

# Amazon

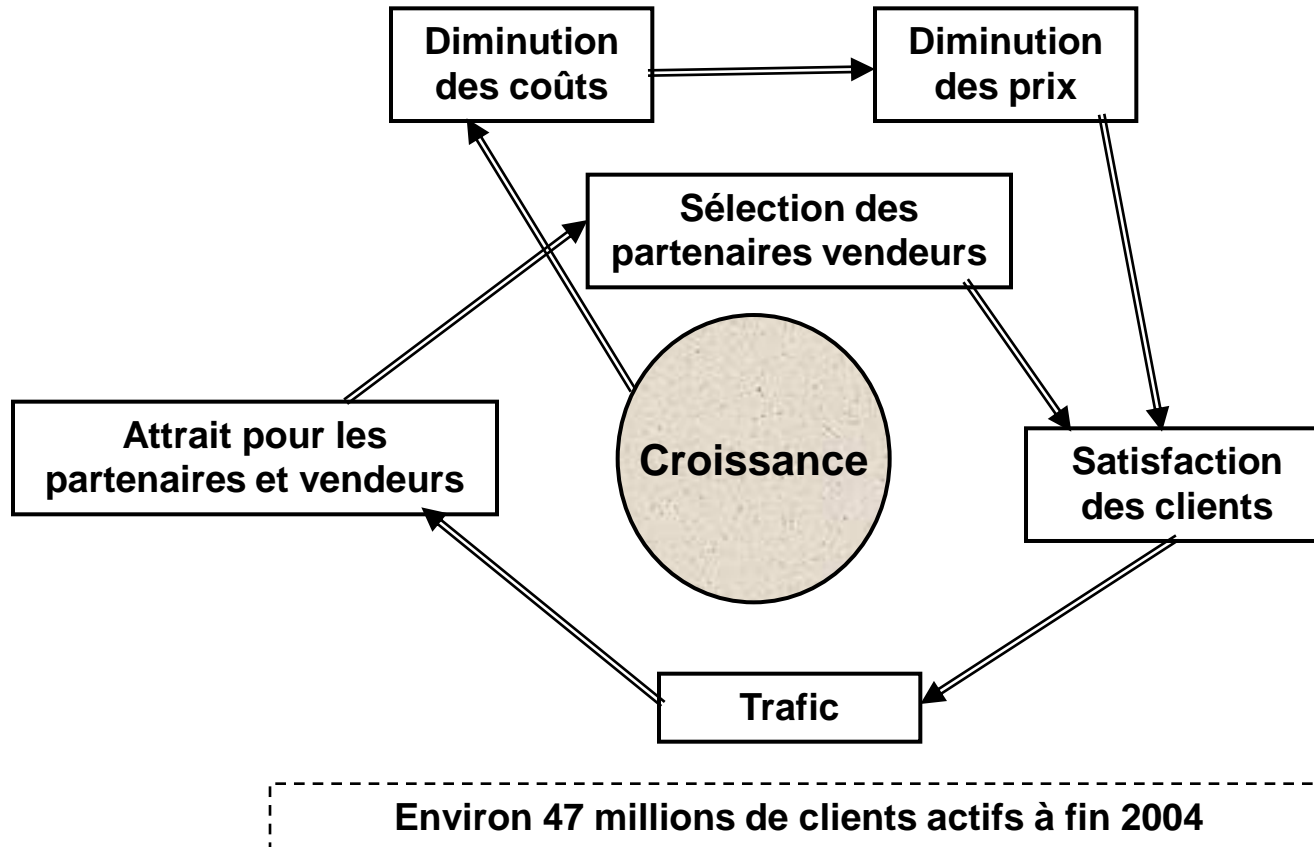
- 1) Activités d'Amazon**
- 2) Amazon et les réseaux**
- 3) Forces et faiblesses d'Amazon**
- 4) Comparaison entre Google, eBay et Amazon**

