DR. MANUEL THOMÄ

"Servis teknisyenleri günde altı kez hava saldırısı sığınağına koşmak zorunda kaldı"

Yuri Postrigan Ukrayna'da, Arie Elmalem ise □srail'de TRUMPF'un Satı□ ve Servis Sorumlusu olarak çalı□ıyor. □ki satı□ temsilcisi olarak bu röportajda, Rusya'nın i□galinden ve Hamas'ın saldırısından bu yana mü□terileri için hangi ko□ullar altında çalı□tıklarını anlatıyorlar.

Bay Postrigan, Bay Elmalen, 24 Ocak 2022'de Rusya Ukrayna'yı i□gal etti ve 7 Ekim 2023'te de Hamas □srail'e saldırdı. Ülkenizi ve hayatınızı de□i□tiren o günü nasıl hatırlıyorsunuz?

Yuri Postrigan: Putin sınırı geçtiğinde, Ukrayna'nın işinin üç gün içinde biteceğini düşünmüştüm. Bu topraklarda gerçek bir ordu olduğunu sanmıyordum. Silah olmadığı, savaşa hazır insan olmadığı kanaatindeydim. Altı servis mühendisimden üçü cepheye gitmeye karar verdi. Hala da savaşıyorlar; içlerinden biri yakın dönemde Odessa'daki bir saldırıda vurulup yaralandı, neyse ki durumu iyi.

Arie Elmalem: 7 Ekim 2023'teki Hamas saldırılarının hemen ardından ordu, yedi kişilik servis ekibimizden üç servis teknisyenini göreve aldı. Aynı gün ekibimizle oturup müşterilerimize bu durumu hissettirmememiz gerektiğine karar verdik. Dolayısıyla son birkaç ay çok zorlu geçti. Üç servis teknisyeninden sonuncusu görevinden daha önceki gün dönebildi.

Yuri Postrigan, Ukrayna'da TRUMPF'un Satış ve Servis Sorumlusu olarak çalışıyor

Arie Elmalem, İsrail'de TRUMPF'un Satış ve Servis Sorumlusu olarak çalışıyor

Çatı□manın mü□terileriniz üzerinde nasıl bir etkisi oldu?

Arie Elmalem: Durumdan etkilenen bölge İsrail'de kuzeyde ve ayrıca güneybatıdaki Gazze Şeridi sınırında bulunuyor. Bu bölgelerde çeşitli müşterilerimiz var. Roket saldırılarına rağmen geçen aylar boyunca operasyonlarını sürdürmeyi başardılar. Öte yandan, ilk günlerde üretim için ham sac tedarikinde yetersizlikle baş etmeleri gerekti; zira ilk etapta bazı tedarikçiler o bölgeye teslimat yapmamaya başladı. Bazı şirketlerde de çalışanlar bölgeyi terk ettiği için personel yetersizlikleri yaşandı. Bu yüzden bazı müşterilerimizin yeni çalışanlarına TRUMPF makinelerinin kullanımı için eğitim vermek zorunda kaldık. Ayrıca, TRUMPF artık güvenlik nedeniyle bu bölgelere çalışanlarını gönderemediği için yeni makinelerin işletime alınmasını da üstlenmek durumunda kaldık.

Yuri Postrigan: Ukrayna'nın sanayi bölgeleri daha çok ülkenin doğusunda yer alıyor. Bu bölgeler aynı zamanda Rusya'nın ülkeyi bombaladığı ve işgal ettiği konumlar. Birçok şirket mevcut üretimini ülkenin batısına taşımış durumda. Erkekler cephede görev aldığı ve bir kısmı ülkeyi terk ettiği için işgücü kaybına uğradılar.

Sava□ sebebiyle artık gerçekten bir rutinimiz yok; do□açlama yaparak ilerliyoruz.

Yuri Postrigan, Ukrayna'da TRUMPF'un Satış ve Servis Sorumlusu olarak çalışıyor

Sava□ mü□terilerinizle olan ili□kilerinizi ne □ekilde etkiledi?

