

TriangleProductions präsentiert: **Tazock** „reloaded“

Teamgespräche 2017

Spiel & Presse e.V.

7/1/2017

Jahrgang 25, Ausgabe 01

Der Start der neuen Serie

Wertvolle Kommunikation mit unseren Kunden, Spielern und Interessenten

Frage: Das Team hat schon sehr früh nach Unterstützung im Bereich Öffentlichkeitsarbeit gerufen. War das beim ersten Auftreten vor 25 Jahren auch schon so oder hat sich das geändert?

Antwort: Die Öffentlichkeitsarbeit früher und heute unterscheidet sich gewaltig. Vor 20 Jahren setzte sie kurz vor dem Release eines Produktes ein, begleitete die Startphase und lief dann kontrolliert aus. Als Kanäle wurden Standardmedien wie Zeitungen und

Radio, Vertriebsmaßnahmen wie Produktaufsteller bzw. Platzierungen in Geschäften, die liebe Post in Form von Briefen und Postkarten und das gute alte Telefon in Form einer Kundenhotline benutzt. Ans Telefon wurden mitunter Programmierer gesetzt, die das Produkt gut kannten und den Anrufern erklären mussten, was alles schief gelaufen ist und wie sie das beheben konnten. Heute startet Öffentlichkeitsarbeit in frühen

„Unsere Admins sind da in bewährter Manier unterwegs und versuchen alle Anfragen und Gespräche zeitnah zu führen. Das geht auch schon mal bis zwei oder drei Uhr in der Nacht, was schon bei manchen Kunden für Verwunderung gesorgt hat.“

Interviewserie

2017

...

Wann immer wir mit Kunden in Kontakt treten, hören wir viele Fragen zum Projekt und zum ganzen Drumherum. Sie zeigen das Interesse an unserem Produkt und wir freuen uns, darüber ausführlich Auskunft geben zu können. Da der Verein Spiel & Presse e.V. Mediengestalter aus verschiedenen Bereichen fördert (Journalistik, Layout, Programmierung, PR), gibt es nichts Logischeres, als unsere Jung-Journalisten auszuschicken und das Team direkt zu interviewen. Die Antworten könnt Ihr dann hier verfolgen.

Eines noch vorab: Da wir hier in keinem wissenschaftlichen Kontext unterwegs sind, werden wir Begriffe nicht gendern, sondern konzentrieren uns auf das Wesentliche: die Antworten unseres Team. Daher sollten sich bitte alle Männlein, Weiblein bzw. Zwischenformen gleich angesprochen fühlen.

Phasen der Programmentwicklung, benutzt jeden verfügbaren Social-Media-Kanal und läuft während der ganzen Phase des Produktlebenszyklus. Dabei läuft nun nichts mehr über Geschäfte, denn das Produkt ist direkt im Internet erhältlich, Briefe werden lediglich in Form von eMails verschickt und das Telefon wird zwar zum Kontakt untereinander, aber nicht mehr im Kundenkontakt eingesetzt. Dafür gibt es eine intensive Betreuung über Facebook, Twitter und Forum. In Zukunft soll irgendwann Youtube dazukommen.

Frage: Inwiefern hat sich der Kundenkontakt verändert, wenn die Kanäle nun doch recht unterschiedlich sind?

Antwort: Unsere lieben Kunden sind im Kern gleich geblieben – wir sind älter geworden (*lacht*). Natürlich ist es schwierig nun alle Kunden dort abzuholen, wo sie sich gerade befinden. Die Überschneidung der Nutzung von sozialen Medien durch unsere Kunden ist sehr gering. Man kann sagen, dass nur wenige, die Facebook benutzen auch die Webseite häufig lesen. Umgekehrt ist das ähnlich.

Daher müssen immer alle wichtigen Informationen überall die Runde machen, aber sollten natürlich auch nicht identisch sein, um nicht die zu langweilen, die doch alles lesen.

