

**Teenusedisaini
meistriklass
2024**



Koolitajad ja mentorid

Koolitajad:

Allan Valm

Dan Mikkin

Daniel Kotsjuba

Harri Moora

Kadi Raudsepp

Kairi Loomet

Kristina Põldots

Madeleine Tuuts

Veiko Raime

Mentorid:

Andres Kostiv

Carolina Maia Groisman

Helen Susan Selirand

Kadri Hansson

Kairi Loomet

Klarika Mäeots Uustal

Kristina Põldots

Liina Kurvits

Madeleine Tuuts

Sofía Vega Anza

Ulvi Vahtra

Veiko Raime



Allan Valm Digital Elegance

Koolitaja

Allan on 20 aastat digimaailmas tegutsedes loonud tähendusrikkaid ja mõjusaid tooteid ettevõtetega nagu Ericsson, Telia, Veriff, Inbank, Apollo Kino, Ühisteenused ja Visit Estonia. Tasakaalustades sügavat tehnilist võimekust terava empaatiaperspektiiviga, on Allan valideerinud ärimudeleid, taganud suure rahastuse ja loonud kestvaid partnersuhteid. Tema juhtimisstiil põhineb looval probleemide lahendamisel, selgel suhtlusel ja peatamatul tahtel luua väärtust. Ajendatuna positiivsest tegevusele orienteeritud mõtteviisist, tunneb Allan edu tiimi tugevuste rakendamisel, et avastada, uuendada ja sillutada uusi digitaalseid teid.

Igasse projekti toob Allan loovust, empaatiat ja strateegilist juhtimist. Koos temaga luuakse digitaalset tulevikku, tuginedes väärtustele ja jätkusuutlikule kasvule!



Andres Kostiv Futurist Estonia

Mentor

Andres Kostiv on kogenud UX disainer ja digiteenuste strateeg, kelle kirk on ettevõtete kasvu edendamine innovatiivsete lahenduste ja digiteenuste arendamise kaudu. Andres on oma ettevõtte Futuristiga teinud tihedat koostööd erinevate organisatsioonidega, nii era kui ka avalikus sektoris, aidates neil oma toodete ja teenuste kasutajakogemust parandada. Andrese lähenemine põhineb kiirel innovatsioonil ja koosloome praktikatel, millega ta on aidanud ettevõtetel saavutada oma ärilisi eesmärke.

Andres on olnud EAS-i turismiettevõtete teenusedisaini ja teenuste digitaliseerimise meistriklassis mentoriks neljale ettevõttele.



Carolina Maia Groisman (ENG) **CMG Studio**

Mentor

Carolina kirk on kompleksetele probleemidele süsteemsete lahenduste loomine ja tähenduslike kogemuste disainimine.

Teenusedisainerina on tema eesmärgiks ühendada inimesi ja organisatsioone, rakendades selleks empaatiavõimet ning disainipõhist lähenemist. Carolinal on põhjalik kogemustepagas nii kasutajauuringute läbiviimisel, olemasolevate teenuste ja konteksti analüüsil ning kaardistamisel ja mitmete teenusekontseptsioonide loomisel. Tema viimaste kliendiprojektide hulka kuuluvad Stockmann, SYNLAB, Omniva ja Eesti Rahvastikuregister.



Dan Mikkin **Mikkin & Mikkin**

Koolitaja

Dan Mikkin on teenusedisainer, kogemust disainerina on tal 30 aastat. Tema jaoks on disain mitte vormistamise kunst, vaid viis inimeste elu ja keskkonna parandamiseks. Ta on töötanud loovjuhina turundus- ja brändinguagentuurides (DDB, Division), 2009. a oli üks teenusedisainibüroo Brand Manual asutajatest.

Viimased aastad tegutseb iseseisva konsultandi ja disainijuhina, samuti viib läbi koolitusi, on õppejõud Eesti Kunstiakadeemias ja BFM-is ning mentoriks erinevatele arendusmeeskondadele (e-Residentsus).

Tema osalusel on uue hingamise saanud Apollo meelelahutus, Astri kaubandus, Wendre tekstiilitööstus. Dan on olnud kaugtöömaa Kupland ja Põide õlu sünni juures.



