

---

# Inhaltsverzeichnis

<b>1 Einleitung</b> .....	1
1.1 Problem- und Aufgabenstellung .....	2
1.2 Vorgehensweise und Ziel der Arbeit .....	3
1.3 Aufbau der Arbeit .....	4
<b>2 Dienstleistungen</b> .....	7
2.1 Grundlagen der Dienstleistung .....	7
2.2 Hybride Leistungsbündel .....	10
2.3 Smart Services .....	12
<b>3 Grundlagen der Instandhaltung</b> .....	17
<b>4 Charakterisierung von Predictive Maintenance als Instandhaltungsstrategie</b> .....	19
4.1 Begriffsklärung .....	19
4.2 Einordnung in den Dienstleistungskontext .....	22
4.3 Abgrenzung von weiteren Instandhaltungsstrategien .....	23
4.4 Ziele von Predictive Maintenance .....	25
4.5 Mehrwerte und Herausforderungen durch Predictive Maintenance .....	27
4.5.1 Mehrwerte .....	27
4.5.2 Herausforderungen .....	28
<b>5 Predictive Maintenance in der unternehmerischen Praxis</b> .....	33
5.1 Heutiger Einsatz und Bedeutung .....	33
5.2 Quantitativ ermittelte Voraussetzungen aus Unternehmenssicht ...	35

---

<b>6</b>	<b>Angewendete Methoden</b>	37
6.1	Qualitative Datenerhebung	38
6.2	Problemzentriertes Interview als ausgewähltes Erhebungsinstrument	40
6.3	Begründung der Stichprobenauswahl	44
6.4	Vorgehensweise bei der Datenauswertung	45
<b>7</b>	<b>Ermittlung von Voraussetzungen zur Implementierung von Predictive Maintenance durch Auswertung der Interviews</b>	51
7.1	Unterteilung in organisatorische und technologische Voraussetzungen	51
7.2	Erläuterung der ermittelten Voraussetzungen	54
7.3	Erfüllung der Gütekriterien	64
<b>8</b>	<b>Interpretation der ermittelten Voraussetzungen</b>	67
8.1	Interpretation der ermittelten Voraussetzungen auf Basis von Häufigkeitsverteilungen	67
8.2	Kontingenzanalyse der ermittelten Voraussetzungen	72
8.3	Ergebnisgegenüberstellung mit der Bearing-Point-Studie und der wissenschaftlichen Literatur	76
8.4	Entwicklung eines Modells	79
<b>9</b>	<b>Schlussbetrachtung</b>	83
9.1	Fazit	83
9.2	Kritische Bewertung	84
9.3	Ausblick	85
	<b>Literaturverzeichnis</b>	89