

LVMH: Louis Vuitton i Moët Hennessy

Articles de luxe amb un web de postvenda de luxe

El grup LVMH és capdavanter mundial en el mercat dels articles de luxe; integra 50 marques de prestigi en sectors com el de vins i licors, pel·leteria i moda, perfums i cosmètics, rellotges i joieria i articles selectes de venda al detall en emplaçaments atractius. L'estratègia de desenvolupament de la marca, de gran èxit, ha fet possible la creació de més de 1 700 botigues a tot el món i la contractació de més de 59 000 treballadors.

La col·laboració de STAR amb el grup LVMH s'ha centrat en el sector de la rellotgeria; en concret, en la creació d'un lloc web de postvenda per a les marques TAG Heuer, DIOR i Louis Vuitton.

Objectius

- ▲ Accés senzill
- ▲ Ús senzill
- ▲ Actualització senzilla
- ▲ Velocitat
- ▲ Independència de l'idioma

La solució

- ▲ Opcions completes de cerca
- ▲ Accés a llistes de peces i intercanviabilitat
- ▲ Accés immediat a tota la documentació tècnica
- ▲ Accés immediat a la informació relacionada amb les eines i els processos de manteniment
- ▲ Sol·licitud de recanvis en línia
- ▲ Impressió en equips locals de la informació que calgui

Avantatges clau

- ▲ Producció més ràpida
- ▲ Millora de la qualitat
- ▲ Poc espai necessari d'emmagatzematge; la informació es desa sense el disseny i es publica sobre la marxa.

Una solució de postvenda a l'altura del producte

Evidentment, un producte exclusiu demana un servei a l'altura, i una marca de luxe necessita una organització de l'atenció de luxe amb un sistema d'assistència tècnica també a l'altura. I si creàvem un sistema que els responsables de l'atenció postvenda no s'haurien pogut ni imaginar?

Seria possible crear un sistema de navegació senzilla en què els treballadors poguessin veure la informació actualitzada diàriament, consultar tota la documentació tècnica que necessitessin i demanar els recanvis convenients fent només uns quants clics amb el ratolí?

La resposta a aquesta pregunta és una solució multilingüe eficaç i fiable, fàcil d'actualitzar i intuïtiva (en efecte, l'usuari aprèn a fer-la servir en molt pocs minuts). I, a més a més, inclou tot el que pugui convenir, des de butlletins d'informació fins a una funcionalitat de comentaris.

SPIDER

L'SPIDER és un motor de publicació automatitzada per a mitjans electrònics. L'SPIDER automatitza la publicació de la informació de productes (SGML, XML) basant-se en el principi del GRIPS d'una única font d'informació. Així, la informació es pot recuperar i visualitzar com un manual tècnic electrònic i interactiu (IETM).

Oficines de STAR implicades

STAR S.A., La Chaux-de-Fond (Suïssa). Ubicada al cor de la regió rellotgera de Suïssa, ofereix solucions i serveis a gairebé totes les grans marques de rellotgeria suïssa. Una gran part de les solucions emprades es basen en la tecnologia de l'SPIDER.

STAR AG, Ramsen (Suïssa).

L'oficina central de STAR Group i la responsable del desenvolupament i manteniment de l'SPIDER, el programa emprat en aquest projecte.

STAR Group

STAR Group és un dels proveïdors principals de serveis de gestió de documentació tècnica així com de serveis i tecnologia per a la traducció de tot el món. La nostra presència internacional implica que sempre ens trobarem a prop dels mercats i clients nacionals, i que sempre en parlem l'idioma, sigui quin sigui. Així mateix, STAR Group és un proveïdor destacat de totes les eines necessàries en el procés de transmissió d'informació, des de la creació de continguts fins a la impressió, en qualsevol format i idioma. Aquesta combinació de serveis i eines ens fa únics en el mercat.

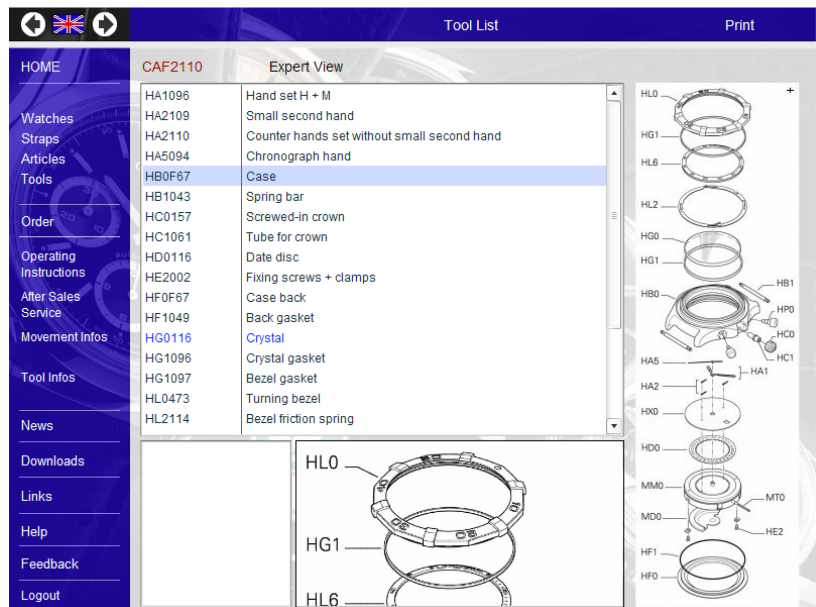
Cinc característiques principals

Els menudistes que ofereixen atenció postvenda han de poder trobar la informació relativa a un rellotge o a les peces, fins i tot quan no en tenen tota la informació a l'abast. Es poden fer cerques per informació tècnica, nom de producte, fotografies dels rellotges o altres criteris. Així que es troba el rellotge, es mostra tota la informació rellevant i es pot imprimir.

També es té accés a la llista de tots els components del rellotge i, encara més, a la intercanviabilitat d'aquests components. La informació sobre les peces es mostra en una vista esclatada, que facilita la identificació de la peça.

El lloc web ofereix accés directe a tota la informació tècnica i eines associades amb el rellotge.

I, evidentment, permet demanar les peces que calgui en línia, així com imprimir tota la informació necessària.



Amb aquest projecte, STAR Group continua combinant serveis i eines perquè els nostres clients puguin produir i distribuir informació tècnica en qualsevol suport i idioma. Actualment, fem publicacions de manera habitual en paper, en CD-ROM, en intranets, a Internet i en memòries USB. Pot ser que els mitjans canviïn en el futur, però el que no canviarà serà la informació i la capacitat de STAR de gestionar-la i publicar-la.