

Wahnsinnsjob Community-Manager, Teil 1

MEIN JAHR IN DER GAMES-BRANCHE

Kundenservice, Conventions, Crunchtime – von Mai 2017 bis September 2018 habe ich* als Community Manager in einem kleinen Entwicklerstudio gearbeitet. Ein Erfahrungsbericht.

Achtung, Spoiler: Meinen Job habe ich nach etwas mehr als einem Jahr an den Nagel gehängt. Dieser Text soll aber nicht abschrecken. Es handelt sich dabei auch nicht um eine Art Racheakt an meinem ehemaligen Arbeitgeber. Ich will nicht »auspacken« oder »schmutzige Wäsche waschen« oder irgendwen bloßstellen. Ich bin dem Studio sehr dankbar für die aufregende Zeit und die gemeinsame Arbeit an einem wirklich fantastischen Spiel. Allein die Marketing-Abteilung unseres Publishers, die kann mich mal.

Kontakte zahlen sich aus

Ich war seit rund zehn Jahren als freiberuflicher Schreiber tätig. Spieletests, Kolumnen, hier und da mal ein paar Missionstexte oder Übersetzungen für kleinere Spiele. Als Freelancer bin ich nicht wählerisch und nehme praktisch jeden Auftrag an. So war es dann auch völlig normal, dass ich 2016 in der Woche vor Weihnachten im Alleingang die kom-

plette deutsche Erstübersetzung für ein MOBA geschrieben habe, um auf den letzten Drücker noch ein paar Rechnungen zu bezahlen und vielleicht doch noch das eine oder andere Geschenk unter die wiederverwertbare Plastiktafel zu stellen. Ich habe den Job innerhalb der recht knappen Deadline erledigt, der Auftraggeber war zufrieden und hat den Spaß entsprechend honoriert.

Ein paar Monate später meldete sich mein MOBA-Kontakt und erzählte mir von einer Position als Community Manager in einem neu gegründeten Studio. Um die 30 Mitarbeiter, ein paar Freelancer, überwiegend Veteranen aus der Branche. Vollzeit, Home-Office, festes Gehalt und kein Betteln um Aufträge. Das klang alles eigentlich schon viel zu schön, um wahr zu sein.

Der Leiter des Studios wurde mir per E-Mail vorgestellt. Mein »Bewerbungsschreiben« war ein ellenlanger Text darüber, weshalb ich Mass Effect: Andromeda nicht gut

finde. Ein Lebenslauf oder irgendwelche Zeugnisse waren völlig uninteressant. Der Chef wollte wissen, ob ich schreiben kann.

Ein paar Tage später dann Vorstellungsgespräch per Skype. Beschreibung meiner Tätigkeit: Foren moderieren, Updates im Social Media posten, hier und da technische Fragen der User beantworten, Texte gegenseitig und korrigieren. Notfalls auch mal selbst Texte und offizielle Ankündigungen verfassen. Alles kein Ding, habe ich ja schon zig Mal in unzähligen anderen Jobs gemacht.

»Bist du in der Lage, auch mal nach Amerika zu reisen?« Mit dieser Frage hatte ich allerdings nicht gerechnet.

»Ich war noch nie in Amerika und habe auch keinen Reisepass.« »Aber grundsätzlich wärst du körperlich in der Lage, oder? Das ist für den Job nicht zwingend notwendig, wäre aber ein Plus.«

Von dieser Idee war ich wenig begeistert, aber in einen Flieger steigen konnte ich zur



Mit einer Kritik an Mass Effect: Andromeda einen Job als Community Manager landen – ungewöhnlich, aber wieso nicht?



Glaubt man einigen besonders hingebungsvollen Fans, gibt es für Baldur's Gate 2 bis heute keinen würdigen Nachfolger.

Not auch noch, klar. Bei der Frage zu meinen Gehaltsvorstellungen wurde ich dreist. Ich nannte das Dreifache dessen, was ich in einem durchschnittlichen Monat als freiberuflicher Schreiber verdiente. Warum auch nicht? Ich nehme ja keinen neuen Job an, um dann keinen Cent mehr zu verdienen als vorher. Außerdem wollte ich hoch pokern, weil man sowieso immer runtergeha...
 »Okay.« Was? Verdamm! Ich hätte eindeutig mehr verlangen sollen.

