

Implantación de un sistema ERP-CRM-BI en TecnoCanarias S.L.



Rashi Chugani Narwani
Francisco Rodríguez Alfonso
Romén Gilberto García Gómez
Marcos Hernández Oramas

2º DAM

Índice

1. Procesos clave de la empresa
2. Clasificación ERP – CRM – BI
3. ERP elegido y justificación
4. Módulos seleccionados
5. Ventajas e inconvenientes
6. Conclusión y recomendación

1. Procesos clave de la empresa

- **Ventas:** gestión de pedidos en tienda física y online.
- **Compras y stock:** adquisición de equipos, control y reposición de inventario.
- **Soporte y reparación:** incidencias, reparaciones y servicio posventa.
- **Contratos de mantenimiento:** gestión de SLA, renovaciones y facturación periódica.
- **Facturación y contabilidad:** emisión de facturas, control de cobros y pagos, impuestos.
- **Marketing y atención al cliente:** campañas, fidelización y comunicación.
- **Recursos Humanos (RRHH):** nóminas, ausencias, turnos y gestión de empleados.
- **Dirección y análisis:** informes de ventas, costes y KPIs de servicio.

2. Clasificación ERP – CRM – BI

ERP	CRM	BI
Compras	Ventas	Análisis de ventas
Control de stock	Marketing	Rentabilidad de productos
Facturación	Atención al cliente	KPIs de soporte
Contabilidad	Contratos de mantenimiento	Previsiones
RRHH		

3. ERP elegido y justificación

Propuesta: Odoo ERP

Justificación:

- Solución modular y flexible, ideal para PYMEs.
- Integra ERP, CRM y BI en un mismo entorno.
- Menor coste que SAP u Oracle, con versiones en la nube y en local.
- Amplia comunidad en España y soporte profesional disponible.
- Escalable: la empresa puede empezar con pocos módulos e ir ampliando.

En comparación con otros ERP como SAP, Oracle, Microsoft Dynamics o OpenBravo, Odoo ofrece una gestión centralizada, optimiza los procesos internos como el stock o ventas y tiene un gran análisis de datos

4. Módulos seleccionados

1. Ventas (ERP + CRM)

- Gestión de presupuestos, pedidos y ventas online/offline.
- Integración con TPV y e-commerce.

2. Inventario / Almacén (ERP)

- Control en tiempo real del stock.
- Alertas automáticas de reposición.

3. Facturación y contabilidad (ERP)

- Facturación automatizada.
- Gestión de pagos, cobros e impuestos.

4. Soporte y contratos de mantenimiento (CRM + ERP)

- Gestión de tickets de clientes.
- Seguimiento y renovación de contratos.

5. Recursos Humanos (ERP)

- Gestión de nóminas, turnos y ausencias.
Administración de 15 empleados.

6. Business Intelligence (BI)

- Dashboards para la dirección.
- Análisis de márgenes, ventas y rendimiento.

5. Ventajas e inconvenientes

Ventajas	Inconvenientes
Centralización de la información.	Coste inicial de implantación.
Mejora en la atención al cliente.	Requiere formación.
Automatización de procesos administrativos.	Resistencia al cambio por parte de empleados.
Escalabilidad y flexibilidad.	Dependencia del proveedor del software.
Apoyo en la toma de decisiones.	

6. Conclusión y recomendación

Recomendamos implantar **Odoo ERP** con módulos de **Ventas, Inventario, Facturación, Soporte/Contratos, RRHH y BI**.

Esto permitirá a **TecnoCanarias S.L.** mejorar la eficiencia, centralizar procesos, optimizar la relación con clientes y obtener una visión global para la toma de decisiones estratégicas.