

DE NOUVEAUX

---

USAGES POUR

---

DE NOUVELLES

---

OPPORTUNITÉS

---

Google™

DE NOUVEAUX

USAGES POUR

DE NOUVELLES

OPPORTUNITÉS

Google™

DE  
NOUVEAUX USAGES  
POUR DE  
NOUVELLES OPPORTUNITÉS

Google™

DE  
NOUVEAUX USAGES  
POUR DE  
NOUVELLES OPPORTUNITÉS

Google™



Google™

DE NOUVEAUX  
USAGES  
POUR DE NOUVELLES  
OPPORTUNITÉS

## INTRO

---

**GOOGLE ENTERPRISE  
EST UNE DIVISION DE GOOGLE  
DÉDIÉE AUX SOLUTIONS  
PROFESSIONNELLES.  
SA MISSION EST D'AIDER  
LES ENTREPRISES À CRÉER,  
À PARTAGER ET À TROUVER  
L'INFORMATION.**

---

Les solutions Google Enterprise transforment  
la façon de travailler au quotidien, grâce à des outils pensés  
pour la collaboration en équipe et conçus pour le web.

---

LES PRODUITS GOOGLE ENTERPRISE  
SE RÉPARTISSENT  
EN TROIS GRANDES CATÉGORIES

---

**LES APPLICATIONS**  
(GOOGLE APPS)

**LA RECHERCHE**  
(GOOGLE SEARCH)

**LA GÉOLOCALISATION**  
(GOOGLE MAPS / GOOGLE EARTH)

---

Partenaire reconnu de la distribution avec des références telles que Ahold, Brand Alley, Carrefour, GANT, Jardiland, L'Occitane, Rituals, Specsavers..., Google Enterprise a identifié un certain nombre de tendances et d'opportunités dans ce secteur.

...



# LES TENDANCES



## L'ENVIRONNEMENT COMMERCIAL DE PLUS EN PLUS COMPLEXE ET LA CHAÎNE LOGISTIQUE CÔUTEUSE, EN PARTICULIER POUR LES DISTRIBUTEURS AVEC UNE PRÉSENCE INTERNATIONALE.

« Face à une concurrence croissante sur les prix et à l'augmentation du coût des matières premières, les marges fondent comme peau de chagrin. »

SOURCE : ACCENTURE, 2011.



## DES ÉQUIPES DISPERSÉES AVEC DES MOYENS DE COMMUNICATION ET DE COLLABORATION LIMITÉS, EN PARTICULIER SUR LES POINTS DE VENTE.

« Chez Best Buy, seuls 2 000 des 180 000 salariés travaillent de manière collaborative. »

SOURCE : JACOB MORGAN, CHESS MEDIA GROUP, 2011.



## LE PHÉNOMÈNE ONLINE TO STORE (O2S) QUI CONSISTE À RECHERCHER EN LIGNE, ACHETER EN MAGASIN.

Face à une offre toujours plus large, les consommateurs sont de plus en plus exigeants et mieux informés. 64 % des consommateurs effectuent des recherches en ligne avant d'aller acheter en magasin.

SOURCE : COMMISSION EUROPÉENNE, 2010.

# LES OPPORTUNITÉS



**ATTIRER ET FIDÉLISER LES CLIENTS,  
AMÉLIORER LEUR EXPÉRIENCE**

en ligne comme en magasin



**FACILITER LA COLLABORATION  
ET FAVORISER L'INNOVATION**

au sein des équipes



**AMÉLIORER  
LES PROCESSUS OPÉRATIONNELS**



**GOOGLE ENTERPRISE PROPOSE  
DES SOLUTIONS POUR SAISIR DÈS À PRÉSENT  
CES OPPORTUNITÉS**

avec des outils à la fois simples et puissants,  
tels que Google Apps, Google Chromebook, Google Search,  
Google Commerce Search, Google Maps.



## ATTIRER ET FIDÉLISER LES CLIENTS, AMÉLIORER L'EXPÉRIENCE EN LIGNE ET EN MAGASIN

---

Google Enterprise offre des expériences clients plus riches grâce à des outils pensés pour le travail en équipe et conçus pour le web comme Google Apps, Google Commerce Search, Android ou Chromebook for Business.

Ces solutions mettent les enseignes en contact avec de nouveaux clients, améliorent la rentabilité en ligne autant que le trafic vers les points de ventes, enrichissent l'expérience client en magasin avec de nouvelles dimensions qui lient le conseil au sensoriel.

