

Client de création de rapports historiques CRS

Problème d'imprimante réseau partagée

Contenu

[Introduction](#)

[Conditions préalables](#)

[Conditions requises](#)

[Composants utilisés](#)

[Conventions](#)

[Problème 1](#)

[Solution](#)

[Problème 2](#)

[Solution](#)

[Informations connexes](#)

[Introduction](#)

Ce document décrit les questions qui peuvent être vues avec des imprimantes partagées de réseau pour le Cisco Unified Contact Center Express Historical Reporting Client.

[Conditions préalables](#)

[Conditions requises](#)

Cisco vous recommande de prendre connaissance des rubriques suivantes :

- Cisco Unified Contact Center Express
- Cisco Unified Contact Center Express Historical Reporting Client

[Composants utilisés](#)

Les informations dans ce document sont basées sur des ces matériel et versions de logiciel.

- Cisco Unified Contact Center Express
- Cisco Unified Contact Center Express Historical Reporting Client

[Conventions](#)

Pour plus d'informations sur les conventions utilisées dans ce document, reportez-vous aux [Conventions relatives aux conseils techniques Cisco](#).

Problème 1

Sur quelques environnements d'imprimante partagée, les options pour l'impression et envoyer d'un rapport planifié à l'imprimante ne fonctionnent pas dans la **visionneuse de rapports de Historical Reporting Client**. L'interface utilisateur (UI) n'affiche le statut d'imprimer l'état, mais rien est imprimée sur l'imprimante. En outre, n'a pas pu commencer le message d'erreur de tâche d'impression apparaît.

Cette question est également documentée dans l>ID de bogue Cisco [CSCta53308](#) (clients [enregistrés](#) seulement).

Solution

Avec le Cisco Unified Contact Center Express 5.0(x) et plus tard, un indicateur dans le **hrcConfig.ini** peut être utilisé pour résoudre ce problème. Terminez-vous ces étapes afin de permettre l'impression à une imprimante partagée de réseau :

1. Du poste de travail qui héberge Historical Reporting Client, ouvrez les **rapports historiques CRS de C:\Program Files\Cisco \ hrcConfig.ini**.
2. Une fois que le **fichier hrConfig.ini** s'ouvre, localisez et placez l'indicateur 'UseSharedMemory=1. **Sauvegardez** et fermez le fichier.**Remarque:** Placez **UseSharedMemory à 1** pour employer le modèle de mémoire partagé et à **0** pour ne pas utiliser le modèle de mémoire partagé (par défaut).
3. Redémarrez le poste de travail.
4. Copie aux imprimantes en réseau de ce poste de travail à tester.

Si vous avez des questions avec des rapports personnalisés d'impression, terminez-vous ces étapes :

1. Du poste de travail qui héberge Historical Reporting Client, naviguez vers des **états historiques de C:\Program Files\Cisco UCCX** et éditez le **fichier hrcConfig.ini** avec n'importe quel éditeur de texte.**Remarque:** Assurez-vous que le programmeur est arrêté et Historical Reporting Client ne s'exécute pas avant que vous apportiez les modifications.
2. Placez le **showUserNameOnReport=1 à showUserNameOnReport=0** afin d'afficher le nom d'utilisateur sur l'état.**Remarque:** Si vous utilisez **showUserNameOnReport=0** vous n'aurez pas le nom de la personne qui a généré les états, en boîte et la coutume. Si vous avez besoin de ces informations sur les états, le contournement est d'ajouter l'étiquette `@$UserName` dans votre rapport personnalisé.
3. Sauvegardez et fermez le fichier.

Problème 2

Avec le Cisco Unified Contact Center Express 8.0, vous ne pouvez pas imprimer à l'imprimante en réseau dans Historical Reporting Client quoique toutes autres tâches d'impression fonctionnent bien. En outre, n'a pas pu commencer le message d'erreur de **tâche d'impression** apparaît.

Solution

Le seul contournement est de sauvegarder l'état au PC, puis s'ouvre dans un visualiseur et la

copie PDF de là. Cette question est documentée dans l'ID de bogue Cisco [CSCtn20575](#) (clients [enregistrés](#) seulement).

Informations connexes

- [Guide utilisateur de rapports historiques de Cisco CRS](#)
- [Support de Voix et communications unifiées](#)
- [Support et documentation techniques - Cisco Systems](#)