

Pretotto Andrea, 820955

3/05/2011

Corso di ecommerce

The business model of Steam

Because steam is much more than just play online



Introduzione...

“Steam è molto più che il semplice giocare online”.



30 milioni di utenti , fatturato di 1 miliardo di dollari nel 2010



Fiducia, soddisfazione e fedeltà degli utenti



Scelta vincente di business



sommario

- * Le origini di steam
- * Più che un semplice giocare
- * Sicurezza come qualità aggiuntiva
- * Valve & Steam Business
- * Strategia di ecommerce
- * Pagamenti
- * Marketing
- * Conclusioni



Le origini di steam

- * Creato dalla software house Valve, oggi è una delle più grandi piattaforme di gioco online
- * Steam permette l'accesso istantaneo ad una vasta libreria di giochi, sia per PC che per Mac
- * Il successo di Steam è stato incoraggiato dai prodotti a loro volta di grande successo di Valve: Half-Life®, Left 4 Dead®, Team Fortress®, il pluri-premiato Portal™ e il più volte primo nella classifica dei giochi online Counter-Strike®.



Le origini di steam



Primo punto fondamentale di successo: affidabilità.

La credibilità di Steam è basata inizialmente sulla reputazione e della precedente esperienza degli utenti dei prodotti Valve



Più che un semplice giocare

- * Steam non si limita solamente ad offrire servizi per il semplice giocare online
- * Vantaggi sia per i produttori, sia per i giocatori

Steam fornisce servizi ed utilità per gli sviluppatori:

- * Private beta
- * Steam Hardware survey
- * Bug reporting

Vasta personalizzazione per i giocatori:

- * Creare e gestire il proprio profilo
- * Organizzare chat room tra amici e partecipare a partite online insieme
- * Creare community e gruppi di gioco
- * Condividere premi e “in-game pictures”



Più che un semplice giocare



Secondo punto fondamentale di successo: pubblicità gratuita e non intrusiva.

Il marketing in Steam viene effettuato dagli utenti stessi, i quali, condividendo i propri risultati e i loro successi nei giochi da loro posseduti, promuovono i prodotti ad altri amici o a nuovi utenti (“play more and recruit others”)



Più che un semplice giocare

* Supporto online garantito

- Una vastissima community ricca di migliaia di gruppi ufficiali e non
- Giochi sempre aggiornati con Steam auto-update (nessun rischio di versioni differenti di gioco)
- Steam Cloud: salvataggi e personalizzazioni dei giochi online e sempre sincronizzati



Più che un semplice giocare


Cerca nella Comunità


Tutti Giocatori Gruppi


“Serious Sam HD: The Search


Search


Risultati 1 - 19 di 19 Pagina: 1

 **Serious Sam HD: The Second Encounter**
3,088 Membri | 226 In gioco | 781 Online | 0 In chat di gruppo
Gruppo ufficiale

Gruppo  **Ace Gamer Tournament - Serious Sam HD: The Second Encounter (AGTournament)**
19 Membri | 2 In gioco | 8 Online | 0 In chat di gruppo
...Ace Gamer Tournament - Serious Sam HD: The Second Encounte...

Gruppo  **Serious Sam HD the second encounter Russia (Sams) - Pubblico**
332 Membri | 25 In gioco | 70 Online | 0 In chat di gruppo
... Serious Sam HD the second encounter Russi...

Gruppo  **Serious Sam HD The Second Encounter AUS NZ (TSE) - Pubblico**
35 Membri | 2 In gioco | 6 Online | 0 In chat di gruppo
... Serious Sam HD The Second Encounter AUS N...

