

TTA-72020 Teolliset palveluoperaatiot ja -innovaatiot

Tentti 24.2.2014

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 5 perustuvat kurssilukemiston artikkeleihin ja muut Martinsuon oppimateriaaliin. Tentin maksimipistemäärä on 20 pistettä ja läpipääsyräja 10 pistettä.

- 1) a. Määrittele palveluprosessi (1 p)
b. Määrittele palvelukonsepti (1 p)
c. Mitä eroa on tuotteistamisen ja räätälöinnin välillä palveluiden tuotekehityksessä? (1 p)
d. Mihin muutos palveluinnovaatiossa voi kohdentua? (1 p)

- 2) Mainitse, mitkä kolme osa-aluetta vaativat Karmarkarin ”Will you survive the services revolution?” -artikkelin mukaan kehittämistä palveluliiketoimintaan siirryttäessä? Miksi näitä tekijöitä tulee kehittää? (2 p)

- 3) Teolliset palvelut eroavat toisistaan toistettavuudessaan. Mainitse kaksi toistettavuudeltaan erilaista palvelutyyppiä ja vertaile näiden eroavaisuuksia. (2 p)

~ ~ ~ ~

- 4) Miksi palveluntarjoajan pitäisi kiinnittää huomiota ns. kolmansiiin osapuoliin? Keitä tällaiset kolmannet osapuolet voivat olla teollisissa palveluissa, ja mitä haasteita niihin liittyy? (4 p)

- 5) Millaisia toimenpiteitä ja muutoksia arvokeskeiseen palveluajatteluun siirtyminen vaatii palveluntarjoajalta? (Anderson, Kumar ja Narusen ”Certified value sellers” -artikkelin mukaan) (4 p)

- 6) Pohdi, millaisia asioita tulee ottaa huomioon päätettäessä uuden palvelun lanseerauksesta ja miten palvelun lanseeraaminen toteutetaan? (4 p)