## 1) Activités d'Amazon : missions

- **Missions de la société Amazon créée en 1995 par Jeffrey P. Bezos :**
  - **Offrir la plus vaste sélection de produits offerts en ligne**
    - L'offre aux USA comprend : livres, musique et vidéo, location de DVD, produits électronique, jeux vidéo, jouets, instruments de cuisine, magazines, équipements de sport, produits gourmets, bijoux, montres, instruments de musiques, produits de santé et de beauté...
    - En dehors des USA l'offre est actuellement beaucoup plus restreinte
  - **Être la société la plus centrée sur ses clients**
    - ➔ **Activités limitées à des produits physiques nécessitant une importante logistique de distribution**

Sources : présentation aux actionnaires et analystes

# 1) Activités d'Amazon : Stratégie de croissance



Source : présentation par Amazon aux analystes et actionnaires

# 1) Activité d'Amazon : trois types de business

Type de business	Clients d'Amazon	Poids en chiffre d'affaires	Concurrents	Commentaires
Vente de produits en ligne	Acheteur final	Environ 75% des produits vendus	FNAC	
Gestion de site pour la vente en ligne	Autres marchands	Environ 25% des produits vendus	eBay	<input type="checkbox"/> Ambition de créer un immense mall virtuel qui regroupe de nombreux vendeurs
Vente de licences de technologies	Autre marchands ou intégrateurs	Actuellement faible	Editeurs de logiciels	<input type="checkbox"/> J.Bezos dit que les services de support pourraient devenir le business le plus important <input type="checkbox"/> Amazon vise dans les plateformes de e-commerce la position de Windows dans les PC

# 1) Activités d'Amazon : Compétences de base

Type de business	Compétences de base			
	Technologies	Gestion des systèmes d'information	Création des pages	Gestion de la logistique de distribution
Vente on line de produits	Amazon	Amazon	Amazon	Amazon
Gestion de sites de ecommerce pour le compte de tiers marchands	Amazon	Amazon	Amazon	Partenaire marchand
Vente à des tiers de technologies et de services pour des sites marchands	Amazon	Partenaire marchand ou intégrateur	Partenaire marchand ou intégrateur	Partenaire marchand ou intégrateur



Les technologies sont une compétence de base commune aux trois business

# 1) Activités d'Amazon : les technologies

## Amazon est une société de haute technologie

- Déclaration du président J. Bezos :
  - « pour nous les hautes technologies sont tout. C'est ce qui nous réveille le matin et nous tient éveillé le soir »
- Création d'un poste de « chief algorithms officer »

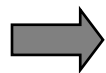
## Contributions attendues des hautes technologies

- Satisfaction des clients
  - Ergonomie des sites : rapidité, facilité d'accès
  - Puissance des moteurs de recherches : recherche des produits, recherche d'information dans des livres ou autres média
- Marge d'exploitation
  - Amélioration de la rotation des stocks avec de meilleures prévisions des ventes grâce à puissance des applications de prévision de ventes à partir des données clients
  - Amélioration des coûts en diminuant les erreurs des la chaîne logistique d'approvisionnement et de distribution grâce à la qualité des applications

## **2) Amazon et les réseaux : exploitation de la valeur créée par les réseaux**

**Amazon exploite l'intelligence collective de trois réseaux sociaux :**

- Réseau des clients finals : 47 millions inscrits**
- Réseau des partenaires marchands qui utilisent des sites de technologie Amazon pour vendre leurs produits**
- Réseau des partenaires développeurs qui utilisent les technologies et services d'Amazon : 35.000 développeurs sur une période de 18 mois .**



**Loi de Metcalf : Valeur  $V$  crée par l'intelligence collective d'un réseau proportionnelle au carré du nombre  $N$  de personnes :  $V= N^2$**

## **2) Amazon et les réseaux : Création de valeur par le réseau des clients**

### **Valeur créée pour les clients par les clients**

- **Opinions des clients sur les produits et particulièrement sur les livres**
- **Aide à la recherche des livres qui traitent d'un sujet au moyen de la liste des livres achetés ou consultés par les clients qui ont acheté un certain livre**

