



Servicewüste Deutschland, Teil 2

Servicewüste Deutschland

Thema	Ausgabe
Packungen, Preisgestaltung	10/01
Hersteller-Hotlines	11/01
Hersteller-Webseiten	12/01
Produkt-Unterstützung	1/02
Leser-Feedback	2/02

Hotline-Horror

Brutale 0190-Nummern-Abzocke statt echter Hilfe? GameStar hat für Sie die technischen Hotlines der Spiele-Hersteller getestet.

Wenn Ihre Waschmaschine ganz beunruhigend tuckert, hilft ein Blick ins Handbuch. Dort steht die Supportnummer von Miele. Sie rufen an (0,24 Mark pro Minute), erklären Ihr Problem, und ein Techniker ruft Sie zurück. Sollte hingegen Ihr neues PC-Spiel unter zerstörerischer Absturzsucht leiden, kann Sie die gleiche Taktik teuer kommen: Hotlines von PC-Herstellern haben nicht selten 0190-Nummern und verbrennen 3,63 Ihres sauer verdienten Geldes pro Minute Gespräch. Ob's dann in der Regel wenigstens hilft, erfahren Sie auf den folgenden Seiten: Wir haben uns in der zweiten Folge unserer großen Reportserie zum Thema Servicewüste Deutschland die Telefon-Helferchen vorgeknöpft. Die erste Folge (Ausgabe 10/01) beschäftigte sich mit der Packungsausstattung

und Preisgestaltung von PC-Spielen. Wir wollen in dieser Serie Service-Probleme beleuchten, vor schwarzen Schafen warnen, aber auch zeigen, welche Hersteller am fairsten handeln – natürlich verbunden mit der Forderung an die Publisher, an aufgedeckten Missständen etwas zu ändern.

Ein kurzes Wort vorweg zu den Hotlines an sich: am anderen Ende der Leitung sitzt entweder ein Mitarbeiter einer Abteilung des Herstellers (etwa bei Infogrames) oder ein Angestellter eines externen Support-Centers wie Maxupport, die beispielsweise Eidos und Virgin vertreten. Bewaffnet mit Headset und PC-Datenbank warten die Experten dort auf Ihre Anfragen.

So haben wir getestet

Um ganz fair vorzugehen, haben wir uns für jedes Spiel ein eigenes Problem ausgewählt, das mit einem verfügbaren Patch zu lösen war. Aufgabe der Hotline war es erstens, zu wissen, dass es ihn gibt, zweitens, das Problem dem Patch zuzuordnen und drittens den Patch zu verschicken. Kam der Patch nicht innerhalb einer Woche an, galt er als nicht zugesandt. Ein Beispiel: Die europäischen Versionen des *Baldur's Gate 2*-Addons laufen wegen des Kopierschutzes nicht auf DVD-Laufwerken. Wir schilderten das der Hotline von Virgin/Interplay. Die erkannte dieses Problem und empfahl uns den Patch. Auf unsere Behauptung hin, über keinen Internet-Anschluss zu verfügen, bot man uns an, das Update auf CD zuzusenden. Gesprächsdauer: 5:11 Minuten, Kosten: 14,52

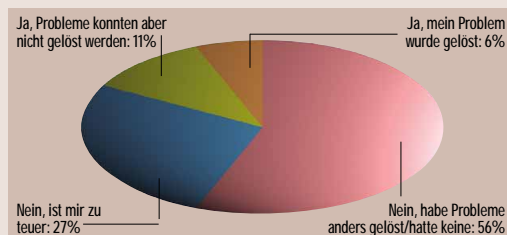
Mark. Wir haben mit dem gleichen Fall jede Hotline zweimal angerufen, um Zufälle auszuschließen. Bei allen Gesprächen wurde das Gesagte protokolliert und die Zeit gestoppt. Zudem hat GameStar darauf geachtet, einmal während und einmal außerhalb der Stoßzeiten anzuklingeln, um objektiv die Chancen »durchzukommen« bewerten zu können.

