

# SHIFTING LIMITS

google special



## CHAPTERS

### HET BEDRIJF

Algemene informatie over het ontstaan van Google en over het bedrijf vandaag de dag

### BUSINESSMODEL

Wat is het businessmodel en het principe van adwords

### BASICS

Over de basics van haar technologie, de basics van het zoeken

### MEER DAN ZOEKEN

Google doet wel wat meer dan alleen de zoekmachine. Een overzicht van een aantal producten en diensten

### ICT EN DE WERKPLEK

Het belangrijkste van alles. Wat betekent dit alles voor ICT en je werkplek? En wat is hierin de koers en strategie van Google?

★ *links naar relevante online bronnen met meer informatie bevinden zich in de teksten en zijn direct aanklikbaar.*

## Introductie

Deze derde Shifting Limits is een special met Google als onderwerp.

Niemand had kunnen voorspellen dat toen de studenten Larry Page en Sergey Brin (<http://infolab.stanford.edu/~sergey/>) met een nieuwe manier kwamen om internetpagina's te doorzoeken en indexeren dit zou uitgroeien tot wat het nu is.

Sterker nog; In het begin kregen ze hun techniek niet eens verkocht aan andere zoekmachines. Dus besloten de studenten te beginnen met Google, afgeleid van de term Googol, een wiskundige term en synoniem voor een 1 met honderd nullen. Op die manier wilden de makers de kracht van hun zoekmachine aanduiden.

Eigenlijk is de naam Google een misspelling, maar toen ze daar achterkwamen, bleek het domein googol.com al vergeben te zijn, dus hielden ze het maar bij Google.

Wat begon als een project van studenten is vandaag een bedrijf dat enkel in superlatieven kan worden beschreven en is uitgegroeid tot een van de machtigste bedrijven ter wereld.



Hun doel? Alle informatie wereldwijd toegankelijk en bruikbaar te maken.

En daarom deze special; omdat duidelijk wordt dat Google meer is dan een zoekmachine en hard op weg is om in alle aspecten die met 'informatie' te maken hebben, een belangrijke rol te spelen.

Dus ook binnen organisaties en bedrijven en ook op ieders werkplek. Google, een bedrijf om in de gaten te houden als het gaat om ieders ICT strategie.



Shifting Limits is een serie whitepapers waarin Squire haar visie op het gebied van trends in het brede gebied van internet en ICT weergeeft.

In deze Shifting Limits gaan we in op Google, het bedrijf, haar diensten en haar strategie.

Meer informatie over Squire is te vinden op:

[www.squire.nl](http://www.squire.nl)



## HET BEDRIJF

...fietsen en grote rubber oefenballen in de gang, veel google mensen bij elkaar op een werkplek met veel honden er tussen door, deuren op schagen als bureau, gezonde maaltijden voor iedereen.

### Het logo Ruth Kedar

In een relatief korte periode is het Google logo uitgegroeid tot een van de bekendste wereldwijd, samen met logo's als de bekende swoosh van Nike.



Het logo werd ontworpen door een designer, genaamd Ruth Kedar, die de twee oprichters Sergey Brin en Larry Page leerde kennen door een gemeenschappelijke vriend en toen hij het logo ontwierp had hij uiteraard geen idee wat dit logo zou gaan betekenen. Het blad Wired schreef een interessant artikel over het designproces van het logo ([http://www.wired.com/techbiz/startups/multimedia/2008/02/gallery\\_google\\_logos?slide=1&slideView=10](http://www.wired.com/techbiz/startups/multimedia/2008/02/gallery_google_logos?slide=1&slideView=10)).

### Het bedrijf What would Google Do



Google is een bedrijf dat als geen ander begrijpt hoe je een bedrijf runt in deze internet tijd en kenmerkt zich door een unieke cultuur; fietsen en grote rubber oefenballen in de gang, veel google mensen bij elkaar op een werkplek met veel honden er tussen door, deuren op schagen als bureau, gezonde maaltijden voor iedereen.

