
Benjamin Spottke

Digital Customer Experience Management der Plattform Steam

HMD Best Paper Award 2017

Mit einem Geleitwort von
Prof. Dr. Susanne Robra-Bissantz und
Prof. Dr. Christoph Lattemann

 **Springer** Vieweg

Inhaltsverzeichnis

1	Einleitung und Motivation	1
2	Steam als führende Plattform der Videospielindustrie	5
3	Datenerhebung und Analyse	7
4	Gestaltungsebenen digitaler Plattformen und ihre Bedeutung für die Digital Customer Experience bei Steam	9
4.1	Gestaltung von Services und Serviceportfolio	9
4.2	Gestaltung der Technologie	10
4.3	Gestaltung sozialer Strukturen	12
4.4	Zusammenfassung der Handlungsempfehlungen	14
5	Illustration der Handlungsempfehlungen in Automobil-, Unterhaltungs- und Versicherungsbranche	17
5.1	Das Auto als digitale Plattform	17
5.2	TV Streaming auf Smart TV, mobile Geräte und Spielekonsolen	18
5.3	Die Plattform eines Versicherungsunternehmens für die Vermittlung von Autoreparaturen	19
6	Zusammenfassung und Ausblick	21
	Literatur	25