

TUTA.242 Teolliset palveluoperaatiot ja -innovaatiot (5 op)

Tentti 18.10.2023

Matias Stähle

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 kursseilla käsiteltyihin kuuteen artikkeliin.

Tentin maksimipistemäärä on 20 pistettä ja läpipääsyraja noin 10 pistettä.

Huom! Tentin tehtävänannossa 2 sivua

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

- Määrittele palvelukonsepti ja tunnista sen keskeiset osat. (1 p)
- Määrittele palveluoperaatiot ja kerro niistä kolme esimerkkiä. (1 p)
- Määrittele palveluinnovaatio. (1p)
- Millaisia oivalluksia (2-4) olet tehnyt kurssin harjoitustöiden myötä teollisesta palveluliiketoiminnasta (esim. harjoitustyön kohdeyrityksessä)? (1p)

2) Selitystehtävät. Tässä kokonaisuudessa oletettu vastauslaajuus on yhteensä max 1,5 sivua.

- Teolliset yritykset tarjoavat erilaisia palveluja. Palvelujen kohdentamisessa on oleellista mm. se, miten palvelu nähdään osana asiakkaan arvonluomisen prosessia ja asiakassuhteen elinkaarta. Mainitse kolme teollista palvelua, jotka osuvat eri kohtiin asiakkaan arvonluomisen prosessia, ja kuvaile niiden asiakashyötyjä ko. arvonluontivaiheessa. Luonnehdi, millä tavoin palvelun tarjoaja voi näissä palveluissa tukea asiakkaan liiketoimintaa. (3 p)
- 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.

- Olet palvelupäällikkö eräässä prosessiteollisuuden alan tuotteita/laitteita valmistavassa ja niihin liittyviä palveluja tarjoavassa yrityksessä. Eräs asiakasyritys on kiinnostunut tuotantoprosessiinsa liittyvästä digitalisaatiosta ja palveluista siten, että materiaalivirtaan liittyviä parametreja voitaisiin mitata ja seurata reaaliajassa ja sen myötä prosessin suorituskykyä ja laatua voitaisiin optimoida. Asiakas ei itse halua ylläpitää ko. seurantaa, vaan haluaa ostaa sen palveluna, jotta se voi itse keskittyä ydintoimintansa pyörittämiseen. Asiakas pyytää yrityksesi apua sopivien palvelujen määrittämiseksi.
 - Kuvaile perusteluin kaksi (vaihtoehtoista tai toisiaan täydentävää) esimerkkiä **palvelukonsepteista**, joita yrityksesi voisi tässä tarjota asiakkaalle.
 - Millä tavalla voisit hyödyntää **asiakkaan prosessin** mallintamista ratkaisun kehittämisessä? Miten se edistäisi palvelusi määrittelyä?

3. Miten toteuttaisit **palvelukonseptin yksityiskohtien määrittelyn ja palveluprosessin mallintamisen**? Mitä **tietoa tarvitsisit asiakkaalta** konseptien täsmentämistä ja palveluprosessin perusteellista mallintamista varten?

Huom: Voit käyttää harjoitustyöympäristöjä tässä esimerkkiympäristönä. Sisällytä vastaukseen myös visualisointia (kuva/taulukko). (5 p) (oletuslaajuus: noin 1 sivu)

- b. Frei (2006)* artikkelin mukaan asiakkaat osallistuvat eri tavoin teollisten palvelujen toteutukseen, ja tämä aiheuttaa vaihtelua palvelutapahtumiin ja -prosesseihin. Luonnehdi erityyppisiä vaihteluja, joita asiakkaat aiheuttavat, käyttäen konkreettisia esimerkkejä harjoitustyön kaltaisista palveluympäristöistä. Jos teollinen palveluntarjoaja haluaa painottaa toiminnassaan tehokkuutta, mitä vaihtoehtoisia tapoja sillä on reagoida asiakkaan tuomaan vaihteluun? Jälleen hyödynnä harjoitustyön ympäristöä niin, että voit konkretisoida asiaa esimerkein. (5p)

*Frei, F. X. (2006) Breaking the trade-off between efficiency and service. Harvard Business Review 84 (11) 92-101.