

# Содержание

[Введение](#)

[Предварительные условия](#)

[Требования](#)

[Используемые компоненты](#)

[Условные обозначения](#)

[Проблема 1](#)

[Решение](#)

[Проблема 2](#)

[Решение](#)

[Дополнительные сведения](#)

## **Введение**

Этот документ описывает проблемы, которые могут быть замечены с сетевыми общими принтерами для клиента исторического отчета Cisco Unified Contact Center Express.

## **Предварительные условия**

### **Требования**

Компания Cisco рекомендует предварительно ознакомиться со следующими предметами:

- Cisco Unified Contact Center Express
- Клиент исторического отчета Cisco Unified Contact Center Express

### **Используемые компоненты**

Сведения в документе приведены на основе данных версий аппаратного и программного обеспечения.

- Cisco Unified Contact Center Express
- Клиент исторического отчета Cisco Unified Contact Center Express

### **Условные обозначения**

[Дополнительные сведения об условных обозначениях в документах см. Cisco Technical Tips Conventions.](#)

## **Проблема 1**

На некоторых сетевых средах общего принтера опции для печати и передачи запланированного отчета к принтеру не работают в **Средстве просмотра Отчёта клиента**

**исторического отчета.** Интерфейс пользователя (UI) показывает статус печати отчёта, но ничто не распечатано на принтере. Кроме того, сообщение об ошибках `Could not start print job` появляется.

Эта проблема также задокументирована в идентификатор ошибки Cisco [CSCta53308 \(только зарегистрированные клиенты\)](#).

## Решение

С Cisco Unified Contact Center Express 5.0 (x) и позже, флаг в `hrcConfig.ini` может использоваться для решения этой проблемы. Выполните эти шаги, чтобы позволить распечатывать к сетевому общему принтеру:

1. От рабочей станции, которая размещает клиента исторического отчета, откройте `C:\Program Files\Cisco CRS Historical Reports\hrcConfig.ini`.
2. Как только `hrConfig.ini` файл открывается, найдите и установите **флаг 'UseSharedMemory=1'**. Сохранить и закрыть файл.**Примечание:** Заставьте **UseSharedMemory** в **1** использовать модель Совместно используемой памяти и **0** для не использования модели Совместно используемой памяти (по умолчанию).
3. Перезагрузите рабочую станцию.
4. Печать к сетевым принтерам от этой рабочей станции для тестирования.

Если вы имеете проблемы с печатью настраиваемых отчетов, выполняете эти шаги:

1. От рабочей станции, которая размещает клиента исторического отчета, перейдите к `C:\Program Files\Cisco UCCX Historical Reports and edit the hrcConfig.ini` файлу с любым текстовым редактором.**Примечание:** Удостоверьтесь, что планировщик остановлен, и клиент исторического отчета не работает перед внесением изменений.
2. Установите `showUserNameOnReport=1` в `showUserNameOnReport=0` для показа имени пользователя на отчёте.**Примечание:** При использовании `showUserNameOnReport=0`, у вас не будет имени человека, который генерировал отчёты, и консервированные и пользовательские. При необходимости в той информации об отчётах обходной путь должен добавить метка `UserName` в настраиваемом отчете.
3. Сохранить и закрыть файл.

## Проблема 2

С Cisco Unified Contact Center Express 8.0, вы не можете распечатать к сетевому принтеру в клиенте исторического отчета даже при том, что хорошо работают все другие задания на печать. Кроме того, **Можение не запускаются**, сообщение об ошибках **задания на печать** появляется.

## Решение

Единственный обходной путь должен сохранить отчёт ПК, затем открыться в средстве просмотра PDF и печати оттуда. Эта проблема задокументирована в идентификатор ошибки Cisco [CSCtn20575 \(только зарегистрированные клиенты\)](#).

## Дополнительные сведения

- [Руководство пользователя отчетов предыстории CRS Cisco](#)
- [Поддержка голосовой связи и системы унифицированных коммуникаций](#)
- [Cisco Systems – техническая поддержка и документация](#)