



Transkript Ihres Adobe-Chats vom 02.11.20

Adobe's virtueller Assistent (02.11.20 13:26:35 MEZ): Hallo, ich bin Adobe's virtueller Assistent. Bitte teilen Sie mir mit, wie ich Ihnen behilflich sein kann. Ich werde mich bemühen, Sie korrekt zu verstehen und den richtigen Mitarbeiter für Sie zu finden.

Sie (02.11.20 13:27:18 MEZ): Hallo. Warum sind meine Bilder im Develop-Modul von Lightroom Classic unscharf während sie in der gleichen Größe im Library-Modul scharf sind?

Adobe's virtueller Assistent (02.11.20 13:27:21 MEZ): Sie benötigen Hilfe zu Adobe Photoshop, Lightroom oder einem ähnlichen Produkt, richtig?

- Ja
- Nein

Sie (02.11.20 13:27:26 MEZ): Ja

Adobe's virtueller Assistent (02.11.20 13:27:26 MEZ): OK. Sie werden jetzt mit einem Mitarbeiter verbunden, der Ihnen weiterhelfen kann.

** (02.11.20 13:27:26 MEZ): Sie werden so schnell wie möglich mit einem Experten verbunden. **

** (02.11.20 13:27:29 MEZ): Sie sind jetzt mit Roman verbunden. Wir sehen uns eben Ihren Account an. **

Roman (02.11.20 13:32:07 MEZ): Guten Tag Herr Resch, gern helfe ich Ihnen weiter.

Roman (02.11.20 13:32:16 MEZ): Welches Betriebssystem nutzen Sie?

Sie (02.11.20 13:38:50 MEZ): Windows 10, 64-Bit

Roman (02.11.20 13:44:03 MEZ): Welche Lightroom haben Sie installiert?

Sie (02.11.20 13:44:37 MEZ): Die aktuellste Version - alles ist aktuell.

Roman (02.11.20 13:46:35 MEZ): Öffnen Sie sich bitte einmal das folgenden Dokument.

Roman (02.11.20 13:46:41 MEZ): <https://helpx.adobe.com/de/lightroom-classic/kb/optimize-performance-lightroom.html>

Roman (02.11.20 13:47:15 MEZ): Versuchen Sie bitte einmal das folgende.

Roman (02.11.20 13:47:17 MEZ): Löschen Sie den Cache für die Lightroom-Vorschau

Sie (02.11.20 13:50:50 MEZ): Hatte ich schon probiert und hat nicht geholfen.

Sie (02.11.20 13:51:03 MEZ): Hab es eben nochmal gemacht und hilft immer noch nicht.

Roman (02.11.20 13:51:31 MEZ): Haben Sie einmal einen neuen Katalog angelegt und nur einige Bilder importiert?

Sie (02.11.20 13:52:28 MEZ): Nein - aber dahinter sehe ich keine Logik. Das Library-Modul und das Develop-Modul greifen auf die gleiche Bibliothek zu.

Roman (02.11.20 13:52:44 MEZ): Versuchen Sie es bitte einmal

Sie (02.11.20 13:57:52 MEZ): Habe ich gemacht - kein Unterschied.

Roman (02.11.20 14:05:21 MEZ): Wieviele Bilder haben Sie in Ihrem Katalog?

Sie (02.11.20 14:05:28 MEZ): 1

Roman (02.11.20 14:05:56 MEZ): Ok, versuchen Sie bitte einmal folgendes.