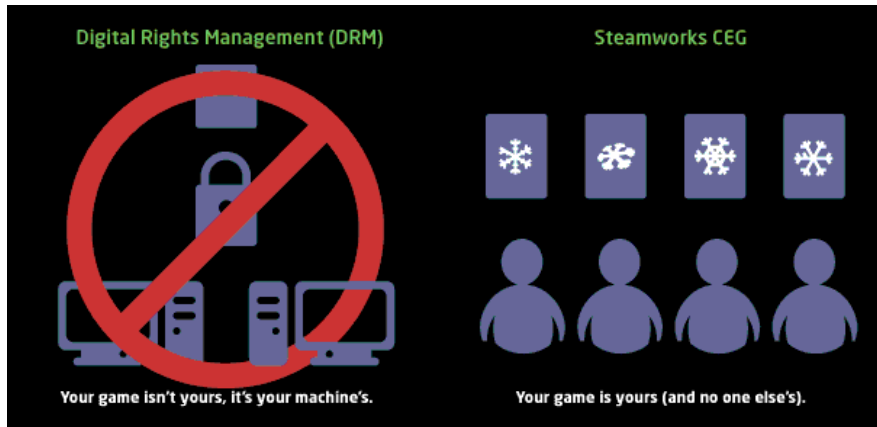
Gruppo  **Serious Sam HD: The Second Encounter Nederland (SSSENL) - Pubblico**
20 Membri | 1 In gioco | 3 Online | 0 In chat di gruppo
... Serious Sam HD: The Second Encounter Nederlan...

Sicurezza come qualità aggiuntiva

- * Steam offre numerosi sigilli di sicurezza per il proprio account
- * Custom Executable Generation (CEG): ogni gioco acquistato viene associato ad un unico account. Nessuna restrizione per la configurazione hardware
- * Steam Guard : protegge l'accesso al proprio account da «computer non autorizzati»

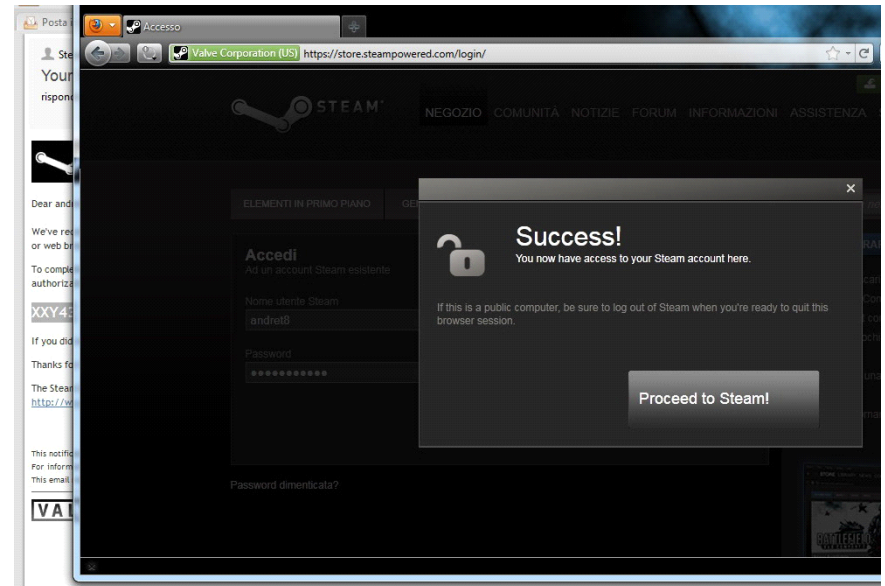


Sicurezza come qualità aggiuntiva



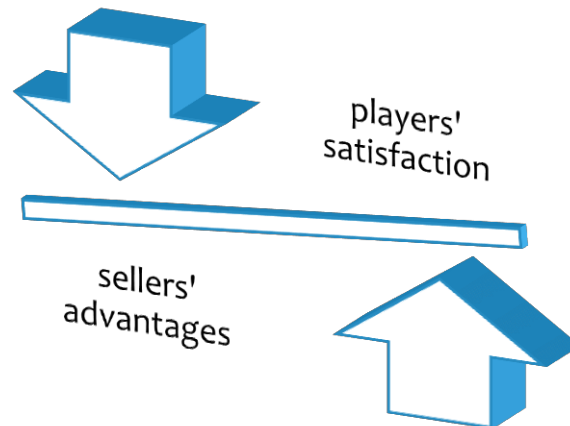
CEG

Steam Guard



Sicurezza come qualità aggiuntiva

- * *zero piracy aim* : I produttori possono rilasciare i giochi criptati (questo quando l'utente pre-acquista il prodotto) → sicurezza e guadagno per i produttori (guadagno fin dai primi giorni critici di vendita) e aumento dell'aspettativa dei giocatori



Sicurezza come qualità aggiuntiva



Terzo punto fondamentale di successo: sicurezza come fiducia e valore aggiuntivo al prodotto acquistato.



