

سرنوشت شوم گلکسی نوت ۷



در این مطلب قصد داریم به بررسی جزئیات انفجار گوشی های گلکسی نوت ۷ در آمریکا و تصمیم سامسونگ برای جمع آوری آن ها و جایگزینی آن ها با گوشی های جدید گلکسی نوت ۷ و در نهایت دلیل توقف کامل تولید این گوشی بپردازیم.

در این مطلب قصد داریم به بررسی جزئیات انفجار گوشی های گلکسی نوت ۷ در آمریکا و تصمیم سامسونگ برای جمع آوری آن ها و جایگزینی آن ها با گوشی های جدید گلکسی نوت ۷ و در نهایت دلیل توقف کامل تولید این گوشی بپردازیم.

به گزارش کلیک، پس از انفجار گوشی های گلکسی نوت ۷، گوشی های آسیب دیده مورد بررسی قرار گرفتند و بررسی آن ها نشان داد که باتری هایی که توسط شرکت باتری سازی SDI برای گلکسی نوت ۷ تهیه شده است، دارای یک برآمدگی خاص است؛ اما در باتری هایی که توسط شرکت دیگری تهیه شده است چنین چیزی مشاهده نمی شود.

البته این پاسخ قانع کننده ای برای کاربران سامسونگ نبود و هیچ توضیحی نیز برای وجود برآمدگی در باتری ها ارائه نشد. با شدت گرفتن شکایات کاربران و درخواست نمایندگی ها و فروشندگان برای ارائه پاسخی قانع کننده از سوی سامسونگ، یکی از مسئولان سامسونگ پیشنهاد جمع آوری تمام دستگاه های عرضه شده و فروخته شده این گوشی را که ۲/۵ میلیون دستگاه بود، مطرح کرد. سامسونگ نیز با این پیشنهاد موافقت کرد و فراخوان جمع آوری تمام گوشی های گلکسی نوت ۷ را صادر کرد.

arielgonzalez-1200x800

پس از آنکه سامسونگ تمام دستگاه های عرضه شده را جمع آوری کرد، گوشی های جدید گلکسی نوت ۷ را با باتری هایی که توسط شرکت دیگری ساخته شده است، روانه بازار کرد؛ اما متأسفانه گوشی های سری جدید گلکسی نوت ۷ نیز منفجر شدند و مشخص شد تشخیص سامسونگ اشتباه بوده است. پس از این اتفاق دوباره انبوهی از سوالات جدید مطرح شد و سامسونگ در نهایت تصمیم گرفت فعالیت خط تولید این گوشی را کاملاً متوقف کند.

گوشی های سری گلکسی نوت سامسونگ، باعث شد این شرکت عنوان بزرگترین شرکت تولید کننده گوشی های هوشمند در جهان را از آن خود کند. قبل از اینکه این اتفاق ناگوار برای گلکسی نوت ۷ رخ دهد، همه آن را یک شاهکار می دانستند و اکثر افراد معتقد بودند که این گوشی به راحتی می تواند گوی سبقت را از آیفون ۷ برآید و جایگاه سامسونگ را به عنوان بزرگترین شرکت تولید کننده گوشی در جهان تثبیت کند.

سامسونگ پس از این اتفاق تلخ تمام تلاش خود را می کند تا اعتبار از دست رفته این شرکت را بازگرداند، قطعاً سامسونگ مسیر سختی پیش روی خود دارد، حال باید ببینیم پرچم دار بعدی این شرکت که احتمالاً گلکسی اس ۸ نام دارد و در کنفرانس جهانی موبایل ۲۰۱۷ (MWC) رونمایی خواهد شد، چگونه ظاهر می شود.

انتظار می رود کمیسیون ایمنی محصولات مصرفی آمریکا یا CPSC (آژانسی با هدف افزایش ایمنی محصولات مصرفی در آمریکا و بررسی مشکلات خطرآفرین محصولات معیوب است) که بر جمع آوری گوشی های گلکسی نوت ۷ در این کشور، که بزرگترین بازار موبایل سامسونگ است، نظارت می کند، به تحقیق و بررسی در مورد این موضوع بپردازد که آیا شرکت سامسونگ در مطلع کردن این کمیسیون در مورد خطر انفجار گوشی گلکسی نوت ۷ به سرعت عمل کرده است یا نه. قانون گزاران آمریکا معتقدند که ممکن است سامسونگ تصمیم خود را برای جمع آوری گوشی های آسیب دیده، مدتی از CPSC پنهان کرده باشد و همین موضوع باعث شده است مسئولان CPSC نتوانند دلیل اصلی انفجار گوشی های گلکسی نوت ۷ را بفهمند.

سامسونگ هنوز دلیل واضح و مشخصی برای انفجار گوشی های گلکسی نوت ۷ ارائه نکرده است.

