

САМСУНГ
АНТИКРИЗИСНОЕ УПРАВЛЕНИЕ

- 28 апреля стартовали продажи нового флагманского смартфона Samsung — модели Galaxy S8, которая стала первой новинкой южнокорейского производителя после полосы неудач. Число предзаказов на S8 в мире преодолело отметку в 1 млн — компания даже оказалась не готова к такому спросу.

- Между тем еще полгода назад Samsung был на коленях. Осенью прошлого года руководство Samsung в полном составе — 23 топ-менеджера — встало на колени в китайском городе Шицзячжуан. Так они хотели поблагодарить местных партнеров за поддержку в тяжелые времена, но некоторые СМИ восприняли это как жест извинения.

- Вскоре после этого уже официальные извинения корейской компании появились в крупнейших мировых газетах — The Washington Post, The New York Times и The Wall Street Journal. Президент и CEO Samsung Electronics North America Грегори Ли в своем письме признавал: «Важное положение нашей миссии — предлагать лучшие в своем классе безопасность и качество. В последнее время мы не смогли выполнить это обещание. Нам жаль».

Взрывная новинка

- Старт Galaxy Note 7 был впечатляющим. В августе прошлого года Samsung не справлялся с предзаказами на эту модель. Galaxy Note 7 позиционировался как замена предыдущему флагману — Galaxy Note 5, и количество предзаказов на него превысило показатели предшественника более чем в три раза.

- Накануне самого ожидаемого в 2016 году старта продаж акции Samsung Electronics Co. взлетели на рекордные 4,7%. Капитализация корпорации тогда составила 232 трлн вон (\$210 млрд), а рыночная стоимость Samsung была в пять раз выше японской Sony Corp.

- Продажи смартфона начались 19 августа в Южной Корее, США, Канаде, Мексике и др. Жители этих стран могли получить предзаказанные устройства в тот же день, а также приобрести смартфоны в местных розничных сетях. В России и в Европе продажи должны были начаться в середине сентября, поскольку спрос на Note 7 значительно превышал предложение.

- Первые сообщения о том, что у нескольких владельцев новых устройств в Южной Корее взорвалась аккумуляторная батарея, появились в конце лета. А уже 2 сентября Samsung заявил о 35 зафиксированных возгораниях Galaxy Note 7 во время зарядки. Корпорация спешно отложила начало поставок в другие страны для проведения дополнительных тестов. В тот же день агентство Reuters сообщило, что концерн приостановил продажу флагманов и отзывает уже проданные модели по всему миру из-за проблем с аккумулятором. По оценкам компании, на замену реализованных устройств должно было понадобиться две недели. На пресс-конференции в Сеуле, которая проходила утром 2 сентября, представители Samsung впервые извинились за неисправность, но отметили, что пока неясно, почему батареи загораются.

- Из-за инцидентов с возгоранием и взрывами Федеральное управление гражданской авиации (FAA) США порекомендовало авиапассажирам не включать и не заряжать смартфон Galaxy Note 7 на борту самолетов, а лучше — вообще не брать смартфон с «взрывным характером» (такое прозвище он получил в Сети) как в багаж, так и в ручную кладь. К FAA присоединились и другие американские регуляторы. Так, комиссия по безопасности потребительских товаров призвала владельцев Samsung Galaxy Note 7 прекратить использование смартфонов и отключить их.

- Позднее против Note 7 на борту выступили крупнейшие авиакомпании мира. А интернет наводнили рассказы о том, как в разных странах загорались и взрывались первые проданные флагманы. Так, в США на 13 сентября было выявлено 92 случая перегрева батареи, который в итоге приводил к возгоранию и задымлению, говорилось в совместном заявлении южнокорейской корпорации и правительства Канады. Из него следует, что никто из этих пользователей, заявивших о неисправностях, не получил травм. Однако 12 сентября Business Insider сообщил о том, что в Нью-Йорке Note 7 взорвался в руках у шестилетнего мальчика, в результате чего тот получил ожоги. В США во Флориде из-за взрыва смартфона загорелся автомобиль. По данным Samsung, к 15 сентября на руках у жителей Штатов было около 1 млн устройств, в Канаде — 21,5 тыс. телефонов, которые требовали срочного обмена.

