

VON HEFETEIG, GEFÄNGNIS UND GOTT

Wo viele Menschen mit der gleichen Leidenschaft zusammenkommen, entstehen Interaktionen. Positive wie negative. Community-Managerin Mary berichtet aus der großen GameStar-Leserfamilie. Von Marylin Marx

Im Community-Management höre ich zwei Sätze besonders oft: »Ich könnte deinen Job nicht machen!« Und: »Du solltest ein Buch drüber schreiben.« Beides sehe ich einfach mal als Kompliment. Einerseits weil der Job tatsächlich so viel schöner sein kann, als es vielleicht in Erzählungen klingt, und andererseits weil sich jeder freut, wenn ich beim

Feierabendbier wieder irgendeine absurde Geschichte auspacke, die im Zusammenhang mit unseren Lesern tatsächlich so passiert ist. Passend zu 25 Jahren GameStar möchte ich nun auch einige dieser Geschichten, die ich in meinen mittlerweile fast vier Jahren bei GameStar erlebt habe, mit euch, den Lesern, teilen.

Und weil ich weiß, dass das im Vergleich zu den 25 Jahren, die wir nun bestehen, eine eher kleine Zeitspanne ist, habe ich mir Unterstützung von unseren Moderatoren geholt, die uns teilweise bereits seit knapp 20 Jahren unter die Arme greifen und schon mehr Trolle gesehen und gebannt haben, als ich zählen kann. Danke, ihr Lieben! Ohne euch wäre die GameStar nicht dieselbe.

