

| Május 16. Péntek |                   |   |   | Május 17. Szombat |                    |  |   |
|------------------|-------------------|---|---|-------------------|--------------------|--|---|
| 10:00-13:00      | <b>KICK-OFF</b>   | <b>A service design módszer alapjaival való megismerkedés</b>                                 | Design Thinking folyamat lépései, a szolgáltatások tervezésének sajátosságai, az innovatív gondolkodásmód fejlesztése | 10:00-13:00       | <b>SZINTÉZIS</b>   | <b>Kutatás eredményei alapján meghatározott tervezési irányok vizualizálása különböző Mapping technikákkal</b>       | Insight cards, Persona Portfolio, Problématérkép, Journey map       |
| 13:00 - 14:00    | EBÉD              |   |   | 13:00 - 14:00     | EBÉD               |  |   |
| 14:00-17:00      | <b>KUTATÁS</b>    | <b>Kreatív információ- és inspirációgyűjtési technikák kipróbálása</b>                        | Stakeholder map, Service Safari, Shadowing, Empathy Prototype, Kreatív interjúkészítési és kérdőívezési technikák     | 14:00-17:00       | <b>ÖTLETEK</b>     | <b>Az élményt meghatározó ötletek, problémamegoldási lehetőségek feltárása és fejlesztési javaslatok kidolgozása</b> | Brainstorming szabályok, technikák, játékok, facilitálási technikák |
| Május 23. Péntek |                   |   |   | Május 24. Szombat |                    |  |   |
| 10:00-13:00      | <b>KONCEPCIÓ</b>  | <b>Az ötletek értékelése, kiválasztása és kidolgozása</b>                                     | Service Scenarios, Touchpoint Matrix  | 10:00-13:00       | <b>ITERÁCIÓ</b>    | <b>A végleges koncepció kidolgozása és megjelenítése</b>   | ValueFlow Map, Service Blueprint, Roadmap                           |
| 13:00 - 14:00    | EBÉD              |   |   | 13:00 - 14:00     | EBÉD               |  |   |
| 14:00-17:00      | <b>PROTOTÍPUS</b> | <b>Kipróbálható prototípusok és rendszermodellek elkészítése, tesztelés a felhasználókkal</b> | Service prototyping, Experience prototyping, Lego Serious Play  | 14:00-17:00       | <b>PREZENTÁCIÓ</b> | <b>Záróprezentációk és visszajelzések</b>  |   |