

Brief an Activision Deutschland

Activision Deutschland GmbH
z. H. Leiter Kunden-Support / -Betreuung
Brunnfeld 2-6 93133 Burglengenfeld

Bug-Report / Bitte um Änderung der Informations-Politik Activision & Infinity Ward

Sehr geehrte Damen und Herren,

gestatten Sie mir, dass ich mich erst kurz vorstelle:

Mein Name ist T K, in Online-Kreisen (Foren, Homepage, Gameserver) besser bekannt als [OL]YODA.

Seit geraumer Zeit betreibe ich zusammen mit einem Team, welches aus großen Fans der "Call of Duty"-Serie besteht, die Seite www.opferlamm-clan.de und ein Forum, das sich mit Hilfestellungen rund um diese Spiel-Serie befasst.

Auf unserer Seite findet man eine große Fehlerdatenbank mit Lösungsvorschlägen, Anleitungen zur Erstellung von Servern (Windows & Linux), jede Menge Informationen für Server-Administratoren, Anleitungen zur Einrichtung vieler verschiedener Modifikationen und jede Menge Tipps und Hilfestellungen, etc.

Unser Forum wächst von Tag zu Tag und ist mittlerweile prall gefüllt mit Hilfesuchen zu den verschiedensten Themen, die mit der "Call of Duty"-Serie zu tun haben. Selbst Support-Mitarbeiter Ihres Hauses haben (laut Aussage von Forenbenutzern) Hilfesuchende an uns weitergeleitet, was uns natürlich freut und uns in unserer Arbeit bestätigt.

Wir arbeiten mit vielen Seiten, die sich mit der "Call of Duty"-Reihe beschäftigen - von vielen Clan-Seiten angefangen über MOD-Seiten bis hin zu großen Community-Seiten wie www.cod-infobase.de oder www.callofduty-news.de - zusammen.

Tagtäglich werden wir nicht nur im Forum, sondern auch per Messenger, PNs (= Kurznachrichten im Forum) und E-Mails mit Fragen überhäuft. Gerade im Moment beziehen sich viele Fragen auf "Call of Duty 2", sei es bei clientseitigen oder sei es bei serverseitigen Problemen.

Wir betreiben derzeit zwei „feste“ Game-Server:

- 213.202.211.44:28960 [OL]-CoD-Server (AWE 2.12)

- 81.169.155.226:28960 [OL]-CoD2-Server (AWE 3b5)

Außerdem lassen wir je nach Nachfrage immer wieder modifizierte Server laufen.
Weitere Informationen zu den Servern entnehmen Sie bitte der Anlage 1.

Nun zu unserem eigentlichen Problem:

Wir haben Ihrer Support-Abteilung vor kurzem eine Mail mit einer näheren Fehlerbeschreibung zur GUID-Problematik von "Call of Duty 2" zu kommen lassen. Daraufhin bekamen wir nach einer kurzen Wartezeit eine Antwort von einem Ihrer Mitarbeiter, in der uns für die Fehlerbeschreibung gedankt wurde und uns versprochen wurde, den Vorgang an Ihr Entwicklerteam (Infinity Ward) und Activision USA weiterzuleiten. Auf eine weitere Mail von unserer Seite haben wir bisher leider keine Antwort erhalten. (Siehe Anlage 2 – [Mail-Verkehr \[OL\] – Activision-Support](#))

Dies soll **keine** Beschwerde über einen Ihrer Mitarbeiter werden. Wir möchten ganz allgemein auf die Problematik im Umgang mit Kunden, sowohl durch Sie als Publisher als auch von Seiten des Entwicklerteams, hinweisen. In der Hoffnung, diesmal mehr zu erreichen, schicken wir Ihnen nun einiges an gesammelten Informationen in schriftlicher Form; natürlich ist auch alles auf der beigefügten CD enthalten.

Ich werde Ihnen nichts Neues erzählen, wenn ich darauf hinweise, dass in "Call of Duty 2" **kein** Anti-Cheat-Tool eingebaut worden ist und somit unfairen Spielern, die Cheats und Hacks einsetzen, Tür und Tor weit geöffnet worden ist. Wie leicht es ist, sich entsprechende „Tools“ aus dem Internet zu beschaffen, werde ich Ihnen ebenfalls nicht aufzeigen müssen.

