Klas 14, SG23-A:

Cong Hieu Michel Bui (1795248)

Jeroen Baltjes (1782230)

Koen van Veldhuisen (1786495)

Martijn Thiadens (1763328)

Robin Kroesen (1779750)

HBO-ICT

Jaar 1 (2020-2021)

Blok B  
Project groep A

OICT-BIM

Project Steam



Inhoudsopgave

[1. Visie 2](#_Toc61958387)

[2. Missie 2](#_Toc61958388)

[3. Strategie 2](#_Toc61958389)

[4. Key drivers 2](#_Toc61958390)

[5. Stakeholdersanalyse 3](#_Toc61958391)

[5.1 Stakeholders identificatie: 3](#_Toc61958392)

[5.2 Stakeholders Classificatie: 4](#_Toc61958393)

[5.3 Plaatsing stakeholders in Ui diagram: 5](#_Toc61958394)

[5.4 Stakeholdersrelaties in Ui diagram 6](#_Toc61958395)

[5.5 Plaatsing stakeholders in Mendelow's Matrix 7](#_Toc61958396)

[5.6 Stakeholdersrelaties met omgeving: 7](#_Toc61958397)

[6. Interviews 8](#_Toc61958398)

[Interview Jeroen: 8](#_Toc61958399)

[Interview Koen: 9](#_Toc61958400)

[Interview Hieu: 10](#_Toc61958401)

[Interview Martijn: 11](#_Toc61958402)

[Interview Sybren: 12](#_Toc61958403)

[7. Beschrijving tekortkomingen huidige situatie 13](#_Toc61958404)

[7.1 Efficiëntie en effectiviteit huidige customer journey 13](#_Toc61958405)

[7.2 Tekortkomingen in functionaliteiten huidige customer journey 13](#_Toc61958406)

[8. Customer journey map huidige situatie 14](#_Toc61958407)

[9. Customer journey map toekomstige situatie 14](#_Toc61958408)

[10. Customer jouney canvas 15](#_Toc61958409)

[11. Bronnen: 15](#_Toc61958410)

# Visie

De visie van Steam is een distributie kanaal voor digitale inhoud te opereren om hiermee het aanschaffen en spelen van (de nieuwste) games voor iedereen en overal mogelijk te maken en ontwikkelaars een platform en publiek te bieden voor hun producten.

# Missie

Steam heeft als missie elke PC/Mac beschikbaar te maken om erop te gamen door het voorzien van snelle en gemakkelijke toegang tot een groot assortiment aan games en deze automatisch up-to-date te houden voor de gebruikers. Ook heeft Steam als missie hun gebruikers met elkaar te verbinden, zodat het makkelijk is om vrienden op het platform te vinden en samen te gamen en informatie te delen.[[1]](#footnote-1)

# Strategie

Steam voert hun missie en strategie uit door gebruik te maken van de Customer Intimacy strategie. Steam wil het hun gebruikers zo eenvoudig mogelijk maken om online een zo groot mogelijk bereik aan games te spelen en de gamer aanbevelingen te tonen gebaseerd op zijn/haar interesses.

# Key drivers

Klanten verwachten bij een online gaming platform dat ze uit een grote aangeboden assortiment aan games snel en gemakkelijk een game kunnen zoeken, aanschaffen en opstarten. Daarnaast is het ook belangrijk dat het platform up-to-date is met de nieuwste games. Ten slotte is het ook fijn als je als gamer betrokken bent in een community en je je ervaringen kunt delen met andere gamers en vrienden.

