

USPON I PAD MOBITELA SAMSUNG GALAXY NOTE 7

Šego, Antonija

Undergraduate thesis / Završni rad

2019

Degree Grantor / Ustanova koja je dodijelila akademski / stručni stupanj: **Zagreb School of Business / Poslovno veleučilište Zagreb**

Permanent link / Trajna poveznica: <https://um.nsk.hr/um:nbn:hr:180:205127>

Rights / Prava: [In copyright](#)/[Zaštićeno autorskim pravom.](#)

Download date / Datum preuzimanja: **2025-03-15**



Repository / Repozitorij:

[Repository ZSB - Final papers Zagreb School of Business](#)



POSLOVNO VELEUČILIŠTE ZAGREB

Antonija Šego

**USPON I PAD MOBITELA SAMSUNG
GALAXY NOTE 7**

završni rad

na

preddiplomskom stručnom studiju

Zagreb, kolovoz 2019.

POSLOVNO VELEUČILIŠTE ZAGREB
Preddiplomski stručni studij za marketing i komunikacije

Smjer manager komunikacija

**USPON I PAD MOBITELA SAMSUNG
GALAXY NOTE 7**

završni rad

MENTOR

dr. sc. Oliver Hip

STUDENT

Antonija Šego

MBS: 8/14 MI

Zagreb, kolovoz 2019.

SAŽETAK

Samsung kompanija osnovana je davne 1969. godine, a kasnije je postao lider u kućanskim aparatima, telekomunikacijama, audio i video sadržaju, uključujući zdravstvenu zaštitu, okoliš i energiju globalno u svijetu. Ovaj rad bavi se strategijom uspješnog poslovanja i rasta Samsung kompanije, kao i razvoju mobilnih telefona kroz povijest s naglaskom na Samsung Galaxy Note 7. U samom radu definira se povijest poduzeća kako i svi značajni postignuti napredci. Kroz ovaj Proizvod analiziraju se sva dostignuća ove tvrtke i analiza razvoja mobilnih uređaja. Rad se bazira na vlastitom istraživanju javnog mnijenja o samom poduzeću, kao i o njihovim proizvodima na tržištu. Veliki naglasak se stavlja na lansiranje, razvoj i pad mobitela Samsung Galaxy Note 7. U rujnu 2016., svijetom je odjeknula vijest da se baterija Samsung Galaxy Note 7 zapalila dok su je koristili brojni korisnici diljem svijeta. Problem je bio u baterijama, koje su se tijekom punjenja zapalile ili eksplodirale. Samsungu je ovaj skandal značajno naštetio te je vrijednost kompanije na burzi pala za 17 milijardi dolara u jednom danu. U ovom radu ćemo nakon same krize analizirati ponašanje korisnika Samsung pametnih telefona te vidjeti da li će kupci i dalje izabrati njihove telefone. Korisnici u Hrvatskoj nisu lojalni samo jednom proizvođaču telefona, većina korisnika prije same kupnje dobro istraže što žele. Samsung se trudi biti broj jedan u izboru telefona no današnje tržište se svakodnevno mijenja te se kupci često odlučuju i za druge proizvođače. Budući da je korištenje pametnih telefona danas postalo dio svakodnevnice, možemo reći da se Samsung kao i ostali proizvođači jako trude i oglašavaju svoje proizvode kako bi pridobili što više korisnika.

Ključne riječi: *Samsung, mobiteli, Samsung Galaxy note 7, strategija.*

SUMMARY

The Samsung company was founded in 1969 and later became the leader in home appliances, telecommunications, audio and video content, including healthcare, the environment and energy worldwide. This Research deals with the strategy of successful business and growth of the Samsung company as well as the development of mobile phones through history, with accent on the Samsung Galaxy Note 7. This Research defines the history of the company as well as all the significant advances through it. Based on the Product, we analyze all the achievements of the Company as well analyze the development of mobile devices. This Research is based on its own public opinion poll result of the company itself, as well on its products on the market. Big effort is related on the launch, development and crash of the mobile phone Samsung Galaxy Note 7. In September 2016., there were rumors worldwide that the battery of the Samsung Galaxy Note 7 was burned used by multiple users around the World. The main problem was with batteries, that had been burned or exploded during the process of charging. This scandal had huge bad effect on the company, so its value had been dropped on stock market by \$ 17 billion in just one day. In this work, we will analyze and determine behavior end users of the Samsung's smart phones after crisis situation happened, and will investigate if they will buy Samsung smart phones again. End users in Croatia are not loyal to only one mobile phone manufacturer, ie. most of them are making analyzes before buying a new mobile phone. Samsung is keep trying to be the number one in mobile phone technology, but market is changing all the time, so end users are deciding to buy mobile phones from another manufacturers as well. Furthermore, mobile phone technology is part of our every day life. Samsung as well other mobile phones Manufacturers are giving very big efforts to improve and promote their Products in order to acquire as many possible end users.

Keywords: *s, Mobile Phones, Samsung Galaxy Note 7, Strategy.*

Zagrebu, 21.08.2019.godine

IZJAVA STUDENTA

Izjavljujem da sam završni rad pod naslovom „USPON I PAD MOBITELA SAMSUNG GALAXY NOTE 7“ izradio/la samostalno, pod nadzorom i uz stručnu pomoć mentora dr. sc. Oliver Hip, prof. v.š.

Izjavljujem da je završni rad u potpunosti napisan i uređen prema Pravilniku o završnom radu na stručnim preddiplomskim i specijalističkim diplomskim stručnim studijima PVZG-a te sukladno uputama u priručniku Metodologija pisanja seminara i završnog rada.

Izjavljujem da je završni rad lektoriran na jeziku na kojemu je napisan:

- hrvatski jezik lektorirala je Helena Begić, profesorica hrvatskoga jezika u IV. Gimnaziji Zagreb
- sažetak - engleski jezik je lektorirala Petra Gmolec, profesorica engleskog jezika u IV. Gimnaziji Zagreb

Izjavljujem i da sam suglasan/suglasna da se trajno pohrani i objavi moj završni rad USPON I PAD MOBITELA SAMSUNG GALAXY NOTE 7 u javno dostupnom institucijskom repozitoriju Poslovnog veleučilišta Zagreb i javno dostupnom repozitoriju Nacionalne i sveučilišne knjižnice u Zagrebu (u skladu s odredbama Zakona o znanstvenoj djelatnosti i visokom obrazovanju, NN br. 123/03, 198/03, 105/04, 174/04, 02/07, 46/07, 45/09, 63/11, 94/13, 139/13, 101/14 i 60/15).

Ime i prezime studenta

Antonija Šego

OIB: 25550679202

(potpis)

SADRŽAJ

1. UVOD.....	1
2. RAZVOJ KOMPANIJE SAMSUNG.....	3
2.1. Povijesni razvoj kompanije	6
3. PODJELA TVRTKE SAMSUNG	12
4. SAMSUNG MOBITELI	14
4.1. Povijest mobitela	14
4.2.Samsung mobiteli 21. stoljeća.....	18
5. SAMSUNG U 2019. GODINI	29
6. SAMSUNG GALAXY NOTE 7	31
6.1. Predstavljanje Galaxy Note 7 telefona	31
6.2. Početni problemi.....	32
6.3. Krizno razdoblje	33
7. ISTRAŽIVANJE LOJALNOSTI KUPACA SAMSUNG PAMETNIH TELEFONA	35
8. ZAKLJUČAK.....	44
9. POPIS LITERATURE.....	46

1. UVOD

Samsung je najveći svjetski konglomerat. Sastoji se od tri diva: Samsung Electronics koji je najveći svjetski proizvođač elektronike i elektroničkih uređaja, nakon njega je Samsung Heavy Industries koje je jedno od najvećih svjetskih brodogradilišta, te Samsung Engineering & Construction, svjetski poznata građevinska tvrtka. Ove tri multinacionalne tvrtke čine jezgru Samsung grupacije, koja se bavi i drugim granama industrije osim elektronike, građevine i brodogradnje, također je zastupljena i kemijska industrija te proizvodnja vojne opreme. Samsungova postignuća bila su posebno značajna s obzirom na to da je njezin primarni fokus bio u poluvodičima i kućanskim aparatima. Malo je za reći da je Samsung postigao izvanredan uspjeh u globalnom tržištu. Veliki prihodi današnjice ovoga tvrtke bilježe primarno u prodaji mobilnih uređaja.

Izlaskom mobilnog uređaja Samsung Galaxy Note 7 očekivalo se puno toga. No pri samom lansiranju pokazalo se da je uređaj u neispravnom stanju, a svemu tome je kumovala baterija koja se znala zapaliti prilikom punjenja. U svijetu je zabilježeno nekoliko slučajeva koji su donijeli tvrtki mnoge gubitke. Identifikacija problema vezana je za poduzeće Samsung, njegovo poslovanje, strategiju razvoja uređaja a posebno mobilnih aparata te poseban naglasak će biti na razvoju mobitela Samsung Galaxy Note 7. Problemi istraživanja u uskoj su vezi s predmetom istraživanja, a trebaju dati odgovor na pitanje zašto se nešto događa na način na koji se događa. Temeljni predmet ovog istraživanja je utvrditi na koji način je Samsung Galaxy Note 7 prouzrokovao probleme tvrtki te na koji način je kompanija uspjela riješiti problem ovoga uređaja.

Kako bi se ovaj predmet mogao ostvariti potrebno je analizirati razvoj i povijest društva, razvoj mobilnih uređaja, kao i pad mobilnog uređaja Samsung Galaxy Note 7. Cilj rada je utvrditi i ustanoviti problem prilikom razvoja mobilnog uređaja Samsung Galaxy Note 7, koji su njegovi glavni uzroci eksploziranja, te na koji način je tvrtka uspjela spasiti prodaju ovog uređaja. Svrha ovog završnog rada je razjasniti sve vezano uz razvoj, postignuća kompanije Samsung, kao i razvoj mobilnih uređaja, njegovu povijest, a poseban naglasak bit će na mobilnom uređaju Samsung Galaxy Note 7 koji je doživio krah prodaje i proizvodnje u svijetu zbog neispravnosti

baterije. Da bi se ostvarili ciljevi ovog završnog rada, potrebno je prikupiti adekvatne informacije i podatke a za njihovo prikupljanje korišteni su različiti izvori i metode prilikom njegovog pisanja.

Budući da se rad sastoji od empirijskog i teorijskog dijela, za empirijski dio rada koristit će se metoda primarnog istraživanja (field research), za teorijski dio rada koristit će se metoda istraživanja za stolom (desk research). Podatci za sekundarno istraživanje temeljit će se na dostupnim izvorima kao što su domaća i strana literatura, odgovarajuće znanstvene i stručne literature, časopisi, baze podataka i ostali internetski izvori koji služe kao temelj za izgradnju konceptualne teorijske podloge.

Pomoću odgovarajućih statističkih metoda na temelju relevantnih odgovora ispitat će se, kritički analizirati, utvrditi i interpretirati stavovi o kupnji Samsung pametnih telefona nakon eksplozije ovoga modela. Rad je podijeljen u pet poglavlja koji su međusobno povezani. Uz standardni uvodni dio i zaključak sastoji se još i od teorijskog i empirijskog dijela: Uvod, Razvoj kompanije Samsung, Razvoj mobilnih uređaja Samsung, Empirijsko istraživanje i tijek pada mobilnog uređaja na primjeru SAMSUNG GALAXY NOTE 7 i Zaključak.

2. RAZVOJ KOMPANIJE SAMSUNG

Samsung je višenacionalni konglomerat sa sjedištem u Seoulu, glavnom gradu Južne Koreje koji se sastoji od velikog broja divizija koje su zadužene za proizvodnju različitih paleta proizvoda. Samsung je danas jedna od vodećih kompanija u svijetu kada se radi o elektronici i elektronskim uređajima: čipovi, televizori, monitori, pametni uređaji, bijela tehnika, kamere, memorijski uređaji¹. Samsung ne proizvodi i prodaje samo mobilne uređaje već i ostale elektronske uređaje. Posebno se ističe prodaja osiguranja, zaštitarske usluge i prodaja nekretnina. Samsung Grupa ima mnogo više kompanija različitih djelatnosti, od građevine i financija pa sve do brodogradnje i medicine. Samsung je osnovao Byung Chull Lee 1938. godine u Taegu, gradu na jugu Južne Koreje. Izvorno ime tvrtke je bilo Samsung Sanghoe, a njezina primarna djelatnost je bila izvoz hrane.

Kompanija je nakon 10-ak godina postojanja išlo prilično dobro te je Lee osnovao Samsungov ured u Seoulu. Naziv Samsung se sastoji od „Sam“ što znači „tri“ (eng. Three) i „Sung“ što znači „Zvijezde“ (eng. Stars) Tri Zvijezde (三星), kulturno predstavljanje nečeg „velikog, brojnog i moćnog“². Od osnivanja kompanije pa do danas Samsung logo bio je redizajniran svega tri puta, a današnja verzija je dizajnirana 1993³. godine. Prve dvije verzije su na sebi imale i tri zvijezde. Samsung se sastoji od 80 kompanija i ima 370.000⁴ zaposlenih. Iako je industrija elektronike izgledala obećavajuće 1960-ih godina, nijedna od korejskih kompanija nije imala tako naprednu tehnologiju.

¹Službena stranica SAMSUNG, dostupno <http://www.samsung.com/hr/aboutsamsung/home/> pristup ostvaren 20.1.2018.

² Samsung izvješće (2017) https://www.samsung.com/us/smg/content/dam/samsung/us/aboutsamsung/2017/Samsung_Electronics_Sustainability_Report-2017.pdf pristup ostvaren 28.2.2018

³Službena stranica SAMSUNG, dostupno <http://www.samsung.com/hr/aboutsamsung/home/> pristup ostvaren 20.01.2018.

⁴Samsung izvješće (2017) https://www.samsung.com/us/smg/content/dam/samsung/us/aboutsamsung/2017/Samsung_Electronics_Sustainability_Report-2017.pdf pristup ostvaren 28.02.2018.



Slika 1. Logo prepoznatljivosti tvrtke Samsung

Izvor: <https://1000logos.net/samsung-logo/>, pristup ostvaren 12.02.2019.

Prvi elektronski uređaj u Samsungu bio je crno-bijeli televizor napravljen 1970. godine u zajedničkom pothvatu s japanskom tvrtkom Sanyo⁵. Nakon tri godine Samsung je počeo proizvoditi crno-bijele televizore pod svojim imenom "Samsung". Proizveden je televizor oznake modela P-3202 koji je bio namijenjen za prodaju na stranim tržištima. Nakon dvije godine, Samsung je počeo s proizvodnjom televizora i za domaće tržište što je dovelo do značajnije popularizacije Samsungovog branda na tlu Južne Koreje. Do 1976. godine, Samsung je uspio prodati milijun TV prijemnika, što je u to vrijeme bio ogroman broj. Krajem 70-ih godina prošlog stoljeća Samsung je postao najveći svjetski proizvođač crno bijelih televizora te ih je u tom desetljeću uspio prodati preko 4 milijuna⁶. Također, Samsung je u to doba počeo i s proizvodnjom mikrovalnih pećnica koje su se također pokazale kao iznimno uspješan proizvod.

U sedamdesetim godinama počeli su proizvoditi i druge kućanske aparate, uključujući strojeve za pranje, hladnjake, televizore u boji i mikrovalne pećnice. Tijekom 1980-ih Samsung je proširio proizvodnju s osobnim računalima (1983.), poluvodičima i telekomunikacijskim mrežama i

⁵Samsung izvješće (2017)

https://www.samsung.com/us/smg/content/dam/samsung/us/aboutsamsung/2017/Samsung_Electronics_Sustainability_Report-2017.pdf pristup ostvaren 28.02.2018.

