DR. MANUEL THOMÄ

“I tecnici del Servizio Assistenza dovevano correre nel rifugio antiatomico da sei volte al giorno”

Yuri Postrigan è responsabile delle vendite e dell'assistenza TRUMPF in Ucraina, Arie Elmalem in Israele. In un'intervista, i due rappresentanti aziendali raccontano le condizioni in cui si trovano a lavorare per i loro clienti rispettivamente dall'inizio della guerra di aggressione da parte della Russia e dall'attacco di Hamas.

Signor Postrigan, signor Elmalen, il 24 febbraio 2022 la Russia ha invaso l'Ucraina e il 7 ottobre 2023 Hamas ha attaccato Israele. Come ricordate il giorno che ha cambiato il vostro Paese e la vostra vita?

Yuri Postrigan: Quando Putin ha varcato il confine ero convinto che l'Ucraina sarebbe stata sconfitta in tre giorni. Pensavo che qui non esistesse un vero esercito. Non ci fossero armi a disposizioni e persone pronte alla guerra. Tre dei miei sei ingegneri del servizio assistenza decisero di andare al fronte. Stanno ancora combattendo, uno di loro è stato recentemente colpito e ferito in un attacco a Odessa, fortunatamente sta di nuovo bene.

Arie Elmalem: Subito dopo gli attacchi di Hamas del 7 ottobre 2023, l'esercito ha arruolato tre tecnici del Servizio Assistenza del nostro team costituito da sette persone. Quello stesso giorno, come team, abbiamo deciso che i nostri clienti non avrebbero dovuto subire ripercussioni. Per cui gli ultimi mesi sono stati molto duri. L'ultimo dei tre tecnici del Servizio Assistenza è tornato dal suo incarico solo l'altro ieri.

<p>Yuri Postrigan, responsabile vendite e servizio assistenza TRUMPF in

<p>Arie Elmalem, responsabile vendite e servizio assistenza TRUMPF in

Ucraina</p> Israele</p>

Che impatto sta avendo il conflitto sui vostri clienti?

Arie Elmalem: In Israele, l'area interessata è quella a nord e a sud-ovest, al confine con la Striscia di Gaza. Abbiamo alcuni clienti in quella zona. Negli ultimi mesi hanno portato avanti la loro attività nonostante il lancio di razzi. All'inizio, tuttavia, hanno dovuto affrontare la scarsa disponibilità di lamiera grezza per la produzione, poiché alcuni dei loro fornitori hanno temporaneamente interrotto le consegne. Mancavano anche alcuni dipendenti, perché erano fuggiti. Per cui, è stato necessario formare alcuni dei nuovi dipendenti dei nostri clienti sull'uso delle macchine TRUMPF. Inoltre ci siamo dovuti occupare della messa in funzione delle nuove macchine, poiché per motivi di sicurezza la TRUMPF non può più inviare dipendenti in queste aree.

Yuri Postrigan: Le regioni industrializzate dell'Ucraina si concentrano principalmente a est del Paese. Proprio lì, dove la Russia sta bombardando e occupando il Paese. Molte aziende hanno trasferito la loro produzione nella parte occidentale del Paese. Hanno perso manodopera perché molti uomini sono al fronte mentre alcuni sono fuggiti.

> **A causa della guerra, non abbiamo più una routine vera e propria e dobbiamo affidarci all'improvvisazione.**
>
> Yuri Postrigan, responsabile vendite e servizio assistenza TRUMPF in Ucraina

Come ha influito la guerra sul vostro rapporto con i clienti?

Yuri Postrigan: Anche prima della guerra ci siamo sempre concentrati sulle esigenze dei nostri clienti. Non abbiamo mai esercitato pressione sui clienti durante le trattative. Rispetto alla concorrenza, abbiamo sempre avuto un rapporto speciale e molto collaborativo. Tuttavia, prima della guerra a volte ci venivano rivolte critiche dure, ad esempio se non eravamo sufficientemente rapidi. Ora tutti ci rendiamo conto di essere sulla stessa barca. Quando subentrano dei problemi, discutiamo apertamente per trovare la soluzione migliore nonostante le circostanze avverse.

E in Israele?

Arie Elmalem: Anche noi e i nostri clienti rimaniamo uniti. Diamo priorità a coloro che subiscono quotidianamente le conseguenze della guerra. Compreso, ad esempio, un cliente in un kibbutz [nota: insediamento organizzato come cooperativa] al confine con la Striscia di Gaza. Questo posto, Rahim, è stato attaccato dai terroristi. Alcuni membri del kibbutz sono stati uccisi. I terroristi sono entrati anche nell'impianto di fabbricazione di lamiere del nostro cliente e hanno iniziato a sparare.
Due settimane dopo l'attacco dell'ottobre scorso, io e il mio capoingegnere abbiamo ottenuto dalle autorità militari il permesso di recarci sul posto. Quando ci siamo presentati in fabbrica, il direttore del servizio assistenza è rimasto senza parole perché non ci aveva chiamato e non ci aspettava affatto. Abbiamo detto: “Siamo venuti a vedere cosa sta succedendo”. Vogliamo rimettere in funzione le macchine e fornire i pezzi di ricambio.“.

> **Non ci presentiamo solo quando qualcuno desidera acquistare una macchina. Siamo a disposizione dei nostri clienti , ogni volta che hanno bisogno di noi.**
>
> Arie Elmalem, responsabile vendite e servizio assistenza TRUMPF in Israele

Come si sono comportate le altre aziende?

Arie Elmalem: Il nostro servizio assistenza è di altissimo livello. Mentre noi per TRUMPF disponiamo di nove ingegneri addetti all'assistenza, molti dei nostri concorrenti ne hanno solo due. I clienti si abituano a questo tipo di servizio. Questo fa la differenza. Non ci presentiamo solo quando qualcuno vuole comprare una macchina. Siamo a disposizione dei nostri clienti, ogni volta che hanno bisogno di noi. Abbiamo messo in funzione una macchina al confine con il Libano mentre la regione veniva attaccata dai razzi. I tecnici del servizio assistenza dovevano correre nel rifugio antiaereo da sei o otto volte in un giorno. A causa della breve distanza dal Libano, avevano a disposizione solo pochi secondi per mettersi in salvo ogni volta.

Yuri Postrigan: In Ucraina, alcuni concorrenti sono semplicemente scomparsi dal mercato. Noi siamo rimasti.

Cosa auspicate per il futuro?

Yuri Postrigan: Siamo in una situazione molto difficile. Se potessimo ricevere un trattamento di favore da parte di tutti i partner del mondo a causa della guerra, sarebbe grandioso. Al resto ci pensiamo noi.

Arie Elmalem: Desidero che tutti i dipendenti e i familiari dei nostri clienti che ora prestano servizio nell'esercito israeliano o sono stati presi in ostaggio tornino a casa sani e salvi. E spero che tutti noi potremo tornare quanto prima a una vita normale.

DR. MANUEL THOMÄ

RESPONSABILE INTERNATIONAL MEDIA RELATIONS