Teil 3: Hersteller-Webseiten

SERVICEWÜSTE DEUTSCHLAND

Schnell und strukturiert oder langsam und ungeordnet? Wir haben für Sie in einem ausführlichen Test die Internetseiten der wichtigsten Spiele-Hersteller und den Support über E-Mail geprüft.

SERVICE-REPORT

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

Spiel gekauft, installiert, abgestürzt – Hilfe muss her! Ein Großteil der Spieler erlebt dieses Szenario nur allzu oft. Das Problem liegt in den meisten Fällen entweder am Spiel oder an veralteten Gerätetreibern. Wo also gibt's den aktuellen Patch oder die Möglichkeit, den Absturz analysieren zu lassen? Erste Anlaufstelle ist die Webseite des Herstellers. Im Idealfall trifft man dort auf einen übersichtlich strukturierten Auftritt mit ausführlichen Problemlösungen und einer sauber sortierten Patch-Rubrik samt schneller FTP-Server. Für weitere Fragen steht darüber hinaus ein kompetentes und schnell agierendes Support-Team per E-Mail oder Forum bereit. Illusion oder Wirklichkeit? In der dritten Folge unserer Serie zum Thema »Servicewüste Deutschland« stehen die Portale der Spiele-Publisher auf dem Prüfstand. In den letzten beiden Ausgaben beschäftigten wir uns mit den Support-Hotlines sowie mit der Packungsausstattung und der Preispolitik bei Spielen. Wir wollen mit dieser Serie nicht nur Fehlleistungen anprangern, sondern auch zeigen, wer gute Arbeit leistet und sich gegenüber unseres ersten Vergleichs im Jahr 2001 verbessert oder verschlechtert hat.

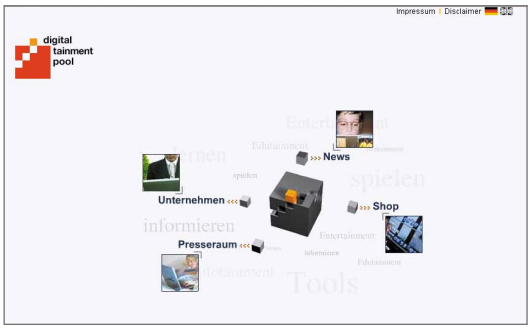
So wurde getestet

Wir haben uns bei dem Test die Internetseiten der 15 wichtigsten Hersteller zur Brust genommen. Generell gehen wir davon aus, dass Hauptseiten wie Ubisoft.de oder Codemasters.de geeignete Anlaufstellen für technische Probleme aller Art sein sollten. Eigene Webseiten zu Spielen flossen nicht in die Bewertung ein. Außen vor bleibt Atari: Die Webseite wurde im Testzeitraum umgebaut und war deshalb nicht fair zu bewerten. Grundlage des Tests ist eine Checkliste mit fünf gleichgewichteten Kategorien. Dabei interessierten uns der allgemeine Aufbau und der Informationsgehalt einer Webseite, der Web-Support inklusive FAQ-Bereich, das Patch-Angebot, die Qualität und Schnelligkeit des E-Mail-Supports sowie die der Foren für technische Probleme. Die letzten beiden Punkte haben wir getestet, indem wir per E-Mail oder Foreneintrag eine durch einen aktuellen Patch oder Treiber lösbare Problemstellung geschildert haben. Antworten, die erst nach mehr als sieben Tagen eintrafen, wurden nicht mehr berücksichtigt. Die Wertung geht in jeder Kategorie von 0 bis 10 Punkten und wird schließlich zur Endwertung aufaddiert, so

UNSERE KRITERIEN

Was wir von einer guten Publisher-Webseite erwarten.

