

Customer Journey Project Steam



Door: Olav Kolsters, Tom van der Kruijk, Julian Philips, Tijn van den Bosch en Mathijs de Jong

Auteurs: Olav en Tom	Opdrachtgever: Steam	Datum: 9-1-2023
Onderwerp: Customer Journey	Versie: 1.0	Pagina: 1

Voorwoord

In deze documentatie over de gebruikerservaringen van Steam gebruikers neem ik u mee door de verschillende stappen die zijn genomen om uit te vinden hoe de huidige ervaring van de Steam gebruikers is. Op deze manier wil Steam erachter komen waar de verbeterpunten liggen, wat de oplossingen hiervoor zijn en hoe ze dit kunnen oplossen. De uitvoering van deze customer journey is gedaan op de Hogeschool Utrecht met als opdrachtgever: Steam.

Het onderzoek is gedaan door twee projectgenoten die zijn aangewezen voor dit gehele project. Ter ondersteuning aan deze customer journey zijn vijf onafhankelijke steam gebruikers (persona's) geïnterviewd om zo een perfect beeld te kunnen krijgen van de huidige en toekomstige situatie.

Olav Kolsters, Tom van der Kruijk

Utrecht, 23 januari 2023

Auteurs: Olav en Tom	Opdrachtgever: Steam	Datum: 9-1-2023
Onderwerp: Customer Journey	Versie: 1.0	Pagina: 2

Inhoudsopgave

Inleiding	4
Customer Journey Map (IST)	5
Interviews	5
Map	8
Tekortkomingen (GAP)	9
Efficiëntie en effectiviteit	9
Tekortkomingen van het dashboard	9
Moment of truth	10
Customer Journey Canvas (SOLL)	11
Interviews	12
Canvas	14
Persona's	15

Auteurs: Olav en Tom	Opdrachtgever: Steam	Datum: 9-1-2023
Onderwerp: Customer Journey	Versie: 1.0	Pagina: 3

Inleiding

Ondanks het feit dat Steam al inzicht geeft over de activiteit van vrienden wil Steam graag weten hoe de gebruikers denken over de volledigheid van deze informatie. Steam heeft dan ook als streven om een grafische weergave te krijgen die inzicht geeft over het gaming gedrag van jouw vrienden op Steam, dit ondersteund door één of meerdere hardwarecomponenten.

Om erachter te komen hoe de klant het huidige dashboard ervaart hebben wij besloten een vijftal Steam gebruikers te interviewen. In de eerste fase: Customer Journey Map (IST) hebben we de weg helder gemaakt die de gebruiker ervaart tijdens het gebruiken van Steam.

Nadat we de resultaten hebben geanalyseerd was het helder welke tekortkomingen er waren. Hiervoor werden in bij GAP oplossingen gezocht. Bij de 'Moment of truth' werden deze per tekortkoming uitgeschreven wat we anders zouden kunnen doen en hoe we dit dan zouden doen.

Uiteindelijk was het van belang dat de gebruikerservaring zou veranderen door middel van de implementatie van een nieuw, verbeterd dashboard ondersteund door één of meerdere hardwarecomponenten. Tijdens de laatste fase werd dit dan ook vastgelegd in de zogeheten 'Customer Journey Canvas' (SOLL). Ook tijdens deze fase hebben wij wederom een interview afgenomen met hetzelfde vijftal Steam gebruikers om inzicht te krijgen hoe erg de gebruikerservaring is veranderd na de implementatie.

De persona's van de vijf geïnterviewde Steam gebruikers kunt u vinden onder het kopje 'persona's'.

Auteurs: Olav en Tom	Opdrachtgever: Steam	Datum: 9-1-2023
Onderwerp: Customer Journey	Versie: 1.0	Pagina: 4

Customer Journey Map (IST)

Customer Journey van de huidige situatie

Om inzicht te krijgen van de ervaringen over het huidige dashboard van Steam hebben wij een interview afgenomen. Dit interview zal ons later ondersteunen in het verbeteren van het dashboard naar de wensen van gebruikers. De vragen met antwoorden worden hieronder weergegeven. Dit interview werd gehouden met een vijftal persona's, meer informatie over deze persona's is te vinden onder het kopje 'persona's'.

Omdat professionaliteit bij ons hoog in het vaandel staat is er ook een interviewprotocol opgesteld. Dit houdt in dat er aan het begin van het interview in grote lijnen verteld zal worden aan de persona wat het precies inhoudt.

Interview protocol:

Welkom, allereerst willen wij u namens ons consultancybedrijf hartelijk bedanken voor het deelnemen aan dit interview. De reden dat wij u interviewen is omdat Steam haar gebruikers graag beter wilt bedienen. Om inzicht te krijgen waar de gebruiker zelf vindt dat er tekortkomingen of verbeterpunten zijn, hebben wij besloten een interview te houden.

Interviews

1. Hoe kwam je op het idee Steam te gaan gebruiken?

Olav: Een aantal vrienden van mij speelde een spel, Counter Strike wat beschikbaar was op Steam. Omdat ik dit spel met mijn vrienden wilde spelen heb ik Steam dus ook gedownload.