Daniel Kotsjuba **Eesti Kunstiakadeemia**

Koolitaja

Daniel Kotsjuba on disainer, koolitaja ning mentor, kes on osalenud 2018. Aastast Riigikantselei Avaliku sektori innovatsioonitiimis. Nende ülesanne on muuta koostöös ministriumite ja nende allasutustega Eesti avalikke teenuseid kasutajasõbralikumaks ja inimesekesksemaks. Tekkinud murekohti lahendatakse koosdisaini põhimõtetele tuginedes, kaasates protsessi nii lõppkasutajaid kui ka koostööpartnereid kõigist sektoritest. Täna tegutseb Daniel Kotsjuba Eesti Kunstiakadeemias sotsiaalse disaini magistriõppekava juhina, rakendades ning arendades disainipõhist ja koosloomelist avaliku juhtimise lähenemist. Lisaks panustab Daniel disaineri, koolitaja ja konsultandina erinevatesse era, avaliku sektori arendustesse ning algatustesse.



Harri Moora **Stockholmi Keskkonnainstituut**

Koolitaja

Harri Moora on SA Stockholmi Keskkonnainstituudi (SEI) Tallinna Keskuse programmijuht ja vanemteadur. Harril on magistrikraad keskkonnapoliitika ja -majanduse valdkonnas (Lundi Ülikool) ja doktorikraad materjali- ja keskkonnatehnoloogia valdkonnas (TalTech). Ta omab pikaajalist kogemust erinevate riikide säästva tarbimise ja tootmisega seotud keskkonnapoliitika analüüside ja rakendamismeetmete väljatöötamisel. Viimasel ajal on Harri tegevus keskendunud jätkusuutliku jäätmekäitluse ning ringmajanduse põhimõtte rakendamisele nii era- (sh ka turismi) kui ka avaliku sektori organisatsioonides. Peale selle on Harri koostanud mitmeid keskkonnajuhtimise alaseid käsiraamatuid ning viinud läbi jätkusuutliku ettevõtluse ja öko(ring)disaini koolitusi.



Helen Susan Selirand Trinidad Wiseman

Mentor

Helen Susan on Trinidad Wisemani üle viie aastase kogemusega strateegiline teenusedisainer, kes on koostööd teinud nii füüsilisi kui digitaalseid tooteid ja teenuseid arendavate ettevõtetega nii avalikus kui ka erasektoris. Helen Susan on näinud erinevate suurte ja väikeettevõtete ning avaliku sektori kõõgipoolle aidates korrastada strateegiaid, teenuseid ja tooteid. Mitmekülgse disainihariduse ning erialase magistrikraadiga on tal võime kohandada meetodeid ja lähenemisi konkreetsele olukorrale mängleva kergusega ning mentorina mõista ja suunata õigete lähenemisteni.

Helen Susan annab edasi oma teadmisi ka läbi koolituste, loengute ja meistriklasside.



Kadri Hansson Hansson Studio

Mentor

Kadri on UI/UX ja teenusedisainer, kes koos Futuristi meeskonnaga Google Disainisprinte vedanud üle kahe aasta. Erasektori ja startupide kõrval on Kadri töötubasid läbi viinud ka Maksu- ja Tolliametile, Haigekassale, Haridus- ning Välisministeeriumile. Lisaks aitab Kadri kaasa Eesti suurima Interneti tugiteenuste pakkuja Zone Media kasutusmugavuse parandamisele ja tegeleb igapäevaselt ka enda disainibüroo edendamise, kus tiimiga läbi brändingu ning UX/UI toe aidatakse ettevõtetel edukalt turule tuua uusi põnevaid lahendusi - alates koolinoorte konverentsidest kuni NFT rakendusteni.

Kadri on õppinud ja töötanud aastaid nii Suurbritannias kui Ameerika Ühendriikides, omab magistrikraadi ärijuhtimises ning lisaks UI/UX ja teenusedisainile pikaajalist kogemust ka toote- ja graafilise disaini erialal ning müügis.



