

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.

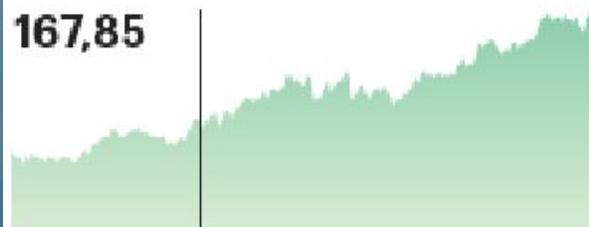
- Тем не менее в начале октября Samsung возобновил продажи смартфона в Южной Корее, заявив о том, что дефекты исправлены. Однако новая партия оказалась ничем не лучше предыдущей, сообщения о новых возгораниях продолжали поступать в компанию и появляться в медиа. Поэтому уже 11 октября производитель объявил 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

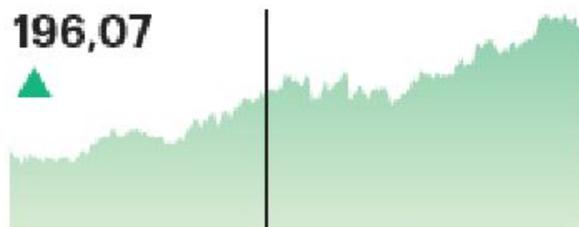
167,85



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

02.08.16

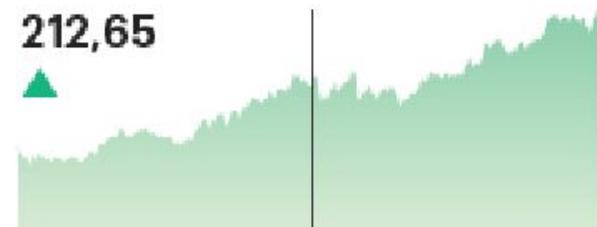
196,07



Samsung представила модель Galaxy Note 7 в Нью-Йорке

19.08.16

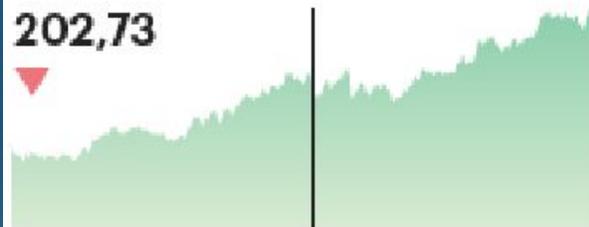
212,65



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

02.09.16

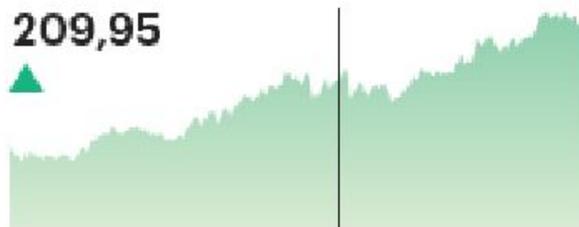
202,73



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

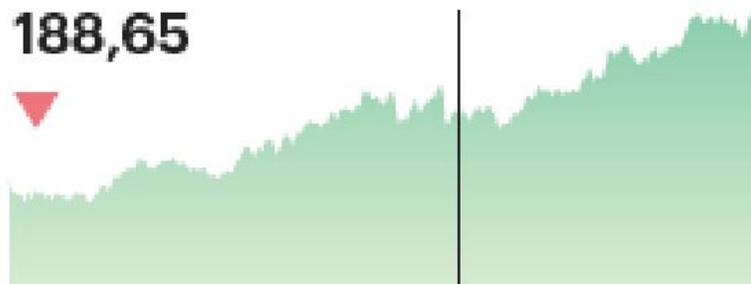
нет данных



Возобновились продажи Galaxy Note 7 в Южной Кореи

11.10.16

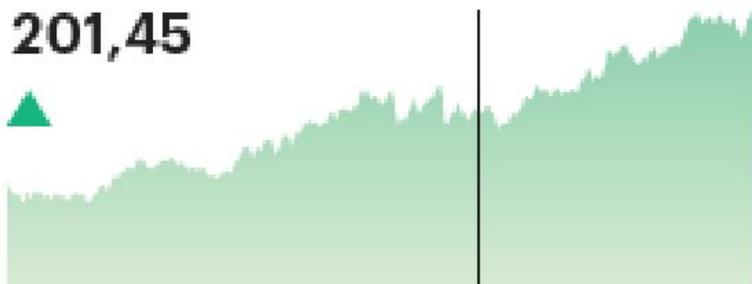
188,65



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.

