

1 Ausgangssituation und Lösungskonzepte

2

Leitlinien zur Bildung von Kompetenz- und Servicecentern

3

Gestaltungsfelder von Kompetenz- und Servicecentern

4

Methodenbausteine zur erfolgreichen Implementierung

5

Vorgehensweise zur Umsetzung

6

Fallstudien

7

Literaturverzeichnis