Hieruit zijn de volgende key drivers afgeleid:

1. De gamer in zo min mogelijk aantal stappen toegang geven tot het spelen van de game. (Snel opstarten en gamen)
2. Een hoge kwantiteit aan game info verstrekken. (nieuws/releases/updates/kortingen, maar ook van vrienden en de gevolgde communities)
3. De klant op de eenvoudigste manier toegang geven tot de aanschaf van games. (Snel en gemakkelijk games kopen)
4. De gamer een duidelijk overzicht bieden van (aangeschafte) games. (Duidelijke sorteer en weergave opties)
5. De gamer betrekken in de Steam en online game community. (Stimuleren tot het delen van informatie en interactie met mede-gamers en de communitie)

# Stakeholdersanalyse

## 5.1 Stakeholders identificatie:

* Project team
* Managers
* Game ontwikkelaars
* Valve Corporation
* Klanten/Eindgebruikers
* Reclamebureaus
* Computerwinkels
* Aandeelhouders
* Investeerders
* Support medewerkers
* Online betalingsmedia (PayPal, Creditcard, Ideal)
* Concurrenten
* Consumentenbond
* Vakbond
* Internet providers
* Ondernemingsraad

Enkele van de belangrijkste stakeholders zijn:

* Valve Corporation, zij zijn de originele makers van Steam en publiceren hun eigen games, zoals half-life en Portal, via deze service.
* Game ontwikkelaars, via Steam kunnen zij hun games publiceren en verkopen.
* Klanten/Eindgebruikers, via de Steam service hebben zij toegang tot een groot aanbod met veel diversiteit aan (gratis) online games.

## 5.2 Stakeholders Classificatie:

Alle interne stakeholders zijn direct aan Steam gelinkt en zijn medebepalend in het opleveringsproces en het bezit van het product/project of de dienst. De stakeholders hieronder zijn door ons geclassificeerd op het hebben van een interne of externe positie bij Steam.

|  |  |
| --- | --- |
| **Interne stakeholders:** | **Externe stakeholders:** |
| Project team | Game ontwikkelaars |
| Managers | Klanten/Eindgebruikers |
| Support medewerkers | Computerwinkels |
| Valve Corporation | Online betalingsmedia |
| Investeerders | Concurrenten |
| Aandeelhouders | Internet providers |
| Ondernemingsraad | Consumentenbond |
|  | Vakbond |
|  | Reclamebureaus |

Daarnaast zijn de stakeholders hieronder ook nog geclassificeerd of dat deze een primaire- of secundaire waarde voor Steam hebben:

|  |  |
| --- | --- |
| **Primaire stakeholders:** | **Secundaire stakeholders:** |
| Klanten/Eindgebruikers | Reclamebureaus |
| Ondernemingsraad | Internet providers |
| Project team | Concurrenten |
| Managers | Computerwinkels |
| Support medewerkers | Online betalingsmedia |
| Valve Corporation | Consumentenbond |
| Investeerders | Vakbond |
| Aandeelhouders |  |
| Game ontwikkelaars |  |

## 5.3 Plaatsing stakeholders in Ui diagram:

Het Ui diagram weergeeft de mate van betrokkenheid van de stakeholders bij de geleverde dienst of het product/project.

1. Dienst: Steam

2. Actoren van de dienst: Valve Corporation, Managers, Project team, Aandeelhouders, Investeerders   
3. Business stakeholders: Support medewerkers, Klanten/Eindgebruikers, Ondernemingsraad

4. Wijdere omgeving: Computerwinkels, Consumentenbond, Vakbond Reclamebureaus, Internet providers, Concurrenten, Online betalingsmedia, Game ontwikkelaars