Yuri Postrigan: Savaş başlamadan önce de odağımızda müşterilerimizin istekleri vardı. Örneğin, ticari görüşmelerde onları kesinlikle baskı altına almadık. Rakiplerimizle kıyasladığımızda, daima özel ve son derece iş birlikçi bir ilişki yürüttük. Buna rağmen, savaştan önce örneğin yeterince hızlı olmadığımızda sert sözlere maruz kalabiliyorduk. Şimdi ise herkes aynı gemide olduğumuzu kabul ediyor. Bir sorun oluştuğunda, olumsuz koşullara rağmen en iyi çözüme nasıl ulaşabileceğimizi şeffaf bir şekilde tartışıyoruz.

Peki ya □srail'de?

Arie Elmalem: Biz de müşterilerimizle dayanışma halindeyiz. Savaşın sonuçlarından günlük olarak etkilenenlere öncelik veriyoruz. Örneğin Gazze Şeridi sınırındaki bir Kibbutzdaki [kooperatif olarak örgütlenmiş yerleşim yeri] müşterimiz de bunlar arasında yer alıyor. Rahim adlı bu konum, teröristlerin saldırısına uğradı. Kibbutz'un bazı üyeleri öldürüldü. Teröristler müşterimizin sac imalatı tesisine de gelerek etrafa ateş saçmaya başladılar.
Geçtiğimiz Ekim'de yapılan saldırıdan iki hafta sonra ben ve başmühendisim askeri yetkililerden buraya seyahat izni aldık. Fabrikaya gittiğimizde, oradaki Servis Müdürü kendisi bizi aramadığı için büyük bir şaşkınlığa uğradı. Kendisine şöyle dedik: "Son durumu görmeye geldik. Makineleri tekrar çalışır hale getirmek istiyoruz; yedek parçaları da yanımızda getirdik".

Yalnızca bir ki□i makine satın almak istedi□inde ortaya çıkmakla yetinemeyiz. Bize ihtiyaç duyabilecekleri her an mü□terilerimizin yanındayız.

Arie Elmalem, İsrail'de TRUMPF'un Satış ve Servis Sorumlusu olarak çalışıyor

Di□er □irketler bu durumla nasıl ba□ etti?

Arie Elmalem: Servis seviyemiz çok yüksek. TRUMPF için çalışan dokuz servis mühendisimiz varken, rakiplerimizin çoğunda yalnızca iki kişi bulunuyor. Müşteriler buna alışmaya başladılar. Bu da bizi diğerlerinden ayırıyor. Yalnızca bir kişi makine satın almak istediğinde ortaya çıkmakla yetinemeyiz. Bize ihtiyaç duyabilecekleri heran müşterilerimizin yanındayız. Bölge roketlerle saldırıya uğrarken Lübnan sınırında bir uçağımızı faaliyete geçirdik. Servis teknisyenleri günde altı ila sekiz kez hava saldırısı sığınağına koşmak zorunda kaldı. Lübnan'a olan kısa mesafe nedeniyle her defasında eyleme geçmek için sadece birkaç saniyeleri vardı.

Yuri Postrigan: Ukrayna'da bazı rakiplerimiz pazardan kayboldu. Biz ayakta kaldık.

Gelece□e yönelik dilekleriniz nelerdir?

Yuri Postrigan: Burada çok zor bir durumdayız. Eğer bu savaş sürecinde dünyadaki tüm iş ortaklarımızca bir miktar da öncelikli muamele görebilmek bizi çok mutlu ederdi. Geriye kalan her şeyin üstesinden gelebiliriz.

Arie Elmalem: İsrail ordusunda görev alan veya rehin alınmış tüm çalışan ve müşterilerimizin aile fertlerinin evlerine sağ salim dönmelerini diliyorum. En kısa zamanda herkesin normal hayatına dönebilmesini umuyorum.

DR. MANUEL THOMÄ

ULUSLARARASI MEDYA İLETIŞIM DIREKTÖRÜ