



Reputación y #COVID19

Referenciación estratégica

Entrega #7 - Zoom: Unicornio en aprietos

21 de abril de 2020

Isabel Martínez

Estamos ante una crisis mundial sin precedentes. El Coronavirus no solo tendrá enormes impactos en nuestra salud y economía; también en la **Reputación** de empresas, gobernantes, líderes, instituciones, sectores y países.

Los comportamientos de la sociedad serán más exigentes y estarán influenciados por su **percepción** sobre la manera como cada uno actúe y comunique.

Saldrán bien librados quienes de manera responsable, coherente y empática, logren tomar decisiones acertadas y oportunas, para responder a las necesidades y expectativas de los diferentes grupos de interés.

Preservar la **Confianza** es el reto.
Humanismo es el llamado.
Conexión emocional es el camino.

Anny Martínez

Referenciación Estratégica

Con frecuencia, ante los principales retos y desafíos organizacionales, a los consultores nos preguntan *¿qué están haciendo los demás?*

Con este ejercicio, de entregas periódicas de informes temáticos cortos y específicos, queremos aportar contenidos que sumen y agreguen valor a las personas que hoy tienen el inmenso reto de proteger la reputación de sus empresas o entidades, en medio de la coyuntura mundial de #COVID19.

Entrega 1- Transformación de Logotipos	25 /marzo/2020
Entrega 2- Afectación reputacional cerveza Corona	27/marzo/2020
Entrega 3- ¿Qué están haciendo las mejores?	30/marzo/2020
Entrega 4- Unidos contra las fake news	1 /abril/2020
Entrega 5- Corea del Sur: referente mundial	6/abril/2020
Entrega 6- Una apuesta millonaria	13/abril/2020
Entrega 7- Zoom: Unicornio en aprietos	21/abril/2020



Próxima entrega
28 de abril

Linked in

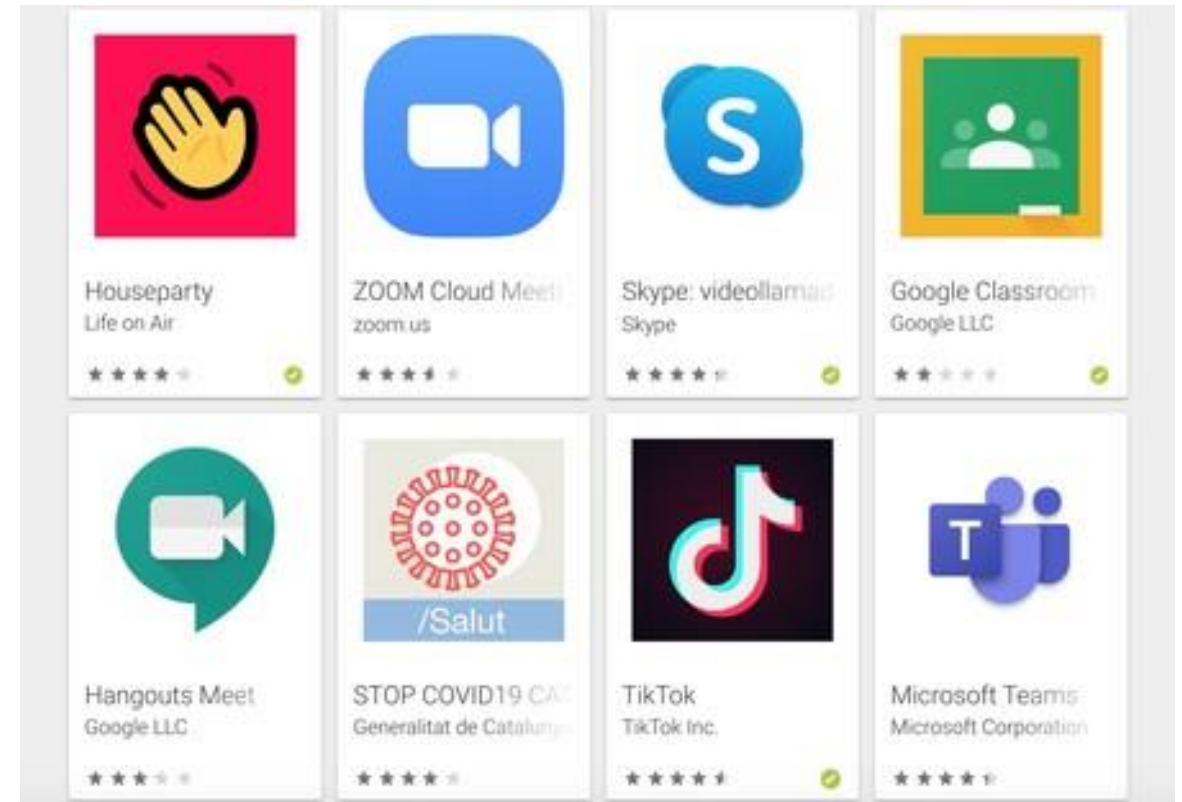
Puedes consultar todas las entregas en mi cuenta de LinkedIn o suscribirte, escribiendo al correo annymartinezsas@gmail.com

