

	Október 8.			Október 9.			Október 10.		
	Csütörtök			Péntek			Szombat		
10:00-12:00	<b>KICK-OFF</b>	A service design módszer alapjaival való megismerkedés	Design Thinking folyamat lépései, a szolgáltatások tervezésének sajátosságai	<b>SZINTÉZIS</b>	Kutatás eredményei alapján meghatározott tervezési irányok vizualizálása különböző Mapping technikákkal	Persona Portfolio, Stakeholder map, Problématérkép, Journey map	<b>PROTOTÍPUS</b>	Kipróbálható prototípusok és rendszermodellek elkészítése	Service prototyping, Experience prototyping, Lego Serious Play
12:00-13:00	<b>EBÉD</b>			<b>EBÉD</b>			<b>EBÉD</b>		
13:00-15:00	<b>KUTATÁS</b>	Kreatív információ- és inspirációgyűjtési technikák kipróbálása	Service Safari, Shadowing, Empathy Prototype, Kreatív interjúkészítési és kérdőívezési technikák	<b>ÖTLETEK</b>	Az élményt meghatározó ötletek, problémamegoldási lehetőségek feltárása és fejlesztési javaslatok kidolgozása	Brainstorming szabályok, technikák, játékok, facilitálási technikák	<b>KIDOLGOZÁS</b>	A végleges koncepció kidolgozása és megjelenítése	Value Flow Map, Service Blueprint
15:00-17:00	<b>EMPÁTIA</b>	Felhasználói csoportok viselkedésének és igényeinek feltérképezése		<b>KONCEPCIÓ</b>	Az ötletek értékelése, kiválasztása és kidolgozása	Service Scenarios, Touchpoint Matrix	<b>PREZENTÁCIÓ</b>	Záróprezentációk és visszajelzések	