

CRS历史报告的客户端：网络共享打印机问题

Contents

[Introduction](#)

[Prerequisites](#)

[Requirements](#)

[Components Used](#)

[Conventions](#)

[第1个问题](#)

[解决方案](#)

[第2个问题](#)

[解决方案](#)

[Related Information](#)

[Introduction](#)

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

[Prerequisites](#)

[Requirements](#)

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

[Components Used](#)

本文的信息根据这些硬件和软件版本。

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

[Conventions](#)

有关文档规则的详细信息，请参阅 [Cisco 技术提示规则](#)。

[第1个问题](#)

在某网络共享打印机环境，打印和发送一个定期报告的选项到打印机在**历史报告客户端报告查看器**不工作。用户界面什么都(UI)在打印机不显示打印报告的状况，但是被打印。并且，不错误信息出现。

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**的一个标志位可以用于解决此问题。完成这些步骤为了准许打印到网络共享打印机：

1. 从主机历史报告客户端的工作站，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位'**UseSharedMemory=1**。保存并且关闭文件。**Note:** 设置**UseSharedMemory**到**1**使用共享内存型号和**0**不使用共享内存型号(默认值)。
3. 重新启动工作站。
4. 打印到从此工作站的网络打印机测试。

如果有关于打印用户报告的问题，请完成这些步骤：

1. 从主机历史报告客户端的工作站，请连接对**C:\Program Files\Cisco UCCX历史报告**并且编辑与所有文本编辑的**hrcConfig.ini**文件。**Note:** 确定调度程序被终止，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。**Note:** 如果使用**showUserNameOnReport=0**您不会有生成报告，罐装和自定义人的名字。如果需要关于报告的该信息，解决方法是添加在您的用户报告的**@\$UserName**标签。
3. 保存并且关闭文件。

[第2个问题](#)

使用Cisco Unified Contact Center Express 8.0，您不能打印到网络打印机在历史报告的客户端，即使其他打印任务良好工作。并且，**不可能起动印刷工作**错误信息出现。

[解决方案](#)

唯一的解决方法是保存报告对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。

[Related Information](#)

- [Cisco CRS历史报表用户指南](#)
- [语音和统一通信技术支持](#)
- [Technical Support & Documentation - Cisco Systems](#)