



Коммуникация с пользователем в эпоху web 2.0

Черепанова Ирина

uCoz web services



Важны ли пользователи?



Каналы КОММУНИКАЦИИ

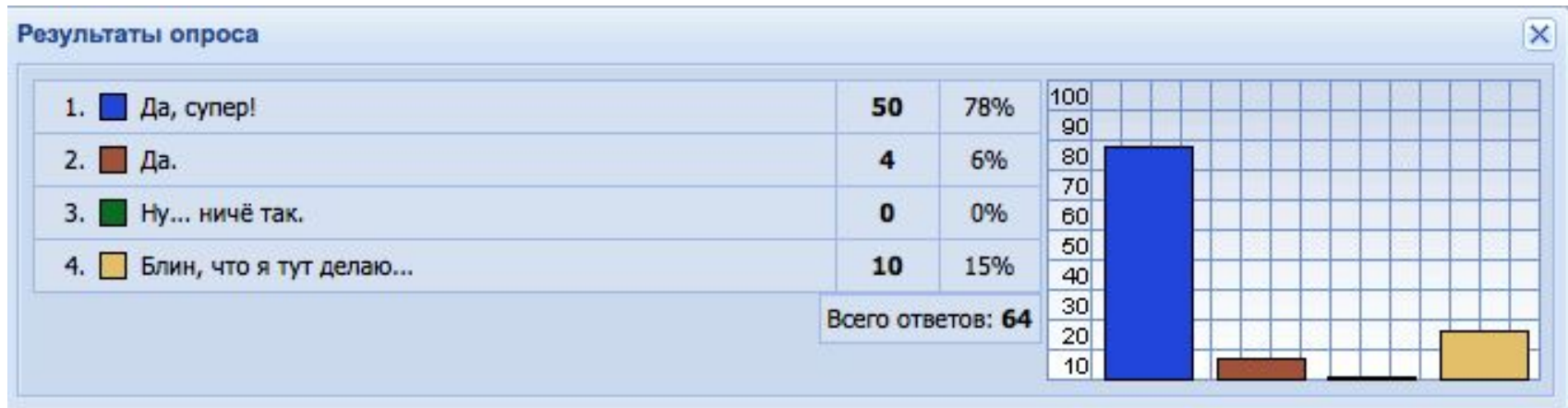
web-2-0-
НЫЕ



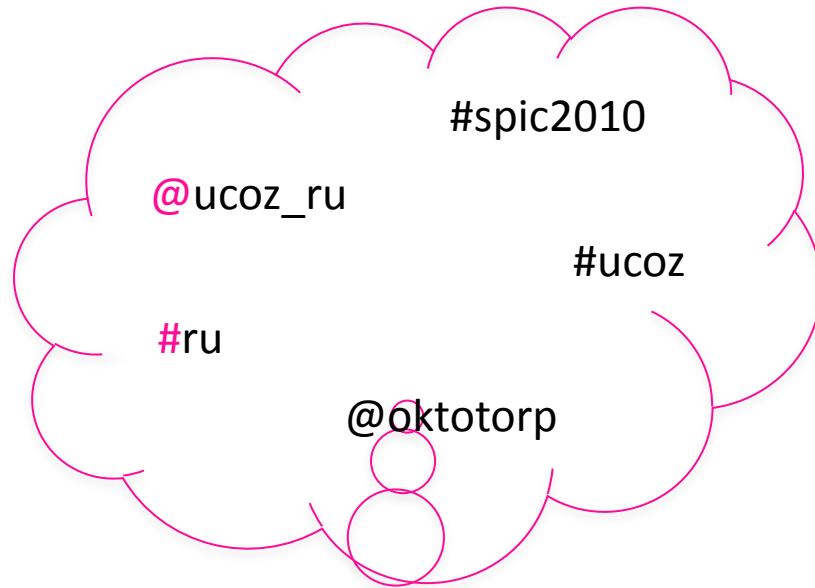
традиционны
е



Нравится ли вам секция?



На #spic2010 @oktotorp
из @ucoz_ru проводит
опрос! Секция
отличная.



Типы пользователей



The 56 Geeks, by Scott Johnson
www.scottjohnson.com

Apple MacBook Wheel



Хабра-
а...







Общение на своей
территории

- обратная связь-**
- система тикетов-**
- корпоративный
блог-**
- твиттер-**
- социальные сети-**
- форум-**

Обратная связь и ТИКЕТЫ



Не дай пользователям
разползтись!

Twitter – один на
один!

Эти голоса!
Они говорят
со мной...