Valve & Steam Business

- * Relazione tra caratteristiche innovative e servizi di Steam le scelte che hanno portato a preferire Steam rispetto che ad altri “metodi” d’acquisto.
- * Quali benefici, vantaggi ed esclusive per I clienti di Steam?



Valve & Steam Business

... da alcuni articoli di Tom's Hardware e dalla compagnia VGChartz Ltd:

1 - Valve vale 4 miliardi di dollari, grazie al monopolio di Steam (THw, 17/02/11)

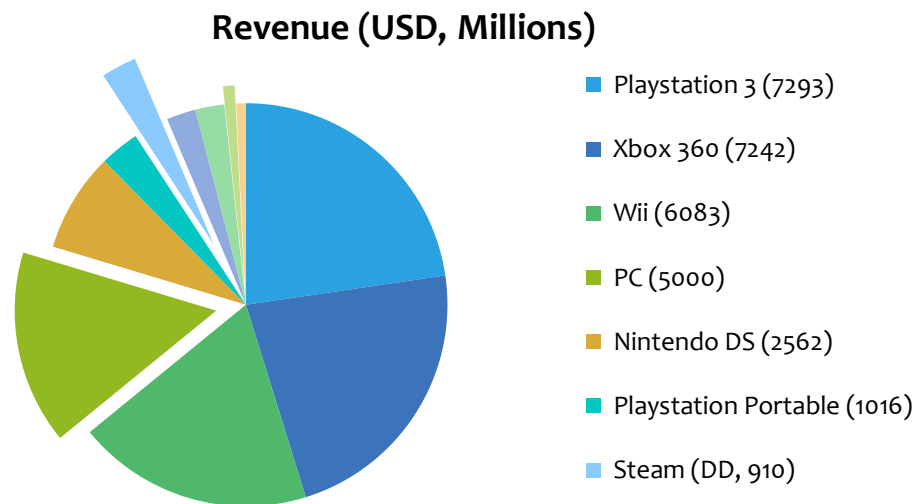
Con 30 milioni di clienti, controlla il 70% del mercato dei giochi scaricati. Molti produttori (anche autonomi) scelgono steam, beneficiando gratis di una suite di tools, incoraggiando sempre più persone ad utilizzare la distribuzione digitale. Percentuale di guadagno più elevata per i produttori, rispetto che nella grande distribuzione.



Valve & Steam Business

2 - Retail and digital video game software sales over \$33 billion in 2010 (VGChartz Ltd)

* Prossimo al miliardo di utile nel 2010, con guadagni che si avvicinano a quelli del mercato “al dettaglio”, in netto declino



Valve & Steam Business

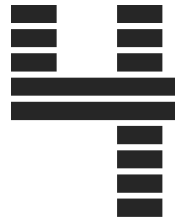
3 - I giochi per pc si scaricano con Steam (THw)

- * I titoli do maggior successo degli ultimi anni: Call of Duty Black Ops e Modern Warfare 2, che hanno occupato rispettivamente il primo e secondo posto in termini di vendita.
- * In soli due mesi, Black Ops ha venduto in Steam 1,6 milioni di copie (\$100 milioni).

Call of Duty: Black Ops (Activision) - 98.2 million
Call of Duty: Modern Warfare 2 (Activision) - 39.4 million
Left 4 Dead 2 (Valve) - 36 million
Battlefield: Bad Company 2 (Electronic Arts) - 25.4 million
Sid Meier's Civilization V (2K Games) - 21.9 million
Portal (Valve) - 20 million



Valve & Steam Business



Quarto punto fondamentale di successo: vantaggi economici per produttori e per singoli sviluppatori, oltre che per i consumatori finali



Valve & Steam Business

- * Guadagni da capogiro
 - * Steam incorpora molti vantaggi dell'e-commerce:
 - * Prezzi spesso convenienti
 - * Facilità di pagamento, comodità

Ma non solo!

