



Projektmanagement · Consulting · Engineering

**Hewlett-Packard GmbH**  
**Geschäftsleitung**  
**Grubenstr. 11**  
**3322 Urtenen-Schönbühl**

I/Zeichen

U/Zeichen

Affoltern a.A., 8. Februar 2012

Sehr geehrte Damen und Herren

Ich habe ein Problem dem Support gemeldet und bis heute keine klare technische Antwort erhalten. Inzwischen werde ich auch vom Beschwerdemanagement abgewimmelt.

Das Problem:

Plottertreiber für Mac OSX und Postscript-Drucker der Serie Designjet unterstützen Farbprofile nicht, weil diese schlicht falsch programmiert sind.

Zur Farbkalibration wird ein ICC-Profil erstellt, welches dann dem Druckertreiber zugeordnet wird. Für Drucker sind diese Profile im CMYK-Format. Der Treiber von HP akzeptiert aber nur RGB-Profile und das ist schlicht falsch.

Der Laserdrucker von Ricoh funktioniert richtig, das Profil wird auch umgesetzt.

Dass ich einen älteren Plotter habe ist eine Sache. Dass aber auch für die heute erhältlichen Plotter wie z.B. den Z5200 der Treiber nicht richtig funktioniert, ist schon recht seltsam. Der Gipfel ist aber, dass dies vom Support nicht zur Kenntnis genommen werden will. (übrigens sind die Postscript-Treiber sehr ähnlich, lediglich die gerätespezifischen Merkmale ändern)

Mit anderen Worten, ich kaufe einen neuen Plotter und kann dann diese einfache Funktionalität, welche beim MAC OSX schon seit Urzeiten vorhanden ist, nicht nutzen, habe also Falschfarben im Ausdruck!

Ich bitte Sie, intern dafür zu sorgen, dass das Problem endlich erfasst und gelöst wird. Zumindest erwarte ich eine fachlich begründete Stellungnahme, warum HP das nicht fertig bringt!

Beilage:

Mailverkehr mit Support und Beschwerdemanagement

Mit freundlichen Grüssen

Boling AG

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Bolliger".

Peter Bolliger

Von: HPSupport\_GLOBAL@hp.com  
Betreff: CREATE CASE/LOG SUCCESS <CASE:4636394018>  
Datum: 19. Dezember 2011 07:42:15 MEZ  
An: Peter Bolliger <boling@gmx.net>  
Antwort an: HPSupport\_Global <hpsupport\_global@hp.com>

Your case email was accepted.  
CASE\_ID\_NUM: 4636394018

-----  
Please retain this line in all replies: <CASE:4636394018>  
-----

-----Original Message-----

From: boling@gmx.net  
To: hpsupport\_global@hp.com  
Sent: 12/19/2011 6:41:59 AM  
Subject: Fwd: <CASE:4636394018>

Guten Tag,  
ich habe nichts mehr gehört. Wie geht es denn nun weiter?

mit freundlichen Grüßen

Peter Bolliger  
Boling AG  
Moosbachstr. 50a  
8910 Affoltern a.A.

Tel. 044 776 15 90  
Mobile 079 4000 475  
Fax 044 776 15 94

Email [boling@gmx.net](mailto:boling@gmx.net)<<mailto:boling@gmx.net>>  
Homepage [www.boling.ch](http://www.boling.ch)<<http://www.boling.ch>>

Anfang der weitergeleiteten E-Mail:

Von: Peter Bolliger <boling@gmx.net<<mailto:boling@gmx.net>>>  
Betreff: Re: <CASE:4636394018>  
Datum: 5. Dezember 2011 11:26:29 MEZ  
An: HPSupport\_Global@hp.com<[mailto:HPSupport\\_Global@hp.com](mailto:HPSupport_Global@hp.com)>

Guten Tag Frau Stamm,  
irgendwie habe ich das Gefühl, sie haben mein Problem nicht verstanden. Mit den Ausdrucken können Sie das Problem nicht lösen!  
Das Problem liegt nicht am Plotter selbst, sondern an der Druckertreibersoftware!  
Also nochmals:  
MacPro mit OSX Lion 10.7.2, Druckertreiber für Plotter Version 18.4.  
Es ist nicht möglich, ein passendes Farbprofil (ColorSync) auszuwählen. Mit Colormunki erstelltes Profil wird als CMYK abgespeichert. Der Druckertreiber nimmt aber nur RGB-Profile an.  
Ich habe sowohl mit Apple wie auch mit Xrite diverse Korrespondenz geführt. Das Problem liegt weder bei Apple noch bei Xrite.  
Sie müssen nun mit dem Ersteller des Druckertreibers Kontakt aufnehmen und ihm klarmachen, dass er das Problem untersucht und eine Lösung präsentiert.  
Alles andere ist vergeudete Zeit.

mit freundlichen Grüßen

Peter Bolliger  
Boling AG  
Moosbachstr. 50a  
8910 Affoltern a.A.