⁶Samsung izvješće (2017)

https://www.samsung.com/us/smg/content/dam/samsung/us/aboutsamsung/2017/Samsung_Electronics_Sustainability_Report-2017.pdf pristup ostvaren 28.02.2018.

uređajima (1988.⁷). Kompanija se proširila pa su 1984. godine počeli proizvoditi i telefone za automobile. Samsung TV je zabilježio dosta uspjeha, ali to nije nikako bio slučaj i s telefonima. Godinama se Samsung smatrao proizvođačem *low-end* proizvoda koji je bio jeftinija alternativa za *high-end* Japanske proizvode. Njegovi proizvodi nisu smatrani vrlo pouzdanim, a nisu ni imali jak ugled među potrošačima. Međutim, do kraja 1992. godine tvrtka se s DRAM 64 (Dynamic Random Access Memory⁸) verzijom pojavila kao vodeći proizvođač glavne memorije u osobnim digitalnim pomoćnicima, prijenosnim računalima i drugim prijenosnim sustavima koji sadrže komponente za manju potrošnju energije⁹.

Na svjetskom tržištu, kompanija Samsung je nizala uspjehe te je postala uspješnija čak i od konkurenata. Sustav koordinacije i upravljanja na razini cijele grupacije omogućio je im je da koncentriraju svoje resurse u poluvodičku tvrtku, koja je zahtijevala ogromnu investiciju. Za prijenos tehnologije, Samsung se oslanjao na licenciranje tehnologija te su uspostavili centre za istraživanje i razvoj. Unatoč velikom rastu u poluvodičkoj tvrtki, Samsung je gubio prihode sredinom 1990-ih godina, jer nije uspio poboljšati kvalitetu i sliku svojih proizvoda. Štoviše, azijska financijska kriza krajem 1997. godine pogoršala je situaciju što je rezultiralo smanjenjem dobiti od 194 milijuna dolara. Kako bi se suočio sa svojim poteškoćama, Samsung je 1997. godine pokrenuo inicijativu s ciljem restrukturiranja tvrtke u skladu s "globalnim standardima". Otpušteno je 16.000 zaposlenika tijekom prve godine, a prodano je niz neprofitabilnih tvrtki i proizvodnih pogona¹⁰. Samsung je preusmjerio vlastite resurse na proizvodnju LCD display-a (Liquid Crystal Display) i mobilnih telefona kako bi se proširili izvori prihoda. Naglasak na profitabilnosti i vrijednosti dioničara nije bilo tipično za korejske tvrtke u to vrijeme.

Došlo je do nepopustljivog naglašavanja tvrtke o kvaliteti, inovacijama i globalizaciji značajnih promjena u organizaciji i temelja za budući rast. Kao rezultat višegodišnje reorganizacije,

⁷ <http://www.samsung.com/hr/aboutsamsung/home/> pristup ostvaren 20.01.2018

⁸ <http://www.samsung.com/hr/aboutsamsung/home/> pristup ostvaren 20.01.2018.

⁹ <https://www.samsung.com/semiconductor/insights/news-events/samsung-mass-producing-energy-efficient-64m-dram/> pristup ostvaren 20.01.2018.

¹⁰ https://www.samsung.com/us/smg/content/dam/samsung/us/aboutsamsung/2017/Samsung_Electronics_Sustainability_Report-2017.pdf pristup ostvaren 28.02.2018.

Samsung sada ima četiri glavne podjele: Digital Media Network, mreža za digitalne uređaje, telekomunikacije i rješenje uređaja Mreža. Kompanija održava vodeće mjesto u nekoliko kategorija proizvoda; DRAM, SRAM3, TFT-LCD4, CDMA5 mobilni telefon, itd. Nadalje, postoje četiri odjeljenja koja su usko povezana jedna s drugima i u skladu s potragom tvrtke za "digitalnim". Samsung trenutno ima 25 proizvodnih-prodajnih podružnica, 39 prodajnih podružnica i 22 podružnice diljem svijeta¹¹.

2.1. Povijesni razvoj kompanije

- Godina 1938. do 1970.

Godine 1938. osnivač Lee Byung-chul u gradu Daegu je osnovao Samsung Sanghoe. Samsung je započeo kao mala trgovačka tvrtka s četrdeset zaposlenika koji se nalaze u Su-dongu (Ingyo-dong¹²). Kompanija se bavila prodajom ribe, lokalnim namirnicama i tjesteninom. Tvrtka je napredovala i Lee se preselio u Seulu 1947. godine. Kad je izbio Korejski rat, bio je prisiljen napustiti Seul te je osnovao rafineriju šećera u Busanu po imenu Cheil Jedang¹³. Godine 1954. Lee je osnovao Cheil Mojik i sagradio postrojenje u Chimsan-dong, Daegu. To je bio najveći vuneni mlin¹⁴ ikada u zemlji. Također je nastojao uspostaviti Samsung kao lidera u širokom rasponu industrije. Godine 1947. Cho Hong-jai, osnivač grupe Hyosung, zajedničkim snagama s osnivačem tvrtke Lee Byung-chull ulaže u novu tvrtku Samsung Mulsan Gongsu ili Samsung Trading Corporation.

Trgovačka je tvrtka postala današnja Samsung C&T Corporation. Nakon nekoliko godina, Cho i Lee razdvojili su se zbog razlika u stilu upravljanja. Samsung Grupa je odvojena u Samsung Grupu i Hyosung Group, Hankook Tyre i druge tvrtke. Krajem šezdesetih Samsung Group je ušao u

¹¹https://www.samsung.com/us/smg/content/dam/samsung/us/aboutsamsung/2017/Samsung_Electronics_Sustainability_Report-2017.pdf pristup ostvaren 28.02.2018.

¹²<http://www.samsung.com/hr/aboutsamsung/home/> pristup ostvaren 20.01.2018.

¹³<https://www.samsung.com/us/aboutsamsung/company/history/> pristup ostvaren 01.03.2018.

¹⁴<http://www.samsung.com/hr/aboutsamsung/home/> pristup ostvaren 20.01.2018.

elektroniku. Formirao je nekoliko odjeljaka povezanih s elektronikom, kao što su Samsung Electronics Devices, Samsung Electro-Mechanics, Samsung Corning i Samsung Semiconductor & Telecommunications te su izgradili objekt u Suwonu. Prvi je proizvod bio crno-bijeli televizor.

- Godina 1970. do 1990.

Početak 80-ih godina obilježila je Samsungova kupovina telekomunikacijske tvrtke Hanguk Jeonja Tongsin čime je Samsung počeo proizvoditi telekomunikacijsku opremu, uglavnom telefone i telefax uređaje. Do današnjeg dana, ovaj Samsungov odjel proizveo je preko 800 milijuna telefonskih uređaja. Pogon je razvijen u telefonske i faks sustave za proizvodnju i postao je središte Samsungovog mobilnog telefona za proizvodnju. Tvrtka ih je grupirala pod Samsung Electronics tijekom osamdesetih godina. Ubrzo nakon toga, Samsung je počeo proizvoditi klimatizacijske uređaje i TV prijemnike u boji. Nakon samo godinu dana proizvodnje TV-a u boji, prodaja je dosegla milijun primjeraka. Ova dekada je bila jako uspješna za Samsung pa su osnovani brojni uredi po cijelom svijetu, a proizvodnja se širila na gotovo sve segmente elektroničkih uređaja.

Svakako treba istaknuti početak proizvodnje osobnih računala, koja se dogodila 1983. godine te početak izvoza svih uređaja na svjetska tržišta. Osnivač Samsunga, Byung Chull Lee, preminuo je 1987. godine nakon čega se tvrtka podijelila na četiri glavna odjela te izgradila i nekoliko novih tvornica u Europi i Aziji; Samsung Group, Shinsegae Group, CJ Group i Hansol Group. Danas su ove tvornice neovisne i odvojene, te nisu dio Samsung Grupe. Godine 1980. Samsung Electronics je počeo intenzivno ulagati u istraživanje i razvoj, ta su ulaganja bila ključna u guranju kompanije na čelu globalne elektronike industrije.

Neke važne godine za kompaniju¹⁵ :

- Godine 1982. napravljena je tvornica televizije u Portugalu

¹⁵Službena stranica SAMSUNG, dostupno <https://www.samsung.com/us/aboutsamsung/company/history/> pristup ostvaren 01.03.2018.

- Godine 1984. nastaje postrojenje u New Yorku
- Godine 1985. nastaje postrojenje u Tokiju
- Godine 1987. nastaje objekt u Engleskoj
- Godine 1996. nastaje objekt u Austinu u Teksasu

Zanimljivo je napomenuti da je od 2012. godine Samsung uložio više od 13.000.000.000 dolara u objekt Austin, koji djeluje pod nazivom Samsung Austin Semiconductor. To čini Austin najvećom stranom investicijom u Teksasu i jednom od najvećih samostalnih vanjskih investicija u USA.

- Godina 1990. do 2000.

Devedesetih godina Samsung je počeo rasti kao međunarodna korporacija. Samsungovoj građevinskoj podružnici dodijeljeni su ugovori za izgradnju jedne od dvije Petronas Towers u Maleziji, Taipei 101 u Tajvanu i Burj Khalifa u Ujedinjenim Arapskim Emiratima¹⁶. Godine 1993. Lee Kun-hee je prodao deset „kćeri“ podružnica Samsung grupe, smanjio je tvrtku i spojio druge podružnice kako bi se koncentriralo na tri industrije: elektroniku, inženjering i kemikalije. Samsung je postao najveći svjetski proizvođač memorijskih čipova 1992. godine te je drugi najveći svjetski proizvođač čipova nakon Intel-a¹⁷.

Godine 1995. Samsung je proizveo svoj prvi zaslon od tekućih kristala. Deset godina kasnije, Samsung postaje najveći svjetski proizvođač panela s tekućim kristalima. Tvrtka Sony, koja nije uvelike ulagala u proizvodnju TFT-LCD (Thin-film-transistor liquid-crystal display) kontaktirala je Samsung s ciljem da surađuju, a 2006.¹⁸ godine osnovana je tvrtka S-LCD kao zajednički

¹⁶Službena stranica SAMSUNG, dostupno <https://www.samsung.com/us/aboutsamsung/company/history/> pristup ostavren 01.03.2018.

¹⁷Samsung izvješće (2017) https://www.samsung.com/us/smg/content/dam/samsung/us/aboutsamsung/2017/Samsung_Electronics_Sustainability_Report-2017.pdf pristup ostavren 28.02.2018.

¹⁸<https://www.sony.net/SonyInfo/News/Press/200607/06-0714E/index.html>, pristup ostvaren 13.02.2019.

pothvat između Samsung-a i Sony-a kako bi osigurali stabilnu ponudu LCD panela za oba proizvođača¹⁹. Tvrtka S-LCD je bila u vlasništvu Samsung -a (50% plus jedna dionica) i Sony-a (50% minus jedna dionica²⁰). Od 26. prosinca 2011. objavljeno je da je Samsung stekao veći udio Sony-a u ovom zajedničkom pothvatu²¹. U usporedbi s drugim velikim korejskim tvrtkama, Samsung je preživio azijsku financijsku krizu 1997. godine, te opstao na tržištu. Međutim, Samsung Motor prodan je Renaultu. Od 2010 godine Renault Samsung je 80,1 posto u vlasništvu Renault-a i 19,9²² posto u vlasništvu Samsung-a. Osim toga, Samsung je izradio niz zrakoplova od 1980-ih do 1990-ih godina. Tvrtka je osnovana 1999. godine kao Koreja Aerospace Industries (KAI), koja je bila rezultat spajanja između tada tri domaće zrakoplovne divizije tvrtke Samsung Aerospace, Daewoo Heavy Industries i Hyundai Space i Aircraft Company²³. Međutim, Samsung i dalje proizvodi zrakoplovne motore i plinske turbine.

- Godina 2000. do 2015.

Godine 2000. Samsung je otvorio računalni programski laboratorij u Varšavi i Poljskoj. Njegov rad započeo je tehnologijom set-top-box prije prebacivanja u digitalni TV i pametne telefone.

Od 2011. godine baza Varšave bila je najvažniji Samsungov centar za istraživanje i razvoj u Europi, predviđali su zapošljavanje novih 400²⁴ novih zaposlenika godišnje. U 2010. godini Samsung je najavio desetogodišnju strategiju rasta te su imali pet tvrtki²⁵. Jedna od tih tvrtki

¹⁹ <http://www.samsung.com/hr/aboutsamsung/home/> pristup ostvaren 20.01.2018.

²⁰ <http://www.samsung.com/hr/aboutsamsung/home/> pristup ostvaren 20.01.2018.

²¹ https://www.samsung.com/us/smg/content/dam/samsung/us/aboutsamsung/2017/Samsung_Electronics_Sustainability_Report-2017.pdf pristup ostavaren 28.02.2018.

²² https://www.samsung.com/us/smg/content/dam/samsung/us/aboutsamsung/2017/Samsung_Electronics_Sustainability_Report-2017.pdf pristup ostavaren 28.02.2018.

²³ <https://www.samsung.com/us/aboutsamsung/company/history/> pristup ostvaren 01.03.2018.

²⁴ https://www.samsung.com/us/smg/content/dam/samsung/us/aboutsamsung/2017/Samsung_Electronics_Sustainability_Report-2017.pdf pristup ostvaren 28.02.2018.

²⁵ <https://www.samsung.com/us/aboutsamsung/company/history/> pristup ostvaren 01.03.2018.

trebala je biti usredotočena na bio farmaciju²⁶. U prosincu 2011. tvrtka Samsung Electronics prodala je svoj pogon tvrdog diska u Seagate²⁷ a u prvom tromjesečju 2012. tvrtka je postala najveći svjetski proizvođač mobilnih telefona te se dobro pozicionirao na tržištu, odmah iza Nokije, koja je bila lider na tržištu od 1998. godine²⁸.

14. ožujka 2013. Samsung predstavlja Samsung Galaxy S4²⁹ mobilni uređaj čime svakako izaziva burne reakcije od konkurencije. Dana 24. kolovoza 2012. bilo je burno za Samsung; devet američkih porotnika odlučilo je da Samsung mora platiti Apple-u 1,05 milijardi dolara štete zbog kršenja šest patenata na tehnologiji pametnih telefona. Samsung je odbacio ovu optužbu tvrdeći da bi taj potez mogao štetiti inovacijama u tom sektoru. Južnokorejska vladavina teretila je obje tvrtke kriveći da krše jedno drugo intelektualno vlasništvo. Apple je potom pokušao zabraniti prodaju osam Samsung telefona (Galaxy S 4G, Galaxy S2 AT & T, Galaxy S2 Skyrocket, Galaxy S2 T-Mobile, Galaxy S2 Epic 4G, Galaxy S Showcase, Droid Charge i Galaxy Prevail) a sud je sve optužbe odbacio.

U svibnju 2014. Samsung je najavio ukidanje usluge streaminga što također znači i kraj aplikacije Samsung Music Hub koji obično dolazi instaliran na Android telefonima. Dana 3. rujna 2014. Samsung je objavio Gear VR, uređaj virtualne stvarnosti u suradnji s Oculus VR koji je namijenjen za korištenje uz Samsung Galaxy Note 4. Samsung Electronics Inc. širi se u Silicijskoj dolini s pogonom od 300 milijuna dolara u San Joseu u Kaliforniji. U 2015. godini, Samsungu je dodijeljeno više američkih patenata uključujući IBM, Google, Sony, Microsoft i Apple. Tvrtka je primila 7.679 uslužnih patenata do 11. prosinca te godine.