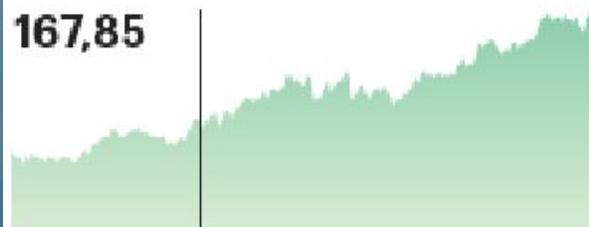
- Тем не менее в начале октября Samsung возобновил продажи смартфона в Южной Корее, заявив о том, что дефекты исправлены. Однако новая партия оказалась ничем не лучше предыдущей, сообщения о новых возгораниях продолжали поступать в компанию и появляться в медиа. Поэтому уже 11 октября производитель объявил о прекращении производства и продаж Galaxy Note 7, признав, что устройство угрожает безопасности пользователей. Компания попросила владельцев выключить Note 7 и не использовать его.
- Всего Samsung должен был отозвать 2,5 млн отгруженных устройств и бесплатно заменить их на новые, сообщал Bloomberg. Это обошлось корпорации примерно в \$1 млрд.

Тяжелый год для самсунг

Капитализация, \$ млрд. Данные за период с 04.01.16 по 27.04.17

06.06.16

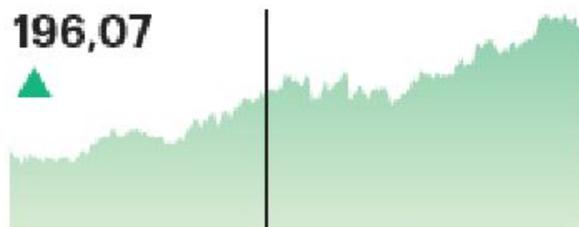
167,85



В СМИ появилась информация о том, что Samsung может выпустить телефоны с гнущимся экраном

02.08.16

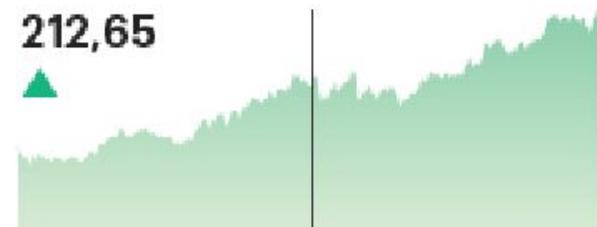
196,07



Samsung представила модель Galaxy Note 7 в Нью-Йорке

19.08.16

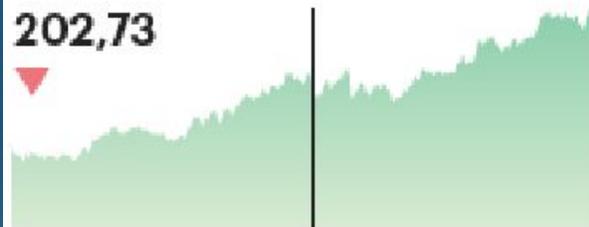
212,65



Телефоны Samsung Galaxy Note 7 поступили в продажу в 10 странах, в том числе Южной Кореи и США

02.09.16

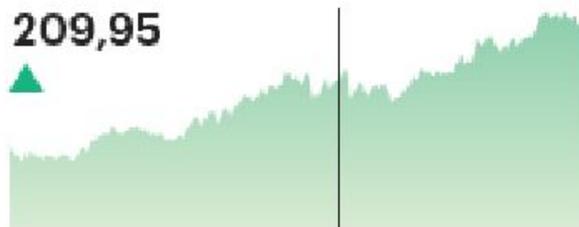
202,73



Компания Samsung объявила остановку продаж и отзыв 2,5 млн. телефонов Galaxy Note 7 из-за проблем с батареей

