



Wege zum Traumberuf, Teil 3

Jobs in der Spielebranche

Nachdem wir bisher nur Berufe in den Entwicklerstudios vorgestellt haben, beleuchten wir diesmal die Arbeit der Publisher (Hersteller) und des Supports.

Und auch in diesem Monat stellen wir Ihnen wieder zwei interessante Berufsbilder aus der Spiele-Industrie vor. Bis dato haben wir in unserer Reihe nur die Seite der Entwickler genau durchleuchtet. In unserer neuesten Folge werfen wir einen ersten

Blick auf die Arbeit der Publisher und schauen zusätzlich beim Spiele-Support vorbei: Wie sieht der Beruf eines Product Managers genau aus und was muss ein Hotline-Mitarbeiter außer Telefonieren noch können? *wird fortgesetzt*

Diese Firmen suchen Mitarbeiter

www.fishtankgames.de	www.maxusupport.de
www.cdv.ag	www.cryo-interactive.de
www.virgininteractive.de	www.thq.de
www.abcsoftware.ch	www.microsoft.com/jobs/games

Hotline-Mitarbeiter

Sie kommen an einer ganz bestimmten Stelle eines Spiels keinen Zentimeter weiter. Niemand Ihrer Freunde kann helfen, kein Online-Forum weiß Rat. Da bleibt nur noch eins: der Anruf bei der Hotline des Herstellers. Der Hotline-Mitarbeiter ist dafür zuständig, Sie aus spielerischen oder technischen Notsituationen herauszubugieren.

Anforderungen

Ein Mitarbeiter bei einer Support-Hotline braucht vor allem eines: ein geradezu unendliches Spielewissen. Tobias Lohmann, der bei Maxusupport jeden Tag für Anfragen parat steht, spricht von zirka 150 neueren Titeln, die er in- und auswendig zu kennen hat. Denn hinter seinem Arbeitgeber verbirgt sich eine der größten Sammel-Hotlines in Deutschland. Hersteller wie Activision und Eidos haben hier ihren Telefon-

Support gebündelt. Andere Hersteller wie Infogrames setzen lieber auf den Inhouse-Support, der nur die eigenen Spiele betreut. Laut Tobias Lohmann braucht man für den Job eine gute Menschenkenntnis, Sicherheit in der Sprache und nicht zuletzt eine Engelsgeduld. »Wir müssen am Telefon lächeln können«, umschreibt Lohmann den zentralen Punkt seiner Qualifikationen.

Arbeitsalltag

Ein normaler Tag bei der Hotline besteht aus Telefonieren und Spielen. Spielen deshalb, um die neuesten Titel kennen zu lernen. Die erhalten die Mitarbeiter oft schon einige Tage vor deren offiziellem Release, um auf den ersten Ansturm gut vorbereitet zu sein. »Wenn brandneue Titel auf dem Programm stehen, müssen wir für jeden Mitarbeiter mit zirka 500 Anrufen pro Tag rechnen«, berichtet Lohmann. Darüber hinaus informieren sich die Hotliner täglich im Internet über mögliche Cheats oder bereits erschiene Lösungen.

»Wir sitzen mit einem Headset vor dem Rechner, auf dem alle relevanten Spiele installiert sind. Doch die größte Hilfe für uns ist die ständig aktualisierte Datenbank. Da sind regelmäßige Fragen mit dazugehö-



Mit einem Headset bewaffnet erwartet Hotline-Mitarbeiter Tobias Lohmann die Anfragen verzweifelter Spieler.

rigen Antworten dokumentiert«, erklärt Lohmann weiter. Neben telefonischen Hilfesuchen beantwortet der Support auch noch E-Mails und Briefzuschriften.

Wie wird man Hotline-Mitarbeiter?

Zu einer Hotline kommen Sie im Normalfall über ganz gewöhnliche Stellenausschreibungen. Tobias Lohmann wurde über einen Bekannten darauf aufmerksam. Nach einem dreistündigen Bewerbungsgespräch, in dem sein Spielewissen auf Herz und Nieren geprüft wurde, hatte er den Job. »In der Probezeit werfen die Leiter der Abteilung einen ganz genauen Blick auf einen. Und da geht es vor allem um die Belastbarkeit und den Umgang mit dem Kunden«, beschreibt Lohmann seine Anfangerfahrungen.

Tobias Lohmann, Hotline-Mitarbeiter

Alter:	24
Arbeitgeber:	Maxusupport GmbH
Ausbildung:	Tischler
Im Beruf seit:	1998
Betreut u. a.:	Activision, THQ, Egmont, Hasbro, Kryo, Blackstar, Eidos



Product Manager



Frank Heukemes, Product Director, koordiniert die Arbeit der Product Manager bei Fishtank.

