



## Mit Self-Service Plus von ChannelAdvisor spart Charles & Colvard wertvolle Zeit



**ZEITERSPARNIS DANK  
PERSONALISIERTEM  
SERVICE**



**PROFESSIONELL  
BETREUTE MARKTPLATZ-  
EXPANSION**



**FÖRDERUNG DER USER-  
KOMPETENZ**



**CHARLES & COLVARD**

Standort: Morrisville, NC, USA  
Web: [www.charlesandcolvard.com](http://www.charlesandcolvard.com)  
Branche: Schmuck und Geschenke

### DAS UNTERNEHMEN

Charles & Colvard hat sich als Moissanitproduzent einen Namen gemacht. Die künstlichen Siliciumcarbid-Edelsteine können ähnlich wie Diamanten zu atemberaubender Brillanz geschliffen und poliert werden. Seit über 20 Jahren steht Charles & Colvard mit diesem Produkt nicht nur für luxuriösen, sondern auch sozial verantwortungsvollen und umweltfreundlichen Schmuck, der ein Leben lang hält. Als stilbewusstes und gesellschaftlich engagiertes Unternehmen entwickelt Charles & Colvard Produkte, die gleichermaßen von aktuellen Mode-, Architektur- und Design-Trends, aber auch von der Natur inspiriert sind. Der Anspruch, Eleganz und Ethik, Brillanz und Beständigkeit zu vereinen, kommt in jedem Moissanit-Schmuckstück zur Geltung.

### DIE SITUATION

Nach ersten Erfolgen auf Drittanbieter-Marktplätzen wie Amazon, eBay, Jet und Walmart realisierte das Team von Charles & Colvard, welches Potenzial in der weiteren Expansion auf Marktplätzen schlummerte. Gleichzeitig wusste man, dass eine solche Expansion nur mit der Hilfe von Marktplatz-Spezialisten profitabel sein würde – und vertraute hier dem bewährten Team und den umfassenden, innovativen Features von ChannelAdvisor. Als sich die Gelegenheit ergab, als eines der ersten Unternehmen das neue ChannelAdvisor-Angebot „Self-Service Plus“ zu testen, ergriff Sarah Grady, Marketplace Analyst bei Charles & Colvard, diese Chance auf strategische Beratung sofort.

## DIE LÖSUNG

Die Plattform von ChannelAdvisor bietet für Marktplätze von Amazon bis Walmart robuste Lösungen für eine erfolgreiche Expansion. Mit dem neuen Self-Service Plus unterstützt das Unternehmen Onlinehändler jetzt noch gezielter dabei, auf jedem dieser Kanäle das Maximum herauszuholen. Wann immer Updates oder Veränderungen an der Marktplätze-Plattform von ChannelAdvisor Fragen aufwerfen, werden die Nutzer bei Self-Service Plus kompetent und personalisiert unterstützt – ob es um Formeln und Verweislisten geht, oder um Aspekte der Datenoptimierung.

Bei Charles & Colvard war man vor allem von der schnellen E-Mail-Betreuung durch spezialisierte Account Manager und Operations Specialists begeistert. Dank ihrer Hilfe konnte Grady nicht nur Best Practices für ein effektiveres Marktplatz-Management umsetzen; auch die einstündigen monatlichen Telefonkonferenzen sowie fünf Stunden Beratungsdienste zeigten schnell Wirkung.

Dank des personalisierten Supports per E-Mail und Telefon erhielt Charles & Colvard genau die strategisch-technische Betreuung, die das Unternehmen brauchte, um wieder mehr Ressourcen für Wachstumsinitiativen einsetzen zu können. Zugleich erlangten die Mitarbeiter dank Self-Service Plus im Laufe der Zeit umfassendere Kompetenzen bei der Nutzung der ChannelAdvisor-Software.

*„Bei ChannelAdvisor reicht ein Anruf oder eine E-Mail, und ich bekomme innerhalb kürzester Zeit Antwort auf all meine Fragen. Das ist viel wert. Es ist eben etwas ganz anderes, direkt mit den Mitarbeitern von ChannelAdvisor zu sprechen, als sich selbst durch Hilfeseiten und Wissensdatenbanken zu quälen. Und weil das Team von ChannelAdvisor die unterschiedlichsten Probleme wirklich schnell in den Griff bekommt, können wir uns hier voll auf unsere Geschäftsziele konzentrieren.“*

— Sarah Grady, Marketplace Analyst, Charles & Colvard

## DIE ERGEBNISSE

Grady gibt Self-Service Plus „10 von 10 Punkten“ – und würde das Programm jederzeit anderen Verkäufern weiterempfehlen.

„Bei ChannelAdvisor reicht ein Anruf oder eine E-Mail, und ich bekomme innerhalb kürzester Zeit Antwort auf all meine Fragen. Das ist viel wert. Es ist eben etwas ganz anderes, direkt mit den Mitarbeitern von ChannelAdvisor zu sprechen, als sich selbst durch Hilfeseiten und Wissensdatenbanken zu quälen. Und weil das Team von ChannelAdvisor die unterschiedlichsten Probleme wirklich schnell in den Griff bekommt, können wir uns hier voll auf unsere Geschäftsziele konzentrieren.“

Mit dem zentralisierten technischen Support konnten Grady und ihr Team kritische Probleme schneller lösen und wichtige Fragen zügiger beantworten als zuvor – und das ist, so Grady, gerade mit Blick auf die weitere Expansion auf Marktplätzen wichtig.

„Die Fähigkeit zur schnellen Behebung ganz unterschiedlicher Probleme ist für unser Unternehmen zentral, da sich unser Team so ohne Unterbrechung auf seine Prioritäten konzentrieren kann“, sagt Grady.

Self-Service Plus umfasst sechs Stunden Beratung und Einweisung. Grady nutzte diese Zeit optimal: Auf eine einstündige Telefonkonferenz mit ChannelAdvisor folgten fünf Stunden gezieltes Arbeiten an den im Telefonat besprochenen Themen.

„Eines unserer wichtigen Projekte in letzter Zeit war der Launch auf zwei neuen Marktplätzen. Dank der Beratung und tatkräftigen Unterstützung durch das Team von ChannelAdvisor konnten wir den sehr erfolgreich abwickeln. Ohne Self-Service Plus wäre das eine enorme Herausforderung gewesen. ChannelAdvisor aber investierte Zeit und Arbeitskraft und konnte meinem Team über einen Zeitraum von 90 Tagen rund 20 Arbeitsstunden ersparen“, so Grady.