08.09.16

209,95



Власти США обнародовали рекомендацию не включать и не заряжать Galaxy Note 7 на борту самолетов, а также не перевозить их в багаже

01.10.16

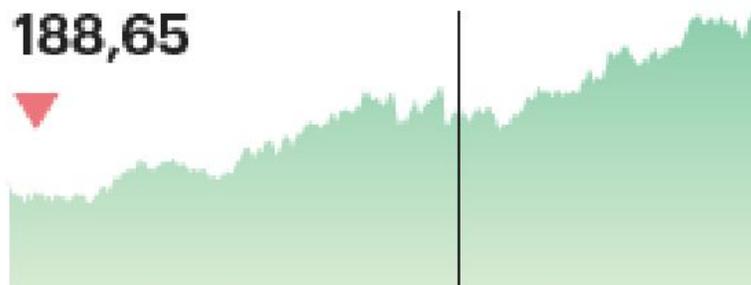
нет данных



Возобновились продажи Galaxy Note 7 в Южной Кореи

11.10.16

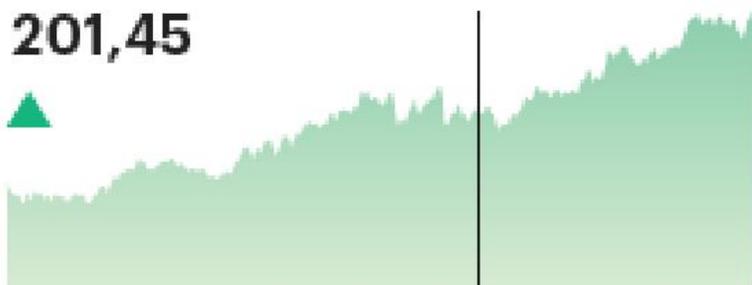
188,65



Samsung объявила
о прекращении
производства
Galaxy Note 7

08.11.16

201,45



Представители
прокуратуры
Южной Кореи провели
обыски в офисах Samsung

09.01.17

218,62



Samsung опубликовала
финансовую отчетность
за четвертый квартал 2016
года, показавший рост
прибыли



Главу Samsung допросили по делу о коррупционном скандале с участием подвергнутой импичменту президента Пак Кын Хе



Samsung обнародовала результаты внутреннего расследования вокруг самовозгорания Galaxy Note 7



Глава Samsung Ли Чжэ Ен был официально арестован по обвинению во взяточничестве, лжесвидетельстве и растрате



Samsung представила новые версии планшетов



Samsung завершила процедуру приобретения американского производителя электронной техники Harman International Industries



Стартовали официальные продажи Samsung Galaxy Book

Время извинений

Во время отзывной кампании клиенты могли вернуть бракованный смартфон в торговой точке, где была совершена покупка, или же обменять его на другие модели — Galaxy S7 или Galaxy S7 edge (они, правда, стоили немного меньше). Несмотря на то что в России продажи смартфона так и не начались, российский филиал Samsung Electronics выразил готовность заменить Note 7, которые были куплены у неофициальных поставщиков.

- Многочисленные новости о воспламенившихся смартфонах и их отзыв сказались на финансовых показателях компании. В третьем квартале 2016 года прибыль Samsung составила \$4,6 млрд — на 30% меньше по сравнению с аналогичным периодом 2015 года. Для производителя это был самый низкий показатель в 2015–2016 годах. Как сообщало издание Associated Press, после прекращения производства корпорация потеряла \$17 млрд рыночной стоимости.

- Внутреннее расследование продолжалось вплоть до конца января, попутно обрастая различными слухами. В частности, WSJ со ссылкой на осведомленные источники сообщала, что причиной проблем модели могли быть слишком крупный размер батареи и производственный брак. В это время Samsung исследовал более 200 тыс. смартфонов и 30 тыс. аккумуляторов, к проверке были привлечены эксперты независимых исследовательских организаций — UL, Exponent и TÜV Rheinland. Специалисты изучали аппаратную и программную части Galaxy Note 7, сборку, контроль качества и доставку до точек реализации.