Roman (02.11.20 14:06:28 MEZ): - Legen Sie sich ein neues administratives Konto an - Starten Sie den Rechner im vereinfachten Modus - Installieren Sie die Software neu Um einen neuen Benutzer unter Windows 10 anzulegen, gehen Sie bitte wie folgt vor: 1. Drücken Sie die Tastenkombination "Windowstaste + I" und wählen in dem Folgenden Fenster den Punkt "Konten" aus. 2. Klicken anschließend auf den Punkt "Familie & weitere Kontakte". Wählen Sie jetzt den Punkt "Diesem PC eine andere Person hinzufügen" aus. 3. Im nächsten Fenster klicken Sie bitte auf "Ich kenne die Anmeldeinformationen für diese Person nicht" und anschließend auf "Benutzer ohne Microsoft-Konto hinzufügen". 4. Vergeben Sie einen Benutzernamen und ein Kennwort, klicken Sie dann auf "Weiter ". 5. Wählen Sie anschließend den neu angelegten Benutzer aus und klicken auf "Kontotyp ändern". 6. Stellen Sie die Auswahl von "Standardbenutzer" auf "Administrator" um und klicken auf "Ok". Um den Computer im "einfachen Modus " starten zu können, gehen Sie bitte wie folgt vor: 1. Drücken Sie bitte die Tastenkombination " Windowstaste + R", geben im folgenden Eingabefeld "msconfig" ein und drücken Enter. 2. Notieren Sie sich alle nicht ausgewählten Elemente auf der Registerkarte "Dienste".

3. Klicken Sie auf die Registerkarte "Allgemein" und wählen Sie "Benutzerdefinierter Systemstart". 4. Unter der Registerkarte "Dienste" aktivieren Sie "Alle Microsoft-Dienste ausblenden" und klicken auf die Schaltfläche "Alle deaktivieren". 5. Klicken Sie nun auf "Übernehmen" danach auf "Systemstart" und "Task-Manager öffnen". 6. Deaktivieren Sie alle Einträge in "Autostart" 7. Schließen Sie nun bitte den Taskmanager und das Fenster der Systemkonfiguration. Starten Sie Ihren Computer neu. Um die gesamte Adobe Creative Cloud oder einzelne Adobe Apps mit Hilfe des Creative Cloud Cleaner Tool vollständig von Ihrem System zu entfernen, führen Sie bitte die Schritte unter folgendem Link durch: <https://helpx.adobe.com/de/creative-cloud/kb/cc-cleaner-tool-installation-problems.html>

Sie (02.11.20 14:07:24 MEZ): Ist das ein Scherz?

Sie (02.11.20 14:12:43 MEZ): Ich soll mehrere Stunden Zeit opfern - in meiner Arbeitszeit - für ein "probieren Sie das mal"? Es ist immer das gleiche mit dem Adobe-Support. Es werden allgemeine, letztendlich sinnlose Vorschläge gemacht, bis der Benutzer die Geduld verliert und aufgibt, weil es offensichtlich keine Lösung gibt. Ich weiß nicht wie oft ich in den vergangenen Jahren meine Photoshop-Version zurückgesetzt oder neu installiert habe nur weil dem Support nichts besseres eingefallen ist. Geholfen hat es KEIN EINZIGES MAL etwas.

Roman (02.11.20 14:14:17 MEZ): Wir haben leider keine Pauschale Lösung für dieses Problem aus diesen Grund müssen wir im Ausschlussverfahren vorgehen Herr Resch. Ich verstehe das diese Schritte Zeit benötigen.

Sie (02.11.20 14:14:18 MEZ): Dieses Problem mit den unterschiedlichen Schärpen gibt es seit Jahren. Ich hatte inzwischen 3 PCs, 2 Betriebssysteme, 3 oder mehr Grafikkarten und unzählbare Lightroom-Versionen.

Sie (02.11.20 14:15:06 MEZ): Lesen Sie meine letzte Nachricht nochmal und erklären Sie mir das mit dem "Ausschlussverfahren".

Sie (02.11.20 14:15:27 MEZ): Und dieses Problem habe viele Benutzer - nicht bloß ich.

Roman (02.11.20 14:18:24 MEZ): Gern erkläre ich Ihnen diese Drei Schritte.

Roman (02.11.20 14:19:13 MEZ): Der Erste Schritt ist dafür da um zu prüfen ob es sich hier um Berechtigungsprobleme handelt oder Allgemeine Probleme mit Ihrem alten Benutzerprofil.

Roman (02.11.20 14:19:45 MEZ): Der Zweite Schritt dient dazu um festzustellen ob ein Prozess das Problem hervorruft.

Roman (02.11.20 14:21:33 MEZ): Der Dritte Schritt dient dazu um auszuschließen das es ein Problem mit der Installation ist.

