

DR. MANUEL THOMÄ

“De servicemonteurs moesten zes keer per dag de schuilkelder in rennen.”

Yuri Postrigan is verantwoordelijk voor verkoop en service bij TRUMPF in Oekraïne, Arie Elmalem in Israël. In een gesprek beschrijven de twee verkopers onder welke omstandigheden zij sinds het begin van de agressieoorlog van Rusland en de aanval van Hamas voor hun klanten werken.

Meneer Postrigan, meneer Elmalen, op 24 februari 2022 marcheerde Rusland Oekraïene in en op 7 oktober 2023 viel Hamas Israël aan. Hoe herinneren jullie je de dag die jullie land en jullie leven veranderde?

Yuri Postrigan: Toen Poetin de grens overstak, ging ik ervan uit dat Oekraïne binnen drie dagen overlopen zou zijn. Ik dacht dat er hier geen echt leger was. Geen wapens, geen volk dat bereid is oorlog te voeren. Drie van mijn zes servicemonteurs besloten naar het front te gaan. Ze vechten nog steeds, een van hen werd onlangs geraakt en gewond bij een aanval in Odessa - gelukkig is hij nu in orde.

Arie Elmalem: Direct na de aanvallen van Hamas op 7 oktober 2023 heeft het leger drie servicetechnici uit ons zevenkoppige serviceteam opgeroepen. Diezelfde dag hebben we als team besloten dat onze klanten dit niet hoeven te voelen. De afgelopen maanden waren dan ook erg zwaar. Eergisteren kwam de laatste van de drie servicemonteurs terug van de oorlog.



Yuri Postrigan, verantwoordelijk voor verkoop en service bij TRUMPF in Oekraïne



Arie Elmalem, verantwoordelijk voor de verkoop en service bij TRUMPF in Israël.

Welke impact heeft het conflict op jullie klanten?

Arie Elmalem: In Israël ligt het getroffen gebied in het noorden en zuidwesten aan de grens met de Gazastrook. We hebben daar een aantal klanten. Ze hebben hun activiteiten de afgelopen maanden ondanks raketbeschietingen voortgezet. In de beginperiode hadden ze echter last van de slechte aanvoer van onbewerkte platen voor de productie, omdat sommige van hun leveranciers daar aanvankelijk stopten met leveren. Sommigen kwamen ook personeel tekort omdat ze gevlucht waren. Daarom moesten we ook enkele nieuwe medewerkers van onze klanten trainen in het gebruik van TRUMPF-machines. Ook moesten we de inbedrijfstelling van nieuwe machines op ons nemen, omdat TRUMPF om veiligheidsredenen geen medewerkers meer naar deze gebieden kan sturen.

Yuri Postrigan: Oekraïne heeft zijn industriële regio's meer in het oosten van het land. Precies waar Rusland het land bombardeert en bezet. Veel bedrijven hebben hun productie naar het westen van het land verplaatst. Ze hebben arbeidskrachten verloren omdat de mannen aan de frontlinie vechten en sommigen zijn het land ontvlucht.

Door de oorlog hebben we geen echte routines meer, alleen improvisatie.

Yuri Postrigan, verantwoordelijk voor verkoop en service bij TRUMPF in Oekraïne

Welke invloed heeft de oorlog gehad op uw relaties met klanten?

Yuri Postrigan: Al voor de oorlog hebben wij de wensen van onze klanten hoog in het vaandel gehad. We hebben ze tijdens deze omstandigheden nooit onder druk gezet. Vergeleken met de concurrentie hebben wij altijd een bijzondere, zeer coöperatieve relatie gehad. Toch zeiden ze voor de oorlog wel eens harde woorden, bijvoorbeeld als we niet snel genoeg waren. Nu is het voor iedereen duidelijk dat we in hetzelfde schuitje zitten. Wanneer er zich een probleem voordoet, bespreken we openlijk hoe we ondanks de ongunstige omstandigheden tot de beste oplossing kunnen komen.

En in Israël?

Arie Elmalem: Ook onze klanten en wij blijven bij elkaar. Wij geven elke dag prioriteit aan degenen die getroffen worden door de gevolgen van oorlog. Hieronder valt bijvoorbeeld een klant in een kibboets [coöperatief georganiseerde nederzetting - red] aan de grens met de Gazastrook. Deze plaats, Rahim, werd aangevallen door terroristen. Ze hebben enkele leden van de kibboets vermoord. Op dat moment kwamen de terroristen ook de plaatproductie van onze klant binnen en begonnen op elkaar te schieten.
Twee weken na de aanval van afgelopen oktober kregen mijn hoofdingenieur en ik toestemming van de legerautoriteiten om daarheen te reizen. Toen we bij de fabriek arriveerden, was de servicemanager daar volkomen verbijsterd omdat hij ons niet had gebeld. We zeiden: "We komen kijken wat er aan de hand is. Wij willen de machines weer aan de praat krijgen en nemen reserveonderdelen mee."

Wij komen niet zomaar langs als iemand een machine wil kopen. Wij zijn er voor onze klanten wanneer zij ons nodig hebben.

Arie Elmalem, verantwoordelijk voor de verkoop en service bij TRUMPF in Israël

Hoe hebben andere bedrijven dit aangepakt?

Arie Elmalem: Ons serviceniveau is zeer hoog. Terwijl we bij TRUMPF negen servicemonteurs hebben, hebben veel van onze concurrenten er maar twee. Klanten raken eraan gewend. Daarin onderscheiden we ons. Wij komen niet zomaar langs als iemand een machine wil kopen. Wij zijn er voor onze klanten wanneer zij ons nodig hebben. We hebben een machine aan de grens met Libanon in bedrijf genomen, terwijl de regio onder raketaanvallen stond. De servicemonteurs moesten zes tot acht keer per dag de schuilkelder in rennen. Door de korte afstand naar Libanon hadden ze telkens maar een paar seconden.

Yuri Postrigan: In Oekraïne zijn sommige concurrenten gewoon van de markt verdwenen. Wij zijn gebleven.

Wat hopen jullie voor de toekomst?

Yuri Postrigan: Wij bevinden ons hier in een zeer moeilijke situatie. Als we vanwege de oorlog van alle partners in de wereld een voorkeursbehandeling zouden kunnen krijgen, zou dat geweldig zijn. Wij doen de rest.

Arie Elmalem: Ik wens dat alle medewerkers en familieleden van onze klanten die nu in het Israëlische leger dienen of gegijzeld zijn, veilig thuiskomen. En ik hoop dat we allemaal snel weer het normale leven kunnen oppakken.

TRUMPF



DR. MANUEL THOMÄ

HOOFD INTERNATIONAL MEDIA RELATIONS