Entrega 7 – ZOOM: unicornio en aprietos



ENTREGA 7- ZOOM: UNICORNIO EN APRIETOS

- **CASO:** En plena crisis del Coronavirus, cuando el mundo y las empresas sufren las consecuencias económicas del aislamiento físico, Zoom, la empresa que ofrece servicio de videoconferencias, experimenta un crecimiento comercial y financiero millonario, al mismo tiempo que enfrenta una crisis reputacional asociada a fallas de seguridad y privacidad en su sistema. A pesar de haber reaccionado rápido y aceptar el error, ¿será capaz este unicornio de hacer sostenible su crecimiento y mantener la confianza de sus grupos de interés?
- **CONTENIDO:**
 - ✓ Eric Yuan y el sueño Americano
 - ✓ Zoom la revelación de Silicon Valley
 - ✓ El problema
 - ✓ El Unicornio que sorprende a Nasdaq
 - ✓ Reacciones
 - ✓ La respuesta de la compañía



ENTREGA 7- ZOOM: UNICORNIO EN APRIETOS

- Zoom fue creada como una herramienta para facilitar y hacer más simple la comunicación digital.
- Con el confinamiento ocasionado por COVID-19 y la sentida necesidad de las personas alrededor del mundo de conectarse por diversas razones, Zoom ha vivido un incremento desproporcionado.
- A las fallas de privacidad, que consisten, entre otras, en que las reuniones son atacadas por troles para hacer aparecer material inapropiado, se le ha dado el nombre de “Zoombombing”.
- Nació como una aplicación “sin fricción” lo cual significa que cualquier usuario puede acceder a ella, es fácil de usar y gratis (los primeros 40 minutos), aunque también tiene productos de pago.
- A finales de diciembre de 2019 ZOOM tenía aproximadamente 10 millones de usuarios. En marzo de 2020 su número superó los 200 millones, lo cual representa un crecimiento del 1.900%
- La crisis generada por esta situación, logró afectar el exitoso comportamiento de la acción en bolsa, ocasionando caídas hasta del 20% y 30% de su valor.
- En su página oficial, Zoom hace referencia a cuatro frentes de uso específicos: teletrabajo, educación, celebración de eventos virtuales y telemedicina.
- A pesar de su éxito comercial y financiero, el auge inesperado dejó en evidencia fallas en la seguridad y la privacidad de la aplicación, por lo cual enfrenta una delicada crisis de reputación.
- La compañía, en cabeza de su CEO han reaccionado rápido, admitiendo con transparencia el error e implementando correctivos inmediatos.
- Zoom ofrece un paquete integral de servicios de reuniones, webinars, sala de conferencia, chat y sistema telefónico.