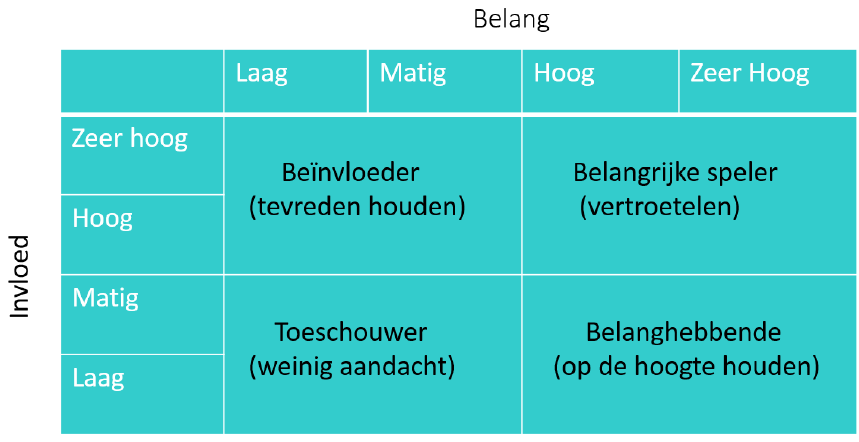
## 5.4 Stakeholdersrelaties in Ui diagram

* Vakbond -> Support medewerker
* De vakbond waarborgt de rechten van de medewerkers.
* Consumentenbond -> Klant/Eindgebruiker
* De consumentenbond waarborgt de rechten van de klanten.
* Consumentenbond -> Concurrenten
* De consumentenbond kan klanten op de hoogte brengen tussen de beste opties voor de klant.
* Investeerders, Aandeelhouders -> Valve Corporation -> Managers -> Project team
* Investeerders en aandeelhouders funderen (deels) de projecten van Valve waarna er allocatie plaatsvindt naar de managers en het Project team. Aandeelhouders hebben ook zeggenschap in de organisatie.
* Valve Corporation -> Managers -> Project Team

Valve Corporation geeft de opdracht. De managers regelt de zaken rondom het project en het project team maakt en levert het project.

* Support medewerker -> Klant/Eindgebruiker
* De support medewerker ondersteunt de gebruiker bij het ondervinden van problemen.
* Klanten/Eindgebruiker -> Concurrenten
* Klanten kunnen overstappen naar concurrenten.
* Project Team -> Klanten/Eindgebruikers
* Ontwikkelen het project met als doeleinde dat klanten het product gebruiken.
* Game ontwikkelaars -> Project team
* Game ontwikkelaars bieden het Project team hun producten om te worden uitgegeven.
* Game ontwikkelaars -> Concurrenten
* Game ontwikkelaars kunnen ook (overwegen om) hun producten bij de concurrenten aan te bieden en kunnen zelf ook een concurrent worden door het zelf uit te brengen.
* Reclamebureaus, Internet providers, Computerwinkels, Online betalingsmedia -> Valve Corporation
* Deze stakeholders profiteren indirect van het succes van de groei van de organisatie.
* Support medewerkers -> Ondernemingsraad -> Valve Corporation
* Sommige medewerkers nemen eventueel deel aan de ondernemingsraad en representeren de andere werknemers in het medezeggenschap van de organisatie.

## 5.5 Plaatsing stakeholders in Mendelow's Matrix



De beïnvloeders zijn: Consumentenbond, Vakbond

De belangrijke spelers zijn: Investeerders, Aandeelhouders, Valve Corporation, Managers, Project team, Ondernemingsraad

De belanghebbenden zijn: Consumenten, Reclamebureaus, Game ontwikkelaars, Support medewerkers

De toeschouwers zijn: Concurrenten, Online betalingsmedia, Computerwinkels, Internet providers

## 5.6 Stakeholdersrelaties met omgeving:

Wanneer de beïnvloeders (consumentenbond, vakbond) ontevreden zijn, kan dat uitlopen tot een juridische zaak.

Wanneer de belangrijkste spelers ontevreden zijn, dan wordt de dienst of het product niet meer goed geleverd en valt de organisatie uit elkaar.

Wanneer de belanghebbenden ontevreden zijn, dan verliest de organisatie mogelijk omzet. De belanghebbenden kunnen dan overstappen naar betere mogelijkheden (concurrenten).

En tot slot maakt het niet heel veel uit of de toeschouwers tevreden zijn. Deze hebben immers weinig invloed op de organisatie.

# 6. Interviews

## Interview Jeroen:

R: Hoelang gebruik je Steam al?

