

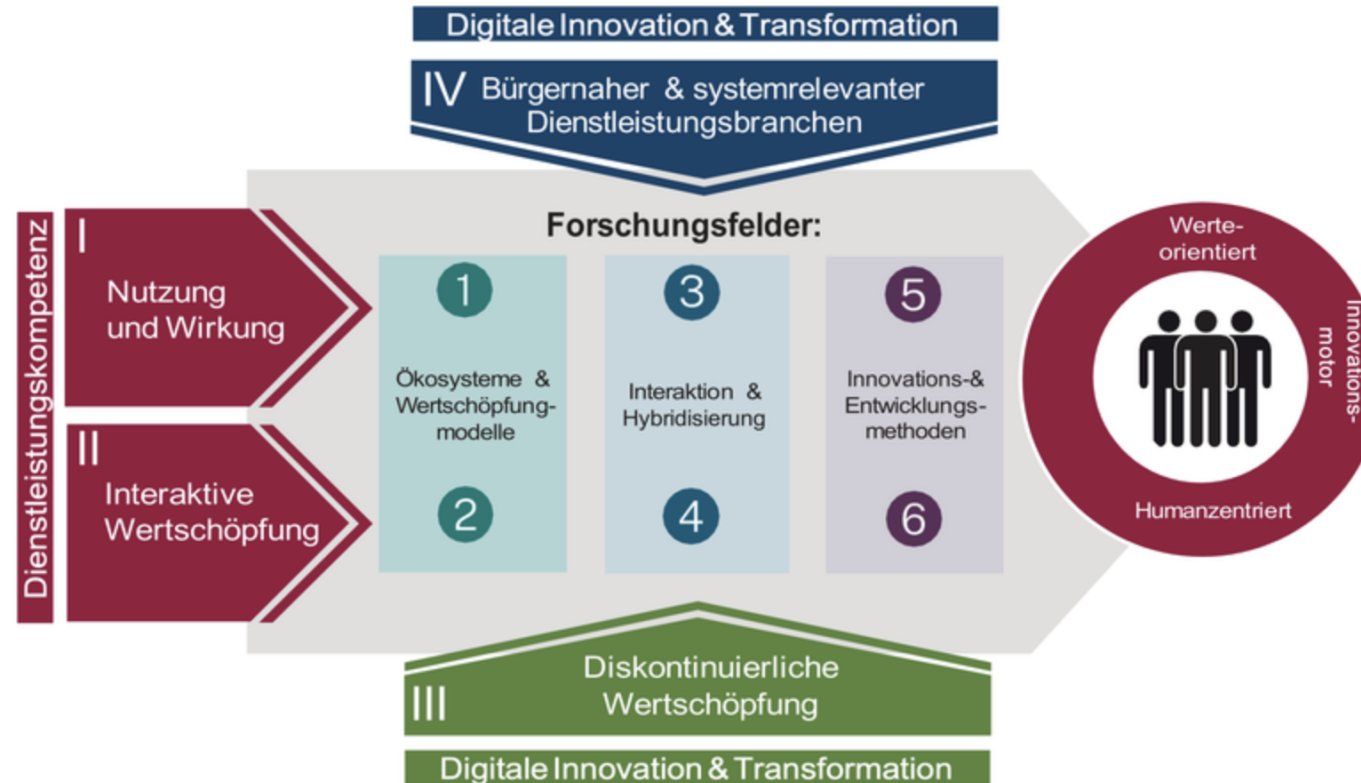
Chancen der Plattformökonomie - erst der Plan, dann die Technologie



Prof. Dr. Markus Warg

Positionen zur Dienstleistungsforschung

Das Deutsche Forum Dienstleistungsforschung (DF)² stellt Positionen zur Zukunft der Dienstleistungsforschung und -wirtschaft vor: Die Dienstleistungswende als Chance für die Wertschöpfung und Beschäftigung der Zukunft.



Plattformökonomie – erst der Plan, dann die Technologie.

Unser Kontext.

Plattformökonomie | Social & Business Needs

Erfolgsfaktoren.

Kooperationen | Service | Bauplan | Wertversprechen

Beispiele.

onpier | APKV

Unser Kontext.

Plattformökonomie

Plattformökonomie und „Battle for Attention“



Unser Kontext.

Plattformökonomie – Lösung sozialer und wirtschaftlicher Bedürfnisse (Needs)

