

553-4001-906

Meridian Terminal Emulator

Guía del usuario de MTE

Versión 10

Estándar 1.0

Noviembre de 2000

NORTEL
NETWORKS

Meridian Terminal Emulator

Guía del usuario de MTE

Número de publicación:	553-4001-906
Versión de producto:	10
Versión de documento:	Estándar 1.0
Fecha:	Noviembre de 2000

Derechos de Autor © 2000 Nortel Networks, Todos los derechos reservados

Impreso en los Estados Unidos de América

Información sujeta a cambios sin previo aviso. Nortel Networks se reserva el derecho a realizar cambios en el diseño o en los componentes a medida que los avances de ingeniería y de manufactura así lo justifiquen.

*Nortel Networks, el logo de Nortel Networks, el Globo, Unified Networks, MAXcaster y Meridian 1 son marcas comerciales de Nortel Networks.

WINDOWS, WINDOWS 95, WINDOWS 98, WINDOWS 2000 y WINDOWS NT son marcas comerciales de Microsoft Corporation.

Antecedentes de publicación

Noviembre de 2000 Esta es la primer versión estándar de la *Guía del usuario de MTE de Nortel Networks* para la versión 10 del producto.

Contenido

Bienvenido a MTE 1

Nuevas funciones en MTE 10 1

Acerca del soporte DHCP 1

Limitaciones 2

Funciones actuales y mejoradas de MTE 2

Para obtener más información 4

Preparación del Meridian MAX o NAC 5

Confirmación de la configuración del Meridian MAX 5

Confirmación de la configuración de NAC 5

Instalación de MTE 10 6

Requisitos mínimos para MTE 6

Actualizaciones a MTE 10 7

Instalación de MTE 10 8

Mantenimiento de MTE 10 12

Cambio entre una dirección DHCP y una dirección IP estática 12

Reemplazo de la tarjeta de LAN Ethernet 12

Reemplazo de la PC o del disco duro MTE 13

Desinstalación de MTE 10 13

Conexión a una aplicación 15

Conexión mediante una red LAN 15

Conexión mediante un puerto serial 17

Conexión mediante un módem 18

Conexión mediante valores por omisión de fábrica 19

Resolución de problemas de conexión 20

Uso de la barra de herramientas de MTE 21

Uso de direcciones 23

Visualización del cuadro de diálogo Direcciones 23

Creación de una dirección 24

Conexión a una dirección 26

Modificación de una dirección 27

Cambio de nombre de una dirección 28

Eliminación de una dirección 29

Exportación de una dirección 29

Importación de una dirección 30

Contenido

Monitoreo de agentes 31

- Uso de pantallas del estado del agente 32
- Monitoreo de agentes por datos del supervisor 34
- Monitoreo de agentes por datos globales 35
- Monitoreo de agentes por ACD-DN 35
- Monitoreo de agentes por posiciones 37
- Monitoreo de agentes utilizando la posición y el temporizador 38
- Monitoreo de agentes utilizando el nombre del agente y el temporizador 39
- Acceso a la función Control de configuración 40
- Impresión de la información sobre el estado del agente 41
- Monitoreo de listas de espera 41
- Ubicación de un agente 43
- Visualización de posiciones de agente en reserva 48
- Ocultación de posiciones de agente en reserva 49
- Visualización de agentes y listas de espera asignados a otros supervisores 49
- Salida de las pantallas del estado del agente 50

Cambio de las propiedades de conexión 51

- Cambio de las configuraciones de la sesión actual solamente 51
- Conexión a más de una sesión 52
- Conexión a una aplicación diferente 53

Reinicio de una sesión 54

- Reinicio de una sesión 54

Salida de MTE 55

- Salida de MTE 55
- Pérdida de una conexión de forma inesperada 55

Almacenamiento en un archivo 56

- Formatos de archivo 56
- Almacenamiento de archivos con reportes de flujos de datos 57
- Almacenamiento de un archivo para MAXcaster 59
- Almacenamiento de un archivo para Workforce Management Tool 60

Copia de texto en el Portapapeles 61

- Copia de texto en el Portapapeles 61

Impresión de un reporte 62

- Impresión de reportes con Meridian MAX 10 o NAC 2.5 62
- Resolución de problemas de impresión 65

Contenido

Presentación preliminar de un reporte 66

Presentación preliminar de un reporte 67

Personalización de los botones programables 68

Utilización de los botones en Meridian MAX 10 o superior 69

Utilización de botones en CCR 69

Definición de botones para Meridian MAX 10 y superior 71

Definición de botones para CCR 74

Exportación de botones programables 75

Importación de botones programables 76

Configuración personalizada de fuentes 77

Configuración personalizada de fuentes 77

Configuración de fuentes por omisión 77

Configuración personalizada de colores 78

Índice 79

Contenido

Bienvenido a MTE

Meridian Terminal Emulator (MTE) le permite usar su computadora personal (PC) para acceder a las pantallas de supervisor de Meridian MAX, las aplicaciones de Enrutamiento controlado por el cliente (CCR), y las aplicaciones de Centro de administración en red (NAC).

Nuevas funciones en MTE 10

Ahora MTE 10 soporta el Protocolo de configuración de anfitrión dinámico (DHCP) para la impresora local.

En Meridian MAX 9 y anteriores, la impresora local dependía de la dirección IP estática de la computadora personal de MTE. La impresora local se creó en la sesión MTE y se conectó a la impresora por omisión configurada en la sesión de MTE. Sin embargo si la dirección IP de la PC de MTE cambiaba, la sesión de MTE perdía su impresora local.

En el ambiente LAN actual, muchos clientes utilizan servidores DHCP para asignar direcciones IP a sus PC. Sin embargo, el resultado es que se puede asignar a una PC una dirección IP diferente cada vez que la misma se reinicia.

Para soportar DHCP con impresoras locales, Meridian MAX 10 utiliza la dirección del Control de acceso a los medios (MAC) de la tarjeta LAN Ethernet para asociar la impresora local correcta con la sesión de MTE. Utiliza la dirección MAC porque las tarjetas LAN rara vez se cambian y la dirección MAC es exclusiva.

Nota: MTE 10 no puede conectarse a MAX 9 o menor.

Acerca del soporte DHCP

Puede asignar la PC MTE 10 a una dirección IP estática o a una dirección de un servidor DHCP. La siguiente tabla resume los tipos de direcciones IP soportadas por varias combinaciones Meridian MAX/MTE.

	Meridian MAX 9 o menor	Meridian MAX 10
MTE 9 o menor	Dirección IP estática	Dirección IP estática
MTE 10	No soportado	Dirección IP estática o dirección de DHCP

Bienvenido a MTE

Las impresoras locales creadas en Meridian MAX 9 o menor no soportan DHCP. A las PC que ejecuten cualquier versión de MTE para conectarse a un Meridian MAX 9 o menor se les debe asignar una dirección IP estática. Esto también se aplica a la PC MTE que necesita conectarse a Meridian MAX 10 y Meridian MAX 9 o menor simultáneamente. Si necesita conectar la PC a MAX 10 y MAX 9 simultáneamente, ambos MTE 10 y MTE 9 deben estar instalados en la PC y la PC debe tener asignada una dirección IP estática.

Cuando MTE 10 está conectado a Meridian MAX 10 por primera vez, cualquier impresora creada antes de MAX 10 se prepara automáticamente para soportar DHCP. Una vez que se completa esta conversión, MTE 9 o menor no puede usar la impresora local. Se puede continuar usando la dirección IP estática, o se puede cambiar entre la dirección IP estática y DHCP.

Nota: DHCP se aplica sólo a la PC MTE. Aún debe asignar una dirección IP estática al servidor Meridian MAX.

Limitaciones

Existen algunas limitaciones para MTE 10. Éstas incluyen lo siguiente:

- Sólo impresoras locales creadas en Meridian MAX 10 usando MTE 10 soportan DHCP.
- Las impresoras locales creadas antes de Meridian MAX 10 o creadas en Meridian MAX 10 usando MTE 9 o menor no soportan DHCP.
- Aún debe asignar una dirección IP estática al servidor Meridian MAX.
- Una vez que la impresora local se convierte para soportar DHCP, se debe usar MTE 10 para recibir trabajos de impresión para esta impresora local.
- MTE 10 no se puede usar con versiones menores a Meridian MAX 10.

Funciones actuales y mejoradas de MTE

Las funciones ofrecidas en versiones anteriores de MTE siguen presentes en MTE 10. Estas funciones le permiten hacer lo siguiente:

- Utilizar una interfaz de usuario gráfica mientras trabaja con las pantallas de estado de agente.
Nota: Esta característica está disponible sólo en MTE 9 y superiores, que se ejecuten con Meridian MAX 9 o superiores. Si está utilizando MTE 9 con Meridian MAX 8 o menor, las pantallas se muestran como una emulación de terminal VT220.

Bienvenido a MTE

- Utilizar MTE para acceder a un NAC. Un NAC le permite monitorear varios sitios Meridian MAX desde una ubicación central. Esta característica requiere MTE 9 o mayor.
- Enviar reportes Meridian MAX a cualquier impresora soportada por su PC. La impresora puede estar conectada directamente a la PC o ser accesible a través de una red de área local (LAN). Si se conecta a un NAC, también puede imprimir reportes NAC en su impresora.

Utilizar botones programables sensibles al contexto para automatizar su exploración hacia determinadas pantallas. En Meridian MAX, es posible programar botones distintos para cada pantalla. En el CCR, puede programar un conjunto de botones para utilizarlos exclusivamente en la totalidad de las pantallas de CCR.

- Utilizar las direcciones de la libreta de direcciones para guardar diferentes parámetros de conexión que los supervisores empleen con frecuencia para conectarse a Meridian MAX, CCR o NAC.
- Importar o exportar las libretas de direcciones y los botones programables.
- Guardar datos a un archivo para utilizarlos en aplicaciones de otros fabricantes.
- Utilizar una red LAN, un módem o un puerto serial (RS-232) para conectarse a Meridian MAX, CCR, o NAC.
- Abrir más de una sesión de MTE en una PC que ejecute Windows 95, 98, ó 2000, o Windows NT.
- Personalizar el color de los elementos de la pantalla de supervisor de Meridian MAX.
- Proporcionar el equivalente a ejecutar el CCR o el NAC en una estación de trabajo VT220.
- Ejecutar las sesiones de supervisor en la misma PC que la herramienta de pronóstico MAXcaster y enviar los datos de los reportes de Meridian MAX a un archivo creado para MAXcaster.

Bienvenido a MTE

Para obtener más información

Si desea más información, consulte lo siguiente:

- Para las funciones de Meridian MAX, remítase a la *Guía del usuario del supervisor de Meridian MAX 10 (553-4001-905S)*.
- Para las funciones de Microsoft Windows, remítase a la documentación de Microsoft Windows.
- Para las funciones del CCR, remítase a la *Customer Controlled Routing User Guide (Guía de usuario de CCR) (P0729367)*.
- Para las funciones del NAC, remítase a la *Guía del usuario del supervisor de Centro de administración de red (NAC) (P0724352)*.

Preparación del Meridian MAX o NAC

Esta sección describe la configuración que se debe ajustar en el Meridian MAX o NAC antes de poder utilizar adecuadamente el MTE.

Confirmación de la configuración del Meridian MAX

Para que el Meridian MAX ejecute el MTE 10, su administrador del sistema o técnico de mantenimiento deberá realizar las siguientes tareas:

1. Configurar el tipo de terminal en la pantalla de Meridian MAX Communication Port Assignment (Asignación de puerto de comunicaciones) como “Sólo en MTE 9 o superior”. Esto se requiere sólo si desea ejecutar MTE en puertos seriales. Para obtener más información, consulte la sección “Meridian MAX Hardware Configuration” (Configuración del hardware de Meridian MAX) en el capítulo “Configuring the Meridian MAX” (Configuración de Meridian MAX) de la *“Meridian MAX 10 Maintenance and Diagnostics Guide”* (Guía de Mantenimiento y diagnóstico de Meridian MAX 10) (NTP 553-4001-811).
2. Defina el campo *Temporizador de estado de agente* de la pantalla de Opciones varias como “Sólo en MTE 9 o superior”. Deberá hacerlo sólo si desea utilizar esta función en MTE 9 o en una versión más reciente. Para obtener más información, consulte la sección “Opciones varias” en el capítulo “Administración de parámetros” de la *Guía del usuario del supervisor de Meridian MAX 10*.

Nota: MTE 10 no permite que los usuarios se conecten a Meridian MAX 9 o menor.