J: Ik denk iets meer dan 1,5 jaar

R: Wat was de aanleiding dat je Steam wou gebruiken?

J: Ik wou een game kopen en dat moest ik via Steam doen

R: Waarom Steam en geen ander gameplatform?

J: Omdat ik geen ander alternatief vond, en ik vind Steam vrij gebruiksvriendelijk.

R: Zijn er dingen waar je je aan irriteert bij het gebruik van Steam?

J: een keer kon ik gratis een DLC krijgen, maar dat was heel vaag. Via die game werd ik naar Steam geleid, maar toen ik de DLC downloadde gebeurde er niks. Dat ging zo noch even door.

Verder heb ik geen klachten over Steam

R: Hoe vind je dat Steam bijdraagt aan het kopen van games?

J: Ze hebben veel games om uit te kiezen met veel verschillende types/genres.

Vaak hebben ook ze een kortingsactie.

Ook geven ze aanbevelingen voor games die misschien interessant zouden kunnen zijn.

R: Hoe vind je dat Steam bijdraagt aan het spelen van games?

J: Als je vrienden op Steam hebt krijg je een melding wanneer zij een game spelen. Dat motiveert je wel om met hen mee te doen.

Ze maken het jou ook zo gemakkelijk mogelijk om die game te kopen zodat je hem kan spelen

R: Hoe heeft Steam ervoor gezorgd dat je loyaal bent gebleven?

J: Voornamelijk vanwege de eenvoud- en betrouwbaarheid(veilig transacties maken) van hun website. En het grote keuze assortiment

## Interview Koen:

R: Hoelang gebruik je Steam al?

K: 2 jaar

R: Hoe heb je Steam ontdekt?

K: Ik wou een spel downloaden maar het stond alleen op steam

R: Waarom Steam en geen ander gameplatform?

K: Steam wordt het meeste gebruikt en werkt het makkelijkst

R: Hoe vind je dat Steam bijdraagt aan het kopen van games?

K: Het maakt het makkelijker om spellen te vinden maar het is wel een extra tussen stap bij het kopen die tijd verspilt

R: Welke stap is dit?

K: Het kopen via de steam launcher en dan het feit dat je het spel niet echt bezit

R: Zijn er dingen waar je je aan irriteert bij het gebruik van Steam?

K: Er zijn net wat te veel menu’s soms waarvan je er veel echt bijna nooit gebruikt. En het vinden van bepaalde spellen is soms moeilijk

R: Hoe vind je dat Steam bijdraagt aan het spelen van games?

K: Het maakt het makkelijker om met vrienden te spelen

R: Hoe heeft Steam ervoor gezorgd dat je loyaal bent gebleven?

K: Het is meer dat er niks anders is dat beter is dan steam maar daar zorgen ze zelf niet echt voor

## Interview Hieu:

R: Hoelang gebruik je Steam al?

H: Ik gebruik Steam al meer dan 6 jaar

R: Hoe heb je Steam ontdekt?

H: Ik zocht naar games om te spelen en sommige games die ik vond, stonden op Steam.

R: Waarom koos je voor Steam en geen ander gameplatform?

H: Steam is de grootste & populairste platform met de meeste games. Ook heeft Steam regelmatig sales.

R: Zijn er dingen waar je je aan irriteert bij het gebruik van Steam?

H: Soms als ik games zit te zoeken en een pagina bekijk en dan terug ga. Dan springt hij soms terug naar bovenaan de lijst.

R: Hoe vind je dat Steam bijdraagt aan het kopen van games?

H: Het vereenvoudigd en versnelt het proces. Zo kan ik een game snel vinden en afrekenen, in plaats van op internet de games te zoeken en dan doorverwezen te worden naar een externe verkoper.

R: Hoe vind je dat Steam bijdraagt aan het spelen van games?

H: Door de library en het opstarten van steam tijdens het booten van je systeem, kan je snel bij je games en deze met een paar klikken opstarten.