Am Anfang war Crowdfunding

Ich stehe Kickstarter mit gemischten Gefühlen gegenüber. Man zahlt Geld, um die Umsetzung einer Idee zu unterstützen. Im Idealfall wird die Idee tatsächlich realisiert und erscheint genau zum versprochenen Zeitpunkt in der versprochenen Form. Das passiert allerdings recht selten. Wahrscheinlicher ist, dass sich die Schöpfer einer Crowdfunding-Kampagne selbst überschätzen und beim fertigen Produkt Abstriche machen müssen oder viel später mit der Herstellung fertig werden als angekündigt. Schlimmstenfalls wird trotz einer erfolgreich finanzierten Kampagne überhaupt nichts geliefert, und die Kohle, die man zur Unterstützung geschickt hat, ist futsch. Dieses Risiko macht Crowdfunding für mich wenig attraktiv, zumal bei mir das Geld sowieso immer knapp ist. Andererseits – ohne Kickstarter kein Divinity: Original Sin, Shovel Knight, Superhot, Darkest Dungeon. Viele wirklich großartige Spiele würden ohne diese Plattform wohl nicht existieren. Und jetzt half ich plötzlich beim Schreiben der Texte für unsere eigene Crowdfunding-Kampagne, die helfen sollte, die Entwicklung eines Rollenspiels zu finanzieren.

Die wichtigste Regel war: um Himmels Willen nichts versprechen, was wir nicht zu 100 Prozent einhalten können! Das war zum Teil echt schmerzhaft, denn es gab einige Inhalte und Features, die hätten wir sehr gerne im Spiel gehabt, wären in der Umsetzung aber zu teuer und zeitraubend gewesen.



Der Rollenspiel-Taktik-Mix Darkest Dungeon wurde über Kickstarter finanziert.

Multiplayer? Wäre super! Theoretisch machbar, aber das muss dann auch anständig laufen, darf keine Probleme bereiten oder am Ende mehr frustrieren als Spaß machen. Kriegen wir das zeitlich hin? Eher nicht. Raus damit, auch wenn es weh tut. Ein Editor für eigene Quests und Spielinhalte? Eine tolle Idee, aber allein der Aufwand, dem User sämtliche Funktionen verständlich zu erklären! Auch raus! Die Gespräche dazu waren herzerreißend. Können wir da nicht doch noch irgendwas drehen? Haben wir hierfür vielleicht noch Ressourcen frei? Der Rotstift nervt, ist aber wichtig, denn zu viele versprochene Features sind Gift für ein Kickstarter-Projekt. Ebenso wichtig: Ehrlichkeit in Richtung der Unterstützer. Von Anfang an klar sagen, was ins Spiel kommt und was nicht. Keine Andeutungen, keine »Vielleichts« – am Ende wird genau das geliefert, was versprochen wurde. Vielleicht mehr, keinesfalls aber weniger.

