

# ةل كشم : CRS ل ةيخيرات ل ا ريراقت ل ا ليمع ةكبش ل ل ةكرتشم ةعباط

## المحتويات

- [المقدمة](#)
- [المتطلبات الأساسية](#)
- [المتطلبات](#)
- [المكونات المستخدمة](#)
- [الاصطلاحات](#)
- [المشكلة 1](#)
- [الحل](#)
- [المشكلة 2](#)
- [الحل](#)
- [معلومات ذات صلة](#)

## [المقدمة](#)

يصف هذا المستند المشاكل التي يمكن رؤيتها مع الطابعات المشتركة على الشبكة ل Cisco Unified Contact Center Express History Reporting Client.

## [المتطلبات الأساسية](#)

### [المتطلبات](#)

توصي Cisco بأن تكون لديك معرفة بالمواضيع التالية:

- الحلول الفائقة لمراكز الاتصال الموحدة من Cisco
- Cisco Unified Contact Center Express History Reporting Client

### [المكونات المستخدمة](#)

تستند المعلومات الواردة في هذا المستند إلى إصدارات المكونات المادية والبرامج التالية.

- الحلول الفائقة لمراكز الاتصال الموحدة من Cisco
- Cisco Unified Contact Center Express History Reporting Client

### [الاصطلاحات](#)

للحصول على مزيد من المعلومات حول اصطلاحات المستندات، ارجع إلى [اصطلاحات تلميحات Cisco التقنية](#).

## المشكلة 1

في بعض بيئات الطابعة المشتركة على الشبكة، لا تعمل خيارات طباعة التقرير المجدول وإرساله إلى الطابعة في عارض تقارير History Reporting Client. تظهر واجهة المستخدم (UI) حالة طباعة التقرير، لكن لا شيء يطبع على الطابعة. تظهر رسالة خطأ أيضاً.

وثقت هذا إصدار أيضاً في cisco بق [CSCta53308](#) id (سجل زبون فقط).

### الحل

باستخدام Cisco Unified Contact Center Express 5.0(x) والإصدارات الأحدث، يمكن استخدام علامة في hrcConfig.ini لحل هذه المشكلة. أكمل الخطوات التالية للسماح بالطباعة على طابعة مشتركة على الشبكة:

1. من محطة العمل التي تستضيف عميل "التقارير التاريخية"، افتح C:\Program Files\Cisco CRS History Reports\hrcConfig.ini.
  2. بمجرد فتح ملف hrConfig.ini، قم بتحديد موقع العلامة 'UseSharedMemory=1'. ثم احفظ الملف ثم أغلقه. ملاحظة: تعيين UseSharedMemory على 1 لاستخدام نموذج الذاكرة المشتركة و 0 عدم استخدام نموذج الذاكرة المشتركة (الافتراضي).
  3. أعد تمهيد محطة العمل.
  4. قم بالطباعة إلى طابعات الشبكة من محطة العمل هذه للاختبار.
- إذا كانت لديك مشاكل في طباعة تقارير مخصصة، أكمل الخطوات التالية:

1. من محطة العمل التي تستضيف History Reporting Client، انتقل إلى C:\Program Files\Cisco UCCX History Reports وقم بتحرير ملف hrcConfig.ini مع أي محرر نصوص. ملاحظة: تأكد من إيقاف خدمة المجدول وعدم تشغيل History Reporting Client قبل إجراء التغييرات.
2. قم بتعيين showUserNameOnReport=1 إلى showUserNameOnReport=0 لإظهار اسم المستخدم على التقرير. ملاحظة: إذا كنت تستخدم showUserNameOnReport=0 فلن يكون لديك اسم الشخص الذي قام بإنشاء التقارير، سواء المعلن أو المخصص. إذا كنت بحاجة إلى هذه المعلومات في التقارير، فإن الحل البديل هو إضافة تسمية @UserName\$ في التقرير المخصص.
3. ثم احفظ الملف ثم أغلقه.

## المشكلة 2

باستخدام Cisco Unified Contact Center Express 8.0، لا يمكنك الطباعة إلى طابعة الشبكة في History Reporting Client حتى ولو كانت جميع مهام الطباعة الأخرى تعمل بشكل جيد. تظهر رسالة خطأ مهمة الطباعة أيضاً.

### الحل

الحل الوحيد هو حفظ التقرير على الكمبيوتر، ثم فتحه في عارض PDF وطباعته من هناك. وثقت هذا إصدار في cisco بق [CSCtn20575](#) id (سجل زبون فقط).

## معلومات ذات صلة

- [دليل مستخدم التقارير التاريخية ل Cisco CRS](#)
- [دعم الاتصالات الموحدة والصوت](#)
- [الدعم التقني والمستندات - Cisco Systems](#)

ةمچرتل هذه لوج

ةللأل تاي نقتل نمة ومة مادختساب دن تسمل اذة Cisco تمةرت  
ملاعلاء انء مء مء نمة دختسمل معد و تمة مء دقتل ةر شبل او  
امك ةق قء نوك ت نل ةللأل ةمچرت لصف أن ةظحال مء ءرء. ةصاأل مء تءل ب  
Cisco ةلخت. فرتمة مچرت مء مء دقء ةل ةل ةفارتحال ةمچرتل عم لاعل او  
ىل إأمءءاد ءوچرلاب ةصوء و تامةرتل هذه ةقء نء اهءل وئس م Cisco  
Systems (رفوتم طبارل) ةلصلأل ةزءل ءن إل دن تسمل