### **Valeur créée pour l'entreprise par les clients**

- **Statistiques sur les actions d'achat et de consultation des sites réalisées par les clients qui permettent d'améliorer :**
  - **les prévisions d'achat donc la rotation des stocks**
  - **le ciblage des campagnes marketing**
  - **le choix des fournisseurs et des articles à mettre au catalogue**
  - **optimisation de la chaîne logistique**



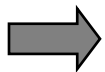
## **2) Amazon et les réseaux : Création de valeur par le réseau des partenaires marchands et développeurs**

**Amazon compte sur les émergences engendrées par l'intelligence collective de ses partenaires :**

- Émergence de nouveaux types de services et d'usages
- Émergence de nouvelles technologies et fonctionnalités

**Amazon fait une promotion active de ses produits et services pour attirer des partenaires :**

- Offre gratuite de service téléchargeables pour attirer les partenaires et développeurs (35.000 programmeurs ont téléchargé des software sur une période de 18 mois jusqu'à fin 2003)
- Publication de livres sur l'utilisation des technologie d'Amazon



**Le modèle de référence est le développement collectif de linux par les utilisateurs**

## 2) Amazon et les réseaux : interactions entre les agents clients

Amazon peut être considéré comme un système complexe dont les agents sont les clients finals qui interagissent entre eux via la base donnée.

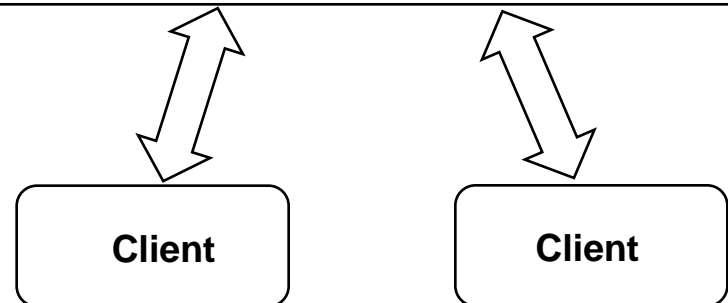
❑ Aucune communication directe entre les clients

❑ Les interactions entre les clients sont indirectes via la base des données du site Amazon :