Verder, uit Google's bedrijfsinformatie:

Google hecht veel belang aan innovatie en kostenbeheersing. Werknemers beschikken daarom over een hands-on mentaliteit. Het is een platte organisatie waarin iedereen verschillende functies heeft. De beheerder van onze internationale site die de vakantielogo's van Google ontwerpt, is een week bezig geweest de hele site in het Koreaans te vertalen. De hoofdengineer van de operationele afdeling is ook een

afgestudeerd neurochirurg. Omdat iedereen beseft voor het succes van Google even belangrijk te zijn als ieder ander, heeft niemand er moeite mee tijdens rolhockey een directeur omver te rolschaatsen.

Lees ook hun 10 punten filosofie op <http://www.google.nl/intl/nl/corporate/tenthings.html>.



Jeff Jarvis, toonaangevend journalist schreef het boek 'What would Google Do?' (<http://www.buzzmachine.com/what-would-google-do/>) waarin hij lessen trekt uit het bedrijf Google en haar succes en kijkt hoe deze zijn toe te passen binnen andere sectoren, instituten en bedrijven.



## HET BUSINESSMODEL

In 2008 draaide Google een omzet van ruim \$ 21 miljard en heeft het op dit moment zo'n 20.000 medewerkers in dienst.

Het goed uitvoeren van Adwords campagnes zijn voor vele bedrijven core business geworden. Denk aan branches als automotive, verzekeringen en finance, e-commerce, reizen, maar ook ict en telecom.

### Businessmodel

..een omzet van ruim \$ 21 miljard

Door middel van Adwords kunnen adverteerders hun producten en services met gerichte advertenties op het web promoten.

Daarnaast doen duizenden websitebeheerders hun voordeel met het programma Google AdSense voor het weergeven van advertenties die relevant zijn voor de inhoud van hun site.

En op dit moment wordt ook hard gewerkt om het fenomeen YouTube, eveneens eigendom van Google, voor adverteerders interessant te maken.

In 2008 draaide Google een omzet van ruim \$ 21 miljard en heeft het op dit moment zo'n 20.000 medewerkers in dienst.

Veel mensen vragen zich af waarom Google alles doet wat ze doet en dan ook nog veelal alle producten gratis aanbiedt. Het antwoord is eenvoudig: Hoe meer mensen actief gebruik maken van internet, hoe meer internet verkeer en gebruikers er zijn en hoe meer advertentie inkomsten Google genereert.

### Adwords

's werelds grootste advertentieveiling

Het Adwords systeem is 's werelds grootste advertentieveiling. In feite worden er op ieder moment dat er een pagina wordt getoond een realtime veiling gehouden voor de circa 11 adwords plekken die je boven en naast de natuurlijke zoekresultaten ziet staan.

De prijs voor een advertentie wordt gebaseerd op: de prijs van de advertentie onder je maal de 'quality score' van die advertentie, gedeeld door de quality score van jouw advertentie. Dit betekent simpelweg, dat de prijs daalt naarmate de score van je advertentie hoger is.

Deze score wordt onder andere bepaald door de kwaliteit van je advertentie tekst in relatie tot het zoekwoord, de zogenaamde click through rate (van het totaal aantal viewer, wie klikt erop) en de laadtijd en kwaliteit van de pagina waar je advertentie naar verwijst.

Deze quality score staat regelmatig ter discussie als het gaat om de 'openheid van het systeem'. Feit is namelijk dat de

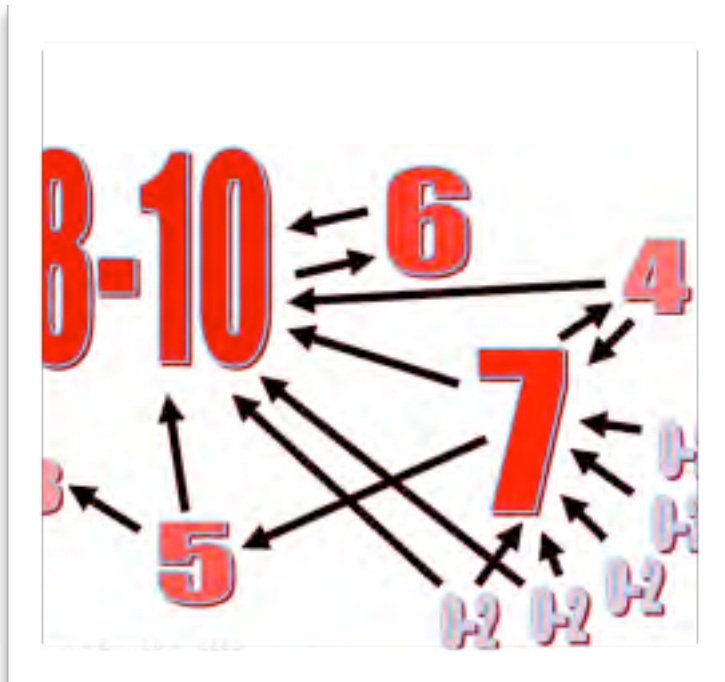
exacte wegingsfactoren van die quality score niet geheel bekend zijn.