Als zusätzliche Kontrolle stellten wir den Hotlines in einem weiteren Anruf folgendes, eher simples Problem: Unser Strohhalm beschrieb die Symptome eines Absturzes wegen veralteter Grafikkartentreiber (Geforce 1). Die Experten am anderen Ende mussten das erkennen und als Lösung irgendeine Quelle fri-

Unzufriedene Kunden

In Ausgabe 9/2001 fragten wir:

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



Ergebnis: Ein Viertel unserer Leser nutzt aus Kostengründen keine Hotlines, 56% brauchen keine. Von denen, die schon mal angerufen haben, erhielten fast zwei Drittel keine Hilfe.

Hotline-Tipps

TIPP 1: Machen Sie den PC bereit, um den Fehler reproduzieren zu können.

TIPP 2: Bitten Sie um Rückruf. Manche Hotlines, etwa die von Eidos, rufen zurück.

TIPP 3: Wenn Ihnen die Problemlösung nicht plausibel erscheint, fragen Sie nach einem Patch. Diesen schicken viele Hotlines auch kostenfrei zu, allerdings oft erst auf direkte Nachfrage.

TIPP 4: Bedenken Sie, dass auch Hotline-Mitarbeiter schon mal einen schlechten Tag haben. Wenn der eine Ihnen nicht helfen konnte, kann ein weiterer Anruf bei der selben Nummer Ihnen einen anderen Experten an die Strippe bringen, der sich vielleicht besser auskennt. Nicht zu empfehlen bei 0190-Nummern.

TIPP 5: Auch wenn's ohnehin selbstverständlich scheint: Bleiben Sie freundlich, dann wird es mit Sicherheit auch der Hotliner sein.

scher Treiber vorschlagen. Sowohl Internet-Adressen als auch Zeitschriften haben wir als korrekte Antwort akzeptiert. Dies diente dazu, die allgemeinen Kenntnisse der Hotlines zu überprüfen und Schlaumeier, die einfach nur den aktuellsten Patch als die Lösung aller Probleme ansehen, zu enttarnen.

Das Tickern des Gebührenzählers

Unsere Meinung: Eine technische Hotline sollte den Anrufer nichts kosten, denn schließlich sucht er Hilfe, um ein möglicherweise fehlerhaftes Produkt nutzen zu können, für das er gutes Geld bezahlt hat. Diesen Standpunkt scheint hierzulande bloß AK Tronic zu teilen – der Budget-Anbieter ist der einzige Publisher mit einer kostenfreien 0800-Telefonnummer. Frech dagegen Codemasters und Eidos, die sich jede Minute Gespräch mit 3,63 Mark bezahlen lassen und somit die Kosten für den Support voll auf den Kunden abwälzen. Das ist etwa so, als wenn man ein neugekauft Auto ohne Räder angeliefert bekommt, die Reifen nachordert und für die Montage dann selber blechen muss. Microsoft hingegen verlangt zwar nur 24 Pfennig pro Minute, gesteht aber pro Produkt bloß zwei Anrufe zu – falls danach noch Probleme bestehen, muss man pro Minute Beratung 3,63 Mark löhnen.

Hallo, keiner da?

Doch nicht nur die Kosten der Hotlines sind indiskutabel, auch die Erreichbarkeit lässt zu wünschen übrig. Zwar können fast alle getesteten Hotlines rund um die Uhr angerufen werden, außerhalb der Kernzeiten geht in der Regel dann aber nur ein wenig hilfreicher Computer ran. Am Wochenende ist gar nichts los – nur die Activision-Hotline hält Samstag und Sonntag von 14.00 bis 16.00 einsam die Support-Fahne hoch. Ärgerlich,

da die meisten neu gekauften Spiele sicher abends oder an freien Tagen ausprobiert werden. Zudem muss der geplagte Kunde meist einige Runden in der Warteschleife drehen, bis ein Mitarbeiter frei ist: bei unseren Test-Telefonaten dauerte das von 20 Sekunden (Infogrames) schon mal bis zu drei Minuten (Virgin). Ein besonderer Spaß ist der Sprachcomputer von Vivendi, der mit einer dicken Datenbank jedes Problem lösen können soll. Bei unserem ersten Anruf fanden wir nach knapp fünf Minuten heraus, dass kein hilfreicher Eintrag zu unserem Problem vorhanden war. Bei einem weiteren Anruf versuchten wir so rasch wie möglich den Tonband-Teil (der **Counterstrike** übrigens »Kaunterschtraik« ausspricht) zu passieren, um mit einem Mitarbeiter zu sprechen. Doch in weniger als drei Minuten war das nicht zu machen. Glücklicherweise verwendet Vivendi keine 0190-Nummer, sonst wäre das eine böse Falle – dennoch unverständlich, dass man nicht direkt zu einem menschlichen Gesprächspartner kommen kann.

