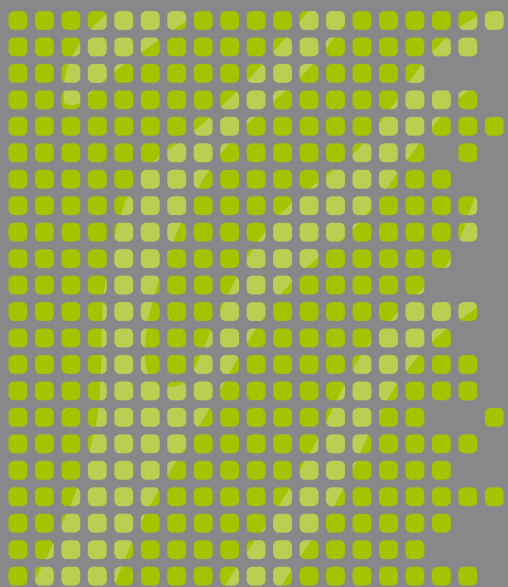


Tekes

Palveluliiketoiminnan
sanasto
Vocabulary
of Service Business



Sisällys

| | |
|---|----|
| Esipuhe | 3 |
| Sanaston rakenne ja merkinnät | 4 |
| Sanasto | 6 |
| Suomenkielinen hakemisto | 9 |
| Englanninkielinen hakemisto / English index | 9 |
| Käsitejärjestelmäkaavio | 10 |



Esipuhe

Palveluista ja palveluliiketoiminnasta puhutaan tänä päivänä jatkuvasti. Periaatteellisella tasolla kaikki tuntuvat ymmärtävän ja olevan yhtä mieltä siitä, mistä puhutaan. Käytännössä palvelun käsitettä ja siitä johdettuja muita termejä – kuten palveluliiketoimintaa – käytetään vaihtelevasti ja eri merkityksissä. Erityisesti teollisuuden palveluliiketoimintaan liittyviä tai sitä sivuavia termejä ja käsitteitä

käytetään eri tavoin riippuen ihmisestä, yrityksestä ja toimialasta. Yhdelle meistä palveluliiketoiminta tarkoittaa koneiden ja laitteiden huoltamista, toiselle koneen elinkaaren aikaista kunnossa- ja ylläpitoa ja kolmannelle se merkitsee fyysisiä tuotteita, ohjelmistoja ja palvelukomponentteja yhdistävien kokonaisratkaisujen tarjoamista, ”huolen” poistamista asiakkaalta. Vakiintunutta, yhteisesti sovittua ja yhteismittallista tapaa palveluliiketoiminnan määrittelyyn ei ole toistaiseksi olemassa, mikä vaikeuttaa esimerkiksi vertailukelpoisen tiedon keräämistä palveluliiketoiminnan osuudesta tai palvelujen merkityksestä eri yritysten toiminnassa.

Tekesin Serve – Palveluliiketoiminnan edelläkävijöille -ohjelmassa toteutettiin vuonna 2009 teemaryhmä, jossa pohdittiin teollisuuden palvelu- ja ratkaisuliiketoiminnan sisältöä. Tavoitteena oli määrittellä yritysedustajien ja tutkijoiden kanssa palveluliiketoiminnan keskeisiä käsitteitä ja avata keskustelu yhteisten pelisääntöjen luomiseksi palveluliiketoiminnan määrittelyyn.

Tähän raporttiin on koottu työn lopputuloksena syntynyt sanasto, joka sisältää 11 palveluliiketoimintaan liittyvää käsitettä määritelmineen. Käsitteet esitetään raportissa sekä suomeksi että englanniksi.

Sanastotyön fasilitoijana ja sanaston tekijänä oli johtaja Katri Seppälä Sanastokeskuksesta. Työskentely tapahtui pienryhmässä, johon osallistui tutkijoita ja yritysten edustajia yhteensä 14 organisaatiosta. Työryhmäläisillä oli paljon asiantuntemusta ja innostusta aiheeseen ja termejä pohdittiin syvällisesti ja välillä jopa kiihkeästi. Työryhmätyöskentely mahdollisti erilaisten näkemysten yhteensovittamisen osittain jo työn aikana. Ryhmän aikaansaannosta testattiin lisäksi muilla yrityksillä lähettämällä sanasto lausuntokierrokselle sen valmistuttua.