“Según el Fondo Monetario Internacional, la frecuencia de los ciberataques año con año sería dos veces más alta, con lo que las pérdidas podrían ser de 2.5 a 3.5 veces más fuertes, o de entre 270 a 350 mil millones de dólares”.

FuenteMerca20

ERIK YUAN Y EL SUEÑO AMERICANO

Es clasificado por The Financial Times como “el nuevo rey del trabajo remoto”

Inmigrante rechazado

- Nació en China, en una provincia de Shandong, entre Pekín y Shangai
- Es hijo de una pareja de ingenieros de minas.
- Gran admirador de Bill Gates, soñaba con seguir sus pasos por lo cual quiso emigrar a Silicon Valley cuando terminó sus estudios de ingeniería, pero la visa le fue negada ocho veces.
- En la época de los 90 logró la visa. Con 27 años y sin saber inglés, llegó a Silicon Valley en el momento en que el auge de la tecnología estaba en apogeo.
- Comenzó su trabajo en WebEx, empresa que en 2007 pasaría a convertirse en Cisco.
- Allí estuvo 10 años y llegó a ocupar el cargo de Vicepresidente.



Nace Zoom

- En CISCO Yuan propuso a los directivos crear una plataforma para mejorar las videoconferencias, pero su iniciativa no fue aceptada.
- Renunció a Cisco para iniciar su “start up” y competir contra su ex empresa, contra Microsoft y otros gigantes tecnológicos.
- A pesar de que los fondos de inversión lo rechazaron, contó con el apoyo de un ex Jefe (Dan Scheinman) quien lo financió con 250.000 dólares y le ayudó a crear la empresa, e incluso le sugirió el nombre de Zoom (junto a otras opciones como Zippo o Poppy).
- En 2011 Yuan constituyó la empresa y en 2013, hizo el lanzamiento de la primera versión del producto.

ZOOM: LA REVELACIÓN DE SILICON VALLEY

- La compañía fue fundada por el empresario chino Eric Yuan en 2011
- La inspiración para crear Zoom nació en su época de adolescente, buscando facilitar formas de comunicación más fáciles con su novia, quien para esa época vivía a una distancia de 10 horas en tren
- En 2013, Yuan lanzó el servicio 'Zoom' como una herramienta para conferencias con video, con una capacidad inicial de 25 participantes
- Un año después, en junio de 2014, tras un proceso sostenido de crecimiento, alcanzó 10 millones de usuarios
- Ante la demanda de usuarios y buena acogida del servicio, Zoom amplió el número de participantes en sus reuniones, pasando de 25 a 100.
- Posteriormente, para sus clientes comerciales, comenzó a ofrecer capacidad de hasta 1.000 usuarios por videoconferencia
- En abril de 2019, logrando uno de sus hitos más relevantes como empresa, Zoom salió a bolsa
- Actualmente tiene 2.000 empleados
- La sede principal está ubicada en Silicon Valley pero conserva los nexos con China, donde está ubicado un tercio de su planta.
- Los servidores de Zoom, están distribuidos en 17 centros de datos a nivel mundial y son operados por la misma empresa