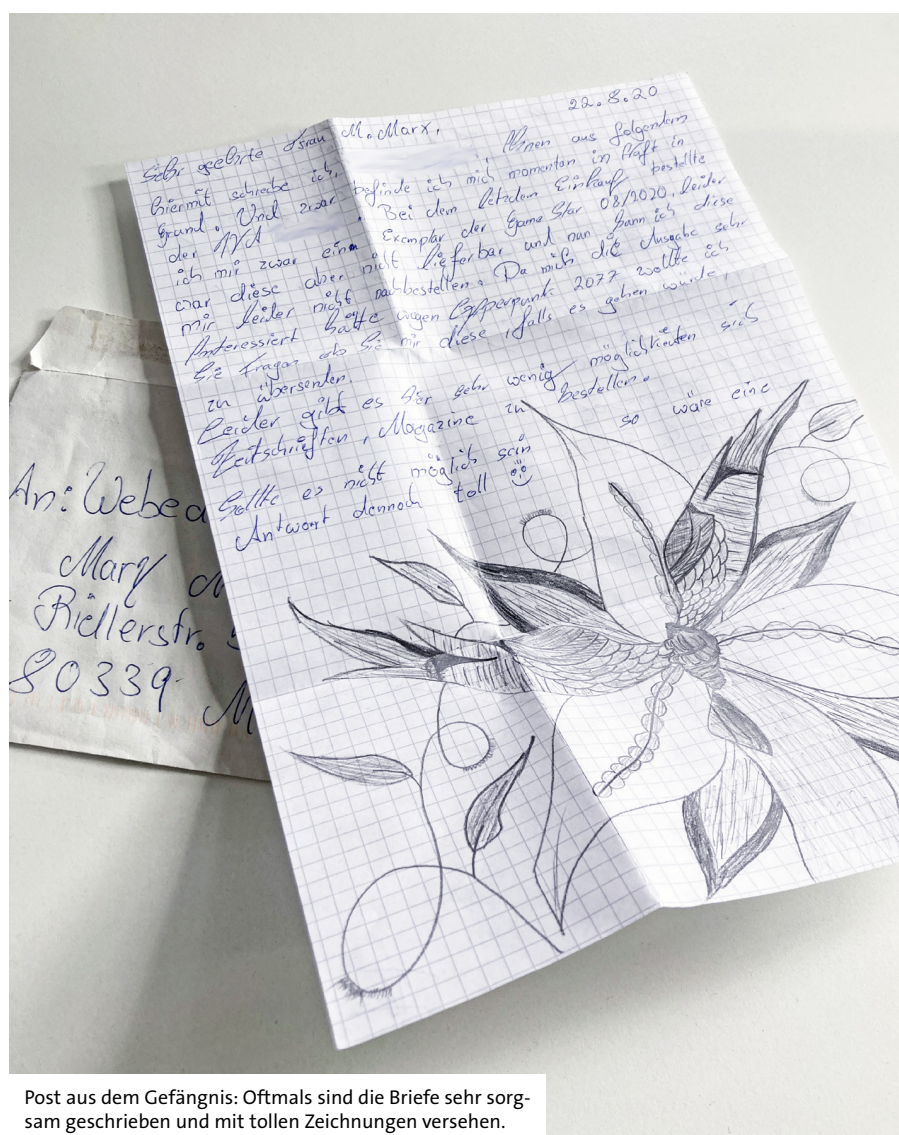
Die wundervolle Welt der Leserbriefe

Wenn ihr die Redakteure fragt, was für sie zu den absoluten Highlights ihres Jobs gehört, dann kommt (nach den oft tollen Spielen) euer Lob. Ich glaube, ihr könnt euch manchmal gar nicht vorstellen, wie viel uns positive Nachrichten und Leserbriefe bedeuten. Ein einfaches »schöner Artikel«, »tolles Video« oder »famoser Podcast« kann manchmal den ganzen Arbeitsalltag verändern. Wirklich herzerwärmend wird es aber, wenn ihr dieses Lob in Leserbriefen noch ausformuliert, dann geht uns das nahe, weil ihr eure Zeit darauf verwendet, uns eine nette Nachricht zu schreiben – das ist heutzutage keine Selbstverständlichkeit.

Genauso wenig selbstverständlich, aber umso berührender sind die handgeschriebenen Briefe, die uns hin und wieder aus Justizvollzugsanstalten erreichen. Und ja, das passiert tatsächlich häufiger, als ihr vielleicht denkt. Oftmals bitten uns die verschiedenen Briefautoren um (ältere) GameStar-Ausgaben (die sind offenbar schwer zu bekommen), fragen uns nach aktuellen Preislisten von alten PS2-Spielen (die Insassen dürfen eine Konsole ohne Internetzugang besitzen und nur brandneue Spiele auf eine Beschaffungsliste schreiben) oder wollen uns einfach einen netten Brief mit handgemalten Bildern von Blumen oder Ähnlichem schicken und ein wenig aus ihrem Leben erzählen.

Hefeteig-Anleitungen

Apropos aus dem Leben erzählen: Wenn wir Teile aus unserem Leben in Artikeln, Videos



Post aus dem Gefängnis: Oftmals sind die Briefe sehr sorgsam geschrieben und mit tollen Zeichnungen versehen.

oder Podcasts erzählen, hört ihr anscheinend ganz genau hin. So muss jemand aus dem Kollegium offenbar mal erwähnt haben, dass die letzten Hefeteigversuche nicht so aufgegangen sind, wie erhofft – im wahrsten Sinne des Wortes. Einige Tage später erreichte unsere Redaktion dann ein zweiseitiger, ausgedruckter Brief, in dem sehr detailliert beschrieben wurde, wie die Teigform ganz sicher gelingen wird, inklusive eines narrensicheren Rezepts. Bevor ihr fragt: Leider habe ich den Brief nirgendwo mehr gefunden, weshalb ich euch besagtes Rezept leider nicht weitergeben kann.

Süßigkeiten-Ablass

Hin und wieder erreichen uns auch Geschenke, beispielsweise in Form von Süßigkeiten, die sogar auf die Allergien der einzelnen Redakteure eingehen. Etwa hat eine Kollegin mal ein namenloses Paket ohne Absender oder Nachricht bekommen, in dem berge-weise M&Ms ohne Erdnüsse zu finden waren. Nach anfänglicher Skepsis und einigen mutigen Vorkostern in Form von weiteren Kollegen konnten wir uns aber ganz unge- niert über die süße Überraschung freuen und sagen heute nochmal: Dankeschön, liebe/r Unbekannte!

Mein persönliches Highlight an der Süßig- keitenfront ist aber ein lieber Leser, der of- fenbar durch einen Systemfehler ein kosten- loses Plus-Abo von uns bezog. Trotz aufrichtiger Meldung an uns (die wir wohl übersehen oder verpennt haben), war das Gewissen anscheinend doch so schlecht, dass irgendwann eine riesige Kiste voller

Süßigkeiten in der Redaktion stand. Im Ge- gensatz zum M&Ms-Paket war dieses Mal aber ein erläuternder Zettel mit dabei. Für dieses Paket sagen wir an dieser Stelle auch gerne nochmal: Danke!

