

27.09.2008

Support-Ticket-System für die OFM-Community

Das Entwicklerteam des OnlineFussballManager legte von Anfang an großen Wert auf die Pflege seiner Community sowie auf die Unterstützung innerhalb des Spiels, denn nur so wird Langzeitmotivation, Sportlichkeit im Spiel und der langfristige Erfolg eines hochwertigen Browsergames gewährleistet.

Das hat sich auch trotz stark gestiegener Userzahlen nicht geändert – ganz im Gegenteil: Den Usern steht bei Fragen und Problemen nicht nur ein riesiges Forum inklusive einer Vielzahl von hilfsbereiten Moderatoren und Usern zu Verfügung, sondern zusätzlich ein direkt ins Spiel integriertes Support-Ticket-System, mit dessen Hilfe jeder OFM-Manager sich bei Bedarf direkt und unkompliziert an das OFM-Team wenden kann.

Mit der Integration dieses Moduls zeigen die Entwickler wie wichtig Ihnen der Kontakt zur Community ist, und unterstreichen dass Sie allen mittlerweile rund 100.000 Spielern beim OFM bestmöglichen Support bieten möchten.

Das Support-Ticket-System – kurz „STS“ – wurde eigens für den OnlineFussballManager entwickelt und an die individuellen Bedürfnisse der OFM-User angepasst. Das STS vereinfacht und zentralisiert die Kommunikation zwischen den Managern und dem OFM-Team, insbesondere bei den täglichen Supportaufgaben sowie im Aufgabenbereich der Cheathunter.

„Ein Browsergame kann doch letztendlich nur dann langfristig erfolgreich sein, wenn die Stimmung innerhalb der Community gut ist“, so Frank Lukaschewski, einer der Geschäftsführer der OnlineFussballManager GmbH. „Und das geschieht nicht automatisch, da stehen auch die Betreiber in der Verantwortung. Es soll ja allen Mitspielern täglich großen Spaß bereiten beim OFM ihr Team zu managen, Community-Features und –Support spielen dabei eine ganz zentrale Rolle“, so Frank Lukaschewski weiter.

Um dieser Herausforderung weiterhin gerecht zu werden haben die Betreiber des OFM entschieden das Support-Ticket-System zu entwickeln, und unterstreichen damit auch Ihre führende Position im Bereich der Browsergames.