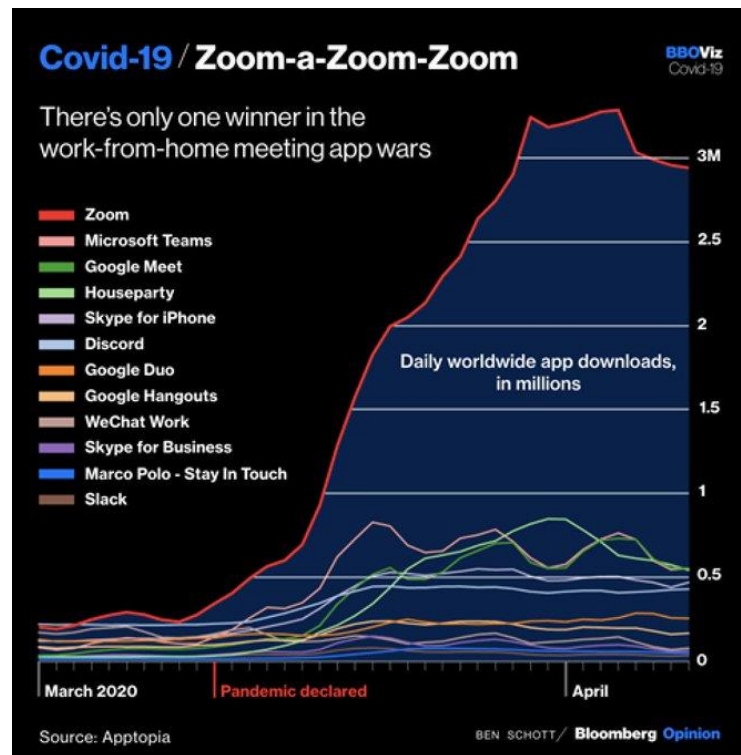
ZOOM: LA APP DE MODA



- Sus características son simplicidad y rapidez
- No requiere suscripción
- Su descarga es gratuita
- Cuenta con una aplicación de escritorio intuitiva y fácil de usar.
- Permite hacer stream gratuito hasta para 100 usuarios
- También hay planes para equipos de pequeñas y medianas empresas (US\$15-US\$20 al mes por anfitrión) y grandes empresas por US\$20 al mes por anfitrión con un mínimo de 50 anfitriones.
- En general es estable y de buena calidad.
- Se puede programar una charla e invitar a asistentes que no tienen que tener una cuenta con Zoom.
- Se pueden seleccionar varios anfitriones para una reunión y ajustar los horarios.
- En una sola llamada pueden participar hasta 1.000 usuarios
- En la pantalla de video pueden aparecer al mismo tiempo hasta 49 usuarios.
- Se puede compartir pantalla al mismo tiempo que permite escribir o dibujar en un tablero.
- Permite compartir archivos y cuenta con el sistema de chat y formulación de preguntas.
- Brinda la posibilidad de generar subgrupos o trabajo en parejas y luego volver a la sesión grupal.
- El organizador de la reunión puede convocarla pero no necesitar estar presente en su desarrollo.
- La reunión o el espacio virtual se puede grabar en el computador o en la nube.

LA PREFERIDA EN MEDIO DE COVID-19

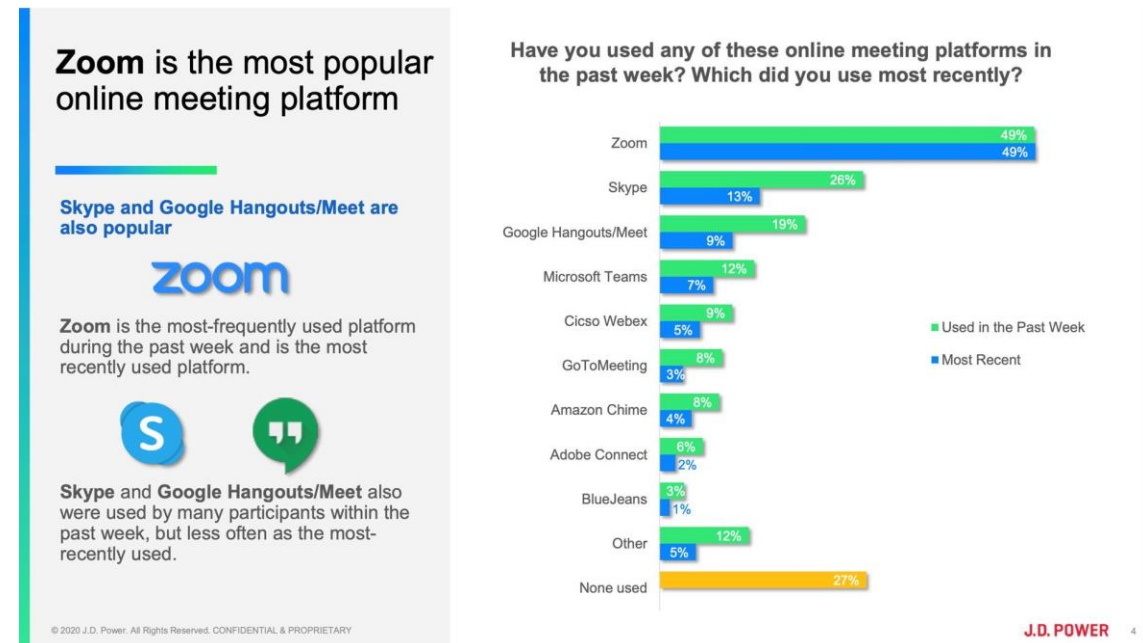
14 de abril: Apptopia publica que Zoom lidera el mercado de soluciones de comunicación para teletrabajo desde casa



