

# Service Dominierte Architektur (SDA)

Der Bauplan für Kooperationen auf Plattformen  
Grundlagen, Anwendungen, Alleinstellungsmerkmale

Kurs und Zertifikat „SDA PROFESSIONAL ONE“

Institut für Service Design, Hamburg

[www.ifsd.hamburg](http://www.ifsd.hamburg)

Prof. Dr. Markus Warg\*

\* Ideengeber der Service Dominierten Architektur, [www.servicedominiertearchitektur.com](http://www.servicedominiertearchitektur.com)

# Service Dominierte Architektur (SDA)

Der Bauplan für Kooperationen – Grundlagen, Anwendungen, Alleinstellungsmerkmale

## Warum dieser Kurs?

Vorstellung Service Dominierte Architektur (SDA)

Plattform- und Service-Ökonomie

Service

Wertversprechen

Service Plattformen und Service Ökosysteme

Service-Dominierte Logik

Service Science

Service Dominierte Architektur (SDA)

Aufbau der Service Dominierten Architektur (SDA)

Herleitung der Service Dominierten Architektur (SDA)

Bauplan für Service Plattformen und Ökosysteme

Plattformen als Ergebnis technischer Implementierung

Use Cases und Ventures (SDA inside)

Alleinstellungsmerkmale der Service Dominierten Architektur

Referenzen



Relevant für das Assessment!



USP!



Beispiel!

## Warum dieser Kurs?

Ob Einzelhandel, Reisen, Übernachtung, Unterhaltung, Musik oder Mobilität immer mehr gesellschaftliche und wirtschaftliche Aktivitäten werden über Plattformen organisiert. Der größte Anteil unserer Transaktionen ist bereits plattformbasiert. Die Plattformökonomie ist auf dem Vormarsch.

Dieser Kurs stellt die Service Dominierte Architektur (SDA) vor, einen Bauplan für die kooperative Erstellung von Wertversprechen auf Plattformen. Zunächst werden die Grundlagen wie Service, Service Science, Service-Dominierte Logik, Plattformen u.a. skizziert. Danach wird die SDA vorgestellt und anhand von Beispielen aufgezeigt wie bei ihrer Anwendung schrittweise Wertversprechen und Service Plattformen entstehen.

## Warum dieser Kurs?

Nach erfolgreichem Abschluss des Kurses dokumentiert ein Zertifikat, dass Sie sich mit der Service Dominierten Architektur und den Grundlagen der kooperativen Erstellung von Wertversprechen auf Plattformen beschäftigt haben.

Tipps zur Vorbereitung auf den Test: Die mit einem  gekennzeichneten Passagen sind für die Prüfung besonders relevant.

Das  hebt den USP hervor und  verdeutlicht den Inhalt anhand eines Beispiels.

Viel Spaß und viel Erfolg!

**Markus Warg**

Founder Service Dominant Architecture

[www.servicedominiertearchitektur.com](http://www.servicedominiertearchitektur.com)

[www.servicedominantarchitecture.com](http://www.servicedominantarchitecture.com)

 Relevant für das Assessment!

 USP!

 Beispiel!

# Service Dominierte Architektur (SDA)

Der Bauplan für Kooperationen – Grundlagen, Anwendungen, Alleinstellungsmerkmale

Warum dieser Kurs?

## Vorstellung Service Dominierte Architektur (SDA)

Plattform- und Service-Ökonomie

Service

Wertversprechen

Service Plattformen und Service Ökosysteme

Service-Dominierte Logik

Service Science

Service Dominierte Architektur (SDA)

Aufbau der Service Dominierten Architektur (SDA)

Herleitung der Service Dominierten Architektur (SDA)

Bauplan für Service Plattformen und Ökosysteme

Plattformen als Ergebnis technischer Implementierung

Use Cases und Ventures (SDA inside)

Alleinstellungsmerkmale der Service Dominierten Architektur

Referenzen



Relevant für das Assessment!



USP!



Beispiel!

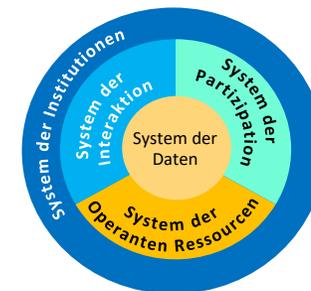
# Vorstellung Service Dominierte Architektur

**Die Service Dominierte Architektur (SDA)** ist ein Bauplan für die kooperative Erstellung und Anwendung von Wertversprechen auf Plattformen.

Die SDA basiert auf den theoretischen Grundlagen der Service-Dominierten Logik und der Service Science. Sie ermöglicht die kooperative Gestaltung von innovativen Wertversprechen. Die SDA besteht aus fünf (Service) Systemen, die es ermöglichen, Fähigkeiten systematisch aufzubauen und zu koordinieren.\*

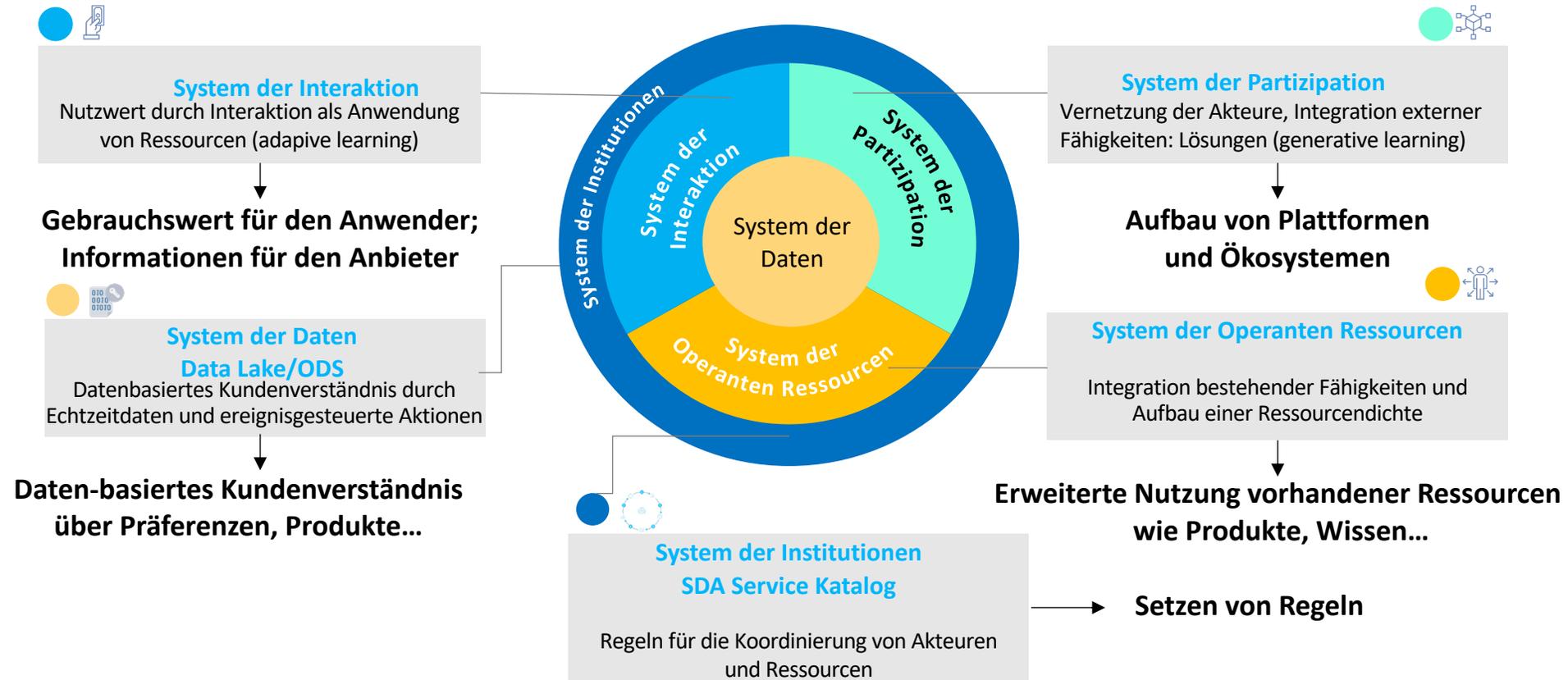
[www.servicedominiertearchitektur.com](http://www.servicedominiertearchitektur.com)

Spohrer J.C, Maglio P.P., Vargo S.L., Warg M., Service in the AI Era. Business Expert Press, (2022)



# Vorstellung Service Dominierte Architektur

Die SDA besteht aus 5 (Service) Systemen für die kooperative Erstellung und Anwendung von Wertversprechen



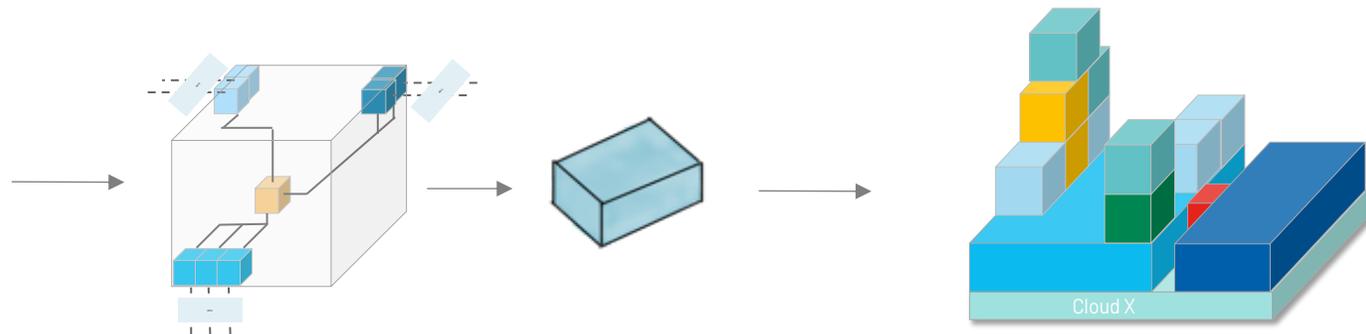
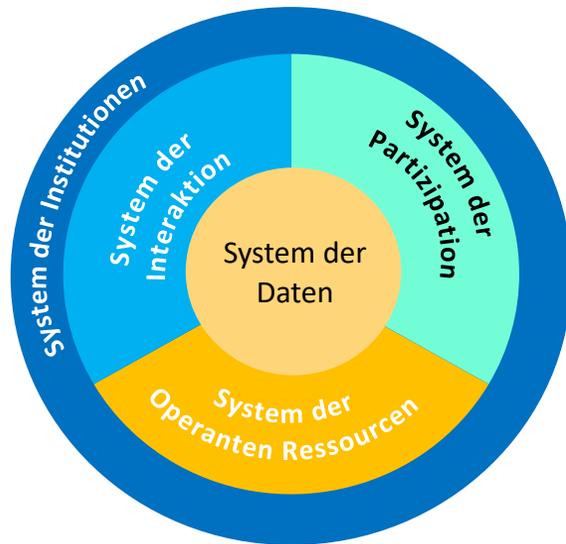
[www.servicedominiertearchitektur.com](http://www.servicedominiertearchitektur.com)

Spohrer J.C, Maglio P.P., Vargo S.L., Warg M., Service in the AI Era. Business Expert Press, (2022)

# Vorstellung Service Dominierte Architektur

Die 5 (Service) Systeme der SDA finden sich in Software Lösungen wieder

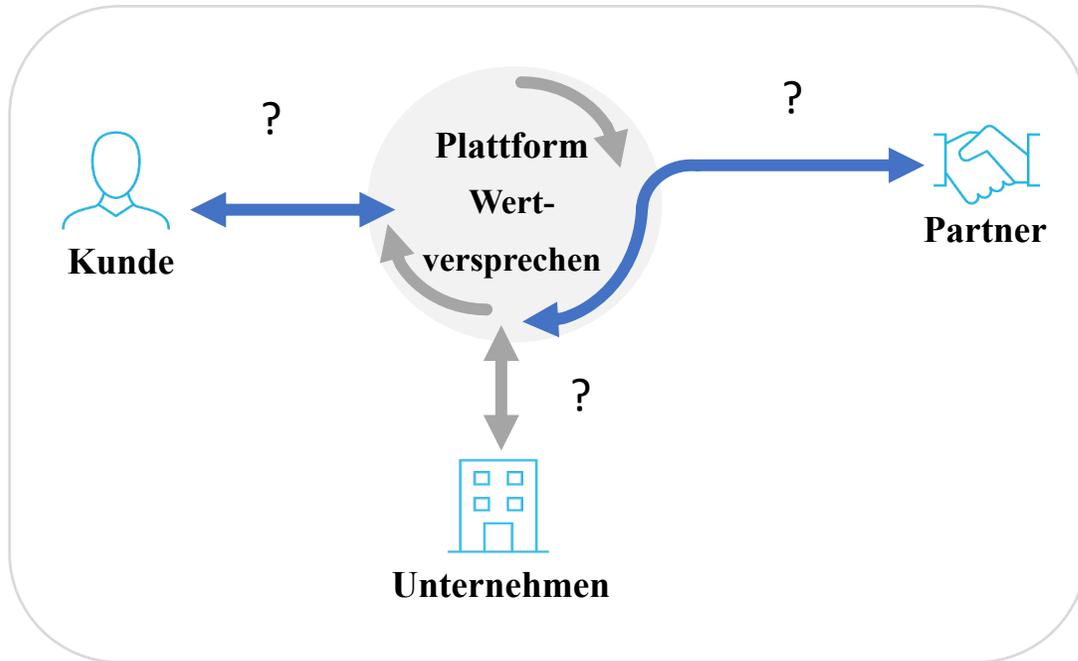
Wird die SDA als Bauplan umgesetzt, finden sich die fünf (Service) Systeme der SDA in Form von Microservices in Anwendungen (Software Lösungen) wieder. Hierfür werden Microservices den 5 (Service) Systemen der SDA zugeordnet.



# Vorstellung Service Dominierte Architektur

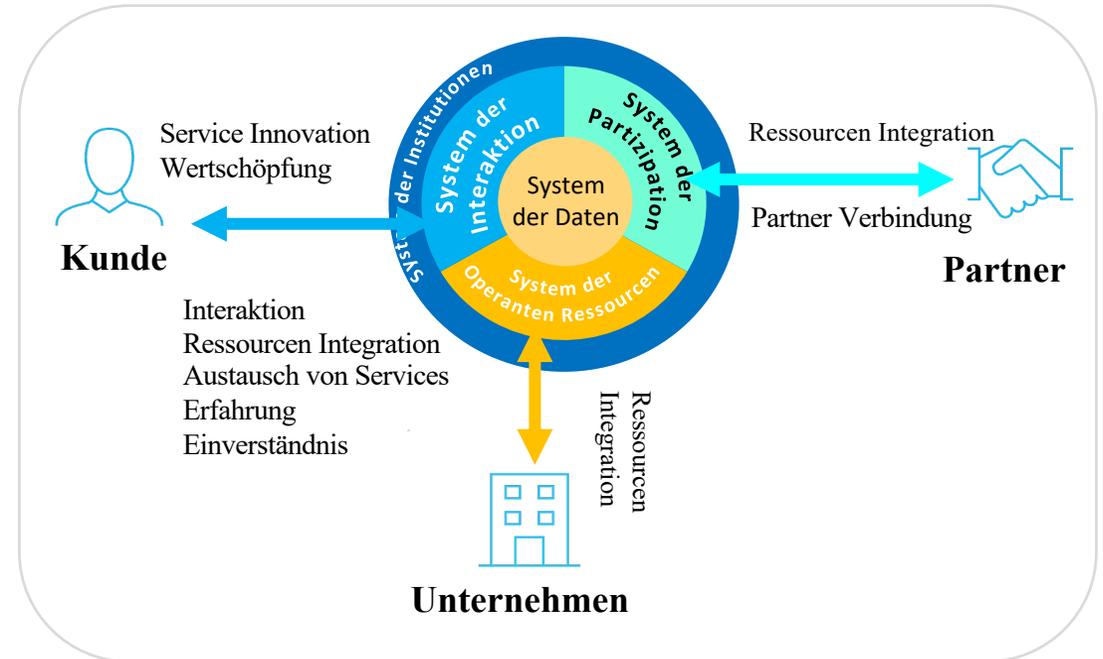
Die SDA dient als Bauplan für Service Plattformen

Service Plattform



- Wie Partner verbinden?
- Wie Ressourcen integrieren?
- Wie aus Interaktionen lernen?
- Wie baut man Fähigkeiten schrittweise auf?
- ...

Service Plattform



# Vorstellung Service Dominierte Architektur



## Die Wertversprechen der SDA

1

### **Bauplan für Service-Plattformen**

Die SDA ist ein wissenschaftlich fundierter Bauplan für den Aufbau und die Gestaltung von Service-Plattformen und Ökosystemen.

2

### **Gemeinsame Erstellung von Wertversprechen**

Die SDA ermöglicht die kooperative Erstellung und Anwendung von Wertversprechen. Via Interaktion entstehen Gebrauchsnutzen und Nutzen im Kontext.

3

### **B2B2C Business-Modelle**

Implementiert mit führenden Cloud-Technologien ermöglicht die SDA datengesteuerte B2B2C-Geschäftsmodelle; Code und Services kommen zu den Daten. So folgen sie der App-Store-Logik und dem Ansatz "einmal erstellen – x mal nutzen".

4

### **Skalierbares Lernen**

Die SDA ermöglicht (als Prozess und Struktur) adaptives und generatives Lernen und damit die Gestaltung von "lernenden Organisationen". Die „lernende Organisation“ nutzt die Interaktion, um datenbasiertes Verständnis und kontinuierlich neue Fähigkeiten aufzubauen.

5

### **Empowering. Digital. Ecosystems.**

SDA befähigt zur Gestaltung von Ökosystemen, verstanden als Strukturen, in denen Partner zusammenarbeiten, d. h. Fähigkeiten und Regeln (Institutionen) teilen, um Wertversprechen zu schaffen und anzuwenden.

# Service Dominierte Architektur (SDA)

TOP: Vorstellung Service Dominierte Architektur (SDA)

## Frage 1

Was ist die Service Dominierte Architektur (SDA)?

- Ein Bauplan für die „Do It Yourself“ Erstellung von Wertversprechen
- Ein Bauplan für die kooperative Erstellung und Anwendung von Wertversprechen
- Ein aus 5 (Service) Systemen bestehender Bauplan für die kooperative Erstellung und Anwendung von Wertversprechen
- Ein aus 4 (Service) Systemen bestehender Bauplan für die kooperative Erstellung und Anwendung von Wertversprechen

# Service Dominierte Architektur (SDA)

TOP: Vorstellung Service Dominierte Architektur (SDA)

## Frage 2

Auf welchen wissenschaftlichen Grundlagen basiert die Service Dominierte Architektur (SDA)?

- Die SDA ist aus der Physik abgeleitet
- Die SDA ist ausschließlich aus der Service-Dominierten Logik abgeleitet
- Die SDA ist ausschließlich aus der Service Science abgeleitet
- Die SDA ist aus der Service-Dominierten Logik und der Service Science abgeleitet

# Service Dominierte Architektur (SDA)

TOP: Vorstellung Service Dominierte Architektur (SDA)

## Frage 3

Wie ist die Service Dominierte Architektur (SDA) aufgebaut?

- Die SDA ist eine Organisationslogik aus den 5 (Service) Systemen: System der Institutionen, System der Interaktion, System der Daten, System der Partizipation, System der Operanten Ressourcen
- Die SDA ist eine Organisationslogik aus den 4 (Service) Systemen: System der Institutionen, System der Interaktion, System der Daten, System der Partizipation
- Die SDA ist eine Organisationslogik aus den 3 (Service) Systemen: System der Institutionen, System der Interaktion, System der Daten
- Die SDA ist eine Organisationslogik aus den 2 (Service) Systemen: System der Institutionen und System der Interaktion

# Service Dominierte Architektur (SDA)

TOP: Vorstellung Service Dominierte Architektur (SDA)

## Frage 4

Wie wird die Service Dominierte Architektur (SDA) technisch umgesetzt?

- Die 5 Systeme der SDA spiegeln sich in monolithisch aufgebauten Softwareanwendungen wieder
- Die 5 Systeme der SDA spiegeln sich in der Programmiersprache Cobol wieder
- Die 5 Systeme der SDA spiegeln sich in Software Lösungen wieder
- Die 5 Systeme der SDA spiegeln sich in Microservices wieder, die diesen Systemen zugeordnet werden

# Service Dominierte Architektur (SDA)

Der Bauplan für Kooperationen – Grundlagen, Anwendungen, Alleinstellungsmerkmale

Warum dieser Kurs?

Vorstellung Service Dominierte Architektur (SDA)

**Plattform- und Service-Ökonomie**

Service

Wertversprechen

Service Plattformen und Service Ökosysteme

Service-Dominierte Logik

Service Science

Service Dominierte Architektur (SDA)

Aufbau der Service Dominierten Architektur (SDA)

Herleitung der Service Dominierten Architektur (SDA)

Bauplan für Service Plattformen und Ökosysteme

Plattformen als Ergebnis technischer Implementierung

Use Cases und Ventures (SDA inside)

Alleinstellungsmerkmale der Service Dominierten Architektur

Referenzen



Relevant für das Assessment!



USP!



Beispiel!

# Plattform- und Service-Ökonomie

## Gesellschaftlicher Wandel durch Plattformen

Der Begriff Plattform-Ökonomie steht für die wachsende Zahl gesellschaftlicher – und wirtschaftlicher Aktivitäten und Transaktionen, die von digitalen Plattformen ermöglicht und abgewickelt werden.

Wir befinden uns mitten in einem Wandel, in dem Plattformen offensichtlich eine noch größere Marktmacht entwickeln als Fabriken und Konzerne seit der industriellen Revolution inne hatten.

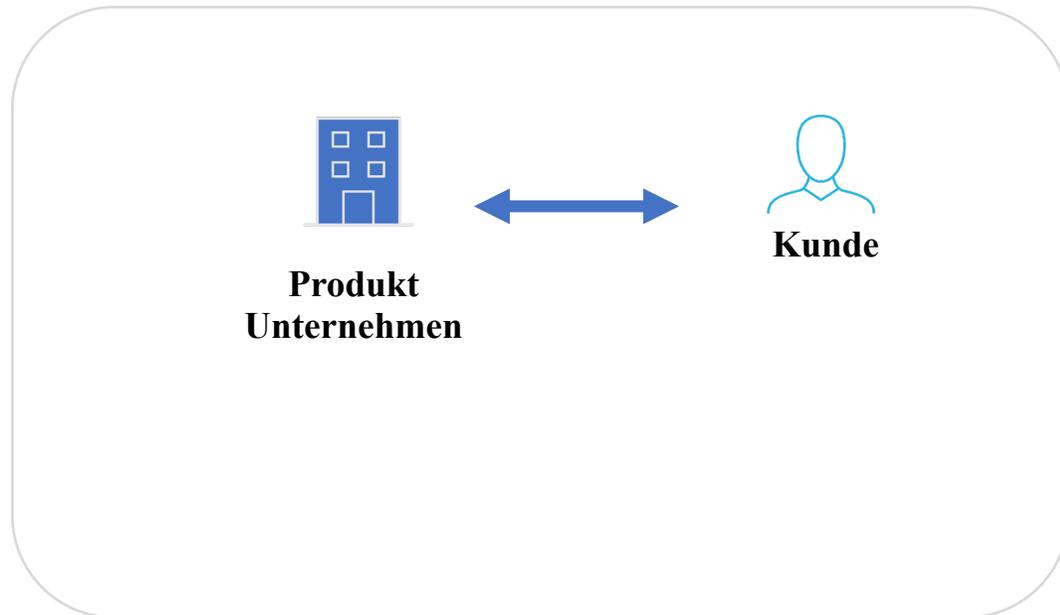
Während ökonomische Marktanalysen und Lehrveranstaltungen an Universitäten typischerweise unterstellen, dass Käufer und Verkäufer in einem Markt zusammentreffen, wird in der Realität ein großer Teil der Transaktionen über Plattformen als Intermediäre abgewickelt.

Während bei der Güter-basierten und Güter-dominierten Organisation der Produktionsprozess, das Produkt und der Tausch (Produkt gegen Geld) im Vordergrund stehen, dominiert bei der Plattform-basierten Organisation der Gebrauchsnutzen, den der Kunde im Zuge der Anwendung (Interaktion) von Wertversprechen realisiert.

