1. Je C**ustomer Journey Map**moeten minstens de volgende zaken bevatten:

1. De **touchpoints** waar de gebruiker mee in aanraking komt
2. De **fasen** van de activiteiten die de gebruiker onderneemt
3. De **weg** die de gebruiker doorloopt aan de hand van de touchpoints en fasen

2. Je beschrijving van de **tekortkomingen** huidige situatie nav de customer journey map van punt 1, moet minstens de volgende zaken bevatten:

1. Beschrijf de **efficiëntie** en **effectiviteit** van de huidige customer journey
2. Beschrijf de **tekortkomingen** in klant ervaring in de huidige situatie
3. The Moment of Truth

3. De C**ustomer Journey Canvas** moet worden opgesteld in samenwerking met verschillende gebruikers/klanten:

1. **Interview** ten minste één of twee cafébezoekers om de huidige customer journey te achterhalen  (Persona). Leg dit interview vast en lever dit in bij de opdracht.
2. **Valideer** je toekomstige customer journey map met ten minste één twee cafébezoekers.  Leg je validatie vast en lever dit in bij de opdracht.
3. Denk aan de stappen voor **constructie** van een Customer Journey Canvas uit de les
4. Neem op hoe de **gebruikerservaring** verandert door de implementatie van de biermat voor het [Biermatcafé](https://canvas.hu.nl/courses/39933/pages/bim-casus-biermatcafe).
5. De Customer Journey Canvas moet zo volledig mogelijk zijn ingevuld.

Maak er een net document van, met een voorblad, naam, studentnummer, inhoudsopgave, hoofstuk en paragraaf opmaak, paginanummers etc.

​​Inhoud

​

​

​

​

​

​

​

​

​

​

​

​**​**

Customer Journey Map – de huidige situatie

In de huidige situatie van Steam zijn er verschillende touchpoints, oftewel interactie tussen het platform/website en de gebruiker in dit geval de gamers.

De touchpoints

De website:    
Hier kan je games zoeken, in je bibliotheek zetten en kopen. Ook kun je toegang krijgen tot verschilleden informatie over platform zelf.

Het platform:   
dit is het belangrijkste touchpoint waar een gebruiker mee te maken krijgt. Op het platform speel jne de games, heb je toegang tot de community om met andere gebruikers te chatten en te praten ove de games. Ook kan je vrienden toevoegen door vriendschap verzoeken te sturen.

Mobiele app:   
Steam heeft ook een app voor je telefoon. Hierin kan je ook games kopen maar ook meldingen aan zetten als bijvoorbeeld de download klaar is. Je kunt ook toegang krijgen tot bepaalde functie dit de website en het platform niet hebben.

Klantenservice:    
Je kunt hier mee in aanraking komen als je vragen of problemen heb.

Het betalingssyteem:   
hiermee kom je altijd mee in aanraking als je een game koopt dit is dus heel erg belangrijk. Het systeem heeft verschillende soorten opties om te kunnen betalen omdat er uit verschillende landen games worden gekocht.

Gamebibliotheek:   
De gamebibliotheek is op de site en op het platform te vinden, je kunt games vinden installeren en updaten.

De fasen

Aanmelding en Installatie:   
Bij deze fase ga het platform van steam installeren en maak je en account aan, waar je mee kunt inloggen.

De winkel en de installatie   
In deze fase ga je games kopen en downloaden in de Steam winkel. Dit doe je door je game in een winkelmandje te zetten en de aankoop de voltooien   
Deze gedownloade games komen dan terecht in de bibliotheek van Steam.

Spelen en de community:   
In deze fase ga je de games spelen die in de bibliotheek te vinden zijn. Je maakt ook gebruik van de community, hier kan je met andere gamers communiceren en ook vrienden maken.

Klantenservice:   
Bij deze fase maak je er gebruik van als je problemen of vragen hebt over Steam en als je je geld terug wilt van een game.

Beheer en onderhoud:   
Bij deze fase heb je niet altijd gebruik van maar je moet soms een update doen zodat het platforn niet crasht of foutmeldingen geeft.

