

DR. MANUEL THOMÄ

«Los miembros del servicio técnico tenían que correr al refugio antiaéreo seis veces al día»

Yuri Postrigan es el responsable de Ventas y Servicio en TRUMPF en Ucrania, Arie Elmalem en Israel. En una conversación describen ambos agentes comerciales las condiciones en las que trabajan para sus clientes desde el inicio de la guerra de agresión por parte de Rusia y el ataque de Hamás.

Señor Postrigan, señor Elmalen, el 24 de febrero de 2022 Rusia invadió Ucrania y el 7 de octubre de 2023 Hamás atacó Israel. ¿Cómo recuerdan el día en el que cambió su país y su vida?

Yuri Postrigan: cuando Putin traspasó la frontera di por sentado que Ucrania caería en tres días. Pensaba que aquí no teníamos un ejército en condiciones. Ni armas ni un pueblo preparados para la guerra. Tres de mis seis ingenieros de servicio decidieron irse al frente. Siguen luchando. Uno de ellos fue alcanzado por un ataque hace poco en Odesa y salió herido. Por suerte se ha recuperado.

Arie Elmalem: Inmediatamente después del ataque de Hamás el 7 de octubre de 2023, el ejército se llevó a tres miembros del servicio técnico de nuestro equipo de servicio de siete personas. Ese mismo día decidimos en el equipo que nuestros clientes no debían notarlo. Por ello, los últimos meses fueron muy duros. Hasta ayer no volvió el último de los tres miembros del servicio técnico de su servicio militar.



<p>Yuri Postrigan, responsable de Ventas y Servicio en TRUMPF en



<p>Arie Elmalem, responsable de Ventas y Servicio en TRUMPF en

Ucrania</p> Israel</p>

¿Qué efectos tiene el conflicto en sus clientes?

Arie Elmalem: En Israel, la zona afectada está en el norte y en el sudoeste en la frontera con la Franja de Gaza. Allí tenemos algunos clientes. Han mantenido sus operaciones en los últimos meses a pesar del lanzamiento de cohetes. Al principio, sin embargo, sufrieron las consecuencias del escaso suministro de plancha de materia prima para la producción, porque algunos de sus proveedores inicialmente dejaron de suministrar allí. A algunos les faltaban trabajadores porque habían huido. Por lo tanto, también tuvimos que formar a algunos de los nuevos empleados de nuestros clientes en el uso de las máquinas TRUMPF. También tuvimos que hacernos cargo de la puesta en marcha de máquinas nuevas, ya que TRUMPF no puede enviar empleados a estas zonas por motivos de seguridad.

Yuri Postrigan: En Ucrania las regiones industriales están más bien al este del país. Justamente ahí es donde Rusia bombardea y ocupa la región. Muchas empresas se han mudado con su producción al oeste del país. Han perdido la mano de obra, porque los hombres sirven en el frente y algunos han abandonado el país.

» Por la guerra hemos dejado de tener rutinas, solo nos queda improvisar.

Yuri Postrigan, responsable de Ventas y Servicio en TRUMPF en Ucrania

¿Qué efecto ha tenido la guerra en la relación con los clientes?

Yuri Postrigan: Incluso antes de la guerra, nos centramos en los deseos de nuestros clientes. Por ejemplo, nunca les presionamos en las negociaciones. En comparación con la competencia, siempre hemos tenido una relación especial y muy colaborativa. Sin embargo, antes de la guerra a veces recibíamos palabras duras si no éramos lo bastante rápidos, por ejemplo. Ahora todo el mundo tiene claro que estamos todos en el mismo barco. Cuando surge un problema, discutimos abiertamente cómo podemos encontrar la mejor solución a pesar las circunstancias adversas.

¿Y en Israel?

Arie Elmalem: Nosotros y nuestros clientes también nos mantenemos unidos. Priorizamos aquellos que se ven afectados a diario por la guerra. A este grupo pertenece, por ejemplo, un cliente en un Kibbuz [Nota: asentamiento organizado de forma cooperativa] en la frontera con la Franja de Gaza. Este lugar, Rahim, fue atacado por terroristas. Mataron algunos miembros del Kibbuz. Los terroristas también llegaron a las instalaciones de mecanizado de chapa de nuestro cliente y empezaron a disparar a su alrededor.
Dos semanas después del atentado de octubre pasado, mi ingeniero jefe y yo recibimos la autorización de las autoridades militares para viajar allí. Cuando nos presentamos en la fábrica, el jefe de servicio se quedó atónito, porque él no nos había llamado. Dijimos: «Venimos a ver qué está pasando. Queremos volver a poner en marcha las máquinas y traemos repuestos».

» No solo aparecemos cuando alguien quiere comprar una máquina. Estamos a disposición de nuestros clientes siempre que nos necesiten.

Arie Elmalem, responsable de Ventas y Servicio en TRUMPF en Israel

¿Cómo lo han manejado otras empresas?

Arie Elmalem: Nuestro nivel de servicio es muy alto. Mientras que nosotros tenemos a nueve ingenieros de servicio disponibles para TRUMPF, muchos de nuestros competidores solo tienen dos. Los clientes se acostumbran a ello. Esto marca la diferencia. No solo aparecemos cuando alguien quiere comprar una máquina. Estamos a disposición de nuestros clientes siempre que nos necesiten. Pusimos en marcha una máquina en la frontera con el Líbano mientras la región era atacada con cohetes. Los miembros del servicio técnico tenían que correr al refugio antiaéreo de seis a ocho veces al día. Debido a la corta distancia al Líbano, solo tenían unos segundos cada vez.

Yuri Postrigan: En Ucrania algunos competidores simplemente han desaparecido del mercado. Nosotros nos hemos quedado.

¿Qué desean para ustedes para el futuro?

Yuri Postrigan: Aquí estamos en una situación muy difícil. Sería estupendo si todos los socios del mundo nos dieran un trato

ligeramente preferente a causa de la guerra. Del resto nos ocupamos nosotros.

Arie Elmalem: Espero que todos los empleados y familiares de nuestros clientes que ahora están sirviendo en el ejército israelí o que han sido tomados como rehenes vuelvan a casa sanos y salvos. Y espero que todos podamos volver pronto a una vida normal.



DR. MANUEL THOMÄ

DIRECTOR DE RELACIONES CON LOS MEDIOS INTERNACIONALES