

Canons Support ist schon frech

Erfasst am : 25. April 2012 11:54 | Erfasst von : Martin

Verknüpfte Kategorie(n): Ärger, Arbeit

Letzthin hatte ich einen neuen Multifunktionsdrucker von Canon auf einem PC zu installieren, genauer das Modell MF8380. Und zwar unter Windows 7 Pro 64 Bit. Kein Problem, auf der Website ist der Treiber ja schnell gefunden. Runtergeladen, gestartet, Privilege Elevation als Domain-Administrator beantwortet und päng: Der Treiber sagt mir doch platt, dass ich nicht die notwendigen Rechte habe.

Tja, was soll ein Domain-Administrator wohl noch benötigen, nur um einen Druckertreiber auf einem Domain-PC zu installieren? Sowas macht mich regelmässig hässig. Da musste ich doch grad den Canon-Support anrufen, wieso denn deren Treiber sich nicht installieren lasse als Domain-Admin. Weiss die gute Frau natürlich auch nicht, aber sie werde es weiterverfolgen - aber erst, nachdem sie mir die Downloadseite ans Herz legte, die ich ja eh kannte. Dass ich ja von dort den Treiber hätte, interessierte sie nicht wirklich. Wie auch immer, sie wolle es weiterleiten. Ich sagte zwar, ich müsste den Drucker *jetzt* installieren.

Nun, die Antwort kam natürlich nicht sofort, sondern eine Woche später, und war eigentlich eine Verarsche: "Laden Sie den Treiber XYZ auf [http.....](http://.....) herunter. Danke für Ihre Support-Anfrage". So in etwa. Hätte ich das Problem nicht selbst gelöst, wäre ich nach einer Woche(!) keinen Schritt weiter!

Weshalb bloss sagte ich der T.... am Telefon, dass ich IT-Kenner genug sei und den Treiber selbstverständlich genau von dort geladen hatte und er dennoch nach mehr Rechten verlangte? Grmbl.

Die Lösung war eigentlich einfach, man musste sich als Lokaler Admin auf dem PC anmelden. Zum Glück hatten meine Vorgänger diese niemals benutzten Account dokumentiert, denn er war abgeschaltet, wie auf allen PCs keine lokalen User aktiviert sind. Ich hatte das Problem also nach ca. 5 Minuten gelöst, allerdings erst, nachdem ich mich aufregte ... und später nochmals über die Antwort des Supports.

Naja, wie sagen sie jeweils in den Action-Filmen: "Ich bin zu alt für diesen Sche****" ;-)