Kadi Raudsepp **Riigi Tugiteenuste Keskus**

Koolitaja

Kadi on teenusedisainer, kes juhib teenuse disaini meeskonda Riigi Tugiteenuste Keskuses ning tegutseb ka vabakutselise teenuse disaini valdkonna koolitaja ja mentorina. Teenuse disaini eriala omandas Kadi Tartu Ülikooli Pärnu Kolledžis, lõpetades teenuste disaini ja juhtimise MBA magistriprogrammi (cum laude).

Kadi on läbi viinud erinevaid koolitusi ja teenuse disaini töötube ning olnud disainijuhina meeskondadele toeks mitmetes disainisprintides. Kadi igapäevatöö hõlmab teenuse disaini meeskonna juhtimist, disainimõtlemise juurutamist avalikus sektoris toetuste valdkonnas, teenuse disaini alaste koolituste ja töötubade elluviimist, teenuse disaini alast nõustamist nii organisatsiooni sees kui avalikus sektoris laiemalt. Koos oma meeskonnaga algatas ta meetmedisaini koolitus- ja arendusprogrammi toetuste disainiga tegelevate avaliku sektori esindajatele, mis pälvis 2023. aastal rahvusvahelise tunnustuse jõudes konkursi „Innovation in Politics Awards“ finalistide sekka.

Kadil on pikk avaliku sektori kogemus, ta on töötanud Maaeluministeriumis ekspordi ja turuarenduse büroo juhina, kus tegi tihedalt koostööd turismisektori esindajatega, seda eelkõige toiduturismi vallas. Kadi aitab käivitada mitmeid Eesti toiduturismi toetavaid tegevusi (nt Eesti toidupiirkonna valimine, Eesti toidu kuu, avatud toidutööstuste nädal) ning samuti disainis ta Eesti toidusektori ekspordi edendamisele suunatud toetusmeetmeid, et aidata ettevõtetel eksporditurgudele siseneda.



Kairi Loomet **Loome Disain**

Koolitaja, mentor

Kairi Loomet on vabakutseline teenusedisainer, kes on lõpetanud Tartu Ülikooli Pärnu Kolledži teenuste disaini ja juhtimise eriala magistrikraadi (MBA) cum laude-ga. Tal on olnud rõõm teha teenusedisaini projekte nii avalikus, era- kui ka kolmandas sektoris. Kairi on olnud EAS-i turismiettevõtete teenusedisaini meistriklassis mentoriks viiele ettevõttele: Wanderlust Matkad (II grupi võitja), Hara Sadam, Valgeranna Seikluspark, Põnka Puhketalu ja Tallinna Teletorn. Alates 2024 on ta turismiettevõtete teenusedisaini meistriklassis koolitusprogrammi koordinaator ehk siis

Talle südamelähedane teema on disainmõtlemine ja ta on sellel teemal viinud läbi mitmeid töötube, sh personade ja kasutajateekondade, teenusplaanide ning väärtuspakkumiste loomise, Google Sprinti ja LDJ meetodi töötube. Teine lemmik teema on UX/UI ja ta on loonud koostöös tiimidega mitmeid digitaalseid prototüüpe, üks neist võitis UX Challenge 2021 peaauhinna.

Kairil on mitmekülgne taust - ta on olnud varasemalt pikalt seotud avaliku sektoriga, töötades erinevates ministriumites nõunikuna, hea rahvusvahelise kogemuse on ta saanud õppides ja töötades mitmeid aastaid eri riikides (Taani, Belgia, Tšehhi, Austraalia ja Uus-Meremaa). Viimased kolm aastat juhib ta startup maastikul tuntud co-working space Palo Alto Clubi.

Kairi suudab teenusedisainerina näha nii suurt strateegilist pilti kui samal ajal püüab silm kinni iga väiksema detaili. Tema tugevus on ideede genereerimine, võttes selleks appi oma empaatiavõime ja kasutajakeskse lähenemise ning kastist välja mõtlemise.



Klarika Mäeots Uustal **Velvet**

Mentor

Klarika on teenusedisainer ja strateegia meeskonna liige Velvetis. Tema multidistsiplinaarne taust, mis hõlmab muu hulgas nii antropoloogiat kui keskkonnadisaini, on aidanud arendada tema mitmekülgeid oskusi erinevates projektides, eesmärgiga kasvatada empaatiat ja edendada koostööd avaliku ja erasektori organisatsioonide meeskondades. Tema töö keskmes on keerukuse lihtsustamine.



