

STRATEGISCHE PARTNERSCHAFT	
»PRODUKTIVITÄT VON DIENSTLEISTUNGEN«	3
Dienstleistungsproduktivität mit Technologien	5
Zukunftsszenario 2020	9
Praxisbeispiele	13
Handlungsempfehlungen	25
Mitglieder des Arbeitskreises	29
IMPRESSUM	31