

# CRS历史报告的客户端：网络共享打印机问题

## 目录

[简介](#)

[先决条件](#)

[要求](#)

[使用的组件](#)

[规则](#)

[问题 1](#)

[解决方案](#)

[问题 2](#)

[解决方案](#)

[相关信息](#)

## 简介

本文描述能在网络共享的打印机看到为Cisco Unified Contact Center Express历史报告的客户端的问题。

## 先决条件

### 要求

Cisco 建议您了解以下主题：

- Cisco Unified Contact Center Express
- Cisco Unified Contact Center Express历史报告的客户端

### 使用的组件

本文档中的信息基于这些硬件与软件版本。

- Cisco Unified Contact Center Express
- Cisco Unified Contact Center Express历史报告的客户端

### 规则

有关文档规则的详细信息，请参阅 [Cisco 技术提示规则](#)。

## 问题 1

在共享的某网络打印机环境，打印和发送的Scheduled Reports选项对打印机在**历史报告的客户端报告查看器**不工作。用户界面什么都(UI)在打印机不显示打印报告状况，但是打印。并且，不错误消息出现。

此问题在Cisco Bug ID [CSCta53308](#) ([仅限注册用户](#))也描述。

## [解决方案](#)

使用Cisco Unified Contact Center Express 5.0(x)及以后，在hrcConfig.ini的一标志可以用于解决此问题。完成这些步骤为了允许打印到网络共享的打印机：

1. 从主机历史报告的客户端的工作站，请打开C:\Program Files\Cisco CRS历史报告\hrcConfig.ini。
2. 一旦hrConfig.ini文件打开，请找出并且设置标志'UseSharedMemory=1。保存并且关闭文件。  
**注意：** 设置UseSharedMemory对1使用共享内存型号和0不使用共享内存型号(默认)。
3. 重新启动工作站。
4. 对网络打印机的打印从测试的此工作站。

如果有关于打印自定义报告的问题，请完成这些步骤：

1. 从主机历史报告的客户端的工作站，请导航对C:\Program Files\Cisco UCCX历史报告并且编辑所有文本编辑的hrcConfig.ini文件。**注意：** 确保调度器被终止，并且历史报告的客户端不运作，在您做变动前。
2. 设置showUserNameOnReport=1为showUserNameOnReport=0为了显示在报告的用户名。**注意：** 如果使用showUserNameOnReport=0您不会有生成报告，罐装和自定义人的名称。如果需要关于报告的该信息，应急方案是添加在您的自定义报告的@\$UserName标签。
3. 保存并且关闭文件。

## [问题 2](#)

使用Cisco Unified Contact Center Express 8.0，您不能打印到在历史报告的客户端的网络打印机，即使其他打印作业包工优良。并且，**不能开始打印作业**错误消息出现。

## [解决方案](#)

唯一的应急方案是保存报告对PC，然后打开在一名PDF查看器和打印从那里。此问题在Cisco Bug ID [CSCtn20575](#) ([仅限注册用户](#))描述。

## [相关信息](#)

- [Cisco CRS历史报告用户指南](#)
- [Voice and Unified Communications技术支持](#)
- [技术支持和文档 - Cisco Systems](#)