Hallo? Hallo!

Vor allem während Corona und der Home- office-Phasen weniger häufig, dafür oft umso abstruser waren und sind Anrufe. In der Regel könnt ihr nicht direkt in der Re- daktion anrufen (aus Gründen). Hin und wieder schafft es aber doch eine Leserin oder ein Leser, sich in unsere Leitung zu ver- irren. Neben Support-Anfragen zu speziellen Spielen oder der Funktionsweise von Steam gibt es auch hier ein Highlight. Ein Leser versuchte vergeblich, uns über Mail und Kontaktformular irgendeine Geschäftsidee zu verkaufen. Aus Zeit- und Kapazitätsgrün- den antworten wir meist auf solche Dinge nicht. Besagter Leser schickte aber immer wieder neue Nachrichten, eine dringender und aufgeregter als die letzte. Als er merkte, dass er damit keinen Erfolg hat, fand er im Impressum die Nummer des Chefredak- teurs und griff zum Telefon. Ähnliches ist mir übrigens auf meinem privaten Instagram- Account passiert, als mir jemand minuten- lange Sprachnachrichten zu irgendeiner Ge- schäfts- oder Promotion-Idee für GameStar schickte. An dieser Stelle drei Bitten, die ich schon seit Längerem loswerden möchte:

- Bitte schickt keine Sprachnachrichten an Firmen/Websites. Das ist nicht nur äußerst unangenehm, sondern auch eher kontra- produktiv als hilfreich.

- Bitte schreibt Mitarbeitern der Firma nicht auf ihren privaten Profilen irgendwelche geschäftlichen Anfragen. Auch das ist un- angenehm und bringt euch nicht ans Ziel.
- Wenn ihr uns direkt mit Kündigung, An- wälten oder ausgedachten Fristen droht, hat das genau den gegenteiligen Effekt von dem, was ihr erreichen wollt.

Der legendäre Foren-Aprilscherz von 2004

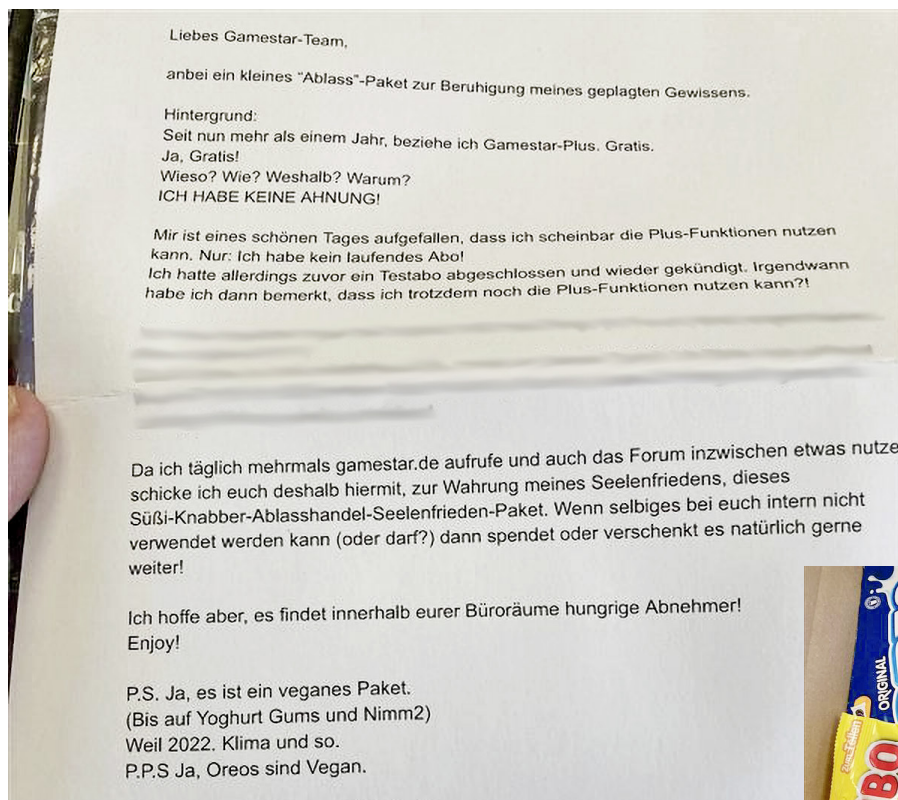
Ich kenne kaum andere Websites, die eine so starke Foren-Community haben. Vor al- lem eine, die beinahe wie eine riesige Fa- milie wirkt. Und wie in jeder guten Familie kommt es auch immer wieder zu Streitereien oder Aufregungen. Manchmal ernster und manchmal ... weniger ernst. Als ich unsere Moderatoren fragte, welche Geschichten und Anekdoten ihnen für diesen Artikel in den Sinn kommen, kamen die Schlagworte »Aprilscherz 2004« beinahe wie aus der Pistole geschossen.