یکی از سخنگویان این شرکت گفت: "شرکت سامسونگ پس از این حادثه فوراً با مسئولان امر کشورهای مختلف همکاری کرده و در واکنش به این اقدام سریعاً عمل کرده است. شرکت سامسونگ کاملاً به این موضوع واقف است که دلیل انفجار گوشی های سری اول گلکسی نوت ۷ را به درستی تشخیص نداده است و امنیت کاربران برای این شرکت از هر موضوع دیگری مهم تر است و در حال جمع آوری تمام دستگاه های عرضه شده از این گوشی در بازار است."

متخصصان به چند مورد از مشکلات احتمالی اشاره کرده اند؛ از نرم افزاری که نحوه ارتباط باتری گوشی با دیگر قطعات گوشی را

مدیریت می کند؛ تا طراحی تمام قسمت های مدار گوشی.

برخی از متخصصان نیز با استناد به گفته های یکی از مدیران اجرایی سامسونگ، به این موضوع اشاره کرده اند که ممکن است مشکل مربوط به تراکم بالای انرژی ذخیره شده در باتری با توجه به اندازه کوچک آن باشد.

جمع آوری یک کالای عرضه شده در سراسر جهان کار واقعاً دشواری است و مشتریان هم وقتی می بینند شرکت سازنده تمام تلاش خود را می کند تا دلیل اصلی یک مشکل را بفهمد و در واکنش به آن سریعاً اقدام می کند، سعی می کنند اشتباهات آن شرکت را فراموش کنند.

سامسونگ باید یافته های خود درباره این مشکل را به اطلاع عموم مردم برساند؛ اگر حتی اطلاعات به دست آمده دلایل نهایی و اصلی نباشند و تنها در حد فرضیه باشند.

سامسونگ در حال حاضر مراحل طراحی قسمت های مختلف پرچم دار بعدی خود یعنی گلکسی اس ۸ را متوقف کرده است تا مهندسان آن به بررسی دلایل افزایش بیش از حد دما در گلکسی نوت ۷ بپردازند.

ارزش سهام سامسونگ در بازار موبایل ۲۰ میلیارد دلار کاهش پیدا کرده است. خود شرکت سامسونگ نیز اعلام کرده است که جمع آوری دستگاه های عرضه شده، ۵ میلیارد دلار برای شرکت هزینه داشته است و علاوه بر آن پول تمام دستگاه های فروخته شده نیز به مشتریان بازگردانده شده است.

تولید اولین سری گوشی گلکسی نوت سامسونگ در سال ۲۰۱۱ سر و صدای زیادی به پا کرد و موفقیت بزرگی را برای این شرکت به ارمغان آورد. حتی برخی از افراد سامسونگ را متهم به کپی برداری از گوشی آیفون در ساخت این گوشی کردند.

سامسونگ دریافت بود که کاربران گوشی هایی با صفحه نمایش بزرگ را دوست دارند و در زمانی که اپل گوشی های آیفون خود را با صفحه نمایش های کوچک تولید می کرد، سامسونگ گوشی هایی با صفحه نمایش بزرگ عرضه کرد و آن ها را "فیل" نامید که ترکیبی از گوشی و تبلت بود. با عرضه سومین گوشی از سری گوشی های گلکسی نوت یعنی گلکسی نوت ۳ در سال ۲۰۱۳، سامسونگ با فروش فوق العاده آن مواجه شد و تنها دو ماه پس از عرضه این گوشی، ۱۰ میلیون دستگاه از آن فروخته شد. یک سال پس از این اتفاق، اپل نیز اولین گوشی خود (آیفون ۶ اس پلاس) که اندازه صفحه نمایش آن در حد گوشی های گلکسی نوت سامسونگ بود، عرضه کرد.

زمانی که مدیران اجرایی سامسونگ مطلع شدند که اپل در آیفون ۷ خود تغییرات زیادی نسبت به آیفون ۶ ایجاد نکرده است، مطمئن شدند که جدیدترین گوشی سری گلکسی نوت و آیفون ۷ در پاییز امسال رقابت تنگاتنگی خواهند شد و حتی شرکت سامسونگ تصمیم گرفت به جای اینکه جدیدترین گوشی گلکسی نوت خود را گلکسی نوت ۶ بنامد، آن را با نام گلکسی نوت ۷ روانه بازار کند تا حتی نام آن نیز با آیفون ۷ برابر باشد.