Confirmación de la configuración de NAC

Para preparar el NAC para ejecutar el MTE 10, el administrador del sistema o el técnico de mantenimiento deberá realizar las siguientes tareas:

1. Configurar el tipo de terminal en la pantalla Asignación de puerto de comunicaciones NAC como “Sólo en MTE 9 o superior”.

Instalación de MTE 10

Requisitos mínimos para MTE

Es necesario cumplir los siguientes requisitos mínimos para ejecutar MTE 10 en su PC:

Software/hardware	Requisitos mínimos
Meridian MAX	Meridian MAX 10
CCR	• Versión 3.5x (con una red LAN) • ninguno (con un módem o un puerto serial)
NAC	• Versión 2.5
Microsoft Windows	Uno de • Windows NT Versión 4.0 • Windows 95 • Windows 98 • Windows 2000
Computadora personal	• 486 DX (sólo para Windows 95/98) o Pentium, 33 MHz compatible con IBM Nota: Estos son los requisitos mínimos. Para obtener más información, consulte la documentación de Microsoft Windows para su sistema operativo.
Monitor	VGA en color
RAM disponible	16 Mbytes para la aplicación MTE (además de los requisitos mínimos para su sistema operativo como se establece en la documentación de Microsoft Windows).
Espacio disponible en disco	2 Mbytes para la aplicación MTE (además de los requisitos mínimos para su sistema operativo como se establece en la documentación de Microsoft Windows).

Instalación de MTE 10

- | | |
|------------------|--|
| Tipo de conexión | <ul style="list-style-type: none">• módem o puerto serial (RS-232)• LAN con software de operación en red compatible con WinSock 1.1 |
|------------------|--|

Actualizaciones a MTE 10

Para actualizar a MTE 10 de MTE 9 o menor, realice el siguiente procedimiento.

1. Asegúrese de que se haya asignado una dirección IP estática a la PC. Para obtener ayuda, consulte la documentación de Windows.
Nota: Para llevar a cabo una actualización, la PC *no* debe estar configurada para obtener su dirección IP de un servidor DHCP.
2. Instale el software MTE 10 utilizando el siguiente procedimiento, “Instalación de MTE 10.”
Nota: Utilice los discos de Actualización en lugar de usar los de Instalación nueva.
3. Conecte MTE 10 al Meridian MAX 10.
4. Conéctese a la pantalla del supervisor de Meridian MAX.
5. Presione {Control} {P} para asegurarse de que esté identificada la impresora local correcta.
6. Imprima un reporte a la impresora local para asegurarse de que la misma está funcionando.
7. Cierre la sesión MTE.
8. Si la PC está configurada para conectarse a varios sistemas Meridian MAX 10, repita este procedimiento para cada conexión Meridian MAX.
9. Si desea cambiar a DHCP ahora, configure la PC para obtener su dirección IP de un servidor DHCP. Para obtener ayuda, consulte la documentación de Windows.
10. Una vez que se haya obtenido la dirección IP del servidor DHCP, reinicie la PC.

Instalación de MTE 10

Instalación de MTE 10

Para instalar MTE 10 lleve a cabo este procedimiento en su PC. Antes de comenzar, asegúrese de que su computadora cumpla con los requisitos mínimos para MTE 10.

Nota: Si está utilizando un sistema con Windows NT o Windows 2000, no inicie la sesión como un invitado. Esto puede causar problemas con la instalación de MTE.

1. Introduzca el disco MTE 10 llamado New Install Disk 1 (Disco 1 de Instalación nueva) en la unidad de disquetes.
2. En el menú Inicio, haga clic en Ejecutar.
Aparece el cuadro de diálogo Ejecutar.
3. Escriba la ubicación del archivo ejecutable.
 - Si el disco MTE 10 se encuentra en la unidad A, escriba **a:\setup**.
 - Si el disco MTE 10 se encuentra en la unidad B, escriba **b:\setup**.
4. Haga clic en Aceptar.

Si está instalando una versión multilingüe de MTE, aparecerá una pantalla en la que se le solicita que escoja un idioma. Asegúrese de que el idioma es compatible con el seleccionado en el sistema operativo de la PC, así como con el de la aplicación (Meridian MAX, CCR o NAC). Por ejemplo, un supervisor alemán usará MTE en alemán en un sistema operativo en alemán.

Instalación de MTE 10



5. Haga clic en el idioma en que desee ejecutar MTE y, a continuación, haga clic en Continue.

Aparece la siguiente pantalla de instalación.



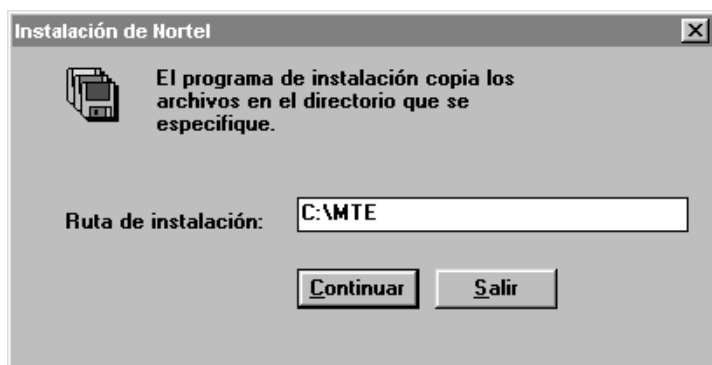
6. Haga clic en Continuar.

Nota: Si está actualizando desde una versión anterior, el programa de instalación buscará la versión anterior de MTE en la PC. En caso de que no la encuentre, el programa detendrá el proceso de actualización, mostrará un cuadro de diálogo de información y solicitará que se reinicie la computadora.

Instalación de MTE 10

Antes de iniciar nuevamente la instalación, vuelva a instalar la versión anterior de MTE.

Aparece la siguiente pantalla de instalación.



7. Escriba la ruta y el directorio:

- Si desea aceptar la ruta y el directorio por omisión, haga clic en Continuar.
- Si desea especificar una ruta y un directorio diferentes a los que se proporcionan, escríbalos en el cuadro Ruta de instalación y haga clic en Continuar. Un ejemplo de una ruta y un nombre de directorio válidos es D:\MTE10.

Se abre una ventana de aparición súbita que muestra el estado de la instalación.

8. Cuando se le indique, inserte el disco de MTE que le solicite el programa de instalación.

Nota: El programa de instalación le indica que inserte el Disco 2.

Instalación de MTE 10

La instalación continúa. Cuando finalice, aparecerá la última ventana de instalación.



9. Haga clic en Aceptar.

La ventana se cierra.

10. Retire el disco MTE de la unidad de disquetes.
11. Si está actualizando desde MTE 9 o inferior, continúe con "Actualizaciones a MTE 10," paso 3, en la página 7.

Mantenimiento de MTE 10

Esta sección describe qué necesita hacer para mantener el soporte DHCP para impresiones locales.

Cambio entre una dirección DHCP y una dirección IP estática

Debe obtener de su administrador de red las direcciones para cambiar la PC para que use una dirección IP estática o una dirección asignada por el servidor DHCP.

1. Finalice la sesión de Meridian MAX, CCR o NAC.
2. Salga de MTE.
3. Siga las instrucciones de su administrador de red.
4. Reinicie la PC.

Reemplazo de la tarjeta de LAN Ethernet

MTE 10 envía la dirección MAC de la tarjeta de LAN Ethernet a Meridian MAX 10 para que Meridian MAX 10 pueda asociar la impresora local correcta con la sesión MTE.

Si se reemplaza la tarjeta de LAN Ethernet, debe hacer lo siguiente para que Meridian MAX pueda asociar la nueva dirección MAC con la impresora local:

1. Vuelva a conectar MTE 10 al Meridian MAX 10.
Aparece un mensaje de advertencia para avisarle que la tarjeta de LAN fue cambiada desde la última sesión MTE. También se le avisa que las impresoras locales no están accesibles si no sigue este procedimiento.
2. Haga clic en Aceptar para continuar.
3. Si la PC está configurada para conectarse a varios sistemas Meridian MAX 10, deberá volver a conectarse a cada sistema.

Mantenimiento de MTE 10

Reemplazo de la PC o del disco duro MTE

Si necesita reemplazar la PC MTE o el disco duro que tiene instalado MTE, complete el siguiente procedimiento:

1. Antes de reemplazar la PC o el disco duro, conecte MTE 10 al Meridian MAX 10 y elimine las impresoras locales.
2. Si la PC está configurada para conectarse a varios sistemas Meridian MAX 10, repita el paso 1 para cada conexión Meridian MAX.
3. Inicie la PC nueva o la PC con el disco duro nuevo.
4. Vuelva a instalar MTE 10.
Para obtener ayuda, consulte “Instalación de MTE 10” en la página 8.
5. Conecte el MTE 10 al Meridian MAX para volver a crear las impresoras locales.
6. Si la PC está configurada para conectarse a varios sistemas Meridian MAX 10, repita el paso 5 para cada conexión Meridian MAX.

Desinstalación de MTE 10

Use el procedimiento adecuado para su sistema operativo.

Windows 95/98

1. Elimine todos los archivos del directorio donde está instalado MTE 10.
2. En el menú Inicio de Windows, haga clic en Ejecutar.
3. En el cuadro de diálogo de Ejecutar, escriba **regedit** y haga clic en Aceptar.
4. En el Editor de registro, abra la carpeta HKEY_CLASSES_ROOT.
5. Elimine la carpeta MTE.
6. En el menú de Inicio de Windows, elimine la carpeta de Meridian Terminal Emulator.

Mantenimiento de MTE 10

Windows 2000 y NT 4.0

1. Elimine todos los archivos del directorio donde está instalado MTE 10.
2. En el menú Inicio de Windows, haga clic en Ejecutar.
3. En el cuadro de diálogo de Ejecutar, escriba **regedt32** y haga clic en Aceptar.
4. En el Editor de registro, abra HKEY_CLASSES_ROOT en la carpeta de Máquina local.
5. Elimine la carpeta MTE.
6. Si se muestra la carpeta MTE_NEW, elimine esta carpeta también.

Conexión a una aplicación

Esta sección describe cómo utilizar un puerto serial, una red LAN, o un módem para conectarse a las aplicaciones Meridian MAX, CCR o NAC. Para establecer la conexión con la aplicación, MTE utiliza automáticamente las configuraciones de conexión definidas según uno de los siguientes elementos:

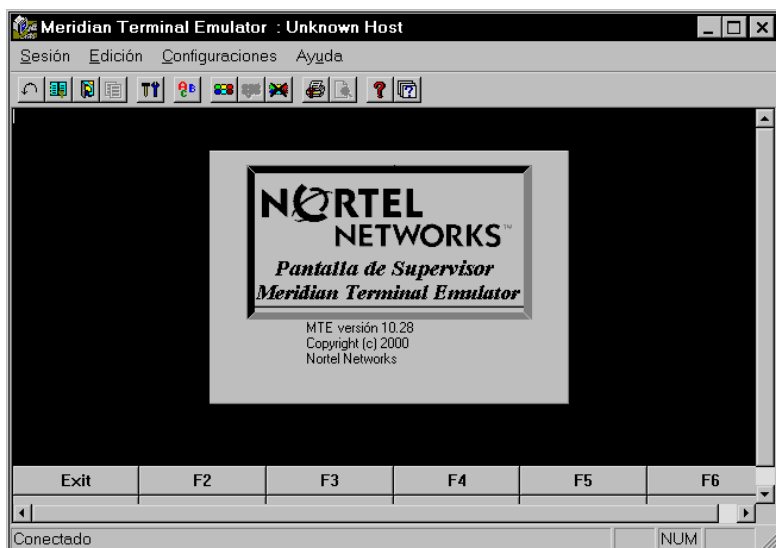
- una dirección definida como el valor por omisión del sistema.
Para obtener más información sobre libretas de direcciones, consulte la página 23.
- los valores por omisión de fábrica que vienen predefinidos en MTE.
Si no se especifica un valor por omisión del sistema, MTE utilizará los valores por omisión de fábrica para establecer la conexión a su aplicación. Para obtener más información acerca de los valores por omisión de fábrica, consulte la página 19.