Tehty sanastotyö osoitti, että palvelua ja palveluliiketoimintaa voidaan määrittellä monella tavalla, mutta myös yhteisiä näkökulmia on mahdollista ja tarpeen löytää. Tässä raportissa oleva sanasto kertoo työryhmässä muodostuneen näkemyksen teollisuuden palveluliiketoiminnasta ja siihen liittyvistä käsitteistä. Sanastoa ei ole tarkoitettu ainoaksi totuudeksi siitä, mitä palvelulla teollisuudessa voidaan tarkoittaa. Toivomme kuitenkin, että raportti tarjoaa hedelmällisen lähtökohdan jatkokeskustelulle. Ehkäpä ajan myötä meille syntyy nykyistä läpinäkyvämpi ja yhtenäisempi, mutta silti joustava ja erilaisia tarpeita palveleva tapa määrittellä ja käsitteellistää palveluliiketoimintaa niin teollisuudessa kuin muillakin elinkeinoelämän aloilla.

Helsingissä tammikuussa

Tekes – Teknologian ja innovaatioiden kehittämiskeskus

Sanaston rakenne ja merkinnät

Sanaston ryhmittely ja termien haku

Sanaston käsitteet on esitetty järjestyksessä, joka perustuu käsitteiden väliin suhteisiin. Aakkoselliset hakemistot löytyvät sanaston lopusta kullakin sanaston kielellä.

Merkintöjen selitykset – sanasto-osuus

Sanastossa käsitteille annetaan rinnakkain suomen- ja englanninkieliset tiedot: termit, määritelmät ja huomautukset. Esimerkki teollisuuden palvelu -käsitettä kuvaavista tiedoista selityksineen:

| KÄSITTEEN NUMERO | SUOMENKIELISET TERMIT; SUOSITETTAVIN ENSIMMÄISENÄ, JOS TERMEJÄ ON USEITA | ENGLANNINKIELISET VASTINEET |
|------------------|--|--|
| 2 | teollisuuden palvelu | industrial service |
| | <p>mieluummin kuin: teollinen palvelu</p> <p><i>palvelu</i>, jota yritys tarjoaa tukemaan asiakasyrityksen teollista arvonluontiprosessia tai teollisten tuotteiden käyttöä</p> <p>Teollisuuden palveluja ovat esimerkiksi erilaiset elinkaari- ja kunnossapito- sekä muut teollisuuden palvelut kuten logistiikkapalvelut ja konsultointipalvelut.</p> <p>Joko teollisuuden palvelun tuottaja tai asiakas tai molemmat ovat teollisuusyrityksiä.</p> <p>Teolliset tuotteet, joiden käyttöä teollisuuden palvelu tukee, ovat yleensä investointihyödykkeitä.</p> <p>Teollisuus-sanana ja sen johdosten kuvaannollinen merkitys on rajattu pois tässä käyttöyhteydessä.</p> | <p><i>service</i> provided by a business to support the industrial value creation process of a customer's business or to support the use of industrial products</p> <p>Examples of industrial services include different kinds of life cycle services, such as installation and maintenance services, as well as other industrial services, such as logistics and consulting services.</p> <p>In the case of an industrial service, either the provider or the customer or both operate in the industrial sector.</p> <p>The industrial products whose use is supported by industrial services are usually capital goods.</p> <p>The figurative meaning of the Finnish word 'teollisuus' (industry) and its derivatives has not been taken into account in this context.</p> |
| | <p>MÄÄRITELMÄ (KURSIVOINTI VIITTAA SANASTOSSA MÄÄRITELTYYN KÄSITTEESEEN)</p> | |
| | <p>HUOMAUTUS (LISÄTIETOA KÄSITTEESTÄ, ESIMERKKEJÄ, TIETOA TERMIEN KÄYTTÖSTÄ YMS.)</p> | |
| | <p>MIELUUMMIN KUIN = TERMI, JONKA KÄYTTÖÄ EI SUOSITELLA KIELELLISISTÄ SYISTÄ</p> | |

Merkintöjen selitykset – käsitekaaviot

Käsitekaaviot ja sanasto-osuus on tarkoitettu toisiaan tukeviksi esitysmuodoiksi. Kaaviot havainnollistavat käsitteiden välisiä suhteita ja auttavat hahmottamaan kokonaisuuksia. Tässä sanastossa käsitejärjestelmäkaaviossa on esitetty käsitteiden määritelmien lisäksi myös määritelmiä täydentävät huomautukset. Sanastossa esiintyy seuraavanlaisia käsitesuhteita ja terminologisten käsitesuhteiden vakiintuneita merkintätapoja.