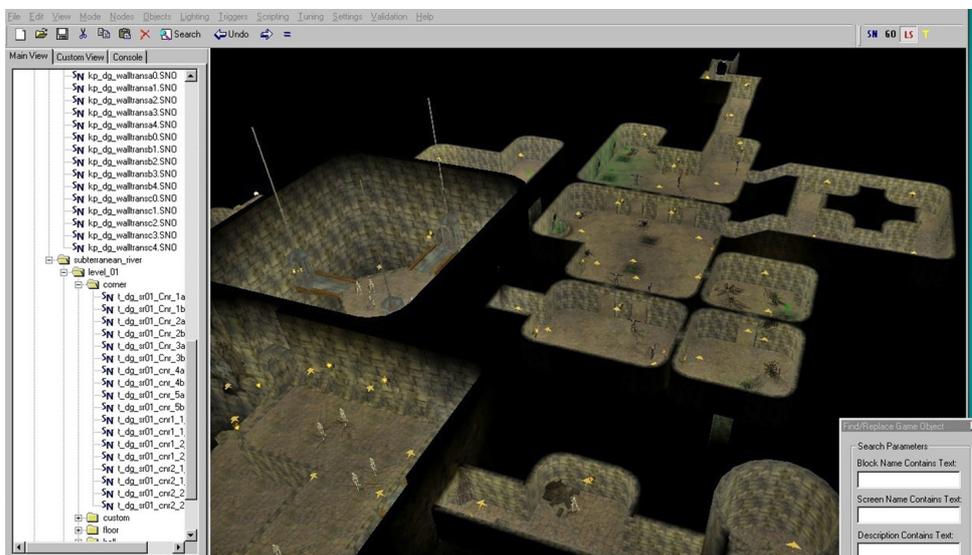
Mein Job war zu diesem Zeitpunkt schön einfach: hier und da mal ein Update posten, in dem wir uns bei den Unterstützern bedan-

ken oder ein paar neue Stretchgoals ankündigen, Fragen im Kommentarbereich und auf Twitter und Facebook beantworten, im offiziellen Forum und auf Discord mit der Community abhängen. Dabei waren viele Fragen zum Spiel so spezifisch, dass ich sie ohne Rücksprache mit den Entwicklern oft selbst nicht beantworten konnte. Einen spielbaren Build hatte ich nämlich erst mal nicht. Kommt Zauber X ins Spiel? Kann ich Rasse Y spielen? Wie setzt ihr eigentlich Fertigkeit Z im Kampf um? Mit der Zeit lernte ich so selbst immer mehr über unser Spiel und beantwortete auch mal Interview-Fragen für die Fachpresse. Interviews aus dieser Perspektive sind echt spannend! Bisher war ich immer nur selbst die Fachpresse und habe die Fragen gestellt.

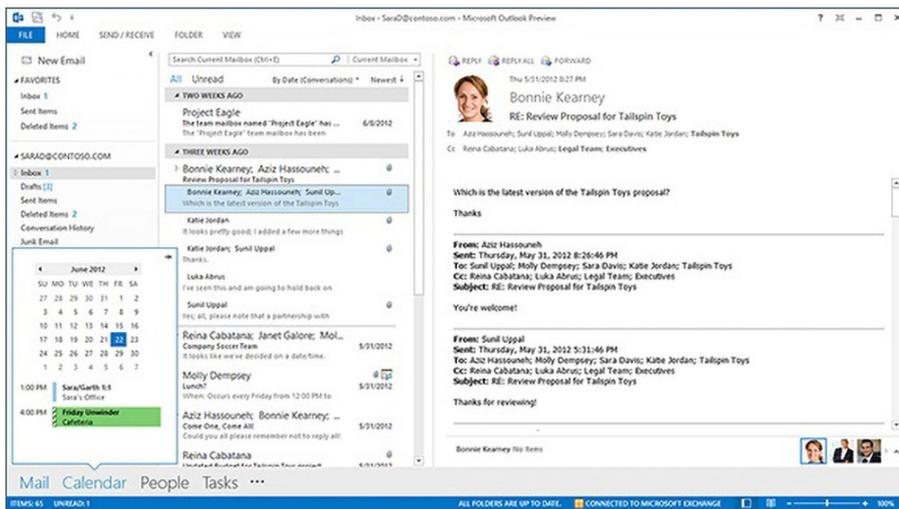
Dann kam der Stress

Kickstarter war geil. Unser Finanzierungsziel von 500.000 US-Dollar hatten wir locker geknackt und es kam noch reichlich weitere Kohle rein, die wir dringend für die Entwicklung des Spiels brauchten. Tatsächlich hatten wir auf deutlich mehr als eine halbe Million gehofft, wollten potenzielle Unterstützer aber nicht mit einem zu hoch angesetzten Crowdfunding-Target abschrecken. Unsere Kampagne lockte andere Studios an. Jeden Tag kamen Anfragen von Entwicklern, die Ratschläge für ihre eigenen Kickstarter-Kampagnen brauchten. Die habe ich auch erteilt, wenn ich die Zeit dazu hatte. Ein paar Studios boten mir Jobs an und wollten mich als Vollzeitbetreuer für ihre Online-Präsenz, obwohl ich im Grunde selbst keine Ahnung hatte, was ich mache.