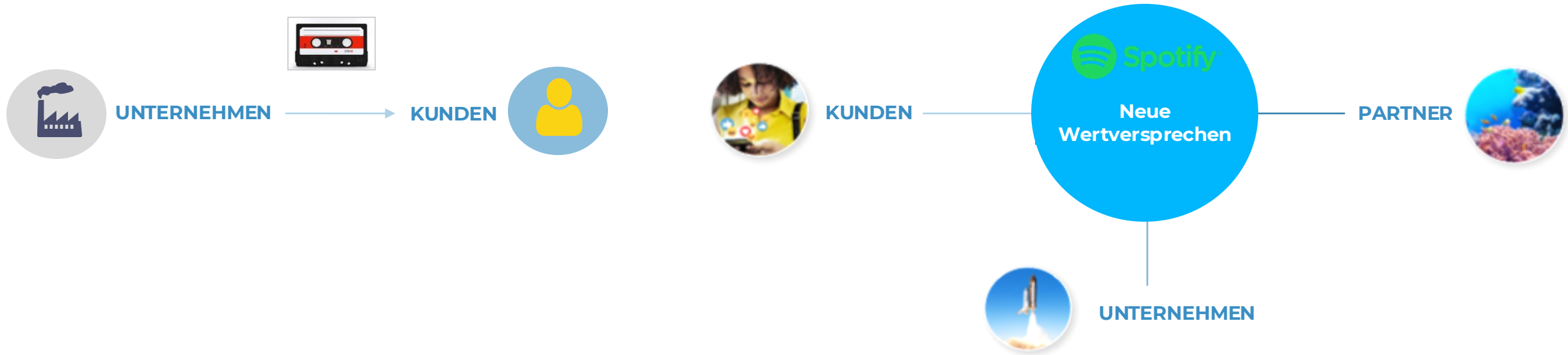
Immer mehr gesellschaftliche und wirtschaftliche Aktivitäten werden über Plattformen organisiert.

Wie relevant bleiben oder werden?

Unser Kontext.

„Relationship building and management“ mit Plattformen - aber wie geht ´s?

#vonlinearzurelational



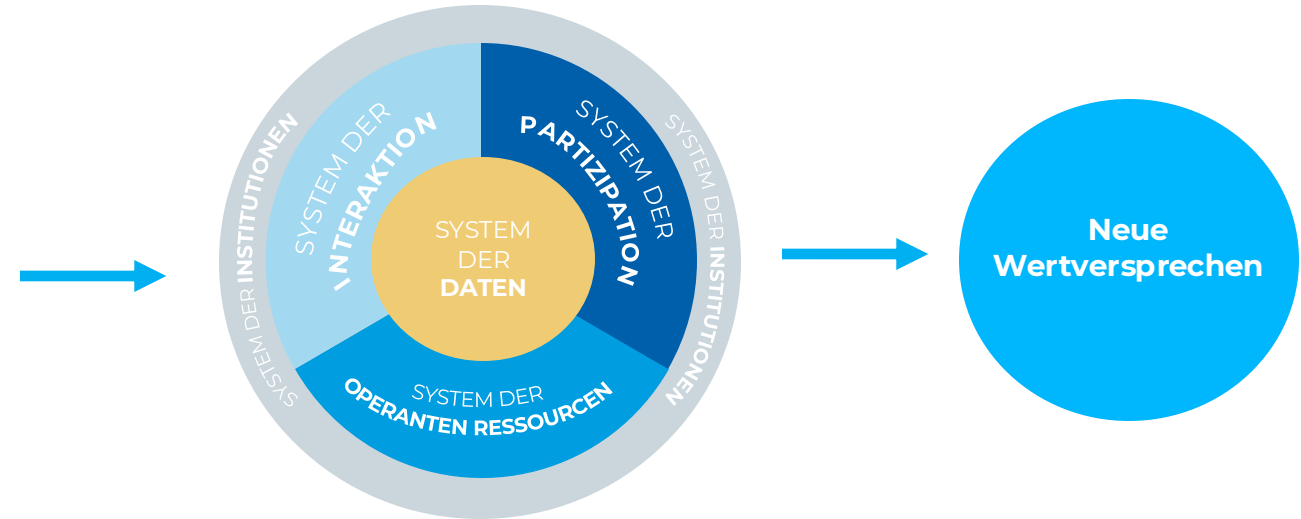
#itsallaboutcooperation

#aberwiegehts?

Erfolgsfaktoren.

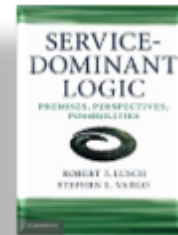
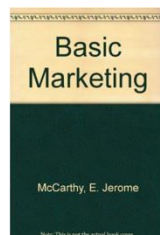
Service als die Anwendung von Fähigkeiten zum Vorteil eines anderen
S-D Logik und Servicewissenschaft erklären die Mechanismen von Kooperationen

	Produktökonomie Produkt-dominiert	Serviceökonomie Service-dominiert
Wert	Produkt	Service
Wertversprechen	Tauschwert Produkt	Gebrauchsnutzen as a Service
Tausch	Produkt Output	Service Provision Prozess
Rolle Kunde	Konsument	Interaktiv, Co-creator
Beziehung Akteure	Transaktional, Linear	Relational
SDG Umsetzung	Circularity	Beyond Circularity



Service Dominierte Architektur

operationalisiert **Service-dominante Logik und Service Science**



Erfolgsfaktoren.

SDA ist ein Bauplan, der die Mechanismen von Kooperationen auf Service Plattformen ermöglicht
SDA als Struktur von 5 Service Systemen ist Medium und Output von Prozessen, die sie organisiert.