### Het belang van Adwords

Vooraf in combinaties met grote traditionele campagnes is het van groot belang

Het goed uitvoeren van Adwords campagnes zijn voor vele bedrijven core business geworden. Denk aan branches als automotive, verzekeringen en finance, e-commerce, reizen, maar ook ict en telecom, waar enorme omzetten worden gehaald door middel van het zeer gericht adverteren via Adwords. Vooraf in combinaties met grote traditionele campagnes is het van groot belang.

Want niets is zo kapitaal vernietigend dan een grote campagne voor een nieuw telefoon toestel uitvoeren, wat een enorme groep zoekende bezoekers in Google teweegbrengt, die dan allemaal op de advertentie van de concurrent klikken die daar handig op inspringt. Kortom; Volwassen Adwords campagnes doe je met professionele partijen.



## BASICS

Typ je achter het zoekwoord filetype:pdf (of doc of ppt), dan zoekt Google het trefwoord enkel in de door jouw gekozen documentsformaten. Typ je achter een trefwoord site:domeinnaam.nl dan zoekt Google het trefwoord in de door jouw gekozen website

### De zoektechnologie

De kern van de zoektechnologie

Net als dat je er nooit achter zult komen hoe Coca Cola exact wordt gemaakt, zal de exacte technologie van Google ook geheim blijven. De kern van de zoektechnologie wordt door Google als volgt beschreven (<http://www.google.nl/intl/nl/corporate/tech.html>):

### PageRank-technologie

Door PageRank wordt objectief gemeten hoe belangrijk webpagina's zijn. Hiervoor wordt een vergelijking opgelost met meer dan 500 miljoen variabelen en 2 miljard termen. PageRank telt geen directe koppelingen maar interpreteert een koppeling van pagina A naar pagina B als een stem van pagina A voor pagina B. Aan de hand van het aantal stemmen voor een pagina wordt door PageRank bepaald hoe belangrijk die pagina is.

Door PageRank wordt ook beoordeeld hoe belangrijk een pagina is die een stem uitbrengt. Stemmen van bepaalde pagina's hebben immers meer waarde, waardoor de pagina waarnaar wordt gelinkt, ook meer waarde

krijgt. Belangrijke pagina's krijgen een hogere PageRank en worden boven in de zoekresultaten weergegeven.

### Hypertext-Matching Analysis

De zoekmachine van Google analyseert ook pagina-inhoud. In plaats van gewoon te zoeken naar tekst op pagina's (een proces dat uitgevers van sites kunnen manipuleren door het plaatsen van metatags), analyseert de Google-technologie de volledige inhoud van een pagina en factoren in lettertypen, subdivisies en de precieze locatie van elk woord. Google analyseert ook de inhoud van naburige webpagina's. De resultaten die worden weergegeven vertonen daardoor zonder twijfel de meeste relevantie met de zoekopdracht van een gebruiker.

### Basisfeatures van zoeken filetype:pdf (of doc of ppt)

Natuurlijk kent iedereen Google als zoekmachine. Hoe werkt de basis? Google zoekt volgens de AND systematiek, waarbij enkel/meervoud automatisch wordt meegenomen. Voorbeeld: zoeken op: nieuwe stoel, levert de

resultaten op van nieuwe AND stoel OR stoelen. Zet je meerdere woorden tussen aanhalingstekens, dan zoekt Google de hele samenstelling.

Typ je achter het zoekwoord filetype:pdf (of doc of ppt), dan zoekt Google het trefwoord enkel in de door jouw gekozen documentsformaten. Typ je achter een trefwoord site:domeinnaam.nl dan zoekt Google het trefwoord in de door jouw gekozen website en typ je in het zoekvenster van Google link:domeinnaam dan laat Google alle websites zien die naar dat domein verwijzen.

