



Jarno Ekström

Asiakasarvo | Strateginen muotoilu | Asiakaskeskeinen liiketoiminnan kehittäminen

Asiakasarvo on liiketoiminnan edellytys — ilman asiakasarvoa ei ole liiketoimintaa. Strateginen muotoilu tarkoittaa sen ymmärtämistä, miten arvo muodostuu asiakkaalle hänen omassa tilanteessaan, ja tuon ymmärryksen kääntämistä kehittämisen ja päätöksenteon perustaksi. Olen soveltanut tätä ajattelua käytännössä yksittäisistä palveluista laajoihin, monialaisiin palvelukokonaisuuksiin. Seuraavaksi haluan, että se ohjaa kehittämistä, priorisointia ja päätöksentekoa koko organisaatiossa.

TYÖTEHTÄVÄT

Osaamisprofiilini

Strateginen kehittäminen ja Design Leadership

- Kehittämisen suuntaaminen ja priorisointi
- Asiakasymmärryksen muuttaminen päätöksiksi
- Designin toimintamallit
- Palveluiden, prosessien ja teknologian yhteensovittaminen

Tiiminvetäminen ja valmentava esihenkilötyö

- Asiantuntijatiimien vetäminen ja toiminnan kehittäminen
- Työn suuntaaminen ja priorisointi yhdessä tiimin kanssa
- Yksilöiden kehittymisen ja sujuvan arjen tukeminen

Asiakaskokemus ja asiakaskeskeinen palvelukehitys

- Asiakaspolut, segmentointi ja asiakaspersoonat
- Asiakasymmärryksen ja mittaamisen hyödyntäminen kehittämisessä
- Asiakasarvon kytkeminen palvelukehitykseen ja priorisointiin

Yhteisen suunnan ja päätöksenteon rakentaminen

- Monimutkaisten kokonaisuuksien selkeyttäminen
- Yhteisen tilannekuvan rakentaminen
- Kehittämisen priorisoinnin tukeminen
- Eri toimijoiden sitouttaminen yhteisiin tavoitteisiin

2010 – Helsingin seudun liikenne (HSL)

Eri rooleissani HSL:ssä olen rakentanut asiakaskeskeisiä toimintamalleja sekä tuonut asiakasymmärrystä, muotoiluajattelua ja palveluiden kokonaisnäkemystä osaksi kehittämistä ja päätöksentekoa. Työni on painottunut tilanteisiin, joissa liiketoiminnan, teknologian ja asiakkaiden tarpeet kohtaavat – ja joissa yhteinen suunta rakentuu ymmärtämällä, mitä ihmiset yrittävät saavuttaa ja mikä heidän toimintaansa ohjaa. Olen toiminut useissa esihenkilö- ja vetovastuissa sekä kehittänyt monialaisia tiimejä ja toimintatapoja yhdessä eri asiantuntijoiden kanssa.

2024 – 2026 Muotoilupäällikkö

- Johdin asiakaskeskeistä kehittämistä sekä olin mukana Asiakkuustiimissä ja segmentointityössä, josta johdettiin HSL:n motiivipohjaiset asiakaspersoonat.
- Rakensin asiakaskeskeisen kehittämisen toimintamalleja, joissa asiakasymmärrys, palaute ja määrällinen tieto tukivat kehittämisen priorisointia ja päätöksentekoa.
- Kehitin muotoilun roolia strategisena kehittämiskyvykkyytenä varmistaen, että kehittäminen perustui asiakkaan arvonmuodostuksen ymmärtämiseen ja tuki organisaation strategisia tavoitteita.

2022–2024 Yksikönpäällikkö, liiketoiminnan kehitys

- Johdin 12 hengen monialaista asiantuntijatiimiä (asiakaskokemus, palvelukehitys ja markkinointi) sekä toimin Markkinat-johtotiimin jäsenenä
- Vastasin liiketoiminnan kehittämisen kokonaisuudesta yhdessä monialaisen asiantuntijatiimin kanssa.
- Rakensin tiimin kanssa toimintatapoja, joissa asiakasymmärrys, muotoiluajattelu ja yhteinen tilannekuva ohjasivat kehittämistä, priorisointia ja päätöksentekoa
- Kehitin tiimin toimintaa tukemalla itseohjautuvuutta, vastuunottoa ja yhteistyötä sekä autoin yhdistämään eri asiantuntijuuksia yhteisen tavoitteen ympärille

2014 – 2021 Palvelumuotoilu & asiakaskokemuksen kehittäminen

- Perustin ja johdin HSL:n ensimmäisen palvelumuotoilutiimin sekä rakensin asiakaslähtöisiä toimintatapoja ja yhteistyömalleja osaksi organisaation kehittämistä sekä rakensin muotoilusta organisaation pysyvää kehittämiskyvykkyyttä.
- Johdin asiakaskokemus- ja myyntiryhmää sekä osallistuin osaston johtamiseen johtotiimin jäsenenä
- Olin mukana useissa keskeisissä kehityshankkeissa, kuten HSL:n brändiuudistuksessa, matkakortin käyttöliittymän uudistamisessa, digitaalisten palveluiden kehittämisessä ja palvelukonseptien rakentamisessa
- Kehitin HSL:n asiakaskeskeistä palvelukehitystä sekä toimintamalleja, jotka toivat asiakasymmärryksen osaksi kehittämisen päätöksentekoa.

