

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

Tentti 13.12.2022

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 läpikäyminen noin 10 pistettä.

---

**1) Lyhyet määrittely/kuvaustehtävät.** Tässä kokonaisuudessa oletettu vastauslaajuus on yhteensä max 1 sivu.

- a. Määrittele palveluprosessi ja kerro, mitä tekemistä sillä on palvelun blueprin-  
tin kanssa. (1p)
- b. Määrittele palveluliiketoiminnan strategia. (1p)
- c. Määrittele palveluinnovaatio. (1p)
- d. Kurssin toisessa harjoitustyössä luotiin ideaportfolio mahdollisiksi uusiksi teollisten  
palvelujen aihioiksi. Mikä tehtävässä oli opettavaisinta? Millä tavoin ryhmän  
toteuttamaa ideointityöskentelyä olisi voinut kehittää? (1 p)

**2) Selitystehtävät.** Tässä kokonaisuudessa oletettu vastauslaajuus on yhteensä max 1,5 sivua.

- a. Teolliset palvelut eroavat toisistaan toistettavuudessaan. Mainitse kaksi  
toistettavuudeltaan erilaista palvelutyyppiä ja vertaile näiden eroavaisuuksia. Miten  
toistettavuutta voidaan tehdä mahdolliseksi? (3 p)
- b. Mitä sidosryhmillä tarkoitetaan teollisessa palveluliiketoiminnassa? Millaisia  
sidosryhmiä palveluiden toimitusketjussa voi olla? Kerro kolmen sidosryhmäsuhteen  
kohdalta esimerkki asiasta, joka kyseisessä sidosryhmäyhteistyössä tulee erityisesti  
ottaa huomioon. (3 p)

**3) Esseetehtävät.**

- a. Palvelutoiminnan mittaaminen ja seuranta on tarpeen, jotta palvelutoimintaa voidaan  
kehittää. Luonnehdi laadun ja tuottavuuden suhdetta teollisessa palvelutoiminnassa.  
Mikä tekee teollisen palvelutoiminnan laadusta ja tuottavuudesta erityistä ja miten  
tämä erityisyys pitää ottaa huomioon palvelutarjoajan toiminnassa? Kerro ainakin  
kolme esimerkkiä palveluihin soveltuvista laatuun liittyvistä mittareista. (5p)
- b. Cohen, Agrawal ja Agrawal (2006) esittävät artikkelissaan ”*Winning in the*  
*aftermarket*”, että jälkimarkkinapalveluita tarjoavat yritykset voivat hyödyntää  
erilaisia liiketoimintamalleja. Mitä ovat jälkimarkkinapalvelut? Mikä on  
liiketoimintamalli? Mainitse neljä artikkelissa esitetyistä seitsemästä vaihtoehtoisesta  
liiketoimintamallista ja luonnehdi kuhunkin liittyvän ansaintalogiikan erityisyyttä.  
Kerro esimerkein, miten nämä neljä liiketoimintamallia liittyvät tai voisivat liittyä  
palveluiden rooliin kurssilla mukana olleen kohdeyrityksen liiketoiminnassa (valitse  
yksi yritys). (5p)