

Tentin laatija prof. Miia Martinsuo

Nimi: _____

Opiskelijanumero: _____

Vastaukset ja kysymyspaperit palautettava!

Vastatkaa kaikkiin kysymyksiin. Tentin maksimipistemäärä on 20 pistettä ja läpipääsyraja on noin 10 pistettä. Kurssiarvosana muodostuu tentin ja harjoitusten yhteispisteistä. Kurssin läpipääsyyn vaaditaan noin 12 pistettä.

Tenttikysymyksessä mainitaan, jos se perustuu kurssilukemiston johonkin artikkeliin. Muut tenttikysymykset perustuvat Martinsuon oppimateriaaliin.

1a. Määrittele palvelun liiketoimintamalli (1p)

1b. Määrittele palveluiden toimitusjärjestelmä (1p)

1c. Mitä erityistä on palvelun prosessimallissa eli blueprintissä suhteessa tavanomaisiin prosessimalleihin? (1p)

1d. Palveluiden tuotteistaminen vs. palveluiden tuotekehitys (1p)

2. Miksi palveluiden tuotekehityksessä kannattaa tehdä varhaista strategista liiketoimintasuunnittelua? (2p)

3. Pohdi, millaisia asiakaskohtaiseen räätälöintiin (ts. kustomointiin) suuntautuvia vaihtoehtoisia strategioita palveluorganisaatioilla voi olla? (Karmarkarin artikkelin mukaan) (2p)

4. Millä tavalla teollisia palveluita voidaan tehostaa tekniikkaa käyttäen, ja mitä vaikutuksia tehostamisella voi olla palveluiden toimitusjärjestelmälle? (4p)

5. Pohdi, millaisia muutoksia yrityksen omassa organisaatiossa tarvitaan, jos se suuntautuu tuotekeskeisestä ratkaisukeskeiseen liiketoimintaan. (Foote, Galbraith, Hope & Miller –artikkelin mukaan) (4p)

6. Millaisia kriteereitä voidaan käyttää uusien palveluideoiden arvioimisessa, ja miten arviointia kannattaa tehdä palveluiden tuotekehityksen alkuvaiheessa? (4p)