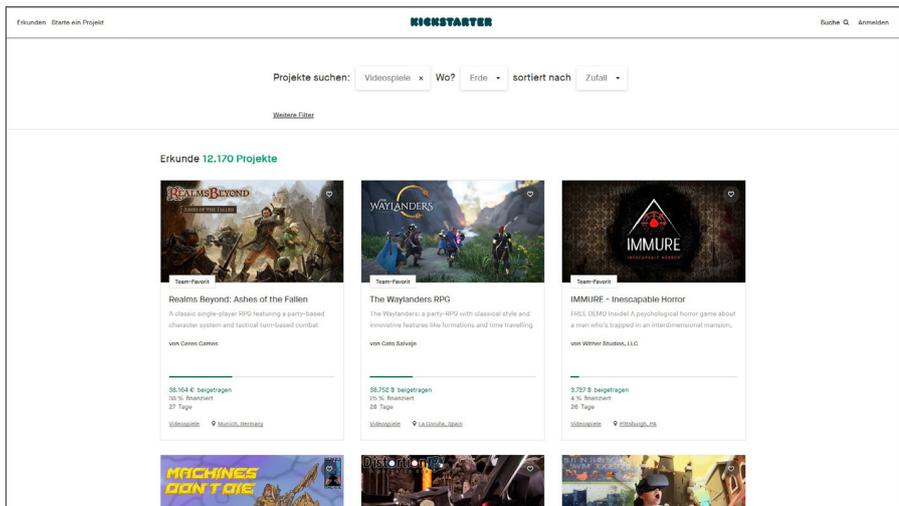
Studios wie Larian, Obsidian und inXile drückten uns die Daumen und machten ihre Fans und Follower auf unsere Kampagne aufmerksam. Ebenso machten wir in Kickstarter-Updates auf coole Projekte anderer Entwickler aufmerksam. Das mag sich im ersten Moment überraschend anhören, ergibt aber Sinn – wenn ein anderer Entwickler ein klassisches Rollenspiel entwickelt, ist



In der Vergangenheit boten viele Rollenspiele Editoren für das Erstellen eigener Gebiete und Quests an (im Bild: Dungeon Siege).



Im Postfach türmen sich die Mails. Um alle zu beantworten, braucht es Überstunden.



Auch die Kickstarter-User stellen Fragen, die beantwortet werden wollen – Tag für Tag.

er nicht zwingend Konkurrenz. Im Gegenteil: Jedes RPG hat man irgendwann mal durchgespielt. Viele Spieler möchten dann gerne Nachschub und den bekommen sie bei uns. Und schon deshalb habe ich gerne den Release-Trailer eines Mitbewerbers bei uns auf Twitter geteilt oder Follower auf andere Spiele aufmerksam gemacht. Wir haben einander geholfen, statt uns gegenseitig in die Pfanne zu hauen.

Für den Job war ich jetzt praktisch rund um die Uhr auf Abruf, immer verfügbar, immer am Moderieren und beim Beantworten von Fragen. Wenn ich wach war, habe ich gearbeitet. Durch unser Crowdfunding hatten wir mehrere Zehntausend Unterstützer, die uns rund um die Uhr auf Facebook, Twitter, im Forum, per E-Mail, auf Discord und Kickstarter mit Fragen bombardierten. In den meisten Fällen hat außer mir niemand diese Fragen gelesen, geschweige denn beantwortet. E-Mail, Social Media und Kickstarter waren allein mein Bereich, im Forum und auf Discord haben sich auch mal die Entwickler blicken lassen. Das Spiel befand sich in einer sehr frühen Alpha und wir hatten nur ein Jahr Zeit bis zum Release. Für lockere Gespräche mit den Fans zwischendurch hatten die Entwickler darum selten Zeit. Für mehr als einen Community Manager gab es kein Budget. Ich habe auf absolut alles geant-

wortet. Wenn wir auf Facebook keine Antwortquote von 100 Prozent hatten, gab es Stress. Während ich im Social Media immer wieder dieselben Fragen beantwortete, kamen Nachrichten vom Entwickler über Skype: auf Discord hat jemand Fragen, ich möge mich doch bitte darum kümmern. Unser Forum wird von Spambots geflutet. Bitte Th-