In aller Kürze: Zusammen mit der Online- Redaktion behauptete man damals, einige Moderatoren wegen Meinungsverschieden- heiten rauszuschmeißen und die Verblei- benden für 325 Euro im Monat fest einzu- stellen. Die angeblich Rausgeschmissenen fingen daraufhin öffentlichen Streit mit den noch verbliebenen Moderatoren an, und das Ganze schaukelte sich so weit hoch, dass es zum vermeintlichen Raussschmiss der Moderatoren kam (sowie einigen einge- reichten Bewerbungen für die freigeworde- nen Stellen). Den gesamten Thread könnt ihr hier nachlesen: bit.ly/3Q8z4v3.

Die ganze Sause wurde zusammen mit der Redaktion und allen Beteiligten bereits Tage zuvor vorbereitet, und alle »Geschädig- ten« wurden am Ende natürlich wieder mit entsprechenden Rechten ausgestattet. Das ganze Unterfangen muss aber solch ein Spaß gewesen sein, dass sich die Mods bis heute gut und gerne daran erinnern.

Wie das Forum den Konsolenkrieg beendete

Im Oktober 2020 wurde das GamePro-Forum geschlossen. Der Grund dafür war der hohe Aufwand im Vergleich zur geringen User- Dichte. Um den noch verbleibenden Nutze- rinnen und Nutzern des Forums aber weiter- hin ein Zuhause zu bieten, öffnete das GameStar-Forum seine Pforten. Wir hatten dort bis dato auch ein Forum zu konsolen-



Hier wurde jede Naschkatze fündig! Im Paket lag ein Brief, der die Hintergründe erklärte. Natürlich haben wir uns beim Absender persönlich bedankt.



exklusiven Titeln und eben den einzelnen Konsolen. Als nun aber die suchenden GamePro-Forenleute zu uns herübermigrierten, kam aus unserer PC-Community ein Vorschlag, der mich tief beeindruckte und berührte: »Wollen wir das Konsolen- und Spieleforum nicht zusammenlegen? Wir

reden da doch eh über fast die gleichen Spiele, weil die Plattform immer egal wird.« Ich ärgere mich bis heute, dass ich damals nicht selbst auf diese wirklich glorreiche Idee gekommen bin.

Im Zuge einer Abstimmung stimmte auch der Rest des Forums dem Vorschlag zu und –

schwuppdwupp – waren alle Konsolenkriege oder das ewige PC-Master-Race-Gehabe einfach mal so weggewischt. Wenn wir das jetzt auch noch bei Grafikkarten-, Prozessor- und Betriebssystemstreitigkeiten hinkriegen, wird das GameStar-Forum zum Paradebeispiel gelungener Diplomatie.

BEST OF KUNDEN-MAILS

In weiser Voraussicht, dass ich irgendwann mal so einen Artikel hier schreiben würde, habe ich bereits in meinem ersten Arbeitsjahr einen Best-of-Ordner mit den verrücktesten und besten Mails angelegt, die ich so lesen durfte. Von Mail-Antworten wie »Mit unfreundlichen Grüßen« bis hin zu Anwalts- und Kündigungsdrohungen trudelt immer mal wieder bei den Mods, den Kollegen aus dem Kundendienst oder mir das ein oder andere besondere Exemplar ein. Es ist mir daher eine große Freude, euch einige besonders schöne Exemplare vorstellen zu dürfen.

