

553-4001-906J

Meridian Terminal Emulator

MTE ユーザーガイド

製品リリース 10

標準 1.0

2000 年 11 月

NORTEL
NETWORKS

Meridian Terminal Emulator

MTE ユーザーガイド

出版番号 :	553-4001-906J
製品リリース番号 :	10
文書リリース番号 :	標準 1.0
日付 :	2000 年 11 月

© 2000 Nortel Networks
All rights reserved

Printed in the United States of America

ここに記載された情報は予告なく変更されることがあります。Nortel Networks は、エンジニアリングおよび製造技術の改善に伴い、設計や構成要素に変更を加える権利を有します。

Nortel Networks、Nortel Networks のロゴ、グローブマーク、Unified Networks、MAXcaster および Meridian 1 は、Nortel Networks の商標です。

Windows、Windows 95、Windows 98、Windows 2000 および Windows NT は、Microsoft Corporation の商標です。

履歴

2000 年 11 月 この MTE ユーザーガイドは製品リリース 10 の標準初版として発行されました。

目次

MTE へようこそ 1

MTE 10 の新機能 1

DHCP のサポートについて 1

制限事項 2

既存または強化された MTE の機能 3

詳しい説明 4

Meridian MAX または NAC の準備 5

Meridian MAX 設定の確認 5

NAC 設定の確認 5

MTE 10 のインストール 6

MTE のシステム要件 6

MTE 10 へのアップグレード 7

MTE 10 のインストール 8

MTE 10 の保守 12

DHCP と静的 IP アドレスとの切り換え 12

イーサネット LAN カードの取り替え 12

MTE PC またはハードディスクの取り替え 13

MTE 10 のアンインストール 13

アプリケーションへの接続 15

LAN を使用した接続 15

シリアルポートを使用した接続 17

モデムを使用した接続 18

出荷時の設定を使用した接続 19

接続に関する問題の解決 20

MTE ツールバーの使用 21

アドレス帳の使用 23

アドレス帳ダイアログボックスの使用 23

アドレス帳エントリの作成 24

アドレス帳エントリへの接続 27

アドレス帳エントリの変更 28

アドレス帳エントリ名の変更 29

アドレス帳エントリの削除 30

アドレス帳のエクスポート 30

アドレス帳のインポート 31

目次

受付者のモニタ 32

受付者状態表示の使用 32

主任ビューによる受付者のモニタ 35

グローバルビューによる受付者のモニタ 36

ACD-DN による受付者のモニタ 36

受付台による受付者のモニタ 38

受付台とタイマを使用して受付者をモニタ 39

受付者名とタイマを使用して受付者をモニタ 40

負荷管理機能へのアクセス 41

受付者状態情報の印刷 42

キューのモニタ 42

受付者の検索 44

空席受付台の表示 49

空席受付台の非表示 50

他の主任の受付者とキューの表示 50

受付者状態表示の終了 51

接続設定の変更 52

現在のセッションのみの設定の変更 52

複数セッションへの接続 53

別のアプリケーションへの接続 54

セッションのリスタート 55

セッションのリスタート 55

MTE の終了 56

MTE の終了 56

接続が予期せず切断された場合 56

ファイルへの保存 57

ファイルのフォーマット 57

データストリームのレポートを使用したファイルへの保存 58

MAXcaster のためのファイルの保存 60

ワークフォース管理ツールのためのファイルの保存 61

テキストのクリップボードへのコピー 63

テキストのクリップボードへのコピー 63

レポートの印刷 64

Meridian MAX 10 または NAC 2.5 でのレポートの印刷 64

目次

印刷の問題の修復 67

レポートのプレビュー 68

レポートのプレビュー 68

プログラムボタンのカスタマイズ 70

Meridian MAX 10 以降でのボタンの適用 71

CCR でのボタンの適用 71

Meridian MAX 10 以降でのボタンの定義 72

CCR でのボタンの定義 76

プログラムボタンのエクスポート 77

プログラムボタンのインポート 78

フォント設定の選択 79

フォント設定の選択 79

デフォルトフォント設定の選択 79

色の設定の選択 80

索引 81

目次

MTE へようこそ

Meridian Terminal Emulator (MTE) を使用して、パーソナルコンピュータ (PC) から、Meridian MAX、CCR (Customer Controlled Routing)、NAC (Network Administration Center) アプリケーションの主任画面にアクセスします。

MTE 10 の新機能

MTE 10 には、ローカルプリンタのための DHCP (Dynamic Host Configuration Protocol) をサポートする機能が追加されました。

Meridian MAX9 またはそれ以前では、MTE PC の静的 IP アドレスによって、ローカルプリンタは接続されていました。ローカルプリンタは、MTE セッションで作成され、MTE セッションで構成されたデフォルトプリンタにリンクされていました。しかし、そのため MTE PC の IP アドレスが変更した場合、MTE セッションのローカルプリンタは切断されました。

現在のように LAN 接続の多い環境では、DHCP サーバーが多く使われ IP アドレスを PC へ割り当てます。しかし、その結果、PC を再起動する毎に、異なる IP アドレスが割り当てられることがあります。

Meridian MAX10 は、ローカルプリンタ用 DHCP をサポートするのに、イーサネット LAN カードの MAC (Media Access Control) アドレスを使用し、MTE セッションに対応する正しいローカルプリンタを選択します。LAN カードはほとんど変更されることがない上、MAC アドレスは唯一つのアドレスなので、MAC アドレスが使われます。

注意：MTE 10 は、MAX9 またはそれ以前には接続できません。

DHCP のサポートについて

MTE 10 PC には、IP アドレス、または DHCP サーバーからのアドレスのどちらかを割り当てることができます。次の表は、さまざまな組合せの Meridian MAX/MTE がサポートする IP アドレスの種類です。

MTE へようこそ

	Meridian MAX 9 またはそれ以前	Meridian MAX 10
MTE 9 または それ以前	静的 IP アドレス	静的 IP アドレス
MTE 10	サポートなし	静的 IP アドレス 又は DHCP からのアドレス

Meridian MAX 9 またはそれ以前で作成されたローカルプリンタは DHCP をサポートしていません。MTE のバージョンに関係なく Meridian MAX 9 またはそれ以前に接続している PC には、静的 IP アドレスを割り当てる必要があります。これは、Meridian MAX 10 および MAX 9 以前の両方を接続している MTE PC の場合も同様です。Meridian MAX 10 および MAX 9 の両方を接続する場合、MTE 10 および MTE 9 の両方が PC にインストールされ、また静的 IP アドレスが割り当てられていることが必要です。

MTE 10 が Meridian MAX 10 に初めて接続されると、MTE 10 以前のプリンタは自動的に DHCP をサポートするよう設定されます。一度この変換が行われると、Meridian MAX 9 またはそれ以前ではローカルプリンタが使用できなくなります。その場合、続けて静的 IP アドレスを使うか、または静的 IP アドレスと DHCP を切り替えて使います。

注意：DHCP は MTE PC のみに対応します。Meridian MAX サーバーに静的 IP アドレスを割り当てる必要があります。

制限事項

MTE 10 には、次のような使用上の制限事項があります。

- MTE 10 を使って Meridian MAX 10 に作成されたローカルプリンタのみが DHCP をサポートします。
- Meridian MAX 10 以前に作成されたローカルプリンタ、または MTE 9 かそれ以前を使って Meridian MAX 10 に作成されたローカルプリンタは DHCP をサポートできません。
- Meridian MAX サーバーに静的 IP アドレスを割り当てる必要があります。

MTE へようこそ

- ローカルプリンタが DHCP をサポートするよう一度変換すると、このローカルプリンタでの印刷ジョブは MTE 10 を通して行われます。
- MTE 10 は、Meridian MAX 10 以前のバージョンと併用することはできません。

既存または強化された MTE の機能

MTE の前バージョンに搭載されていた以下のような機能が MTE 10 でも使用できます。

- 受付者状態表示で、視覚的なユーザーインターフェースを使用して作業できます。
注意： この機能は、Meridian MAX 9 およびそれ以降とともに MTE 9 およびそれ以降を実行する場合に限って使用できます。Meridian MAX 8 またはそれ以前とともに MTE 9 を使用している場合は、VT220 端末エミュレーションとして表示されます。
- MTE を使用して、NAC にアクセスできます。NAC を使用すると、1 つの場所で複数の Meridian MAX サイトをモニタできます。この機能は、MTE 9 およびそれ以降でのみ使用可能です。
- Meridian MAX のレポートを、使用中の PC がサポートするプリンタで印刷できます。プリンタを PC に直接接続ことも、LAN を通してアクセスすることも可能です。NAC に接続している場合は、NAC のレポートもプリンタで印刷できます。
- 特定の画面への移動を自動化するため、操作の状況に応じてプログラムできるボタン（プログラムボタン）を使用できます。Meridian MAX では、各画面ごとに異なる機能をボタンにプログラムできます。CCR では、すべての CCR 画面で使用できるボタンのセットを 1 つだけ作成できます。
- アドレス帳のエントリを使って、Meridian MAX、CCR、NAC に接続するために主任が頻繁に使用する複数の接続設定を保存できます。
- アドレス帳とプログラムボタンをインポートまたはエクスポートできます。
- サードパーティーのアプリケーションで使用するためにデータをファイルに保存できます。
- LAN、モデム、シリアルポート (RS-232) を使用して、Meridian MAX、CCR、NAC に接続できます。
- Windows 95、98、2000 または Windows NT を OS とする PC では、複数の MTE セッションを開くことができます。
- Meridian MAX 主任画面の項目の色をカスタマイズできます。

MTE へようこそ

- ・ VT220 ワークステーションで CCR または NAC を実行するのと同等の機能を提供します。
- ・ 主任セッションを MAXcaster フォーキャストツールと同じ PC で実行し、Meridian MAX のレポートデータを MAXcaster 用に作成したファイルに送ることができます。

詳しい説明

より詳しい説明については、次のマニュアルを参照してください。

- ・ Meridian MAX の機能については、「Meridian MAX 10 主任用ユーザーガイド」を参照してください。
- ・ Microsoft Windows の機能については、Microsoft Windows のマニュアルを参照してください。
- ・ CCR の機能については、「CCR ユーザーガイド」を参照してください。
- ・ NAC の機能については、「NAC 2 主任用ユーザーガイド」を参照してください。

Meridian MAX または NAC の準備

この項では、MTE を正しく機能させるために、Meridian MAX または NAC で調整すべき設定について説明します。

Meridian MAX 設定の確認

MTE 10 を実行するために Meridian MAX を準備するには、システム管理者またはシステム保守の責任者が次の作業を行う必要があります。

1. Meridian MAX 通信ポートの割り当て表示でターミナルタイプを [MTE 9 以降] に設定します。この操作は、シリアルポート上で MTE を実行する場合のみ必要です。詳細は、「Meridian MAX 10 保守と診断ガイド」の「Meridian MAX の設定」の章、「Meridian MAX ハードウェア構成」の項を参照してください。
2. その他のオプション表示で「受付者状態タイマ」フィールドを [MTE 9 以降のみ] に設定します。この操作は、MTE 9 以降でこの機能を使用するときのみ必要です。詳しくは、「Meridian MAX 10 主任ユーザーガイド」の「パラメータ管理」の章、「その他のオプション」の項を参照してください。

NAC 設定の確認

MTE 10 を実行するために NAC を準備するには、システム管理者またはシステム保守の責任者が次の作業を行う必要があります。

1. [NAC 通信ポートの割り当て] 表示で、ターミナルタイプを [MTE 9 以降] に設定します。

MTE 10 のインストール

MTE のシステム要件

PC に MTE 10 をインストールする前に、システムが次の必要条件を満たしていることを確認してください。:

ソフトウェア／ハードウェア	最低必要条件
Meridian MAX	Meridian MAX 10
CCR	・ リリース 3.5x (LAN の場合) ・ なし (モデムまたはシリアルポートの場合)
NAC	・ リリース 2.5
Microsoft Windows	・ Windows NT Release 4.0 ・ Windows 95 ・ Windows 98 ・ Windows 2000
PC	・ 486 DX (Windows 95/98 のみ) または Pentium、33 MHz IBM 互換) 注意: 上記は最低必要な装置です。 詳細は、Microsoft Windows のマニュアルのオペレーティングシステムについての説明を参照して下さい。
モニター	カラー VGA
使用可能 RAM	16 MB MTE アプリケーション対応 (Microsoft Windows のマニュアルにあるオペレーティングシステムの最低必要条件に加え)
ハードディスクの空き容量	2 MB MTE アプリケーション対応 (Microsoft Windows のマニュアルにあるオペレーティングシステムの最低必要条件に加え)

MTE 10 のインストール

接続の種類

- ・ モデムまたはシリアルポート (RS-232)
- ・ LAN (WinSock 1.1 準拠のネットワークオペレーティングソフトウェアが必要)

MTE 10 へのアップグレード

MTE 9 またはそれ以前から MTE 10 へアップグレードするには、次の手順に従ってください。

1. PC に静的 IP アドレスが割り当てられていることを確認します。ヘルプが必要な場合は、Windows のマニュアルを参照して下さい。
注意：アップグレードする場合、DHCP サーバーから IP アドレスを取得するよう PC を構成しないで下さい。
2. 次の「MTE 10 のインストール」の手順に従って、MTE 10 をインストールします。
注意：新しくインストールするためのディスクでなく、アップグレード用のディスクを使います。
3. Meridian MAX 10 に MTE 10 を接続します。
4. Meridian MAX 主任画面にログオンします。
5. [Control][P] を押して、正しいローカルプリンタが選択されていることを確認します。
6. レポートをローカルプリンタで印刷して、プリンタが機能していることを確認します。
7. MTE セッションを閉じます。
8. PC が、複数の Meridian MAX 10 システムに接続するよう構成されている場合は、Meridian MAX の各接続毎にこの手順を繰り返します。
9. 直ちに DHCP に切り換えたい場合は、DHCP サーバーから静的 IP アドレスを取得できるよう PC を構成します。ヘルプが必要な場合は、Windows のマニュアルを参照して下さい。
10. DHCP サーバーから静的 IP アドレスを取得した後、PC を再起動します。