---

### Rechercher : susciter l'intérêt avant l'achat

Parce qu'un internaute décide en moyenne en huit secondes<sup>1</sup> s'il va rester sur un site ou non, il est crucial d'aider les clients à trouver rapidement les produits et les services qui répondent à leurs besoins. Les solutions Google Search Appliance et Google Commerce Search (GCS) favorisent la découverte de nouveaux produits et offrent une meilleure expérience d'achat en ligne grâce à la rapidité et à l'intuitivité de la technologie de recherche Google.

Solution de recherche performante, Google Commerce Search a été spécifiquement conçue pour la distribution en ligne ou multicanal.

En réunissant d'une part les données associées aux produits en ligne, et d'autre part la rapidité de la recherche Google et son caractère familier, GCS fournit aux visiteurs les informations nécessaires à leurs décisions d'achat, le tout en un temps de réponse de quelques millisecondes et avec une précision inégalée. Cette expérience utilisateur améliorée accroît par ricochet le taux de conversion des sites Web, augmente les ventes et fidélise les clients.

---

<sup>1</sup> Source: «Eight Seconds to Capture Attention: Silverpop's Landing Page Report» (2007)

*« Ce qui rend l'Occitane unique, ce sont les ingrédients employés dans nos produits de beauté, tels que la lavande, le beurre de karité et la verveine. Quand nos clients découvrent notre nouveau site web et recherchent parmi nos produits, nous sommes ravis de la rapidité et de l'exactitude des résultats fournis par Google Commerce Search. »*

**Christine Burke**

Vice-Présidente e-commerce international, l'Occitane.

---

**D'autres sites marchands ont constaté des retours remarquables**

Woodcrafts a vu ses revenus liés à la recherche s'accroître de 34% et ses conversions en ligne augmenter de 28%.

Les requêtes sur le site BabyAge.com ont augmenté de 64%.

HealthWarehouse a mesuré une augmentation de 19% de son taux de conversion en ligne grâce à Google Commerce Search.

---

**POUR EN SAVOIR PLUS  
SUR GOOGLE COMMERCE SEARCH  
ET GOOGLE SEARCH APPLIANCE  
CONSULTEZ LA SECTION « RESSOURCES »  
DU SITE GOOGLE APPS POUR LA DISTRIBUTION.**

---

## Générer du trafic

La publicité mobile et locale est naturellement complétée par les outils de géo localisation. Avec Google Maps API Premier, les entreprises intègrent facilement des cartes interactives Google Maps à leur site Web public

ou interne. A titre d'exemple, Carrefour propose une localisation de tous ses magasins et des itinéraires personnalisés. Apple et Mc Donald's utilisent aussi les fonctions de géo localisation de Google.



## Améliorer l'expérience client en magasin

Les magasins mettent en scène l'acte d'achat et la relation clients avec un certain stylisme, un agencement et un assortiment de produits bien définis, une ambiance lumineuse et musicale particulière. L'univers de la marque doit apparaître au premier coup d'œil, en cohérence avec les canaux web et mobile.

### *Offrir conseil et interactivité*

Avec des clients de plus en plus équipés de smartphones et de tablettes, les vendeurs se doivent d'offrir une expérience en magasin riche et interactive.

Dotés de terminaux mobiles, tablettes, téléphones ou ordinateurs portables, ils accèdent à des répertoires de vidéos et de démonstrations hébergées sur Google Vidéo et les présentent directement aux clients, en rayon.

### *Accéder à des contenus multimédia*

Google Vidéo centralise et diffuse de façon sécurisée, à travers le monde, des formations multimédia.

Les informations de vente et de gestion deviennent accessibles depuis tout point de la boutique ou de la réserve, via un terminal mobile Google Android ou Chromebook, Microsoft Windows Mobile, BlackBerry, Apple iPhone ou iPad.

## MOTIVER LES ÉQUIPES ET FACILITER LA COLLABORATION

---

Face à la dispersion géographique des collaborateurs, à la rotation du personnel et aux variations saisonnières, il existe des moyens de motiver les équipes et de stimuler leur productivité.

---

### Favoriser la collaboration et augmenter la productivité

De nombreux départements doivent travailler de manière collaborative : merchandising, marketing, logistique, gestion de produits. Fondamentale à la réussite des enseignes, la collaboration est facilitée par les différentes fonctions de Google Apps. Entièrement fondées sur le Web, ces

applications professionnelles sont accessibles de façon sécurisée, à tout moment, depuis tout lieu et via tout terminal fixe ou mobile connecté à Internet. Elles simplifient le partage et la diffusion des informations, la collaboration en temps réel à l'échelle régionale, nationale et internationale.

