

TTA-72021 Teolliset palveluoperaatiot ja -innovaatiot (5op)

Tentti 19.12.2019

Miia Martinsuo

Kirjoita jokaiseen vastauspaperiin oma nimesi ja opiskelijanumerosi.

Merkitse selkeästi numero- ja kirjainkoodein tämän paperin mukaisesti, mihin tehtävään olet vastaamassa.

Kysymykset perustuvat Martinsuo et al. opintomonisteeseen, luentoihin ja kurssilla käsiteltyihin neljään artikkeliin.

Tentin maksimipistemäärä on 20 pistettä ja läpipääsyraja noin 10 pistettä.

1) Lyhyet määrittely/kuvaustehtävät. Tässä kokonaisuudessa oletettu vastauslaajuus on yhteensä max 1 sivu.

- a. Määrittele palveluprosessi ja kerro, mitä tekemistä sillä on palvelun blueprintin kanssa. (1p)
- b. Määrittele palveluliiketoiminnan strategia. (1p)
- c. Mitä eroa on palvelun ansaintamalliehdotuksella (business case) ja palvelun liiketoimintamallilla (business model)? (1p)
- d. Kurssin toisessa harjoitustyössä luotiin ideaportfolio mahdollisiksi uusiksi teollisten palvelujen aihioiksi. Mikä tehtävässä oli opettavaisinta? Millä tavoin ideointityöskentelyä olisi voinut kehittää? (1 p)

2) Selitystehtävät. Tässä kokonaisuudessa oletettu vastauslaajuus on yhteensä max 1 sivu.

- a. Teolliset palvelut eroavat toisistaan toistettavuudessaan. Mainitse kaksi toistettavuudeltaan erilaista palvelutyyppiä ja vertaile näiden eroavaisuuksia. Miten toistettavuutta voidaan tehdä mahdolliseksi? (3 p)
- b. Mitä sidosryhmillä tarkoitetaan teollisessa palveluliiketoiminnassa? Millaisia sidosryhmiä palveluiden toimitusketjussa voi olla? Kerro kolmen sidosryhmäsuhteen kohdalta esimerkki asiasta, joka kyseisessä sidosryhmäyhteistyössä tulee erityisesti ottaa huomioon. (3 p)

3) Esseetehtävät.

- a. Palvelutoiminnan mittaaminen ja seuranta on tarpeen, jotta palvelutoimintaa voidaan kehittää. Luonnehdi laadun ja tuottavuuden suhdetta teollisessa palvelutoiminnassa. Mikä tekee teollisen palvelutoiminnan laadusta ja tuottavuudesta erityistä ja miten tämä erityisyys pitää ottaa huomioon palvelutarjoajan toiminnassa? Kerro ainakin kolme esimerkkiä palveluihin soveltuvista laatuun liittyvistä mittareista. (5p)
- b. Artikkelin Creating growth with services (Sawhney, Balasubramanian, Krishnan) esittelee palvelumahdollisuusmatriisin (service opportunity matrix). Mikä matriisin ydinidea on, mistä osasista se koostuu? Kerro sen puitteissa käytännön esimerkkejä palvelumahdollisuuksista tuotantoyrityksen teollisissa palveluissa. (5p)