Was erzählt der da?

Wenn das Problem über das hinausgeht, was die Hotline-Mitarbeiter in ihrer Datenbank haben, wird es schnell merkwürdig. Ein Angestellter der Take-2-Hotline ließ uns mühsam alle möglichen Einträge aus dem Windows-Autostart entfernen, um die ungeklärten Abstürze von **Max Payne** zu beseitigen. Immerhin versprach der ratlose Herr, eine Mail zu schicken, falls ihm noch was zu dem Problem einfällt. Hat er auch gemacht, nur auf die einfachste Lösung, den längst veröffentlichten Patch, ist er nicht gekommen. Zuweilen vergriffen sich die Mitarbeiter auch im Vokabular und verwiesen ungehört auf »Firmware-Updates«, die man machen müsse, obwohl wir immer mehrfach unseren Einsteiger-Status betont hatten. Auch der Verweis, man solle sich neue Grafikkarten-Treiber von www.nvidia.com herunterladen, ist nicht für jeden hilfreich, da auf der Seite die gesamte Dokumentation in Englisch ist. Und obendrein wurde hin und wieder blanker Unsinn erzählt: Bei einem CD-ROM den DMA-Modus einzuschalten, wenn er aus ist, verschlimmert Kopierschutzprobleme allenfalls, statt sie zu beheben. Auch der Ratschlag, sich inoffizielle Radeon-Treiber von www.uebertakten.de zu ziehen, hätte die von uns geschilderten Probleme mit **Star Trek Voyager** wohl nicht gemindert – da wäre der von der Hotline verschwiegene Patch nützlicher gewesen, der überhaupt erst Radeon-Support einbaut.

Immerhin: Einige Hotlines, etwa die von Codemasters und Take 2, bieten für solche Fälle die Möglichkeit, den Telefonhelfer nach dem Gespräch zu bewerten.

Hotline-Hitliste

Platz	Publisher	Durchschnittsnote	
1	Ubi Soft Vorbildlich, könnte etwas billiger sein.	78,5	
2	CDV Durchweg kompetente Problemlösungen.	78,0	
3	Koch Media Freitags schlecht zu erreichen, sonst okay.	74,0	
4	Microsoft Kompetent, aber sehr, sehr umständlich.	74,0	
5	Modern Games Gut, aber selten zu erreichen.	74,0	
6	THQ Schlecht zu erreichen, ansonsten recht gut.	73,0	
7	Virgin Interactive Zu teuer, aber schnell und sehr gut.	72,0	
8	Infogrames Die beste Hotline, aber viel zu teuer.	65,5	
9	Jowood Verwendet die Infogrames-Hotline.	65,0	
10	Vivendi Universal Günstig, aber z.T. katastrophale Vorschläge.	57,0	
11	Activision Sehr schwankende Qualität. Etwas teuer.	56,0	
12	Software 2000 Teuer, selten zu erreichen, aber hilfreich.	54,0	
13	Take 2 Günstig, aber teilweise sehr schlechte Hilfen.	54,0	
14	Codemasters Häufig besetzt, zu teuer, ansonsten okay.	48,0	
15	Eidos Zu teuer, verschickt keine Patches.	44,0	
16	Electronic Arts Zu teuer, große Erreichbarkeitslücken.	39,7	

Tipps-Hotlines

Neben den Support-Hotlines haben wir uns auch die Tipps-Telefoncenter der Spiele-Hersteller vorgeknöpft. Das Ergebnis: Obwohl die Qualität der Lösungshilfen im Regelfall durchaus ganz gut war, gelang es uns nicht, ein Gespräch in weniger als fünf Minuten zu führen. Das bedeutet bei einem Minutenpreis von 3,63 Mark Kosten von fast 18 Mark – da ist der Griff zum offiziellen Lösungsbuch sinnvoller. Oder zu einer Spiele-Zeitschrift. Nur in den allerdringenden Fällen sollten Sie sich zu einem Anruf hinreißen lassen. Obendrein wurden uns die Cheats teils zu schnell vorgelesen oder andere Fehler eingebaut: Bei EA wird Alice in der Liste als »American McGee« geführt. Die Fax-Abrufnummern einiger Hersteller, immerhin etwas billiger, können wir auch nicht empfehlen. Denn bei unseren Stichproben waren die gefaxten Tipps schlecht erklärt und unübersichtlich zusammengestellt.

