

LVMH: Louis Vuitton y Moët Hennessy

Artículos de lujo con un sitio web de posventa de lujo

El grupo LVMH es líder mundial en el mercado de los bienes de lujo. Integra 50 marcas de prestigio en sectores como el de vinos y licores, artículos de piel y moda, perfumes y cosméticos, relojes y joyería y minoristas selectos en entornos atractivos. La estrategia de desarrollo de la marca, de gran éxito, ha posibilitado la creación de más de 1700 tiendas en todo el mundo y la contratación de más de 59 000 empleados.

La colaboración de STAR con el grupo LVMH se ha centrado en el sector de la relojería, y en concreto en la creación de un sitio web de posventa para las marcas TAG Heuer, DIOR y Louis Vuitton.

Objetivos

- ▲ Acceso sencillo
- ▲ Uso sencillo
- ▲ Actualización sencilla
- ▲ Rapidez
- ▲ Independiente del idioma

La solución

- ▲ Completas opciones de búsqueda
- ▲ Acceso a listas de piezas e intercambiabilidad
- ▲ Acceso inmediato a toda la documentación técnica
- ▲ Acceso inmediato a la información relativa a las herramientas y los procesos de mantenimiento
- ▲ Solicitud de recambios en línea.
- ▲ Impresión en equipo local de la información que se necesite

Ventajas clave

- ▲ Producción más rápida
- ▲ Mejora de la calidad
- ▲ Requiere poco espacio de almacenamiento; la información se almacena sin el diseño y se publica sobre la marcha.

Una solución de posventa a la altura del producto

Naturalmente, un producto exclusivo requiere un servicio a su altura, y una marca de lujo necesita una organización de la atención de primera categoría con un sistema de asistencia técnica de calidad. ¿Por qué no crear el sistema con el que sueñan todos los responsables de atención posventa?

¿Sería posible crear un sistema de navegación sencilla donde los empleados vieran la información actualizada a diario, consultaran toda la documentación técnica que necesitaran y pidieran los recambios que se requirieran con solo unos clics de ratón?

La respuesta a esta pregunta es una solución multilingüe que funciona de manera eficaz y fiable, que resulta fácil de actualizar y es muy intuitiva, ya que el usuario aprende a usarla en solo unos minutos. Y, además, incluye todo lo que puede necesitarse, desde boletines de noticias hasta una funcionalidad de comentarios.

SPIDER

SPIDER es un motor de publicación automatizada para medios electrónicos. SPIDER automatiza la publicación de la información de productos (SGML, XML) basada en el principio de una única fuente de información de GRIPS. Así, la información puede recuperarse y visualizarse como un manual técnico electrónico e interactivo (IETM).

Oficinas de STAR participantes

STAR S.A., La Chaux-de-Fond (Suiza). Ubicada en el corazón de la región relojera de Suiza, ofrece soluciones y servicios a casi todas las grandes marcas de relojería suiza. Gran parte de las soluciones que se usan están basadas en la tecnología de SPIDER. STAR AG, Ramsen (Suiza). Oficina central de STAR Group y responsable del desarrollo y mantenimiento de SPIDER, el *software* empleado en el proyecto

STAR Group

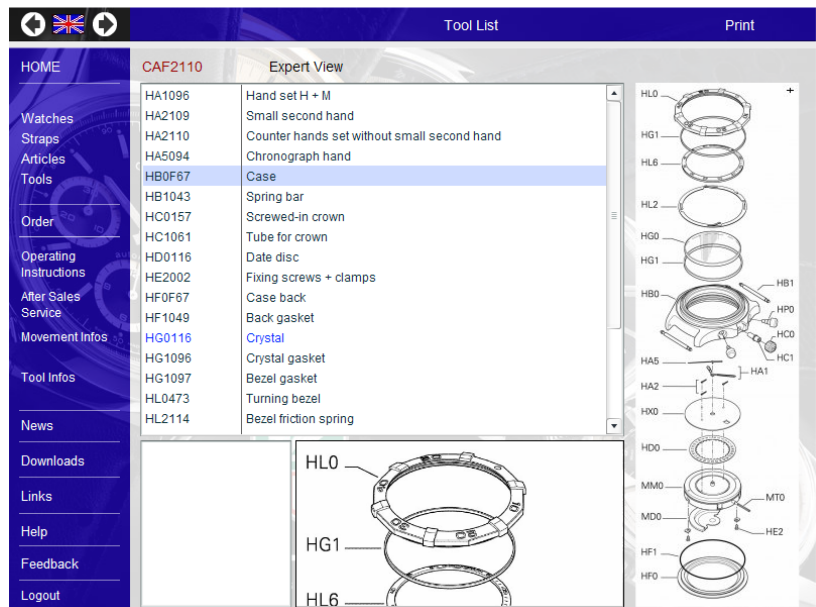
STAR Group es uno de los principales proveedores de servicios de gestión de información técnica, así como de servicios y tecnología para la traducción en todo el mundo. Nuestra presencia internacional implica que siempre nos encontramos cerca de los mercados y clientes nacionales, y que siempre hablamos su idioma, sea cual sea. STAR Group es asimismo un destacado proveedor de todas las herramientas necesarias en el proceso de transmisión de información, desde la creación de contenidos hasta la impresión, en cualquier formato e idioma. Es esta combinación de servicios y herramientas la que nos convierte en únicos en el mercado.

Cinco características principales

Los minoristas que ofrecen atención posventa deben poder encontrar la información relativa a un reloj o sus piezas incluso cuando no tienen todos los detalles de este a mano. Así, puede buscarse por información técnica, nombre de producto, fotografías de los relojes u otros criterios. Una vez que se encuentra el reloj buscado, toda la información relevante se muestra y puede imprimirse.

También se dispone de acceso a la lista de todos los componentes del reloj y, lo que es más, a su intercambiabilidad. La información sobre las piezas se muestra en una vista despiezada, lo que facilita la identificación de la pieza.

El sitio web ofrece acceso directo a toda la información técnica y herramientas asociadas con el reloj.



Naturalmente, se pueden pedir las piezas que se necesiten en línea, así como imprimir toda la información deseada.

Con este proyecto, STAR Group sigue combinando servicios y herramientas para permitir a los clientes producir y distribuir información técnica en cualquier medio e idioma. Actualmente, realizamos publicaciones de manera habitual en papel, CD-ROM, intranet, internet y memorias USB. Puede que los medios de información cambien en el futuro, pero la información y la capacidad de gestionarla y publicarla de STAR permanecerán.