MTE 10 のインストール

MTE 10 のインストール

MTE 10 をインストールする場合は、次の手順に従ってください。インストールを始める前に、システム要件が満たされていることを確認してください。

注意： Windows NT または Windows2000 システムを使用している場合は、ゲストとしてログインしないでください。ゲストとしてログインした場合は MTE が正しくインストールできません。

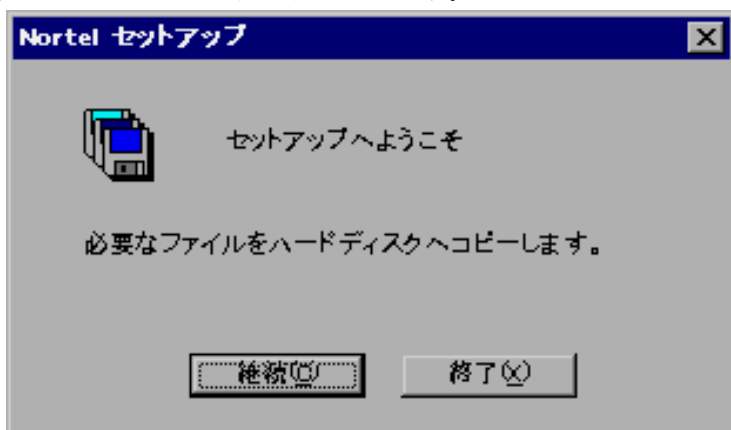
1. MTE 10 のディスク 1 をフロッピーディスクドライブに挿入します。
2. [スタート] メニューから [ファイル名を指定して実行] を選択します。
[ファイル名を指定して実行] ダイアログボックスが表示されます。
3. セットアップファイルの場所を入力します。
 - ・ MTE 10 ディスクが A ドライブにある場合は a:¥setup と入力します。
 - ・ MTE 10 ディスクが B ドライブにある場合は b:¥setup と入力します。
4. [OK] をクリックします。

MTE の複数言語バージョンをインストールしている場合は、言語を選択するための画面が表示されます。PC のオペレーティングシステムとアプリケーション (Meridian MAX、CCR、NAC) の両方で選択した言語と同じ言語を選択してください。例えば、ドイツ語の主任は、ドイツ語の MTE とドイツ語のオペレーティングシステムを使用することになります。

MTE 10 のインストール



5. MTE を実行する言語を選択し、[継続] をクリックします。
次のセットアップ画面が表示されます。

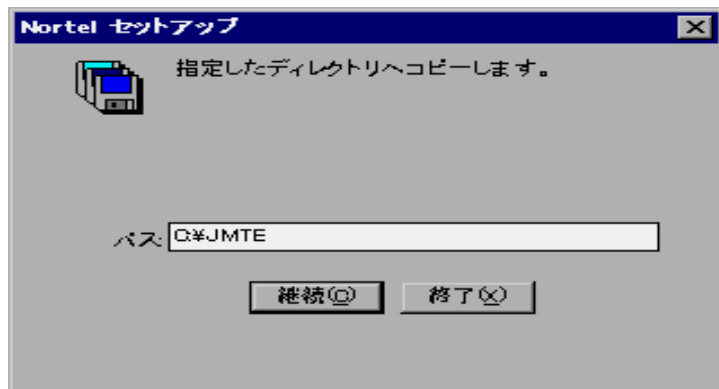


MTE 10 のインストール

6. [継続] をクリックします。

注意： 以前のバージョンからアップグレードする場合は、セットアッププログラムが以前のバージョンを検索します。見つからなかった場合はアップグレードが中断し、インストールの再試行を求めるダイアログボックスが表示されます。インストールを再開する前に以前のバージョンを再インストールしてください。

次のセットアップ画面が表示されます。



7. パスとディレクトリを入力します。

- ・ デフォルトのパスとディレクトリ名をそのまま使用する場合は [継続] をクリックします。
- ・ デフォルトとは異なるパスとディレクトリ名を指定する場合は、フィールドにそれを入力し [継続] をクリックします。たとえば D:\MTE10 のように入力してください。

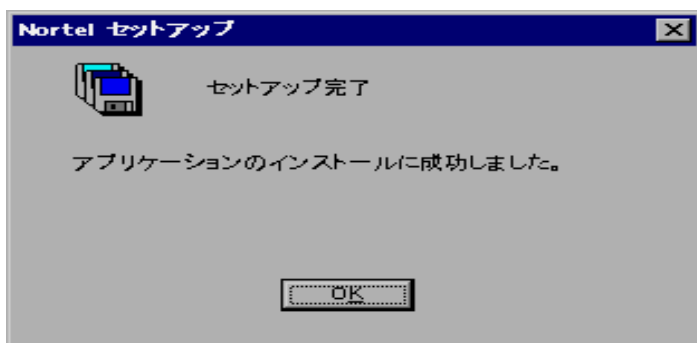
インストールの進行状況を示すポップアップウィンドウが表示されます。

8. セットアッププログラムの指示に従って、MTE ディスクを挿入します。

注意： セットアッププログラムはディスク 2 の挿入を指示します。

MTE 10 のインストール

さらにインストールを続けます。インストールが完了すると、最後のセットアップ画面が表示されます。



9. [OK] をクリックします。
ウィンドウが閉じます。
10. フロッピーディスクドライブから MTE ディスクを取り出します。
11. MTE 9 またはそれ以前からアップグレードしている場合は、ページ 7 の「MTE 10 へのアップグレード」の 3 から手順を続行します。

MTE 10 の保守

この項では、ローカルプリンタ用 DHCP サポートの保守について説明します。

DHCP と静的 IP アドレスとの切り換え

静的 IP アドレスと DHCP サーバーから割り当てられたアドレスとを切り換えてどちらかを使用するには、ネットワーク管理者からの指示が必要です。

1. Meridian MAX、CCR または NAC からログオフします。
2. MTE を終了。
3. ネットワーク管理者からの指示に従います。
4. PC を再起動します。

イーサネット LAN カードの取り替え

MTE 10 は、イーサネット LAN カードの MAC アドレスを Meridian MAX 10 へ送信します。これにより、Meridian MAX 10 は、MTE セッションの正しいプリンタを選択します。

イーサネット LAN カードが取り替えられた場合、Meridian MAX が新しい MAC アドレスとローカルプリンタを接続するには、次の手順が必要です。

1. MTE 10 を Meridian MAX 10 に再接続します。
前の MTE セッションで使用した LAN カードが変更されたという警告メッセージが表示されます。また、この手順を行わなければ、ローカルプリンタにアクセスすることができないという注意も表示されます。
2. OK をクリックします。
3. PC が、複数の Meridian MAX 10 システムに接続構成されている場合、各システム毎に再接続が必要です。

MTE 10 の保守

MTE PC またはハードディスクの取り替え

MTE がインストールされている MTE PC またはハードディスクを取り替える場合は、次の手順が必要です。

1. MTE PC またはハードディスクを取り替える前に、MTE 10 を Meridian MAX 10 に接続し、ローカルプリンタを削除します。
2. PC が、複数の Meridian MAX 10 システムに接続構成されている場合、Meridian MAX の各接続毎に手順 1 を行うことが必要です。
3. 新しい PC または新しいディスクを搭載した PC を起動します。
4. MTE 10 を再びインストールします。
ヘルプが必要な場合は、ページ 8 の「MTE 10 のインストール」を参照してください。
5. MTE 10 を Meridian MAX に接続し、再度ローカルプリンタを作成します。
6. PC が、複数の Meridian MAX 10 システムに接続構成されている場合、Meridian MAX の各接続毎に手順 5 を行うことが必要です。

MTE 10 のアンインストール

オペレーティングシステムに適応する手順に従って下さい。

Windows 95/98

1. MTE 10 がインストールされているディレクトリからすべてのファイルを削除します。
2. Windows のスタートメニューから、[ファイル名を指名して実行] をクリックします。
3. [ファイル名を指名して実行] ダイアログボックスに、**regedit** と入力し、OK をクリックします。
4. レジストリエディター内で、HKEY_CLASSES_ROOT フォルダを開きます。
5. MTE フォルダを削除します。
6. Windows スタートメニュー上の Meridian Terminal Emulator フォルダを削除します。

MTE 10 の保守

Windows 2000 および NT 4.0

1. MTE 10 がインストールされているディレクトリからすべてのファイルを削除します。.
2. Windows のスタートメニューから、[ファイル名を指名して実行] をクリックします。
3. [ファイル名を指名して実行] ダイアログボックスに **regedt32** を入力して、OK をクリックします。
4. レジストリエディター内で、Local Machine フォルダにある HKEY_CLASSES_ROOT を開きます。
5. MTE フォルダを削除します。
6. MTE_NEW フォルダが表示されている場合は、このフォルダも削除します。

アプリケーションへの接続

この項では、シリアルポート、LAN、モデムを使って Meridian MAX、CCR、NAC アプリケーションに接続する方法を説明します。アプリケーションに接続するため、MTE は次の手順で定義された接続設定を自動的に使用します。

- ・ システムデフォルトとして定義したアドレス帳エントリ
アドレス帳についての詳細は、ページ 23 を参照してください。
- ・ MTE にあらかじめ定義されている工場出荷時の設定
システムデフォルトが指定されていない場合は、MTE は出荷時の設定を使ってアプリケーションに接続します。出荷時の設定についての詳細は、ページ 19 を参照してください。

LAN を使用した接続

1. MTE アイコンをダブルクリックします。

MTE ウィンドウが開き、Nortel のロゴと著作権情報が表示されます。ロゴと著作権情報は数秒後に消えます。[接続しました] の文字が MTE ウィンドウの下部のステータスバーに表示されます。



アプリケーションへの接続

2. [設定] メニューから [オプション] をクリックします。
[オプション] ダイアログボックスが表示されます。



3. [エイリアス名] ドロップダウンボックスからアドレスを選択します。
4. [接続タイプ] エリアで [LAN] をクリックします。
5. [IP アドレス] フィールドで IP アドレスを入力します。
6. [エミュレーション] フィールドで MAX、CCR または NAC をクリックします。
7. [OK] をクリックして MTE ウィンドウに戻ります。
8. Meridian MAX、CCR または NAC に接続するのを待ちます。
接続に成功すると Meridian MAX、CCR または NAC ログイン画面が表示されます。
9. プロンプトにしたがって ID とパスワードを入力し、アプリケーションにログインします。
Meridian MAX、CCR または NAC 主任メインメニューが表示されます。

アプリケーションへの接続

シリアルポートを使用した接続

1. MTE アイコンをダブルクリックします。

MTE ウィンドウが開き、Nortel のロゴと著作権情報が表示されます。ロゴと著作権情報は数秒後に消えます。[接続済] の文字が MTE ウィンドウの下部のステータスバーに表示されます。

2. [設定] メニューから [オプション] をクリックします。

[オプション] ダイアログボックスが表示されます。

3. [接続タイプ] エリアで [COM 1] または [COM 2] をクリックします。

注意：プリンタや他のデバイスが使用するポートに MTE を割り当てないでください。

4. [接続速度] エリアで [9600 ボー] をクリックします。

5. [エミュレーションタイプ] フィールドで MAX、CCR または NAC をクリックします。

6. [OK] をクリックして MTE ウィンドウに戻ります。

7. Meridian MAX、CCR または NAC に接続するのを待ちます。

接続に成功すると Meridian MAX、CCR または NAC ログオン画面が表示されます。

8. プロンプトに従って ID とパスワードを入力し、アプリケーションにログオンします。

Meridian MAX、CCR または NAC 主任メインメニューが表示されます。

アプリケーションへの接続

モデムを使用した接続

1. MTE アイコンをダブルクリックします。
MTE ウィンドウが開き、Nortel のロゴと著作権情報が表示されます。ロゴと著作権情報は数秒後に消えます。[接続済] の文字が MTE ウィンドウの下部のステータスバーに表示されています。
2. [設定] メニューから [オプション] をクリックします。
[オプション] ダイアログボックスが表示されます。
3. [接続タイプ] エリアで [COM 1] または [COM 2] をクリックします。
4. [エミュレーションタイプ] フィールドで MAX、CCR または NAC をクリックします。
5. [OK] をクリックして MTE ウィンドウに戻ります。
6. 画面のモデムプロンプトで at&f と入力し {Enter} を押します。
モデムが OK という反応があります。
7. atdt および電話番号を入力して {Enter} を押します。
ダイヤルアップ時に 2 秒間モデムを一時停止したい場所にカンマを入れます。たとえば、9-555-1212 (9 は外線番号) にダイヤルするときには、atdt 9,5551212 と入力します。
リモートサイトへのダイヤルについての詳細はモデムのマニュアルを参照してください。
入力した番号にシステムがダイヤルします。
8. モデムが接続完了のメッセージを表示するのを待ちます。
接続が完了したら、使用している表示タイプの選択が求められる場合があります。
9. 使用している表示タイプを指定します。
 - ・ Meridian MAX 10 以降または NAC2.5 に接続している場合は、MTE 9 以降を選択します。
 - ・ CCR に接続していて、表示タイプの選択を求められたときは、VT220 を選択します。
10. プロンプトにしたがって ID とパスワードを入力し、アプリケーションにログオンします。
Meridian MAX、CCR または NAC 主任メインメニューが表示されます。

