

¿ERP, CRM o BI primero?

Guía de decisión para empresas que no saben por dónde empezar su transformación digital

Por COBIZ — Versión 2026

El problema que resuelve este playbook

Has decidido invertir en tecnología empresarial. Tu equipo, tu agencia o tu consultor te ha mostrado opciones: ERP, CRM, BI, Marketing Automation... y todos te dicen que el suyo es el más importante.

La realidad: la elección INCORRECTA del primer sistema cuesta meses de adopción fallida, equipos frustrados y un presupuesto que se evapora sin generar valor.

Este playbook te da un **árbol de decisión claro** basado en 3 preguntas estratégicas — y ejemplos por industria de qué funciona para cada caso.



El árbol de decisión

Responde estas 3 preguntas en orden. Tu respuesta dominante te dará la prioridad.

Pregunta 1: ¿Cuál es tu mayor punto de dolor HOY?

A. Mi operación interna es un caos: facturación, inventario, contabilidad, todo manual o en Excel.

→ Tu prioridad probablemente es **ERP**.

B. Pierdo ventas porque no le hago seguimiento a leads o clientes; no sé en qué estado está cada negociación.

→ Tu prioridad probablemente es **CRM**.

C. Tengo datos en muchos sistemas pero no sé tomar decisiones porque la información no llega a tiempo ni es confiable.

→ Tu prioridad probablemente es **BI**.

Pregunta 2: ¿Cuál es tu modelo de negocio?

A. Vendo productos físicos, manejo inventario, mi margen depende de eficiencia operativa.

→ Refuerza la elección de **ERP** como primer paso.

B. Vendo servicios o productos B2B con ciclos de ventas largos (más de 2 semanas).

→ Refuerza **CRM** como primer paso.

C. Tengo varios canales (web, tienda, distribuidores) y cada uno reporta números distintos.

→ Refuerza **BI** como primer paso (o necesitas integrar primero los sistemas que ya tienes).

Pregunta 3: ¿Cuál es tu prioridad estratégica de los próximos 12 meses?

A. Crecer en márgenes (rentabilidad) sin necesariamente vender más.

→ **ERP** + automatización es lo más alto en ROI.

B. Crecer en ventas / nuevos clientes / expansión a nuevos mercados.

→ **CRM** + Marketing Automation es lo más alto en ROI.

C. Profesionalizar la gestión para conseguir inversión, vender la empresa, o entrar a nuevos países.

→ **BI** es crítico para mostrar números confiables a stakeholders externos.

Resumen ejecutivo por caso

| Tu situación | Primer sistema | Tiempo de implementación | ROI esperado |

| ---|---|---|---|

| Operación interna desordenada | **ERP** (Odoo, NetSuite, SAP B1) | 3-6 meses | Recuperas 15-25% margen operativo |

| Pierdes ventas por seguimiento | **CRM** (HubSpot, Zoho, Salesforce) | 1-3 meses | +20-40% conversión leads → clientes |

| Decisiones tardías o ciegas | **BI** (Power BI, Tableau, Metabase) | 1-2 meses | Decisiones 80% más rápidas |

| Marketing sin medir ROI | **Marketing Automation + CRM** | 1-2 meses | -20-40% CAC en 6 meses |

| Quiero todo a la vez | **Empezar por COBIZ Analyst** | 24 horas | Mapeo personalizado de prioridades |

Ejemplos por industria

Retail / E-commerce

Orden recomendado: 1. **ERP** primero (Odoo es excelente para retail medio) — controla inventario, ventas, facturación 2. **CRM** después (integrado al ERP) — gestiona post-venta y recompra 3. **BI** al final — dashboards de margen por producto/canal

Por qué este orden: sin control de inventario y operación, todo lo demás es construir sobre arena. Una vez estabilizada la operación, el CRM monetiza el cliente recurrente.

Logística / Distribución

Orden recomendado: 1. **ERP** con módulo logístico fuerte (Odoo, SAP) — gestiona órdenes, despachos, ruteo 2. **CRM** para clientes corporativos B2B — seguimiento de cuentas 3. **BI** para optimización de rutas y costos por kilómetro

Por qué: la logística vive o muere por eficiencia operativa. El ERP correcto te ahorra 20-30% en costos.

Fintech / Servicios financieros

Orden recomendado: 1. **CRM** primero (HubSpot o Salesforce) — el ciclo de ventas es largo, necesitas trazabilidad 2. **Marketing Automation** integrada al CRM — nutre leads automáticamente 3. **BI** para reporting regulatorio y métricas a inversionistas

Por qué: en fintech el activo más valioso es el funnel comercial y la trazabilidad de cada lead.

Servicios Profesionales (Legal, Consultoría, Salud)

Orden recomendado: 1. **CRM** con gestión de casos/proyectos (HubSpot Service, Zoho One) 2. **BI** ligero (Sheets + Looker Studio) para reportería interna 3. **ERP** solo si la firma tiene más de 50 personas

Por qué: servicios profesionales son time-bound. Sin CRM, pierdes el rastro de cada caso/cliente. ERP es overhead innecesario para firmas pequeñas.

