

## سابقه فراخوان های سامسونگ

شاید فراخوان عمومی جمع آوری گلکسی نوت ۷ از بازارهای جهان به عنوان حرکتی بی سابقه و زیانبار برای سامسونگ تلقی شود، اما به عقیده کارشناسان، این اقدام نشان دهنده فلسفه حاکم بر کسب و کار آنهاست.

به گزارش ایسکانیوز به نقل از دیجیاتو، برخی افراد پیش بینی می کنند این فراخوان گسترده، به خصوص در بزنگاه معرفی محصولات اپل، باعث تزلزل پایه های تجارت این کمپانی خواهد شد، اما دیگران معتقدند تعویض داوطلبانه فبلت مذکور به تثبیت جایگاه کره ای ها در سطح اول تکنولوژی و صنعت جهان کمک خواهد کرد.

طبق گزارش آنچه اکنون شاهدش هستیم، بازتابی از تغییر سیاست کلی این کمپانی است که در سال ۱۹۹۳ به وقوع پیوست. در آن زمان، سامسونگ از نرخ خرابی بسیار بالایی در خط تولید رنج می برد. محصولات آنها با استفاده از قطعاتی ساخته می شدند که کیفیت فوق العاده پایینی داشتند، و مثلاً کارگران باید با چاقو به جان قطعات پلاستیکی بدفرم می افتادند تا آنها را به شکل عادی برای تعبیه در بدنه ماشین لباسشویی درآورند.

لی کان هی مدیر مجموعه سامسونگ در آن زمان با مشاهده وضعیت خط تولید، تمامی مدیران اجرایی را فراخواند و تصمیماتش مبنی بر تغییر رویه کاری را به آنها گوشزد نمود. او به کارگران و کارمندان اعلام کرد به جز همسر و فرزندان، همه چیز را عوض کنید.

طی چند سال بعد، رویه های کسب و کار ویژه ای به منظور ارتقا کیفیت تولید به کار بسته شد، و بالاخره در سال ۱۹۹۴ سامسونگ مجبور شد برای اولین بار این سیاست را عملی سازد.

در این سال، آنها اولین تلفن بیسیم را به بازار عرضه کردند، که در زمان خودش محصولی انقلابی محسوب می شد. با این حال، نرخ خرابی دستگاه بسیار بالا بود و به ۱۱.۸ درصد می رسید.

پس از بالا گرفتن مشکلات، سامسونگ مجبور شد ۱۵۰ هزار عدد تلفن بیسیم را از بازار جمع آوری کند، و همه آنها را جلوی چشم بیش از ۲۰۰۰ کارمندش نابود نماید. ارزش کلی این تلفن ها بالغ بر ۵ میلیارد وون بود.

همچنین در سال ۲۰۰۹ نیز کره ای ها بیش از ۲۱۰ هزار یخچال را از بازار جمع آوری کردند، چون برخی از آنها به صورت خودبخودی منفجر می شدند. این اقدام بزرگ ترین فراخوان محصولات خانگی در زمان خود به شمار می رفت.

با این تفاسیر، باید دید جمع آوری بیش از ۲.۵ میلیون دستگاه گلکسی نوت ۷ از بازار تأثیر منفی بر اعتبار سامسونگ وارد خواهد کرد، یا اینکه تعهد و پیروی از سیاست پاسخگویی آنها را به همگان نشان خواهد داد. به هر حال، اکنون می دانیم چنین رخدادهایی برای غول

تکنولوژی کره جنوبی تازگی ندارد.

۲۰۱۰۴