アプリケーションへの接続

出荷時の設定を使用した接続

次のような状況では、MTE は工場出荷時のデフォルト設定を使用して Meridian MAX に接続します。

- ・ 初めて MTE をインストールしたとき。
- ・ システムデフォルトが削除されているとき。システムデフォルトが削除されているときは、MTE は工場出荷時の設定を使用して Meridian MAX に接続します。

工場出荷時の設定は次の通りです。

- ・ エイリアス名 (Unknown Host)
- ・ 接続タイプ (COM 1)
- ・ 接続速度 (9600 ボー)
- ・ エミュレーションタイプ (Meridian MAX)
- ・ プリンタポート (Windows デフォルトプリンタ)

MTE 5 からアップグレード、または MTE 10 を初めてインストールする場合は、MTE はアドレス帳に「Unknown Host」エントリを自動的に作成します。このエントリには上記の工場出荷時のデフォルト設定がすべて適用されています。

MTE 6 または MTE 7 からアップグレードする場合は、MTE はやはりアドレス帳に「Unknown Host」エントリを作成します。ただし、このエントリはアップグレード前の MTE で作成されたシステムデフォルト設定を引き継ぎます。

MTE 8 からアップグレードしている場合は、アドレス帳は変更されません。

注意：出荷時のデフォルト設定は変更しないことをお奨めします。

デフォルト設定を使用した設定

1. MTE アイコンをダブルクリックします。

システムデフォルトとして指定されているアドレス帳エントリがない場合は、工場出荷時のデフォルト設定が使用されます。MTE ウィンドウが開き、Nortel のロゴと著作権情報が表示されます。ロゴと著作権情報は数秒後に消えます。[接続済] の文字が MTE ウィンドウの下部のステータスバーに表示されます。

2. Meridian MAX、CCR または NAC に接続するのを待ちます。

アプリケーションへの接続

接続に成功すると *Meridian MAX*、*CCR* または *NAC* のログオン画面が表示されます。

3. プロンプトにしたがって ID とパスワードを入力し、アプリケーションにログオンします。

Meridian MAX、*CCR* または *NAC* の主任メインメニューが表示されます。

接続に関する問題の解決

Meridian MAX、*CCR* または *NAC* への接続に問題がある場合は次の点を確認してください。

- ・ システム管理者に問い合わせ、*Meridian MAX*、*CCR* または *NAC* が実行されていることを確認します。再起動して接続を確立します。
- ・ ネットワーク管理者に問い合わせ、ネットワークソフトウェアが正しく構成されていることを確認します。
- ・ プリンタやその他のデバイスが使用しているポートに MTE が割り当てられていないことを確認します。
- ・ DHCP サーバーから IP アドレスが指定されるよう PC が構成されている場合は、IP アドレスが有効であることを確認します。IP アドレスが期限切れで無効である場合は、ネットワーク管理者から新しい IP アドレスを取得する必要があります。
 - a. MTE を終了します。
 - b. ネットワーク管理者から指定された IP アドレスを入力します。詳細は、Windows のマニュアルを参照して下さい。
 - c. コンピューダを再起動します。

MTE ツールバーの使用

ツールバーのボタンをクリックすることで、MTE のさまざまな手順を実行できます。各ボタンは MTE のメニューコマンドに対応しています。次の表に各ツールバーボタンの機能をまとめました。

ボタン	名前	機能
	セッション 再開	主任セッションをリスタートします。
	アドレス帳	[アドレス帳] ダイアログボックスを開きます。
	終了	MTE を終了します。
	コピー	ハイライト表示したテキストをクリップボードにコピーします。
	オプション	[オプション] ダイアログボックスを開きます。
	フォント	[フォント] ダイアログボックスを開きます。
	ボタン設定	[ボタン設定] ダイアログボックスを開きます。プログラムボタンの使用が許可されているときのみ使用可能です。
	ボタン使用 許可	プログラムボタンを使用許可にします。プログラムボタンが使用不可のときのみ使用可能です。
	ボタン使用 不可	プログラムボタンを使用不可にします。プログラムボタンが使用許可のときのみ使用可能です。

MTE ツールバーの使用

ボタン	名前	機能
	印刷設定	[プリンタの設定] ダイアログボックスを開きます。MTE が Meridian MAX に接続しているときのみ使用可能です。
	印刷プレビュー	[印刷プレビュー] ダイアログボックスを表示します。Meridian MAX 8.6x かそれ以上に接続しており、プレビューすべきレポートが存在する場合にのみ使用可能です。
	MTE について	バージョンと著作権の情報を表示します。
	ヘルプ	MTE のオンラインヘルプを表示します。

アドレス帳の使用

この項ではアドレス帳エントリの使用方法を説明します。

アドレス帳エントリには、PC を Meridian MAX、CCR または NAC 内の異なる主任セッションにリンクするための接続設定を割り当てることができます。後で使用するためにこれらの設定を保存することもできます。1 つのアドレス帳には最大 30 のエントリを含めることができます。

複数のアドレス帳を同時にアクティブにすることはできません。PC で複数の MTE 10 セッションを実行している場合は、一つのセッションでアドレス帳に変更を加えると、その変更は同じ PC 上で実行しているすべての MTE 10 セッションに適用されます。

アドレス帳ダイアログボックスの使用

アドレス帳エントリを作成したり、アドレス帳エントリにアクセスするには、[アドレス帳] ダイアログボックスを開きます。このダイアログボックスには 1 つのアドレス帳に含まれるすべてのエントリが表示されます。

1. [セッション] メニューから [アドレス帳] を選択するか、ツールバーの [アドレス帳] ボタンをクリックします。
[アドレス帳] ダイアログボックスが表示されます。システムデフォルトとして定義されているアドレス帳エントリにはチェック

アドレス帳の使用

マークが付いています。



アドレス帳エントリの作成

1. [セッション] メニューから [アドレス帳] を選択するか、ツールバーの [アドレス帳] ボタンをクリックします。
[アドレス帳] ダイアログボックスが表示されます。
2. [新規] をクリックします。

アドレス帳の使用

[新規アドレス] ダイアログボックスが表示されます。



3. [エイリアス名] フィールドで、このアドレス帳エントリを識別する一意の名前を入力します。
名前は大文字と小文字を区別し、最大 30 文字までです。
4. 接続タイプを選択します。
 - ・ Meridian MAX、CCR または NAC にシリアルポートまたはモデムを使って接続する場合は、[COM 1] または [COM 2] を選択します。
 - ・ LAN を使って接続する場合は、[LAN] をクリックして IP アドレスまたは Meridian MAX、CCR、NAC のホスト名を入力します。PC に WinSock 1.1 準拠のネットワークオペレーティングシステムがインストールされていない場合は、[LAN] ボタンは使用できません。
5. 接続速度を選択します。
 - ・ シリアルポートまたはモデムを使用している場合は [9600 ボー] をクリックします。
 - ・ LAN を使用している場合は接続速度は選択できません。

注意： シリアルポートを使用して接続する場合、ボーレートをデフォルト設定の 9600 ボーから変更しないでください。このパラメー

アドレス帳の使用

タを使って、アプリケーションが主任画面と通信します。

6. エミュレーションタイプを選択します。

- ・ Meridian MAX に接続する場合は [MAX] をクリックします。
- ・ CCR に接続する場合は [CCR] をクリックします。
- ・ NAC に接続する場合は [NAC] をクリックします。

7. プリンタポートを選択します。

- ・ Meridian MAX のレポートを印刷する場合は [プリンタ] をクリックします。

レポートの印刷についての詳細は、ページ 64 を参照してください。

- ・ Meridian MAX または NAC のレポートをファイルに出力する場合は [出力] をクリックし、パスとファイル名を入力します。

たとえば C:\MTE\NEWFILE のように入力します。ファイルの保存についての詳細は、ページ 57 を参照してください。

- ・ Meridian MAX レポートを MAXcaster フォーキャストツールで使用する場合は [MAXcaster] をクリックしてください。

MAXcaster のためのデータの保存については、ページ 60 を参照してください。

8. 記録を保存します。

- ・ このエントリを保存するけれども、システムデフォルトとして使用しない場合は [OK] をクリックします。

[新規アドレス] ダイアログボックスが閉じます。新しいアドレス帳エントリの名前が [アドレス帳] ダイアログボックスに表示されます。

- ・ このエントリをシステムデフォルトとして保存する場合は、[デフォルト化] をクリックし、[はい] をクリックします。

[新規アドレス] ダイアログボックスが閉じます。[アドレス帳] ダイアログボックスで、新しいアドレス帳エントリの隣にチェックマークが付いています。このチェックマークは、このエントリがシステムデフォルトであることを示しています。

注意： MTE を起動すると、MTE は自動的にシステムデフォルトを使って Meridian MAX、CCR または NAC に接続します。このアドレス帳エントリは、別のアドレス帳エントリが選択されるまでシステムデフォルトとして残ります。システムデフォルトが割り当てられていない場合は、工場出荷時の設定が使用されます。工場出荷時の設

アドレス帳の使用

定についての詳細は、ページ 19 を参照してください。

9. [閉じる] をクリックして MTE ウィンドウを閉じます。
10. 新しいアドレス帳エントリをアクティブにするには、「アドレス帳エントリへの接続」の項を参照してください。

アドレス帳エントリへの接続

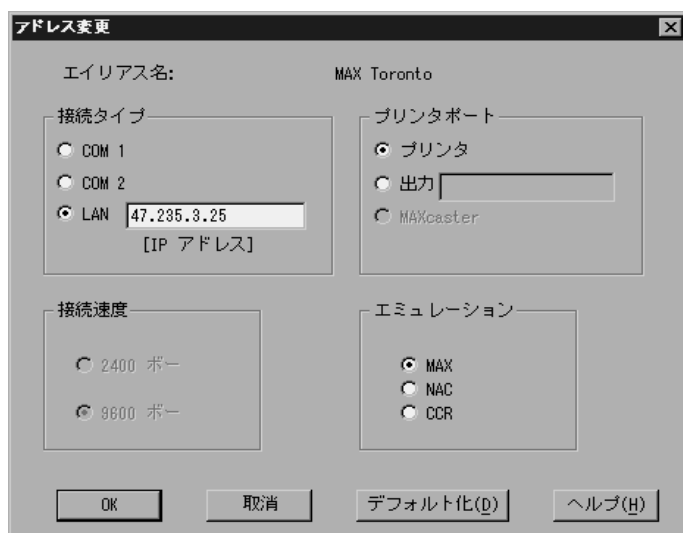
Meridian MAX、CCR または NAC へのリンクを作成するには、どのアドレス帳エントリを使用するかを MTE に指示する必要があります。

1. [セッション] メニューから [アドレス帳] を選択するか、ツールバーの [アドレス帳] ボタンをクリックします。
[アドレス帳] ダイアログボックスが開き、既存のアドレス帳エントリのリストが表示されます。
2. アドレス帳エントリのエイリアス名をハイライト表示し、[接続] をクリックするか、エントリ名をダブルクリックします。
[アドレス帳] ダイアログボックスが閉じます。接続すると Meridian MAX、CCR または NAC 画面が表示されます。選択したアドレス帳エントリの名前が MTE ウィンドウのタイトルに表示されます。

アドレス帳の使用

アドレス帳エントリの変更

1. [セッション] メニューから [アドレス帳] を選択するか、ツールバーの [アドレス帳] ボタンをクリックします。
[アドレス帳] ダイアログボックスが開き、アドレス帳エントリのリストが表示されます。
2. アドレス帳エントリのエイリアス名をハイライト表示し、[変更] をクリックします。
[アドレス変更] ダイアログボックスが表示されます。



3. アドレス帳エントリに変更を加えます。
4. 変更を保存します。
 - ・ このエントリを保存するけれども、システムデフォルトとして使用しない場合は [OK] をクリックします。
オプションが保存され [アドレス変更] ダイアログボックスが閉じます。
 - ・ このエントリをシステムデフォルトとして保存する場合は、[デフォルト化] をクリックし、[はい] をクリックします。
変更が保存されます。 [アドレス帳] ダイアログボックスで、

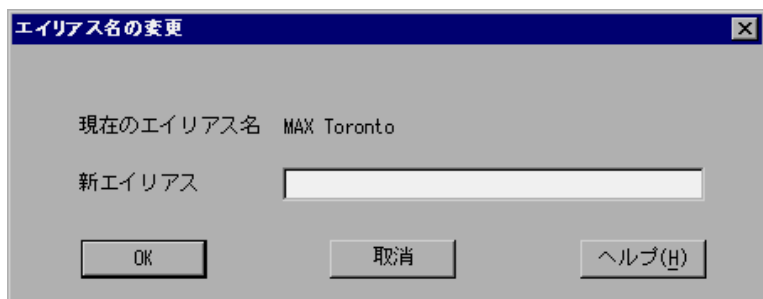
アドレス帳の使用

チェックマークの付いているアドレス帳エントリがシステムデフォルトです。

アドレス帳エントリ名の変更

使用中のアドレス帳エントリの名前を変更した場合は、新しい名前が MTE ウィンドウに表示されます。同時に他の MTE セッションを実行している場合は、新しい名前は各セッションをリスタートするまで表示されません。アドレス帳エントリがシステムデフォルトだった場合は、名前を変更してもこのエントリがシステムデフォルトです。

1. [セッション] メニューから [アドレス帳] を選択するか、ツールバーの [アドレス帳] ボタンをクリックします。
[アドレス帳] ダイアログボックスが開き、既存のアドレス帳エントリのリストが表示されます。
2. アドレス帳エントリのエイリアス名をハイライト表示して、[名前の変更] をクリックします。
[エイリアス名の変更] ダイアログボックスが開きます。



3. [新エイリアス名] フィールドでアドレス帳エントリの新しい名前を入力します。
4. [OK] をクリックして [アドレス帳] ダイアログボックスに戻ります。
5. [閉じる] をクリックして MTE ウィンドウに戻ります。

