

Die Kodak Social Media-Richtlinien

Aufgrund der immer weiter steigenden Bedeutung von Social Media und der wachsenden Anzahl an Akteuren im Unternehmen sowie um Kodak und die eigenen Mitarbeiter zu schützen, hat das Social Media Team die folgenden zehn Richtlinien aufgestellt. Diese wurden bereits 2009 in der Social Media-Tipps-Broschüre¹ als Beispiel für andere Unternehmen veröffentlicht. Die Guidelines richten sich an Kodak Mitarbeiter, die selbst Blogbeiträge schreiben oder in den Sozialen Medien wie Twitter, Facebook, LinkedIn sowie YouTube im Namen des Unternehmens aktiv sind. Gleichzeitig sollten diese Regelungen auch bei den persönlichen Social Media-Aktivitäten der Mitarbeiter Beachtung finden, bei denen es um das Unternehmen oder Kodak Produkte geht. Ziel der Richtlinien ist es, den eigenen sowie Kodaks guten Ruf zu schützen.

1. Befolgen der Kodak Werte:

Äußern Sie Ihre Meinung oder Ideen stets auf respektvolle Art.

- Verbreiten Sie keine geschmacklosen Inhalte.
- Behandeln Sie Links auf andere Seiten sehr sensibel. Denn der Verweis auf eine andere Webseite kann als Befürwortung dieser Inhalte verstanden werden.
- Sie sollen niemanden verleumden, angreifen oder verletzen, auch keine Wettbewerber.

2. Seien Sie authentisch und transparent.

In der heutigen Online-Welt ist es schwierig klare Grenzen zwischen Privatem und Beruflichen zu ziehen. Auch wenn es sich um die persönliche Meinung handelt, kann dies missverstanden und mit Kodak in Verbindung gebracht werden. Beim Schreiben von Blogartikeln oder Online-Diskussionen zu Fotografie, Drucken oder anderen Themen, die mit Kodak in Verbindung stehen, ist es wichtig, dass Sie klar darstellen, dass Sie für Kodak arbeiten. Mitarbeiter, die nicht als offizielle Unternehmenssprecher auftreten, bitten wir den folgenden Zusatz auf ihren Kanälen zu ergänzen: *“Die Meinung und Position, die ich hier beziehe, ist meine eigene und spiegelt nicht die der Eastman Kodak Company wider.”* Darüber hinaus dürfen nur vom Unternehmen autorisierte Mitarbeiter die Logos und das Markenerscheinungsbild bei der Kommunikation nutzen. Es dürfen keine Kodak Markensymbole oder die anderer Unternehmen auf den persönlichen Blogs oder bei Einträgen auf Social Media-Kanälen verwendet werden.

¹ Das Social Media-Tipps-Booklet steht auf den Kodak Follow-Us-Seiten als PDF zum Download zur Verfügung www.kodak.com/go/followus

3. Schutz vertraulicher Information und Beziehungen.

Online Einträge und Unterhaltungen sind nicht privat. Sie müssen sich stets bewusst sein, dass jeglicher Beitrag für eine lange Zeit auffindbar ist und von anderen weiterverbreitet werden kann.

Aus diesem Grund:

- vermeiden Sie Äußerungen über andere – inklusive Kunden, Dienstleister, Freunde und Kollegen – es sei denn, diese haben Ihnen die Genehmigung dafür erteilt.
- Verbreiten Sie keine Fotos oder Videos anderer ohne deren Genehmigung oder ohne die zugehörigen urheberrechtlichen Angaben.
- Kommunizieren Sie niemals geschützte Kodak Informationen wie Verkaufsdaten und Pläne, Finanzinformationen des Unternehmens, Strategien, Details zu Produkteinführungen oder zu neuen, unveröffentlichten Technologien – einfach alles, was als vertraulich eingestuft wird. Genaue Informationen, was kommuniziert werden darf, ist im Kodak Business Conduct Guide nachzulesen.

4. Nichts als die Wahrheit.

Stellen Sie niemals unbegründete Behauptungen zu Funktionen, Leistung oder Preisen auf, wenn Sie sich an Diskussionen im Zusammenhang mit Kodak oder den Produkten beteiligen. Ist eine Antwort oder ein Kommentar erforderlich, überprüfen Sie zuerst die Fakten auf bereits veröffentlichten Quellen wie der Produkt-Webseite oder der Kodak Homepage. Da sich Dinge ändern können, sollten Sie stets sicherstellen, dass die Informationsquellen noch korrekt sind.