----- Forwarded message -----
From: <noreply@gamestar.de>
Date: Fr., 18. Jan. 2019 um 01:36 Uhr
Subject: Newsletter
To: <kundenservice@gamestar.de>

Gesendet von: Name : _____ E-Mail : _____
Qui rem in blanditiis veniam omnis

Kryptische Mails auf Latein. Trotz diverser Übersetzer und schlechtem Schul-Latein sind wir uns bis heute nicht sicher, was dieser Kunde uns sagen wollte.

to me
German > English Translate message Turn off for: German x
Wed, Jan 22, 2020, 4:20 PM
Hallo Marylin,
vielen Dank für Deine Antwort. "Fickverein" erscheint mir jedoch legitim da es nach Recherche seit durchaus längerem im Sprachgebrauch der GS-Community liegt ohne, dass betroffene Kommentare ausgedient werden. Da sich die Netiquette der GS auf die Rechtsprechung der BRD bezieht, möchte ich folgendes zitieren:
„Alle Menschen sind vor dem Gesetz gleich.“ – Grundgesetz, Artikel 3
Mit freundlichen Grüßen

Auf die Antwort, dass besagter User aufgrund eines Kommentars gesperrt wurde, in dem er einen Spieleentwickler beleidigt, kam das hier zurück.

noreply@gamestar.de Wed, Apr 3, 2019, 7:43 PM
to brief
German > English Translate message Turn off for: German x
Gesendet von: Name : du idiot der kunde verliert eben nicht E-Mail : _____
du idiot der kunde verliert eben nicht
Reply Reply all Forward

Wir sind uns nicht ganz sicher, bei was niemand verliert.

to info
German > English Translate message Turn off for: German x
Tue, Apr 5, 2019 PM
Liebes Game Star Team,
ich bin ein großer Fan von eurem YouTube-Kanal und verbringe auch gerne Zeit auf eurer GameStar.de Website. Vor allem die Bereiche Spieleentwicklung und die internen Geschehnisse innerhalb der Spieleentwickler wecken in mir großes Interesse. Ich selber spiele in der Freizeit, neben meinem Studium im Profil Business Management Sport, Videospiele wie Last of Us, Assassin's Creed, Forthite etc. und liebe es dabei abschalten zu können. Körperliche Aktivität wie regelmäßiges Laufen stärkt nicht nur meinen Gamingfokus, sondern allein das Gefühl nach dem Sport motiviert mich jeden morgen aufzustehen und meiner Leidenschaft dem Sport nachzugehen. Nun fragt ihr euch bestimmt, warum sich ein Sportstudent bei euch meldet wenn Gaming und Sport erstmal als zwei völlig unterschiedliche Begriffe erscheinen. Mein Anliegen an diesem Schreiben liegt darin, dass es mir eine Ehre wäre in einer eigenen konzipierten GameStar Design Trainingskleidung durch die Münchner Innenstadt wie dem Englischen Garten zu laufen und dem Team das hinter GameStar steht und allgemein der ganzen Online-Community mehr Aufmerksamkeit zu schenken. Eure blaue universelle Farbe auf eurer Website und dem YouTube Channel würde mir als Jogger durch München einen attraktiven Look bereiten und es wäre mir eine große Freude für die Gamer außerhalb ihres Gamingleidenschaft sie für Gesundheit und mehr Bewegung zu animieren. Letztendlich möchte ich mich hiermit als kostenloser Marketingjogger im GameStarDesign in München anbieten. Ich würde mich sehr über eine Rückmeldung freuen und bald als Promoter für das GameStar Team durch München im Englischen Garten laufen zu dürfen. Ihr könnt mich auch gerne persönlich anklingeln unter der Nummer: _____
Das Gaming sei mit euch

Mal eine Anfrage der anderen Art: Jemand möchte mit dem GameStar-Stern für uns durch München joggen und Werbung machen. Sportlich!