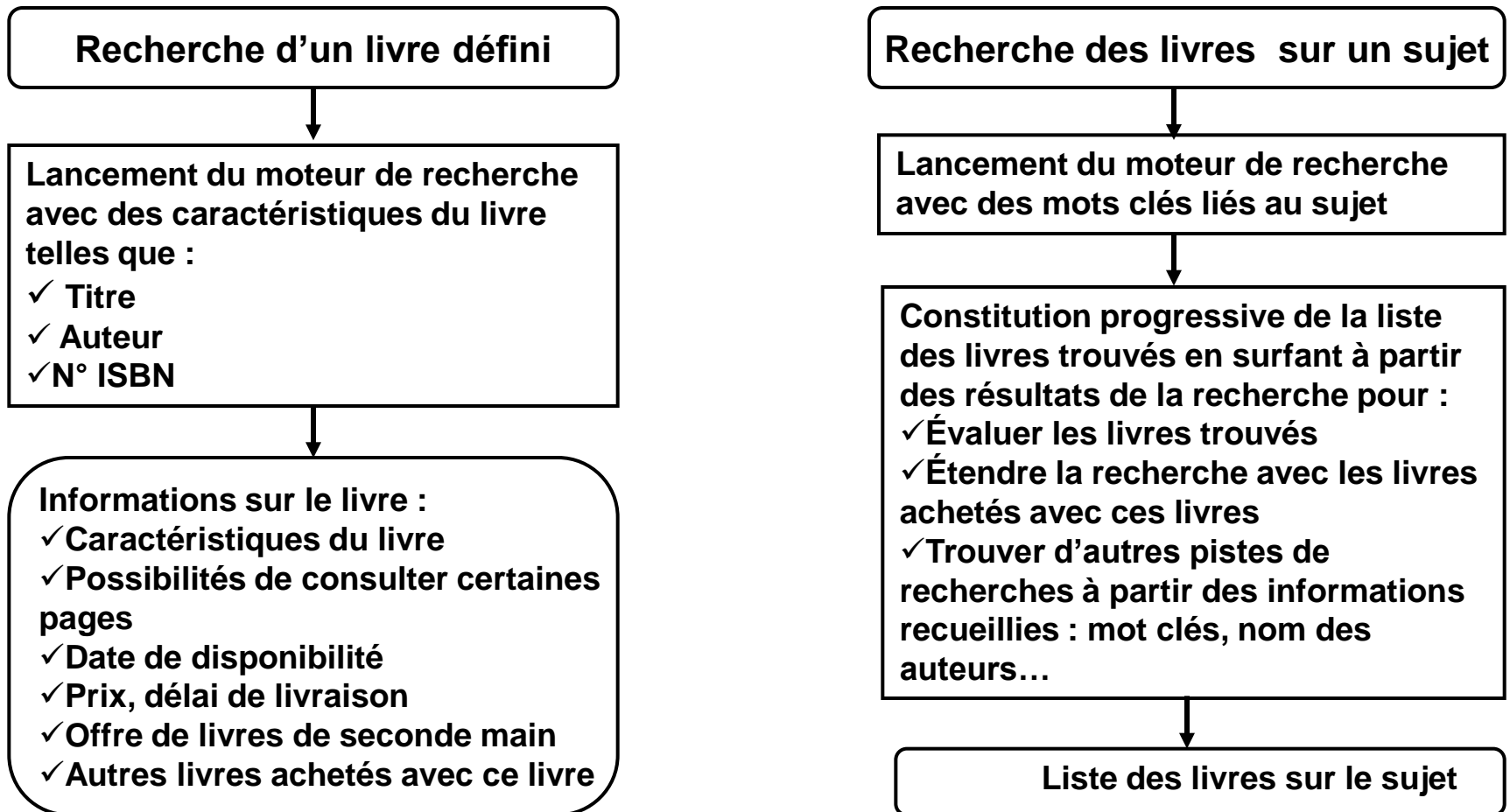
- ✓ Les clients enrichissent la base de données par leurs actions
- ✓ Les clients sont influencés par le contenu de la base de données

**Base des données du site Amazon**

- ✓ Opinion sur les produits exprimées par les clients
- ✓ Autres produits achetés par un client qui a acheté un produit donné
- ✓ Liste des produits au top des ventes
- ✓ Produits de seconde main



## 2) Amazon et les réseaux : exemple de comportement d'un gents client



### 3) Forces et faiblesses d'Amazon

#### Forces

- **Maîtrise des technologies informatiques**
- **Ergonomie des sites**
- **Image et notoriété largement dues au succès des livres**
- **Vitesse de rotation des stocks**

#### Faiblesses, risques

- **Difficulté de maîtrise de plusieurs métiers :**
  - **Marchand en ligne**
  - **Vendeur de services de vente en ligne pour des marchands**
  - **Éditeur de logiciels à haute technologie**
- **Méfiance des partenaires marchands qui voient dans Amazon un concurrent**
- **Concurrence de eBay**

## 4) Comparaison entre Google, eBay et Amazon

	Google	Ebay	Amazon
Date de création de l'activité	1995	1995	1995
Chiffre d'affaire 2004 (millions de \$)	5.000	4.000	7.000
Taux de croissance du chiffre d'affaire (2004/2003)	93%	26%	24%
Effectifs (fin 2004)	3.000	5.700	9.000
Chiffre d'affaire par employé (milliers \$)	1.666	700	777
Bénéfice 2004 (millions \$)	310	449	440
Capitalisation boursière (millions \$)	13.000	42.000	13.000
Interactions directes entre agents	Aucune	Fondamentales	Aucune
Interactions indirectes entre agents à travers la base de données	Navigations des agents qui ont un impact sur reponses des moteurs de recherche	Comportement des vendeurs qui ont un impact sur les réputations	Opinions sur les produits, corrélations des achats...
Loi de valeur des réseaux	$K.N^2$	$K.2^N$	$K.N^2$