



— DR. MANUEL THOMÁ

## „Servisní technici museli šestkrát za den bít do protináletového bunkru“

**Yuri Postrigan je zodpovědný za odbyt a servis u společnosti TRUMPF na Ukrajině, Arie Elmalem v Izraeli. V rozhovoru líčí oba obchodní zástupci podmínky, za kterých pracují pro své zákazníky od začátku útočné války vedené Ruskem a napadení Hamasem.**

**Pan Postrigan, pan Elmalem, dne 24. února 2022 Rusko "napochodovalo" na Ukrajinu a dne 7. října 2023 napadl Hamas Izrael. Jak si vzpomínáte na den, který měl změnit Vaši zemi a Váš život?**

Yuri Postrigan: Když Putin překročil hranici, vycházel jsem z toho, že Ukrajina by měla být během tří dnů vyřízená. Myslel jsem, že zde neexistuje žádná skutečná armáda. Žádné zbraně, žádný národ, který je připraven na válku. Tři z mých šesti inženýrů se rozhodli jít na frontu. Stále ještě bojují, jeden z nich byl nedávno zasažen v Oděse při útoku a zraněn – našťastí je opět O.K.

Arie Elmalem: Bezprostředně po útocích Hamasu dne 7. října 2023 odešla armáda tří servisních techniků z našeho sedmičlenného servisního týmu. Ještě v ten den jsme se v týmu rozhodli, že naši zákazníci to nesmějí pocítit. Poslední měsíce proto byly velmi náročné. Teprve předevčírem se poslední ze tří servisních techniků vrátil zpět ze svého nasazení.



<p>Yuri Postrigan, zodpovědný za odbyt a servis u společnosti TRUMPF na Ukrajině.</p>



<p>Arie Elmalem, zodpovědný za odbyt a servis u společnosti TRUMPF v Izraeli.</p>



## Jak se konflikt projevuje u Vašich zákazníků?

Arie Elmalem: V Izraeli je oblast, které se to týká, umístěna na severu a jihozápadě u hranice s pásmem Gazy. Máme tam některé zákazníky. V uplynulých měsících svůj provoz zachovali i přes ostřelování raketami. V poslední době každopádně trpěli nedostatečným zásobováním plechem pro výrobu, protože některé jejich dodavatelé tam zpočátku již nedodávali. Některým chyběli také pracovníci, protože utekli. Museli jsme proto dříve vyškolit také nové pracovníky našich zákazníků pro zacházení se stroji TRUMPF. Také uvedení nových strojů do provozu jsme museli převzít, protože společnost TRUMPF z bezpečnostních důvodů již nemůže posílat žádné pracovníky do těchto oblastí.

Yuri Postrigan: Ukrajina má své průmyslové oblasti spíše na východě země. Právě tam, kde Rusko bombarduje a okupuje zem. Mnoho firem se se svou výrobou odstěhovalo na západ země. Firmy přišly o pracovní síly, protože muži jsou na frontě a někteří utekli ze země.

## » Kvůli válce u nás již neexistuje žádná skutečná rutina, už jen improvizace.

Yuri Postrigan, zodpovědný za odbytí a servis u společnosti TRUMPF na Ukrajině

## Jak se válka projevila na Vašem vztahu se zákazníky?

Yuri Postrigan: Již před válkou byla péče našich zákazníků středem našeho zájmu. Během jednání jsme dbali na to, aby nebyli "pod tlakem". V porovnání s konkurencí máme již od dříve zvláštní, velmi partnerský vztah. Přesto před válkou také někdy vyslovili "tvrdá slova", když jsme například nebyli dost rychlí. Teď je každému jasné, že jsme "na stejné lodi". Když se vyskytne problém, diskutujeme otevřeně o tom, jak i přes nepříznivé okolnosti můžeme najít nejlepší řešení.

## A v Izraeli?

Arie Elmalem: Také my a naši zákazníci "držíme spolu". Priorizujeme ty, kteří jsou každodenně vystaveni důsledkům války. Mezi ně patří například jeden zákazník v kibucu [pozn.: společensky organizovaná osada] na hranici s pásmem Gazy. Toto místo, Rahim, bylo napadeno teroristy. Usmrtili některé členy kibucu. Teroristé přišli tenkrát také do výroby z plechu našeho zákazníka a začali kolem sebe střílet.

Dva týdny po napadení v říjnu minulého roku dostal můj vedoucí inženýr a já povolení od armádních úřadů, že tam smíme odcestovat. Když jsme se objevili v továrně, byl z toho vedoucí servisu úplně "paf", protože nám nevolal. Říkali jsme: „Přicházíme, abychom viděli, co se děje. Chceme stroje opět uvést do provozu a máme s sebou náhradní díly“.

## » Neobjevujeme se pouze tehdy, když někdo chce koupit stroj. Jsme našim zákazníkům k dispozici, kdykoli nás potřebují.

Arie Elmalem, zodpovědný za odbytí a servis u společnosti TRUMPF v Izraeli

## Jak to řešily jiné firmy?

Arie Elmalem: Úroveň našeho servisu je velmi vysoká. Zatímco my máme devět servisních inženýrů, kteří vykonávají činnost pro společnost TRUMPF, má mnoho našich konkurentů jen dva. Zákazníci si na to zvyknou. V tom tkví ten rozdíl. Neobjevujeme se pouze tehdy, když někdo chce koupit stroj. Jsme našim zákazníkům k dispozici, kdykoli nás potřebují. Uváděli jsme do provozu jeden stroj na hranici s Libanonem, zatímco byla oblast napadena raketami. Servisní technici museli šestkrát až osmkrát za den běžet do protináleťového bunkru. Kvůli malé vzdálenosti od Libanonu jim vždy zůstalo jen několik sekund.

Yuri Postrigan: Na Ukrajině několik konkurentů jednoduše zmizelo z trhu. My jsme zůstali.

## Co si přejete do budoucna?

Yuri Postrigan: Jsme zde ve velmi obtížné situaci. Kdybychom kvůli válce mohli být všemi partnery na světě podniků upřednostováni, bylo by to velkolepé. Zbytek zřídíme my.

Arie Elmalem: Přejí si, aby všichni pracovníci a rodinní příslušníci našich zákazníků, kteří jsou nyní v izraelské armádě nebo byli zajati jako rukojmí, mohli v pořádku přijít domů. A přejí si, abychom se my všichni opět brzy mohli vrátit k normálnímu životu.





**DR. MANUEL THOMÄ**  
VEDOUČÍ INTERNATIONAL MEDIA RELATIONS