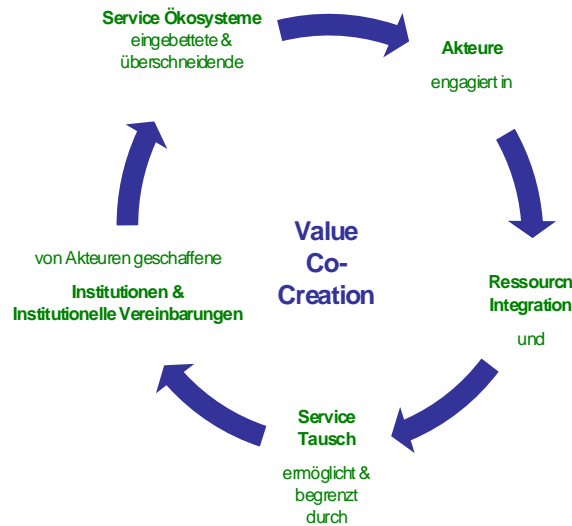
S-D Logik*
PROZESS



Service Science*
STRUKTUR



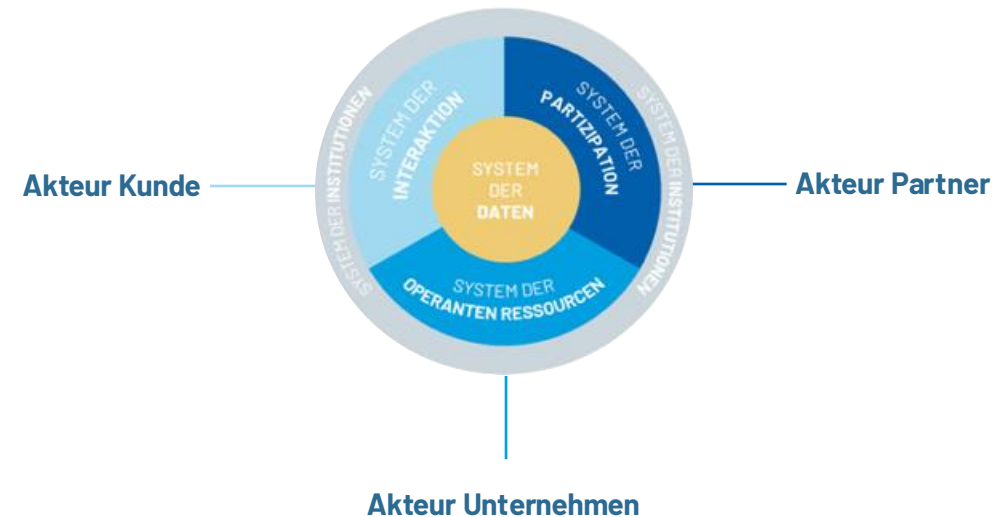
Service Dominierte Architektur*
PROZESS + STRUKTUR



Service Science studiert die Struktur von **Service Systemen** und ihre Interaktionsmechanismen.

Ein **Service System** ist eine Konfiguration von Ressourcen wie Menschen, Technologie oder Information; es ist mit anderen Systemen durch Wertversprechen verbunden.