En el mes de marzo de este año, el tráfico diario en la aplicación se incrementó en un 535 % por ciento

En tan solo un día de marzo, la aplicación tuvo 343.000 descargas de las cuales el 18% fueron en Estados Unidos.

15 de abril: J.D. Power publica que Zoom es la Plataforma más popular para reuniones online



ZOOM: EL UNICORNIO QUE SORPRENDE A NASDAQ

Desde abril de 2019 (que salió a bolsa) las acciones Zoom han presentado un excelente comportamiento que supera a sus competidores, incluso a pesar de la crisis que atraviesa.

- El 19 de abril de 2019, Eric Yuan tocaba la campana celebrando el ingreso de Zoom a Nasdaq
- Para ese momento la compañía estaba valorada en 9.200 millones de dólares y debutó con un precio de 36 dólares por acción.
- Su valoración comenzó antes de que estallara la crisis de COVID cuando ya las acciones tenían un precio unitario de 70 dólares.
- A diciembre de 2019 Zoom contaba con 10 millones de clientes y en marzo de 2020 su número se incrementó hasta llegar a 200 millones de usuarios
- El 23 de marzo de 2020 la acción de Zoom había subido a 159,5 dólares. El valor de la empresa subió 2.000 millones de dólares, posicionándose como el cuarto incremento de valor más alto de la historia registrado por Bloomberg
- Este proceso de crecimiento permitió que Eric Yuan ingresara este año a la lista de millonarios de la revista Forbes, con una fortuna valorada en 5.500 millones de dólares
- La crisis reputacional desatada por los temas de privacidad y seguridad, llevaron a que la acción cayera en 30,3% desde los máximos de 159,5 dólares. No obstante, en abril ya presentan recuperación.



EL PROBLEMA: SEGURIDAD Y PRIVACIDAD

A pesar de que la compañía informó haber revisado sus políticas de privacidad e informó que no comercializa la información de sus usuarios, las políticas de Zoom no aclaran si comparte datos con terceros, a diferencia de sus competidores Cisco y Apple quienes si son explícitos en estos criterios en sus normatividades.

Acceso a datos de usuarios

Zoom es fácil de acceder y se descarga directamente desde la web a los computadores de sus usuarios y podía tener acceso a sus exploradores y sistemas operativos, con lo cual podrían acceder a más datos de cada persona.

Exposición de la privacidad

Los administradores de una llamada pueden acceder a los contenidos de una conferencia grabada por uno de los usuarios, incluyendo el vídeo, audio y chat. Debido a esto algunos videos privados se han expuesto públicamente como sesiones entre psicólogos y pacientes, formaciones empresariales con nombres y número de teléfono de los participantes, entre otros.

