

CRS歷史報告客戶端：網路共用印表機問題

目錄

[簡介](#)

[必要條件](#)

[需求](#)

[採用元件](#)

[慣例](#)

[問題1](#)

[解決方案](#)

[問題2](#)

[解決方案](#)

[相關資訊](#)

簡介

本文檔描述了Cisco Unified Contact Center Express歷史報告客戶端的網路共用印表機可能出現的問題。

必要條件

需求

思科建議您瞭解以下主題：

- Cisco Unified Contact Center Express
- Cisco Unified Contact Center Express歷史報告客戶端

採用元件

本檔案中的資訊是根據這些硬體和軟體版本。

- Cisco Unified Contact Center Express
- Cisco Unified Contact Center Express歷史報告客戶端

慣例

如需文件慣例的詳細資訊，請參閱[思科技術提示慣例](#)。

問題1

在某些網路共用印表機環境中，在**Historical Reporting Client Report Viewer**中，用於列印計畫報告並將其傳送到印表機的選項不起作用。使用者介面(UI)顯示列印報告的狀態，但印表機不列印任何內容。此外，還會出現錯誤消息。

此問題也記錄在Cisco錯誤ID [CSCta5308](#)(僅限**註冊**客戶)。

[解決方案](#)

在Cisco Unified Contact Center Express 5.0(x)及更高版本中，**hrcConfig.ini**中的標誌可用於解決此問題。完成以下步驟，即可列印到網路共用印表機：

1. 從託管Historical Reporting Client的工作站，開啟C:\Program Files\Cisco CRS Historical Reports\hrcConfig.ini。
2. hrcConfig.ini檔案開啟後，找到並設定標誌「UseSharedMemory=1」。儲存並關閉檔案。註：**將UseSharedMemory設定為1以使用共用記憶體模型，並將0設定為不使用共用記憶體模型(預設)。**
3. 重新啟動工作站。
4. 從該工作站列印到網路印表機以進行測試。

如果列印自定義報告時遇到問題，請完成以下步驟：

1. 在承載歷史報告客戶端的工作站中，導航到C:\Program Files\Cisco UCCX Historical Reports，並使用任意文本編輯器編輯hrcConfig.ini檔案。**注意：**在進行更改之前，請確保排程式已停止並且歷史報告客戶端未運行。
2. 將showUserNameOnReport=1設定為showUserNameOnReport=0，以顯示報告上的使用者名稱。**注意：**如果使用showUserNameOnReport=0，則不會顯示生成報告的人員的姓名，包括自定義和罐頭名稱。如果需要有關報告的資訊，解決方法是將標籤@\$UserName新增到自定義報告中。
3. 儲存並關閉檔案。

[問題2](#)

使用Cisco Unified Contact Center Express 8.0，即使所有其他列印作業都運行正常，也不能在歷史報告客戶端中列印到網路印表機。此外，還會出現**無法啟動列印作業**錯誤消息。

[解決方案](#)

唯一的解決方法是將報告儲存到PC，然後在PDF檢視器中開啟並從那裡列印。此問題已記錄在Cisco錯誤ID [CSCtn20575](#)(僅限**註冊**客戶)。

[相關資訊](#)

- [Cisco CRS歷史報表使用手冊](#)
- [語音和整合通訊支援](#)
- [技術支援與文件 - Cisco Systems](#)