Tom: Destijds was het dé populairste online pc game engine, die ook gratis games bood. Daarnaast zijn/waren er games op steam die niet in andere game engines te krijgen zijn.

Julian: Ergens in 2015 heb ik mijn Steam account aangemaakt omdat je op Steam alle spellen makkelijk bij elkaar hebt en ook goed met vrienden samen kunt spelen zonder al te veel gedoe. Ik kwam op het idee nadat een vriend van mij zei dat Steam heel handig is en toen heb ik het gedownload.

Mathijs: Ik wilde een paar jaar geleden een spel spelen, maar dit spel was alleen verkrijgbaar op Steam. Toen heb ik een account aangemaakt om het spel te kunnen spelen.

Tijn: Speelde eerst voornamelijk op consoles, wilde toen ook wat meer via de computer gamen en ben hiervoor steam gaan gebruiken.

Auteurs: Olav en Tom	Opdrachtgever: Steam	Datum: 9-1-2023
Onderwerp: Customer Journey	Versie: 1.0	Pagina: 5

2. Ben je bekend met het huidige dashboard van Steam?

Olav: Ik ben bekend met het dashboard van Steam.

Tom: Ja

Julian: Ik zit veel op Steam en ben erg bekend met het huidige dashboard van Steam.

Mathijs: Een klein beetje, ik heb er een paar keer naar gekeken.

Tijn: Ja, alleen niet heel erg goed.

3. Wat vind je van het huidige dashboard van Steam?

Olav: Ik vind het dashboard van Steam erg overzichtelijk en gebruikersvriendelijk. Wat ik wel jammer vind is dat de statistieken van vrienden en spellen niet zo heel uitgebreid zijn..

Tom: Niet zo goed, Op het huidige dashboard (Wat ik ken) Kan je alleen het aantal gespeelde uren zien per game, wat ik minimaal vind.

Julian: Het Steam dashboard is goed, het laat veel zien zoals hoe lang iemand een spel heeft gespeeld. Het is alleen wel vervelend om dit te vinden en zou overzichtelijker kunnen zijn. Ook laat Steam sommige statistieken die leuk zijn om te zien niet zien.

Mathijs: Ik vind het huidige dashboard nogal onoverzichtelijk, en te veel informatie bieden waardoor ik in de war raak.

Tijn: Veel info beschikbaar, maar niet altijd heel overzichtelijk.

4. Is de huidige dashboard ervaring overzichtelijk?

Olav: Het huidige dashboard van Steam vind ik erg overzichtelijk.

Tom: Nee, Ik heb geen idee of er nog andere functies zijn op de huidige steam dashboard, behalve mijn persoonlijk aantal gespeelde uren per game, het is voor mij niet duidelijk of er nog meer game gegevens te vinden zijn.

Julian: Het huidige dashboard van Steam is niet heel overzichtelijk, je moet vaak zoeken als je iets wilt weten over je vrienden in het algemeen, je kunt dingen alleen per vriend goed bekijken, niet alle vrienden bijeen.

Mathijs: Van mij mag het huidige dashboard nog wel wat duidelijker.

Tijn: Nee niet heel erg overzichtelijk.

5. Vind je de huidige vriendenactiviteit/spelactiviteit makkelijk te vinden?

Waarom?

Olav: Ik vind het huidige vriendenactiviteit/spelactiviteit eenvoudig te vinden. Je kan in je vriendenlijst gewoon zien wie er online is en welk spel speelt.

Tom: Het is moeilijk te zien welke games door anderen ook gespeeld worden, want dan moet je helemaal specifiek naar die game gaan. Dus niet goed te zien wat vrienden veel spelen/hebben.

Julian: De huidige vriendenactiviteit/spelactiviteit is erg makkelijk te zien, er is een duidelijke vriendenlijst waarin staat wat iemand speelt en of hij/zij online is of niet.

Mathijs: Nee, het zit in een klein hoekje. Je moet maar net weten hoe je het kunt vinden.

Tijn: Ja kan het makkelijk vinden, maar als je het niet weet wordt het wel lastig.

Auteurs: Olav en Tom	Opdrachtgever: Steam	Datum: 9-1-2023
Onderwerp: Customer Journey	Versie: 1.0	Pagina: 6

6. En als je de vriendenactiviteit/spelactiviteit gevonden hebt is het dan makkelijk te gebruiken? Waarom?

Olav: Gebruiken hoeft je het niet echt, maar het is wel makkelijk te zien wie, wat speelt.

Tom: Nee, Ik kan geen overzicht krijgen, alleen per game, per persoon.

Julian: De vriendenactiviteit/spelactiviteit is makkelijk te gebruiken, het is een overzichtelijke lijst met alle vrienden die online zijn en in een spel zitten bovenaan, daaronder alle vrienden die online zijn maar niet in een spel, daarna de vrienden die AFK(Away from Keyboard) zijn en tenslotte onderaan de vrienden die offline zijn.