2010 – 2013 Markkinointi & brändin kehittäminen

- Vastasin HSL:n markkinoinnista, brändistä ja visuaalisen identiteetin kehittämisestä sekä toimin tiimin esihenkilönä ja tulosalueen johtotiimissä
- Kehitin asiakkuuksia ja markkinointia asiakasymmärryksen pohjalta sekä olin mukana asiakkuusohjelman konseptoinnissa.
- Kehitin brändiä ja asiakaskokemusta kokonaisuutena siten, että eri palvelut ja kosketuspisteet muodostivat asiakkaalle yhtenäisen kokemuksen

TULOKSIA

- **Palvelukehitys portfoliotasolle 2022–2024**

Yhteinen tilannekuva, priorisointi ja kehityskokonaisuuksien yhteensovittaminen yhden kokonaisuuden alle.

- **Selkeät toimintovastuut monialaiselle tiimille 2022–2024**

Asiakaskokemus, palvelukehitys ja markkinointi vastasivat omista kokonaisuuksistaan yhteisen suunnan ja prioriteettien puitteissa.

- **Palvelumuotoilu pysyväksi kyvykkyydeksi 2014–2021**

Palvelumuotoilusta pysyvä osa HSL:n kehittämistä yksittäisten hankkeiden sijaan.

- **Kortinlukijan UX/UI-uudistus 2017–2020**

Ongelmallisesta käyttökokemuksesta onnistunut palvelu ja organisaation maineen palautuminen asiakkaiden silmissä.

- **Yhtenäinen matkustajainformaatio 2017–2026**

Yksi yhtenäinen informaatiojärjestelmä useiden toimijoiden yli — miljoonan joukkoliikenteen käyttäjän arki sujuu helpommin.

- **35 000 uutta asiakasta 2014**

7 500 asiakkaan tavoite ylitettiin 4,7-kertaisesti. Kampanjan takaisinmaksuaika 3 kk.

- **Yhtenäinen HSL-brändi 2010–2023**

Yksi tunnistettava brändi palveluiden ja kanavien yli sekä liikkuvasta kalustosta laaja ulkomedia.

YHTEYSTIEDOT

Santakatu 2 C 44, 00180 Helsinki
+358 40 140 8146
[linkedin.com/in/jarnoekstrom/](https://www.linkedin.com/in/jarnoekstrom/)
Työprofiili: <https://jarnoekstrom.fi>

2009–2010 Visuaalinen koordinaattori (Brand Controller), YTV / HSY / HSL

- Vastasin brändin ja visuaalisen identiteetin kehittämisestä sekä sen yhtenäisestä toteutumisesta organisaation eri kanavissa ja palveluissa
- Rakensin yhteisiä käytäntöjä ja ohjeistuksia, jotka tukivat yhdenmukaista asiakaskokemusta usean toimijan ja toiminnon ympäristöissä
- Toimin sillanrakentajana brändin, viestinnän ja palveluiden välillä varmistaen, että identiteetti näkyi johdonmukaisesti eri kosketuspisteissä
- Rakensin yhteisiä toimintamalleja ja design governance -käytäntöjä, jotka tukivat yhtenäistä asiakaskokemusta usean organisaation ympäristössä.

1998 – 2007 Mainostoimisto GREYPRO ja SEK&GREY

- Suunnittelin kampanjakonsepteja, visuaalisia kokonaisuuksia ja asiakasviestinnän ratkaisuja useille eri toimialoille
- Rakensin brändien identiteettiä ja yhtenäisiä kokonaisuuksia eri kanaviin ja kosketuspisteisiin
- Kehitin osaamistani ihmisen käyttäytymisen, viestinnän ja kokemuksen ymmärtämisessä – teemoissa, jotka myöhemmin laajenivat palveluiden ja asiakaskokemuksen kehittämiseen
- Opin yhdistämään liiketoiminnan tavoitteet, brändin ja asiakkaiden tarpeet kokonaisuuksiksi, jotka tukivat asiakkaiden liiketoimintaa.

1992–1998 T:mi Jarno Ekström

- Suunnittelin koru-, tuote- ja lasimuotoilua sekä työskentelin mm. Kalevalakorulle, Kauniskorulle ja Hackman Designorille erilaisissa suunnittelu- ja valmistusprojekteissa
- Työskentelin itsenäisenä muotoilijana, osallistuin näyttelyihin ja kilpailuihin. Tunnustuksia, kuten kunniainannan De Beers Diamonds Award -kilpailussa ja Valtion Taideteollisuustoimikunnan apurahoja
- Työ loi perustan ajattelulle, jossa ihmisen tarpeiden, käyttötarkoituksen, materiaalin ja toteutuksen välinen suhde muodostaa suunnittelun lähtökohdan

KOULUTUS

2013 MBA SID, Tradenomi (ylempi AMK), Laurea Ammattikorkeakoulu
Service Innovation and Design -tutkinto-ohjelma

2006 MA IDBM, Taideteollinen korkeakoulu Pääaine: Taideteollinen muotoilu
Sivuaaine: IDBM, International design business management, Helsingin kaupakorkeakoulu

1992 Kultaseppä artemi, Lahden Muotoiluinstituutti

1985 Yo, Kaitaan lukio

TÄYDENNYSKOULUTUS

2026 Tekoäly asiakaskeksien liiketoiminnan kehittämisessä, SATA Innovations

2018 Leading Service Design, Alma Talent

2016 Building Outstanding Customer Experience, Alma Talent

2008 Key Account Manager Program, Hanken School of Economics

2008 Business Communication, Open University Helsinki

2008 Brand Management, Open University Helsinki