
Inhaltsverzeichnis

1	Einleitung	1
1.1	Problem- und Aufgabenstellung	2
1.2	Vorgehensweise und Ziel der Arbeit	3
1.3	Aufbau der Arbeit	4
2	Dienstleistungen	7
2.1	Grundlagen der Dienstleistung	7
2.2	Hybride Leistungsbündel	10
2.3	Smart Services	12
3	Grundlagen der Instandhaltung	17
4	Charakterisierung von Predictive Maintenance als Instandhaltungsstrategie	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
5	Predictive Maintenance in der unternehmerischen Praxis	33
5.1	Heutiger Einsatz und Bedeutung	33
5.2	Quantitativ ermittelte Voraussetzungen aus Unternehmenssicht	35

6	Angewendete Methoden	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
7	Ermittlung von Voraussetzungen zur Implementierung von Predictive Maintenance durch Auswertung der Interviews	51
7.1	Unterteilung in organisatorische und technologische Voraussetzungen	51
7.2	Erläuterung der ermittelten Voraussetzungen	54
7.3	Erfüllung der Gütekriterien	64
8	Interpretation der ermittelten Voraussetzungen	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
9	Schlussbetrachtung	83
9.1	Fazit	83
9.2	Kritische Bewertung	84
9.3	Ausblick	85
	Literaturverzeichnis	89