SDA als Struktur von 5 Service Systemen ermöglicht den Prozess der Kollaboration

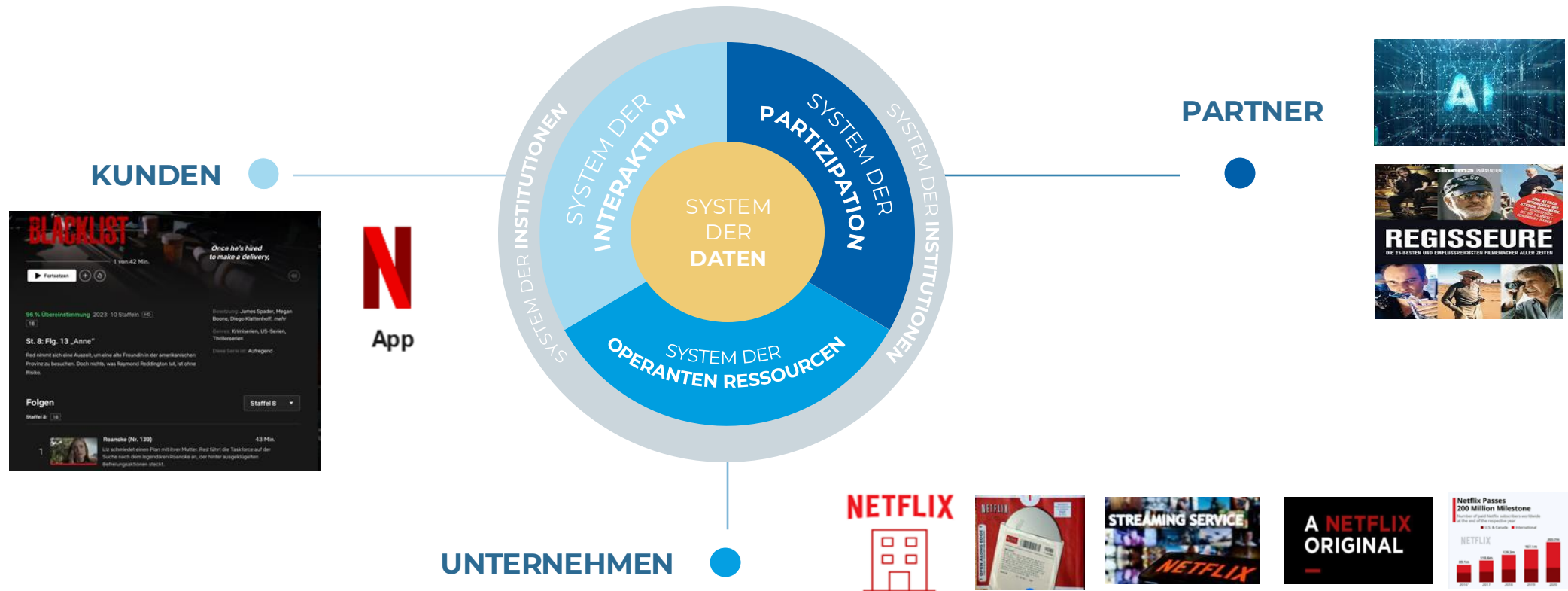


* Vargo, S. L. and R. F. Lusch (2016). "Institutions and axioms: an extension and update of service-dominant logic." Journal of the Academy of Marketing Science 44(1): 5-23.
 Spohrer, J., et al. (2007). "Steps toward a science of service systems." Computer 40(1): 71-77.
 Vargo, S. L., et al. (2017). "Conceptualizing value: a service-ecosystem view." Journal of Creating Value 3(2): 117-124.
 Spohrer, J.C., Maglio P.P., Vargo S.L., Warg M. (2022): Service in the AI Era: Science, Logic, and Architecture Perspectives, Business Expert Press

Erfolgsfaktoren.

Mit Plan relevant bleiben oder werden: „Relationship building and management“

Mit einem Plan. Einem Bauplan (Design Pattern) für Kooperationen auf Plattformen - SDA

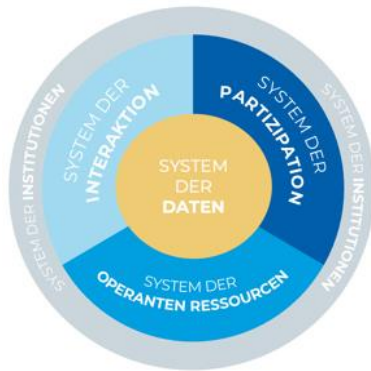


Beispiele.

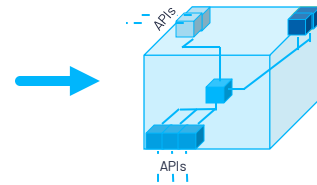
Vorgehensweise: schrittweiser Aufbau der Plattform mit jedem Use Case

Little Up Front Plattform

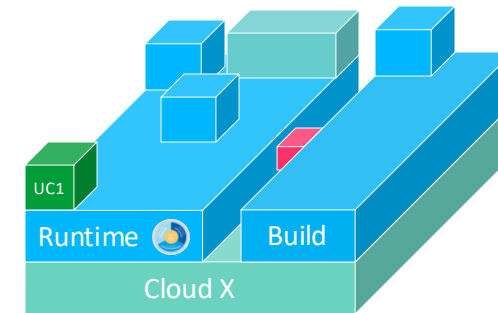
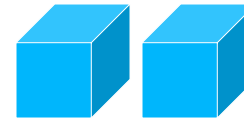
➔ „... ich starte mit einem Use Case und der Option zu skalieren“



...DER BAUPLAN:
Service Dominierte Architektur



...und einzelne **Use Cases** und
Lösungsbausteine



...können zu Ihrer
eigenen **Plattform**
erweitert werden

SDA als Struktur von 5 Service Systemen ist Medium und Output von Prozessen, die sie organisiert.

Beispiele.

onpier B2B2C Mobility Plattform



Wir entwickeln stetig neue Use Cases mit hohem Gebrauchsnutzen...



... von denen immer mehr Versicherer profitieren: Die onpier-Familie wächst!

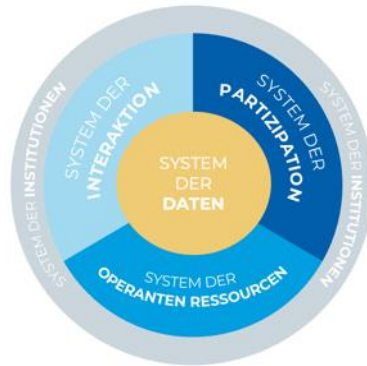


Beispiele.

Vorgehensweise: zuerst die Plattform, dann die Use Cases

Up Front Plattform

➔ „... ich weiss das viele Use Cases kommen werden“

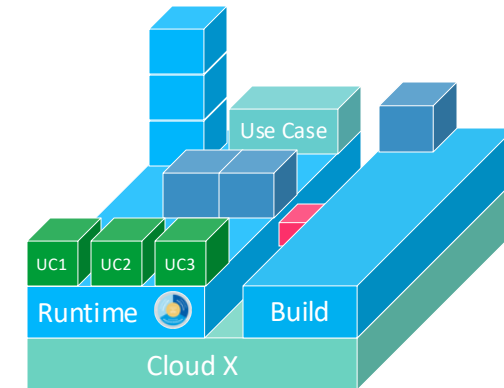


DER BAUPLAN:

Service Dominierte Architektur,
ermöglicht, dass



...DIE PLATTFORM



...mit jedem **USE CASE**
und **LÖSUNGSBAUSTEIN**
weiterentwickelt wird

SDA als Struktur von 5 Service Systemen ist Medium und Output von Prozessen, die sie organisiert.

Beispiele.

