

Teil 2: Spiele-Hotlines im Test

SERVICEWÜSTE DEUTSCHLAND

Hotline-Horror oder echte Hilfe per Telefon? Wir haben für Sie die Servicetelefone der größten Spiele-Publisher geprüft und stießen dabei auf teils überraschende Ergebnisse – im Guten wie im Schlechten.

SERVICE-REPORT

Ausgabe	Thema
11/05	Packungen, Preisgestaltung
12/05	Hersteller-Hotlines
1/06	Hersteller-Webseiten
2/06	Produktunterstützung
3/06	Leser-Feedback

Der Raum abgedunkelt, die Cola eisgekühlt und die Chipstüte neben der Tastatur – ideale Bedingungen für ein spannendes Abenteuer in **Max Payne 2**. Doch was ist das? Kurz vor Abschluss einer kniffligen Mission bleibt Max plötzlich wie angewurzelt stehen. Das Bild friert ein, der Computer reagiert nicht mehr – Absturz! Auch nach wiederholtem Laden des Spielstandes ist keine Besserung in Sicht. Vielleicht hilft ein Blick ins Handbuch. Doch statt nützlicher Tipps gibt's nur eine Supportnummer. Sollen wir anrufen? Könnte teuer werden, immerhin verlangt Publisher Take 2 pro Minute 24 Cent. Egal, der Spielspaß geht vor. Doch siehe da: Die Hot-

line ist nur zwischen Montag und Freitag besetzt und jetzt am Wochenende nicht zu erreichen. Da müssen Max, die Cola und das Knabberzeug wohl noch etwas warten. Ob der Anruf am Montag schließlich geholfen hat, erfahren Sie auf den folgenden Seiten. Im zweiten Teil unserer Reportserie zum Kundenservice der deutschen Spielehersteller haben wir uns die Telefon-Hotlines der größten Spiele-Publisher vorgeknöpft und dabei besonders darauf geachtet, was sich seit unserem letzten Test vor immerhin vier Jahren getan hat.

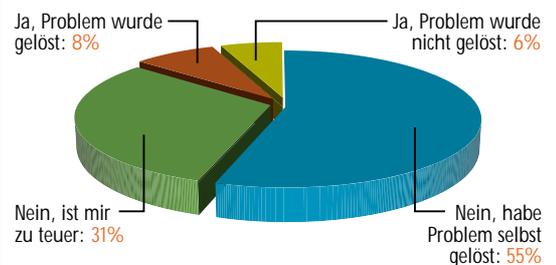
Drei Anrufe, ein Ziel

Um plausible Lösungsvorschläge zu erhalten, haben wir für jedes der 31 »Pannenspiele« ein Problem ausgewählt, das mit einem bereits veröffentlichten Patch behoben werden kann. Wie bei unserem letzten Test war es Aufgabe der Hotlines, das Update zu kennen, dieses dem genannten Fehler korrekt zuzuordnen und uns schließlich auf dem Postweg zuzuschicken. Lag allerdings nach einer Woche noch keine CD im Briefkasten, galt der

Patch als nicht zugestellt. Ein Beispiel: Bei der Hotline von CDV klagten wir über regelmäßige Verbindungsabbrüche beim Multiplayer-Teil von **Cossacks 2**. Der Service-Mitarbeiter erkannte das Problem und empfahl uns den 50 Mbyte großen Patch 1.1. Auf unsere Behauptung hin, über keinen Internet-Zugang zu verfügen, bot

UNZUFRIEDENE KUNDEN

»Haben Sie schon mal bei einer Spiele-Support-Hotline angerufen?«



Ergebnis: Servicetelefone genießen offenbar keinen guten Ruf: Laut 15.265 abgegebenen Stimmen auf GameStar.de löst über die Hälfte unserer Leser Probleme mit Spielen lieber selbstständig. Einem weiteren Drittel sind die Hotlines zu teuer. Immerhin konnten die Hotline-Mitarbeiter der Mehrheit der Anrufer weiter helfen.

