

Otvorené otázky:

1. popísať Service system environment.
2. vlastnými slovami vysvetliť searching cost
3. Uvedte 2 veci ako spolu súvisí Service Science a IT.
vysvetliť definíciu Service science,
vysvetliť čo je Use a Mention mode + príklady;
second price auction + čo eliminuje
1. Value co-creation, vysvetliť, prečo sa používa, prečo je dôležité.
2. The second price auction, prečo by sa měla používať, čo rieši.
3. Za pomoci See diamantu popsať núž.
1. Ako je rozdiel medzi Value proposition a Value estimation.
2. Popísať Service modelling vrátane účastníkov a definície Mention-Use.
3. Popísať rozdiely medzi diamantami See a Recognize pomocou objektu Pero.
- 1) environment of service systems
- 2) searching costs stinger model
- 3) popsať organizáciu diamantu študentu na univerzite

V uzavretých otázkach bolo

- 1,čo platí pre Service dominant logic,
2. niečo s parent child model
3. čo platí pre vzťah medzi klientom a providerom v service modeli.
4. Ako sa nazýva servisný systém keď target ostane ten istý, ale provider a client si vymenia úlohy.
4. medzi client target - ownership.
2. Jak se nazývá situace, kdy hráči vidí karty ostatních ale nevidí nerozdané: Imperfect, Incomplete, Asymmetric...
3. byla myslím Moral hazard,
4. Vztah mezi Client a Provider je: nepamatuju si možnosti kromě jedné, kterou jsem dal a to bylo Mention A este Ownership, Use, Responsibility... (btw myslim si ze to bolo Client-Target)
1. Něco jako Co je správné tvrzení v kontextu s Product dominant logic: Buy new product, You can save 30% with our product, Look at our home delivery service, Our product was tested with customers
5. Ake su Weaknesses Software as a Service
- 1) vybrat spravná tvrzení
- 2) vztahy provider-client
- 3) určit způsob vplnování informační mezery
- 4) parent-child
- 5) určit typ service systému kde se vyměňují provider a client
1. Vlastnosti Service Science.
2. Ako sa vola Value, ktorá sa získava pri tom Stiglerovom dochodcovskom modeli.
3. Označiť povodne "C" v marketingovom modeli pre Service.

SEE diagram - vyberies si objekt, ktorý popisies. Nasledne pises z čoho sa skladá (rukovať a cepel), popisies na čo je (krajanie, bodanie, hadzanie), popisies ako sa používa (chytis za rukovať a krajas ostrým koncom) a popisies aké sú rôzne skupiny (kucharské nožiky, poľovnícke nožiky)

atd) TADA

Na čo sa objekt používa - Operation. Potom pravidlá používania - Rules. Z čoho sa objekt skladá - Relationship a aké kategórie objektu existujú - Category. Vidíš slidy ako vyzerá ten diamant.

Recognize diamant - cieľom tohto diamantu je zasadiť objekt do kontextu. V podstate máte zase objekt a zistujete jeho okolie a kontext a ako interaguje s okolím. Podľa toho zistíte jeho kontext - napr. stolička je za pracovným stolom - pracovná stolička. V jedálni - jedalenská stolička. Pomocou tohto diamantu opíšete aj kategórie objektu. To je všetko k nemu. Este sú tam ďalšie dve kategórie, ale tie sa vraj na prednáške viac nerozoberali, a preto odhadujeme, že ho samostatne nedostanete. Vidíte vyššie otázku s perom.

ORGANIZE diamant - v ňom sa opisuje osoba - agent. Otázka môže byť - zapíšte svoje posolstvo v posledných 2 rokoch. Goal - váš cieľ za posledné 2 roky - buď ste si ho vytvorili alebo ho nasledujete. Vytvorený cieľ môže byť napr. získanie titulu. Nasledovaný môže byť, keď vám v práci dajú projekt, v ktorom máte šéfa a musíte ho nasledovať. Activity - prepojenia s agentom sú 1. autor 2. superior - vedie aktivitu 3. kolaborator - spolupracovník 4. Interista - len sa učí "learner". Aktivita sa vzťahuje ku Goal-u sú to take aktivity, ktoré splnate za cieľom. Napr. aby som získal titul musím urobiť všetky skúšky - som autorom. Ďalej sa popisuje Action vs. flow - action keď napr. pracujete v práci na nejakom projekte, ktorý má deadline. Flow je činnosť, ktorá nemá deadline, ale robíte to pretože táto bavi, chceš sa v danej oblasti zlepšovať - študujete alebo sa zdravou stravujete. Málo by to mať ale prepojené s cieľom, ktorý si na začiatku stanovíte.

Posledný 4. ty diamant je DO - prvotne si stanovíte cieľ. Napríklad postaviť dom. Urcíte si jendotlive požiadavky ktoré potrebujete urobiť, aby si splnil cieľ - Vyhlbiť dieru, zaplniť ju betonom Nasledne vytvoríte USE CASE - ktorý je vlastne zoznam požiadaviek - vyhlbiť dieru + zaplnenie betonom je vlastne vytvorenie základov domu. Nasledne si zadefinujete agentov. Sú to ľudia, ktorí na dome budú robiť, ktorých potrebujete - maliar, murár, architekt Ďalej si definujete služby, ktoré potrebujete vykonať na dome. Spája sa to k požiadavkom. Napr. maliar musí vymalovať dom, murár vymuruje steny, dávate agentom aj to čo ti musia urobiť. To všetko zasadiť do kontextu - tento dom by mal byť v horách, na plazi, v lese pri diaľnici, na diaľnici. To všetko zaobalíte do modelu, na ktorom to bude pekne vidieť pekným príkladom je 3D vizualizácia vášho domu. ODPORUCANIE - písať to normálnymi vetami, neodelovať to ako som to odeloval ja.

OBRAZKY si pozrite zo slidov pre istotu. Napr. Mojm cieľom je si postaviť dom. Na to aby som ho postavil potrebujem murára, kopača, architekta.