

STRATEGISCHE PARTNERSCHAFT	
»PRODUKTIVITÄT VON DIENSTLEISTUNGEN«	3
PRODUKTIVITÄT VON DIENSTLEISTUNGSSYSTEMEN	5
ZUKUNFTSSZENARIO 2020	9
PRAXISBEISPIELE	13
HANDLUNGSEMPFEHLUNGEN	17
MITGLIEDER DES ARBEITSKREISES	21
IMPRESSUM	23