

Założenia:

Prowadzimy firmę zajmującą się CQA na konsolach (XBOX, PlayStation, Nintendo Switch) składająca się z zespołu doświadczonych Compliance Engineerów (20 osób). Jesteśmy outsourcingem, który przeprowadzamy testy compliance (sprawdzamy czy dany tytuł spełnia wymagania wydawcy konsolowego by mógł zostać wydany) w naszym stacjonarnym budynku. Każdy tester ma dostęp do stacjonarnego PC, konsol devkit, Game Development Kit. Oprócz testerów w dziale QA zatrudniamy również Team Leaderów, Project Managerów i Lab Managerów. Dodatkowo mamy własną księgową, dział IT, HR oraz Marketing. Łączna liczba pracowników to 40 osób.

Kluczowi partnerzy	<ul style="list-style-type: none">• Wydawcy gier konsolowych - Nintendo, Sony, Microsoft (zapewnianie dostępu do konsol devkitowych używanych w środowisku testerskim, nadanie dostępu do stron devnetowych i forum)• Komputerowe platformy dystrybucji cyfrowej (Steam, GOG, Epic Game Store) by móc w razie potrzeby crosscheckować błędy napotkane na porcie konsolowym z wersją oryginalną• producenci specjalistycznego oprogramowania (TestRail, JIRA)• producenci hardware (by wymienić sprzęt komputerowy lub podzespoły sprzętu w przypadku awarii)
Kluczowe działania	<ul style="list-style-type: none">• marketing• pozyskiwanie nowych klientów• outsource'owanie gier od klientów (certowanie ich konsolowych aplikacji)
Propozycja wartości	<ul style="list-style-type: none">• dbanie o jakość wykonywanych przez nas usług - firma składająca się z doświadczonych pracowników• zachowanie NDA - zachowanie tajemnicy zawodowej to podstawa• pracownicy są pasjonatami gier komputerowych - zależy im na doprowadzeniu gry do jak najlepszego stanu aby końcowy użytkownik mógł w pełni cieszyć się z ogrywanego tytułu
Kluczowe zasoby	<ul style="list-style-type: none">• zatrudniona w firmie księgowa

	<ul style="list-style-type: none"> • miejsce pracy (siedziba firmy znajduje się wewnątrz budynku, pracownicy wykonują swoje usługi stacjonarnie) • hardware (ethernet switch, PC, konsole devkity, PC peripherals, internet, kable HDMI i ethernetowe) • software (dostęp do programu umożliwiającego edycję filmów i zdjęć wykorzystanych w zgłoszonych błędach, dostęp do Game Development Kit) • doświadczeni pracownicy mający sprecyzowane zadania (Project Managerzy, Lab Manager, Team Leader i Compliance Engineerzy) • zatrudniony zespół IT do pomocy w przypadku awarii sprzętu / serwerów
Relacje z klientami	<ul style="list-style-type: none"> • media społecznościowe • komunikator (Slack, Discord) • LinkedIn • strona internetowa • mail • numer telefonu
Kanały dystrybucji	<ul style="list-style-type: none"> • strona internetowa • LinkedIn • social media (Facebook, Instagram) • targi gier komputerowych
Segmenty klientów	<ul style="list-style-type: none"> • developerzy i firmy zajmujący się portowaniem gier na Nintendo Switcha • developerzy i firmy zajmujący się portowaniem gier na PlayStation • developerzy i firmy zajmujący się portowaniem gier na Xbox • klienci indywidualni chcący wydawać swój tytuł na konsole

Struktura kosztów	<ul style="list-style-type: none"> • pracownicy w dziale QA • pracownicy w dziale IT • pracownicy w kadrach, marketingu, księgowość i HR • hardware • sprzęt niezbędny do prawidłowego funkcjonowania biura (krzesła, biurka, lampy etc) • wyposażenie w pełni funkcjonalnych kuchni i łazienek dla pracowników • opłata za wynajem lokalu pod biuro • opłaty za funkcjonowanie lokalu (woda, prąd) • software
Strumienie przychodów	<ul style="list-style-type: none"> • klienci indywidualni • firmy proszące o zostanie ich QA outsourcingem

ANALIZA SWOT

	Opis
Mocne strony	<ul style="list-style-type: none"> • Zespół Compliance Engineerów mających wieloletnie doświadczenie w branży oraz wiedzę w zakresie testów manualnych • Zestaw wszystkich wymaganych konsol devkitów • Dostęp do partner center oraz devneta • Wsparcie techniczne naszego zespołu IT
Słabe strony	<ul style="list-style-type: none"> • Ograniczony budżet na marketing • Startowy budżet firmy na hardware jest ograniczony (początkowo słabsze jakościowo PC dla zespołu) • Różnice w kulturze pracy pracowników (zespół z wieloletnim doświadczeniem ciężiej przyjmuje potencjalne zmiany w swoim systemie pracy)

Szanse	<ul style="list-style-type: none"> • Słabsze wyniki finansowe firm konkurencyjnych • Wzrost popularności gier konsolowych • Pojawiające się na rynku remastery i remake'i gier komputerowych
Zagrożenia	<ul style="list-style-type: none"> • Darmowa certyfikacja (wysyłanie builda do skutku aż certyfikacja zakończy się pomyślnie zamiast skorzystać z usług testerów). • Wzrost popularności modelu Early Access zmniejszający zapotrzebowanie na profesjonalnych testerów • Zmiana w relacji gracz - producent (rozwój communities na Discordzie powoduje, że developerzy preferują kontakt z graczami zamiast wykupić odpowiednio wyszkolonych testerów) • Bycie nowym na rynku (brak stałej bazy klientów i projektów)