Der Product Manager (PM) ist die Schnittstelle zwischen Designern und Publisher. Zu Beginn möchten wir betonen, dass kein Berufsbild in der Spiele-Industrie so unterschiedliche Aufgaben und Schwerpunkte haben kann wie das des PMs. Einige sind vor allem in puncto Marketing aktiv und kümmern sich vielleicht noch um die Lokalisation. Andere jedoch arbeiten viel näher am eigentlichen Spiel. Deshalb stellen wir Ihnen im Folgenden einen »Ideal-PM« vor; die beschriebenen Anforderungen und Aufgaben decken fast jeden möglichen Bereich ab. In der Realität wird ein PM wie beispielsweise Gabriel Wunderlich von Take 2 jedoch nicht alle Aspekte davon wahrnehmen.

Die Hauptaufgabe eines solchen »Ideal-PMs« ist die Beschaffung neuer Titel. Er muss entscheiden, ob ein Spiel in das Portfolio der Firma passt. Sobald er den Vertrag mit einem Entwickler-Team abgeschlossen hat, entwirft er die Budget-Planung für die Zeit bis zum Release. Der PM wirbt auch Künst-

ler für die Verpackungs-Artwork und Tonstudios an. Desweiteren hat er Mitsprache bei der Namensgebung des Spiels und greift in das Design ein, wenn die rechtliche Lage es verlangt: Vor allem hier in Deutschland muss der PM einschätzen können, ob Inhalte eines Spiels als jugendgefährdend einstuftbar sind.

»Wir müssen ein gutes von einem schlechten Spiel unterscheiden können.«

Anforderungen

Frank Heukemes, Product Director bei Fishtank Interactive, beschreibt die Anforderungen an einen PM wie folgt: »Der entscheidende Punkt für eine

Anstellung als Product Manager in unserer Firma ist ein umfangreiches Spielewissen. Unsere Leute müssen vor allem ein gutes Produkt von einem schlechten unterscheiden können.« Heukemes vergleicht daher den Job gerne mit dem eines Spiele-Redakteurs. Analytische und rhetorische Fähigkeiten braucht der PM vor allem dann, wenn er die Designer und seine Vorgesetzten davon überzeugen muss, dass ein bestimmtes Spiel das richtige für das eigene Label ist. Desweiteren muss ein guter PM ausgezeichnete Englischkenntnisse, Organisationstalent

und eine hohe Belastbarkeitsgrenze haben. Ein abgeschlossenes BWL-Studium und die Tätigkeit in einer Marketing-Agentur sind ebenfalls Kriterien für eine Anstellung. Vor allem amerikanische Firmen suchen sich für ihre Zweigstellen Mitarbeiter, die speziell diese Anforderungen erfüllen.

Arbeitsalltag

Ohne das Internet würde sich der Arbeitsalltag eines PMs wesentlich schwieriger gestalten. Hier sucht er nach neuen und interessanten Titeln. Über E-Mail und Telefon steht er daneben in ständigem Kontakt mit den bereits unter Vertrag stehenden Entwicklern. Regelmäßige Flüge zum Ort des Geschehens (beispielsweise Ton- und Design-Studios) lockern den Büroalltag auf, bedeuten aber auch Stress. Wichtiger Punkt des täglichen Aufgabenfelds ist die Kosten-Analyse: Lohnt sich der finanzielle Aufwand, um ein Ziel zu erreichen?

Wie wird man Product Manager?

Product Manager rekrutieren sich oft aus anderen Jobs der Branche oder hatten bereits in einer branchennahen Firma einen vergleichbaren Posten. Gabriel Wunderlich beispielsweise kümmerte sich vor seiner Tätigkeit bei Take 2 um die Produktpalette der Hardware-Firma Saitek.

Üblicherweise treten die Spielefirmen an ihre Wunsch-PMs heran, um für den Job zu werben. Doch auch der Weg über die Stellenanzeigen ist möglich. In unserem Infokasten auf Seite 60 sind einige Firmen aufgelistet, die gerade gezielt nach PMs suchen. Der gestaltende Product Manager ist aber ein Fernziel, das sich fast nur über Umwege durch die Branche erreichen lässt. **PET**

Gabriel Wunderlich, Product Manager

Alter: 24
Arbeitsgeber: Take 2
Ausbildung: Bankkaufmann
Im Beruf seit: 1998
Letztes Projekt: Serious Sam
Aktuelles Projekt: Max Payne



Serious Sam ist das Spiel, das Gabriel Wunderlich zuletzt betreut hat. Den ausführlichen Test zu dem geradlinigen Shooter finden Sie in unserer Action-Rubrik.