

**TTA-72020 Teolliset palveluoperaatiot ja -innovaatiot**

Tentti 17.12.2013

Sanna Nenonen

Nimi: \_\_\_\_\_

Opiskelijanumero: \_\_\_\_\_

**Vastaukset tehtäviin 1–3 ja 4–6 omille papereilleen.** Tehtävien 1–3 vastaukset yhteensä enintään kaksi sivua ja tehtävien 4–6 yhteensä enintään kolme sivua. Muista laittaa nimi ja opiskelijanumero molempiin papereihin. **Myös kysymyspaperi on palautettava!**

Kysymykset 2 ja 4 perustuvat kurssilukemiston artikkeleihin ja muut Martinsuon oppimateriaaliin. Tentin maksimipistemäärä on 20 pistettä ja läpikäyminen 10 pistettä.

- 1) a. Määrittele teollinen palveluliiketoiminta (1 p)  
b. Mitä tarkoittavat ”front office” ja ”back office” teollisessa palvelutoiminnassa? (1 p)  
c. Mitä eroa on palveluprosessilla ja palveluoperaatioilla (määritelmänä)? (1 p)  
d. Kurssin toisessa harjoitustehtävässä kehitettiin alustavasta palveluideasta palvelukonsepti ja business case. Mikä tehtävän toteutuksessa ja ryhmäsi työskentelyssä oli haastavinta ja mikä tehtävässä oli itsellesi opettavaisinta. (1 p)
  
- 2) Foote, Galbraith, Hope & Miller käsittelevät artikkelissaan strategisia toimenpiteitä, joita ratkaisuliiketoiminta vaatii tuotokeskeisiltä yrityksiltä. Mitkä nämä toimenpiteet ovat? (2 p)
  
- 3) Miten palveluprosessin mallinnus voidaan toteuttaa ja mihin asioihin mallinnuksessa tulee kiinnittää huomiota? (2 p)

~                      ~                      ~                      ~

  
- 4) Millä tavoin jälkimarkkinapalveluiden toimitusketju eroaa tuotantoyrityksen muusta toimitusketjusta? (Cohen, Agrawal & Agrawal artikkelin mukaan) (4 p)
  
- 5) Millaisia erilaisia asiakassuhteen toteutustapoja teollisessa palveluliiketoiminnassa on? Vertaa asiakassuhteiden hallintaa ja arvon tuottamista näissä erilaisissa toteutustavoissa. (4 p)
  
- 6) Millaisia kriteereitä voidaan käyttää uusien palveluideoiden arvioimisessa, ja miten arviointia kannattaa tehdä palveluiden tuotekehityksen alkuvaiheessa? (4 p)