アドレス帳の使用

アドレス帳エントリの削除

使用中のアドレス帳エントリを削除することはできません。システムデフォルトとして使用されているアドレス帳エントリを削除する場合は、削除を確認するダイアログボックスが表示されます。システムデフォルトを削除すると、他のアドレス帳エントリが指定されるまで、工場出荷時の設定がシステムデフォルトとして使用されます。

1. [セッション] メニューから [アドレス帳] を選択するか、ツールバーから [アドレス帳] ボタンをクリックします。
[アドレス帳] ダイアログボックスが開き、既存のアドレス帳エントリのリストが表示されます。
2. アドレス帳エントリのエイリアス名をハイライト表示して、[削除] をクリックします。
3. 確認ダイアログボックスで [はい] をクリックします。
[アドレス帳] ダイアログボックスからエントリが削除されます。
4. [閉じる] ボタンをクリックして MTE ウィンドウに戻ります。

アドレス帳のエクスポート

自分の MTE からアドレス帳をエクスポートしてファイルに保存できます。エクスポートしたファイルは、MTE を実行している他の PC にインポートすることができます。他のアプリケーションを使用して、アドレス帳ファイルの内容を変更しないでください。

1. [セッション] メニューから [ファイルのエクスポート] を選択します。
2. [ファイルのエクスポート] サブメニューから [アドレス帳] を選択します。
[名前を付けて保存] ダイアログボックスが表示されます。
3. アドレス帳の保存に使用するディレクトリとファイル名を割り当てます。
4. [保存] をクリックします。
選択したアドレス帳は割り当てられたディレクトリに保存されます。システムは MTE だけで使用できるようにアドレス帳ファイルを自動的に再フォーマットします。

アドレス帳の使用

アドレス帳のインポート

アドレス帳をインポートして、Microsoft Windows を実行している他の PC ユーザーと共有できます。他のアプリケーションを使用してインポートしたアドレス帳ファイルの内容を変更しないでください。

PC 上の MTE からエクスポートされたアドレス帳ファイルだけをインポートできます。

1. エクスポートされたアドレス帳ファイルを自分の PC にコピーします。
2. [セッション] メニューから [ファイルのインポート] を選択します。
3. [ファイルのインポート] サブメニューから [アドレス帳] を選択します。
[ファイルを開く] ダイアログボックスが表示されます。
4. インポートするアドレス帳ファイルを含むディレクトリとフォルダを見つけます。
5. インポートするアドレス帳ファイルをダブルクリックします。
選択したアドレス帳が MTE にコピーされます。別のアドレス帳が使用中だった場合は、上書きを確認するダイアログボックスが表示されます。
6. [はい] をクリックしてインポートを完了します。
7. [閉じる] をクリックして MTE ウィンドウに戻ります。

受付者のモニタ

受付者状態表示機能を使用して、受付者の状態と電話待ちのキューをモニタできます。また、受付者、キュー、優先順位、主任の割り当てを変更することもできます。MTE 9 では、受付者状態表示が GUI インタフェースで提供されます。このインタフェースにより、MTE 8 以前で使用されていたソフトキー機能に代わって、プルダウンメニューが使用できるようになりました。この機能は、Meridian MAX 9 以降に接続した MAX 9 以降でのみ使用可能です。次の表は、受付者状態表示機能の有無の一覧です。

表 1：受付者状態表示機能の有無

	MAX 9	MAX 10
MTE 10 シリアル	サポートなし	いいえ
MTE 10 LAN	サポートなし	はい
MTE 9 シリアル	はい	いいえ
MTE 9 LAN	はい	はい
MTE 8 以前 シリアル	いいえ	いいえ
MTE 8 以前 LAN	いいえ	いいえ

この項では、MTE 9 または 10 を使用して 3 つの受付者状態表示をナビゲートする方法だけを説明します。この表示とボックスについての詳細は、「Meridian MAX 10 主任用ユーザーガイド」の「受付者状態表示」の章を参照してください。

MTE 9 では、プログラムボタンは受付者状態表示では使用できません。

注意：MTE 8 以前を実行している場合は、受付者状態表示は VT220 端末エミュレーションを使用して表示されます。その他の Meridian MAX 表示は、MTE 9 またはそれ以降が使用されている場合でも、VT220 端末エミュレーションを使用して表示されます。

受付者状態表示の使用

受付者状態表示にアクセスするには、次の手順に従ってください。

受付者のモニタ

1. Meridian MAX のメインメニューを表示します。



2. Meridian MAX のメインメニューから、[受付者状態表示] を選択します。
- 3 つある受付者状態表示のうち 1 つが表示されます。この例では、受付者状態タイマが表示されています。

Meridian MAX の「受付者状態タイマ表示 - グローバルビュー」画面のスクリーンショット。画面には以下の表が表示されています。

ACD-DN	受付台	状態	タイマ	受付台	状態	タイマ
1000	2000	空席		2001	空席	
	2002	空席		2003	空席	
	2004	空席		2005	空席	
	2006	空席		2007	空席	
1050	1010	空席				
3400	2400	空席				
3650	3800	待機	45:52	3801	待機	45:52
	3802	待機	45:52	3803	待機	45:52
	3804	待機	45:52	3805	待機	45:52
	3806	待機	45:52	3807	待機	45:52
	3808	待機	45:52	3809	待機	45:52
	3810	待機	45:52	3811	待機	45:52
	3812	待機	45:52	3813	待機	45:52
	3814	待機	45:52	3815	待機	45:52
	3816	待機	45:52	3817	待機	45:52
	3818	待機	45:52	3819	待機	45:52
	3820	待機	45:52	3821	待機	45:52
	3822	待機	45:52	3823	待機	45:52
	3824	待機	45:52	3825	待機	45:52

受付者のモニタ

- 3つの受付者状態表示をナビゲートしてオプションにアクセスするには、MTEメニューから[リアルタイム]を選択します。

[リアルタイム]プルダウンメニューが表示されます。



受付者のモニタ

主任ビューによる受付者のモニタ

受付者状態表示は、主任ビューまたはグローバルビューで表示できます。

主任ビューでは、ある特定の主任に割り当てられたすべての受付者の状態が表示されます。主任の名前または ID が画面上部のタイトルステータスバーに表示されます。受付者情報が既に主任モードで表示されている場合は、主任ビューオプションは使用できません。

主任ビューを使用するには、Meridian 1 受付台 ID で主任のプロフィールを定義する必要があります。これにより、主任は主任ビューとグローバルビューを切り替えることができますようになります。詳細は、「Meridian MAX 10 主任用ユーザーガイド」の「パラメータ管理」の章、「主任の定義」の項を参照してください。

主任ビューで表示するには、次の手順に従ってください。

1. [リアルタイム]メニューから[ビュー]を選択します。

[ビュー]サブメニューが表示されます。



2. [ビュー]サブメニューから[主任ビュー]を選択します。

主任に割り当てられた受付者のデータが表示されます。画面上部のタイトルバーに[主任ビュー]という言葉が表示され、主任ビューにいることを示します。

受付者のモニタ

グローバルビューによる受付者のモニタ

グローバルビューは、システム内のすべての受付者の状態を表示します。

グローバルビューオプションを使用するには、主任のプロフィールで「グローバル統計」フィールドをオンにしなければなりません。また、受付者情報が既にグローバルモードで表示されている場合は、このオプションは使用できません。詳細は、「Meridian MAX 10 主任用ユーザーガイド」の「パラメータ管理」の章、「主任の定義」の項を参照してください。

グローバルビューで表示するには、次の手順に従ってください。

1. 「リアルタイム」メニューから「ビュー」を選択します。
「ビュー」サブメニューが表示されます。
2. 「ビュー」サブメニューから「グローバルビュー」を選択します。
画面上部のタイトルバーに「グローバルビュー」という言葉が表示され、グローバルビューにいることを示します。

ACD-DN による受付者のモニタ

ACD-DN による受付者状態表示では、キューでソートした受付者データを表示できます。

詳細は、「Meridian MAX 10 主任用ユーザーガイド」の「受付者状態表示」の章、「ACD-DN 受付者状態表示」の項を参照してください。

ACD-DN で受付者をモニタするには、次の手順に従ってください。

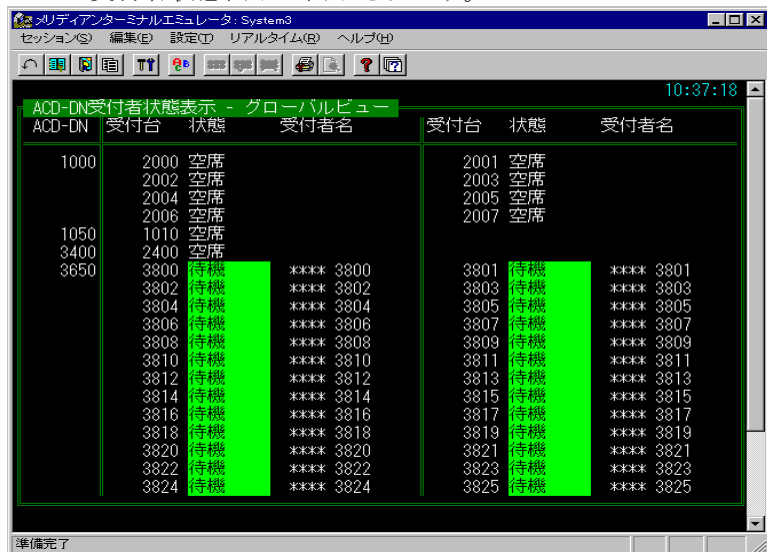
1. 「リアルタイム」メニューから「形式」を選択します。
「形式」サブメニューが表示されます。

受付者のモニタ



2. [形式] サブメニューから [ACD-DN で] を選択します。

ACD-DN 受付者状態表示が表示されます。



受付者のモニタ

受付台による受付者のモニタ

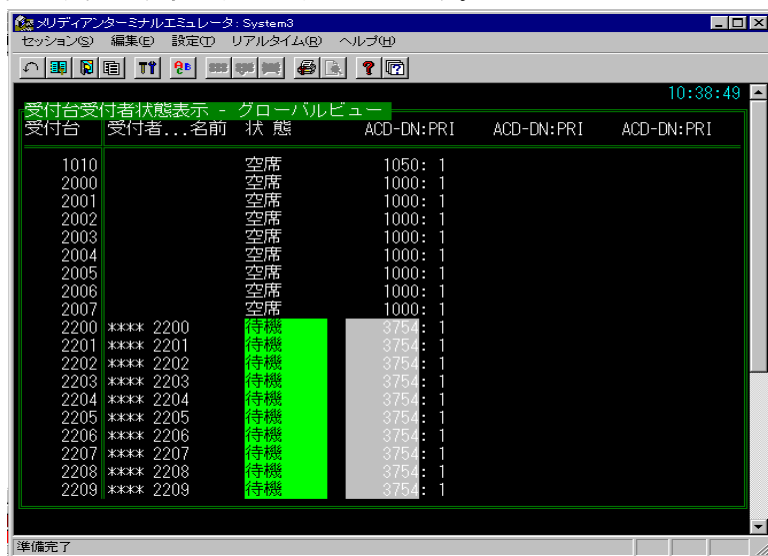
受付台受付者状態表示では、受付台 ID でソートした受付者データを表示できます。

この表示についての詳細は、「Meridian MAX 10 主任用ユーザーガイド」の「受付者状態表示」の章、「受付台受付者状態表示」の項を参照してください。

受付台で受付者をモニタするには、次の手順に従ってください。

1. [リアルタイム]メニューから[形式]を選択します。
[形式]サブメニューが表示されます。
2. [形式]サブメニューから[受付台で]を選択します。

受付台受付者状態表示が表示されます。



受付台	受付者...名前	状態	ACD-DN:PRI	ACD-DN:PRI	ACD-DN:PRI
1010		空席	1050: 1		
2000		空席	1000: 1		
2001		空席	1000: 1		
2002		空席	1000: 1		
2003		空席	1000: 1		
2004		空席	1000: 1		
2005		空席	1000: 1		
2006		空席	1000: 1		
2007		空席	1000: 1		
2200	**** 2200	待機	3754: 1		
2201	**** 2201	待機	3754: 1		
2202	**** 2202	待機	3754: 1		
2203	**** 2203	待機	3754: 1		
2204	**** 2204	待機	3754: 1		
2205	**** 2205	待機	3754: 1		
2206	**** 2206	待機	3754: 1		
2207	**** 2207	待機	3754: 1		
2208	**** 2208	待機	3754: 1		
2209	**** 2209	待機	3754: 1		

受付者のモニタ

受付台とタイマを使用して受付者をモニタ

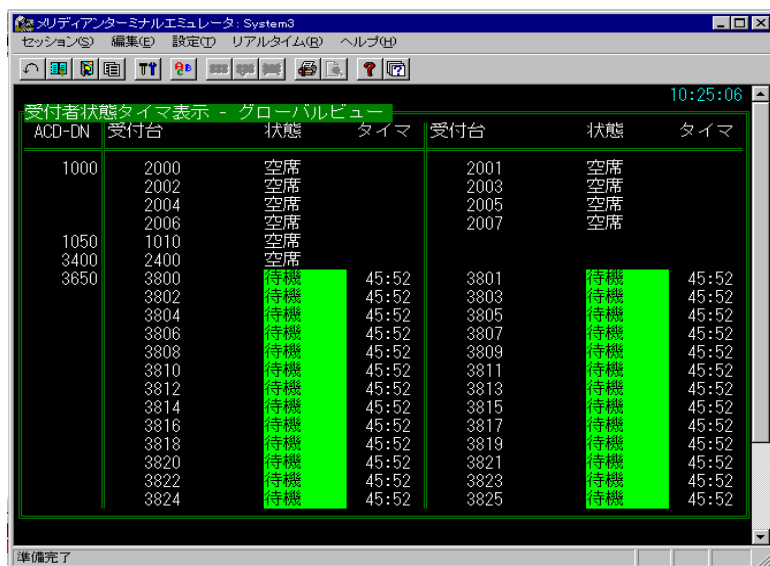
受付者状態タイマ表示では、受付台 ID とタイマを使用して受付者のデータを表示できます。タイマは、受付者がある種のアクティビティを行うのに費やしている時間を示します。

