



#### Teil 4: Produktunterstützung

# SERVICEWÜSTE DEUTSCHLAND

Die Lebenszeit eines Spiels ist kurz. Es sei denn, die Hersteller versorgen die Fans mit kostenlosen Extras oder Leveleditoren. Wir klären auf, welche Firmen ihre Produkte am besten pflegen.

## SERVICE-REPORT

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

**N**ichts nervt mehr als der Abspann. Wenn die Entwicklernamen von unten nach oben über den Bildschirm flimmern, bedeutet das unweigerlich: Schluss mit lustig, das Spiel ist vorbei! Auch wenn man sich die Stunden zuvor bestens amüsiert hat, bleibt manchmal das Gefühl, die 45 Euro wären anderswo besser angelegt gewesen. Um den Mehrwert zu steigern, versuchen immer mehr Publisher, die Halbwertszeit ihrer Spiele mit kostenlosen Patches, Levels, Editoren oder kompletten SDKs (Software Development Kits) nachhaltig zu verlängern. Im vierten Teil unserer Reportreihe zum The-

ma »Servicewüste Deutschland« beleuchten wir, welche Firmen bei der Pflege ihrer Spiele besonders gute Arbeit leisten und welche Titel kaum von offizieller Seite unterstützt werden. In den drei vorherigen Ausgaben ging es um Hersteller-Webseiten und Service-Hotlines sowie Spielepackungen. Dabei schauen wir besonders darauf, ob sich seit unserem letzten Test vor immerhin vier Jahren etwas getan hat.

### Mods als Verjüngungskur

Die Lebensdauer eines Spiels hängt von der Größe der Fangemeinde ab, die alleine oder im Team spannende Ideen und unzählige Arbeitsstunden in Levels, Kampagnen oder ganze Mods steckt. Damit sich die Hobby-Programmierer überhaupt ans Werk machen können, müssen Entwickler und Publisher ihren Titeln vernünftige Editoren beilegen. Und das ist seit der Geburtsstunde von **Counterstrike**, der erfolgreichsten Mod aller Zeiten, bei immer mehr Spielen der Fall. Neben Actiontiteln (**Half-Life 2**, **Quake 4**) stellt besonders das Strategie-

Genre eine wahre Fundgrube für Levelbastler dar. So dürfen Sie in Aufbauspielen wie **Stronghold 2** und **Rollercoaster Tycoon 3** oder Echtzeit-Strategietiteln wie **Panzers: Phase 2** oder **Schlacht um Mitteleuropa** eigene Multiplayer-Karten bauen und durch Skript-Editoren sogar individuelle Story-Missionen entwerfen. Während Firmen wie CDV oder Take 2 die beliebten Editoren bereits den Verkaufsversionen beilegen, warten andere Publisher (etwa Atari, Ubisoft oder Microsoft) erst den Erfolg ihrer Titel ab, bevor sie Mod-Kits per Update nachreichen. So bekamen die Fans von **Act of War**, **Splinter Cell 3** oder **Dungeon Siege 2** erst durch später veröffentlichte Patches einen Karteneditor spendiert. Auch Vivendi und THQ versorgten die Spieler im Nachhinein mit einem SDK zu **F.E.A.R.** und **Dawn of War**. Ubisoft und Jowood steckten die Editoren zu **Siedler 5** und **Söldner** erst in die kostenpflichtigen Addons **Nebelreich** und **Marine Corps** – separate Downloads gibt es für die Tools nicht, wer bauen will, muss nochmal in die Tasche greifen.



## Neuer Patch = mehr Spiel

Auch wenn Sie auf nahezu jeder Fan-Webseite unzählige von Spielern generierte Karten und Mods zu Ihren Lieblingstiteln finden, versorgen die Publisher und Entwickler ihre Käufer im besten Fall selbst mit zusätzlichen Spielinhalten. Schon lange entfernen Patches nicht mehr nur Cheat-Löcher und störende Programmfehler, sondern liefern in regelmäßigen Abständen auch neue Inhalte nach, vor allem Multiplayer-Karten. Ubisoft vergrößerte beispielsweise den Koop-Modus von **Splinter Cell 3** und die Kartenauswahl in **Siedler 5** per Update. Auch Electronic Arts lieferte bei **Schlacht um Mittelmeerde** («Das Schwarze Tor») und **Battlefield 2** («Wake Island 2007») prominente Schauplätze nach. Unschöner Ausreißer: Für **Die Sims 2**, das mit Abstand erfolgreichste EA-Spiel, gibt's Neuerungen nur in den kostenpflichtigen Addons **Wilde Campus-Jahre** und **Nightlife** oder gar in überkauften Mogelpackungen wie dem **Sims 2-Weihnachtspaket**. Wer sich hingegen auf diversen Fan-Webseiten umschaut, findet Abertausende selbst erstellte Möbel, Kleidungsstücke und andere Dekorationen, die kreative Spieler mit Hilfe inoffizieller Tools entworfen und kostenlos veröffentlicht haben.