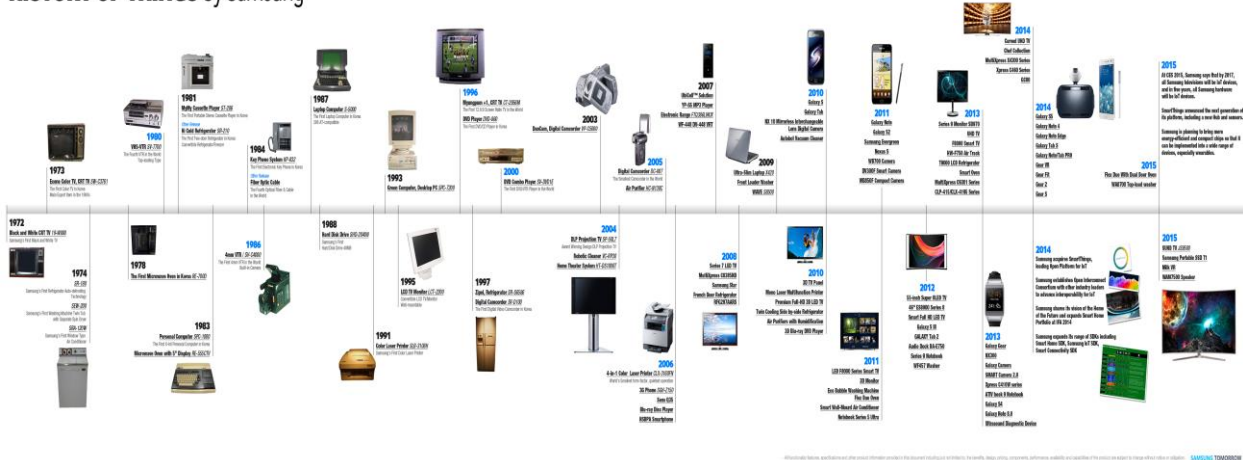
²⁶<http://www.samsung.com/hr/aboutsamsung/home/> pristup ostvaren (20.1.2018.)

²⁷https://www.samsung.com/us/smg/content/dam/samsung/us/aboutsamsung/2017/Samsung_Electronics_Sustainability_Report-2017.pdf pristup ostvaren 28.02.2018.

²⁸<http://www.samsung.com/hr/aboutsamsung/home/> pristup ostvaren (20.1.2018.)

²⁹https://www.samsung.com/us/smg/content/dam/samsung/us/aboutsamsung/2017/Samsung_Electronics_Sustainability_Report-2017.pdf pristup ostvaren 28.02.2018.

HISTORY OF THINGS by Samsung



Slika 2. Prikaz Samsung tehnologije i razvoja uređaja kroz povijest

Izvor: <https://news.samsung.com/global/infographic-history-of-samsung-things> pristup ostvaren

01.03.2018.

3. PODJELA TVRTKE SAMSUNG

Samsung obuhvaća oko 80 tvrtki. Vrlo je raznolik, s aktivnostima u područjima kao što su izgradnja, potrošačka elektronika, financijske usluge, brodogradnja i medicinske usluge, telekomunikacije, prodaja osiguranja, zaštitarske usluge i prodaja nekretnina.

a) Samsung elektronika

Samsung Electronics je multinacionalna tvrtka za elektroniku i informacijsku tehnologiju sa sjedištem u Suwonu i vodeća tvrtka cijele grupacije. Samsung proizvodi uključuju: klima uređaje, računala, digitalne televizore, tekuće kristale uključujući tanko slojne tranzistore (TFT) i aktivne matrice organske svjetleće diode (AMOLED), mobilne uređaje, monitore, pisače, hladnjake, poluvodiče i telekomunikacijsku opremu za umrežavanje. To je najveći svjetski proizvođač mobilnih telefona po prodajnim rezultatima u prvom tromjesečju 2012., s globalnim tržišnim udjelom od 25,4%³⁰. Također je bio drugi po veličini svjetski proizvođač poluvodiča do 2011.

b) Samsung inženjerstvo

Samsung Engineering je multinacionalna građevinska tvrtka sa sjedištem u Seoulu. Osnovana je u siječnju 1969.³¹ godine. Glavna djelatnost tvrtke je izgradnja postrojenja za preradu nafte, uzvodni naftni i plinski objekti, petrokemijska i plinska postrojenja, postrojenja za izradu čelika, elektrane, postrojenja za obradu vode i druge infrastrukture.

³⁰https://www.samsung.com/us/smg/content/dam/samsung/us/aboutsamsung/2017/Samsung_Electronics_Sustainability_Report-2017.pdf pristup ostvaren 28.02.2018.

³¹ Samsung izvješće (2017)
https://www.samsung.com/us/smg/content/dam/samsung/us/aboutsamsung/2017/Samsung_Electronics_Sustainability_Report-2017.pdf pristup ostvaren 28.02.2018.

c) Samsung osiguranje

Samsung Fire & Marine Insurance³² je multinacionalno osiguravajuće društvo sa sjedištem u Seulu. Osnovano je u siječnju 1952. kao vatrogasno i morsko osiguranje te je u prosincu 1993. godine kompanija preimenovana u Samsung Fire & Marine Insurance. Samsung Fire & Marine Insurance nudi usluge osiguranja u slučaju nezgode, osiguranje automobila, osiguranje od požara, osiguranje od odgovornosti, osiguranje osobne mirovine te zajmove. Samsung Life Insurance Co., Ltd. je multinacionalna kompanija za životno osiguranje sa sjedištem u Seulu. Osnovana je u ožujku 1957. kao Dongbang Life Insurance i postala je poveznica Samsung grupe u srpnju 1963. godine. Glavna aktivnost tvrtke Samsung Life je pružanje individualnih proizvoda i usluga za životno osiguranje i anuiteta.

d) Samsung industrija

Samsung Heavy Industries je brodogradnja i inženjering tvrtka sa sjedištem u Seulu. Osnovana je u kolovozu 1974. godine, a njegovi glavni proizvodi su rasuti teretni brodovi, posude za kontejnere, tankeri za naftu, krstaše, putnički trajekti, čelične konstrukcije i konstrukcije mosta.

e) Samsung medicina

Samsung Medical Center osnovan je 9. studenog 1994. pod filozofijom "pridonosi poboljšanju zdravlja nacije kroz najbolju medicinsku službu, napredno medicinsko istraživanje i razvoj izvanrednog medicinskog osoblja". Samsung Medical Center se sastoji od bolnice i centra za rak.

³² Službena stranica SAMSUNG, dostupno <http://www.samsung.com/hr/aboutsamsung/home/> pristup ostvaren 20.01.2018.

4. SAMSUNG MOBITELI

4.1. Povijest mobitela

Godine 1983. Samsung je pokrenuo mobilni telekomunikacijski posao, koji će poslije postati glavni proizvođač budućeg razvoja tvrtke. Na izradi je radilo četrdeset inženjera, pod nazivom "Wireless Development Team". Inženjeri nisu imali pojma što da rade prvo. U očaju, odlučili su dobiti grubu sliku japanskog mobilnog telefona. Zatim su izradili Japanski automobil-telefon. Godine 1986. godine, Samsung je uspio izraditi svoj prvi ugrađeni automobilski telefon, SC-100³³. Ali rezultat je bio katastrofalan. Kvaliteta je bila tako slaba da su mnogi korisnici podnijeli pritužbe. Ki Tae Lee, tadašnji šef Wireless razvojnog tima i sadašnji predsjednik telekomunikacija, našao se u velikoj nesigurnosti pri odlučivanju da li će nastaviti sa proizvodnjom ili ne te je ipak odlučio ustrajati u poslovanju, te je kupio deset mobitela tvrtke Motorola za usporedbu.

Pri izradi mnogi su telefoni bili rastavljeni, a mnogi su bili uništeni. Testirali su nekoliko aspekata kao što su dizajn proizvoda, kvaliteta, izdržljivost i optimalno okruženje za komunikaciju. Konačno, u 1988. godini Samsung je razvio svoj prvi mobilni telefon u Koreji, SH-100. Iako je Samsung svake godine uvodio nove modele, prodavali su samo u tisuću do dvije tisuće primjeraka. Do ranih devedestih godina prošlog stoljeća, svjetsko mobilno tržište telekomunikacija brzo je raslo, a mnogi novi igrači ulazili su na tržište. U Koreji, Motorola je činila 60-70% tržišta, a Samsung je imao samo 10%³⁴. Opet se razmišljalo o odustajanju izrade mobilnih uređaja. 1993. godine bio je važan događaj koji je doveo do napretka razvojnom timu mobilnih uređaja.

Član marketing tima bio je na planinarenju, kada je vidio čovjeka koji pokušava dobiti nekoga Motorolom, ali bezuspješno. Budući da je više od dvije trećine korejske zemlje planinsko, a radio valovi ne prenose signal daleko u planinskim odlučeno je da će razvojni tim biti usredotočen na

³³SAMSUNG HISTORY MOBILE PHONES dostupno <https://news.samsung.com/global/infographic-history-of-samsung-mobile-phones-evolution-of-display> pristup ostvaren 27.02.2018.

³⁴SAMSUNG HISTORY MOBILE PHONES dostupno <https://news.samsung.com/global/infographic-history-of-samsung-mobile-phones-evolution-of-display> pristup ostvaren 27.02.2018.

poboljšanje povezanosti. Pronašli su optimalnu duljinu mobilne antene i ravnomjerne vodljivosti vala. Također su razvili softver koji je posebno dizajniran za korejsku topografiju. Značajan datum za Samsung bio je 4. lipnja 1993. kada je Kun Hee Lee, tadašnji predsjednik Samsung grupe predsjedao na sastanku u Tokiu gdje pričalo se o razvoju tehnologije u tvrtki. Odmah nakon sastanka, Lee je zamolio nekoliko japanskih savjetnika da organiziraju privatni sastanak gdje su osnovali novu menadžersku inicijativu pod nazivom "Samsung New Management" ili "Novi management" kao filozofija upravljanja na području poboljšanja kvalitete. Svaki vikend, rukovoditelji i inženjeri putovali su na planine, te su ispitivali kakvoću povezivanja na planinama. U studenom 1993, razvojni tim konačno je predstavio novi model, SH-700³⁵. Ki Tae Lee je prvi put dobio telefon iz razvojnog tima, bacio ga je na pod i podigao ga i pokušao uputiti poziv. Mobitel je radio bez ikakve greške. Proizvedeni uređaj je mogao izdržati 870 kg tlaka zbog posebne integracije tehnologije. Telefoni koji su imali neku od grešaka spaljeni su pred svim djelatnicima tvrtke.

U listopadu 1994. SH-770 je uveden pod markom „Anycall“. Modelu je nadograđena inačica s nekoliko promjena u dizajnu i poboljšanju kvalitete proizvoda. Pokrenute su mnoge marketinške kampanje. Samsung employees posjetio je oko 3.000 distributera u zemlji i pustio je nove proizvode na tržište. Samsung je uspio stvoriti snažnu povezanost između marke Samsung i kvalitetnih, vjerodostojnih i patriotskih osjećaja. Iskustva klijenata također su djelovala na pozitivan način. Kao rezultat svih opsežnih marketinških napora, tržišni udio mobilnih telefona Samsung porastao je sa 25,8 posto u listopadu 1994. godine na 51,5%³⁶.

CDMA (Code Division Multiple Access) usluga u Koreji započela je u travnju 1996, pod službom dva mobilna telekoma: SK Telecom i Shinsegae Telecom. Samsung je razvio svoj prvi CDMA mobilni telefon u ožujku 1996. godine, kako bi se podudarao s pokretanjem CDMA

³⁵SAMSUNG HISTORY MOBILE PHONES dostupno <https://news.samsung.com/global/infographic-history-of-samsung-mobile-phones-evolution-of-display> pristup ostvaren 27.02.2018.

³⁶SAMSUNG HISTORY MOBILE PHONES dostupno <https://news.samsung.com/global/infographic-history-of-samsung-mobile-phones-evolution-of-display> pristup ostvaren 27.02.2018

usluge³⁷. Samsung je također razvio funkciju prepoznavanja glasa. Također su u suradnji KT Freetelom i Hansol PCS postali vodeći na tržištu za proizvodnju PCS uređaja.

Do kraja 1997. godine, godinu dana nakon što je CDMA usluga prvi put pokrenuta, Samsung je postigao 57% tržišnog udjela na CDMA mobilnom tržištu i 58%³⁸ na tržištu PCS-a. Također, u travnju te godine, postigao je prodaju od milijun CDMA telefonskih uređaja. Samsung je 1996. godine prvi put prešao na globalno tržište, kada je proizveo PCS mobitel Sprintu, američkom CDMA operateru. Samsung ima vodeću poziciju u CDMA tehnologiji i njezin značajan domaći tržišni udio daje mu povjerenje i zamah da ide u inozemstvo. Godine 1999. Samsung je osigurao najbolju poziciju na svjetskom tržištu CDMA, gdje je činilo više od 50% tržišnog udjela. Međutim, svjetsko CDMA tržište bilo je daleko manje od GSM tržišta, što ga čine 70% ukupnog svjetskog tržišta mobilnih komunikacija. Prvi GSM model bio je SGH-200, koji je napravljen za europske kupce.



Slika 3. Prikaz Samsung modela mobitela SGH250



Slika 4. Prikaz Samsung modela mobitela i SGH22000

Izvor: <https://mob.hr/samsung-od-izvoznika-ribe-do-broja-jedan-svijetu-smartfona/> pristup ostvaren 01.03.2018.

Otkrili su da Europljani preferiraju geometrijske, uravnotežene i jednostavne dizajne. Koristeći ove informacije, Samsung je usvojio „jednostavan“ koncept dizajna, a zatim je razvio novi dizajn koji odgovara ukusu Europljana. U rujnu 1998. godine proizveden je model SGH-600. Za prodaju

³⁷Večernji list, dostupno <https://www.vecernji.hr/techsci/otvorena-izlozba-samsung-kroz-povijest-mobilne-telefonije-992227> pristup ostvaren 26.02.2018.

³⁸SAMSUNG HISTORY MOBILE PHONES dostupno <https://news.samsung.com/global/infographic-history-of-samsung-mobile-phones-evolution-of-display> pristup ostvaren 27.02.2018.

ovog modela Samsung je promijenio svoju model strategiju ulaska na tržište usvajanjem strategije visoke razine. Samsung je došao u Italiju, Portugal, Francusku i Englesku. Iako je cijena bila viša od cijena od drugih proizvođača, prodaja SGH-600 dosegla je 10 milijuna primjeraka na europskom tržištu. GSM tržište ubrzalo je rast tvrtke Samsung, pružajući nove mogućnosti. Samsungovo high-end pozicioniranje, zajedno sa svojim kvalitetnim proizvodom dosta je pripomoglo kod povećanja ugleda Samsungovih mobilnih uređaja.

U Velikoj Britaniji, tržišni udio tvrtke Samsung ubrzano raste od njegova ulaska 1999. godine. Tržišni udio Samsunga u 2000. godini iznosio je 2,6%, ali je u 2001. godini iznosio 4,9%, a 2002. godine 9,9%. Zahvaljujući takvom rastu, Samsungu je dodijeljena nagrada pod imenom "Najbolji proizvođač" koja je prethodno dodijeljena Nokiji i Ericssonu. Zajedno s CDMA i GSM tržištima, Samsung je 2002. godine osvojio četvrto mjesto u prodaji mobilnih telefona diljem svijeta. Godine 2003. tvrtka je čvrsto držala treće mjesto po broju prodanih količina a drugo mjesto su zauzimali na osnovu prihoda.



Slika 5. Prikaz Samsung modela mobitela SGH-600

Izvor: https://www.gsmarena.com/samsung_sgh_600-49.php pristup ostvaren 13.02.2019.

4.2.Samsung mobiteli 21. stoljeća

Prvi Samsungov mobitel s ekranom u boji bio je S100, koji je lansiran početkom 2002. godine, a osim ekrana rezolucije 128 x 160 piksela imao je i mogućnost spajanja na internet GPRS protokolom (maksimalne brzine 40 kbps) te se odlikovao i kompatibilnošću s Nokijinim melodijama . Prema sredini 2000-ih godina, Samsung proizvodi velik broj preklopnih modela, ali i mobitela klasičnih oblika. Prvi pametni telefon pod Samsungovim brendom bio je PPC i700, koji je dolazio s Pocket PC 2002 OS-om, ali i ekranom QVGA rezolucije, 23 MB ROM i RAM memorijom, procesorom od 400 MHz te podrškom za e-mail i PPC aplikacije. Nakon PPC OS-a, Samsung je eksperimentirao i s Symbianom, pa je 2005. izdao preklopni model D730 koji je dolazio sa Symbianom Series 60 i Texas Instruments procesorom od 192 MHz.

