□□ MANUEL THOMÄ

“服务工程师每天要跑进防空洞六次”

Yuri Postrigan □责□快在乌克兰的销售和□务□□ **Arie Elmalem** 则负责以色列□销售和服务。在采访中，两位 □售代表描述了自俄罗斯发□侵略战争和哈马斯发动□击以来，他们为客户提供服务□情况。

Postrigan □□□Elmalen □生□**2022** □ **2** □ **24** □□ □罗斯入侵乌克兰，**2023** □ **10** □ **7** 日，哈马斯袭击□色列。在您们的记忆里□还记得如何改变您们的国家和□活的那一天吗□

Yuri Postrigan□普□越过边界时，我以为乌克兰在三天内就会败阵下来。□原本以为这里没有正规的军队。没有武器，没有准□打□的人民。我的六名服务工□师中有三人决定到前线去。他们仍在战斗中，其中一人最□在敖德萨□□次袭击中受伤，所幸并无□碍。

Arie Elmalem: 2023 年 10 月 7 □哈马斯发动袭击后，军队立即从我们的七人服务团 □中□召了三名服务工程师。同 □天，我们团队决定，不让我们的客户经历如此的情况。因此，过去几个月非常艰难 □就在前天，被□□入伍的三位服务技术人员□的最后一位才完成任务□来。

□快乌克兰销售和服务负责人 Yuri Postrigan

通快以色列销售和工□负责□ Arie Elmalem

□样的军事冲突对客户产生□什么影响□

Arie Elmalem: □以□列□受影响地区位于与加沙地□交界的北部和西南部。我们在该处是有一些客户。□几□月来，尽管枪林弹雨不断□他们仍坚持营运下去。然而，在一开始时，由于一些供应商停止向他们供货，以致□生产所□的原料板材供应不足，使□们深受其害。有一些员□也□逃离战火而不知去向□因□，我们也必须培训客户的□进员工使用通快机床。我们还必须接手新机床的调 □工□，因为出于安全考虑，通□公司不再派员到这些地区工作。

Yuri Postrigan□乌□兰的工业化地区多在东部□正是俄罗斯轰炸和占领的□方。许多企业已将生产迁往西部地区。他们失去了 □动□，因为男性都在前线服役□有些人已经逃离了这个国家。

□为战争□我们不□有真正的□行公事□言，只能□场发挥□

□快乌克兰□售和□务负责□ Yuri Postrigan

□争对您与客户的关系有何□响?

Yuri Postrigan□即□在战前，我们就一直关注客户的所需所想。我们从不□谈判中给他们施加压力。与竞争对手相比，我们一□保□着一种特殊、紧密的合作□系。虽然在战前他们有时会说一些严厉的话，像是我们速□不够快之□□表达。现在，每个人都意□到，我们在同一条船上。如果出现问题，我们会开 □布□讨论如何在不利的情况下□到最佳解决方案□

□在以色列呢□

Arie Elmalem: 我们也和客户互相扶持。我们会优先 □虑□□每天都受到战争影响的 □。例如，这包括与加沙地带交界的基布 □ (Kibbuz) [□□公社组织的定居□]□客□。就在拉希□ (Rahim) □个地□遭受恐怖份□□攻击后， 他们杀害了基□兹的一些成员。恐怖分子□来到我们客户的钣金生□厂，开始四处扫射□

□年 10 □□击发生两周后，我和我的□工程师得到军队当局的授权前往该处。当我们来到 □厂□，那里的服务经理完全惊 □了，因为他没有给我们打过电话。我们说 □"□们□看看发生了什么事情。我们希望让机床重新运转起来，还带来□备件"。

□们不会在有人想□机器时才出现□ □要客户 □需要□我们就会随时为他□提供服务□

□快以色列□售和□务负责□ Arie Elmalem

□他公司是如何处理这种情□□

Arie Elmalem: 我们的服务水平非常高。我们有九名 □务□□师为通快工作，但我们 □许多竞争对手只有两名。客户对此已习以为常。这就是差 □所在。我们不会在有人□买机器时才出现。只要客□有需要，我们就会随时为他们提□服务。当该地区遭到火箭□袭击时，我们在与黎巴嫩接壤的边境地区部署了一 □飞□。服务工程师每天要跑进□空洞六到八次。由于距离黎巴嫩很近，他们每次只 □几□钟的时间□

Yuri Postrigan□在□克兰，一些竞争对手干脆□出市场。我们留了下来。

□对未来有何期许?

Yuri Postrigan□我□现在的处境非常艰难。如果我们能因为这场战争而受□世界各地所有伙伴某种程度的优先待遇，那就再好□过□。其余的事就交给我们处□。

Arie Elmalem: 我希望所有正在以色列军队服役或被□持□□质的员工和客户家属都□平安回家。我希望我们都能尽快恢复正常生活。

□□ MANUEL THOMÄ

国际媒体公关负责人