Spieler, die jeden Anstand vermissen lassen und andere Spieler beleidigen oder gar mit rechtsradikalen Parolen auf den Servern auftreten, kann man bisher nur über die integrierte „ban.txt“ dauerhaft von einem Server fernhalten. Dies wird über eine sechsstellige GUID ermöglicht. Damit diese Methode zuverlässig eingesetzt werden kann, sollte die entsprechende GUID eindeutig vergeben sein. Beim Verbinden zu einem Server, der beim Masterserver registriert ist, sollte der Key abgeglichen werden, die GUID identifiziert und an den Server übermittelt werden, vom Administrator eingesehen und für eventuelle Maßnahmen genutzt werden können.

Dieses System funktioniert jedoch leider nicht – immer häufiger haben Spieler entweder die GUID 0 (was das Bannen unmöglich macht) oder aber die GUIDs werden mehrfach vergeben. Das bedeutet, dass es passieren kann, dass auch „unschuldige“ Spieler gebannt werden. (Dieses Problem tritt bei gut besuchten Servern mit Stammspielern leider sehr häufig auf.) Anbei finden sie eine Auswertung mit einigen unserer Stammspieler und näheren Angaben zu den entsprechenden Systemen und Anschlussarten. Wir hoffen, dass diese zur Fehlerbehebung beitragen kann. Weitere Informationen hierzu können Sie der Anlage 5 und Anlage 6 entnehmen, außerdem finden Sie folgende Themen dazu bei uns im Forum:

- [An die Zocker auf dem \[OL\]-CoD2-Server!](#)
- [1. Auswertung GUIDs in der Log-Datei \[OL\]-CoD2-Server](#)
- [2. Auswertung GUIDs in der Log-Datei \[OL\]-CoD2-Server](#)
- [Ban-Liste!!! Doppelte GUIDs!!! Danke IW!!!](#)
- [An die ADMINS hier: Ban-Liste für CoD2-Server](#)

Auf der CD sind sowohl die ausgewerteten Log-Dateien (awe3b5_mp_alt.log und awe3b5_mp_neu.log) als auch die Daten der User enthalten, die uns freundlicherweise zur Verfügung gestellt wurden und deren Veröffentlichung uns genehmigt wurde bzw. die im Forum veröffentlicht wurden.

Ihr Mitarbeiter hat uns bereits darauf hingewiesen, dass dieses Problem wohl nur von Entwicklerseite aus mit einem Patch gelöst werden kann (siehe Anlage 2 – Mail 2). Allerdings tritt dieses Problem nicht nur auf unserem "Call of Duty 2"-Server auf, sondern auch auf anderen Servern der Community. Viele Administratoren haben uns diese Problematik inzwischen bestätigt und uns einige ihrer gesammelten Daten zum Vergleich und zur Einsicht überlassen.

Aufgefallen ist uns dieses Problem erstmals, als ein Mitglied unseres Teams als "gebannt" ausgewiesen wurde – seine GUID wurde einem Spieler zugewiesen, den wir wegen seines beleidigenden Verhaltens von unserem Server gebannt hatten. Allerdings zieht dieser Vorfall weitere Kreise: In unserem Forum haben wir in Kooperation mit anderen Server-Administratoren eine Bann-Liste erstellt, indem wir die GUIDs und Namen solcher Spieler sammeln. Alle Administratoren die teilnehmen verwenden diese Liste, um ihre Server zu schützen. Das bedeutet, dass unser Team-Mitglied auf keinem der Server, die diese Bann-Liste einsetzen, mitspielen kann.

Weitere Informationen dazu finden Sie in diesem Thema bei uns im Forum:

[An die ADMINS hier: Ban-Liste für CoD2-Server](#)

Zusätzlich kommt es von verschiedenen Seiten zu Anfeindungen gegen diesen Spieler, gegen weitere Mitglieder unseres Teams, unbeteiligte Spieler auf unserem Server, so wie gegen unsere Forum-Benutzer. Es wird uns sogar unterstellt, wir hätten diese Auswertungen nur gefälscht, um eines unserer eigenen Team-Mitglieder zu schützen.