Mathijs: Het is prima te gebruiken, maar ik denk dat het nog wel beter kan. Ik vind de volgorde van verschillende soorten informatie een beetje onlogisch, en niet alle ruimte op het scherm wordt gebruikt, waardoor ik meer moet scrollen.

Tijn: Het werkt prima, je kan veel info vinden maar soms is het niet altijd nodig.

7. Wordt er voldoende informatie weergegeven? Waarom?

Olav: Ik vind dat er voor het eerste opzicht zeker genoeg informatie wordt vrijgegeven. Echter vind ik dat wanneer ik op de vriend in kwestie klik, dat er meer statistische informatie kan worden weergegeven.

Tom: Nee, Ik vind alleen maar het aantal gespeelde uren in totaal en in de afgelopen tijd per vriend. Dus geen overzicht of statistiek of iets.

Julian: Ik vind zelf dat er niet genoeg informatie weergegeven wordt, het zou voor mij leuk zijn als ik algemenere statistieken zou kunnen zien over al mijn vrienden.

Mathijs: Ja, er zijn genoeg verschillende soorten informatie te vinden. Veel meer informatie moet het ook niet delen, want op een gegeven moment gaat dat te ver met betrekking op privacy schending.

Tijn: Ja ik vind dat er voldoende te zien valt, ook is het goed dat je als gebruiker enigszins kan aanpassen wat zichtbaar is voor anderen.

8. Zijn er dingen die je graag zou willen zien in een dashboard?

Olav: Ik zou graag willen zien wie van mijn vrienden een spel het langst heeft gespeeld en welk spel het populairst is bij mijn vrienden.

Tom: Een makkelijk overzicht dat lekker makkelijk te gebruiken is, met een grafiekje of iets.

Julian: Dingen die ik graag zou zien zijn een overzicht van spellen die het meest gespeeld zijn door al mijn vrienden bij elkaar, of welk spel de meeste van mijn vrienden eigenaar van zijn.

Mathijs: Ik zou graag willen zien welke games mijn vrienden veel spelen. Daarnaast lijkt het me vet om te weten welke games we allebei in ons bezit hebben, zodat we deze misschien samen kunnen spelen.

Tijn: Het zou fijn zijn om te zien welke games ik en een ander persoon allebei hebben, verder als iemand een spel speelt hoe lang hij het al speelt op dat moment en hoe lang in totaal.

Auteurs: Olav en Tom	Opdrachtgever: Steam	Datum: 9-1-2023
Onderwerp: Customer Journey	Versie: 1.0	Pagina: 7

Map

Door middel van deze customer journey map hebben wij de touchpoints van steam geanalyseerd. Hierdoor kunnen we stap voor stap bekijken wat de gebruiker ervaart in welk stadium binnen Steam. Ook zien we of de gebruikers bewust (aware) zijn doordat ze het online tegenkomen of via mond op mond reclame krijgen aangeraden. Waarna gebruikers overwegen (consideration) wat de voordelen zijn van Steam, waar het keuzeaanbod en de functionaliteiten doorslaggevend in zijn. Als ze eenmaal gebruik maken van Steam (Service), krijgt de gebruiker echt contact met Steam via de klantenservice, downloadsnelheid en het dashboard. Wat gebruikers binnen Steam ervaren (experience) zijn dashboard overzicht, dashboard vriendenactiviteit en het dashboard spelactiviteit, hier liggen volgens de interviews de grootste aandachtspunten.

