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](#_Toc61463437)

[2. Missie 2](#_Toc61463438)

[3. Strategie 2](#_Toc61463439)

[4. Key drivers 2](#_Toc61463440)

[5. Stakeholdersanalyse 3](#_Toc61463441)

[5.1 Stakeholders identificatie: 3](#_Toc61463442)

[5.2 Stakeholders Classificatie: 4](#_Toc61463443)

[5.3 Plaatsing stakeholders in Ui diagram: 5](#_Toc61463444)

[5.4 Stakeholdersrelaties in Ui diagram 6](#_Toc61463445)

[5.5 Plaatsing stakeholders in Mendelow's Matrix 7](#_Toc61463446)

[6. Interviews 8](#_Toc61463447)

[7. Bronnen: 9](#_Toc61463448)

# 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

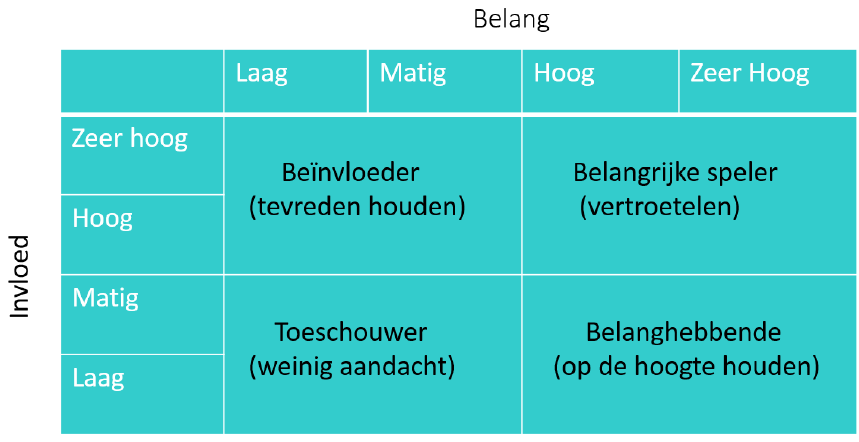
## 5.4 Stakeholdersrelaties in Ui diagram

* 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: 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

# 7. 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>

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