*« Un outil très intuitif qui a séduit nos collaborateurs très rapidement. Avec Google Apps, nous avons relié nos équipes des services centraux et des régions, en leur donnant un outil de travail individuel et de management en commun. »*

**Cyril Guillemain**

responsable de l'organisation et de la conduite du changement  
au sein de la direction informatique de Kiloutou

## LES OPPORTUNITÉS

---

### *Communiquer en temps réel et dans toutes les langues*

Les Google Apps rendent possible une gestion en temps réel, dans un environnement multilingue. Il est en effet plus simple de remplacer les échanges de courriers électroniques par des documents partagés et co-édités en temps réel, de manière sélective et sécurisée, entre les différents intervenants qui les commentent par messagerie instantanée ou dans le fil de discussion à l'intérieur même du

document. Les barrières de la langue s'effacent grâce à la traduction des messages instantanés échangés par Google Apps. De plus, la messagerie Gmail offrant 25 Go de stockage, il n'est plus nécessaire d'effacer régulièrement des messages pour libérer de l'espace. La fonction de recherche de Google permet de retrouver facilement ces messages, sans passer de temps à les organiser.

*« Grâce à des outils comme la traduction automatique, Google Apps nous a permis d'améliorer la communication et la collaboration entre nos différents sites dans le monde. »*

**Christine Atkins**

Directrice Vice-Présidente, Ahold

---

### *Coordonner les agendas*

Le calendrier partagé en ligne permet de programmer les dates clés, l'avancée des projets et les livrables attendus.

Les collaborateurs partagent leurs agendas, avec les disponibilités des participants, la synchronisation des

smartphones, le paramétrage des rappels de rendez-vous ou de conférence téléphonique, la recherche sur les événements créés, la possibilité d'intégrer des agendas publics. La gestion des heures de travail est ainsi simplifiée.

## Partager les meilleures pratiques

Via Google Video, les chefs de rayon et les responsables de magasin échangent points de vue et retours d'expérience sur le merchandising, l'agencement des boutiques, au travers de portails collaboratifs qui mêlent photos, graphiques, vidéos, commentaires, forums et documents.

*« Dans la mode, nous travaillons avec des catalogues de produits, des images en archives de nos collections, des photos pour la presse. Nous avons débuté en utilisant la messagerie Gmail puis très vite nous avons découvert les possibilités de Google Sites et Video for Business. Depuis, grâce à ces portails, nos équipes partagent de façon simple et rapide des vidéos, des photos et des présentations, aussi bien en interne qu'avec la presse. Nos magasins à travers le monde accèdent instantanément aux images de nos défilés. Donner un accès en ligne à tous ces contenus sans passer par une multitude de pièces attachées est un grand avantage. Nos collaborateurs apprécient vraiment que la technologie les aide ainsi à travailler de façon plus performante et créative. »*

**Carlo di Biagio**

Directeur des Opérations du Groupe Roberto Cavalli

---

Vous pouvez créer des forums de discussion avec Google Groups pour favoriser l'échange de connaissances entre départements et magasins.

## Fidéliser les employés, simplifier la gestion des ressources humaines

### *Fluidifier la communication*

Communiquer les informations centrales à des équipes réparties géographiquement représente une lourde tâche. Avec des outils comme Google Apps, les employés mobiles et sédentaires accèdent à leur messagerie depuis tout lieu. L'information est rendue accessible à tous et contribue

à renforcer la culture d'entreprise et l'implication des salariés. De plus, un outil comme Google Translate traduit dans 53 langues différentes les courriers électroniques, sites Web, documents ou même les conversations instantanées, facilitant la communication à l'international.

---

### *Rapprocher les équipes de ressources humaines des employés*

Avec Google Site, il est possible de créer, sans aucune compétence technique, un portail de ressources humaines accessible à tous. Celui-ci hébergera toutes les informations, règles et formulaires de l'entreprise. En mettant en place des actions automatisées sur la base de scénarios simples, il devient possible de suivre, en temps réel, les candidatures à une offre d'emploi interne, les changements de coordonnées des salariés, les demandes de congés... Il est même possible de relancer automatiquement

les employés qui n'auraient pas formellement accepté les procédures de l'entreprise, afin de faire appliquer les règles de conformité. Un tel système élimine de nombreuses procédures manuelles, coûteuses et sujettes à des erreurs de saisie. Simplifiées et automatisées, les procédures sont mieux perçues par les employés.