Ich habe sogar 2 Versionen (!!!) von "Call of Duty 2" erworben. Zuerst die US-Version, die ich mir für teures Geld habe importieren lassen, um sie am ersten Tag des US-Releases vorliegen zu haben und um für den Run auf unsere Seite zum Start des Deutschland-Releases eine Woche später gewappnet zu sein. Später auch noch die deutsche Version, für die ich ebenfalls den nicht gerade günstigen Ladenpreis bezahlt habe. Mit einem Austausch seines CD-Keys wäre es ein Leichtes gewesen, einen solchen Fall ganz einfach unter den Teppich zu kehren, anstatt sich freiwillig solchen Anfeindungen auszusetzen und sich die Arbeit anzutun, die Log-Dateien unseres Servers so genau unter die Lupe zu nehmen.

Mittlerweile kann ich mich als Server-Administrator immer weniger auf das GUID-System verlassen. Wenn ich die Log-Datei prüfe, um solche beleidigend und rassistisch auftretenden Spieler zu suchen und anschliessend zu bannen, finde ich immer mehr mehrfach vergebene GUIDs. Immer häufiger laufe ich Gefahr, damit auch unschuldige Spieler (teilweise wie bereits erwähnt Stammspieler) von unserem Server auszuschließen.

Wir hatten in unserer letzten Mail darum gebeten, dass die Community, die sich um die "Call of Duty"-Reihe zusammen gefunden hat, endlich mehr wahrgenommen und Ihre Informations-Politik geändert wird (siehe Anlage 2 – Mail 3).

Es wäre schön, eine offizielle Bestätigung zu erhalten, dass der von uns genannte Fehler existiert und

wahrgenommen wird - aber das ist mehr eine persönliche Bitte, da wir uns über bestimmte persönliche Anfeindungen nach der ganzen Freizeit und Arbeit, die wir tagtäglich für den Support Ihrer Produkte investiert haben, ziemlich geärgert haben...

Dass an einem Patch gearbeitet wird, ist uns bekannt, allerdings ist die Informations-Politik sowohl des Entwicklerteams als auch von Ihrer Seite her hierzu mehr als dürftig. Selbst nachdem eine weltweite Boykott-Maßnahme (CCA, siehe entsprechende Artikel in der Anlage 4, A7, A8, A9, A13, A14) durchgeführt wurde, hat sich daran nichts geändert. Warum nicht bereits vor dem Release eine Integration eines Anti-Cheat-Tools vorgenommen wurde, können wir uns bis heute höchstens mit wirtschaftlichen Entscheidungen erklären. Leider war dies aber weder vorausschauend noch kundenfreundlich. Dass nun also auch das PunkBuster-System zum Einsatz kommen soll, haben wir bereits im Dezember durch Evenbalance.com erfahren, seitdem hört man höchstens durch Gerüchte etwas zum Patch und seinem Erscheinungsdatum. Viele Spieler haben "Call of Duty 2" aufgrund dessen den Rücken gekehrt – dies können Sie in den verschiedensten Kommentaren zu News und in hunderten Forenbeiträgen nachlesen. Damit meine ich in diesem Augenblick nur die deutsche Community, die weltweite Enttäuschung ist um einiges höher, als hier geschildert (siehe entsprechende Artikel in der Anlage 4).

Leider bekommt man trotz des Versuchs der Kontaktaufnahme zum Entwicklerteam keine Antwort. Auch im angeblich offiziellen Forum von Infinity Ward - IWNations.com - gibt es nur wenige bis gar keine Reaktionen von Seiten der Entwickler. Und das, obwohl bereits zum Release von "Call of Duty 2" in vielerlei Hinsicht und in freundlichem Ton um Hilfe gebeten worden ist. Leider ist bis heute keine ausführliche Server-Dokumentation erschienen – hier tauschen die Server-Administratoren der Community untereinander die Informationen aus, die sie durch „tüfteln“ herausgefunden haben. Es ist uns unverständlich, warum Fehler, die bereits bei den ersten beiden Teilen gemacht und durch Patches ausgebessert wurden, in der Fortsetzung erneut vorkommen. Die Feineinstellung der Server wurde beschnitten, die Download-Umleitung wird wohl ebenfalls erst wieder mit einem Patch folgen, ebenso wie eine serverseitige Unterstützung von MODs.

