

CRS Historical Reporting Client : ネットワーク共有プリンタの問題

目次

[概要](#)

[前提条件](#)

[要件](#)

[使用するコンポーネント](#)

[表記法](#)

[問題 1](#)

[解決策](#)

[問題 2](#)

[解決策](#)

[関連情報](#)

概要

このドキュメントでは、Cisco Unified Contact Center Express Historical Reporting Client のネットワーク共有プリンタで見られる問題について説明します。

前提条件

要件

次の項目に関する知識が推奨されます。

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

使用するコンポーネント

このドキュメントの情報は、次のハードウェアとソフトウェアのバージョンに基づくものです。

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

表記法

ドキュメント表記の詳細は、『[シスコテクニカルティップスの表記法](#)』を参照してください。

問題 1

あるネットワーク共有プリンタ環境において、スケジュールされたレポートをプリンタに印刷し、送信するオプションが **Historical Reporting Client Report Viewer** で動作しません。ユーザ インターフェイス (UI) はレポート印刷中のステータスを示していますが、プリンタには何も印刷されません。また、「Could not start print job」エラー メッセージが表示されます。

この問題は、Cisco Bug ID [CSCta53308](#) ([登録ユーザ専用](#)) にも記載されています。

解決策

Cisco Unified Contact Center Express 5.0(x) 以降では、**hrcConfig.ini** のフラグを使ってこの問題を解決することができます。ネットワーク共有プリンタに印刷するには、次の手順を実行します。

1. Historical Reporting Client をホストするワークステーションから、**C:\Program Files\Cisco CRS Historical Reports\hrcConfig.ini** を開きます。
 2. **hrConfig.ini** ファイルが開いたら、「**UseSharedMemory=1**」フラグを探して設定します。ファイルを保存して、閉じます。注: 共有メモリ モデルを使用する場合は **UseSharedMemory** に 1 を設定し、共有メモリ モデルを使用しない場合は 0 を設定します (デフォルト)。
 3. ワークステーションを再起動します。
 4. テストのため、このワークステーションからネットワーク プリンタに印刷します。
- カスタム レポートの印刷に問題がある場合は、次の手順を実行します。

1. Historical Reporting Client をホストするワークステーションから **C:\Program Files\Cisco UCCX Historical Reports** を指定し、**hrcConfig.ini** ファイルをテキスト エディタで編集します。注: 変更を行う前に、スケジューラが停止し、Historical Reporting Client が動作していないことを確認します。
2. ユーザ名をレポートに表示するには、**showUserNameOnReport=1** を **showUserNameOnReport=0** に設定します。注: **showUserNameOnReport=0** を使用すると、既成レポートおよびカスタム レポートの生成者の名前が表示されません。レポートにその情報が必要な場合、回避策は、**@\$UserName** ラベルをカスタム レポートに追加することです。
3. ファイルを保存して、閉じます。

問題 2

Cisco Unified Contact Center Express 8.0 で、他の印刷ジョブは正常に動作しているのに、Historical Reporting Client のネットワーク プリンタに印刷できません。また、「Could not start print job」エラー メッセージが表示されます。

解決策

唯一の回避策は、PC にレポートを保存し、PDF ビューアで開き、そこから印刷することです。この問題は、Cisco Bug ID [CSCtn20575](#) ([登録ユーザ専用](#)) に記載されています。

関連情報

- [Cisco CRS 履歴レポート ユーザ ガイド](#)
- [音声とユニファイド コミュニケーションに関するサポート ページ](#)
- [テクニカル サポートとドキュメント – Cisco Systems](#)