

# Landewyck Tabacos España apoya su crecimiento en Sage CRM y en la experiencia de Orbit Consulting Group



## En 1 minuto

### Sector

Distribución de tabaco y artículos para fumadores.

### Perfil

Landewyck Tabacos España es una compañía joven, fundada en 2011. Con central en Madrid y una red nacional de 25 agentes comerciales, ofrece marcas de tabaco tan reconocidas como la tradicional Ducal, la exclusiva Elixyr o la 'urbana' Austin.

### Objetivos

Dotarse de una solución CRM capaz de proporcionar una base de datos ágil y completa de los clientes y de las gestiones realizadas con ellos. Mejorar el apoyo, la coordinación y el control de la fuerza comercial.

### Solución

Sage CRM

### Principales Beneficios

- Automatización total del trabajo comercial.
- Disponibilidad para los comerciales de información que les ayuda a negociar con los clientes.
- Óptimo control de la fuerza de ventas, de sus visitas y de la actividad en cada cliente.
- Fácil elaboración de estadísticas y cálculo de incentivos.

“Sage CRM nos ha permitido facilitar la labor de los comerciales, apoyarles mejor y contar con mucha más información para la toma de decisiones”,

**Myriam Gómez Barredo,**  
Directora de Ventas de Landewyck Tabacos España

Landewyck Tabacos España es una compañía joven. Con sede central en Madrid y una red nacional de 25 agentes comerciales, ofrece marcas de tabaco tan reconocidas como la tradicional Ducal, la exclusiva Elixyr o la 'urbana' Austin.

Gracias al éxito y calidad de sus productos, la compañía está experimentando un rápido crecimiento en el mercado español, donde ya cuenta con más de 5.500 estancos como clientes.

“Nuestras marcas tienen una relación calidad/precio excelente”

*“Nuestras marcas tienen una relación calidad/precio excelente. Este es el secreto de nuestro éxito actual y la razón de nuestro ambicioso plan de crecimiento”,* afirma Myriam Gómez Barredo, Directora de Ventas de la compañía.

Para apoyar su evolución, desde su misma fundación Landewyck Tabacos España también buscó el soporte de las nuevas tecnologías y, de la mano de Orbit, impulsaron el proyecto CRM. En concreto, adaptando y desplegando la plataforma de software Sage CRM. Esto ha permitido que Landewyck Tabacos España alcance un óptimo manejo de sus clientes, de las oportunidades de venta con ellos y la gestión integrada de su fuerza comercial.

## Facilitar el feedback, clave para mejorar la planificación

Landewyck Tabacos España cuenta con una base de clientes muy atomizada, atendida por su propia fuerza comercial y a la que vende por medio de un distribuidor logístico nacional. Dicho distribuidor, devuelve a la compañía una información detallada acerca de todas sus ventas a los clientes.

**"Necesitábamos una solución muy fácil de adaptar a nuestros requisitos y que se pudiera desplegar rápidamente"**

Debido a este modelo de funcionamiento, *"necesitábamos una solución CRM que fuera capaz de proporcionar una base de datos ágil y completa de los clientes y de las gestiones realizadas con ellos (histórico de visitas, ventas, etc.); de facilitar a nuestros vendedores información actualizada de cada estanco, para la preparación de las visitas, y de dotarnos de una herramienta eficaz para controlar y coordinar mejor nuestra propia fuerza comercial"*, explica Myriam Gómez Barredo.

**"Nuestros vendedores tenían que poder introducir fácilmente la información de cada visita, para la obtención de estadísticas y el cálculo de sus incentivos mensuales"**

Los comerciales de la compañía se ubican en todo el territorio nacional, están en continuo movimiento y raras veces pasan por la oficina. Por ello, para Landewyck era importante poder controlar, no sólo el número de sus visitas, sino su actividad en cada cliente. *"Nuestros vendedores tenían que poder introducir fácilmente la información de cada visita, para la obtención de estadísticas y el cálculo de sus incentivos mensuales. Además, también precisaban conocer el estado de cada cliente y el feedback del proveedor logístico que les hacía las entregas"*, explica la Directora de Ventas de Landewyck Tabacos España.

Fruto de estas necesidades, la compañía inició la búsqueda de un CRM avanzado y adaptable para su gestión. Tras analizar varias alternativas, su elección final recayó en la plataforma Sage CRM.