Kristina Pöldots **Mobi Lab**

Koolitaja, mentor

Kristina on ettevõtliku mõttelaadiga kasutajakogemuse ja -liidese disainer mobiilirakenduste disaini- ja arendusagentuuris Mobi Lab. Varasemalt on tal ka aastatepikkune kogemus graafilise disaini valdkonnas. Lisaks jagab Kristina oma teadmisi külalislektorina teenuse disaini ja juhtimise tudengitele Tartu Ülikooli Pärnu Kolledžis ja Tallinna Ülikooli Haapsalu Kolledžis. Nii teenuse disaini protsessid, kasutajateekondade kaardistamised ja -testimised, wirferaming ja prototüüpimine kui ka visuaalse identiteedi disain ning bränding on tema rida. Kristina pühendumus seisneb pidevas oskuste arendamises, praktilise ja akadeemilise maailma ühendamises ning ta on väga põnevil, et saab olla osa arenevast teenuse disaini maastikku kujundamisest.



Liina Kurvits

Curv

Mentor

Liina Kurvits on kasutajakogemuse strateeg ja kirklik juhendatud töötubade korraldaja, kes usub koostöö ja kommunikatsiooni jõudu. Liina on veendunud, et koostöö ja kaasav suhtlus aitab saavutada kõikidele osapooltele alati parema ning ootuspärasema tulemuse.

Liina on disainimõtlemise, teenusedisaini protsessi ja meetodikate praktik. Disainiprotsessis kasutatavad töövahendid aitavad teenuseid kaardistada terviklikul ja inimkesksel viisil, muutes need kõikidele selgemaks, et pakkuda parimat kasutajakogemust.

Hariduse on Liina omandanud Eesti Kunstiakadeemia tootedisaini osakonnas ja täiendavalt toetab eelnev majandusalane kõrgharidus EBSist ja Tartu Ülikoolist. Professionaalne kogemustepagas on kasvanud agentuuris Valge Creative teenusedisaini projekte läbi viies. Lisaks ligi kolmeaastane kogemus avaliku sektori poolt kodanikele pakutavate teenuste analüüsis ja kommunikatsioonis. Ühtlasi oli ta sellel ajal Tallinna linna UserCentricCities projekti koordinaator ning Bloomberg Philanthropies digitaalse innovatsiooni programmi teenusedisainer. Teenuste disainimine ja parendamine telekommunikatsiooniettevõttes Telia tõi lauale eriti mitmetahulised teenused, kus kasutaja jaoks erinevate kanalite vahel valimine ja sujuv liikumine võtmeküsimuseks.

Töö kasutajakogemuse strateegina tarkvaraettevõttes Pipedrive keskendus kasutajakogemuse terviku hoidmisele läbi arendustiimide vahelise koostöö parandamise ja edendamise. Kasutajate vajaduste uuringud ja nende teekondade kaardistamine arendamine olid peamised tegevussuunad.

Turismivaldkonnas on Liina tegutsenud 10 aastat läbi pereettevõtte, mis tegeleb laevarendi teenuse pakkumisega Eestit külastavatele purjetajatele. See on andnud kogemusi teenuste loomiseks, optimeerimiseks, rahvusvahelise koostöövõrgustiku loomiseks ja turundamiseks. Maailmapilti täiendab ka kaheaastane heategevusliku sihtasutuse Carolin Illenzeeri Fond juhtimine.

Täna tegutseb Liina igapäevaselt juhtimiskonsultandi, teenusedisaineri ja koolitajana. Kasutades disainimõtlemise ja teenusedisaini meetodikaid ja sidudes need juhtimise ja innovatsioonitegevustega teeb ta koostööd era ja avaliku sektoriga.



