

Április 22. Péntek				Április 23. 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 kérdőívvezési 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
Április 29. Péntek				Április 30. 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>	Value Flow 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>	