# Plattform- und Service-Ökonomie

Gesellschaftlicher Wandel durch Plattformen

## Güter-basierte Organisation



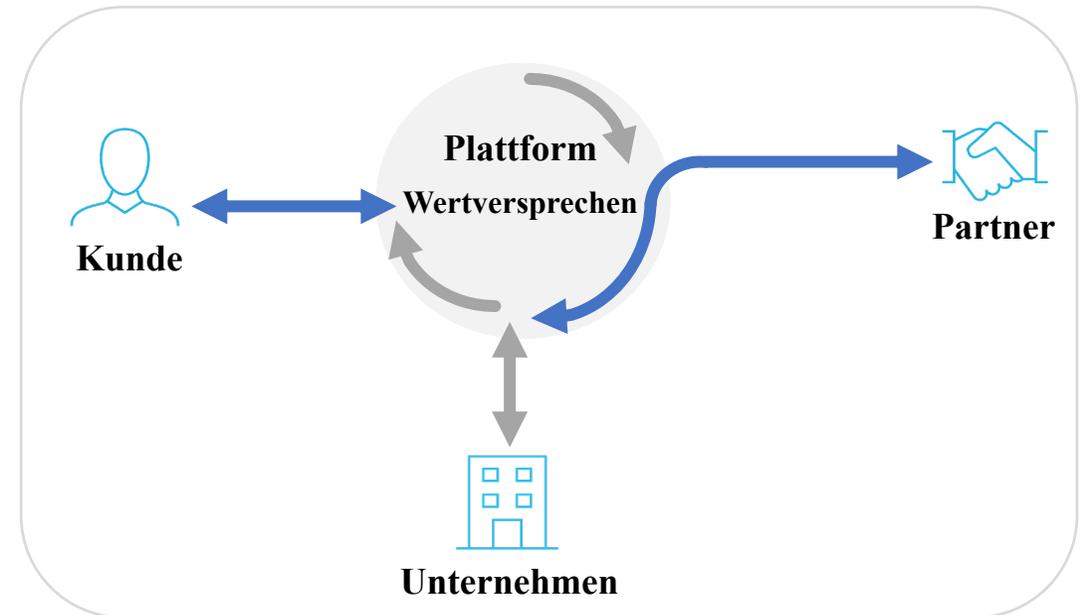
**Güterdominanz**

**Tauschwert**

**Direkt**

**1:1**

## Plattform-basierte Organisation



**Service Dominanz**

**Gebrauchsnutzen**

**Intermediäre**

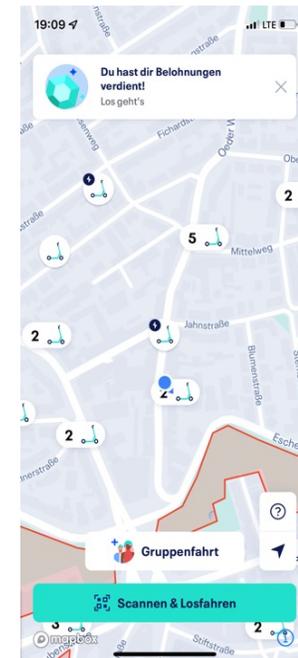
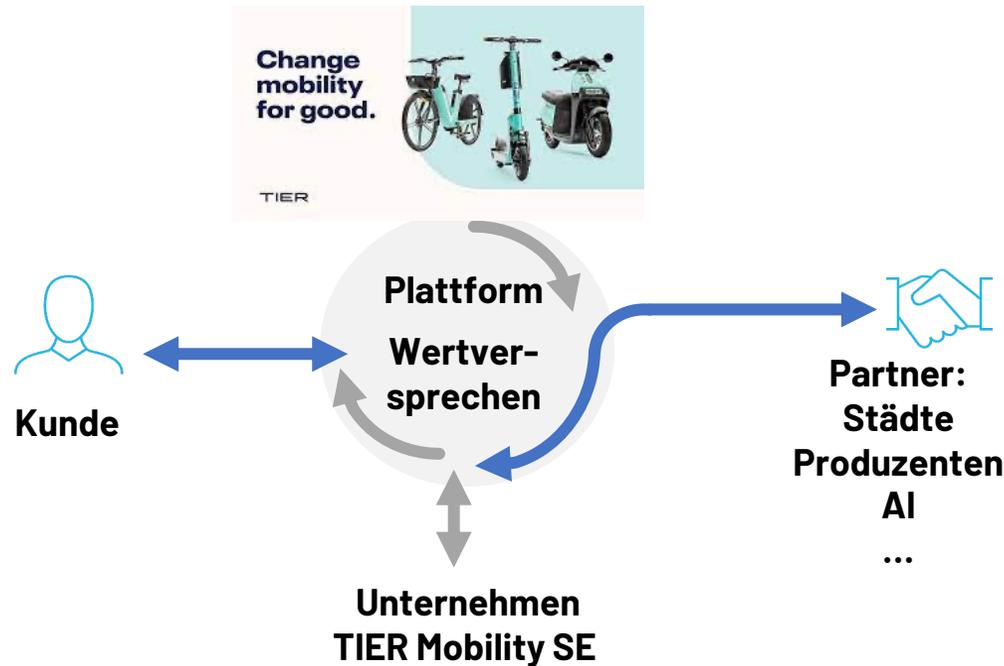
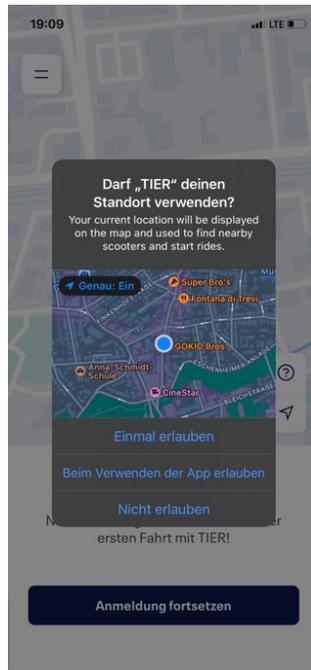
**1:n**

# Plattform- und Service-Ökonomie

Gesellschaftlicher Wandel durch Plattformen

Die plattformbasierte Organisation von Aktivitäten in Gesellschaft und Wirtschaft ist in vollem Gange, ein Beispiel:

**E** Umweltverschmutzung → Verkehrsberuhigung → MICRO-MOBILITÄT als Reaktion auf die Verkehrsberuhigung in Städten



# Plattform- und Service-Ökonomie

Paradigmen Wechsel von der Güter- zur Service-Dominanz

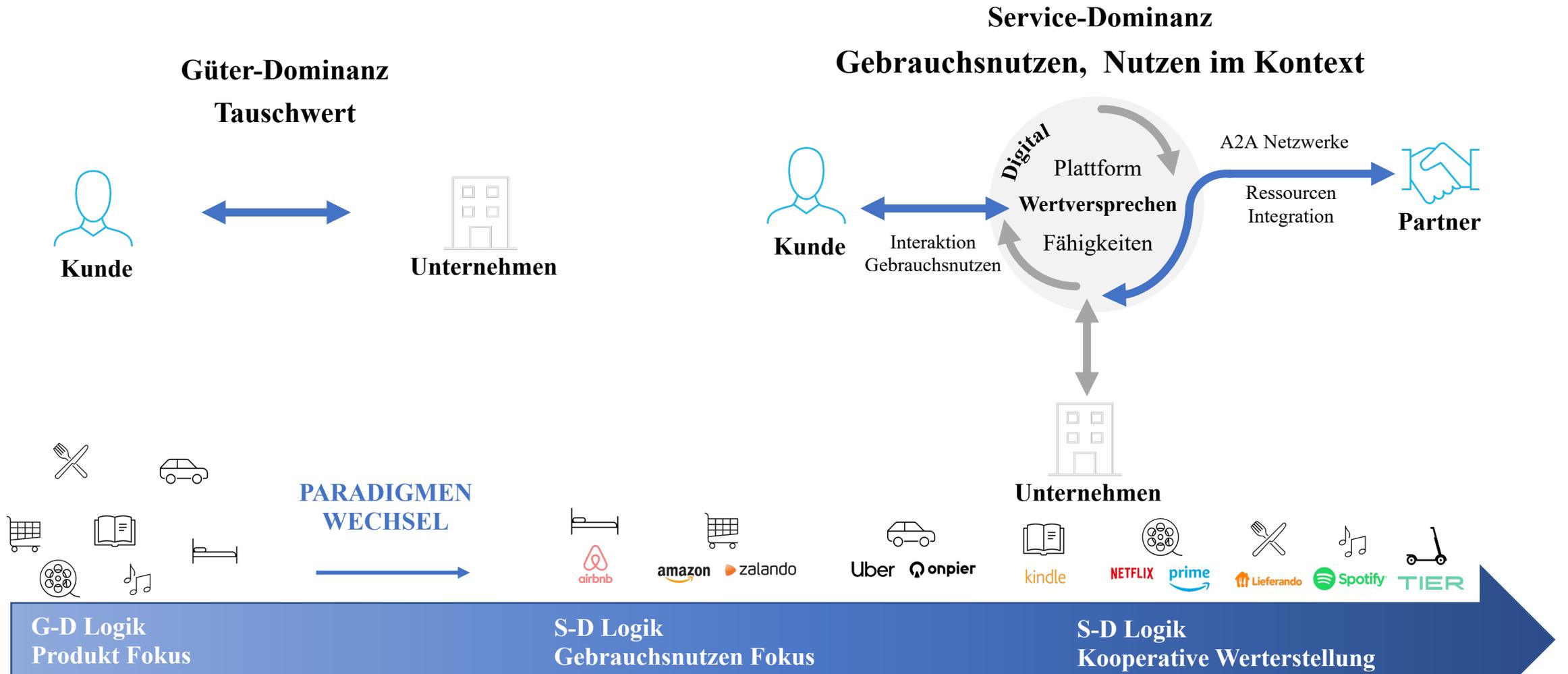
Erfolgreiche, **plattformbasierte Wertversprechen und Geschäftsmodelle** wie Amazon, Airbnb, Tier, Netflix, Car2Go und Spotify zeigen, was Kunden wollen: **individualisierten Gebrauchsnutzen**. Und das einfach, schnell, transparent und entsprechend ihrer jeweiligen Situation (Kontext).

Sie zeigen auch, dass Produkte oder Güter - z.B. die physische DVD, das Auto oder das Bett - zwar noch relevant sind, aber in den Hintergrund treten. **Service**, als Bereitstellung und Anwendung von Ressourcen und Fähigkeiten (Kompetenzen, Fertigkeiten, Wissen, Daten, technische Services, Produkte) zum Vorteil eines Anderen, zur Realisierung von **Gebrauchsnutzen** (Streaming, Discovery, etc.), **tritt in den Vordergrund und dominiert**.



# Plattform- und Service-Ökonomie

Paradigmen Wechsel von der Güter- zur Service-Dominanz



# Plattform- und Service-Ökonomie

Paradigmen Wechsel von der Güter- zur Service-Dominanz

Plattformbasierte und Service-dominierte Geschäftsmodelle verändern das Verhalten in der Gesellschaft und Wirtschaft.

**E** Beispiel: Amazon begann als Online-Buchhändler und ist heute in den Bereichen Medien, Logistik, Einzelhandel, Lebensmittel und mehr tätig. Jedes Produkt, das Amazon anbietet, ist ein Mittel, um mehr über seine Kunden zu erfahren; jede Interaktion ist ein Lernmoment und ein katalytischer Moment für neue Wertschöpfung. Jedes Produkt bietet die Chance für Feedback von den Kunden, jede Interaktion ist ein Beitrag zum Lernen und zur Weiterentwicklung (Anpassung).\*



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

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

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

# Service Dominierte Architektur (SDA)

TOP: Plattform- und Service-Ökonomie

## Frage 5

Wofür steht der Begriff Plattformökonomie?

- Für die wachsende Zahl gesellschaftlicher – und wirtschaftlicher Aktivitäten und Transaktionen, die von digitalen Plattformen ermöglicht und abgewickelt werden
- Für Plattformtechnologien
- Für den Preis, den eine Plattform kostet
- Für die Vielzahl an Transaktionen, die über Plattformen abgewickelt werden und die steigende Bedeutung von Plattformen

# Service Dominierte Architektur (SDA)

TOP: Plattform- und Service-Ökonomie

## Frage 6

Was unterscheidet die Güter-basierte Organisation von der Plattform-basierten Organisation?

- Die Beziehung zwischen Anbieter und Nachfrager ist bei der Güter-dominierten Organisation direkt und bei der Plattform-basierten Organisation indirekt über Plattformen als Intermediäre
- Bei der Güter-basierten Organisation steht der Gebrauchsnutzen im Vordergrund, den der Kunde als Anwender des Wertversprechens im Zuge der Interaktion erhält
- Bei der Güter-basierten Organisation rückt das Produkt in den Hintergrund
- Bei der Plattform-basierten Organisation rückt das Produkt in den Hintergrund

# Service Dominierte Architektur (SDA)

TOP: Plattform- und Service-Ökonomie

## Frage 7

Was beschreibt den Paradigmenwechsel von der Güter-Dominanz zur Service-Dominanz?

- Das Produkt steht im Vordergrund
- Service, als Bereitstellung und Anwendung von Ressourcen zum Vorteil eines Anderen (und/oder seiner selbst) steht im Vordergrund
- Statt des Tauschwertes (Gut gegen Geld) steht der Gebrauchswert im Vordergrund
- Statt des Gebrauchswertes steht der Tauschwert (Gut gegen Geld) im Vordergrund

# Service Dominierte Architektur (SDA)

Der Bauplan für Kooperationen – Grundlagen, Anwendungen, Alleinstellungsmerkmale

Warum dieser Kurs?

Was ist die Service Dominierte Architektur (SDA)

Plattform- und Service-Ökonomie

**Service**

Wertversprechen

Service Plattformen und Service Ökosysteme

Service-Dominierte Logik

Service Science

Service Dominierte Architektur (SDA)

Aufbau der Service Dominierten Architektur (SDA)

Herleitung der Service Dominierten Architektur (SDA)

Bauplan für Service Plattformen und Ökosysteme

Plattformen als Ergebnis technischer Implementierung

Use Cases und Ventures (SDA inside)

Alleinstellungsmerkmale der Service Dominierten Architektur

Referenzen



Relevant für das Assessment!



USP!



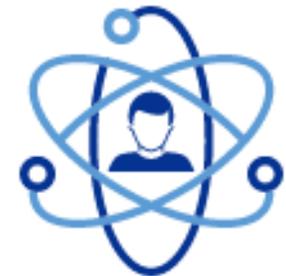
Beispiel!

# Service

Warum ist Service so relevant?

Service ist die Anwendung von Ressourcen (z.B. Wissen) zum Vorteil eines anderen Akteurs und/oder der eigenen Person und verbindet jeden von uns mit der uns umgebenden Welt.

Dieser Kurs befasst sich mit Service aus drei Perspektiven: Wissenschaft, Logik und Architektur. Auf diese Weise ist es möglich, die Grundlagen von Service-Plattformen und Ökosystemen zu verstehen und zu gestalten.



# Service

Warum ist Service so relevant?

**?** Warum ist Service so **zentral** und so eng mit jedem anderen wichtigen Konzept verbunden? **➔** **!** Die **Antwort** ist, dass **Service die Grundlage für Austausch und Kooperation ist!**

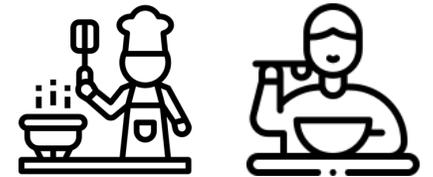
A

## Definition

**Service** ist die Anwendung von Ressourcen (z.B. Wissen, Fähigkeiten, Kompetenzen, Produkte, Software) zum Vorteil eines anderen Akteurs und/oder der eigenen Person und verbindet jeden von uns mit der uns umgebenden Welt.\*

\*Spohrer, J.C., Maglio P.P., Vargo S.L., Warg M. (2022) Service in the AI Era. Business Expert Press;  
Vargo, S.L., & Lusch, R.F. (2018). The SAGE Handbook of Service-Dominant Logic: SAGE Publications.

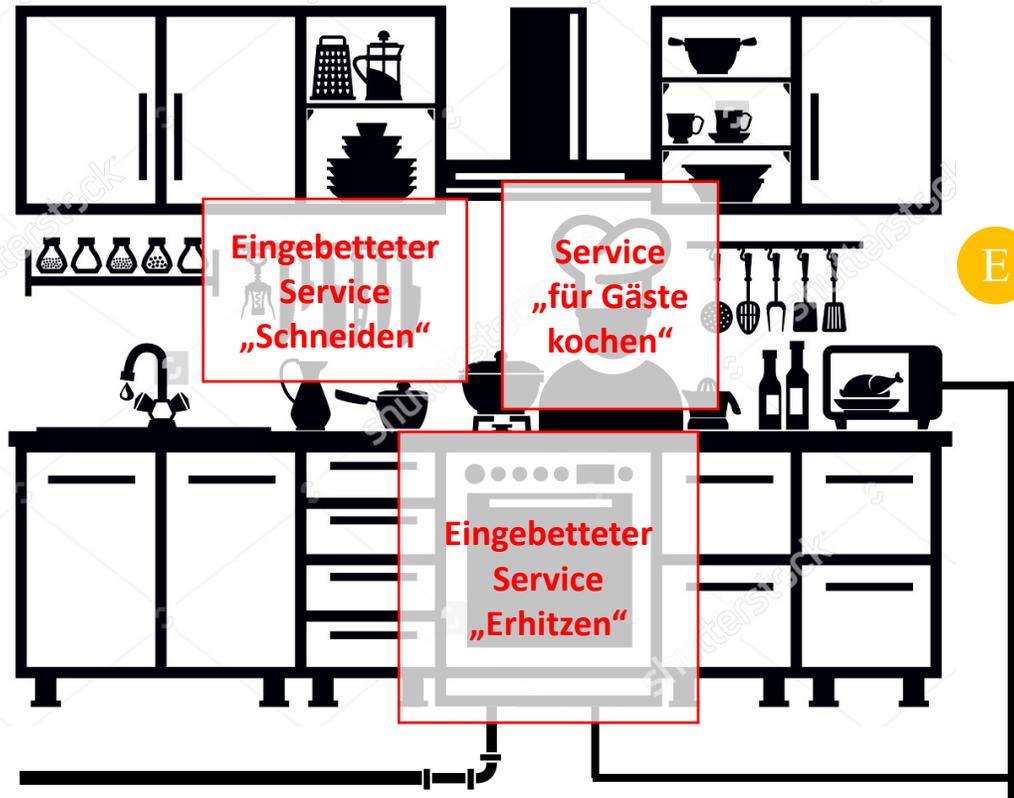
E



In einem Restaurant beispielsweise setzt der Koch seine Fähigkeiten und andere Ressourcen (Kenntnis von Rezepten, Zubereitung, Anwendung von Hilfsmitteln wie Herd und Pfanne), um ein Essen für den Gast zuzubereiten.

# Service

Warum ist Service so relevant?



Durch die **Anwendung verschiedener Ressourcen** kann das Restaurant seinen Kunden Wertversprechen bspw. in Form einer Mahlzeit anbieten.

Der Wert für den Kunden entsteht, wenn er die Mahlzeit verzehrt (**Gebrauchswert**) und wenn er das Ambiente genießt (**Kontextwert**).

Das Ergebnis kann in **Ergebnis- und Erlebniskomponenten** bewertet werden.

Darüber hinaus dienen materielle Produkte als **Träger von Service**. Ihr Service ist während des Produktionsprozesses in das Produkt eingebettet (z. B. bietet ein Messer den Service, etwas schneiden zu können) und wird **während seiner Nutzung** freigesetzt.

# Service

## Was ist ein Akteur?

A

### Definition

Ein **Akteur** ist in der Lage, auf potenzielle Ressourcen einzuwirken, um einen positiv oder negativ bewerteten Wert zu schaffen.\*

E

Akteur



Ressourcen

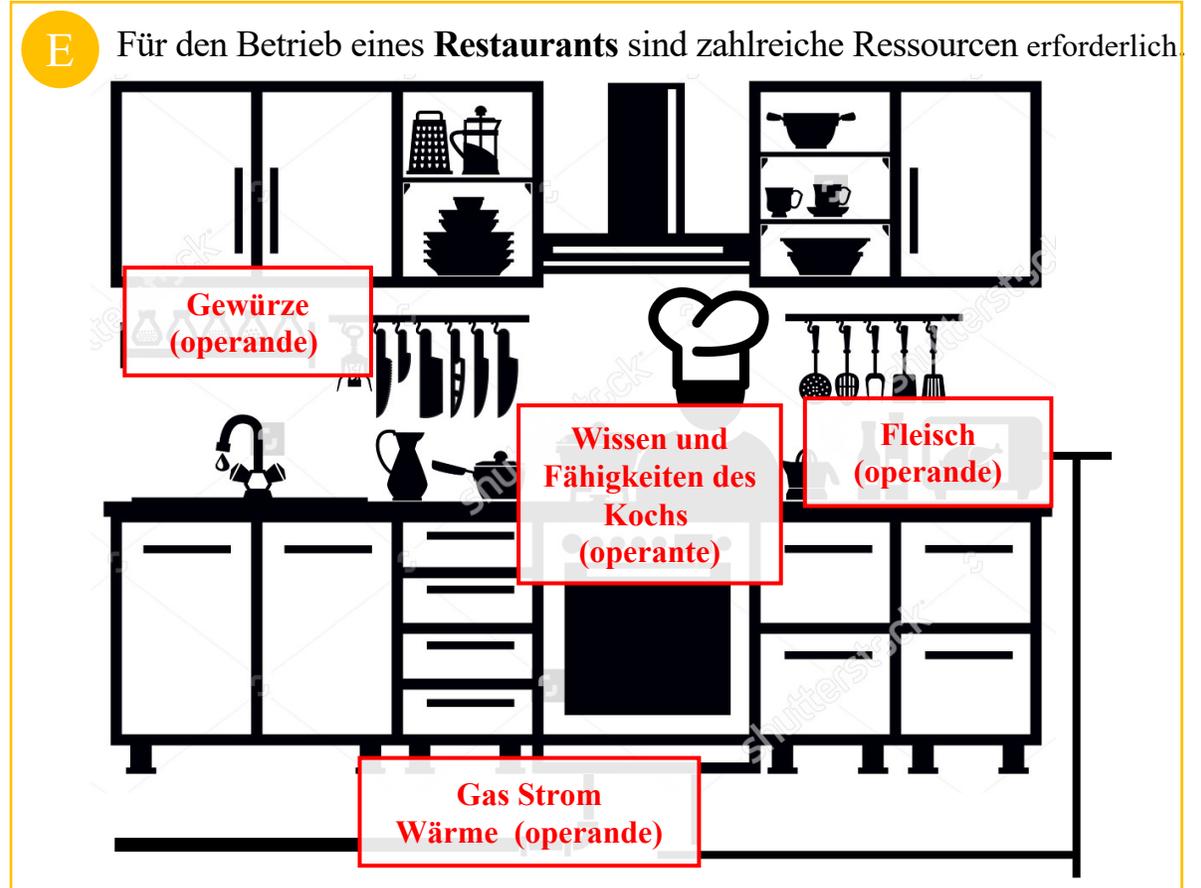


\*Vargo, S.L., & Lusch, R.F. (2018). *The SAGE Handbook of Service-Dominant Logic*: SAGE Publications.

# Service

## Was sind Ressourcen?

- A** **Definition** Eine **Ressource** ist alles, worauf ein Akteur zur Unterstützung zurückgreifen kann.\*
- A** **Definition** **Operante Ressourcen** bilden die Grundlage für einen strategischen Vorteil (Wissen und Fähigkeiten). Ressourcen, die in der Lage sind, auf andere (potenzielle) Ressourcen einzuwirken, um (gemeinsam) Wert zu schaffen.\*
- A** **Definition** **Operande Ressourcen** sind Ressourcen, auf deren Grundlage etwas hergestellt wird (z. B. natürliche Ressourcen): (Potenzielle) Ressourcen, bei denen andere Ressourcen auf sie einwirken müssen, um einen Wert zu erzielen.\*



\* Constantin, James A., & Lusch, Robert F. (1994). *Understanding Resource Management: How to Deploy Your People, Products, and Processes for Maximum Productivity*: Oxford, OH: The Planning Forum.  
Vargo, S.L., & Lusch, R.F. (2018). *The SAGE Handbook of Service-Dominant Logic*: SAGE Publications.

# Service Dominierte Architektur (SDA)

TOP: Service

## Frage 8

Was ist Service und warum ist die Bedeutung von Service so zentral?

- Weil das Produkt im Vordergrund steht
- Service ist die Anwendung von Ressourcen (z.B. Wissen, Fähigkeiten, Produkte, Software) zum Vorteil eines anderen Akteurs und/oder der eigenen Person und verbindet jeden von uns mit der uns umgebenden Welt.
- Service ist die Grundlage für Austausch und Kooperation
- Service ist der Eigentum von Ressourcen

# Service Dominierte Architektur (SDA)

TOP: Service

## Frage 9

Was ist ein Akteur?

- Ein Akteur ist nicht in der Lage, auf potenzielle Ressourcen einzuwirken, um einen positiv oder negativ bewerteten Wert zu schaffen
- Ein Akteur ist in der Lage, auf potenzielle Ressourcen einzuwirken, um einen positiv oder negativ bewerteten Wert zu schaffen
- Ein Akteur ist in der Lage, auf operante und operande Ressourcen einzuwirken, um einen positiv oder negativ bewerteten Wert zu schaffen
- Ein Akteur ist nicht in der Lage, auf operante und operande Ressourcen einzuwirken, um einen positiv oder negativ bewerteten Wert zu schaffen

# Service Dominierte Architektur (SDA)

TOP: Service

## Frage 10

Was sind Ressourcen?

