# **UNIVERSIDADE DE SÃO PAULO**

Escola de Artes, Ciências e Humanidades

Departamento de Sistemas de Informação

**ESTUDO DE CASO E ARTIGO**

**A Steam pela ótica dos objetivos empresariais para a Valve**

Docente: Dr. José de Jesus Pérez Alcazár.

SÃO PAULO

Julho/2014

**UNIVERSIDADE DE SÃO PAULO**

Escola de Artes, Ciências e Humanidades

Departamento de Sistemas de Informação

**ESTUDO DE CASO E ARTIGO**

**Analise do sistema de informação Steam pela ótica dos objetivos empresariais para a Valve, realizada como atividade curricular para a matéria Fundamentos de Sistema de Informação, ministrada pelo Prof. Dr. José de Jesus Pérez Alcazár.**

Discentes:

ADRIANO SOUZA BARBIERI | 8921162

ALAN UTSUNI SABINO | 8921781

GABRIEL BONASSI ZULPO | 8921951

SÃO PAULO

Julho/2014

**1. Resumo:**

No artigo será explanado como funciona o sistema de informação “Steam” que pertence a desenvolvedora Valve. A Steam é um sistema de gestão de direitos digitais criado pela Valve para tentar combater a pirataria e fornecer serviços como atualização automática de jogos aos usuários. Esse sistema é constituído de vários outros módulos que trabalham concomitantemente para oferecer diversas funções aos seus usuários. Atualmente a Steam é famosa por conectar jogadores de todos os cantos do mundo em sua rede. Jogos eletrônicos e outros softwares são revendidos nessa plataforma no formato digital. É também oferecida uma comunidade em que os usuários podem comentar os produtos oferecidos pela a Steam. Vários fatores que garantiram a sobrevivência da empresa vão ser comentados ao decorrer do artigo.

**2. Introdução:**

No começo dos anos 2000, a Steam foi uma das pioneiras no mercado das mídias digitais. Um comercio ainda desconhecido pelos usurários acostumados a comprar seus jogos e softwares em CD e DVD. A confiabilidade desse sistema foi questionada por muitos, porém, a Steam estava dando um passo para o futuro do mercado dos jogos eletrônicos.

A venda de mídias digitais da empresa tomou força no ano de 2004, com o jogo Half-Life 2, muito bem recebido pelos fãs e amplamente divulgado. Junto com a gigantesca venda, nesse mesmo ano a Steam começou a propagar métodos antipirataria: Half-Life 2 vinha com um sistema de ativação online, onde o usuário precisaria de uma chave de ativação dada pelo site da Steam.

A partir de 2005 a empresa fez alianças com desenvolvedores de softwares e começou a crescer com excelência.

O novo modelo de negócio das mídias digitais fez a empresa lucrar sustentavelmente. Atualmente, os jogos são distribuídos a partir de uma chave de ativação e o site disponibiliza o download do software, com isso, é evitado gastos com a fabricação de CD’s, caixas, manuais e transporte. O novo modelo também ameniza o preço do produto, disponibilizando à população. A partir do momento em que o preço é acessível e a maioria dos jogos é online, ou precisa de uma ativação online, cria-se um imenso combate à pirataria.

Hoje olhando para uma década atrás, o “tiro no escuro” dado pela Valve em investir no mercado de mídias digitais foi um grande acerto.

**3. Relacionamento mais estreito com clientes e fornecedores:**

Com o crescente sucesso da plataforma online, os usuários notaram que a Steam era muito mais do que um serviço de distribuição, abrangendo também registros dos jogos e *servidores multiplayers tornando muito mais interativa e integrada a relação entre usuários*. Em novembro de 2004, a Valve começou a procurar parceria com diversas editoras, mas só no final de 2005 que ela fechou contrato com a *Strategy First,* primeira editora a usar o sistema online para a distribuição de seus games.

A Sega foi a primeira grande desenvolvedora a apoiar a Steam, em 2007, e logo em seguida outras companhias como [Capcom](http://www.baixakijogos.com.br/empresas/245), [id Software](http://www.baixakijogos.com.br/empresas/686), [Eidos](http://www.baixakijogos.com.br/empresas/425), [Activision](http://www.baixakijogos.com.br/empresas/47) e muitas outras deram um firme aperto de mãos com a Valve e viram seus games sendo comercializados no serviço após a parceria firmada. A Sony só em 2009 que disponibilizou na rede os jogos MMO Everquest I e II. Além disso a Valve procurou desenvolvedores independentes para lançarem seus jogos na Steam, em geral com um desconto de pré-compra de 10% do valor sugerido de venda, com o objetivo de trazer consumidores para sua plataforma.

Em 12 de setembro de 2007, a Valve lançou a “Comunidade Steam” uma rede social que permite aos usuários Steam comunicarem entre si. Pode ser acessado através do navegador, do próprio sistema Steam ou por meio de um programa visualizável sobre jogos com aceleração 3D e a ferramenta “Friends”, utilizada para envio de mensagens instantâneas através do sistema Steam. Suporta conversas entre duas ou mais pessoas, com voz sobre IP ponto-a-ponto. Fornece informações aprofundadas a respeito de quais jogos cada contato está jogando, permitindo que o usuário se junte a eles em jogos multijogadores compatíveis.

Todas estas práticas foram acompanhadas de lançamentos de softwares próprios da Valve com intuito de apoiar o desenvolvimento e aperfeiçoamento de jogos na plataforma online tornando o sistema uma via de mão dupla onde se dá apoio ao desenvolvedor para aumentar o portfólio de jogos como também espera-se retorno para que o usuário final tenha um catálogo mais diversificado, unindo útil ao agradável com fim de firmar relações mais estreitas com usuários finais, sejam clientes ou desenvolvedores que utilizam o sistema.

