

Medios sociales y networking desde una perspectiva corporativa – Riesgos

Hola a tod@s!

Hasta ahora hemos analizado el contexto y la relevancia de la social media para sobre todo las empresas, pero también para individuos. Somos conscientes de la importancia de las redes sociales y el networking, sin embargo, no tenemos del todo claro los riesgos a los que nos enfrentamos en caso de no controlarlas adecuadamente. A lo largo de este post abordaremos el tema de los riesgos: ¿A qué nos enfrentamos exactamente? ¿Quién o qué supone un riesgo? ¿Cuánto pueden dañarnos? Son preguntas que deberíamos hacernos y a lo largo de esta entrada trataremos de responder. La idea es identificar los riesgos y clasificarlos en base al impacto que puedan tener. De esta forma tendremos una idea clara y podremos en el siguiente post dilucidar las herramientas adecuadas para evitar estos riesgos.

Errores humanos

Todos cometemos errores y los que se cometen en las redes sociales pueden tener un impacto enorme. Este es un gran riesgo para las empresas y el uno de los más comunes. Un Tweet accidental, un Like inapropiado... son muchas las formas de meter la pata y provocar una catástrofe. Se dio un ejemplo claro en 2014, cuando un empleado de US Airways subió al Twitter de la compañía una imagen catalogada como X [3]. Este error le costó a la compañía obtener mala imagen y días de críticas por parte de la opinión pública.

Todos los meses podemos ver noticias sobre errores de este tipo y nos preguntamos ¿Cómo ha podido pasar eso? Párate y

piensa que es algo que también podría pasarle a tu entidad y es algo a tener muy en cuenta.

Empleo de cuentas personales para el trabajo

Comunicar cosas del trabajo por cuentas personales puede resultar desastroso. Discusiones inadecuadas, publicaciones sobre proyectos... Es un gran riesgo para las empresas y que puede tener impacto en diferentes aspectos:

- Violaciones de privacidad de los clientes.
- Afectar negativamente a la reputación de la empresa.
- Perder ventaja competitiva.
- Pérdida de propiedad intelectual.

Como podemos apreciar, una cosa que puede parecer simple e inocente puede resultar fatídica. Es vital que los empleados sean conscientes y cuidadosos respecto a esto. Una única publicación de una persona sobre un proyecto privado puede quebrantar lo estipulado en un contrato y dejarlo sin validez. Un comentario sobre un proyecto innovador puede darle la misma idea a la competencia y hacer que pierdamos toda la ventaja que teníamos.

Uso de las redes desde terminales de empresa

Acceder a las redes desde terminales de empresa puede resultar fatal especialmente desde la perspectiva de la seguridad. Podemos ser afectados de diferentes formas:

- Malware en los terminales de empresa.
- Robo de información.
- Filtrado de información

Entrar en las redes sociales desde los dispositivos de trabajo da pie a que la información privada de empresa quede abierta y esto es algo que nunca debe ocurrir. Es más, nos expone a malware malintencionado, desde phishing hasta viruses. Además, en caso de hacerse en horario de trabajo

puede provocar problemas en el uso de red y pérdida de productividad.

A grandes rasgos, estos son los riesgos que más impacto pueden tener para nuestras entidades. Aunque puedan parecer cosas obvias no hay que menospreciarlas ya que son muchas las empresas que han sufrido los efectos de un uso inadecuado de las redes. Cabe mencionar también los riesgos a los que se pueden exponer nuestras entidades en caso de no usar la social media.

Pérdida de oportunidades

Ya hemos expuesto la relevancia que tienen las redes sociales y los contactos para las corporaciones en el post anterior. Precisamente por esto, queda claro que es un gran riesgo no adaptarse y utilizar la social media como una herramienta más. No hacer uso de la misma puede llevarnos a quedarnos detrás de nuestra competencia o crear una percepción negativa en clientes, empleados...

Dejar de usar las redes

Si nuestra empresa ha decidido darle uso a las redes sociales, debemos comprometernos en ellos y ser activos. Ausentarnos en la redes puede tener graves consecuencias cara al público dando la sensación de no importarnos nuestros clientes y generando una mala opinión pública. Por ello debemos atenernos a la decisión de usar las redes.

Esto es todo por hoy, hemos visto los riesgos que tiene usar o no las redes sociales de una forma resumida y lo más clara posible. En el siguiente post intentaré aclarar que herramientas debemos usar para evitar estos riesgos y como ponerlas en práctica.

¡Muchas gracias por vuestra atención!

Bibliografía

[1] «5 Social Media Security Risks and How to Avoid Them», Hootsuite, acceso el 7 de Noviembre, <https://blog.hootsuite.com/social-media-security-for-business/>

[2] «Protect Your Firm From The 12 Risks of Social Media», Forbes, acceso el 7 de Noviembre, <https://www.forbes.com/sites/joannabelbey/2015/05/21/protect-your-firm-from-the-13-risks-of-social-media/#2c8dd831331e>

[3] «EXCLUSIVE – ‘I’ve seen better days’: US Airways social media manager speaks out about that X-rated ‘worst tweet of all time’», DailyMail, acceso el 7 de Noviembre, <http://www.dailymail.co.uk/news/article-2605367/EXCLUSIVE-Ive-seen-better-days-giant-hole-US-Airways-social-media-manager-speaks-X-rated-worst-tweet-time.html>

[4] «Top Four Social Media Risks for Business», ITBusinessEdge, acceso el 7 de Noviembre, <https://www.itbusinessedge.com/slideshows/show.aspx?c=81031>