Naast het zoekwerk fungeert Google ook als Calculator en Converter. Het intypen van een rekensom laat de uitkomst zien en het intypen van 240 USD in EUR laat zien hoeveel Euro 240 Dollar is. Meer is te vinden op: <http://www.google.nl/intl/nl/help/features.html>.

Binnen de functie geavanceerd zoeken vindt de gebruiker nog veel meer mogelijkheden: <http://www.google.nl/support/websearch/bin/answer.py?answer=35890>.



## MEER DAN ZOEKEN

In hun poging om meer control over de browser te krijgen heeft Google besloten een eigen browser te ontwikkelen. Mede ook door de steeds meer ontwikkelde manieren van surfen door gebruikers en de inmiddels toch verouderde techniek van jaren oude browsers.

### Meer dan zoeken

Inmiddels tientallen producten

Google is allang niet meer alleen een zoekmachine, maar beschikt inmiddels over tientallen producten. Een paar interessante:

#### Google Chrome

In hun poging om meer control over de browser te krijgen heeft Google besloten een eigen browser te ontwikkelen. Mede ook door de steeds meer ontwikkelde manieren van surfen door gebruikers en de inmiddels toch verouderde techniek van jaren oude browsers.

De browser is op dit moment beschikbaar in beta en hier te downloaden: <http://www.google.com/chrome/?hl=nl>.

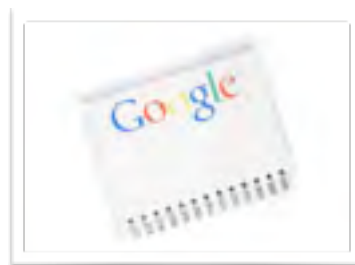
#### Google Street View



Google Maps en Google Earth worden nu aangevuld met Google Street View.

Met Google Street View kun je op straatniveau fotografisch door de wereld lopen. Nu nog alleen de grote steden, maar als we naar de visie van Google kijken (nm. alle informatie toegankelijk maken) dan zullen we zien dat de hele wereld op deze manier in kaart zal worden gebracht. Veel is er te doen omtrent privacy, maar hierover neemt Google een helder standpunt in: <http://www.google.nl/press/streetview/privacy/>.

#### Google Kladblok



Met Google Kladblok kun je opmerkingen en informatie van het web verzamelen voor allerlei doeleinden — een reis, een aankoop, maar ook informatie m.b.t. bijvoorbeeld een klant.

Om tekst en afbeeldingen te verzamelen, kun je de Google Kladblok-browserextensie downloaden op <http://www.google.nl/notebook/download?hl=nl> en je kunt kladblokken op elk gewenst moment op elke computer of op de mobiele telefoon openen en delen met anderen.

#### Google Desktop

Google Desktop zoek je net als op het Web, maar dan op je computer. Het is een zoekprogramma waarmee je kunt zoeken naar tekst in e-mails, bestanden, muziek, foto's, chats, Gmail-berichten, bezochte webpagina's en meer. Voordeel is dat je eigenlijk af bent van het geordend bewaren van materiaal en bestanden en overall eenvoudigweg doorheen kunt 'googlen'.

#### Totaaloverzicht

Voor een totaal overzicht van alle producten kijk op <http://www.google.com/intl/nl/options/> en wil je weten waar ze nog meer me bezig zijn kijk dan op <http://labs.google.nl/>.



## ICT EN DE WERKPLEK

En met die focus prikt Google exact door twee zwaktepunten van de ICT branche: pricing en output voor de gebruiker.

Google krijgt zonder twijfel een dominante positie in de wereld van ICT en ieders werkplek. Hoe?

### Wat betekent Google voor ICT en werkplek?

ICT dienstverlener 'nieuwe stijl'

Meer en meer wordt duidelijk dat Google, naast aanbieder van een zoekmachine en vele handige en bruikbare producten en diensten zoals we in deze whitepaper beschrijven, zich ontwikkelt tot ict dienstverlener 'nieuwe stijl'.