R: Hoe heeft Steam ervoor gezorgd dat je loyaal bent gebleven?

H: Doordat het platform up to date blijft met de laatste producten en nog steeds na alle jaren het grootste platform is.

## Interview Martijn:

R: Hoelang gebruik je Steam al?

M: Ongeveer 9 jaar

R: Hoeveel uur per week gebruik je Steam ongeveer?

M: ±45

R: Hoe heb je Steam ontdekt?

M: Een vriend wou met mij Team Fortress spelen en daarvoor heb ik Steam geïnstalleerd

R: Waarom Steam en geen ander gameplatform?

M: Steam heeft de meeste games allemaal op 1 platform en maakt het heel makkelijk om samen met anderen te spelen en nieuwe games te vinden

R: Zijn er dingen waar je je aan irriteert bij het gebruik van Steam?

M: De servers zijn vaak sloom, de interface ziet er goed uit maar heeft veel bugs en is ook erg traag

R: Hoe vind je dat Steam bijdraagt aan het kopen van games?

M: Het is erg makkelijk en je krijgt soms goede suggesties voor nieuwe games

R: Hoe vind je dat Steam bijdraagt aan het spelen van games?

M: Het maakt samen spelen erg makkelijk en heeft veel informatie over online vrienden etc, ook fijn zijn de overlays die je ingame kan gebruiken

R: Hoe heeft Steam ervoor gezorgd dat je loyaal bent gebleven?

M: Steam heeft vooral het grootste aanbod aan games en de seizoens sales zijn een grote bijdrager

## Interview Sybren:

(Sybren is een vriend van Robin)

R: Hoelang gebruik je Steam al?

S: Ongeveer 4-5 jaar

R: Hoe veel uur per week gebruik je Steam ongeveer?

S: 10 uur denk ik

R: Hoe heb je steam ontdekt?

S: Ik zag op Youtube dat je kon gamen op je pc met Steam en ik wou ook gamen op pc dus toen had ik het gedownload.

R: Waarom Steam en geen ander gameplatform?

S: Steam was het eerste gameplatform waar ik van hoorde

R: Zijn er dingen waar je je aan irriteert bij het gebruik van Steam?

S: Bij het kopen van een spel liep het tijdens het afrekenen vast en toen kon ik het spel niet kopen voordat de kortingsperiode afgelopen was, ook is de winkel een beetje overweldigend en kan ik spellen niet vinden.

R: Hoe vind je dat Steam bijdraagt aan het kopen van games?

S: Het stelt veel games beschikbaar die je anders nooit zou kunnen krijgen op pc. Ook heeft het vaak kortingsacties.

R: Hoe vind je dat Steam bijdraagt aan het spelen van games?

S: Steam heeft exclusieve achievements die je kunt behalen bij bijna elk spel wat wel erg leuk is. Je kan ook instellen dat steam de FPS bijhoud wat ik leuk vind om te zien.

R: Hoe heeft Steam ervoor gezorgd dat je loyaal bent gebleven?

S: Nouja de spellen die je op Steam hebt gekocht staan alleen op je eigen account dus als je naar een ander platform gaat ben je al je games kwijt. Maar vooral door de sales en omdat mijn vrienden het ook gebruiken haal ik geeft het zeker wel meerwaarde.

# 7. Beschrijving tekortkomingen huidige situatie

De gebruikers van Steam hebben tijdens de interviews aangegeven dat ze Steam een heel fijn platform vinden om te gebruiken. Desalniettemin zijn er een paar verbeterpunten volgens de klanten. Hier zullen eerst de punten besproken worden die de gebruikers als efficiënt en effectief ervaren. Hierna worden de tekortkomingen van de customer journey besproken.

## 7.1 Efficiëntie en effectiviteit huidige customer journey

De gebruikers van Steam hebben aangegeven welke onderdelen in het gebruik van Steam zij op prijs stellen.

Ten eerste tijdens het kopen van games.

