

Bloggen, twittern, podcasten: Compliance und Social Media

Categories : [Arbeitsrecht](#), [Compliance](#), [Energie](#)

Tagged as : [Facebook](#), [Risikomanagement](#), [Social Media](#), [Twitter](#)

Date : 4. März 2011

Die täglichen Prozessabläufe in der Energiewirtschaft vernetzen sich immer mehr. Ob es nun der Handel, der Netzbetrieb oder der Vertrieb ist: Telefon, Telefax, Email und Internet bestimmen den Geschäftsalltag.

In jüngster Zeit tritt allerdings ein weiteres Medium in Erscheinung, das aus dem privaten Umfeld kommt und neue Chancen, aber auch Risiken für (Energieversorgungs)Unternehmen begründet: Die so genannten „Social Media“. Immer mehr Mitarbeiter, Kunden und Geschäftspartner bloggen, twittern oder sind in sozialen Internet-Netzwerken wie [Xing](#) oder [Facebook](#) aktiv, wo sie schnell, unkompliziert – aber auch ungezügelt – Informationen streuen können. Das Internet zum Mitmachen: Fluch oder Segen für Energieversorgungsunternehmen?

Noch werden diese neuen Medien in der Energiewirtschaft zumeist eher zurückhaltend beobachtet. Nach einer internationalen Studie aus dem Jahr 2010, bei der weltweit über 1.000 Unternehmen aus verschiedenen Branchen zum Umgang mit „Social Media“ befragt wurden, gewinnt aber die Nutzung dieser Medien auch am Arbeitsplatz zunehmend an Bedeutung.

Viele der befragten Unternehmen sehen danach in der Nutzung von „Social Media“ eine ganze Reihe von Vorteilen: Mögliche Produktivitäts- und Umsatzsteigerungen machten unter den befragten Unternehmen den Haupteffekt aus: Durch „Social Media“ könne man schnell, effektiv und unkompliziert kommunizieren, und das lasse sich für den Kundenservice, oder um neue Mitarbeiter anzusprechen, durchaus nutzen. Aber auch rein intern könnten „Social Media“ die Effektivität steigern und zu einer nicht unerheblichen Kosten- und Zeitersparnis führen, etwa wenn Projekte abgestimmt oder Lösungsvorschläge diskutiert werden müssen.

Die technische Entwicklung lässt sich bekanntlich nicht aufhalten. Auf „Social Media“ trifft dies besonders zu. Prognosen gehen davon aus, dass die Nutzung von „Social Media“ schon in naher Zukunft zum absoluten Standard in der alltäglichen Kommunikation gehören wird. Davon wird auch die Geschäftswelt nicht unbeeinflusst bleiben.

Auch wenn ein striktes Verbot der Nutzung von „Social Media“ am Arbeitsplatz sicherlich eine Option ist: Die in der Studie identifizierten Vorteile für die Geschäftsprozesse bieten einen Anreiz auch für Energieversorgungsunternehmen, sich dieser neuen Herausforderung zu stellen und Strategien zu entwickeln, wie sie damit umgehen wollen.

Doch sollte man auch nicht die Risiken aus den Augen verlieren, die sich für Energieversorger bei der Zulassung und Nutzung von „Social Media“ am Arbeitsplatz ergeben: Das, was an Sicherheitsstandards für eine private Nutzung von „Social Media“ ausreicht, genügt für Unternehmen noch lange nicht. Datenlecks oder Datenverluste, wie sie bei der privaten Nutzung von „Social Media“ gar nicht so selten vorkommen, können für Energieversorgungsunternehmen unkalkulierbare Folgen haben. Man denke nur an die Möglichkeit, dass sich z.B. geheimhaltungspflichtige Daten über Kunden oder Mitarbeiter offen im Internet wiederfinden.

In einem ersten Schritt gilt es deshalb, unternehmensindividuell die potentiellen Risiken zu identifizieren. Das können etwa sein:

- Herunterladen von Mail- und Spyware;
- Virenbefall;
- der Verlust bzw. die unkontrollierte Veröffentlichung sensibler Daten;
- Datendiebstahl;
- die damit verbundenen rechtlichen und reputativen Risiken;
- die Verringerung der Mitarbeiterproduktivität durch eine starke private Nutzung.

Sind diese Risikofelder identifiziert, muss in einem zweiten Schritt durch eine wirksame und effektive Compliance deren Eintritt präventiv verhindert werden. Die Lösung kann dabei nur ein Zusammenspiel aus verschiedenen Faktoren sein, etwa:

- der Verwendung ständig aktualisierter spezifischer IT-Lösungen (z.B. Verbesserung von Firewalls und Web-Filtering);
- Mitarbeiterschulungen;
- präzise Verhaltensanweisungen;
- tatsächliche Maßnahmen wie z.B. Stichprobenkontrollen, Zugangsbeschränkungen zu sensiblen Informationen;
- Verschlüsselung sensibler Daten.

Ganz ausschließen lassen sich die Risiken bei der Nutzung von „Social Media“ zwar sicher nie – aber man kann viel dafür tun, sie zu minimieren. Wenn man mit effektiver Compliance diese Spielräume ausschöpft, spricht nichts dagegen, sich die Vorzüge von Facebook, Twitter & Co. zunutze zu machen.

Ansprechpartner: [Prof. Dr. Ines Zenke/Dr. Christian Dessau](#)

PS: Sie möchten mehr über Compliance erfahren? Schauen Sie z.B. und [hier](#).