È solo un «trend», una questione di convenienza, o...
!Scopriamo i segreti di Steam!



Ecommerce strategy

“

When we talk about ecommerce, we don't point out only the commercial and economic aspect of a company: in fact, ecommerce is a process which includes all those modalities that relate the marketing strategy, the study of customers (their behavior, their relationship with the company, ...) and the study of those factors that affect the final buyer's decision. The ecommerce strategy as the delicate line between customers and company: a wrong move and the company may lose the client.

“



Ecommerce strategy

- * Consumer Behavior

Fattori sociali ed ambientali

- * Steam come community di amici
- * Giocatori come sponsor dei giochi stessi
- * Consigliare un gioco ad un amico
- * «Steam consiglia»

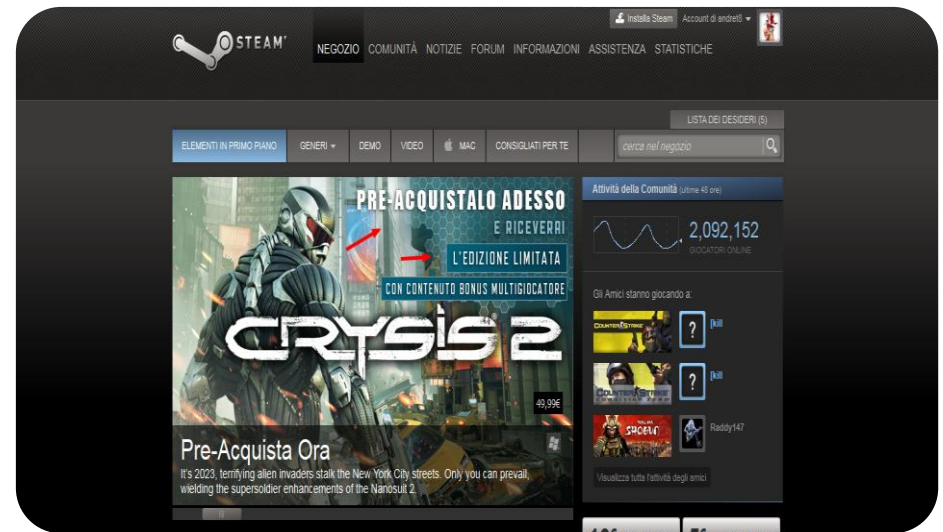


Ecommerce strategy

- * Fattori del servizio / prodotto – servizi al consumatore
 - * In-game chat di qualità (Skype codecs)
 - * Modalità “invita amici” alla partita
- * Sconti elevati a breve termine → -now or never more-
- * C'è uno squilibrio tra il suo attuale stato di necessità e quello desiderato
- * Fattori del servizio / prodotto– prezzi e promozioni
 - * Special sales week-end
 - * Sconti per “risolvere” titoli più datati (diventano più appetibili)
 - * Sconti o bonus su titoli in “pre - acquisto”



Ecommerce strategy



Ecommerce strategy

* AIDAS Model

A-Attention: attrae l'attenzione degli utenti (sconti elevati, giochi posseduti dagli amici).

I-Interest: molti vantaggi e originalità (in-game chat, print-screen, “in-game friends”) sia per i giocatori sia per i produttori (molti tools supportano lo sviluppo del gioco).

D-Desire: il consumatore è sicuro che il prodotto soddisfa i suoi bisogni (ne è convinto grazie a Steam e ai suoi amici).

A–Action: poco tempo per decidere (pressione dagli amici e dalle brevi ma interessanti offerte).



Ecommerce strategy

- * **Processo decisionale del cliente**
 - * Steam, amici e forum
 - * Non solo influenze positive → indice di trasparenza e fiducia
- * **One-to-One marketing**
 - * Proposta mirata di alcuni titoli di gioco
- * **Soddisfazione**
 - * Il cliente non è mai lasciato solo. Forum e assistenza dedicata per il supporto.



