

STRATEGISCHE PARTNERSCHAFT	
»PRODUKTIVITÄT VON DIENSTLEISTUNGEN«	3
THEMENFELD WISSENSCHAFTLICHE BASIS	
UND SERVICE SCIENCE	5
ZUKUNFTSSZENARIO 2020	9
PRAXISBEISPIELE	13
HANDLUNGSEMPFEHLUNGEN	21
LITERATURVERZEICHNIS	25
MITGLIEDER DES ARBEITSKREISES	27
IMPRESSUM	29