

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