- В конечном счете компания пришла к выводу, что взрывы смартфонов Galaxy Note 7 происходили из-за недочетов в проектировании аккумулятора и технологическом процессе сборки устройства. Чтобы в будущем не допустить подобных проблем, компания ввела многоуровневый протокол безопасности и программу проверки элементов питания. За качество батарей теперь отвечает сформированная по результатам расследования рабочая группа из внешних консультантов и экспертов, которая консультирует Samsung по вопросам безопасности элементов питания.

- В середине февраля 2017 года, когда казалось, что самое страшное позади, разразился новый скандал. Южнокорейские правоохранительные органы обвинили фактического руководителя корпорации Ли Чже Ена во взяточничестве и хищениях на сумму более \$36 млн. Суд центрального округа Сеула выдал ордер на арест Ли Чже Ена.

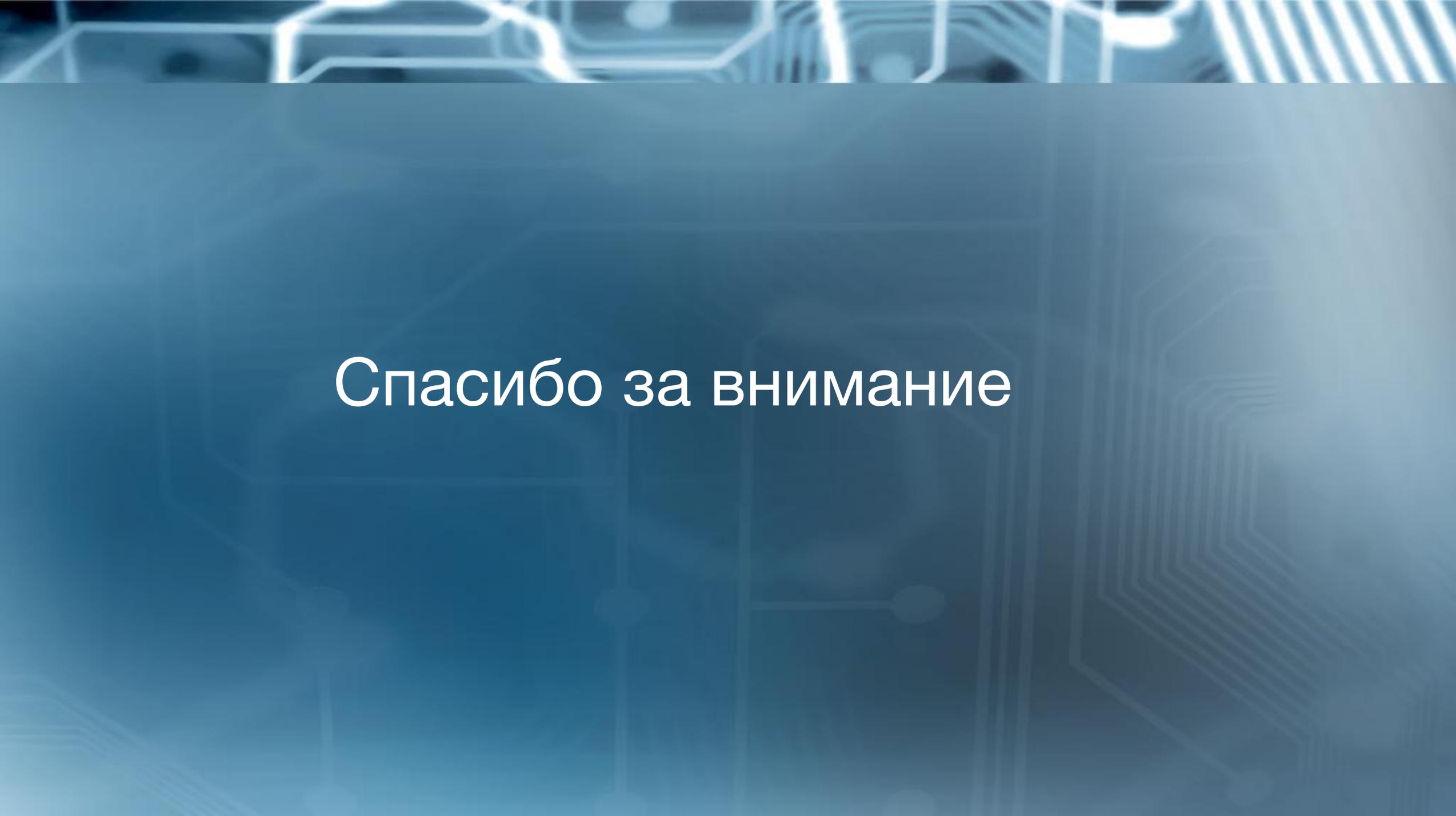
- Несмотря на снижение обоих показателей, корпорация удержала первое место среди производителей смартфонов. Ближайший конкурент, Apple, в 2016 году занял 14,6% рынка и поставил 215,4 млн устройств. Новый Galaxy S8 с дисплеем 5,8 дюймов поможет поправить дела компании
- лавина предзаказов на него показала, что лояльность пользователей к марке Samsung очень высока. «В период развития кризиса вокруг Note 7 Samsung оставался коммуникационно открытым: компания сразу признала ошибку в конструкции модели, отозвала партию смартфонов, выплатила компенсации, то есть продемонстрировала, насколько ей важны пользователи