この表示についての詳細は、「Meridian MAX 10 主任用ユーザーガイド」の「受付者状態表示」の章、「タイマによる受付者状態表示」の項を参照してください。

受付台 ID とタイマで受付者をモニタするには、次の手順に従ってください。

1. [リアルタイム]メニューから[形式]を選択します。
[形式]サブメニューが表示されます。
2. [形式]サブメニューから[受付台による受付者状態タイマ]を選択します。

受付者状態タイマ表示がタイマフィールドとともに表示されます。受付者は、受付台 ID によって識別されます。



ACD-DN	受付台	状態	タイマ	受付台	状態	タイマ
1000	2000	空席		2001	空席	
	2002	空席		2003	空席	
	2004	空席		2005	空席	
	2006	空席		2007	空席	
1050	1010	空席				
3400	2400	空席				
3650	3800	待機	45:52	3801	待機	45:52
	3802	待機	45:52	3803	待機	45:52
	3804	待機	45:52	3805	待機	45:52
	3806	待機	45:52	3807	待機	45:52
	3808	待機	45:52	3809	待機	45:52
	3810	待機	45:52	3811	待機	45:52
	3812	待機	45:52	3813	待機	45:52
	3814	待機	45:52	3815	待機	45:52
	3816	待機	45:52	3817	待機	45:52
	3818	待機	45:52	3819	待機	45:52
	3820	待機	45:52	3821	待機	45:52
	3822	待機	45:52	3823	待機	45:52
	3824	待機	45:52	3825	待機	45:52

受付者のモニタ

受付者名とタイマを使用して受付者をモニタ

受付者状態タイマ表示では、受付者名とタイマを使用して受付者のデータを表示できます。タイマは、受付者がある種のアクティビティを行うのに費やしている時間を示します。

この表示についての詳細は、「Meridian MAX 10 主任用ユーザーガイド」の「受付者状態表示」の章、「タイマによる受付者状態表示」の項を参照してください。

受付者名とタイマで受付者をモニタするには、次の手順に従ってください。

1. [リアルタイム]メニューから[形式]を選択します。
[形式]サブメニューが表示されます。
2. [形式]サブメニューから[受付者名による受付者状態タイマ]を選択します。

受付者状態タイマ表示がタイマフィールドとともに表示されます。受付者は、受付者名によって識別されます。

ACD-DN	受付者...名前	状態	タイマ	受付者...名前	状態	タイマ
1000		空席			空席	
		空席			空席	
		空席			空席	
		空席			空席	
1050		空席			空席	
3400		空席			空席	
3650	**** 3800	待機	62:15	**** 3801	待機	62:15
	**** 3802	待機	62:15	**** 3803	待機	62:15
	**** 3804	待機	62:15	**** 3805	待機	62:15
	**** 3806	待機	62:15	**** 3807	待機	62:15
	**** 3808	待機	62:15	**** 3809	待機	62:15
	**** 3810	待機	62:15	**** 3811	待機	62:15
	**** 3812	待機	62:15	**** 3813	待機	62:15
	**** 3814	待機	62:15	**** 3815	待機	62:15
	**** 3816	待機	62:15	**** 3817	待機	62:15
	**** 3818	待機	62:15	**** 3819	待機	62:15
	**** 3820	待機	62:15	**** 3821	待機	62:15
	**** 3822	待機	62:15	**** 3823	待機	62:15
	**** 3824	待機	62:15	**** 3825	待機	62:15

受付者のモニタ

負荷管理機能へのアクセス

[リアルタイム]メニューから、Meridian MAX の負荷管理機能にアクセスできます。この機能を使用して、Meridian 1 のさまざまなオプションを調整できます。[負荷管理]ポップアップウィンドウは、受付者状態表示の下部に、VT220 端末エミュレーションを使用して表示されます。

[負荷管理]ウィンドウが表示されているときも、MTE 10 は受付者状態表示の更新を続行します。負荷管理機能は VT220 端末エミュレーションを使用して表示されるので、プログラムボタンはこの表示では使用できません。

注意：負荷管理機能は、受付者名による受付者状態タイム表示では使用できません。

負荷管理についての詳細は、「Meridian MAX 10 主任用ユーザーガイド」の「負荷管理」の章を参照してください。

負荷管理機能にアクセスするには、次の手順に従ってください。

1. [リアルタイム]メニューから[負荷管理]を選択します。
[負荷管理]ポップアップメニューが受付者状態表示の下部に表示されます。



受付者のモニタ

受付者状態情報の印刷

[リアルタイム]メニューから、表示中の受付者状態表示の情報のスナップショットを印刷できます。この情報は、[セッション]メニューの[印刷設定]オプションで指定したデフォルトのプリンタに印刷されます。

受付者状態情報を印刷するには、次の手順に従ってください。

1. [リアルタイム]メニューから[スナップショットの印刷]を選択します。

表示内容のスナップショットがキャプチャされ、印刷されます。

キューのモニタ

[リアルタイム]メニューから、受付者状態表示からキュー統計表示に切り替えることができます。これにより、キューの状態をモニタすることができます。

キュー統計表示を表示するとき、受付者状態表示と負荷管理ウィンドウは非表示になります。キュー表示は、VT220 端末エミュレーションを使用して表示されます。

キュー統計表示機能についての詳細は、「Meridian MAX 10 主任用ユーザーガイド」の「キュー統計表示」の章を参照してください。

キュー統計表示にアクセスするには、次の手順に従ってください。

1. [リアルタイム]プルダウンメニューから、[キュー表示]を選択します。

キュー統計表示が表示されます。

受付者のモニタ

メリディアンターミナルエミュレータ: Unknown Host
セッション(S) 編集(E) 設定(D) ヘルプ(H) 11:56:5

標準表示形式ACD-DN表示 - グローバルビュー

ACD-DN	平均受付 遅延	サービス レベル%	放棄呼	受付呼	待ち呼数 直接	仮想	時限あふれ呼 入	出
900	0	100	0	0	0	0	0	0
3000	0	100	0	0	0	0	0	0
3500	0	100	0	0	0	0	0	0
3550	0	100	0	0	0	0	0	0
3600	0	100	0	0	0	0	0	0
4000	0	100	0	0	0	0	0	0

受付台状態表示

ACD-DN	在席	空席	ACD呼	準備中	待機	DN呼
900	0	0	0	0	0	0
3000	0	5	0	0	0	0
3500	0	0	0	0	0	0
3550	0	0	0	0	0	0
3600	0	0	0	0	0	0
4000	0	1	0	0	0	0

F9=ヘルプ F10=指示 F11=負荷管理 F12=印刷 F13=受付者表示

Exit F2 F3 F4 F5 F6

2. 受付者状態表示に戻るには、[受付者表示] ファンクションキーを押してください。
受付者状態表示が表示されます。

受付者のモニタ

受付者の検索

受付者状態表示では、受付者 ID、受付台 ID、受付者名で受付者を検索できます。

システムは、次のようにさまざまな形式で検索に応答します。

- ・ 検索に成功し、受付者が 1 つのキューに対応している場合は、該当する受付者が表示の最上部に表示されます。
- ・ ACD-DN による受付者状態表示で受付者を検索しており、受付者が複数のキューに対応している場合は、ポップアップウィンドウが表示されます。ポップアップウィンドウには、その受付者が対応する ACD-DN が、受付者がログインした順序でリストされます。リストから該当する ACD-DN を選択すると、それが表示の最上部に表示されます。
- ・ 受付台による受付者状態表示で受付者を検索しており、受付者が複数のキューに対応している場合は、最初に一致した受付者が表示の最上部に表示されます。
- ・ 検索に失敗した場合は、エラーメッセージが表示されます。

受付者 ID による検索

受付者 ID で検索するには、次の手順に従ってください。

1. [リアルタイム] サブメニューから、[受付者検索] を選択します。
[受付者検索] サブメニューが表示されます。

受付者のモニタ



2. [受付者検索] サブメニューから、[受付者 ID で] を選択します。
[受付者 ID による受付者検索] ウィンドウが表示されます。



3. [受付者 ID] フィールドに、受付者の ID 番号を入力します。
4. [OK] を押します。

受付者のモニタ

受付者名による検索

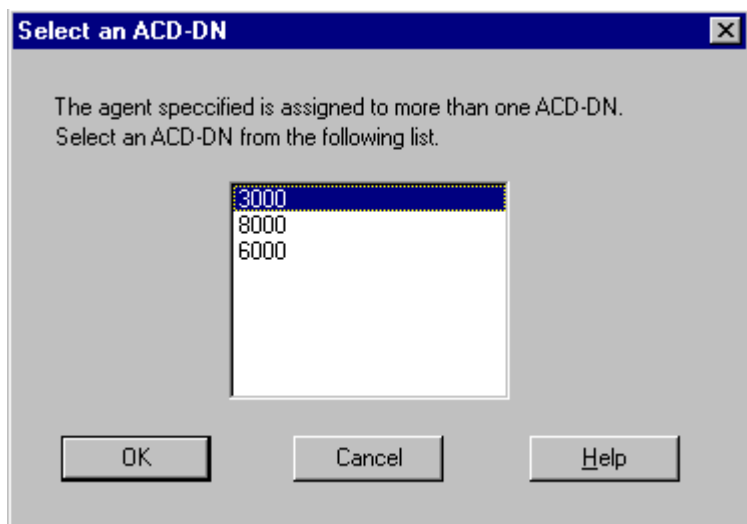
受付者名で検索するには、次の手順に従ってください。

1. [リアルタイム]サブメニューから、[受付者検索]を選択します。
[受付者検索]サブメニューが表示されます。
2. [受付者検索]サブメニューから、[受付者名で]を選択します。
[受付者名による受付者検索]ウィンドウが表示されます。



3. [受付者名]ボックスに、受付者名を入力します。
注意：受付者名では、大文字と小文字を区別します。
同じ名前を持つ受付者が複数存在する場合があります。この場合は、該当する受付者のIDが第2のメニューに表示されます。

受付者のモニタ



4. リストから受付者 ID を選択します。
5. [OK] を押します。

受付台による検索

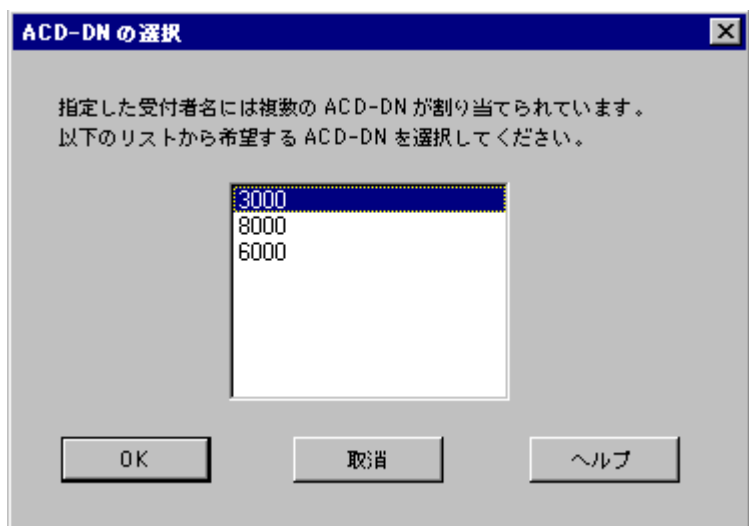
受付台 ID で検索するには、次の手順に従ってください。

1. [リアルタイム] サブメニューから、[受付者検索] を選択します。
[受付者検索] サブメニューが表示されます。
2. [受付者検索] サブメニューから、[受付台で] を選択します。
[受付台 ID による受付者検索] ウィンドウが表示されます。

受付者のモニタ



3. [受付台 ID] ボックスに、受付台の ID 番号を入力します。
MQA が使用可能な場合は、複数の ACD-DN に 1 人の受付者が割り当てられている場合があります。この場合は、該当する ACD-DN が第 2 のメニューに表示されます。



4. リストから ACD-DN を選択します。
5. [OK] を押します。

受付者のモニタ

空席受付台の表示

[リアルタイム]メニューから、受付者状態表示で空席受付台をすべて表示できます。空席受付台とは、受付者がログインしていない受付台です。

空席受付台を表示するには、次の手順に従ってください。

1. [リアルタイム]メニューから、[空席]を選択します。
[空席]サブメニューが表示されます。



2. [空席]サブメニューから、[表示]を選択します。
すべての空席受付台が表示されます。空席受付台が既に表示されている場合は、[表示]オプションは使用できません。

受付者のモニタ

空席受付台の非表示

[リアルタイム]メニューから、受付者状態表示で空席受付台を非表示にすることができます。空席受付台とは、受付者がログインしていない受付台です。

空席受付台を非表示にするには、次の手順に従ってください。

1. [リアルタイム]メニューから、[空席]を選択します。

[空席]サブメニューが表示されます。

2. [空席]サブメニューから、[非表示]を選択します。

すべての空席受付台が非表示になります。空席受付台が既に非表示の場合は、[非表示]オプションは使用できません。

他の主任の受付者とキューの表示

[次の主任]オプションを使用して、プロフィール内のグループに所属する別の主任のキューと受付者をモニタすることができます。このオプションは、[グループメンバー定義]フィールドがプロフィールで使用可能に設定されており、2人以上の主任がグループに存在する場合のみ使用できます。受付者状態表示を主任ビューで表示しておく必要があります。

