

Google Checkout : Historique, Mission, Proposition de valeur, Modèle d'affaire, Chaîne des valeurs , Actifs et avantages concurrentiels, Menaces

Google Payment Corp. a été créée par Google en janvier 2006, à la suite du lancement de service d'achat de contenus vidéo en ligne. Google a donc décidé de se doter de son propre système de paiement en ligne sécurisé pour se lancer dans le commerce de vidéo à la demande via son site Google Video Store. Cette place de marché est incluse dans Google Video qui est un service de partage et de visionnage de vidéos proposé par Google lancé un an plus tôt. "Ce que Google a fait pour le web, Google Video entend le faire pour la télévision", déclarait Larry Page, un des co-fondateurs de Google au lancement du site. Google Payment ne fonctionnait qu'avec le Video Store et aucune commission n'était prélevée par Google, celui-ci se rémunérant déjà auprès des fournisseurs de contenus vidéo.

Le 30 juin 2006, Google annonçait la sortie officielle de Google Checkout, système de paiement en ligne sécurisé et performant à l'effigie de la marque. À signaler que depuis 2005 des rumeurs circulaient selon lesquelles le géant moteur de recherche allait sortir un concurrent à Paypal du nom de Gpay. Le Wall Street Journal annonçait Google Wallet à tort.

Google avait relevé que, pour acheter chez ses différents partenaires, un utilisateur devait remplir autant de formulaires qu'il visite de boutiques différentes. Google souhaitait se positionner ainsi comme étant un intermédiaire de paiement, garantissant la sécurité et la fiabilité de la transaction et déchargeant le commerçant d'un certain nombre de contraintes. Ainsi l'utilisateur peut sélectionner des produits dans différentes boutiques en ligne, puis payer la totalité sur le site de Google. En plus Google d'emblée proposait pour cette nouvelle fonctionnalité des tarifs plus intéressants que son concurrent direct Paypal, avec un montant de l'ordre de 0,20 dollars, plus 2% de la transaction. De plus Google a rattaché ce service à celui d'Adwords, sa plateforme publicitaire, en proposant à ses clients AdWords une ristourne de 10 fois le montant mensuel d'achat de mots-clés sur son service. Enfin, Google offrit le service gratuitement jusqu'à fin 2007 avant de proroger la période de grâce jusqu'en Février 2008. Avril 2007, Google Checkout était lancé en Angleterre.

Notons que Paypal a déclaré la guerre d'entrée de jeu à Google Checkout et a interdit l'utilisation de ce service sur son fameux site d'enchères Ebay, en prétextant qu'il s'agissait d'un service nouveau qui a besoin de faire ses preuves... D'ailleurs en Août 2007, on assistait au lancement de la plateforme de paiement Amazon Flexible Payment Service (FPS).

Google Checkout à l'image de tous les produits de Google, respecte le slogan de la firme de Mountain view en Silicon Valley fondée par Larry Page et Sergey Brin et surtout propulsé par le financier Eric Schmidt qui en est le PDG (CEO) Depuis 2001: « *Don't be evil* ».

Google Checkout va proposer la démocratisation de la création de sites e-commerce, de faciliter les achats sur plusieurs sites, et surtout d'assurer une certaine confiance dans le

paiement en ligne. En termes de sécurité, Google s'engage à ne pas divulguer les données bancaires de ses abonnés et, le cas échéant, à rembourser les éventuels achats frauduleux. Autre avantage: le service permettra aux utilisateurs de demander à ce que leurs adresses e-mails ne soient pas divulguées aux sites marchands, et ce afin de contrer les pourriel Pub.

I. Mission

La mission de Google Checkout est de mettre à disposition des acheteurs en ligne un moyen de paiement sécurisé, facile d'utilisation et de protéger leurs données personnelles.

Du côté des consommateurs, le fonctionnement de ce nouveau service est d'une grande simplicité. Google attribue un login et un mot de passe unique aux utilisateurs qui ont saisi leurs noms, adresses de livraison, et coordonnées bancaires. Le système fonctionne avec les cartes Visa, MasterCard, American Express et Discover.

Une fois enregistrés, les internautes peuvent régler sur tous les sites qui disposent du logo "Google Checkout" en saisissant leur login et mot de passe. Pour utiliser son compte, il suffit de s'identifier, faire ses achats sur les boutiques en lignes qui acceptent Checkout, mettre ses produits dans le caddie pour payer d'une seule traite sur le site de Google à la fin de la session d'achat.

Pour les marchands, Google Checkout offre une plateforme de paiement sécurisée avec des taux en deçà de ce qui est pratiqué par la concurrence. De fortes interactions sont mises en place entre Checkout et les clients Adwords qui bénéficient de nombreux avantages et remises selon leur budget dépensé en liens sponsorisés. Leurs liens sont également mis en avant par l'affichage d'un pictogramme spécifique dans les pages de résultats, ce qui leur permet de profiter de la capitale confiance Google.

Alors que les commerçants sont généralement facturés pour les services de protection contre la fraude, la protection globale de Google est gratuite. Google Checkout garantit la protection des paiements des commandes jusqu'à 98%. Par ailleurs, contrairement à d'autres moyens de paiement où le marchand est automatiquement débité dès qu'il y a un rejet de débit ou en cas de fraude, Google Checkout n'y a recours que quand l'attribution de la faute a été établie.