Käsitteen merkitseminen kaavioon

- sanasto-osuudesta käsitteen tiedoista on poimittu kaavioon käsitteen numero, ensimmäinen suositettava termi, määritelmä ja mahdollinen huomautus
- lihavoimaton termi on kaaviossa helpottamassa kaavion tulkintaa, mutta sitä ei ole määritelty sanastossa

Hierarkkinen suhde (puudiagrammi)

- vallitsee laajemman yläkäsitteen (palvelu) ja sitä suppeamman alakäsitteen (teollisuuden palvelu) välillä
- alakäsite voidaan ajatella yläkäsitteen erikoistapaukseksi

Koostumussuhde (kampadiagrammi)

- alakäsitteet ovat osia yläkäsitteenä olevasta kokonaisuudesta
- kaksoisviiva: kokonaisuuteen tarvitaan tyypillisesti monta kyseisenlaista osaa
- esimerkiksi palvelutarjoama koostuu palveluista ja palvelutuotteista

Funktiosuhde (nuoli)

- käsitesuhde, jota ei voida luokitella hierarkkiseksi tai koostumussuhteeksi (esim. ajalliset, paikalliset, toiminnalliset, välineelliset sekä alkuperään ja syntyyn liittyvät suhteet)
- funktiosuhteen tyyppi käy yleensä ilmi määritelmän kielellisestä muodosta
- esimerkiksi palvelukonseptin ja palvelutuotteen välillä on funktiosuhde: palvelukonsepti on palvelutuotteen toteuttamisen perusta

Moniulotteinen käsitejärjestelmä (puudiagrammin lihavoitu viiva)

- yläkäsitteestä päästään erilaisiin alakäsitteisiin käyttämällä eri jaotteluperusteita (esimerkiksi palveluiden jaottelu)
- yhden jaotteluperusteen mukaiset (kaaviossa tietyt paksunnetun viivan alla olevat) alakäsitteet eivät voi yhdistyä uudeksi käsitteeksi
- useasta eri ulottuvuudesta poimittuja alakäsitteitä voidaan yhdistää uusiksi käsitteiksi

Katkoviivat kuvaavat käsitesuhteita, jotka ovat käsitteen ymmärtämisen kannalta tärkeitä mutta määrittelyn kannalta epäolennaisia, joten suhteet eivät käy ilmi määritelmistä.

Hierarkkinen suhde

1 palvelu

toiminta tai toimintojen yhdistelmä, jonka palveluntarjoaja toteuttaa vuorovaikutuksessa asiakkaan kanssa vastatakseen asiakkaan tarpeeseen



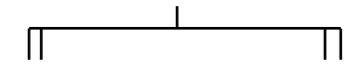
2 teollisuuden palvelu

palvelu, jota yritys tarjoaa tukemaan asiakasyrityksen teollista arvonluontiprosessia tai teollisten tuotteiden käyttöä

Koostumussuhde

7 palvelutarjoama

palveluntarjoaja tai palveluntarjoajien muodostaman ryhmän kaikki palvelutuotteet ja palvelut



1 palvelu

toiminta tai toimintojen yhdistelmä, jonka palveluntarjoaja toteuttaa vuorovaikutuksessa asiakkaan kanssa vastatakseen asiakkaan tarpeeseen