グループメンバー表示についての詳細は、「Meridian MAX 10 主任用ユーザーガイド」の「パラメータ管理」の章、「主任の定義」の項を参照してください。

[次の主任]オプションを使用するには、次の手順に従ってください。

1. 受付者状態表示の主任ビューが表示されているかどうかを確認します。

主任ビューが表示されている場合は、[主任ビュー]という言葉が表示の上部のタイトルバーに表示されています。表示されていない場合は、ページ1-35の「主任ビューで受付者をモニタするには」で説明されている手順に従ってください。

2. [リアルタイム]メニューから、[次の主任]を選択します。

グループ内の次の主任の受付者データが表示されます。

受付者のモニタ

受付者状態表示の終了

MTE の受付者状態表示を終了するには、次の手順に従ってください。

1. [リアルタイム]メニューから、[リアルタイム受付者表示の終了]を選択します。

Meridian MAX のメインメニューが表示されます。

接続設定の変更

この項では Meridian Max、CCR または NAC への接続に使用する設定の変更方法を説明します。

現在のセッションのみの設定の変更

MTE では、現在使用中のアドレス帳エントリへの即時変更ができます。変更はただちに反映されます。ただし、現在のセッションでのみ有効となります。別のアドレス帳エントリを選択するか、または MTE を終了すると、変更は無効となります。

1. [設定] メニューから [オプション] を選択します。

[オプション] ダイアログボックスに現在使用中のアドレス帳エントリの接続設定が表示されます。

2. 別のアドレス帳エントリを使用する場合は、[エイリアス名] プルダウンリストから選択します。
3. オプションを変更します。

フィールドの説明については、ページ 24 の手順を参照してください。

アドレス帳エントリのエイリアス名は、この画面では変更できません。変更は、ページ 29 で説明した名前の変更手順でのみ行うことができます。

4. [OK] をクリックします。

アドレス帳を更新するかどうかを確認するポップアップダイアログボックスが表示されます。

5. [いいえ] をクリックします。

[いいえ] の選択によって、変更が現在のセッションのみに適用されることとなります。

接続設定の変更

複数セッションへの接続

MPC 上で同時に複数の Meridian MAX、CCR または NAC 主任セッションを開くことができます。使用できるセッションの数は、使用中の PC のリソースによって異なります。

LAN を使用している場合は、各セッションはアプリケーションの LAN セッションを 1 つずつ使用します。シリアルポートを使用し、Meridian MAX、CCR または NAC を同時に実行したい場合は、アプリケーションごとに異なるポートが必要です。

同じ Meridian MAX に接続されている MTE セッションには、それぞれ一意の ID が必要です。

1. MTE アイコンをダブルクリックします。
2. 必要に応じて [オプション] ダイアログボックスまたは [アドレス帳] ダイアログボックスで接続設定を変更します。
3. 新しいセッションで、Meridian MAX、CCR または NAC に接続するのを待ちます。
4. アプリケーションにログオンします。
5. 他のセッションを開始するには 1 から 4 の手順を繰り返します。

接続設定の変更

別のアプリケーションへの接続

現在の MTE セッションを終了することなく、別の Meridian MAX、CCR または NAC アプリケーションに接続できます。これを実行するには [オプション] ダイアログボックスまたは [アドレス帳] ダイアログボックスを使用します。

[オプション] ダイアログボックスから

1. [設定] メニューから [オプション] をクリックします。
[オプション] ダイアログボックスが表示されます。
2. [エイリアス名] ボックスで、使用するアドレス帳エントリのエイリアス名を選択します。
3. [OK] をクリックします。
4. 変更を保存するかどうかを尋ねるメッセージが表示されます。[はい] または [いいえ] をクリックします。
5. 新しいセッションで、Meridian MAX、CCR または NAC に接続するのを待ちます。
6. アプリケーションにログオンします。

[アドレス帳] ダイアログボックスから

1. [セッション] メニューから [アドレス帳] をクリックします。
[アドレス帳] ダイアログボックスが表示されます。
2. 使用するアドレス帳エントリ名をクリックします。
3. [接続] をクリックするかアドレス帳エントリ名をダブルクリックします。
4. 新しいセッションで Meridian MAX、CCR または NAC に接続するのを待ちます。
5. アプリケーションにログオンします。

セッションのリスタート

セッションのリスタート

この項では、Meridian MAX、CCR または NAC 主任セッションを MTE ウィンドウ内からリスタートする方法を説明します。

注意： LAN を通して アプリケーションに接続している場合は、この手順を実行すると現在アクティブの主任セッションが終了します。セッションをリスタートする前に、今後の主任セッションでも変更を使用する場合は、これを保存してください。

シリアルポートまたはモデムを通してアプリケーションに接続している場合は、この手順は画面の再描画と同じです。

1. [セッション] メニューから [リスタート] を選択するか、MTE ツールバーの [リスタート] ボタンをクリックします。

セッションをリスタートするかどうかを確認するポップアップウィンドウが表示されます。

2. [はい] をクリックします。

LAN を通してアプリケーションに接続している場合は、現在アクティブの主任セッションは終了します。

シリアルポートまたはモデムを通してアプリケーションに接続している場合は、リンクが回復します。主任画面は約 5 秒間消えますが、同じ画面が再表示されます。

MTE の終了

MTE の終了

この項では MTE の終了方法を説明します。この手順を行う前に、Meridian MAX、CCR または NAC 主任セッションからログオフする必要があります。

注意： LAN を通してアプリケーションに接続している場合は、この手順を実行すると現在アクティブの主任セッションが終了します。MTE を終了する前に、現在の主任セッションで行った変更を保存してください。

1. Meridian MAX、CCR または NAC からログオフします。
2. [セッション] メニューから [終了] を選択するか、MTE ツールバーの [終了] をクリックします。

MTE を終了するかどうかを確認するポップアップウインドウが表示されます。

3. [はい] をクリックします。

MTE ウインドウが閉じます。

接続が予期せず切断された場合

MTE の接続が予期せず切断された場合、現在の主任セッションから自動的にログアウトします。

これは、以下のいずれかを通して接続しているときに発生します。

- ・ LAN
- ・ モデム
- ・ Meridian MAX 8.6x またはそれ以上に接続しているシリアルポート (RS-232)

ファイルへの保存

この項では、他のアプリケーションでできるように Meridian MAX または NAC レポートをファイルに保存する方法について説明します。

ファイルへの保存を実行すると、レポートは [オプション] ダイアログボックスの [出力] ボックスで指定したファイル名とサブディレクトリを使って順番に保存されます。たとえば、このボックスに `c:\%directory%file` と指定した場合、保存した最初のレポートは `c:\%directory%file.001` として保存され、2 番目のレポートは `c:\%directory%file.002`、3 番目のレポートは `c:\%directory%file.003` として保存されます。拡張子の最大値は 999 です。

拡張子が 999 に到達したあとレポートが送られると、送られた新しいレポートが最後のレポートを上書きしようとすることを知らせるメッセージボックスが表示されます。この段階で、サブディレクトリからファイルを削除することも別のファイル名を指定することもできます。別のファイル名を指定する場合は、新しいファイル名の最初の 8 文字を前のファイル名の最初の 8 文字と一致させないようにします。同じ文字を使用すると既存のレポートに新しいレポートが上書きされます。

ファイルのフォーマット

データストリームのレポートを使用してファイルを保存する場合は、サードパーティーの表計算またはデータベースソフトウェアで読めるようにデータが再フォーマットされます。サードパーティーのソフトウェアが認識できるように、指定した区切り文字をレポートのフォーマットに追加します。このファイルフォーマットを使用するには、データストリームのレポートを Meridian MAX または NAC で使用可能にしておく必要があります。

ワークフォース管理ツールのフォーマットでファイルを保存すると、サードパーティーのソフトウェアで読み取りできるようデータが再フォーマットされます。サポートされているフォーマットについては、ワークフォース管理ツールのマニュアルを参照してください。

データストリームのレポート、またはワークフォース管理ツールのレポートを使用可能に設定しないでファイルを保存すると、サードパーティーのソフトウェアで使えるよう再フォーマットされません。ファイルは再フォーマットされていないと、テキストエディターで読み取れないこともあります。

ファイルへの保存

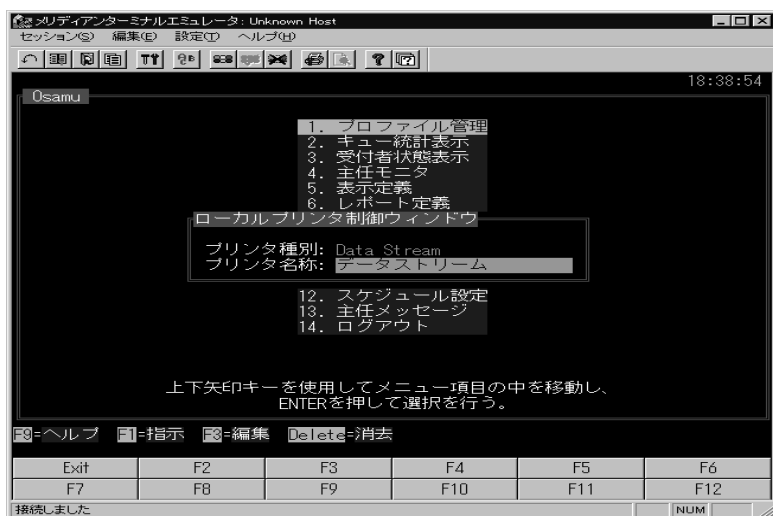
データストリームのレポートを使用したファイルへの保存

この手順では、アドレス帳で指定したファイルにレポートを保存する方法について説明します。このファイルは、サードパーティーのアプリケーションでも使用可能です。

注意：プリンタが接続された MTE セッションが開き、実行中であることが必要です。

1. [セッション] メニューから [アドレス帳] を選択するか、MTE ツールバーの [アドレス帳] ボタンをクリックします。
[アドレス帳] ダイアログボックスが表示されます。
2. 使用するアドレス帳エントリ名をクリックします。
3. [変更] をクリックします。
4. [プリンタポート] エリアで [出力] を選択します。
5. [出力] ボックスにパスとファイル名を入力します。
6. [OK] をクリックして [アドレス帳] ダイアログボックスに戻ります。
7. アドレス帳エントリ名をハイライト表示したまま [接続] をクリックします。
8. PC が Meridian MAX または NAC に接続するのを待ちます。
9. 任意の Meridian MAX または NAC 主任画面から {Control} {P} を押します。
ローカルプリンタコントロールウインドウが表示されます。

ファイルへの保存



10. [プリンタの種類] フィールドで [オプション] キーを押します。
[プリンタモデル] ポップアップウィンドウが表示されます。
11. [Data Stream] を選択します。
[プリンタモデル] ポップアップウィンドウが閉じます。
12. [プリンタ名称] フィールドに名前を入力します。
「データストリーム」のようにわかりやすい名前を付けます。
13. [コマンド] キーを押します。
14. [変更を保存して終了] を選択して終了します。
ローカルプリンタのシステムへの追加を確認するポップアップウィンドウが表示されます。
15. Yを押します。

ローカルプリンタがシステムへ追加されていることを知らせるポップアップウィンドウが表示されます。

上記の手順 10 から 14 で設定されたプリンタで印刷されたレポートは、すべて手順 5 で指定したファイルに保存されます。このファイルは、サードパーティーのソフトウェアにインポートすることができます。データストリームでレポートに追加した区切り文字を使用してサードパーティーのソフトウェアでインポートすると、オリジナルのフォーマットで表示されます。

ファイルへの保存

MAXcaster のためのファイルの保存

MTE では、Meridian MAX から MAXcaster フォーキャストツールで選択されたファイルへレポートデータを送ることもできます。

このオプションが選択されていると、レポートをプリンタへ送ることはできません。PC で MAXcaster と MTE の両方を実行するには Windows NT が必要です。

注意： MAXcaster オプションは MAXcaster が PC 上にインストールされている場合のみ使用可能です。

この手順では、MAXcaster オプションを使用するために既存のアドレス帳エントリを修正しますが、これ以外にも方法があります。MAXcaster オプションを使用可能に設定してアドレス帳エントリを作成したり、[オプション] ダイアログボックスを通して設定にアクセスすることもできます。

注意：プリンタが接続されているセッションが開き、実行中であることが必要です。

1. [セッション] メニューから [アドレス帳] を選択するか、MTE ツールバーの [アドレス帳] ボタンをクリックします。
[アドレス帳] ダイアログボックスが表示されます。
2. 使用するアドレス帳エントリ名をクリックします。
3. [変更] をクリックします。
4. [プリンタポート] エリアで MAXcaster を選択します。
5. [OK] をクリックして [アドレス帳] ダイアログボックスに戻ります。
6. アドレス帳エントリ名をハイライト表示したまま [接続] をクリックします。
7. PC が Meridian MAX に接続するのを待ちます。
8. 任意の Meridian MAX 主任画面から {Control} {P} を押します。
ローカルプリンタコントロールウインドウが表示されます。
9. [プリンタの種類] フィールドに [ワークフォース管理ツール] が選択されていることを確認します。
10. [プリンタ名] フィールドにプリンタの名前を入力します。
MAXcaster プリンタなどのように分かりやすいプリンタ名を選びます。

ファイルへの保存

11. [コマンド] キーを押し、ローカルプリンタコントロールウィンドウを閉じます。

上記の手順 8 から 11 で設定されたプリンタで印刷されたレポートは、MAXcaster がインストールされている場合、すべて MAXDATA サブディレクトリに保存されます。

ワークフォース管理ツールのためのファイルの保存

MTE では、Meridian MAX から ワークフォース管理ツールで選択されたファイルへレポートデータを送ることもできます。

このオプションが選択されていると、レポートをプリンタへ送ることはできません。PC で MAXcaster と MTE の両方を実行するには Windows NT が必要です。

