

November 15.				November 16.			
Péntek				Szombat			
10:00-13:00	KICK-OFF	A service design módszer alapjaival való megismerkedés	Design Thinking folyamat lépései, a szolgáltatások tervezésének sajátosságai, az innovatív gondolkodásmód fejlesztése	10:00-13:00	SZINTÉZIS	Kutatás eredményei alapján meghatározott tervezési irányok vizualizálása különböző Mapping technikákkal	Insight cards, Persona Portfolio, Problématérkép, Journey map
13:00 - 14:00	EBÉD			13:00 - 14:00	EBÉD		
14:00-17:00	KUTATÁS	Kreatív információ- és inspirációgyűjtési technikák kipróbálása	Stakeholder map, Service Safari, Shadowing, Empathy Prototype, Kreatív interjúkészítési és kérdőívezési technikák	14:00-17:00	ÖTLETEK	Az élményt meghatározó ötletek, problémamegoldási lehetőségek feltárása és fejlesztési javaslatok kidolgozása	Brainstorming szabályok, technikák, játékok, facilitálási technikák
November 22.				November 23.			
Péntek				Szombat			
10:00-13:00	KONCEPCIÓ	Az ötletek értékelése, kiválasztása és kidolgozása	Service Scenarios, Touchpoint Matrix	10:00-13:00	ITERÁCIÓ	A végleges koncepció kidolgozása és megjelenítése	Value Flow Map, Service Blueprint, Roadmap
13:00 - 14:00	EBÉD			13:00 - 14:00	EBÉD		
14:00-17:00	PROTOTÍPUS	Kipróbálható prototípusok és rendszermodellek elkészítése, tesztelés a felhasználókkal	Service prototyping, Experience prototyping, Lego Serious Play	14:00-17:00	PREZENTÁCIÓ	Záróprezentációk és visszajelzések	