Clientseitige Einstellungen, mit denen es möglich ist, sich unfaire Vorteile zu verschaffen (z. B. die Möglichkeit OHNE schwerwiegende Eingriffe Modelle farbiger hervorzuheben), sind von administrativer Seite her nicht abblockbar. Auch die „abgeschaltete“ Konsole lässt sich ohne großen Aufwand auf der Clientseite aktivieren. Es war in der Anfangswerbung von einer „neuen Grafik-Engine“ die Rede, die mittlerweile wie eine „aufgebohrte“ QIII-Engine wirkt.

Wenn man sich mit Moddern unterhält, so gewinnt man den Eindruck, dass "Call of Duty 2" für die Konsole entworfen und nur für den PC portiert wurde...

Anfang des Jahres wurde eine Pressemeldung herausgegeben, in der u. a. erwähnt wurde, das "Call of Duty 2" das zweiterfolgreichste PC-Spiel in den USA war (siehe Artikel in der Anlage 4, A17, außerdem auch A1). Der Erfolg für Ihr Unternehmen dürfte in Deutschland auch nicht ausgeblieben sein. An dieser Stelle möchte ich noch einmal auf die vielen Foren der "Call of Duty"-Community verweisen: viele Spieler haben sich "Call of Duty 2" nur wegen des erfolgreichen ersten Teils, des ebenfalls erfolgreichen Addons "Call of Duty: United Offensive", oder wegen des Multi-Player-Parts angeschafft. Viele Internet-Seiten haben mit ihrer Arbeit dazu beigetragen, dass sowohl "Call of Duty", "Call of Duty: United Offensive" (Gray Matter Studios), als auch "Call of Duty 2" ein Erfolg für das Entwicklerteam von Infinity Ward und auch für Activision wird. Viele Clans und Spieler haben seitdem sehr viel Zeit mit ihren Produkten verbracht, Freundschaften geschlossen, neue Mitspieler hinzugewonnen, eine Menge Freizeit, Arbeit und auch Geld investiert – all diese Menschen sind Ihre Kunden – Kunden, die auch in Zukunft mit zum Erfolg Ihrer Produkte beitragen werden.

Viele dieser Kunden sind sehr enttäuscht, dass sie einfach ignoriert werden - vom Entwicklerteam selbst, aber auch von Activision. Es gibt eine Community, die informiert werden möchte und die sich eine bessere Unterstützung wünscht (siehe entsprechende Artikel Anlage 4 und die entsprechenden Kommentare zu den News-Einträgen, die Sie online abrufen können).

Grant Collier, meines Wissens nach Präsident von Infinity Ward, hat vor einiger Zeit in einem Interview verkündet, es gäbe keine Modding-Community, obwohl man sich solche Mühe gegeben habe, das Modding leicht realisierbar zu gestalten (entsprechender Auszug siehe Anlage 4, A5 und A6). Diese Aussage zeigt meines Erachtens nach, wie wenig er und sein Team darüber informiert sind, was sich in der Community wirklich tut, dass es sie vielleicht auch gar nicht wirklich interessiert.

Unsere eigene Seite bietet eine recht umfangreiche Sammlung zum Thema Modifikationen an, es gibt z. B. eine sehr beliebte Modifikation für "Call of Duty: United Offensive" eines deutschen Entwickler-Teams, den German Front MOD - mittlerweile weltweit bekannt, geliebt und geschätzt. HoB, SWAT, AWE, Breaking50, Revolt, Revolt UO, Merciless, Merciless UO, Total War, Total War UO - um nur einige der größeren Modifikationen zu nennen – sind von Ihren Fans erstellte Projekte, die mit solch einer Aussage einfach vor den Kopf gestoßen wurden (siehe entsprechende Artikel Anlage 4, A5 und A6).

Zählt man den Bereich Mapping hinzu, dann erhöht sich die Zahl der User der angeblich nicht vorhandenen Community – alleine auf unserer Seite gibt es derzeit einen Map-Bestand von ca. 600 Maps zum Download – andere Seiten bieten da noch einiges mehr an.

