

Verkauft und vergessen

Wochen und Monate können vergehen, bis schwere Bugs in Spielen behoben werden. Hinter der Verzögerung stecken Prüfverfahren – und manchmal Absicht.

Auf Hawaii kommt das Unglück als Glatzkopf mit Sonnenbrille. Sein Erscheinen sagt: Das war's mit deinem Spielstand! Der haarlose Pechbote ging um unter den Käufern des Insel-Rennspiels **Test Drive Unlimited**. Man lud das Profil, und dann stand der eigene Spielcharakter verwandelt da: Glatze, Sonnenbrille. Die meisten Autos in der Garage waren weg, das Postfach voller alter Meldungen, längst geschafft geglaubte Missionen wieder offen, die Statistiken erfreulich: 622 Millionen Motorräder habe man bislang gekauft. Und minus 332 Millionen Autos. Der schwere Produktfehler, der reihenweise Spielstände unbrauchbar machte und die Spielleistung von Wochen vernichtete, war zunächst ein Ärgernis. Zum Debakel wurde er, weil der Hersteller Atari die Glatzenpest vier Monate lang wüten ließ, bevor ein Patch das Problem behob.

Es eilt nicht

Die Wartezeit bei **Test Drive Unlimited** ist kein Einzelfall. In letzter Zeit häuft sich verschleppte, schlampige oder komplett fehlende Produktpflege. Beispiel **Colin McRae: Dirt**: Durch einen peinlichen Produktionsfehler ließ sich das Rallye-Spiel in einer Teilaufgabe nicht abspeichern, wenn man keine aktive Internet-Verbindung besaß. Zudem zerstörte **Dirt** gelegentlich Speicherstände. Wartezeit auf Patch 1.2, der das Problem behob: einen Monat. Beispiel **Stalker**: Im Actionspiel landeten Spieler auch nach dem dritten Patch bei Zonenwechseln noch mitten in Feindgruppen oder standen ratlos vor einer nicht mehr zu öffnenden Händlertür. Wartezeit auf Patch 1.0004: vier Monate. Beispiel **Elder Scrolls 4: Oblivion**: Die deutsche Version des Rollenspiels wurde von schweren Übersetzungsfehlern, falschen Questbeschreibungen und einem Speicherfehler bei der Tastaturbelegung geplagt. War-



Ein Fehler im Rennspiel **Test Drive Unlimited** zerstört das gespeicherte Profil und führt zu Unsinnswerten wie diesen.

tezeit auf den ersten Patch, v1.1.511: fünf Monate. Beispiel **Just Cause**: Spieler des Insel-Shooters werden von Tonstöttern, Leistungseinbrüchen, Grafikfehlern und seltsamer Kollisionsphysik geplagt. Und zwar bis heute – zu **Just Cause** ist kein einziger Patch erschienen.

Muss schnell gehen!

Wo kommen die Fehler her, warum hat sie vor dem Verkauf keiner entdeckt? Wann ein Spiel erscheint, das diktiert in der Spielebranche eine harte Mischung aus Kosten- und Zeitdruck, die vor allem kleinen und mittleren Firmen ohne Speckreserven zusetzt. Entwickler müssen ihrem Geldgeber, dem Publisher, zusichern, ein Spiel bis Tag X fertig zu stellen. Dieser Termin liegt meist in begrenzten Zeitfenstern, etwa dem Weihnachtsgeschäft oder in sicherer Entfernung vom Verkaufsstart starker Konkurrenzspiele. Zudem knüpfen sich an Tag X Folgezwänge: Der Publisher muss Produktionskapazitäten für DVD und Verpackung buchen, Werbung schalten, bei Händlern Regalraum reservieren. Platzen diese Absprachen, weil das Produkt nicht rechtzeitig fertig wird, dann drohen Konventionalstrafen. Börsennotierte Unternehmen unterliegen darüber hinaus dem steten Druck, zum Quartalsende erfreuliche Verkaufszahlen zu melden – also Spiele rechtzeitig vor der Frist in die Läden zu stellen. In all diesen Fällen kommen Hersteller in die Versuchung, die Qualitätssicherung am Ende der Produktion zu kürzen, um den angepeilten Termin doch noch zu halten.