Awareness

Online
Mond tot mond
Reclame

Consideration

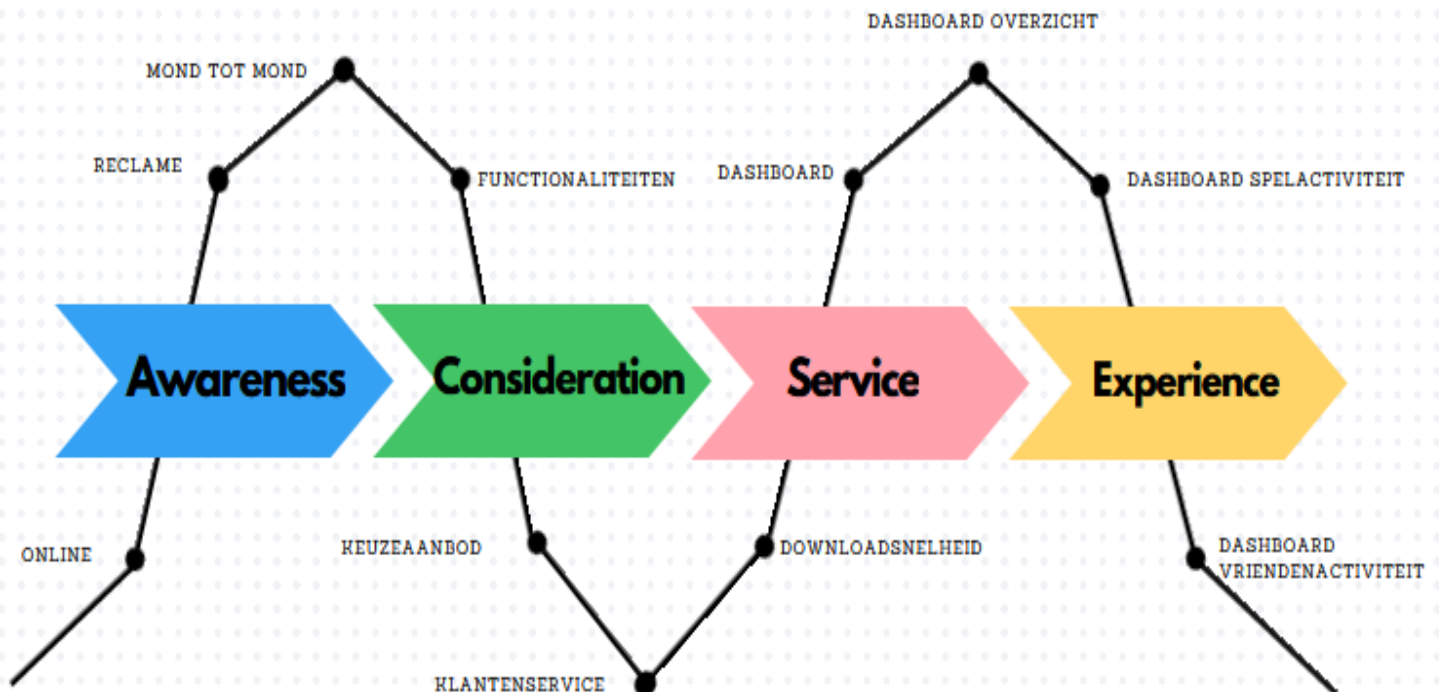
Keuzeaanbod
Functionaliteiten

Service

Klantenservice
Downloadsnelheid
Dashboard

Experience

Dashboard spelactiviteit
Dashboard vriendenactiviteit
Dashboard overzicht



Auteurs: Olav en Tom	Opdrachtgever: Steam	Datum: 9-1-2023
Onderwerp: Customer Journey	Versie: 1.0	Pagina: 8

Tekortkomingen (GAP)

Efficiëntie en effectiviteit

Uit de huidige customer journey map is naar voren gekomen wat er al goed en fijn in gebruik is, maar ook waar misschien nog wat extra aandacht aan besteedt kan worden. Door het feit dat er veel aandacht wordt besteedt aan het aanbod, uiterlijk en gebruikersvriendelijkheid blijkt uit de interviews dat de gebruikers ervaren dat er te weinig moeite wordt besteedt aan service.

Door deze customer journey map te maken naar aanleiding van de interviews met vijf gebruikers hebben we inzicht gekregen op de POI (points of improvement). De tekortkomingen vanuit de gebruikers (persona's) hun ervaringen worden hieronder uitgelegd bij het kopje 'tekortkomingen'.

Tekortkomingen van het dashboard

1. Vriendenactiviteit/spelactiviteit

- **Vindbaarheid:**
 - Uit het interview is gebleken dat sommige gebruikers het als eenvoudig ervaren om te vinden wat de huidige activiteit van vrienden is. Anderen geven aan dat het lastig te vinden is en dat er slechts minimale informatie wordt weergegeven.
- **Gebruiksvriendelijkheid:**
 - Uit het interview is gebleken dat sommige gebruikers het dashboard makkelijk in gebruik vinden, echter wordt er wel aangegeven dat er vrij weinig informatie wordt weergegeven. Zo kan er enkel per persoon, per spel informatie worden geladen. Ook werd er verteld dat de ruimte niet bepaald efficiënt is gebruikt en dat het als rommelig ervaren kan worden.
- **Inhoudelijk:**
 - Uit het interview is gebleken dat vrijwel alle gebruikers het dashboard inhoudelijk veel te karig vinden. Wanneer de vriend in kwestie wordt geselecteerd kan je slechts per spel de gespeelde uren in zijn totaliteit zien en de gespeelde uren van de afgelopen zoveel dagen. Het is niet bepaald een overzicht of statistische weergave van een aantal spellen van bijv. meerdere vrienden.

Auteurs: Olav en Tom	Opdrachtgever: Steam	Datum: 9-1-2023
Onderwerp: Customer Journey	Versie: 1.0	Pagina: 9

Moment of truth

Vindbaarheid:

Wij willen de vindbaarheid verbeteren door middel van het gebruik van kopjes. Dat begint bij het vinden van het dashboard, wat volgens de analyse van de interviews nog een probleem kan zijn. Wij willen het vinden van het dashboard makkelijker maken door een apart kopje binnen steam aan het dashboard te binden. Om de vindbaarheid van alle informatie binnen het dashboard makkelijk te maken, willen wij kopjes maken die specifiek aan “informatie onderdelen” verbonden zijn.

