

Ingrid Solberg | Kundesuksessansvarlig

Storgata 45, Oslo, Oslo, Norge, 0182

+47 22 33 44 55 • ingrid.solberg@example.com • <https://www.ingridsolberg.no>

[@ingridsolberg](#) • [@ingridsolberg](#)

Grunnleggende informasjon

Resultatorientert kundesuksessansvarlig med over 6 års erfaring fra SaaS- og teknologibransjen. Jeg brenner for å bygge sterke kundeforhold, øke kundetilfredshet og redusere churn gjennom proaktiv oppfølging og datadrevne innsikter.

- Dokumentert suksess med å øke netto opprettholdelse (NRR) og kundelivstidsverdi (LTV)
- Sterk kompetanse innen onboarding, opplæring og strategisk rådgivning
- Erfaren med CRM-verktøy som Salesforce, HubSpot og Gainsight
- Flytende i norsk og engelsk, med gode kommunikasjons- og presentasjonsevner

Utdanning

Universitetet i Oslo

Master, Økonomi og administrasjon, Poeng: 4.6

<https://www.uio.no>

aug. 2016–juni 2018

- Spesialisering innen strategi, markedsføring og organisasjonsutvikling
- Gjennomførte flere prosjekter med fokus på kundeinnsikt og forretningsvekst
- Utviklet sterke analytiske ferdigheter og evne til å formidle komplekse sammenhenger

Kurs: Strategisk markedsføring, Organisasjonspsykologi, Forretningsutvikling, Dataanalyse for beslutningstaking, Prosjektledelse, Kundeadferd og relasjonsledelse

Handelshøyskolen BI

Bachelor, Markedsføring og merkevareledelse, Poeng: 4.2

<https://www.bi.no>

aug. 2013–juni 2016

- Grunnleggende forståelse for markedsføring, salg og kundeadferd
- Deltok i studentorganisasjoner og arrangerte karrieredager

Kurs: Markedsføringsledelse, Forbrukeratferd, Salgsledelse, Statistikk, Kommunikasjon og presentasjonsteknikk

Arbeidserfaring

Visma

Kundesuksessansvarlig

<https://www.visma.no>

mars 2021–Nå

- Ansvarlig for en portefølje på over 40 B2B-kunder innen SaaS-løsninger for HR og lønn
- Økte netto opprettholdelse (NRR) fra 92 % til 108 % gjennom proaktiv rådgivning og verdiskapende oppfølging
- Ledet onboarding av nye kunder, inkludert opplæring, implementering og milepælsplaner
- Reduserte churn med 25 % ved å etablere tidlige varslingsystemer og regelmessige helsesjekker
- Fungerte som bindeledd mellom kunder og produktteam for å sikre kundedrevet produktutvikling

Nøkkelord: Kundeoppfølging, Onboarding, SaaS, Churn, Salesforce

Kahoot!

Kundesuksessspesialist

<https://kahoot.com>

jan. 2019–feb. 2021

- Håndterte kundeenvendelser og support for over 200 skoler og bedrifter i Norden
- Utviklet og gjennomførte opplæringswebinarer som økte produktadopsjonen med 35 %
- Bidro til å bygge opp en kundesuksessavdeling fra grunnen av, med fokus på skalerbare prosesser
- Brukte HubSpot til å spore kundeinteraksjoner og identifisere oppsalgspotensial

Nøkkelord: Kundestøtte, Webinarer, HubSpot, Adopsjon, Norden

Telenor

Kundebehandler

<https://www.telenor.no>

juni 2017–jan. 2019

- Betjente bedriftskunder i telefon og e-post, med fokus på rask og profesjonell problemløsning
- Oppnådde en kundetilfredshetscore (CSAT) på 4,8 av 5 i snitt
- Identifiserte behov for tilleggstenester og videreformidlet salgsmuligheter til selgerteamet

Nøkkelord: Kundeservice, CSAT, Bedriftsmarked, Problemløsning

Språk

Norsk: Morsmål eller tospråklig nivå

Nøkkelord: Morsmål

Engelsk: Fullt profesjonelt nivå

Nøkkelord: Forretningsflyt, TOEFL 105

Ferdigheter

Kundesuksess: Ekspert

Nøkkelord: Onboarding, Kundereiser, Churn-analyse, Oppsalg, Helseundersøkelser

CRM og verktøy: Avansert

Nøkkelord: Salesforce, HubSpot, Gainsight, Zendesk, Looker

Kommunikasjon: Ekspert

Nøkkelord: Presentasjoner, Forhandlinger, Workshop, Relasjonsbygging

Dataanalyse: Avansert

Nøkkelord: Excel, SQL, Dashboard, KPI-oppfølging, Segmentering

Utmerkelser

Årets Kundesuksessansatt

Visma

des. 2023

Tildelt for eksepsjonell innsats med å øke kundetilfredshet og opprettholdelse i et krevende marked.

Sertifikater

Certified Customer Success Manager (CCSM)

<https://www.successcoaching.com/certification>

SuccessCoaching

mai 2022

Salesforce Certified Administrator

<https://trailhead.salesforce.com>

Salesforce

okt. 2021

Publikasjoner

Magma – Tidsskrift for økonomi og ledelse

<https://www.magma.no>

Hvordan bruke kundedata til å drive lønnsom vekst

apr. 2023

- Artikkelen utforsker hvordan SaaS-selskaper kan bruke kundedata for å forbedre opprettholdelse og øke omsetning.
- Presenterer en modell for proaktiv kundeoppfølging basert på helsescore og bruksmønstre.

Prosjekter

Kundehelse-dashboard

<https://www.ingridsolberg.no/prosjekter/kundehelse>

Utviklet et dashboard for å visualisere kundehelse og identifisere churn-risiko i sanntid.

sep. 2022–feb. 2023

- Integrerte data fra Salesforce og produktbruk for å lage en helhetlig kundehelsescore
- Automatiserte varsler til kundesuksessansvarlige ved fall i engasjement
- Reduserte tiden brukt på manuell rapportering med 60 %

Nøkkelord: Dashboard, Kundehelse, Automatisering

Onboarding 2.0

<https://www.ingridsolberg.no/prosjekter/onboarding>

Redesignet onboardingprogrammet for nye kunder for å øke tid-til-verdi.

juni 2021–jan. 2022

- Kartla kundereisen og identifiserte flaskehalser i implementeringsfasen
- Utviklet nye maler, sjekklistor og opplæringsvideoer
- Kortet ned gjennomsnittlig onboardingtid fra 45 til 28 dager

Nøkkelord: Onboarding, Prosessforbedring, Tid-til-verdi

Interesser

Friluftsliv: Fjellturer, Ski, Kajak

Samfunn: Mentorskap, Bærekraft, Teknologi

Frivillig arbeid

Ungt Entreprenørskap Norge

Mentor

<https://www.ue.no>

sep. 2020–Nå

- Veiledet unge gründere i utvikling av forretningsideer og kundeforståelse
- Holdt workshops i kundesegmentering og verdivurdering
- Bidro til å styrke studenters presentasjons- og samarbeidsevner