

# GameChamp

Die Firma "GameChamp" ist ein multinational tätiger Konzern mit Niederlassungen in Deutschland und Schweiz mit Hauptsitz in Österreich.

GameChamp ist heutzutage im "Online Gaming" Umfeld nicht mehr weg zu denken und betreibt mehrere separate Spielplattformen (um Spiele Fremdhersteller online zu hosten) als auch in-house Entwicklungen bekannter Online Spiele.

Das Unternehmen wurde 2008 von Peter Neubauer (seit Oktober 2017 nicht mehr im Unternehmen) und Susanne Müller gegründet und kann als gut situiert und finanziell stabil angesehen werden.

Haupteinnahmequellen sind klar die Mitgliedsbeiträge der Spieler (monatlich, verschiedene Preis-Modelle) und Zahlungen der Fremdhersteller für das Hosting.

Begonnen hat das Unternehmen als klassisches Startup im Bereich "Game Design". Die vom Startup entwickelten Designs und Renderings wurden an andere Spielerhersteller verkauft.

Ende 2010 hat man sich entschieden selbst Spiele zu entwickeln und hat das "Stamm-Team", nur Design Abteilungen, sukzessive um Entwicklungsteams erweitert.

Den Durchbruch in der "Online Gaming" Branche schaffte man 2011 mit dem Spiel "find me", einem Point and Click Adventure spielbar nur im Browser.

Das Spiel schaffte aufgrund seiner Komplexität und Spannung eine große Reichweite in der Community.

Die Einnahmen, generiert durch Anmeldegebühren, überstiegen bei weitem die Entwicklungskosten.

Beflügelt durch diesen Erfolg eröffnete man in der Schweiz (Genf) und ein halbes Jahr später in Berlin ein Büro.

Die Kernkompetenz, Game Design, blieb weiterhin in Österreich angesiedelt.

Innerhalb weniger Monate wurden an den beiden neuen Standorten jeweils drei Entwicklungsteams und Projektmanagement Teams aufgebaut.

Auch länderspezifisches Marketing und Sales wurden an den beiden neuen Standorten rasch, durch mehrere Personen, etabliert.

Die Unternehmens/Abteilungsstruktur kann man als „gewachsen“ bezeichnen.

Am Standort in Wien werden insgesamt 107 Mitarbeiter beschäftigt. Die meisten Mitarbeiter sind bereits über fünf Jahre im Unternehmen aber nur wenige Mitarbeiter seit Firmengründung.

Die meisten Mitarbeiter wurden Anfang 2012 eingestellt und die Mitarbeiteranzahl ist seit etwa Herbst 2015 stabil.

Die beiden Standorte in der Schweiz und in Deutschland beschäftigen 32 bzw. 45 Mitarbeiter in den Abteilungen "Entwicklung", "Projektmanagement", "lokaler Helpdesk", "Marketing" und "Sales".

Ende 2016 übersiedelte der gesamte Standort in Wien in ein neues Büro Gebäude und belegt dort Büros in drei Etagen (2. 4. und 5. Stock).

Das Büro Gebäude wurde 1999 erbaut und zwischen Herbst 2002 und Frühjahr 2003 saniert. Die lokale Hausverwaltung zeigte sich den Ansprüchen des Unternehmens in Bezug auf Raumaufteilung und Gestaltung flexibel.

Neben einem kleinem "Serverraum" für die lokale IT-Infrastruktur (Internet Zugang, Telefonie, Entwicklungsumgebung, ...) im Keller des Bürogebäudes hat sich das Unternehmen bei einem lokalen Wiener Rechenzentrumsbetreiber eingemietet. In insgesamt neun Racks läuft auf verschiedenen Server Systemen (und auch Bare Metal) die komplette Produktiv und QA/Test

Umgebung des Unternehmens.

Die Server- und Netzwerkkomponenten sind, neben den Racks, Eigentum des Unternehmens. Im Rechenzentrum befinden sich noch weitere Racks anderer Unternehmen.

Als langjähriger guter Kunde besteht ein sehr guter Kontakt zwischen dem Rechenzentrumsbetreiber und dem Unternehmen. Seit Ende 2016 ist das RZ auch ISO zertifiziert. Andere Zertifizierungen werden derzeit durch den Betreiber nicht angestrebt.

