

Análisis del cliente:	1	2	3	4	5
Identificación de clientes potenciales					
Segmentación de clientes					
Análisis Base Datos Cartera de Clientes					
Análisis de su necesidad:	1	2	3	4	5
Información cuantitativa y cualitativa de mercado					
Estudio y análisis de las motivaciones de compra					
Modos de utilización del producto					
Análisis de la competencia:					
Conocimiento de la competencia					
Marketing:	1	2	3	4	5
Planificación estratégica					
i+d en producto					
i+d en procesos					
i+d en sistemas					
Marcas					
Política de precios					
Canales de distribución					
Redes de ventas					
Publicidad, promoción y patrocinios					
Marketing directo					
Sistemas de fidelización					
Sistemas CRM					

Operaciones:	1	2	3	4	5
Dirección					
Administración					
Recursos financieros					
Infraestructuras					
Gestión del capital intelectual					
Productividad de los recursos humanos					
Flexibilidad organizativa					
Estructura organizativa					
Logística interna					
Ubicaciones					
Organización de la producción					
Gestión de la calidad					
Costes de producción					
Logística externa					
Servicio al cliente					
Sistemas ERP					
Aprovisionamientos:					
Coste de primeras materias					
Coste de materiales auxiliares					
Seguridad de aprovisionamientos clave					
Sistemas SCM					