Iste godine, predstavljen je i klizni model D 600 koji je imao ekran od 2 inča rezolucije 240×320 piksela, Bluetooth, kameru od 2 megapiksela i mogućnost umetanja SD kartica ³⁹. Ovaj model je bio prvi pravi Samsungov hit mobitel te je diljem svijeta prodan u više od milijun primjeraka. Godinu dana kasnije, Samsung izdaje SGH-i607 (BlackJack), mobitel koji neodoljivo podsjeća na starije BlackBerry uređaje. Operacijski sustav na SGH-i607 bio je Windows Mobile, a uključivao je sve standardne specifikacije koje su imali WM uređaji iz tog vremena. Sredina 2006. godine bila je rezervirana za još jednu uspješnicu D900. Nasljednik jako popularnog modela D600 se pokazao još popularnijim. Mobitel nije imao neki napredniji OS, ali je imao 2.1 inčni ekran, 60 MB unutarnje memorije, Bluetooth, kameru razlučivosti 3.15 mpx i TV izlaz⁴⁰ .

³⁹ https://www.gsmarena.com/samsung_d600-1103.php pristup ostvaren 23.04.2019.

⁴⁰ https://www.gsmarena.com/samsung_d900-1587.php pristup ostvaren 23.04.2019.



Slika 6. Prikaz Samsug mobitela Black Jack

Izvor: https://www.phonearena.com/phones/Samsung-BlackJack_id1724, pristup ostvaren 23.04.2019.

Početak 2007. Samsung izdaje i svoj fashion model Samsung Armani. Mobitel⁴¹, također bez OS-a, s ekranom veličine 2.6 inča, Bluetoothom, kamerom od 3.15 megapiksela i za to vrijeme atraktivnim dizajnom. Prvi Samsungov pravi cameraphone bio je M8800 Pixon⁴² mobitel s 8 megapikselnom kamerom, autofokusom, detekcijom lica i osmjeha te prednjom kamerom za video pozive. Pixon je radio na 500 megahercnom Qualcomm procesoru, a odlikovao se i DivX codecom te simulacijom 5.1 zvuka. Mobitel je dobio dobre kritike te je proglašen odličnim camera phoneom od strane više-manje svih relevantnih medija.

⁴¹https://www.gsmarena.com/samsung_armani-2046.php pristup ostvaren 23.04.2019.

⁴²https://www.gsmarena.com/samsung_m8800_pixon-2535.php pristup ostvaren 23.04.2019.



Slika 7. Prikaz Samsung modela Giorgio Armani

Izvor: https://www.gsmarena.com/samsung_armani-pictures-2046.php pristup ostvaren 23.04.2019.

Glavna promjena u filozofiji izrade Samsungovih mobitela se dogodila krajem 2008. godine. Tada Samsung predstavlja svoju prvu Omniu SCH-i900⁴³. Omnia je dolazila s Windows Mobileom u verziji 6.1 i 3.2 inčnim ekranom rezolucije 240 x 400 piksela. Odlikovala se i sa 128 MB RAM memorije te 624 MHz procesorom. Osim toga, na Omniji je po prvi puta predstavljen i TouchWiz koji je bio Samsungov skin namijenjen za pojednostavljeno korištenje prstima. Nedugo nakon prve Omnie, pristigla je i druga Omnia HD. Ova verzija je dolazila sa Symbianom u verziji 9.4 te je imala Cortex 600 MHz procesor, moćan GPU, 256 MB RAM memorije, 8 megapikselnu kameru i ekran od 3.7 inča presvučenog Gorilla staklom .

⁴³<https://propakistani.pk/2008/09/01/samsung-omnia-launched-in-pakistan/> pristup ostvaren 23.04.2019.



Slika 8. Prikaz Samsung modela Omnia (i900)

Izvor: https://www.gsmarena.com/samsung_i900_omnia-pictures-2422.php pristup ostvaren 23.04.2019.

Krajem 2009. godine je izdan i jako popularan model Corby⁴⁴. Radilo se o touch screen mobitelu bez OS-a, no uz pristupačnu cijenu i ugrađenim funkcijama za rad s društvenim mrežama mobitel je postao pravi hit za Samsung. Početak 2010. obilježio je Samsungov izlet u novi OS u Badu. Model je Wave S8500, a osim Bada OS-a obilježio ga je i Samsungov Hummingbird procesor, ekran visoke rezolucije, mogućnost snimanja video zapisa u 720p, ali i problemi u opskrbi AMOLED ekrana, pa je ovaj model uskoro zamijenjen jako sličnim Wave II koji je imao Super LCD ekran.

⁴⁴https://www.phonearena.com/phones/Samsung-Corby-S3650_id3996 pristup ostvaren 23.04.2019.

Nakon izleta u Bada OS, Samsung se ipak vraća Androidu te izdaje Galaxy S prvi u nizu najuspješnijih, odnosno najprodavanijih Android uređaja. Galaxy S je došao s integriranom memorijom od 8, odnosno 16 GB, 512 MB RAM memorije i 1 GHz procesorom te se upustio u izravni dvoboj sa tada jako popularnim iPhoneom 4. Krajem 2010. godine, Samsung izdaje i svoj prvi tablet P1000 Galaxy Tab, koji je imao ekran veličine 7 inča u 1024×600 točaka rezolucije te Android 2.2. Ovaj tablet nije postigao veći uspjeh zbog činjenice što je vrtio OS koji nije bio prilagođen uporabi na tabletima. Omnia 7 je bio pokušaj da se Samsung okuša i u vodama Windows Phonea 7, uz ne baš pretjeran uspjeh, uglavnom uzrokovan lošom popularnošću novog Microsoftovog OS-a.

Kraj 2010. godine obilježio je izlazak Nexusa S kojega je proizveo upravo Samsung. Nexus S je bio Googleov uređaj s ekranom veličine 4 inča i rezolucije 480 x 800 piksela koji je bio lagano zaobljen. Izašao je sa Androidom 2.3, a posljednju službenu nadogradnju dobio je na Android 4.1.2. Odlikovao se i Samsungovim Hummingbird chipsetom koji je uz jednojezgri jednogigahertzni procesor imao i jako snažan grafički koprocessor. Nakon nekoliko Android uređaja srednje klase, Samsung je predstavio model koji će ga progurati kao prvog Android proizvođača Galaxy S2. Galaxy S2 je bio jako važan model u Android eko sustavu, jer je nakon Motorolinog Droida/Milestonea bio drugi model koji je doslovno bio razgrabljen sa polica svih većih tržišta.

S2 je imao velik 4.3 inčni Super AMOLED Plus ekran, 1GB RAM memorije, dvojezgri 1.2 GHz procesor i OS koji je počeo s Gingerbreadom, a završio na Jelly Beanu⁴⁵. Galaxy S2 je bio prodan u 1 milijun primjeraka samo u Južnoj Koreji. U svijetu je bio prodan u 3 milijuna primjeraka u prvih 55 dana prodaje, a preko 10 milijuna primjeraka je prodano nakon 5 mjeseci. Zbog Galaxy S2 Samsung je pretekao Apple u ukupnom postotku isporučenih pametnih telefona, pa su tako brojevi u trećem kvartalu 2011. godine bili 23.8%, prema 14.6% u korist Samsunga. Kasnije iste godine Samsung je unaprijedio i svoj prvi Nexus, pa je izdan Galaxy Nexus koji se odlikovao dvojezgrenim chipsetom i HD Super AMOLED ekranom. U međuvremenu smo mogli vidjeti i

⁴⁵https://www.gsmarena.com/samsung_i9100_galaxy_s_ii-3621.php pristup ostvaren 23.04.2019.

nasljednike Taba, koji su sada bili pokretani prilagođenim OS-om za tablete (Honeycomb / Ice Cream Sandwich). Ipak, nova prekretnica je bila s novim uređajem, Galaxy S3 modelom koji je predstavljen sredinom 2012. godine.⁴⁶ Samo u predbilježbama je Samsung imao preko 10 milijuna narudžbi.

Procjenjuje se da je do sada prodan u preko 50 milijuna primjeraka, čime postaje najprodavaniji Android uređaj ikada. Galaxy S3 se može pohvaliti odličnim hardverskim specifikacijama, no kritičari mu uglavnom nalaze manu u plastičnom kućištu. Nakon S3, Samsung se okušao u nekoliko specifičnih kategorija. Tako je u kategoriji phtableta izbacio Note 1 i Note 2, a također je i izdao Galaxy Cameru, point and shoot fotić koji je za OS imao Android. Nakon nekoliko varijanti Note-a i još pokojeg tableta, pristigao nam je i trenutni Samsungov flagship Galaxy S4. Galaxy S4 prodan u preko 20 milijuna primjeraka u samo prva dva mjeseca.

U siječnju 2016. godine Samsung je priopćio kako će raditi s Microsoftom na razvoju uređaja na sustavu Windows 10, gdje će tvrtke zajedno proizvoditi iste te ih integrirati s drugim tvrtkama u razvoju hardvera i usluga na Microsoftovim OS⁴⁷. Samsung je izdao fitness smartwatch pod nazivom Gear Fit 2 i seriju bežičnih slušalica koje se zovu Gear Icon X⁴⁸. Dana 2. kolovoza⁴⁹ 2016. godine Samsung je predstavio novi smartphone Galaxy Note7, koji je izašao na tržište 19.

⁴⁶<https://www.bing.com/videos/search?q=samsung+launches+galaxy+s3&qs=PF&cvid=2f186c0ec3d9436dbd696b93e348df01&cc=HR&setlang=en-US&PC=HCTS&ru=%2fsearch%3fq%3dsamsung%2blaunches%2bgalaxy%2bs3%26form%3dEDGEAR%26qs%3dPF%26cvid%3d2f186c0ec3d9436dbd696b93e348df01%26cc%3dHR%26setlang%3den-US%26PC%3dHCTS&view=detail&mmscn=vwrc&mid=B8CF603C34D8A6FB1725B8CF603C34D8A6FB1725&FORM=WRVORC> pristup ostvaren 24.03.2019.

⁴⁷https://www.samsung.com/us/smg/content/dam/samsung/us/aboutsamsung/2017/Samsung_Electronics_Sustainability_Report-2017.pdf pristup ostvaren 28.02.2018.

⁴⁸https://www.samsung.com/us/smg/content/dam/samsung/us/aboutsamsung/2017/Samsung_Electronics_Sustainability_Report-2017.pdf pristup ostvaren 28.02.2018.

⁴⁹<https://www.smartphonehrvatska.com/2016/08/02/samsung-sluzbeno-predstavio-galaxy-note-7/> pristup ostvaren 13.02.2019.

kolovoza iste godine. Međutim, početkom rujna 2016.⁵⁰ Samsung je suspendirao prodaju telefona i najavio neformalni opoziv proizvodnje. To se dogodilo nakon što su pojedini uređaji imali baterije s greškom da proizvode prekomjernu toplinu, što je dovodilo do požara i eksplozija.⁵¹

Najavili su te zamijenili sve uređaje s navedenom greškom za novi uređaj, s poboljšanom baterijom.⁵² Međutim, kasnije je otkriveno da je nova verzija Galaxy Note 7 također imala istu grešku baterije. Samsung je tada zaprimio 35 prijava diljem svijeta o eksploziji uređaja, te su djelovali odmah po prijavljenom slučaju. Samsung je 10. listopada 2016. pozvao sve potrošače koji koriste mobilne uređaje Galaxy Note7 da iste vrate te su zaustavili proizvodnju uređaja. 27. listopada⁵³ 2016. u Seoulu u Koreji godine su sazvali *press* konferenciju te su objavili uzrok incidenata i mjere opreznosti za Note7 kako bi se spriječile daljnje katastrofe. Na temelju onoga što je tvrtka saznala iz istrage, kompanija je implementirala širok raspon internih procesa kvalitete i sigurnosti kako bi dodatno poboljšao sigurnost proizvoda, uključujući dodatne protokole kao što su višeslojne sigurnosne mjere i sigurnosna provjera baterije. Samsung je također osnovao Savjetodavnu skupinu za vanjske savjetnike, akademske i istraživačke stručnjake za baterije kako bi osigurao jasnu i objektivnu perspektivu sigurnosti i inovaciju baterija. 29. ožujka 2017, Samsung je predstavio svoje nove mobilne uređaje Samsung Galaxy S8 i S8 plus, za koje se očekivalo da će biti vodeći uređaji u S seriji. Za razliku od Apple-a koji je ponavljao dizajn uređaja, pogotovo na modelima iPhone 6 i 6s, Samsung je iznenadio tržište, promijenili su dizajn Galaxy S8 telefona te je to bila prva njihova značajna promjena dizajna od modela Galaxy S6. Galaxy S8 plus ima iste značajke i specifikacije kao i običan S8, razlika je samo u zaslonu i bateriji. Zaštitni znak kod ova dva modela je definitivno zaslon koji je visok i uzak te prekriva cijeli prednji dio

⁵⁰<https://news.samsung.com/global/statement-on-galaxy-note7>, pristup ostvaren 13.02.2019.

⁵¹<https://www.telegraph.co.uk/technology/2016/09/02/samsung-note-7-recall-millions-of-phones-to-be-replaced-after-ba/>, pristup ostvaren 13.02.2019.

⁵²<https://news.samsung.com/global/statement-on-galaxy-note7> pristup ostvaren 13.02.2019.

⁵³<https://news.samsung.com/global/samsung-electronics-announces-third-quarter-results-2016> pristup ostvaren 13.02.2019.

telefona. Na oba uređaja su ugrađeni Super AMOLED zasloni, omjera 18,5:9⁵⁴. Sa tim omjerom su svakako odlučili izići iz uobičajenih standardano promjena dovodi do toga da neka aplikacije ili igre se ne prikazuju preko cijelog zaslona, odnosno postoji mogućnost da se sadržaj razvuče a time se gubi kvaliteta sadržaja. Ovim modelom je Samsung među prvima (ako ne i prvi) predstavio pametni telefon sa najnovijim procesorom Snapdragon 835 koji nije bio namijenjen za hrvatsko tržište.⁵⁵



Slika 9. Prikaz Samsung modela mobitela Galaxy S8



Slika 10. Prikaz Samsung modela mobitela Galaxy S8 plus

Izvor: https://www.gsmarena.com/samsung_galaxy_s8-pictures-8161.php pristup ostvaren 17.08.2019.

Izvor: https://www.gsmarena.com/samsung_galaxy_s8+-pictures-8523.php pristup ostvaren 17.08.2019.

⁵⁴https://www.gsmarena.com/samsung_galaxy_s8_s8plus_hands_on-review-1595.php pristup ostvaren 17.08.2019.

⁵⁵<https://www.racunalo.com/samsung-galaxy-s8galaxy-s8-recenzija-stvoreni-da-impresioniraju/> pristup ostvaren 17.08.2019.

Iako su svi predviđali da će zbog krize sa Samsung Galaxy Note 7 pametnim telefonom se ugasiti Note serija, dana 29. kolovoza 2017. Samsung je najavio svoj novi smartphone Samsung Galaxy Note8⁵⁶. Note8 sa "infinity display" 18.5:9 zaslonom dijagonale 6,3 inča koji je po zakrivljenosti dosta sličan telefonu S8, samo su manje zaobljeni kutovi radi veće korisne površine. Sa telefonom dolazi i S-Pen koji se može koristiti čak i kada je zaslon ugašen. Također je i split-screen funkcija uključena čime je i multitasking puno bolji, može se stvoriti prečac da se otvore dvije aplikacije po izboru. Note8 ima IP68 certifikat otpornosti na vodi i prašinu. Ovi telefoni su također nadopunjeni nizom *low-end* i *mid-range* telefona, kao i Samsung Galaxy S8 Active smartphone, u 2017. godini.

