

GAME COMMUNITY MANAGER

Кирил Курчев

За да дефинираме какво точно е Game Community Management, първо трябва да разберем какво точно е Game Community (общество на играта). Това е една организирана група от геймъри, обединени от интереса и любовта си към една игра или поредица от такива. Размерът на тези общества варира от шепя хора до милиони потребители от всички краища на планетата. Ролята на Game Community Manager-ите (GCM) се характеризират с множество разнообразни и непрекъснато вариращи отговорности, които обединяват елементи от PR-а, управлението на социални медии и събития, маркетинга, обслужването на клиенти, копирайтинга и анализа на данни.



ДАНИИЛ ДАНОВ,
*Game Community Manager,
Gameloft Sofia*

ДАНАИЛ ДАНОВ е Game Community Manager в Gameloft Sofia от 2019 г. Има бакалавърска степен по масови комуникации и връзки с обществеността от Нов български университет (НБУ). Професионалната му кариера в сферата на маркетинг и PR започва през 2012 г. в бутиковата PR и BTL агенция BTL Refresh като PR Executive за високобюджетни телевизионни продукции като риалити форматите Big Brother, „Къртицата“ и сериала „Дървото на живота“. През 2014 г. Става PR Manager в софийския клон една от най-големите рекламни агенции на Балканите - New Moment New Ideas, където работи с големи корпоративни клиенти като „Каменица“ АД, „ЕКО България“ ЕОД, „Игелал Стандарт - Вигума“ и др.

Моята професия

Най-общо казано, GCM-те са мостът между разработчиците на играта и обществото, което се събира и расте около нея. Работата ми е да се грижа за „здравословните“ му поддръжка и растеж, така както един добър пастир се грижи за своето стадо. Представете си един дипломатичен посредник с богат арсенал от умения и инструменти, с помощта на които „гаси пожари“ по време на кризисни ситуации, събира, анализира и предава информация от играчите към разработчиците и обратно. Както и не на последно място, изгражда социалния имидж на играта чрез личния си пример и поведение.

Като GCM аз се славя с авторитета на разработчик сред геймърите, но в същото време се старая те да ме чувстват като един от тях - човек, който разбира техните нужди и желания и е готов да се бори за тях с всички сили. В този смисъл е изключително важно всеки на тази позиция да заслужи и оправдае доверието на играчите, защото в противен случай ще изгуби авторитета си и мисията му ще бъде обречена на провал.

Тъй като говорим за игри, поведението на потребителите, дори на по-възрастните сред тях, често наподобява поведението на малки деца. Това принуждава GCM-те да влязат в ролята на строги, но справедливи „родители“ и чрез личния си пример и професионална комуникация да наложат ясни правила за всички в „семейството“ на дадено заглавие.

Аз имам привилегията и удоволствието да съм част от екипа на March of Empires - един от най-популярните и успешни продукти в портфолиото на Gameloft. Играта е на пазара от вече близо 7 години и много се гордеем с факта, че в обществото ни има много потребители, които са с нас още от официал-

ния ѝ старт през лятото на 2015 г. Това говори много за разработването ѝ, както и за успеха на нейния Game Community Management. За да придобиете по-ясна представа за мащаба, нека кажем просто, че играта е свалена над 50 млн. пъти, а активното ѝ общество в социалните мрежи и периферните ни канали надвишава няколкостотин хиляди. В целостта си те са като един ненаситен и неудържим звяр, който винаги е гладен за забавления, информация и комуникация. Все едно да си отглеждаш мечка - знаеш, че тя те слуша, уважава и обича, но винаги внимаваш да я държиш нахранена и да не я ядосваш, защото може да те изяде на една хапка.

Моето образование и умения

Завършил съм средно образование в езиковата гимназия в родния ми град Плевен и имам бакалавърска степен по масови комуникации и връзки с обществеността от НБУ. Говоря английски и немски език. Учих и една година в САЩ в Brunswick High School, където трябваше да съм в 10 клас, но след приравнителни изпити се разбра, че съм доста по-напред с материала, особено по математика, и повечето ми класове бяха подготвителни за колеж.

С изключение на езиците от практическа гледна точка не научих много неща в училище и в университета. Най-ползните умения, които развих там, са критично, логично и аналитично мислене и да върша навреме нещата, които са ми неприятни. Като се замисля, това хич не е малко. Освен това още от малък най-добре усвоявам знания и умения, когато сам ги потърся и открия.

Като конкретни умения бих посочил, че съм професионалист в комуникациите с над 10 години опит в сферата на маркетинга и връзките с обществеността. Умея да боравя

отлично с всички инструменти на съвременните социални мрежи. Пиша доста и обичам да си мисля, че съм доста добър в писането. До голяма степен мога да кажа, че съм професионален геймър с над 20 хил. часа стаж в множество игри, повечето от които вече дори не помня.

Моят път готуик

Моят път дотук сякаш сам се постла пред мен. От дете изобщо не обичам да си правя дългосрочни планове. Може би е резултат от свръхдинамичната среда, в която живеем, или просто съм си такъв, но каквато и да е причината, винаги съм се стремил да се съсредоточавам само върху настоящето. Вярвам, че ако даваш всичко от себе си и правиш нещата така, че после да се гордееш с тях, все някой ще забележи и всичко ще се подреди само. Точно така и стана. Първата ми работа в VTL Refresh ми я предложи като стаж проф. д-р Деси Бошнакова от НБУ. Идея си няхах в какво ми предстои да се забъркам, но си казах сагре diem („цени мига“ - бел. ред.) и приех, без дори да се замисля. След близо две години вече се бях доказал и от нищото ми предложиха позиция в New Moment като главен PR Manager на най-големия футболен турнир за аматьори в България „Каменица фен купа“. Пак приех, без да се замислям, и преди края на първата ми година вече бях назначен да обслужвам още няколко големи корпоративни клиента. Пет години по-късно в един мрачен януарски ден приятелката ми ми изпрати линк към обявата на Gameloft, че си търсят Game Community Manager. Беше ми написала: „Чета я тази обява и имам чувството, че говорят точно за теб. Хем PR и копирайтър им трябва, хем да играе на игри. Защо не пуснеш едно CV?“ И така... пуснах. Около месец по-

Най-сладката част от работата ми е, когато видя, че играчите харесват и оценяват нещо, което съм направил за тях.