Gebruiksvriendelijkheid:

Wij willen de gebruiksvriendelijkheid verbeteren, door de informatie overzichtelijk te bieden in een manier dat een gebruiker zonder veel moeite zo veel mogelijk informatie kan zien. Wij willen het dashboard gebruiksvriendelijker maken door belangrijke informatie op de voorgrond te houden en minder belangrijke gebruiksinformatie op de achtergrond te zetten.

Inhoudelijk:

Geïnterviewde 4 en 5 hebben aangegeven dat er meer informatie gegeven moet worden, dit willen wij doen door middel van extra informatie bieden, maar op een manier dat de extra informatie niet ten koste gaat van de gebruiksvriendelijkheid. Wij willen hiervoor gebruik maken van tabellen en grafieken die makkelijk statistieken weergeven in een oogopslag.

Vindbaarheid:

Geïnterviewde 1 en 3 hebben aangegeven dat ze soms moeite hadden om bepaalde functies of informatie op het dashboard te vinden. Om dit op te lossen, kan Steam overwegen om de layout van het dashboard te herzien zodat de gewenste functies of informatie beter zichtbaar zijn voor de gebruiker.

Gebruiksvriendelijkheid:

Geïnterviewde 2 heeft aangegeven dat het huidige dashboard niet duidelijk is en beter georganiseerd kan zijn. Om dit op te lossen, kan Steam overwegen om het dashboard te verbeteren door de layout te herzien en te zorgen voor een betere navigatie. Dit kan helpen om het dashboard gebruiksvriendelijker te maken voor gebruikers.

Auteurs: Olav en Tom	Opdrachtgever: Steam	Datum: 9-1-2023
Onderwerp: Customer Journey	Versie: 1.0	Pagina: 10

Customer Journey Canvas (SOLL)

Uiteindelijk hebben wij door het interview de tekortkomingen van het dashboard die de Steam gebruikers zelf ervaren kunnen analyseren. Uiteindelijk hebben wij daar met zijn allen binnen het bedrijf oplossingen voor gezocht: Welke problemen waren er, wat is er nodig om dit op te lossen en hoe gaan we dit uiteindelijk aanpakken. Allemaal vragen die we voor deze fase moesten uitzoeken.

Na het onderzoeken, analyseren en documenteren van de wensen van Steam én wat de gebruikers zelf vonden en graag zouden zien konden we gaan implementeren. We hebben vooral de GAP hierbij gehouden omdat daar perfect de situatie en oplossing beschreven worden.

Om uiteindelijk te controleren of de uiteindelijke veranderingen en implementaties aansluiten bij de wensen van de Steam gebruikers hebben wij wederom een interview gehouden met de verschillende persona's. Zo zouden wij uiteindelijk een goed beeld krijgen dat niet alleen Steam zelf maar ook de gebruikers het vernieuwde dashboard beter en uitgebreider vonden.

Omdat professionaliteit bij ons hoog in het vaandel staat is er ook een interviewprotocol opgesteld. Dit houdt in dat er aan het begin van het interview in grote lijnen verteld zal worden aan de persona wat het precies inhoudt.

Interview protocol:

Welkom, allereerst willen wij u namens ons consultancybedrijf wederom hartelijk bedanken voor het deelnemen aan dit interview. De reden dat wij u opnieuw interviewen is omdat wij erachter willen komen of de vernieuwingen en implementaties hebben geholpen bij het verbeteren van de gebruikerservaring.

Auteurs: Olav en Tom	Opdrachtgever: Steam	Datum: 9-1-2023
Onderwerp: Customer Journey	Versie: 1.0	Pagina: 11

Interviews

1. Wat was uw eerste indruk van het dashboard?

Olav: Ik vind het nieuwe dashboard overzichtelijker, echter vind ik het logo uitgerekt, dit ziet er niet zo professioneel uit.

Tom: Ziet er erg mooi uit, Duidelijk om te begrijpen en mooi kleurschema

Julian: Ik vind het dashboard er overzichtelijk uitzien, maar nog wel een beetje kaal.

Mathijs: Het nieuwe dashboard is overzichtelijk, gebruikt kleuren die fijn zijn op de ogen en is makkelijk te gebruiken.

Tijn: Het is mooier en een betere kleurenschema, alleen ziet de logo er niet fijn uit, deze is erg gestretched en niet in verhouding.

2. Is de nieuwe dashboard ervaring overzichtelijker?

Olav: Ik vind het nieuwe dashboard veel overzichtelijker. Alles is beter te vinden en duidelijker aangegeven. Wel vind ik de uitbreiding matig (features).

Tom: Zeker, Ik vind het erg fijn dat je overzichtelijk kan navigeren via de knoppen boven in de balk

Julian: De nieuwe ervaring is overzichtelijk, maar heeft veel informatie die steam wel heeft niet, maar heeft ook weer dingen die steam niet heeft.

Mathijs: Ik vind van wel, er zijn duidelijk kopjes gemaakt met ieder zijn eigen functie.

Tijn: Ja, alles is duidelijk aangegeven.

