

Samsung : Un retour en force après le revers du Galaxy Note 7

Comment Samsung a ressuscité après le fiasco du Galaxy Note 7

Avec de nombreux cas de combustion spontanée, le Galaxy Note 7 est à l'origine d'un des plus grands fiascos de l'histoire pour un fabricant de smartphones. Durant plusieurs mois, la phablette a fait vivre un réel cauchemar à Samsung et les critiques fusaient de toute part. Les publicités moqueuses circulaient également sur la toile et l'une des plus relayées présentait le Galaxy Note 7 comme une grenade efficace pour anéantir l'ennemi sur un champ de bataille. Mais aujourd'hui, le géant sud-coréen a repris du poil de la bête et ses nouveaux produits ont battu des records de vente.

Retour sur un fiasco inespéré

Le 19 août 2016 marquait le début des ventes du Galaxy Note 7 en Corée du Sud et aux Etats-Unis. Ce téléphone censé concurrencer l'iPhone 7 d'Apple était annoncé comme la dernière version de la gamme de phablette lancée par l'entreprise coréenne en 2011. Il était surtout très attendu en Europe, vu que le précédent modèle n'y avait pas été commercialisé. Notons à ce niveau que tous les autres produits haut de gamme sortis après celui-ci sont disponibles sur le continent notamment en France. Sur internet vous pouvez d'ailleurs acheter votre smartphone Samsung S8 au meilleur prix.

Le 24 août 2017, Samsung publiait un communiqué évoquant des problèmes de logistique pour la production intensive du nouveau produit. Les réservations avaient largement dépassé les prévisions de l'entreprise et celle-ci fut obligée de modifier la date de lancement initialement prévue sur certains marchés. Une fois ce problème résolu et alors que les ventes allaient bon train, des utilisateurs du Samsung Galaxy Note 7 se font l'écho de cas d'explosion de batterie. La nouvelle a aussitôt pris des proportions inquiétantes avec des vidéos circulant abondamment sur les réseaux sociaux.

Préférant jouer la carte de la sécurité et de la responsabilité, Samsung suspend très vite les ventes de son smartphone et procède à un rappel de 2,5 millions d'exemplaires. Le 9 septembre, il publie un communiqué sur sa page web : « Nous conseillons aux utilisateurs du Galaxy Note 7 d'éteindre l'appareil et de se rendre dans le service après-vente le plus proche pour prendre les mesures nécessaires ». Mais l'histoire ne s'arrête pas là.

Un revers aux conséquences énormes

Le 11 octobre 2016, la marque annonce l'arrêt définitif de la production de son produit, après de nouveaux cas d'explosion. Quelques jours avant, elle évoquait plutôt une suspension temporaire des ventes, pour de nouvelles versions équipées de batteries plus sûres. Inutile de dire qu'à la bourse de Séoul (capitale de la Corée du Sud) son titre a considérablement régressé. Un coup dur alors que plusieurs de ses produits à venir figure parmi la liste des smartphones les plus attendus pour 2017

Durant la même période, et aux Etats-Unis plus précisément, le simple fait d'emporter avec soi le Galaxy Note 7 dans un avion était considéré comme un crime fédéral passible de lourdes peines. Ceci c'est sans compter la campagne de lobbying menée par Greenpeace pour sensibiliser Samsung sur le désastre écologique lié à appareils défectueux et demander leur recyclage. L'image

de la firme continua ainsi de s'écorner avec un scandale qui lui aura coûté au total près de 5 milliards de dollars en vente manquée et en coûteuse campagne de rappel.

Une remontée spectaculaire

Pour évincer le spectre du fiasco commercial connu avec le Galaxy Note 7, le fabricant sud-coréen n'a pas lésiné sur les moyens pour rétablir une relation de confiance avec son public. Des téléphones toujours plus performants avec un niveau de contrôle assez élevé ont fait suite au modèle à scandale.

Parmi ceux-ci, on a les Samsung Galaxy A3, A5 et A7 2017, les Galaxy S8 et S8 + et le fameux Note S8 dont les caractéristiques sont à tomber. Pour les trois derniers smartphones notamment, Samsung a publié plusieurs vidéos montrant les multiples tests effectués en laboratoire, plutôt que de vanter uniquement les caractéristiques fonctionnelles, comme cela se faisait auparavant.

Notons par ailleurs que bien avant ces sorties, la firme a multiplié les lettres d'excuses et s'est expliqué sur les causes des incidents (un souci d'électrode sur les batteries). Elle a même promis et offert par la suite des réductions aux personnes ayant acheté le Galaxy Note 7 lors du début des ventes de la version 8, dans certains pays. Tout ceci a payé, car Samsung a repris la première place dans les ventes de téléphones intelligents. Les records de vente ont explosé, mais les nouveaux appareils quant à eux sont toujours intacts !

L'intro sur le Samsung Galaxy Note 8 c'est par ici !