



2019-03-21 13:30 CET

Stina Palm, Operational Account Manager, berättar om sina största utmaningar

Stina arbetar som OAM, Operational Account Manager, på Green Cargo. Syftet med rollen är att se till att Green Cargo levererar enligt det åtagande vi har mot kund. Det är en viktig funktion för att fånga upp kvalitetsavvikelser, analysera och anpassa kundernas transportsystem månadsvis eller vid större störningar och banarbetsanpassningar.

Green Cargo strävar alltid efter att ha nöjda kunder. Stor del av mitt jobb innebär att anpassa och justera kunders transportsystem efter de förutsättningar som ges. Jul, nyår och semesterstängningar är exempel på perioder då extra justeringar kan behöva göras men när volymer ökar behöver också systemet öka. Då är min funktion viktig.

Att ta fram statistik, göra kvalitetsuppföljningar och ha möten både internt och med kund är vad min vardag bland annat består av. Det gäller att ligga i fas om något oförutsett skulle hända i nätverket och som kan påverka mina kunder. I somras skedde en tågurspårning på sträckan mellan Olofström och Älmhult som påverkade nätverket och den kund som jag arbetar mest med.

Att ha en nöjd kund trots att allt inte går som planerat är en av mina största utmaningar. Vid tågurspårningen i somras lyckades vi med att på ett dygn ställa om hela upplägget och köra från en annan avgångsplats istället. Alla tågen gick i tid men i ett helt nytt systemtågsupplägg, tre omlopp per dag till en destination och ett omlopp per dag till annan. När vi då får en 5:a i kundnöjdhet under en så intensiv period, då har vi lyckats.

För mig är det viktigt att säkerställa att alla processer i kedjan fungerar för att hon ska kunna leverera sina åtagande internt och externt. I en perfekt värld behövs ingen OAM men där är vi inte idag. Idag behövs någon som håller ihop och koordinerar våra stora upplägg. Vi blir kundens väg in i Green Cargo när de behöver få svar på frågor kring planering, produktion och kvalitet etcetera. Funktionen innebär mycket varierande arbetsuppgifter och ingen vecka är den andra lik. Kunderna ger oss ständigt nya utmaningar.

Stärkt konkurrenskraft är viktigt inom järnvägs- och logistikbranschen idag. Min tjänst som OAM bidrar till det i allra högsta grad. Vi arbetar ständigt med förbättringar och optimering. Vi ska vara experter på uppläggen och veta vad kunden behöver både på kort och på lång sikt. Green Cargo ska alltid ligga steget före och vara ett tryggt och konkurrenskraftigt val. Och här kan jag som OAM bidra.

Green Cargo är en hållbar logistikpartner och en viktig del av skandinaviskt näringsliv. Över 95 procent av vårt transportarbete sker med eltåg där klimatpåverkan är mycket nära noll. Varje dygn kör vi 400 godståg och ersätter dagligen runt 9 000 lastbilstransporter på vägnätet. I vårt nätverk trafikerar vi närmare 300 platser i Sverige, Norge och Danmark och med partners når vi hela Europa. Green Cargo ägs av svenska staten. Vi transporterar 22 miljoner ton gods, har 1 800 anställda och en årsomsättning på 4,1 miljarder SEK (2019).

Kontaktpersoner



Pressjour

Presskontakt

010-455 40 02