Nieuwe stijl, omdat ze een aantal zaken cruciaal anders aanpakt dan de reguliere ICT dienstverleners. Gratis aanbieden van diensten, alles via het Web, maar bovenal; volledige focus op maar een ding: Wat wil de gebruiker?

En met die focus prikt Google exact door twee zwaktepunten van de ICT branche: pricing en output voor de gebruiker. Google krijgt zonder twijfel een dominante positie in de wereld van ICT en ieders werkplek. Hoe?

#### Google Docs

Google Docs ([docs.google.com](http://docs.google.com)) zorgt ervoor dat je online documenten, spreadsheets en presentaties kunt maken en eenvoudig kunt delen. Uiteraard perfect geïntegreerd in

applicaties als Gmail en Google Calendar.

Met Google Docs maakt Google een eerste stap richting de zakelijke markt en gaat het overduidelijk de concurrentie aan met partijen als Microsoft. Over het succes van Docs wordt druk gespeculeerd, maar er gebeurt op dit moment steeds meer met Google Docs..

#### Google Apps

Voor het bedrijfsleven is er Google Apps, waarbij Gmail, Google Calendar, Google Docs, Google Video en Sites worden gecombineerd om eenvoudiger te kunnen werken, al dan niet in combinatie met bestaande office software.

Met name in die combinatie schuilt strategische kracht. Met Google Apps Developer Tools (<http://code.google.com/googleapps/>) kunnen bedrijven functies toevoegen, integreren met eigen systemen of nieuwe applicaties ontwikkelen.

Google ontwikkelde hiervoor zelfs een eigen scripttaal Apps Script, die sinds eind mei klaar is om te worden getest.

Deelnemen aan deze tests kan via <http://sites.google.com/a/gdocstest.com/google-apps-script-preview/>.

#### The Cloud

Zoals in een eerdere Shifting Limits al een keer genoemd kan daarnaast met behulp van de Google App Engine (<http://code.google.com/appengine/>) worden gezorgd dat applicaties gehost en gedraaid kunnen worden binnen de virtuele omgevingen van Google.

Geen servers, geen onderhoud, up- en downscalen op het moment dat je wil, een beschikbaarheidsgarantie, beveiliging en alleen betalen voor wat je gebruikt.

De App Engine ondersteunt sinds kort ook Java en JVM in het algemeen, waardoor ook talen als Groovy en JRuby op de App Engine werken.



## ICT EN DE WERKPLEK

Google Wave is één van de laatste nieuwe innovaties op internet. Het is een nieuw veelbelovend communicatieplatform van Google waarbij email, instant messaging, conversatie en bewerken van documenten in elkaar over vloeien.

### Samenwerkingen Salesforce en Oracle

Samenwerkingen zorgen ook voor een bredere acceptatie van Google's oplossingen. Zo biedt Salesforce (<http://www.salesforce.com/nl/products/google/apps/gdocs.jsp>) de combinatie aan met Google Docs en introduceert ze een nieuwe versie van Force.com voor Google App Engine (<http://developer.force.com/appengine>), waarmee twee leidende cloud computing-platforms voor applicatieontwikkeling samen worden gevoegd.

En ook Oracle is bezig met Docs. Het bedrijf lanceert een bètatool waarmee klanten van hun Siebel CRM software data kunnen exporteren vanuit Google Docs. Ook gebruikt Oracle de Secure Data Connector van Google, waarmee beheerders een beveiligde verbinding krijgen tussen de App Engine en lokaal opgeslagen data achter een firewall.

Gebruikers van CRM-software kunnen dus klant- en verkoopgegevens benaderen

vanuit het gehoste kantoorpakket Google Apps.

### Android en Google Wave 'the next big thing'

Nog twee dingen om deze special over Google mee te eindigen, te weten Android en Wave.

#### Android

Met Android opent Google haar weg naar de mobiele markt. Een Open Source ontwikkelplatform voor de mobiele markt, welke middels de Open Handset Alliance (<http://www.openhandsetalliance.com/>) wordt ondersteund door zo'n kleine 50 technologie en mobiele telecom bedrijven. De eerste fabrikanten van mobiele telefoons die gebaseerd zijn op Android zijn Motorola, HTC, Samsung en LG.