APKV Health Plattform



- 1 **SDA SE Plattform** verbindet alle beteiligten Akteure und IT-Systeme und wird 24/7 in der Cloud betrieben. ePA KVS Stack, Consent Stack, Partner Stack, Security,...
- 2 Unterbrechungsfreie Anbindung (24/7) der **RISE** über gesicherte VPN Verbindungen und Zertifikate.
- 3 Anbindung aller benötigten APKV Bestandssysteme an die Plattform. Ermöglicht automatisierte E2E-E-Health Prozesse (24/7) und den dafür erforderlichen Datenaustausch in beide Richtungen
- 4 Anbindung der Kundenapp und weiterer Mehrwertservices und Digitalen Gesundheitsanwendungen

Ergebnis:

- **e-Health Plattform** samt ePA, e-Rezept, Online Check-In, BAMS, recommendation Services,..
- Anbindung der RISE und Telematikinfrastruktur samt 24/7 Betrieb
- Schnelle Skalierung, Anbindung weiterer Partner und die Befähigung zur Entwicklung weiterer Marktdifferenzierender Lösungen.

„Unser Weg bestätigt sich, die elektronische Patientenakte ePA über eine Plattform anzubinden. Die Health Plattform ist mit der ePA "on". Basis unserer Plattform ist die SDA, der Bauplan für Kooperationen auf Plattformen.“

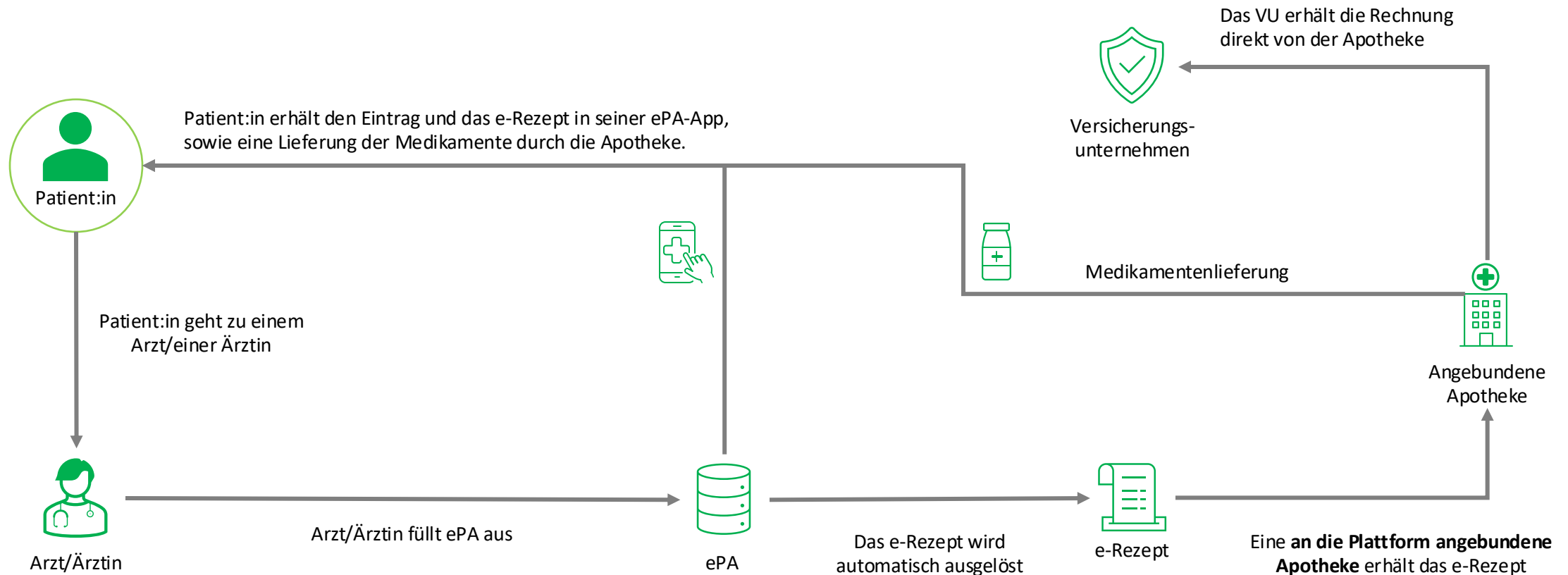
Daniel Bahr - Vorstand Leistung und Vertrieb Allianz Private Krankenversicherung



Beispiele.

APKV Health Plattform – „in progress“

ePA allein reicht nicht - eine Plattformlösung ist ganzheitlich und deckt mehrere Kundenbedürfnisse für Kund:innen ab.



Ansprechpartner.



Prof. Dr. Markus Warg

Markus.warg@ifsd.de
www.ifsd.hamburg



<https://www.ifsd.hamburg/PUBLIKATIONEN/>

Weitere Use Cases

<https://www.ifsd.hamburg/USE-CASES-SDA/>



www.linkedin.com/in/markus-warg-653151178

Theoretische Grundlagen.