5 palvelutuote

vakioitu ja dokumentoitu palveluun perustuva tuote

Funktiosuhde

3 palvelukonsepti

palveluidean kuvaus ja toimintaperiaate palvelutuotteen toteuttamiseksi



5 palvelutuote

vakioitu ja dokumentoitu palveluun perustuva tuote

Sanasto

| | | |
|---|--|---|
| 1 | palvelu | service |
| | toiminta tai toimintojen yhdistelmä, jonka palveluntarjoaja toteuttaa vuorovaikutuksessa asiakkaan kanssa vastatakseen asiakkaan tarpeeseen | activity or combination of activities carried out by a service provider interactively with a customer to fulfil a need of the latter |
| 2 | teollisuuden palvelu | industrial service |
| | mieluummin kuin: teollinen palvelu <i>palvelu</i> , jota yritys tarjoaa tukemaan asiakasyrityksen teollista arvonluontiprosessia tai teollisten tuotteiden käyttöä Teollisuuden palveluja ovat esimerkiksi erilaiset elinkaaripalvelut kuten asennus ja kunnossapito sekä muut teollisuuden palvelut kuten logistiikkapalvelut ja konsultointipalvelut. Joko teollisuuden palvelun tuottaja tai asiakas tai molemmat ovat teollisuusyrityksiä. Teolliset tuotteet, joiden käyttöä teollisuuden palvelu tukee, ovat yleensä investointihyödykkeitä. Teollisuus-sanana ja sen johdosten kuvaannollinen merkitys on rajattu pois tässä käyttöyhteydessä. | <i>service</i> provided by a business to support the industrial value creation process of a customer's business or to support the use of industrial products Examples of industrial services include different kinds of life cycle services, such as installation and maintenance services, as well as other industrial services, such as logistics and consulting services. In the case of an industrial service, either the provider or the customer or both operate in the industrial sector. The industrial products whose use is supported by industrial services are usually capital goods. The figurative meaning of the Finnish word 'teollisuus' (industry) and its derivatives has not been taken into account in this context. |
| 3 | palvelukonsepti | service concept |
| | palveluidean kuvaus ja toimintaperiaate <i>palvelutuotteen</i> toteuttamiseksi Palvelukonseptin tarkkuustaso voidaan päättää käyttötarpeen mukaan. Liiketoiminnan perustana käytettävän palvelukonseptin tulee sisältää ansaintamalli, käsitys palvelun keskeisimmistä ominaisuuksista, palvelun asiakkaalle tuottamasta arvosta ja palvelun tuottamiseen tarvittavista resursseista. Yhteen palvelukonseptiin voi liittyä useampia palvelutuotteita. | description of a service idea and the principle to be followed in the production of a <i>service product</i> A service concept may be more or less detailed according to the purpose for which it is used. A service concept that serves as a basis for a business's activities should include a revenue model as well as an idea of the most central properties of the service, the value created by the service for a customer, and the resources needed to produce the service. One service concept may relate to several service products. |

| | | |
|---|--|--|
| 4 | palvelumoduuli | service module |
| | <i>palvelutuotteen</i> osa Palvelumoduuli voi perustua vakioituun työsuoritteeseen tai niistä muodostuvaan kokonaisuuteen. | part of a <i>service product</i> A service module may be based on a standardised work performance or a combination of such performances. |
| 5 | palvelutuote | service product |
| | vakioitu ja dokumentoitu <i>palveluun</i> perustuva tuote Palvelutuotteen dokumentoinnissa voidaan hyödyntää esimerkiksi <i>palvelukonseptia</i> , ja kun palvelutuote tuotetaan vakioidulla tavalla, sen kustannustekijät ovat tiedossa. Palvelutuotteen tuottamistavan vakiointi ja dokumentointi auttavat hallitsemaan palvelutuotteen laatua. Palvelutuote voi olla moduloimaton tai koostua yhdestä tai useammasta moduulista. Moduulit voivat olla asiakaskohtaisesti räätälöitäviä. | standardised and documented product based on a <i>service</i> When documenting a service product, a <i>service concept</i> , for example, can be made use of. When a service product is produced in a standardised way, its cost factors are known. The standardisation and documentation of a service product's method of production help manage the quality of the service product. A service product may or may not be modular. A modular service may consist of one or several modules. Modules may be customisable according to customers' needs. |
| 6 | palvelupaketti | service package |
| | tietyntyyppiseen tarpeeseen suunniteltu <i>palvelutuotteiden</i> tai <i>palveluiden</i> yhdistelmä | combination of <i>service products</i> or <i>services</i> designed to meet a specific need |
| 7 | palvelutarjooma | service offering; selection of services |
| | palveluntarjoajan tai palveluntarjoajien muodostaman ryhmän kaikki <i>palvelutuotteet</i> ja <i>palvelut</i> Palveluvaihtoehdot voidaan esittää asiakkaille palvelutarjooman avulla. Palvelutarjoomaan kuuluvat palvelutuotteet tai palvelut voidaan tarjota myös <i>palvelupaketteina</i> . | all <i>service products</i> and <i>services</i> of a service provider or a group of service providers Service options may be presented to the customer with the help of a service offering. Service products and services included in a service offering can also be offered in the form of <i>service packages</i> . |

8 palvelutuotanto service production

organisoitu toiminta *palvelun* tai *palvelutuotteen* tuottamiseksi ja *palvelusopimuksen* veloitteiden täyttämiseksi

Palvelutuotanto on palvelun tuottajan ja asiakkaan välinen interaktiivinen prosessi.

organised activity in order to produce a *service* or a *service product* and to fulfil the obligations of a *service contract*

Service production is an interactive process between a service producer and a customer.