- Ressourcen sind immer materiell
- Ressourcen sind immer immateriell
- Wissen, Software, Gewürze sind Beispiele für Ressourcen
- Eine Ressource ist alles, worauf ein Akteur zur Unterstützung zurückgreifen kann

# Service Dominierte Architektur (SDA)

TOP: Service

## Frage 11

Was sind operante und operande Ressourcen?

- Operante Ressourcen bilden die Grundlage für einen strategischen Vorteil (Wissen und Fähigkeiten). Ressourcen, bei denen andere Ressourcen auf sie einwirken müssen, um einen Wert zu erzielen
- Operante Ressourcen bilden die Grundlage für einen strategischen Vorteil (Wissen und Fähigkeiten). Ressourcen, die in der Lage sind, auf andere (potenzielle) Ressourcen einzuwirken, um Wert zu schaffen
- Operande Ressourcen sind Ressourcen, auf deren Grundlage etwas hergestellt wird (z. B. natürliche Ressourcen): Ressourcen, die in der Lage sind, auf andere (potenzielle) Ressourcen einzuwirken, um Wert zu schaffen
- Operande Ressourcen sind Ressourcen, auf deren Grundlage etwas hergestellt wird (z. B. natürliche Ressourcen): (Potenzielle) Ressourcen, bei denen andere Ressourcen auf sie einwirken müssen, um einen Wert zu erzielen

# Service Dominierte Architektur (SDA)

Der Bauplan für Kooperationen – Grundlagen, Anwendungen, Alleinstellungsmerkmale

Warum dieser Kurs?

Was ist die Service Dominierte Architektur (SDA)

Plattform- und Service-Ökonomie

Service

**Wertversprechen**

Service Plattformen und Service Ökosysteme

Service-Dominierte Logik

Service Science

Service Dominierte Architektur (SDA)

Aufbau der Service Dominierten Architektur (SDA)

Herleitung der Service Dominierten Architektur (SDA)

Bauplan für Service Plattformen und Ökosysteme

Plattformen als Ergebnis technischer Implementierung

Use Cases und Ventures (SDA inside)

Alleinstellungsmerkmale der Service Dominierten Architektur

Referenzen



Relevant für das Assessment!



USP!



Beispiel!

# Wertversprechen

Was ist ein Wertversprechen?

A

## Definition

Das **Wertversprechen** ist "das gemeinsam entwickelte Verständnis des potenziellen Wertes oder Nutzens - oft in Form eines impliziten oder expliziten Versprechens und einer Erwartung formuliert".\*

\*Vargo, S.L., & Lusch, R.F. (2018). *The SAGE Handbook of Service-Dominant Logic*: SAGE Publications. Page 740

E

Um dem Kunden das passende Wertversprechen, z. B. eine Mahlzeit, zu servieren, muss der Kellner die expliziten Anforderungen des Kunden erfassen und verstehen (worauf hat der Kunde Appetit?).



Das Wertversprechen  
unterliegt einem ständigen  
Wandel

# Wertversprechen

## Was ist Wert?

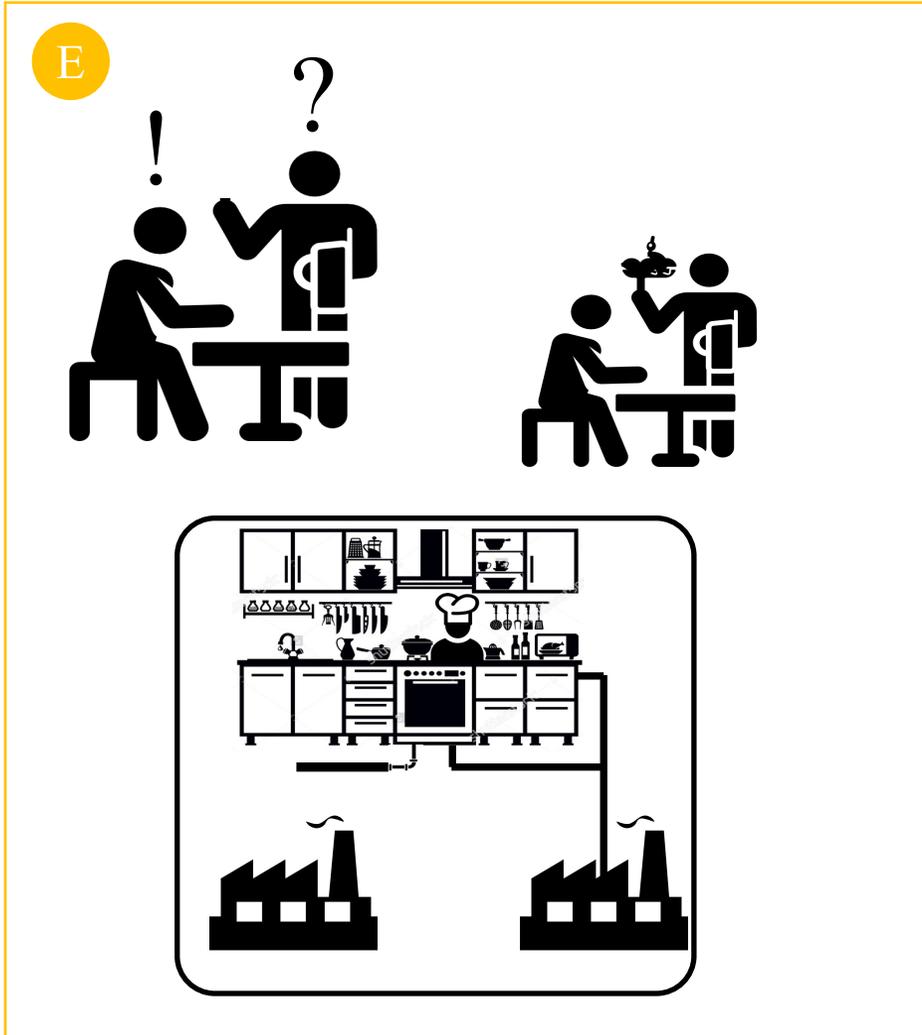
A	<b>Definition</b>	<b>Wert:</b> Eine entstehende, positiv oder negativ bewertete Veränderung des Wohlbefindens oder der Lebensfähigkeit eines bestimmten Systems/Akteurs.
A	<b>Definition</b>	<b>Gebrauchswert:</b> Die Veränderung des Wohlbefindens aus der Sicht eines Akteurs, die sich aus der direkten oder indirekten Anwendung von Ressourcen ergibt.
A	<b>Definition</b>	<b>Wert im Kontext:</b> im Wesentlichen dasselbe wie Gebrauchswert, mit der ausdrücklichen Anerkennung, dass Wert immer eine Teilfunktion des Kontexts ist. Zum Beispiel ist das Ambiente eines Restaurants der Kontext, in dem der Akteur seine Mahlzeit isst.



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

# Wertversprechen

Was ist gemeinsame (kooperative, ko-kreative) Werterstellung?



## A Definition

**Kooperative Werterstellung:** Der Prozess durch den mehrere Akteure, die sich oft nicht kennen, gemeinsam zum Wohlergehen eines Akteurs beitragen. In lebenden Systemen eine (ontologische) Erklärung dafür, wie Wert immer geschaffen wird.

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

# Wertversprechen

Was ist eine Lösung?

A

## Definition

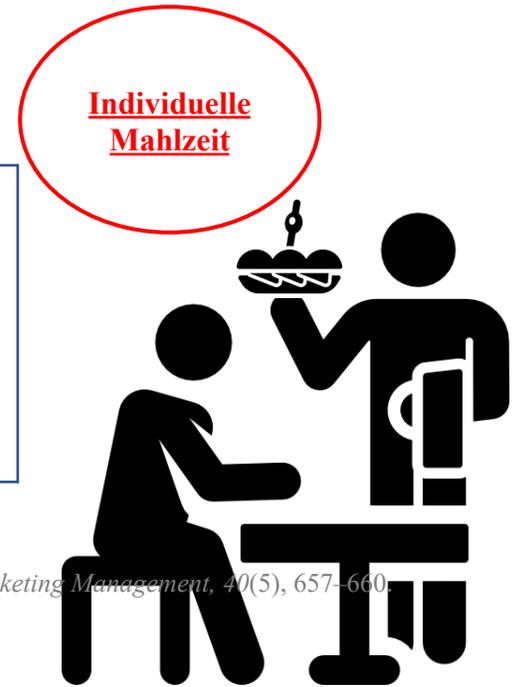
**Lösungen** sind individualisierte Angebote (Wertversprechen) für komplexe Kundenprobleme, die interaktiv mit dem Kunden erarbeitet werden. Durch die Kombination der Einzelleistungen wird ein integrierter Mehrwert geschaffen, der mehr Wert liefert, als die Summe aller Werte der Einzelleistungen.\*

\*

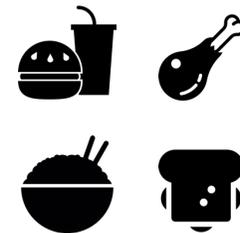
Evanschitzky, H., v.Wangenheim, Florian, & Woisetschläger, D. (2011). Service & solution innovation: Overview and research agenda. *Industrial Marketing Management*, 40(5), 657-660.  
Sawhney, Mohanbir. (2006). Going Beyond the Product: Defining, Designing and Delivering Customer Solutions. In R. F. Lusch & S. L. Vargo (Eds.), *The service-dominant logic of marketing: Dialogue, debate, and directions* (pp. 365-380). Armonk, NY: M.E. Sharpe.

E

Um den Anforderungen des Kunden gerecht zu werden, nutzt „die Küche“ verschiedene Fähigkeiten und Ressourcen. Das Ergebnis ist eine maßgeschneiderte Mahlzeit, die die Lösung darstellt. Der Nutzen der Lösung ist höher als der Nutzwert ihrer einzelnen Elemente. Das bedeutet, dass bspw. ein fertiges Sandwich besser schmeckt als seine einzelnen Bestandteile (Brot, Butter, Salat, ...).



Natürlich kann der Koch auch andere Gerichte kochen (Lösungen):



# Wertversprechen

Was ist eine Service Innovation?

A

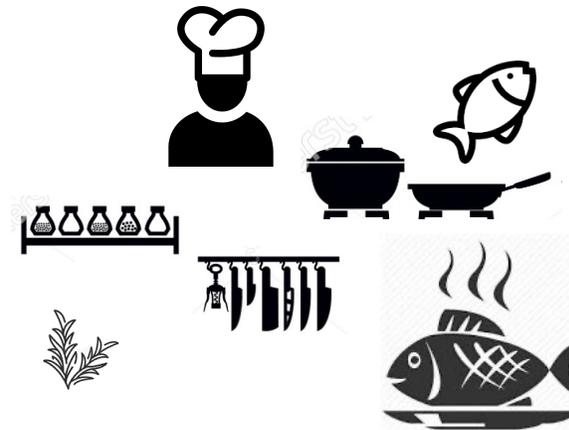
## Definition

“**Service Innovationen** können als neue Kombinationen von verschiedenen Ressourcen betrachtet werden, die für einige Akteure in einem bestimmten Kontext von Nutzen sind (d. h. Wert schaffen), wobei fast immer ein Netz von Akteuren einschließlich des Nutznießers (z. B. des Kunden) beteiligt ist.

\* Lusch, Robert F, & Nambisan, Satish. (2015). Service Innovation: A Service-Dominant Logic Perspective. *MIS Quarterly*, 39(1), 155-175.

E

In der Küche entstehen beispielsweise neue Gerichte durch neue Kombinationen von Gewürzen und anderen Zutaten oder durch neue Fertigkeiten bei der Zubereitung.



# Service Dominierte Architektur (SDA)

TOP: Wertversprechen

## Frage 12

Was ist ein Wertversprechen?

- Ein Wertversprechen ist der Preis eines Produktes
- Ein Wertversprechen ist unmittelbarer Gebrauchsnutzen
- Das Wertversprechen ist unmittelbarer Nutzen im Kontext
- Das Wertversprechen ist "das gemeinsam entwickelte Verständnis des potenziellen Wertes oder Nutzens - oft in Form eines impliziten oder expliziten Versprechens und einer Erwartung formuliert"

# Service Dominierte Architektur (SDA)

TOP: Wertversprechen

## Frage 13

Was ist ein Wert?

- Eine entstehende, positiv oder negativ bewertete Veränderung des Wohlbefindens oder der Lebensfähigkeit eines bestimmten Systems/Akteurs
- Eine entstehende, immer positiv bewertete Veränderung des Wohlbefindens oder der Lebensfähigkeit eines bestimmten Systems/Akteurs
- Eine entstehende, immer negativ bewertete Veränderung des Wohlbefindens oder der Lebensfähigkeit eines bestimmten Systems/Akteurs
- Eine entstehende, positiv, neutral oder negativ bewertete Veränderung des Wohlbefindens oder der Lebensfähigkeit eines bestimmten Systems/Akteurs

# Service Dominierte Architektur (SDA)

TOP: Wertversprechen

## Frage 14

Was ist Gebrauchswert und was Wert im Kontext?

- Wert im Kontext: im Wesentlichen dasselbe wie Gebrauchswert, mit der ausdrücklichen Anerkennung, dass Wert immer eine Teilfunktion des Kontexts ist
- Wert im Kontext: im Wesentlichen dasselbe wie Gebrauchswert, mit der ausdrücklichen Anerkennung, dass Wert immer beim Tausch Geld gegen Produkt entsteht
- Gebrauchswert: Die Veränderung des Wohlbefindens aus der Sicht eines Akteurs, die sich aus dem Kauf von Ressourcen ergibt
- Gebrauchswert: Die Veränderung des Wohlbefindens aus der Sicht eines Akteurs, die sich aus der direkten oder indirekten Anwendung von Ressourcen ergibt

# Service Dominierte Architektur (SDA)

TOP: Wertversprechen

## Frage 15

Was ist gemeinsame (kooperative, ko-kreative) Werterstellung?

- Kooperative Werterstellung: Das Ergebnis des Prozesses durch den mehrere Akteure, die sich oft nicht kennen, gemeinsam zum Wohlergehen eines Akteurs beitragen
- Kooperative Werterstellung: Der Prozess durch den mehrere Akteure, die sich kennen, gemeinsam zum Wohlergehen eines Akteurs beitragen
- Kooperative Werterstellung: Der Prozess durch den ein Akteur zu seinem Wohlergehen beiträgt
- Kooperative Werterstellung: Der Prozess durch den mehrere Akteure, die sich oft nicht kennen, gemeinsam zum Wohlergehen eines Akteurs beitragen

# Service Dominierte Architektur (SDA)

TOP: Wertversprechen

## Frage 16

Was ist eine Lösung?

- Lösungen sind individualisierte Angebote (Wertversprechen) für komplexe Kundenprobleme, die ohne den Kunden erarbeitet werden
- Lösungen sind individualisierte Angebote (Wertversprechen) für komplexe Kundenprobleme, die interaktiv mit dem Kunden erarbeitet werden
- Lösungen sind Standard Angebote (Wertversprechen) für komplexe Kundenprobleme, die interaktiv mit dem Kunden erarbeitet werden
- Lösungen sind Standard Angebote (Wertversprechen) für komplexe Kundenprobleme, die ohne Kunden erarbeitet werden

# Service Dominierte Architektur (SDA)

TOP: Wertversprechen

## Frage 17

Was ist eine Service Innovation?

- Service Innovationen können als Kombinationen von verschiedenen Ressourcen betrachtet werden, die für einige Akteure von Nutzen sind (d. h. Wert schaffen)
- Service Innovationen können als neue Kombinationen von verschiedenen Ressourcen betrachtet werden, die für einige Akteure von Nutzen sind (d. h. Wert schaffen)
- Service Innovationen können als alte Kombinationen von verschiedenen Ressourcen betrachtet werden, die für einige Akteure von Nutzen sind (d. h. Wert schaffen)
- Service Innovationen können als bestehende Kombinationen von verschiedenen Ressourcen betrachtet werden, die für einige Akteure von Nutzen sind (d. h. Wert schaffen)

# Service Dominierte Architektur (SDA)

Der Bauplan für Kooperationen – Grundlagen, Anwendungen, Alleinstellungsmerkmale

Warum dieser Kurs?

Vorstellung Service Dominierte Architektur (SDA)

Plattform- und Service-Ökonomie

Service

Wertversprechen

**Service Plattformen und Service Ökosysteme**

Service-Dominierte Logik

Service Science

Service Dominierte Architektur (SDA)

Aufbau der Service Dominierten Architektur (SDA)

Herleitung der Service Dominierten Architektur (SDA)

Bauplan für Service Plattformen und Ökosysteme

Plattformen als Ergebnis technischer Implementierung

Use Cases und Ventures (SDA inside)

Alleinstellungsmerkmale der Service Dominierten Architektur

Referenzen



Relevant für das Assessment!



USP!



Beispiel!

# Service Plattformen und Service Ökosysteme

Was charakterisiert Service Plattformen?

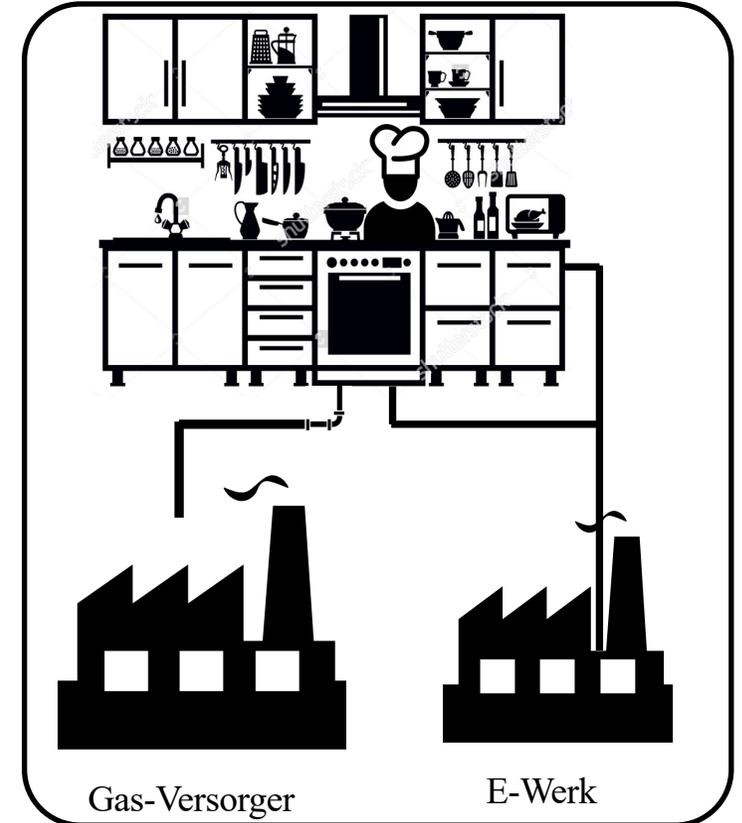
A

## Definition

**Service-Plattformen** verbinden Akteure und ermöglichen die Integration und Bündelung von Ressourcen (Wissen, technische Services, Produkte, Fähigkeiten...), bei deren Anwendung (Interaktion) Nutzen entsteht.\*

E

In der Küche werden interne Ressourcen und Fähigkeiten (z.B. Herd, Messer, Gewürze, Sternekokh) und externe Ressourcen und Fähigkeiten (z.B. Gas- und Strom) gebündelt, bei deren Anwendung bspw. durch den Koch Nutzen entsteht.



\* Warg, M., Zolnowski, A., Frosch, M., Weiß, P. (2019). From Product Organization to Platform Organization - Observations of Organizational Development in the Insurance Industry. Naples Forum on Service, 10.th, 16. <http://www.naplesforumonservice.it/uploads/files/2018/Proceedings/NFS2019-Warg-Zolnowski-Frosch-Weiss.pdf>  
Warg, M., Zolnowski, A., Frosch, M., (2019). Why becoming a platform organization?, Ignite Talk, HICCS 2019. <https://www.ifsd.hamburg/INDEX/>

# Service Plattformen und Service Ökosysteme

## Was charakterisiert Service Ökosysteme?

### Zwei Definitionen

**A** **Definition** **Service Ökosysteme** werden charakterisiert als: autonome, selbstorganisierende Systeme von Akteuren, die Ressourcen integrieren, Regeln teilen und durch den Austausch von Service gegenseitig Wert schaffen.\*

\* Vargo, S.L., & Lusch, R.F. (2018). *The SAGE Handbook of Service-Dominant Logic*: SAGE Publications.

**A** **Definition** „Eine Struktur, in der (oft einander unbekannte) Partner kooperieren, d.h. Fähigkeiten und Regeln teilen, um Wertversprechen zu erstellen und anzuwenden".\*

\* Adner, Ron. (2017). Ecosystem as Structure: An Actionable Construct for Strategy. *Journal of Management*, 43(1), 39-58. doi:10.1177/0149206316678451  
Warg, Markus. (2022) Erfolg in Ökosystemen: Empfehlungen für deutsche Versicherer. Zeitschrift für Versicherungswesen (Vol 01.04.2022), Allgemeiner Fachverlag  
<https://www.ifsd.hamburg/INDEX/>

# Service Plattformen und Service Ökosysteme

Was ist eine Service Ökosystem?

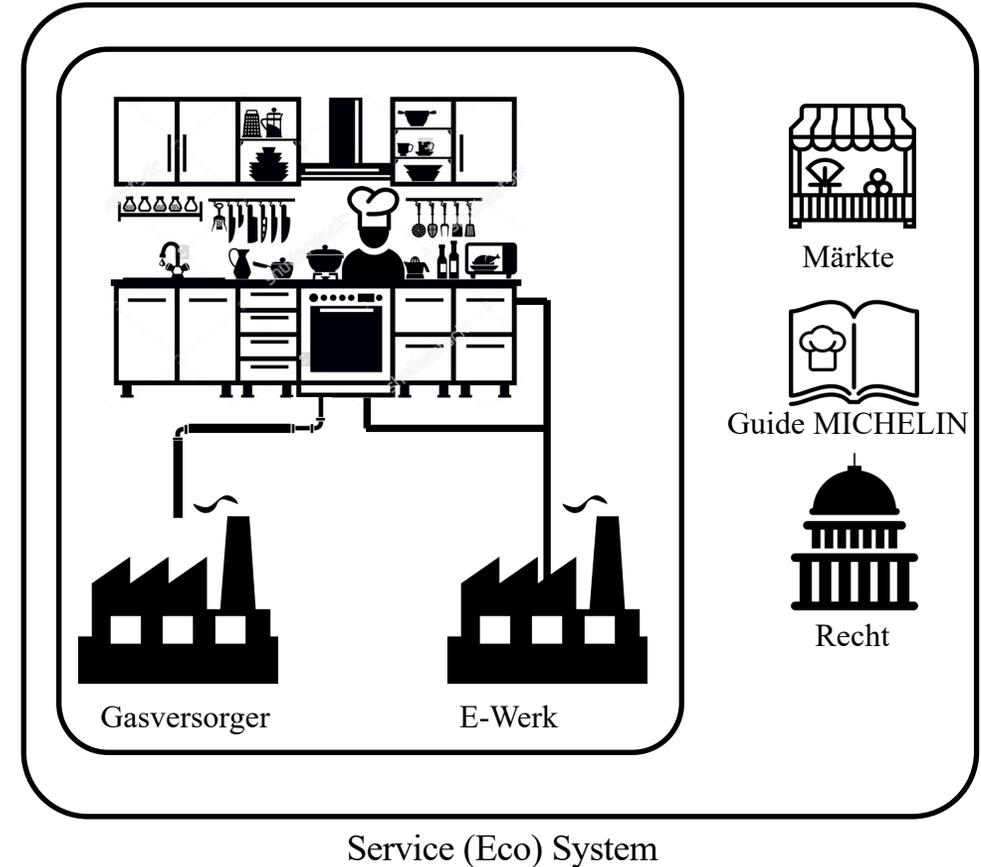
A

## Definition

**Service Ökosystem:** Eine Struktur, in der (oft einander unbekannte) Partner kooperieren, d.h. Fähigkeiten und Regeln teilen, um Wertversprechen zu erstellen und anzuwenden.\*

\* Adner, R. (2017). Ecosystem as Structure: An Actionable Construct for Strategy. *Journal of Management*, 43(1), 39-58.

Warg, Markus. (2022) *Erfolg in Ökosystemen: Empfehlungen für deutsche Versicherer*. Zeitschrift für Versicherungswesen (Vol 01.04.2022), Allgemeiner Fachverlag



E

Standinhaber von Wochenmärkten liefern frische Produkte, der Staat macht Gesetze, der MICHELIN-Führer bewertet Restaurants - die Akteure tragen dazu bei gutes Essen zu garantieren, sind aber vertraglich nicht aneinander gebunden und somit lose gekoppelt. Gemeinsam bilden sie ein Service Ökosystem.

# Service Dominierte Architektur (SDA)

TOP: Service Plattformen und Service Ökosysteme

## Frage 18

Was charakterisiert Service Plattformen?