3. Vind je de vriendenactiviteit/spelactiviteit makkelijker te vinden? Waarom?

Olav: Ja, in het dashboard is een duidelijk tabje met 'vrienden' te zien. Daar kan je de benodigde informatie goed vinden.

Tom: Zéker, met een druk op de knop kan ik er meteen bijkomen!

Julian: Ja, er is een duidelijk kopje voor vrienden aanwezig in de menubalk.

Mathijs: Ja, er is een duidelijke knop voor het checken van vriendenactiviteit.

Tijn: Ja het staat er duidelijk aangegeven.

4. Als de vriendenactiviteit/spelactiviteit is gevonden, is deze dan makkelijk te gebruiken? Waarom?

Olav: Ja, in het dashboard kan je al je vrienden zien. Bij hun namen is dan aangegeven of deze online, offline of away zijn.

Tom: Ik vind het goed te gebruiken, omdat er in 1 opslag is te zien wat mijn vrienden doen!

Julian: Ja, je kunt duidelijk zien welke vrienden online/offline/away zijn.

Mathijs: Ja, met één druk op de knop krijg je alle informatie te zien, mooi in grafiekjes.

Tijn: Ja, je hebt alleen een steam ID nodig, die is gemakkelijk te vinden en je krijgt meteen een overzicht.

Auteurs: Olav en Tom	Opdrachtgever: Steam	Datum: 9-1-2023
Onderwerp: Customer Journey	Versie: 1.0	Pagina: 12

5. Wordt er voldoende informatie weergegeven ten opzichte van het vorige dashboard? Waarom?

Olav: Ik vind het aanbod van informatie efficiënter in dit dashboard. Alleen de nodige informatie kan je nu vinden.

Tom: Zeker de informatie is nu opgedeeld in statistieken/grafieken en overzichtelijke teksten, waardoor het makkelijk is om in één oogopslag alle informatie te zien.

Julian: Er wordt minder informatie weergegeven, maar voor mijn gevoel wel belangrijkere en interessante informatie.

Mathijs: Ja, er wordt voldoende informatie weergegeven. Ik vind dat deze informatie duidelijker wordt weergegeven in de grafieken.

Tijn: Ja je kan genoeg info vinden en het is een fijner ogend dashboard dan eerder dus een grote verbetering.

6. Vind je het nieuwe dashboard beter dan de vorige? Waarom?

Olav: Het nieuwe dashboard is naar mijn mening fijner in gebruik ten opzichte van het vorige dashboard. Inhoudelijk is hij erg vooruit gegaan. Het uiterlijk mag van mij wel iets netter.

Tom: Zeker, ik vind het nieuwe dashboard veel makkelijker binnen te navigeren en wanneer je de informatie die je zoekt hebt gevonden krijg je een overzichtelijk overzicht.

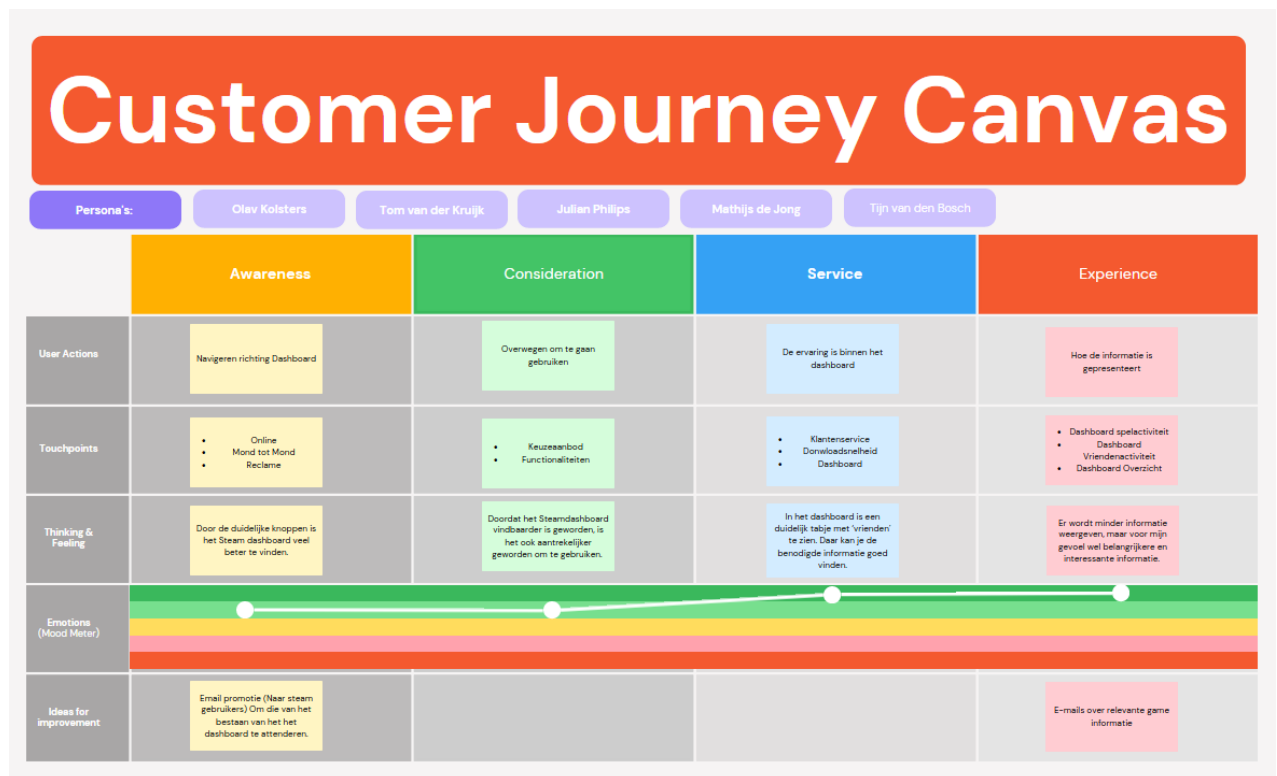
Julian: Ik vind het nieuwe dashboard beter dan de vorige omdat er overzichtelijk minder, maar betere informatie duidelijk te zien is.