късно, след една практическа задача и 4 кръга от интервюта, прекрачих прага на Gameloft. Оттогава се чувствам точно на мястото си. В България няма друга такава фирма и дори не мога да си представя да работя на друго място.

Моите задачи и отговорности

Задълженията ми включват разнообразна палитра от дейности. Сред тях са събиране и филтриране на обратната връзка от играчите, както и предаване на съобщения от разработчиците към потребителите. Освен това GCM-ът отговаря за изграждане и поддръжка на социалния имидж на играта. Той организира и изпълнява различни събития, най-вече в дигитална среда, свързани с даденото заглавие, които ангажират съответната аудитория. Добавяме традиционното планиране и провеждане на мултиканални комуникационни кампании, към които почти винаги включват създаване и разпространение на съдържание в социалните мрежи. Накрая идват анализите на резултатите в различните канали и профилиране на аудиторията, които се предават под формата на отчети и доклади към екипа от разработчици. GCM-ът активно участва в

ежедневни срещи с разнообразна тематика, включваща почти всички аспекти от разработката на играта и много др.

Моите предизвикателства

Най-големите предизвикателства, с които се сблъсквам всеки ден, са управлението на собственото ми време и нуждата да приоритизирам и превключвам от един проблем на друг като ключ на лампа. Освен това да си Game Community Manager може да се сравни и с това да си шоумен и да си постоянно на сцената. Публиката не я интересува дали си болен, спи ти се, депресиран си, изнервен, дали имаш задължения, които трябва да се свършат. За тях е важно да си на линия, за да можеш да реагираш на техните въпроси и желания.

Моите удоволствения

Най-сладката част е работата ми е, когато видя, че играчите харесват и оценяват нещо, което съм направил за тях. Сигурно наподобява чувството, което родителите изпитват, когато децата им се гордеят с тях.

Заплатата

Като се вземе под внимание пъстрата палитра от необходими умения, за да си добър Game Community Manager, заплатата е съпоставима с тази на един PR executive в други сектори. Индустрията е много динамична и бързо развиваща се, а заплащането е само малка част от пакета, който включва още допълнително здравно осигуряване, ваучери за покупки, отстъпки в партньорски вериги, възможности за обучения и преквалификация, екипни събития, както и редица други придобивки при различни значими лични поводи: родителство, брак, рождени дни и т.н.

ТЪРСЕНИ УМЕНИЯ

- ✓ Комуникация на професионално ниво във всичките ѝ писмени и вербални форми
- ✓ Опит и познания в сферата на връзките с обществеността
- ✓ Обширни познания за гейм индустрията
- ✓ Анализ на обемна и комплексна информация
- ✓ Познания и умения за работа със социални мрежи и дигитален маркетинг
- ✓ Умения и креативност при създаване на съдържание
- ✓ Много богата обща култура и владееене на чужди езици
- ✓ Хладнокръвие, търпение и адаптивност

Моите планове за кариерно развитие

Следващата спирка по пътя на кариерното ми развитие е позицията на Product Marketing Manager. Вече направих първите стъпки в тази посока и в момента освен Game Community Manager съм и асистент Marketing Manager и усвоявам различните инструменти и тънкости на занаята от колегата, който изпълнява тази длъжност. Нещата се случват доста бързо, защото, както се казва, „пия вода директно от кладенеца“.

Моите източници на информация

Източниците ми на информация са твърде много и твърде разнообразни, за да ги изреждам. Най-точно мога да ги обобща с една дума - интернет. С мейнстрийм медиите се „разведохме“ преди повече от 10 години. Най-често информацията сама ме намира благодарение на социалната мрежа, която съм си изградил онлайн през годините. Следвам в подобни платформи като Facebook, Twitter, Instagram, YouTube, Twitch и други профилите и страниците на множество гейм студиа, на конкретни продукти, на известни личности от бранша, на стриймъри и какво ли още не. Когато черпиш информация от тези канали, е много важно да умееш да филтрираш така наречените fake news и съобщения от „интернет тролове“. За целта се прави кросреференция и проверяваш дали можеш да откриеш една и съща информация от поне три достоверни източника.

Какво се промени в работата ви след началото на пандемията?

Основната промяна беше въвеждането на така наречения home office. Вследствие от това всички работни срещи започнаха да се провеждат онлайн или се превърнаха в обикнове-

ни имейли. Честно казано, за мен работата от къщи е истински рай. Още от тийнейджър съм свикнал да общувам с хората онлайн и дори предпочитам тази форма на комуникация. Освен това съвременните технологии предлагат отлични условия за онлайн комуникация с добро качество на звука и конферентни видеовръзки. Друго голямо преимущество е, че си спестяваш много време от пътуването до офиса и обратно, което ти осигурява повече време за почивка. И не на последно място, работата от къщи ме прави по-продуктивен, защото ми осигурява тиха, изолирана и изцяло контролирана от мен работна среда. В нашия офис работят около 200 души и ако си общителен като мен, това може да се окаже доста разсейващо. Знам, че за много хора този режим е доста неприятен, но аз определено не съм от тях.