

What is Twitter?

[What?](#)[Why?](#)[How?](#)

Twitter is a service for friends, family, and co-workers to communicate and stay connected through the exchange of quick, frequent answers to one simple question: **What are you doing?**

twitter

канал коммуникации

Формат

140 символов – длина сообщения

follow - следовать за другими (follow)

@reply – отвечать публично

DM – личные сообщения

timeline – читать, что пишут

#hashtag – выделять тему обсуждения

RT – ретранслировать других

Аудитория

Небольшая. 20316 микроблогов индексирует Яндекс

Быстрорастущая. 133% роста в год

Активная. Пишут и читают чаще, чем блоги.

Разная по составу.

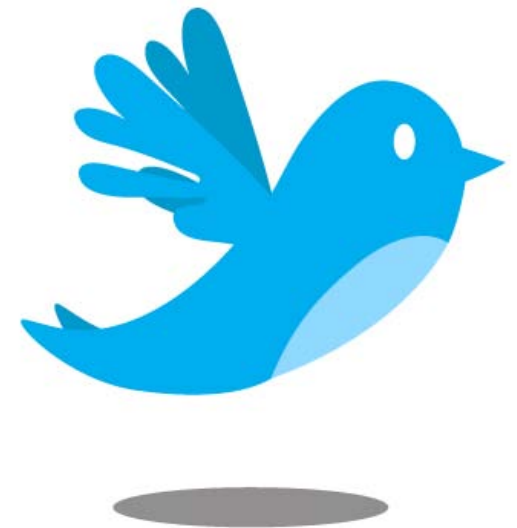
Неконцентрированная (рассеянная).

Трудно идентифицируемые интересы.

Особенности

Особенности twitter как канала коммуникации:

- **Быстрота достижения**
- Продолжительность
- **Простота создания**
- **Быстрота распространения**
- Неформальность
- Доступность
- Прозрачность



Для чего нужен этот твиттер? :) Вдруг полезная штука?  

11:10 PM May 11th from web



vadamoto

Идея для PR

Работать с аудиторией:

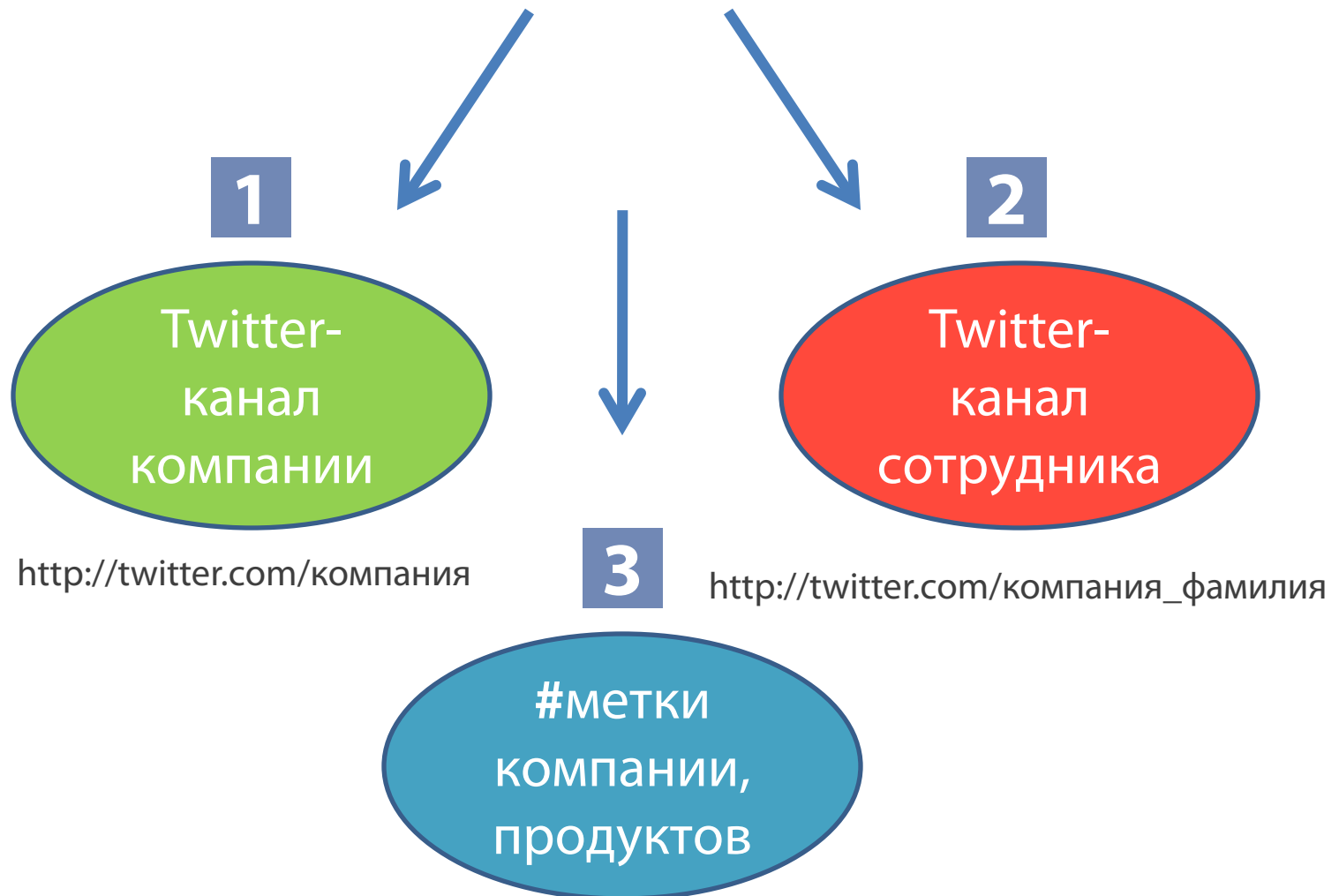
- которая формирует мнение,
- которая донесет его до остальной аудитории.



