

Client di report cronologici CRS: Problema di rete della stampante condivisa

Sommario

[Introduzione](#)

[Prerequisiti](#)

[Requisiti](#)

[Componenti usati](#)

[Convenzioni](#)

[Problema 1](#)

[Soluzione](#)

[Problema 2](#)

[Soluzione](#)

[Informazioni correlate](#)

[Introduzione](#)

Questo documento descrive i problemi che è possibile rilevare con le stampanti condivise di rete per Cisco Unified Contact Center Express Historical Reporting Client.

[Prerequisiti](#)

[Requisiti](#)

Cisco raccomanda la conoscenza dei seguenti argomenti:

- Cisco Unified Contact Center Express
- Client di report cronologici di Cisco Unified Contact Center Express

[Componenti usati](#)

Le informazioni di questo documento si basano sulle seguenti versioni hardware e software.

- Cisco Unified Contact Center Express
- Client di report cronologici di Cisco Unified Contact Center Express

[Convenzioni](#)

Per ulteriori informazioni sulle convenzioni usate, consultare il documento [Cisco sulle convenzioni nei suggerimenti tecnici](#).

Problema 1

In alcuni ambienti di stampa di rete condivisi, le opzioni per la stampa e l'invio di un report pianificato alla stampante non funzionano in **Visualizzatore report client report cronologici**. Nell'interfaccia utente viene visualizzato lo stato della stampa del report, ma nella stampante non viene stampato alcun elemento. Verrà visualizzato inoltre il messaggio di errore `Impossibile avviare il processo di stampa`.

Questo problema è documentato anche nell'ID bug Cisco [CSCta53308](#) (solo utenti [registrati](#)).

Soluzione

Con Cisco Unified Contact Center Express 5.0(x) e versioni successive, per risolvere il problema è possibile utilizzare un flag nel file **hrcConfig.ini**. Completare questa procedura per consentire la stampa su una stampante condivisa di rete:

1. Dalla workstation che ospita il client di reporting cronologico, aprire **C:\Program Files\Cisco CRS Historical Reports\hrcConfig.ini**.
2. Una volta aperto il file **hrConfig.ini**, individuare e impostare il flag **'UseSharedMemory=1'**. Salvare e chiudere il file. **Nota:** impostare **UseSharedMemory** su **1** per utilizzare il modello Shared Memory e su **0** per non utilizzare il modello Shared Memory (impostazione predefinita).
3. Riavviare la workstation.
4. Stampa su stampanti di rete da questa workstation per il test.

In caso di problemi con la stampa di report personalizzati, attenersi alla seguente procedura:

1. Dalla workstation che ospita il client di reporting cronologico, passare a **C:\Program Files\Cisco UCCX Historical Reports** e modificare il file **hrcConfig.ini** con un editor di testo qualsiasi. **Nota:** prima di apportare le modifiche, verificare che lo scheduler sia arrestato e che il client di reporting cronologico non sia in esecuzione.
2. Impostare **showUserNameOnReport=1** su **showUserNameOnReport=0** per visualizzare il nome utente nel report. **Nota:** se si utilizza **showUserNameOnReport=0** non sarà disponibile il nome della persona che ha generato i report, sia in formato predefinito che personalizzato. Se tali informazioni sono necessarie nei report, per risolvere il problema è possibile aggiungere l'etichetta `@$UserName` nel report personalizzato.
3. Salvare e chiudere il file.

Problema 2

Con Cisco Unified Contact Center Express 8.0, non è possibile stampare con la stampante di rete in Historical Reporting Client anche se tutti gli altri processi di stampa funzionano correttamente. Verrà visualizzato inoltre il messaggio di errore **Impossibile avviare il processo di stampa**.

Soluzione

L'unica soluzione consiste nel salvare il report sul PC, quindi aprirlo in un visualizzatore PDF e stamparlo. Questo problema è documentato nell'ID bug Cisco [CSCtn20575](#) (solo utenti [registrati](#)).

Informazioni correlate

- [Cisco CRS Historical Reports User Guide](#)
- [Supporto voce e comunicazioni unificate](#)
- [Documentazione e supporto tecnico – Cisco Systems](#)