Privat Sehr privat Mon, Oct 22, 2018, 9:57 PM
to me
German > English Translate message Turn off for: German x
Ja Mary aber an die Ordnungen Gottes hältst du dich ja nicht - sondern hast dir Kommentar-Richtlinien ausgedacht die weder bibelkonform sind - noch vor dem Strafgericht Gottes eine Rechtswirksamkeit haben. Da musst du jetzt viel beten damit Gott dich dafür nicht bestraft. Gott weiß das du bestimmter bist - obwohl du als Sterbliche nicht das Recht hast einen anderen Sterblichen zu verwarnen. Zumal du ja nicht mal das Recht hättest mich mit dem Maßstab der Bibel zu verwarnen bzw. mir auf dessen Grundlage eine Kommentarsperre reinzuhausen. Da hat nur Jesus Christus das Recht zu. Nicht mal die deutsche Verfassung ist vor dem Strafgericht Gottes rechtswirksam. Da hast du jetzt natürlich richtig Mist gebaut.
Reply Forward

Ja nun, ich weiß auch nicht, was ich dazu noch sagen soll. Wie ihr euch vermutlich denken könnt, ist diese Auswahl nur ein sehr geringer Teil der Mails, die sich tatsächlich im Ordner befinden. Einige von ihnen haben wir aufgrund ihrer ... diskussionswürdigen Wortwahl nicht veröffentlicht. Auch wenn ich zugeben muss, dass mich Mails mit Beleidigungen wie »deine Mudder hat mehr Spielzeit« oder anderen kreativen Herabwürdigungen mittlerweile sehr erheitern.

Userstory

Als Community Managerin möchte ich User bei Regelverstoß bannen, ohne dabei selbst gebannt zu werden. Lul!

DevTicket: Auch unsere Web-Developer mussten beim Anblick dieses Tickets schmunzeln.

Der Selbstbann-Bug

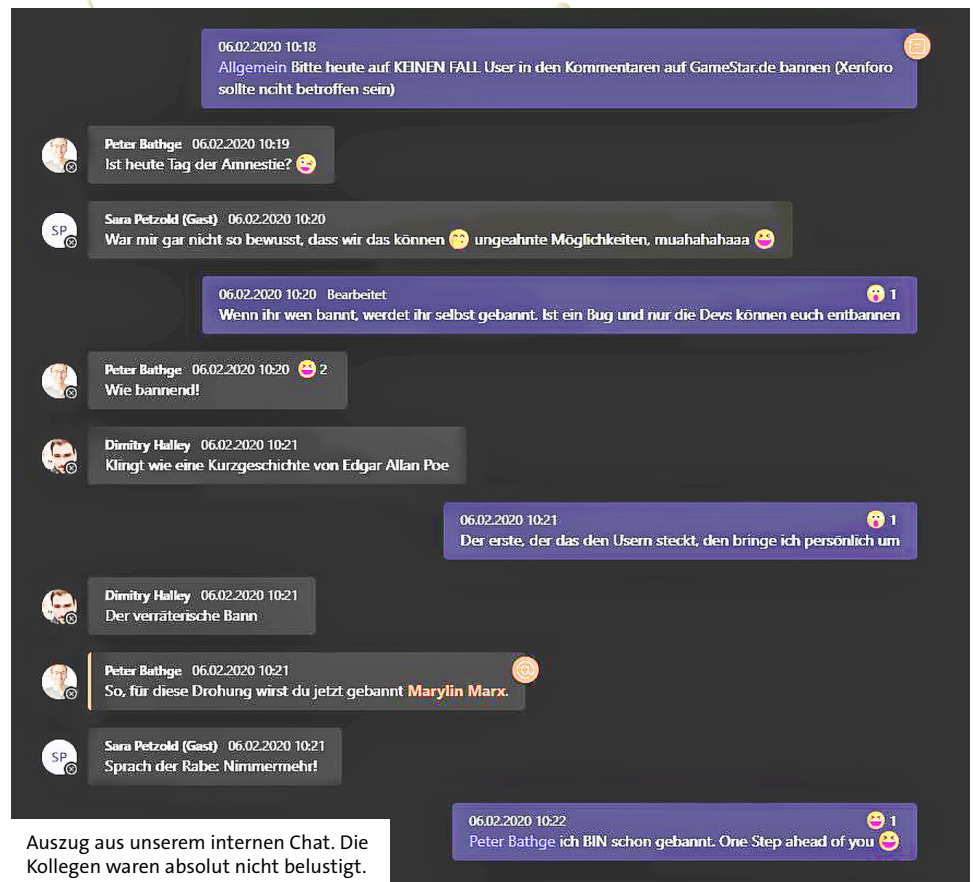
Wer in der Entwicklung arbeitet, kennt vermutlich reihenweise komische Bugs. Eine Codezeile falsch zusammengesetzt, aus der 1 eine 0 gemacht oder einfach nur ein Logikfehler können verheerende Folgen haben. So verheerend, dass die Community-Managerin sich selbst statt einen User bannst. So geschehen am 6. Februar 2020. Jeder Versuch führte nur dazu, dass ich mich selbst aus dem Forum schmiss. Ihr könnt euch vorstellen, dass ich an dem Tag ganz bestimmt von niemandem ausgelacht wurde. Nicht von meinen Kollegen, und ganz bestimmt gab es keinen Foren-Thread (bit.ly/3TsBzvf) dazu, in dem Belustigung und Schadenfreude Hand in Hand gingen. Immerhin war ich nicht allein: Den Kollegen Phil hatte es an dem Tag auch erwischt.