Service Science I Service Dominierte Logik I SDA

<https://www.ifsd.hamburg/PUBLIKATIONEN/>



STARTSEITE
LEISTUNGEN
THINK TANK
OPEN SCIENCE
STRATEGIE
DESIGN
SDA
WORKFORCE DESIGN
KONFERENZEN
KONTAKT

Theoretische Grundlagen / Referenzen

<https://www.ifsd.hamburg/PUBLIKATIONEN/>



Begriffe:

<https://www.ifsd.hamburg/INDEX/>

STARTSEITE
LEISTUNGEN
THINK TANK
STRATEGIE
SERVICE IN THE AI ERA
SERVICE DESIGN
SERVICE DOMINIERT
ARCHITEKTUR (SDA)
SERVICE DOMINANT
ARCHITECTURE (SDA)
USE CASES SDA
PLATTFORM
ORGANISATION
USP VALUE CO-CREATION
WORKFORCE DESIGN
ENKELTAUGLICH
HANDELN
KONFERENZEN
PUBLIKATIONEN
AWARENESS & AWARDS
IDEAS@WORK
INDEX
KONTAKT

Adner, Ron. (2017). Ecosystem as Structure: An Actionable Construct for Strategy. *Journal of Management*, 43(1), 39-58. doi:10.1177/0149206316678451

Aghina, W., De Smet, A., Weerda, K.(2015): Agility: It rhymes with stability, McKinsey & Company, McKinsey Quarterly 12/2015

Böhmman T., Warg M., Weiß, P. (2013): Service-Orientierte Geschäftsmodelle erfolgreich umsetzen. Springer Verlag

Böhmman, T., Leimeister, J. M., & Mösllein, K. (2014): Service-Systems-Engineering. *Wirtschaftsinformatik*, 56(2), 83-90.

Bossert, O.; Ip, C.; Laartz, J. (2014): A two-speed IT architecture for the digital enterprise, McKinsey & Company, S.1-6

Arthur, W. Brian. (2009):*The nature of technology: What it is and how it evolves.* Simon and Schuster.

Constantin, James A., & Lusch, Robert F. (1994): *Understanding Resource Management: How to Deploy Your People, Products, and Processes for Maximum Productivity*, Oxford

Daske, L., Engelschall, R., Gutzeit, C., Kansy, R., Müller, A., Schäfer, M., Wacha, E. (2015): Digitale Transformation: Operationalisierung in der Praxis, msg systems AG, S. 1-56

Fleischer, Jürgen, Herm, Markus, Homann, Ulrich, Peter, Kathrin, & Sternemann, Karl-Heinz. (2017). Business capabilities als Basis fähigkeitsorientierter Konfigurationen. *Zeitschrift für wirtschaftlichen Fabrikbetrieb*, 100(10), 553-557.

Fonseca, F.J.; Pinto, C.S. (2014): From the classical concept of Services to Service Systems, *Procedia Technology*, 16, S. 518-524

Frosch, Markus; , & Warg, Markus. (2020). A Conceptual Framework for Workforce Management: Impacts from Service Science and S-D Logic. Paper presented at the AHFE, The Human Side of Service Engineering, San Diego.

Frosch, M., Warg, M. (2021). Leading with Context - Impacts from IAD Framework, Service Science and Service-Dominant Logic. Paper presented at the THE 2021 NAPLES FORUM ON SERVICE, CAPRI NAPLES ITALY. <https://naplesforumonservice.com>

Frosch, M., Warg, M., Lange, M. (2021): HR-Management: Impacts from Service (Eco) Systems - Conference on Applied Human Factors, 2021 - Springer

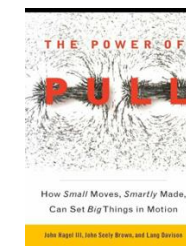
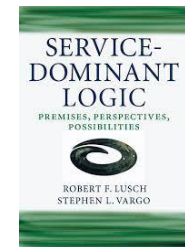
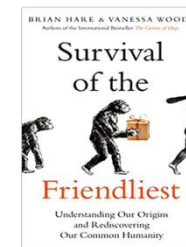
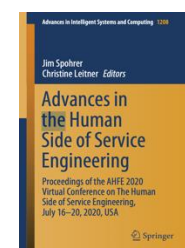
Guelpen, C (2015): Plattformen werden das Geschäftsmodell der Industrie in 2030, <http://bdi.eu/artikel/news/plattformen-werden-das-geschaeftsmodell-der-industrie-in-2030>, abgerufen am 15.3.2016

Hare, Brian. (2017): Survival of the friendliest: Homo sapiens evolved via selection for prosociality. *Annual review of psychology*, 68, 155-186

Hagel III, John; Seely Brown, John; Davison, Lang (2010). The Power of Pull: How Small Moves, Smartly Made, Can Set Big Things in Motion

Hastings, R. and E. Meyer (2020). No Rules Rules: Netflix and the Culture of Reinvention, Penguin, New York, NY.

Kieliszewski, Cheryl A, Spohrer, James C, Lyons, Kelly, Patrício, Lia, & Sawatani, Yuriko. (2018). Handbook of Service Science (Vol. 2): Springer.



Kurzlechner, W., (2016): Agilität und Stabilität? Geht doch!, CIO, 3/2016

Lamberti, L.; Paladino, A. (2013): Moving forward with service dominant logic: Exploring the strategic orientations of a service-centred view of the firm. *Int. Journal of Business Science and Applied Management* 8, S. 1-15

Lusch, Robert F., Vargo, Stephen L., & Tanniru, Mohan. (2010). Service, value networks and learning. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 38(1), 19-31.

Lusch, R. F.; Nambisan, S. (2015): Service Innovation: A Service-Dominant (S-D) Logic Perspective, *MIS Quarterly*, (39), S.155-171

Lusch, R. F.; Vargo, S.L.; Gustafsson, A. (2016): Fostering a trans-disciplinary perspectives of service ecosystems. *Journal of Business Research* , 47, S. 5-14.