Stärkstes Indiz für den Zeitdruck sind die derzeit florierenden »Release-Patches«: Entwickler nutzen die Zeit zwischen der Abgabe der Master-DVD an das Presswerk und dem Erstverkaufstag (üblicherweise ein bis zwei Wochen), um noch weiter am Spiel zu flicken. Zum Erscheinungstermin steht dann bereits der erste Patch zur Verfügung – siehe **Gothic 3**, **Command & Conquer 3**, **Colin McRae: Dirt**. Die Hersteller verkaufen solche Nachreichungen als schnellen Service. In Wirklichkeit sind Release-Patches ein sprechender Hinweis darauf, dass die Entwickler durchaus wissen, dass in ihren mit der heißen Nadel gestrickten Programmen noch zahlreiche Löcher klaffen.

Wo kommt der her?

Dass die Hersteller Bugs wissentlich in Kauf nehmen, ist dennoch eher die Ausnahme als die Regel. Oft sind die Firmen von den Fehlern genauso überrascht wie die Kunden. »Einige der schweren Probleme mit der deutschen Version von **Armed Assault** waren uns vollkommen unbekannt«, seufzt etwa Marek Spánel, Studioredirektor von Bohemia Interactive. Auch das Online-Spiel **Test Drive Unlimited** sei erst auf den Markt gekommen, als es in den Betatests fehlerfrei war, beteuert der zuständige Producer Maxime Lippin von Atari. »Die Probleme tauchten erst auf, als Hunderttausende von Spielern miteinander und mit der Spielwelt interagiert haben.« Fabrice Cambounet, Senior Producer bei Ubisoft, rechnet vor: »10.000 Spieler verbringen in nur einer



Schwebende Gegner sieht man im Ego-Shooter **Stalker** häufig. Sie sind weder das einzige noch das schwerste Problem des Spiels.

Stunde schon wesentlich mehr Zeit mit dem Spiel als 20 Tester in einem Monat.«

Die schiere Masse an Spielern schleife zu dem Problemfeld heraus, die vorher nicht abzusehen waren, sagt Martin Lorber, Firmensprecher von Electronic Arts. Das Echtzeit-Strategiespiel **Command & Conquer 3** wurde nach seiner Veröffentlichung in fünf Monaten achtmal angepasst, vor allem bei der Einheiten-Balance, die sich dramatisch veränderte. Die Stärke mancher Truppen hat sich mehr als verdoppelt, der Verkaufswert von Gebäuden fiel um 70%. Grund sei die Spielweise der Kundschaft, meint Lorber: »Wenn ein Programm veröffentlicht ist, gibt es Hunderttausende von Spielern, die manchmal einen Großteil ihrer Freizeit damit verbringen und eigene, neue Strategien entwickeln.« Im Vergleich mit anderen Echtzeit-Strategiespielen bleiben derart schwere Eingriffe ins Zahlenwerk dennoch einmalig. Der Verdacht liegt nahe: Hier ist nicht tief genug getestet worden.

Wir sind dann mal weg

Ob die Probleme überraschend kamen oder nicht – es ist die Aufgabe des Herstellers, sie so schnell wie möglich zu lösen. Tatsächlich kann zunächst viel Zeit verstreichen. Früher mussten Spieler auch deshalb lange warten, weil die Entwickler nach dem anstrengenden Projekt erst mal in Urlaub gefahren waren, schon wieder alle Kapazitäten in ein Addon gesteckt hatten oder gar nicht erst mit Fehlern rechneten. Solche Planungspatzer sind heutzutage die Ausnahme, professionelle Entwickler beginnen sofort nach der Veröffentlichung mit der Produktpflege. Mehrere Stufen sorgen dafür, dass auf dem Weg bis zur Veröffentlichung eines Patches trotzdem Wochen und Monate vergehen können.

Verzögerung 1: Bündeln

Bevor ein Bug angegangen werden kann, muss er aufgenommen und in seiner Schwere und Häufigkeit gewichtet werden. »Unsere PR-Abteilung sammelt die Meldungen und erstellt eine Bug-Datenbank«, beschreibt etwa der Firmensprecher Oleg Yavorsky das Vorgehen beim **Stalker**-Macher GSC Game World. »Die Programmierer suchen dann nach den



Die deutsche Version von **Oblivion** war von schweren Textfehlern geplagt. Spieler mussten fünf Monate auf Abhilfe warten.

Ursachen der Bugs. Sobald mehrere Fehler behoben sind, werden sie zu einem Patch gebündelt.« Nur in schweren Fällen veröffentlichen Firmen Patches, die ein einziges Problem lösen. In der Regel erscheinen die Softwarefliegen aus Effizienzgründen erst dann, wenn sie mehrere Patzer auf einmal abdecken.