Conexión mediante una red LAN

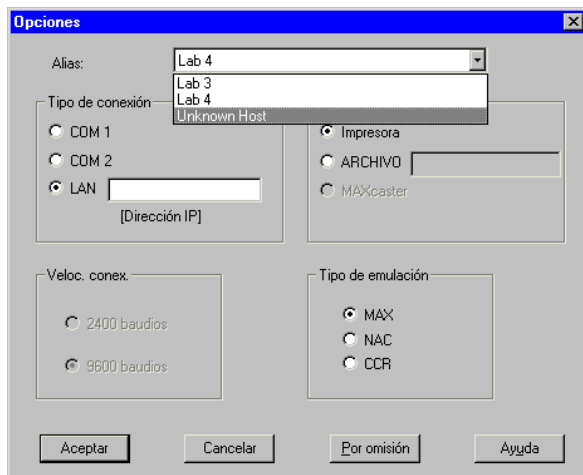
1. Haga doble clic en el icono MTE.

Aparece la ventana de MTE, que muestra el logotipo de Nortel Networks y la información de copyright. El logotipo y la información de copyright desaparecerán en unos segundos. También aparecerá la palabra “Conectado” en la barra de estado de la parte inferior de la ventana de MTE.

Conexión a una aplicación



2. En el menú Configuraciones, haga clic en Editar opciones.
Aparece el cuadro de diálogo Opciones.



3. Desde el menú desplegable Nombre de alias, seleccione una dirección.
4. En el área Tipo de conexión, haga clic en LAN.

Conexión a una aplicación

5. En el cuadro Dirección IP, escriba la dirección IP.
6. En el área Tipo de emulación, haga clic en MAX, CCR o NAC.
7. Haga clic en Aceptar para volver a la ventana de MTE.
8. Espere a que la PC se conecte a Meridian MAX, CCR o NAC.
Si la conexión se realiza con éxito, aparece la pantalla de acceso a Meridian MAX, CCR o NAC.
9. Inicie la sesión en la aplicación, escribiendo su ID y contraseña cuando se le solicite.
Aparece el menú principal de Meridian MAX, CCR o NAC.

Conexión mediante un puerto serial

1. Haga doble clic en el icono MTE.
Aparece la ventana de MTE, que muestra el logotipo de Nortel Networks y la información de copyright. El logotipo y la información de copyright desaparecerán en unos segundos. También aparecerá la palabra “Conectado” en la barra de estado de la parte inferior de la ventana de MTE.
2. En el menú Configuraciones, haga clic en Editar opciones.
Aparece el cuadro de diálogo Opciones.
3. En el área Tipo de conexión, haga clic en COM 1 o COM 2.
Nota: No seleccione para MTE un puerto que ya esté siendo usado por la impresora u otros dispositivos.
4. En el área Velocidad de conexión, haga clic en 9600 baudios.
5. En el área Tipo de emulación, haga clic en MAX, NAC o CCR.
6. Haga clic en Aceptar para volver a la ventana de MTE.
7. Espere a que la PC se conecte a Meridian MAX, CCR o NAC.
Si la conexión se realiza con éxito, aparece la pantalla de acceso a Meridian MAX, CCR o NAC.
8. Inicie la sesión en la aplicación, escribiendo su ID y contraseña cuando se le solicite.
Aparece el menú principal de supervisor de Meridian MAX, CCR o NAC.

Conexión a una aplicación

Conexión mediante un módem

1. Haga doble clic en el icono MTE.

Aparece la ventana de MTE, que muestra el logotipo de Nortel Networks y la información de copyright. El logotipo y la información de copyright desaparecerán en unos segundos. También aparecerá la palabra “Conectado” en la barra de estado de la parte inferior de la ventana de MTE.

2. En el menú Configuraciones, haga clic en Editar opciones.

Aparece el cuadro de diálogo Opciones.

3. En el área Tipo de conexión, haga clic en COM 1 o COM 2.

4. En el cuadro Tipo de emulación, haga clic en MAX, NAC o CCR.

5. Haga clic en Aceptar para volver a la ventana de MTE.

6. En el indicativo del módem escriba **at&f** y presione Retorno.

La respuesta del módem es OK.

7. Escriba **atdt** y el número telefónico y presione Retorno.

Utilice comas donde desee que el módem efectúe una pausa de dos segundos durante la marcación. Por ejemplo, para marcar el número 9-555-1212 en el que el 9 sirve para obtener una línea externa, escriba **atdt 9,5551212**.

Para obtener más información sobre cómo llamar a un sitio remoto, consulte la documentación del módem.

El sistema marca el número que ha ingresado.

8. Espere a que el módem le indique que está conectado.

Una vez conectado, es posible que se le solicite que especifique el tipo de pantalla que está utilizando.

9. Especifique el tipo de pantalla que está utilizando:

- Si se está conectando a un Meridian MAX 10 o superior, o NAC 2.5, seleccione MTE 9 o superior.
- Si está conectado a CCR y se le solicita que seleccione un tipo de pantalla, seleccione VT220.

10. Inicie la sesión en la aplicación, escribiendo su ID y contraseña cuando se le solicite.

Aparece el menú principal de Meridian MAX, CCR o NAC.

Conexión a una aplicación

Conexión mediante valores por omisión de fábrica

MTE utiliza los valores por omisión de fábrica para conectarse a Meridian MAX en las siguientes situaciones:

- Instalación de MTE por primera vez.
- Se han eliminado los valores por omisión del sistema. MTE utiliza los valores por omisión de fábrica originales para conectarse a Meridian MAX cuando se han eliminado los valores por omisión del sistema.

Los valores por omisión de fábrica son los siguientes:

- Alias (Host desconocido)
- Tipo de comunicación (COM 1)
- Velocidad de conexión (9600 baudios)
- Tipo de emulación (Meridian MAX)
- Puerto de impresora (Impresora por omisión de Windows)

Si actualiza desde MTE 5 o instala desde MTE 10 por primera vez, MTE crea automáticamente la entrada “Unknown Host” (Host desconocido) en la dirección. Esta entrada contiene todos los valores por omisión de fábrica.

Si actualiza desde MTE 6 o MTE 7, de todas formas MTE crea la entrada “Unknown Host” en la libreta de direcciones. No obstante, los demás valores de esta entrada provienen de los valores por omisión del sistema definidos en la versión anterior de MTE.

Si actualiza desde MTE 8 o superior, la dirección no cambiará.

Nota: Nortel Networks recomienda que no modifique los valores por omisión de fábrica.

Conexión utilizando los valores por omisión

1. Haga doble clic en el icono de MTE.

Si no se ha definido una dirección en la libreta de direcciones como el valor por omisión del sistema, MTE utiliza los valores por omisión de fábrica. Aparece la ventana de MTE, que muestra el logotipo de Nortel Networks y la información de copyright. El logotipo y la información de copyright desaparecerán en unos segundos. También aparecerá la palabra “Conectado” en la barra de estado de la parte inferior de la ventana de MTE.

2. Espere a que la PC se conecte a Meridian MAX, CCR o NAC.

Conexión a una aplicación

Si la conexión se realiza con éxito, aparece la pantalla de acceso a Meridian MAX, CCR o NAC.

3. Inicie la sesión en la aplicación, introduciendo su ID y contraseña cuando se le solicite.

Aparece el menú principal de Meridian MAX, CCR o NAC.

Resolución de problemas de conexión

Si experimenta problemas al conectarse a Meridian MAX, CCR o NAC, intente las siguientes medidas:

- Solicite al administrador del sistema que compruebe que se estén ejecutando Meridian MAX, CCR o NAC, luego haga clic en Reiniciar para volver a establecer la conexión.
- Solicite al administrador de la red que compruebe que el software de red está configurado correctamente.
- Asegúrese de que el puerto utilizado por MTE no está siendo usado por la impresora u otros dispositivos.
- Si la PC está configurada para obtener la dirección IP del servidor DHCP, asegúrese de que la dirección IP aún sea válida. Si el alquiler de la IP ha vencido, deberá obtener una dirección IP nueva de su administrador de red.
 - a. Salir de MTE.
 - b. Ingrese la dirección IP nueva que obtuvo de su administrador de red.
Para obtener más información, consulte la documentación de Windows.
 - c. Reinicie su computadora.

Uso de la barra de herramientas de MTE

MTE le permite llevar a cabo diversos procedimientos haciendo clic en botones de la barra de herramientas. Cada botón representa uno de los comandos de menú de MTE. En la siguiente tabla se describen las funciones de la barra de herramientas.

Botón	Nombre	Función
	Reiniciar la sesión	Reiniciar la sesión de supervisor.
	Direcciones	Abre el cuadro de diálogo Direcciones.
	Salir	Sale de MTE.
	Copiar	Copia el texto resaltado en el Portapapeles.
	Opciones	Abre el cuadro de diálogo Opciones.
	Fuente	Abre el cuadro de diálogo Fuente.
	Personalizar botones	Abre el cuadro de diálogo Personalizar botones. Este botón sólo está disponible cuando los botones programables están activados.
	Activar botones	Activa los botones programables. Este botón sólo está disponible cuando los botones programables están desactivados.
	Desactivar botones	Desactiva los botones programables. Este botón sólo está disponible cuando los botones programables están activados.

Uso de la barra de herramientas de MTE

Botón	Nombre	Función
	Especificar impresora	Abre el cuadro de diálogo Especificar impresora. Este botón está disponible sólo cuando MTE está conectado a Meridian MAX.
	Presentación preliminar	Abre el cuadro de diálogo Presentación preliminar. Este botón está sólo disponible si se ha conectado a Meridian MAX 8.6x o superior y dispone de un reporte listo para su visualización.
	Acerca de	Muestra la información acerca de la versión y el copyright.
	Ayuda	Muestra la ayuda en línea de MTE.

Uso de direcciones

En esta sección se describe cómo utilizar las direcciones en la libreta de direcciones.

Las direcciones contienen configuraciones que enlazan la PC con diferentes sesiones de supervisor de Meridian MAX, CCR o NAC y que pueden guardarse para utilizarse con posterioridad. Puede crear un máximo de 30 entradas en una libreta de direcciones.

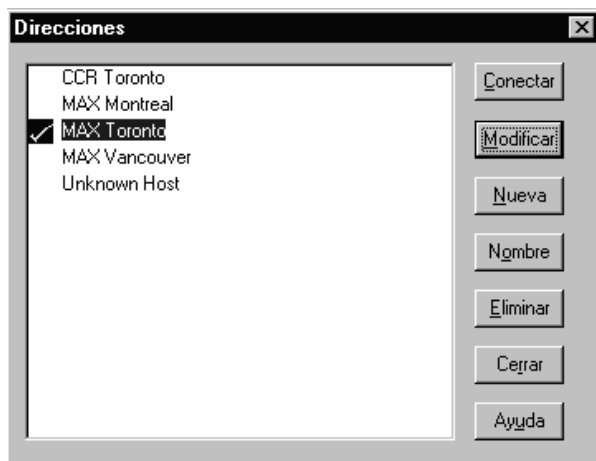
En su PC sólo puede haber una libreta de direcciones activa por vez. Si se está ejecutando más de una sesión de MTE 10 en la PC, los cambios que se realicen en la dirección durante una sesión se aplicarán a todas las demás sesiones de MTE 10 que se estén ejecutando en la misma PC.

Visualización del cuadro de diálogo Direcciones

Es preciso mostrar el cuadro de diálogo de direcciones para crear una dirección o acceder a ella. En este cuadro de diálogo se enumeran todas las direcciones existentes.

1. En el menú Sesión, haga clic en Direcciones o haga clic en Direcciones en la barra de herramientas.

Aparece el cuadro de diálogo Direcciones. Si se ha definido una dirección como valor por omisión del sistema, ésta se identifica con una marca de selección.



Uso de direcciones

Creación de una dirección

1. En el menú Sesión, haga clic en Direcciones, o haga clic en Direcciones en la barra de herramientas.

Aparece el cuadro de diálogo Direcciones.

2. Haga clic en Nueva.

Aparece el cuadro de diálogo Nueva dirección.

Nueva dirección

Alias:

Tipo de conexión:

☐ COM 1

☐ COM 2

☒ LAN
[Dirección IP]

Puerto de impresora:

☒ Impresora

☐ ARCHIVO

☐ MAXcaster

Veloc. conex.:

☐ 2400 baudios

☒ 9600 baudios

Tipo de emulación:

☒ MAX

☐ NAC

☐ CCR

3. En el cuadro Alias, escriba un nombre exclusivo para identificar la entrada de la libreta de direcciones.

En el nombre las mayúsculas y las minúsculas se consideran caracteres diferentes y éste puede constar de un máximo de 30 caracteres.

Uso de direcciones

4. Seleccione un tipo de conexión:

- Si desea conectarse a Meridian MAX, CCR o NAC a través de un puerto serial o un módem, haga clic en COM 1 o COM 2.
- Si desea conectarse a través de una LAN, haga clic en LAN e ingrese la dirección IP o el nombre del host de Meridian MAX, CCR o NAC. El botón LAN aparecerá desactivado si la PC no tiene instalado software de operación de red compatible con WinSock 1.1.

