

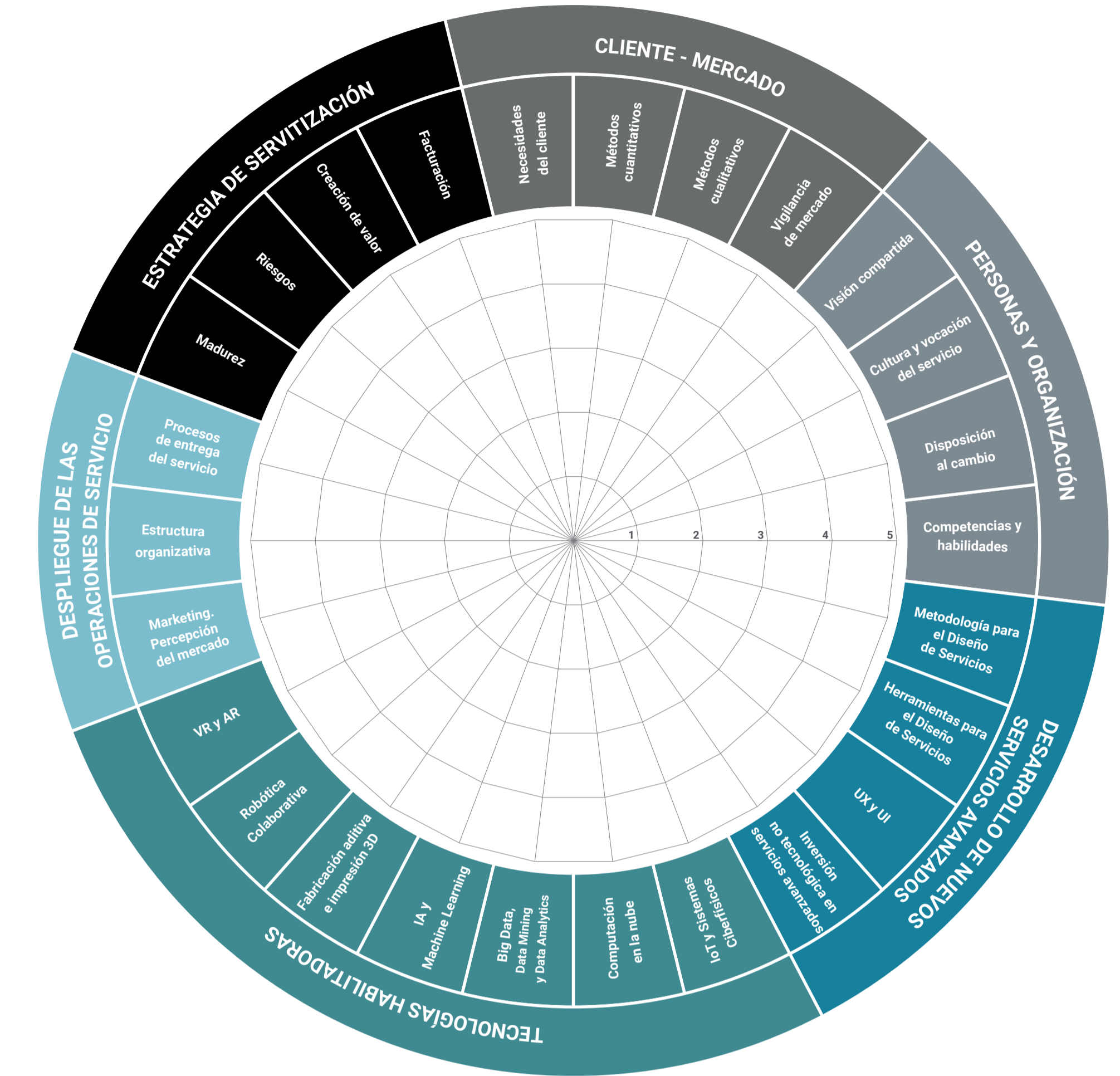


TEMA	FOCO	SUBTEMA	PREGUNTA
ESTRATEGIA DE SERVITIZACIÓN	¿Cuáles son los objetivos de la organización en relación al proceso de servitización emprendido?	Madurez de la servitización	¿Hasta qué punto tenemos una estrategia de servitización clara? ¿Somos conscientes de por qué hemos emprendido esta transformación?
		Riesgos	¿Hasta qué punto somos conscientes de los riesgos que hemos asumido/estamos asumiendo cuando hemos emprendido esta transformación?
		Creación de valor	¿Hasta qué punto conocemos qué servicios son los que tenemos que ofertar para que resulten valiosos para el cliente?
		Facturación	¿Hasta qué punto son los servicios avanzados una fuente de ingresos sustancial para nuestra organización?
CLIENTE-MERCADO	¿Hasta qué punto conocemos las necesidades del cliente?	Necesidades del cliente	¿Hasta qué punto somos conocedores de las necesidades del cliente? ¿Hasta qué punto sabemos alinear esa información con nuestra oferta de servicios avanzados para cubrir dichas necesidades?
		Métodos cuantitativos para la captura de las necesidades del cliente	¿Hasta qué punto aplicamos y tenemos integrados procesos cuantitativos ( <i>Big Data</i> , <i>Análítica de Datos</i> ...) para recoger las necesidades del cliente?
		Métodos cualitativos para la captura de las necesidades del cliente	¿Hasta qué punto aplicamos y tenemos integrados procesos cualitativos (entrevistas, observaciones...) para recoger las necesidades del cliente?
		Vigilancia de mercado	¿Hasta qué punto somos capaces de detectar y reaccionar a nuevos servicios avanzados ofrecidos por nuestros competidores?
PERSONAS Y ORGANIZACIÓN	¿Hasta que punto está preparada nuestra organización para ofrecer servicios avanzados?	Visión compartida de la estrategia de servitización	¿Hasta qué punto están nuestros trabajadores informados de y comparten la estrategia de servitización?
		Cultura y vocación de servicio	¿Hasta qué punto tienen nuestros equipos una vocación de servicio? (ej. responden a las diversas demandas de los clientes, tienen un comportamiento flexible ante las demandas del cliente y son empáticos con sus necesidades)
		Disposición al cambio	¿Hasta qué punto estamos capacitados para realizar cambios en nuestra cultura?
		Competencias y habilidades	¿Hasta qué punto están nuestros trabajadores capacitados, formados y/o cualificados para diseñar, desarrollar y ofrecer servicios avanzados?
DESARROLLO DE NUEVOS SERVICIOS AVANZADOS	¿Hasta qué punto tenemos un proceso claro e integrado para la innovación y el desarrollo de los servicios avanzados?	Metodología para el Diseño de Servicios	¿Hasta qué punto tenemos y seguimos un proceso claro y definido para diseñar y desarrollar nuevos servicios avanzados?
