

# SEMINAARI

## OPERATIIVISTEN HAASTEIDEN JOHTAMINEN PALVELULIIKETOIMINNASSA

**Torstai 20.5.2010**

**Klo 12.30 – 16.00**

**TUAS-talo, Luentosali 2 (Otaniementie 17)**

**Ilmoittautuminen: Minni Särkälle ([minni.sarkka@tkk.fi](mailto:minni.sarkka@tkk.fi))**

# KUTSU

Aalto yliopiston teknillisen korkeakoulun BIT tutkimuskeskus kutsuu teidät pohtimaan palveluliiketoiminnan operatiivisia haasteita sekä akateemisesta näkökulmasta että yritysmaailman edustajien kanssa. Palveluliiketoiminnan erityispiirteet korostuvat nykypäivän verkostomaisessa liiketoimintaympäristössä, jossa tiivis yhteistyö kumppanien, toimittajien, alihankkijoiden, asiakkaiden ja kilpailijoiden kanssa on sääntö eikä poikkeus.

**Miten operatiivisia haasteita johdetaan menestyksellisesti jatkuvasti muuttuvassa palveluliiketoimintaympäristössä?**

Järjestävät hankkeet:

- Service Machine Evolution - Contract Governance in Co-creation of Value (SerMacII)
- Integrating Service Management and Operations Perspectives in B2B Services (ISMO)



# TERVETULOA

- 12.30 **Saara Brax, BIT-Tutkimuskeskus** - Avaussanat
- 12.35 **Minni Särkkä, BIT-Tutkimuskeskus** - Palvelututkimuksesta käytäntöön
- 13.00 **Professori Heiko Gebauer** - From service business to service business through operational service excellence
- 14.00 Kahvitauko
- 14.30 **Lassi Määttä, Barona** - Operatiivisten haasteiden johtaminen B2B2C palveluliiketoiminnassa
- 15.15 **Harry Broman, Rocla** - Operatiivisten haasteiden johtaminen B2B palveluliiketoiminnassa
- 16.00 Loppuu

# PALVELULIIKETOIMINNAN OPERATIIVISET HAASTEET ERI NÄKÖKULMISTA



Professori Heiko Gebauer  
Swiss Federal Institute, Service Research Center  
(Karlstad University)



Minni Särkkä  
Projektipäällikkö, BIT Tutkimuskeskus  
Aalto Yliopiston Teknillinen korkeakoulu



Lassi Määttä  
Toimitusjohtaja  
Barona Solutions Oy

Harry Broman  
Ratkaisumyyntipäällikkö  
Rocla Oyj