5. Seleccione una velocidad de conexión:

- Si está utilizando un puerto serial o un módem, haga clic en 9600 baudios.
- Si está utilizando una LAN, no puede seleccionar la velocidad de conexión.

Nota: Si está conectado mediante un puerto serial, no es conveniente modificar la configuración por omisión de 9600 baudios. La aplicación utiliza este valor para comunicarse con las pantallas de supervisor.

6. Seleccione un tipo de emulación:

- Si desea conectarse a Meridian MAX, haga clic en MAX.
- Si desea conectarse a CCR, haga clic en CCR.
- Si desea conectarse a una aplicación NAC, haga clic en NAC.

7. Seleccione un puerto de impresora:

- Si desea imprimir los reportes de Meridian MAX, haga clic en Impresora.

Para obtener más información sobre impresión de reportes, consulte la página 62.

- Si desea enviar los reportes de Meridian MAX o NAC a un archivo, haga clic en Archivo y escriba la ruta y el nombre del archivo que desea utilizar.

Por ejemplo, escriba **C:\MTE\NEWFILE**. Para obtener más información sobre cómo guardar reportes en un archivo, consulte la página 56.

- Si desea utilizar los datos del reporte de Meridian MAX con la herramienta de pronóstico MAXcaster, haga clic en MAXcaster.

Para obtener información adicional sobre cómo guardar datos para MAXcaster, consulte la página 59.

Uso de direcciones

8. Guarde su registro:

- Si esta dirección no va a ser un valor por omisión del sistema pero desea guardar el registro, haga clic en Aceptar.

Se cierra el cuadro de diálogo Nueva dirección. El nombre de la nueva dirección aparece en el cuadro de diálogo Direcciones.

- Si esta dirección tiene que utilizarse como valor por omisión del sistema, haga clic en Por omisión seguido de Sí.

Se cierra el cuadro de diálogo Nueva dirección. Junto al nombre de la nueva dirección en el cuadro de diálogo Direcciones aparece una marca de selección. Esto indica que se trata de la dirección por omisión del sistema.

Nota: Cuando se inicia MTE, se utiliza automáticamente la dirección por omisión del sistema para conectar el Meridian MAX, CCR o NAC. Esta dirección se sigue utilizando como el valor por omisión hasta que se seleccione una nueva. Si no hay una dirección por omisión del sistema asignada, MTE utiliza los valores por omisión de fábrica. Para obtener más información acerca de estos valores, consulte la página 19.

9. Haga clic en Cerrar para volver a la ventana de MTE.

10. Para activar la nueva dirección, siga las instrucciones descritas en la siguiente sección “Conexión a una dirección”.

Conexión a una dirección

MTE necesita que se indique qué dirección se va a utilizar para crear un enlace con Meridian MAX, CCR o NAC.

1. En el menú Sesión, haga clic en Direcciones o haga clic en Direcciones en la barra de herramientas.

Aparece el cuadro de diálogo Direcciones con una lista de las direcciones existentes.

2. Resalte el alias de la dirección y haga clic en Conectar o doble clic en el nombre de la dirección.

Se cierra el cuadro de diálogo Direcciones. Cuando se haya establecido la conexión, aparece la pantalla de Meridian MAX, CCR o NAC. También verá el nombre de la dirección seleccionada como título de la ventana de MTE.

Uso de direcciones

Modificación de una dirección

1. En el menú Sesión, haga clic en Direcciones, o haga clic en el botón Direcciones en la barra de herramientas.

Aparece el cuadro de diálogo Direcciones con una lista de las direcciones.

2. Resalte el alias de la dirección y haga clic en Modificar.

Aparece el cuadro de diálogo Modificar dirección.

Modificar dirección

Alias: System3

Tipo de conexión

☐ COM 1

☐ COM 2

☒ LAN 47.235.3.25

[Dirección IP]

Puerto de impresora

☒ Impresora

☐ ARCHIVO

☐ MAXcaster

Veloc. conex.

☐ 2400 baudios

☒ 9600 baudios

Tipo de emulación

☒ MAX

☐ NAC

☐ CCR

Aceptar Cancelar Por omisión Ayuda

3. Realice los cambios en la dirección.
4. Guarde sus modificaciones:
 - Si esta dirección no va a ser un valor por omisión del sistema pero desea guardar el registro, haga clic en Aceptar.
Las opciones se guardan y se cierra el cuadro Modificar dirección.
 - Si esta dirección tiene que utilizarse como valor por omisión del sistema, haga clic en Por omisión seguido de Sí.

Uso de direcciones

Se guardan los cambios. En el cuadro de diálogo Direcciones aparece una marca de verificación junto a la dirección para indicar que es la dirección por omisión del sistema.

Cambio de nombre de una dirección

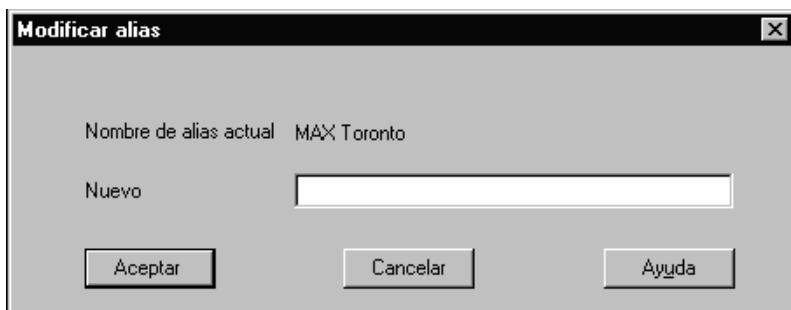
Si se cambia el nombre de una dirección mientras se está utilizando, el nombre nuevo aparece en la ventana de MTE. Si está ejecutando otras sesiones de MTE a la vez, el nombre nuevo no aparecerá hasta que se cierre y se vuelva a iniciar cada sesión. Si se trata de la dirección por omisión del sistema, se mantendrá como tal una vez que se haya cambiado el nombre.

1. En el menú Sesión, haga clic en Direcciones, o haga clic en el botón Direcciones en la barra de herramientas.

Aparece el cuadro de diálogo Direcciones con una lista de las direcciones existentes.

2. Resalte el alias de la dirección y haga clic en Cambiar el nombre.

Aparece el cuadro de diálogo Modificar alias.



3. En el cuadro Nuevo, escriba el nuevo nombre de la dirección.
4. Haga clic en Aceptar para volver al cuadro de diálogo Direcciones.
5. Haga clic en Cerrar para volver a la ventana de MTE.

Uso de direcciones

Eliminación de una dirección

No es posible eliminar una dirección mientras MTE la está utilizando. Si elimina una dirección que está siendo utilizada como valor por omisión del sistema, aparecerá un cuadro de diálogo pidiéndole que confirme la eliminación de la dirección. Una vez eliminado un valor por omisión del sistema, se utilizan las configuraciones por omisión de fábrica hasta que seleccione otra dirección como valor por omisión del sistema.

1. En el menú Sesión, haga clic en Direcciones o haga clic en el botón Direcciones en la barra de herramientas.

Aparece el cuadro de diálogo Direcciones con una lista de las direcciones existentes.

2. Resalte el alias de la dirección y haga clic en Eliminar.
3. En el cuadro de diálogo de confirmación, haga clic en Sí.
La entrada se elimina del cuadro de diálogo Direcciones.
4. Haga clic en Cerrar para volver a la ventana de MTE.

Exportación de una dirección

Puede exportar una dirección desde su MTE y guardarla en un archivo. Este archivo puede ser importado por otras PC que ejecuten MTE. No se deben utilizar otras aplicaciones para modificar el contenido de un archivo de direcciones.

1. En el menú Sesión, haga clic en Exportar archivo.
2. Desde el submenú Exportar archivo, haga clic en Direcciones.
Aparece el cuadro de diálogo Guardar como.
3. Asigne el nombre de directorio y de archivo en el que desea guardar la dirección.
4. Haga clic en Guardar.

La dirección seleccionada se guarda en el directorio asignado. El sistema formatea automáticamente el archivo de direcciones para que sea utilizado exclusivamente por MTE.

Uso de direcciones

Importación de una dirección

Una dirección puede ser importada y compartida por otros usuarios de PC que ejecuten Microsoft Windows. No utilice ninguna otra aplicación para modificar el contenido de un archivo de direcciones importado.

Sólo puede importar un archivo de libreta de direcciones que se haya exportado desde MTE a una PC.

1. Copie el archivo de libreta de direcciones exportado a la PC.
2. En el menú Sesión, haga clic en Importar archivo.
3. Desde el submenú Importar archivo, haga clic en Direcciones.

Aparece el cuadro de diálogo Abrir.

4. Localice el directorio y la carpeta que contenga el archivo de direcciones.
5. Haga doble clic en el archivo de direcciones que va a importar.

La dirección seleccionada se copia en MTE. Si ya se está utilizando una libreta de direcciones, aparecerá un cuadro de diálogo preguntándole si desea sobrescribirla.

6. Haga clic en Sí para confirmar la importación.
7. Haga clic en Cerrar para volver a la ventana de MTE.

Monitoreo de agentes

La función Pantalla del estado del agente le permite monitorear tanto el estado de los agentes, como las listas de espera que los agentes están atendiendo. También puede utilizar esta función para reasignar agentes, listas de espera, prioridades y supervisores. Con MTE 9 y superiores, las pantallas de estado del agente se presentan con una interfaz de usuario gráfica que proporciona menús desplegables para reemplazar las funciones de teclas abreviadas utilizadas en la versión MTE 8 y en versiones anteriores. Esta función está disponible sólo si MTE 9 o superior está conectado a Meridian MAX 9 o superior con dos excepciones. La tabla siguiente resume la disponibilidad de la Pantalla del estado del agente.

Tabla 1: Disponibilidad de la Pantalla del estado del agente

	MAX 9	MAX 10
MTE 10 Serial	No soportado	No
LAN MTE 10	No soportado	Sí
MTE 9 Serial	Sí	No
LAN MTE 9	Sí	Sí
Serial MTE 8 o anterior	No	No
LAN MTE 8 o anterior	No	No

Esta sección describe sólo cómo navegar por las tres pantallas del estado del agente utilizando MTE 9 ó 10. Para obtener una descripción detallada de las pantallas y sus campos consulte el capítulo “Pantalla del estado del agente” de la *Guía del usuario del supervisor de Meridian MAX 10 (553-4001-905S)*.

El MTE 9 y versiones posteriores no cuentan con botones programables en las pantallas del estado del agente.

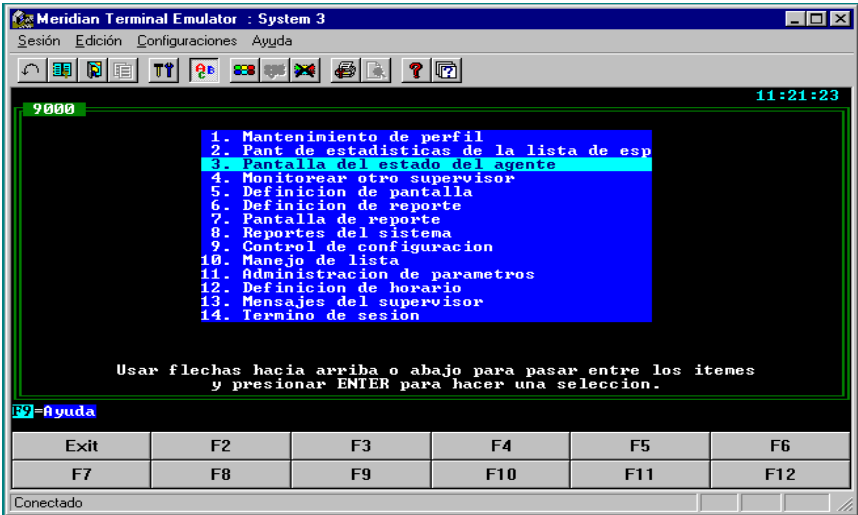
Nota: Si está ejecutando MTE 8 o una versión anterior, las pantallas del estado del agente se muestran mediante la emulación de la terminal T220. Todas las demás pantallas Meridian MAX se presentan con la emulación de terminal VT220, incluso si se utiliza MTE 9 o una versión posterior.

Monitoreo de agentes

Uso de pantallas del estado del agente

Para acceder a las pantallas del estado del agente, siga estos pasos.