## Kostenlos rasen

Ein Paradebeispiel in Sachen Extrainhalte stellt der kleine Publisher 10tacle dar: Weihnachten 2004 und im Mai diesen Jahres veröffentlichte die Firma per Riesenpatch die umfangreichen Addons **24h-Rennen von Spa** und **King of Ovals** zur Rennsimulation **GTR** – kostenlos. Und obwohl der inoffizielle Nachfolger **GT Legends** bereits im Laden steht und **GTR 2** zurzeit entwickelt wird, sollen laut einem 10tacle-Sprecher in Zukunft weitere kostenlose Spielinhalte zu

## ALLE FIRMEN IM ÜBERBLICK

### 1. Spitzengruppe

|             |                                                                                                                                                             |
|-------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 10tacle     | Hervorragende Arbeit bei GTR durch nützliche Patches und zwei kostenlose Addons, weitere folgen. Auch GT Legends wurde bereits durch ein Update verbessert. |
| Deep Silver | Sehr gute Pflege von Trackmania und Trackmania Sunrise durch kostenlose Riesen-Updates. Fehlerhafte Titel wie The Fall werden regelmäßig gepatcht.          |
| Take 2      | Nahezu jeder Verkaufsversion liegt ein Leveleditor bei. Zudem werden üble Fehler (etwa Lags in Multiplayer-Partien) zügig durch Patches behoben.            |

### 2. Mittelfeld

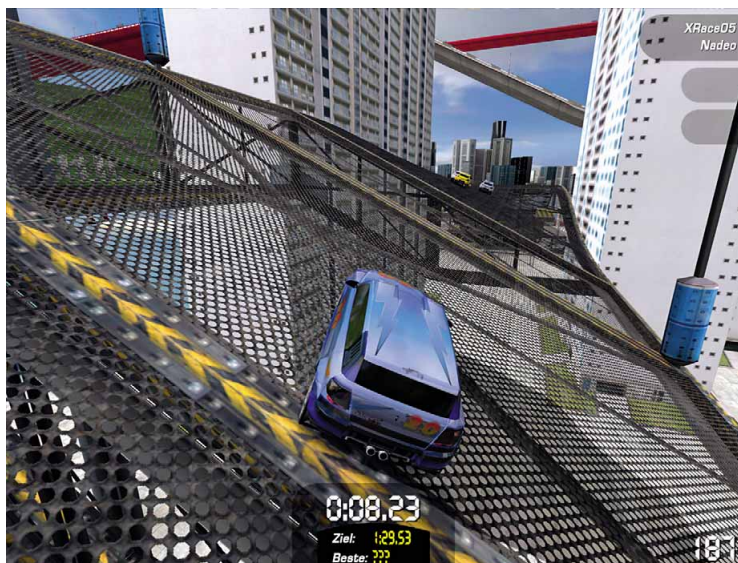
|                 |                                                                                                                                                                                                                    |
|-----------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Vivendi         | Sehr gute Mod-Unterstützung durch mächtige Editoren (Half-Life 2) oder komplette SDKs (F.E.A.R.). Patches beheben Fehler und senken den Hardware-Hunger.                                                           |
| THQ             | Hervorragende Pflege erfolgreicher Titel wie Dawn of War. Editoren werden erst später nachgereicht. Für Ladenhüter wie Full Spectrum Warrior gibt's kein Material.                                                 |
| Electronic Arts | Zahlreiche Patches beheben in Battlefield 2 und Schlacht um Mittelmeerde Bugs und spendieren neue Karten. Für Die Sims 2 gibt's Extras nur gegen Bezahlung.                                                        |
| CDV             | Gute Unterstützung von Strategietiteln wie Cossacks 2, Blitzkrieg 2 und Panzers: Phase 2 durch einfache Editoren und regelmäßige Updates.                                                                          |
| Atari           | Je nach Erfolg des Spiels bekommen Fans Leveleditoren erst später. Dafür werden sämtliche Titel vom Hersteller mit sehr guten Patches versorgt.                                                                    |
| Ubisoft         | Den Verkaufsversionen liegen grundsätzlich keine Editoren bei, sondern werden (wie bei Siedler 5) mit Addons verkauft. Allerdings gibt's durch zahlreiche Patches neue Multiplayer-Karten und allerhand Bugfixing. |
| Microsoft       | Eigentlich gute Unterstützung aller Spiele, jedoch nur auf der amerikanischen Webseite. Spieler ohne Englischkenntnisse bleiben außen vor.                                                                         |
| Frogster        | Recht gute Unterstützung von prominenten Titeln durch Patches, allerdings manchmal schon vor dem Erscheinungstag. Mods gibt es hingegen keine, hierfür fehlen offizielle Tools.                                    |
| Activision      | Bei einigen Spielen sehr engagiert (Quake 4-SDK und Linux-Patch), bei anderen weniger (nach wie vor kein Cheatschutz in Call of Duty 2).                                                                           |