- Service-Plattformen verbinden Akteure und verhindern die Integration und Bündelung von Ressourcen (Wissen, technische Services, Produkte, Fähigkeiten...), bei deren Anwendung (Interaktion) Nutzen entsteht
- Service-Plattformen separieren Akteure und ermöglichen die Integration und Bündelung von Ressourcen (Wissen, technische Services, Produkte, Fähigkeiten...), bei deren Anwendung (Interaktion) Nutzen entsteht
- Service-Plattformen verbinden Akteure und ermöglichen die Integration und Bündelung von Ressourcen (Wissen, technische Services, Produkte, Fähigkeiten...), bei deren Anwendung (Interaktion) Nutzen entsteht
- Service-Plattformen verbinden Akteure und ermöglichen die Integration und Bündelung von Ressourcen (Wissen, technische Services, Produkte, Fähigkeiten...), bei deren Anwendung (Interaktion) kein Nutzen entsteht

# Service Dominierte Architektur (SDA)

TOP: Service Plattformen und Service Ökosysteme

## Frage 19

Was charakterisiert Service Ökosysteme?

- Service Ökosysteme sind Strukturen, in denen (oft einander unbekannte) Partner kooperieren, d.h. Fähigkeiten und Regeln teilen, um Wertversprechen zu erstellen und anzuwenden
- Service Ökosysteme sind Strukturen, in denen nur einander bekannte Partner kooperieren, d.h. Fähigkeiten und Regeln teilen, um Wertversprechen zu erstellen und anzuwenden
- Service Ökosysteme sind Strukturen, in denen (oft einander unbekannte) Partner konkurrieren ohne Fähigkeiten und Regeln zu teilen
- Service Ökosysteme sind Strukturen, in denen (oft einander unbekannte) Partner kooperieren, d.h. Fähigkeiten und Regeln teilen, um Wertversprechen zu vermeiden

# Service Dominierte Architektur (SDA)

Der Bauplan für Kooperationen – Grundlagen, Anwendungen, Alleinstellungsmerkmale

Warum dieser Kurs?

Vorstellung Service Dominierte Architektur (SDA)

Plattform- und Service-Ökonomie

Service

Wertversprechen

Service Plattformen und Service Ökosysteme

**Service-Dominierte Logik**

Service Science

Service Dominierte Architektur (SDA)

Aufbau der Service Dominierten Architektur (SDA)

Herleitung der Service Dominierten Architektur (SDA)

Bauplan für Service Plattformen und Ökosysteme

Plattformen als Ergebnis technischer Implementierung

Use Cases und Ventures (SDA inside)

Alleinstellungsmerkmale der Service Dominierten Architektur

Referenzen



Relevant für das Assessment!



USP!



Beispiel!

# Service-Dominierte Logik

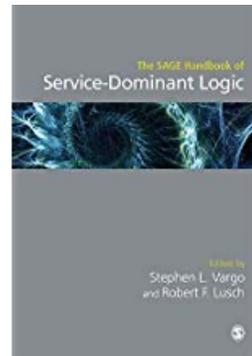
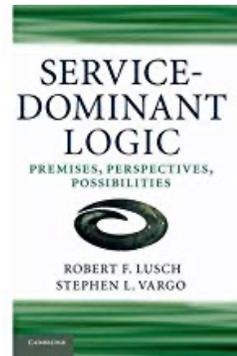
Stephen L. Vargo, Co-Founder Service-Dominierte Logik



Steve Vargo  
SD-Logic

Financial Times ... einer der einflussreichsten Marketing-Professoren

Vargo, Stephen L., & Lusch, Robert F. (2004). Die Entwicklung zu einer neuen dominanten Logik für das Marketing. Zeitschrift für Marketing, 68 (Januar), 1-17.



<http://www.sdlogic.net/index.html>

[https://en.wikipedia.org/wiki/Stephen\\_Vargo](https://en.wikipedia.org/wiki/Stephen_Vargo)

Logic as: „better mental-models in people to improve interactions“\*

\*Spohrer J.C, Maglio P.P., Vargo S.L., Warg M., Service in the AI Era. Business Expert Press, (2022)

# Service-Dominierte Logik

Was ist die Service-Dominierte Logik?

A

## Definition

**Service-Dominierte Logik (S-DL):** ist eine Theorie, die dem Marketing zugeordnet ist und den Paradigmenwechsel von der Güter-dominierten Logik zur Service-dominierten Logik erklärt. Ausgehend von den Grundlagen vernetzter Beziehungen, neuer Wertschöpfungsprozesse, geschäftlicher Interaktionen und der Integration von Ressourcen erklären die Autoren die Dominanz von Service gegenüber Produkten und Gütern. Die theoretische Grundlage trägt dazu bei Marktentwicklungen wie sie bspw. im Zuge der Plattformökonomie erkennbar sind, zu erklären.

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

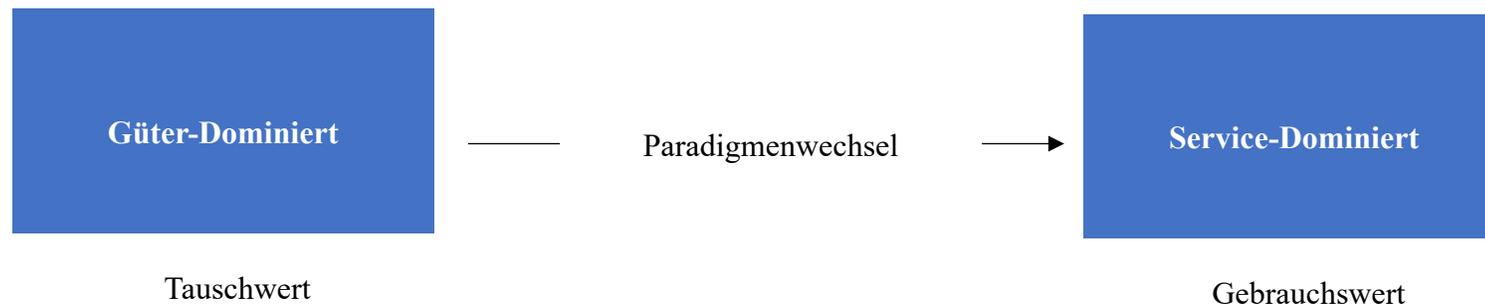
# Service-Dominierte Logik

Was ist der Paradigmenwechsel von der Güter- zur Service-Dominierten Logik?

Erfolgreiche, plattformbasierte Wertangebote und Geschäftsmodelle wie Amazon, Airbnb, Tier, Netflix, Car2Go und Spotify zeigen, was Kunden wollen: unmittelbaren Nutzen beim Gebrauch (Gebrauchswert) und das einfach, schnell, transparent und entsprechend ihrer jeweiligen Situation (Kontext).

Sie zeigen auch, dass Produkte oder Güter - z.B. die physische DVD, das Auto oder das Bett - zwar noch relevant sind, aber in den Hintergrund treten. Der Service als Bereitstellung und Anwendung von Ressourcen und Fähigkeiten (Kompetenzen, Fertigkeiten, Wissen, Daten, technische Services), die zur Realisierung von Gebrauchswert (Streaming, Discovery usw.) erforderlich sind, rückt in den Vordergrund und dominiert.

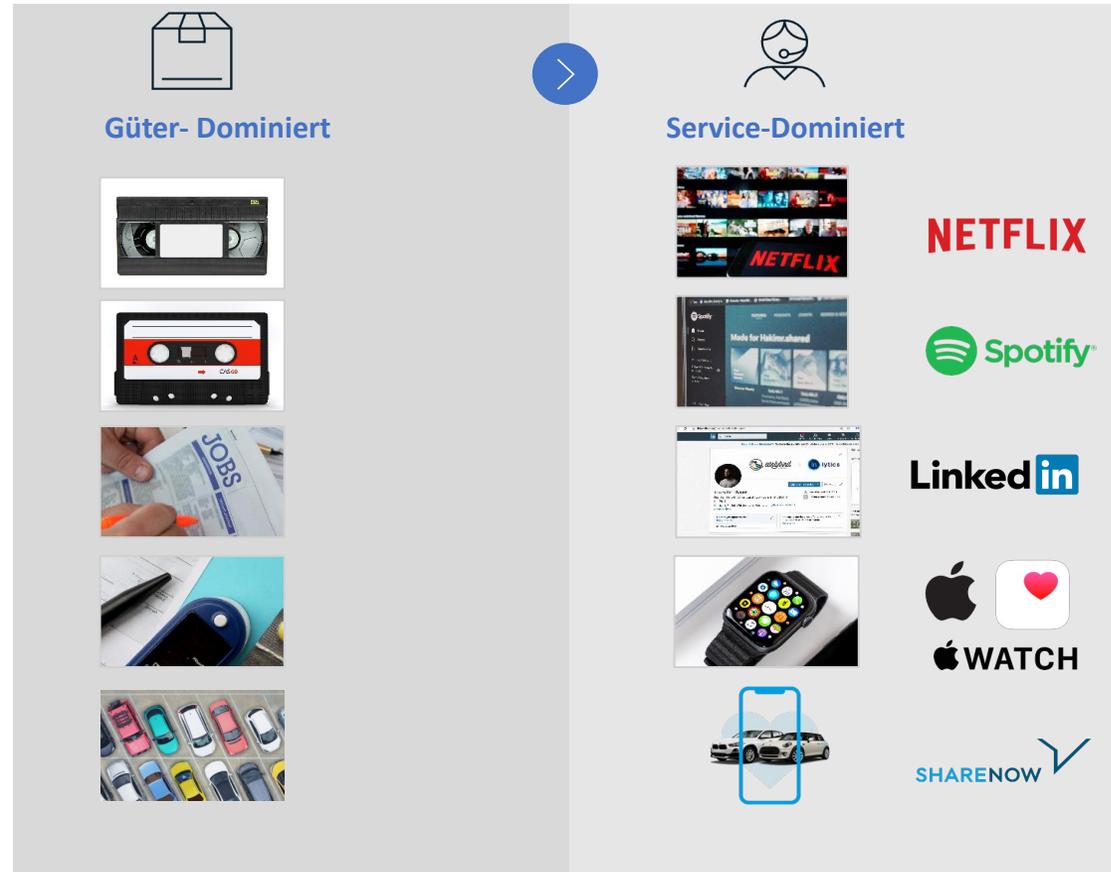
Service als dominante Perspektive der Wertschöpfung ist nicht neu, erhält aber mit der Service-Dominierten Logik (SD-L) und der Service Science eine konsistente theoretische Grundlage. Sie beschreibt einen Paradigmenwechsel von einer Güter- und Tauschwertorientierten zu einer Service- und Gebrauchswertorientierten Logik.



# Service-Dominierte Logik

Was ist der Paradigmenwechsel von der Güter- zur Service-Dominierten Logik?

.....und vom Tauschwert hin zur gemeinsamen, kooperativen Wertschöpfung und zum Gebrauchswert.



# Service-Dominierte Logik

Was ist der Paradigmenwechsel von der Güter- zur Service-Dominierten Logik?

.....und vom Tauschwert hin zur gemeinsamen, kooperativen Wertschöpfung und zum Gebrauchswert.

	 <b>Güter-Dominiert</b>	 <b>Service-Dominiert</b>
<b>Wertversprechen</b>	Tauschwert	Gebrauchswert Wert im Kontext
<b>Tauscheinheit</b>	Produkt	Fähigkeiten, Services, Wissen, Daten, Produkte...
<b>Rolle des Kunden</b>	Konsument	Mitgestalter Interaktiv
<b>Wertdefinition</b>	Produzent Produktionskosten	Kunde Gebrauchswert Wert im Kontext

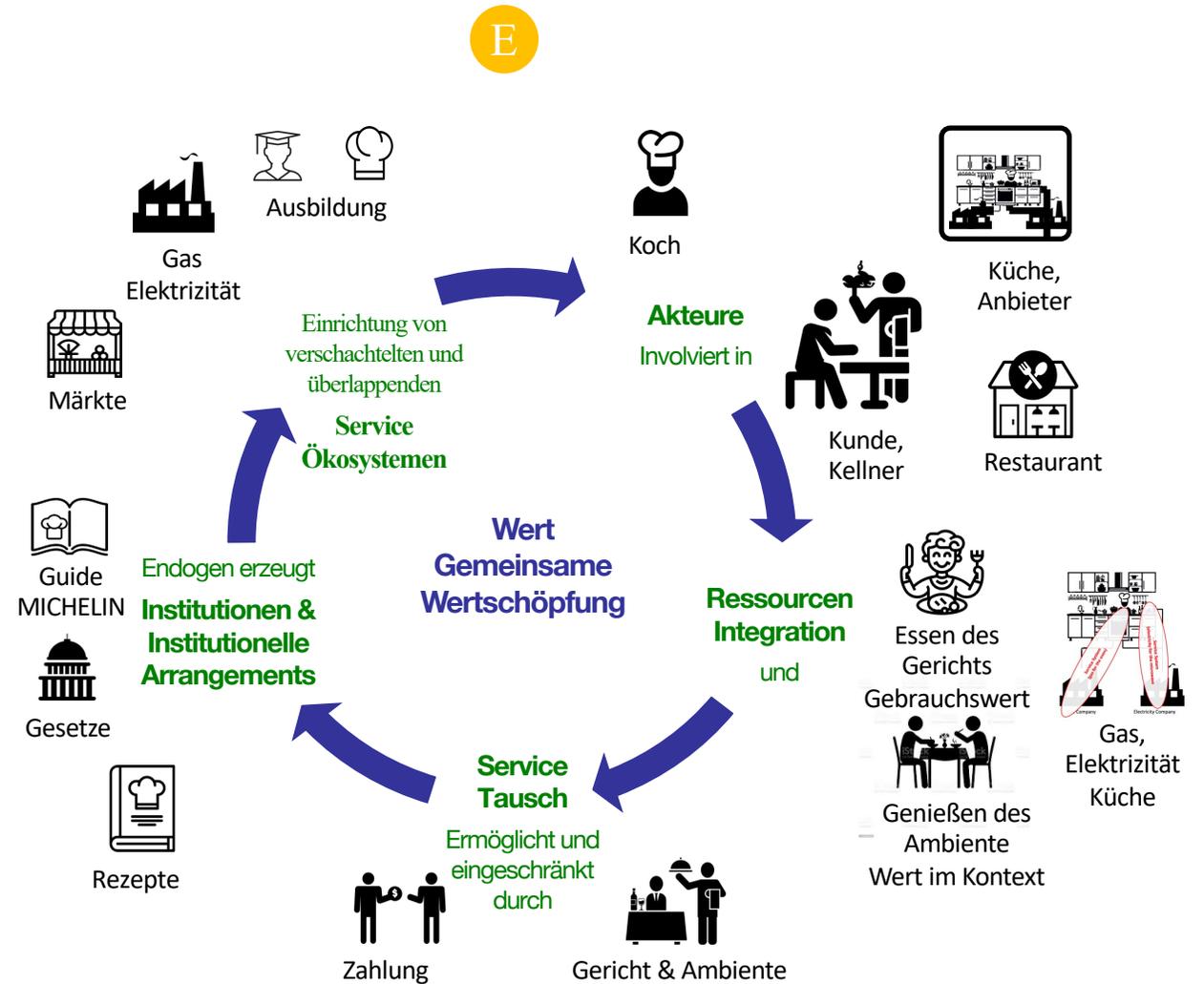
# Service-Dominierte Logik

Der Narrativ und Prozess der Service-Dominierten Logik?

A

"Akteure tun im Grunde dasselbe: Sie integrieren Ressourcen und tauschen Service aus, um gemeinsam Wert zu schaffen. Dabei entstehen Regeln (Institutionen) und Strukturen von Partnern, die Fähigkeiten und Regeln teilen (Service Ökosysteme).“ \*

\* Vargo, S. L., and Lusch, R. F. 2016. "Institutions and Axioms: An Extension and Update of Service-Dominant Logic," *Journal of the Academy of Marketing Science* (44:1), pp. 5-23.



# Service-Dominierte Logik

## Axiome, Grundlegende Prämissen und Konzepte der S-D Logik

Axiom1	FP1	Service ist die grundlegende Basis des Austauschs.
	FP2	Hinter dem indirekten Austausch verbirgt sich die grundlegende Basis des Tauschs.
	FP3	Güter sind ein Verteilungsmechanismus für die Bereitstellung von Services.
	FP4	Operante Ressourcen sind die grundlegende Quelle für strategischen Nutzen.
	FP5	Alle Volkswirtschaften sind Service Wirtschaften.
Axiom2	FP6	Der Wert wird von mehreren Akteuren gemeinsam geschaffen, zu denen immer auch der Begünstigte gehört.
	FP7	Die Akteure können keinen Wert liefern, aber sie können sich an der Schaffung und dem Angebot von Wertversprechen beteiligen.
	FP8	Eine Service-zentrierte Sichtweise ist von Natur aus nutzer- und beziehungsorientiert.
Axiom3	FP9	Alle sozialen und wirtschaftlichen Akteure sind Ressourcenintegratoren.
Axiom4	FP10	Der Wert wird immer eindeutig und phänomenologisch durch den Begünstigten bestimmt.
Axiom5	FP11	Gemeinsame Wertschöpfung wird durch von Akteuren geschaffene Institutionen und institutionelle Vereinbarungen koordiniert.

\* Vargo, Stephen L., & Lusch, Robert F. (2004). Evolving to a New Dominant Logic for Marketing. *Journal of Marketing*, 68 (January), 1-17.  
More details please find at: <http://sdlogic.net/foundations.html>

## Service-Dominierte Logik

Warum ist die Service-Dominierte Logik im Zusammenhang mit Service-Plattformen so wichtig?

**Die Service-Dominierte Logik** ist die theoretische Grundlage für das Narrativ und den Prozess der kooperativen Erstellung von Wertversprechen.

# Service Dominierte Architektur (SDA)

TOP: Service-Dominierte Logik

## Frage 20

Was erklärt die Service-Dominierte Logik?

- Die Service-Dominierte Logik erklärt den Paradigmenwechsel von der Servicedominanz zur Güterdominanz
- Die Service-Dominierte Logik erklärt den Paradigmenwechsel von der Güterdominanz zur Servicedominanz
- Die Service-Dominierte Logik erklärt den Paradigmenwechsel vom Tauschwert zum Gebrauchswert und zum Wert im Kontext
- Die Service-Dominierte Logik erklärt den Paradigmenwechsel vom Gebrauchswert und Wert im Kontext zum Tauschwert

# Service Dominierte Architektur (SDA)

TOP: Service-Dominierte Logik

## Frage 21

Was erklärt die Service-Dominierte Logik?

- Die Service-Dominierte Logik erklärt, dass Güter bei Wertversprechen keine Rolle mehr spielen
- Die Service-Dominierte Logik erklärt, dass Güter bei Wertversprechen die dominierende Rolle spielen
- Die Service-Dominierte Logik erklärt den Paradigmenwechsel vom Tauschwert zum Gebrauchswert und zum Wert im Kontext
- Die Service-Dominierte Logik erklärt den Paradigmenwechsel vom Gebrauchswert und Wert im Kontext zum Tauschwert

# Service Dominierte Architektur (SDA)

TOP: Service-Dominierte Logik

## Frage 22

Was erklärt das Narrativ und der Prozess der Service-Dominierten Logik?

- Dass sich Akteure nur engagieren, um Ressourcen zu kaufen. Dabei entstehen Regeln (Institutionen) und Strukturen von Partnern, die Fähigkeiten und Regeln teilen (Service Ökosysteme)
- Dass sich Akteure meistens engagieren, um Ressourcen zu mieten. Dabei entstehen Regeln (Institutionen) und Strukturen von Partnern, die Fähigkeiten und Regeln teilen (Service Ökosysteme)
- Dass sich Akteure immer engagieren, um Ressourcen zu verschenken. Dabei entstehen Regeln (Institutionen) und Strukturen von Partnern, die Fähigkeiten und Regeln teilen (Service Ökosysteme)
- Dass sich Akteure engagieren, um Ressourcen zu integrieren und Service zu tauschen. Dabei entstehen Regeln (Institutionen) und Strukturen von Partnern, die Fähigkeiten und Regeln teilen (Service Ökosysteme)

# Service Dominierte Architektur (SDA)

TOP: Service-Dominierte Logik

## Frage 23

Was sind grundlegende Prämissen (Foundational Premises) der Service-Dominierten Logik?

- Service ist die grundlegende Basis des Austauschs
- Der Wert wird immer von genau einem Akteur geschaffen
- Alle sozialen und wirtschaftlichen Akteure sind Ressourcenintegratoren
- Der Wert von Service wird immer vom Service Provider bestimmt

# Service Dominierte Architektur (SDA)

TOP: Service-Dominierte Logik

## Frage 24

Was sind grundlegende Prämissen (Foundational Premises) der Service-Dominierten Logik?

- Gemeinsame Wertschöpfung wird durch von den Akteuren geschaffene Institutionen (Regeln) und institutionelle Vereinbarungen koordiniert
- Der Wert wird immer durch den Begünstigten bestimmt
- Gemeinsame Wertschöpfung wird nicht durch von Akteuren geschaffene Institutionen (Regeln) und institutionelle Vereinbarungen koordiniert
- Die Akteure können keinen Wert liefern, aber sie können sich an der Schaffung und dem Angebot von Wertversprechen beteiligen

# Service Dominierte Architektur (SDA)

Der Bauplan für Kooperationen – Grundlagen, Anwendungen, Alleinstellungsmerkmale

Warum dieser Kurs?

Vorstellung Service Dominierte Architektur (SDA)

Plattform- und Service-Ökonomie

Service

Wertversprechen

Service Plattformen und Service Ökosysteme

Service-Dominierte Logik

**Service Science**

Service Dominierte Architektur (SDA)

Aufbau der Service Dominierten Architektur (SDA)

Herleitung der Service Dominierten Architektur (SDA)

Bauplan für Service Plattformen und Ökosysteme

Plattformen als Ergebnis technischer Implementierung

Use Cases und Ventures (SDA inside)

Alleinstellungsmerkmale der Service Dominierten Architektur

Zusammenfassung

Referenzen



Relevant für das Assessment!



USP!



Beispiel!

# Service Science

Jim Spohrer, Co-Founder Service Science



Jim Spohrer  
Service Science



Jim Spohrer ist Co-Founder der Service Science und u.a. Mitherausgeber einer Buchreihe zur Service Science.

[Jim Spohrer blog on Service Science Research and Education at service-science.info](http://service-science.info)

Science for: „better models of the world both complex natural and social systems“\*

\*Spohrer J.C, Maglio P.P., Vargo S.L., Warg M., Service in the AI Era. Business Expert Press, (2022)

# Service Science

## Was ist Service Science?

Die **Service Science** hat sich als integrativer Studienbereich herausgebildet, der als interdisziplinäres Forschungsgebiet definiert ist und sich auf wissenschaftliche Grundlagen, Modelle, Theorien und Anwendungen konzentriert, um Service Innovationen und Wohlbefinden durch gemeinsame Wertschöpfung zu fördern. Zu den Schlüssel Konstrukten der Service Science gehören das Service System und die Service-Dominierte Logik.

A

### Definition

Service Science ist eine Wissenschaft der gemeinsamen Wertschöpfung (value cocreation), sie untersucht die Strukturen von Service Systemen und deren Interaktionsmechanismen.

Als eine Spezialisierung der Systemwissenschaft versucht Service Science die Elemente vieler wissenschaftlicher Disziplinen rund um das Thema der Wertschöpfung zu integrieren.

\*

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

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

# Service Science

Was charakterisiert ein System?

A

Ein **System** ist eine Konfiguration von Ressourcen, inkl. zumindest einer operanten Ressource, bei der die Eigenschaften und das Verhalten der Konfiguration mehr sind als die Eigenschaften und das Verhalten der einzelnen Ressourcen.\*

\*Spohrer, J. C., Vargo, S. L., & Maglio, P. P. (2008). *The Service System is the Basic Abstraction of Service Science*. Paper presented at the Proc. 41st Hawaii Int. Conf. on System Science, Big Island.

# Service Science

## Was ist ein Service System?

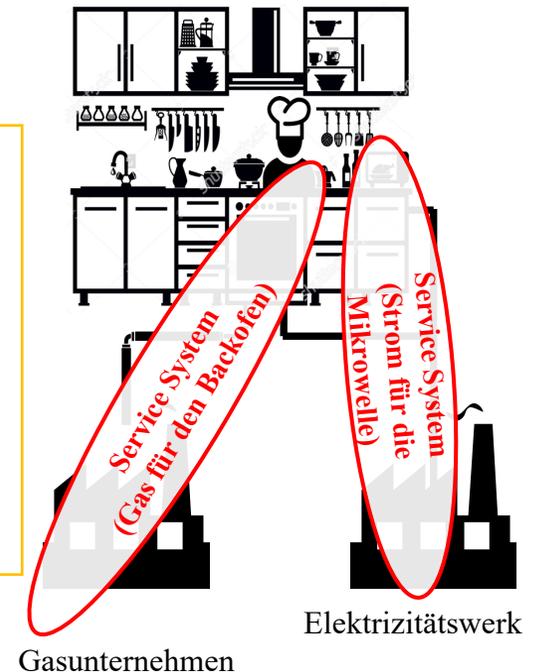
A

Ein **Service System** ist eine Konfiguration von Ressourcen wie Menschen, Technologie und Informationen, die durch definierte Wertversprechen mit anderen Systemen verbunden ist. Service Systeme interagieren mit anderen Service Systemen um gegenseitig Wert zu schaffen.\*

\* Spohrer, J. C., Vargo, S. L., & Maglio, P. P. (2008). *The Service System is the Basic Abstraction of Service Science*. Paper presented at the Proc. 41st Hawaii Int. Conf. on System Science, Big Island.