1. Visualice el menú principal de Meridian MAX.



2. Desde el menú principal de Meridian MAX, seleccione Pantalla del estado del agente.

Aparecerá una de las tres pantallas del estado del agente. En este ejemplo, se muestra la pantalla Temporizador del estado del agente.

Monitoreo de agentes

Los datos de los agentes asignados al supervisor aparecen en la pantalla. Las palabras “Datos del supervisor” aparecen en la barra de título en la parte superior de la pantalla.

Monitoreo de agentes por datos globales

La opción Datos globales muestra el estado de todos los agentes en el sistema.

Para utilizar la opción Datos globales, el campo Estadísticas globales tiene que estar activado en el perfil del supervisor. Tampoco está disponible si la información del agente ya está en el modo Datos globales en la pantalla. Para obtener más información sobre el perfil del supervisor, consulte la sección “Definición de supervisor” en el capítulo “Administración de parámetros” de la *Guía del usuario del supervisor de Meridian MAX 10 (553-4001-905S)*.

Para ver las pantallas en Datos globales, siga los siguientes pasos.

1. En el menú Tiempo real, haga clic en Visualizar.
Aparece el submenú Visualizar.
2. Desde el submenú Visualizar, haga clic en Datos globales.
Aparecen en la pantalla los datos de todos los agentes. Las palabras “Datos globales” aparecen en la barra de título en la parte superior de la pantalla.

Monitoreo de agentes por ACD-DN

Estado del agente por pantalla ACD-DN le permite visualizar la información del agente ordenada por lista de espera.

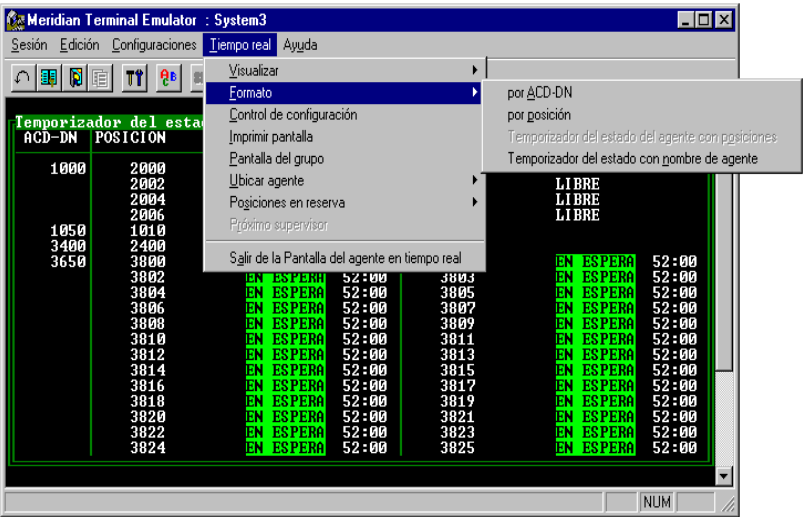
Para obtener más información sobre esta pantalla, consulte la sección “Estado del agente por pantalla ACD-DN” en el capítulo “Pantalla del estado del agente” de la *Guía del usuario del supervisor de Meridian MAX 10 (553-4001-905S)*.

Para monitorear los agentes por ACD-DN, siga estos pasos.

1. En el menú Tiempo real, haga clic en Formato.

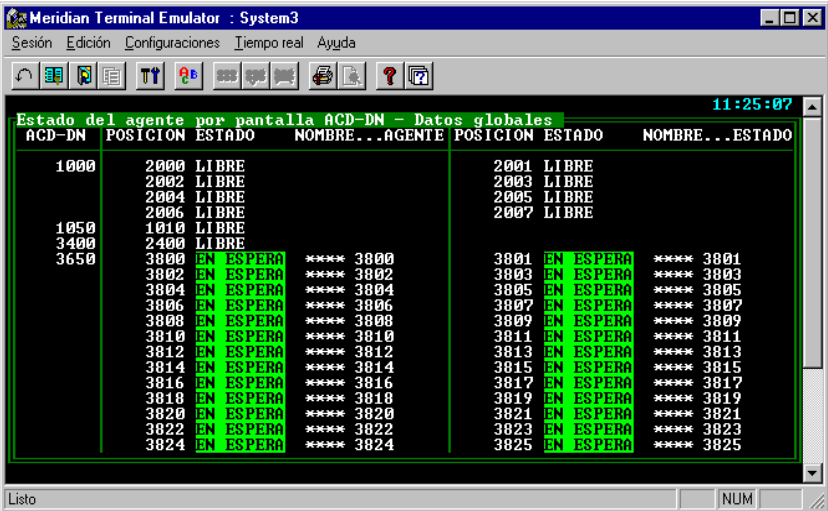
Monitoreo de agentes

Aparece el submenú Formato.



2. Desde el submenú Formato, haga clic en “por ACD-DN.”

Aparece la pantalla Estado del agente por pantalla ACD-DN



Monitoreo de agentes

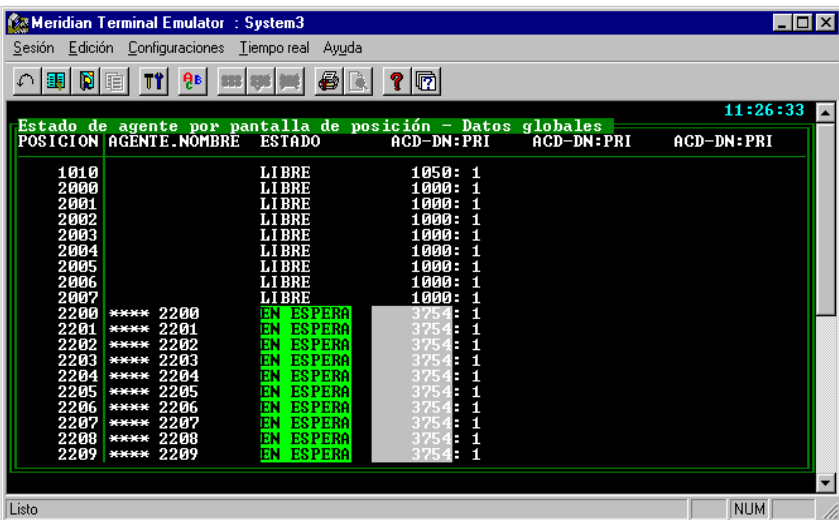
Monitoreo de agentes por posiciones

El Estado de agente por pantalla de posición le permite visualizar la información del agente ordenada por ID de posición.

Para obtener más información sobre esta pantalla, consulte la sección “Estado del agente por pantalla de posición” en el capítulo “Pantalla del estado del agente” de la *Guía del usuario del supervisor de Meridian MAX 10 (553-4001-905S)*.

Para monitorear los agentes por posiciones, siga estos pasos.

1. En el menú Tiempo real, haga clic en Formato.
Aparece el submenú Formato.
2. Desde el submenú Formato, haga clic en “por Posición”.
Aparece la pantalla Estado de agente por pantalla de posición.



POSICION	AGENTE.NOMBRE	ESTADO	ACD-DN:PRI	ACD-DN:PRI	ACD-DN:PRI
1010		LIBRE	1050: 1		
2000		LIBRE	1000: 1		
2001		LIBRE	1000: 1		
2002		LIBRE	1000: 1		
2003		LIBRE	1000: 1		
2004		LIBRE	1000: 1		
2005		LIBRE	1000: 1		
2006		LIBRE	1000: 1		
2007		LIBRE	1000: 1		
2200	**** 2200	EN ESPERA	3754: 1		
2201	**** 2201	EN ESPERA	3754: 1		
2202	**** 2202	EN ESPERA	3754: 1		
2203	**** 2203	EN ESPERA	3754: 1		
2204	**** 2204	EN ESPERA	3754: 1		
2205	**** 2205	EN ESPERA	3754: 1		
2206	**** 2206	EN ESPERA	3754: 1		
2207	**** 2207	EN ESPERA	3754: 1		
2208	**** 2208	EN ESPERA	3754: 1		
2209	**** 2209	EN ESPERA	3754: 1		

Monitoreo de agentes

Monitoreo de agentes utilizando la posición y el temporizador

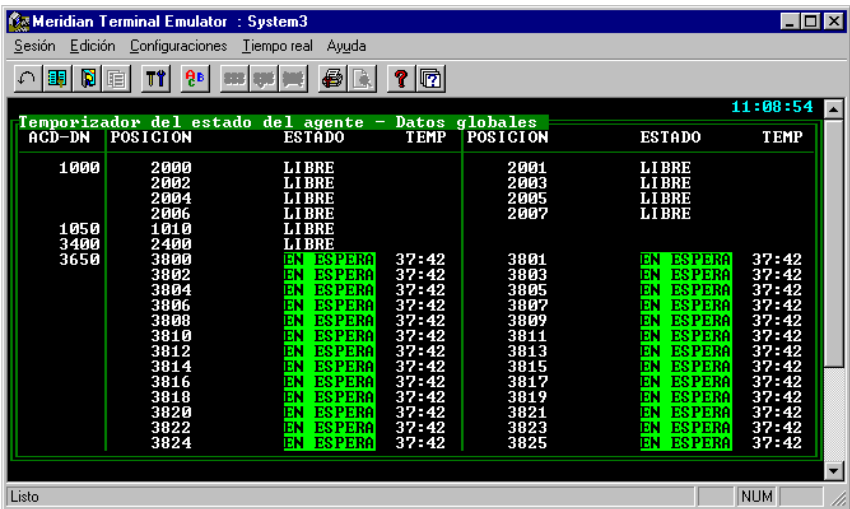
La pantalla Temporizador del estado del agente le permite ver la información del agente utilizando la ID de posición y el temporizador. El temporizador indica la cantidad de tiempo que el agente ha estado realizando determinado tipo de actividades.

Para obtener más información sobre esta pantalla, consulte la sección “Pantalla de estado del agente por temporizador” en el capítulo “Pantalla del estado del agente” de la *Guía del usuario del supervisor de Meridian MAX 10 (553-4001-905S)*.

Para monitorear los agentes por ID de posición y temporizador, siga estos pasos.

1. En el menú Tiempo real, haga clic en Formato.
Aparece el submenú Formato.
2. Desde el submenú Formato, haga clic en Temporizador del estado del agente con posiciones.

Aparece la Pantalla del temporizador del estado del agente con su campo Temporizador. Los agentes se identifican por ID de posición.



ACD-DN	POSICION	ESTADO	TEMP	POSICION	ESTADO	TEMP
1000	2000	LIBRE		2001	LIBRE	
	2002	LIBRE		2003	LIBRE	
	2004	LIBRE		2005	LIBRE	
	2006	LIBRE		2007	LIBRE	
1050	1010	LIBRE				
3400	2400	LIBRE				
3650	3800	EN ESPERA	37:42	3801	EN ESPERA	37:42
	3802	EN ESPERA	37:42	3803	EN ESPERA	37:42
	3804	EN ESPERA	37:42	3805	EN ESPERA	37:42
	3806	EN ESPERA	37:42	3807	EN ESPERA	37:42
	3808	EN ESPERA	37:42	3809	EN ESPERA	37:42
	3810	EN ESPERA	37:42	3811	EN ESPERA	37:42
	3812	EN ESPERA	37:42	3813	EN ESPERA	37:42
	3814	EN ESPERA	37:42	3815	EN ESPERA	37:42
	3816	EN ESPERA	37:42	3817	EN ESPERA	37:42
	3818	EN ESPERA	37:42	3819	EN ESPERA	37:42
	3820	EN ESPERA	37:42	3821	EN ESPERA	37:42
	3822	EN ESPERA	37:42	3823	EN ESPERA	37:42
	3824	EN ESPERA	37:42	3825	EN ESPERA	37:42

Monitoreo de agentes

Monitoreo de agentes utilizando el nombre del agente y el temporizador

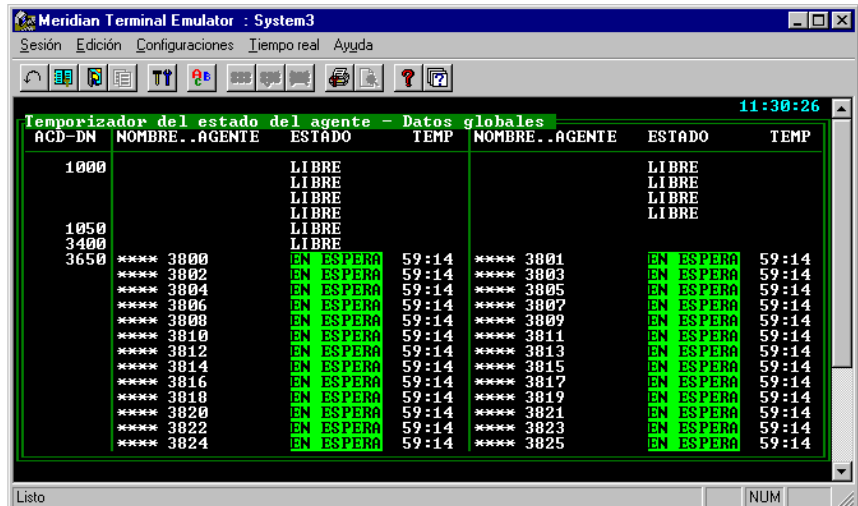
La pantalla Temporizador del estado del agente le permite ver la información del agente utilizando el nombre del agente y el temporizador. El temporizador indica el tiempo que el agente ha estado realizando determinado tipo de actividades.