1. Eine gute Navigation, übersichtliche Seitenstruktur
2. Eine Auswahl an Demos auf einem schnellen FTP-Server
3. Ein umfassendes Patch-Angebot, deutsch dokumentiert
4. Deutsche FAQs zu technischen Problemen
5. Ein moderiertes Forum
6. Schnellen E-Mail-Support bei technischen Problemen



Die Webseite des Adventure-Spezialisten Dtp ist ausschließlich für Firmenkunden gedacht. Um Support zu bestimmten Titeln zu erhalten, müssen Sie spezielle Spieleseiten ansurfen.

Guter Service: Jowood bietet auf seiner übersichtlichen Homepage schnellen Support für alle Produkte der Spielefirma.

dass sich eine maximal erreichbare Punktzahl von 50 Punkten ergibt.

Übersicht ist alles

In erster Linie sollte eine Publisher-Webseite übersichtlich strukturiert sein, damit der Spieler die gesuchten Informationen so schnell wie möglich findet. Wer sich erst durch ein Dutzend Flash-Animationen und Werbebanner klicken muss, baut bei der Suche nach einer Problemlösung Frust auf. Umso erfreulicher: Der Großteil der getesteten Internetseiten bekam fünf oder mehr Punkte. Einen sehr guten Überblick und gleichzeitig eine große Angebotsvielfalt erhält der Spieler beispielsweise bei Jowood, CDV, Electronic Arts und THQ. Die Auftritte von Eidos, Codemasters und Ubisoft sind zwar ebenfalls gut strukturiert, benötigen allerdings etwas längere Ladezeiten als unsere Gewinner in dieser Kategorie. Enttäuscht waren wir von Activision, deren Webseite zwar sauber designt ist, jedoch nur ein Minimum an Informationen bietet. Auch Dreamcatcher setzt dem Spieler eine schlichte Seite vor, obendrein nur in englischer Sprache. Dtp hat seine Produktinformationen gar komplett auf spezielle Spieleseiten ausgelagert und bietet somit lediglich Geschäftspartnern eine Anlaufstelle.

Problemlösung in Eigenregie

Bei einer guten Übersicht und einer einfachen Navigation ist der Web-Support in der Regel schnell gefunden, idealerweise mit einem einzigen Klick. Nun muss der Hilfe-Bereich aber nicht nur gut zu finden sein, sondern auch die wichtigsten Problemlösungen zu möglichst allen Produkten des Publishers bieten. Paradebeispiel ist Jowood, die mit einem außergewöhnlich umfangreichen FAQ-Bereich punkten. Laut Matz Langbrugger, Verantwortlicher für den Web-Auftritt der Österreicher, konnte die Support-Reaktionszeit seit Einführung der neuen Datenbank um ein Vielfaches optimiert werden. Ebenfalls ausführliche Hilfestellungen bieten Eidos, Ubisoft, CDV und Electronic Arts. Deep Silver und Frogster enttäuschen, da sie weder FAQs noch ein Support-Formular für E-Mail-Anfragen bereitstellen. Dreamcatcher bietet wiederum nur englischsprachige Hilfen an. Schlusslicht ist erneut Dtp, die – wenn überhaupt – nur auf den einzelnen Spieleseiten Support anbieten.

E-Mail-Support als A&O

Wenn sich das Problem mit Hilfe der Antworten im FAQ-Bereich nicht lösen lässt, greift ein Großteil der Spieler auf die Möglichkeit zurück, das Problem direkt per E-Mail zu schildern. Wer, wie in unserem Test bei Dreamcatcher und Dtp geschehen, keine Antwort erhält, dem bleibt nur noch der Anruf bei einer meist teuren Telefon-Hotline. Vom Rest der Publisher waren wir positiv überrascht. Fast alle Antworten waren kompetent, die meisten erhielten Noten von sieben oder mehr Punkten. Auf allen Support-Seiten erklärte man uns ausführlich, welche Informationen für eine Anfrage von Nöten sind. Neben den Hardware-Angaben und einer ausführlichen Problembeschreibungen werden häufig die DirectX-Diagnose-Datei oder Screenshots der Fehlermeldung verlangt. Ubisoft, Electronic Arts, Take 2 und Microsoft fordern darüber hinaus eine Registrierung, die auch persönliche Daten abfragt. Karsten Lehmann, Pressesprecher bei Ubisoft, begründet die (kostenlose) Registrierung mit der Möglichkeit, dem Nutzer einen persönlicheren und individuelleren Support-Service zu bieten, etwa E-Mail-Hinweise auf neu erschienene Patches. Als deutliche Sieger beim E-Mail-Support gehen Eidos und Codemasters aus dem Wettbewerb hervor. Neben kompetenten Antworten in weniger als 24 Stunden, die persönlich verfasst und nicht einfach in die E-Mail kopiert wurden, sendete man uns auf Anfrage sogar einen nur fünf Megabyte großen Patch auf CD zu. Besser geht's nicht!

