

Digitális Service Design alapok órarend

1. nap

8.00-9.30	A szolgáltatástervezés folyamata, hogyan lesz a részekből egész (Kenesei Zsófia)
9.40-11.10	Service Experience Design, Szolgáltatásminőség és vevői elégedettség (Kenesei Zsófia)
11.20-12.50	Szolgáltatás-digitalizálás: a technológia szerepe a szolgáltatásoknál (Kenesei Zsófia)
13.20-14.50	Bevezetés az ügyfélcentrikus designba (Bartha Gizella)
15.00-16.30	A kutatás szerepe a design folyamatban (Wéber Dóra)
16.40-18.10	Mitől lesz jól használható a kutatási eredmény (Wéber Dóra)

2. nap

8.00-9.30	Perszóna alkotás (Bartha Gizella)
9.40-11.10	Customer és user journey relevanciája (Wéber Dóra)
11.20-12.50	A journey alkotás utáni teendők (Wéber Dóra)
13.20-14.50	A digitális felületek tervezésének alapjai 1. (Bartha Gizella)
15.00-16.30	A digitális felületek tervezésének alapjai 2. (Bartha Gizella)
16.40-18.10	Hogyan lesz jó egy felület felhasználói élménye (Bartha Gizella)