E

Sobald das Restaurant (Entität) mit anderen Partnern (z.B. Unternehmen) für die Realisierung seiner Mahlzeiten (Services) interagiert, bilden diese jeweils ein Service System. Zwei mögliche Service Systeme werden durch das Restaurant und die Energielieferanten gebildet. In der Regel sind alle Service Systeme auf ein bestimmtes Wertversprechen ausgerichtet und führen zu einem gegenseitigen Nutzen (z.B. Geld für Essen).



# Service Science

## Was charakterisiert ein Service System?

A

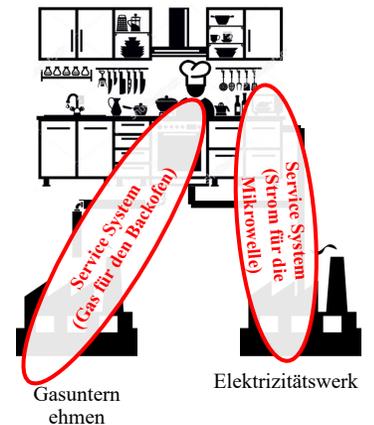
Ein **Service System** ist ein "offenes System, das

(1) in der Lage ist, den Zustand eines anderen Systems durch die gemeinsame Nutzung oder die Anwendung seiner Ressourcen zu verbessern (d. h., das andere System sieht in der Interaktion einen Wert), und

(2) in der Lage ist, seinen eigenen Zustand durch den Erwerb oder die Anwendung externer Ressourcen zu verbessern (d. h., das System selbst sieht in seiner Interaktion mit anderen Systemen einen Wert).

In diesem Zusammenhang hängt der wirtschaftliche Austausch von der freiwilligen, wechselseitigen Wertschöpfung zwischen Service Systemen ab (jedes System muss freiwillig interagieren, und beide Systeme müssen verbessert werden).\*

\*Spohrer, J. C., Vargo, S. L., & Maglio, P. P. (2008). *The Service System is the Basic Abstraction of Service Science*. Paper presented at the Proc. 41st Hawaii Int. Conf. on System Science, Big Island.



# Service Dominierte Architektur (SDA)

TOP: Service Science

## Frage 25

Was ist Service Science?

- Service Science ist eine Wissenschaft der gemeinsamen Wertschöpfung (value cocreation), sie untersucht die Strukturen von Service Systemen ohne deren Interaktionsmechanismen
- Als eine Spezialisierung der Biologie versucht Service Science die Elemente vieler wissenschaftlicher Disziplinen rund um das Thema der Wertschöpfung zu integrieren
- Service Science ist eine Wissenschaft der gemeinsamen Wertschöpfung (value cocreation), sie untersucht die Strukturen von Service Systemen und deren Interaktionsmechanismen
- Als eine Spezialisierung der Systemwissenschaft versucht Service Science die Elemente vieler wissenschaftlicher Disziplinen rund um das Thema der Wertschöpfung zu integrieren

# Service Dominierte Architektur (SDA)

TOP: Service Science

## Frage 26

Was ist ein System?

- Ein System ist eine Konfiguration von Ressourcen, bei der die Eigenschaften und das Verhalten der Konfiguration weniger sind als die Eigenschaften und das Verhalten der einzelnen Ressourcen
- Ein System ist eine Konfiguration von Ressourcen, bei der die Eigenschaften und das Verhalten der Konfiguration genau den Eigenschaften und dem Verhalten der einzelnen Ressourcen entsprechen
- Ein System ist genau eine Ressource
- Ein System ist eine Konfiguration von Ressourcen, bei der die Eigenschaften und das Verhalten der Konfiguration mehr sind als die Eigenschaften und das Verhalten der einzelnen Ressourcen

# Service Dominierte Architektur (SDA)

TOP: Service Science

## Frage 27

Was ist ein Service System?

- Ein Service System ist eine Konfiguration von Ressourcen, die durch definierte Wertversprechen mit anderen Systemen verbunden ist
- Ein Service System ist eine Konfiguration von Ressourcen, die zufällig mit anderen Systemen verbunden ist
- Ein Service System ist eine Konfiguration von Ressourcen, die unfreiwillig mit anderen Systemen verbunden ist
- Ein Service System ist eine Konfiguration von Ressourcen, die durch nachteilige Vereinbarungen mit anderen Systemen verbunden ist

# Service Dominierte Architektur (SDA)

TOP: Service Science

## Frage 28

Was charakterisiert ein Service System?

- Ein Service System ist ein geschlossenes System
- Ein Service System kann den Zustand anderer Systeme durch die Anwendung seiner Ressourcen verbessern
- Ein Service System kann seinen eigenen Zustand durch die Anwendung externer Ressourcen verbessern
- Ein Service System ist durch unfreiwillige, einseitige Wertschöpfung charakterisiert

# Service Dominierte Architektur (SDA)

Der Bauplan für Kooperationen – Grundlagen, Anwendungen, Alleinstellungsmerkmale

Warum dieser Kurs?

Vorstellung Service Dominierte Architektur (SDA)

Plattform- und Service-Ökonomie

Service

Wertversprechen

Service Plattformen und Service Ökosysteme

Service-Dominierte Logik

Service Science

## **Service Dominierte Architektur (SDA)**

Aufbau der Service Dominierten Architektur (SDA)

Herleitung der Service Dominierten Architektur (SDA)

Bauplan für Service Plattformen und Ökosysteme

Plattformen als Ergebnis technischer Implementierung

Use Cases und Ventures (SDA inside)

Alleinstellungsmerkmale der Service Dominierten Architektur

Referenzen



Relevant für das Assessment!



USP!



Beispiel!

# Service Dominierte Architektur

Markus Warg, Founder Service Dominierte Architektur



Markus Warg ist Ideengeber der Service Dominierten Architektur und Leiter des Instituts für Service Design, Hamburg.

<http://servicedominantarchitecture.com/>

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

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

Architecture for: „better cultural and structural models of organizations to improve change“\*

\*Spohrer J.C, Maglio P.P., Vargo S.L., Warg M., Service in the AI Era. Business Expert Press, (2022)

# Service Dominierte Architektur (SDA)

**Die Service Dominierte Architektur (SDA)** ist ein Bauplan für die kooperative Erstellung und Anwendung von Wertversprechen auf Plattformen.

A

Die SDA basiert insbes. auf den theoretischen Grundlagen der Service-Dominierten Logik und der Service Science. Weitere Einflüsse kommen aus der Sozialwissenschaft sowie der Institutionenökonomik. Sie bietet eine Organisationslogik für die kooperative Gestaltung und Anwendung von Wertversprechen. Die SDA besteht aus fünf (Service) Systemen, die es Akteuren ermöglichen, Fähigkeiten systematisch aufzubauen und zu koordinieren.\*

Spohrer J.C, Maglio P.P., Vargo S.L., Warg M., Service in the AI Era. Business Expert Press, (2022)

# Service Dominierte Architektur (SDA)

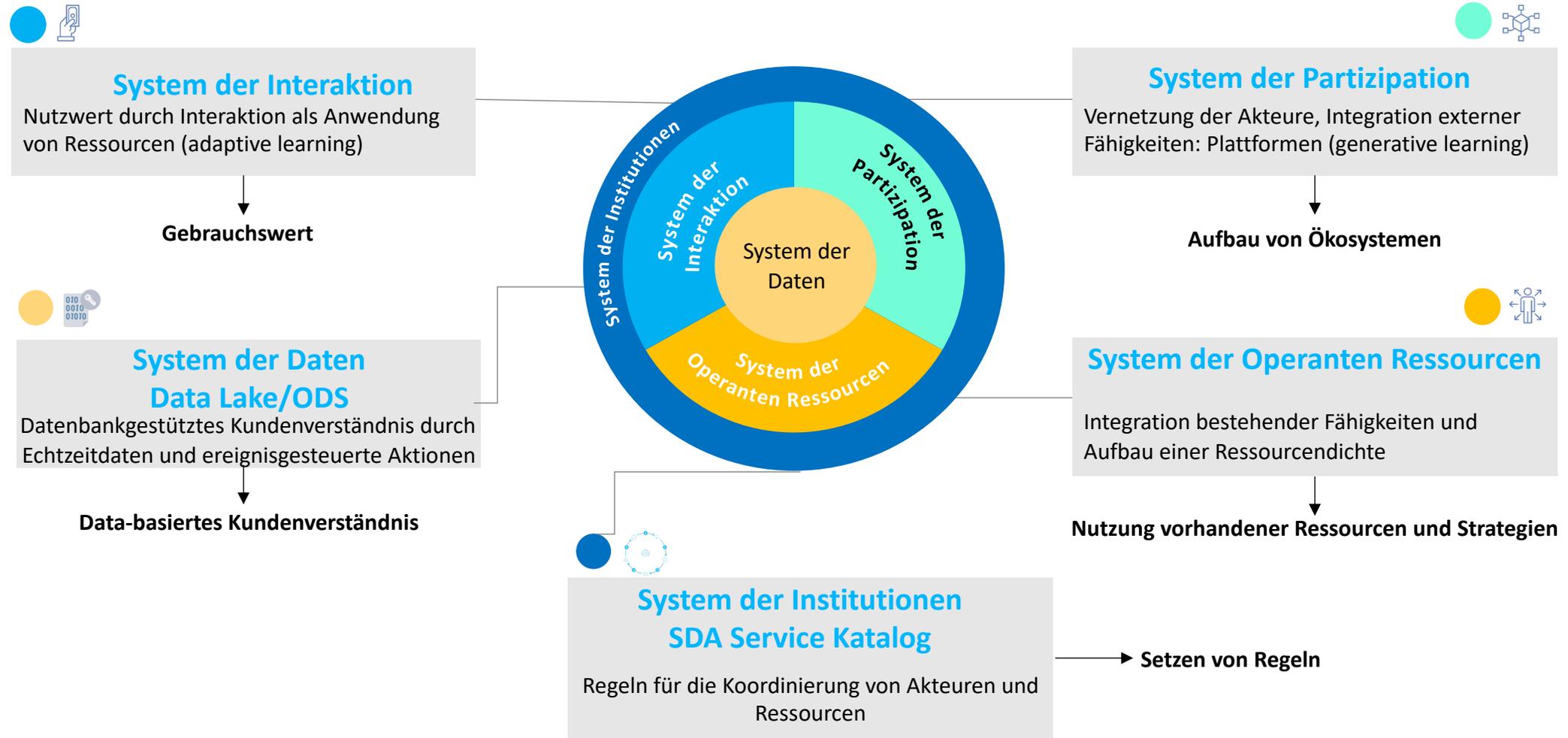
Die Service Dominierte Architektur (SDA) bietet eine Organisationslogik von 5 (Service) Systemen als Bauplan für die kooperative Erstellung und Anwendung von Wertversprechen. Bspw. für Service Plattformen. Die SDA ermöglicht:



1. den **Prozess** der gemeinsamen Erstellung und Anwendung von Wertversprechen (Verbindung von Akteuren, Integration von Ressourcen, Austausch von Services, Festlegung von Regeln) und
2. die **Struktur** (Konfiguration von Service Systemen) für den systematischen Aufbau von Ressourcen und Fähigkeiten.



# Service Dominierte Architektur (SDA)



# Service Dominierte Architektur (SDA)

TOP: Service Dominierte Architektur (SDA)

## Frage 29

Auf welchen theoretischen Grundlagen basiert die Service Dominierte Architektur (SDA)?

- Die SDA basiert insbes. auf den theoretischen Grundlagen der Sozialwissenschaft und der Institutionenökonomik
- Die SDA basiert insbes. auf den theoretischen Grundlagen der Service-Dominierten Logik und der Service Science
- Die SDA basiert insbes. auf den theoretischen Grundlagen der Biologie und der Architektur
- Die SDA basiert insbes. auf den theoretischen Grundlagen der Physik und der Service Science

# Service Dominierte Architektur (SDA)

TOP: Service Dominierte Architektur (SDA)

## Frage 30

Was ermöglicht die Service Dominierte Architektur (SDA)?

- Die SDA ermöglicht nicht den Prozess für die gemeinsame Erstellung und Anwendung von Wertversprechen und die Struktur für den systematischen Aufbau von Ressourcen und Fähigkeiten
- Die SDA ermöglicht den Prozess für die gemeinsame Erstellung und Anwendung von Wertversprechen und die Struktur für den zufälligen Aufbau von Ressourcen und Fähigkeiten
- Die SDA ermöglicht den Prozess für die gemeinsame Erstellung und Anwendung von Wertversprechen und die Struktur für den systematischen Aufbau ausschließlich von Gütern
- Die SDA ermöglicht den Prozess für die gemeinsame Erstellung und Anwendung von Wertversprechen und die Struktur für den systematischen Aufbau von Ressourcen und Fähigkeiten

# Service Dominierte Architektur (SDA)

TOP: Service Dominierte Architektur (SDA)

## Frage 31

Aus wie vielen (Service) Systemen besteht die Service Dominierte Architektur (SDA)?

- Die SDA besteht aus 3 (Service) Systemen
- Die SDA besteht aus 5 (Service) Systemen
- Die SDA besteht aus 4 (Service) Systemen
- Die SDA besteht aus 2 (Service) Systemen

# Service Dominierte Architektur (SDA)

Der Bauplan für Kooperationen – Grundlagen, Anwendungen, Alleinstellungsmerkmale

Warum dieser Kurs?

Vorstellung Service Dominierte Architektur (SDA)

Plattform- und Service-Ökonomie

Service

Wertversprechen

Service Plattformen und Service Ökosysteme

Service-Dominierte Logik

Service Science

Service Dominierte Architektur (SDA)

**Aufbau der Service Dominierten Architektur (SDA)**

Herleitung der Service Dominierten Architektur (SDA)

Bauplan für Service Plattformen und Ökosysteme

Plattformen als Ergebnis technischer Implementierung

Use Cases und Ventures (SDA inside)

Alleinstellungsmerkmale der Service Dominierten Architektur

Zusammenfassung

Referenzen



Relevant für das Assessment!



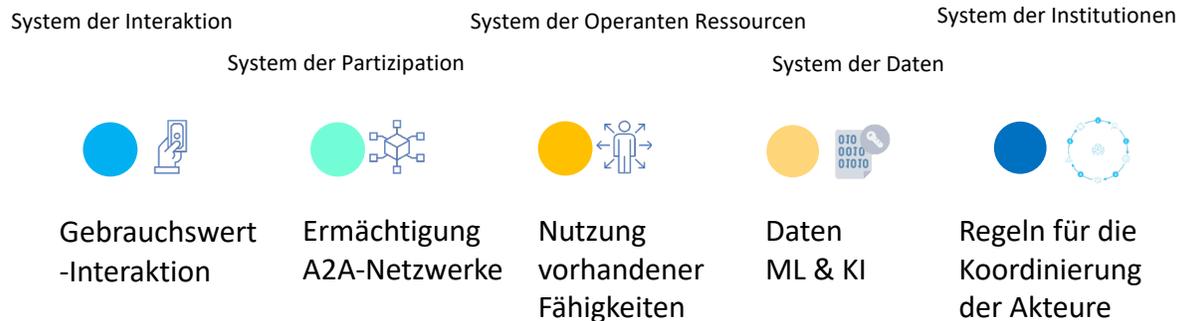
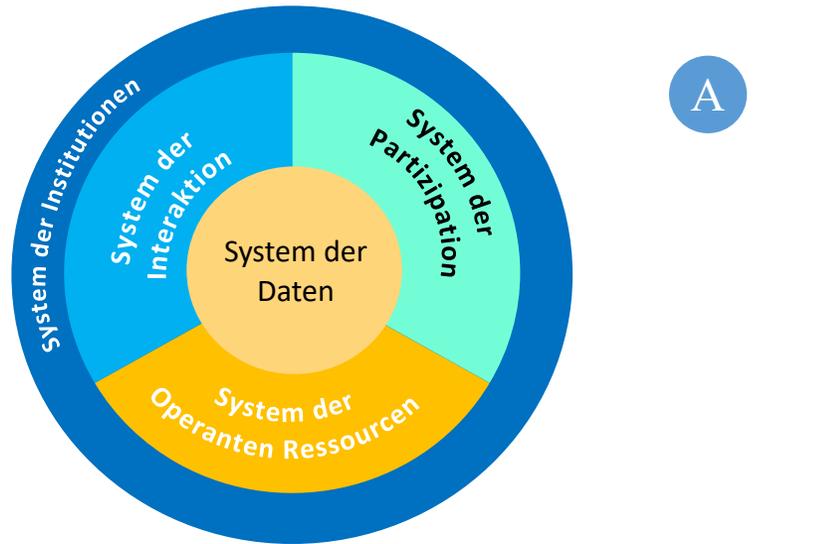
USP!



Beispiel!

# Aufbau und Herleitung der Service Dominierten Architektur (SDA)

SDA besteht aus 5 (Service) Systemen



1. **System der Interaktion:** ermöglicht Echtzeit-Interaktion und Serviceaustausch zwischen Kunden, Anbietern und anderen Akteuren
2. **System der Partizipation:** ermöglicht Akteur-2-Akteur-Netzwerke und die Integration von externen Fähigkeiten, Lösungen und Services
3. **System der Operanten Ressourcen:** ermöglicht die Ressourcendichte und -Orchestrierung und damit den Aufbau, die Kombination und die Einbindung der strategisch relevanten Fähigkeiten in Wertversprechen
4. **System der Daten (Data Lake):** ermöglicht den Aufbau eines datenbasierten Akteur- (z.B. Kundenpräferenzen) Verständnisses aus Interaktion
5. **System der Institutionen (SDA Service Katalog):** Die Systeme werden durch Regeln (Institutionen) ergänzt, die die Akteure koordinieren und den Zugang zu Fähigkeiten ermöglichen oder einschränken.

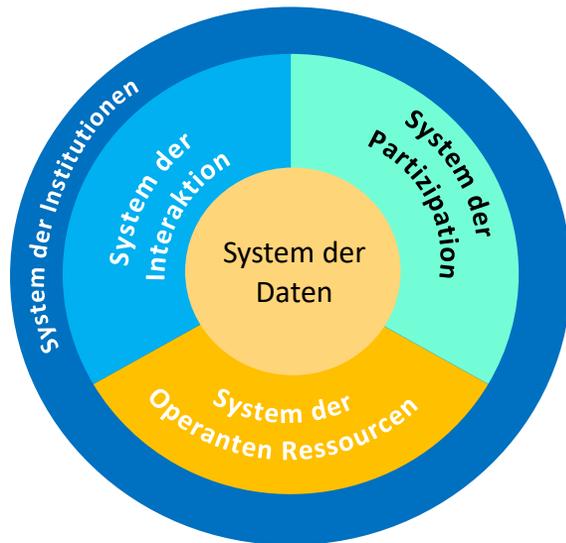
# Aufbau und Herleitung der Service Dominierten Architektur (SDA)

## System für Interaktionen

System der Interaktion



Gebrauchswert  
Interaktion



A

### Definition

**System der Interaktion:** ermöglicht die Interaktion (Anwendung von Wertversprechen) und den Austausch von Service in Echtzeit zwischen Kunden, Anbietern und anderen Akteuren.

Das System ermöglicht Gebrauchsnutzen und Nutzen im Kontext durch die Anwendung von Fähigkeiten, die in Wertversprechen gebündelt sind. Die Interaktion ermöglicht die Integration von Ressourcen und den Austausch von Service zwischen den Akteuren.\*

Jede Interaktion ist eine Chance etwas über die Präferenzen und den Kontext des Akteurs (Kunden) zu lernen.

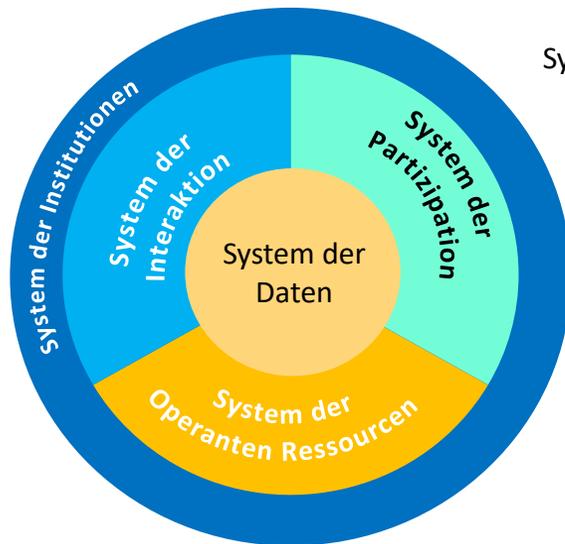
Jedes Wertversprechen, das der Kunde über eine Interaktion anwendet, bietet die Chance für Feedback von Kunden, jedes einzelne Feedback ist ein Input für die Anpassung. Dies bezeichnet Hagel als "skalierbares Lernen".\*\*

\* Spohrer, J.C., Maglio P.P., Vargo S.L., Warg M. (2022): Service in the AI Era. Business Expert Press

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

# Aufbau und Herleitung der Service Dominierten Architektur (SDA)

## System für Partizipation



System der Partizipation



Empowerment  
A2A Netzwerke

A

### Definition

**System der Partizipation:** für die Anbindung von Partnern, Bildung von Akteur-2-Akteur-Netzwerke und die Integration von externen Fähigkeiten, Lösungen und Services.

Es unterstützt das Konzept der gemeinsamen Werterstellung (Kooperation, Ko-Kreation) und bindet andere (externe) Akteure als Ko-Produzenten des Wertversprechens ein. In diesem Prozess ermöglicht das System der Partizipation eine Orientierung von Akteur zu Akteur und die Beteiligung Anderer, indem es die Akteure koordiniert und den Prozess der Ressourcenintegration erleichtert.\*

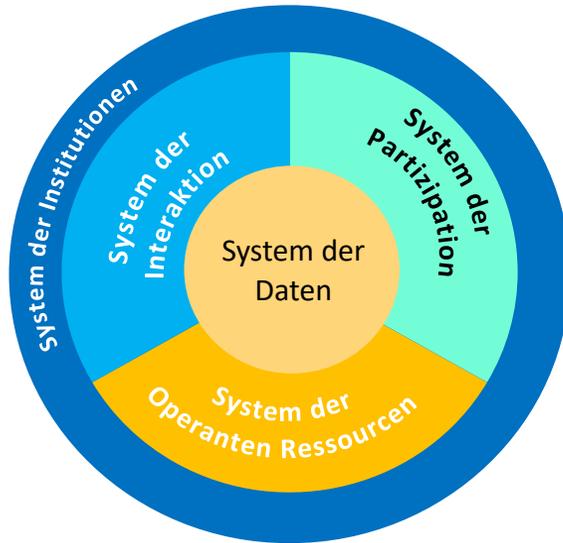
Auf diese Weise entstehen Strukturen von Akteuren, die interagieren, d.h. Fähigkeiten und Regeln teilen, um Wertversprechen zu erstellen und anzuwenden.\*\*

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

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

# Aufbau und Herleitung der Service Dominierten Architektur (SDA)

## System für operante Ressourcen



System der operanten Ressourcen



Nutzung vorhandener Kapazitäten

A

### Definition

**System operanter Ressourcen:** ermöglicht den Aufbau von Ressourcen und Ressourcendichte sowie die Einbindung der strategisch relevanten Fähigkeiten (bspw. des Platformeigentümers) in den (Wertschöpfungs-)Prozess\*

Das System der operanten Ressourcen ist das Herzstück der SDA. Es stellt die Werkbank dar, in der die verschiedenen Ressourcen und Fähigkeiten zusammengeführt und verarbeitet werden. Dazu wendet dieses System bestimmte Logiken oder Prozesse an. In Übereinstimmung mit der S-D Logik liegt der Schwerpunkt auf den immateriellen Fähigkeiten, die zuvor als operante Ressourcen definiert wurden (wie Kompetenz, Wissen, Fertigkeiten, Softwarecode), die genutzt und zusammengeführt werden, um Wertversprechen (mit)zu schaffen.

Die Entstehung von Wertversprechen hängt von dem erreichbaren Grad der Ressourcendichte ab. Eine hohe Ressourcendichte wirkt sich positiv auf die möglichen Kombinationen und damit auf die Entstehung und Schaffung innovativer Wertversprechen aus.