Wo gibt's den Patch?

Während wir in allen Support-Mails Links zu den notwendigen Patches erhielten, sollte die Patch-Rubrik auch auf der Internetseite schnell auffindbar und übersichtlich gestaltet sein. Eine deutsche Dokumentation der im Update vorgenommenen Veränderungen sowie Installationshinweise gehören ebenso zur idealen Hersteller-Webseite wie ein schneller Download-Server. Auch in Sachen Patches schneiden die meisten Publisher im oberen Punktedrittel ab. Fremdverlinkte Downloads wie bei CDV und nicht vorhandene beziehungsweise nur in englischer Sprache vorliegende Dokumentationen wie im Falle von Take 2, Activision oder Dreamcatcher führen zu Punktabzug in dieser Kategorie.

Die direkte Diskussion

Neben dem E-Mail-Support bieten auch Foren für technische Probleme eine kos-

STELLUNGNAHME VON DTP

Der deutsche Spiele-Hersteller Dtp landete bei unserem Test auf dem letzten Platz. Pressesprecher Christopher Keller verweist die Spieler auf die einzelnen Spieleseiten.

»Die Dtp-Webseite ist primär eine Business-Webseite für Geschäftspartner und andere Kontakte und als solche nicht als hauseigenes Spieleportal gedacht, wie das bei anderen Publishern der Fall ist. Deshalb findet man als Spieler dort lediglich Links zu den einzelnen Dtp-Spieleseiten. Zu allen unseren Vollpreisspielen sowie vielen Midprice-Games gibt es eine einzelne, sehr ausführliche und aufwändig gestaltete Webseite, die auch auf allen Anzeigen, Verpackungen und Handbüchern kommuniziert wird. Daneben gibt es übergeordnete Seiten zu unseren Labels. Ich finde es etwas unfair, die Dtp-Webseite neben andere Webseiten großer Firmen zu stellen und dann auf ein derartiges Ergebnis zu kommen, denn die Dtp-Webseite ist ja nicht als Spieleportal gedacht.«

Christopher Keller, International PR Manager, Dtp entertainment AG

STELLUNGNAHME VON JOWOOD / KOCH MEDIA

Jowood arbeitet im Bereich Support stark mit ihrem deutschen Distributor Koch Media zusammen. Anfragen werden je nach Spiel unter den beiden Abteilungen aufgeteilt.

»Our strength is public knowledge – unter diesem Motto arbeite ich zusammen mit meinen deutschen Kollegen von Koch Media, um Probleme so schnell wie möglich zu erfassen und eine schnelle, kundenfreundliche Lösung online bereit zu stellen. Durch den direkten Kontakt mit den Entwicklern sind wir in der glücklichen Lage, alle auftretenden Probleme schnellstmöglich zu lösen.«

Kai Mayer, Support-Mitarbeiter, Jowood

»Oberste Priorität genießt für uns die Kundenzufriedenheit. Um diese zu gewährleisten, ist es erforderlich, dass der Kunde das erworbene Produkt zu seiner vollen Zufriedenheit nutzen kann. Da dies aufgrund unterschiedlicher Einflüsse nach dem Kauf manchmal nicht gegeben ist, ist es das Bestreben unseres Teams, dem Kunden schnell und unkompliziert die erforderliche Hilfestellung zu geben.«

Eckhard Wörsdörfer, Support-Manager, Koch Media

Die größte Wüste der Welt ist die Sahara (8.700.000 km²).