Man zeigt sich allerdings gesprächsbereit gegenüber den Bedürfnissen der Kunden.

## **Beschreibung der Strukturen am Standort Wien**

### **„Board of Directors“**

Nach dem Abgang von Peter Neubauer (Oktober 2017) wird das Unternehmen von Susanne Müller (Gründungsmitglied) und Hans-Peter Oberhaus (seit Anfang 2016 im Board of Directors) geleitet. Sie sind das Gesicht und Entscheidungsträger des Unternehmens. Mit dem großen Erfolg 2011 wurden die Weichen auf Expansion und Marktbeherrschung im "Digital Gaming" gestellt.

Nachdem Fr. Müller selbst intensiv am Aufbau der ersten Spiele mitgearbeitet hat kennt sie die Strukturen und Kernelemente gut und kann oftmals viele richtungsweisende Entscheidungen aufgrund ihrer Erfahrung treffen und ist nicht immer auf die Beratung ihrer Abteilungsleiter angewiesen. Die Kommunikation innerhalb des Boards und zu den verschiedenen Abteilungsleitern ist gut und wird in regelmäßigen Meetings verstärkt.

Das Board of Directors Team ist sich der Komplexität einer PCI DSS Auditierung nicht voll bewusst, vertraut aber auf das Feedback der Projekt Mitarbeiter.

### **"Sales and Acquiring"**

Dieses Team ist verantwortlich für die Neu-Aquirierung von Kunden und Pflege von existierenden Geschäftsbeziehungen.

Deren Arbeit bezieht sich hauptsächlich auf B2B Hosting-Kunden.

### **"Support"**

Diese Abteilung unterteilt sich in drei Teams "Customer Support" (Verantwortlich für Anfragen und Support von Endkunden), "Hosting Support" (Hilfestellung bei Fragen von B2B Hosting Kunden) und "Software QA" (Qualitätssicherung).

Die einzelnen Teams werden von Teamleads geleitet (Reporten direkt an Head of Support) und haben ihrer Büros räumlich getrennt.

Beide Support Teams arbeiten oftmals eng mit den Entwicklungsteams zusammen um spezielle - 3rd level Issues - zu lösen.

Je nach Anfragen von Kunden sind oft eingehende Analysen von Zugriffsmuster (Workflow) und Logfiles von Nöten.

Die Abteilung "Software QA" wurde bewusst von den Entwicklungsteams losgelöst um einen unabhängigen Blick auf die verschiedenen Softwarekomponenten und deren Qualität werfen zu können.

Sie benötigen oft Input und Hilfestellung von der internen IT um Build- und Test-Systeme aktuell halten zu können.

## **"Marketing"**

Um sich im komplexen Umfeld von Online Gaming behaupten zu können ist Marketing auf den verschiedensten Kanälen unerlässlich.

Die beiden untergeordneten Abteilungen "Online" und "Offline" repräsentieren das Unternehmen nach außen. Schwerpunkt der Abteilung "Online" sind insbesondere die Betreuung der Online Communities zu den Spielen in den verschiedensten Foren

und die Betreuung der Social Media Kanäle. Das "Offline" Team kümmert sich um den Auftritt des Unternehmens bei Messen und in Spielmagazinen.

Berührungspunkte zu anderen Abteilungen gibt es insbesondere zu "HR und Datenanalyse".

## **"HR und Datenanalyse"**

Wichtige Entscheidungen im Unternehmen werden basierend auf Zahlen und Statistiken getroffen welche durch das Reporting Team aus verschiedensten (Produktiv-/Live-) Datenquellen generiert werden.

Das HR Team kümmert sich maßgeblich um Mitarbeiter Verträge und andere administrative Aufgaben.

Das "Accounting Team" ist für die Rechnungslegung und Billing von Kunden zuständig und kümmert sich um die Einhaltung aller buchhalterischen Vorgaben.

## **"Project, Innovation und Design"**

Als eines der ältesten Teams kümmert sich das Design Team um die Erstellung neuer Spiel und Charakter Designs sowohl für neue als auch für bestehende Spiele.

Ständiger Fortschritt und Evaluierung von bestehenden Designs steht in dieser Abteilung an der Tagesordnung. Regelmäßige Gespräche und Abstimmung mit Marketing und den Projekt Teams stehen auf der Tagesordnung.