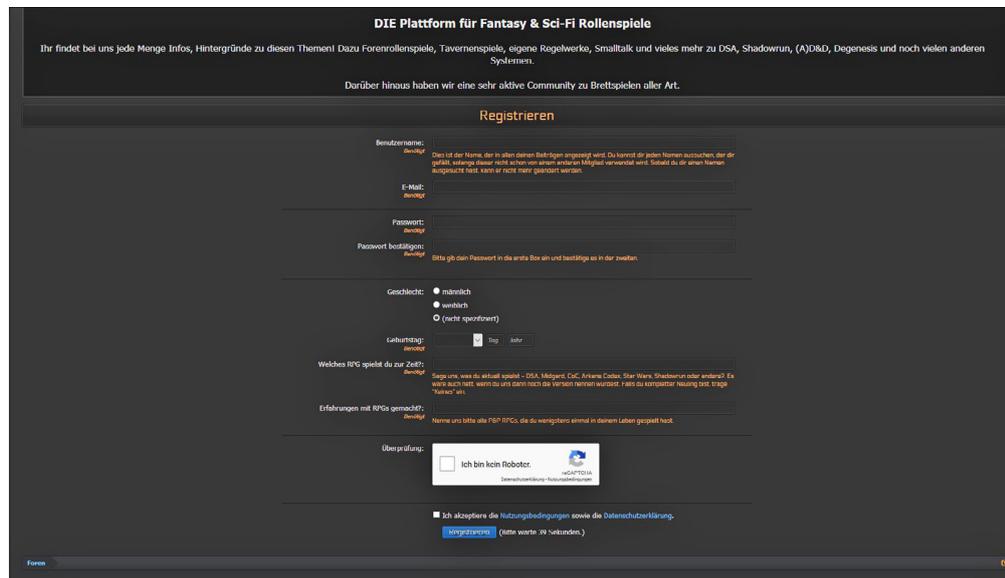
reads löschen und Bots sperren. Wo bleibt die Korrektur zum nächsten Kickstarter-Update? Bin ja schon dran, bin ja schon dran, nur keine Panik!

Die Menge an Anfragen und Anweisungen wurde irgendwann so groß, dass ich Abstriche machen musste – zum Leid der User. Instagram? Da haben wir die wenigsten Follower und ich habe keine Zeit dafür. Lasse ich links liegen. Die »99+«, die mir unser YouTube-Profil für Kommentare und Nachrichten anzeigt? Gar keine Zeit dafür, da hat YouTube jetzt leider Pech gehabt.

Und dann, ein paar Monate nach Ende unserer Kickstarter-Kampagne, erhielt ich erstmals Zugriff auf die Nachrichten, die direkt an unser Kickstarter-Profil geschickt wurden. Bisher hatte ich ja nur Zugang zum Kommentbereich. Das waren Tausende via Kickstarter! Die meisten davon waren unbeantwortet, weil sich auch hier wieder kein Mensch drum gekümmert hat. Den Kommentbereich mache ich gerne weiter, außerdem Forum, Twitter, Facebook, E-Mails, aber die Kickstarter-Direktnachrichten kann ich unmöglich auch noch machen. Irgendwann muss ich auch mal schlafen.