Etwas unübersichtlich, dafür aber sehr hilfreich bei Spieleproblemen: das Solution Center auf der Ubisoft-Webseite.

tenlose Anlaufstelle für Problembehandlungen. Existiert zwar ein Forum, jedoch kein übersichtlich angelegtes Unterforum zum jeweiligen Spiel, wird die Suche nach einer Problemlösung unnötig verwirrend. Ein Support-Forum muss zudem gut frequentiert sein und eine spürbare Moderator-Präsenz bieten. Sind die Antworten – sei es von anderen Usern oder von den Moderatoren – dann auch noch kompetent und hilfreich, hat das Forum seine Aufgabe als Austauschplattform für Informationen erfüllt. Wie schon bei den FAQs landet auch in dieser Kategorie Jowood auf dem ersten Platz. Genauso oft, wie wir eine hohe Punktzahl vergeben konnten, wurden wir allerdings auch enttäuscht. So sind die Foren bei Electronic Arts, Deep Silver und Dtp weitgehend ausgelagert. Bei Codemasters und Dreamcatcher muss man dagegen der englischen Sprache mächtig sein, um die Diskussionen verfolgen zu können oder selbst Fragen zu stellen. Negativbeispiele sind Activision, Take 2 und Microsoft, die gar keine Support-Foren auf ihren Homepages bereitstellen.

Unser Fazit

Während bei unserem Test im Jahr 2001 noch Vivendi und Activision auf den ersten beiden Plätzen standen, finden sich dort nun Jowood und Eidos wieder. Der Absturz bei Activision ist mit der vor einiger Zeit neu gestalteten Webseite zu begründen. Eine positive Entwicklung ist ebenfalls bei Codemasters und CDV zu erkennen. Zwar sind immer noch einige Mankos zu beklagen, etwa ausgelagerte Foren oder fremdverlinkte Downloads, der allgemeine Eindruck sowie der E-Mail-Support haben sich allerdings stark verbessert. Eine gleichbleibend schlechte Leistung liefern Take 2 und Microsoft ab. Seit unserem ersten Test vor vier Jahren sind dort keine positiven Tendenzen zu erkennen. Dreamcatcher, die neu in der Wertung sind, konnte nur einen miserablen vorletzten Platz erreichen. Ein eigener Internetauftritt für deutschsprachige User würde hier Wunder wirken. Mit nur 6 von 50 möglichen Punkten liegt Dtp weit abgeschlagen auf dem letzten Platz. Wie bereits erwähnt, ist bei Dtp jedoch zu berücksichtigen, dass es sich beim Internetauftritt des Publishers aus Hamburg um eine reine Business-Webseite handelt. Über das Angebot von Zusatzprogrammen, Tipps und Tricks, Editor-Wettbewerben und Ähnlichem haben wir in diesem Teil des Servicereports hinweggesehen. Dem Thema Produktunterstützung wenden wir uns stattdessen in der nächsten Ausgabe zu.

Benedikt Plass, Sebastian Weber / CS

IN GAMESTAR 12/2001...

...testeten wir Hersteller-Webseiten. Spitzenreiter war damals Vivendi, Schlusslicht Koch Media. Verteidigung der Koch-Leute: Die Webseite werde derzeit umgebaut. Inzwischen hat sich das Koch-Angebot (unter dem Namen Deep Silver) stark gebessert. Aufgeregt hatten wir uns damals über Eidos: Für jede der (ausgezeichneten) Support-Antworten per E-Mail verlangten die Hamburger fünf Mark. GameStar halbierte deshalb die Support-Note.