注意： MAXcaster オプションは MAXcaster が PC 上にインストールされている場合のみ使用可能です。

この手順では、ファイルオプションを使用するために既存のアドレス帳エントリを修正しますが、これ以外にも方法があります。ファイルオプションを使用可能に設定してアドレス帳エントリを作成したり、[オプション] ダイアログボックスを通して設定にアクセスすることもできます。

注意： プリンタが接続されているセッションが開き、実行中であることが必要です。

1. [セッション] メニューから [アドレス帳] を選択するか、MTE ツールバーの [アドレス帳] ボタンをクリックします。
[アドレス帳] ダイアログボックスが表示されます。
2. 使用するアドレス帳エントリ名をクリックします。
3. [変更] をクリックします。
4. [プリンタポート] エリアで [出力] を選択します。
5. [出力] フィールドにパスとファイル名を入力します。
6. [OK] をクリックして [アドレス帳] ダイアログボックスに戻ります。
7. アドレス帳エントリ名をハイライト表示したまま [接続] をクリックします。
8. PC が Meridian MAX に接続するのを待ちます。
9. 任意の Meridian MAX 主任画面から {Control} {P} を押します。

ファイルへの保存

ローカルプリンタコントロールウインドウが表示されます。

10. [プリンタの種類] フィールドに [ワークフォース管理ツール] が選択されていることを確認します。
11. [プリンタ名] フィールドにプリンタの名前を入力します。
Workforce プリンタなどのように分かりやすいプリンタ名を選びます。
12. コマンド] キーを押し、ローカルプリンタコントロールウインドウを閉じます。

上記の手順 9 から 12 で設定されたプリンタで印刷されたレポートは、すべて手順 5 で指定されたファイルに保存されます。このファイルは、ワークフォース管理ツールのソフトウェアでのみ読み取り可能です。詳細は、ワークフォース管理ツールのマニュアルを参照して下さい。

テキストのクリップボードへのコピー

テキストのクリップボードへのコピー

この項では、Meridian MAX、CCR または NAC 主任画面から Windows のクリップボードへ選択したテキストをコピーする方法を説明します。選択したコピーがクリップボードにあれば、他のアプリケーションへ貼り付けることも可能です。

注意： MTE はグラフィックのクリップボードへのコピーをサポートしていません。

1. コピーするテキスト上でマウスをクリックしたままドラッグして選択します。
テキストがハイライト表示されます。
2. [編集] メニューから [コピー] を選択するか、MTE ツールバー上の [コピー] ボタンをクリックします。

テキストのハイライト表示が通常表示に戻ります。これで選択したテキストを他のアプリケーションに貼り付けることができます。

レポートの印刷

この項では MTE を使って Meridian MAX または NAC のレポートを印刷する方法について説明します。この機能は MTE が CCR に接続しているときは使用できません。

以下の Meridian MAX または NAC レポートを MTE から印刷できます。

- ・ 履歴レポート（表、グラフィック、イベントログレポート）
- ・ システムレポート
- ・ リアルタイムのディスプレイスナップショット
- ・ 負荷管理トランザクションログ
- ・ Meridian MAX Capacity Configurator からの構成レポート（Meridian MAX でのみ使用可能）

レポートは次の条件が満たされているときのみ印刷できます。

- ・ PC で MTE セッションが 1 つだけ実行されているとき
または
- ・ PC で複数の MTE セッションが実行されていて、Meridian MAX を実行しているすべてのセッションが LAN を通して別の Meridian MAX に接続しているとき

Meridian MAX 10 または NAC 2.5 でのレポートの印刷

Meridian MAX 10（またはそれ以降）または NAC 2.5 を使用している場合は、PC をサポートする任意のプリンタにレポートを送ることができます。PC に直接接続しているプリンタでも、ネットワークを通してアクセスするプリンタでもかまいません。

注意：プリンタが接続されているセッションが開き実行中であることが必要です。

1. [セッション] メニューから [印刷設定] を選択するか、MTE ツールバーから [印刷設定] ボタンをクリックします。
[印刷設定] ダイアログボックスが表示されます。
2. 使用するプリンタを選択します。
デフォルトは Windows のデフォルトプリンタです。

レポートの印刷

3. [印刷設定] ダイアログボックスの他の設定を変更するには、Microsoft Windows のユーザーガイドを参照してください。
4. [OK] をクリックして MTE ウィンドウに戻ります。
[印刷設定] ダイアログボックスが閉じます。
5. [設定] メニューから [オプション] を選択するか、MTE ツールバーから [オプション] ボタンをクリックします。
[オプション] ダイアログボックスが開きます。
6. [印刷ポート] フィールドで [プリンタ] をクリックします（選択されていなかった場合）。
7. [OK] をクリックします。
8. [オプション] ダイアログボックスを閉じます。
 - ・ オプションを変更して、これをアドレス帳エントリに適用する場合は [はい] をクリックします。
 - ・ オプションを変更して、これを現在のセッションのみに適用する場合は [いいえ] をクリックします。
 - ・ 変更を行わなかった場合は、[オプション] ダイアログボックスを閉じます。
9. 任意の Meridian MAX または NAC 主任画面から {Control} {P} を押します。
ローカルプリンタコントロールウィンドウが表示されます。

レポートの印刷



10. [プリンタの種類] フィールドで [オプション] キーを押します。
[プリンタモデル] ポップアップウィンドウが表示されます。
11. MTE 汎用プリンタオプションを選択します。
MTE 汎用プリンタオプションが [プリンタの種類] フィールドに表示されます。
12. [プリンタ名] フィールドにプリンタの名前を入力します。
デフォルトプリンタの名前など、わかりやすい名前を付けてください。
13. [コマンド] キーを押します。
14. [保存] を選択して変更を保存し、終了します。
ローカルプリンタのシステムへの追加を確認するポップアップウィンドウが開きます。
15. Yを押します。
ローカルプリンタをシステムに追加していることを知らせるポップアップウィンドウが開きます。

レポートの印刷

16. Meridian MAX または NAC でレポートを作成します。

Meridian MAX でのレポート作成についての詳細は、「Meridian MAX 10 主任用ユーザーガイド」の「レポート定義」の章を参照してください。

NAC でのレポート作成についての詳細は、「NAC 2 主任用ユーザーガイド」の「ネットワークレポート定義」の章を参照してください。

17. レポートの作成に使用した Meridian MAX または NAC 画面で [コマンド] キーを押します。
18. [印刷] を選択してレポートを印刷します。

レポートは、[印刷設定] ダイアログボックスで指定したプリンタに印刷されます。

印刷の問題の修復

ローカルプリンタでの印刷に問題がある場合は、次の手順に従ってください。

1. 1つの MTE セッションだけが PC で実行されていることを確認します。
2. プリンタが正しく構成されており、PC からアクセス可能であることを確認します。
3. レポートをローカルプリンタにもう一度送ります。
4. 問題が解決していない場合は、[セッション] メニューから [レジストリのリセット] を選択します。

システムが自動的に Windows オペレーティングシステムのレジストリをリセットします。詳しくは、Windows のマニュアルを参照してください。

5. レポートをもう一度ローカルプリンタに送ります。
6. 問題が解決していない場合は、システム管理者か Nortel Networks の販売店に連絡してください。

レポートのプレビュー

この項では、印刷の前に MTE でレポートをプレビューする方法について説明します。

[印刷プレビュー] オプションは、次の条件が満たされるときのみ有効です。

- Meridian MAX 10 または NAC 2.5 に接続しているとき
- Meridian MAX または NAC で生成されたレポートのプレビューの準備ができたとき
- レポートが MTE 表示を指定しているとき

MTE は、Meridian MAX または NAC のレポートパラメータ定義機能を使用して生成されたレポートだけをプレビューできます。 但し、出力デバイスが「MTE 表示」に設定されていることが必要です。

この機能についての詳細は、「Meridian MAX 10 主任用ユーザーガイド」の「レポート定義」の章、「レポートパラメータ定義」の項を参照してください。 NAC でのレポート作成についての詳細は、「NAC 2 主任用ユーザーガイド」の「ネットワークレポート定義」の章を参照してください。

1 つの MTE セッションでは 1 つのプレビューレポートのみ保持できます。複数の MTE セッションが PC で実行されているときは、各セッションがそれぞれのプレビューレポートを保持できます。

Meridian MAX での画面に出力するレポートとは異なり、MTE でプレビューするレポートは、MTE セッションが終了すると破棄されます。MTE セッションがリスタートした場合、これらのレポートを再びプレビューするには、レポートをもう一度生成する必要があります。

Meridian MAX のメインメニューから [レポートプレビュー] オプションを選択したときは、VDT に生成されたプレビューレポートが表示されます。

新しいプレビューレポートが MTE で生成されると、以前のプレビューレポートは消去されます。

注意： この機能は MTE が CCR に接続しているときは使用できません。

レポートのプレビュー

1. [レポート定義] 画面で、レポートパラメータを定義してレポートを作成します。
2. [レポートパラメータ定義] スクリーンの [出力デバイス] フィールド

レポートのプレビュー

ドで [オプション] キーを押します。

ポップアップウィンドウが開き、印刷のオプションが表示されます。

3. [MTE 表示] を選択します。

ポップアップウィンドウが閉じます。

4. [コマンド] キーを押します。

5. [印刷] を選択してレポートを印刷します。

レポートのプレビューの準備ができると、MTE ツールバーに [印刷プレビュー] ボタンが表示されます。

6. [セッション] メニューから [印刷プレビュー] を選択するか、MTE ツールバーで [印刷プレビュー] ボタンをクリックします。

このレポートは [印刷プレビュー] ウィンドウに表示されます。

このウィンドウの機能については Microsoft Windows のユーザーガイドを参照してください。

プログラムボタンのカスタマイズ

この項では MTE のプログラムボタンをカスタマイズして、Meridian MAX と CCR 主任画面での動作を自動化する方法について説明します。たとえば、あるボタンを押すと、Meridian MAX のメインメニューから頻繁にアクセスする画面に直接移動できるように設定できます。

ボタンを MTE のダイアログボックスまたはプルダウンメニューを実行するようにプログラムすることはできません。また、このボタンは NAC では使用できません。

ある MTE セッションでプログラムボタンに加えた変更は、同じ PC で実行中の他のすべてのセッションに適用されます。

MTE 7 または 8 からアップグレードしている場合は、そのバージョンのプログラムボタンが再定義するまで MTE 10 で使用されます。MTE 10 を新規にインストールしている場合や MTE 6 またはそれ以前からアップグレードしている場合は、Meridian MAX にデフォルトのプログラムボタンセットが表示されます。デフォルトは以下の通りです。

ボタン	ボタン名	キーシーケンス
1	終了	<F1>
2	F2	<F2>
3	F3	<F3>
4	F4	<F4>
5	F5	<F5>
6	F6	<F6>
7	F7	<F7>
8	F8	<F8>
9	F9	<F9>
10	F10	<F10>
11	F11	<F11>
12	F12	<F12>

プログラムボタンのカスタマイズ

Meridian MAX 10 以降でのボタンの適用

Meridian MAX 10 を使用している場合は、12 までの異なるボタンを画面ごとに設定できます。現在 MTE で表示されている画面に対してボタンを定義します。たとえば、Meridian MAX の画面 A が表示されているときに [ボタン編集] ダイアログボックスで定義したボタンは、画面 A が表示されているときのみ使用できます。画面 B が表示されているときには新しいボタンのセットをプログラムできます。この機能を、作業内容に対応したプログラムボタンと呼びます。

MTE 10 を直接 Meridian MAX 10 に接続している場合は、このボタンを使用するにはターミナルタイプを [MTE 9 以降] に設定しなければなりません。

MTE が LAN を通して接続している場合は、自動的に適切な設定が作成されます。

CCR でのボタンの適用

MTE が CCR ホストに接続しているときに CCR だけで使用できるプログラムセットを一つ定義できます。

12 のプログラムボタン（CCR でのみ使用可能）からなる一つのセットをすべての CCR 画面で使用できます。作業内容に応じたボタンを画面ごとにプログラムすることはできません。

CCR のプログラムボタンを定義するには、MTE を CCR に接続しておく必要があります。これらのボタンは次のような場合に使用できます。

- ・ MTE が CCR に接続していて、[オプション] ダイアログボックスでエミュレーションタイプが [CCR] に設定されている場合
- ・ [オプション] ダイアログボックスでエミュレーションタイプが [CCR] に設定され、MTE が接続を確立しようとしている場合
- ・ [オプション] ダイアログボックスでエミュレーションタイプが [CCR] に設定され、MTE が接続がエラーのために確立できなかった場合

プログラムボタンのカスタマイズ

MTE を新しくインストールした場合、CCR 画面にはデフォルトのプログラムボタンセットが表示されます。デフォルトは以下の通りです。

ボタン	ボタン名	キーシーケンス
1	F1	<F1>
2	F2	<F2>
3	F3	<F3>
4	F4	<F4>
5	F5	<F5>
6	F6	<F6>
7	F7	<F7>
8	F8	<F8>
9	F9	<F9>
10	F10	<F10>
11	F11	<F11>
12	F12	<F12>

Meridian MAX 10 以降でのボタンの定義

ボタンのプログラムの手順を以下に説明します。既存のフォーミュラを Meridian MAX の「フォーミュラ定義」画面に読み込むためのボタンのプログラムを例にとって説明します。

1. ターミナルタイプを確認します。
 - Meridian MAX 10 以降とシリアルポートを使用している場合は、ターミナルタイプを「MTE 9 以降」に設定してください。ターミナルタイプを確認するには、任意の Meridian MAX 画面で {Control} {T} を押します。
 - LAN 接続を使用している場合は、ターミナルタイプは MTE が自動