Immer Ärger mit der Technik

Zu der Fülle an Anfragen und Nachrichten, die für einen Normalsterblichen gar nicht mehr zu beantworten waren, kamen technische Probleme. Unser Budget floss komplett ins Spiel. Entsprechend wenig hatten wir für unsere Online-Präsenz übrig. In der Folge war unser Forum ganz einfach völliger Rotz. Im Fünfminutentakt habe ich täglich unzählige Bots gesperrt und Threads mit Links zu dubiosen Online-Händlern für Medikamente und gefälschte Armbanduhren entfernt. Ab und zu half mir einer unserer Autoren, wenn er zwischen den Texten etwas Leerlauf hatte. Mehr Unterstützung gab es nicht. Am Ende haben wir die Foren so eingestellt, dass neu erstellte Accounts nicht mehr posten können, bis sie manuell freigeschaltet werden.



Beim Bestätigen der Forenkonten kam es zu vielen Problemen, schließlich mussten alle User per Hand freigeschaltet werden. Ratet mal, wer den Job übernommen hat.



Sogar die Wasteland-2-Entwickler von inXile verbreiteten die Nachricht von der Kickstarter-Kampagne und trugen damit spürbar zu ihrem Erfolg bei.

Das setzte dem Spam ein Ende, sorgte aber dafür, dass ich ab jetzt jeden Tag Nachrichten von Usern bekam, die nicht im Forum posten konnten. Wer ohne Freischaltung posten wollte, erhielt nun fälschlicherweise die Meldung, dass er dauerhaft im Forum gesperrt sei. Jemanden, der diese irreführende Fehlermeldung korrigieren oder entfernen konnte, hatten wir nicht.

Ähnlich spaßig lief es in unserem Backer-Portal ab. Wir hatten haufenweise verschiedene Reward-Tiers auf Kickstarter. Je nachdem, wie viel ein Unterstützer gezahlt hat, gab es die Möglichkeit, sich in den Credits vom Spiel zu verewigen, ein paar materielle Goodies abzustauben, zusätzliche Belohnungen auszuwählen und so weiter. Zudem sollte das Spiel auf mehr als einer Vertriebsplattform erscheinen, weshalb Unterstützer angeben mussten, für welche Plattform sie einen Key benötigten. Das alles lässt sich unmöglich per E-Mail im direkten Kontakt mit jedem einzelnen Backer arrangieren. Stattdessen haben wir das erwähnte Backer-Portal erstellt. Das ist im Prinzip ganz einfach: Jeder Unterstützer erhält eine E-Mail mit einem persönlichen Link zum Portal, dort bestätigt man sein Kickstarter-Pledge, wählt die gewünschten Belohnungen aus und gibt, falls nötig, eine Lieferadresse oder Details wie den gewünschten Namen für die Credits an. Zum Release wartet dann im Portal der Key für die gewählte Plattform.

Die Probleme fingern bei den E-Mails an die Backer an. Aus irgendeinem Grund verschickten wir die Nachrichten mit weißem Text auf einem schicken grünen Hintergrundbild. Anbieter wie Gmail haben diesen Hintergrund aber gar nicht erst angenommen, so dass unzählige User unsere E-Mail mit weißem Text auf weißem Hintergrund erhielten. Okay, jetzt kann man den weißen Text natürlich markieren oder kopieren und beispielsweise in Notepad einfügen, um ihn lesbar zu machen. Das weiß der durchschnittliche User aber nicht. Viel schlimmer war aber, dass der Kollege, der die Nachricht

verfasst hatte, einen Tippfehler in den Link zum Portal eingebaut hat, sodass dieser direkt ins Nichts führte.

Fehler passieren, niemand ist vollkommen, aber viele Backer fühlten sich zu Recht ein wenig verarscht. Einige Tausend Unterstützer bekamen die Mail überhaupt nicht,

weil sie entweder im Spam-Filter hängenblieb oder weil die vom User auf Kickstarter angegebene Mail-Adresse ganz einfach nicht mehr gültig war. Und der allergrößte Teil der Unterstützer ignorierte die Nachricht und die darin enthaltenen Anweisungen ganz einfach völlig.