U studenom 2017. godine je izišla informacija da će Samsung krajem te iste godine početi proizvoditi novi Samsung galaxy S9 i S9plus pametni telefon. Unatoč mnogim špekulacijama o veličini zaslona, u prosincu su potvrdili da će ostati kod 18.5:9 omjera, kao i kod Galaxy S8 i S8 plus telefona. Najavljivali su da će ih objaviti u veljači 2018. godine a da će prodaja krenuti u ožujku te iste godine.⁵⁷ Operateri u Hrvatskoj su već od 01.03.2018. godine počeli s prednarudžbama za navedene telefone. Samsung je očekivao da će prodaja S9 i S9 plus telefona imati puno bolje prodajne rezultate u odnosu na Galaxy S8 i S8 plus, odnosno očekivali su da će se oba modela zajedno prodati u 43 milijuna primjeraka. Da li su očekivanja od Samsunga bila realna postavlja se pitanje, budući da je Gartner objavio podatke da je u zadnjem kvartalu 2017. godine po prvi put ikad značajno pala prodaja pametnih telefona na cijelom tržištu u odnosu na prethodne godine.⁵⁸

⁵⁶ https://www.gsmarena.com/samsung_galaxy_note8_hands_on-review-1643.php pristup ostvaren 17.08.2019.

⁵⁷ https://www.gsmarena.com/samsung_galaxy_s9_and_s9_coming_on_february_26_to_ship_on_march_16-news-29180.php pristup ostavren 17.08.2019.

⁵⁸ <https://www.gartner.com/en/newsroom/press-releases/2018-02-22-gartner-says-worldwide-sales-of-smartphones-recorded-first-ever-decline-during-the-fourth-quarter-of-2017> pristup ostvaren 17.08.2019.

Worldwide Smartphone Sales to End Users by Vendor in 4Q17 (Thousands of Units)

Vendor	4Q17 Units	4Q17 Market Share (%)	4Q16 Units	4Q16 Market Share (%)
Samsung	74,026.6	18.2	76,782.6	17.8
Apple	73,175.2	17.9	77,038.9	17.8
Huawei	43,887.0	10.8	40,803.7	9.4
Xiaomi	28,187.8	6.9	15,751.3	3.6
OPPO	25,660.1	6.3	26,704.7	6.2
Others	162,908.8	39.9	195,059.1	45.1
Total	407,845.4	100.0	432,140.3	100.0

Slika 11. Prikaz prodaje pametnih telefona u 2017. godinu za cijelo tržište

Izvor: <https://www.gartner.com/en/newsroom/press-releases/2018-02-22-gartner-says-worldwide-sales-of-smartphones-recorded-first-ever-decline-during-the-fourth-quarter-of-2017> pristup ostvaren 17.08.2019.

Ono što možemo vidjeti iz navedenih rezultata jest da su Samsung i Apple imali isti udio na tržištu (17.8%) za 2016. godinu, no u 2017. godini Samsung ima veći udio (18.2%) što zaista nije bilo za očekivati, obzirom na krizu sa Galaxy Note 7 telefonima. Također navode da su Huawei i Xiaomi jedini proizvođači koji su imali rast prodaje u zadnjem kvartalu 2017. godine.

Na globalnom tržištu je u zadnjem kvartalu 2018. godine je pala prodaja pametnih telefona. U odnosu na 2017., u 2018. se bilježi rast od samo 0,1%.⁵⁹ Stručnjaci tvrde da je razlog tome što potrošači kupuju kvalitetnije i skuplje telefone te da time produljuju ciklus kupnje telefona. Prema Gartneru, Apple bilježi svoj najveći pad prodaje nakon prvog kvartala 2016. godine, čak od 11,8%. Samsung je očekivao rast prodaje u 2018. godini sa modelima Galaxy S9 i S9plus, no sredinom te iste godine su Huawei i Xiaomi privlačili veći tržišni udio. Rezultat toga je bio da je u zadnjem kvartalu 2018. godine Samsungu pala prodaja za 4,4%. Izgubili su tržišni udio u Kini, Zapadnoj

⁵⁹<https://www.gartner.com/en/newsroom/press-releases/2019-02-21-gartner-says-global-smartphone-sales-stalled-in-the-fourth-quart>

Europi i Latinskoj Americi što je uvelike pridonijelo padu prodaje koji je bio ukupno 8,2% u 2018. godini. Iako Samsung pojačava ponudu pametnih telefona, takozvanih *flagship* telefona, dosta se bori sa tržištem dolaskom agresivnih kineskih proizvođača. Samim time su proširili kanal prodaje, počeli su prodavati telefone preko interneta što ranije nisu preferirali.

Godina 2018. bi se mogla nazvati i godina Huawei-a. U zadnjem kvartalu te iste godine su prodali preko 60 milijuna pametnih telefona čime su ostvarili najjači rast prodaje od prvih pet najvećih svjetskih proizvođača telefona. Tijekom te iste godine globalna je prodaja pametnih telefona narasla za 1,2%.⁶⁰

Worldwide Smartphone Sales to End Users by Vendor in 2018 (Thousands of Units)

Vendor	2018 Units	2018 Market Share (%)	2017 Units	2017 Market Share (%)
Samsung	295,043.7	19.0	321,263.3	20.9
Apple	209,048.4	13.4	214,924.4	14.0
Huawei	202,901.4	13.0	150,534.3	9.8
Xiaomi	122,387.0	7.9	88,926.8	5.8
OPPO	118,837.5	7.6	112,124.0	7.3
Others	607,049.0	39.0	648,762.7	42.2
Total	1,555,267.0	100.0	1,536,535.5	100.0

Slika 12. Prikaz prodaje pametnih telefona u 2018. godinu za cijelo tržište

Izvor: <https://www.gartner.com/en/newsroom/press-releases/2019-02-21-gartner-says-global-smartphone-sales-stalled-in-the-fourth-quart> Pristup ostvaren 17.08.2019.

⁶⁰<https://www.gartner.com/en/newsroom/press-releases/2019-02-21-gartner-says-global-smartphone-sales-stalled-in-the-fourth-quart> pristup ostvaren 17.08.2019.

5. SAMSUNG U 2019. GODINI

20.02.2019. godine je Južnokorejska kompanija predstavila Samsung Galaxy S10 seriju. Modeli Samsung Galaxy S10, S10e, S10+ i S10 5G su najnoviji Samsung *flagship* modeli. Svi modeli su vodootporni i otporni na prašinu u skladu sa IP68 certifikatom. Ekran je Dynamic AMOLED, čime su uveli veću površinu ekrana u odnosu na samo kućište. Procesor je 855 Snapdragon dok je za naše tržište procesor Exynos 9 9820 sa 8 jezgri. S10 serija ima ultrazvučne čitače otiska prsta te čitače otkucaja srca. S10 serija radi na novom Android 9.0 Pie operativnom sustavu a ono što je posebno zanimljivo jest to da je ugrađen i Adobe Premiere Rush koji je posebno otpimiziran za Galaxy S10 seriju te je namjenjen za uređivanje snimljenih videa jednostavno učitavanje na društvene mreže.



Slika 13. Prikaz Samsung S10 serije pametnih telefona

Izvor: <https://www.pcworld.com/article/3328397/samsung-galaxy-s10-specs-design-features-camera-release.html>

Pristup ostvaren 17.08.2019.

Nakon predavljanja S10 serije, Samsung je dobio dobar odaziv čime je nakon pada prodaje ostao vodeći proizvođač telefona na tržištu. Također su predstavili nove A i J serije čime su osvježili tržište srednje rangiranih pametnih telefona sa pristupačnim cijenama.⁶¹

Worldwide Smartphone Sales to End Users by Vendor in 1Q19 (Thousands of Units)

Vendor	1Q19 Units	1Q19 Market Share (%)	1Q18 Units	1Q18 Market Share (%)
Samsung	71,621.1	19.2	78,564.8	20.5
Huawei	58,436.2	15.7	40,426.7	10.5
Apple	44,568.6	11.9	54,058.9	14.1
OPPO	29,602.1	7.9	28,173.1	7.3
Vivo	27,368.2	7.3	23,243.2	6.1
Others	141,405.2	37.9	159,037.1	41.5
Total	373,001.4	100.0	383,503.9	100.0

Slika 14. Prikaz prodaje pametnih telefona u prvom kvartalu 2019. godine

Izvor: <https://www.gartner.com/en/newsroom/press-releases/2019-05-28-gartner-says-global-smartphone-sales-declined-2-7--in>
 Pristup ostvaren 17.08.2019.

⁶¹<https://www.gartner.com/en/newsroom/press-releases/2019-05-28-gartner-says-global-smartphone-sales-declined-2-7--in>

6. SAMSUNG GALAXY NOTE 7

6.1. Predstavljanje Galaxy Note 7 telefona

Samsungov model Galaxy Note 7 predstavljen je u 19. kolovoza 2016. godine. Uređaj je bio u ponudi kako bi korisnicima služio do razvoja modela Galaxy S8, koji je bio planiran biti plasiran na tržište oko ožujka 2017. Predbilježbi za mobitel bilo je mnogo, a cijena dionice su samo rasle. Smatrao se jednim od najboljih telefona godine s AMOLED zaslonom, IP68 uređaj, Dual side, USB- C, fotoaparatom visoke učinkovitosti, baterijom koja je trajala mnogo sati.



Slika 15. Samsung Galaxy Note 7

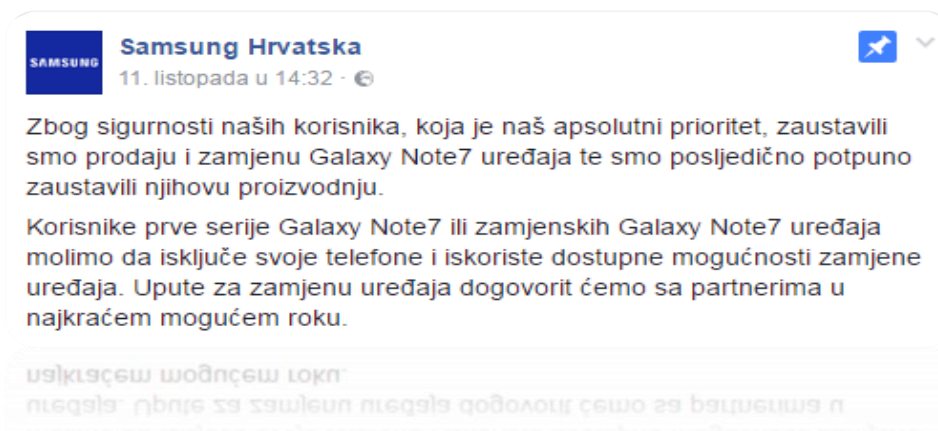
Izvor: https://www.gsmarena.com/samsung_galaxy_note7-pictures-8082.php

Ostvaren pristup 19.08.2019.

6.2. Početni problemi

Sve je išlo po planu do prvog zapaljenja baterije dana 24. kolovoza, dok je telefon bio priključen na punjač. Samsung je trebao stati sa proizvodnjom modela Note 7 do daljnjeg. Note 7 je čak je osvojio nagradu Mashable Choice⁶², koju je publikacija povukla kasnije. Slični problemi s baterijom se počeli pojavljivati na redovitoj razini. Najviše pogođena područja SAD (60%), Koreja (60%), Singapur (80%) .

Prema Reutersu, Samsung je odmah odgodio isporuke Note 7 za testiranje kvalitete. Iako je to loša vijest za Samsung, to je bio samo početak kraha ovoga modela. Nakon opoziva Samsung je pokrenuo program razmjene te su oformili savjetodavnu skupinu za vlasnike navedenih uređaja.⁶³ Kupci prvih telefona Galaxy Note 7 imali su mogućnost zamijeniti ih za jedan od Samsungovih Galaxy S7 ili Edge telefona.⁶⁴



Slika 16. Prikaz Samsungove isprike o povlačenju modela Galaxy Note 7 u Republici Hrvatskoj

Izvor:

https://www.facebook.com/SamsungHrvatska/posts/1107119722707010?comment_id=1107290532689929&comment_tracking=%7B%22tn%22%3A%22R%22%7D

⁶²<https://mashable.com/2016/08/16/samsung-galaxy-note7-review/?europe=true> pristup ostvaren 24.03.2019.

⁶³<https://news.samsung.com/global/samsung-announces-new-and-enhanced-quality-assurance-measures-to-improve-product-safety> pristup ostvaren 24.03.2019.

⁶⁴<https://www.samsung.com/hr/news/local/samsung-zapoceo-program-zamjene-galaxy-note7-uredaja-u-hrvatskoj/> pristup ostvaren 23.04.2019.

6.3. Krizno razdoblje

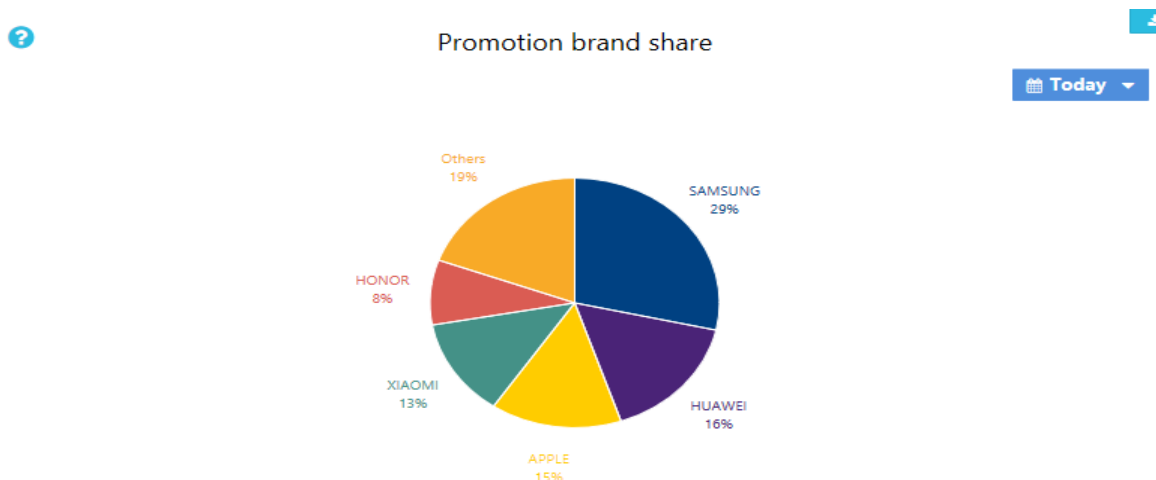
Samsung Electronics je naišao na krizno razdoblje 2017. godine, kada se pojavio problem baterije modela Galaxy Note 7, koji je bio njihov vodeći pametni telefon. Model je imao problematičnu bateriju i dolazilo je do samozapaljenja. Tvrtka je svojim kupcima ponudila niz alternativa kao zamjenu za novi model Galaxy Note 7. Međutim, isti problem se ponavljao. Kao rezultat toga, Samsung je najavio službenu najavu kako će trajno prekinuti proizvodnju i prodaju Galaxy Note 7 do 11. listopada. 2017. godine. Ove negativne informacije prema potrošaču znatno su utjecale na Samsungov imidž. U rujnu 2016., svijetom je odjeknula vijest da se baterija u Samsung Galaxy Note 7 uređaju zapalila dok je bio u uporabi kod više korisnika u svijetu.⁶⁵ Obzirom da je ovaj model uređaja tek netom prije toga izašao, to je bila stvarno neugodna vijest za kompaniju Samsung. Iz Samsunga su rekli kako je istraga pokazala da je u dva tjedna od lansiranja uočen problem kod nekih baterija koje su eksplodirale dok su se punile (do 1. rujna su otkrili 35 takvih slučajeva). Problem nije bio u adapterima ili kabelima već u samim baterijama, a Yonhap agencija navodi iz neslužbenih izvora kako je Samsung baterije nabavljao iz Kine i Koreje te da je baš u njima bio problem. Kako bi otkrili uzrok problema, Samsung je napravio laboratorij u kojem je bilo 700 osoba koje su uz pomoć 200 tisuća uređaja i 30 tisuća baterija pokušale ponoviti uzrok požara. Suradivali su i s tri druga laboratorija, čija su istraživanja završila s istim rezultatima kao njihova.⁶⁶ Kod jedne vrste baterija problem je bio u deformaciji u gornjem kutu baterije, gdje je moglo doći do savijanja elektroda i kratkog spoja, koji bi uzrokovao pregrijavanje i u najgorim slučajevima vatru. U drugom tipu baterije radilo se o probijanju izolacijske trake, što je opet prouzročilo kratki spoj. Profesorica sa Sveučilišta Cambridge je izjavila kako litij-ionske baterije koje napajaju gotovo sve moderne prijenosne uređaje imaju rizike, kojima se može upravljati, s obzirom na visoku reaktivnost oksidirajućih materijala koji se koriste za generiranje visokih energetske potreba za ove uređaje. Samsungovom imidžu je ovaj skandal dosta naštetio

⁶⁵<https://eu.usatoday.com/story/tech/2016/09/02/samsung-stops-galaxy-note-7-sales-after-battery-explosions/89759962/> pristup ostvaren 23.04.2019.