ANALIZA PESTLE

Aspekty	Opis
Polityczne	<ul style="list-style-type: none"> • Stabilność polityczna kraju, w którym powstanie firma • Państwowe regulacje i sankcje dotyczące biznesu międzynarodowego • Rozporządzenia i dyrektywy UE dotyczące umów handlowych
Ekonomiczne	<ul style="list-style-type: none"> • Wpływ inflacji na cenę gier • Kryzys podaży na rynku kard graficznych • Wpływ inflacji na wynagrodzenia pracowników
Spoleczne	<ul style="list-style-type: none"> • Zmiana w społeczności twórców gier - Wzrost popularności modelu Early Access • Rozwój communities na Discordzie

	<ul style="list-style-type: none"> • Presja środowisk lewicowych w celach wprowadzenia reguły 50/50 (dotyczących płci pracowników)
Technologiczne	<ul style="list-style-type: none"> • Wzrost wydajności konsol • Przekładanie starych gier na nowe technologie • Rozwój zaawansowania testowanych tytułów • Rozwój technologii software
Prawne	<ul style="list-style-type: none"> • Wymogi i umowy związane z umową o zachowaniu poufności • Znajomość regulacji prawnych dotyczących cenzury produktu w zależności od docelowego kraju • Znajomość prawa gospodarczego w państwie klienta • Wymogi licencyjne dotyczące software i hardware
Środowiskowe	<ul style="list-style-type: none"> • Optymalizacja zużycia prądu • Bus pracowniczy redukujący ślad węglowy • Biurowiec wyposażony w panele słoneczne

CUSTOMER JOURNEY MAP

Etap	Działania klienta	Emocje	Punkty styku	Problemy	Możliwości ulepszeń
Świadomość	Przeglądanie ogłoszeń firm outsourcingowych	Zainteresowanie	Social media, LinkedIn, reklama	Kontrowersyjna reklama	Reklamy bez elementów humorystycznych
Rozważanie	Przeglądanie poprzednich projektów firmy	Niepewny	Strona Internetowa	Mało znane tytuły w portfolio firmy	Nawiązanie kontaktu z bardziej rozpoznawalnym klientem
Zakup	Wypełnianie formularza testów CQA	Zadowolony	marketingowiec, manager CQA	Niejasny formularz	Dodanie tooltipów wyjaśniających poszczególne zagadnienia w formularzu

Użytkowanie	Testowanie	Zaciekawiony	Gra konsolowa, Game Development Kit, dział QA	Brak dostarczenia na czas dla QA wszystkich dostępów ze strony klienta	Wysłanie do klienta maila z informacją o niezbędnych do testowania dostępach
Obsługa posprzedażowa	Kontakt z teamem CQA	Zdenerwowany	infolinia, mail, Discord, Slack	Nieudana certyfikacja gry	Wyjaśnienie sytuacji z klientem, zaoferowanie kolejnych testów przed ponowną certyfikacją
Lojalność	Polecanie usług	Radość	Program lojalnościowy	Brak benefitów dla lojalnych klientów	Zniżki

MACIERZ KLUCZOWYCH CZYNNIKÓW

Czynnik	Waga	Ocena	Wynik końcowy
Testowanie	0.3	5	1,5
Zarządzanie zasobami ludzkimi	0.2	3	0,6
Pozyskiwanie nowych klientów	0.3	3	0.9
Marketing i PR	0.15	4	0,6
Działania mające na celu zmniejszenie śladu węglowego	0.05	2	0,1

Opis: Pozyskiwanie nowych klientów jest niezbędne do funkcjonowania naszej firmy. Bez klientów nie możemy wykonywać naszych usług (stąd wysoka waga). Z racji że jesteśmy nową firmą bez bazy klientów i projektów waga jest równa 3 (intensywnie poszukujemy nowych klientów, ale jeszcze bez większych rezultatów).

Gdy już mamy klientów, kolejnym ważnym aspektem jest testowanie. Od jakości przeprowadzonych testów i ilości zgłoszonych błędów zależy czy klient przejdzie proces

certyfikacji gry konsolowej pomyślnie. Zespół Compliance Engineerów składa się z samych profesjonalistów z wieloletnim doświadczeniem. Stąd odpowiednio wysoka waga oraz ocena.

Zarządzanie zasobami ludzkimi jest również istotne. Zarząd jak i Team Leaderzy muszą sprawować pieczę nad testerami, odpowiednio rozdzielać zadania. Wybraliśmy ocenę 3, ponieważ zespół składa się z doświadczonych osób niechętnych na zmiany dotyczące ich kultury pracy. Jest to aspekt do poprawy.

Marketing i PR regularnie publikują w social mediach nowe reklamy, relacje z firmowych eventów oraz ogłoszenia. Nie jest to tak istotny element jak 3 poprzednie, ale na ten moment ten dział radzi sobie bardzo dobrze - stąd wysoka ocena.

Działania mające na celu zmniejszenie śladu węglowego zostały wprowadzone, ale nie są na ten moment priorytetem. Nie są jeszcze na tyle intensywne i wymagają poprawy.