5. Nicht aus der Ruhe bringen lassen.

Ein wichtiges Ziel von Social Media ist es, in den direkten Dialog zu treten. Aber nicht jeder teilt stets Ihre Meinung. Deshalb ist es wichtig, dass Sie gelassen agieren, auch wenn Sie auf gegenteilige Auffassungen stoßen. Erläutern Sie die Fakten auf klare und logische Weise. Lassen Sie sich nicht auf Konflikte ein. Stellen Sie Fehler richtig falls erforderlich. Manchmal ist es besser, eine Äußerung einfach unkommentiert stehen zu lassen, um die Aufmerksamkeit nicht noch weiter zu erhöhen.

6. Zeitnah antworten.

Der Charme von Social Media besteht unter anderem darin, dass die Unterhaltung fast in Echtzeit stattfindet. Entscheiden Sie sich dafür, in den Sozialen Medien aktiv zu sein, müssen Sie auch bereit sein, Zeit zu investieren. Es ist wichtig, dass Sie Inhalte aktuell halten, auf Fragen zeitnah antworten und Informationen regelmäßig aktualisieren. Schützen Sie die eigene und Kodaks Privatsphäre.

7. Schutz persönlicher Informationen.

Das mag komisch klingen, da viele Online-Seiten ja dem Zweck dienen, eigene Informationen mit anderen zu teilen. Dennoch können Kriminelle Informationen von verschiedenen Seiten nutzen, um Sie oder einen Ihrer Bekannten nachzuahmen oder Passwörter zurückzusetzen. Ebenso sollte man nicht in Echtzeit über Twitter und Facebook von Reisen berichten. Denn damit gibt man Informationen preis, die Kriminelle ausnutzen könnten. Seien Sie stets vorsichtig, wenn Sie Informationen über sich selbst oder andere veröffentlichen!

8. Nicht täuschen lassen.

Kriminelle Programmierer haben die Vorteile der Social Networks entdeckt, um beispielsweise Phishing-E-Mails über Facebook zu versenden, wodurch teilweise ganze Profile gekapert werden. Bei Facebook sind Formen ultraknapper Kommunikation üblich, bei denen vermeintliche Mitglieder Ihrer Freundesnetze Ihnen kurze Statements in die Seiten schreiben. Seien Sie vorsichtig, wenn Sie Nachrichten erhalten, die nur einen Link enthalten, der auf eine Seite verweist, auf denen Ihr Nutzernamen und Ihr Passwort erfragt werden. Rein äußerlich erkennt man diese Fälschung nicht gleich und selbst die Adresszeile kann vertraute Teile wie "facebook.com" enthalten. Aus diesem Grund ist es wichtig, dass Sie niemals auf Links oder Anhänge in Nachrichten klicken, wenn Sie der Quelle nicht vertrauen.

9. Vor Angriffen schützen.

Webseiten, die es anderen erlauben, HTML Codes, Links oder Anhänge auf der eigenen Seite oder dem Benutzerkonto einzubauen, sind gleichzeitig Einfallstore für kriminelle Hacker. Es ist wichtig, dass Sie HTML-Kommentare auf Ihrer eigenen Webseite unterbinden. So schützen Sie die eigenen Seiten und Blogs vor Angriffen.

10. Sicherheitshinweise und Pop-Ups beachten.

Es gibt einen Grund warum Sicherheitssoftware Pop-Up-Warnungen abgeben wie diese:

- «Ein Programm versucht, xyz.exe auszuführen. Möchten Sie dies zulassen?»
- « 'IEXPLORE.EXE' versucht xyz. Möchten Sie dies zulassen?»

Diese Pop-Ups sollten Sie niemals einfach mit „Ja“ bestätigen. Es sei denn, Sie sind sicher, dass sie aus einer vertrauenswürdigen Quelle stammen.

Social Media-Kommunikation wächst in einem unglaublichen Tempo. Kodak ist eines der Unternehmen, das sehr erfolgreich in diesem Bereich interagiert. Die Möglichkeit, online mit Kunden, potenziellen Kunden, Partnern und Industrie-

Größen zu kommunizieren, ist ein entscheidender Teil der Marketing- und Marken-Strategie des Unternehmens. Indem diese Richtlinien aufgestellt und von jedem Mitarbeiter eingehalten werden, kann Kodak die Erreichung der Geschäfts-Ziele und gleichzeitig die persönliche Privatsphäre der Social Media-Akteure sicherstellen.