⁶⁶<https://www.nytimes.com/2016/10/12/business/international/samsung-galaxy-note7-terminated.html?action=click&module=RelatedCoverage&pgtype=Article®ion=Footer> pristup ostvaren 23.04.2019.

te je vrijednost kompanije na burzi za samo jedan dan pala za 17 milijardi dolara. Korisnici „zapaljivog Samsunga“ su čak objavljivali snimke svojih mobitela koji su se spontano zapalili.⁶⁷

Samsung je prestao proizvoditi Galaxy Note 7 mobilni telefon koji je bio prisutan samo dva mjeseca na tržištu. Samsung je priopćio kako je prodao 2,5 milijuna Galaxy Note 7 telefona, a do veljače 2017. godine su povukli prodanih 97% telefona. Nomura Securities predviđela je da će odluka o povlačenju telefona Galaxy Note 7 iznositi oko 9,5 milijardi dolara gubitka.⁶⁸ Samsung je izjavio kako će kriza s njihovim modelom pametnog telefona biti smanjena za najmanje 2,2 milijardi funti u šest mjeseci ili do kraja ožujka. Ovo istraživanje će se fokusirati na to kako se percepcija Samsungovih potrošača promijenila nakon krize sa Galaxy Note 7 uređajem. Nakon krize su dosta ulagali u marketing, što možemo reći da i danas rade. Prvo su bili fokusirani na to da vrate lojalnost i povjerenje postojećih kupaca a nakon što to ostvare su željeli pridobiti nove kupce.



Slika 17. Prikaz marketinških aktivnosti po brand-u na dan 23.04.2019.

Izvor: <https://app.kliker.biz/> pristup ostvaren 23.04.2019.

⁶⁷<https://www.youtube.com/watch?v=qPYMrXcPNY8> pristup ostvaren 23.04.2019.

⁶⁸<https://money.cnn.com/2016/10/12/technology/samsung-galaxy-note-7-profit-cut/index.html> pristup ostvaren 23.04.2019.

7. ISTRAŽIVANJE LOJALNOSTI KUPACA SAMSUNG PAMETNIH TELEFONA

Ovo je istraživanje utjecaja nastale situacije od strane pametnog telefona Galaxy Note 7 koja je pogodila kompaniju Samsung. Posebno se osvrćemo na potrošače o njihovoj percepciji prema korejskoj marki elektronike i kakva je daljnja namjera kupnje Samsung telefona u budućnosti. Podaci su prikupljeni anonimnom anketom putem službene stranice Samsung Hrvatska. Zbog vremenskog ograničenja istraživanja, u ovoj studiji korišten je uzorak na 332. osobe iz online ankete. Ciljani ispitanici bili su Samsung potrošači pametnih telefona u Hrvatskoj koji su upoznati sa Samsung Galaxy Note 7 problemom baterije. Anketa je provedena službeno od strane kompanije u razdoblju od 12. kolovoza 2017. do 13. rujna 2017. godine putem anonimne ankete od deset pitanja na koju su odgovarali potrošači koji su postojeći korisnici pametnih telefona Samsung proizvođača.

Iz dobivenih rezultata Samsung je zaključio da većina potrošača nije izgubila povjerenje u kvalitetu njihovih proizvoda no cilj je vratiti potrošače koji imaju namjeru kupiti pametni uređaj druge marke. Sukladno postojećim teorijskim konceptima i dosadašnjim istraživanjima, postavljena je glavna hipoteza istraživanja.

H1. Pretpostavljamo da su stavovi o pametnim telefonima Samsunga i dalje pozitivni, i da su potrošači upoznati sa situacijom modela Galaxy Note 7.

Tijekom provođenja ove studije osigurano je poštivanje temeljnih etičkih i bioetičkih principa, osobnog integriteta, pravednosti, dobročinstva i neškodljivosti za ispitanika. Pri prikupljanju i prikazivanju podataka očuvana je privatnost i zaštićen je integritet ispitanika. Ispitanici nisu bili upoznati sa ciljem ispitivanja.

Tablica 1. Osnovna obilježja uzoraka ispitanika o stavovima kupnje pametnog telefona nakon eksplozije modela Galaxy Note 7

BROJ ISPITANIKA	SPOL	GODINE	STRUČNA SPREMA	PRIHODI KUĆANSTVA (KN)	ZANIMANJE
177	Muški	25-35	VŠS	7500	Struč. Područja informatike i tehnike
99	Ženski	25-35	VSS	6500	Područje društvenih i humanističkih smjerova
26	Ženski	25-40	VSS	5500	Zdravstvo, profesori, rukovoditelji
19	Muški	20-45	VŠS	6000	Uredski i šalterski službenici
11	Ženski	30-50	SSS	3500	Ugostiteljska zanimanja i trgovina

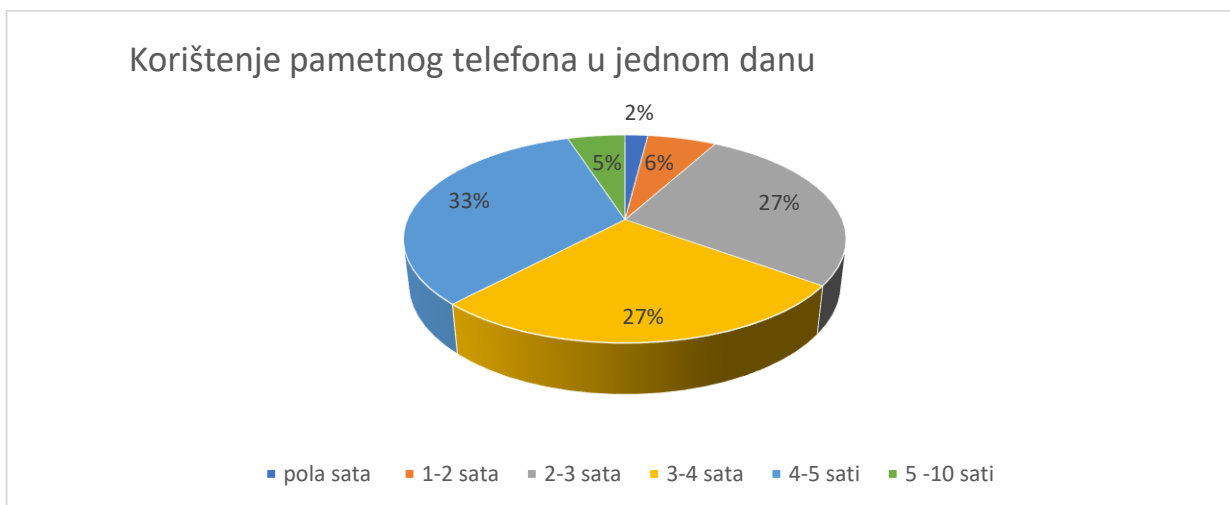
Izvor: Vlastita izrada autora rada prema podacima provedene ankete

Prema rezultatima online ankete sa 332 ispitanika, većina ispitanika su muškarci u dobi između 25 i 35 godina. Više od 55% je diplomiranih ispitanika i živi u srednjoj veličini obitelji s 3 do 5 članova. Više od jedne trećine njih su bili korporativni zaposlenici s različitim dohotkom kućanstva od 4500 do preko 7500 kuna mjesečno.

Pitanje 1.: Koliko sati upotrebljavate pametni uređaj u jednom danu?

Prosječno vrijeme potrošnje na pametni telefon po danu bilo je od 2 do 5 sati. Razdoblje korištenja pametnih telefona kod ispitanika je bilo većinom tijekom večeri, od 19:00 do 24:00 sata. Čak 87 % ispitanika najviše koristi pametni telefon u tom periodu.

Grafikon 1. Koliko sati upotrebljavate pametni uređaj u jednom danu?

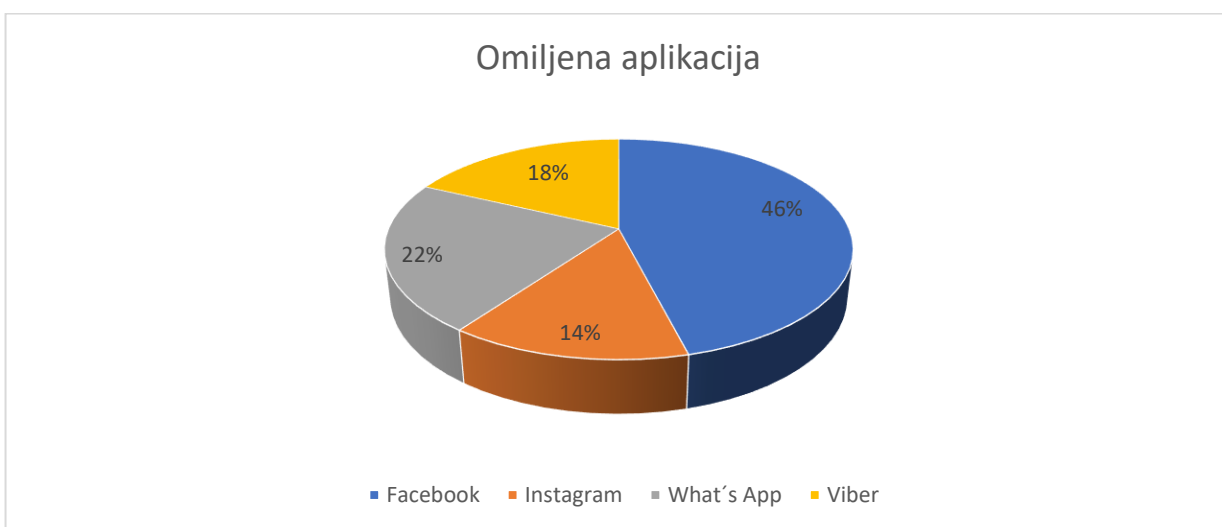


Izvor: Vlastita izrada autora rada prema podacima provedene ankete

Pitanje 2.: Koja je vaša omiljena mobilna aplikacija? Zašto?

Omiljena mobilna aplikacija je Facebook za 46% ispitanika. Nakon Facebook-a se nalazi What's App – 22% ispitanika a odmah nakon What's App-a 18% ispitanika navodi Viber kao omiljenu aplikaciju. 14% ispitanika navodi Instagram kao omiljenu aplikaciju. Glavni razlog toga što je Facebook na prvom mjestu jest u tome da su ispitanici naveli da im je ta aplikacija omiljena za komunikaciju sa prijateljima i obitelji.

Grafikon 2. Koja je vaša omiljena mobilna aplikacija? Zašto?

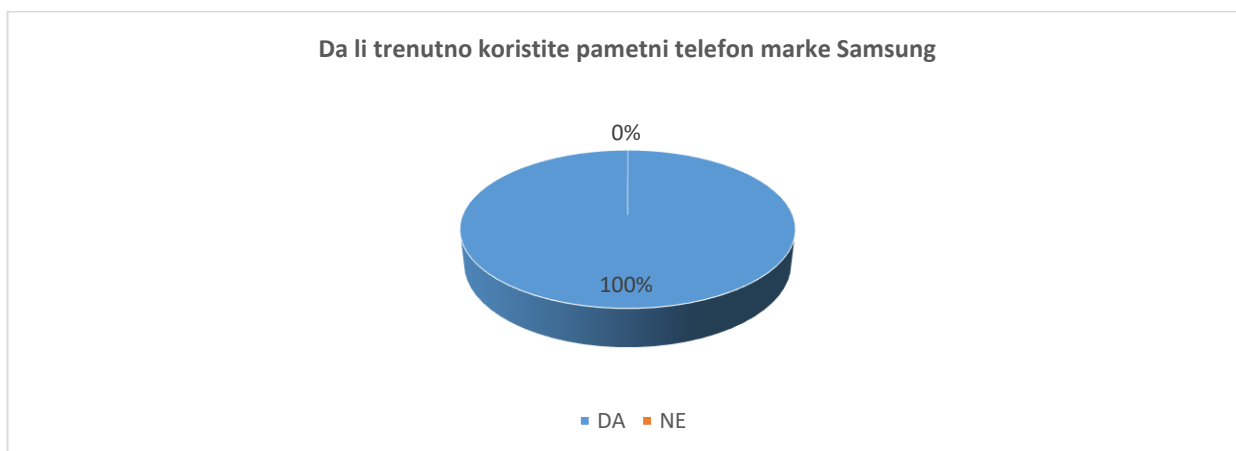


Izvor: Vlastita izrada autora rada prema podacima provedene ankete

Pitanje 3.: Da li trenutno koristite pametni telefon marke Samsung?

Budući da su provodili istraživanje na svojoj online službenoj stranici (anketa se pojavila prilikom registracije korisnika) svi ispitanici su za vrijeme ankete posjedovali Samsung pametni telefon.

Grafikon 3. Da li trenutno koristite pametni telefon marke Samsung?Zašto?



Izvor: Vlastita izrada autora rada prema podacima provedene ankete

Pitanje 4.: Što vam je navažnije na Samsungovom pametnom telefonu, planirate li uskoro kupiti novi smartphone (u roku od 2-3 mjeseca)?

Prilikom kupnje pametnog telefona glavni kriteriji kupaca bili su dizajn, kvaliteta proizvoda, funkcija proizvoda, trajnost baterije, kamera, osiguran servis te sigurnost proizvoda. 57% ispitanika kupuje novi telefon svake dvije do tri godine. Kod korištenja pametnih telefona glavne funkcije su bile korištenje aplikacija, društvenih medija, instant chat aplikacija i kamere. Nakon kategorizacije aktivnosti u 5 čimbenika, provedena je analiza grupacije kako bi se grupirali ispitanici na temelju 5 čimbenika ponašanja pametnih telefona. Ispitanici su se grupirali u četiri grupe A,B,C i D.

Grupa A

Ova grupa korisnika pametni telefon uglavnom koristi za posao. To je većinom područje informatike i tehnike po zanimanju za 32,5% od ukupne veličine uzorka. Samsung bi trebao dati prioritet ovoj velikoj grupi ljudi da im opravdaju njihovo povjerenje prema Samsungu kao proizvođaču. 40% ljudi u ovoj grupi je starosti između 25 i 35 godina. Najpopularnija aplikacija u ovoj grupi je bio e-mail i What's App budući da su to instant chat aplikacije pogodne za komunikaciju na poslu. Dakle, Samsung bi trebao iskoristiti korištenje ovih aplikacija za promociju Samsungovog imidža. Ispitanici u ovoj grupi su se usredotočili na upotrebu pametnog telefona u svrhu poslovanja, manje im je bitna zabava i privatna komunikacija. Većina ispitanika u ovoj grupi su poduzetnici i uredski radnici. Kada se govori o razmišljanju i percepciji kao i stavu o slučaju Galaxy Note 7, ova grupa je fokusirana na rad telefona, te su se izjasnili da im incident neće promijeniti mišljenje o Samsungu kao proizvođaču, sve dok im omogućava korištenje pametnih telefona bez poteškoća.