HOTLINE-TIPPS

- 1 Machen Sie den PC startklar, um den Fehler reproduzieren zu können.
- 2 Notieren Sie sich die Versionsnummern Ihrer Grafikkarte-, Sound- und DirectX-Treiber.
- 3 Bitten Sie um Rückruf. Manche Hotlines wie etwa von Microsoft rufen zurück.
- 4 Wenn Ihnen die Problemlösung nicht plausibel erscheint, fragen Sie nach einem Patch. Diese schicken Hotlines hin und wieder kostenfrei zu, allerdings erst auf Anfrage.
- 5 Bedenken Sie, dass auch Hotline-Mitarbeiter mal einen schlechten Tag haben. Wenn der eine Ihnen nicht helfen konnte, kann ein weiterer Anruf bei derselben Nummer Ihnen einen anderen Experten an die Strippe bringen, der sich vielleicht besser auskennt. Nicht zu empfehlen bei 0190-Nummern.
- 6 Auch wenn es ohnehin offensichtlich erscheint: Bleiben Sie freundlich, dann wird es höchstwahrscheinlich auch der Hotliner sein.

man uns an, das Update auf CD zuzusenden. Dauer des Gesprächs: 4:08 Minuten, Kosten: 60 Cent. Um realistische Resultate zu erhalten, haben wir die Hotlines für jedes Spiel zweimal angerufen, einmal während und einmal außerhalb der üblichen Stoßzeiten. Dabei wurde jedes Gespräch protokolliert und die Zeit gestoppt.

Neben der Patch-Problematik stellten wir den Service-Mitarbeitern bei einem dritten Anruf eine weitere Aufgabe: Wir beschrieben Symptome eines Absturzes wegen veralteter Grafikkartentreiber. Das sollten die Experten am anderen Ende der Leitung erkennen und uns als Lösung eine Treiberquelle (Internetadresse, PC-Zeitschrift) vorschlagen. So ließen sich zum einen die PC-Kenntnisse der Hotlines überprüfen und zum anderen Pseudo-Tipps wie die simple und in diesem Fall vollkommen nutzlose Installation eines Patches zur Lösung des Problems enttarnen.

Die Uhr tickt

Im Vergleich zu unserem Test von 2001 sind Spiele-Hotlines im Schnitt billiger geworden. Beispielsweise hat der einst von uns auf den letzten Platz verbannte Branchenriese Electronic Arts die Gebühr pro Minute von 2,42 Mark (1,24 Euro) auf 0,25 Euro reduziert. Jowood und Codemasters verlagerten Ihren Service nach Österreich und England. So fallen statt bisherigen 1,24 beziehungsweise 1,86 Euro pro Minute deutlich billigere Ferngespräche an. Beispielsweise kostet ein Anruf bei Codemasters in England über die Deutsche Telekom nur 12,3 Cent pro Minute – eine Ersparnis von 93,4 Prozent! In der Liste gibt's aber auch ein paar schwarze Schafe: So hat Take 2 den Preis von 0,24 Mark (0,12 Euro) um das Fünffache auf 0,62 Euro erhöht. Und Vivendi schloss die im hessischen Langen per normaler Vorwahl erreichbare Hotline und richtete eine 0,62 Euro teure Servicenummer ein.



Daniel Matschijewsky lässt sich von der Hotline beraten.



Bei EA kümmern sich bis zu vier Mitarbeiter um Anfragen.

Mal wieder keiner da

Neben den Kosten hat sich auch in Sachen Erreichbarkeit etwas getan. Größtes Lob geht dabei erneut an Electronic Arts: Noch vor vier Jahren war die Hotline zwischen Montag und Freitag gerade einmal vier Stunden verfügbar. Mittlerweile läuft der Service in der Woche neun Stunden am Stück und samstags von 11 bis 17 Uhr. Bei Microsoft sitzen die Experten mittlerweile ebenfalls auch samstags am Telefon. Spitzenreiter ist Frogster: Bei dem Publisher können Sie sieben Tage die Woche rund um die Uhr anklängen, allerdings nur, wenn es nicht um **Bet on Soldier** geht. Für den derzeit populärsten Frogster-Titel gibt's eine Sondernummer mit immerhin acht Stunden Support, ausgenommen am Wochenende.

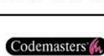
Trotz der verbesserten Erreichbarkeit fällt das Ergebnis insgesamt enttäuschend aus: Von 17 Hotlines sind zehn nur bis 19 Uhr besetzt – für viele berufstätige Spieler unerreichbar. Zudem sind die Leitungen oft nur ein paar Stunden pro Tag geöffnet. Die Schlusslichter bilden hierbei THQ, Take 2 und DTP: Die beiden erstgenannten setzen ihre Experten nur vier Stunden lang ans Telefon, DTP ist sogar nur von 16 bis 18 Uhr erreichbar. Die gefürchteten Hotline-Warteschleifen hielten sich bei unserem Test in Grenzen. Im Durchschnitt warteten wir etwa 20 Sekunden auf eine Verbindung, nur bei Activision und THQ dauerte es bis zum Beginn des Gesprächs schon mal zwischen fünf und zehn Minuten.