Das Design Team berät die verschiedensten Teams und entwickelt gemeinsam mit ihnen die Spielideen von morgen.

Das "jüngste Mitglied" dieses Teams ist die "3D/VR" Abteilung. Um auch weiterhin konkurrenzfähig sein zu können werden hier Ideen und Prototypen für zukünftige 3D und VR Spiele entwickelt.

Für ein zielgerichtetes Entwickeln sind Projektmanager und SCRUM Beauftragte unerlässlich. Quasi als Think-Tank innerhalb des Unternehmens planen sie die Roadmap und "Arbeitspakete" aus Sicht der Entwicklungsabteilung als auch der Kunden.

## **"Interne IT & Helpesk"**

Diese Abteilung ist ein interner Service Dienstleister und kümmert sich um die IT Themen der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter.

Das Aufgabengebiet reicht von Anlage/Konfiguration von Accounts neuer Mitarbeiter über die Bestellung und Inventarisierung neuer PCs/Notebooks bis zu Hilfestellungen bei Softwareproblemen.

## **"Linux und Windows Admin"**

Dieses Team betreut die Windows/Linux Server und kümmert sich um Updates und kontinuierliche Verbesserung der Server Landschaft.

Sie haben Zugriff auf alle Server (erfolgt direkt von der Workstation des Mitarbeiters) und leisten 24/7 Bereitschaftsdienst. Das Team arbeitet sehr eng mit der "Shared Services" Abteilung zusammen um einen reibungslosen Betrieb zu gewährleisten.

Beim ersten Versuch PCI DSS einzuführen kam es zu großem Widerstand innerhalb der Abteilung, man fürchtet um signifikante Eingriffe in die tägliche Arbeitsweise - in dieser Abteilung dürften die meisten Änderungen passieren.

## **"Netzwerk Team"**

Dieses Team kümmert sich um den Betrieb der Netzwerkkomponenten im Rechenzentrum als auch an den Bürostandorten.

Sie sind auch verantwortlich für die VPN Verbindung der Standorte untereinander und die Internet Anbindung des Standorts in Wien.

Umsetzen und Betreuung der Firewall ACLs gehört ebenso zu ihren Aufgabengebieten.

## **"Shared Services"**

Um eine leichtere Projektkoordinierung zu ermöglichen wurden die beiden Abteilungen "DBA" (Datenbankadministration) und "Monitoring" unter der Abteilung "Shared Services" zusammengefasst.

Die beiden Abteilungen arbeiten den verschiedensten anderen Teams zu und beinhalten Experten in den Bereichen Datenbanken und Monitoring.

Auch diese Abteilung hat Zugriff auf die Produktionsumgebung und zwei Mitarbeiter sind auch in den Bereitschaftsdienst eingebunden.

Derzeit läuft in der DBA Abteilung ein großes Projekt zur Performance Optimierung der bestehenden Datenbank Cluster. Auch in der Monitoring Abteilung gibt es Pläne zur Umstellung des derzeitigen Software Stacks. Man denkt hier laut über den Einsatz von Cloud Diensten für das Alerting und Monitoring nach.

## **"Software Entwicklung"**

Das Stamm/Kern-Team des Unternehmens, denn alle anderen Abteilungen wurden erst danach gegründet.

Einige Mitarbeiter dieser Abteilung arbeiten schon seit Firmengründung mit und haben somit ein sehr großes Wissen rund um das "Online Gaming" Business.

Historisch bedingt gibt es hier auch Mitarbeiter mit Zugriff auf Produktionsserver. Rollen und Berechtigungen wurden hier nie ganz bereinigt oder vereinheitlicht.

Freiwillig werden die Berechtigungen auch nicht zurück gegeben von den Mitarbeitern - man müsse oftmals "schnell mal was nachschauen".

Der Softwarestack des Unternehmens teilt sich in zwei Komponenten Frontend (PHP/JavaScript) und Backend (Java). Dies ist historisch bedingt (eine Konsolidierung und Vereinheitlichung wurde schon mal angedacht aber nie wirklich umgesetzt).

Das nächste große Projekt soll, sowohl bei der Programmiersprache als auch bei der Projekt-Abwicklung, nur mehr neue Technologien verwenden.

Hin und wieder kommt es zu kleineren Grabenkämpfen der beiden Teams und Probleme werden gerne mal auf das andere Team "abgewälzt".