Lusch, R. F., Vargo, S.L., Wessels, G. (2008): Toward a conceptual foundation for service science: Contributions from service-dominant logic. *IBM Systems Journal*, 47, S. 5-14

McGowan H.E, C. Shipley C., (2020). The adaptation advantage: Let go, learn fast, and thrive in the future of work. John Wiley & Sons, (2020)

Maglio P., Kieliszewski C., Spohrer J., (2010): Handbook of Service Science, Springer Verlag

Maglio P., Vargo S.L., Caswell N., Spohrer, J. (2009): The service system is the basic abstraction of service science. **Maglio, Paul P, Kwan, Stephen K, & Spohrer, Jim. (2015):** Commentary—Toward a research agenda for human-centered service system innovation. *Service Science*, 7(1), 1-10.

March, James G. (1991). Exploration and exploitation in organizational learning. *Organization Science*, 2(1), 71-87.

Normann, R. (2001). Reframing Business: When the Map Changes the Landscape. John Wiley & Sons.

Ostrom, Elinor. (1990). Governing the commons: The evolution of institutions for collective action: Cambridge university press.

Ostrom, Elinor. (2005). Understanding institutional diversity: Princeton university press.

Ostrom, Elinor. (2010). Institutional analysis and development: Elements of the framework in historical perspective. *Historical developments and theoretical approaches in sociology*, 2, 261-288.

Ostrom, Elinor, Gardner, Roy, Walker, James, Walker, James M, & Walker, Jimmy. (1994). Rules, games, and common-pool resources: University of Michigan Press.

Ostrom, Elinor, & Helfrich, Silke. (2012). Was mehr wird, wenn wir teilen: Vom gesellschaftlichen Wert der Gemeingüter: oekom-Verlag.

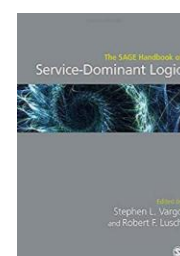
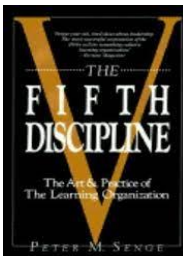
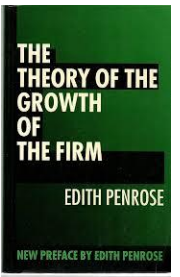
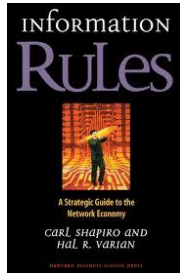
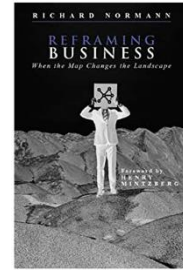
Penrose, E. T. (1959). The theory of the growth of the firm. New York: Sharpe.

Senge P.M. (1997). The Fifth Discipline: The art and practice of the learning organization (Century business), *Measuring Business Excellence* Measuring Business Excellence.

Shapiro, Carl, & Varian, Hal R. (1998). Information rules: a strategic guide to the network economy. Boston, Massachusetts: Harvard Business Press

Spohrer, J., Maglio, P.P., Bailey, J., Gruhl, D. (2007): Steps toward a science of service systems. *IEEE Computer Society*, 40, S.71-77

Spohrer, Jim, & Maglio, Paul P. (2008): The emergence of service science: Toward systematic service innovations to accelerate co-creation of value. *Production and Operations Management*, 17(3), 238-246.



Spohrer, J, Vargo, S.L., Caswell, N., Maglio, P.P. (2008): The Service System is the Basic Abstraction of Service Science, Proc. 41st Annual Hawaii Int Conf Service Science (HICSS 2008)

Spohrer, J, (2021): Service innovation roadmaps and responsible entities learning. ITM Web of Conferences, vol. 38. EDP Sciences

Spohrer, Jim, & Kwan, Stephen K. (2009): Service science, management, engineering, and design (SSMED): an emerging discipline - outline and references. *International Journal of Information Systems in the Service Sector*, 1(3).

Spohrer, J. C., & Maglio, P. P. (Eds.). (2010): *Toward a Science of Service Systems*.

Spohrer, J.C., Maglio P.P., Vargo S.L., Warg M. (2022): Service in the AI Era: Science, Logic, and Architecture Perspectives, Business Expert Press

Vargo, S.L.; Lusch, R. F. (2004): Evolving to a New Dominant Logic for Marketing. *Journal of Marketing*, p. 1-17

Vargo, S.L.; Lusch, R. F. (2008): Service-dominant logic: continuing the evolution. *Journal of the Academy of Marketing Science*, Heft 36, S. 1-10

Vargo, S. L., & Lusch, R. F. (2016): Institutions and axioms: an extension and update of service-dominant logic. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 44(1),5-23.

Vargo, Stephen L, & Lusch, Robert F. (2018). The SAGE Handbook of Service-dominant Logic: SAGE Publications Limited.

Vargo, S. L. (2021): Beyond circularity. A Service-dominant (SD) logic perspective. *Circular Economy and Sustainability*, 1(1), 257-260.

