

ZOOM: CONECTANDO PESSOAS DURANTE A PANDEMIA DO COVID-19

Categorias

PR Internacional

Gestão de situações de emergência ou crise

Assessoria de Imprensa / Relações com a mídia



INTRODUÇÃO

O Zoom Video Communications, Inc. é uma plataforma de comunicação unificada de *video-first*, confiável e inovadora que se tornou parte fundamental da vida cotidiana durante a atual pandemia de COVID-19.

Quando a crise de saúde global surgiu, as pessoas confiaram no Zoom para se conectarem com seus colegas, amigos e familiares, independentemente da distância física entre eles. Isso fez o número de participantes de reuniões no Zoom explodir do dia para a noite: de 10 milhões de participantes de reuniões diárias em dezembro de 2019 para 300 milhões de participantes de reuniões diárias em abril de 2020.

No entanto, a solução foi inicialmente projetada para o segmento corporativo e o Zoom não podia prever que todas as pessoas no mundo, de repente, estariam trabalhando, estudando e socializando a partir de suas casas, utilizando o produto em uma infinidade de maneiras inesperadas.

Em abril de 2020, o Zoom começou a trabalhar com a VIANEWS na Latina. O trabalho focou em:

01. Gerenciar solicitações de imprensa e realizar trabalho proativo com a mídia para entregar a narrativa do Zoom e assegurar que as informações e mensagens corretas fossem entregues de forma consistente, combatendo assim informações desencontradas/errôneas.
02. Constantemente fornecer informações e atualizações relevantes para a mídia, com foco no aumento de cobertura positiva.



OBJETIVOS

- Os principais objetivos da campanha, que teve duração de abril a junho de 2020, foram:
- Reforçar o comprometimento da empresa com seus usuários, com foco especial em privacidade e segurança;
- Dar voz ao Zoom no panorama de mídia da América Latina, em 8 países: Brasil, México, Argentina, Chile, Colômbia, Costa Rica, Panamá and Peru;
- Por fim, construir brand awareness para o Zoom na mídia.

INSPIRAÇÃO E IDEIAS CENTRAIS

O crescimento sem precedentes que o Zoom vivenciou em sua plataforma do dia para a noite foi instantaneamente refletido na mídia, onde a marca ganhou exposição global massiva. Era necessário gerenciar e controlar tal exposição, assegurando que as informações e as mensagens corretas fossem entregues para a mídia, além de educar os jornalistas sobre a empresa e suas soluções.

O programa exigiu um fluxo alto e constante de informações relevantes e positivas para a mídia, construídas junto com o Zoom e de acordo com as necessidades e características da América Latina. Além disso, executivos globais e regionais fluentes em espanhol e português receberam media training para compreender melhor a cultura local, estando assim preparados para interagir com mídia da região desde o México até a Argentina.



ESTRATÉGIA

O time da VIANEWS garantiu que os porta-vozes do Zoom falassem com os veículos certos, desde os veículos Mainstream (nacionais de grande audiência), aos de Negócios e também Tecnologia, de forma a espalhar as mensagens de forma rápida para seu público-alvo.

De forma mais ampla, a VIANEWS fez uso dos principais *assets* de comunicação já existentes, como anúncios globais da empresa e conteúdos de seu blog, e desenvolveu conteúdos que abordassem temas locais da América Latina. Trouxemos o mais alto nível de liderança para reagir de maneira rápida com comentários para ações proativas com a mídia e expertise na atuação de gerenciamento de crise.

A estratégia foi composta em três pilares:

Conteúdo Positivo

Gerar conteúdo relevante para a mídia e apoiar a abertura orgânica de espaços positivos com influenciadores.

Relacionamento com a imprensa

Ativar os contatos de mídia Tier 1 da VIANEWS, iniciar conversas sobre o Zoom, fornecer informações para os jornalistas e educá-los sobre a empresa e soluções, de forma a criar a oportunidade para os porta-vozes do Zoom terem momentos de entrevistas 1-to-1 com os jornalistas certos e no tempo certo.

Constância e ritmo

Alimentar a mídia com notícias e constantes atualizações do Zoom pelo menos uma vez na semana, para que os jornalistas pudessem sentir a empresa mais próxima a eles e interessada em fornecer informações.