Servidor oculto

En los computadores Mac, Zoom instalaba un servidor web oculto al usuario. Con este se podría entrar en el sistema infectando a otros programas con privilegios de administrador, y activar la cámara y el micrófono sin que el usuario lo note. Y permitiría a la aplicación reinstalarse sin el permiso del usuario

Perfiles en LinkedIn

El *New York Times* descubrió que Zoom generaba conexiones entre los usuarios que querían permanecer anónimos y sus respectivos perfiles en LinkedIn

Trolls- “Zoombing”

En medio de las reuniones virtuales, la App ha presentado sabotajes por parte de trolls que, proyectan en la pantalla imágenes con contenido pornográfico, racista o violento.

Envío de información a Facebook

A través de la aplicación para iPhone, Zoom ha compartió datos con Facebook sobre las páginas visitadas por los usuarios y hábitos de navegación, aunque no tuvieran cuenta de Facebook. Si bien otras aplicaciones lo hacen, Zoom no informaba de esta transmisión de datos en sus cláusulas de aceptación del usuario.

Puerta para atacantes

En Windows, Zoom puede servir como puerta para que un atacante obtenga el nombre de usuario y la contraseña de cualquiera que la utilice., Zoom no ha estado usando ningún tipo de cifrado hasta el momento. Si un malintencionado intercepta la conferencia, puede extraer toda la información de vídeo, audio y texto.

REACCIONES



Según Wikipedia *"El uso de Zoom ha sido prohibido por múltiples gobiernos y empresas, incluyendo Google, por los riesgos de privacidad y seguridad que entraña. A fines de abril 2020, quienes paguen por una suscripción comercial de Zoom tendrán la opción de que sus llamadas no pasen por China"*



Elon Musk, cofundador de PayPal, Tesla Motors, SpaceX, OpenAI, entre otras. Por medio de un comunicado publicado el 28 de marzo, prohíbe a sus empleados de SpaceX el uso de Zoom debido a los problemas de seguridad que ha registrado la aplicación en días recientes.



La primera semana de abril, Google envió un correo electrónico a sus empleados mencionando las "vulnerabilidades de seguridad" de Zoom y advertía su decisión de que la App dejará de funcionar en los computadores de los empleados de Google.



En un comunicado publicado el 9 de abril, la NASA prohibió su uso: *"Los empleados y contratistas de la NASA tienen prohibido el uso de Zoom, no está permitido acceder a la app en ningún dispositivo proporcionado por la institución. Esto incluye todos los equipos provistos por el gobierno o cualquiera que se conecte a la red de la NASA, ya sean ordenadores de mesa, tabletas o móviles"*

- **Taiwán:** vetó su utilización en todas sus agencias gubernamentales
- **Alemania y Singapur:** los ministerios de Exteriores de estos países restringieron el uso de Zoom en sus computadores.
- **Reino Unido:** el Ministerio de Defensa se sumó a las entidades gubernamentales que prohibieron el uso de la herramienta
- **Estados Unidos:** El departamento de Educación de Nueva York y el Senado Norteamericano, solicitaron no usar sus servicios

RESPUESTA DE LA COMPAÑÍA



- 29 de marzo: Zoom actualizó su política de privacidad para aclarar qué información recopilan y cómo es utilizada. "explícitamente aclaramos que no vendemos los datos de nuestros usuarios, nunca hemos vendido datos de usuarios en el pasado, y no tenemos intención de vender los datos de los usuarios en el futuro".
- 1 de abril: el CEO de Zoom, Eric S. Yuan, publicó un comunicado en el reconoce que algunos de los problemas que estaba enfrentando la plataforma, ya fueron corregidos. Anuncia que durante tres meses la aplicación no tendrá funcionalidades nuevas y se enfocarán en corregir las fallas más recientes como la extracción de datos para Facebook.
- 6 de abril: invitan a un live abierto que titulan "pregunta lo que quieras a Eric" para resolver cualquier duda sobre la empresa
- 9 de abril :publican los cambios y actualizaciones hechos su sistema para hacerlo más seguro
- 10 de abril: 7 razones por las cuales es Seguro utilizar Zoom
- 10 de abril: 10 maneras de mantener seguras sus reuniones de Zoom
- 15 de abril: comparten avances concretos de su plan de 90 días para seguir reforzando la seguridad de la aplicación
- Tanto en su página web como en sus redes sociales, reconocen a aquellos clientes y usuarios que manifiestan estar utilizando la herramienta y obteniendo buenos resultados