\* Spohrer, J.C., Maglio P.P., Vargo S.L., Warg M. (2022): Service in the AI Era. Business Expert Press

# Aufbau und Herleitung der Service Dominierten Architektur (SDA)

## System Data Lake / ODS

A

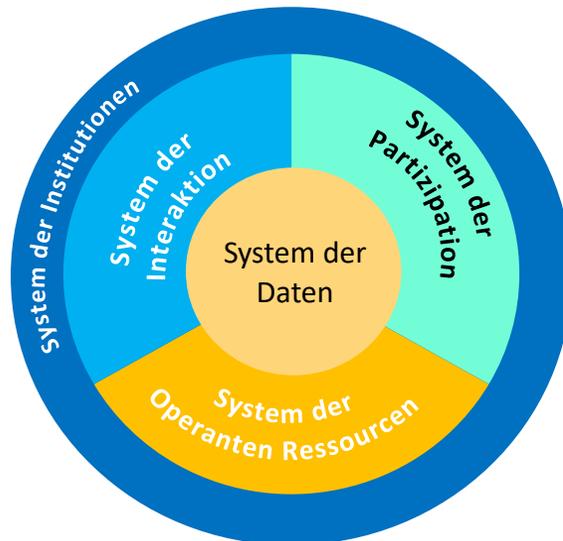
### Definition

**System der Daten (Data Lake):** ermöglicht den Aufbau eines datenbasierten Verständnisses aus der Interaktion bspw. bzgl. der Präferenzen der Akteure (z. B. Kunden) oder der Relevanz von Wertversprechen

System der Daten



Daten  
ML & KI



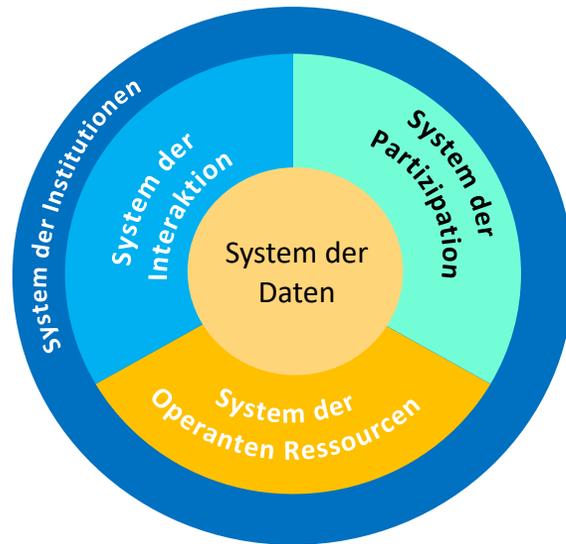
Das System der Daten (Data Lake, Operational Data Stores): Aus der Interaktion können, nach Zustimmung der Akteure, Daten systematisch und in Echtzeit erfasst und ausgewertet werden.

Auf diese Weise können kontinuierlich Daten über die Präferenzen und den Kontext von Akteuren wie Kunden aufgebaut werden. \*

\* Spohrer, J.C., Maglio P.P., Vargo S.L., Warg M. (2022): Service in the AI Era. Business Expert Press

# Aufbau und Herleitung der Service Dominierten Architektur (SDA)

## System für Institutionen



A

### Definition

**System der Institutionen (SDA Service Katalog):** Das System setzt Regeln (Institutionen) für die Koordination der Akteure und den Zugang zu den Fähigkeiten.

Das System der Institutionen (SDA Service Katalog): Als Regeln ermöglichen die Institutionen die Koordination von Akteuren und den Zugang oder die Beschränkung zur Nutzung von Ressourcen.

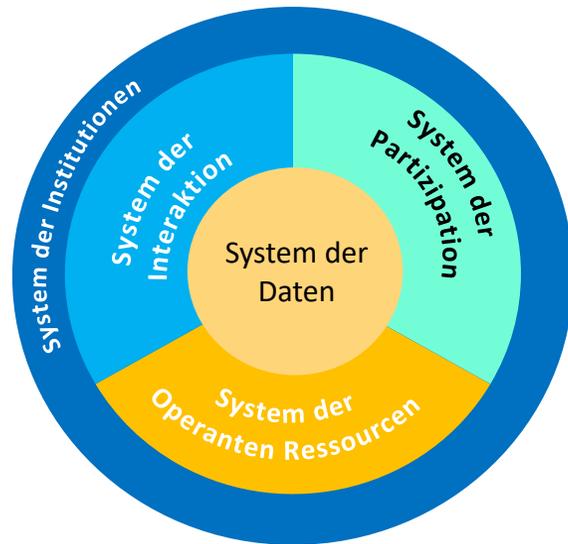
System der Institutionen



Regeln für die  
Akteurkoordination

# Aufbau und Herleitung der Service Dominierten Architektur (SDA)

Die SDA ist ein Bauplan für die kooperative Erstellung, den Aufbau und die Anwendung von Wertversprechen



Die Architektur ermöglicht es Entitäten (juristischen Personen) wie Organisationen, Rollen und Systeme zu entwickeln, die durch ihre Umsetzung zu dynamischen Wertschöpfungs-konfigurationen und damit zu Service Systemen werden.\*

System der Interaktion

System der operanten Ressourcen

System der Institutionen

System der Partizipation

System der Daten



Gebrauchswert-  
Interaktion

Empowerment  
A2A Netzwerkes

Nutzung  
vorhandener  
Kapazitäten

Daten  
ML & KI

Regeln für die  
Koordination  
der Akteure

\* 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.

# Service Dominierte Architektur (SDA)

TOP: Aufbau der Service Dominierten Architektur (SDA)

## Frage 32

Aus welchen (Service) Systemen besteht die Service Dominierte Architektur (SDA)?

- System der Interaktion, System der Konzeption, System der operanten Ressourcen, System der Daten, System der Institutionen
- System der Interaktion, System der Partizipation, System der operanten Ressourcen, System der Daten, System der Institutionen, System der operanden Ressourcen
- System der Interaktion, System der Partizipation, System der operanten Ressourcen, System der Daten
- System der Interaktion, System der Partizipation, System der operanten Ressourcen, System der Daten, System der Institutionen

# Service Dominierte Architektur (SDA)

TOP: Aufbau der Service Dominierten Architektur (SDA)

## Frage 33

Was ermöglicht das „System der Interaktion“?

- Das System der Interaktion ermöglicht die Interaktion (Anwendung von Wertversprechen) und den Austausch von Service in Echtzeit zwischen Kunden, Anbietern und anderen Akteuren
- Das System ermöglicht Gebrauchsnutzen und Nutzen im Kontext durch die Aufzeigen von Fähigkeiten, die in Wertversprechen gebündelt sind
- Das System der Interaktion ermöglicht das Definieren von Regeln und den Austausch von Service in Echtzeit zwischen Kunden, Anbietern und anderen Akteuren
- Das System ermöglicht Gebrauchsnutzen und Nutzen im Kontext durch die Anwendung von Fähigkeiten, die in Wertversprechen gebündelt sind

# Service Dominierte Architektur (SDA)

TOP: Aufbau der Service Dominierten Architektur (SDA)

## Frage 34

Was ermöglicht das „System der Partizipation“?

- Das System der Partizipation ermöglicht die Anbindung von Partnern und es verhindert die Bildung von Akteur-2-Akteur-Netzwerken und die Integration von externen Fähigkeiten, Lösungen und Services
- Es unterstützt das Konzept der gemeinsamen Werterstellung (Kooperation, Ko-Kreation) und bindet andere (externe) Akteure als Ko-Produzenten des Wertversprechens ein
- Das System der Partizipation ermöglicht die Anbindung von Partnern, die Bildung von Akteur-2-Akteur-Netzwerken und die Integration von externen Fähigkeiten, Lösungen und Services
- Es unterstützt das Konzept der gemeinsamen Werterstellung und bindet ausschließlich bei der Güterproduktion andere (externe) Akteure als Ko-Produzenten des Wertversprechens ein

# Service Dominierte Architektur (SDA)

TOP: Aufbau der Service Dominierten Architektur (SDA)

## Frage 35

Was ermöglicht das „System der operanten Ressourcen“?

- Das System operanter Ressourcen ermöglicht den Aufbau von Ressourcen und Ressourcendichte sowie die Einbindung der strategisch relevanten Fähigkeiten (bspw. des Platfformeigentümers)
- Es ermöglicht eine hohe Ressourcendichte und wirkt sich positiv auf die möglichen Kombinationen und damit auf die Entstehung und Schaffung innovativer Wertversprechen aus
- Es ermöglicht eine hohe Ressourcendichte und wirkt sich negativ auf die möglichen Kombinationen und damit auf die Entstehung und Schaffung innovativer Wertversprechen aus
- Das System operanter Ressourcen verhindert den Aufbau von Ressourcen und Ressourcendichte sowie die Einbindung der strategisch relevanten Fähigkeiten (bspw. des Platfformeigentümers)

# Service Dominierte Architektur (SDA)

TOP: Aufbau der Service Dominierten Architektur (SDA)

## Frage 36

Was ermöglicht das „System der Daten“?

- Das System der Daten (Data Lake) verhindert den Aufbau eines datenbasierten Verständnisses bspw. bzgl. der Präferenzen der Akteure (z. B. Kunden) aus der Interaktion
- Aus der Interaktion können, nach Zustimmung der Akteure, Daten systematisch und mit Zeitverzug erfasst und ausgewertet werden
- Das System der Daten (Data Lake) ermöglicht den Aufbau eines datenbasierten Verständnisses bspw. bzgl. der Präferenzen der Akteure (z. B. Kunden) aus der Interaktion
- Aus der Interaktion können, nach Zustimmung der Akteure, Daten systematisch und in Echtzeit erfasst und ausgewertet werden

# Service Dominierte Architektur (SDA)

TOP: Aufbau der Service Dominierten Architektur (SDA)

## Frage 37

Was ermöglicht das „System der Institutionen“?

- Das System der Institutionen verhindert es Regeln (Institutionen) für die Koordination der Akteure und den Zugang zu den Fähigkeiten zu setzen
- Es verhindert die Koordination von Akteuren und den Zugang oder die Beschränkung zu Ressourcen
- Das System der Institutionen ermöglicht es Regeln (Institutionen) für die Koordination der Akteure und den Zugang zu den Fähigkeiten zu setzen
- Es ermöglicht die Koordination von Akteuren und den Zugang oder die Beschränkung zu Ressourcen

# Service Dominierte Architektur (SDA)

Der Bauplan für Kooperationen – Grundlagen, Anwendungen, Alleinstellungsmerkmale

Warum dieser Kurs?

Vorstellung Service Dominierte Architektur (SDA)

Plattform- und Service-Ökonomie

Service

Wertversprechen

Service Plattformen und Service Ökosysteme

Service-Dominierte Logik

Service Science

Service Dominierte Architektur (SDA)

**Herleitung der Service Dominierten Architektur (SDA)**

Bauplan für Service Plattformen und Ökosysteme

Plattformen als Ergebnis technischer Implementierung

Use Cases und Ventures (SDA inside)

Alleinstellungsmerkmale der Service Dominierten Architektur

Referenzen



Relevant für das Assessment!



USP!



Beispiel!

# Herleitung der Service Dominierten Architektur (SDA)

Die S-D Logik wird durch die SDA operationalisiert, 1/2

**A Service-Dominierte Logik**

	 <b>Güter-Dominanz</b>	 <b>Service-Dominant</b>
<b>Wertversprechen</b>	Tauschwert	Gebrauchswert Wert im Kontext 
<b>Tauscheinheit</b>	Produkt	Fähigkeiten, Services Wissen, Daten, Produkte...   
<b>Rolle des Kunden</b>	Verbraucher	Mitgestalter Interaktiv 
<b>Definition des Werts (Wertbestimmung)</b>	Produzent Produktionskosten	Kunde, Begünstigter Gebrauchswert Wert im Kontext 

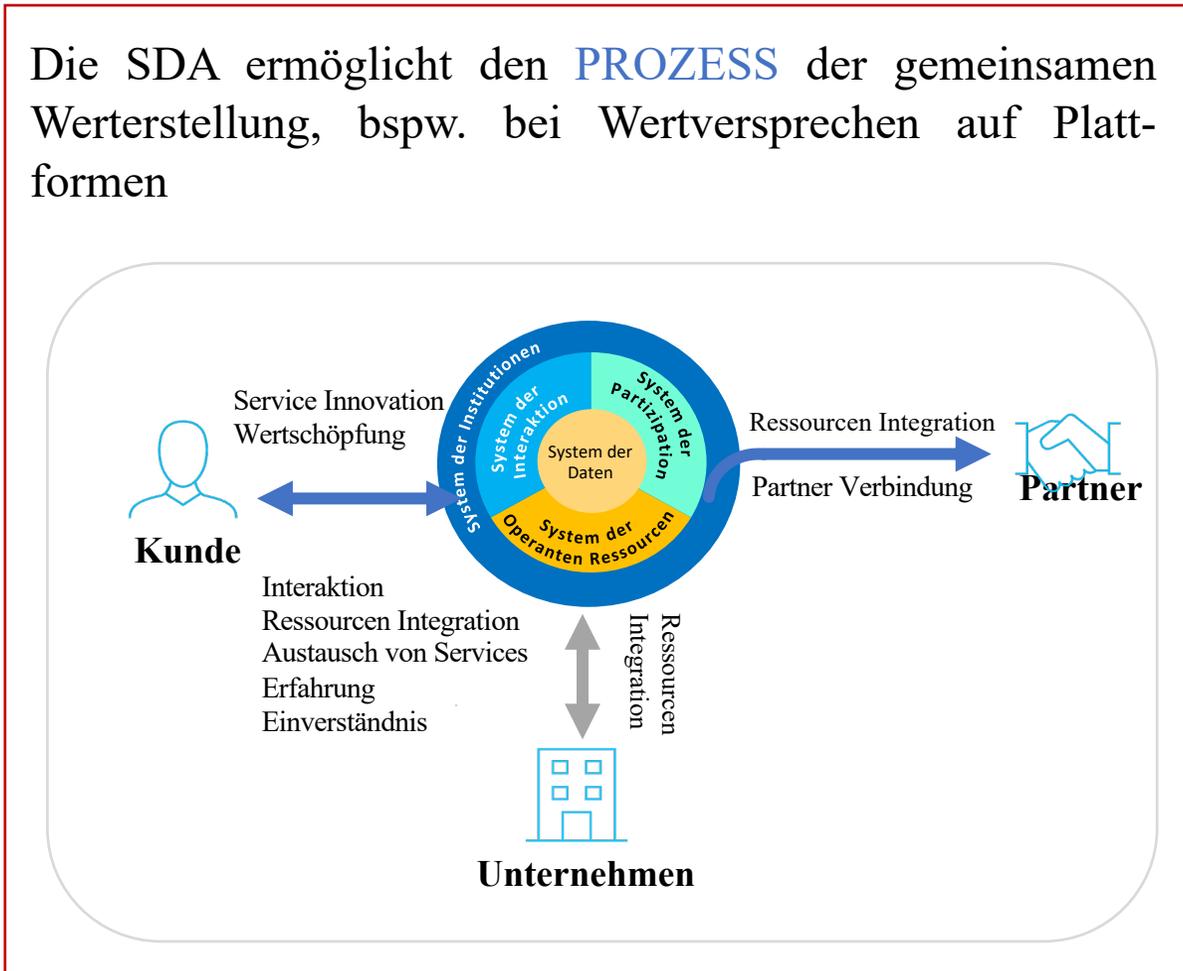


\*Vargo, Stephen L., & Lusch, Robert F. (2004). Evolving to a New Dominant Logic for Marketing. *Journal of Marketing*, 68(January), 1-17. Vargo, S.L., & Lusch, R.F. (2018). *The SAGE Handbook of Service-Dominant Logic*: SAGE Publications.

\*Warg, Markus, Weiß, Peter, & Engel, Ronald. (2015). *Service Dominant Architecture*. Retrieved from [http://www.fhwedel.de/fileadmin/mitarbeiter/mwa/SDA\\_Whitepaper\\_30.11.2015.pdf](http://www.fhwedel.de/fileadmin/mitarbeiter/mwa/SDA_Whitepaper_30.11.2015.pdf)  
Warg, Markus, Weiß, Peter, Engel, Ronald, & Zolnowski, Andreas. (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, Naples, Italy.

# Herleitung der Service Dominierten Architektur (SDA)

Die S-D Logik wird durch die SDA operationalisiert, 2/2



# Herleitung der Service Dominierten Architektur (SDA)

Die Service Science wird durch SDA operationalisiert, 1/2

## Grundlagen der Service Science

**Service Science** ist die Wissenschaft der gemeinsamen Wertschöpfung (value cocreation), sie untersucht die **Strukturen** von Service Systemen und deren Interaktionsmechanismen.

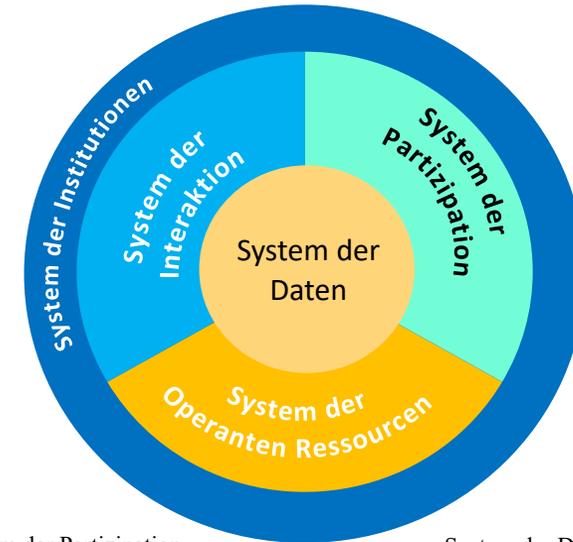
**Service** ist der Einsatz von Ressourcen (einschließlich Kompetenzen, Fähigkeiten und Wissen), um Veränderungen vorzunehmen, die für ein anderes (System) von Wert sind.\*

A

Ein **Service System** ist eine Konfiguration von Ressourcen wie Menschen, Technologie und Informationen, die durch definierte Wertversprechen mit anderen Systemen verbunden ist. Service Systeme interagieren mit anderen Service Systemen, um gegenseitig Wert zu schaffen.\*

\*Spohrer, J. C., Maglio, P. P., Bailey, J., & Gruhl, D. (2007). Steps toward a science of service systems. *Computer*, 40(1), 71-77. Spohrer, J. C., Vargo, S. L., & Maglio, P. P. (2008). *The Service System is the Basic Abstraction of Service Science*. Paper presented at the Proc. 41st Hawaii Int. Conf. on System Science, Big Island.

## SDA als STRUKTUR von 5 Service Systemen



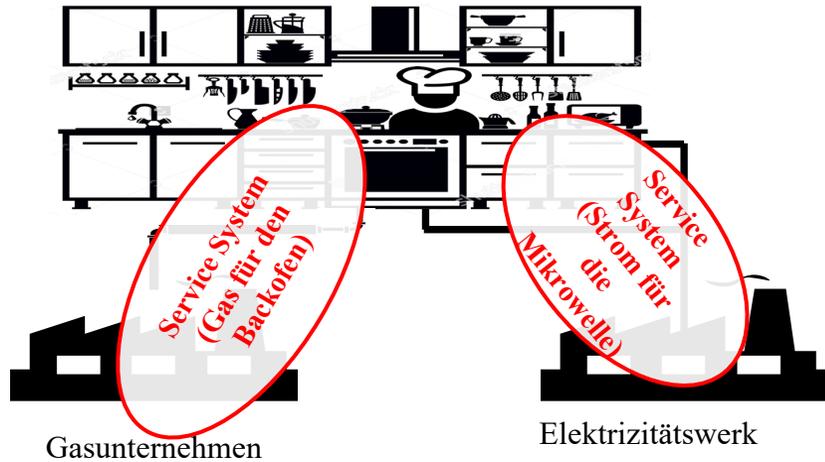
\*Warg, Markus, Weiß, Peter, & Engel, Ronald. (2015). *Service Dominant Architecture*. Retrieved from [http://www.fhwedel.de/fileadmin/mitarbeiter/mwa/SDA\\_Whitepaper\\_30.11.2015.pdf](http://www.fhwedel.de/fileadmin/mitarbeiter/mwa/SDA_Whitepaper_30.11.2015.pdf)

Warg, Markus, Weiß, Peter, Engel, Ronald, & Zolnowski, Andreas. (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, Naples, Italy.

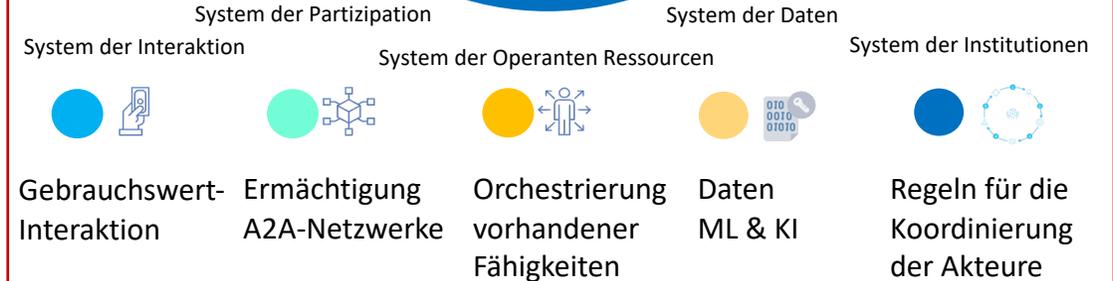
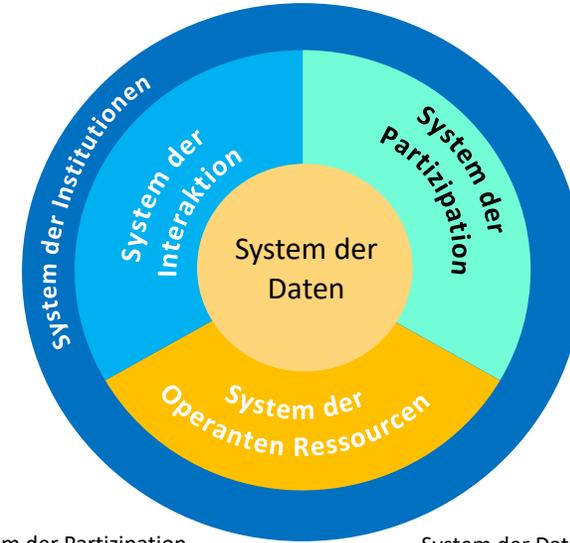
# Herleitung der Service Dominierten Architektur (SDA)

Die Service Science wird durch SDA operationalisiert, 2/2

## Service Science als Service (Öko-) **SYSTEM** Denkweise



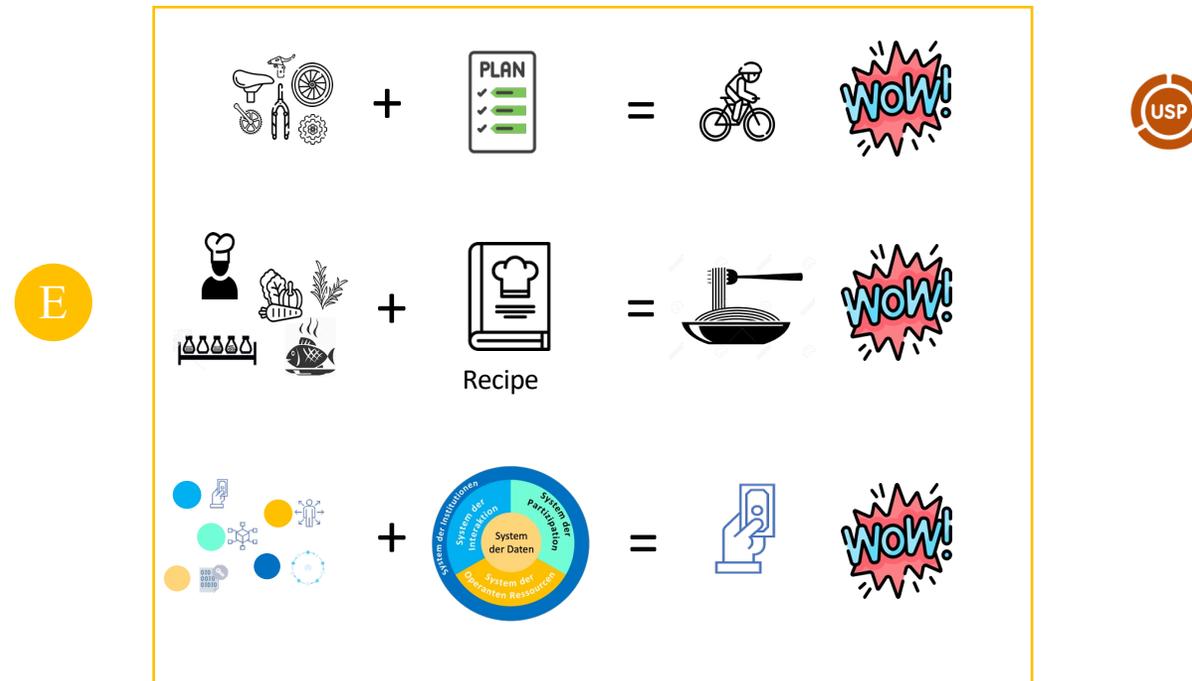
## SDA als **STRUKTUR** von 5 Service Systemen



# Herleitung der Service Dominierten Architektur (SDA)

Emergenz: die SDA ermöglicht Ergebnisse, die über die Summe der Eigenschaften der einzelnen Systeme hinausgehen

In Analogie zum Fahrradfahren, bei dem die einzelnen Teile des Fahrrads zusammenwirken, um den Prozess des Fahrradfahrens zu ermöglichen, ermöglichen die 5 Systeme der SDA (kooperative) kreative Prozesse für die Schaffung, den Aufbau und die Anwendung von Wertversprechen auf Service Plattformen und in Service Ökosystemen.