سامسونگ ویژگی های جدیدی در گلکسی نوت ۷ به کار گرفت که شامل حسگر اسکن کننده عنبیه چشم، ضد آب بودن، قلم دیجیتالی جدید با ویژگی های تقویت شده نرم افزاری و سخت افزاری و ۱۶ درصد عمر باتری بیشتر نسبت به گلکسی نوت ۵ می شود. پس از آنکه سامسونگ در تاریخ ۱۲ مرداد گلکسی نوت ۷ را در یک رویداد باشکوه در آمریکا معرفی کرد. پیش فروش آن بلافاصله در این کشور آغاز شد. تحلیلگران هم پیش بینی کردند که فروش این گوشی درآمد بالایی را برای سامسونگ به همراه خواهد داشت و ارزش سهام سامسونگ نیز افزایش یافت.

چند روز پس از اینکه گلکسی نوت ۷ آغاز شد، گزارشاتی مبنی بر افزایش بیش از حد دمای این گوشی دریافت شد و سامسونگ نیز در ابتدا هیچ واکنشی نشان نداد و حتی برخی از افراد احتمال می دادند که این گزارشات ساختگی هستند و تنها برای خدشه دار کردن اعتبار سامسونگ در همه جا منتشر شده اند و حتی استنباط آن ها این بود که حتی اگر این گزارشات درست باشد، معیوب بودن تعداد معدودی از دستگاه ها در بین ۲/۵ میلیون دستگاه طبیعی است و نباید زیاد به آن توجه کرد؛ اما بررسی دستگاه های منفجر شده با اسکن آن ها با اشعه ایکس و دستگاه سی تی اسکن نشان داد که افزایش بیش از حد دما موجب آسیب دیدن ساختار داخلی باتری شده است.

دو تن از مقامات بلندپایه سامسونگ معتقد بودند که تمام شواهد نشان دهنده این است که باتری های تولید شده توسط شرکت SDI مسبب این مشکل بوده است. سامسونگ تصمیم گرفت در این موضوع با احتیاط عمل کند و با اقدامی سنجیده در برابر این موضوع واکنش نشان دهد. این موضوع باعث شد که کاربران سامسونگ بلا تکلیف باقی بمانند و احتمال اینکه اوضاع

وخیم تر شود، نیز وجود داشت.

بالاخره در تاریخ ۱۱ شهریور یک کنفرانس خبری در سئول با حضور آقای کو، سرپرست پخش گوشی های هوشمند سامسونگ برگزار شد. وی در این کنفرانس اعلام کرد که مشکل انفجار مربوط به باتری های شرکت سازنده بوده است و گوشی های جدید گلکسی نوت ۷ با باتری های ساخت شرکت دیگری عرضه خواهند شد.

افراد مطلع اعلام کردند که گوشی های جدید گلکسی نوت ۷ با باتری های ساخت شرکت Amperex Technology Ltd عرضه خواهند شد.

این تصمیم سامسونگ CPSC را متعجب کرد؛ زیرا معمولاً شرکت های مختلف برای بررسی چنین مشکلات خطرناکی و صدور فراخوان برای جمع آوری محصولات معیوب، با این شرکت مشارکت می کنند.

سامسونگ پس از دریافت اولین گزارش انفجار گلکسی نوت ۷ CPSC را فوراً از این موضوع مطلع نکرد و طبق گفته های افراد مطلع، دو هفته پس از دریافت اولین گزارش، CPSC را در جریان مشکل گلکسی نوت ۷ قرار داد.

CPSC از مسئولان شرکت های مختلف انتظار دارد در صورت مشاهده مشکلی خطر آفرین در محصولات در حال استفاده در آمریکا و یا دریافت گزارشی مبنی بر وجود چنین مشکلاتی، آن را ظرف مدت ۲۴ ساعت به این کمیسیون گزارش کنند؛ البته در صورتی که شرکتی در مورد وجود مشکلی در محصولات خود اطمینان نداشته باشد، این کمیسیون زمان کافی و لازم را برای تحقیق و بررسی بیشتر در اختیار آن شرکت قرار خواهد داد.

سامسونگ تصمیم گرفت تمام گوشی های گلکسی نوت ۷ را جمع آوری کند که سریع ترین راه حل مطرح شده توسط CPSC برای مقابله با مشکلات خطر آفرین است؛ البته عده کمی از افراد از این تصمیم سامسونگ مطلع بودند. این کار باعث می شد مدت زمان تحقیق و بررسی CPSC در مورد انفجار گوشی های گلکسی نوت ۷ در این کشور کمتر شود و در نهایت موجب شد این کمیسیون نتواند به دلیل اصلی این موضوع پی ببرد (این کار ترفند تولید کنندگان برای رهایی از قانون مسئولیت محصول یا product-liability است که طبق آن باید در برابر خسارات و آسیب های ناشی از استفاده از محصولات خود پاسخگو باشند).

