

DR. MANUEL THOMÄ

"Serviceteknikerna var tvungna att springa in i skyddsrummet sex gånger om dagen"

Yuri Postrigan är ansvarig för försäljning och service på TRUMPF i Ukraina, Arie Elmalem i Israel. I ett samtal beskriver de två säljarna under vilka förhållanden de har arbetat för sina kunder sedan Rysslands angreppskrig och Hamas attack började.

Herr Postrigan, Herr Elmalen, den 24 februari 2022 invaderade Ryssland Ukraina och den 7 oktober 2023 attackerade Hamas Israel. Hur minns du dagen som förändrade ditt land och ditt liv?

Yuri Postrigan: När Putin korsade gränsen trodde jag att Ukraina skulle vara förstört inom tre dagar. Jag trodde att det inte fanns någon riktig armé här. Inga vapen, inga människor som är redo för krig. Tre av mina sex serviceingenjörer bestämde sig för att åka till fronten. De kämpar fortfarande, en av dem blev nyligen träffad och skadad i en attack i Odessa – lyckligtvis mår han bra igen.

Arie Elmalem: Omedelbart efter Hamas attacker den 7 oktober 2023 värvade armén tre servicetekniker från vårt serviceteam på sju personer. Samma dag bestämde vi i teamet oss för att våra kunder inte ska behöva känna av detta. De senaste månaderna har därför varit väldigt jobbiga. Först i förrgår kom den sista av de tre serviceteknikerna tillbaka från sin insats.



Yuri Postrigan, ansvarig för försäljning och service på TRUMPF i Ukraina



Arie Elmalem, ansvarig för försäljning och service på TRUMPF i Israel

Hur påverkas dina kunder av konflikten?

Arie Elmalem: I Israel ligger det drabbade området i norr och sydväst på gränsen till Gazaremsan. Vi har några kunder där. De har upprätthållit sin verksamhet de senaste månaderna trots raketbeskjutning. I början led de dock av den dåliga tillgången på råplåt för produktion eftersom några av deras leverantörer till en början slutade leverera dit. En del saknade även medarbetare eftersom de hade flytt. Vi var därför tvungna att utbilda några av våra kunders nya medarbetare i hur man använder TRUMPF maskiner. Vi var även tvungna att ta hand om idrifttagandet av nya maskiner, eftersom TRUMPF inte längre kan skicka medarbetare till dessa områden av säkerhetsskäl.

Yuri Postrigan: Ukraina har sina industriregioner framför allt i östra delen av landet. Alltså där Ryssland bombar och ockuperar landet. Många företag har flyttat sin produktion till västra delen av landet. De har förlorat arbetskraft eftersom männen tjänstgör vid fronten och några har flytt landet.

» **På grund av kriget har vi inte längre några riktiga rutiner, bara improvisation.**

Yuri Postrigan, ansvarig för försäljning och service på TRUMPF i Ukraina

Hur har kriget påverkat dina relationer med kunderna?

Yuri Postrigan: Redan före kriget fokuserade vi på våra kunders önskemål. Vi har till exempel aldrig pressat dem i förhandlingar. Jämfört med konkurrenterna har vi alltid haft ett speciellt, mycket vänskapligt samarbete. Men före kriget kunde de ibland bli arga, till exempel om vi inte var tillräckligt snabba. Nu vet alla att vi sitter i samma båt. När ett problem uppstår diskuterar vi öppet hur vi kan hitta den bästa lösningen trots de svåra omständigheterna.

Och i Israel?

Arie Elmalem: Även vi och våra kunder håller ihop. Vi prioriterar dem som drabbas av krigets följder dagligen. Detta inkluderar till exempel en kund på en kibbutz [obs: israeliskt kollektivt samhälle] på gränsen till Gazaremsan. Den här platsen, Rahim, attackerades av terrorister. De dödade några av medlemmarna på kibbutzen. Terroristerna kom även in på vår kunds plåttillverkning och började skjuta.
Två veckor efter attacken i oktober förra året fick jag och min chefsingenjör tillstånd från myndigheterna att resa dit. När vi dök upp på fabriken blev servicechefen där helt förbluffad eftersom han inte hade ringt oss. Vi sa: "Vi kommer för att se vad som händer. Vi vill få igång maskinerna igen och har med oss □□reservdelar".

» **Vi dyker inte bara upp när någon vill köpa en maskin. Vi finns där för våra kunder när de behöver oss.**

Arie Elmalem, ansvarig för försäljning och service på TRUMPF i Israel

Hur har andra firmor hanterat detta?

Arie Elmalem: Vår servicenivå är mycket hög. Medan vi har nio serviceingenjörer som arbetar för TRUMPF, har många av våra konkurrenter bara två. Kunderna vänjer sig vid det. Det är det som är skillnaden. Vi dyker inte bara upp när någon vill köpa en maskin. Vi finns där för våra kunder när de behöver oss. Vi tog en maskin i drift på gränsen till Libanon medan regionen angreps av raketer. Serviceteknikerna var tvungna att springa in i skyddsrummet sex till åtta gånger om dagen. På grund av det korta avståndet till Libanon hade de varje gång bara några sekunder på sig.

Yuri Postrigan: I Ukraina har vissa konkurrenter helt enkelt försvunnit från marknaden. Vi är kvar.

Vad önskar du dig inför framtiden?

Yuri Postrigan: Vi är i en mycket svår situation här. Om vi □□kunde få lite förmånsbehandling från alla partners i världen på grund av kriget skulle det vara fantastiskt. Resten tar vi hand om.

Arie Elmalem: Jag önskar att alla medarbetare och anhöriga till våra kunder som nu tjänstgör i den israeliska armén eller som har tagits som gisslan kommer hem med hälsan i behåll. Och jag hoppas att vi alla snart kan återgå till det normala livet.

TRUMPF



DR. MANUEL THOMÄ

CHEF INTERNATIONAL MEDIA RELATIONS