*"Somos una organización pequeña y no tenemos profesionales informáticos en plantilla"*, afirma Myriam Gómez Barredo *"Necesitábamos una solución muy fácil de adaptar a nuestros requisitos y que se pudiera desplegar rápidamente"*.

Sage CRM resultó la única alternativa, capaz de satisfacer estas demandas y también, los exigentes parámetros de seguridad, impuestos por la matriz.

**"Sólo dos meses después del inicio del proyecto, ya estábamos dando la formación"**

*"La funcionalidad estándar de la solución era la de un CRM clásico, con una gestión vía campañas de marketing, de ventas y soporte. Nuestro modelo de control, por otro lado, era muy particular, pero aún así, Sage CRM se adaptó fácil y rápidamente a todas nuestras necesidades"*, explica la Directora de Ventas de Landewyck.

Sage puso a la compañía en contacto con Orbit Consulting Group, empresa de servicios informáticos de Madrid, que llevó a cabo la consultoría, las adaptaciones y el despliegue de la solución, y que en la actualidad se ocupa de su soporte y evolución.

*"Trabajar con Orbit ha sido todo un acierto, porque entendían tanto la informática, como los procesos comerciales. Esto hizo que encajáramos muy bien y que la ejecución de todo el proyecto fuera muy ágil"*, subraya la portavoz de Landewyck.

**"Nuestro modelo de control era muy particular, pero aún así, Sage CRM se adaptó fácil y rápidamente a todas nuestras necesidades"**

En la actualidad, Sage CRM se utiliza por todo el equipo de la organización, compuesto por una treintena de empleados, en las áreas comercial, de control y de administración.

## Los beneficios del proyecto tecnológico

Sage CRM ha permitido alcanzar la automatización total en el trabajo comercial. Los agentes de Landewyck preparan sus rutas de visita para cada mes y acceden a la solución, previamente a cada visita, para consultar el histórico de cada cliente y los compromisos de venta adquiridos, en función del material promocional facilitado. También estudian y fijan sus objetivos de venta para cada estanco de la ruta diaria.

Sage CRM sigue prestando apoyo durante las visitas, en las que el comercial realiza un chequeo de distribuciones, indicando en la solución la presencia de cada una de las marcas.

*"Para facilitar aún más la labor de los vendedores, hemos definido una Foto del Éxito, con la presencia y localización óptimas de nuestros productos y del material promocional. Nuestros vendedores deben indicar en Sage CRM si observan esta Foto o no, en cada cliente",* explica Myriam Gómez Barredo. Con toda la información en la mano, los comerciales también negocian más fácilmente con el cliente los objetivos planteados, indican el material promocional facilitado, confirman, modifican o eliminan el compromiso de venta de cada estanco y, finalmente, 'cierran' la visita en la solución.

**"La solución nos permite atender a los clientes de forma más organizada y con unos ahorros importantes en tiempos y costes"**

*"Todos nuestros comerciales usan portátiles de última generación para introducir más ágilmente la información. La conexión con Sage CRM es en tiempo real, para que no tengamos que sincronizar los datos",* comenta la portavoz de Landewyck.

Sage CRM también es fundamental para el trabajo de los supervisores que, en la central, realizan un seguimiento óptimo de las actividades de la red de ventas y generan los informes necesarios, tanto para calcular los incentivos y el cumplimiento de los objetivos de cada comercial, como para apoyar la toma de decisiones.

*"Usamos informes personalizados, a los que accedemos en Sage CRM o exportando la información a hojas de cálculo dinámicas",* explica la Directora de Ventas de la compañía. *"Entre los reports más utilizados, están los informes de distribución que nos indican la presencia de nuestras marcas en los clientes o el informe del promedio de visitas diarias".*

En un futuro, la compañía entre otros, también espera sacarle más provecho al control de tiempos de los promotores, *"lo que nos permitirá coordinarlos mejor",* y al informe sobre la inversión en cada cliente, *"que será clave para la gestión, una vez que hayamos acumulado los históricos que nos permitan comparar".*

**"Estamos encantados con la solución, porque es lo que necesitábamos. Sage CRM nos ha permitido facilitar la labor de los comerciales, apoyarles mejor y contar con mucha más información para la toma de decisiones"**

Toda la información de ventas a los clientes, facilitada por el proveedor logístico, se vuelca automáticamente en Sage CRM a través de una interfaz desarrollada por Orbit.

