

CRS Historical Reporting Client: Problem mit freigegebenen Netzwerkdruckern

Inhalt

[Einführung](#)

[Voraussetzungen](#)

[Anforderungen](#)

[Verwendete Komponenten](#)

[Konventionen](#)

[Problem 1](#)

[Lösung](#)

[Problem 2](#)

[Lösung](#)

[Zugehörige Informationen](#)

[Einführung](#)

Dieses Dokument beschreibt die Probleme, die bei freigegebenen Netzwerkdruckern für den Cisco Unified Contact Center Express Historical Reporting Client auftreten können.

[Voraussetzungen](#)

[Anforderungen](#)

Cisco empfiehlt, über Kenntnisse in folgenden Bereichen zu verfügen:

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

[Verwendete Komponenten](#)

Die Informationen in diesem Dokument basieren auf diesen Hardware- und Softwareversionen.

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

[Konventionen](#)

Weitere Informationen zu Dokumentkonventionen finden Sie unter [Cisco Technical Tips Conventions](#).

Problem 1

In einigen Netzwerkdruckerumgebungen funktionieren die Optionen zum Drucken und Senden eines geplanten Berichts an den Drucker nicht in der **Verlaufsberichte-Client-Berichtsanzeige**. Die Benutzeroberfläche zeigt den Status des Druckens des Berichts an, auf dem Drucker wird jedoch nichts gedruckt. Außerdem wird die Fehlermeldung `Der Druckauftrag konnte nicht gestartet` werden angezeigt.

Dieses Problem ist auch in der Cisco Bug-ID [CSCta53308](#) dokumentiert (nur [registrierte](#) Kunden).

Lösung

Mit Cisco Unified Contact Center Express 5.0(x) und höher kann ein Flag in der **hrcConfig.ini** verwendet werden, um dieses Problem zu beheben. Gehen Sie wie folgt vor, um das Drucken auf einem freigegebenen Netzwerkdrucker zu ermöglichen:

1. Öffnen Sie auf der Workstation, die den Historical Reporting Client hostet, **C:\Program Files\Cisco CRS Historical Reports\hrcConfig.ini**.
2. Wenn die Datei **hrConfig.ini** geöffnet ist, suchen Sie das Flag **'UseSharedMemory=1'**. Speichern und schließen Sie die Datei. **Hinweis:** Legen Sie **UseSharedMemory** auf **1** fest, um das Shared-Memory-Modell und **0** nicht das Shared-Memory-Modell zu verwenden (Standard).
3. Starten Sie die Workstation neu.
4. Drucken Sie von dieser Workstation aus die Netzwerkdrucker, um sie zu testen.

Gehen Sie wie folgt vor, wenn beim Drucken benutzerdefinierter Berichte Probleme auftreten:

1. Navigieren Sie von der Workstation, die den Historical Reporting Client hostet, zu **C:\Program Files\Cisco UCCX Historical Reports**, und bearbeiten Sie die Datei **hrcConfig.ini** mit einem Texteditor. **Hinweis:** Vergewissern Sie sich, dass der Scheduler beendet ist und der Historical Reporting Client nicht ausgeführt wird, bevor Sie die Änderungen vornehmen.
2. Legen Sie **showUserNameOnReport=1** auf **showUserNameOnReport=0** fest, um den Benutzernamen im Bericht anzuzeigen. **Hinweis:** Wenn Sie **showUserNameOnReport=0** verwenden, haben Sie nicht den Namen der Person, die die Berichte generiert hat, sowohl in der Dosierung als auch in der benutzerdefinierten Fassung. Wenn Sie diese Informationen in den Berichten benötigen, besteht die Problemumgehung darin, das `@$UserName-`Label in Ihrem benutzerdefinierten Bericht hinzuzufügen.
3. Speichern und schließen Sie die Datei.

Problem 2

Mit Cisco Unified Contact Center Express 8.0 können Sie im Historical Reporting Client nicht auf den Netzwerkdrucker drucken, obwohl alle anderen Druckaufträge einwandfrei funktionieren. Außerdem wird die Fehlermeldung **Der Druckauftrag konnte nicht gestartet** werden angezeigt.

Lösung

Die einzige Problemumgehung besteht darin, den Bericht auf dem PC zu speichern, dann in einem PDF-Viewer zu öffnen und von dort aus zu drucken. Dieses Problem ist in der Cisco Bug ID

[CSCtn20575](#) dokumentiert (nur [registrierte](#) Kunden).

Zugehörige Informationen

- [Benutzerhandbuch zu Cisco CRS-Verlaufsberichten](#)
- [Unterstützung von Sprach- und Unified Communications](#)
- [Technischer Support und Dokumentation - Cisco Systems](#)