

Social Media Guidelines.

Sozial
Original
Charakter
Internes
Arbeitgeber
Legal

Media
Entspannt
Du
Information
Ansprechpartner

Sozial

Verhalte Dich fair

Wenn Du Dich im Social Web als Mitarbeiter einer Firma zu erkennen gibst, sind die Grenzen fließend zwischen „öffentlich“ und „privat“. Bedenke, dass Du dann automatisch als Repräsentant des Unternehmens und der Marke wahrgenommen wirst. So bist Du mitverantwortlich für unseren guten Ruf. Fair sein bedeutet: Sprich nicht negativ über Kunden, Kollegen oder unsere Wettbewerber. Respektiere die Meinung und Wünsche anderer. Kläre Konflikte im persönlichen Kontakt, nicht in der Öffentlichkeit.

Original

Erstelle keine neuen Accounts

Wir wollen im Social Web für Transparenz und Vertrauen stehen und als eine starke Marke wahrgenommen werden. Das gelingt uns am besten über unsere offiziellen Kanäle bzw. Seiten. Bitte eröffne keine Telefónica bzw. O₂ Fanseiten, Twitter Accounts o.ä. in Eigeninitiative. Eine Linkliste unserer offiziellen Kanäle findest Du im Intranet.

Internes

Behalte Vertrauliches für Dich

Alle Informationen, die in unseren offiziellen Kanälen nachzulesen sind, kannst Du für Deine eigenen Beiträge verwenden. Veröffentliche nichts, was Du Außenstehenden nicht auch erzählen dürftest.

Charakter

Sprich für Dich

Wenn Du Dich im Social Web zu Unternehmensthemen äusserst, dann vertritt Deine eigene Meinung und kennzeichne sie als solche („Das ist meine persönliche Meinung und entspricht nicht unbedingt der Position von Telefónica.“) Sprich in der Ich-Form und verwende Deine eigenen Worte. Vorsicht jedoch beim Kommentieren von aktuellen Meldungen über Telefónica: Dein Kommentar könnte von den Medien aufgegriffen werden und der offiziellen Unternehmensposition widersprechen. Informiere im Zweifelsfall das Social Media Team. Die Kollegen werden den besten Weg für eine Reaktion finden.

Arbeitgeber

Du darfst sagen, wo Du arbeitest

Dein Job ist kein Geheimnis, und Du kannst auf allen privaten Seiten mitteilen, wer Dein Arbeitgeber ist. Bitte achte dabei auf die korrekte Firmenbezeichnung. Du kannst mit Deinem privaten Profil posten, gib Dich dabei jedoch unbedingt als Mitarbeiter zu erkennen („Hallo, ich arbeite für Telefónica“). Es ist gut, wenn Du Freunden und Bekannten helfen kannst, die ein Problem oder eine Frage in Bezug auf uns haben, allerdings nur, wenn Du ihnen eine Lösung anbieten kannst.

Legal

Dein Arbeitsvertrag gilt zu jeder Zeit

Das Social Web ist kein rechtsfreier Raum. Was in Deinem Arbeitsvertrag steht, gilt auch für das Verhalten im Internet. Jeder Mitarbeiter ist verpflichtet, den Ruf seines Arbeitgebers in der Öffentlichkeit nicht durch ehrenrührige Äußerungen herabzusetzen. Dazu gehören u.a. Beleidigungen, Schmähkritik und Gewalt. Beachte auch die Firmenrichtlinien für die private Internetnutzung während der Arbeitszeit.

Social Media Guidelines.

Sozial
Original
Charakter
Internes
Arbeitgeber
Legal

Media
Entspannt
Du
Information
Ansprechpartner

Media

Achte auf Copyright und Urheberrechte

Bei der Verwendung von Bildern und Videos gelten die bestehenden Gesetze. Respektiere die Rechte anderer Nutzer und beachte Copyright, Urheber- und Persönlichkeitsrechte. Alles, was Du auf unseren offiziellen Seiten findest, kannst Du mit Deinen Freunden teilen.

Entspannt

Bewahre einen kühlen Kopf

Bleib bei negativen Kommentaren und Feedback gelassen und werte es nicht als persönlichen Angriff. Sieh es als eine Chance, mit anderen in Kontakt zu kommen und zu verstehen, was sie denken und fühlen.

Du

Handle verantwortlich

Das Internet vergisst nicht. Alles, was unter Deinem Namen im Internet passiert, ist gespeichert und auffindbar. Sei daher vorsichtig im Umgang mit persönlichen Informationen. Schütze Dich und die Daten Deiner Freude. Nimm Dir Zeit für die Privacy-Einstellungen Deiner Accounts und logge Dich jedes Mal aus, wenn Du den Rechner verlässt. Wenn Du Informationen oder Unterstützung brauchst, wende Dich an unser Social Media Team.

Information

Bedenke die Folgen

Sei sicher in dem, was Du schreibst und hole vorher alle notwendigen Informationen ein. Bedenke mögliche Folgen – was könnte Dein Beitrag auslösen? Überlege Dir, wie andere reagieren, wenn sie ein Bild sehen oder einen Kommentar lesen. Auch wenn Du selbst Deinen Beitrag nicht für offensiv hältst, kann das von anderen ganz anders wahrgenommen werden. Frage Dich jedes Mal, ob Du Deinen Beitrag mit gutem Gewissen vertreten kannst.

Ansprechpartner

Social Media Team

Im Social Media Team arbeiten Kollegen aus den relevanten Bereichen zusammen. Sie bündeln alle Aktivitäten rund um Social Media und sind bei Fragen, Anregungen oder Wünschen für Dich da.