Vink, Josina, Tronvoll, Bård, Edvardsson, Bo, Wetter-Edman, Katarina, & Aguirre, Manuela. (2017): *Service Ecosystem Design: Doing Institutional Work Through Design*. Paper presented at the Fifth Naples Forum on Service, Sorrento, Italy

Warg, M., Weiß, P., Engel, R., (2015): Service Dominant Architecture (SDA): Mastering digital transformation. University of Applied Sciences Wedel.

Warg, M., Engel, R. (2016): Service-Dominierte Architektur (SDA): Kernkomponente digitaler Transformation, *Zeitschrift für Versicherungswesen*, 12/2016

Warg, M., Weiß, P., Engel, R., & Zolnowski, A. (2016): Service Dominant Architecture based on S-D logic for Mastering Digital Transformation: The case of an insurance company, Paper presented at the 26th Annual RESER Conference 2016, Seite 807 – 826, ISBN [979-12-200-1384-0](#), Oktober 2016

Warg, M., Bahrs, Ingo; Stäcker, Jens (2017): Service Dominant Architecture (SDA): Wie die Service-Plattform der Zukunft aussieht, *CIO.de*, 27.11.2017

Warg, M., Frosch, M., Weiss, P., Zolnowski, A. (2023): Service Innovation Roadmaps as Benchmarks for Organizational Learning, International Conference of Exploring Service Science, IESS 2.3, ITM Web of Conferences, DOI: [10.1051/itmconf/20235104001](#)

Weiß. P., Zolnowski, A., Warg, M. (2017): Service Dominant Architecture to Master Digital Transformation – case of an Insurance Company, QUIS Conference, Porto, 2017 http://www.fh-wedel.de/fileadmin/mitarbeiter/mwa/CIO_ServicePlattform.png



Warg, M., Zolnowski, A. (2017): Let's Get Digital: Digitizing the Insurance Business with Service Platforms; CUTTER Business Technology Journal, Vol. 30, No. 9, 2017

WeiB, P., Zolnowski, A., Warg, M., Schuster, T. (2018): Service Dominant Architecture: Conceptualizing the Foundation for Execution of Digital Strategies based on S-D logic: in Proceedings of the 51st Hawaii International Conference on System Sciences, 03-06 January 2018, Waikoloa Village, HI

Warg, M., Frosch, M., WeiB, P., Zolnowski, A. (2018). "Becoming a Platform Organization: how incumbent companies stay competitive." Cutter Business Technology Journal Vol. 31, No. 11/12: 8.

Warg, M., Zolnowski, A., Frosch, M., WeiB, P. (2019). "From Product Organization to Platform Organization - Observations of Organizational Development in the Insurance Industry." Naples Forum on Service 10.th: 16.

Warg, M., Deetjen, U. (2021): Human Centered Service Design (HCSD): Why HCSD Needs a Multi-level Architectural View; International Conference on Applied Human Factors ..., 2021 - Springer

WeiB, P. W., Markus; Zolnowski, Andreas (2019). Building Systems of Engagement to overcome the challenges of digital transformation. Naples Forum on Service. Ischia. **Williamson, Oliver E.** : Markets and hierarchies, analysis and antitrust implications: a study in the economics of internal organization. Free Press, New York 1975

Warg, Markus, & Frosch, Markus. (2021): Up-Scaling agiler Arbeitsweisen. OrganisationsEntwicklung - Zeitschrift für Unternehmensentwicklung und Change Management, 1/21(Fake Change - Wandel als leeres Versprechen), 79-85.

Warg, M., Hans, S. (2021): How to Overcome Organizational Inertia by Shaping Institutions and Value Propositions: an Analysis of the Impact of Service-Catalogs, 31.st RESER Conference, Fraunhofer IAO, Heilbronn, 2021 in: The Disruptive Role of Data, AI and Ecosystems in Services, Conference Proceedings of 31st. RESER Conference, Bienzeisler, B., Peters, K., Schletz, A.

Warg, M. (2022). Fostering Actor Engagement with Human Centered Service Design (HCSD): Lessons Learned from the Cross Domain Examples of Service Dominant Architecture. In: Christine Leitner, Walter Ganz, Clara Bassano, Clara Bassano and Debra Satterfield (eds) The Human Side of Service Engineering. AHFE (2022) International Conference. AHFE Open Access, vol 62. AHFE International, USA.<http://doi.org/10.54941/ahfe1002578>

Warg, M., Frosch, M. (2023). Human-Technology Interaction and Future of Work: Science, Logic and Architecture Perspectives on Designing Service Platforms for Future Work. In: Tareq Ahram and Waldemar Karwowski (eds) Application of Emerging Technologies. AHFE (2023) International Conference. AHFE Open Access, vol 115. AHFE International, USA. <http://doi.org/10.54941/ahfe1004314>

Weiss, P., Warg, M., Zolnowski, A., (2023). Service Design Patterns for Transforming Business with Service Dominant Architecture (SDA): Insights from a Longitudinal Case Study. 33rd. RESER 2023 International Conference "Digital Transformation and the Service Economy: Exploring the Societal Impact", Sierre, Switzerland, 07-09 December 2023.

Zolnowski, A., Warg, M.(2018): Conceptualizing Resource Orchestration - The Role of Service Platforms in Facilitating Service Systems: in Proceedings of the 51st Hawaii International Conference on System Sciences, 03-06 January 2018, Waikoloa Village, HI <https://scholarspace.manoa.hawaii.edu/bitstream/10125/50018/1/paper0131.pdf>

