

Rettidighed og kundetilfredshed skal styrkes

Susanne Mørch Koch er fra i dag i spidsen for Fjern- og Regionaltog og vil arbejde for at styrke både rettidighed og kundetilfredshed. Hun er den anden kvinde i DSB's koncernledelse

Af Ane Marie Nielsen

Susanne Mørch Koch kender allerede DSB særdeles godt, når hun nu kommer i spidsen for Fjern- og Regionaltog. I efteråret 2008 tiltrådte hun stillingen som underdirektør i HR og i det seneste års tid har hun været underdirektør i Onboard Service.

»Jeg glæder mig meget til at lære et større område af DSB at kende, og jeg vil bruge mange kræfter på, at alle områder i Fjern- og Regionaltog får den opmærksomhed og anerkendelse, som jeg virkelig synes, de fortjener. Vi så blandt andet i julen, hvordan alle bidrog til en flot afvikling af trafikken med høj rettidighed og god service til kunderne,« siger Susanne Mørch Koch. Hun overtager jobbet efter Mogens Jønck, der har været konstitueret siden efteråret 2011.

Kunderne kalder

»Det er helt afgørende for DSB's konkurrenceevne, at driften kører optimalt hver eneste dag. Vi kan ikke tage en time out. Kunderne forventer, at vi gør vores bedste døgnet rundt. Vi skal derfor sikre, at vi bliver ved med at køre til tiden, at vi er effektive, har et tilfredsstillende serviceniveau og at vi har kunder, der ønsker at køre med DSB igen. Derfor er det min målsætning, at hele Fjern- og Regionaltog fortsat og endda i endnu højere grad bliver et stærkt og velfungerende team, « siger Susanne Mørch Koch, og uddyber:

»For mig bliver det også et mål at fortjene medarbejdernes tillid, og at de er glade for at gå på arbejde.«

Vi leverer flot service

Erfaringerne fra det hektiske år som underdirektør i Onboard Service er godt at have med i bagagen, fortæller Susanne Mørch Koch:

»Man skal være gjort af et særligt stof for at være i DSB. Det er et pres for os alle at være en i virksomhed med store økonomiske udfordringer og stor opmærksomhed fra medierne. Jeg har oplevet en masse medarbejdere, der har trukket igennem i 2011, og jeg er imponeret over den service vi leverer. Ofte også i situationer, der har været helt uforudsigelige. Arbejdet ved banen kan ikke altid slås op i en bog. I sidste uge havde vi eksempelvis en blotter i en af vores tog, der generede kunderne. Det blev håndteret meget flot af det kørende og det operative personale.«

Uundgåelige forandringer

»Jeg synes, vi er gode til i Onboard Service at sætte tiltag og forbedringer i gang uden at sidde i diskussionsfora i halve år for at finde løsninger. Der sker meget, men vi skal være mere effektive og møde kundernes forventninger, hvis vi skal klare os godt. Vi er dygtige til meget allerede, men der er også områder, hvor vi kan blive bedre. De erfaringer tager jeg med over i mit nye job.«

Susanne Mørch Koch fortsætter med at varetage opgaverne som underdirektør i Onboard Service indtil den endelige organisering i Fjern og Regionaltog er helt på plads.

Blå Bog

Susanne Mørch Koch er 38 år og har to børn på syv og fire år. Hun er uddannet cand.merc.int. fra CBS. Yndet fritidsbeskæftigelse: Klatring, løb og surfing.

Side 2/2

12. januar 2012