

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

Tentti 18.2.2020

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 läpikäyminen noin 10 pistettä.

- 1) **Lyhyet määrittely/kuvaustehtävät.** Tehtävän 1 vastaukset mielellään kaikki samalle sivulle.
- Määrittele palvelukonsepti ja tunnista sen keskeiset osat. (1 p)
 - Määrittele palveluoperaatiot ja kerro niistä kolme esimerkkiä. (1 p)
 - Mitä eroa on palveluportfoliolla ja palveluvalikoimalla? (1 p)
 - Määrittele teollinen palveluliiketoiminta. (1p)

- 2) **Selitystehtävät.** Tehtävän 2 oletettu vastauslaajuus on mielellään max 1 sivu.

Teollisia yrityksiä voi kiinnostaa radikaalisti uusien palvelumahdollisuuksien löytäminen palvelukehitysprojektien aiheiksi.

- Luonnehdi kaksi vaihtoehtoista näkökulmaa uusien palvelumahdollisuuksien ideoiden lähtökohdiksi, pohdi niitä nimenomaan radikaaliuden kannalta ja kuvaile, millaista tietoa yritys tarvitsee uusien palvelujen ideointivaiheessa. (3 p)
- Kerro vähintään kolme esimerkkiä tietolähteistä tai tiedon tuottamisen menetelmistä, joita yritys voi käyttää palvelumahdollisuuksien löytämiseen, ja pohdi niiden vahvuuksia ja heikkouksia. (3 p)

- 3) **Esseetehtävät.**

- Eräs tapa kohdentaa teollisia palveluja tarkastelee palveluja osana asiakkaan omaa tarjoomaa. Luonnehdi neljää tapaa kohdentaa palveluja (ts. jäsenä palvelutyyppejä palveluiden kohteen näkökulmasta), kerro kustakin esimerkkejä teollisessa palveluympäristössä ja vertaile ko. palvelutyyppeiden tavanomaisia ostoperusteita. Kerro, millä muulla tavalla palveluja voitaisiin kohdentaa. (5 p)
- Reinartz ja Ulaga esittävät artikkelissaan ”How to sell services more profitably”, että monet tuoteyritykset ovat itseasiassa jo palveluyrityksiä. Miksi näin on? Mitkä neljä askelta ovat artikkelin mukaan olennaisia teollisten palveluiden kannattavuudelle? Miksi nämä ovat tarpeellisia?