

**Äriturismi
teenusedisaini
meistriklass
2025**



Koolitajad ja mentorid

Koolitajad:

Allan Valm

Dan Mikkin

Daniel Kotsjuba

Harri Moora

Kadi Raudsepp

Kairi Loomet

Kristina Põldots

Veiko Raime

Mentorid:

Allan Valm

Carolina Groisman

Kadi Raudsepp

Kadri Hanson

Kairi Loomet

Klarika Mäeots Uustal

Kristina Põldots

Liina Kurvits

Madeleine Tults

Sofía Vega Anza

Ulvi Vahtra

Veiko Raime



Allan Valm Digital Elegance

Koolitaja, mentor

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!



Carolina Groisman (ENG)

CMG Studio

Mentor

Carolina on strateegiline teenusedisainer, kes on edukalt juhtinud ja aidanud kaasa teenuse, strateegilise ja digitaalse disaini projektidele. Tema eesmärk on ühendada ärieesmärgid kasutajaväärtusega, töötades klientide heaks nii era- kui avalikus sektoris.

Ta on huvitatud disaini positiivsest mõjust ja sellest, kuidas see muudab maailma paremaks kohaks. Olenemata, kas see on sujuvate digitaalsete kogemuste loomine või teenuste ümberkujundamine, on ta aidanud luua tähendusrikkaid, kasutajakeskseid ja innovaatilisi lahendusi ettevõtetal nagu Tallinna Lennujaam, Synlab ja Omniva või kultuuriinstitutsioonidel nagu Tallinna Keskraamatukogu ja Eesti Loodusmuuseum.

Rahvusvahelise ja mitmekülgse disainitöö kogemusega ning disaini ja tehnoloogia magistrikraadiga toob ta projektidesse värsket vaatenurka, aitab ettevõtetal arendada sügavat arusaamist erinevatest kultuuridest ja luua kohandatud lahendusi. Ta omab kogemust kasutajauuringute läbiviimisel, teenuste analüüsil ning mitmete teenusekontseptsioonide loomisel.

Carolina on ka kogenud mentor, kes on juhendanud mitmeid ettevõtteid, aidates neil arendada oma teenuseid ja seeläbi saada konkurentsieelise.



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 ministeeriumite 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 keskkonnapoliitikate 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.



Kadi Raudsepp **Riigi Tugiteenuste Keskus**

Koolitaja, mentor

Kadi on teenusedisainer, kes töötab Riigi Tugiteenuste Keskuses äriarhitektina ning on varasemalt juhtinud Riigi Tugiteenuste Keskuse teenusedisaini meeskonda. Kadi tegutseb ka vabakutselise teenusedisaini valdkonna koolitaja ja mentorina. Teenuste disaini eriala omandas Kadi Tartu Ülikooli Pärnu Kolledžis, lõpetades teenuste disaini ja juhtimise MBA magistriprogrammi (cum laude).

Kadi on läbi viinud erinevaid koolitusi ja teenusedisaini töötube ning olnud disainijuhina meeskondadele toeks mitmetes disainisprintides. Kadi igapäevatöö hõlmab teenusedisaini alaste koolituste ja töötubade elluviimist ning teenusedisaini alast nõustamist. Koos oma meeskonnaga algatas ta meetmedisaini koolitus- ja arendusprogrammi toetuste disainiga tegelevatele avaliku sektori esindajatele, mis pälvis 2023. aastal rahvusvahelise tunnustuse jõudes konkursi „Innovation in Politics Awards“ finalistide sekka. Samuti on Kadi koos oma meeskonnaga panustanud sellesse, et disainimõtlemist toetuste valdkonnas juurutada, neid algatusi tunnustati 2024. aastal ka Eesti Disainiauhindade konkursil Disainimuutja auhinnaga.

Kadil on pikk avaliku sektori kogemus, ta on töötanud Maaeluministeeriumis ekspordi ja turuarenduse büroo juhina, kus tegi tihedalt koostööd turismisektori esindajatega, seda eelkõige toiduturismi vallas. Kadi aitas 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.



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 edendamisega, 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.



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 varasemalt EIS-i turismiettevõtete teenusedisaini meistriklassis mentoriks seitsmele ettevõttele: Wanderlust Matkad (II grupi võitja), Hara Sadam, Valgeranna Seikluspark, Põnka Puhketalu, Tallinna Teletorn, Fotografiska, V Spaahotell ja Konverentsikeskus. Alates 2024 on ta turismiettevõtete teenusedisaini meistriklassis koolitusprogrammi koordinaator ja ka üks koolitajatest. Lisaks mentordas ta "Turismisihtkohtade tootedisaini programmi" raames kolme turismipiirkonda: Pärnumaa, Kesk-Eesti, Saared.

Talle südamelähedane teema on disainmõtlemine ja ta on sellel teemal viinud läbi mitmeid töötube, sh persoonade 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'i peaauhinna.

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

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 Ivamuut OÜ

Mentor

Klarika on vabakutseline teenusedisainer, kes on pühendunud terviklike inimkesksete digitaalsete ja füüsiliste lahenduste arendamisele. Tema teekond disainerina sai alguse Eesti Kunstiakadeemia Sisearhitektuuri (BA) osakonnast ning jätkus Tallinna Tehnikaülikooli Disaini ja Tuleviku (MSc) erialal. Põhjalikumalt on ta ennast täiendanud ka UX/UI disainerina.