Why Twitter?

1. Минимизируем затраты на создание
2. Быстро доставляем информацию
3. Твиттер – удобное место для аудитории, место ее присутствия
4. Возможность оперативно реагировать

Как?



Надо что-то написать в твиттер.

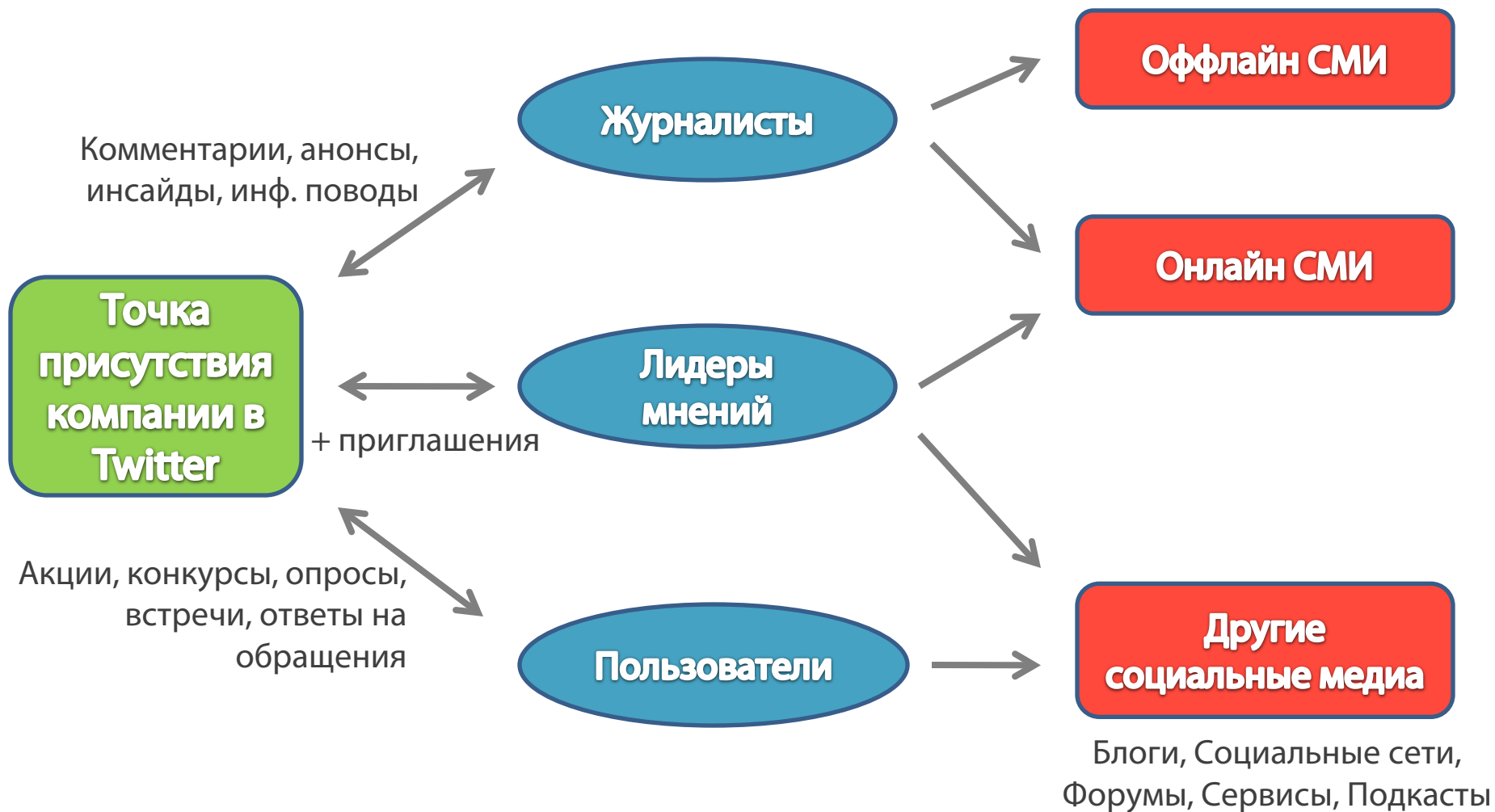
about 10 hours ago from Twiterrific



shuvayev

Volodymyr Shuvayev

Твиттер-стратегия



Когда использовать Twitter?

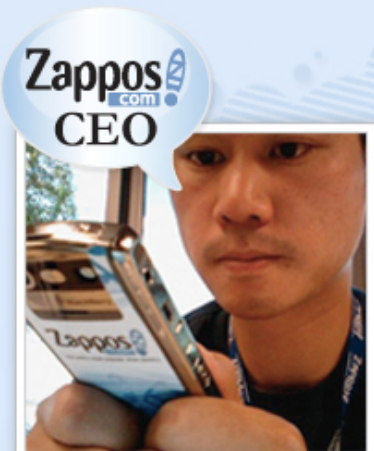
- Когда есть аудитория
- Когда присутствует эмоциональная составляющая товара
- Когда присутствует потенциальная «обсуждаемость» товара

а что в мире?

Используют Twitter компании:

- технологичный сектор,
- автопромышленность,
- сфера массового питания,
- потребительские товары,
- retail,
- фармацевтика.





Hi! I'm Tony Hsieh the CEO of Zappos.com.

Have a question? Here's how to get the fastest response:

Customer service:
Help finding a product
cs@zappos.com
1-800-927-7671

Interviews, PR:
Speaking requests
pr@zappos.com

**Marketing, Sponsorships
Donation & Charity Requests:**
solicitation@zappos.com

Merchandising:
Steve Hill, VP Merchandising
shill@zappos.com

Job Inquiries:
http://jobs.zappos.com

Inside Zappos:

twitter

Home Profile Find People Settings Help Sign out