Para obtener más información sobre esta pantalla, consulte la sección “Pantalla del estado del agente por temporizador” en el capítulo “Pantalla del estado del agente” de la *Guía del usuario del supervisor de Meridian MAX 10 (553-4001-905S)*.

Para monitorear los agentes por nombre del agente y temporizador, siga estos pasos.

1. En el menú Tiempo real, haga clic en Formato.
Aparece el submenú Formato.
2. Desde el submenú Formato, haga clic en Temporizador del estado del agente con Nombre de agente.

Aparece la pantalla Temporizador del estado del agente con el campo Temporizador. Los agentes se identifican por nombre del agente.



ACD-DN	NOMBRE..AGENTE	ESTADO	TEMP	NOMBRE..AGENTE	ESTADO	TEMP
1000		LIBRE			LIBRE	
		LIBRE			LIBRE	
		LIBRE			LIBRE	
		LIBRE			LIBRE	
1050		LIBRE			LIBRE	
3400		LIBRE			LIBRE	
3650	**** 3800	EN ESPERA	59:14	**** 3801	EN ESPERA	59:14
	**** 3802	EN ESPERA	59:14	**** 3803	EN ESPERA	59:14
	**** 3804	EN ESPERA	59:14	**** 3805	EN ESPERA	59:14
	**** 3806	EN ESPERA	59:14	**** 3807	EN ESPERA	59:14
	**** 3808	EN ESPERA	59:14	**** 3809	EN ESPERA	59:14
	**** 3810	EN ESPERA	59:14	**** 3811	EN ESPERA	59:14
	**** 3812	EN ESPERA	59:14	**** 3813	EN ESPERA	59:14
	**** 3814	EN ESPERA	59:14	**** 3815	EN ESPERA	59:14
	**** 3816	EN ESPERA	59:14	**** 3817	EN ESPERA	59:14
	**** 3818	EN ESPERA	59:14	**** 3819	EN ESPERA	59:14
	**** 3820	EN ESPERA	59:14	**** 3821	EN ESPERA	59:14
	**** 3822	EN ESPERA	59:14	**** 3823	EN ESPERA	59:14
	**** 3824	EN ESPERA	59:14	**** 3825	EN ESPERA	59:14

Monitoreo de agentes

Acceso a la función Control de configuración

Desde el menú Tiempo real puede acceder a la función de Control de configuración del Meridian MAX. Esta función le permite ajustar diferentes opciones del Meridian 1. La ventana de aparición súbita Control de configuración aparece en la parte inferior de la pantalla del estado del agente utilizando la emulación de terminal VT220.

Mientras se visualiza la ventana de Control de configuración, MTE 10 continúa actualizando las pantallas de estado del agente. Si bien la función Control de configuración utiliza la emulación de terminal VT220, los botones programables no están disponibles en la pantalla.

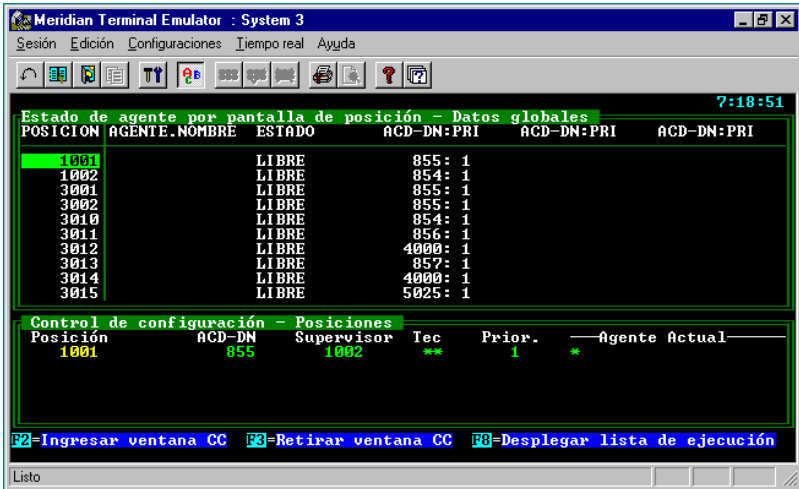
Nota: La función Control de configuración no está disponible desde la pantalla Temporizador del estado del agente con nombre del agente.

Para obtener más información sobre la función Control de configuración, consulte el capítulo “Control de configuración” de la *Guía del usuario del supervisor de Meridian MAX 10 (553-4001-905S)*.

Para acceder a la función Control de configuración, siga este paso.

1. En el menú Tiempo real, haga clic en Control de configuración.

Aparece la ventana de aparición súbita Control de configuración en la parte inferior de la pantalla del estado del agente.



Monitoreo de agentes

Impresión de la información sobre el estado del agente

Desde el menú tiempo real, puede imprimir una instantánea de la información en la pantalla del estado del agente que esté visualizando. La información se imprime en la impresora por omisión especificada en la opción Configurar impresora (localizada en el menú Sesión).

Para imprimir la información del estado del agente, siga este paso.

1. En el menú Tiempo real, haga clic en Imprimir pantalla.

Se captura e imprime la instantánea de la pantalla.

Monitoreo de listas de espera

Desde el menú Tiempo real, puede pasar desde cualquiera de las pantallas del estado del agente a una pantalla de estadística de lista de espera. Esto le permite monitorear el rendimiento de las listas de espera.

Cuando se está visualizando la pantalla de estadísticas de lista de espera, se cierran la pantalla del estado del agente y la ventana de Control de configuración (en caso de estar abiertas). La pantalla de lista de espera se muestra utilizando la emulación de terminal VT220.

Para obtener más información sobre la función Pantalla de estadísticas de la lista de espera, consulte el capítulo “Pantallas de estadísticas de la lista de espera” de la *Guía del usuario del supervisor de Meridian MAX 10 (553-4001-905S)*.

Para acceder a la pantalla de estadísticas de lista de espera, siga estos pasos.

1. En el menú desplegable Tiempo real, haga clic en Pantalla de lista de espera.

Monitoreo de agentes

Aparece una pantalla de estadísticas de la lista de espera.

Meridian Terminal Emulator : System 3

7:21:02

Sesión Edición Configuraciones Ayuda

Pantalla ACD-DN tabular estándar - Datos globales

ACD-DN	PROMEDIO DEMOR	% NIVEL DE SERU	LLAMS ABANDONAD	LLAMS RESPOND	LLAMS-ESPERA DIRECT	TMPO-DESBORDE VIRTUAL	EN	SAL
851	0	100	0	0	0	0	0	0
852	0	100	0	0	0	0	0	0
853	0	100	0	0	0	0	0	0
854	0	100	0	0	0	0	0	0
855	0	100	0	0	0	0	0	0
856	0	100	0	0	0	0	0	0

Conteos de Estado de Posición

ACD-DN	FIRMAD	LIBRE	LLAM ACD	NO LISTO	EN ESPE	LLAM DN
851	0	0	0	0	0	0
852	0	0	0	0	0	0
853	0	0	0	0	0	0
854	0	4	0	0	0	0
855	0	4	0	0	0	0
856	0	2	0	0	0	0

F2=Ayuda
F1=Comandos
F3=Control de configuración
F4=Imprimir
F10=>>

Exit	F2	F3	F4	F5	F6
F7	F8	F9	F10	F11	F12

Listo

2. Para volver a la pantalla del estado del agente, presione la tecla de función Pantalla del agente.

Aparece la pantalla del estado del agente.

Monitoreo de agentes

Ubicación de un agente

En la pantalla del estado del agente puede buscar agentes mediante el ID de agente, ID de posición o nombre del agente.

El sistema puede responder a la búsqueda de formas diferentes:

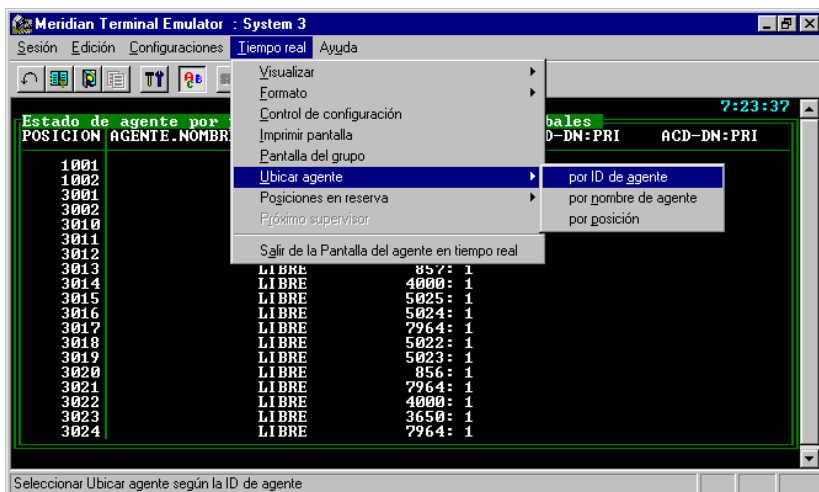
- Si la búsqueda obtiene resultados y el agente sólo da servicio a una lista de espera, la entrada que corresponda aparece en la parte superior de la pantalla.
- Si busca un agente en la pantalla Estado del agente por pantalla ACD-DN y el agente da servicio a varias listas de espera, se abre una ventana de aparición súbita. Esta ventana muestra una lista de los ACD-DN a los que da servicio el agente en el orden en el que el agente accedió a ellos. Seleccione el ACD-DN que desee de la lista y aparecerá en la parte superior de la pantalla.
- Si está buscando a un agente en la pantalla Estado del agente por pantalla de posición y el agente da servicio a varias listas de espera, la primera entrada que se ajuste a su búsqueda aparecerá en la parte superior de la pantalla.
- Si la búsqueda no obtiene resultados, aparece un mensaje de error.

Búsqueda por ID de agente

Para buscar por un ID de agente, siga estos pasos.

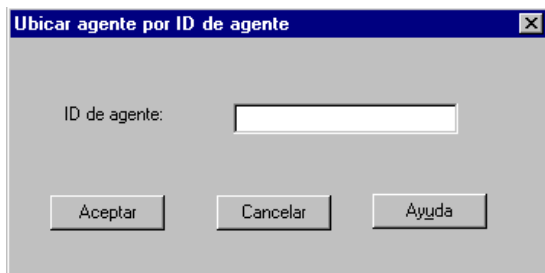
1. En el menú Tiempo real, haga clic en Ubicar agente.
Aparece el submenú Ubicar agente.

Monitoreo de agentes



- Desde el submenú Ubicar agente, seleccione “por ID de agente”.

Aparece la ventana Ubicar agente por ID de agente.



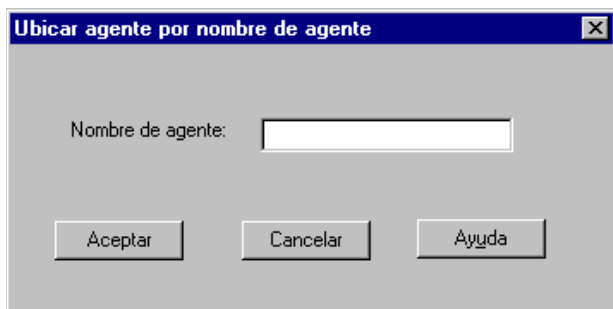
- En el cuadro ID de agente, escriba el número de identificación del agente.
- Haga clic en Aceptar.

Monitoreo de agentes

Búsqueda por nombre de agente

Para buscar por nombre de agente, siga estos pasos.

1. En el menú Tiempo real, haga clic en Ubicar agente.
Aparece el submenú Ubicar agente.
2. Desde el submenú Ubicar agente, haga clic en "por Nombre de agente".
Aparece la ventana Ubicar agente por nombre de agente.

