

Historische client van CRS: Network Shared Printer Issue

Inhoud

[Inleiding](#)

[Voorwaarden](#)

[Vereisten](#)

[Gebruikte componenten](#)

[Conventies](#)

[Probleem 1](#)

[Oplossing](#)

[Probleem 2](#)

[Oplossing](#)

[Gerelateerde informatie](#)

[Inleiding](#)

Dit document beschrijft de problemen die kunnen worden gezien met netwerk gedeelde printers voor de Cisco Unified Contact Center Express Historical Reporting Client.

[Voorwaarden](#)

[Vereisten](#)

Cisco raadt kennis van de volgende onderwerpen aan:

- Cisco Unified Contact Center Express
- Cisco Unified Contact Center Express historische rapportage-client

[Gebruikte componenten](#)

De informatie in dit document is gebaseerd op deze hardware- en softwareversies.

- Cisco Unified Contact Center Express
- Cisco Unified Contact Center Express historische rapportage-client

[Conventies](#)

Raadpleeg voor meer informatie over documentconventies de [technische Tips](#) van [Cisco](#).

Probleem 1

In sommige netwerk gedeelde printeromgevingen werken de opties voor het afdrukken en verzenden van een gepland rapport naar de printer niet in het **Historical Reporting Client Report Viewer**. De gebruikersinterface (UI) toont de status van het afdrukken van het rapport, maar er wordt niets op de printer afgedrukt. Tevens wordt de foutmelding `afdruktaak niet gestart`.

Dit probleem is ook gedocumenteerd in Cisco bug-ID [CSCta53308](#) (alleen [geregistreerde](#) klanten).

Oplossing

Met Cisco Unified Contact Center Express Express Express versie 5.0(x) en hoger kan een vlag in **ChrConfig.ini** worden gebruikt om dit probleem op te lossen. Voltooi deze stappen om afdrukken naar een gedeelde printer van het netwerk toe te staan:

1. Vanaf het werkstation dat de Historische Rapportage client gastheer is, open **C:\Program Files\Cisco CRS Historical Reports\hrcConfig.ini**.
2. Nadat het bestand **Hrc Config.ini** is geopend, stelt u de markering '**GebruikSharedMemory=1**' op en stelt u deze in. Opslaan en sluiten. **Opmerking:** Stel **Gebruik SharedMemory** in op **1** om het gedeelde geheugenmodel te gebruiken en **0** om het gedeelde geheugenmodel niet te gebruiken (standaard).
3. Herstart het werkstation.
4. Afdrukken op de netwerkprinters van dit werkstation om te testen.

Als u problemen hebt met afdrukken van aangepaste rapporten, voert u deze stappen uit:

1. Vanuit het werkstation dat de client voor historische rapportage opslaat, navigeer naar **C:\Program Files\Cisco UCCX Historical Reports** en bewerk het bestand **hrcConfig.ini** met elke teksteditor. **Opmerking:** Zorg ervoor dat de planner is gestopt en dat de Historische Rapportageclient niet actief is voordat u de wijzigingen aanbrengt.
2. Stel de **showUserNameOnReport=1** in om **UserNameOnReport=0** te **tonen** om de gebruikersnaam voor het rapport te laten zien. **Opmerking:** Als u **showUserNameOnReport=0** gebruikt, dan hebt u niet de naam van de persoon die de rapporten heeft gegenereerd, zowel gekanteld als op maat. Als u die informatie over de rapporten nodig hebt, moet het werkhier het label `@$UserName` in uw aangepaste rapport toevoegen.
3. Opslaan en sluiten.

Probleem 2

Met Cisco Unified Contact Center Express versie 8.0 kunt u niet afdrukken naar de netwerkprinter in Historical Reporting Client zelfs als alle andere afdruktaken goed werken. Tevens wordt de foutmelding `afdruktaak niet gestart`.

Oplossing

Het enige werkgebied is het rapport op te slaan naar de PC, dan te openen in een PDF-viewer en vanaf daar af te drukken. Dit probleem is gedocumenteerd in Cisco bug-ID [CSCtn20575](#) (alleen [geregistreerde](#) klanten).

Gerelateerde informatie

- [Cisco CRS-gebruikersgids voor historische rapporten](#)
- [Ondersteuning van spraak en Unified communications](#)
- [Technische ondersteuning en documentatie – Cisco Systems](#)