

A fonte de receita mais estável do Twitter pode ser a inteligência embutida em seu banco de dados de centenas de milhões de mensagens em tempo real. Empresas importantes, como Starbucks, Amazon, Intuit (criadores dos sites QuickBooks e Mint.com) e Dell já utilizaram o Twitter para descobrir como seus clientes estão reagindo a seus produtos, serviços e sites, e realizar correções ou modificações em tais serviços e produtos.

A empresa é tímida no anúncio de seu modelo de negócios. Em consonância com o iTunes, da Apple, e com os serviços comerciais da Amazon, o Twitter liberou seus recursos de mensagens e sua plataforma de software para outras empresas, sendo uma delas a CoTweet.com, uma empresa que organiza trocas múlti-

plas de Twitter para clientes a fim de que sejam rastreados com maior facilidade. A Google está vendendo unidades de anúncios com base nos cinco últimos tweets enviados sobre uma empresa (os anúncios são exibidos aos usuários que criaram ou visualizaram tweets sobre a empresa). O Twitter não cobra por esse serviço. Os observadores imaginam se o Twitter não está desperdiçando seus ativos.

Fontes: Alexei Oreskovic, "Twitter Snags \$100 Million Investment, New Backers". *Reuters*, 25 set. 2009; Claire Cain Miller, "Putting Twitter's World to Use". *The New York Times*, 14 abr. 2009; Jon Fine, "Twitter Makes a Racket. But Revenues?". *BusinessWeek*, 9 abr. 2009; Jessica Vascallaro, "Firms Seek Profit in Twitter's Chatter". *The Wall Street Journal*, 26 mar. 2009; Taylor Buley, "Twitter's Analytical Business Plan". *Forbes*, 15 fev. 2009; Ben Kunz, "The Trouble With Twitter". *BusinessWeek*, 18 ago. 2008.

## PERGUNTAS SOBRE O ESTUDO DE CASO

1. De acordo com a leitura deste capítulo, como você caracterizaria o modelo de negócios do Twitter?
2. Se o Twitter tivesse um modelo de negócios, qual dos modelos descritos neste capítulo funcionaria?
3. Qual o ativo mais importante do Twitter? Como a empresa poderia monetizar esse ativo?
4. Qual o impacto de uma alta taxa de cancelamento de usuários sobre o potencial do Twitter para propaganda?