

<b>STRATEGISCHE PARTNERSCHAFT</b>	
<b>»PRODUKTIVITÄT VON DIENSTLEISTUNGEN«</b>	<b>3</b>
<b>PRODUKTIVITÄT IN DER DIENSTLEISTUNGS- ENTWICKLUNG</b>	<b>5</b>
<b>ZUKUNFTSSZENARIO 2020</b>	<b>7</b>
<b>PRAXISBEISPIELE</b>	<b>15</b>
<b>HANDLUNGSEMPFEHLUNGEN</b>	<b>55</b>
<b>LITERATURVERZEICHNIS</b>	<b>61</b>
<b>MITGLIEDER DES ARBEITSKREISES</b>	<b>65</b>
<b>IMPRESSUM</b>	<b>67</b>