

# 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 imprimé 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. **Note:** 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. **Note:** 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. **Note:** 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](#)