Grupa B

Ova grupa nije bila usredotočena na neku posebnu svrhu korištenja telefona. Grupa koristi telefon puno manje od drugih grupa za zabavu i komunikaciju. Od svih grupa ova grupa imala je najmanji uzorak za područje društvenih i socijalnih smjerova, tek 13% ispitanika. Budući da nije bilo posebnog interesa iz ove grupe, Samsung bi teško mogao izvršiti točne aktivnosti koje bi služili grupi. Grupa je pokazala isti rezultat kupnje nakon situacije sa Galaxy Note 7. Međutim, očekivali su niže cijene ostalih uređaja poslije incidenta.

Grupa C

Korištenje pametnog telefona za socijalizaciju i zabava bile su od ključne koristi za ljude u ovoj grupi. U usporedbi s drugim skupinama, ova grupa je imala najmanje korisnika smartphone-a za radnu namjenu. Veličina ove grupe bila je umjerena veličina u odnosu na ostale grupe - 22,6% ispitanika. Omiljena aplikacija za ovu grupu bila je Facebook sa 36% korištenja kod ispitanika. Percepcija i stav ove grupe ista je kao i kod grupe B, oni smatraju da bi cijene uređaja nakon incidenta trebale biti niže nakon događaja sa Note 7.

Grupa D

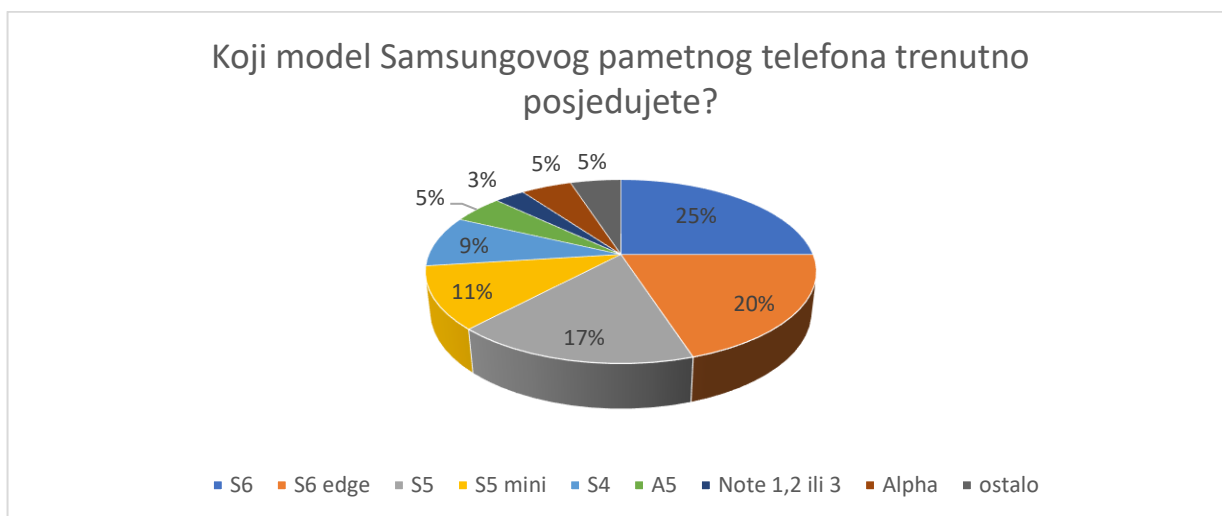
Ova grupa koristi pametni telefon u svim aktivnostima. Usredotočeni su na korištenje pametnog telefona za slikanje, pozive, zabavu i socijalizaciju. Uspoređujući s drugim aktivnostima, najmanje su koristili telefon u svrhu poslovanja. Grupa je imala 106 ispitanika te ova skupina obuhvaća 31,9% od ukupnog broja ispitanika, što je nešto manje od grupe A (32,5%). Percepcija i stav ove grupe ispitanika ima dva atributa i razlike u usporedbi prije i nakon incidenta sa Galaxy Note 7. Rezultat je pokazao da sveukupni korisnici Samsungovih pametnih telefona još uvijek namjeravaju kupiti Samsung pametni telefon u budućnosti, čak njih 88,9%. Bilo je samo 11,1% ispitanika koji su se odlučili prebaciti na druge marke.

Ispitanici iz grupe A imali su najveći potencijal za kupnju Samsungovog pametnog telefona, njih više od 90%. Grupa C i D su pokazali najmanji interes za kupnju Samsung pametnog telefona u budućnosti, njih 79,1%. Grupa B je iskazala također interes kao i grupa A, te 86,1% ispitanika namjerava kupiti Samsung pametni telefon u budućnosti.

Pitanje 5.: Koji model Samsungovog pametnog telefona trenutno posjedujete?

Na pitanje koji model Samsung uređaja ispitanici posjeduju, najviše ih je odgovorilo da koriste Samsung S6 običan i Edge dok ostali ispitanici posjeduju i druge modele što možemo vidjeti u prikazu niže.

Grafikon 4. Koji model Samsungovog pametnog telefona trenutno posjedujete?

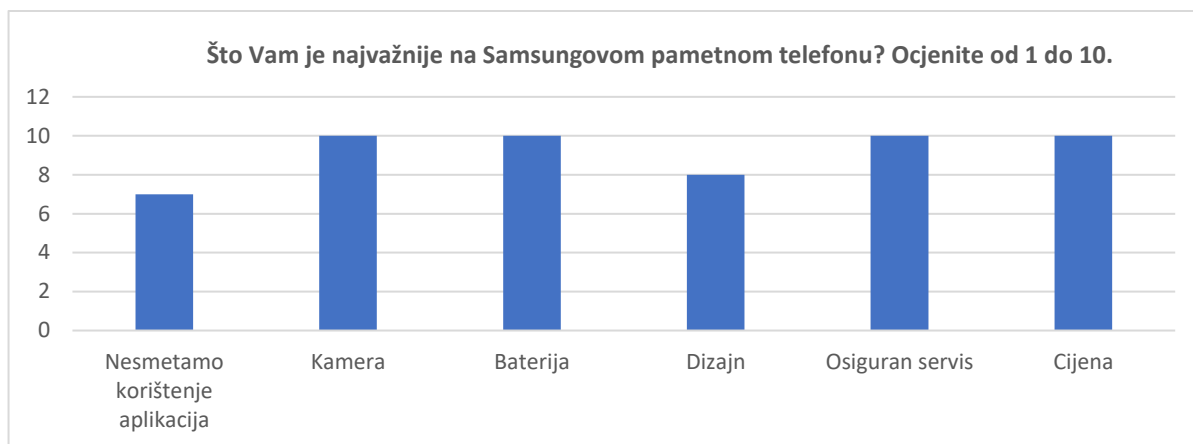


Izvor: Vlastita izrada autora rada prema podacima provedene ankete.

Pitanje 6.: Što Vam je najvažnije na Samsungovom pametnom telefonu? Ocjenite od 1 do 10.

Na pitanje što je najvažnije na Samsung mobilnom telefonu ispitanici su dali najveću cijenu (10) za kameru, izdržljivost baterije, osiguran ovlaštenu servis i cijena. Manje im je bitno neometano korištenje aplikacija te dizajn uređaja.

Grafikon 5. Što Vam je najvažnije na Samsungovom pametnom telefonu? Ocjenite od 1 do 10.

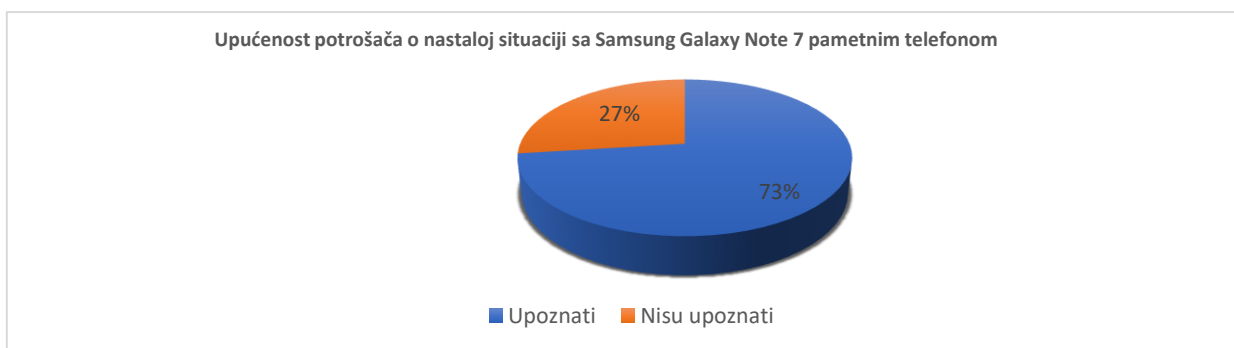


Izvor: Vlastita izrada autora rada prema podacima provedene ankete

Pitanje 7.: Da li ste upućeni u nastalu situaciji sa Samsung Galaxy Note 7 telefonom?

Rezultati su pokazali da je 73% ispitanika koji su znali za nastali problem pametnog telefona, dok 27% ispitanika nisu znali za prije spomenuti problem.

Grafikon 6 . Upućenost potrošača o nastaloj situaciji sa Samsung Galaxy Note 7 telefonom

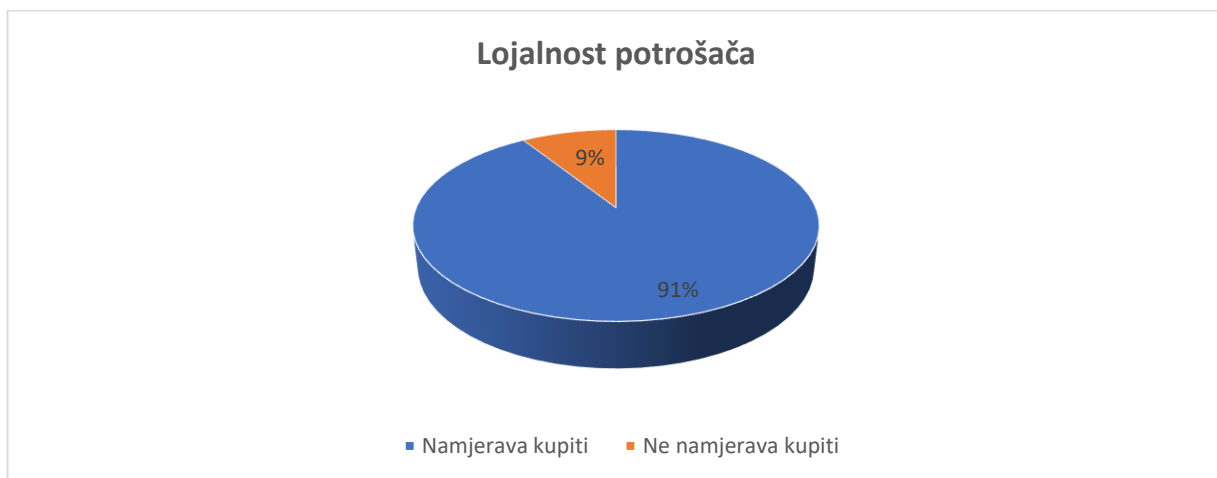


Izvor: Vlastita izrada autora rada prema podacima provedene ankete.

Pitanje 8.: Da li biste i dalje kupili Samsung telefon iako ste upoznati sa situacijom sa Galaxy Note 7 telefonom?

Rezultat je pokazao je da 91% ispitanika i korisnika namjerava kupiti ponovno Samsung pametni telefon u budućnosti dok se 9% ispitanika izjasnilo da će se prebaciti na druge marke telefona. Podaci su dobiveni od vjerodostojnog izvora, službene web stranice Samsunga. Svrha ankete je bila u tome da se istraži mišljenje postojećih Samsung korisnika u nastaloj situaciji te istraživanje kretanje samog potrošača u budućnosti. Pod time su mislili na to da prate što bi korisnici kupovali te da li su izgubili povjerenje u njihove proizvode. Anketom su došli do zaključka da potrošači i nakon incidenta sa pametnim telefonom Galaxy Note 7 imaju povjerenje u njihove telefone.

Grafikon 7. Lojalnost potrošača – da li će nakon što su upoznati sa problemom pametnog telefona ponovo kupiti telefon od istog proizvođača

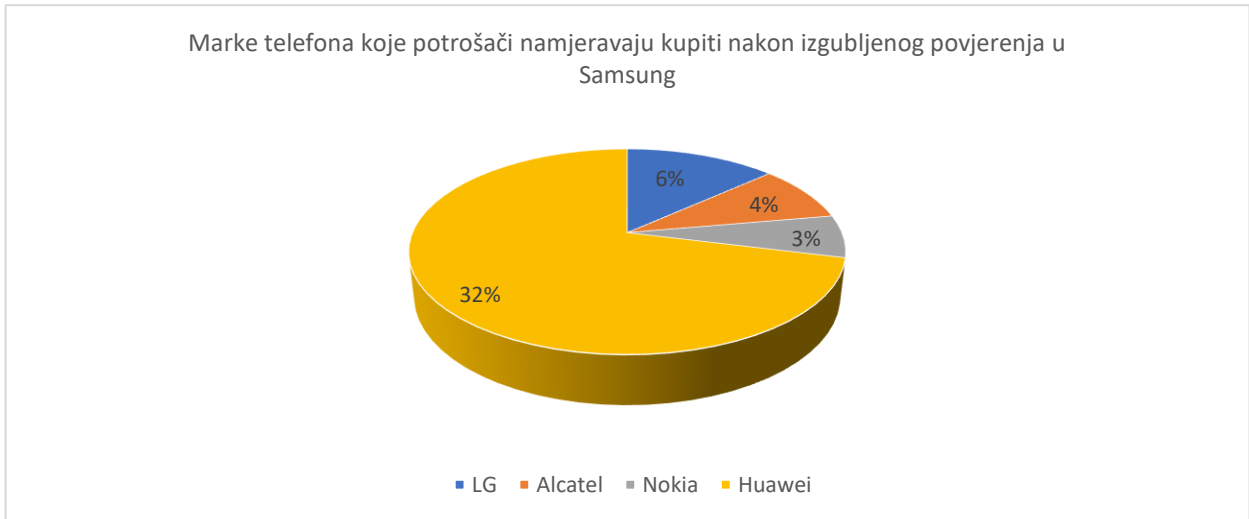


Izvor: Vlastita izrada autora rada prema podacima provedene ankete

Pitanje 9.: Koju marku telefona (osim Samsunga) bi kupili u budućnosti?

Na pitanje koju marku telefona bi ispitanici kupili u budućnosti se 32% ispitanika izjasnilo da bi kupili uređaj marke Huawei što nam pokazuje da su najviše zainteresirani za navedeni brend.