Ecommerce strategy

ELEMENTI IN PRIMO PIANO GENERI ▾ DEMO VIDEO MAC CONSIGLIATI PER TE

Consigli per andret8





EXPANSION PACK
MEDIEVAL II
TOTAL WAR
KINGDOMS

Prodotti simili ai tuoi recenti acquisti
Sulla base del tuo acquisto di Medieval II: Total War™

4,99€ [ULTERIORI INFORMAZIONI](#)

Altri come questo

Consigli sulla base dei titoli che desideri e a cui giochi

Simile ai tuoi recenti acquisti:	Simile ai titoli che giochi:	Simile ai tuoi recenti acquisti:	Dalla tua lista dei desideri:
 9,99€	 14,99€	 29,99€	 29,99€

Sign in to your support account | [Create account](#)


enter search text

> Home > Games

Games

- Valve Games (125)
- Third-Party Games (814)
- Errors and Crashes (7)
- Installation Issues (12)
- Performance (11)
- Sound and Microphone Issues (6)

Can't find what you need?
[Click here to contact Steam Support.](#)



Pagamenti

- * Sicurezza e trasparenza nei pagamenti come fondamentale indice di fiducia per la compagnia
- * Alternative di prima classe: Da Paypal a paysafecard
- * Steam Wallet: portafogli online per pagamenti istantanei e in-game
 - * Nato con Team Fortress 2 (gli utenti possono acquistare oggetti personalizzati durante il gioco)
 - * Strategia di Steam: ridurre commissioni sulle transazioni



Pagamenti

Informazioni sul pagamento | Conferma e Acquisto

STEAM

Metodo di pagamento e informazioni di fatturazione

Scegli un metodo di pagamento

PayPal

Nome Cognome

Indirizzo di fatturazione

Indirizzo di fatturazione - riga 2

Città

Stato o provincia

CAP

Nazione

Italia

Telefono

Attualmente vivo nel paese selezionato sopra

Salva le informazioni di pagamento per semplificare il processo di cassa la prossima volta

Arai la possibilità di rivedere l'ordine prima di concluderlo.

CONTINUA

Metodi di pagamento

Accettiamo i seguenti metodi di pagamento protetti:

Discover, VISA, MasterCard, American Express, JCB, PayPal, Alipay

Quando invii le informazioni di pagamento, i tuoi dati sono protetti da un certificato digitale che utilizza tecnologia SSL (Secure Socket Layer).

HOME NEW! BUNDLES HATS WEAPONS MISC HALLOWEEN

SHOW: ALL ITEMS

9.99c 9.99c 9.99c 9.99c 9.99c 9.99c 9.99c 9.99c 9.99c 9.99c

NEW! NEW!

-42%

1.99c 0.49c 0.49c

1/2

EMPTY BACKPACK SLOTS: 99

VOODOO JUJU

This item is only available in the store for a limited time! This item is not currently available as a loot or crate drop.

This item can be used by all classes. This item is equipped in the Head loadout slot.

The following tools can be used on this item: Name Tag, Gift Wrap, Description Tag.

ADD TO CART

CHECKOUT

CLOSE

Pagamenti

- * I giochi non si scambiano (That'd be like wrapping up and presenting the toaster you've used every morning for the past year) ... al massimo si regalano!

