

Zk.	KANPOKOA	BAI/EZ
1	Gure bezeroek esplizituki zerbitzu berriak eskatzen al dituzte?	
2	Gure zuzeneko lehiakideek edota gure sektorean erreferentzia diren enpresek zerbitzu-eskaintza aurreratua al dute?	
3	Gure sektoreko lehiakideek edota enpresa erreferenteek beren zerbitzu-eskaintzagatik bereiztea lortzen al dute?	
4	Gure lehiakideek monetizatzen al dituzte guk dohainik ematen ditugun zerbitzuak?	
5	Gure bezeroek neurrira edo personalizazio maila handiko produktuak eskatzen al dizkigute?	
6	Gure produktuak saldu aurretik, saldu bitartean eta saldu ondoren izaten al ditugu etengabeko interakzioak gure bezeroekin?	
7	Monetizatu ezin dugun produktua saldu aurretik, saldu bitartean eta saldu ondoren burutzen al dugu asistentzia-/zerbitzu-ekintzarik?	
8	Aktiboki parte hartzen al dugu gure produktuen bizi-amaieran?	
9	Bezeroekiko dugun harremana gero eta simetrikoagoa al da?	
10	Ba al dugu fidelizatutako bezero sortaririk?	
11	Ba al dugu bezeroaren baliabideetarako sarbiderik (instalazioak, prozesuak, pertsonak, teknologiak, etab.)?	
12	Gure bezeroen berrikuntza-proiektuetan parte hartzen al dugu?	
13	Gure bezeroek enpresa berrizailatzat hartzen al gaituzte? Ausardiaz proposamen berriak behin eta berriz eskaintzen dituen enpresatzat hartzen al gaituzte?	
14	Gure bezeroek gehiago baloratzen al dute produktuak eskaintzen dizkion funtzioak produktu beraren jabetza baino?	
15	Heldutasun teknologiko handiko sektore batean egiten al dugu lan?	

Zk.	BARNEKOA	BAI/EZ
1	Gaur egun, merkatuan oinarrizko zerbitzuen eskaintza al dugu?	
2	Gaur egun eskaintzen ditugun oinarrizko zerbitzuek aukera ematen al digute produktuaren bizi-zikloan behin eta berriz diru-sarrerak izateko edo lehiakideengandik bereizteko?	
3	Handitu al da gure oinarrizko zerbitzuen diru-sarreraren pisu erlatiboa?	
4	Produktu oinarri zabal eta kontrolatua instalatuta al daukagu?	
5	Gure produktuak gure bezeroen prozesuak/produktuak hobetzera bideratuta al daude?	
6	Ba al dugu gure bezeroei zuzendutako produktuak eta zerbitzuak diseinatzeko prozesurik? Adibidez: gure bezeroen beharrak sistematikoki eta behin eta berriz atzemateko metodoak aplikatzen ditugu, gure bezeroek ideia berriak sortzeko eta ideia horiek testatzeko ko-kreazio prozesuetan parte hartzen dute.	
7	Ba al dugu zerbitzu-eskaintza aurreratuari lagunduko dioten teknologia berriak garatzeko (IoT, Big Data, IA, etab.) ahalmenik?	
8	Gure prozesuak eta produktuak hobetzeko, IKTak aztertzen al ditugu (datu-baseak, komunikazio integratuak, etab.)?	
9	Nahikoa finantza-muskulu dugu inbertsio berriei eusteko, baliabide berriak eskuratzeko edota gure bezeroak finantzatzeko, gure produktuak eros ditzaten?	
10	Gure erakundeko pertsonak bokazio berritzailea eta aldaketarekiko gaitasun altua al dute?	
11	Gure erakundeko pertsonak bezeroari zuzendutako kultura eta bezeroari zerbitzua emateko bokazioa al dute?	
12	Gure erakundea malgutzat hartzen al dugu? Ba al dugu gure egiturak eta prozesuak azkar aldatzeko gaitasunik?	
13	Erakunde osoaren ikuspegi bateratua lortzeko, ba al dugu parte hartzeko eta komunikatzeko mekanismorik?	
14	Ba al dugu gure eskaintzaren alderdi ukiezinak, emozionalak eta erlazionalak komunikatzeko prestatutako eta ohitutako sare komertzialik?	
15	Ba al dugu zerbitzuak eskaintzeko kontratu eta/edo klausula espezifiko berriak garatzeko baliabiderik edota lege-laguntzarik?	