Grafikon 8. Druge marke telefona koje bi ispitanici kupili u budućnosti

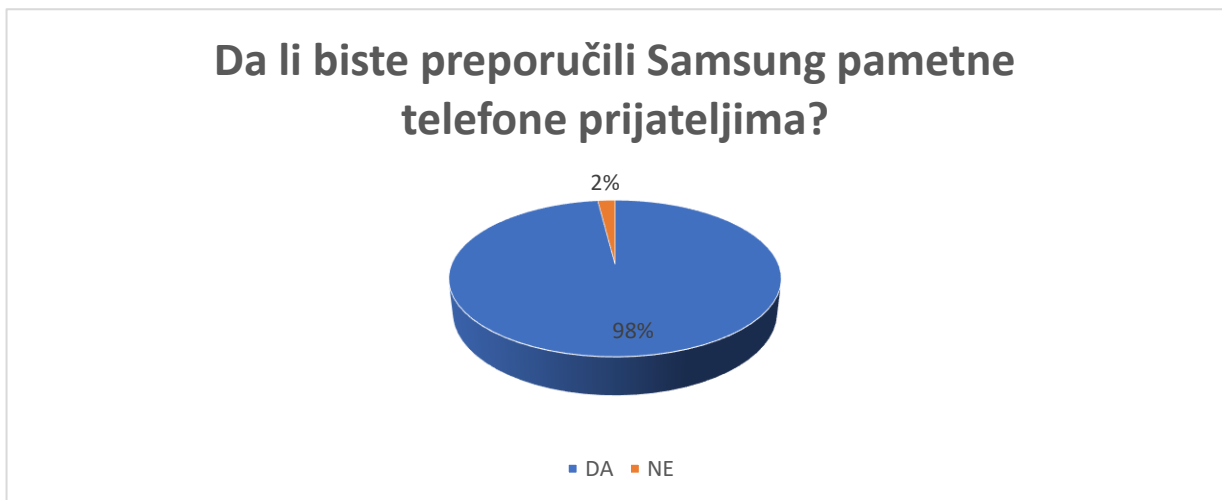


Izvor: Vlastita izrada autora rada prema podacima provedene ankete

Pitanje 10.: Da li biste preporučili Samsung pametne telefone prijateljima?

Na posljednje pitanje u anketi se čak 98% ispitanika izjasnilo da bi preporučili Samsung pametne telefone prijateljima.

Grafikon 9. Da li potrošači preporučuju Samsung pametne telefone



Izvor: Vlastita izrada autora rada prema podacima provedene ankete

8. ZAKLJUČAK

Samsung kompanija je južnokorejski industrijski konglomerat sa sjedištem u Seulu. Utemeljio ga je 1938. Lee Byung-chul kao poduzeće za izvoz ribe, voća i povrća. Od 1969. počeo je s proizvodnjom elektronike utemeljivši Samsung Electronics, a svoje je poslovanje potom proširio na naftnu i prerađivačku industriju, brodogradnju, industriju osiguranja i dr.; 1987. osnovao je razvojno-istraživački centar Samsung Advanced Institute of Technology. U 2014. tvrtka je s 275 000 zaposlenih ostvarila 208,9 milijarda USD prihoda. Najveće prihode i ostvarenja kompanija bilježi na prodaji mobitela, posebno pametnih telefona 21 stoljeća.

Iako Samsung nastavlja svoj uspjeh u poslovanju s mobilnim telefonima, suočava se s brojem izazova koji će zadržati zamah rasta u budućnosti. Konkurencija na tržištu mobilnih telefona postaje svakim danom sve veća. Samsung je postigao velik profit zahvaljujući maržama na uređajima što je usporedivo sa Apple-om i cijenama njihovih uređaja. Samsung je vrlo ovisan o stranim tvrtkama zbog tehnologije i modula. Prema rezultatima ankete, utjecaj eksplozije i zapaljena mobitela modela Samsunga Galaxy Note 7 nije znatno utjecao na sliku same kompanije. Samsung treba imati dobru marketinšku strategiju kako bi povratili povjerenje svojih krajnjih korisnika. Kompanija ima veliku konkurenciju po pitanju Android mobitela poput proizvođača Huawei i Xiaomi pametnih telefona. Druga važna stvar koju Samsung treba je usredotočiti se na održavanje i stvaranje lojalnosti među brandovima kod kupaca. Samsung je u rujnu 2016. godine povukao s tržišta 2,5 milijuna spomenutih telefona nakon prijavljenih slučajeva eksplozija baterija u njima. Iz Samsunga su potom uvjerali kupce da su svi zamjenski uređaji sigurni za korištenje, no prema zadnjim izvješćima čak se i nekim zamjenskim uređajima koji su proglašeni sigurnima, dogodilo isto. Galaxy Note 7 trebao je biti Samsungov odgovor na Appleov iPhone 7 što se nije dogodilo. Kupci su ga dobro prihvatili, no nakon ovih incidenata dionice Samsunga su počele padati, dok su Appleove narasle.

U empirijskom istraživanju ispitanici su pozitivno odgovorili na ponovnu kupnju pametnog telefona marke Samsung, čak njih 91,00%, dok ih je manji broj odgovorilo negativno sa 9,00%. Samsung treba raditi na tome da zadrži postojeće lojalne kupce jer je trošak stjecanja novih kupaca visok. Kako bi se stvorila lojalnost, Samsung treba imati kontinuirani razvoj proizvoda i usluga.

Za poduzeće Samsung, prilike bi bile povećanje proizvodnje na tržištu pametnih telefona, ostvarivanje planova za budućnost pokretanja prilagođenih proizvoda za pojedino tržište, kreiranje jedinstvene tehnologije, mobilno oglašavanje te dobivanje патената kroz akvizicije. Kao prijetnje za Samsung se pojavljuju zasićena tržišta pametnim telefonima, prijetnja od ulaska konkurenata na tržište, brze tehnološke promjene, cjenovna ratovanja, aktivni vladini zakoni protiv inovativne tehnologije zbog zdravlja i mentalnih problema.

9. POPIS LITERATURE

Popis literature i izvora

Web članci:

- Chen, B., Sang-hun, C. (2016), "Why Samsung abandoned its Galaxy Note 7 flagship phone," NYtimes, dostupno;
<https://www.nytimes.com/2016/10/12/business/international/samsung-galaxy-note7-terminated.html>, pristup ostvaren 25.02.2019.

Izvori:

- <http://www.samsung.com/hr/aboutsamsung/home/> pristup ostvaren 20.1.2018.
- https://www.samsung.com/us/msg/content/dam/samsung/us/aboutsamsung/2017/Samsung_Electronics_Sustainability_Report-2017.pdf pristup ostvaren 28.2.2018.
- <https://www.samsung.com/semiconductor/insights/news-events/samsung-mass-producing-energy-efficient-64m-dram/> pristup ostvaren 20.01.2018.
- <https://www.samsung.com/us/aboutsamsung/company/history/> pristup ostvaren 01.03.2018.
- <https://www.sony.net/SonyInfo/News/Press/200607/06-0714E/index.html>, pristup ostvaren 13.02.2019.
- <https://news.samsung.com/global/infographic-history-of-samsung-mobile-phones-evolution-of-display> pristup ostvaren 27.02.2018.
- <https://www.vecernji.hr/techsci/otvorena-izlozba-samsung-kroz-povijest-mobilne-telefonije-992227> pristup ostvaren 26.02.2018.
- https://www.gsmarena.com/samsung_d600-1103.php pristup ostvaren 23.04.2019.
- https://www.gsmarena.com/samsung_d900-1587.php pristup ostvaren 23.04.2019.

- https://www.gsmarena.com/samsung_armani-2046.php pristup ostvaren 23.04.2019.
- https://www.gsmarena.com/samsung_m8800_pixon-2535.php pristup ostvaren 23.04.2019.
- <https://propakistani.pk/2008/09/01/samsung-omnia-launched-in-pakistan/> pristup ostvaren 23.04.2019.
- https://www.phonearena.com/phones/Samsung-Corby-S3650_id3996 pristup ostvaren 23.04.2019.
- https://www.gsmarena.com/samsung_i9100_galaxy_s_ii-3621.php pristup ostvaren 23.04.2019.
- <https://www.bing.com/videos/search?q=samsung+launches+galaxy+s3&q=PF&cvid=2f186c0ec3d9436dbd696b93e348df01&cc=HR&setlang=en-US&PC=HCTS&ru=%2fsearch%3fq%3dsamsung%2blaunches%2bgalaxy%2bs3%26form%3dEDGEAR%26qs%3dPF%26cvid%3d2f186c0ec3d9436dbd696b93e348df01%26cc%3dHR%26setlang%3den-US%26PC%3dHCTS&view=detail&mmscn=vwrc&mid=B8CF603C34D8A6FB1725B8CF603C34D8A6FB1725&FORM=WRVORC> pristup ostvaren 24.03.2019.
- <https://www.smartphonehrvatska.com/2016/08/02/samsung-sluzbeno-predstavio-galaxy-note-7/> pristup ostvaren 13.02.2019.
- <https://news.samsung.com/global/statement-on-galaxy-note7>, pristup ostvaren 13.02.2019.
- <https://www.telegraph.co.uk/technology/2016/09/02/samsung-note-7-recall-millions-of-phones-to-be-replaced-after-ba/>, pristup ostvaren 13.02.2019.
- <https://news.samsung.com/global/samsung-electronics-announces-third-quarter-results-2016> pristup ostvaren 13.02.2019.
- https://www.gsmarena.com/samsung_galaxy_s8_s8plus_hands_on-review-1595.php pristup ostvaren 17.08.2019.

- <https://www.racunalo.com/samsung-galaxy-s8galaxy-s8-recenzija-stvoreni-da-impresioniraju/> pristup ostvaren 17.08.2019.
- https://www.gsmarena.com/samsung_galaxy_s9_and_s9_coming_on_february_26_to_ship_on_march_16-news-29180.php pristup ostvaren 17.08.2019.
- <https://www.gartner.com/en/newsroom/press-releases/2018-02-22-gartner-says-worldwide-sales-of-smartphones-recorded-first-ever-decline-during-the-fourth-quarter-of-2017> pristup ostvaren 17.08.2019.
- <https://www.gartner.com/en/newsroom/press-releases/2019-02-21-gartner-says-global-smartphone-sales-stalled-in-the-fourth-quart> pristup ostvaren 17.08.2019.
- <https://www.gartner.com/en/newsroom/press-releases/2019-05-28-gartner-says-global-smartphone-sales-declined-2-7--in> pristup ostvaren 17.08.2019.
- <https://mashable.com/2016/08/16/samsung-galaxy-note7-review/?europe=true> pristup ostvaren 24.03.2019.
- <https://news.samsung.com/global/samsung-announces-new-and-enhanced-quality-assurance-measures-to-improve-product-safety> pristup ostvaren 24.03.2019.
- <https://www.samsung.com/hr/news/local/samsung-zapoceo-program-zamjene-galaxy-note7-uredaja-u-hrvatskoj/> pristup ostvaren 23.04.2019.
- <https://eu.usatoday.com/story/tech/2016/09/02/samsung-stops-galaxy-note-7-sales-after-battery-explosions/89759962/> pristup ostvaren 23.04.2019.
- <https://www.nytimes.com/2016/10/12/business/international/samsung-galaxy-note7-terminated.html?action=click&module=RelatedCoverage&pgtype=Article®ion=Footer> pristup ostvaren 23.04.2019.
- <https://www.youtube.com/watch?v=qPYMrXcPNY8> pristup ostvaren 23.04.2019.

- <https://money.cnn.com/2016/10/12/technology/samsung-galaxy-note-7-profit-cut/index.html> pristup ostvaren 23.04.2019.
- <https://qz.com/892221/samsung-ssnlf-finally-explained-what-caused-the-galaxy-note-7-explosions/> pristup ostvaren 28.02.2018.
- <http://www.samsungsfour.com/mobiles/samsung-galaxy-smartphones-complete-model-list-released-year.html> pristup ostvaren 28.02.2018.

Popis slika:

Slika 1. Logo prepoznatljivosti tvrtke Samsung, Izvor: <https://1000logos.net/samsung-logo/> , pristup ostvaren 12.02.2019.

Slika 2. Prikaz Samsung tehnologije i razvoja uređaja kroz povijest Izvor: <https://news.samsung.com/global/infographic-history-of-samsung-things>, pristup ostvaren 01.03.2018.

Slika 3. Prikaz Samsung modela mobitela SGH250, Izvor: <https://mob.hr/samsung-od-izvoznika-ribe-do-broja-jedan-svijetu-smartfona/>, pristup ostvaren 26.02.2018.

Slika 4. Prikaz Samsung modela mobitela i SGH22000, Izvor: <https://mob.hr/samsung-od-izvoznika-ribe-do-broja-jedan-svijetu-smartfona/>, pristup ostvaren 26.02.2018.

Slika 5. Prikaz Samsung modela mobitela SGH-600, https://www.gsmarena.com/samsung_sgh_600-49.php, pristup ostvaren 13.02.2019.

Slika 6. Prikaz Samsug mobitela Black Jack, Izvor: https://www.phonearena.com/phones/Samsung-BlackJack_id1724, pristup ostvaren 23.04.2019.

Slika 7. Prikaz Samsung modela Giorgio Armani, Izvor: https://www.gsmarena.com/samsung_armani-pictures-2046.php, pristup ostvaren 23.04.2019.

Slika 8. Prikaz Samsung modela Omnia (i900), Izvor: https://www.gsmarena.com/samsung_i900_omnia-pictures-2422.php, pristup ostvaren 23.04.2019.

Slika 9. Prikaz Samsung modela mobitela Galaxy S8, Izvor: https://www.gsmarena.com/samsung_galaxy_s8-pictures-8161.php, pristup ostvaren 17.08.2019.

Slika 10. Prikaz Samsung modela mobitela Galaxy S8 plus, Izvor:

https://www.gsmarena.com/samsung_galaxy_s8+-pictures-8523.php, pristup ostvaren 17.08.2019.

Slika 11. Prikaz prodaje pametnih telefona u 2017. godinu za cijelo tržište, Izvor:

<https://www.gartner.com/en/newsroom/press-releases/2018-02-22-gartner-says-worldwide-sales-of-smartphones-recorded-first-ever-decline-during-the-fourth-quarter-of-2017> pristup ostvaren 17.08.2019

Slika 12. Prikaz prodaje pametnih telefona u 2018. godinu za cijelo tržište, Izvor:

<https://www.gartner.com/en/newsroom/press-releases/2019-02-21-gartner-says-global-smartphone-sales-stalled-in-the-fourth-quart>, Pristup ostvaren 17.08.2019.

Slika 13. Prikaz Samsung S10 serije pametnih telefona, Izvor:

<https://www.pcworld.com/article/3328397/samsung-galaxy-s10-specs-design-features-camera-release.html>, Pristup ostvaren 17.08.2019.

Slika 14. Prikaz prodaje pametnih telefona u prvom kvartalu 2019. godine

Izvor: <https://www.gartner.com/en/newsroom/press-releases/2019-05-28-gartner-says-global-smartphone-sales-declined-2-7--in>, Pristup ostvaren 17.08.2019.

Slika 15. Samsung Galaxy Note 7, Izvor: https://www.gsmarena.com/samsung_galaxy_note7-pictures-8082.php, pristup ostvaren 19.08.2019.

Slika 16. Prikaz Samsungove isprike o povlačenju modela Galaxy Note 7 u Republici Hrvatskoj, Izvor:

https://www.facebook.com/SamsungHrvatska/posts/1107119722707010?comment_id=1107290532689929&comment_tracking=%7B%22tn%22%3A%22R%22%7D, pristup ostvaren 28.02.2018.

Slika 17. Prikaz marketinških aktivnosti po brand-u na dan 23.04.2019., Izvor:

<https://app.kliker.biz/>, pristup ostvaren 23.04.2019.

Popis grafikona:

Grafikon 1. Pozicija Samsunga na Hrvatskim tržištu po marketing aktivnostima

Grafikon 2. Koja je vaša omiljena mobilna aplikacija? Zašto?

Grafikon 3. Da li trenutno koristite pametni telefon marke Samsung?Zašto?

Grafikon 4. Koji model Samsungovog pametnog telefona trenutno posjedujete?

Grafikon 5. Što Vam je najvažnije na Samsungovom pametnom telefonu? Ocjenite od 1 do 10.

Grafikon 6 . Upućenost potrošača o nastaloj situaciji sa Samsung Galaxy Note 7 telefonom

Grafikon 7. Lojalnost potrošača – da li će nakon što su upoznati sa problemom pametnog telefona ponocno kupiti telefon od istog proizvođača

Grafikon 8. Druge marke telefona koje bi ispitanici kupili u budućnosti

Grafikon 9. Da li potrošači preporučuju Samsung pametne telefone

Popis tablica:

Tablica 1. Osnovna obilježja uzoraka ispitanika o stavovima kupnje pametnog telefona nakon eksplozije modela Galaxy Note 7