

Thorkild R. Stray

Stensberggata 10, 0170 Oslo

Tlf: 980 15 180

Epost: rebostray@gmail.com

Chr. Krohgs gate 16, 0186 Oslo

Jeg søker herved stillingen som Customer Success Manager i Findable.

Kjære Lotte,

De siste fem årene har jeg jobbet med standardisering og digitalisering i byggenæringen, i en interesseorganisasjon hvor jeg har vært tett på medlemmene våre. Mye av arbeidet har i praksis vært det samme som denne stillingen skisserer: å få aktører i en konservativ bransje til å ta i bruk ny teknologi, og å sørge for at de faktisk får verdi ut av det. Det var nettopp derfor utlysningen engasjerte meg så sterkt.

I min nåværende rolle har jeg hovedansvaret for medlemskommunikasjon, og jeg har eid relasjonen til medlemmene gjennom hele reisen. Jeg har jobbet systematisk med å forstå behovene deres og skape merverdi, blant annet gjennom arrangementer som vår årlige bransjekonferanse, jevnlig oppfølging og medlemsundersøkelser som har gitt grunnlag for å forbedre tilbudet og øke medlemsvervingen. Dette er i kjernen det samme som å sikre onboarding, adopsjon og verdirealisering hos en kunde.

Arbeidet har også vært tett på produktutvikling. Jeg har utviklet og etablert digitale verktøy og prosesser som medlemmene faktisk tar i bruk, blant annet veivisere og en modenhetskartlegging for åpenBIM, samt onboardingløp som hjelper nye medlemmer å finne verdien i medlemskapet raskt. Her har jeg vært bindeleddet mellom medlemmenes behov og det vi bygger, på samme måte som en Customer Success Manager skal være kundens stemme inn mot produkt og utvikling.

I et større perspektiv har jeg jobbet med å gjøre kompleks teknologi og standardisering forståelig for både medlemmene og bransjen som helhet. Det handler om å forstå menneskene bak systemene og oversette det tekniske til konkret verdi. Den forståelsen er også faglig forankret: jeg har en master i forbrukerpsykologi, og for meg handler adopsjon alltid om mennesket bak beslutningen, hvorfor noen tar i bruk noe nytt, eller lar være.

Jeg håper å få muligheten til å fortelle mer om bakgrunnen min og hvorfor jeg passer for denne stillingen.

Med vennlig hilsen,

Thorkild R. Stray