

STRATEGISCHE PARTNERSCHAFT	
»PRODUKTIVITÄT VON DIENSTLEISTUNGEN«	3
CONTROLLING FÜR DIE	
DIENSTLEISTUNGSPRODUKTIVITÄT	5
ZUKUNFTSSZENARIO 2020	7
PRAXISBEISPIELE	13
HANDLUNGSEMPFEHLUNGEN	17
MITGLIEDER DES ARBEITSKREISES	23
IMPRESSUM	25