Problem: simpel, Lösung: kurios

Die von uns beschriebenen Probleme lassen sich leicht mit einem Patch beheben. Da es in der Regel umfassende Bugfix-Listen zu den Updates gibt, sollten Service-Mitarbeiter über die bekannten Fehler in den Spielen ihrer Firma Bescheid wissen und deshalb mittels Datenbank schnell Hilfe anbieten können. Doch waren die Vorschläge der Hotliner mitunter recht abenteuerlich. Bei Microsoft etwa empfahl man uns, alle möglichen Einträge aus dem Windows-Autostart zu entfernen, um die

Performance-Probleme von **Zoo Tycoon 2** in den Griff zu bekommen. Außerdem sollten wir statt Norton Antivirus kleinere Virenkiller wie Ad-Aware nutzen. Immerhin rief uns die Microsoft-Mitarbeiterin tags darauf zurück und fragte nach dem Erfolg der Maßnahmen. Auch bei Vivendi war man ratlos, warum wir **Chronicles of Rickard** nicht per Gamepad spielen können. Die Antwort: Manche Controller werden vom Spiel nicht unterstützt. Als wir entgegneten, das äußerst beliebte Dual Action-Pad von Logitech zu benutzen, riet

HOTLINE-HITLISTE

Platz	Publisher	Durchschnittspunktzahl	
1	Electronic Arts	72,5	
	Günstig, gut zu erreichen und kompetent.		
1	THQ	72,5	
	Vorbildlicher Service, verschickt Patches.		
3	Activision	69,0	
	Sehr günstig, aber schwankende Qualität.		
4	CDV	67,5	
	Sehr günstig und gut zu erreichen.		
5	Jowood	67,0	
	Teils vorbildliche Problemlösungen.		
6	Ubisoft	59,5	
	Kompetente Hilfe, aber nicht immer.		
7	Deep Silver	59,0	
	Ordentlicher Service, sehr gut zu erreichen.		
8	Dreamcatcher	57,0	
	Sehr hilfreich, aber viel zu teuer.		
9	Vivendi	54,0	
	Ganz gut, aber teils merkwürdige Vorschläge.		
10	Frogster	53,5	
	Schwankende Qualität. Je nach Spiel sehr teuer.		
11	Take 2	52,5	
	Hin und wieder keine Hilfe. Schwer zu erreichen.		
12	Atari	52,0	
	Recht kompetent, aber zu teuer.		
13	DTP	51,0	
	Kurz angebunden, kaum sinnvolle Vorschläge.		
14	Microsoft	50,0	
	Detailkenntnisse, aber umständlich und oft nicht hilfreich.		
15	Eidos	47,5	
	Verschickt Patches, aber sehr teuer.		
16	Codemasters	45,0	
	Wenig aufschlussreiche Hilfe, häufig besetzt.		

man uns, noch einmal in den doch ziemlich verschachtelten Menüs des Spiels zu suchen. Den Patch 1.1, der die Gamepad-Unterstützung überhaupt erst ermöglicht, nannte der »Experte« nicht.

Fazit

Durch die in den letzten vier Jahren stark ansteigende Zahl an Breitband-Anschlüssen in deutschen Haushalten holen sich

immer mehr Spieler Hilfe übers Internet. Umso erfreulicher, dass die Hersteller ihre Service-Hotlines trotzdem, besonders in Sachen Erreichbarkeit und Kosten, verbessert haben. Bei der Qualität der Beratung hingegen bleibt auch in Zukunft viel für die Publisher zu tun. Denn im Schnitt wurde unser Problem nur bei jedem zweiten Anruf gelöst. Besonders Kunden ohne Internetanschluss (und damit eigentlich

die logischen Kandidaten für eine Hotline) sind oft benachteiligt – zu selten verschicken die Firmen kostenlos Patches. Allerdings waren die Hotline-Mitarbeiter nahezu ohne Ausnahme sehr freundlich, selbst bei typischen »Anfängerfragen«. Ob und wie Sie Hilfe übers Internet bekommen, beleuchten wir in der nächsten Ausgabe. Dann geht es um die offiziellen Webseiten der Spielehersteller. **DM**