Tel. 044 776 15 90  
Mobile 079 4000 475  
Fax 044 776 15 94

Email [boling@gmx.net](mailto:boling@gmx.net)<<mailto:boling@gmx.net>>  
Homepage [www.boling.ch](http://www.boling.ch)<<http://www.boling.ch>>

Am 05.12.2011 um 09:51 schrieb HPSupport\_Global:

FR: Gundula\_Stamm

\*\*\*\*\*  
\*\*\* The following is information about a case at Hewlett Packard.  
\*\*\* If you were asked to email an update to the case, please reply to this message.  
\*\*\* !!!PLEASE DO NOT CHANGE ANYTHING ON THE SUBJECT LINE!!!  
\*\*\*  
\*\*\* If your case was logged online through Support Case Manager,  
\*\*\* please access your case and make updates from the following URL if needed.  
\*\*\* - Support Case Manager - Enterprise Edition from IT Resource Center  
\*\*\* <http://www.itrc.hp.com/service/mcmItrc/viewCallReq.do?callID=4636394018>  
\*\*\* - Support Case Manager - Professional Edition from Business Support Center  
\*\*\* <http://www.itrc.hp.com/service/mcmBsc/viewCallReq.do?callID=4636394018>  
\*\*\*\*\*

Sehr geehrter Herr Bolliger,

zur Bearbeitung ihrer Anfrage zu dem Problem mit dem HP Designjet 1055cm Printer benötigen iwr noch folgende Sngaben von ihnen:

Von: CH Crt <crt.ch@hp.com>  
Betreff: Ihre Beschwerde <CASE:4636829955>  
Datum: 7. Februar 2012 15:56:24 MEZ  
An: Peter Bolliger <boling@gmx.net>

1 Anhang, 2 KB

Sehr geehrter Herr Bolliger,

Vielen Dank für Ihre E-Mail.

Wir informieren gerne unseren Kunden über die Produkte und Dienstleistungen, die wir anbieten.

Sollten Sie sich vor dem Kauf informieren lassen wollen, können Sie unsere Vor-Verkaufsabteilung unter der Telefonnummer 0848 88 44 66 erreichen.

Dort können Sie alle notwendigen Informationen, die Sie wünschen, beisammen bekommen.

Ich entschuldige mich nochmals für alle Unannehmlichkeiten, die Sie mit Ihrem Gerät hatten und hoffe Ihnen trotzdem mit diesen Informationen geholfen zu haben.

Ich bedanke mich für Ihr Verständnis im Voraus.

Mit freundlichen Grüßen,



Bogdan Zhablenski  
Beschwerdemanagement DACH  
Technology Services/Client Experience Organisation  
Hewlett-Packard GmbH

mail: AT crt.austria@hp.com, CH crt.ch@hp.com, DE klartext  
phone: AT +43 1 2060 91195, CH + 41 44 511 8348  
fax: AT +43 1 9281076, DE + 49 30 8878 9688, CH +41 58 444 33 23

Deutschland: Hewlett-Packard GmbH . Herrenberger Str. 140 . 71034 Böblingen . [www.hp.com/de](http://www.hp.com/de)  
Geschäftsführer: Volker Smid (Vorsitzender), Jaimi Cyrus, Michael Eberhardt, Thorsten Herrmann, Frank Obermeier,  
Ernst Reichart, Rainer Sterk  
Vorsitzender des Aufsichtsrats: Jörg Menno Harms  
Sitz der Gesellschaft: Böblingen, Amtsgericht Stuttgart HRB 244081 WEEE-Reg.-Nr. DE 30409072

Österreich: Hewlett-Packard GmbH . Wienerbergstraße 41, 1120 Wien . <http://www.hp.com/at>  
Firmenbuchgericht: Handelsgericht Wien; Firmenbuchnummer: FN94241s

Schweiz: Hewlett-Packard GmbH. Grubenstrasse 11, 3322 Urtenen-Schönbühl. <http://www.hp.com/ch>

**P** Please consider the environment before printing this e-mail.

**From:** Peter Bolliger [mailto:boling@gmx.net]  
**Sent:** Tuesday, February 07, 2012 2:37 PM  
**To:** CH Crt  
**Subject:** Re: Ihre Beschwerde <CASE:4636829955>

Guten Tag Herr Zhablenski,

das ist ja eine interessante neue Erkenntnis. Löst bei mir allerdings nur Kopfschütteln aus.

Wenn ich jetzt also gutgläubig einen neuen Plotter von HP kaufe, z.B. den Z5200, dann muss ich feststellen, dass der Treiber fehlerhaft ist und gerade für professionelle Verwendung, wo die Farben einigermaßen stimmen müssen, nicht eingesetzt werden kann. OSX Lion ist seit Monaten auf dem Markt und da empfehlen sie einen Downgrade! Ist ja wohl nicht ihr Ernst!

