

Jobs in der Spielebranche Community Manager

Ein Ohr beim Spieler und eins beim Entwickler:
Der Community Manager hat den heißesten Draht der Branche.

Barla Dorkenschmied macht Probleme. Dabei sollte die Hauptfrau der Ferdoker Stadtwache eigentlich nur am Praiosplatz stehen und Quests verteilen. Tut sie aber nicht. Von der blonden Barla fehlt jede Spur. Und so haben **Drakensang**-Spieler ein Problem, denn ohne Frau Dorkenschmied geht's in dem Rollenspiel nicht weiter. Ein Blick ins offizielle Forum des Spiels verrät: Barlas Verschwinden ist kein Fehler, sondern Teil des Kopierschutzes. Die wehrhafte Dame taucht erst wieder auf, sobald die Original-DVD eingelegt wird. »Da mussten wir in den Foren viel Aufklärungsarbeit leisten. Wir haben erklärt, dass es sich eben nicht um einen Programmfehler handelt, und ausführlich begründet, warum wir uns für diese Form des Kopierschutzes entschieden haben. So konnten wir verärgerten Spielern schnell den Wind aus den Segeln nehmen«, sagt Bettina Korb. Sie ist Community Managerin beim Spiele-Publisher Dtp Entertainment. Im Forum kümmert sie sich um die Fragen der Spieler, leitet Fehlerberichte an die Qualitätssicherung weiter und versorgt die Fans mit brandneuen Informationen von den Entwicklern. Bettina weiß: »Mein Job ist an einer spannenden Schnittstelle angesiedelt. Der schnellste Weg von und zu den Spielern führt über die Foren, also über mein Team und mich.«

Bildschirmparty

Zwei Bildschirme stehen auf dem Schreibtisch von Bettina Korb, der linke davon zeigt ständig das Dtp-Forum. Aktualität ist im Beruf des Community Managers wichtig. Deshalb hält die 32jährige permanent Ausschau nach Verbesserungsvorschlägen und Wünschen zu den Spielen, veröffentlicht Fehlerlösungen und trägt Neuigkeiten im Newsletter zusammen. Außerdem beobachtet sie die allgemeine Stimmung in den Spielergemeinden. »Die Zahl der Foren-Nutzer ist im letzten Jahr um 85 Prozent gestiegen. Und es geht schon lange nicht mehr nur um einzelne Fragen zu den Spielen. Wir haben sehr aktive Gemeinschaften, in denen sich die Besucher zu allen möglichen Themen austauschen« – für die Community Managerin wurde zum Beispiel mal ein »Betty werde schnell wieder gesund« Thread im Dtp-Forum eröffnet, als sie ein paar Tage krank im Bett lag und nicht antworten konnte.

Zu Bettinas Job gehört auch der Außendienst, zum Beispiel auf der Games Convention oder der Role Play Convention. Dann heißt es: fünf Tage lang am Stand stehen, schlimme Blasen an den Füßen ertragen und ganz nebenbei noch Spielern begegnen, die man sonst nur von ihren meist kryptischen Forennamen her kennt. Etwas übersichtlicher ging es da schon bei der Betaparty für **Drakensang** im vergangenen Juli zu. Damals durften 30 Community-Mitglieder bei Dtp in Hamburg ein

Wochenende lang die Vorabversion des Rollenspiels antesten. Auch die Organisation solcher Veranstaltungen ist Aufgabe des Community Managers. Sie dienen nicht nur zum Fokusgruppentest, sondern auch der Bindung von Kundengemeinschaften an Hersteller und Entwickler.

Questfest

Trotz Messen und Testveranstaltungen bleibt das Forum das wichtigste Werkzeug in diesem Beruf. Hier werden beispielsweise Wettbewerbe ausgeschrieben, die von einfachen Gewinnspielen bis zur Mitarbeit an zukünftigen Spielen reichen. »Bei Drakensang haben wir einen Quest Contest veranstaltet. Die Spieler sollten eine eigene Mission und passende Charaktere entwickeln. Die beste Einsendung wurde in das Rollenspiel eingebaut«, fasst Bettina Korb zusammen. Das Ergebnis heißt »Der Boltan Trick« und stammt aus der Feder des **Schwarze Auge**-Fans Jan Alfert. »Wir haben fast hundert Vorschläge bekommen, einige davon mit bis zu 30 Seiten langen Geschichten. Die werden natürlich nicht weggeworfen. Vielleicht gibt es ja eine Drakensang-Fortsetzung oder ein Addon«, so die Community Managerin von Dtp. Sie glaubt an die Kreativität der Spieler-Gemeinschaften und ist überzeugt: »Die Entwickler sollten enger mit ihren Fans zusammenarbeiten. Da schlummert viel Potenzial.«

Community-Soirée

Eine gezielte Ausbildung zum Community Manager gibt es bisher nicht, das Berufsbild entwickelt sich gerade erst. So können die Aufgaben von Firma zu Firma variieren. »Ein Hochschulstudium wird aber immer gern gesehen«, sagt Bettina Korb, die Germanistik, Soziologie und Psychologie auf Magister studiert hat. Außerdem sollten Interessierte bereits in Online-Communitys aktiv sein und die Dynamiken, die sich dort entwickeln, verstehen. Gute Deutsch- und Englischkenntnisse sind zudem Pflicht. Etwas journalistische Erfahrung kann auch nicht schaden, denn letztendlich dreht sich beim Community Manager alles um Kommunikation. Besonders wichtig sind daher auch die so genannten Soft Skills wie Teamfähigkeit, Umgangsformen und Einfühlungsvermögen. Bettina Korb fasst es so zusammen: »Man sollte einfach gerne mit Menschen zu tun haben, und das online wie offline.«

Unsere Expertin

Bettina Korb (32) arbeitet seit August 2007 als Content & Community Managerin beim Hamburger Publisher Dtp Entertainment und ist dort unter anderem für das Drakensang-Forum zuständig.



Auf der **Role Play Convention** legte sich Bettina Korb mit einem ihrer Forums-Moderatoren an, natürlich nur zum Spaß.



Den Großteil seiner Arbeitszeit verbringt der Community Manager mit dem Beantworten von Spielerfragen wie hier im **Dtp-Forum**.



Eine Quest aus der Community: »Der Boltan Trick« im Rollenspiel Drakensang stammt aus einem **Missions-Wettbewerb** im Forum.