Intégrer de nouveaux collaborateurs Face à des taux souvent élevés de *turnover*, il est critique de pouvoir offrir, intégrer et former rapidement de nouveaux collaborateurs.

## Fidéliser les employés, simplifier la gestion des ressources humaines

---

### *Intégrer de nouveaux collaborateurs*

Face à des taux souvent élevés de *turnover*, il est critique de pouvoir offrir, intégrer et former rapidement de nouveaux collaborateurs.

Pour la formation de nouveaux salariés, il est possible de mettre en place très simplement des portails d'auto-

formation, fondés sur Google Site, qui comprennent des vidéos sécurisées et des documents. Ce libre service contribue à une intégration rapide et souple des nouveaux employés, qu'ils soient vendeurs ou managers.

*L'équipementier Treves a automatisé ses demandes d'embauche initialement écrites à la main. En France comme à l'international, ce procédé lent et fastidieux égarait un cinquième des formulaires échangés. Désormais, les responsables métiers soumettent une demande d'embauche à l'aide d'un simple formulaire Web dans Google Docs. La demande est relayée automatiquement tout au long des étapes du processus de validation. Une fois acté, le nouveau poste est ajouté dans un tableur Google. Le processus de validation est ainsi passé de quatre semaines à dix jours. Et la direction des ressources humaines suit en temps réel l'ensemble des recrutements et les vacances de postes.*

---

### *Gérer les compétences*

Il est souvent difficile pour les ressources humaines d'obtenir une image en temps réel des compétences de l'entreprise. En combinant Google Forms et des scripts Google Apps

il devient possible d'identifier ces compétences, les formations suivies par les employés afin d'optimiser le potentiel des équipes.



## OPTIMISER LES PROCESSUS OPÉRATIONNELS TOUT EN RÉDUISANT LES COÛTS D'EXPLOITATION

---

### Réduire les coûts d'exploitation

#### *Alléger l'informatique pour se concentrer sur la distribution*

Avec un coût de 40 euros par an et par utilisateur pour l'ensemble des services fournis en mode SaaS, Google Apps procure d'importantes économies. L'enseigne ne se préoccupe plus ni des investissements en matériels et logiciels, ni de la maintenance évo-

lutive. Google Entreprise les assume et fournit en permanence le meilleur de la technologie.

Les distributeurs consomment ces services informatiques selon leurs besoins du moment, de façon souple grâce à la facturation mensuelle.

*« Sur une période de cinq ans, nous avons calculé que nous pouvions réduire de 60% le coût de fonctionnement de notre messagerie électronique en optant pour Google Apps »*

**Louise Gary**

Responsable des services clients, Hamilton Beach

---

Avec Google Apps Marketplace, l'enseigne choisit et déploie très vite des applications Web intégrées à la suite Google Apps : comptabilité, relation client, gestion de projets...

Toutes les applications Marketplace fournissent un système d'authentification unique qui rend leur adoption extrêmement simple. Elles offrent également des fonctions d'intégra-

tion supplémentaires telle que la synchronisation des données avec la suite Google App . Les administrateurs gèrent un répertoire unique qui regroupe les utilisateurs et les applications à partir d'une même interface unifiée, identique à celle de Google Apps. Cette fonctionnalité réduit les coûts et améliore la sécurité du distributeur .

## Réduire les coûts d'exploitation

*« L'avance technologique de Google Apps for Business, les nouveaux usages, ainsi que le coût minimum global de la solution, apportent des avantages très importants à Brandalley face à la concurrence très active de l'univers du E-Commerce »*

**Thibaud Cainne**

CTO, Brandalley

---

### *Conquérir de nouveaux marchés*

Le modèle SaaS de Google Apps est idéal pour les entreprises qui croissent rapidement car il autorise l'ajout de nouveaux collaborateurs en quelques

heures et leur donne accès instantanément à la messagerie comme à tous les documents de l'entreprise.

*« Notre objectif est de doubler de taille. Dans cette recherche de 'croissance agile', EAT a adopté Google Apps for business. En fournissant à nos salariés des applications en ligne, nous ne perdons plus de temps à installer et mettre à jour des applications locales. En outre, nos employés ont la possibilité de travailler via n'importe quel support, micro ordinateur, téléphones évolués, tablettes...»*

**Cesar Ramanauskas**

Ingénieur système chez EAT

---

## Réduire les coûts d'exploitation

*« S'il nous faut deux semaines pour ouvrir une nouvelle boutique, le courrier électronique Gmail représente la fonction la plus rapidement activée... »*

**Cesar Ramanauskas**

Ingénieur système chez EAT

---

### *Une informatique toujours à jour*

Les Chromebooks, ordinateurs 100% web basés sur Chrome OS, disposent également d'une tarification par abonnement pour plus de souplesse. C'est une offre « tout en un », qui inclut le matériel, le système d'exploitation, les mises à jour et la gestion via le cloud, ainsi qu'une assistance complète de Google Enterprise.