Trip ins Krankenhaus

Auf Kickstarter habe ich wiederholt an unser Portal erinnert. »Bitte benutzt das Portal und übertragert eure Pledges, damit ihr zu Release euer Spiel und eure Belohnungen bekommt!« Jede Woche kamen zwischen 100 und 250 E-Mails zum Thema. Manche User hatten sich im Portal angemeldet und dort ihre Pledges registriert und dann ihre Login-Details vergessen. Andere hatten Probleme, den Vorgang abzuschließen, weil sie die Checkbox »Hiermit bestätige ich ...« übersehen und nicht angeklickt hatten. Viele User schickten Nachrichten wie: »Hey, wann schickt ihr endlich meinen Key?« Den schicken wir gar nicht, den bekommst du übers Portal, wenn das Spiel fertig ist.

User, die ihre E-Mail mit dem Link zum Portal nicht erhalten haben, mussten ihn bei mir anfordern. Für jeden Backer wurde ein individueller Link erzeugt, der nur einmalig

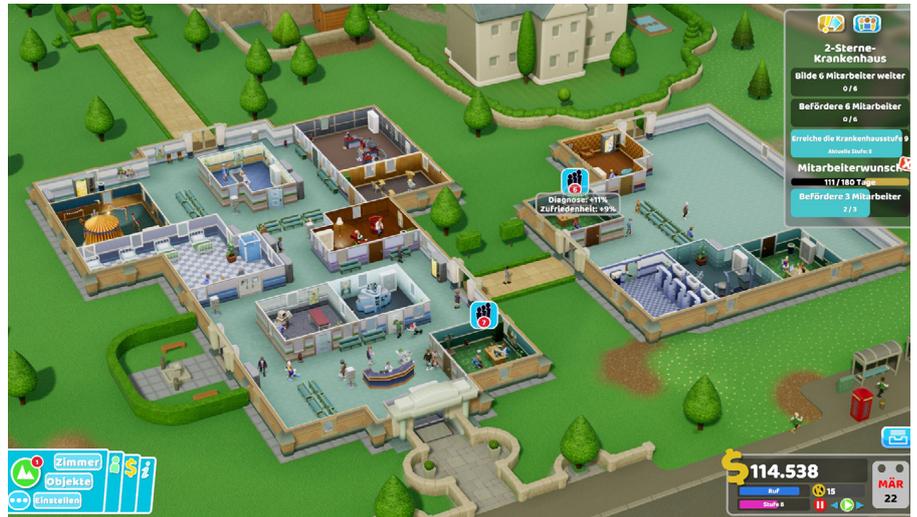
Um ihre Belohnungen aus der Crowdfunding-Kampagne zu bekommen, mussten sich die Unterstützer einloggen. Aber damit fingern die Probleme ja erst an.

Das GameStar-Forum läuft im Gegensatz zur Online-Plattform des Studios wie geschmiert.

verwendet werden kann. Auf diese Links hatte ich selbst aber gar keinen Zugriff. Soll heißen: Wann immer ein Backer seinen Link angefordert hatte, musste ich die Anfrage an die Entwickler weiterleiten und auf Antwort warten, bevor ich dem User helfen konnte. Schlimmstenfalls hat der Link dann überhaupt nicht funktioniert, weil der User ihn bereits in der Vergangenheit benutzt und es danach direkt vergessen hatte. Und dieses Spiel wiederholte sich dann jede Woche hundert Mal oder öfter. Dann noch mal Sicherheitshalber in den Spam-Ordner schauen, wo sich gerne mal 50 weitere Anfragen versteckten. Es hörte niemals auf.

Zudem war ich einziger Ansprechpartner für unsere Alpha- und Betatester und Influencer. Patch Notes für ein neues Update? Mein Job. Feedback zum aktuellen Build sammeln? Auch mein Job. Fragen von YouTube und Steamern beantworten? Sowieso mein Job. Ist ja auch okay, habe ja sonst nichts zu tun. Also bis auf ein Community-Event, bei dem mehrere Hundert User Audio-dateien eingesammelt haben. Für einen Voiceover-Wettbewerb. Die soll ich allesamt in ein einheitliches Format konvertieren, auf YouTube hochladen, bewerten, über die besten Einsendungen abstimmen lassen, Gewinner informieren, mich mit dem Laden in Verbindung setzen, der für die Preise zuständig ist ... ich vermisse mein Bett.