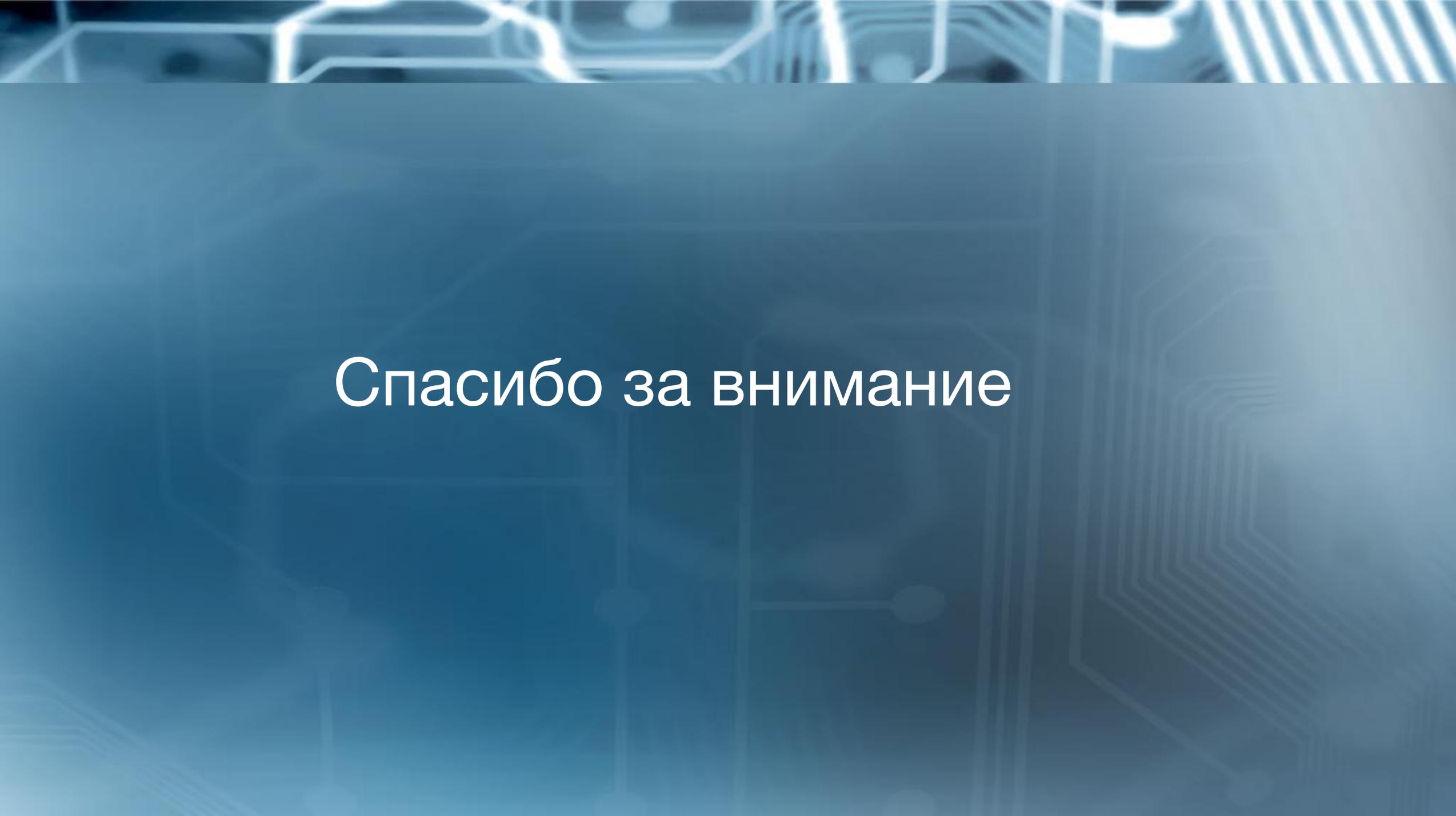
- Несмотря на снижение обоих показателей, корпорация удержала первое место среди производителей смартфонов. Ближайший конкурент, Apple, в 2016 году занял 14,6% рынка и поставил 215,4 млн устройств. Новый Galaxy S8 с дисплеем 5,8 дюймов поможет поправить дела компании
- лавина предзаказов на него показала, 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