In ruim een half jaar heeft Android een marktaandeel van ruim 5% gerealiseerd. Nog klein in relatie tot de 13% van Windows Mobile, alleen loopt dit laatste aandeel terug. iPhone heeft op dit moment in de VS het grootste marktaandeel, 50% en BlackBerry's RIM 21%.

Het is te verwachten dat Android en alle ontwikkelingen op het gebied van de App Engine naadloos in elkaar zullen vloeien.

#### Google Wave

Google Wave is net nieuw en wordt gezien als 'the next big thing'. Google Wave is één van de laatste nieuwe innovaties op internet. Het is een nieuw veelbelovend communicatieplatform van Google waarbij email, instant messaging, conversatie en bewerken van documenten in elkaar over vloeien.

Dankzij Google Wave zal samenwerken aan projecten veel eenvoudiger worden. Een voordeel van Google Wave is dat er geen software geïnstalleerd hoeft te worden, het is een applicatie die men kan draaien in een browser op iedere computer.

Op <http://wave.google.com/> is een uitgebreide video te zien die beeldend uitlegt wat Wave is en wat het kan. De verwachting is dat het de manier waarop we communiceren en vooral werken op het internet voorgoed zal veranderen.



## CONCLUSIE

..maar weinig kunnen de verleiding weerstaan kleine concessies te doen ten gunste van de aandeelhouders. Google heeft vastberaden geweigerd veranderingen door te voeren die niet ten goede komen aan de bezoekers van de site

### Conclusie

Binnen 12 maanden belooft Google 'een verschil van dag en nacht'

Google zal zijn software en services hard en voortvarend verbeteren en er alles aan doen om aan alle wensen van CIO's en IT managers tegemoet te komen, zodat ze een daadwerkelijk alternatief gaat vormen voor Microsoft Office en Open Office in combinatie met de explosief groeiende mobiele markt. Binnen 12 maanden belooft Google 'een verschil van dag en nacht' met de huidige status van de producten.

### Veiligheid

Google pareert de kritiek op beveiliging. Google is van mening dat bedrijfsgegevens veiliger zijn in

hun datacenters dan bij bedrijven zelf.

Misschien wel de belangrijkste factor in hun succes blijft de focus op de eindgebruiker: Ze weten als geen ander om spullen te ontwikkelen waarmee gebruikers willen werken, zonder dat daar überhaupt reclame voor hoeft te worden gemaakt. Of zoals ze zelf in een van hun tien waarheden zeggen:

1. Richt je op de gebruiker en de rest volgt vanzelf.

Vanaf het eerste begin heeft Google zich gericht op wat voor gebruikers het beste werkt. Veel bedrijven beweren dat hun klanten op de eerste plaats komen, maar weinig kunnen de verleiding weerstaan kleine concessies te doen ten gunste van de aandeelhouders. Google

heeft vastberaden geweigerd veranderingen door te voeren die niet ten goede komen aan de bezoekers van de site:

- \* De interface is duidelijk en eenvoudig.
- \* Pagina's worden direct geladen.
- \* Positionering binnen zoekresultaten is niet te koop.
- \* Advertenties op een website moeten relevante informatie bevatten en mogen geen afleiding vormen.

Google is erin geslaagd het vast publiek op het web aan zich te binden door altijd het belang van de gebruiker voorop te stellen. Onze groei is bovendien niet te danken aan televisiecampagnes maar aan mond-tot-mondreclame door tevreden gebruikers.



Samensteller Shifting Limits | Ronnie Overgoor

Ronnie Overgoor is directeur van Pitch Management, een onafhankelijk adviesbureau op het gebied van internet strategie en bureauselecties. Daarnaast is Overgoor initiatiefnemer van de bureaugids Pitch View ([www.pitchview.nl](http://www.pitchview.nl)). Naast zijn advieswerk is Ronnie Overgoor veelgevraagd dagvoorzitter, presentator en moderator, heeft hij een wekelijkse talkshow op Het Gesprek en is hij initiator van de eerste online tv zender voor professionals Blue Shots TV ([www.blueshots.tv](http://www.blueshots.tv)). Meer informatie over Ronnie Overgoor is te vinden op: [www.ronnieovergoor.com](http://www.ronnieovergoor.com) | [www.pitchmanagement.nl](http://www.pitchmanagement.nl)