Gracias a la facilidad de la solución para integrarse con aplicaciones de terceros, Landewyck dispone hoy de toda su información agrupada en su sistema CRM, alcanzando una visión global de los clientes que mejora su atención y la productividad. De este modo, también se evita la introducción manual de datos y las duplicidades.

*"Estamos encantados con la solución, porque es lo que necesitábamos. Sage CRM nos ha permitido facilitar la labor de los comerciales, apoyarles mejor y contar con mucha más información para la toma de decisiones",* asegura Myriam Gómez Barredo.

En opinión de la Directora de Ventas de Landewyck Tabacos España, la plataforma de Sage permite atender a los clientes de forma mucho más organizada y con unos ahorros en tiempos y costes muy importantes. *"Sage CRM también es capaz de soportar y de ayudar a nuestro crecimiento".*

**"Orbit nos ha aportado valor, tanto desde el punto de vista tecnológico como de negocio"**

Una de las claves para el éxito del proyecto, según Myriam Gómez Barredo, también ha sido el trabajo 'mano a mano' con los profesionales de Orbit, *"que han entendido nuestras necesidades y nos han aportado valor, tanto desde el punto de vista tecnológico, como del negocio".*

# “Estamos encantados con Sage CRM, porque es lo que necesitábamos”



## Más información

Si deseas más información sobre los productos y servicios de Sage Soluciones de Gestión Empresarial, puedes ponerte en contacto con nosotros a través del 902 104 590 o visita: [empresa.sage.es](http://empresa.sage.es)

## Los Beneficios

- Un apoyo más eficiente a los comerciales.
- La disponibilidad de más información para la toma de decisiones.
- Volcado automático de los datos de ventas, facilitados por el proveedor logístico.
- Ahorros de tiempos y costes en la atención a clientes.

“Trabajar con Orbit ha sido todo un acierto, porque han entendido nuestras necesidades y nos han aportado valor, tanto desde el punto de vista tecnológico, como del negocio”.

Myriam Gómez Barredo,  
Directora de Ventas de Landewyck Tabacos España



Si deseas más información sobre Orbit Consulting Group, puedes encontrarla en: [www.orbit.es](http://www.orbit.es)



Si deseas más información sobre Landewyck Tabacos España, puedes encontrarla visitando [www.lag.lu](http://www.lag.lu)

## Sage CRM

Sage CRM es una solución para la gestión de relaciones con los clientes, que incluye la automatización de la fuerza de ventas, marketing y el servicio de atención al cliente. La misma cubre totalmente el ciclo de relación con los clientes, desde su captación hasta la gestión de las oportunidades de venta, el soporte y la atención a la base instalada. Sage CRM es una aplicación 100% Web, lo que permite que la misma sea fácilmente accesible por cualquier usuario desde múltiples dispositivos: portátiles, PDAs, Blackberry®, iPhone™, etc. Se trata de una solución fácil de usar e intuitiva, donde se ha cuidado especialmente su ergonomía. El usuario dispone de herramientas que le acompañan en el uso de la aplicación, además de una multitud de herramientas gráficas que permiten tener una clara visión del negocio de un simple vistazo.

### Acerca de Sage

Con más de seis millones de clientes en todo el mundo, Sage es líder mundial en el desarrollo y comercialización de soluciones de gestión empresarial y servicios para empresas, de cualquier tamaño y sector de actividad. Presente en 26 países, cuenta con una plantilla de más de 13.400 empleados en todo el mundo, todos ellos expertos profesionales, consultores, técnicos, ingenieros, economistas, etc. La compañía trabaja con un canal de valor añadido de más de 23.000 socios y 40.000 despachos profesionales y expertos contables.

En España, Sage es el líder en desarrollo de soluciones de gestión empresarial para pequeñas y medianas empresas. La compañía cuenta con 25 delegaciones repartidas por todo el país, que dan servicio a una cartera de más de 350.000 clientes, 150.000 de ellos con contrato de servicio, además de 4.700 distribuidores de retail y 250 socios de valor añadido. Con una plantilla de 1.300 empleados, sus centros de atención reciben una media superior a las 8.000 llamadas de clientes al día.