

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

Tentti 17.10.2022

Miia Martinsuo

Kirjoita jokaiseen vastauspaperiin oma nimesi ja opiskelijanumerosi.

Merkitse selkeästi numero- ja kirjainkoodein tämän paperin mukaisesti, mihin tehtävään olet vastaamassa.

Kysymykset perustuvat Martinsuo et al. opintomonisteeseen, luentoihin ja kurssilla käsiteltyihin kuuteen artikkeliin. Tentin maksimipistemäärä on 20 pistettä ja läpipääsyraja noin 10 pistettä.

1) Lyhyet määrittely/kuvaustehtävät. Tehtävän 1 vastaukset mielellään kaikki samalle sivulle.

- a. Määrittele palveluiden toimitusjärjestelmä. (1 p)
- b. Määrittele teollinen palveluliiketoiminta. (1 p)
- c. Mitä eroa on palveluportfoliolla ja palveluvalikoimalla? (1 p)
- d. Tänä vuonna kurssin luennot videoitiin. Miten käytit videoita oman oppimisesi tukena (jos mitenkään)? Mikä luentojen videoinneissa on hyödyllisintä, ja miten kehittäisit videoiteja jatkossa tällä kurssilla? (1 p)

2) Selitystehtävät. Tehtävän 2 oletettu vastauslaajuus on max 1,5 sivua yhteensä.

Teolliset yritykset tarjoavat erilaisia palveluja. Palvelujen kohdentamisessa on oleellista mm. se, miten palvelu nähdään osana asiakkaan arvonluomisen prosessia ja asiakassuhteen elinkaarta.

- a. Mainitse kolme teollista palvelua, jotka osuvat eri kohtiin asiakkaan arvonluomisen prosessia, ja kuvaile niiden asiakashyötyjä ko. arvonluontivaiheessa. Luonnehdi, millä tavoin palvelun tarjoaja voi näissä palveluissa tukea asiakkaan liiketoimintaa. (3 p)
- b. Pohdi, millaisten teollisten palvelujen kohdalla toistettavuus ja suuret volyymit ovat mahdollisia. Tunnista ainakin kolme keskeistä eroa kyvykkyyspalvelujen ja kulutuspalvelujen välillä (toistettavuuden ja volyymin lisäksi). (3 p)

3) Esseetehtävät.

- a. Palvelutoiminnassa voi syntyä ns. triadisia suhteita. Mitä tämä tarkoittaa? Kerro perusteluin (ja mahdollisesti piirtäen) kolme erilaista esimerkkiä triadisista suhteista teollisessa palveluliiketoiminnassa, ml. toimijat, tarkoitus, suhteiden luonne. Millaisia haasteita tällaisiin triadisiin suhteisiin voi liittyä palveluntarjoajan (ts. laitevalmistajan) kannalta? (5 p)
- b. Foote, Galbraith, Hope & Miller (2001) käsittelevät artikkelissaan "Making solutions the answer" strategisia toimenpiteitä, joita ratkaisuliiketoiminta vaatii tuotekeskeisiltä yrityksiltä. Mitkä neljä artikkelissa esitettyä strategista toimenpidettä ovat, ja mitä niillä voidaan saavuttaa? Pohdi ja kuvaile konkreettisilla esimerkeillä, millä tavalla nämä toimenpiteet näkyvät tai voisivat näkyä kurssilla mukana olevan kohdeyrityksen toiminnassa (valitse yksi yritys). (5p)