Madeleine Tuuls Trinidad Wiseman

Koolitaja, mentor

Madeleine on teenusedisaini ja kasutajakogemuse disainer. Ta omab magistrikraadi interaktsioonidisaini alal Eesti Kunstiakadeemiast. Madeleine on kogenud disainimõtlemise, ja teenusedisaini töötubade läbiviija ja lektor Eesti ettevõtetes ja kõrgkoolides. Igapäevaselt tegeleb ta nii avaliku kui ka erasektori arendusprojektides klientide eesmärkide kaardistamise ning kasutajauuringute läbiviimisega, kasutajateekondade kaardistamise, teenuste prorotüüpide loomise ning testimisega, samuti analüüside koostamisega. Enne Trinidad Wisemaniga liitumist töötas Madeleine kommunikatsioonijuhina mitmetes rahvusvahelistes ettevõtetes ning nõustas kliente strateegilise kommunikatsiooni alal ettevõtjana.



Sofía Vega Anza (ENG) Velvet

Mentor

Sofía on kogenud disainijuht ja Velveti strateegilise ja teenuse disaini valdkonna juht. Tema mitmekülgne haridus ja kogemus erinevate disainidistsipliinide strateegilisel rakendamisel on võimaldanud tal planeerida, juhtida ja läbi viia mitmeid teenuse ja strateegilise disaini projekte nii Eestis kui ka välisriikides, nii avalikus- kui ka erasektoris. Sofía on tugev ja inspireeriv juht, kes kasutab koosloome meetodikat, mis toob inimesi disainiprotsessi ajal kokku. Tema kogemuse ja asjatundlikkuse tõttu on ta parim valik teie teenusepakkumiste täpsustamiseks, uute teenuste loomiseks, meeskonnale suuna leidmiseks või teenuse disaini kultuuri juurutamiseks teie organisatsioonis. Sofía on ka kogemusega mentor. EAS turismiettevõtete teenusedisaini oli ta mentoriks neljale ettevõttele.



Ulvi Vahtra Warum

Mentor

Ulvi Vahtra on teenusedisainer, kes on koostööd teinud väga erinevate ettevõtetega väga erinevatest sektoritest. Näiteks on ta ulatanud abikäe EAS turismiarenduskeskusele ja mitmele turismiettevõttele, osalenud suurpanga võtmeteenuste arendamises ja nõustanud SaaS lahendust pakkuvaid startup ettevõtteid.

Ulvi trump on kirju taust ja sellest lähtuv mitmekülgsus. Ta tunneb ennast koduselt nii teenusearenduse, strateegialoome, brändingu-, digi- kui ka turunduskommunikatsiooni projektides. Viimase 15 aasta sisse on mahtunud töö erinevates Eesti juhtivates disaini- ja/või kommunikatsiooniagentuurides (Velvet, Taevas), teenusedisainerina panustamine Eesti suurpanga arengusse, väikeettevõtte tegevjuhtimine. Täna on tema põhitöök Eesti ekspordi eduloo, vaikuseruumide tootja Sileni teenusedisaini ja tootearenduse juhtimine.

Ulvi on kogunud tiimijuht st ta teab, kuidas tiime tulemusteni juhtida ja tänu ettevõtte tegevjuhtimise kogemusele teab ka, kuidas navigeerida olukordades, kus ambitsioon on, aga ressursse napib. Ulvi special skill on küsimuste küsimine.

Ulvi on ka kogemusega mentor. Disaini meistriklassis on Ulvi olnud disainijuhiks Teamscope'le (juhtide värbamise tarkvara Wisnio), turismiettevõtete teenusedisaini meistriklassis tegi ta koostööd Palmse mõisa ja Viinistu Kunstisadamaga.



Veiko Raime **Mobi Lab**

Koolitaja, mentor

Veiko on mobiilirakenduste disaini- ja arendusagentuuri Mobi Lab asutaja. Tal on 20-aastane kogemus tehnoloogia juhtimise, ettevõtluse ja tootearenduse vallas. Veiko missiooniks on luua tänapäevases kiires maailmas navigeerivatele inimestele lihtsasti kasutatav juurdepääs tehnoloogiale.

Lisaks igapäevastele tegemistele Mobi Labis on ta ka ingelinvestor, Level11 programmis idufirmade ja ettevõtete mentor ning mittetulundusühingute ja elustiiliettevõtete asutaja.

Turismisektori teenusdisainiga on Veiko kokku puutunud Olela loodusmajutuste ettevõtet nõustades, sh. targa tehnoloogiaid rakendanud teenuse kogemuse parendamiseks. Veiko professionaalne kirk on teenindusdisain ja UX-disain.