### 3. Schlusslichter

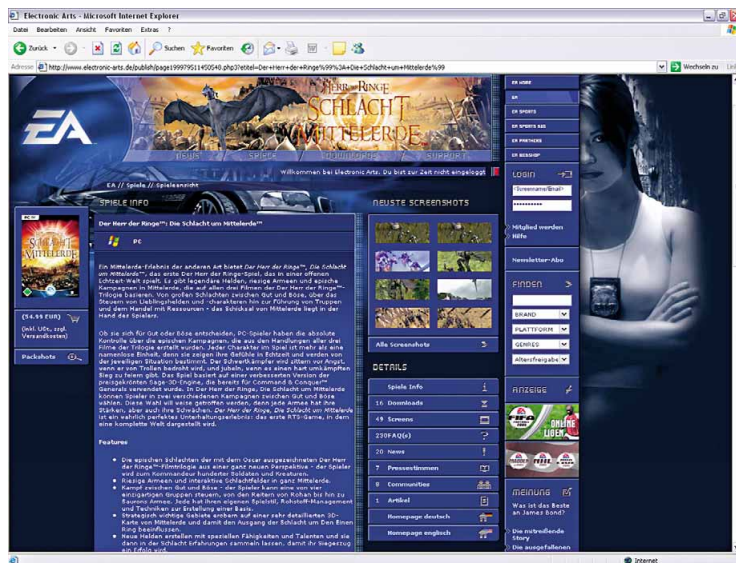
|        |                                                                                                                                                                            |
|--------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Jowood | Den Karteneditor zu Söldner gab's erst mit dem kostenpflichtigen Addon. Mittlerweile kümmern sich nur noch Fans um den Multiplayer-Shooter.                                |
| DTP    | Dungeon Lords wird durch Updates gepflegt, ist aber noch immer voller Fehler. Extrainhalte zu Spielen gibt's nicht – das ist bei Adventures aber auch nicht verwunderlich. |
| Eidos  | Keine Unterstützung durch Editoren oder Extralevels. Patches nur zu vereinzelten Spielen.                                                                                  |

**GTR** folgen. Auch Deep Silver erweiterte **Trackmania** und dessen Fortsetzung **Trackmania Sunrise** gratis. So bekam das Originalspiel die Grafikkarte und Rennmodi des zweiten Teils spendiert, und **Trackmania**

**Sunrise**-Spieler finden im kostenlosen Addon **Extreme** noch absurde Kurse sowie zusätzliche Teile für den Streckenbaukasten. Vorteil: Im Vergleich zu Fan-Projekten wurden offizielle Karten von Profi-



Das Trackmania Sunrise-Addon Extreme versorgt Sie gratis mit neuen Strecken.

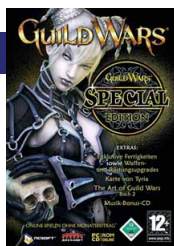


Publisher Electronic Arts verweist auf der hauseigenen Website auf Fan-Mods.