# Service Dominierte Architektur (SDA)

TOP: Herleitung der Service Dominierten Architektur (SDA)

## Frage 38

Was operationalisiert die Service Dominierte Architektur von der Service-Dominierten Logik?

- Die Kernkonzepte wie Gebrauchswert statt Tauschwert, Güter-Dominanz statt Service-Dominanz, die aktive Rolle des Kunden als Anwender von Ressourcen oder die Wertbestimmung durch den Kunden/Begünstigten
- Die Kernkonzepte wie Gebrauchswert statt Tauschwert, Service-Dominanz statt Güter-Dominanz, die aktive Rolle des Kunden als Anwender von Ressourcen oder die Wertbestimmung durch den Kunden/Begünstigten
- Die Kernkonzepte wie Tauschwert statt Gebrauchswert, Service-Dominanz statt Güter-Dominanz, die aktive Rolle des Kunden als Anwender von Ressourcen oder die Wertbestimmung durch den Kunden/Begünstigten
- Die Kernkonzepte wie Gebrauchswert statt Tauschwert, Service-Dominanz statt Güter-Dominanz, die passive Rolle des Kunden als Konsument oder die Wertbestimmung durch den Kunden/Begünstigten

# Service Dominierte Architektur (SDA)

TOP: Herleitung der Service Dominierten Architektur (SDA)

## Frage 39

Wie operationalisiert die Service Dominierte Architektur das Narrativ der Service-Dominierten Logik?

- Die Service Dominierte Architektur ermöglicht die Verbindung und Beteiligung von Akteuren, die Integration von Ressourcen, den Tausch von Service und das Gestalten von Regeln (Institutionen)
- Die Service Dominierte Architektur ermöglicht nicht die Verbindung und Beteiligung von Akteuren, die Integration von Ressourcen, den Tausch von Service und das Gestalten von Regeln (Institutionen)
- Die Service Dominierte Architektur ermöglicht die Verbindung und Beteiligung von Akteuren, aber nicht die Integration von Ressourcen oder das Gestalten von Regeln (Institutionen)
- Die Service Dominierte Architektur ermöglicht die Verbindung und Beteiligung von Akteuren, die Integration von Ressourcen, den Tausch von Service aber nicht das Gestalten von Regeln (Institutionen)

# Service Dominierte Architektur (SDA)

TOP: Herleitung der Service Dominierten Architektur (SDA)

## Frage 40

Was operationalisiert die Service Dominierte Architektur von der Service Science?

- Die SDA ist eine Struktur (ein Designmuster) aus 5 Service Systemen, die miteinander interagieren, um gegenseitig Wert zu schaffen
- Die SDA ist eine Struktur (ein Designmuster) aus 4 Service Systemen, die miteinander interagieren, um gegenseitig Wert zu schaffen
- Die SDA ist eine Struktur (ein Designmuster) aus 5 Service Systemen, die nicht miteinander interagieren, um gegenseitig Wert zu schaffen
- Die SDA ist eine Struktur (ein Designmuster) aus 5 Service Systemen, die miteinander interagieren und gegenseitig keinen Wert schaffen

# Service Dominierte Architektur (SDA)

TOP: Herleitung der Service Dominierten Architektur (SDA)

## Frage 41

Was operationalisiert die Service Dominierte Architektur von der Service Science?

- Den Ansatz der Service Systeme, die als geschlossene Systeme in der Lage sind, den Zustand eines anderen Systems sowie ihren eigenen Zustand durch die Anwendung von Ressourcen zu verbessern
- Den Ansatz der Service Systeme, die als offene Systeme nicht in der Lage sind, den Zustand eines anderen Systems sowie ihren eigenen Zustand durch die Anwendung von Ressourcen zu verbessern
- Den Ansatz der Service Systeme, die als offene Systeme in der Lage sind, den Zustand eines anderen Systems sowie ihren eigenen Zustand durch die Anwendung von Ressourcen zu verbessern
- Den Ansatz der Service Systeme, die als offene Systeme in der Lage sind, den Zustand eines anderen Systems aber nicht ihren eigenen Zustand durch die Anwendung von Ressourcen zu verbessern

# Service Dominierte Architektur (SDA)

Der Bauplan für Kooperationen – Grundlagen, Anwendungen, Alleinstellungsmerkmale

Warum dieser Kurs?

Vorstellung Service Dominierte Architektur (SDA)

Plattform- und Service-Ökonomie

Service

Wertversprechen

Service Plattformen und Service Ökosysteme

Service-Dominierte Logik

Service Science

Service Dominierte Architektur (SDA)

Aufbau der Service Dominierten Architektur (SDA)

Herleitung der Service Dominierten Architektur (SDA)

**Bauplan für Service Plattformen und Ökosysteme**

Plattformen als Ergebnis technischer Implementierung

Use Cases und Ventures (SDA inside)

Alleinstellungsmerkmale der Service Dominierten Architektur

Referenzen



Relevant für das Assessment!



USP!



Beispiel!

# Bauplan für Service Plattformen und Ökosysteme

## Service Plattformen als strategischer Auftrag für serviceorientierte Unternehmen

Wir sind der Meinung, dass **Service Plattformen** als strategischer Auftrag für serviceorientierte Unternehmen gesehen werden müssen. Service Plattformen fungieren als “Raum für Innovationen” und ermöglichen es, gemeinsam mit den Kunden Erfahrungen zu schaffen, die die Grundlage für neue Wertschöpfung bilden.\*

Auf diese Weise ermöglichen Service Plattformen den Unternehmen die Umgestaltung ihrer Geschäftsmodelle, indem sie die Integration und Interaktion von Ressourcen erleichtern.\*

\*

Lusch, Robert F., & Nambisan, Satish. (2015). Service Innovation: A Service-Dominant Logic Perspective. *MIS Quarterly*, 39(1), 155-175.

Prahalad, C. K., & Ramaswamy, V. (2004). Co-creation experiences: The next practice in value creation. *Journal of interactive marketing*, 18(3), 5-14.

Warg, M., Zolnowski, A., Frosch, M., Weiß, P. (2019). From Product Organization to Platform Organization - Observations of Organizational Development in the Insurance Industry. *Naples Forum on Service*, 10.th, 16. doi:<http://www.naplesforumonservice.it/uploads/files/2018/Proceedings/NFS2019-Warg-Zolnowski-Frosch-Weiss.pdf>



# Bauplan für Service Plattformen und Ökosysteme

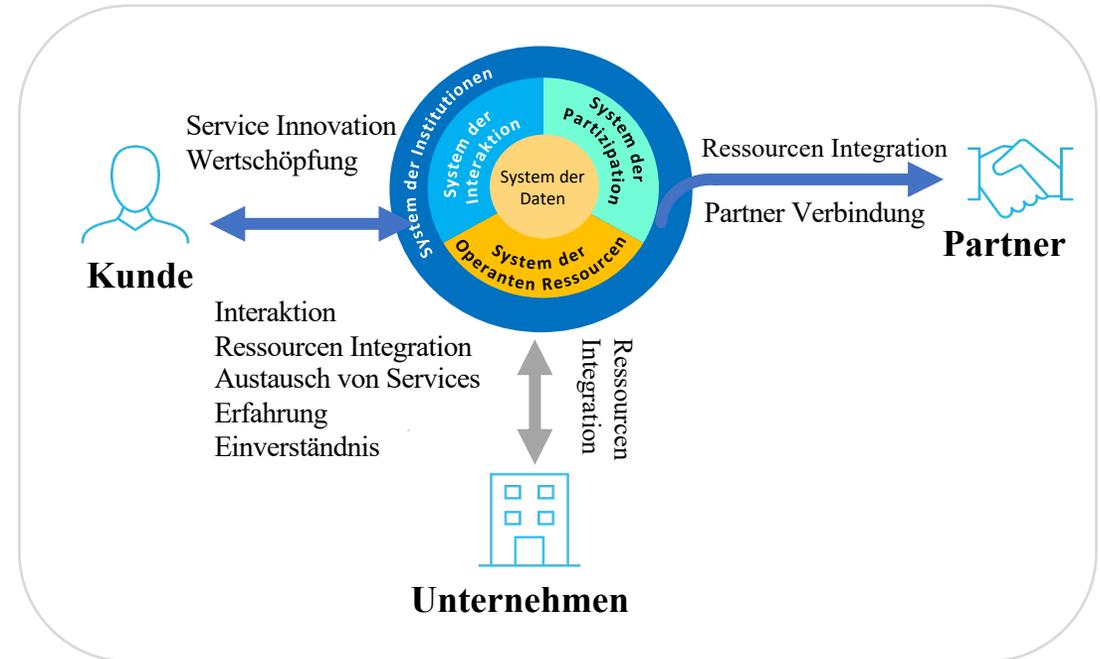
Service Plattformen: Wie baut man sie auf?

Service Dominierte Architektur (SDA) dient als Bauplan für Service Plattformen

## Wie organisiert man die Zusammenarbeit mit Serviceplattformen?

- Wie kann man Partner verbinden?
- Wie kann man Ressourcen integrieren?
- Wie kann man Interaktionen in Echtzeit erleichtern?
- Wie kann man Interaktionen zum Lernen nutzen?
- Wie baut man eine Plattform Schritt für Schritt auf?
- Wie geht man mit Daten um?
- Wie erhält man die Zustimmung des Kunden?
- Wie ermöglicht man einen Mehrwert in der Nutzung?
- Wie legt man Regeln für die Koordination der Akteure fest?
- Wie skaliert man?
- Wie orchestriert man Ressourcen?
- ...

## Service Plattform



# Bauplan für Service Plattformen und Ökosysteme

Service Plattformen: Wie baut man sie auf?

Service Dominierte Architektur (SDA) dient als Bauplan für Service Plattformen

**Die Service Dominierte Architektur (SDA)** ist ein Bauplan für die kooperative Erstellung und Anwendung von Wertversprechen auf Plattformen.

A

Die 5 (Service) Systeme der SDA ermöglichen:

- Partner zu verbinden und ihre Ressourcen und Fähigkeiten zu integrieren
- Die kooperative Erstellung von Wertversprechen als Kombinationen von Ressourcen und Fähigkeiten
- Die Anwendung von Wertversprechen im Zuge von Interaktionen
- Den Aufbau von datenbasiertem Kundenverständnis
- Die Nutzung vorhandener Ressourcen und Fähigkeiten
- Die Definition von Regeln, um Akteure zu koordinieren

\* Spohrer J.C, Maglio P.P., Vargo S.L., Warg M., Service in the AI Era. Business Expert Press, (2022)

# Bauplan für Service Plattformen und Ökosysteme

Service Plattformen: Wie baut man sie auf?

Aus der Interaktion lernen, das Verhalten anpassen („adaptive learning“) und gezielt die Fähigkeiten aufbauen („generative learning“), die für das nächste Wertversprechen benötigt werden

**E** Beispiel Amazon: Jede Interaktion ist ein Lernmoment und ein katalytischer Moment für neue Wertschöpfung. Jedes Produkt bietet die Chance für Feedback von den Kunden, jede Interaktion ist ein Beitrag zum Lernen und zur Weiterentwicklung (Anpassung).\*



**A** Die SDA ermöglicht (als Prozess und Struktur) „adaptive and generative learning“ und damit die Gestaltung von "lernenden Organisationen“. Lernen, welches die Interaktionen nutzt, um datenbasiertes Verständnis aufzubauen, das Verhalten anzupassen und kontinuierlich neue Fähigkeiten einzubinden.

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

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

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

# Service Dominierte Architektur (SDA)

TOP: Bauplan für Service Plattformen und Ökosysteme

## Frage 42

Was ermöglicht die SDA als Bauplan für Serviceplattformen?

- Partner zu verbinden und ihre Ressourcen und Fähigkeiten zu integrieren
- Aus Interaktionen datenbasiertes Verständnis über bspw. die Präferenzen von Akteuren aufzubauen
- Physische Güter als Wertversprechen zu produzieren
- Akteure zu koordinieren, die nicht die Plattform nutzen

# Service Dominierte Architektur (SDA)

TOP: Bauplan für Service Plattformen und Ökosysteme

## Frage 43

Was ermöglicht die SDA als Bauplan für Serviceplattformen?

- Die SDA ermöglicht ausschließlich „adaptive learning“: Lernen, welches die Interaktionen nutzt, um datenbasiertes Verständnis aufzubauen und das Verhalten anzupassen
- Die SDA ermöglicht ausschließlich „generative learning“: Lernen, welches die Interaktionen nutzt, um datenbasiertes Verständnis aufzubauen und kontinuierlich neue Fähigkeiten einzubinden
- Die SDA ermöglicht „adaptive and generative learning“: Lernen, welches die Interaktionen nutzt, um datenbasiertes Verständnis aufzubauen, das Verhalten anzupassen und kontinuierlich neue Fähigkeiten einzubinden
- Die SDA ermöglicht weder „adaptive noch generative learning“

# Service Dominierte Architektur (SDA)

Der Bauplan für Kooperationen – Grundlagen, Anwendungen, Alleinstellungsmerkmale

Warum dieser Kurs?

Vorstellung Service Dominierte Architektur (SDA)

Plattform- und Service-Ökonomie

Service

Wertversprechen

Service Plattformen und Service Ökosysteme

Service-Dominierte Logik

Service Science

Service Dominierte Architektur (SDA)

Aufbau der Service Dominierten Architektur (SDA)

Herleitung der Service Dominierten Architektur (SDA)

Bauplan für Service Plattformen und Ökosysteme

**Plattformen als Ergebnis technischer Implementierung**

Use Cases und Ventures (SDA inside)

Alleinstellungsmerkmale der Service Dominierten Architektur

Referenzen



Relevant für das Assessment!



USP!



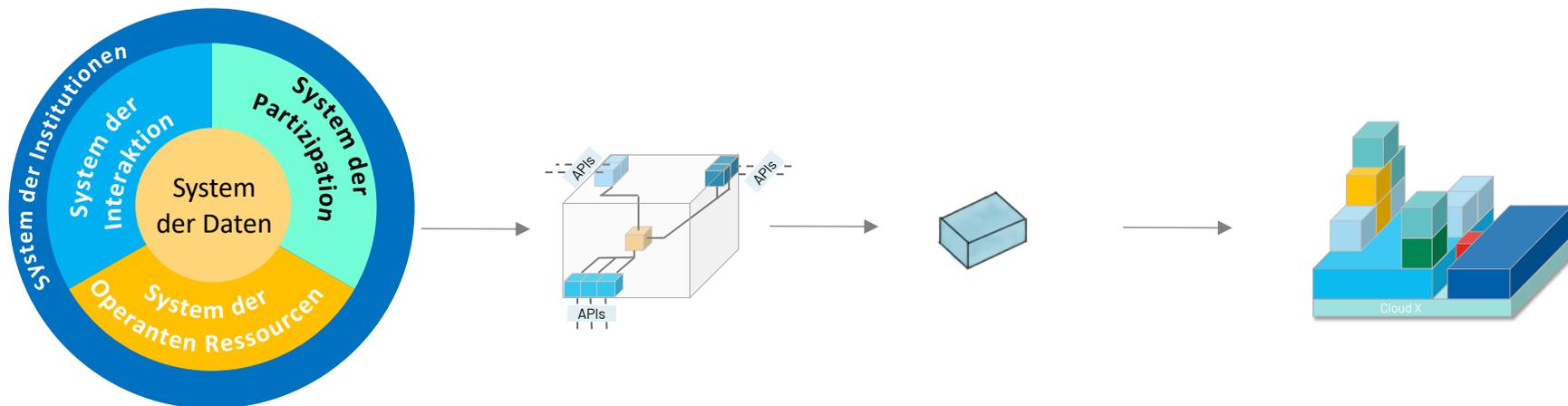
Beispiel!

# Plattformen als Ergebnis technischer Implementierung

Die 5 (Service) Systeme der SDA finden sich in Software Lösungen wieder

A

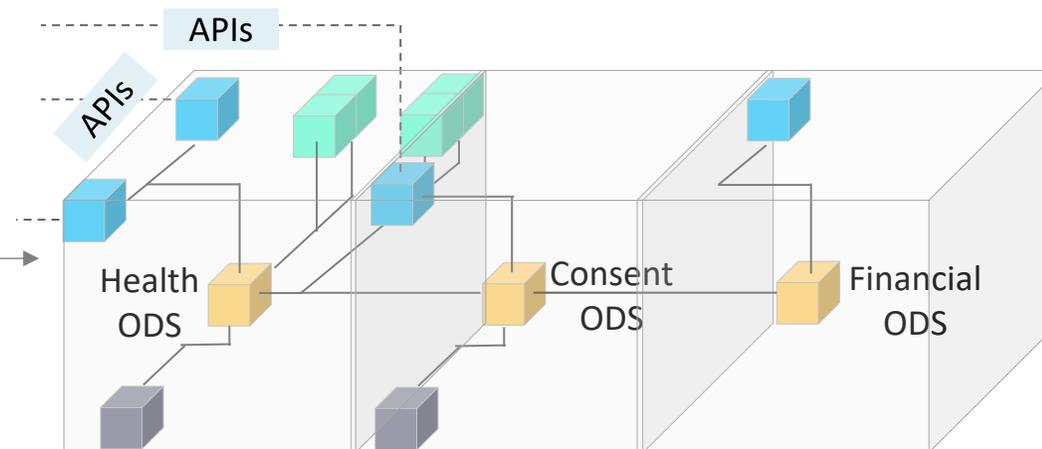
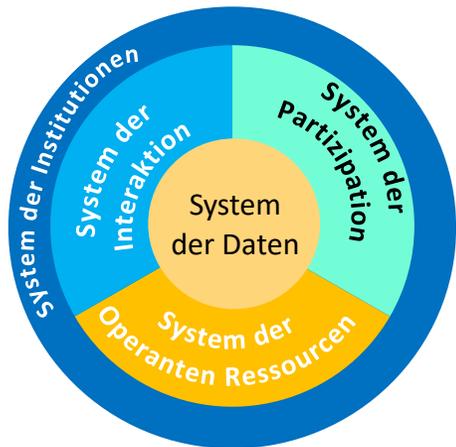
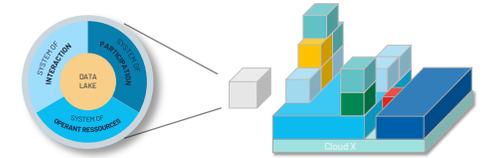
Die fünf Systeme der SDA spiegeln sich in den Softwarelösungen wieder. Hierfür werden kleine Software Services (Microservices) den 5 Systemen zugeordnet.



# Plattformen als Ergebnis technischer Implementierung

Die 5 (Service) Systeme der SDA finden sich in Software Lösungen wieder

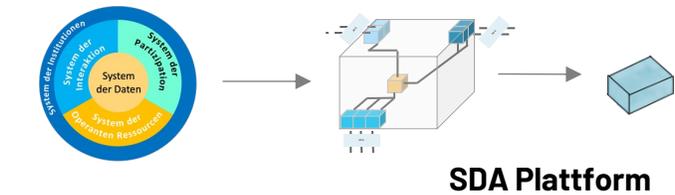
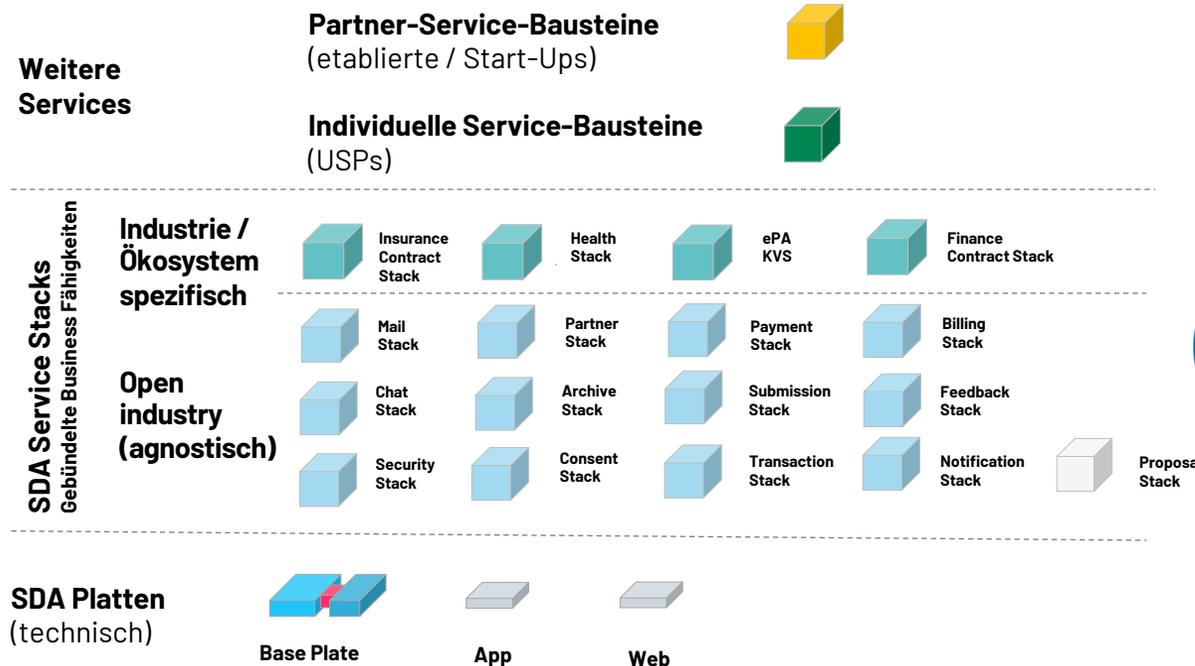
Die Anwendung der einheitlichen Architektur ermöglicht, dass die Softwarelösungen – sowohl technische Services als auch fachliche Lösungen (Packaged Business Capabilities) – zusammenspielen.



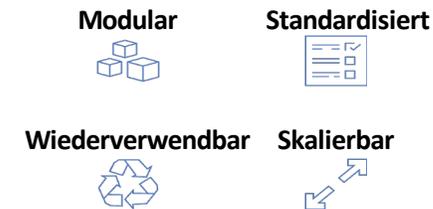
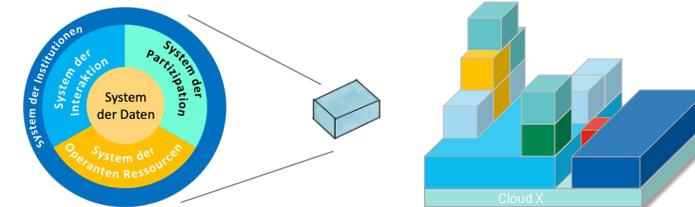
# Plattformen als Ergebnis technischer Implementierung

Die 5 (Service) Systeme der SDA finden sich in Software Lösungen wieder

Beispiel SDA SE: SDA als Bauplan für ein modulares und zusammenstellbares Enabling Kit des Hamburger Plattform- und Ökosystementwicklers SDA SE



SDA inside = Prozess inside



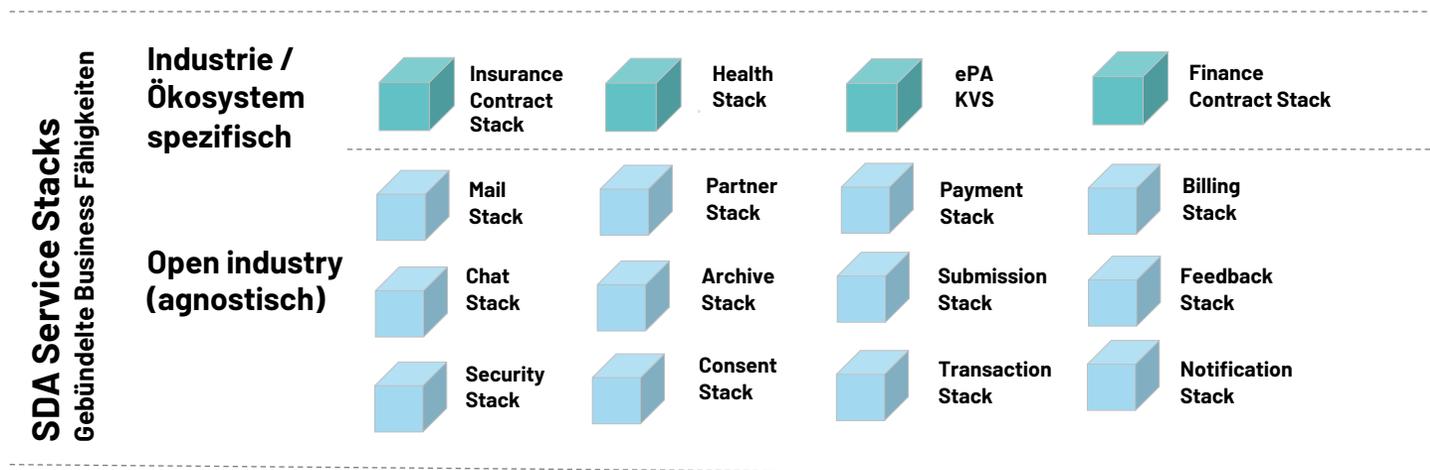
Implemented by  
**SDA SE**  
OPEN INDUSTRY SOLUTIONS

# Plattformen als Ergebnis technischer Implementierung

Die 5 (Service) Systeme der SDA finden sich in Software Lösungen wieder

## Packaged Business Capabilities\*

Packaged Business Capabilities (PBCs) sind Minianwendungen - manchmal "headless" (d. h. mit minimalen oder keinen Komponenten für die Benutzererfahrung) -, die eine isolierte Geschäftsfunktion darstellen sollen. Ein PBC hat die Form eines gekapselten Softwarepakets, das als Baustein für die Zusammenstellung benutzerdefinierter Anwendungserfahrungen konzipiert ist.