Auch zum Thema Patch gab es widersprüchliche Aussagen in Form von Interviews, Mitteilungen und einem Foren-Post im IW-Nations-Forum. „Wir bemühen uns störungsfreie Spiele zu entwickeln. Wir möchten, dass Spieler die bestmöglichen Spiele bekommen und wir prüfen weitgehend auf alle Fehler im Spiel. Wenn bedeutende Fehler entstehen, dann werden wir die Fehler beheben, aber für ein Patch gibt es zur Zeit keine Pläne.“, „Fehlender Support aufgrund von Entwickler-Urlaub“ und ein Forum-Eintrag bei IW-Nations, in dem es hieß, man solle Bugs melden, es würde an „einem Fix und einer eigenen Anti-Cheat-Lösung gearbeitet“ sind da nur Beispiele. Leider wirkt das Alles im Zusammenhang so, als würde versucht, die Community (und somit Kunden, die bereits Produkte von Ihnen erworben haben und das vielleicht ja auch zukünftig tun würden) still zu halten und zu trösten. Genaueres lesen Sie bitte auszugsweise in der beigegefügt Anlage 4, A3, A4, A10, A11, A12, A16.

Wir möchten Sie daher erneut, diesmal schriftlich bitten, sich mehr um Ihre Kunden und deren Wünsche zu kümmern. Überdenken Sie bitte Ihre eigene Informations-Politik - wir wollen nicht nur Werbung! Bitte setzen Sie sich für uns mit Infinity Ward in Verbindung und bitten Sie sie für uns, ihre Haltung und Ihre Politik gegenüber Ihren Fans und Kunden zu ändern. Bitte informieren Sie uns, wie es mit der Arbeit am Patch im Moment aussieht und wie es für zukünftige Patches geplant ist, welche Reaktionen es vom Entwicklerteam gibt und wie es in Bezug auf die Kundenbehandlung und den Kundenkontakt weiter gehen soll. Wir wissen, dass Infinity Ward einen „Community Relations Manager“ (Robert Bowling – ist der nicht Präsident einer PR-Firma? (<http://www.pr.com/company-profile/contact-info/2795>)) eingestellt hat - an der Situation hat sich allerdings nichts geändert!

Wir würden uns freuen, wenn es für die deutsche Community einen Ansprechpartner gäbe, der

verlässliche Informationen von den Entwicklern erhalten und an uns weitergeben könnte. Einen Ansprechpartner, an den man sich bei Fragen wenden kann, der sich mit den amerikanischen Kollegen austauscht und von dem man auch eine Antwort auf eine E-Mail erhält.

Vielleicht wäre ja ein Entwickler-Tagebuch eine von vielen Ideen, die mal überdacht werden könnte. Ihre Fans und Kunden möchten als solche wahrgenommen und beachtet werden.

In der Hoffnung, Sie auf diesem Wege zu erreichen, schicken wir den kompletten Schriftverkehr mit der herkömmlichen guten, alten Post und legen auch einen frankierten Briefumschlag bei, damit nicht am Ende die Portokosten unsere Bitte zum Scheitern verurteilen.

Der gesamte hier vorliegende Schriftverkehr inklusive aller Anlagen wird von uns über <http://www.opferlamm-clan.de> und das Forum veröffentlicht werden und an die Community-Seiten weitergegeben werden.

Welche Seiten wir im ersten Schritt über diese Aktion informieren, entnehmen sie bitte der Anlage 7. Eine Auflistung über die Anlagen entnehmen sie bitte der nachfolgenden Seite.

Für Ihre Zeit und Mühe danken wir Ihnen auch im Namen der Community im voraus.

Unterschrift [OL]YODA

Im Namen des [OL]-Teams

Administratoren:

T K aka [OL]YODA

R S aka [OL]Nighthawk

M D aka [OL]SNOOPY

[OL]-Team:

J M aka [OL]Ally

M K aka [OL]MIK

T S aka [OL]Dr. Long

G W aka [OL]Dengar

H S aka [OL]TAZ (inaktiv)

N F aka [OL]Witchy (inaktiv)

A N aka [OL]Anakin (inaktiv)