

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