Les mises à jour de Google s'effectuent en toute fluidité et garantissent un système d'exploitation et des solutions logicielles toujours à jour, sans installation manuelle de correctifs. Puisque très peu de données sont stoc-

kées sur l'ordinateur, les sauvegardes pénibles et le transfert de données en cas de changement de matériel ne sont plus nécessaires. L'enseigne n'a plus à s'inquiéter en cas de perte ou de vol d'un ordinateur.

Les Chromebooks sont équipés du premier système d'exploitation commercial conçu dès le départ pour assurer une protection contre la menace permanente des virus et autres logiciels malveillants. Pour l'administrateur, les Chromebooks se gèrent facilement depuis une console Web unique.

*« Grâce à l'environnement cloud de Google Apps, nous avons pu développer rapidement notre activité dans d'autres pays, sans investissements lourds. »*

**Karl de Bruijn**

Directeur Informatique Europe, Specsavers

---

## Garantir la sécurité et la fiabilité

Google gère l'un des réseaux de centres de données distribués les plus fiables au monde. La protection de la propriété intellectuelle et des données qui circulent sur ces serveurs est une priorité absolue et l'entreprise dédie de nombreuses ressources au maintien de la sécurité des données. Protégées 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 et surveillées par une équipe

dédiée, ces installations répondent à des exigences permanentes et très strictes en matière de contrôle. Google garantit une disponibilité d'au moins 99,9%<sup>2</sup> de Google Apps.

.....  
2 La garantie de disponibilité à 99,9 % de Google Apps dans le cadre du contrat de service est proposée aux organisations

## Améliorer la chaîne logistique

### *Automatiser la collecte d'informations*

Grâce à des formulaires en ligne, Google Apps automatise la collecte et la centralisation de données commerciales entre les points de vente et le siège, mais aussi auprès des fournisseurs. Le suivi budgétaire et

de changement de prix, le rappel de produits, les calendriers d'événements partagés entre magasins font partie des processus métiers qu'il est possible d'automatiser dans de courts délais et à faible coût avec Google Apps.

*« Google Apps représente une façon plus simple et plus économique de faire vivre notre système d'information. Cet outil a par ailleurs incroyablement augmenté la productivité de nos employés »*

**Howard Kolodny**

Directeur des Systèmes d'Informations, Z Gallerie

## Améliorer la chaîne logistique

### *Gérer des réclamations*

Le groupe Euromaster, qui compte 1500 points de vente dans 10 pays, a mis en place Google Apps pour développer de nouveaux usages.

La gestion des réclamations se fait ainsi via Google Site, en combinant messagerie électronique et instantanée, ce qui fluidifie le processus de

suivi et accélère la réponse faite au client. Même chose pour les absences gérées au travers d'un tableau partagé en ligne, qui simplifie la tâche du responsable des ressources humaines en regroupant les informations provenant de chacun des garages Euromaster.

### *Étendre l'accès aux procédures d'utilisation normalisées*

Souvent longues et difficiles à mettre à jour, ces procédures sont documentées et partagées avec un nombre restreint d'employés. En utilisant Google Site, l'enseigne construit en collaboration ce type de document et le rend accessible à tous. Les employés disposent

ainsi de la dernière version à jour, dans leur langue maternelle grâce à Google Traduction.

Les coûts de création, de révision, de publication sont minimisés. L'accès est rendu possible depuis tout type de terminal fixe ou mobile.



# CONCLUSION

---

On peut s'attendre à une multiplication des nouveaux usages permis par le *Cloud Computing*, en particulier la collaboration et la mobilité. Avec quatre millions de sociétés utilisatrices de Google Apps, le quotidien des employés et des managers de la distribution devrait gagner en simplicité, en rapidité, en décloisonnement.

Google™

---

POUR EN SAVOIR PLUS ET DÉCOUVRIR  
LES TÉMOIGNAGES DES ENTREPRISES UTILISATRICES  
DE GOOGLE, CONTACTEZ-NOUS  
OU CONNECTEZ-VOUS SUR [GOOGLE.FR/A](http://GOOGLE.FR/A)

---