Er zijn veel kortingsacties op Steam dit voorkomt dat gebruikers van Steam games op andere manieren kopen. Hierdoor ontstaat er een effectieve winkelervaring.

Als een klant een bepaalde game in zijn hoofd heeft om te kopen zorgt Steam dat de game snel gevonden wordt, een efficiënte winkelervaring.

Ten tweede het spelen van games.

Doordat steam alle spellen op de computer bewaard en snelkoppelingen op het bureaublad plaatst kan de klant snel games opstarten. Steam zorgt ook dat een gebruiker makkelijk vrienden kan toevoegen.

Als derde zorgt Steam er effectief voor om loyaliteit te krijgen bij gebruikers door up-to-date te blijven met de producten.

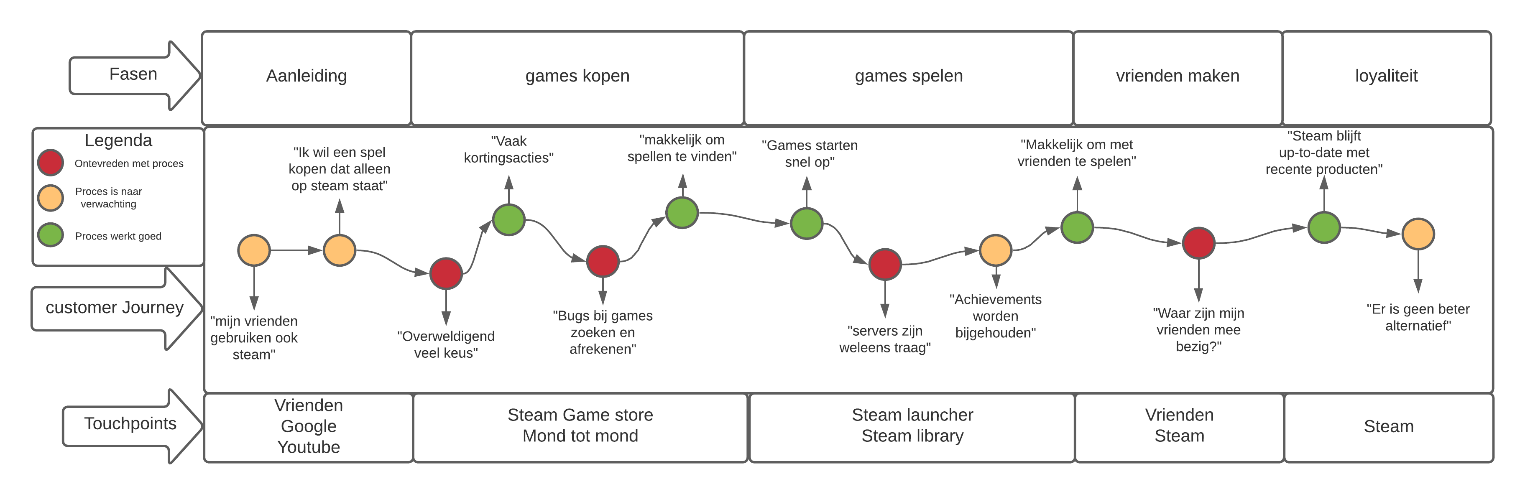
## 7.2 Tekortkomingen in functionaliteiten huidige customer journey

Allereerst het aanschaffen van games. De gebruikers hebben aangegeven dat het proces van het kopen sneller kan, hierbij zijn er verschillende problemen naar boven gekomen. Het zoeken van games is soms lastig doordat er zoveel games op het platform staan en niet altijd even gebruikersvriendelijk ingedeeld is. Ook wordt er aangegeven dat je soms tijdens het zoeken aan het begin van de zoeklijst wordt gezet waardoor je weer helemaal naar beneden moet scrollen om verder te zoeken. Ook tijdens het afrekenen van games is er voorgekomen dat Steam vastloopt.