ALLE TESTERGEBNISSE AUF EINEM BLICK

Spiel	Publisher	Nummer	Kosten pro Minute		Lösung eines Treiberproblems		Lösung eines komplexeren Problems: Anruf/zweiter Anruf				Erreichbarkeit		Gesamt (max 100)	
			⊞	Punkte (max 10)	⊞	Punkte (max 10)	Patch-erwähnt?	Problem-korrekt zugeordnet?	Patch kostenlos verschickt?	Gesprächsdauer	Punkte (max 10)	Punkte (max 10)		
Act of War	Atari	0190 / 771 882	⊞ 1,24	2	Ja, 2:06	9	Ja/Ja	Ja/Nein	Nein/Nein	1:00/2:35	6	Mo-Sa 14-19 Uhr	5	52
Bet on Soldier	Frogster	01805 / 554 935	⊞ 0,12	7	Nein, 3:07	2	Ja/Ja	Ja/Ja	Ja/Ja	1:20/2:13	10	Mo-Fr 10-18 Uhr	4	63
Boiling Point	Atari	0190 / 771 882	⊞ 1,24	2	Ja, 1:26	9	Ja/Ja	Ja/Ja	Nein/Nein	2:04/3:17	6	Mo-Sa 14-19 Uhr	5	52
Chronicles of Riddick	Vivendi	0190 / 151 200	⊞ 0,62	4	Ja, 1:47	9	Nein/Ja	Nein/Nein	Nein/Nein	4:41/7:19	3	Mo-Sa 9-21 Uhr	8	55
Colin McRae Rally 2005	Codemasters	0044 (0) 192 681 60 65	Ausland	8	Nein, 1:35	3	Nein/Nein	Nein/Nein	Nein/Nein	1:50/3:27	2	Mo, Mi, Fr 14-19 Uhr, Di, Do 15-19 Uhr	4	48
Cossacks 2	CDV	01805 / 299 266	⊞ 0,12	7	Ja, 0:45	10	Ja/Ja	Ja/Nein	Ja/Ja	4:08/3:56	9	Mo-Fr 8-19 Uhr	5	78
Dawn of War	THQ	01805 / 605 511	⊞ 0,12	7	Ja, 0:57	10	Ja/Ja	Ja/Ja	Ja/Ja	1:59/5:12	10	Mo-Fr 16-20 Uhr	2	75
Die Sims 2	Electronic Arts	0900 / 120 25 20	⊞ 0,25	6	Ja, 1:10	9	Ja/Ja	Ja/Nein	Nein/Ja	6:31/4:14	7	Mo-Fr 11-20 Uhr, Sa 11-17 Uhr	7	71
Doom 3	Activision	01805 / 225 155	⊞ 0,12	7	Ja, 1:35	10	Ja/Ja	Nein/Nein	Nein/Nein	1:50/3:27	3	Mo-Fr 14-18 Uhr, Sa-So 16-18 Uhr	7	64
Dungeon Siege 2	Microsoft	01805 / 672 255	⊞ 0,12	7	Ja, 19:46	6	Nein/Nein	Nein/Nein	Nein/Nein	10:13/18:46	1	Mo-Fr 8-18 Uhr, Sa 9-17 Uhr	7	50
Dungeon Lords	DTP	040 / 669 91 00	Ferngespräch	8	Ja, 1:05	10	Nein/Ja	Nein/Nein	Nein/Nein	2:36/4:40	3	Mo-Fr 16-18 Uhr	2	57
Fire Department 2	Frogster	0190 / 824 870	⊞ 1,86	0	Ja, 1:00	9	Nein/Nein	Nein/Nein	Nein/Nein	3:53/3:32	2	Mo-So 8-24 Uhr	10	44
Gothic 2	Jowood	0043 (0) 361 450 02	Ausland	8	Ja, 4:05	7	Nein/Ja	Nein/Nein	Nein/Nein	2:06/4:48	3	Mo-Do 10-17 Uhr, Fr 10-16 Uhr	4	55
Imperial Glory	Eidos	0190 / 839 572	⊞ 1,86	0	Ja, 1:47	8	Ja/Ja	Ja/Ja	Ja/Ja	1:39/2:35	10	Mo-Fr 11-13 Uhr, 14-18 Uhr	3	52
Juiced	THQ	01805 / 605 511	⊞ 0,12	7	Ja, 2:10	9	Ja/Ja	Ja/Ja	Ja/Ja	3:26/4:14	9	Mo-Fr 16-20 Uhr	2	70