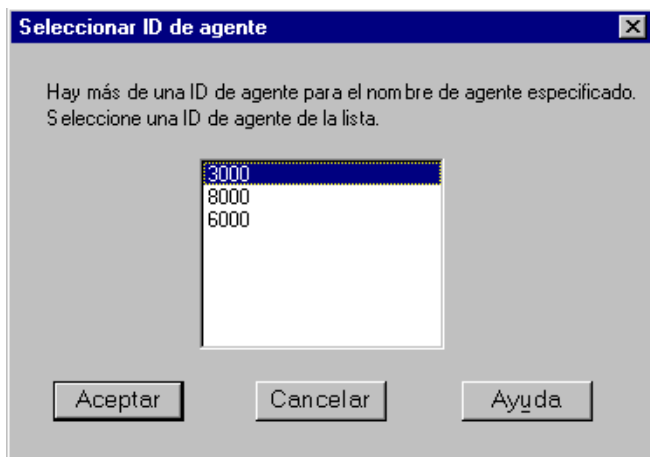


3. En el cuadro Nombre de agente, escriba el nombre del agente.

Nota: El Nombre de agente toma como caracteres diferentes las mayúsculas y minúsculas.

Es posible que agentes diferentes tengan el mismo nombre. Si sucediera esto, se presentará un menú secundario con las ID de los agentes cuyos nombres coincidan.

Monitoreo de agentes

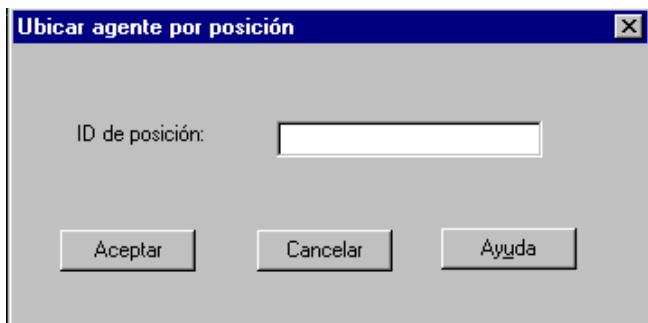


4. Seleccione la ID del agente de la lista.
5. Haga clic en Aceptar.

Búsqueda por posición

Para buscar por un ID de posición, siga estos pasos.

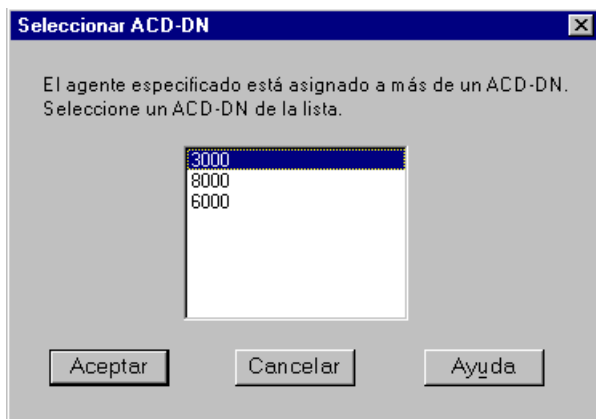
1. En el menú Tiempo real, haga clic en Ubicar agente.
Aparece el submenú Ubicar agente.
2. Desde el submenú Ubicar agente, seleccione "por Posición".
Aparece la ventana Ubicar agente por posición.



Monitoreo de agentes

3. En el cuadro ID de posición, escriba el número de identificación de la posición.

Cuando está activado MQA, es posible que se tenga un agente asignado a diferentes ACD-DN. Si sucediera esto, se presentará un menú secundario con los ACD-DN que coincidan.



4. Seleccione el ACD-DN de la lista.
5. Haga clic en Aceptar.

Monitoreo de agentes

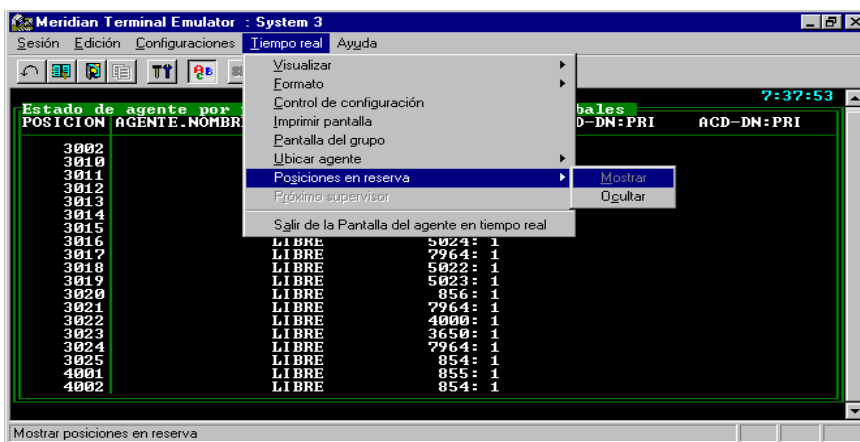
Visualización de posiciones de agente en reserva

Desde el menú de Tiempo real, puede mostrar todas las posiciones en reserva de las pantallas de estado del agente. Se trata de posiciones que no tienen agentes conectados.

Para mostrar las posiciones de agente en reserva, siga estos pasos.

1. En el menú Tiempo real, haga clic en Posiciones en reserva.

Aparece el submenú Posiciones en reserva.



2. Desde el submenú Posiciones en reserva, haga clic en Mostrar.

Aparecerán todas las posiciones en reserva. La opción Mostrar no está disponible si las posiciones en reserva ya aparecen en la pantalla.

Monitoreo de agentes

Ocultación de posiciones de agente en reserva

Desde el menú Tiempo real, puede ocultar todas las posiciones en reserva de las pantallas de estado del agente. Se trata de posiciones que no tienen agentes conectados.

Para ocultar las posiciones de agente en reserva, siga estos pasos.

1. En el menú Tiempo real, haga clic en Posiciones en reserva.
Aparece el submenú Posiciones en reserva.
2. Desde el submenú Posiciones en reserva, haga clic en Ocultar.
Las posiciones de agente en reserva están ocultas en la pantalla. La opción Ocultar no está disponible si las posiciones en reserva ya se encuentran ocultas.

Visualización de agentes y listas de espera asignados a otros supervisores

La opción Próximo supervisor le permite monitorear las listas de espera y los agentes de otros supervisores asignados al grupo de supervisores de su perfil. Esta opción sólo puede usarse si el campo *Definición de miembro de gupo* está activado en su perfil y se han asignado al menos dos supervisores a su grupo de supervisores. La pantalla del estado del agente que aparece debe encontrarse también en Datos del supervisor.

Para obtener más información sobre la definición de miembro de grupo, consulte la sección “Definición del supervisor” en el capítulo “Administración de parámetros” de la *Guía del usuario del supervisor de Meridian MAX 10 (553-4001-905S)*.

Para usar la opción Próximo servidor, siga estos pasos.

1. Compruebe que la pantalla de estado de agente se encuentra en Datos del supervisor.
Las palabras “Datos del supervisor” aparecen en la barra de título en la parte superior de la pantalla si se encuentra en Datos del supervisor. Si no lo está, siga las indicaciones descritas en “Monitoreo de agentes por datos del supervisor” en la página 34.

Monitoreo de agentes

2. En el menú Tiempo real, haga clic en Siguiente supervisor.

Los datos del agente asignado al siguiente supervisor de su grupo aparecen en la pantalla.

Salida de las pantallas del estado del agente

Para salir de la función de pantalla del estado del agente en MTE, siga este paso.

1. En el menú Tiempo real, haga clic en Salir de la pantalla del agente en tiempo real.

Aparece el menú principal Meridian MAX.

Cambio de las propiedades de conexión

Esta sección describe cómo modificar los valores utilizados para conectarse a Meridian MAX, CCR o NAC.

Cambio de las configuraciones de la sesión actual solamente

MTE le permite realizar cambios especiales en la dirección que se esté utilizando actualmente. Los cambios realizados se aceptan inmediatamente. Sin embargo, sólo se aplican a la sesión actual. Una vez que seleccione otra dirección o salga de MTE, se perderán los cambios realizados en la misma.

1. En el menú Configuraciones, haga clic en Editar opciones.
Aparece el cuadro de diálogo Opciones para mostrar las configuraciones de conexión de la dirección que se encuentra en uso actualmente.
2. Si desea utilizar otra dirección, selecciónela de la lista Alias.
3. Realice los cambios necesarios.
En la página 24 se encuentra una descripción de los campos incluida en el procedimiento.
No es posible cambiar el nombre del alias de la dirección desde esta pantalla. Sólo puede realizar estos cambios siguiendo el procedimiento para modificar el nombre que se encuentra en la página 28.
4. Haga clic en Aceptar.
Aparecerá un cuadro de diálogo preguntándole si desea actualizar la dirección.
5. Haga clic en No.
Al seleccionar No, está indicando que desea que los cambios se apliquen solamente a la sesión actual.

Cambio de las propiedades de conexión

Conexión a más de una sesión

Puede abrir más de una sesión de supervisor Meridian MAX, CCR o NAC de forma simultánea en la PC. El número de sesiones disponibles depende de los recursos de la PC.

Si está utilizando una red LAN, cada sesión que inicie utilizará una sesión LAN en la aplicación. Si está utilizando un puerto serial y desea ejecutar Meridian MAX, CCR o NAC a la vez, debe configurar un puerto independiente para cada aplicación.

Las sesiones de MTE conectadas a una misma sesión de Meridian Max deben poseer una ID única.

1. Haga doble clic en el icono de MTE.
2. Puede cambiar las configuraciones de la conexión en el cuadro de diálogo Editar opciones o Direcciones.
3. Espere a que la PC se conecte a Meridian MAX, CCR o NAC en la nueva sesión.
4. Acceda a la aplicación.
5. Para iniciar una nueva sesión repita los pasos 1 a 4.

Cambio de las propiedades de conexión

Conexión a una aplicación diferente

Puede conectarse a una aplicación Meridian MAX, CCR o NAC diferente sin cerrar la sesión MTE actual. Esto se puede llevar a cabo utilizando los cuadros de diálogo Opciones o Direcciones.

En el cuadro de diálogo Opciones

1. En el menú Configuraciones, haga clic en Editar opciones.
Aparece el cuadro de diálogo Opciones.
2. En el cuadro Alias, seleccione el alias de la dirección que desee utilizar.
3. Haga clic en Aceptar.
4. Cuando se le solicite, haga clic en Sí o No para indicar si desea guardar los cambios en forma permanente o no.
5. Espere a que la PC se conecte a Meridian MAX, CCR o NAC en la nueva sesión.
6. Acceda a la aplicación.

En el cuadro de diálogo Direcciones

1. En el menú Sesión, haga clic en Direcciones.
Aparece el cuadro de diálogo Direcciones.
2. Haga clic en el nombre de la dirección que desee utilizar.
3. Haga clic en Conectar o doble clic en el nombre de la dirección.
4. Espere a que la PC se conecte a Meridian MAX, CCR o NAC en la nueva sesión.
5. Acceda a la aplicación.

Reinicio de una sesión

Reinicio de una sesión

Esta sección describe cómo reiniciar una sesión de supervisor de Meridian MAX, CCR o NAC desde una ventana de MTE.

Nota: Si está conectado a la aplicación a través de una red LAN, este procedimiento cierra la sesión de supervisor activa. Antes de reiniciar la sesión, compruebe que ha guardado todos los cambios que desea mantener en nuevas sesiones de supervisor.

Si está conectado a la aplicación a través de un puerto serial o un módem, este procedimiento equivale a redibujar la pantalla.

1. En el menú Sesión, haga clic en Reiniciar; o haga clic en el botón Reiniciar en la barra de herramientas de MTE.

Aparece una ventana de aparición súbita preguntándole si desea reiniciar la sesión.

2. Haga clic en Sí.

Si está conectado a la aplicación a través de una red LAN, se cerrará la sesión de supervisor activa.

Si está conectado a la aplicación a través de un puerto serial o un módem, se volverá a establecer el enlace. La pantalla de supervisor desaparece durante cinco segundos aproximadamente y vuelve a aparecer sin ningún cambio.

Salida de MTE

Salida de MTE

Esta sección describe cómo salir de MTE. Debe desconectarse de la sesión de supervisor de Meridian MAX, CCR o NAC antes de realizar este procedimiento.