Ten tweede zijn er klachten over dat de servers traag zijn en dat er last is van bugs in de interface van Steam tijdens het spelen van games.

Het zoeken van een leuke game is moeilijk omdat er heel veel keus is. Ook is het opzoeken van data over vrienden niet optimaal gepresenteerd. Hierdoor gebruiken veel gebruikers de data die Steam aanbiedt niet.

# 8. Customer journey map huidige situatie



# 9. Customer journey map toekomstige situatie

# 10. Validatie gesprekken CJM toekomstige situatie

Bij elke gebruiker waarbij een interview gehouden is. Is de CJM toekomstige situatie gestuurd om te valideren of zij zich aan kunnen sluiten bij het nieuwe product. Hieronder de resultaten.

## Jeroen:

Is mooi

## Hieu:

Voor mij klopt de journey grotendeels wel. Alleen duurt het soms ook lang na het kopen van een game, voordat die in mijn library staat. Ik weet niet of dat valt onder "bugs bij het afrekenen". En een extra reden voor mijn loyaliteit is dat mijn library steeds groeit en dat de drempelwaarde om over te stappen naar een andere platform, daarmee ook hoger wordt. Het is natuurlijk fijner om alles op 1 plek te hebben.

## Koen:

Ziet voor mijn gevoel gewoon goed uit niet echt feedback ofzo.

## Sybren:

Ik vind mooi gemaakt. Ik zie dat mijn antwoorden er in staan.

## Martijn:

Ik vind het er goed uit zien, sluit zeker aan op mijn meningen. Ik vind het dashboard alleen soms iets onoverzichtelijk en gebruik dus vaker de snelkoppelingen op mijn bureaublad. Het dashboard is voor mij dus meer een - punt

# 10. Customer jouney canvas

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Pre-service period | Service period | Post-service-period |
| Avertisement/public relations  www.steampowered.com  twitter | *-Customer journey map toekomstige situatie* | **Customer relationship management**   * De spellen die je koopt via Steam kan je alleen spelen via Steam dus hoe meer spellen je hebt hoe hoger de drempelwaarde wordt om over te stappen * Als je veel spellen speelt krijg je een hoger Steam-level dit stimuleert langdurige gebruikers |
| Social media  twitter  Youtube | **Social media**  Events en kortingsacties worden aangekondigd via twitter |
| Word-of-mouth  tevreden klanten  uitnodiging om samen te spelen |
| Past experiences  Bij vriend Steam gebruikt  Op Youtube een Steam gebruiker bekeken | **Word-of-mouth**  Gebruikers raden niet-gebruikers Steam aan omdat hun ervaringen goed waren |
| Expectations  snel en makkelijk te gebruiken  groot aanbod  goedkope games | **Experiences**   * Het stelt veel games beschikbaar die je anders nooit zou kunnen krijgen op pc. * Ze hebben veel games om uit te kiezen met veel verschillende types/genres. * Steam maakt het heel makkelijk om samen met anderen te spelen en nieuwe games te vinden. * informatie over vrienden is overzichtelijk te zien. * Spellen zijn makkelijk te vinden door grafische interface. | **Satisfaction/Dissatisfaction**   * Gebruikers zijn tevreden met het zoeken van games. * klanten tevreden met het krijgen van data over vrienden. * Servers zijn nog wel eens traag. * Het afrekenen van games verloopt niet altijd soepel. |

# 11. Bronnen:

<https://www.comparably.com/companies/valve/mission>

<https://www.valvesoftware.com/en/about>

<https://www.feedough.com/how-does-steam-work-steam-business-model/>

<https://en.wikipedia.org/wiki/Valve_Corporation#Steam_Machine>

Interviews & validatie gesprekken: Jeroen Baltjes, Koen van Veldhuizen, Hieu Bui, Martijn Thiadens, Sybren Fermin

1. <https://www.comparably.com/companies/valve/mission> [↑](#footnote-ref-1)