



国人对高品质生活的追求使得越来越多的顶级奢侈品牌纷纷涌入中国市场，顶级品牌带来的不仅是制作精良的商品，更多的则是深入到细节的人性化服务理念。CRM正是将这种服务理念付诸实现的有力工具，通过它的帮助，企业真正将关怀带给每一位顾客。

就让我们一同走近施坦威钢琴，看看“钢琴之王”实施Microsoft Dynamics CRM的成功经历。



## 客户背景

来自德国的施坦威钢琴素有“钢琴之王”美誉，自1853年公司成立以来，施坦威已成为顶级钢琴的代名词。2006-2007年度施坦威钢琴在音乐会上的使用率高达99.6%，各大音乐院校、乐团及音乐厅都以拥有施坦威钢琴而自豪。全世界范围内更有1400多位“施坦威艺术家”选择用施坦威传递他们对音乐的热爱。

施坦威钢琴对高品质的追求并不局限于产品本身，更进一步体现在售后服务的精益求精上。公司高层通过选型比较，最终选定Microsoft Dynamics CRM作为企业管理客户关系的工具，同时也选择具有丰富产品实施经验的上海葡萄城信息技术有限公司作为合作方。

## 用户需求

葡萄城的实施顾问通过对销售、市场、服务等业务部门详尽的需求调研，分析了施坦威钢琴的业务现状，并总结出以下三方面的需求：

- 更精确的数据统计** 客户原先使用Excel作为数据统计工具，销售、市场、服务部门各自使用文档或小型应用系统进行汇总，导致数据分散不能统一管理。由此带来的问题也较为复杂，如销售部门只统计销售成功的记录，对销售过程把握较弱，主管也不能对销售人员进行适时指导。再比如市场部门举办得各种推广活动，由于活动时间长且较为分散，无法统计总的花费以及投入与产出的对比。
- 更好的用户体验** 施坦威钢琴实施CRM系统的初衷就是为了给客户提供更好的售后服务。以保修卡登记这一细节为例，原先客户购买钢琴填妥保修卡之后由代理商统一寄回总部备案，但常常因代理商延误导致对用户的售后服务不到位，从而与品牌推崇的高品质服务不相符合。通过CRM系统，服务部门能够及时了解销售情况，进而敦促代理商及时将保修卡交回以便展开后续的关怀体验服务。
- 更高的工作效率** 实施CRM之前，员工必须先从业务系统中寻找到相关数据，手工完成所有单据之后再付诸打印，过程繁琐且容易出错。管理层希望将CRM与业务系统接口，实现自动将数据提取到系统中进行打印的功能。

## 葡萄城Microsoft Dynamics CRM解决方案

葡萄城的实施顾问通过细分施坦威钢琴的客户需求，将实施重点放在市场、销售、服务三大模块上，重点加强以下方面的功能：

- 统一管理销售数据** Microsoft Dynamics CRM设定的基础数据覆盖客户、联系人、供应商、代理商等多种信息来源，旨在提供统一平台管理销售数据。Dynamics CRM记录的数据可有效帮助销售甄别潜在客户，从而将精力投入到更重要的销售活动中。主管也能通过记录实时跟踪每一宗交易情况并及时给予下属适当的指导以提高销售成功率。
- 协调管理市场活动** 施坦威钢琴常通过举办艺术活动进行市场推广，以往分散的活动无法准确统计具体花费。葡萄城的实施顾问利用Microsoft Dynamics CRM的市场模块对各项活动进行了分类，并设定了市场活动的层次结构，不仅使客户能快速统计当前活动的预算和实际费用，还能累计属于同一类别的活动费用。另外，实施顾问还为市场部门设计了客户满意度调查表框架，方便市场人员利用CRM的联系人数据库进行客户满意度调查，提高售后服务部门的水准。
- 强化管理售后服务** 售后服务是施坦威钢琴最为关注的部分，实施顾问利用Microsoft Dynamics CRM服务模块的功能管理订单和已发售的钢琴信息，因而能够及时敦促代理商将已售出的钢琴保修卡寄回总部登记。服务部门利用系统记录客户投诉情况，能快速调用基础数据中保存的供应商、设计商信息，从而追踪分析问题来源。同时，服务部门利用系统记录维修及零配件订购情况，能迅速推算出处理每个投诉需耗费的人工以及成本。除了面向客户提供服务，施坦威钢琴还利用CRM发起培训课程并记录每一次课程的参加人员情况等。
- 与业务系统接口** Microsoft Dynamics CRM具有良好的集成性，葡萄城的实施顾问为施坦威钢琴开发了CRM与其他业务系统的接口，使CRM能自动从接口的业务系统中提取销售、发货等数据，降低办公人员工作量并提高效率。

## 客户收益

施坦威钢琴的Microsoft Dynamics CRM系统与2009年6月上线，在以下方面有了显著改善：

- 整合市场营销和销售过程** 市场部门通过音乐会等推广活动获得的潜在客户全部记录在Microsoft Dynamics CRM系统中，能方便得转化为销售线索和销售机会。服务部门利用系统记录客户的维修和使用情况，销售人员也能利用相关信息发掘新的销售机会。Dynamics CRM将三大业务部门的资源进行整合，为企业创造更多商机。同时，主管通过系统对销售的过程亦有了整体把握，进一步提高销售成功率。
- 洞悉市场调整策略** Microsoft Dynamics CRM系统还能收集竞争对手的数据并对此进行跟踪分析，从而计算出施坦威钢琴的市场占有率。管理层能通过报表及时了解市场动态，对公司调整销售策略或市场活动具有指导意义。
- 提升客户满意度** 服务部门利用Microsoft Dynamics CRM发起针对代理商技师的培训课程，以此作为对代理商的考评依据之一。从培训代理商到提高售后服务人员对客户投诉的响应速度，贯穿于细节的改进提升了客户满意度。
- 提高工作效率** Microsoft Dynamics CRM将原先分散的数据和信息统一保存，节省相关人员查找及条用数据的时间。另外，施坦威钢琴利用CRM系统打印服务确认单、培训证书、保修卡等单据，用电子化代替原先的手工操作方式，大幅提高员工工作效率。