- Президент брендингового агентства Depot WPF Алексей Андреев убежден, что корпорацию спасла сила бренда: «Samsung пользуется такой мощной лояльностью у аудитории, что люди готовы простить ошибки. При этом компания проявила социальную ответственность, публично признав, что допустила ошибку, и не просто сняла линейку с продажи, но и предложила владельцам телефонов «взрывоопасной» модели заменить аппараты на новые. Клиенты ценят честность и зачастую уверены, что снаряд дважды в одну воронку не попадает».

- Ведущий аналитик Mobile Research Эльдар Муртазин уверен, что никакого провала у Samsung и не было. «Корпоративное управление далеко от покупателей, и им безразлично, — отмечает Муртазин. — То, как в компании решили вопрос с Note 7, только повысило лояльность покупателей и вывело марку на иной уровень». С ним согласен генеральный директор информационно-аналитического агентства TelecomDaily Денис Кусков. «Во-первых, Galaxy S8 хорош, — объясняет он. — Во-вторых, Galaxy всегда был качественным флагманом, и история с Note 7 не так сильно повлияла на репутацию компании, а обвинения в адрес главы компании несильно сказались на продажах».

- Представитель сети «Связной» Сергей Тихонов отмечает, что спрос на новинки от Samsung в «Связном» ажиотажный: популярность Samsung Galaxy S8 и S8+ на этапе предзаказа в четыре раза выше, чем у предыдущей модели
- Он напоминает, что, по данным «Связного», россияне в первом квартале приобрели свыше 3,5 млн фаблетов на сумму около 45 млрд руб., что на 58% больше, чем годом ранее.
- Незавидная судьба Note 7 сыграла на руку его последователю, считает Тихонов: многие приверженцы марки, которые планировали купить новую модель в прошлом году, сделают это теперь.

- Отзыв продукта — ситуация кризисная, поэтому единого рецепта для компаний, попавших в неприятную историю, нет. Очевидно, что чем выше риски для здоровья, которые несет в себе продукт, тем большей открытости и готовности к отзыву ждут от компании. «Предоставление уместной и подробной информации о продукте может снизить опасения. Таким образом, чем выше степень прозрачности [в случае отзыва], тем лучше покупатели будут понимать причины отзыва и считать, что компания действительно заботится о своих клиентах, — пишут исследователи Рауль Кюблер и Зонке Альберс. — Это также может повысить уровень удовлетворенности среди покупателей и таким образом снизить негативные последствия для восприятия бренда и качества».



Спасибо за внимание