9 palvelusopimus service contract

palvelun tilaajan ja toimittajan välinen sopimus *palveluiden* tai *palvelutuotteiden* sisällöstä, tuottamisesta ja ehdoista

Palvelusopimus voi olla suullinen, kirjallinen tai vakiintuneeseen käytäntöön perustuva.

contract between an orderer and a supplier on the content, production and terms of a *service* or a *service product*

A service contract may be oral or written or it may be based on consolidated practice.

10 arvonluonti value creation

toiminta, joka tuottaa asiakkaalle liiketoiminnallista arvoa tuotteen, *palvelun* tai muun toiminnan muodossa

Asiakkaan rooli arvonluonnin realisoitumisessa on merkittävä.

Arvonluontia voidaan mitata esimerkiksi yrityksen tuloksen sekä asiakas- ja sidosryhmätyytyväisyyden avulla.

activity which produces operating value to a customer in the form of a product, *service* or other activity

The customer plays a significant role in the realisation of value creation.

Indicators by which a business's value creation can be measured include, for example, the result of the business as well as customer and interest group satisfaction.

11 palveluliiketoiminta service business

liiketoiminta, jossa *palvelu* muodostaa *arvonluonnin* perustan

Palveluliiketoiminnassa palvelun tarjoaminen muodostaa usein itsenäisen osan liiketoimintaa.

Esimerkiksi tavara kauppa ei ole palveluliiketoimintaa. Itsepalvelumahdollisuuden tarjoaminen sen sijaan on yksi palveluliiketoiminnan muoto.

Palveluliiketoiminta-termiin lisäksi alalla käytetään termiä ratkaisuliiketoiminta. Ratkaisuliiketoiminta-termiin taustalla oleva käsite on vielä vakiintumaton, ja toisinaan termejä käytetään toistensa synonyymeinä. Ratkaisuliiketoiminnassa asiakkaan liiketoiminnan kehittäminen edellyttää usein ratkaisuntarjoajan ja asiakkaan tiivistä ja pitkäaikaista yhteistyötä sekä kokonaisvaltaista ymmärrystä asiakkaan prosesseista.

business in which a *service* forms the basis of *value creation*

In service business, offering a service often forms an independent part of the business.

Sale of material goods, for example, is not considered as service business. Providing a self-service solution, on the other hand, is a type of service business.

Besides the term 'palveluliiketoiminta' (service business), the term 'ratkaisuliiketoiminta' (solution business) is used in the field. For the time being, there is no common understanding of the concept to which the term 'ratkaisuliiketoiminta' refers, and sometimes the two terms are used as synonyms. The development of a customer's business which takes place in solution business often requires close and long-term cooperation between the solution provider and the customer, as well as a comprehensive understanding of the processes of the customer.

Suomenkielinen hakemisto

Hakemiston numerot viittaavat termitietuenumeroihin.