Форум особенно хорош для формирования КОМЬЮНИТИ



Социальные сети

The screenshot shows a Facebook page for 'uCoz'. The page has a blue header with the Facebook logo and a search bar. The main content area features a large blue 'uCoz' logo on the left. Below the logo is a navigation menu with tabs for 'Wall', 'Info', 'Photos', 'Discussions', 'Site Recipes', and 'Showcase'. A text box with the placeholder 'What's on your mind?' and a 'Share' button is visible. Below this, there are several posts. One post from 'uCoz' says 'Don't forget to follow uCoz on Twitter. There are some more interesting news and talks in that 140-characters-long environment ;)'. Another post from 'Argie Uchiha' says 'ohh i see. sorry for misunderstand. .'. The right sidebar contains a list of actions: 'Edit Page', 'Promote with an advert', 'Add to my page's favourites', 'Suggest to friends', 'Information' (Founded: 2005), and 'Insights'.

The screenshot shows a Facebook page for 'uCoz Official'. The page has a blue header with the Facebook logo and a search bar. The main content area features a large blue 'uCoz.com' logo on the left. Below the logo is a navigation menu with tabs for 'Wall', 'Info', and 'Discussions'. A text box with the placeholder 'Write something...' and a 'Share' button is visible. Below this, there are several posts. One post from 'Irina Cherepanova' says 'Вторая неформальная встреча сообщества и команды системы в Питере. Подробности: http://u.to/VUEH'. Another post from 'Alexander Foberg' says 'неправильно создаются форумы. вот я в ПУ, в форумах, есть пять категорий - они пусты, для первой создаю форум... и вуаля! она создается в платой категории, расположение ставил первой. - что это такое может быть. как исправить? может кто сталкивался?'. The right sidebar contains a list of actions: 'Message all members', 'Promote Group with an Advert', 'Edit group settings', 'Edit members', 'Invite people to join', 'Create group event', 'Information' (Category: Internet & Technology - Websites, Description: This group is devoted to uCoz web builder: http://www.ucoz.com/), and a post from 'Muhammad Shehroz Nazar'.

The screenshot shows a VKontakte group page for 'Пользователи системы uCoz'. The page has a blue header with the VKontakte logo and a search bar. The main content area features a large blue 'uCoz' logo on the left. Below the logo is a navigation menu with tabs for 'Главная', 'Быстрые сообщения', 'Группы', 'Люди', 'Приложения', 'Выйти', and 'Поиск'. The group information section includes: 'О группе', 'Название: Пользователи системы uCoz', 'Тип: Клуб', 'Категория: Компьютер и интернет - Сайты', 'Описание: Добро пожаловать! Это группа людей, которые используют систему uCoz для создания сайта. Полностью бесплатная, в отношении наших сайтов, нельзя назвать добровольческой... Но мы что знаем: здесь создают сайты не только школьники и студенты, но и умные люди, которые понимают функции системы, и ее возможности. uCoz - бесплатная система управления сайтом. Имеет все, что нужно для создания сайта любого уровня сложности. Это все, что может быть нужно пользователю бесплатного hostingа, большинство возможностей, которые есть у платных, и некоторые уникальные. Система uCoz - единственная в своем роде, мы ее пользователи и гордимся этим! http://www.unet.com/ С радостью примем в группу как опытных пользователей системы, так и новичков. Здесь со временем будут ответы на все вопросы, оригинальные решения в системе, ссылки на сайты о uCoz и многое другое. Контактная информация Веб-сайт: http://www.ucoz.ru'. The right sidebar contains a list of actions: 'Пригласить в группу', 'Покинуть группу', 'Друзья в группе' (Показано 3 друга из 4, Все), 'Видео' (1 видеозапись, Все).

Идти ли к пользователю на его территорию?





Пишет Ирина Василевичкая ([logra](#))
@ [2010-01-25 16:47:00](#)



Местоположение: [Москва](#)

Метки данной записи: [альфа банк](#), [вшоке](#), [жесть](#)

Очень расстроена и в шоке от удивления.

Есть такой очень удобный банк, называется Альфа. Я не раз его хвалила, правда теперь, честно говоря случайность и не недоразумение - это закономерность! А произошло все это потому, что на счету погаш задолженность аж в целых 0,26 американских центов (то есть примерно 8 наших деревянных рублей).

Собственно ещё надеясь на чудо всю эту историю я подробно описала моему некогда любимому банку отдел и в маркетинговый.



ИЗРАИЛЬ



Благодарю за
внимание!

Черепанова Ирина
irina@ucoz.ru
skype: meddych
icq: 7719446