

Informe de la digitalización en empresas: Valve

1 - Breve presentación de la empresa:

Valve Corporation es una empresa estadounidense, que principalmente su foco es el desarrollo y distribución de videojuegos digitales. Fue fundada en 1996 por Gabe Newell y Mike Harrington. En sus inicios, se hizo mundialmente conocida por crear los juegos Half-life o Portal, y también sobre el 2003 lanzaron Steam.

Steam es la plataforma con mayor distribución digital, gestión de derechos digitales y servicios multijugador del mundo. Es un ecosistema que concentra miles de juegos y miles de desarrolladores distintos en un mismo sitio, dominando el mercado de juegos para ordenador de manera global.

https://es.wikipedia.org/wiki/Valve_Corporation

2 - Procesos digitalizados que se han encontrado

Valve principalmente ha realizado una digitalización casi completa, eliminando cualquier proceso físico por parte del usuario o proveedores de videojuegos.

Logística y distribución:

En el caso de la plataforma Steam, han sustituido completamente la cadena de suministros física (fabricación de discos, carátulas, transporte, etc) por la descarga directa desde la plataforma mediante redes de distribución de contenido (CDN). Ya que una vez que se publica el juego, está disponible directamente para todo el mundo.

Gestión de documentos:

Para el caso de los desarrolladores, a través del portal Steamworks, firman contratos de confidencialidad, suben documentos de identidad o fiscales, y gestionan las facturas/ganancias totalmente de forma online, sin enviar papeles por correo postal ni nada de forma analógica.

Atención al cliente:

Valve también ha digitalizado completamente la atención al cliente a primer contacto con el cliente, un ejemplo, sería el reembolso de un juego, si el usuario ha jugado menos de dos horas, y hace menos de 14 días que lo ha comprado, el sistema procesa la petición y devuelve el dinero al método de pago o al monedero de steam, sin necesidad de que un humano intervenga y así poder agilizar las peticiones.

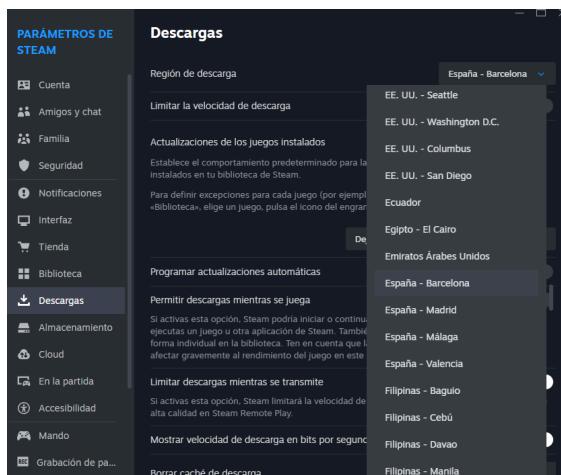
3 - Formatos y herramientas utilizadas

3.1 - Herramientas para usuarios: Cliente de steam: Aplicación para escritorio (Windows, Mac y Linux) y una app de móvil que actúan como tienda, biblioteca de juegos.

3.2 - Herramientas corporativas y para desarrolladores:

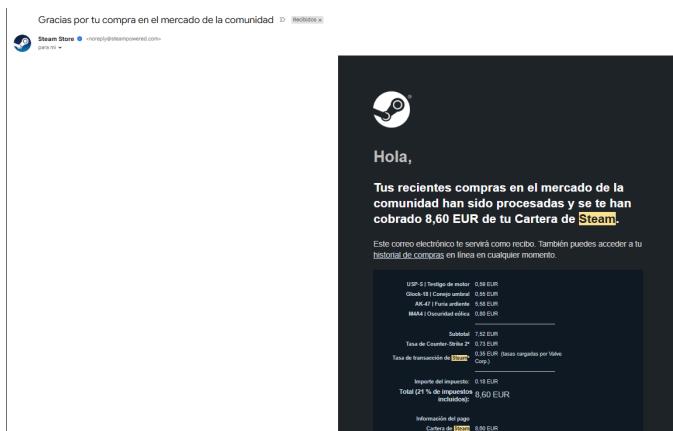
Steamworks: Portal para empresas/creadores de videojuegos, donde configuran precios, publican actualizaciones, pueden revisar estadísticas de venta del juego, etc.

Servidores: Utilizan una red propia de servidores distribuidos por todo el mundo (CDN) para garantizar que las descargas sean rápidas desde cualquier parte del mundo.



3.3 - Formatos documentales y de datos:

Generación automatizada de PDFs para recibos de compra, facturaciones, etc. Un ejemplo, sería que al comprar cualquier artículo en la tienda, automáticamente recibes un correo con la factura de la compra, junto con dos documentos legales, sobre el reembolso, y un acuerdo.



4 - Ventajas de la digitalización para la empresa

4.1 - Más margen de beneficio:

Al no haber los costes básicos de fabricación física, almacenamiento, transporte, etc. El margen de beneficio por cada copia que se vende en su tienda es mucho más alto, actualmente ronda del 20 al 30% del coste total del juego.

<https://www.vidaextra.com/industria/steam-replantea-su-reparto-ingresos-valve-reducira-su-comision-a-partir-10-millones-dolares>

4.2 - Escalabilidad global:

En el caso de Valve, con la plataforma de Steam, puede hacer que la escalabilidad global sea instantánea, ya que puede vender un juego a un usuario de Japón, otro de Francia y otro de Estados Unidos en el mismo milisegundo, esto con las tiendas físicas, sería casi imposible.

4.3 - Recopilación de datos:

En el caso de Valve, la empresa recopila diferente información sobre hábitos de consumo, a qué juegan los usuarios, cuando tiempo, que hardware tienen los ordenadores, y en qué momento dejan de jugarlo. Estos datos los utilizan para seguir mejorando la plataforma y se comparten con los desarrolladores.

También como toda empresa, gestiona los datos básicos de usuario, así como datos de pago, información que enviamos al pedir asistencia en atención al cliente, etc.

<https://www.softzone.es/noticias/programas/politica-privacidad-valve-steam/>

4.4 - Fidelización:

Al estar todos los juegos vinculados a una cuenta de un usuario, esto hace que el usuario no la quiera perder, creando así un ecosistema de fidelidad, cerrado, que con esto consigue más retención de clientes, y esto conlleva a más compras y usuarios en la plataforma.

5 - Posibles mejoras:

Mejora de la inteligencia artificial en atención al cliente: Aunque hay algunos sistemas que son rápidos, hay otros como robo de cuentas que no lo son y contestan con plantillas genéricas. Se sugiere implementar una IA con un chatbot más avanzado, que entiendan mejor el contexto del usuario.

Filtros de calidad en la tienda: Al poder subir todos los desarrolladores, sus propios juegos, muchas veces la tienda se llena de juegos de poca calidad. Esto puede empeorar el servicio y las ventas. Se recomienda crear un algoritmo basado en los datos recientes del usuario, que recomiende juegos en base a estos datos.