Fazit

Die Situation bei den technischen Support-Hotlines ist nicht zufriedenstellend: Nahezu alle kosten zuviel; adäquate Hilfe

Statement von EA

»EA ist sich durchaus der marktführenden Rolle bewusst und wird daher immer offen für Kritik und Verbesserungsvorschläge bezüglich unserer Serviceleistungen dem Endverbraucher gegenüber sein. Generell ist unsere Hotlinearbeit darauf ausgerichtet, Probleme schnell zu erkennen und zu lösen. Hierbei ist es wichtig, dass der Kunde im Idealfall die Hardwaredaten/Fehlermeldungen bereitlegt und in der Nähe seines PCs verweilt, bevor er uns kontaktiert. Anders als der GameStar-Test ergeben hat, sind unsere Mitarbeiter durchaus angewiesen, auf Anfrage Patch-CDs an den Kunden zu verschicken. Hierzu sei erwähnt, dass der EA-Customer-Service plant, eine CD mit Demos, Patches, Trailern und anderen Inhalten in einem regelmäßigen Abstand von 3 Monaten an Kunden zu schicken.«
*Frank Buchheim,
Customer Service Manager, EA Deutschland*

wurde uns bei den Test-Anrufen nur in jedem zweiten Fall zuteil. Kunden ohne Internetzugang sind, obwohl eigentlich die logischen Kandidaten für eine Hotline, benachteiligt – den Mitarbeitern gehen oft die Ideen aus, wenn man sagt, dass man sich das Firmware-Update fürs CD-ROM

oder den neuesten Patch nicht downloaden kann. Und bei weitem nicht alle verschicken kostenlos Patch-CDs, was eigentlich Standard sein sollte. Allerdings: nahezu ausnahmslos waren die Hotline-Angestellten sehr freundlich, auch bei typischen »Idiotenfragen«. Kunden mit

Netzanschluss haben es besser, da sie sich in Foren mit anderen Käufern austauschen können, was oft mehr bringt als ein Anruf bei einer Hotline. Diesen Aspekt werden wir übrigens in der nächsten Ausgabe genauer beleuchten – da geht es um die Webseiten der Spiele-Hersteller. **GUN**

