

# LVMH – Louis Vuitton & Moët Hennessy

## Luxusgüter mit luxuriöser Aftersales-Website

Die LVMH Group ist ein weltweiter Branchenführer in der Luxusgüterindustrie mit einem einzigartigen Portfolio von 50 prestigeträchtigen Marken in den Geschäftsbereichen Wein und Spirituosen, Mode und Lederwaren, Parfüm und Kosmetika, Uhren und Schmuck sowie ausgewählter Einzelhandel an herausragenden Standorten. Die erfolgreiche Markenentwicklungsstrategie hat zu mehr als 1700 Geschäften weltweit und über 59.000 Mitarbeitern geführt.

Die Unterstützung der LVMH Group durch STAR konzentriert sich auf den Geschäftsbereich Uhren und führte zu einer Aftersales-Website für die Marken TAG Heuer, DIOR und Louis Vuitton.

### Ziele

- ▲ Einfacher Zugriff
- ▲ Einfache Nutzung
- ▲ Einfache Aktualisierung
- ▲ Schnell
- ▲ Sprachenunabhängig

### Lösung

- ▲ Umfangreiche Suchmöglichkeiten
- ▲ Zugriff auf Listen mit Komponenten und deren Austauschbarkeit
- ▲ Direkter Zugriff auf die gesamte technische Dokumentation
- ▲ Direkter Zugriff auf Informationen über Werkzeuge und Wartungsverfahren
- ▲ Ersatzteilbestellung online
- ▲ Lokaler Ausdruck benötigter Informationen

### Wesentliche Vorteile

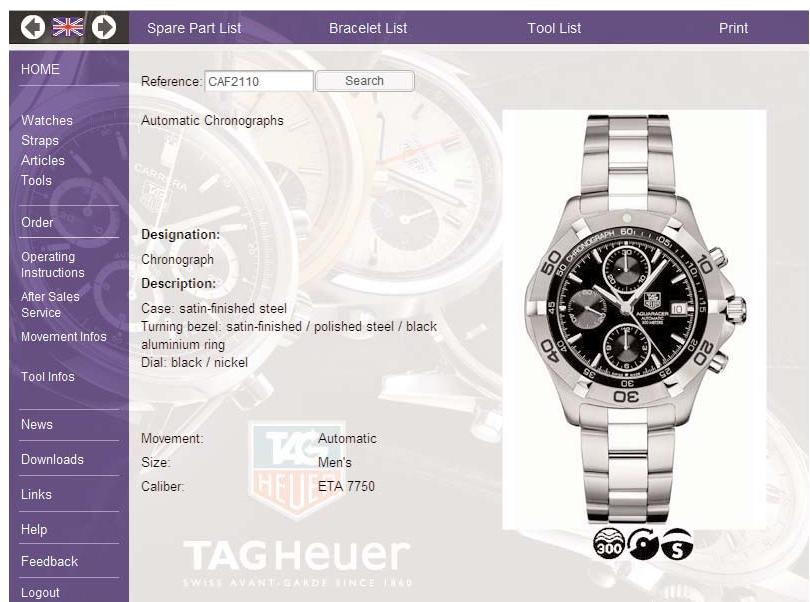
- ▲ Schnellere Produktion
- ▲ Höhere Qualität
- ▲ Geringer Speicherbedarf – die Daten werden ohne Layout gespeichert und im Handumdrehen publiziert

### Zum Produkt passende Aftersales-Lösung

Natürlich benötigt ein exklusives Produkt den passenden Service – führende Marken brauchen eine führende Kundendienstorganisation mit der entsprechenden technischen Unterstützung. Warum nicht eine Lösung, von der die Mitarbeiter des Aftersales-Kundendienstes bisher nur träumen konnten?

Wie wäre es mit einem bedienerfreundlichen System, in dem täglich aktuelle Informationen zur Verfügung stehen, in dem sich alle erforderlichen technischen Dokumentationen abrufen und die benötigten Ersatzteile bestellen lassen – und das alles mit einigen wenigen Mausklicks?

Die Antwort ist eine mehrsprachige Lösung, die effizient, zuverlässig, leicht zu aktualisieren und selbsterklärend ist – die Nutzung erschließt sich in wenigen Minuten. Außerdem bietet die Lösung alles, was Sie benötigen, bis hin zum Newsletter und einer Feedback-Funktion.



## SPIDER

SPIDER ist die automatisierte Publishing Engine für elektronische Medien. SPIDER automatisiert die Publikation von Produktdaten (SGML, XML) und folgt den wahren Single-Source-Prinzipien von GRIPS. Die Daten können als interaktive, elektronische technische Handbücher (IETM) abgerufen und angezeigt werden.

