

Benchmarking

Benchmarking dla powstającej gry komputerowej

Kryterium	Własny produkt	Produkt Firmy A (lider branży)	Produkt Firmy B (średnia konkurencja)	Różnica	Wnioski/ Działania
Interfejs użytkownika (UI)	Staromodny, nieintuicyjny, małe ikonki, pomniejsze błędy	Nowoczesny, czytelny, bardzo intuicyjny	Uproszczony, spełniający podstawowe funkcjonalności z drobnymi błędami	Czytelność i funkcjonowanie UI wymaga wprowadzenia zmian	zatrudnienie nowych testerów, zmiana designu
Doświadczenie użytkownika (UX)	Nagłe zamykanie się aplikacji, utrata progresu (save'ów), nie odblokowujące się achievements	Brak CQA issues, krótki czas ładowania, gra jest stabilna, gracz nie traci progresu, achievements odblokowują się poprawnie	Drobne CQA issues, wydłużony czas oczekiwania ale w granicy normy, losowe crashe, odblokowujące się achievements	Nasz produkt nie jest jeszcze gotowy na certyfikację (liczne CQA issues)	zatrudnienie nowych Compliance Engineers, testy CQA
Ceny i modele subskrypcji	Wysoka cena w dniu premiery	Gry dostępne w subskrypcji gamepass za niższą cenę	Tańsza cena za produkt, ale brak możliwości subskrypcji	Ceny wyższe niż u konkurencji	Zmniejszyć cenę produktu, wprowadzić subskrypcję gamepass
Wsparcie techniczne	Wsparcie tylko przez 5 dni w tygodniu w godzinach 7-15	Wsparcie 24/7, odpowiedź w przeciągu godziny	Wsparcie 24/7, średni czas odpowiedzi wynosi 6h	Wsparcie pracuje w niekorzystnych dla klientów godzinach, brak wsparcia w weekendy	zatrudnić więcej pracowników w IT Support, poprawa systemu wsparcia, automatyzacja odpowiedzi

Innowacje produktowe	Aktualizacje gry comiesięczne, większe DLC co 4 miesiące	Nowe DLC co miesiąc, częste aktualizacje	Nowe funkcje do pół roku, aktualizacje okazjonalne	Za rzadko wprowadzamy nowe funkcjonalności	Częstsze aktualizacje oraz DLC, zatrudnić nowych projektantów
Satysfakcja klienta	60% pozytywnych recenzji na XBOXie, 80% pozytywnych ocen na steam	90% pozytywnych recenzji na XBOX, PS5, Steam	40% ocen pozytywnych na wszystkich platformach	Za niskie oceny od użytkowników	Zwiększyć zainteresowanie klientów, darmowe DLC, zniżki lojalnościowe, niższa cena za grę

Obserwacje:

Nasz produkt znacząco odstaje na tle konkurencji. UI jest bardziej ubogi, mało czytelny, ikonki są za małe, dodatkowo zawiera liczne błędy. Sam tytuł nie jest jeszcze wystarczająco stabilny, gra nie spełnia Xbox Requirements ani PS5 Technical Requirements Checklist, save'y są nagl usuwane, achievements się nie odblokowują. Wysoka cena jak i brak subskrypcji również nie sprzyjają. Wsparcie techniczne jest dostępne tylko przez 5 dni w tygodniu podczas gdy u konkurencji jest ona zdecydowanie powszechniejsza. Nowe DLC pojawiają się co 4 miesiące podczas gdy konkurencja oferuje je raz na miesiąc. Tylko 60% w ocenie graczy w wersji XBOX'owej również jest alarmujące, ale u konkurencji obserwowane są nawet niższe wyniki.

Wnioski:

Należy rozważyć zatrudnienie zarówno nowych CQA jak i FQA, aby przeprowadzono większą ilość testów naszej gry (przede wszystkim na konsolach, aby zwiększyć ich ogólną %ocenę). Warto zmienić też design UI aby przyciski były większe i czytelniejsze. Zatrudnienie nowych developerów ze specjalizacją dotyczącą konsol również poprawi jakość buildów konsolowych. Zmniejszenie ceny produktu, wprowadzenie systemu subskrypcji również zwiększy popularność naszego produktu. Należy umożliwić lepszy dostęp do wsparcia technicznego tak aby pójść na rękę użytkownikom. Częstsze aktualizacje zwiększą zainteresowanie produktem.