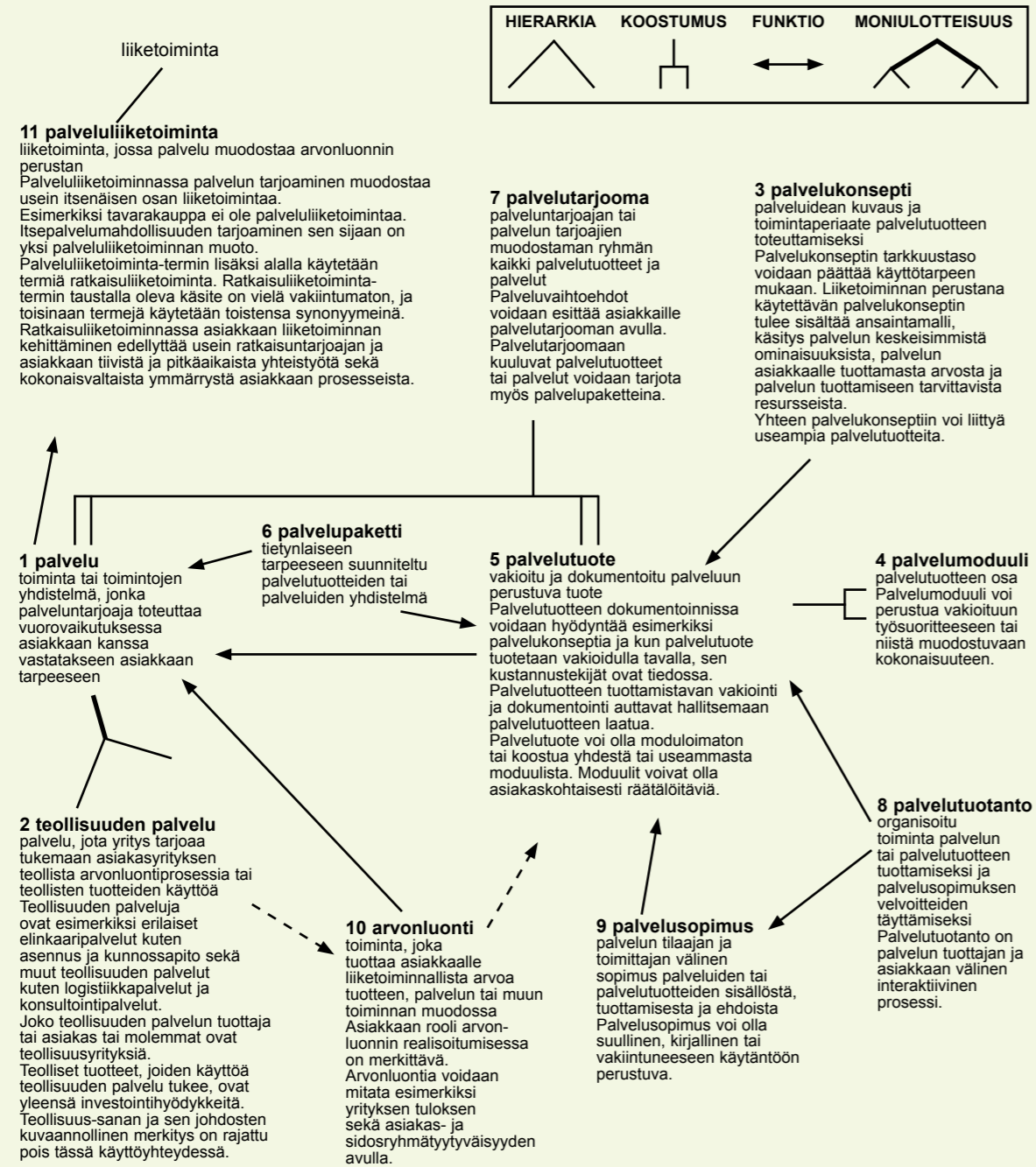
| | |
|---|----|
| arvonluonti | 10 |
| palvelu | 1 |
| palvelukonsepti | 3 |
| palveluliiketoiminta | 11 |
| palvelumoduuli | 4 |
| palvelupaketti | 6 |
| palvelusopimus | 9 |
| palvelutarjoama | 7 |
| palvelutuotanto | 8 |
| palvelutuote | 5 |
| ratkaisuliiketoiminta; ks. palveluliiketoiminta | 11 |
| teollinen palvelu | 2 |
| teollisuuden palvelu | 2 |

Englanninkielinen hakemisto / English index

Numbers in the index refer to the term record numbers.

| | |
|---|----|
| industrial service | 2 |
| selection of services | 7 |
| service | 1 |
| service business | 11 |
| service concept | 3 |
| service contract | 9 |
| service module | 4 |
| service offering | 7 |
| service package | 6 |
| service product | 5 |
| service production | 8 |
| solution business; see service business | 11 |
| value creation | 10 |

Palveluliiketoiminnan käsitejärjestelmä





**Tekes – teknologian ja innovaatioiden
kehittämiskeskus**

vaihde 020 636 0190

asiakasneuvonta info@tekes.fi

kirjaamo kirjaamo@tekes.fi

Kyllikinportti 2, Länsi-Pasila, PL 69

00101 Helsinki

www.tekes.fi