zappos

Follow

Name Zappos.com CEO -Tony
Location Las Vegas
Web <http://www.zappos.com>
Bio www.zappos.com
blogs.zappos.com
twitter.zappos.com

410,440 following 588,281 followers

Updates 1,622

Favorites

Actions
block zappos

Following



Started reading "In-n-Out Burger" history book on plane. Was forced to stop upon realizing 4 hours left on flight with no food

about 17 hours ago from txt

<http://twitpic.com/4y8br> - On set of Celine Dion season finale behind Donald's boardroom us sit i ...

3:26 AM May 11th from TwitPic

Saw a little kid drop a lollipop on floor. She knew her mom was going to take it away b/c dirty so she took it up

11:38 PM May 10th from txt

Just boarded another plane. If Rudolph flew with me, would that make it a red-nosed red-eye?

9:59 AM May 10th from txt

Signed up for Rock n' Roll Las Vegas Marathon (sponsored by

2:30 AM May 10th from web

+ 2 главных твиттер-канала

+ 430 сотрудников в твиттере

+ твиттер-лента на сайте

= 650 тыс. читателей

// Zappos – широкое вовлечение аудитории



Hi! My name is Frank Eliason and I am the Director of Digital Care for Comcast. My team assists Customers throughout the web. Yes I get paid to surf the net!