Entwickelt wird traditionell auf Windows Workstations - dies führt regelmäßig zu Diskussionen und Protesten.

Die beiden Entwicklungsteams arbeiten sehr eng mit "Project, Innovation und Design" zusammen.

Es gibt regelmäßig Besprechungen mit den Project Owners über Neuentwicklungen/Verbesserungen und sehr engen Kontakt - auf täglicher Basis - mit den SCRUM Mastern.

Wie schon erwähnt erfolgt die tägliche Arbeit nach dem SCRUM Prinzip und beinhaltet somit regelmäßige Abstimmungen mit verschiedenen Abteilungen.

Selbstverständlich stehen den Entwicklungsteams eigene Test/QA Systeme zur Verfügung um die Qualität der Software sicher zu stellen.

## **"Head of IT"**

Um die Koordinierung mit dem Management Board zu erleichtern wurde vor vier Jahren die Position des "Head of IT" installiert.

Er bildet die Schnittstelle zu den "IT-lastigen" Abteilungen des Unternehme und ermöglicht eine einfachere Kommunikation der Anliegen und Wünsche Richtung Management Board.

Weiters trägt er die Verantwortung für den Betrieb und die Weiterentwicklung der Produktionsumgebung und des Software Stacks.

Auch die Position des "Head of IT" war in den ersten "PCI DSS" Versuch eingebunden.

Einheitliche Standards und Regeln wurden von ihm sehr begrüßt.

## **Beschreibung der Strukturen am Standort "Genf" und "Berlin"**

Die Strukturen und Hierarchien an den beiden "neuen" Standorten ist bewusst flach gehalten.

Die Entscheidungsträger/Teamleads der Standorte treffen sich regelmäßig zu Besprechungen in Wien.

## **Motivation für PCI DSS**

Bisher wurde das Billing der Endkunden (Billing für das Hosting von Spielen aus Fremdfirmen wird traditionell über monatliche Rechnungen durchgeführt) über einen externen Dienstleister (PCI zertifiziert) durchgeführt.

Aufgrund der Masse an Zahlungen (oftmals "in-game" - micropayments) wurden hier allerdings beträchtliche Summen nur für Gebühren und Zuschläge an den Dienstleister bezahlt.

Könnte man diese Gebühren vermeiden und den vollen Betrag verdienen wären die Einnahmen für das Unternehmen wesentlich höher. Diese Idee, Kreditkarten Zahlungen der Mitglieder, selbst zu verarbeiten ist nicht neu. Bereits vor drei Jahren

gab es den Versuch diese Funktionalität direkt im Spiel einzubauen und somit den Dienstleister zu umgehen. Schnell wurde allerdings klar das dieser Schritt wohl überlegt sein muss und es dabei vielerlei Dinge zu beachten gilt.

Nach ersten Recherchen wurde klar das eine Auditierung (und somit das Einhalten von bestimmten Standards) unumgänglich ist.

Aus diesem Grund wurde eine Expertengruppe, mit Mitgliedern aus verschiedenen Teilen des Unternehmens ernannt welche sich mit dem Thema "PCI DSS und den Auswirkungen auf das Unternehmen" befassen soll.

Ziel dieses Projektteams ist es, dem Board of Directors, klare notwendige Änderungen vorzustellen um eine PCI Auditierung positiv abzuschließen.

Bei den erarbeiteten Vorschlägen ist es wichtig das alle Aspekte und Details des Unternehmens evaluiert und ggfs. angepasst werden.

Des weiteren soll ein Dokument zur Abgabe bei den Auditoren vorbereitet werden, welches die 12

Requirements des PCI DSS abdeckt.

Versetzen sie sich in das Projektteam des Unternehmens und betrachten die PCI Zertifizierung aus Sicht der unterschiedlichen Abteilungen und mit dem Board of Directors im Hinterkopf. Das PCI Audit soll im Februar durchgeführt werden, somit sollen die Änderungen und Verbesserungsvorschläge in diesem Zeitfenster möglich sein.

Zur Hilfestellung dienen das Organigramm, der Netzwerkplan und die Firewall Rules. Ergänzen sie die Dokumente um eventuell fehlende Informationen bzw. erstellen sie zusätzliche Dokumente wenn notwendig.