در ابتدا طرح جمع آوری گوشی های سری اول جواب داد و ۹۰ درصد مشتریان گوشی های قبلی خود را بازگرداندند و به جای آن گوشی های جدید گلکسی نوت ۷ را تحویل گرفتند. رسانه ها به خصوص مطبوعات کره جنوبی از این کار سامسونگ قدردانی کردند و معتقد بودند سامسونگ با این اقدام سریع اعتبار خود را حفظ کرده است؛ اما از سویی دیگر مسئولان CPSC از اینکه سامسونگ این کمیسیون را سریعاً از مشکل جدی گلکسی نوت ۷ مطلع نکرده است، کمی ناراحت بودند.

یک هفته پس از اعلام فراخوان جمع آوری گوشی های گلکسی نوت ۷ سری اول و تعویض آن با گوشی های جدید، CPSC در اقدام غیر معمولی اعلام کرد کاربران تا انجام تحقیق و بررسی بیشتر در مورد گوشی های جدید، از آن ها استفاده نکنند و اعلام کرد این کمیسیون پس از انجام تحقیقات بیشتر مشخص خواهد کرد که آیا تصمیم سامسونگ برای جمع آوری و جایگزینی گوشی های سری اول، راه حل مناسبی برای مقابله با مشکل آن ها بوده است یا نه.

چند روز پس از انتشار این بیانیه توسط CPSC، سرانجام سامسونگ با مشارکت این کمیسیون طرح جمع آوری و جایگزینی گلکسی نوت ۷ را آغاز کرد.

اما پس از مدتی مشخص شد که مشکل افزایش بیش از حد دما در گوشی های جدید نیز وجود دارد و حتی در برخی موارد انفجار باتری آن ها نیز گزارش شد. سخنگوی سامسونگ در واکنش به این مشکل گفت که سامسونگ این موضوع را بررسی خواهد کرد؛ زیرا در ابتدا هیچ نوع نگرانی در مورد امنیت گوشی های جدید گلکسی نوت ۷ وجود نداشت.

باتری تمام گوشی های گلکسی نوت ۷ عرضه شده در چین، ساخت شرکت Amperex بود و در این کشور نیز چند دستگاه از این گوشی منفجر شد و سامسونگ مشکل این گوشی ها را مربوط به باتری آن ها می دانست.

وقتی که تعداد گزارشات انفجار این گوشی به میزان چشمگیری افزایش پیدا کرد، نگرانی ها در میان کارمندان شرکت سامسونگ نیز افزایش یافت و کارمندان این اتفاق را یک فاجعه می دانستند و رسانه ها نیز این اتفاق ناگوار را یک بحران بزرگ برای سامسونگ تلقی می کردند.

در اواسط ماه گذشته یکی از هواپیماهای خطوط هوایی Southwest آمریکا به دلیل متصادف شدن دود از یک گوشی گلکسی نوت ۷ مجبور به فرود اضطراری شد و مسافران به سرعت تخلیه شدند.

بسیاری از مقامات رده بالای شرکت های مخابراتی آمریکا مانند Verizon Communications به دنبال این ماجرا از مدیر عامل سامسونگ درخواست کردند تولید گوشی گلکسی نوت ۷ را متوقف کند؛ زیرا بسیاری از مردم دیگر حاضر به خرید این گوشی نبودند.

آقای لی، مدیر عامل شرکت سامسونگ الکترونیک در واکنش به این درخواست، در تاریخ ۲۰ مهر آقای کو را احضار کرد و به او دستور داد تولید گوشی گلکسی نوت ۷ را کاملاً متوقف کند.

اگر چه توقف تولید گوشی گلکسی نوت ۷، خسارات ناشی از این گوشی را در حال حاضر متوقف کرد، اما تحلیلگران همگی این سوال را مطرح کرده اند که آینده گوشی های سری گلکسی نوت سامسونگ چه خواهد شد و تمام آن ها معتقدند که این فاجعه ضربه بزرگی به سامسونگ وارد کرد.

دو تن از مقامات رده بالای آمریکایی با ارسال نامه ای برای سامسونگ اذعان کردند که تاکنون انفجار ۹۶ دستگاه گوشی گلکسی نوت ۷ در آمریکا گزارش شده است و انفجار این گوشی موجب آسیب دیدن و سوختن ۱۳ نفر و آسیب دیدن ۴۷ ساختمان شده است و از CPSC نیز خواستند در مورد مشارکت خود با سامسونگ توضیح دهد.

مدیرعامل CPSC پذیرفت که یک تحقیق گسترده در مورد خطر باتری های لیتیوم یونی و باتری های مشابه برای کسب اطلاعات بیشتر در مورد این باتری ها انجام شود.

یکی از کمیسره های CPSC اذعان کرد: "موارد کمی را می توان با قطعیت پیش بینی کرد؛ اما در مورد باتری های لیتیوم یونی می توان به جرات گفت که خطر انفجار آن ها همیشه وجود دارد و نباید از آن ها غافل شد".