

|  |           |
|--|-----------|
| <b>STRATEGISCHE PARTNERSCHAFT</b>                |           |
| <b>»PRODUKTIVITÄT VON DIENSTLEISTUNGEN«</b>      | <b>3</b>  |
| <br>   |           |
| <b>PRODUKTIVITÄT VON DIENSTLEISTUNGSSYSTEMEN</b> | <b>5</b>  |
| <br>   |           |
| <b>ZUKUNFTSSZENARIO 2020</b>                     | <b>9</b>  |
| <br>   |           |
| <b>PRAXISBEISPIELE</b>                           | <b>13</b> |
| <br>   |           |
| <b>HANDLUNGSEMPFEHLUNGEN</b>                     | <b>17</b> |
| <br>   |           |
| <b>MITGLIEDER DES ARBEITSKREISES</b>             | <b>21</b> |
| <br>   |           |
| <b>IMPRESSUM</b>                                 | <b>23</b> |