## AUSNAHMEBEISPIEL GUILD WARS

Bei unseren Untersuchungen haben wir auf Online-Rollenspiele verzichtet. Der Grund: Bei Titeln wie World of Warcraft, Everquest 2 oder Star Wars Galaxies müssen Sie für die offizielle Unterstützung ein kostenpflichtiges Abo abschließen. Neue Instanzen, Monster und Items sowie die Beseitigung von Bugs und Balancing-Problemen kosten im Schnitt 13 Euro pro Monat. Auch das Personal und die Wartung der Server lassen sich die Hersteller vom Spieler bezahlen. Einzige Ausnahme: Guild Wars von NCsoft. Anders als bei der Konkurrenz zahlen Sie nur für das Hauptprogramm, sonstige Gebühren entfallen. Seit seinem Erscheinen im April 2004 wurde das Programm 35mal gepatcht. So gab's beispielsweise mit dem Gratis-Addon Hochhofen der Betrübnis zwei neue Instanzen mit vielen neuen Quests. Zudem feilte Entwickler Arenanet zum Beginn der am 1. Oktober gestarteten Guild Wars-Weltmeisterschaft an der Balance der PvP-Kämpfe. Resultat: Guild Wars wurde von GameStar in der Ausgabe 01/2006 um zwei Punkte aufgewertet (Stand jetzt: 88).



Designern gebaut und mit einem erfahrenen Team auf Spieltauglichkeit (Balance, etc.) geprüft. Bei von Spielern erstellten Maps wissen Sie hingegen erst durch Foren-Feedback, ob sich der Download lohnt.

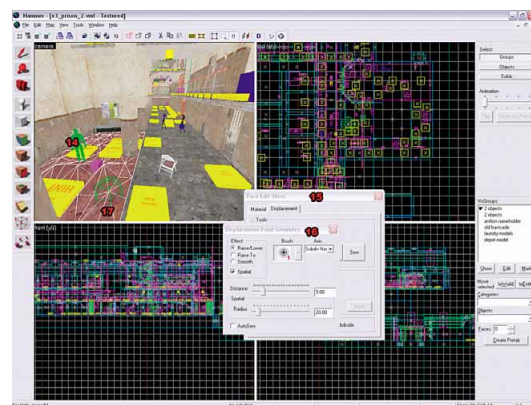
## Software-Pflaster

Im Idealfall sollte ein Spiel fehlerfrei in die Händlerregale kommen. Das ist nach wie vor selten der Fall. Also gehört es zum Aufgabenfeld eines Herstellers, kostenlos Patches zu veröffentlichen, die bekannte Bugs aus den Spielen entfernen. Dabei leistet fast jede Firma gute Arbeit. So hat beispielsweise THQ zum (nahezu fehlerfreien) Dawn of War bereits sechs Updates veröffentlicht, die auf Anraten der Fangemeinde zahlreiche Balancing-Änderungen

vornehmen. Auch Ubisoft, Atari, Electronic Arts oder Take 2 reichen in regelmäßigen Abständen Patches zu ihren Spielen nach, teils als Reaktion auf massiven Druck aus der Fangemeinde. So machte die Version 1.2 den von Verbindungsabbrüchen geplagten Multiplayer-Teil von Stronghold 2 überhaupt erst spielbar. Auch CDV entfernte störende Lags aus den Mehrspielerpartien von Cossacks 2 und Panzers: Phase 2. Activision lieferte für Quake 4 einen Software-Flicken, der den Ego-Shooter unter Linux zum Laufen bringt. Die Firma unterstützt allerdings nicht jeden ihrer Titel so vorbildlich. Beispielsweise warteten verärgerte Call of Duty 2-Fans seit dem Erscheinungstag auf ein Update, das das Anti-Cheat-Programm Punkbuster in den Ego-Shooter implementiert. Auch beim Vorgänger hatte Activision die Schummelproblematik erst im Nachhinein behoben.

## Erst der Patch, dann das Spiel

Bei manchen Firmen, etwa Electronic Arts, fallen Updates allerdings hin und wieder negativ auf. So sind etwa bei Black & White 2 Speicherstände nach der Patch-Installation nicht mehr kompatibel, weshalb Sie das Spiel von vorne beginnen müssen. Auch bei Ubisofts Siedler 5 konnte das aufgrund eines neuen Bugs dem einen oder anderen Spieler passieren – da hätte eine bessere Qualitätssicherung Wunder gewirkt. Noch viel mehr nervt es den Käufer, wenn das Update seinen Dienst verweigert. Beispielsweise sorgte jeder der vier Battlefield 2-Patches in den EA-Foren für Aufruhr, da sich die Installation oft entwe-



Mit dem Hammer-Editor können Sie Karten für Half-Life 2 bauen.

