

# Contenido

[Introducción](#)

[prerrequisitos](#)

[Requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Convenciones](#)

[Problema 1](#)

[Solución](#)

[Problema 2](#)

[Solución](#)

[Información Relacionada](#)

## [Introducción](#)

Este documento describe los problemas que se pueden considerar con las impresoras compartidas de la red para el cliente de informes históricos del Cisco Unified Contact Center Express.

## [prerrequisitos](#)

### [Requisitos](#)

Cisco recomienda que tenga conocimiento sobre estos temas:

- Cisco Unified Contact Center Express
- Cliente de informes históricos del Cisco Unified Contact Center Express

### [Componentes Utilizados](#)

La información en este documento se basa en estas versiones de software y hardware.

- Cisco Unified Contact Center Express
- Cliente de informes históricos del Cisco Unified Contact Center Express

### [Convenciones](#)

Para obtener más información sobre las convenciones del documento, consulte [Convenciones de Consejos Técnicos de Cisco](#).

## [Problema 1](#)

En una cierta red los entornos de la impresora compartida, las opciones para imprimir y enviar un informe planificado a la impresora no trabajan en el **Visualizador del informe del cliente de**

**informes históricos.** La interfaz de usuario (UI) no muestra el estatus de imprimir el informe, pero nada se imprime en la impresora. También, **no podía comenzar el mensaje de error del trabajo de impresión aparece.**

Este problema también se documenta en el Id. de bug Cisco [CSCta53308](#) ([clientes registrados solamente](#)).

## Solución

Con el Cisco Unified Contact Center Express 5.0(x) y posterior, un indicador en el **hrcConfig.ini** se puede utilizar para resolver este problema. Complete estos pasos para permitir el imprimir a una impresora compartida de la red:

1. Del puesto de trabajo que recibe al cliente de informes históricos, abra los **informes históricos \ hrcConfig.ini de C:\Program Files\Cisco CRS.**
2. Una vez que el **archivo hrConfig.ini** se abre, localice y fije el indicador 'UseSharedMemory=1. Guarde y cierre el archivo. **Nota:** Fije **UseSharedMemory a 1** para utilizar el modelo de memoria compartida y a **0** para no utilizar el modelo de memoria compartida (valor por defecto).
3. Reinicie el puesto de trabajo.
4. Imprima a las impresoras de red de este puesto de trabajo para probar.

Si usted tiene problemas con los informes personalizados de la impresión, complete estos pasos:

1. Del puesto de trabajo que recibe al cliente de informes históricos, navegue a los **informes históricos de C:\Program Files\Cisco UCCX** y edite el **archivo hrcConfig.ini** con cualquier editor de textos. **Nota:** Asegurese el planificador de trabajos se para y el cliente de informes históricos no se está ejecutando antes de que usted realice los cambios.
2. Fije el **showUserNameOnReport=1 a showUserNameOnReport=0** para mostrar el nombre de usuario en el informe. **Nota:** Si usted utiliza **showUserNameOnReport=0** usted no tendrá el nombre de la persona que generó los informes, conservados y la aduana. Si usted necesita esa información sobre los informes, la solución alternativa es agregar la escritura de la etiqueta `@$UserName` en su informe personalizado.
3. Guarde y cierre el archivo.

## Problema 2

Con el Cisco Unified Contact Center Express 8.0, usted no puede imprimir a la impresora de red en el cliente de informes históricos aunque el resto del trabajo de trabajos de impresión muy bien. También, **no podía comenzar el mensaje de error del trabajo de impresión aparece.**

## Solución

La única solución alternativa es salvar el informe al PC, después se abre en un Visualizador y la impresión PDF de allí. Este problema se documenta en el Id. de bug Cisco [CSCtn20575](#) ([clientes registrados solamente](#)).

## Información Relacionada

- [De Cisco guía del usuario de los informes históricos CRS](#)
- [Soporte de Voz y Comunicaciones unificadas](#)
- [Soporte Técnico y Documentación - Cisco Systems](#)