ACEPTAR EL ERROR Y CORREGIRLO



Eric Yuan, CEO de Zoom

“Tenemos tantos usuarios que hemos triplicado nuestra capacidad, porque estamos ofreciendo servicios gratuitos a colegios y otras entidades en medio de la crisis, lo cual nos emociona mucho. Pero necesitamos brindar apoyo y formación a nuestros usuarios porque en muchos de los casos no tienen recursos tecnológicos. Eso ha implicado ajustar algunas políticas de seguridad, como reforzar las contraseñas. Pero hemos aprendido la lección y rápidamente implementamos cambios.”

- **Dar la cara:** Zoom, en cabeza de su CEO admitió públicamente que tenía fallas y lo hizo a través de un comunicado oficial en su página web. También ha concedido entrevistas a prestigiosos medios como la revista Time para hablar del tema.
- **Admitir el error:** En lugar de tapar la situación o adoptar el silencio como estrategia, Zoom reconoce el error y admite que tuvo fallas y se pone a disposición de los medios y los usuarios para responder preguntas.
- **Ofrecer disculpas:** Al mismo tiempo la compañía ofrece disculpas a los usuarios, admitiendo que Zoom no estaba preparada para este repentino crecimiento.
- **Ofrecer una explicación:** En una entrevista con la revista Time, el CEO de Zoom menciona que la herramienta se creó con la intención de ser un producto empresarial que ofreciera servicios de valor agregado a las compañías y no a usuarios personales, por lo cual no fue concebida ni diseñada teniendo en cuenta criterios de privacidad de uso personal. Sin embargo, reconoció que debían reevaluar sus prioridades para afrontar esta coyuntura.
- **Actuar con rapidez:** tan pronto la aplicación comenzó a presentar fallas, la Compañía respondió con celeridad. No solo su CEO ofreció públicamente disculpas, sino que enrutó la empresa para tomar medidas, ajustar procesos.
- **Corregir las fallas:** en el comunicado publicado expresa que los problemas recientes han sido corregidos en su mayoría y explica la creación de un plan de 90 días durante los cuales la empresa estará enfocada en la solución de sus problemas de privacidad y seguridad.
- **Asesorarse:** crearon un Consejo Asesor, con líderes de seguridad de diferentes sectores para llevar a cabo auditoría de seguridad y prepararan un informe de transparencia. También contrató a Alex Stamos (antiguo director de seguridad de Facebook) como asesor externo.

RECOMENDACIONES PARA ASEGURAR LAS REUNIONES



SECURITY TIP 1 Turn on Your Waiting Room

One of the best ways to secure your meeting is to turn on Zoom's Waiting Room feature. This feature provides a virtual waiting room for your attendees and allows you to admit individual meeting participants into your meeting at your discretion.



SECURITY TIP 2 Don't Use Your Personal Meeting ID for Public Meetings

For public meetings, you should always schedule new meetings with randomly generated meeting IDs. That way, only invited attendees will know how to join your meeting.



SECURITY TIP 3 Master the Security Menu

All security options in a single button, right in the in-meeting menu. Under this menu you will be able to: Lock the Meeting, enable the Waiting Room, and manager Participants.



SECURITY TIP 4 Only Allow Registered or Domain Verified Users

When scheduling a meeting, you can require attendees to register with their e-mail, name, and custom questions. You can even customize your registration page with a banner and logo.

SECURITY TIP 5 Control Screen Sharing

Zoom gives you the ability to determine if you want other participants in the meeting to be able to share their screens, or if you want to be the only one with that ability. You can easily toggle this feature on and off from the screen sharing menu, as well as the security menu.