Alle Testergebnisse auf einen Blick

Spiel	Publisher	Nummer	Kosten pro Minute	Lösung eines Treiber- problems	Lösung eines komplexeren Problems: Anruf/zweiter Anruf					Erreichbarkeit	Gesamtnote
			Note	Note (Dauer)	Patch- erwähnt?	Problem- korrekt zuge- ordnet?	Patch kostenlos verschickt?	Gesprächs- dauer	Note	Note	
Anachronox	Eidos	(0190) 839 572	0 (3,63)	10 (3:13)	Ja/Ja	Ja/Ja	Nein/Nein	4:18/4:25	5	6 (Mo-Fr 11-13, 14-18 Uhr)	47
Anstoss 3	Infogrames	(0190) 771 882	2 (2,42)	10 (4:05)	Ja/Ja	Ja/Ja	Ja/Ja	2:22/4:17	10	7 (Mo-Fr 11-19 Uhr)	70
Arcanum	Vivendi	(06103) 994 040	8 (Ferngespr.)	6 (7:23) Mitarbeiter ³	Ja/Nein	Nein/Nein	Nein/Nein	11:34/10:27	3	8 (Mo-Fr 9-19 Uhr; Sprach- comp. rund um die Uhr)	61
BG2: Thron des Bhaal	Virgin	(0190) 771 887	2 (2,42)	10 (5:33)	Ja/Ja	Ja/Ja	Ja/Ja	4:23/5:11	10	8 (Mo-Fr 10-20 Uhr)	72
Battle Isle 4	Ubi Soft	(01805) 554 938	6 (0,24)	8 (6:14)	Ja/Ja	Nein/Ja	Ja/Ja	6:21/4:10	9	8 (Mo-Fr 9-19 Uhr) comp. rund um die Uhr)	78
Black & White	EA	(0190) 776 633	2 (2,42)	9 (4:49)	Ja/Ja	Nein/Nein	Nein/Nein	3:58/4:32	2	4 (Mo-Fr 13-17)	38
From Dusk till Dawn	Modern Games	(02408) 959209	8 (Ferngespr.)	6 (3:02)	Ja/Ja	Ja/Ja		2:48/2:30	10	4 (Mo-Fr 14-17:30, Di 9-12:30)	74
Call to Power 2	Activision	(0180) 522 5155	6 (0,24)	10 (6:22)	Ja/Ja	Ja/Ja	Nein/Nein	3:21/4:19	7	5 (Mo-Fr 14-18, Sa/So 16-18 Uhr)	69
Colin McRae 2	Codemasters ¹	(0190) 900 045	0 (3,63)	10 (2:27)	Ja/Ja	Nein/Nein	Nein/Nein	5:21/5:57	4	10 (Mo-So 7-24 Uhr)	53
Cultures	THQ	(0180) 560 5511	6 (0,24)	10 (2:36)	Ja/Ja	Nein/Ja	Ja/Ja	3:17/4:26	9	4 (Mo-Fr 16-20 Uhr)	73
Crimson Skies	Microsoft	(0180) 525 1199	6 (0,24)	8 (10:01)	Ja/Ja	Ja/Ja		14:34/24:17	9	7 (Mo-Fr 10-18)	75
Desperados	Infogrames	(0190) 771 882	2 (2,42)	10 (1:38)	Ja/Ja	Ja/Ja	Ja/Ja	6:30/4:29	10	7 (Mo-Fr 11-19 Uhr)	70
Diablo 2	Vivendi	(06103) 994 040	8 (Ferngespr.)	3 (2:53) Sprachcomp. ³	Ja/Ja	Nein/Nein	Nein/Nein	8:27/10:13	2	8 (Mo-Fr 9-19 Uhr; Sprach- comp. rund um die Uhr)	52
Emperor	EA	(0190) 776 633	2 (2,42)	10 (3:15)	Ja/Ja	Nein/Ja	Nein/Nein	3:17/4:25	2	4 (Mo-Fr 13-17 Uhr)	40
Eurofighter Typhoon	Koch Media	(0180) 585795	6 (0,24)	10 (1:45)	Ja/Ja	Nein/Nein	Ja/Ja	4:01/3:07	8	6 (Mo-Do 13-19, Fr 12-16 Uhr)	74
Gangsters 2	Eidos	(0190) 839 572	0 (3,63)	7 (4:04)	Ja/Ja	Nein/Ja	Nein/Nein	4:25/5:11	4	6 (Mo-Fr 11-13, 14-18 Uhr)	38
Giants	Virgin	(0190) 771 887	2 (2,42)	10 (1:53)	Ja/Ja	Ja/Ja	Ja/Ja	3:47/4:46	10	8 (Mo-Fr 10-20 Uhr)	72
Max Payne	Take 2	(0180) 521 7316	6 (0,24)	8 (5:19)	Nein/Nein	Nein/Nein	Nein/Nein	6:33/6:15	1	7 (Mo-Fr 12-20 Uhr)	45
