

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 läpipääsyyntä vaaditaan noin 12 pistettä.

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

1a. Määrittele palveluportfolio (1p)

1b. Määrittele teollisen palveluliiketoiminnan johtaminen (1p)

1c. Mitä erityistä on havaittava, kun puhutaan palvelun asiakkaan määrittelystä? (1p)

1d. Palvelukonsepti vs. palvelun liiketoimintamalli (1p)

2. Millainen on lupaava palvelukonsepti? (2p)

3. Jälkimarkkinapalvelutoiminnan organisoinnissa yritys voi harkita palveluiden toteutusta itse tai hankkia palvelut ulkopuolisilta toimijoilta. Millä perustein kolmansiä osapuolia kannattaa harkita jälkimarkkinapalveluiden toimittamiseen? (Cohen, Agrawal, Agrawal -artikkelin mukaan) (2p)

4. Millä vaihtoehtoisin lähestymistavoin teollisuusyritys voi sisällyttää palveluita osaksi teollista liiketoimintaa? Luonnehdi eri näkökulmia esimerkkien kautta, vaikkapa koneenrakennusteollisuudesta. (4p)

5. Pohdi, millaisia toimenpiteitä ja muutoksia arvokeskeiseen palveluajatteluun siirtyminen vaatii palvelutarjoajalta. (Anderson, Kumar ja Narus –artikkelin mukaan) (4p)

6. Jos sinun pitäisi mallintaa kohdeyrityksen jälkimarkkinapalveluiden prosessi, millä tavalla – millaisten tehtävien ja vaiheiden kautta – voisit prosessin määrittää ja millaista tietoa siinä tarvitsisit? (4p)