

Digitaal

Commerce7, het moderne platform voor wijnbouwers

Bron: Cellr – Angela Oemcke ([link](#))



In deze aflevering van "What the Tech?!" spraken we met Andrew Kamphuis, directeur van het Canadese #winetechbedrijf Commerce7.

Hoe ben je in de wijnindustrie terechtgekomen?

Ik ben opgegroeid in de buitenwijken van Vancouver, dol op internet en technologie en wist helemaal niets van wijn (mijn ouders drinken geen alcohol). Begin jaren 2000 had ik een technologiebedrijf en ontwikkelden we veel e-commercesoftware. Ik was dol op e-commerce.

De ene verwijzing leidde tot de andere en ik ontmoette wat mensen in de wijnwereld. Ik kon software voor het maken van wijnetiketten op maat ontwikkelen (om wijnetiketten online te ontwerpen en te kopen), gevolgd door een aantal wijnclubs en e-commercesoftware.

Het was nog vrij vroeg, maar verschillende bedrijven waren een succes en het groeide van daaruit verder.

In 2008 richtte ik Vin65 op, dat in 2012 600 of 700 wijnhuizen als klanten had. Ik verkocht het aan WineDirect en werd president van WineDirect tot 2016.

Vertel eens over Commerce7, wat is de technologie en hoe werkt het?

Commerce7 is software waarmee wijnhuizen hun wijn rechtstreeks aan consumenten kunnen verkopen. Het is vergelijkbaar met Shopify, maar dan speciaal ontwikkeld voor wijn. Het is e-commercesoftware, een kassasysteem, wijnclubsoftware en reserveringssoftware, allemaal in één pakket.

Commerce7 verschilt van Shopify doordat het speciaal voor wijn is ontwikkeld, wat veel voordelen heeft, aangezien wijn een zeer genuanceerd onderwerp is. Commerce7 onderscheidt zich van alle andere wijnspecifieke software doordat het moderne technologie is (er is veel oude en dode technologie in de wijnbranche) en, belangrijker nog, klantgericht is en echt de nadruk legt op de klantervaring.

Wat inspireerde je, als een van de oorspronkelijke oprichters van Commerce7, om een klantgericht handelsplatform voor de alcoholindustrie te creëren?

Toen ik in 2016 WineDirect verliet, was ik niet van plan om terug te keren naar de wijnindustrie. Ik was erg enthousiast over veel verschillende technologieën. Machine learning (sommigen noemen het AI) stond nog in de kinderschoenen. De cloud en CPU-snelheden bereikten een punt waarop we enorme hoeveelheden data konden verwerken. Ik zag wat Amazon en anderen deden met personalisatie en hoe ze de verkoop stimuleerden, en ik wilde dat ook voor kleine bedrijven beschikbaar maken.

In eerste instantie wilde ik al die klantgerichte software, de personalisatie en de machine learning ook voor kleine bedrijven beschikbaar maken, en ik ben die weg ingeslagen. In die tijd werd ik voortdurend gebeld door talloze wijnhuizen en kwam ik op het punt dat ik de code gewoon verlegde en me op wijn ging richten.

Hoe zag de beginperiode van Commerce7 eruit? Hoe benaderde je wijnproducenten met je product?

De beginperiode was leuk, dit was mijn derde poging. Eerst was ik alleen, daarna sloot mijn vriend Jason Andres (iemand met wie ik op de middelbare school zat en met wie ik bij mijn laatste twee startups had gewerkt) zich bij me aan.

In tegenstelling tot de vorige keer zaten we niet krap bij kas (Commerce7 is zelfgefinancierd). We wilden echter alles anders doen. We wilden ons echt concentreren op een paar kernideeën en de rest aan anderen overlaten.

In het begin belden klanten ons en hadden we veel controle over wat we gingen bouwen (in onze vorige bedrijven wist niemand wie we waren en moesten we echt knokken voor onze eerste klanten, waardoor we moesten bouwen wat zij wilden in plaats van wat wij wilden).

Waar wordt Commerce7 momenteel gebruikt en wat zijn de reacties tot nu toe?

We bestaan iets meer dan twee jaar en worden door meer dan 400 wijnhuizen gebruikt. Caymus, Opus One, Robert Mondavi, William Chris, enz. Commerce7 wordt gebruikt door wijnhuizen in Canada, de Verenigde Staten, Australië, een beperkt aantal wijnhuizen in Europa en meer dan 30 wijnhuizen in Zuid-Afrika.

Wijnhuizen die overstappen op Commerce7 zien direct een boost in hun club- en e-commerceverkoop. Constellation schreef in de WineBusiness Monthly van augustus 2019 dat hun omzet met 35% steeg toen ze overstapten op Commerce7.

Commerce7 biedt niet alle functies die een wijnhuis zou willen, maar het creëert een geweldige ervaring voor hun klanten, en hun klanten zullen de ervaring rondom de wijnclub en e-commerce echt waarderen.

Welk succesverhaal/case study kunt u met ons delen over een Commerce7-klant?

Ik sluit af met drie dingen:

Ten eerste, dit is wat een klant tegen een wijnmakerij zei: "Hé Ron. Ik wilde je laten weten dat jouw website voor clubleden ver boven vele andere uitsteekt. Die van jou maakt het gemakkelijk om dingen online aan te passen. We probeerden ons lidmaatschap bij een andere wijnmakerij aan te passen en de enige optie was om te bellen of een e-mail te sturen naar info@.... Bij een andere wijnmakerij wilden we de wijnen aanpassen die we als lidmaatschapsnummer hadden geselecteerd en daarvoor was een e-mail naar de clubdirecteur nodig. Jouw website daarentegen biedt opties om het lidmaatschap op te zeggen of op te schorten (erg handig, vind ik) en een methode om de samenstelling van de bestelling te wijzigen; bijna alles is bewerkbaar. Mooi!"

Ten tweede een paar statistieken uit ons databoek, dat je hier kunt raadplegen:

Het gemiddelde verloop over een jaar voor de wijnclub van een wijnmakerij is 17,4%. Op Commerce7 is dat 12,3% als de klant een gebruikerskeuzeclub heeft.

Gemiddelde stijging van 20,7% in de bestelwaarde van clubpakketten wanneer een klant zijn of haar clubleden bewerkt (en op C7 heeft u een bewerkingpercentage van 38,4% als u onze e-mails met notificaties van 2 weken en 2 dagen vóór verzending gebruikt).

63% van de e-commercebestellingen tijdens Covid kwam van nieuwe klanten die nog nooit eerder bij de wijnmakerij hadden gekocht.

Deze statistieken vertellen het verhaal van onze software.

Ten derde kondigde Constellation in augustus 2019 aan dat hun omzet met 35% was gestegen toen ze overstapten van WineDirect naar Commerce7. Een grote wijnmakerij die in oktober met Commerce7 van start ging, schreef me onlangs een e-mail dat november hun beste e-commercemaand ooit was. Ik wacht nog steeds op het volledige verhaal, maar dit is wat er gebeurt als je je echt richt op de klantervaring.

<https://www.commerce7.com>

Demo op YouTube: klik [hier](#)