## Beteiligte STARs

STAR S.A. La Chaux-de-Fond, Schweiz, ist ansässig im Herzen der schweizerischen Uhrmacherregion und liefert Lösungen und Dienstleistungen für nahezu alle großen Marken der schweizerischen Uhrenindustrie. Viele der Lösungen basieren auf der SPIDER-Technologie. Die STAR AG, Ramsen, Schweiz, Hauptsitz der STAR Group, ist verantwortlich für die Entwicklung und Wartung von SPIDER, der Software für die Umsetzung dieses Projekts.

## STAR Group

Die STAR Group ist einer der weltgrößten Anbieter von Technologien und Dienstleistungen für die Verwaltung und Übersetzung technischer Informationen. Unsere weltweite Präsenz bedeutet, dass wir stets nah am lokalen Markt und am Kunden sind. Wir sprechen immer Ihre Sprache, ganz gleich, wo Sie sind. Die STAR Group ist außerdem ein führender Lieferant für alle während des Informationsprozesses benötigten Werkzeuge, von der Redaktion bis zum Druck, in jedem Format und in jeder Sprache. Durch diese Kombination aus Dienstleistungen und Werkzeugen nehmen wir auf dem Markt eine besondere Position ein.

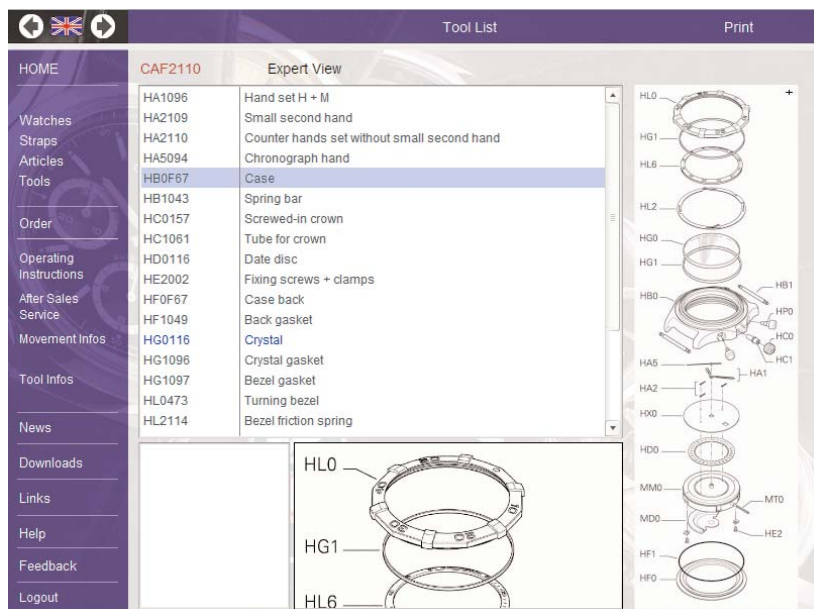
## Fünf Hauptfunktionen

Die Aftersales-Einzelhändler müssen in der Lage sein, Informationen über eine Uhr oder ihre Teile zu finden, auch wenn nicht alle Informationen zur Hand sind. Sie können also nach technischen Daten, Produktnamen, Fotos der Uhren oder anderen Kriterien suchen. Wenn Sie die gewünschte Uhr gefunden haben, werden alle relevanten Informationen angezeigt und können ausgedruckt werden.

Nach dem Auffinden der Uhr haben Sie Zugriff auf eine Liste mit allen Komponenten der Uhr und – zusätzlich – deren Austauschbarkeit. Die Teiledaten werden in einer Explosionsansicht dargestellt, so dass sich die Teile leicht identifizieren lassen.

Die Website bietet direkten Zugriff auf alle technischen Daten und auf alle zur Uhr gehörenden Werkzeuge.

Natürlich können Sie die benötigten Teile online bestellen, und alle Informationen lassen sich ausdrucken.



Mit diesem Projekt setzt die STAR Group die Verbindung aus Dienstleistungen und Werkzeugen fort. Diese Verbindung ermöglicht es unseren Kunden, technische Informationen zu produzieren und weiterzugeben, über alle Medien und in allen Sprachen. Heute publizieren wir regelmäßig auf Papier, per CD-ROM, Intranet, Internet und USB-Sticks. Morgen können sich die Medien ändern – doch die Informationen und die Fähigkeiten von STAR, diese Informationen zu verwalten und zu publizieren, bleiben erhalten.