

## TUTA.242 Teolliset palveluoperaatiot ja -innovaatiot (5 op)

Tentti 21.10.2021 klo 9.00-12.00

Miia Martinsuo

- 
- Tentissä on viisi päätehtävää, joista kolme ensimmäistä on kaikille yhteisiä ja kahdesta viimeisestä voit valita toisen.
  - Tehtävät perustuvat Martinsuo et al. kurssikirjaan (2020), luentoihin ja kursilla käsitelyihin kuuteen artikkeliin. Tentin maksimipistemäärä on 20 pistettä ja läpipääsyraja noin 10 pistettä.
  - Käytä tyhjää dokumenttipohjaa vastausdokumenttina, numeroi vastaukset selkeästi tämän tehtävänantodokumentin mukaan. Kirjoita vastausdokumentin ylälaitaan kurssin nimi, tentin päiväys, oma nimesi ja opiskelijanumerosi.
  - Tallenna tiedosto tentin ajaksi omalle tietokoneellesi ja tallenna väliversioita vastauksen kuluessa (ettei tieto katoa).
  - Palauta valmis vastausdokumentti viimeistään tenttiajan päättyessä klo 12.00 Moodlen Turnitin-palautusalustalle. Nimeä palauttamasi tiedosto tyyliin 211021\_sukunimi\_etunimi.docx (word) tai 211021\_sukunimi\_etunimi.pdf (acrobat).
- 

### 1. Lyhyet selitys/kuvaustehtävät. (oletuslaajuus: noin 1-4 virkettä / kohta)

- a. Palvelun räätälöinti vs. palvelun tuotteistaminen: mitä eroa näillä on ja miten nämä liittyvät toisiinsa? (1 p)
- b. Mainitse kolme markkinaa, joilta teollinen yritys voi etsiä asiakkaita uusille palveluilleen. (1 p)
- c. Kerro esimerkki teollisen palvelun palvelumodulista ja ainakin kolmesta sille sopivasta sovelluskohteesta. (1 p)
- d. Mikä ero on ennakoivalla ja ennustavalla liiketoimintasuunnittelulla palvelujen tuotekehityksessä? (1 p)
- e. Luonnehdi läheistä, strategista yhteistyösuhdetta, joka palveluntarjoajalla voi olla ohjelmistotoimittajaan. (1 p)

### 2. Olet innovaatiopalveluja tarjoava konsultti. Asiakkaasi on prosessiteollisuuden alan yritys, joka on tuonut joitakin uusia digitaalisia ratkaisuja myymiinsä prosesseihin. Tämä yritys on pyytänyt sinulta apua datapohjaisten palvelujen innovointiin. Valmistelet ehdotusta innovoinnin toteuttamiseen.

- a. Esittele suunnitelma siitä, **miten veisit läpi kampanjan, jossa yrityksen henkilökuntaa ja asiakkaita (ts. asiakasyritysten henkilökuntaa) osallistetaan uusien palvelujen ideointiin ja konseptointiin, sisältäen etenemisvaiheet, sisällöt ja toteutustapa perusteluin.**
- b. Pohdi kampanjan edellyttämiä **resurssitarpeita (sekä omasi että henkilökunnan ja asiakkaiden) ja perustele, miksi yrityksen kannattaisi käyttää ulkopuolista konsulttia innovointiprosessissaan.**
- c. Varmista, että suunnitelma on toteutettavissa noin kahden kuukauden kuluessa. Luonnehdi, **mitä ennakkotietoja tarvitsisit kohdeyritykseltä innovointikampanjan pohjaksi ja kerro myös, mitä asioita rajaat prosessin ulkopuolelle** tarkoituksella ja **miksi.**

Huom: voit sisällyttää vastaukseen myös visualisointia (kuva tai taulukko). (5 p)  
(oletuslaajuus: noin 1 sivu)

3. Kuvaa palvelujen prosessimallin tavanomaista rakennetta (myös kuvalla havainnollistaen, sovellettuna harjoitustöiden toimintaympäristöön) ja selitä, millaiset asiat ovat palveluprosessin mallintamisessa tärkeitä. Kerro prosessin mallintamisen työvaiheista: millaisia toimenpiteitä tarvitsisit palveluprosessin mallintamiseen, jos olisit itse vastuussa yrityksen palvelutoiminnan kehittämisestä? Kerro ainakin kolme esimerkkiä tavoista kehittää palvelujen tuottavuutta ja laatua nimenomaan prosessin kehittämisen kautta. (5 p) (oletuslaajuus: noin 1 sivu)

Valitse seuraavista artikkelipohjaisista tehtävistä YKSI ja kirjoita aiheesta essee. Huom: voit sisällyttää vastaukseen myös visualisointia (kuva tai taulukko). (oletuslaajuus: noin 1 sivu) (5 p)

4. Ratkaisuliiketoimintaan suuntautuminen vaatii tuotokeskeisiltä yrityksiltä monenlaisia toimenpiteitä. Millaisiin arvolutapauksiin ratkaisut liittyvät? Mikä arvon tuotossa muuttuu, kun yritys siirtyy ratkaisuliiketoimintaan? Entä mitä se vaatii muualla toimitusverkostossa? Sisällytä vastaukseen konkreettisia esimerkkejä.
5. Eräs tapa tunnistaa palvelumahdollisuuksia on mallintaa asiakkaan tehtäväketjua arvontuotossa ja tunnistaa siinä olevia näkyviä ja piileviä tarpeita. Esittele keksimäsi (tai jopa omaan kokemukseesi pohjautuva) esimerkki teollisesta asiakkaasta ja sen tehtäväketjusta sekä ulkopuolisen palveluntarjoajan mahdollisista tavoista luoda uudenlaista arvoa ko. tehtäväketjussa. Luonnehdi kasvumahdollisuutta, joka tällaiseen tarkasteluun sisältyy esim. laitevalmistajan liiketoiminnassa.