

D.Vogel

Von: D.Vogel <d_vogel@gmx.at>
Gesendet: Samstag, 12. Januar 2013 12:33
An: 'customersupport.at-de@eu.sony.com'
Betreff: AW: RE: Sony Support E-mail | AW: Sony Support Email 7784991 [case:7784991][email:279894322]

Sehr geehrtes Support Team!

Leider hat sich meine Vorahnung, über die schlechte Supportqualität abermals bestätigt.

Ich möchte Ihnen auf diesem Weg zuletzt noch mitteilen, dass ich den kompletten Schriftverkehr über diese Supportanfrage in diversesten Foren und Plattformen veröffentlichen werde und dieses Mail an eine kompetentere Abteilung des Sony Konzerns senden werde.

Ebenfalls werde ich bei diversen Produktbewertungen genau auf diese Schwachstelle an dem Produkt hinweisen.

Es ist mir ein persönliches Anliegen, andere Kunde darüber zu informieren wie man mit Problemen umgeht.

Mit freundlichen Grüßen

D. Vogel

Von: customersupport.at-de@eu.sony.com [mailto:customersupport.at-de@eu.sony.com]
Gesendet: Freitag, 11. Januar 2013 15:05
An: d_vogel@gmx.at
Betreff: RE: RE: Sony Support E-mail | AW: Sony Support Email 7784991 [case:7784991][email:279894322]

Sehr geehrter Herr Vogel,

vielen Dank, dass Sie sich erneut an den Sony Support gewendet haben.

Bitte beachten Sie, dass eine Unterstützung des RGB-Profil 4:4:4 keine zugesicherte Eigenschaft Ihres Sony Bravia ist.

Ob hier in Zukunft daher eine Änderung durch ein Firmware-Update geschehen wird, können wir derzeit nicht zusichern.

Einem Austausch des Gerätes können wir derzeit daher nicht entsprechen.

Sollten Sie weitere Hilfe benötigen, können Sie auf diese E-Mail antworten oder uns unter folgenden Nummern kontaktieren.

Mit freundlichen Grüßen

i.A. Rainer Duering

Customer Information Center

Sony Europe Limited

Austria Branch
Europlaza/Gebäude F
Wienerbergstrasse 41
A-1120 Wien
Phone +431206091786

Sony Europe Limited Zweigniederlassung Austria

Sitz: Wien, eingetragen unter FN 352519k im Firmenbuch des Handelsgerichts Wien

Sony Europe Limited, Sitz: Weybridge, Großbritannien, Companies House Cardiff Nr.: 2422874

From: d_vogel@gmx.at

To: customersupport.at-de@eu.sony.com

Cc:

Sent: 10/01/2013 19:01:24

Subject: AW: RE: Sony Support E-mail | Sony Support Email 7784991 [case:7784991][email:279533599]

Sehr geehrtes Sony Support Team!

Danke erstmals für die etwas oberflächliche und leider auch falschen Antwort zu meiner Anfrage!
Wenn Sie mein Email genau gelesen hätten, wäre Ihnen sicher aufgefallen, dass ich bereits mehrere Sony TV Geräte besitze und es bei **keinem** der „älteren“ Geräte Probleme mit der Wiedergabe von bearbeiteten Bildern per USB oder Netzwerk gibt.

Es kann durchaus sein, dass die Bilder nach abspeichern mit anderen Programmen wiedergegeben werden können. Die von Ihnen angegebene Methode ist in den Foren bereits bestens bekannt und kann nur als sehr stümperhaft bezeichnet werden. Photoshop ist ein durchaus professionelle Bildbearbeitungsprogramm. Auf Anfrage bei Adobe ob es die Möglichkeit gäbe, die Komprimierungseinstellungen auf das vorgeschlagene Format anzupassen, wurde mir versichert, dass dieses nicht möglich ist! Lediglich die Qualitätsstufe für die Ausgabe der JPG Daten ist anzupassen!

Ich ersuche abermals sich dem Thema anzunehmen und eine praxisgerechte Lösung anzubieten. Diese kann nur das **beheben des Softwarefehlers** oder ein Austausch auf eine gleichwertiges Produkt bedeuten.

Warum mir diese Funktion so wichtig ist, möchte ich Ihnen in einem kleinen Beispiel beschreiben.

Ich bin Fotograf und es gehört zu meinen Aufgaben Bilder zu bearbeiten und zu präsentieren. Bei jedem Bild welches mit der SLR Kamera aufgenommen wird, werden zumindest die Objektivkorrekturdaten übertragen. von Beleuchtungskorrekturen und Effekten rede ich hier noch gar nicht! Das Bildarchiv umfasst eine Sammlung von ca. 10 TB Bildmaterial! Wenn ich jedes Bild bearbeiten muss, damit dieses auf dem **neuersten Fernsehgerät** präsentiert werden kann, bedeutet das nicht nur sehr viel Zeit sondern auch Speicherplatz für nichts und wieder nichts!