EXECUÇÃO E TÁTICA

- A VIANEWS trabalhou em estreita colaboração com a equipe de comunicação e marketing do Zoom, utilizando o Zoom Chat e o Zoom Meeting como ferramenta de comunicação preferencial, de forma a agilizar processos internos como resposta a solicitações da mídia e aprovação de oportunidades de entrevistas e conteúdos locais. O trabalho na América Latina foi centralizado no Brasil, que atuou como hub team, responsável pela coordenação do trabalho nos demais países da LATAM.
- A equipe da VIANEWS forneceu monitoramento de mídia 24/7, tanto para cobertura orgânica quanto conquistada, e estava pronta para identificar rapidamente a coberturas negativas e tomar ações sobre elas, fornecendo declarações aprovadas, pedindo correções ou oferecendo entrevistas com o Zoom. Uma coisa importante foi fornecer porta-vozes à mídia regional que pudessem conversar em espanhol e português, pois o idioma local cria conexões e contribui para a construção de relacionamentos. As entrevistas foram 1 a 1 e para os meios de comunicação mais importantes da LATAM, e os jornalistas receberam as informações e notícias mais atualizadas e relevantes sobre o Zoom antes de cada entrevista.
- Com o objetivo de manter a marca próxima e acessível à mídia LATAM, a VIANEWS fornecia à imprensa praticamente 2 vezes por semana informações sobre melhorias em segurança e privacidade, atualizações na plataforma, aquisições, resultados financeiros, blogs e anúncios de executivos para colocar o Zoom e seus porta-vozes permanentemente em seu radar.



PLANEJAMENTO E CRONOGRAMA

Na fase de planejamento foram realizados os seguintes passos:

- Definição de estratégias e táticas de comunicação;
- Definição de mensagens-chave e foco das narrativas, com vistas à geração de conteúdos com sentimento positivo;
- Construção de mailings estratégicos locais e regional, para as ações com a imprensa;
- Definição de porta-vozes e desenvolvimento de media training.

Cronograma do projeto:

- Abril/2020 – Início instantâneo do projeto, definição do escopo de ações, desenvolvimento de mailing e contato com a imprensa, gerenciamento de notas negativas;
- Maio/2020 – Desenvolvimento de conteúdos sobre principais atualizações globais da empresa e foco em conteúdos sobre privacidade e segurança. Gerenciamento de notas negativas;
- Junho/2020 – Sugestões de pauta personalizadas aos veículos target e entrevistas. Desenvolvimento de conteúdos com foco em privacidade e segurança;
- Julho/2020 – Grandes quantidades de notas positivas e exposição nos principais veículos Tier com entrevistas.



RESULTADOS

Durante os 4 meses do programa, a VIANEWS foi capaz de alcançar excelentes resultados de mídia para a marca, incluindo artigos na mídia Tier 1 mais proeminente na região, de mainstream a Tecnologia e Negócios.

Entre os resultados estão a capa de uma das mais relevantes revistas de negócios do Brasil, Istoé Dinheiro; uma entrevista de TV para afiliada da Rede Globo, TV Vanguarda; artigos no Diario Financiero, Chile; cobertura no Clarín, Argentina; em El Economista, Costa Rica; em El Comercio, Peru; em La Prensa, Panamá; em Dinero, Colômbia; no jornal Milenio, México, entre muitos outros.

25

entrevistas

592

Clippings gerados proativamente com o trabalho de PR

148

é a média mensal de clippings conquistados proativamente

zoom

DESTAQUES

DIARIO FINANCIERO®

La República

REFORMA
CORAZÓN DE MÉXICO

ISTOÉ
Dinheiro

INSPIRAÇÃO PARA PROFAS
NEGÓCIOS

La Prensa
EL DIARIO LIBRE DE PANAMÁ

O ESTADO DE S. PAULO

O GLOBO

Forbes
MÉXICO

Valor
ECONÔMICO



MILENIO

ClarínX

EL UNIVERSAL
EL GRAN DIARIO DE MÉXICO

Dinero



RESULTADOS



Buscar Valor Empresas

Zoom concentra esforços para tornar aplicativo mais seguro

Companhia afirma que está mobilizada para resolver os problemas que deixaram usuários vulneráveis a hackers

Por Gustavo Brigatto — De São Paulo
18/05/2020 09:07 - Atualizado há um mês

Nas últimas semanas, o Zoom entrou em modo de contenção de danos. A



Zoom ha decidido dejar de dar soporte a las versiones anteriores a partir del próximo día 30 de mayo.

