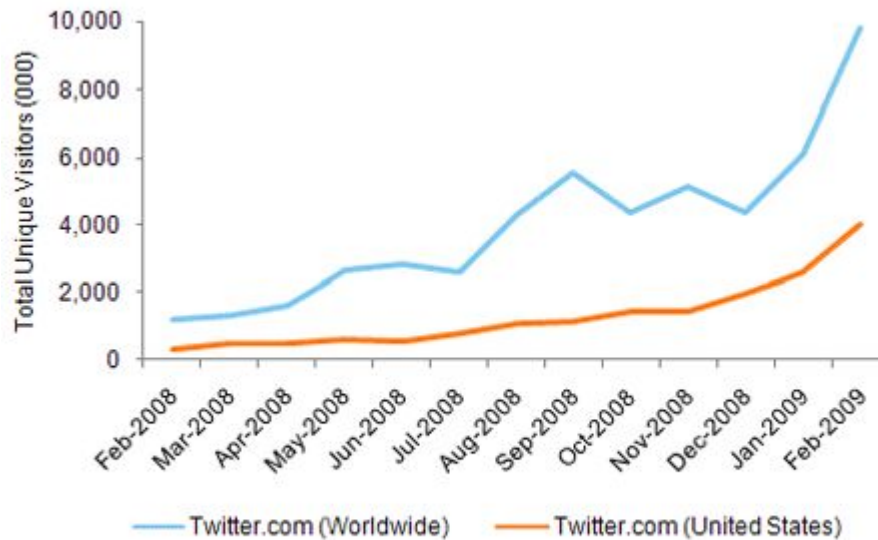


# Как используют твиттер в бизнесе?



Source: comScore Media Metrix

```
graph TD; Twitter[twitter] --> Information[информация]; Twitter --> ClientService[сервис для клиентов]; Twitter --> ClientNetwork[построение клиентской сети]; Twitter --> Traffic[трафик]; Twitter --> BusinessProcesses[бизнес-процессы];
```

twitter

информация

сервис для  
клиентов

построение  
клиентской  
сети

трафик

бизнес-  
процессы

# Твиттер и обмен информацией



Новости: новые продукты, новые сотрудники  
сервиса



Ссылки на спецпредложения и промосайты



Делитесь новостями из схожих сфер



Вовлекайте потенциальных клиентов в общение  
(мозговые штурмы, конкурсы). Сопричасность  
творит чудеса




Увеличение продаж, улучшение (или создание) имиджа


# Твиттер и сервис для клиентов



 Мгновенная связь с клиентами

 Лучше узнавать о проблемах от  
компании, а не из новостей

 Индивидуальные отношения с каждым  
клиентом

 Опросы, мнения о  
компании\продукте\услуге в реальном  
времени

# Твиттер и построение клиентской сети



Люди покупают у того, кому доверяют. Фолловер воспринимается как друг.

**78%** доверяют мнению друзей и знакомых\*

**61%** пользователей доверяют мнениям в Сети\*

*\* по данным*

*Nielsen Online Global Consumer Study*



Участие в дискуссиях и ЧЕСТНЫЕ и ЭМОЦИОНАЛЬНЫЕ дискуссии о продуктах создадут сообщество



Люди распространяют мнение о вашей компании за пределами твиттера



Много аккаунтов для разной целевой аудитории

# Твиттер и привлечение трафика



Прямые ссылки



Продукты  
Промо, акции  
Публикации на сайте  
Блог



Косвенные ссылки



Публикации в прессе  
Digg или аналоги  
Социальные сети с сообществами бренда  
Целевые твиты



ретвиты

# Твиттер и менеджмент

Создание закрытого team твиттера – удобный инструмент коммуникаций

Отслеживание отношения к бренду в наиболее влиятельном сегменте аудитории - IT.

# DELL и ТВИТТЕР – пример общения с аудиторией. Более 70 аккаунтов.

Предложения об акциях



New offers posted today for Dell Outlet Spring Clearance Sale.  
<http://bitly.com/JhYj0> - Outlet XPS laptops and Inspiron/Studio Desktops!

*около 10 часов ago from web*

Save up to 20% on select Dell Outlet Business products:  
<http://bitly.com/7rwaG> - limited time offers!