Verzögerung 2: Lösen

Ein Großteil der unerwarteten Fehler entsteht durch die unzähligen möglichen Kombinationen von Hardware-Bauteilen in PCs. »Im Prinzip hat jeder einzelne PC-Benutzer da draußen eine völlig eigenständige Konfiguration, auf der das Spiel laufen muss«, erklärt der unabhängige Produzent Ralf Adam. »Das ist für Entwickler – und insbesondere die Qualitätssicherung – die Hölle.« Systemabhängige Bugs lassen sich überhaupt erst finden, wenn die Testabteilung die entsprechende Hardware zur Verfügung hat. Der Aufwand verursacht mitunter enorme Kosten. Und die Sucharbeit kann dauern. »Einige Abstürze in Stalker waren für uns über Monate nicht in den Griff zu kriegen«, bekennt Oleg Yavorsky. Und Maxime Loppin stellt fest: »Wir haben für

Test Drive Unlimited viele Fehler gemeldet bekommen, die wir in unseren Labors nicht nachbilden konnten. Was wir nicht reproduzieren können, können wir nicht reparieren.« So vergehen teilweise Wochen, bevor die Ursache eines gemeldeten Bugs überhaupt identifiziert ist; erst dann kann die Reparaturarbeit beginnen. Manchmal kapitulieren die Entwickler gar komplett. Zu solch zweifelhaftem Ruhm ist zum Beispiel das Aufbauspiel **Anno 1503** gekommen, das aus Zeitgründen ohne Mehrspieler-Part auf dem Markt erschien. Die Hersteller Max Design und Sunflowers versprachen, die fehlende Funktion schnellstmöglich nachzureichen. Nach über einem Jahr teurer Mehrarbeit strich das Duo die Segel: »Leider sind wir an unsere eigenen Grenzen gestoßen.« Der Mehrspieler-Patch ist nie erschienen.

Verzögerung 3: Prüfen

Der wichtigste Grund für Verzögerungen ist aber ausgerechnet ein bürokratischer. Denn bei der Produktpflege teilen sich Entwickler und Publisher die Arbeit. Der Entwickler trägt die Verantwortung für das Lösen technischer Probleme, spricht: für Patches. Der Publisher



Ralf Adam ist unabhängiger Produzent und Entwicklungsberater. Er hat unter anderem an *Desperados 2*, *Paraworld* und *Sacred Underworld* mitgewirkt.



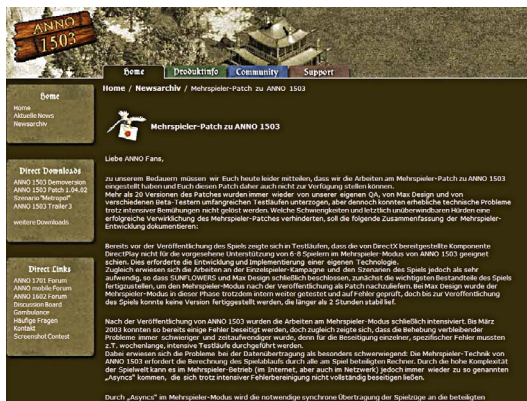
Gerald Köhler ist Entwicklungschef und Geschäftsführer beim deutschen Entwickler Bright Future, dem Studio hinter der Fußball-Manager-Serie.



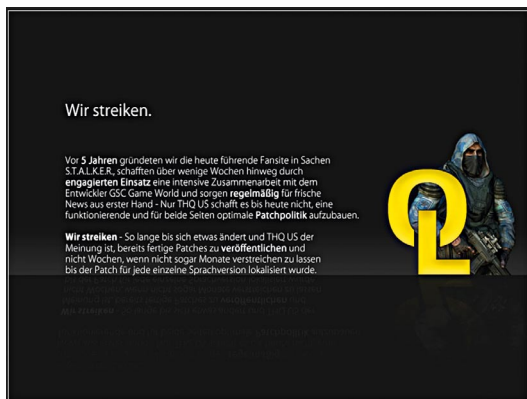
Fabrice Cambounet betreut als Produzent in der französischen Ubisoft-Zentrale Spiele wie *Heroes of Might & Magic 5* und *Faces of War*.



Oleg Yavorsky ist PR-Leiter und Firmensprecher des ukrainischen Entwicklers GSC Game World, dem Macher des Ego-Shooters *Stalker*.