Zoom se planeja para abrir escritório no Brasil

Sucesso na quarentena, empresa pretende chegar ao Brasil no segundo semestre, de acordo com jornal. Prioridade é resolver questões de segurança

Da Redação
21/04/2020 às 20h00



Forbes

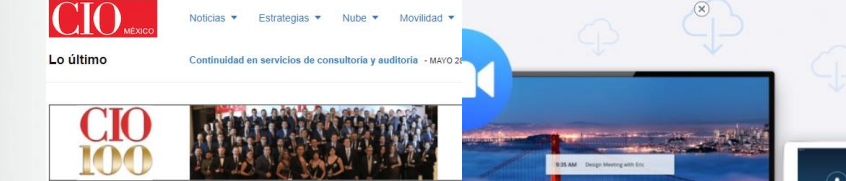
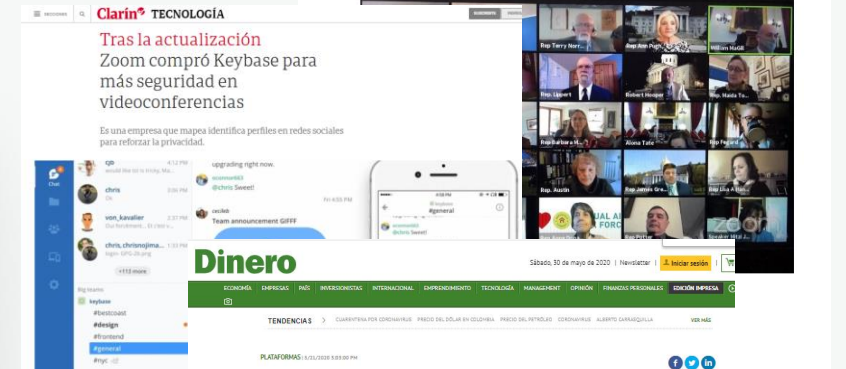
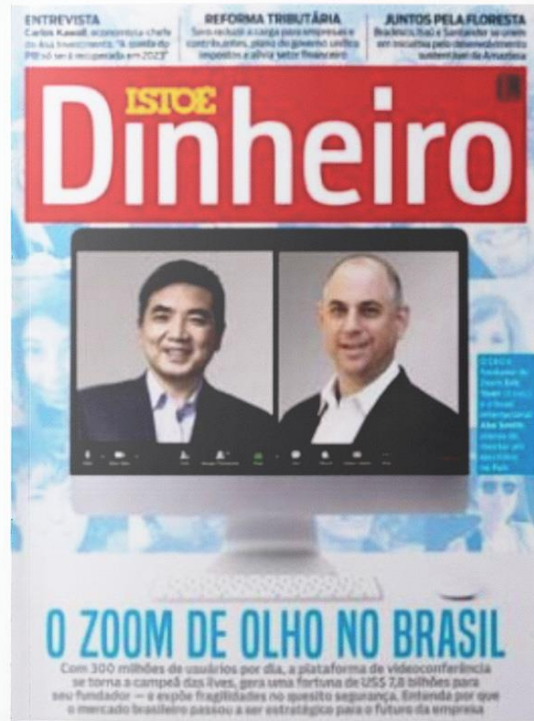
NEGÓCIOS CARREIRA LISTAS FORBESLIFE

INICIO > NEGÓCIOS > Zoom compra serviço de mensagens Keybase para melhorar segurança na plataforma

Zoom compra serviço de mensagens Keybase para melhorar segurança na plataforma

Redação

7 de maio de 2020 - Negócios



Zoom aumenta la seguridad en sus videoconferencias

5 nuevas funciones de Zoom que seguro no conocías



EQUIPE E ORÇAMENTO

Número de participantes: 6 (seis)

Pedro Cadina – Diretor e sênior counsel

Joseane Carmo – Coordenadora LATAM: desenvolvimento, entrega do projeto e coordenação do trabalho executado na América Latina

Lygia Maciel – Executiva de contas sênior: planejamento e execução das atividades operacionais

Tiago Candiani – Executivo de contas sênior: planejamento e execução das atividades operacionais e contato com agência parceira

Angel Sánchez – Diretor para países de língua espanhola

Jorge Rangel – Executivo de conta sênior para países de língua espanhola

Período em que o programa foi conduzido: Abril – Julho 2020

“Vimos na VIANEWS uma agência que realmente entende o panorama da mídia de negócios e de tecnologia na América Latina. Eles são especialistas em comunicação, orientados para resultados e sempre disponíveis. O *kick off* do nosso trabalho aconteceu de forma fácil e na velocidade que precisávamos. Estamos felizes por sermos parceiros da VIANEWS. ”

Farshad Hashmatulla,
International PR do Zoom Video
Communications





+55 11 3868 0188

R. LINCOLN DE ALBUQUERQUE, 259 • CJ 91
PERDIZES • SÃO PAULO • BRASIL • 05004-010

ATENDIMENTO@VIANEWS.COM.BR

VIANEWS.COM.BR

VIANEWS
LATAM COMMUNICATIONS AGENCY

Partnering With
HOTWIRE
THE GLOBAL COMMUNICATIONS AGENCY