

Jakob H. Jølstad

Head of Customer Success, Dintero

Oslo, Norge · jakob.jolstad@gmail.com · 940 53 465 · linkedin.com/in/jakob-h-jølstad

Jeg lager systemer som gjør kundeinnsikt til handlinger som reduserer friksjon, styrker lojalitet og skaper målbar forretningsverdi.

11 års erfaring fra kundeopplevelse, digitale løsninger og betaling, nå som Head of Customer Success i betalingsselskapet Dintero. Jeg bruker data til å finne rotårsaker, og tenker alltid på skalerbarhet.

ERFARING

2020 – nå
Oslo

Head of Customer Success
Dintero AS

Bygget Customer Success fra reaktiv support og onboarding til en proaktiv og målbar funksjon, med fokus på å forhindre churn, øke kundeverdi og skalerbarhet for selskapet.

- **Gjør data til handling.** Bygger overvåking og arbeidsflyter i HubSpot som fanger opp utdaterte WooCommerce-versjoner, risikable konfigurasjoner og tegn til frafall. Segmenterer kundene etter plattform, språk og teknisk status, slik at de automatisk får riktig melding, og måler om de gjør det meldingen ber om.
- **Reduserer gjentagende support-henvendelser.** Klassifiserer forebyggbare supporthenvendelser og fjerner årsakene i prosess, kommunikasjon og teknikk. Antallet slike henvendelser per kunde gikk ned 13,3 % (jan–sep 2026 mot samme periode 2025) mens kundebasen vokste 30,2 %.
- **Forebygger churn.** Går selv inn i kundeforhold med risiko for å forsvinne og løser de tekniske og praktiske årsakene. Bidrar til at Dintero har lav churn.
- **Fanger opp feil tidlig.** Har innført en Go live-sjekkliste som kjøres sammen med kunden før de går live. Den bygger på flere års erfaring og data fra support-teamet, slik at rotårsaker kan elimineres. Funnene går videre til produkt, salg og support.

Utmerkelse: Årets ansatt 2024

2017 – 2020
Oslo

Digital Manager
RBI Norge AS (Renault Norge)

Ledet satsningen med en skalerbar nettstedsplattform for bilforhandlere, brukt av over 50 forhandlere fordelt på Renault og Dacia.

- Hadde rollen mellom forretning og utvikling: meldte inn behov til utviklerne og var forhandlernes kontaktpunkt.
- Oppdaterte forhandlernes nettsider selv og analyserte trafikken til dem, med automatisert rapportering.
- Utviklet et internt intranett i SharePoint, designet og automatiserte nyhetsbrev og var senior bruker i digitale prosjekter.
- Bidro til at merkevare-guidelines og GDPR ble fulgt.

2016 – 2017
Oslo

Customer Support Agent
Bambora NUF

Teknisk support for betalingsterminaler og nettbetaling. Her startet betalingsfaglig fundament.

2015 – 2016
Oslo

CPU Technical Advisor

GoExcellent Norway AS (Apple)

Teknisk feilsøking og kunderådgivning på iOS og macOS. Lærte å «løse kunden» fremfor å bare løse problemet. CSAT på 96/100 over 3000 tickets.

PROSJEKT

Bærum og Omegn Cykleklubb

Nettsted med CMS

Bygget klubbens nettsted med fullverdig CMS og tilgangskontroll per rolle. Personvern er løst i selve systemet, ikke bare med en cookie-banner: bilder kan blures og navn anonymiseres med ett klikk.

KOMPETANSE

Relasjoner	Retensjon og churn-forebygging · Aktivering og adopsjon · Onboarding og go-live · Brukeropplevelse og enklere kundereiser · Proaktiv, skalerbar kommunikasjon
Teknologi	WooCommerce og Shopify · Betalingsintegrasjoner og checkout · Teknisk feilsøking · HTML, CSS, JavaScript og Python (praktisk bruk) · Automatisering i HubSpot · AI-assistert utvikling
Data	Kunde- og transaksjonsanalyse · Segmentering etter teknisk status og atferd · Kundehelse og tidlige signaler · Rapporter og dashbord · Måling av effekt etter tiltak
Business	Betalingskonvertering · Oppsalg og vekst i eksisterende kunder · Prioritering etter effekt · Tverrfaglig påvirkning mot produkt, salg og support · Effektive, skalerbare prosesser

TILLITSVERV

2026 – nå

Webansvarlig

Bærum og Omegn Cykleklubb

2025 – nå

Verneombud

Dintero AS

2023 – nå

Leder av Zwift-gruppen

Bærum og Omegn Cykleklubb

2020 – 2026

Styremedlem

Sameiet Nedre Vaskegang 4

UTDANNING OG SERTIFISERINGER

Bachelor of Arts, Art (minor: Architecture), University of Houston, 2010–2014

- Prinsipper for god design
- Grafisk design
- 3D-modellering
- Enkel koding

PRINCE2 Foundation, sertifiseringskurs, PeopleCert, juli 2019