Kapitulation: Nach über einem Jahr gestanden die Anno 1503-Macher ein, den versprochenen Mehrspieler-Modus nicht hinzubekommen.



Die Stalker-Fanseite Oblivion Lost ging in Streik und stellte vorübergehend die Berichterstattung ein, weil THQ einen Patch über Monate verschleppte.

übernimmt alle Aufgaben, die direkt mit den Kunden zu tun haben, also die Beantwortung von Support-Anfragen, Hotline-Telefonate oder den Austausch defekter Datenträger. Die Folge der Aufgabenteilung: Was der Entwickler am Spiel ändert, muss vom Publisher abgesegnet werden. »Das hat gute Gründe«, erklärt Gerald Köhler, Entwicklungschef für die **Fussball Manager**-Serie, »sonst könnte es passieren, dass wir Mist bauen und Electronic Arts plötzlich die erbosten Kunden an der Hotline hat.« Also schicken die Publisher fertige Patches erst einmal durch ihre hauseigene Qualitätssicherung, die akklopft, ob das Heilmittel nicht ganz neue Wunden aufreißt. Gerade Electronic Arts ist ein gebranntes Kind: Für das Actionspiel **Battlefield 2** mussten gleich zwei Patches sofort mit Hotfixes nachgebessert werden, weil sie neue Probleme verursachten – ein Pflaster fürs Pflaster.

Der Publisher-Test kann für fertige Patches zum Flaschenhals werden, der die Veröffentlichung deutlich verzögert. Gelegentlich bleiben Patches auch einfach liegen, weil die Qualitätssicherung bereits mit anderen Aufgaben ausgelastet ist – »Klingt verrückt, habe ich aber schon erlebt«, staunt Ralf Adam.

Verzögerung 4: Angleichen

Was den Prüfdurchgang beim Publisher vertrackt macht, ist die Versionsvielfalt moderner PC-Spiele. Denn der typische Titel erscheint in mehreren Sprachversionen, teils mit inhaltlichen Änderungen (etwa Schnitten für den

deutschen Markt), als Sammleredition und als packungslose Download-Variante. »Von jedem Patch für Heroes of Might & Magic 5 gibt es mittlerweile zwölf Versionen«, stöhnt Fabrice Cambounet. Für all diese Ausführungen müssen Fehlerlösungen angepasst und überprüft werden. Die meiste Zeit verschlingen die Angleichungen bei verschiedenen Sprachversionen. Wenn Patches Texte ändern, gehen erst die Übersetzer des Publishers ran, dann die Prüfer. Dazu kommen rechtliche Fragen bei Spielen mit Lizenzen, vor allem Sportspielen: Darf das neue Stadion überhaupt eingebaut werden? Müssen die Nutzungsrechte beim nachgereichten Editor für andere Länder angepasst werden? »Der internationale Aufwand wird unterschätzt«, meint Gerald Köhler. Da Publisher in der Regel alle Patch-Versionen auf einmal veröffentlichen, müssen schon fertige Softwareflicken warten, bis auch die letzte Variante den Testparcours durchlaufen hat. Dass etwa der **Stalker**-Patch 1.0004 monatelang in der Warteschleife hing, lag wohl an den asiatischen Ausgaben. Weil in Multiplayer-Spielen wie **Stalker** alle Sprachvarianten zueinander kompatibel sein müssen, hielt THQ die europäischen Patches zurück, bis die Probleme in Fernost gelöst waren – das dauerte.

Warum warten wir?

Was Spieler besonders ärgert, ist die Hinhaltetaktik der Publisher, die Verzögerungen selten klar begründen. Das **Stalker**-Update etwa war lange vor seinem Erscheinen angekündigt und sei bereits fertig, so erfuhren die Spieler. Umso unverständlicher schien ihnen die Wartezeit. Die Fanseite Oblivion Lost stellte aus Protest vorübergehend die Berichterstattung ein und rief zum Boykott auf: »THQ US schafft es bis heute nicht, eine funktionierende Patch-Politik aufzubauen. Wir streiken!« Ähnlicher Kommunikationsärger bei **Test Drive Unlimited**: Im März 2007 kam das Spiel in den Handel, Atari versprach bald darauf einen Patch für Mai. Nach mehreren Verschiebungen erschien der am 16. Juli, mehr als zwei Monate zu spät. Zu allem Überfluss

leckte fünf Tage davor auch noch eine Beta-Version ins Internet, Atari musste schleunigst eine Installationswarnung aussprechen.