Schreiben sie das dann auch auf ihrem Prospekt hin?

Oder ein Hinweis auf Ihrer Homepage: Vorsicht, unsere Plotter sind nur eingeschränkt mit Mac nutzbar?!

Aber offenbar interessiert sich bei HP niemand für Druckertreiber, die nicht korrekt funktionieren. Und ob diese erst ab

Deutschland: Hewlett-Packard GmbH . Herrenberger Str. 140 . 71034 Böblingen . [www.hp.com/de](http://www.hp.com/de)  
Geschäftsführer: Volker Smid (Vorsitzender), Jaimi Cyrus, Michael Eberhardt, Thorsten Herrmann, Frank Obermeier,  
Ernst Reichart, Rainer Sterk  
Vorsitzender des Aufsichtsrats: Jörg Menno Harms  
Sitz der Gesellschaft: Böblingen, Amtsgericht Stuttgart HRB 244081 WEEE-Reg.-Nr. DE 30409072

Österreich: Hewlett-Packard GmbH . Wienerbergstraße 41, 1120 Wien . <http://www.hp.com/at>  
Firmenbuchgericht: Handelsgericht Wien; Firmenbuchnummer: FN94241s

Schweiz: Hewlett-Packard GmbH. Grubenstrasse 11, 3322 Urtenen-Schönbühl. <http://www.hp.com/ch>

**P**

Please consider the environment before printing this e-mail.

---

**From:** Peter Bolliger [mailto:boling@gmx.net]  
**Sent:** Monday, February 06, 2012 6:49 PM  
**To:** CH Crt  
**Subject:** Re: Ihre Beschwerde <CASE:4636829955>

Guten Tag Herr Zhablenski,

Ich habe schon sehr Mühe mit der Argumentation.

1. Den Desingjet als Consumer-Produkt zu bezeichnen ist ja wohl falsch bei einem Kaufpreis nahe unter Fr. 20'000.-; Zudem ist das Gerät ein Grossformatplotter, welcher ja nur im professionellen Bereich genutzt wird.
2. Das ein Gerät dieser Klasse 5 Jahre nach dem Verkauf als veraltet taxiert wird, (wie lange wurde den der Plotter von HP verkauft?) ist auch nicht gerade eine gute Reklame.
3. Warum wird auf Ihrer Homepage heute noch ein 2 Jahre Garantieerweiterung für den 1055+ angeboten?
4. Verbrauchsmaterial (Tinte und Druckköpfe) sind nach wie vor im Handel erhältlich.
5. Eine Info von HP, dass das Gerät nicht mehr unterstützt wird, ist bis heute nicht erfolgt.
6. Der Treiber wird nach wie vor mit dem Mac OSX ausgeliefert resp. bei der Installation nachgeladen.
7. Der Treiber für den 1055 ist ein Postscript-Treiber. Diese Treiber sind für viele Geräte sehr ähnlich.
8. **nehmen sie den Treiber für den Z5200, welcher ja noch verkauft wird. Versuchen Sie, diesem ein CMYK-Farbprofil zuzuordnen. Geht nicht!** Und da wären wir ja beim Kernproblem!!!

Ich versuche es nochmals zu erklären, wäre aber froh, wenn endlich mal ein **Fachmann** sich diesem Thema annehmen würde und nicht immer wieder irgendwelche Abteilungen, die nichts davon verstehen!

Voraussetzung: Apple Mac OSX 10.7 (Lion).

Für Drucker werden normalerweise CMYK-Farbprofile erstellt. (Für Bildschirme RGB)

Im Druckdialog kann das erstellte Profil dem Drucker zugeordnet werden. Allerdings erscheinen für diese Treiber nur RGB-Profile!

Auch mit dem Dienstprogramm ColorSync kann ein Profil zugeordnet werden,

Aber sowohl der 1055 wie auch der Z5200-Treiber akzeptieren keine CMYK-Profile.

Wenn ihre Druckertreiber keine CMYK-Profile übernehmen können sonder nur RGB, dann hat sich hier vermutlich jemand einen ganz bösen Fehler geleistet!

Denn der Drucker kann ja gar nicht RGB drucken.

Vielleicht nehmen sie mal mit der Firma XRITE Kontakt auf und lassen sich das Thema erklären?! Sollte aber eigentlich bei HP nicht nötig sein...

Wenn ich nicht bald eine vernünftige Stellungnahme bekomme (und kein Abwimmeln wegen Garantieauslauf!) o.ä), werde ich mich mal in den einschlägigen Foren umhören. Dass dabei HP schlecht wegkommen wird, ist allerdings nicht zu vermeiden!

mit freundlichen Grüssen