Ich habe die Wiedergabe bei allen anderen 4 Sony Geräten (KDL-37W5500, KDL.32W5500, KDL-32EX715, KDL-22BX200/W) die ich gerade hier habe getestet und es funktioniert einwandfrei! Beim **KDL-46HX755** funktioniert es nicht und beim **KDL-40EX729** vermutlich auch nicht. Diese beiden habe die neue Menüstruktur. (Beim 40EX729 kann ich es aber derzeit nicht überprüfen!) Ebenfalls habe ich bearbeitete Bilder auf einen USB Stick gespeichert und bin damit zu einem Elektronfachgeschäft gegangen um diese Verhalten bei anderen Herstellern zu überprüfen. Der nette Verkäufer hat mit mir gemeinsam bei verschiedensten Herstellern (LG, Samsung, Philips) die Bilder ohne Probleme wiedergeben können. Bei einem neuen Sony Gerät funktionierte es allerdings ebenfalls nicht! Das erstaunte sogar den durchaus kompetenten Verkäufer. Mehr als nur Kopfschütteln und Unverständnis für diese Situation konnte er auch nicht zur Lösung beitragen.

Ich ersuche Sie daher nochmals, dass diese Supportanfrage mit etwas mehr Fachkompetenz bearbeitet wird und hoffe auf eine positive Rückmeldung.

Mit freundlichen Grüßen

Mit freundlichen Grüßen

D. Vogel

Von: customersupport.at-de@eu.sony.com [<mailto:customersupport.at-de@eu.sony.com>]

Gesendet: Mittwoch, 9. Januar 2013 16:31

An: d_vogel@gmx.at

Betreff: RE: RE: Sony Support E-mail | Sony Support Email 7784991 [case:7784991][email:279533599]

Sehr geehrter Herr Vogel,

vielen Dank für Ihre Anfrage.

Unsere verzögerte Antwort, bedingt durch ein sehr hohes E-Mail-Aufkommen, bitten wir zu entschuldigen.

Es können auf unseren Fernsehern keine Fotos dargestellt werden, die mit der Software Photoshop bearbeitet wurden.

Bitte beachten Sie folgende Voraussetzungen der JPEG Dateien:

- Meiden Sie in der Fotobearbeitung das RGB Profil 4:4:4
- Speichern Sie die JPEG Dateien mit einem anderen RGB Profil ab z.B. 4:2:2 oder 4:2:0

Bei weiteren Fragen können Sie uns gern kontaktieren.

Mit freundlichen Grüßen

i.A. Matthias Hanser

Ihre Case ID lautet: 7784991

Customer Information Center

Sony Europe Limited

Austria Branch
Europlaza/Gebäude F
Wienerbergstrasse 41
A-1120 Wien
Phone +431206091786

Sony Europe Limited Zweigniederlassung Austria
Sitz: Wien, eingetragen unter FN 352519k im Firmenbuch des Handelsgerichts Wien

Sony Europe Limited, Sitz: Weybridge, Großbritannien, Companies House Cardiff Nr.: 2422874

From: d_vogel@gmx.at

To: customersupport.at-de@eu.sony.com

Cc:

Sent: 30/12/2012 17:22:17

Subject: Sony Support Email 7784991

Das Gerät kann keine Fotos welche mit Photoshop bearbeitet wurden und im JPG Format abgespeichert wurden wiedergeben. Ich habe im Sony Forum gelesen, dass ich nicht der einzige bin der genau dieses Verhalten festgestellt hat. Bisher sind seitens Sony leider keinerlei Anzeichen zu erkennen, dieses Problem mit einem Softwareupdate zu beheben. Die Wiedergabe von JPG Bildern gehört meiner Meinung nach zu den "Grundfunktionen" eines Multimediageräts! Ich besitze bereits 5 DLNA fähige Sony Geräte bei denen die bearbeiteten Bilder problemlos wiedergegeben werden können.

Ich ersuche um Informationen hierzu, ob es in absehbarer Zeit eine Lösung für dieses Problem geben wird. Sollte es keine Softwarelösung geben, möchte ich, dass mir die Firma Sony einen Lösungsvorschlag zur Rückgabe oder den Austausch auf ein qualitativ gleichwertiges Gerät, bei welchem diese Funktion gegeben ist, unterbreitet.
Mit freundlichen Grüßen
D.Vogel