*1:04 PM Apr 13th from web*

**@ddsnorth** Yes! We have a sale going on: <http://bitly.com/JhYj0>

*12:51 PM Apr 13th from web in reply to ddsnorth*

**@topher70** It's continuous, so yes, worth refreshing every few hours.

*10:54 AM Apr 13th from web in reply to topher70*

**@cybrpunk** Yeah, that can be confusing, but the Studio XPS is technically an XPS system.

*10:53 AM Apr 13th from web in reply to cybrpunk*

**@jgrantmarshall** The sale ends 5/1, but what is on sale will change every few days.

Ответы заинтересованным клиентам – видят все. Add emotions.

**Name** Dell Outlet  
**Location** For USA customers  
**Web** <http://Dell.com/O..>  
**Bio** Refurbished Dell™ computers & electronics. Question/comment? Contact Stefanie Nelson at @StefanieAtDell. More Dell Twitter accounts at [www.Dell.com/Twitter](http://www.Dell.com/Twitter)

21 following\_profile | 330,909 followers\_profile | 360 updates

Updates

Favorites

Following





# DELL

\$1 000 000 долларов прибыли за один weekend –  
продвижение ноутбука XPS со скидками.  
специально для фолловеров аккаунта  
[@DellOutlet](https://twitter.com/DellOutlet)



The image shows a screenshot of a Twitter post. At the top left is the Twitter logo, and at the top right are the links "Login" and "Join Twitter!". The main text of the tweet reads: "Twitter Exclusive! Today only - save 30% on Outlet XPS™ M1210 laptop. Get coupon code here: <http://ow.ly/94K>". Below the text is a timestamp: "about 6 hours ago from BrightKit". At the bottom left is the Dell Outlet logo, which consists of a green square with "Dell Outlet" written inside, followed by the text "DellOutlet" and "Dell Outlet" below it.

# Zappos.com

440 сотрудников компании имеют твиттер. Включая руководство.



**zappos\_alfred** / Zappos COO - Alfred Check us out at:  
<http://www.zappos.com> <http://blogs.zappos.com>  
<http://twitter.zappos.com>

Follow

**6,953 followers** · from Las Vegas, NV · updated около 13 часов



**Zappos\_Pipeline** / Zappos Pipeline Team Zappos  
Pipeline Team

Follow

**375 followers** · from Zappos.com · updated 4:00 AM Apr 23rd



**zappos\_Latrira** I put a little Zappos in my day! Everyday :)  
**280 followers** · from Vegas! born and raised..on the · updated  
1:04 PM Apr 10th

Follow



**zappos\_helpdesk** Help Desk for Zappos.com  
**258 followers** · from Henderson, NV · updated 3:32 AM Nov  
25th, 2008

Follow


**Zappos**  
.com put a little

Zappos in your day!

# Твиттер как инструмент создания деловых сообществ

**ExecTweets**  
beta  
Find and Follow Top Business Execs on Twitter



Because it's everybody's  business

powered by  

► Browse by Industry

Recommend an Executive Tweeter!



Follow ExecTweets

Follow

(Don't worry, we'll only share the good stuff.)

Top Links

Richard Branson ~ Business Stripped Bare | Richard Branson's Official Website & Blog » Ask Richard anything

How Positive Psychology Can Boost Your Business - BusinessWeek

## All Execs

Twitter 101 About ExecTweets

Featured Most Popular All Tweets

Best of ExecTweets

previous ◀▶ next



**billschrier** Microsoft Windows up 10%, Apple Mac down 10% - thank you "Lauren" and a new ad campaign? RT @techflash - <http://tinyurl.com/dm33es>

Fri 24 Apr 1:22 ↶ ↑ 0 votes



**timoreilly** John Suffolk (UK CIO): "You can't shrink to greatness." We can't just cut costs; we have to create more value. #gov20

Thu 23 Apr 16:38 ↶ ↑ 3 votes



**AnnePMitchell** Business Tip of the Day: Some money \*just\* \*Isn't\* worth it!! Pass up bad customers!

Fri 10 Apr 19:09 ↑ 25 votes

Join the Conversation

Twitter Username:

# Твиттер на конференциях Microsoft в России



Первый опыт использования  
(тестирование) – твиттер=новостная  
лента

37 | 37

Менее 100 твитов



Вовлечение пользователей

- Вопросы Стиву Баллмеру и докладчикам
- Трансляция на сайте и на экране

0 | 152

Более 1100 твитов

# Вопросы?

В любое время на [ilyae@microsoft.com](mailto:ilyae@microsoft.com)

Илья Ермолаев, Microsoft.  
+7 905 504 95 69