

ارزیابی فعالیت های اولیه در زنجیره ارزشی

تجهیزات درون محدوده

- آیا سیستمی برای کنترل مواردی وجود دارد؟ کیفیت عملکرد آن چگونه است؟
- چه نوع سیستم کنترل موجودی وجود دارد؟ کیفیت عملکرد آن چگونه است؟
- مواد اولیه چگونه جابجا و انبار می شوند؟
- مواد اولیه تا چه اندازه با کفایت جابجا و انبار می شود؟

عملیات

- تجهیزات ما در مقایسه با رقبا تا چه حد مولد است؟
- از چه نوع طرحی برای کارخانه استفاده می شود؟ چقدر موثر است؟
- آیا سیستم های کنترل تولید برای کنترل کیفیت و کاهش هزینه ها کار گذاشته شده اند؟ در این امر چقدر موثرند؟
- آیا سطحی مناسب از اتوماسیون را برای فرآیندهای تولیدمان بکار می گیریم؟

تجهیزات خارج از محدوده

- آیا محصولات تولید شده به موقع به مشتریان تحویل داده می شوند؟
- آیا محصولات تولید شده به شیوه ای موثر به مشتریان تحویل داده می شوند؟
- آیا محصولات تولید شده به شیوه ای موثر انبار می شوند؟

بازاریابی و فروش

- آیا از تحقیقات بازاریابی برای تشخیص بخش ها و نیازهای مشتریان به طور موثر استفاده می شود؟
- آیا در ارتقاء فروش و تبلیغات نوآوری وجود دارد؟
- آیا مجراهای توزیع دیگری هم ارزیابی شده اند؟
- نیروی فروش چقدر توانمند است؟ آیا انگیزه آنها تا حد امکان بالاست؟
- آیا سازمان ما تصویری از کیفیت به مشتریانمان ارائه می دهد؟
- آیا سازمان ما شهرت مطلوبی دارد؟
- مشتریان ما تا چه حد به محصولاتمان وفادارند؟ آیا میزان وفاداری به محصولاتمان بایستی ارتقاء یابد؟
- آیا قسمت های گوناگون بازار را که در آنها فعالیت می کنیم تحت سلطه داریم؟

خدمات به مشتریان

- چقدر از مشتریانمان برای ارتقاء محصول نظر سنجی می کنیم؟
- سرعت و کیفیت رسیدگی به شکایات مشتریان چگونه است؟
- آیا سیاست های ضمانت محصولاتمان مناسبند؟
- تربیت کارکنان برای آموزش مشتریان و خدمات رسانی به آنها تا چه حد موثر است؟
- کیفیت تأمین قطعات و تعمیرات چگونه است؟