Mathijs: Ja. Het dashboard is makkelijk te gebruiken, en gebruikt ook niet te veel informatie om verwarring te voorkomen. Ook de opmaak en kleuren van het dashboard spreken mij aan. Het enige nadeel is dat het af en toe even duurt om de informatie van een profiel op te halen, maar dit vind ik niet erg gezien het grote gebruikersgemak.

Tijn: Ja het heeft vooral een fijner thema en hierin ook fijner in gebruik.

Auteurs: Olav en Tom	Opdrachtgever: Steam	Datum: 9-1-2023
Onderwerp: Customer Journey	Versie: 1.0	Pagina: 13

Canvas



Naar aanleiding van de customer journey map is een customer journey canvas opgesteld. Hierin werd rekening gehouden met een drietal punten die verbeterd moesten worden:

- **Vindbaarheid**
De vindbaarheid is in het nieuwe dashboard verbeterd door middel van tabs/kopjes. Door voor elk benodigde informatie een tab/kopje aan te maken is het voor de gebruiker zeer eenvoudig om de gewenste informatie te kunnen vinden
- **Gebruiksvriendelijkheid**
De gebruiksvriendelijkheid is in het nieuwe dashboard verbeterd meer organisatie en overzichtelijkheid te brengen in het dashboard. Door efficiënter om te gaan met de informatie die je weergeeft voorkom je dat het rommelig over kan komen naar de gebruiker.
- **Inhoudelijk**
Inhoudelijk is er veel veranderd in het nieuwe dashboard. Veel (rand)informatie is achterwege gelaten ten opzichte van het vorige dashboard.

Tijdens het gebruik van Steam ervaarde de gebruikers in het dashboard een tekortkoming van informatie. Het dashboard was eenvoudig te vinden, maar de informatie van en over vrienden die werd weergegeven was zeer minimaal. Door de implementatie van een nieuw dashboard ervaren de gebruikers nu een efficiënt en organisatorisch dashboard waar je veel nuttige informatie van je vrienden kan zien.

Auteurs: Olav en Tom	Opdrachtgever: Steam	Datum: 9-1-2023
Onderwerp: Customer Journey	Versie: 1.0	Pagina: 14

Persona's



OLAV KOLSTERS

IT | "TECHNISCHE STUDENT MET EEN PASSIE VOOR
LEVENSGENIETEN"

PERSONALITEIT

- Extravert
- Gepassioneerd
- Ambitieuus
- Stressbestendig
- Assertief

ZORGEN

- Toekomstige gegevens-
bescherming bij
banken.
- Inflatie

DOELEN

- Opleiding halen
- Financiële
onafhankelijkheid
voor mijn 50^e
- Eigen muziek
uitbrengen

OVER

Olav is een ICT student aan de Hogeschool van Utrecht. In zijn vrije tijd brengt hij graag tijd door met vrienden op feesten of speelt hij graag online spellen.

OPLEIDING

LEEFTIJD: 20
BEZIGHEID: ZELFSTANDIG ONDERNEMER, ARTIEST
STATUS: SINGLE
WOONPLAATS: SLEEUWIJK

- ONDERNEMERSCHAP

Auteurs: Olav en Tom	Opdrachtgever: Steam	Datum: 9-1-2023
Onderwerp: Customer Journey	Versie: 1.0	Pagina: 15



Persona

Naam:

Naam: Tom van der Kruijk

Achtergrond: Havo diploma, Hbo-ict eerstejaars-student

Demografische gegevens:

- Leeftijd: 17 jaar
- Status: Single
- Geslacht: Onzeker
- Beroep: Verkoopmedewerker

Hobby's:

- Gamen
- Hockey

Doelen:

- Hbo diploma halen

Zorgen:

- Gezondheid

Quote:

"I choose a lazy person to do a hard job. Because a lazy person will find an easy way to do it."