Have Feedback or Need Help?
Email us at:
We_Can_Help@cable.comcast.com
Useful Comcast Links
www.Comcast.com
www.Comcast.net

Comcast Blog
www.comcastvoices.com

Help and Support
help.Comcast.net
forums.Comcast.net

What's on?
tvplanner.comcast.net
www.fancast.com

Personal Information
My Family Website
www.eliasonfamily.info

My Blog
www.timetobefrank.com

Other Comcasters on Twitter
@ComcastBill
@ComcastBonnie
@ComcastGeorge
@ComcastSherri
@ComcastSteve
@ComcastDete
@ComcastMelissa



comcastcares

Follow

@diannahuff I was happy to see some trying to take action against them

about 1 hour ago from web in reply to diannahuff

@ViperGeek David (@BofA_Help) is great. Treat him well

about 1 hour ago from web in reply to ViperGeek

@brandonsavage Telemarketing Doe

about 1 hour ago from web in reply to brandonsavage

@mdsimants I agree they are preying be done

about 1 hour ago from web in reply to mdsimants

@kapilville AIG got that spot

about 1 hour ago from web in reply to kapilville

Just heard the Consumerist's @meghann on CNN talking about robo calls selling auto warranties. Maybe those companies can be

Name Frank Eliason
Location Philadelphia, PA
Web http://www.comcas...
Bio Comcast Director of Digital Care Email: We_Can_Help@cable.comcast.com

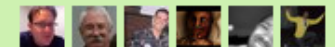
17,360 following 18,263 followers

Updates 29,890

Favorites

Actions
block comcastcares

Following



образ максимально клиентоориентированной компании

View All...

RSS feed of comcastcares's updates

// Comcast – эффект от работы с клиентами

NECN Story About Twitter for Customer Service, talking about

Realtime results for #amazonfail

0.75 seconds

[Newer](#) « Page 31 » [Older](#)



[dlauri](#): [@jmillis](#) wouldn't it be nice if people did still care about [#amazonfail](#) instead of just moving on and letting Amazon do as they please?

19 days ago from *web* · [Reply](#) · [View Tweet](#) · [Show Conversation](#)



[ladycrumpet](#): [@jmillis](#) Yeah, now we have to deal with torture memos. I wish all we had to worry about was [#amazonfail](#).

19 days ago from *TwitterGadget* · [Reply](#) · [View Tweet](#)



[jmillis](#): I was just recalling the big [#amazonfail](#) of '09. Remember when folks thought that was a big deal?

19 days ago from *Tweetie* · [Reply](#) · [View Tweet](#)



[o_o](#): [#amazonfail](#). what is going gay/lesbian themes? this is just the

19 days ago from *mobile web* · [Reply](#) · [View Tweet](#)



[dlauri](#): still annoyed with amazon. their strategy of ignoring [#amazonfail](#) is working for them. they couldn't care less whether i remain a customer

19 days ago from *web* · [Reply](#) · [View Tweet](#)



[compulsivereadr](#): the millions on being an amazon affiliate in the world of [#amazonfail](#) <http://bit.ly/17qlho> (expand)

19 days ago from *TweetDeck* · [Reply](#) · [View Tweet](#)

[igoinyreasons](#): <http://tinyurl.com/teop1p> (expand) [#particoble](#) [#amazonfail](#) [#tcot](#) [#tlot](#) [#topproq](#) [#dominos](#) [#breadbowlpasta](#) [#humor](#) [#musicmonday](#) [#lib](#) [#12](#)

[Feed for this query](#)

[Twitter these results](#)

Show tweets written in:

Any Language

[Translate](#) to English

Trending topics:

- [Eurovision](#)
- [Star Trek](#)
- [Aiden KNIVES](#)
- [Miss California](#)
- [#theBNParetwats](#)

Ashton

· [#charity\(tuesday\)](#)

Nifty queries:

- [cool filter:links](#)
- ["is down"](#)
- [movie :\)](#)
- ["happy hour" near:SF](#)
- [#haiku](#)
- ["listening to"](#)
- [love OR hate](#)

Необходимость мониторинга и быстрой реакции

// Amazon fail – критическая ситуация

PR 2.0

/Message



micropr

Follow

Name MicroPR

5,713 following 6,057 followers

Updates 372

Favorites

Actions block micropr

Following



From TCSponsors: @Micropr - Foundation for caregivers is the Twittacause project winning charity - <http://tiny.co/1130eb>

7:00 AM May 11th from web

1

журналисты, блоггеры, аналитики делают запрос на комментарий (@microPR)

From beijingfairmont: thank you for tweeting in with you.

1:30 PM May 7th from web

From coleidge: for upcoming issue with

11:30 PM May 5th from web

2

PR-специалисты получают сообщения и отвечают (DM)

From TCSponsors: - @twittacause charity - Please RT

11:39 AM May 5th from web

From TCSponsors: - @twittacause is looking for corporate sponsors to raise \$1mm for charity - Please RT

// MicroPr – сервис для коммуникации с журналистами

From Tajdar OC: @microPR - Pakistan Civil Society fights back the Taliban threat - <http://is.gd/uioS>



В России?



pdidenko

Following

Name Petr Didenko
 Location Moscow, Russia
 Web <http://pdidenko.ru>
 Bio Web Evangelist at Microsoft Russia. I read ALL @replies, so reply to me, will read!