Sie (02.11.20 14:22:59 MEZ): Rein aus Interesse - was hat ein Berechtigungsproblem mit unscharfen Bildern im Develop-Modus zu tun?

Roman (02.11.20 14:23:44 MEZ): Wenn zum Beispiel die Cache Dateien nicht richtig geladen bzw gespeichert werden können oder es Probleme mit dem aktuellen Dateipfad gibt.

Sie (02.11.20 14:24:37 MEZ): Sollte es in diesem Fall keine Fehlermeldung geben?

Sie (02.11.20 14:25:06 MEZ): Und benutzt das Library-Modul keinen Cache?

Sie (02.11.20 14:28:13 MEZ): Aber die Cache-Dateien liegen im Local-Bereich des Appdata-Verzeichnisses und auf die habe ich als Administrator natürlich Zugriff. Ich kann dort machen was ich will. Wäre das nicht der Fall. könnte ich den Cache ja auch nicht löschen.

Sie (02.11.20 14:29:26 MEZ): Und sollte ich keinen Zugriff auf den Cache-Order haben und es somit keine Cache-Funktion geben, dann wäre es wohl sinnvoll, das per Warnung oder Fehlermeldung aufzuzeigen.

Roman (02.11.20 14:33:13 MEZ): Bevor wir Ihr Anliegen z.b. in unserer Fachabteilung prüfen lassen können müssen diese Schritte durchgeführt werden Herr Resch.

Sie (02.11.20 14:38:28 MEZ): Und damit haben Sie es geschafft, mich zu vergraulen. Gratuliere. Ich bin erfahren genug um zu wissen, dass diese Schritte keinen Unterschied machen und ich bin nicht bereit diesen "Qualifikationstest" zu machen um einen besseren Support zu erhalten. Sie lesen meine Bemerkungen anscheinend nicht genau durch bzw. ignorieren diese. Wie oben beschrieben, hatte ich ich viele PCs in der Vergangenheit und dieses Problem war immer vorhanden. Auch nachdem ich einen neuen PC gekauft und frisch installiert habe. Da wird die Prozedur einen neuen Benutzer anzulegen und meine Startabläufe etwas zu säubern nichts daran ändern. Entweder Sie sagen mir, welcher Prozess oder welche Prozessgruppe für dieses Problem verantwortlich sein könnte, oder wir kommen hier nicht weiter. Dieses Problem liegt anscheinend außerhalb Ihrer Qualifikation. Copy/Paste reicht hier nicht.

Roman (02.11.20 14:39:30 MEZ): Es tut mir leid, wenn Sie die Schritte nicht durchführen wollen kann ich Ihnen leider nicht weiterhelfen Herr Resch.

Sie (02.11.20 14:40:08 MEZ): Alles klar. Ich nehme an es ist erlaubt diese Kommunikation zu veröffentlichen. Sie hat einen gewissen Unterhaltungswert.

Sie (02.11.20 14:43:29 MEZ): Und damit es gesagt ist. Den Kunden mit zeitaufwendigen und sinnlosen Aufforderungen zu "erpressen", damit er einen besseren Support erhält, ist nicht akzeptabel.

Sie (02.11.20 14:44:16 MEZ): Leiten Sie das alles gerne an Ihren Vorgesetzten weiter. Aber wie ich annehmen kann, hat er schon genug solcher Abläufe in seinem Archiv.

Eine Liste der Support-Telefonnummern finden Sie auf unserer [Kontaktseite](#).

Um Ihre Anfragenchronik zu konsultieren, melden Sie sich bei Ihrem [Adobe-Konto](#) an. Bei Problemen mit der Anmeldung lesen Sie die [häufigen Fragen zu Adobe ID und Abonnements](#).

Folgen Sie Adobe auf [Twitter](#), [Facebook](#) und in den [Adobe-Foren](#).

Adobe, the Adobe logo, Adobe Marketing Cloud, and the Adobe Marketing Cloud logo are either registered trademarks of Adobe in the United States and/or other countries. © 2019. Adobe. All rights reserved. Verwalten Sie Ihre Einstellungen für E-Mail-Abonnements, indem Sie [hier klicken](#).