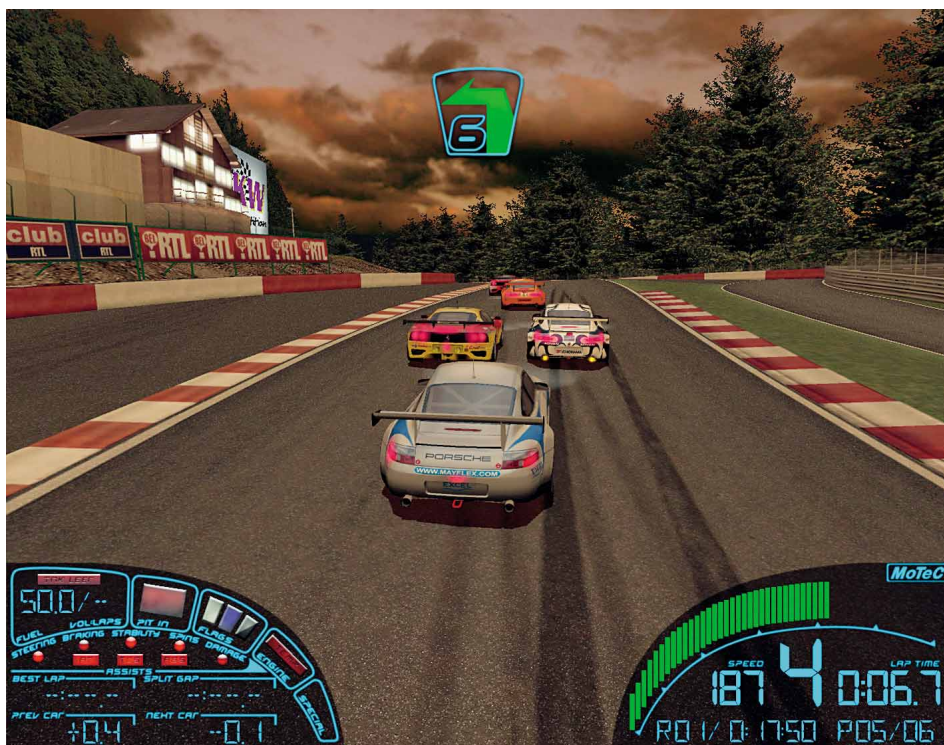
der nicht ausführen ließ oder das komplette Spiel unbrauchbar machte. Wenn zudem wie bei Brothers in Arms: Earned in Blood, Bet on Soldier, Starship Troopers oder X3 Updates noch vor dem Spiel selbst veröffentlicht werden, sorgt das oft für Misstrauen und die berechtigte Frage, ob manche Hersteller verfrüht unfertige Produkte verkaufen. Bei Earth 2160 baute Publisher Zuxxez durch das mit dem Spiel veröffentlichte Gold-Update immerhin einen neuen Sprecher für die Hauptfigur ein – ein Novum bei kostenlosen Patches.

## Fazit

Im Vergleich zu unserem Test vor vier Jahren hat sich viel getan. Fast jede Firma merzt durch regelmäßige Patches Fehler in Spielen aus und versorgt die Käufer mit neuen Karten. Dabei leisten besonders kleinere Firmen wie 10tacle durch kostenlose Addons hervorragende Arbeit. Aber auch Branchengrößen wie Electronic Arts, Vivendi oder THQ pflegen ihre Spiele überdurchschnittlich gut. Bei Activision besteht noch Handlungsbedarf, eine Firma sollte all ihre Titel gleich gut unterstützen. Und auch wenn die Hersteller selbst keine Spielinhalte nachreichen, stellen sie deutlich mehr offizielle Tools als früher bereit. Der Vorteil liegt auf der Hand: Mod-Programmierer halten das Spiel durch neue Kampagnen am Leben. Und das bedeutet einen guten Ruf und eine höhere Wahrscheinlichkeit für eine erfolgreiche Fortsetzung. DM

## SCHREIBEN SIE UNS IHRE MEINUNG

Im letzten Teil unserer Report-Reihe kommen Sie zu Wort. Schreiben Sie uns, ob Sie schon einmal gute oder schlechte Erfahrungen mit Hotlines oder dem Support auf Hersteller-Webseiten gemacht haben. Welche Firmen leisten Ihrer Meinung nach gute Arbeit bei der Pflege ihrer Produkte? Was halten Sie von der aktuellen Preispolitik der Publisher? Benutzen Sie Patches, offizielle Addons oder von Fans gemachte Mods? Schicken Sie uns Ihre Meinung mit dem Betreff »Service-Report« an [brief@gamestar.de](mailto:brief@gamestar.de).



Publisher 10tacle veröffentlichte bereits zwei umfangreiche Erweiterungen zur Rennsimulation GTR – kostenlos.