De weg

De fases en touchpoints vormen samen de weg:

Als eerst ga je naar de site van Steam om een account aan te maken, wanneer je dat gedaan hebt ga je een aantal games die je wilt spelen downloaden dit kunnen betaalde of gratis games zijn. Deze zijn de vinden in het platform van steam, dat je ook moet instaleren, in de bibliotheek staan je gedownloade games. Op het platform heb je ook een community, hier kan je vriendschap verzoeken sturen ook kun je onder een forum een onderwerp beginnen of over een onderwerp praten en je kunt op met gamer en game developers chatten. Als je problemen hebt met Steam kan je terechtkomen bij de klantenservice

De tekortkomingen

Efficientie en effectiviteit

**De efficiëntie bestaat uit de volgende punten**

Gebruikersinterface:   
De gebruikersinterface maakt het makkelijk om sneller games, te zoeken, te kopen en te installeren

Klantenservice:   
de klantenservice reageert erg snel op je vragen, problemen en verzoeken/

Betalingssysteem:   
Het is erg veilig en er zijn meerder betaalmethodes.

**De effectiviteit van het huidige Costumer Journey bestaat uit de volgende punten**

Het aanbod:   
door de hoge en diverse aanbod van games is het erg aantrekkelijk voor de gebruiker.

Technische betrouwbaarheid:   
Hierdoor zijn er snellere downloads minder storingen en foutmeldingen en de servers zijn veiliger en betrouwbaarder.

De aanbiedingen:   
Steam heeft heel vaak goede aanbiedingen, dit helpt met de hoge verkoopcijfers maar ook om de gebruikers tevreden houden.

De tekortkomingen

De servicekosten:   
Steam rekent extra kosten in bij elke aankom dit kan leiden tot hogeren prijzen voor de games. Dit kan voor ontevredenheid zorgen bij de gebruikers.

Kwaliteit:   
Steam heeft een grote bibliotheek aan games, dit is ook nadelig want het kan zorgen dat de kwaliteit van sommige games achteruit gaan.

Privacy zorgen:   
er zijn grote zorgen rondom de gegevens van de gebruikers omdat het eigendom is van Valve. Veel gebruikers weten dus niet wat er mee gebeurt.

The moment of truth

De community  is een belangrijk onderdeel. Deelnemen aan multiplayer-games, interactie met vrienden en deelnemen aan community forums zijn momenten waarop gebruikers de sociale aspecten van het platform evalueren.

Customer Journey Canvas – de toekomstige situatie

Het interview – huidige Customer Journey

**Vragen**:

1. Hoe oud ben je?
2. Hoeveel jaar heb je Steam?
3. Hoevaak per week gebruik je steam?
4. Hoe tevreden ben je over de gebruiksvriendelijkheid van de Steam-Interface?
5. Hoe beoordeel je de snelheid en betrouwbaarheid van games op Steam?
6. Wat zijn je ervaringen met de klantenservice?
7. Hoeveel spellen heb je ongeveer op steam?
8. Hoe tevreden ben je over het beheer en onganisatie van je games in de bibliotheek van Steam?
9. Heb je problemen gehad met het vinden van specifieke game in de winkel?
10. Heb je ooit problemen ondervonden bij het aankopen van games?
11. Hoe gemakkelijk vindt u het om aanbiedingen kortingen te vinden op Steam?
12. Wat vind je van de sociale aspecten van Steam?
13. Welke functies of verbeteringen zou je graag zien op Steam?
14. Zou Steam aanbevelen aan andere op basis van je ervaringen?

Het interview – toekomstige Customer Journey

Vragen:

1. Hoe oud ben je?
2. Hoeveel jaar heb je Steam?
3. Hoevaak per week gebruik je steam?
4. Werken met het nieuwe dashboard is gebruikersvriendelijk?
5. Hoe beoordeel je de snelheid en betrouwbaarheid van games op Steam?
6. Wat zijn je ervaringen met de klantenservice?
7. De informatie van de game is makkelijk te vinden?
8. Er is veel informatie over de games te vinden?
9. Het vergelijk van games vind ik fijn?
10. Ik kan elke spel met elkaar vergelijken? (nee?, welke niet)
11. Wat vind je van de kwaliteit van en kwantiteit van de data van de games?
12. Is er veel nieuws te vinden over de games?