18 following 846 followers

Updates 955

Favorites

Actions
 block pdidenko

@vgabriel Что, Вы думаете стоит приехать завтра утром в Microsoft и до наступления Нирваны (конца FY10) не уезжать вовсе?

about 5 hours ago from mobile web

Не смотря на прискорбные утренние микрософте был самый на моей памяти день ;)

about 5 hours ago from mobile web

@СВuH индекс видеокарты да, так себе много на нетбуке. но работает нормально. индекс идеальный

about 10 hours ago from web in reply to СВuH

@mbmal W7 на S10 летает офигительно SP2, всё остальное. Надо ещё гигабайты ручками, но пока не ясно зачем

about 12 hours ago from web in reply to mbmal

- информирование о новинках

- вопросы к пользователям

- мини-инсайды

- обращения к журналистам

- обратная связь

// Петр Диденко – канал сотрудника Microsoft

about 12 hours ago from TwitPic

через час-полтора русский Microsoft
выпустит пресс-релиз о специальной
версии IE8 ;)

11:33 PM Mar 2nd from mobile web



pdidenko
Petr Didenko

Сегодняшний совместный пресс-
релиз с Mail.ru про IE8:
<http://tinyurl.com/ddd5e8>

10:23 AM Mar 3rd from web



pdidenko
Petr Didenko

// Петр Диденко – анонс

twitter

Login Join Twitter!

Могу дать серию 3 интервью про IE8
приличному изданию: до запуска,
через неделю после запуска и через 2
месяца. Кому?

pdidenko@microsoft.com

5:09 AM Mar 5th from web



pdidenko
Petr Didenko

© 2009 Twitter [About Us](#) [Contact](#) [Blog](#) [Status](#) [Apps](#) [API](#) [Search](#) [Help](#) [Jobs](#) [Terms](#) [Privacy](#)

// Петр Диденко – работа с журналистами

Меряемся с коллегами у кого больше фоловеров в Твиттере. Похоже, я самый крутой. Что сделать на базе Твиттера на ReMIX'e?

11:15 PM Mar 22nd from u...



pdidenko
Petr Didenko

Мы тут думаем, не устроить ли конкурс двойников Балмера. Победителям - 20 мест в первом ряду на #ReMIX. Что скажете?

11:44 PM Mar 22nd from web



pdidenko
Petr Didenko

// Петр Диденко – вовлечение аудитории

twitter

Login Join Twitter!

Прикольню - Windows 7 Release Candidate будет бесплатно работать год до 5 июня 2010 и потом захочет денег. Поставлю завтра, наверное.

8:16 AM Apr 30th from web



pdidenko
Petr Didenko

© 2009 Twitter [About Us](#) [Contact](#) [Blog](#) [Status](#) [Apps](#) [API](#) [Search](#) [Help](#) [Jobs](#) [Terms](#) [Privacy](#)

// Петр Диденко – привлечение внимания к продукту

Пожалуйста, расскажите мне ЧТО НЕ
ТАК с установкой и с совместимостью
IE8? Что можно быстро исправить?
Что важно? <http://tinyurl.com/cvx8fc>

3:11 AM Mar 28th from web



pdidenko
Petr Didenko

Коллеги говорят с утра пораньше в
субботу, что переделали дизайн
<http://msn.ru>. И как оно вам?..

11:15 PM Mar 13th from web



pdidenko
Petr Didenko

// Петр Диденко – обратная связь

Вообще странно, что сотрудники Microsoft пользуются Твиттером, а не сделали себе какой-нибудь свой Твиттер.



6:39 PM Apr 23rd from Tweetie



maxt3r

Maksim Al Farakh

Другое использование

Другие цели, которые может преследовать компания в Твиттере:

- 1) Вовлечение новой аудитории,
- 2) Донесение информации о продуктах, маркетинговых мероприятиях,
- 3) Построение взаимоотношений с клиентами (обратная связь).

блин забавная штука ЭТОТ ВАШ
ТВИТТЕР



8:47 PM May 11th from web



risboo6909

Boris Tatarintsev

Thanks for attention.

«НЛО Маркетинг»

Агентство интернет-маркетинга

Создаем и реализуем стратегию взаимодействия с социальными медиа

nlomarketing.ru

Кокорин Вячеслав

<http://twitter.com/holmogor>

vk@nlomarketing.ru

+7.916.815.7022