

DR. MANUEL THOMÄ

„Servisní technici museli šes□krát za de□ uteka□ do protileteckého krytu“

Yuri Postrigan je zodpovedný za predaj a servis vo firme TRUMPF na Ukrajine, Arie Elmalem v Izraeli. V rozhovore vysvet□ujú obaja obchodní zástupcovia podmienky, za akých pracujú pre svojich zákazníkov od za□iatku vojny s Ruskom a útoku Hamasu.

Pán Postrigan, pán Elmalen, d□a 24. februára 2022 vtrhlo Rusko na Ukrajinu a 7. októbra 2023 zaúto□il Hamas na Izrael. Ako si spomínate na ten de□, ktorý mal zmeni□ Vašu krajinu a Váš život?

Yuri Postrigan: Ke□ Putin prekro□il hranice, mal som pocit, že Ukrajina bude porazená do troch dní. Myslel som, že tu nemáme žiadnu skuto□nú armádu. Žiadne zbrane, žiaden národ, ktorý by bol pripravený na vojnu. Traja z mojich šiestich inžinierov sa rozhodli ís□ na front. Stále ešte bojujú, jeden z nich bol nedávno zasiahnutý a zranený pri útoku v Odese - naš□astie už je v poriadku.

Arie Elmalem: Bezprostredne po útokoch Hamasu d□a 7. októbra 2023 povolala armáda troch servisných technikov z nášho sedem□lenného servisného tímu. Ešte v ten de□ sme sa v tíme dohodli, že naši zákazníci by toto nemali pocíti□. Predošlé mesiace preto boli ve□mi □ažké. Až predv□erom prišiel posledný z tých troch servisných technikov spä□ zo svojho nasadenia.



Yuri Postrigan, zodpovedný za predaj a servis vo firme TRUMPF na Ukrajine



Arie Elmalem, zodpovedný za predaj a servis vo firme TRUMPF v Izraeli

Aký vplyv má tento konflikt na Vašich zákazníkov?

Arie Elmalem: Postihnuté územie sa nachádza v severnej časti Izraela a na juhozápade, na hraniciach s pásmom Gazy. Máme tam niekoľko zákazníkov. Napriek raketovým útokom udržali v predchádzajúcich mesiacoch prevádzku svojich závodov. V začiatkoch ich trápila slabá dodávka surového plechu do výroby, pretože niektorí ich dodávatelia spočiatku do ich oblastí prestali dodávať materiál. Niektorým chýbali aj zamestnanci, pretože utiekli. Preto sme museli sčasti aj zaškoľovať nových zamestnancov našich zákazníkov na obsluhu strojov TRUMPF. Museli sme aj uvádzať nové stroje do prevádzky, pretože TRUMPF z bezpečnostných dôvodov nemohol do týchto oblastí vysielať žiadnych zamestnancov.

Yuri Postrigan: Ukrajina má viac svojich priemyselných regiónov na východe krajiny. Práve tam, kde Rusko bombarduje a obsadilo krajinu. Mnoho podnikov sa so svojou produkciou presťahovalo na západ krajiny. Stratili pracovné sily, pretože muži museli ísť na front a niektorí z krajiny utiekli.

» **Kvôli vojne už nemôžeme pracovať rutinne, už len improvizujeme.**

Yuri Postrigan, zodpovedný za predaj a servis vo firme TRUMPF na Ukrajine

Ako ovplyvnila vojna Vaše vzťahy so zákazníkmi?

Yuri Postrigan: Už pred vojnou sme sa zameriavali na želania našich zákazníkov. Nikdy sme na nich pri jednaniach nevyvíjali nátlak. V porovnaní s konkurenciou sme s nimi stále mali mimoriadne dobré, veľmi partnerské vzťahy. Napriek tomu padali pred vojnou niekedy aj tvrdé slová, ak sme napríklad neboli dostatočne rýchli. Teraz je každému jasné, že sme na tej istej lodi. Ak sa objaví nejaký problém, otvorene diskutujeme, ako by sme napriek nepriaznivým okolnostiam našli to najlepšie riešenie.

A v Izraeli?

Arie Elmalem: Aj my aj naši zákazníci držíme spolu. Uprednostňujeme tých, ktorí sú denne postihovaní následkami vojny. Patrí medzi ne napríklad zákazník z kibucu [pozn.: osada s hospodárením formou kolektívneho vlastníctva] na hranici s pásmom Gazy. Táto obec, s názvom Re'im, bola napadnutá teroristami. Tí zabili niekoľkých obyvateľov kibucu. Teroristi vtedy prišli aj do závodu spracúvajúceho plech patriaceho nášmu zákazníkovi a zapálili okolo seba strieľačku.
Dva týždne po útoku v minulom októbri sme ja a môj šéfinžinier získali povolenie vojenských úradov na cestu do tejto oblasti. Keď sme sa objavili v závode, vedúci servisu bol z toho úplne mimo, pretože nás vôbec nevolal. Povedali sme: „Prišli sme, aby sme sa pozreli, čo sa deje. Chceme opäť spustiť prevádzku strojov a prinášame so sebou aj náhradné diely“.

» **Neprichádzame len vtedy, keď chce niekto kúpiť nový stroj. Sme tu pre našich zákazníkov vždy, keď nás potrebujú.**

Arie Elmalem, zodpovedný za predaj a servis vo firme TRUMPF v Izraeli

Ako to riešili iné firmy?

Arie Elmalem: Úroveň nášho servisu je veľmi vysoká. Zatiaľ čo my máme deväť servisných technikov na stroje TRUMPF, mnohí naši konkurenti majú len dvoch. Zákazníci si na to zvyknú. V tom je ten rozdiel. Neprichádzame len vtedy, keď chce niekto kúpiť nový stroj. Sme tu pre našich zákazníkov vždy, keď nás potrebujú. Pri hranici s Libanonom sme uvádzali do prevádzky stroj počas toho, čo bol región ostreľovaný raketami. Servisní technici museli šesť až osemkrát za deň utekať do protileteckého krytu. Kvôli malej vzdialenosti od Libanonu na to mali zakaždým len niekoľko málo sekúnd.

Yuri Postrigan: Na Ukrajine niektorí konkurenti jednoducho zmizli z trhu. My sme ostali.

Aké máte želanie do budúcnsti?

Yuri Postrigan: My sme tu vo veľmi ťažkej situácii. Ak by sa nám kvôli vojne podarilo získať prednostný prístup od všetkých partnerov na svete, bolo by to skvelé. Zbytok už zvládneme.

Arie Elmalem: Želám si, aby všetci zamestnanci a rodinní príslušníci našich zákazníkov, ktorí teraz slúžia v izraelskej armáde, alebo boli zajatí ako ukojemníci, sa bezpečne vrátili domov. A želám si, aby sme sa čoskoro mohli všetci opäť vrátiť k normálnemu životu.



DR. MANUEL THOMÄ

VEDÚCI MEDZINÁRODNÉHO KONTAKTU S MÉDIAMI