Auf Discord erhielt ich derweil die Suizidankündigung eines Users. »Wenn du bis morgen nichts von mir hörst, erwarte das Schlimmste.« Wann immer ich konnte, habe ich mir Zeit für meine User genommen. Mit manchen habe ich einfach nur über Filme, Comics oder Musik gequatscht. Manche hatten Depressionen. Zwei User haben mir über ihre Chemotherapie erzählt. Manchmal löst du keine technischen Probleme, sammelst kein Feedback oder löschst irgendwelchen Kram im Forum. Manchmal hörst du einfach nur zu. Aber diese Androhung, dieses »Hey, ich bring' mich wahrscheinlich einfach um«, das war zu viel. Als er sich am nächsten Tag



Ab ins Krankenhaus! Wäre das mal nur so eine spaßige Sache wie in Two Point Hospital ...

trudeln blicken ließ, habe ich ihn komplett zur Sau gemacht. Was fällt diesem Arsch eigentlich ein, mir solche Nachrichten zu schicken, so egoistisch zu sein, mich noch mit diesem Scheiß zu belasten, als hätte ich nicht schon genug Probleme am Hals? Bin ich jetzt noch der Community-Therapeut, oder was? Über Wochen und Monate hatte sich immer mehr Stress und Frust angestaut, die Arbeit wurde immer mehr, die Verantwortung immer größer, und er war jetzt mein Ventil. Die arme Sau. Dafür konnte er nichts. Ich hätte unmöglich verkehrter reagieren können. Ich habe ihm später ans Herz gelegt, sich professionelle Hilfe zu holen und habe seine Freunde gebeten, ein Auge auf ihn zu haben, aber damit hatte sich Discord für mich erledigt. Ich war raus.

Mir ging es dreckig. Um zehn Uhr raus aus dem Bett, umgehend sämtliche Nachrichten im Social Media beantworten, die sich über Nacht angesammelt hatten. E-Mails checken. Im Forum aufräumen. Immer auf Abruf sein. »Hey, du hast am Sonntagmorgen um fünf einen Live-Stream mit Chris Avellone.« Du vergisst das Frühstück. Dann das Mittagessen. Dass du den ganzen Tag nichts ge-

trunken hast, merkst du erst, wenn du Blut und Steine pisst. Wenn du um drei Uhr Früh deine letzte Nachricht beantwortest, schaltest du im Bett nicht ab. Dir gehen zig User-Fragen durch den Kopf. E-Mails, die du noch nicht bearbeitet hast. Rückerstattungen, Keys, Sachen, mit denen du nicht helfen kannst. Du ärgert dich über User, die vom »worst Kickstarter ever« sprechen oder mit einer Klage drohen, wenn sie länger als einen Tag auf eine Antwort warten müssen, obwohl du dir täglich den Arsch aufreißt.

Kein Schlaf, keine Ruhe, nicht genug getrunken. Irgendwann so unerträgliche Kopfschmerzen, dass auch die Familienpackung Schmerztabletten nicht mehr hilft. Ab zum Arzt, dann zur Untersuchung ins Krankenhaus. Augentropfen voller Steroide. Eine Woche Bettruhe. Und in der Zwischenzeit kümmert sich kein Mensch um E-Mails oder Anfragen im Social Media. Super. ★

In Teil 2 ...

... geht's um Shitstorm, Messe-Terror und schließlich um die Kündigung.



Das als Project Eternity gestartete Obsidian-Rollenspiel Pillars of Eternity versprach nichts Geringeres als eine Wiederbelebung des brachliegenden Genres der Party-Rollenspiele im Stil von Baldur's Gate. Rund 74.000 Spieler spendeten für diesen Traum knapp vier Millionen Dollar.



Einmal mit Chris Avellone arbeiten! Nur leider bleibt bei all dem Stress kaum Zeit, das Treffen mit dem Rollenspiel-Autor zu genießen.