MechWarrior 4	Microsoft	(0180) 525 1199	6 (0,24)	7 (11:57)	Ja/Ja	Ja/Ja	Ja/Ja	12:58/13:06	9	7 (Mo-Fr 10-18 Uhr)	73
Serious Sam	Take 2	(0180) 521 7316	6 (0,24)	6 (4:08)	Ja/Nein	Nein/Nein	Nein/Nein	6:21/4:33	2	7 (Mo-Fr 12-20 Uhr)	50
Operation Flashpoint	Codemasters ¹	(0190) 824 644	0 (3,63)	8 (4:21)	Ja/Ja	Nein/Nein	Nein/Nein	5:17/4:50	4	10 (Mo-So 7-24 Uhr)	48
Patrizier 2	Infogrames	(0190) 771 882	2 (2,42)	10 (2:05)	Ja/Ja	Ja/Nein	Nein ² /Nein	3:47/3:15	7	7 (Mo-Fr 11-19 Uhr)	61
Pizza Connection 2	Software 2000	(0190) 572 000	4 (1,21)	5 (1:08)	Ja/Ja	Ja/Ja	Ja/Ja ⁴	3:56/3:12	8	4 (Mo-Do 14-19, Fr 10-14 Uhr)	54
Sacrifice	Virgin	(0190) 771 887	2 (2,42)	10 (2:27)	Ja/Ja	Ja/Ja	Ja/Ja	4:01/2:57	10	8 (Mo-Fr 10-20 Uhr)	72
King of the Road	Infogrames	(0190) 771 882	2 (2,42)	10 (2:01)	Ja/Ja	Nein/Ja	Nein/Ja	2:27/4:26	7	7 (Mo-Fr 11-19 Uhr)	61
Severance	Codemaster ¹	(0190) 900 045	0 (3,63)	9 (4:55)	Ja/Ja	Nein/Ja	Nein/Nein	5:01/4:34	5	10 (Mo-So 7-24 Uhr)	52
Siedler 4	Ubi Soft	(01805) 554 938	6 (0,24)	9 (2:34)	Ja/Ja	Nein/Ja	Ja/Ja	6:17/4:58	9	8 (Mo-Fr 9-19 Uhr)	79
Sims	EA	(0190) 776 633	2 (2,42)	9 (4:01)	Ja/Ja	Nein/Nein	Nein/Nein	4:31/5:01	2	4 (Mo-Fr 13-17 Uhr)	40
Star Trek Voyager	Activision	(0190) 510 055	4 (1,21)	9 (5:21)	Nein/Nein	Nein/Nein	Nein/Nein	5:37/4:55	1	5 (Mo-Fr 14-18, Sa/So 16-18 Uhr)	43
Startopia	Eidos	(0190) 839 572	0 (3,63)	10 (1:49)	Ja/Ja	Nein/Ja	Nein/Nein	6:01/4:34	5	6 (Mo-Fr 11-13, 14-18 Uhr)	47
Sudden Strike	CDV	01805 299266	6 (0,24)	8 (3:14)	Ja/Ja	Ja/Ja	Ja/Ja	3:16/5:05	10	7 (Mo-Fr 11-19 Uhr)	78
Summoner	THQ	(0180) 560 5511	6 (0,24)	6 (2:03)	Ja/Ja	Nein/Ja	Ja/Ja	3:17/4:25	9	4 (Mo-Fr 16-20 Uhr)	73
Tropico	Take 2	(0180) 521 7316	6 (0,24)	7 (5:44)	Ja/Ja	Nein/Nein	Ja/Nein	6:48/4:22	7	7 (Mo-Fr 12-20 Uhr)	67
Völker 2	Jowood	Siehe Infogrames	2 (2,42)	9 (3:47)	Ja/Ja	Nein/Ja	Ja/Ja	4:32/5:23	9	7 (Mo-Fr 11-19 Uhr)	65
Zeus	Vivendi	(06103) 944 040	8 (Ferngespr.)	7 (5:15) Mitarbeiter ³	Nein/Ja	Nein/Nein	Nein/Nein	11:56/7:45	2	8 (Mo-Fr 9-19 Uhr; Sprach- comp. Rund um die Uhr)	60

Die Gesamtwertung haben wir nach folgender Gewichtung errechnet

Preis: 30 %
 Treiberproblem: 20 %
 Patch-Problem: 30 %
 Erreichbarkeit: 20 %

Bei den Hotline-Preisen haben wir folgenden Bewertungsschlüssel zugrunde gelegt:

0,0 DM 10 0,48 DM 5
 Ferngespräch 8 1,21 DM 4
 0,12 DM 7 2,42 DM 2
 0,24 DM 6 3,63 DM 0

¹mit Geld-zurück-Garantie

²Patch zugesagt, aber nicht angekommen

³Bei Vivendi war es teilweise nicht möglich, zu einem Mitarbeiter durchzukommen. In solchen Fällen haben wir die Lösungsangebote des Sprachcomputers bewertet.

⁴Erst nach Einsendung der Registrierungskarte.