		Herramientas para el Diseño de Servicios	¿Hasta qué punto disponemos de y utilizamos herramientas específicas para el diseño y desarrollo de nuevos servicios avanzados?
		UX y UI (Experiencia de Usuario e Interfaz de Usuario)	¿Hasta qué punto poseemos conocimientos sobre Experiencia de Usuario (UX) e Interfaz de Usuario (UI) para materializar nuevos servicios avanzados en plataformas <i>Human-Machine Interaction</i> (HMI)?
		Inversión no tecnológica en servicios avanzados	¿Hasta qué punto invertimos recursos en el diseño y desarrollo de nuevos servicios avanzados?
TECNOLOGÍAS HABILITADORAS	¿Hasta qué punto tenemos desarrolladas las tecnologías que nos habilitan para ofertar servicios avanzados?	IoT y Sistemas Ciberfísicos	¿Hasta qué punto tenemos desarrolladas tecnologías de IoT y/o Sistemas Ciberfísicos que nos habiliten ofrecer servicios avanzados?
		Computación en la nube ( <i>Cloud Computing</i> )	¿Hasta qué punto tenemos desarrolladas tecnologías de Cloud Computing que nos habiliten ofrecer servicios avanzados?
		Big Data, Data Mining y Data Analytics	¿Hasta qué punto tenemos desarrolladas tecnologías de <i>Big Data</i> , <i>Data Mining</i> y/o <i>Data Analytics</i> que nos habiliten ofrecer servicios avanzados?
		Inteligencia Artificial (IA) y Machine Learning	¿Hasta qué punto tenemos desarrolladas tecnologías de Inteligencia Artificial que nos habiliten ofrecer servicios avanzados?
		Fabricación aditiva, impresión 3D	¿Hasta qué punto tenemos desarrolladas tecnologías de fabricación aditiva y/o impresión 3D que nos habiliten ofrecer servicios avanzados?
		Robótica Colaborativa	¿Hasta qué punto tenemos desarrolladas tecnologías de Robótica Colaborativa que nos habiliten ofrecer servicios avanzados?
DESPLIEGUE DE LAS OPERACIONES DE SERVICIO	¿El mercado nos percibe como una organización proveedora de servicios avanzados? ¿Hasta qué punto somos capaces de entregar servicios avanzados de una manera eficaz y eficiente?	Marketing. Percepción del mercado	¿Hasta qué punto nos perciben nuestros clientes como una organización proveedora de servicios avanzados?
		Estructura organizativa	¿Hasta qué punto está nuestra organización estructurada correctamente para entregar servicios avanzados?
		Procesos de entrega del servicio	¿Hasta qué punto están nuestros procesos preparados para entregar servicios avanzados?

### Pautas de puntuación.

- 1 Indefinido
- 2 Planificado
- 3 Desarrollado
- 4 Implementado
- 5 Optimizado

-  Puntuación actual
-  Ambición para los próximos 3 años



### Puntuación de dificultad.

- 1 Difícil
- 2 Dificultad media
- 3 Fácil

### Prioridad.

- 1 No prioritario
- 2 Medianamente prioritario
- 3 Muy prioritario

-  Dificultad
-  Prioridad

