

# Histórico de CRS reportando cliente: Edição da impressora compartilhada da rede

## Índice

[Introdução](#)

[Pré-requisitos](#)

[Requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Convenções](#)

[Problema 1](#)

[Solução](#)

[Problema 2](#)

[Solução](#)

[Informações Relacionadas](#)

## [Introdução](#)

Este documento descreve as edições que podem ser consideradas com as impressoras compartilhadas da rede para o Cliente de relatório histórico do Cisco Unified Contact Center Express.

## [Pré-requisitos](#)

### [Requisitos](#)

A Cisco recomenda que você tenha conhecimento destes tópicos:

- Cisco Unified Contact Center Express
- Cliente de relatório histórico do Cisco Unified Contact Center Express

### [Componentes Utilizados](#)

A informação neste documento é baseada nestes versão de hardware e software.

- Cisco Unified Contact Center Express
- Cliente de relatório histórico do Cisco Unified Contact Center Express

### [Convenções](#)

Para obter mais informações sobre convenções de documento, consulte as [Convenções de dicas técnicas Cisco](#).

## Problema 1

Em alguma rede os ambientes da impressora compartilhada, as opções para imprimir e enviar uns relatórios agendado à impressora não trabalham no **visor do relatório do Cliente de relatório histórico**. A interface do utilizador (UI) não mostra o estado de imprimir o relatório, mas nada é imprimida na impressora. Também, **não podia começar o Mensagem de Erro do trabalho de impressão** aparece.

Esta edição é documentada igualmente na identificação de bug Cisco [CSCta53308](#) ([clientes registrados somente](#)).

## Solução

Com Cisco Unified Contact Center Express 5.0(x) e mais atrasado, uma bandeira no **hrcConfig.ini** **pode** ser usada para resolver este problema. Termine estas etapas a fim reservar imprimir a uma impressora compartilhada da rede:

1. Da estação de trabalho que hospeda o Cliente de relatório histórico, abra os **relatórios de histórico de C:\Program Files\Cisco CR \ hrcConfig.ini**.
2. Uma vez que o **arquivo hrConfig.ini** abre, encontre e ajuste a bandeira 'UseSharedMemory=1. Salve e feche o arquivo.**Note:** Ajuste **UseSharedMemory a 1** para usar o modelo de memória compartilhada e a **0** para não usar o modelo de memória compartilhada (padrão).
3. Recarregue a estação de trabalho.
4. Imprima às impressoras de rede desta estação de trabalho para testar.

Se você tem edições com relatórios personalizados da impressão, termine estas etapas:

1. Da estação de trabalho que hospeda o Cliente de relatório histórico, navegue aos **relatórios de histórico de C:\Program Files\Cisco UCCX** e edite o **arquivo hrcConfig.ini** com todo o editor de texto.**Note:** Certifique-se que o planificador está parado e o Cliente de relatório histórico não está sendo executado antes que você faça as mudanças.
2. Ajuste o **showUserNameOnReport=1 a showUserNameOnReport=0** a fim mostrar o username no relatório.**Note:** Se você usa **showUserNameOnReport=0** você não terá o nome da pessoa que gerou os relatórios, enlatados e o costume. Se você precisa essa informação nos relatórios, a ação alternativa é adicionar a etiqueta @\$UserName em seus relatórios personalizados.
3. Salve e feche o arquivo.

## Problema 2

Com Cisco Unified Contact Center Express 8.0, você não pode imprimir à impressora de rede no Cliente de relatório histórico mesmo que todo trabalho de trabalhos de impressão restante muito bem. Também, **não podia começar o Mensagem de Erro do trabalho de impressão** aparece.

## Solução

A única ação alternativa é salvar o relatório ao PC, a seguir abre em um visor e na cópia PDF de lá. Esta edição é documentada na identificação de bug Cisco [CSCtn20575](#) ([clientes registrados](#)

[somente](#)).

## Informações Relacionadas

- [Guia do Usuário dos relatórios de histórico de Cisco CR](#)
- [Apoio de Voz e comunicações integradas](#)
- [Suporte Técnico e Documentação - Cisco Systems](#)