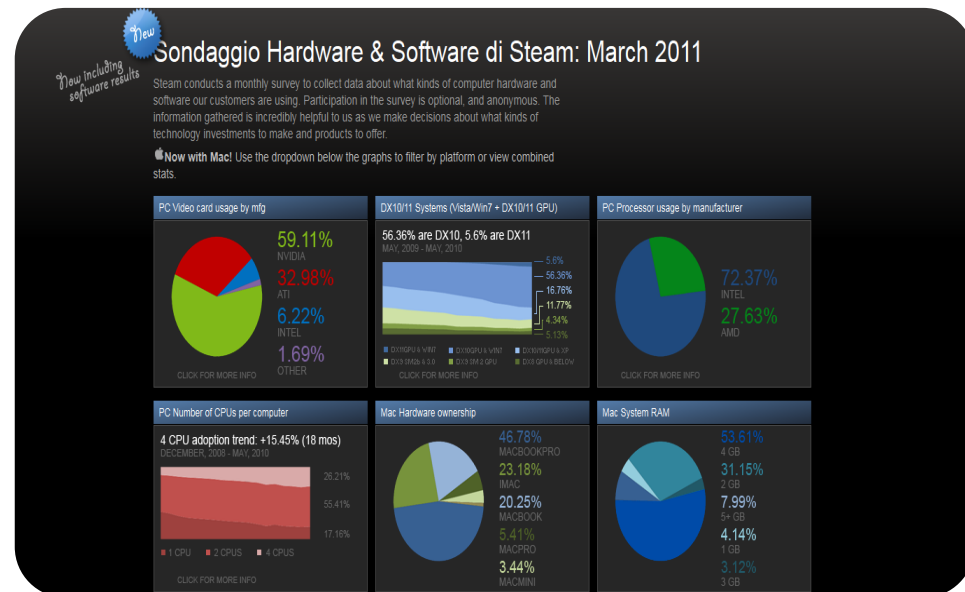


- * Quinto fondamentale punto di successo: mandare «doni» è il miglior modo per comprare nuovi clienti



Marketing

- * Marketing per pubblicizzare, ma anche per scoprire i fattori che incoraggiano l'acquisto online.
- * Sondaggi hardware e software.
- * Forum come strumento potente ed insospettabile per condurre marketing → conoscere direttamente dal cliente le problematiche e le aspettative per un prodotto sempre migliore.



Marketing



- * Sesto fondamentale punto di successo : le opinioni e le aspettative del cliente per la miglior ricerca di mercato



Marketing

Steam Users' Forums > Steam Discussions

Suggestions / Ideas

User Name Remember Me?
Password

[Register](#) [Games](#) [FAQ](#) [Today's Posts](#) [Search](#)

Page 1 of 27 1 2 3 11 > Last »

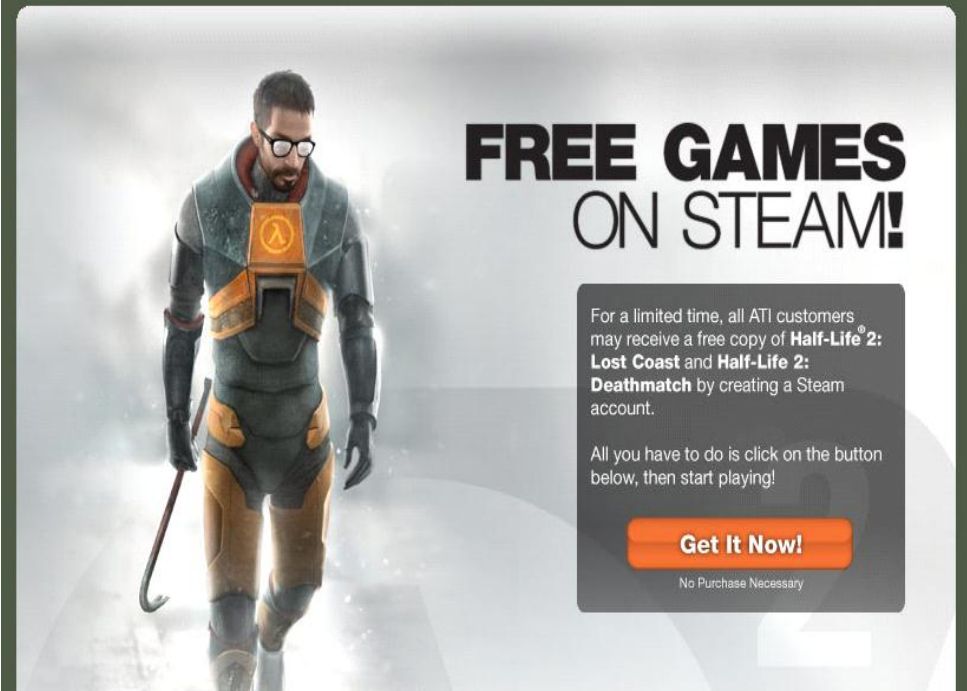
Threads in Forum : Suggestions / Ideas **Forum Tools** **Search this Forum**

