

CHECKLISTE

Sechs Schritte zu mehr Social Media-Security



Wer sich gegen Aktivitäten in den sozialen Medien ausspricht, tut dies oft aus Sorge vor Kontrollverlust und möglichen Sicherheitsproblemen. Ob Phishing, Malware oder Fehler auf Seiten der Mitarbeiter—Social Media birgt Risiken verschiedener Art. Mit den richtigen Maßnahmen und Tools jedoch können Unternehmen Ihre Social Media-Kanäle krisenfest machen.

Komplementär zu unserem kostenlosen Leitfaden [Schützen Sie Ihre Marke in den sozialen Medien](#) haben wir diese Checkliste für Sie erstellt, die Ihnen helfen soll zu prüfen, ob Sie für die größten Social Media-Risiken gewappnet sind.

Schritt 1: Bestandsaufnahme Ihrer Social Media-Kanäle

- Führen Sie eine Bestandsaufnahme aller unternehmensbezogenen Social Media-Konten durch
- Schließen Sie vernachlässigte und nicht mehr benötigte Konten
- Ermitteln Sie, wer Zugang zu den verschiedenen Konten hat
- Entziehen Sie nach Bedarf Zugangsberechtigungen

Schritt 2: Erstellen Sie Social Media-Richtlinien

- Erstellen Sie Marken-Richtlinien und Best Practices für Unternehmens-Accounts
- Legen Sie Rollen und Verantwortlichkeiten bezüglich der unternehmenseigenen Social Media-Kanäle fest
- Erstellen Sie eine Liste mit Beispielen für angemessenes und unangemessenes Verhalten
- Erstellen Sie Sicherheitsprotokolle und etablieren Sie klare Prozesse
- Stellen Sie branchenspezifische Bestimmungen und Gesetze für Ihre Mitarbeiter zur Verfügung
- Erstellen Sie Best Practices für die Nutzung privater Accounts für Social Selling

Schritt 3: Schützen Sie Ihre Zugangsdaten

- Erstellen Sie Passwortrichtlinien für Ihr Unternehmen (zwischen 8-20 Zeichen inklusive Groß- und Kleinbuchstaben sowie Sonderzeichen)
- Verwenden Sie Passwort-Manager
- Identifizieren Sie Personen, die für die Administration der Passwörter zuständig sind
- Führen Sie eine Zwei-Faktor-Authentifizierung ein
- Führen Sie Single Sign-on ein

Schritt 4: Schulen Sie Ihre Mitarbeiter

- Erstellen Sie allgemeine Best Practices zur Nutzung sozialer Netzwerke
- Erstellen Sie einen Überblick zu den Social Media-Richtlinien Ihres Unternehmens
- Erstellen Sie eine Liste gängiger Risiken im Umgang mit Social Media
- Stellen Sie regelmäßige Schulungen und Trainings für Mitarbeiter und neue Kollegen zur Verfügung



Schritt 5: Erstellen von Freigabe-Hierarchien von zu veröffentlichenden Inhalten

- Bestimmen Sie, wer welche Inhalte erstellen und veröffentlichen darf
- Bestimmen Sie die Person, die für die letztendliche Freigabe zuständig ist
- Führen Sie einen Freigabeprozess ein
- Nutzen Sie eine Social Media-Management Plattform, die den Freigabeprozess erleichtert

Schritt 6: Erstellen Sie einen Krisenplan für den Ernstfall

- Definieren Sie, wie eine Social Media-Krise für Sie aussieht
- Bestimmen Sie einen Krisenmanager
- Bestimmen Sie, welche internen und externen Kommunikationskanäle genutzt werden
- Erstellen Sie eine Schritt-für-Schritt Liste für den Ernstfall
- Führen Sie eine Krisensimulation durch
- Erstellen Sie vorab genehmigte Nachrichten, die Sie im Krisenfall verwenden können, ohne erneut auf die Genehmigung des Krisenmanagers warten zu müssen

Sichern Sie sich ab durch Social Listening

Mit dieser Checkliste haben Sie sich für die sechs größten Social Media-Risiken gewappnet. Um weiterhin sicher durch die sozialen Medien zu kommen, ist Social Listening unabdingbar. Nur wenn Sie das Geschehen rund um Ihre Marke in den sozialen Medien überwachen, bekommen Sie überhaupt Wind von einer möglichen Krise. Mit Social Listening können Sie in den sozialen Medien ungefiltert Konversationen mit und über Ihre Marke folgen. So können Sie auf Beschwerden, negative Markenwahrnehmung oder Spam reagieren, bevor es eskaliert. Mit Hootsuite können Sie das Geschehen rund um Ihre Marke ganz einfach im Blick behalten. Setzen Sie dazu Such-Streams mit für Ihre Marke relevanten Schlagwörtern auf (z.B. Markenname, Produktnamen, Kampagnen-Hashtags etc.) und verpassen Sie nie wieder, was in den sozialen Medien über Sie gesagt wird.