Manufactura

Orden recomendado: 1. **ERP** con MRP (planificación de producción) — SAP, Odoo Manufacturing, Microsoft Dynamics 2. **CRM** para gestión de cuentas B2B 3. **BI** para análisis de eficiencia productiva

Por qué: sin ERP con MRP, la producción es adivinanza. Es donde está el 80% del margen.

SaaS / Tech B2B

Orden recomendado: 1. **CRM** moderno (HubSpot, Pipedrive) — pipeline de demos y trials 2. **Product Analytics** (Mixpanel, Amplitude) — entender uso del producto 3. **BI** corporativo para juntar todo 4. **ERP** solo cuando pasas de 25 empleados

Por qué: SaaS vive de retención y expansión. El CRM y el product analytics son críticos antes que cualquier ERP.

Errores comunes que mata proyectos

Error 1: Empezar por el sistema que NO necesitas

"Comparamos un SAP de medio millón de dólares porque nos lo recomendó nuestro hermano del banco" — historia real. SAP es excelente para empresas de 1000+ empleados con operaciones complejas. Para una PyME de 50 empleados, es un cañón para matar mosquitos.

Regla: elige el sistema más simple que resuelva tu dolor PRINCIPAL. No más.

Error 2: Implementar todo al mismo tiempo

"Queremos ERP + CRM + BI + Marketing Automation, todo en 6 meses" — esto fracasa el 90% de las veces. El equipo no puede absorber tanto cambio simultáneo.

Regla: un sistema a la vez. Estabiliza, mide ROI, luego pasa al siguiente.

Error 3: Comprar antes de auditar procesos

"Compremos un CRM y ahí vemos cómo lo usamos" — esto es como comprar un coche de Fórmula 1 sin saber manejar. Primero documenta tus procesos, luego elige el sistema que se ajuste.

Regla: primero proceso, después herramienta.

Error 4: Olvidarte del change management

La tecnología es el 30% del éxito. El 70% es que las personas la adopten. Si no inviertes en capacitación, gestión del cambio y "campeones internos", el sistema queda subutilizado.

Regla: presupuesto típico: 60% software + implementación, 25% consultoría/configuración, 15% capacitación y change management.

Rangos de inversión típicos

ERP

- **PyME** (10-50 empleados): \$5K - \$25K (Odoo Community o licencias básicas)
- **Mediana** (50-250): \$25K - \$100K (Odoo Enterprise, Zoho, SAP B1)
- **Grande** (250+): \$100K - \$500K+ (NetSuite, SAP, Microsoft Dynamics)

CRM

- **PyME:** \$2K - \$10K (Pipedrive, Zoho, HubSpot Starter)
- **Mediana:** \$10K - \$40K (HubSpot Pro, Zoho One, Salesforce Essentials)
- **Grande:** \$40K - \$200K+ (Salesforce Enterprise, HubSpot Enterprise)

BI

- **PyME:** \$1K - \$5K (Looker Studio + dataset bien armado)
- **Mediana:** \$5K - \$25K (Power BI, Metabase, Tableau Cloud)
- **Grande:** \$25K - \$150K+ (Tableau Enterprise, Looker, custom Data Warehouse)

Marketing Automation

- **PyME:** \$50/mes - \$300/mes (ActiveCampaign, ConvertKit, HubSpot Starter)
- **Mediana:** \$300/mes - \$1500/mes (HubSpot Pro, Klaviyo, Marketo Engage)
- **Grande:** \$1500/mes - \$5000/mes+ (Marketo, Pardot, HubSpot Enterprise)

Nota importante: estos rangos NO incluyen consultoría de implementación, que típicamente equivale al 100-200% del costo del software en el primer año.

Tu siguiente paso

Ya tienes claridad sobre qué sistema priorizar. La pregunta ahora es:

¿Esta priorización aplica a TU empresa específica?

Cada empresa tiene matices que un playbook genérico no captura: tu equipo, tu cultura, tus sistemas legacy, tu industria, tu fase de crecimiento.

El **COBIZ Analyst** (\$24.99 USD) hace exactamente eso: analiza tu empresa específica y te dice qué sistema priorizar, en qué orden, con qué presupuesto, y cómo medir el éxito.

Lo que recibes con COBIZ Analyst

- ✓ Diagnóstico de tu empresa en 4 dimensiones
- ✓ Recomendación SPECÍFICA de qué sistema implementar primero
- ✓ Estimación de presupuesto realista para tu caso
- ✓ Hoja de ruta de 90 días con quick wins
- ✓ Sesión de 30 min con un Partner para validar el plan

Inversión: \$24.99 USD (precio normal \$49). Reembolso garantizado si no agregamos valor.

👉 analyzer.cobizconsulting.com

© 2026 COBIZ. Este playbook es gratuito y puedes compartirlo libremente. Para más recursos: cobiz.ai/recursos