DR. MANUEL THOMÄ

« Les techniciens SAV devaient courir six fois par jour dans l'abri antiaérien »

Yuri Postrigan est responsable des ventes et du SAV chez TRUMPF en Ukraine, Arie Elmalem en Israël. Dans un entretien, les deux représentants de commerce décrivent les conditions dans lesquelles ils travaillent pour leurs clients depuis le début de la guerre d'agression menée par la Russie et l'attaque du Hamas.

Monsieur Postrigan, Monsieur Elmalem, le 24 février 2022, la Russie a envahi l'Ukraine et le 7 octobre 2023, le Hamas a attaqué Israël. Quel souvenir gardez-vous de ce jour qui allait changer votre pays et votre vie ?

Yuri Postrigan : Lorsque Poutine a franchi la frontière, je pensais que l'Ukraine serait finie en trois jours. Je croyais qu'il n'y avait pas de véritable armée ici. Pas d'armes, pas de peuple prêt à la guerre. Trois de mes six ingénieurs de service ont décidé de partir au front. Ils se battent toujours, l'un d'entre eux a été récemment touché et blessé lors d'une attaque à Odessa – il est heureusement rétabli.

Arie Elmalem : Immédiatement après les attaques du Hamas le 7 octobre 2023, l'armée a fait appel à trois techniciens SAV de notre équipe de service composée de sept personnes. Le jour même, nous avons décidé en équipe que nos clients ne devaient pas en faire les frais. Les derniers mois ont donc été très difficiles. Ce n'est qu'avant-hier que le dernier des trois techniciens SAV est rentré de sa mission.

Yuri Postrigan, responsable des ventes et du SAV chez TRUMPF en Ukraine

Arie Elmalem, responsable des ventes et du SAV chez TRUMPF en Israël

Quel est l'impact du conflit sur vos clients ?

Arie Elmalem : En Israël, la zone touchée se situe au nord et au sud-ouest, à la frontière avec la bande de Gaza. Nous avons quelques clients là-bas. Ils ont maintenu leurs activités ces derniers mois malgré les tirs de roquettes. Au début, ils ont toutefois souffert d'un approvisionnement insuffisant en format brut pour la production, car certains de leurs fournisseurs n'y livraient plus dans un premier temps. Certains manquaient aussi de personnel parce que certaines personnes avaient fui. Nous avons donc dû en partie former les nouveaux collaborateurs de nos clients à l'utilisation des machines TRUMPF. Nous avons également dû prendre en charge la mise en service de nouvelles machines, car TRUMPF ne peut plus envoyer de collaborateurs dans ces régions pour des raisons de sécurité.

Yuri Postrigan : L'Ukraine a ses régions industrielles plutôt à l'est du pays. Justement là où la Russie bombarde et occupe le pays. De nombreuses entreprises ont déménagé leur production dans l'ouest du pays. Elles ont perdu de la main-d'œuvre parce que les hommes servent au front et que certaines personnes ont fui le pays.

> **Avec la guerre, il n'y a plus vraiment de routines chez nous, seulement de l'improvisation.**
>
> Yuri Postrigan, responsable des ventes et du SAV chez TRUMPF en Ukraine

Quel a été l'impact de la guerre sur vos relations avec les clients ?

Yuri Postrigan : Même avant la guerre, nous avons mis l'accent sur les souhaits de nos clients. Nous n'avons jamais fait pression sur eux lors des négociations, par exemple. Par rapport à la concurrence, nous avons toujours eu une relation particulière, très partenariale. Pourtant, avant la guerre, ils avaient parfois des mots durs lorsque nous n'étions pas assez rapides, par exemple. Maintenant, il est clair pour tout le monde que nous sommes dans le même bateau. Lorsqu'un problème survient, nous discutons ouvertement de la meilleure façon de le résoudre malgré les circonstances défavorables.

Et en Israël ?

Arie Elmalem : Nos clients et nous-mêmes sommes également solidaires. Nous donnons la priorité à ceux qui sont touchés quotidiennement par les effets de la guerre. Il s'agit par exemple d'un client dans un kibboutz [ndlr : lotissement organisé en coopérative] à la frontière de la bande de Gaza. Cet endroit, Rahim, a été attaqué par des terroristes. Ils ont tué plusieurs membres du kibboutz. A l'époque, les terroristes sont également venus dans l'atelier de tôlerie de notre client et ont commencé à tirer autour d'eux.
Deux semaines après l'attaque d'octobre dernier, mon ingénieur en chef et moi-même avons reçu l'autorisation des autorités de l'armée pour nous y rendre. Lorsque nous nous sommes présentés à l'usine, le responsable du service après-vente qui s'y trouvait était complètement abasourdi, car il ne nous avait pas appelés. Nous avons dit : « Nous venons voir ce qui se passe. Nous voulons remettre les machines en marche et nous apportons des pièces de rechange. »

> **Nous ne nous présentons pas uniquement lorsque quelqu'un veut acheter une machine. Nous sommes là pour nos clients, chaque fois qu'ils ont besoin de nous.**
>
> Arie Elmalem, responsable des ventes et du SAV chez TRUMPF en Israël

Comment les autres entreprises ont-elles procédé ?

Arie Elmalem : Notre niveau de service est très élevé. Alors que nous avons neuf ingénieurs SAV en service pour TRUMPF, beaucoup de nos concurrents n'en ont que deux. Les clients s'y habituent. C'est ce qui fait la différence. Nous ne nous présentons pas uniquement lorsque quelqu'un veut acheter une machine. Nous sommes là pour nos clients, chaque fois qu'ils ont besoin de nous. Nous avons mis en service une machine à la frontière avec le Liban, alors que la région était attaquée par des missiles. Les techniciens SAV devaient courir six à huit fois par jour dans l'abri antiaérien. En raison de la faible distance qui les séparait du Liban, ils ne disposaient à chaque fois que de quelques secondes.

Yuri Postrigan : En Ukraine, certains concurrents ont tout simplement disparu du marché. Nous sommes restés.

Que souhaitez-vous pour l'avenir ?

Yuri Postrigan : Nous sommes ici dans une situation très difficile. Si, en raison de la guerre, nous pouvions bénéficier d'un traitement un peu privilégié de la part de tous nos partenaires dans le monde, ce serait formidable. Nous nous occupons du reste.

Arie Elmalem : Je souhaite que tous les employés et les familles de nos clients qui servent actuellement dans l'armée israélienne ou qui ont été pris en otage rentrent chez eux sains et saufs. Et je souhaite que nous puissions tous retrouver rapidement une vie normale.

DR. MANUEL THOMÄ

RESPONSABLE INTERNATIONAL MEDIA RELATIONS