Auteurs: Olav en Tom	Opdrachtgever: Steam	Datum: 9-1-2023
Onderwerp: Customer Journey	Versie: 1.0	Pagina: 16



JULIAN PHILIPS

ICT – “EEN ICT STUDENT MET EEN PASSIE VOOR GAMEN”

OBJECTIVE

Videospellen spelen met vrienden

Ontspannen

PERSONALITEIT

-Vriendelijk

-Creatief

-Doelgericht

AGE: 18

STATUS: SINGLE

LOCATIE: UTRECHT

ARCHEOTYPE: FANATIEKE GAMER

Julian is een ICT student aan de hogeschool Utrecht, in zijn vrij tijd speelt hij vaak videospellen met zijn vrienden. Hiervoor gebruikt hij het spelplatform Steam. Via Steam kan hij met zijn vrienden makkelijk hetzelfde spel spelen en progressie bijhouden.

FRUSTRATIES

-Geen duidelijk overzicht van data van alle vrienden

-Vaak trage downloadspeed

Auteurs: Olav en Tom	Opdrachtgever: Steam	Datum: 9-1-2023
Onderwerp: Customer Journey	Versie: 1.0	Pagina: 17

Persona

Naam: Mathijs de Jong

Achtergrond: VWO diploma, nu HBO-student informatica

Demografische gegevens:

- Leeftijd: 23 jaar
- Status: In een relatie, alleenwonend
- Geslacht: Man
- Beroep: Geen

Hobby's:

- Gamen
- Sporten
- Feestjes bezoeken

Doelen:

- Zijn studie halen zonder vertraging
- Een leuke en gezellige studententijd hebben, met genoeg tijd om leuke dingen te doen
- Een goed verdienende baan vinden na zijn studie

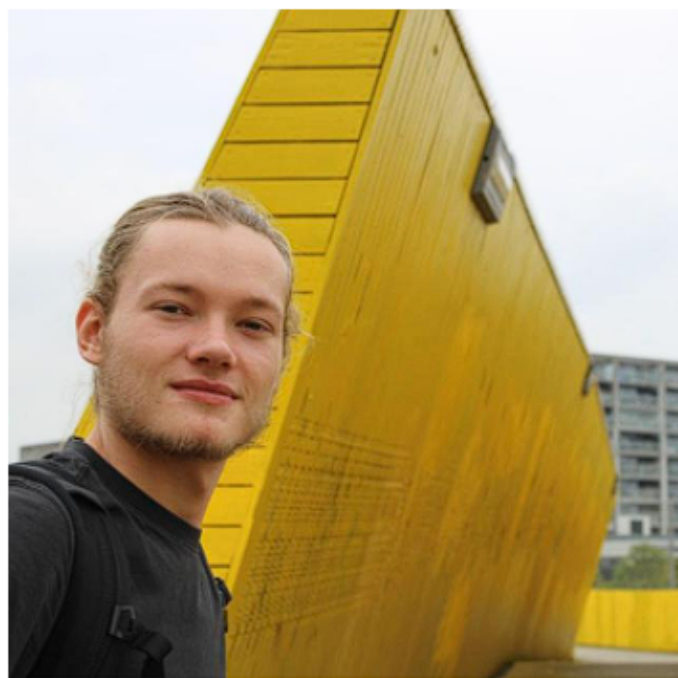
Zorgen:

- Voelde zich soms eenzaam tijdens coronatijd
- Weinig tijd hebben om leuke dingen te doen naast zijn studie

Omgeving: Woont op kamers in Ede

Quote: "Ontspanning van het dagelijkse leven is belangrijk, af en toe gamen kan hierbij helpen."

Foto:



Auteurs: Olav en Tom	Opdrachtgever: Steam	Datum: 9-1-2023
Onderwerp: Customer Journey	Versie: 1.0	Pagina: 18

Persona:

Naam: Tijn van den Bosch

Achtergrond: HAVO-diploma, momenteel HBO-ict

Info:

- 19 jaar
- Beroep: horeca
- Status: single
- Woonachting in Oosterhout, Gelderland

Hobby's:

- Sporten
- Lacrosse
- Gamen

Doelen:

- HBO diploma halen
 - Doorgaan naar de universiteit
 - Veel kunnen reizen later
 - Hoog niveau kunnen spelen, op internationale toernooien.
- Nadat ik een halfjaar een tussenjaar had genomen nadat ik gestopt was met mijn vorige opleiding wilde ik me graag bezighouden met opleiding met kunstmatige intelligentie, dit wil misschien ook door studeren op de universiteit. Verder sport ik ook graag, speel zelf Lacrosse, dit doe ik in het Nederlands team, en in het onder-20 Nederlands team. Ook hou ik ervan om vaak gezellig dingen te doen met anderen en om te gamen in mijn vrije tijd.



Auteurs: Olav en Tom	Opdrachtgever: Steam	Datum: 9-1-2023
Onderwerp: Customer Journey	Versie: 1.0	Pagina: 19