プログラムボタンのカスタマイズ

的に設定します。

2. MTE ウィンドウの下部にプログラムボタンが表示されない場合は、
[設定] メニューから [プログラムボタン] - [使用許可] をクリックするか、MTE ツールバーの [使用許可] ボタンをクリックします。
プログラムボタンは MTE 画面の下部に表示されます。



3. このプログラムボタンを作成する Meridian MAX 画面に移動します。
例: Meridian MAX メイン画面を表示します。
4. [設定] メニューから [プログラムボタン] - [編集] を選択するか、MTE ツールバーの [ボタン編集] ボタンをクリックします。
[ボタン編集] ダイアログボックスが表示されます。

プログラムボタンのカスタマイズ



5. [プログラムボタン] ダイアログボックスでカスタマイズするボタンをクリックします。

[編集] という文字がプログラムボタンの数字の代わりに表示されます。このボタンに現在割り当てられているボタン名とキーシーケンスが [内容] グループボックスに表示されます。

例： [プログラムボタン] エリアでボタン2を選択します。 [内容] エリアの [ボタン名] と [シーケンス] フィールドにプログラム終了後のボタン名、シーケンス情報が表示されます。

6. [ボタン名] フィールドでボタンの名前を入力します。

名前は最大8文字までです。プログラムボタンがMTEウィンドウに現われるときに、この名前が表示されます。

例： [ボタン名] フィールドに「Formula」という名前を割り当てます。

プログラムボタンのカスタマイズ

7. [シーケンス] フィールドで自動化するキーシーケンスを入力します。[終了キー] プルダウンリストボックスから、シーケンスに含めるキーをダブルクリックします。

キャリッジリターンには <CR> という記号を使用します。キャリッジリターン記号は [終了キー] プルダウンリストから選択できます。

例：キーシーケンスは 6<CR>5<CR><F1>3<CR>12<CR><F1> とします。

キー動作

6<CR> Meridian MAX メインメニューから [レポート選択] を選択します。[レポート選択] ウィンドウが開きます。

5<CR> [フォーミュラ定義] ポップアップウィンドウから [フォーミュラ定義] を選択します。[レポートフォーミュラ定義] 画面が表示されます。

<F1> [コマンド] ウィンドウが表示されます。<F1> キーは [終了キー] プルダウンリストから選択してください。

3<CR> [既存フォーミュラ] オプションを選択します。既存のフォーミュラのリストが表示されます。

12<CR> [受入呼数] フォーミュラを選択します。このフォーミュラの番号は 12 です。フォーミュラがこの画面に表示されます。

<F1> [コマンド] ウィンドウを閉じます。<F1> キーは [終了キー] プルダウンリストから選択してください。

8. 手順 5 から 7 を繰り返して、この画面のボタンをさらに作成できます。

9. プログラムボタンを保存します。

- 新しいボタンを現在のセッションに使用する場合は [OK] をクリックします。システムデフォルトとしてボタンを保存するかどうかを確認するメッセージが表示されたら、[いいえ] をクリックします。

[ボタン編集] ダイアログボックスが閉じ、カスタマイズしたボタンが現在のセッションのみに表示されます。

- 新しいボタンをシステムデフォルトとして使用する場合は [デフォルト化] をクリックします。

[ボタン編集] ダイアログボックスが閉じ、カスタマイズしたボタンが表示されます。

10. 手順 3 から 9 を繰り返して、他の Meridian MAX 画面にボタンを割り当てます。

プログラムボタンのカスタマイズ

CCR でのボタンの定義

CCR で作成できるプログラムボタンのセットは 1 つだけです。このセットをすべての画面で使用します。

1. 任意の CCR 画面に移動します。
2. MTE ウィンドウの下部にプログラムボタンが表示されない場合は、
[設定] メニューから [プログラムボタン] - [使用許可] をクリックするか、MTE ツールバーの [使用許可] ボタンをクリックします。
プログラムボタンは MTE 画面の下部に表示されます。
3. [設定] メニューから [プログラムボタン] - [編集] を選択するか、
MTE ツールバーの [ボタン編集] ボタンをクリックします。
[ボタン編集] ダイアログボックスが表示されます。
4. [ボタン編集] ダイアログボックスでカスタマイズするボタンをクリックします。
[編集] という文字がプログラムボタンの数字の代わりに表示されます。このボタンに現在割り当てられているボタン名とキーシーケンスが [内容] グループボックスに表示されます。
5. [ボタン名] フィールドでボタンの名前を入力します。
名前は最大 8 文字までです。プログラムボタンが MTE ウィンドウに現われるときに、この名前が表示されます。

プログラムボタンのカスタマイズ

6. [シーケンス] フィールドで自動化するキーシーケンスを入力します。[終了キー] プルダウンリストボックスから、シーケンスに含めるキーをダブルクリックします。
キャリッジリターンには <CR> という記号を使用します。キャリッジリターン記号は [終了キー] プルダウンリストから選択できます。
7. 手順 4 から 6 を繰り返して、値をボタンに割り当てます。
8. プログラムボタンを保存します。
 - ・ 新しいボタンを現在のセッションに使用する場合は [OK] をクリックします。システムデフォルトとしてボタンを保存するかどうかを確認するメッセージが表示されたら、[いいえ] をクリックします。
[ボタン編集] ダイアログボックスが閉じ、カスタマイズしたボタンが現在のセッションのみに表示されます。
 - ・ 新しいボタンをシステムデフォルトとして使用する場合は [デフォルト化] をクリックします。
[ボタン編集] ダイアログボックスが閉じ、カスタマイズしたボタンが表示されます。

プログラムボタンのエクスポート

プログラムボタンは MTE からエクスポートして、ファイルに保存することができます。このファイルを、MTE を実行している別の PC にインポートすることができます。エクスポートしたプログラムボタンファイルの内容を変更する他のアプリケーションは使用しないでください。

注意：エクスポートする前にプログラムボタンのセットをシステムデフォルトとして保存してください。

1. [セッション] メニューから [ファイルのエクスポート] を選択します。
2. [ファイルのエクスポート] サブメニューから [プログラムボタン] を選択します。
[名前を付けて保存] ダイアログボックスが表示されます。
3. プログラムボタンファイルを保存するディレクトリとファイル名を割り当てます。
4. [保存] をクリックします。
プログラムボタンが保存されました。システムは自動的に MTE だけで使用できるようにプログラムボタンファイルを再フォーマットします。

プログラムボタンのカスタマイズ

プログラムボタンのインポート

プログラムボタンのセットをインポートし、Microsoft Windows を実行している他の PC ユーザーと共有できます。プログラムボタンファイルの内容を変更する他のアプリケーションは使用しないでください。

PC で MTE からエクスポートしたプログラムボタンだけをインポートできます。

1. エクスポートしたプログラムボタンファイルを使用中の PC にコピーします。
2. [セッション] メニューから [ファイルのインポート] を選択します。
3. [ファイルのインポート] サブメニューから [プログラムボタン] を選択します。
[ファイルを開く] ダイアログボックスが表示されます。
4. プログラムボタンファイルを含むディレクトリとフォルダを見つめます。
5. インポートするプログラムボタンをハイライト表示します。
6. [開く] をクリックします。
選択したプログラムボタンが MTE にコピーされます。別のプログラムファイルボタンが使用中だった場合は、上書きを確認するダイアログボックスが表示されます。
7. [はい] をクリックしてインポートを完了します

フォント設定の選択

この項では、Meridian MAX、CCR、NAC の主任画面で使用するフォント設定の選択方法について説明します。ウィンドウのサイズは選択したフォントのサイズによって変化します。使用中の PC でサポートされるシステムフォントによっては、Terminal、IBM PC、8514 OEM などのフォントを選択することもできます。Terminal フォントはどの PC でも使用可能です。

注意：PC で複数の MTE セッションを実行している場合は、1 つのセッションのフォント設定に加えられた変更が、他のすべてのアクティブな MTE セッションにも適用されます。

フォント設定の選択

1. [設定] メニューから [フォント] を選択します。
2. [フォント] サブメニューから [選択] を選択します。
[フォント] ダイアログボックスが表示されます。
3. 使用するフォントとサイズを選択します。
この画面の使用方法については *Microsoft Windows* のユーザーガイドを参照してください。
4. [OK] をクリックして MTE ウィンドウに戻ります。
新しい設定は、次にこの設定を変更するまで Meridian MAX、CCR、NAC の主任セッションで使用されます。

デフォルトフォント設定の選択

MTE ではシステムデフォルトとして使用するフォント設定を選択できます。

1. [設定] メニューから [フォント] を選択します。
2. [フォント] サブメニューから [デフォルト] を選択します。
このフォント設定がデフォルトになります。デフォルトフォントは、新しい設定を選択するまで今後の主任セッションで使用されます。

色の設定の選択

色の設定の選択

Meridian MAX を実行中に、MTE から Meridian MAX のカラーカスタマイズ機能にアクセスできます。

この機能を使うと、Meridian MAX 主任画面の各表示項目の色を指定できます。色のカスタマイズについては「Meridian MAX10 主任用ユーザーガイド」の「画面の色のカスタマイズ」の章を参照してください。

索引

D

DHCP のサポート 1

I

IP アドレス 1

L

LAN 接続 5, 15

M

MAXcaster 58, 60, 61

Meridian MAX の準備

 端末タイプの修正 5

MTE10 のアンインストール 13

MTE10 のインストール 6

MTE のアップグレード 7

MTE の機能 1

MTE の終了 56

あ

アドレス帳

 アドレス帳エントリの削除
 30

 アドレス帳エントリの作成
 24

 アドレス帳エントリの変更
 28

 アドレス帳エントリへの接続
 27

 アドレス帳エントリ名の変更
 29

 アドレス帳ダイアログボックスの表示 23

 アドレス帳のインポート 31

 アドレス帳のエクスポート
 30

い

イーサネット カード 12

色のカスタマイズ 80

印刷の問題 67

インストール

 手順 8

う

受付者状態タイマ表示 39, 40

受付者状態表示

 ACD-DN によるモニタ 36

 印刷 42

 受付者検索

 受付者 ID で 44

 受付者名で 46

 受付台で 47

 受付台によるモニタ 38

 キュー統計表示へのアクセス
 42

 空席受付台の非表示 50

 空席受付台の表示 49

 グローバルビューによるモニ
 タ 36

 終了 51

 主任ビューによるモニタ 35,
 37

 他の主任の表示 50

 表示へのアクセス 32

 負荷管理へのアクセス 41

受付者状態表示の印刷 42

受付者タイマ 39, 40

き

キュー統計表示 42

く

空席受付台

 非表示 50

 表示 49

グローバルビュー 36

け

現在のセッションの変更 52

索引

し

出荷時の設定 19
主任ビュー 35, 37
シリアルポート接続 17

せ

接続の切断 56
接続の問題 20

つ

ツールバー 21
次の主任 50

て

データストリームレポート 57
テキストのコピー 63

と

トラブルシューティング (印刷の問題) 67
トラブルシューティング (接続の問題) 20
取り替え

MTE PC またはハードディスク
13

イーサネットカード 12

ふ

ファイルへの保存
MAXcaster 60, 61
データストリームレポートの
使用 58
ファイルのフォーマット 57
フォント設定
作成 79
デフォルト 79
負荷管理 41
複数セッションへの接続 53
プログラムボタン
CCR
定義ボタン 76

デフォルトボタン 71
概要 72

Meridian MAX
デフォルトボタン 70

Meridian MAX 7 以前
定義ボタン 76

Meridian MAX 8
定義ボタン 72

Meridian MAX 8 以降
概要 71

インポート 78
エクスポート 77

へ

別のセッションへの接続 54

も

モデム接続 18

れ

レポートの印刷
Meridian MAX 8.6x 以降 64
レポートのプレビュー 68

ろ

ローカルプリンタ 1

わ

ワークフォース管理ツール 61,
57



お客様アンケート

Meridian Terminal Emulator
MTE ユーザーガイド

下記の質問にお答えください。

名前：

会社名：

住所：

職業：

電話番号：

1. この製品についてどの程度の経験をお持ちですか？
☐ 初心者 ☐ 中級 ☐ 経験豊富 ☐ プログラマー
2. この本をどのように使用されますか？
☐ 学習 ☐ 作業手順の確認 ☐ リファレンス ☐ トラブルシュート
3. この本に満足されましたか？
☐ はい ☐ いいえ

「いいえ」と答えられた方は次の質問にお答えください。

4. 理解しにくい章、セクション、手順がありましたか？

5. この本に欠けている情報がありますか？

6. この本の改善点についてご意見をお聞かせください。

コメントを FAX (416) 597-7104 (米国) または郵送にてご返送ください。

FAX 番号：(416) 597-7104 (米国)、住所：Toronto Information Products, Nortel Networks,
522 University Avenue, 14th Floor, Toronto, ON, M5G 1W7, Canada

Reader Response Form

Meridian Terminal Emulator

MTE ユーザーガイド

Toronto Information Products
Nortel Networks
522 University Avenue, 14th Floor
Toronto, Ontario,
M5G 1W7 Canada

© 2000 Nortel Networks

All rights reserved

ここに記載された情報は予告なく変更されることがあります。

Nortel Networks は、エンジニアリングおよび
製造技術の改善に伴い、設計や構成要素に変更
を加える権利を有します。

Nortel Networks、Nortel Networks のロゴ、グローブマーク、Unified Networks、MAXcaster
および Meridian 1 は、Nortel Networks の商標です。

Windows、Windows 95、Windows 98、Windows 2000 および Windows NT は、Microsoft
Corporation の商標です。

出版番号：	553-4001-906J
製品リリース番号：	10
文書リリース番号：	標準 1.0
日付：	2000 年 11 月

Printed in the United States of America