Beispiel: PBCs des Hamburger Plattform- und Ökosystementwicklers SDA SE

Implemented by  
 **SDA SE**  
OPEN INDUSTRY SOLUTIONS

\*Gartner. 2021 Strategic Roadmap For The Composable Future Of Applications; by Analysts [Yefim Natis](#), [Dennis Gaughan](#), [Gene Alvarez](#)  
Refreshed 7 January 2021, Published 17 September 2019 - ID G00433984

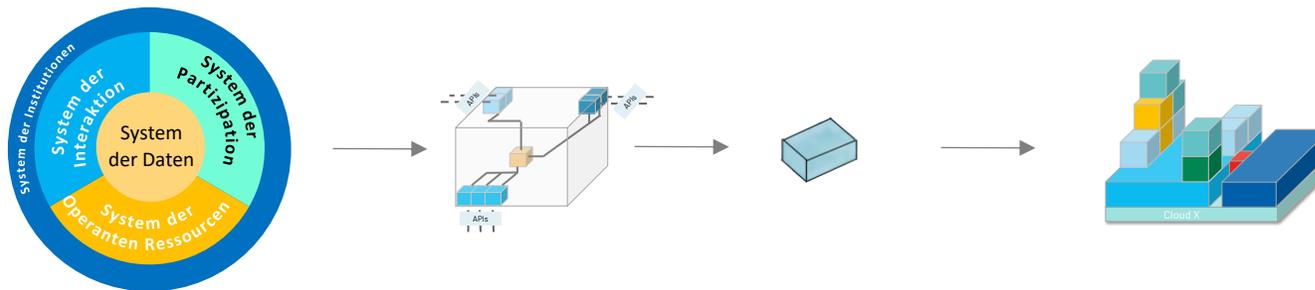
# Plattformen als Ergebnis technischer Implementierung

Die 5 (Service) Systeme der SDA finden sich in Software Lösungen wieder

A

Packaged Business Capabilities:

Packaged Business Capabilities (PBCs) sind Minianwendungen, die eine isolierte Geschäftsfunktion darstellen. Ein PBC hat die Form eines gekapselten Softwarepakets.



# Service Dominierte Architektur (SDA)

TOP: Plattformen als Ergebnis technischer Implementierung

## Frage 44

Wie werden die 5 (Service) Systeme der SDA technisch umgesetzt?

- Die fünf Systeme der SDA spiegeln sich in monolithischen Softwarelösungen wieder
- Die vier Systeme der SDA spiegeln sich in den Softwarelösungen wieder. Hierfür werden kleine Software Services (Microservices) den 4 Systemen zugeordnet
- Die fünf Systeme der SDA spiegeln sich in den Softwarelösungen wieder. Hierfür werden kleine Software Services (Microservices) den 5 Systemen zugeordnet
- Die drei Systeme der SDA spiegeln sich in den Softwarelösungen wieder. Hierfür werden kleine Software Services (Microservices) den 3 Systemen zugeordnet

# Service Dominierte Architektur (SDA)

TOP: Plattformen als Ergebnis technischer Implementierung

## Frage 45

Was sind Packaged Business Capabilities?

- Packaged Business Capabilities (PBCs) sind Minianwendungen, die eine isolierte Geschäftsfunktion darstellen. Ein PBC hat die Form eines gekapselten Softwarepakets
- Packaged Business Capabilities (PBCs) sind Minianwendungen, die mehrere Geschäftsfunktion darstellen. Ein PBC hat die Form eines gekapselten Softwarepakets
- Packaged Business Capabilities (PBCs) sind große Anwendungen, die eine isolierte Geschäftsfunktion darstellen. Ein PBC hat die Form eines gekapselten Softwarepakets
- Packaged Business Capabilities (PBCs) sind Minianwendungen, die rein technische Funktionen darstellen. Ein PBC hat die Form eines gekapselten Softwarepakets

# Service Dominierte Architektur (SDA)

Der Bauplan für Kooperationen – Grundlagen, Anwendungen, Alleinstellungsmerkmale

Warum dieser Kurs?

Vorstellung Service Dominierte Architektur (SDA)

Plattform- und Service-Ökonomie

Service

Wertversprechen

Service Plattformen und Service Ökosysteme

Service-Dominierte Logik

Service Science

Service Dominierte Architektur (SDA)

Aufbau der Service Dominierten Architektur (SDA)

Herleitung der Service Dominierten Architektur (SDA)

Bauplan für Service Plattformen und Ökosysteme

Plattformen als Ergebnis technischer Implementierung

**Use Cases und Ventures (SDA inside)**

Alleinstellungsmerkmale der Service Dominierten Architektur

Referenzen



Relevant für das Assessment!



USP!



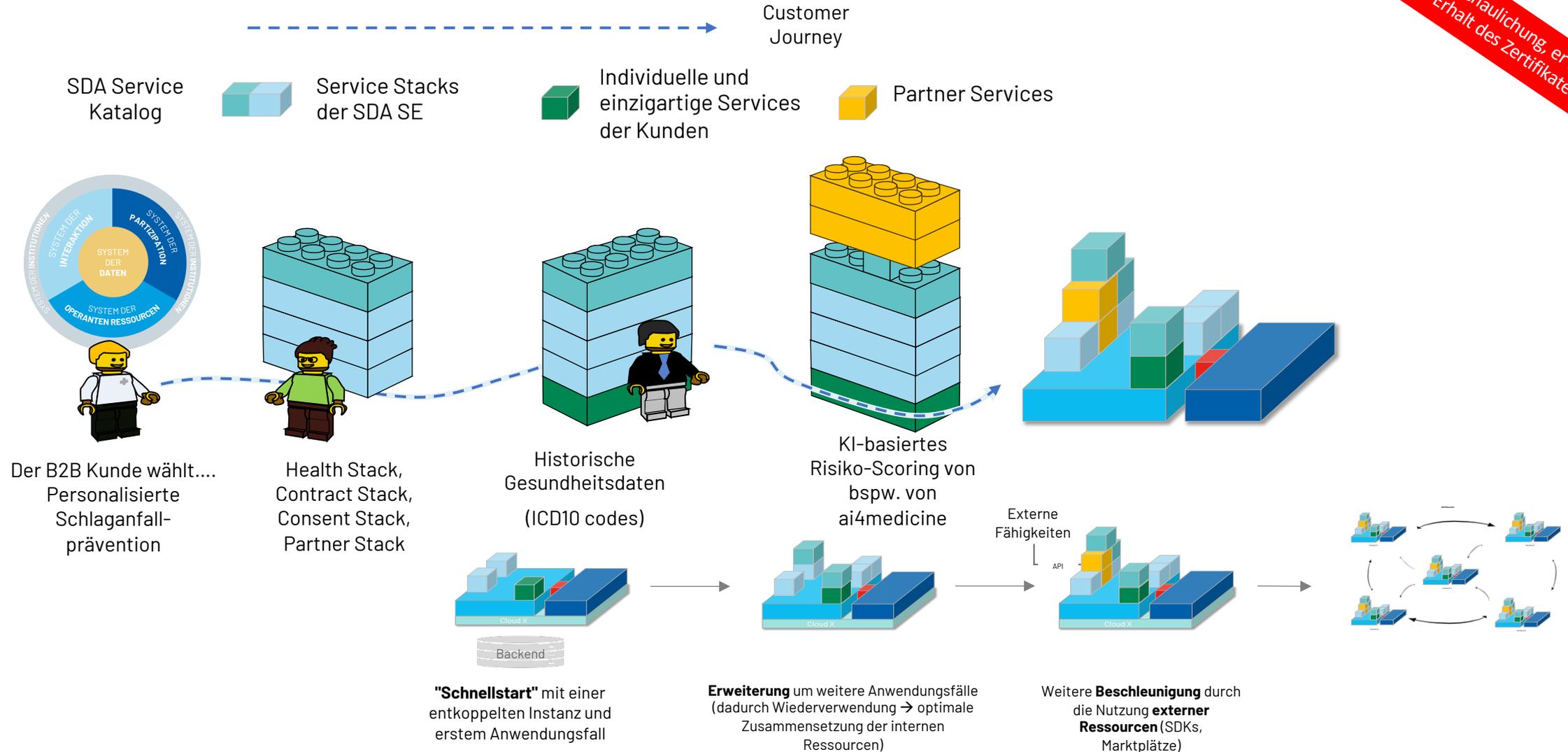
Beispiel!

# Use Cases und Ventures (SDA inside)

Schritt für Schritt Use-Case orientierte Entwicklung der Service Plattform

Beispielhafte Darstellung der SDA SE ([www.sda.se](http://www.sda.se))

Dieser TOP dient nur der Veranschaulichung, er ist nicht Teil der Prüfung für den Erhalt des Zertifikates



# Use Cases und Ventures (SDA inside)

Use Case: KI-basierte Gesundheitsprävention

Beispielhafte Darstellung der SDA SE ([www.sda.se](http://www.sda.se))

Dieser TOP dient nur der Veranschaulichung, er ist nicht Teil der Prüfung für den Erhalt des Zertifikates



## 1 Kundenorientierte Lösungen:

Kunde erhält KI-basiertes Risikoscoring und individualisierte Handlungsempfehlungen in seiner persönlichen Health Advisor-App

## Kombination der Ressourcen (insbesondere Daten):

- 2 Versicherung bringt (a) Kundenbeziehung und (b) historische (Gesundheits-) Daten ein
- 3 Via Apple Health (alternativ: Google Fitbit etc.) werden aktuelle Gesundheitsdaten ergänzt
- 4 KI-basiertes Risikoscoring und individualisierte Handlungsempfehlungen durch AI4Medicine
- 5 Die SDA SE stellt wiederverwendbare Bausteine/Stacks bereit, die schnelle Implementierung und Skalierung von Lösungen über den gesamten Lebenszyklus ermöglicht. Hier insb.:

Consent Stack Health Stack Partner Stack

Basisplatte

# Use Cases und Ventures

Snapshot Solution: Behandlung von Diabetes

Skalierung von Lösungen entlang des Lebenszyklus einer chronischen Krankheit

Beispielhafte Darstellung der SDA SE ([www.sda.se](http://www.sda.se))

Dieser TOP dient nur der Veranschaulichung, er ist nicht Teil der Prüfung für den Erhalt des Zertifikates



## 1 Kundenorientierte Lösungen:

Kunde bekommt passende Empfehlungen, je nach aktuellem Gesundheitsstatus des Kundenprofils:

 Prävention    
  Diagnose erstellt    
  In Behandlung

## Kombination der Ressourcen (insbesondere Daten):

- 2 Versicherung bringt (a) die Kundenbeziehung und (b) historische (Gesundheits-)daten mit ein
- 3 Smart-Geräte wie Blutzucker-Tracker können integriert werden, um neue Wertversprechen zu kreieren.
- 4 Für jeden Partner in einer Lebenszyklus-Phase können passende Lösungen entwickelt werden, wie z.B. Diät-Apps, Hilfe zur Medikation oder auch Behandlungs-Alternativen
- 5 Die SDA SE stellt wiederverwendbare Bausteine/Stacks bereit, die schnelle Implementierung und Skalierung von Lösungen über den gesamten Lebenszyklus ermöglicht. Hier insb.

 Consent Stack    
  Health Stack    
  Partner Stack    
  Recommendation Stack

# Use Cases und Ventures (SDA inside)

Beispielhafte Darstellung der SDA SE ([www.sda.se](http://www.sda.se))

Dieser TOP dient nur der Veranschaulichung, er ist nicht Teil der Prüfung für den Erhalt des Zertifikates

**1**

**Kooperation**  
Ökosysteme ermöglichen Kooperationen, d.h. die Nutzung der Fähigkeiten von Partnern für neue Wertversprechen

**4**

**Architektur**  
Die Architektur (der Bauplan) spiegelt sich in allen SW Bausteinen (Stacks) wieder

**2**

**Bauplan**  
USP der SDA SE ist die Service Dominierte Architektur als Bauplan sowohl für die kooperative Erstellung von Wertversprechen als auch für deren interaktive Anwendung

**5**

**1x bauen, X-mal nutzen**  
Die Architektur ermöglicht wirtschaftliche Entwicklungsarbeit

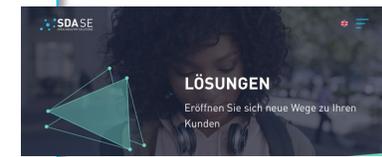
**3**

**5 Systeme**

1. Fähigkeiten des Unternehmens integrieren
2. Partner anbinden
3. Interaktion ermöglichen
4. Daten in Echtzeit
5. Servicekatalog zur Bestellung

**6**

**„Quick-Start“**  
Über den SDA Servicekatalog werden die Stacks und weitere Lösungen bestellt und implementiert - „B2B App Store“



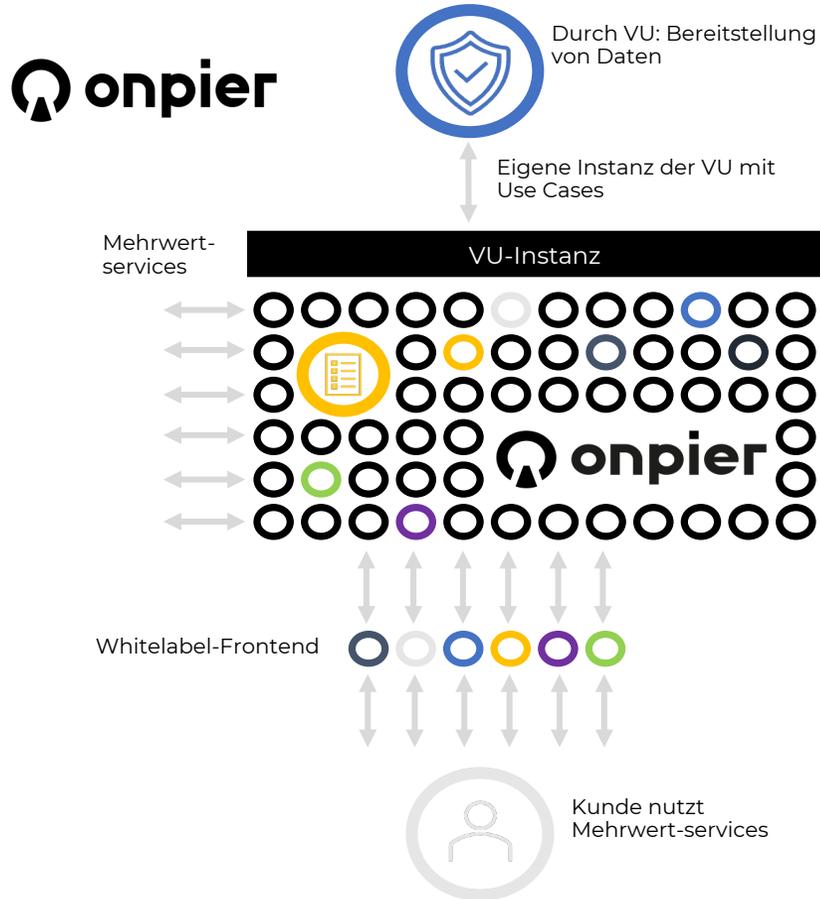
**SDA SE – Plattform „out of the box“** [www.sda.se](http://www.sda.se)

# Use Cases und Ventures (SDA inside)

Beispielhafte Darstellung der B2B2C Mobility Plattform onpier ([www.onpier.de](http://www.onpier.de))

Mit onpier-Mehrwertservices schnell und einfach die Kundenbindung erhöhen!

Dieser TOP dient nur der Veranschaulichung, er ist nicht Teil der Prüfung für den Erhalt des Zertifikates



## onpier – die digitale plattform für mehrwertservices.

onpier ist eine branchenoffene B2B2C-Plattform für versicherungsfremde Services. Durch die Anbindung an onpier können Versicherungsunternehmen ihren Kunden weitere Services bieten, die über die klassischen Absicherungslösungen hinausgehen. So können Versicherer einen auf onpier verfügbaren Service eines ebenfalls angebotenen Dienstleisters auswählen, in das eigene Angebot integrieren und unmittelbar nutzbar machen. Einfach, schnell und sicher!

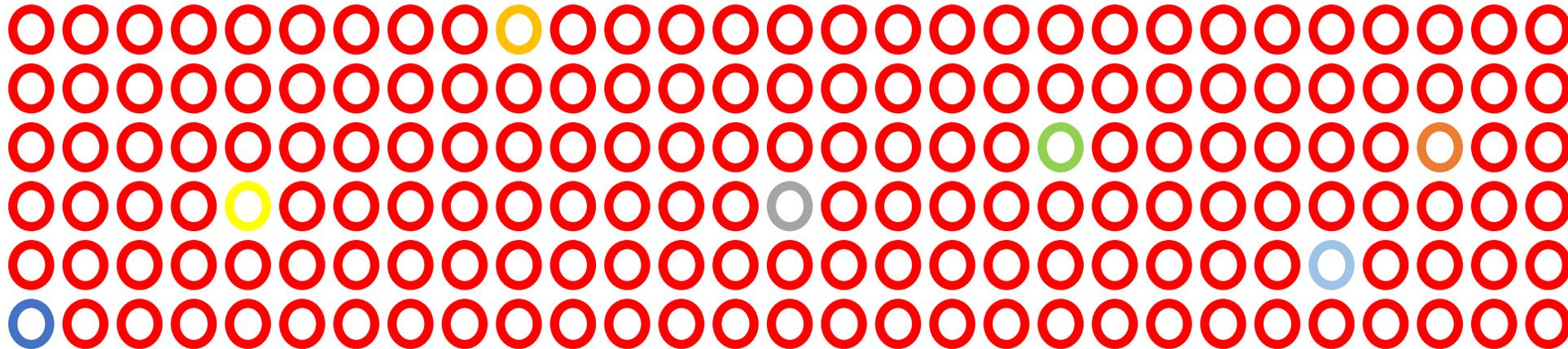
[www.onpier.de](http://www.onpier.de)

# Use Cases und Ventures (SDA inside)

Beispielhafte Darstellung der B2B2C Mobility Plattform onpier ([www.onpier.de](http://www.onpier.de))

Mit onpier-Mehrwertservices schnell und einfach die Kundenbindung erhöhen!

Dieser TOP dient nur der Veranschaulichung, er ist nicht Teil der Prüfung für den Erhalt des Zertifikates



Fahrzeugkauf/-verkauf,  
inkl. Fahrzeugbewertung



Parkplatzbuchung



Mietfahrzeug-  
buchung



Fahrzeug-  
finanzierung



THG-Prämie



Buchung  
Werkstattermin



Wallbox, inkl.  
Beratung und  
Installation



Fahrzeugzulassung



Fahrzeug-  
aufbereitung/-pflege



# Service Dominierte Architektur (SDA)

Der Bauplan für Kooperationen – Grundlagen, Anwendungen, Alleinstellungsmerkmale

Warum dieser Kurs?

Vorstellung Service Dominierte Architektur (SDA)

Plattform- und Service-Ökonomie

Service

Wertversprechen

Service Plattformen und Service Ökosysteme

Service-Dominierte Logik

Service Science

Service Dominierte Architektur (SDA)

Aufbau der Service Dominierten Architektur (SDA)

Herleitung der Service Dominierten Architektur (SDA)

Bauplan für Service Plattformen und Ökosysteme

Plattformen als Ergebnis technischer Implementierung

Use Cases und Ventures (SDA inside)

**Alleinstellungsmerkmale der Service Dominierten Architektur**

Referenzen



Relevant für das Assessment!



USP!



Beispiel!

# Alleinstellungsmerkmale der Service Dominierten Architektur



## Die Wertversprechen der SDA

1

### Bauplan für Service-Plattformen

Die SDA ist ein wissenschaftlich fundierter Bauplan für den Aufbau und die Gestaltung von Service-Plattformen und Ökosystemen.

2

### Gemeinsame Erstellung von Wertversprechen

Die SDA ermöglicht die kooperative Erstellung und Anwendung von Wertversprechen. Via Interaktion entstehen Gebrauchsnutzen und Nutzen im Kontext.

3

### B2B2C Business-Modelle

Implementiert mit führenden Cloud-Technologien ermöglicht die SDA datengesteuerte B2B2C-Geschäftsmodelle; Code und Services kommen zu den Daten. So folgen sie der App-Store-Logik und dem Ansatz "einmal erstellen – x mal nutzen".

4

### Skalierbares Lernen

Die SDA ermöglicht (als Prozess und Struktur) „adaptive and generative learning“ und damit die Gestaltung von "lernenden Organisationen“. Lernen, welches die Interaktionen nutzt, um datenbasiertes Verständnis aufzubauen, das Verhalten anzupassen und kontinuierlich neue Fähigkeiten einzubinden.

5

### Empowering. Digital. Ecosystems.

SDA befähigt zur Gestaltung von Ökosystemen, verstanden als Strukturen, in denen Partner zusammenarbeiten, d. h. Fähigkeiten und Regeln (Institutionen) teilen, um Wertversprechen zu schaffen und anzuwenden.

# Service Dominierte Architektur (SDA)

Der Bauplan für Kooperationen – Grundlagen, Anwendungen, Alleinstellungsmerkmale

Warum dieser Kurs?

Vorstellung Service Dominierte Architektur (SDA)

Plattform- und Service-Ökonomie

Service

Wertversprechen

Service Plattformen und Service Ökosysteme

Service-Dominierte Logik

Service Science

Service Dominierte Architektur (SDA)

Aufbau der Service Dominierten Architektur (SDA)

Herleitung der Service Dominierten Architektur (SDA)

Bauplan für Service Plattformen und Ökosysteme

Plattformen als Ergebnis technischer Implementierung

Use Cases und Ventures (SDA inside)

Alleinstellungsmerkmale der Service Dominierten Architektur

**Referenzen**



Relevant für das Assessment!



USP!



Beispiel!

# Referenzen

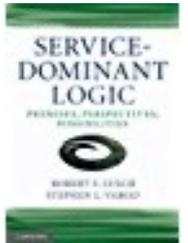
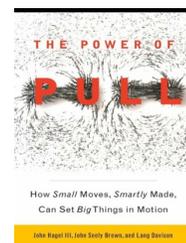
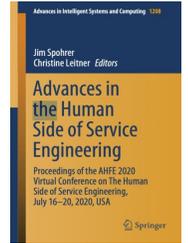
<https://www.ifsd.hamburg/PUBLIKATIONEN/>



- STARTSEITE
- LEISTUNGEN
- THINK TANK
- STRATEGIE
- SERVICE IN THE AI ERA
- SERVICE DESIGN
- SERVICE DOMINIERTER 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

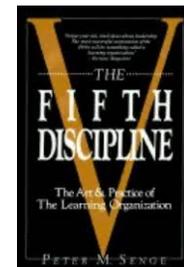
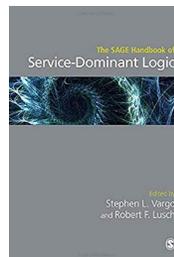
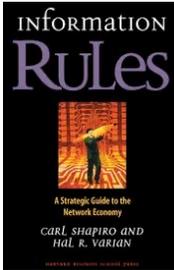
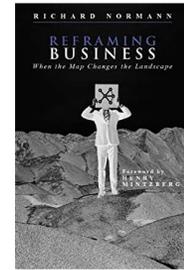
# REFERENZEN

- 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., & Möslin, 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
- 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
- Hagel III, John; Seely Brown, John; Davison, Lang (2010).** The Power of Pull: How Small Moves, Smartly Made, Can Set Big Things in Motion
- Kieliszewski, Cheryl A, Spohrer, James C, Lyons, Kelly, Patrício, Lia, & Sawatani, Yuriko. (2018).** Handbook of Service Science (Vol. 2): Springer.



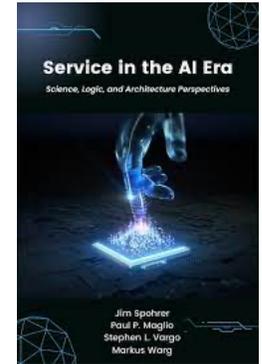
# REFERENZENZEN

- 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, 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.
- 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.
- 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. 41<sup>st</sup> Annual Hawaii Int Conf Service Science (HICSS 2008)



## REFERENZENZEN

- 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*.
- 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.
- Spohrer, J.C., Maglio P.P., Vargo S.L., Warg M. (2022):** *Service in the AI Era*. 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.
- 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
- 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](http://www.fh-wedel.de/fileadmin/mitarbeiter/mwa/CIO_ServicePlattform.png)



# REFERENZEN

**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

**Weiß, 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., Weiß, 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., Weiß, 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

**Weiß, 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

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

**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>