WEBSEITEN-HITLISTE

Publisher	Webseite	Website allgemein	Web-Support	E-Mail-Support	Patch-Angebot	Support-Foren	Punkte
JoWooD	www.jowood.de	übersichtlich, großes Angebot, lädt schnell 8	schnell auffindbar, sehr gute FAQs 9	schnell und kompetent 8	gut sortiert, schneller FTP 8	sehr übersichtlich, Moderator-Präsenz 9	42
EIDOS	www.eidos.de	sehr übersichtlich, lädt langsam 7	gut strukturiert, FAQs gut 8	sehr gut, versenden Patch auf CD 10	großes Angebot, sehr gut dokumentiert 8	gut besucht, User helfen Usern 8	41
UBISOFT	www.ubisoft.de	gutes Design und Angebotsvielfalt 7	gute FAQs, auf Foren wird verwiesen 8	gut & kompetent, Registrierung nötig 7	großes Download-Portal 8	gut strukturiert, Moderatoren-Präsenz 8	38
cdv	www.cdv.de	sehr übersichtlich, viele Spieleinformationen 8	schnell erreichbar, gute Hilfestellungen 8	Support-Formular defekt, danach gut 6	gutes Angebot, teilw. fremdverlinkt 6	schnell und übersichtlich 8	36
Codemasters	www.codemasters.de	gut, Flash benötigt, viele Unterseiten 7	gut strukturiert & übersichtlich 7	kompetent, persönliche Antwort, CD-Versand 10	gutes Angebot, engl. Dokumentation 6	übersichtlich, jedoch nur auf Englisch 6	36
FROGSTER	www.backtogames.de	einfache Navigation, viele Informationen 7	kein E-Mail-Formular, FAQs mangelhaft 3	schnell und kompetent 8	Dokumentation gut, schnelle Downloads 8	übersichtlich, Moderator-Präsenz 8	34
EA	www.electronicarts.de	schön gestaltete Seite, großes Angebot 8	gute FAQs, schnell auffindbar 8	gut & kompetent, Registrierung nötig 7	großes Angebot, gut dokumentiert 8	nur für wenige Spiele 2	33
THQ	www.thq.de	strukturiert, viele Spieleinformationen 8	unübersichtlich, FAQs mangelhaft 4	Antwort erst nach fünf Tagen, mäßig 5	große Auswahl, schneller Server 7	übersichtlich, Moderator-Präsenz 8	32
VIVENDI UNIVERSAL	www.vugames.de	Flash benötigt, nur mäßiges Angebot 6	Struktur & Angebot annehmbar 6	nur selten eine Antwort, mäßig 5	aktuell, schlechte Dokumentation 6	übersichtlich, wenig frequentiert 6	29
DEEP SILVER	www.deepsilver.de	übersichtlich, gutes Angebot 7	minimale FAQs, kein E-Mail-Formular 3	Abwicklung über Koch Media, gut 8	aktuell & gut sortiert, sehr schneller FTP 8	ausgelagert, aber durchaus annehmbar 2	28
T2	www.take2.de	übersichtlich, wenig Grundinformationen 6	FAQs ausführlich, schnell zu finden 7	kompetent, Registrierung notwendig 6	sehr schneller FTP, Englisch 5	keine Foren 0	24
ACTIVISION	www.activision.de	lange Ladezeiten, wenig Angebot/Infos 5	FAQs mangelhaft 4	Standardantwort, aber gut 7	geringes Angebot, keine Dokumentation 5	keine Foren 0	21
Microsoft	www.microsoft.de	unübersichtlich, wenig Informationen 4	akzeptable FAQs, sonst düftig 5	schnell, ab der 2. Anfrage kostenpflichtig 5	Rubrik gut zu erreichen, Englisch 5	keine Foren 0	19
DREAMCATCHER	www.dcegames.com	wenig Angebot, Englisch 4	annehmbare Navigation, Englisch 5	keine Antwort 0	nur schwer zu finden, Englisch 4	sehr einfach, nur auf Englisch 4	17
digital tainment pool	www.dtp-ag.com	Spiele-Informationen ausgelagert 2	auf den Spieleseiten ausgelagert 1	keine Antwort 0	auf den Spieleseiten ausgelagert 2	keine eigenen, ausgelagert 1	6