

STRATEGISCHE PARTNERSCHAFT	
»PRODUKTIVITÄT VON DIENSTLEISTUNGEN«	3
DIENSTLEISTUNGSPRODUKTIVITÄT MIT TECHNOLOGIEN	5
ZUKUNFTSSZENARIO 2020	9
PRAXISBEISPIELE	13
HANDLUNGSEMPFEHLUNGEN	25
MITGLIEDER DES ARBEITSKREISES	29
IMPRESSUM	31