

---

## PŘIHLÁŠKA do 16. ročníku soutěže

### Projekt:

Název projektu:

AnyDesk – krize jako příležitost

Projekt byl navržen a proveden pro:

AnyDesk Software GmbH

### Na projektu se dále podíleli:

Firma/organizace:

Ewing s. r. o.

### Přihlašujeme do:

Komunikační disciplíny:

I.6 Krizová komunikace

Porota má právo na změnu-přesun projektu do jiné kategorie,  
pokud uzná, že by tam mohl mít větší šanci na ocenění

### Osoba, která projekt do soutěže předkládá:

Jméno:                      Jakub

Firma/organizace: Managing Partner

Stručné shrnutí projektu:

Německá společnost AnyDesk nabízí softwarové řešení pro přístup ke vzdáleným zařízením. Organizované skupiny internetových podvodníků však začaly program nelegálně zneužívat pro vykrádání bankovních účtů. Reputace společnosti byla ve vážném ohrožení. Krizi se nám díky včasnému zásahu podařilo nejen zažehnat, ale další systematickou prací postupně přetvořit ve skvělou příležitost. AnyDesk nakonec dobyl trh a stal se nejpoužívanějším řešením ve svém oboru.

Zadání, cíle projektu, cílové skupiny:

AnyDesk je software pro přístup ke vzdáleným zařízením, který po celém světě používají miliony jednotlivců a desítky tisíc firem. Program bohužel začali nelegálně používat indiští scammeři – podvodníci, kteří se na internetu vydávají za někoho jiného a snaží se z lidí vylákat peníze. Své oběti po telefonu přesvědčovali, že jsou zaměstnanci jejich banky, a následně je přiměli ke stažení bezplatné verze AnyDesku a k prozrazení svého přístupového kódu. Tím však tito uživatelé podvodníkům umožnili převzít kontrolu nad jejich mobilem. Indická ústřední banka proto v únoru 2019 vydala prohlášení, které před těmito praktikami varovalo. Tamní média si ale prohlášení vyložila špatně a začala AnyDesk prezentovat jako „podvodnou aplikaci“. Problém přitom nebyl v aplikaci samotné, ta je dokonale zabezpečená, ale v tom, že neznalí uživatelé sdělili kód neověřené osobě a povolili jí neomezený přístup ke svému mobilu včetně bankovního účtu. A to i přes varovné oznámení přímo v aplikaci. Během jediného dne se v médiích začaly objevovat desítky negativních článků a špatně pochopená varování začala kolovat po sociálních sítích. Začínající krize v Indii mohla ohrozit reputaci společnosti po celém světě.

Strategie:

Ve stejný den jsme připravili oficiální prohlášení a dopisy pro indickou ústřední banku i pro redakce médií, které vydaly špatně interpretované články. Systematicky jsme monitorovali dění na sociálních sítích a aktivně s uživateli komunikovali. Hrozby jsme se chopili coby příležitosti a vytvořili jsme jedinečnou iniciativu s cílem edukovat indický trh v oblasti kybernetické bezpečnosti. Podařilo se nám tak vybudovat další komunikační platformu s koncovým uživatelem.

Nástroje a aktivity

U médií jsme zajistili opravy článků, včetně doplnění našeho vyjádření spolu s radami, jak zvýšit bezpečnost bankovních účtů v podobných situacích. S vybranými médii jsme rovnou navázali dlouhodobou spolupráci. Osvětu v oblasti bezpečnosti jsme zakomponovali také do dalších kampaní a do obsahu na sociální sítě. Na konci roku 2020 jsme navázali spolupráci s Jimem Browningem, nejznámějším tvůrcem na YT, který se zaměřuje na indické scammery a jehož videa čítají cca 180 mil. zhlédnutí.

Výsledky:

Podařilo se nám nejen zachránit reputaci, ale postupně také překonat konkurenci a stát se jedničkou na indickém trhu. Díky navazující spolupráci s médii a edukačním kampaním se AnyDesk nadále daří profilovat coby autoritu v dané problematice. Do konce roku 2020 AnyDesk zaznamenal 170% nárůst tržeb a za dvouletou spolupráci s Ewingem společnost více než ztrojnásobila svoji hodnotu.

Weblinky:

<http://bit.ly/u2026ign> , <http://bit.ly/AnydeskProduct>