Wer soll das bezahlen?

Dass Publisher Patches manchmal ganz scheuen, hat einen banalen Grund: Sie sind teuer. »Der Aufwand für gute Produktpflege ist immens und liegt im Bereich von 15 bis 20 Prozent der gesamten Produktionskosten des Spiels«, erklärt Gerald Köhler für den **Fussball Manager**. Zehn bis 15 Leute seien bei ihnen an jedem **Stalker**-Patch beteiligt, beschreibt Oleg Yavorsky von GSC Game World, dazu käme eine Handvoll externer Tester. »Alle Kosten lasten dabei auf unseren Schultern.« Das ist branchenüblich. »In der Regel besagen die Verträge, dass die Patch-Arbeit vom Entwickler ohne Mehrkosten für den Publisher erfolgen muss«, erklärt der Produzent Ralf Adam. Die Verpflichtung gilt meist für zwei bis drei Jahre. »Das wird aber fast nie genutzt, da nur sehr wenige Titel einen so langen Lebenszyklus haben«, schränkt Adam ein. Das durchschnittliche PC-Spiel steht zwei bis drei Monaten im Vollpreis-Regal. Danach beginnt die Zweitvermarktung als Budget-Version.

Die Konsequenz: Bei Ladenhütern stellen Publisher den teuren Support nach kurzer Zeit ein, gleichgültig, ob das Spiel noch Mängel hat oder nicht. »Ein Spiel, das sich nicht verkauft, ist auch durch Patches nicht zu retten«, diagnostiziert Gerald Köhler. Ralf Adam hat das an **Paraworld** exemplarisch erlebt. Das Echtzeit-Strategiespiel bekam kurz nach dem Erscheinen einen aufwändigen, kostenlosen Booster-Pack mit neuen Missionen zum Download beigelegt – was aber kaum jemand merkte, denn das Spiel hatte sich erbärmlich verkauft. Adam: »Das war vorbildliche Produktpflege, deren Wirkung natürlich völlig verpufft ist.« Gerald Köhler folgert nüchtern: »Wenn sich ein Spiel schlecht verkauft, muss man einen Schlussstrich ziehen, auch wenn man einige Fans enttäuscht.« Solche Schlussstriche hat auch Köhlers Mutterfirma Electronic Arts gerade wieder gezogen. Am ersten



Das Rennspiel Colin McRae: Dirt machte in der Verkaufsversion Spielstände unbrauchbar. Der Patch kam erst nach einem Monat.



Das Rollenspiel **Vampire: Bloodlines** wurde bis heute 41 Mal gepatcht – von den Spielern selbst.

September wurden die Online-Server für die zwei Jahre alten Sport-Episoden **Fifa 06**, **NHL 06** und **NBA 06** geschlossen. »Die Mehrzahl der Spieler hat sich den aktuelleren Spielen der Serien zugewendet. Daraus mussten wir die Konsequenzen ziehen«, begründet der Firmensprecher Martin Lorber die Einstellung.

Wer macht das nun?

Das Aus für Patches aus Kostengründen kommt manchmal anders als erwartet. Dann nämlich, wenn die Entwickler keine Gelegenheit mehr haben, ihr Spiele noch zu pflegen – weil sie Pleite sind oder sich mit dem Publisher überworfen haben. »Bei aufwändigen Patches gibt es häufig Streit darum, wer denn nun für die Kosten aufkommen soll«, erzählt Ralf Adam. »Kommt es hart auf hart, kann der Entwickler damit drohen, seinen Laden dichtzumachen, wenn er für die Patcherei nicht bezahlt wird.« Welche Konsequenzen der Abschied des Entwicklers hat, durfte Jowood unlängst mit **Gothic 3** erfahren. Weil dessen Macher Piranha Bytes die Verträge aufkündigten und beim Konkurrenten Deep Silver unterschlüpfen, steht Jowood mit dem nach wie vor bugverseuchten Spiel allein da. Ein anderes Team mit den Reparaturen zu beauftragen, ist teuer und ineffizient. Deshalb wählte der Publisher den leichtesten Ausweg: Die Produktpflege wird einfach den Kunden selbst übertragen. Technisch versierte Spieler stopfen seitdem regelmäßig die größten Lücken in **Gothic 3**. Den gleichen Weg war Jowood schon 2004 gegangen, als die Firma aus Finanznot das Studio Wings Simulations schloss. Der katastrophal fehlerhafte Multiplayer-Shooter **Söldner** wurde daraufhin vom Modding-Team Project Zero weiter betreut. Ein Klassiker der verlassenen Projekte ist das Rollenspiel **Vampire: Bloodlines**. Kurz nach der Veröffentlichung ging das Entwicklerstudio Troika in Konkurs, für das schwer verbugte Spiel fühlte sich niemand mehr zu-

ständig. Also sprangen die Fans ein: Von 2004 bis heute sind 41 (!) Patches erschienen, der letzte gerade erst Ende August.