Google Checkout a une autre mission qui consiste à promouvoir les petits magasins en ligne en combinant des outils déjà disponibles. **Google** souhaite permettre aux internautes de se lancer facilement dans le e-commerce en dévoilant **Google Checkout gadget** qui est un outil de création de boutique en ligne simplifié, permettant de monter son site marchand en quelques clics. Google a associé son service de paiement Google Checkout et son tableur Spreadsheet. Il suffit de remplir une feuille de calcul en y renseignant les produits avec les prix, quantités, frais de port, URL de la photo d'illustration et description de l'objet.

Pour la publication, le marchand dispose de plusieurs possibilités : un blog confectionné avec Blogger, sur iGoogle, sur une page Google Sites ou sur un site web traditionnel.

La proposition de valeur :

Google répond d'ores et déjà à la problématique du micro paiement sur son site de vente de vidéos à la demande et qui va donc être porté vers YouTube acquis depuis Octobre 2006. Côté acheteur, l'expérience est bonne dans la mesure où le processus d'achat est simplifié au maximum. De plus la protection de la vie privée fait l'objet de beaucoup de recherches actuellement devant l'éclosion des médias sociaux et aussi le piratage qui augmente vite. L'acheteur peut suivre tous ses achats sur un seul et même tableau de commandes encours.

Pour le vendeur, il apporte une réelle valeur puisqu'il réduit le temps de vérification des commandes qui sont garanties par conséquence via Checkout. De même, la possibilité de payer moins cher les taux de commission permet au vendeur d'être plus compétitif et éventuellement investir dans les campagnes Adwords qui vont générer des ventes. La boucle est ainsi bouclée puisqu'il va avoir une ristourne sur ses publicités Adwords.

Modèle d'affaire :

Google Checkout agit en tant qu'intermédiaire garantissant le paiement entre acheteur et vendeur, ses ressources proviennent de la facturation au vendeur de la commission.

Chaîne des valeurs :

Toujours selon le principe de Google, il y a une idée d'identifiant unique. Ainsi avec Gmail, nous pouvons envoyer des mails, chatter et aussi parler avec un seul compte. Dans le cas de Checkout, avec un seul identifiant, on peut acheter à plusieurs magasins en ligne et même concevoir notre propre boutique avec un moyen de paiement sécurisé.

Actifs et avantages concurrentiels :

Au niveau actifs, l'historique est encore vierge dans la mesure où Google Checkout était gratuit jusqu'en Février 2008, mais déjà on peut comptabiliser la maîtrise d'un pôle métier d'avenir en e-commerce qui est le micro paiement.

Comme d'habitude Google est très discret quant aux chiffres réalisés par Google Checkout. Les avantages concurrentiels que peut détenir Google Checkout, spécialement vis-à-vis de Paypal résident dans la capacité de diffusion. Si Ebay effectivement dispose de 250 millions de clients et Paypal 150 millions d'inscrits, Google jouit d'un énorme bassin de clients avec Adwords en plus d'un facteur confiance en Google, que tous les internautes connaissent.

Menaces :

Pour rappel, Microsoft avait lancé Microsoft Passeport en 1999 et avait subi un sérieux revers puisque Passeport gère maintenant uniquement les services en ligne de Microsoft. Google Checkout souhaiterait ne pas refaire les mêmes erreurs que Microsoft. Donc, la menace viendrait justement d'un enlèvement avec Paypal ou Amazone à un tel point où Google pourrait faire jouer le rapport de force en sa faveur d'apparence, en demandant aux cybers vendeurs de faire le choix entre Checkout et les autres moyens de paiement (Paypal).

Liens sources autres que les contenus pédagogiques HEC ou Université de Montréal.

Lancement Google Video :

<http://www.casafree.com/modules/news/article.php?storyid=851>

Lancement de Google Video Store :

<http://www.webrankinfo.com/actualites/200601-google-video-store.htm>

Lancement de Google payment Corp :

<http://www.neteco.com/52903-naissance-de-google-payment-corp.html>

Lancement Google Checkout aux USA :

<http://www.commentcamarche.net/news/2290544-google-checkout-paiement-en-ligne-par-google>

Rumeurs sur Google Wallet :

http://online.wsj.com/public/article/0,,SB111905141149263168-uKFxsKiPCrP8NxCA_lJid2X_3FM_20050718,00.html?mod=blogs

Lancement Google Checkout en Angleterre :

<http://www.buzzinessman.com/google-checkout-lancement-du-service-en-angleterre-uk/2007/06/12/>

Google Checkout animation didactique :

<http://video.google.com/videoplay?docid=-4428105074432041548#>

Litige Ebay avec Google Checkout :

<http://www.infos-du-net.com/actualite/7445-ebay-google.html>

Lancement d'Amazon Flexible Payment Service :

<http://www.neteco.com/77841-fps-amazon-solution-paiements.html>

Comparaison des systèmes Amazon FBS, Paypal et Google Checkout :

<http://gigaom.com/2007/08/03/amazon-vs-paypal-vs-google-checkout/>

Expérience utilisateur avec Google Checkout :

<http://checkout.google.com/buyer/tour.html>