Die komischste Gewinnspiel-Mail meiner Karriere

Zum Abschluss dieses kleinen Exkurses möchte ich noch eine Leidensgeschichte mit euch teilen. Auf GameStar.de veranstalten wir hin und wieder Gewinnspiele – die werden dankenswerterweise allerdings meistens von den Kollegen des Sales-Teams übernommen. Hin und wieder kümmerge aber auch ich mich um einige Verlosungen. Etwa zu den GameStars. Ich glaube, es war 2019, als wir neben Spiele-Keys und einer besonderen PlayStation 4 auch noch eine gigantische Assassin's-Creed-Figur verlost. Während mich viele Gewinnerinnen und Gewinner beim Verschicken der Keys für einen Spambot hielten (ich schickte ihnen ein nettes Foto aus der Redaktion, um ihnen zu beweisen, dass ich ein Mensch bin) und ich Kollege Fabiano als Gewinner der PlayStation zog (leider hatte er kurz zuvor angefangen, bei uns zu arbeiten, und war daher vom Gewinnspiel ausgeschlossen), war die Mail für den Hauptgewinn vermutlich die bescheuerteste, die ich jemals geschrieben habe. Sie ging etwa so: »Hallo! Ich darf dich beglückwünschen! Du hast in unserem GameStar-Gewinnspiel den Hauptgewinn gewonnen. Dabei handelt es sich um eine 150 Kilogramm schwere Assassin's-Creed-

WIE ES EIGENTLICH LÄUFT

Natürlich gibt es auch mal echte Meinungsverschiedenheiten im Moderationsteam. Die werden aber intern geklärt und laufen wesentlich undramatischer ab als beim alten Aprilscherz. Unsere Moderatoren werden auch nicht von uns bezahlt, sondern arbeiten auf ehrenamtlicher Basis und beziehen kostenlos das GameStar-Heft sowie GameStar Plus. Ohne ihre Arbeit wäre die GameStar nicht das, was sie heute ist. Danke für eure Mithilfe!



Auszug aus unserem internen Chat. Die Kollegen waren absolut nicht belustigt.

Statue. Du hast nicht zufällig eine große Wohnung, wohnst im Erdgeschoss, bist flexibel zuhause UND hast einen Gabelstapler? Schreib mir doch bitte, ob du den Gewinn annehmen möchtest.«

Entgegen allen Erwartungen konnte der besagte Gewinner tatsächlich alle Anforderungen (okay, bis auf den Gabelstapler) erfüllen, sodass er seit geraumer Zeit der stolze Besitzer einer riesigen Statue ist.

Ihr seht schon: Der Arbeitsalltag im Community-Management ist alles andere als langweilig, und genau deswegen liebe ich ihn so sehr. Wenn ich morgens aufstehe

und zur Arbeit gehe, weiß ich nicht, was mich dort erwartet. Ja, es gibt auch schwierige Tage, aber ihre Anzahl ist im Vergleich zu den wirklich guten, spannenden und schönen Tagen verschwindend gering. Und diesen Umstand verdanke ich nicht nur den Moderatorinnen und Moderatoren, sondern auch euch, liebe Leserinnen und Leser. Danke, dass es euch gibt. Danke, dass wir jeden Tag absurde, lustige und schöne Momente miteinander teilen dürfen und uns über das schönste Hobby der Welt unterhalten. Danke, dass ihr GameStar nun schon seit bis zu 25 Jahren die Treue haltet. ★