Max Payne 2	Take 2	0190 / 145 454	⊞ 0,62	4	Ja, 2:07	8	Ja/Ja	Ja/Ja	Nein/Nein	1:10/2:03	8	Mo-Fr 16-20 Uhr	2	56
NFS Underground 2	Electronic Arts	0900 / 120 25 20	⊞ 0,25	6	Ja, 1:13	10	Ja/Ja	Ja/Ja	Nein/Ja	3:41/5:30	8	Mo-Fr 11-20 Uhr, Sa 11-17 Uhr	6	74
Painkiller	Dreamcatcher	0190 / 846 048	⊞ 1,86	0	Ja, 0:56	9	Ja/Ja	Ja/Nein	Nein/Ja	4:59/3:58	7	Mo-Fr 9-19 Uhr, Sa-So 13-19 Uhr	9	57
Panzers Phase 2	CDV	01805 / 299 266	⊞ 0,12	7	Ja, 1:26	10	Nein/Nein	Nein/Nein	Nein/Nein	3:11/4:00	2	Mo-Fr 8-19 Uhr	5	57
Radsport Manager Pro	DTP	040 / 669 91 00	Ferngespräch	8	Nein, 2:17	4	Nein/Nein	Nein/Nein	Nein/Nein	1:14/4:13	3	Mo-Fr 16-18 Uhr	2	45
Rome: Total War	Activision	01805 / 225 155	⊞ 0,12	7	Ja, 1:48	9	Ja/Ja	Ja/Ja	Nein/Nein	1:30/3:22	7	Mo-Fr 14-18 Uhr, Sa-So 16-18 Uhr	7	74
Siedler 5	Ubisoft	01805 / 554 938	⊞ 0,12	7	Ja, 3:24	8	Ja/Ja	Nein/Nein	Nein/Nein	6:02/5:42	4	Mo-Fr 9-19 Uhr	5	59
Singles 2	Deep Silver	01901 450 899	⊞ 0,62	4	Ja, 2:02	7	Ja/Nein	Ja/Nein	Nein/Nein	5:31/8:14	5	Mo-Fr 10-21 Uhr, Sa-So 10-16 Uhr	9	59
Spellforce	Jowood	0043 (0) 361 450 02	Ausland	8	Ja, 1:56	10	Ja/Ja	Ja/Ja	Ja/Ja	4:04/5:16	9	Mo-Do 10-17 Uhr, Fr 10-16 Uhr	4	79
Splinter Cell 3	Ubisoft	01805 / 554 938	⊞ 0,12	7	Ja, 5:08	7	Ja/Ja	Ja/Nein	Nein/Nein	4:16/7:24	5	Mo-Fr 9-19 Uhr	5	60
Stronghold 2	Take 2	0190 / 145 454	⊞ 0,62	4	Ja, 0:48	9	Ja/Ja	Nein/Ja	Nein/Nein	6:25/5:07	5	Mo-Fr 16-20 Uhr	2	49
SWAT 4	Vivendi	0190 / 151 200	⊞ 0,62	4	Ja, 1:20	8	Ja/Nein	Nein/Nein	Nein/Nein	5:42/8:15	3	Mo-Sa 9-21 Uhr	8	53
Thief 3	Eidos	0190 / 839 572	⊞ 1,86	0	Ja, 1:20	8	Ja/Ja	Ja/Nein	Nein/Ja	4:21/5:36	7	Mo-Fr 11-13 Uhr, 14-18 Uhr	3	43
Trackmania	Deep Silver	01901 450 899	⊞ 0,62	4	Ja, 2:39	7	Ja/Ja	Nein/Ja	Nein/Nein	2:51/3:17	5	Mo-Fr 10-21 Uhr, Sa-So 10-16 Uhr	9	59
Worms 4	Codemasters	0044 (0) 192 681 60 65	Ausland	8	Nein, 3:02	2	Nein/Nein	Nein/Nein	Nein/Nein	2:10/4:14	2	Mo, Mi, Fr 14-19 Uhr, Di, Do 15-19 Uhr	4	42
Zoo Tycoon 2	Microsoft	01805 / 672 255	⊞ 0,12	7	Ja, 7:30	6	Nein/Nein	Nein/Nein	Nein/Nein	17:31/16:04	1	Mo-Fr 8-18 Uhr, Sa 9-17 Uhr	7	50

Die Gesamtwertung haben wir nach folgender Gewichtung errechnet: Preis: 30 % (Punktzahl mal 3) Treiberproblem: 20 % (Punktzahl mal 2) Patch-Problem: 30 % (Punktzahl mal 3) Erreichbarkeit: 20 % (Punktzahl mal 2)