**4. Melhor tomada de decisão:**

Através da Steam, a Valve tem capacidade de coletar informações das preferencias de seus usuários podendo oferecer uma experiência muito mais otimizada. Isso somente é possível graças as suas bases de dados, mas que não passariam de um grande volume de informações sem um SAD (Sistema de Apoio a Decisão).

Com o SAD ela é capaz de minerar dados e estatísticas, tendo em sua plataforma um grande exemplo onde demonstra a quantidade de clientes que utilizaram o sistema Steam nas últimas 48 horas. Quando o usuário loga em sua conta a Valve é capaz de indicar as melhores ofertas e produtos com base nas compras e visitas anteriores feitas pelo usuário. Tudo isso com objetivo único de atingir as metas da empresa referente a crescimento e fidelização de clientes.

Tendo esses processos em vista, através de relatórios gerados periodicamente a Valve é capaz de traçar ações, definir o a visão da empresa para os próximos anos, tomar medidas em grupo, criar um banco de informações mais estilizado e completo procurando padrões para desenvolver práticas de mercado e ter uma vantagem competitiva.

**5. Vantagens competitivas do SI Steam:**

Além do uso da mídia digital, a Steam possui um sistema de pré compras, que possibilita a compra antecipada de algum jogo, geralmente com algum desconto, isso aliado a mídia digital se torna muito eficiente, já que é possível fazer o download do produto no dia do lançamento, possui também um outro sistema de salvar configurações e progresso de jogos em um serviço cloud, oferecido gratuitamente a todos os usuários.

O sistema da Valve também possui integração com a comunidade, com o Steam Community, lançado em 2007, que funciona como uma rede social, onde é possível recomendar jogos para amigos, publicar uma revisão de algum software ou jogo e trocar jogos, além de funções típicas como o mensageiro instantâneo de texto, chat de voz, páginas de perfil e grupos de amizades e discussões.

Além de oferecer apoio aos usuários, o sistema também oferece apoio aos desenvolvedores de software, com o Greenlight, que possibilita as empresas menores a terem seus produtos publicados com base dos votos da comunidade e com o Steamworks, lançado em 2008, que facilita a integração do software com o serviço cloud, autenticação de usuários e mecanismos “anti-cheat”. Além disso o programa “Early Access”, lançado em 2013, permite que os desenvolvedores publiquem versões incompletas de seus produtos para os usuários possam testar e ajudar no desenvolvimento.

Recentemente foi adicionado um sistema de mercado, onde é possível comprar e vender cosméticos de jogos e outras coisas colecionáveis. Também é possível que os usuários criem seus próprios cosméticos ou modificações de jogos e publica-los através do Steam Workshop.

A Steam traz suporte para Windows e Mac, e recentemente para o Linux e o Playstation 3, possibilitando a interação multiplataforma com o mensageiro instantâneo e a Cloud, com suporte de continuar seu progresso no jogo em outra plataforma. Em 2013 a Valve anunciou um console integrado com a Steam, através do SteamOS (uma distribuição do Linux).

Com isso a Steam se mantém líder na área de distribuição digital com mais de 75 milhões de usuários ativos em 185 países.

**6. Conclusão:**

A Steam hoje é um símbolo no mercado de jogos eletrônicos. Suas numerosas vantagens competitivas e parcerias com as grandes desenvolvedoras de Softwares garantiram sua sobrevivência no mercado. O Sistema de Informação da Steam inspira confiança, pois os servidores estão na totalidade do tempo em completo funcionamento, mantendo os serviços oferecidos online. A Steam fez um grande trabalho em conectar pessoas com as mesmas preferencias do mundo todo, oferecendo-as entretenimento. A empresa hoje domina o mercado de vendas de mídia digital e está sempre lançando novas aplicações para se manter no topo. E também a empresa possui ótima tomada de decisão, oferecendo promoções, destacando os jogos mais vendidos, fazendo pacotes contendo vários jogos relacionados; tudo isso a partir de um forte Banco de Dados que coleta informações desde a compra e avaliação do consumidor até a análise do comportamento de cada usuário.

**7. Referências Bibliográficas:**

1) REVA, João G. 10 Anos de Steam: Um Começo Difícil de uma Aposta que deu Muito Certo. Tecmundo. 2013. Disponível em:<<http://www.tecmundo.com.br/steam/44490-10-anos-de-steam-um-comeco-dificil-de-uma-aposta-que-deu-muito-certo.htm>/>. Acesso em: jul. 2014.

2) PACHECO, Márcio A. Steam Comemora 10 Anos de Lançamento. GameHall. 2013. Disponível em:<[http://gamehall.uol.com.br/v10/steam-comemora-10-anos-de-lancamento](http://gamehall.uol.com.br/v10/steam-comemora-10-anos-de-lancamento/)/>. Acesso em: jul. 2014.

3) VALVE. Software. Steam. 2014. Disponível em:<<http://store.steampowered.com/software/?l=brazilian>/>. Acesso em: jul. 2014.

4) VALVE. Steam & Game Stats. Steam. 2014. Disponível em: <<http://store.steampowered.com/stats/?l=brazilian>/>. Acesso em: jul. 2014.

5) VALVE. Sobre. Steam. 2014. Disponível em:<[http://store.steampowered.com/about](http://store.steampowered.com/about/)/>. Acesso em: jul. 2014.