Klarika kogemuste pagasisse kuulub nii rahvusvahelisi kui kohalikke, väikseid kui suuri ning avaliku-, era- ja kolmanda sektori projekte. Muu hulgas on ta töötanud strateegilise teenusedisaineri ja disainijuhina disainiagentuuris Velvet. EIS-i turismiettevõtete teenusedisaini meistriklassi raames on ta toetanud kaasteelisena Fra Mare Thalasso Spa-d, Tartu Sporti, Arensburg Boutique Hotel & Spa-d ja Jõelähtme Vallavalitsust.

Täna töötab Klarika disainiurija, teenuse- ja digitaalse disainerina, vastutades projekti vältel probleemi defineerimisest, lahenduste disainimise ja muutuste juhtimiseni nende ellu rakendamisel. Tema töölaualt ei puudu ka teenusedisaini koolituste ja töötubade läbiviimine. Oma lähenemist disainerina iseloomustab ta kolme omadussõnaga: empaatia, süsteemsus ja funktsionaalsus. Inspireerudes inimeste lugudest, mõistes ja lihtsustades süsteemide keerukust, aitab ta orkestreerida teenuseid ja eelkõige kogemusi, mis soodustavad inimestes kuuluvustunnet ja seotust.



Kristina Põldots **Forwardspace**

Koolitaja, mentor

Kristina on kogenud kasutajakogemuse ja -liidese disainer, kes töötab tarkvaraettevõttes Erply. Tema mitmekülgne taust hõlmab aastatepikkust kogemust ettevõtete visuaalse brändingu kujundamise vallas, pakkudes tugeva aluse lennukate ideede genereerimiseks ja visuaalsete lahenduste loomiseks. Lisaks on Kristina jaganud oma teadmisi külalislektorina Tartu Ülikooli Pärnu Kolledžis ja Tallinna Ülikooli Haapsalu Kolledžis, kus ta on õpetanud teenuse disaini ja juhtimise tudengeid.

Nii teenuse disaini protsessid, kasutajateekondade kaardistamised ja -testimised ning prototüüpimine on tema igapäevased tegevused. Lisaks varasemale kogemusele suuremastaabiliste ürituste korraldamises ning juhtimises Soomes, on Kristina hetkel eestvedamas ja arendamas avaliku esinemise, Kõneklubi kogukonda Pärnus ja Tallinnas.

Kristina pühendumus seisneb pidevas erialaste oskuste arendamises, praktilise ja akadeemilise maailma ühendamises ning võiduka meeskonnatöö eestvedamises.



Liina Kurvits **Curv Consulting**

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 disainimõtlemissel, 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 majandusala 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 disainimõtlemissel ja teenusedisaini meetodikaid ja sidudes need juhtimise ja innovatsioonitegevustega teeb ta koostööd era ja avaliku sektoriga.



Madeleine Tults **Trinidad Wiseman**

Mentor

Madeleine on teenusedisaini ja kasutajakogemuse disainer. Ta omab magistrikraadi interaktsioonidisaini alal Eesti Kunstiakadeemiast. Madeleine on kogenud disainmõtlemise, 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 strateegiline disainer. 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 metoodikat, mis toob inimesi disainiprotsessi ajal kokku. Tema kogemuse ja asjatundlikkuse tõttu on ta parim valik teenuse pakkumiste täpsustamiseks, uute teenuste loomiseks, meeskonnale suuna leidmiseks või teenusedisaini kultuuri juurutamiseks teie organisatsioonis.

Sofía on olnud varasemalt EIS turismiettevõtete teenusedisaini meistriklassis mentoriks seitsmele ettevõttele.



Ulvi Vahtra **Warum**

Mentor

Ulvi Vahtra on teenusedisainer, kes on koostööd teinud väga erinevate ettevõtetega väga erinevatest sektoritest. Näiteks on ta ulatanud abikäe EIS-i turismiosakonnale 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 põhitööks Eesti ekspordi eduloo, vaikuseruumide tootja Sileni arendusprojektide ja ka globaalse turunduse juhtimine.

Ulvi on kogenud tiimijuht - 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) ja Cuba Filmsile, turismiettevõtete teenusedisaini meistriklassis tegi ta koostööd Palmse mõisa, Viinistu Kunstisadama, Kernu mõisa ja Anija mõisaga.



Veiko Raime **Mobi Lab**

Koolitaja, mentor

Veiko Raime on mobiilirakenduste disaini- ja arendusagentuuri Mobi Lab asutaja ja tegevjuht. Tal on üle 20-aastane kogemus tehnoloogia juhtimise, ettevõtluse ja tootearenduse valdkonnas. Veiko missiooniks on muuta tehnoloogia ettevõtetele kiiresti rakendatavaks ja inimestele lihtsasti kasutatavaks.

Lisaks Mobi Labis uute teenuste arendamisele on Veiko aktiivne ingelinvestor tehnoloogia ja idufirmade sektoris. Tema teenusedisaini "liivakastiks" on 15 aastat tagasi asutatud ja rahvusvaheliselt Riiga laienenud Möku baarid.

Loomeettevõtete teenuste disaini ja digitaliseerimist toetab Veiko läbi Fundamental Collective OÜ. Füüsilisi jääklambavilla tooteid põllumajanduse, metsanduse ja aiandussektorile arendab ta Mää kaubamärgi all.

Turismisektoris on Veiko nõustanud Olela loodusmajutuste ettevõtet, aidates parandada teenuse kogemust nutikate tehnoloogiate rakendamise kaudu. Suure Lõuna-Eesti fännina on Veikol oma väike mikrofarm Läti piiri ääres, kus ta eksperimenteerib põllumajanduse, tehnoloogia ja loodusturismi puutepunktides.