	Thread / Thread Starter	Last Post	Replies	Views
	Sticky: The "Already Requested" Thread - READ FIRST! nabokovfan87	Today 05:46 AM by Powerpuff	79	3,337
	Sticky: Forum Feedback and Suggestions LoomerA	Today 04:11 AM by GonePostal	71	2,012
	Sticky: Forum Clean-up Intelligence	03-18-2011 04:47 PM by Richm246	105	14,398
	Sticky: Warning - Play the ball, not the man. Better[Off]Dead	08-30-2006 04:49 AM by Better[Off]Dead	0	25,368
	Protection from hackers getting you VAC banned Clanks2	Today 06:38 AM by GonePostal	1	20
	Can you run it? Xuqe Noia	Today 06:35 AM by Amander	27	264
	Halo on steam GypsyVenom	Today 04:39 AM by Zefar	22	1,738
	Allow copy paste on the login-screen Haravikk	Today 03:41 AM by Mangr0v3	4	149
	Hide/Remove games from Steam store tab GryMp	Today 03:40 AM by GryMp	9	395
	Display version on application properties update tab Haravikk	Today 03:28 AM by Haravikk	0	10
	SUGGESTION teddytoodle	Today 03:04 AM by teddytoodle	0	20
	Share pictures through chatt window GryMp	Today 02:55 AM by Roy_just Roy	3	38
	Friends list SEARCH and CUSTOM GROUPS Mystery0000	Today 12:57 AM by Richm246	159	3,963



Marketing

- * Trusted agents: AMD Radeon e Nvidia (giochi gratuiti per chi possiede queste schede)
- * Tattica brillante per attrarre nuovi clienti e per aumentare la soddisfazione tra gli utenti di Steam



**FREE GAMES
ON STEAM!**

For a limited time, all ATI customers may receive a free copy of **Half-Life® 2: Lost Coast** and **Half-Life 2: Deathmatch** by creating a Steam account.

All you have to do is click on the button below, then start playing!

Get It Now!

No Purchase Necessary

The image shows a promotional banner for Steam. On the left, a character from the Half-Life 2 series is walking. On the right, there is a dark grey box containing text and a button. The text reads: 'FREE GAMES ON STEAM!', 'For a limited time, all ATI customers may receive a free copy of Half-Life® 2: Lost Coast and Half-Life 2: Deathmatch by creating a Steam account.', and 'All you have to do is click on the button below, then start playing!'. Below the text is an orange button that says 'Get It Now!' and a smaller line of text 'No Purchase Necessary'.

Marketing

- * AMD partner hardware
 - * Più che Steam, sembra che AMD abbia stipulato un accordo commerciale con Steam
 - * Pubblicità, ma anche nuove funzionalità (possibilità di aggiornare i propri driver video direttamente da Steam)

Hardware

AMD | Steam Hardware Partner

Video driver updates made easy

Never again worry about having to track down the latest driver for your AMD Radeon™ HD graphics card.

Now you can detect and install the latest AMD Catalyst™ graphics driver directly from Steam. Just as Steam keeps your games up-to-date, now we can help you make sure you have the latest version of video drivers for the best gaming performance.

Just select 'Update AMD Video Drivers' from the 'Steam' menu at the top of your Steam client. Steam will take care of the rest.

Get the latest driver for your AMD Radeon™ HD graphics card


If you have an AMD Radeon™ HD graphics card, simply hit the button below to check if you have the latest drivers.

[CHECK FOR VIDEO DRIVER UPDATES](#)

* Requires Steam to be installed

About AMD

AMD featured technology



Looking for the latest edge in gaming hardware? Then look no further than AMD's new **Phenom II™ X6** six core processors, the fastest processors AMD has ever built.

[More about Phenom II™ X6](#)

Get the latest in hard-core graphics adrenaline to pump up your gaming! The all new, high-performance AMD Radeon™ HD 6800 Series graphics have arrived with full DirectX® 11 and AMD Eyefinity multi-monitor support for the ultimate in visual dominance.

[AMD Radeon™ Graphics for Gamers](#)

[Shop now!](#)

Conclusioni

- * Steam è molto più che una piattaforma digitale di distribuzione di Valve
- * Benefici per produttori e consumatori (innegabile)
- * Come stare in contatto tra amici, come proteggere i giochi dalla pirateria, come trarre benefici dalle promozioni
- * Il tutto secondo un'eccellente ottica di business, che ha contribuito al successo di Steam



fine

