

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 läpikäytyä 10 pistettä.

- 1) a. Määrittele palvelustrategia (1 p)
b. Määrittele palvelun blueprint (1 p)
c. Mitä eroa on palveluportfoliolla ja palveluvalikoimalla? (1 p)
d. Mitä tarkoitetaan ns. kolmansilla osapuolilla palveluliiketoiminnassa? (1 p)

- 2) Cohen, Agrawal ja Agrawal esittävät artikkelissaan "Winning in the aftermarket", että jälkimarkkinapalveluita tarjoavat yrityksen voivat hyödyntää erilaisia liiketoimintamalleja. Mainitse neljä vaihtoehtoista mallia ja kerro, miten ne liittyvät palveluiden rooliin yrityksen liiketoiminnassa. (2 p)

- 3) Millainen on lupaava palvelukonsepti? (2 p)

~ ~ ~ ~

- 4) Teollisten palveluiden tuottavuutta ja laatua voidaan tarkastella osana toimittajan ja asiakkaan välistä suhdetta. Miten toimittajan tekemät valinnat palvelun toteutuksessa vaikuttavat toimittajan omasta ja asiakkaan näkökulmasta tarkasteltuna palvelun tuottavuuteen ja laatuun? (4 p)

- 5) Foote, Galbraith, Hope ja Millerin "Making solutions the answer" -artikkelissa väitetään, että siirtyminen alavirtaan, ts. ratkaisuiden suuntaan voi olla vaikeaa tuotekeskeisille yrityksille. Mitkä neljä strategista tekoa vaaditaan artikkelin mukaan ratkaisuiden suuntaan siirtymiseksi? Miksi nämä ovat tarpeellisia? (4 p)

- 6) Pohdi, millaisia muutoksia teolliseen palveluliiketoimintaan siirtyminen voi aiheuttaa yrityksen asiakas- ja alihankintasuhhteissa. (4 p)