SECURITY TIP 6 Disable Private Chat

In-meeting chat adds another dimension of collaboration to your meetings, and creating a place for questions to be asked and fielded later. If chat can become distracting or unproductive. In those cases, Zoom allows you to disable and enable chat throughout your meeting.



SECURITY TIP 7 Mute Participants

We've all been in meetings where somebody forgets to mute. Zoom allows you to solve this problem with a simple button to mute all participants. For an added layer of security, you can also disable participant's ability to unmute themselves.



SECURITY TIP 8 Turn Off Annotation

To avoid unwanted annotation, Zoom allows you as the meeting host to remove all participants ability to annotate during a screen share. You can disable this for the entire meeting, or just temporarily.



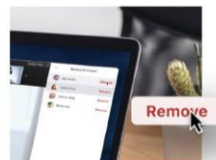
SECURITY TIP 9 Make Someone Co-Host

You can promote a trusted meeting attendee to Co-Host, allowing them many of the same privileges and control features available to the meeting host themselves.



SECURITY TIP 10 Remove Participants

If you follow the tips so far, you should never find yourself in a meeting with an unwanted guest. But if you do need to remove an attendee from the meeting at any point, Zoom makes it easy to kick an unwanted participant out of the meeting.



Zoom Video Communications, Inc.

OTRAS OPCIONES

En vista de los problemas ocasionados por Zoom, otras opciones son buenas alternativas para la conectividad virtual, dependiendo de la necesidad específica. Ellas son:



ESTE CASO CONTINUARÁ...

¿Logrará Zoom superar su crisis reputacional y seguir siendo el gran ganador en el marco de COVID- 19?



- ¿Tendrá Zoom la capacidad para asimilar su desmedido y sorpresivo crecimiento e incluso superarse a si misma?
- ¿Los errores y fallas de Zoom serán aprovechados por la competencia para tomar medidas que le generen afectación comercial?
- ¿Ser de origen chino tendrá alguna relación con las reacciones de rechazo y prohibición de algunas empresas y países?
- ¿Reconocer los errores cometidos y comunicar las acciones implementadas para corregirlos, será suficiente?
- ¿Podrá Zoom recuperar la confianza perdida?
- ¿Recuperará la acción sus máximos históricos en la bolsa?
- ¿Estarán los usuarios de Zoom dispuestos a pagar por el uso de la aplicación una vez superada la pandemia?

REFERENCIAS

Sobre Zoom

- El País: Los problemas de privacidad y seguridad sacuden el éxito de Zoom
- Money Control: Zoom CEO Eric S Yuan apologises to users for privacy and security gaps
- BBC: Coronavirus: qué tan seguras son Zoom y otras apps de videollamadas tan populares en la cuarentena por el covid-19
- NY Times: La lección que estamos aprendiendo de Zoom
- Merca20: Elon Musk prohíbe a sus empleados utilizar Zoom por seguridad: ¿Deberías hacer lo mismo?
- EL País: Crece el número de empresas que prohíben a sus empleados utilizar Zoom para comunicarse
- El Tiempo Zoom se disculpa por fallas de seguridad en medio de polémica
- Time: 'We Learned a Lesson.' Zoom's CEO Wants You to Trust the Company Again
- Expansión: Zoom Video, la estrella del Nasdaq, se desploma en Bolsa por los problemas de ciberseguridad
- El País: El éxito de 'Zoom', la aplicación que ha aumentado su valor durante la pandemia
- Vanity Fair: La historia de Eric Yuan, El hombre detrás de Zoom que ha duplicado su fortuna en un mes

Fotografías

- Forbes
- Google
- El País
- Periódico El Tiempo
- BBC



GRACIAS

Ana Isabel Martinez M



+57 3104265752



anaisabelmtzm@gmail.com



Ana Isabel Martinez M



Ana Isabel Martinez M