Frage: Wo liegt die Priorität des Kontaktes zu den Kunden?

Antwort: Eine Priorität gestatten wir uns derzeit nicht. Wenn wir Interesse in Facebook spüren, dann geben wir dort Auskunft und führen die Gespräche. Wenn uns im Forum oder per eMail eine Frage gestellt wird, dann sind wir eben dort präsent. Unsere Admins sind da in bewährter Manier unterwegs und versuchen alle Anfragen und Gespräche zeitnah zu führen. Das geht auch schon mal bis zwei oder drei Uhr in der Nacht, was schon bei manchen Kunden für Verwunderung gesorgt hat.

Frage: Ist diese rund-um-die-Uhr-Verfügbarkeit ein Phänomen der heutigen Zeit?

Antwort: Nein, eigentlich nicht. Die Veteranen berichten über eine Zeit, da Kunden gegen halb Zehn am Abend angerufen haben und ganz

selbstverständlich gefragt haben, ob die neue Version von Königrufen schon verfügbar ist. Das war damals schon kein Problem und ist es natürlich heute auch nicht.

Frage: Apropos Veteranen – was ist deren Beitrag zu der Geschichte?

Antwort: („lacht“) Inzwischen ist das Team heilfroh, dass die hier sind. Es gab durch den Verein eine Reihe an Anläufen, um das Projekt neu auf die Beine zu stellen. Diese sind allesamt gescheitert. Das war allerdings nicht deswegen, weil die Programmierung nicht gestemmt wurde, sondern weil das Projektdesign nicht funktioniert hat. Es wurden unsinnige Annahmen getroffen, die dazu führten, dass falsche Programmiersprachen und Prioritäten gewählt wurden. Die Veteranen haben dann das Ruder übernommen, neue Vorgaben erstellt und Ordnung in das Chaos gebracht. Das ist anfangs nicht problemlos abgegangen, aber seit dem Frühjahr, als die ersten Versionen im Wochenrhythmus erschienen sind, ist alles eitel Wonne.

Frage: Seit die Alpha.Stage läuft, dürfen Kunden auch in

die unfertige Version eindringen und nach Herzenslust spielen ...

Antwort: ... sofern der Server up ist, was nicht immer garantiert werden kann ...

Frage: ... ja klar – Wie nehmen das die Spieler auf?

Antwort: Super. Wir haben tolle Leute, die wirklich Spaß am Spiel haben und uns werkeln lassen. Wenn mal etwas nicht funktioniert, gibt es kein Gejammer, sondern einen freundlichen Hinweis. Wir wissen es sehr zu schätzen, wie freundlich und koopera-

tiv die Kunden uns begleiten. Wir können so unsere Programmstrukturen aufbauen und das Spiel immer weiter vorantreiben.

Frage: Wie erfolgen die Hinweise?

Antwort: Hauptsächlich über das Kontaktformular auf der Webseite oder im Forum.

Frage: Nicht direkt im Spiel? Es gibt doch einen Chat ...

Antwort: Ja, schon, aber der ist für manche eher etwas, das sie ignorieren. Es scheint, als ob die Tarockierer nicht so

gerne plaudern. Das macht es natürlich insofern einfacher, als die Admins keine Streitereien schlichten müssen und ruhig ihrer Arbeit nachgehen können. Es gibt auch einige, die schon zu Beginn klargestellt haben, dass sie in Ruhe solo spielen möchten und sich nicht um das Getratsche kümmern werden. Das muss man akzeptieren, und solange die Spieler daran Freude haben, soll es uns natürlich Recht sein.

*TriangleProductions ist ein Softwarelabel
von Spiel & Presse e.V. (ZVR 449871541)*

Webseite => WWW
Facebook => FB
Twitter => TW

<https://www.tarock.at>
<http://www.facebook.com/tarockreloaded>
<http://www.twitter.com/tarockspiel>