Was geht noch besser?

Die Lebensdauer eines Spiels bestimmt die Qualität der Produktpflege – aber umgekehrt kann ein vorbildlicher Support das Leben eines Spiels deutlich verlängern. Wie sehr der Firmenruf von konsequenter Betreuung profitiert, lässt sich nicht nur am oft genannten Beispiel Blizzard ablesen, die erst im Mai 2007 wieder einmal das zehn Jahre alte Spiel **Starcraft** gepatcht haben. Vor allem kleinere Modellprojekte wie die **Trackmania**-Spiele des französischen Studios Nadeo führen vor Augen, wie man sich eine treue Fangemeinde aufbaut. Nadeo hatte über mehrere Jahre nicht nur beständig neue Elemente und Verbesserungen für den Rennspiel-Baukasten veröffentlicht, sondern die dritte Episode **Trackmania Nations** sogar komplett kostenlos zum Download bereitgestellt – spätestens seit diesem Coup scharen sich begeisterte Spieler um die Serie. Nach ähnlichem Rezept versuchen mittlerweile viele Hersteller, die Fangemeinden ihrer Titel einzuspannen. »Wir durchstöbern die Foren und nehmen Anregungen auf«, erzählt der Heroes 5-Producer Fabrice Cambounet. »Das Anziehpuppen-Inventar wurde zum Beispiel von den Fans gewünscht. Wir haben es dann im Patch eingebaut.« Auch **Stalker** soll noch wachsen. »Eine der Ideen für den nächsten Patch ist ein Freeplay-Modus, in dem man die Welt ohne Handlungseinschränkung erforschen kann und neue Quests findet«, verrät Oleg Yavorsky. Modding-Programme für das Spiel hat GSC Gameworld bereits veröffentlicht.

Die Publisher-Lektion

Gute Produktpflege wird von den Spielern wahrgenommen und belohnt. Schlechte Produktpflege – und das ist die Krux ab der

Schwemme an unzureichenden, verspäteten oder fehlenden Patches – wird dagegen kaum bestraft. Dass mit schöner Regelmäßigkeit Spiele mit Mängeln, Abstürzen, Inhalts- und Technikfehlern auf den Markt kommen, liegt auch daran, dass sich die Spieler weitgehend damit abgefunden haben. Mit dem unfertigen **Gothic 3** zum Beispiel ist die große Mehrheit der Käufer durchaus zufrieden, in der GameStar-Leserwahl wurde es zum Spiel des Jahres 2006 gekürt. Der Patch-Ärger um das »Beta-field« gescholtene **Battlefield 2** hielt die Spieler nicht davon ab, auch das Addon **Special Forces** und den Ableger **Battlefield 2142** in großen Mengen zu kaufen. Und das Online-Rollenspiel **Vanguard**, das mit gravierenden Problemen angelaufen war und massiv nachgebessert werden musste, erfreut sich trotzdem zahlreicher Fans. Tenor: Ruhig Blut bewahren, es wird doch ständig besser.

Die Spielebranche profitiert davon, dass ihre Kunden in der Regel mit Enthusiasmus und dem Willen zur Freude einkaufen gehen. Und deshalb bei Mängeln auch eher mal ein Auge zudrücken. Die idealen Kunden helfen sich auch noch selbst: Weil die Fangemeinde immer häufiger die Lust darauf verliert, auf die Nachbesserungen der Publisher zu warten, nimmt sie die Produktpflege kurz entschlossen selbst in die Hand. Auf das Ende des Glanzenterrors in **Test Drive Unlimited** zum Beispiel musste niemand vier Monate lang warten: Innerhalb weniger Tage hatten Spieler bereits das kleine Hilfsprogramm **TDU Backup** veröffentlicht, das den Spielstand automatisch sicherte. Bei Haarlosigkeit half ein Mausclick, und das Profil war wiederhergestellt. **CS**



Aus schierer Not übergab Jowood die Pflege von **Gothic 3** an die Spieler selbst.