Nota: Si está conectado a la aplicación a través de una red LAN, este procedimiento cierra la sesión de supervisor activa. Guarde los cambios que haya realizado durante dicha sesión de supervisor antes de salir de MTE.

1. Desconéctese de Meridian MAX, CCR o NAC.
2. En el menú Sesión, haga clic en Salir o haga clic en el botón Salir en la barra de herramientas de MTE.

Aparece una ventana de aparición súbita preguntándole si desea salir de MTE.

3. Haga clic en Sí.

La ventana MTE se cierra.

Pérdida de una conexión de forma inesperada

Si se pierde una conexión de MTE de forma inesperada, el sistema lo desconecta de la sesión de supervisor actual.

Esto ocurre cuando se ha conectado a través de

- una LAN
- un módem
- un puerto serial (RS-232) conectado a Meridian MAX 8.6x o superior

Almacenamiento en un archivo

Esta sección describe cómo guardar los reportes de Meridian MAX y NAC en un archivo que pueda ser utilizado por otras aplicaciones.

Cuando guarda reportes en un archivo, éstos se guardan en forma secuencial en el subdirectorio y archivo especificados en el cuadro *Archivo* en el cuadro de diálogo Opciones. Por ejemplo, si ingresa c:\directorio\archivo en el cuadro *Archivo* del cuadro de diálogo Opciones, el primer reporte se guardará en c:\directorio\archivo.001. Los reportes sucesivos se guardarán como c:\directorio\archivo.002, c:\directorio\archivo.003, etc. hasta llegar a c:\directorio\archivo.999.

Si se envía un reporte después de llegar a 999, aparecerá un cuadro de mensaje indicándole que cada reporte nuevo que envíe sobrescribirá el reporte final. En este punto, puede borrar archivos del subdirectorio o especificar un nombre de archivo diferente. Si especifica un nombre de archivo diferente, compruebe que los primeros ocho caracteres del nuevo nombre no concuerden con los primeros ocho caracteres del antiguo nombre del archivo, de lo contrario el nuevo conjunto de reportes sobrescribirá el conjunto de reportes existente.

Formatos de archivo

Si guarda en un archivo utilizando reportes de flujos de datos, los datos se reformatean de forma que puedan ser leídos por el software de otros fabricantes, tales como paquetes de hojas de cálculo o bases de datos. En este archivo, se agregan al formato del reporte los delimitadores específicos reconocidos por software de otros fabricantes. Para usar este formato de archivo, debe tener activados los reportes de flujos de datos en Meridian MAX o NAC.

Si guarda en un archivo utilizando el formato de Workforce Management Tool los datos se reformatean para que puedan ser leídos por ese software. Consulte la documentación de su versión de Workforce Management Tool para verificar si admite este formato.

Si guarda en un archivo sin activar los reportes de flujos de datos o los reportes de Workforce Management Tool, el archivo no tendrá el formato necesario para ser utilizado por software de otros fabricantes y no podrá ser leído en un editor de textos.

Almacenamiento en un archivo

Almacenamiento de archivos con reportes de flujos de datos

Este procedimiento describe cómo guardar un reporte en un archivo especificado en la libreta de direcciones. El archivo puede ser usado con aplicaciones de software de otros fabricantes.

Nota: La sesión MTE asociada con la impresora debe estar activada y en ejecución.

1. En el menú Sesiones, haga clic en Direcciones o haga clic en Direcciones en la barra de herramientas de MTE.
- Aparece el cuadro de diálogo Direcciones.*
2. Haga clic en el nombre de la dirección que desee utilizar.
3. Haga clic en Modificar.
4. En el Puerto de impresora seleccione Archivo.
5. En el campo Archivo, escriba la ruta y el nombre de archivo.
6. Haga clic en Aceptar para volver al cuadro de diálogo Direcciones.
7. Haga clic en Conectar mientras el nombre de la dirección continúa resaltado.
8. Espere a que la PC se conecte a Meridian MAX o NAC.
9. Pulse Control+P desde cualquier pantalla de supervisor de Meridian MAX o NAC.

Aparece la Ventana de control de impresora local.

- Todos los reportes impresos en la impresora creada en los pasos 10 al 14 se guardan en el archivo especificado en el paso 5. Este archivo se puede importar a un paquete de software de otros fabricantes. Debido a los delimitadores agregados al archivo de reporte mediante los reportes de flujo

Almacenamiento en un archivo

de datos, el reporte aparece en el formato original cuando se importa mediante el software de otros fabricantes.

Almacenamiento de un archivo para MAXcaster

MTE le permite enviar los datos del reporte desde Meridian MAX a un archivo para la herramienta de pronóstico MAXcaster.

Mientras esté seleccionada esta opción, no puede enviar reportes a la impresora. Es preciso que ejecute Windows NT para tener activos tanto MAXcaster como MTE en la PC.

Nota: La opción MAXcaster está disponible sólo si MAXcaster se encuentra instalado en la PC.

En este procedimiento, se ha modificado una dirección ya existente para utilizar la opción MAXcaster. Este es sólo un enfoque. También puede crear una dirección nueva con la opción MAXcaster activada o acceder a la configuración a través del cuadro de diálogo Opciones.

Nota: La sesión MTE asociada con la impresora debe estar activada y en ejecución.

1. En el menú Sesión, haga clic en Direcciones o haga clic en Direcciones en la barra de herramientas de MTE.
Aparece el cuadro de diálogo Direcciones.
2. Haga clic en el nombre de la dirección que desee utilizar.
3. Haga clic en Modificar.
4. En el Puerto de impresora, haga clic en MAXcaster.
5. Haga clic en Aceptar para volver al cuadro de diálogo Direcciones.
6. Haga clic en Conectar mientras el nombre de la dirección continúa resaltado.
7. Espere hasta que la PC se conecte a Meridian MAX.
8. Pulse Control+P desde cualquier pantalla de supervisor de Meridian MAX.
Aparece la Ventana de control de impresora local.
9. Asegúrese de que la Workforce Management Tool está seleccionada en el campo Tipo de impresora.
10. En el campo Nombre de impresora, escriba un nombre.
Este debería ser un nombre descriptivo, por ejemplo, impresora MAXcaster.

Almacenamiento en un archivo

11. Pulse la tecla de función Comandos y salga de la Ventana de control de impresora local.

Todos los reportes impresos en la impresora creada en los pasos 8 al 11 se guardan en el subdirectorio MAXDATA donde está instalado el MAXcaster.

Almacenamiento de un archivo para Workforce Management Tool

MTE le permite enviar los datos del reporte desde Meridian MAX a un archivo que es recogido por la herramienta Workforce Management Tool.

Mientras esté seleccionada esta opción, no puede enviar reportes a la impresora. Es preciso que ejecute Windows NT para tener activos tanto MAXcaster como MTE en la PC.

Nota: La opción MAXcaster está disponible sólo si MAXcaster se encuentra instalado en la PC.

En este procedimiento, se ha modificado una dirección ya existente para utilizar la opción de archivo. Este es sólo un enfoque. También puede crear una dirección nueva con la opción de archivo activada o acceder a la configuración a través del cuadro de diálogo Opciones.

Nota: La sesión MTE asociada con la impresora debe estar activada y en ejecución.

1. En el menú Sesión, haga clic en Direcciones o haga clic en Direcciones en la barra de herramientas de MTE.
2. Haga clic en el nombre de la dirección que desee utilizar.
3. Haga clic en Modificar.
4. En el Puerto de impresora, haga clic en Archivo.
5. En el campo Archivo, escriba la ruta y el nombre de archivo.
6. Haga clic en Aceptar para volver al cuadro de diálogo Direcciones.
7. Haga clic en Conectar mientras el nombre de la dirección continúa resaltado.
8. Espere hasta que la PC se conecte a Meridian MAX.
9. Pulse Control+P desde cualquier pantalla de supervisor de Meridian MAX.

Aparece la Ventana de control de impresora local.

Copia de texto en el Portapapeles

10. Asegúrese de que la Workforce Management Tool está seleccionada en el campo Tipo de impresora.
11. En el campo Nombre de impresora, escriba un nombre.
Este debería ser un nombre descriptivo, por ejemplo, impresora Workforce.
12. Pulse la tecla de Comandos y salga de la Ventana de control de impresora local.
Todos los reportes impresos en la impresora creada en los pasos 9 al 12 se guardan en el archivo especificado en el paso 5. Sólo se puede leer este archivo utilizando el software Workforce Management Tool. Para obtener más información, consulte su software Workforce Management Tool.

Copia de texto en el Portapapeles

Esta sección describe cómo copiar una selección de texto de la pantalla de supervisor de Meridian MAX, CCR o NAC en el Portapapeles de Windows. Una vez que la selección de texto se encuentra en el Portapapeles, puede pegarla en cualquier otra aplicación.

Nota: MTE no admite la copia de gráficos en el Portapapeles.

1. Haga clic y arrastre el mouse sobre el texto que desea copiar.
El texto queda resaltado.
2. En el menú Edición seleccione Copiar o haga clic en el botón Copiar de la barra de herramientas de MTE.
El texto ya no está resaltado. Ahora puede pegar el texto seleccionado en otra aplicación.

Impresión de un reporte

Esta sección describe cómo utilizar MTE para imprimir reportes de Meridian MAX o NAC. Esta función no está disponible cuando MTE está conectado al CCR.

Desde MTE se pueden imprimir los siguientes reportes de Meridian MAX o NAC:

- reportes históricos (reportes con formato tabular, gráficos y de registros de eventos)
- reportes del sistema
- capturas de pantalla en tiempo real
- registros de transacciones de Control de configuración
- reportes de configuración del Configurador de capacidad de Meridian MAX (sólo disponible en Meridian MAX)

Los reportes sólo se imprimen si

- sólo se ejecuta una sesión de MTE en la PC,
o
- se ejecuta más de una sesión de MTE en la PC, pero todas las sesiones de MTE están conectadas a través de una red LAN a una aplicación Meridian MAX diferente.

Si la impresora de Windows asociada con la sesión MTE está encendida, pero la sesión MTE no se está ejecutando, los reportes impresos en esta impresora serán puestos en cola en MAX/NAC hasta que se inicie la sesión MTE.

Impresión de reportes con Meridian MAX 10 o NAC 2.5

Si tiene Meridian MAX 10 (o superior) o NAC 2.5, puede enviar reportes a cualquier impresora soportada por la PC. Ésta puede ser tanto una impresora conectada directamente a la PC como una accesible en una red.

Nota: La sesión MTE asociada con la impresora debe estar activada y en ejecución.

1. En el menú Sesión, haga clic en Configuración de impresora o haga clic en Configuración de impresora en la barra de herramientas de MTE.
Aparece el cuadro de diálogo Configuración de impresión.
2. Seleccione la impresora que desea utilizar.

Impresión de un reporte

La impresora por omisión es la impresora por omisión de Windows.

3. Para cambiar cualquier otro valor del cuadro de diálogo Configuración de impresión, consulte la guía del usuario de Microsoft Windows.
4. Haga clic en Aceptar para volver a la ventana de MTE.
Se cierra el cuadro de diálogo Configuración de impresión.
5. En el menú Configuración, haga clic en Editar opciones o haga clic en Opciones en la barra de herramientas de MTE.
Aparece el cuadro de diálogo Opciones.
6. En el campo Puerto de impresora, haga clic en Impresora (si todavía no está seleccionada).
7. Haga clic en Aceptar.
8. Cierre el cuadro de diálogo Opciones:
 - Si ha modificado las opciones y desea que se apliquen a la dirección, haga clic en Sí.
 - Si modificó las opciones y desea que los cambios se apliquen sólo a la sesión actual, haga clic en No.
 - Si no ha realizado ningún cambio, cierre el cuadro de diálogo Opciones.
9. Pulse Control+P desde cualquier pantalla de supervisor de Meridian MAX o NAC.

Aparece la Ventana de control de impresora local.

Impresión de un reporte



10. En el campo Tipo de impresora, pulse la tecla de función Opciones.
Aparece la ventana de aparición súbita de Modelos de impresora.
11. Seleccione la opción MTE Generic Printer.
Aparece la opción MTE Generic Printer en el campo Tipo de impresora.
12. En el campo Nombre de la impresora, ingrese un nombre para la impresora.
Este debería ser un nombre descriptivo, como por ejemplo, el nombre de la impresora por omisión.
13. Pulse la tecla de función Comandos.
14. Seleccione Guardar cambios y salir.
Aparece una ventana de aparición súbita solicitando que confirme que va a agregar una impresora local al sistema.
15. Escriba S.
Aparece una ventana de aparición súbita informándole que se está agregando una impresora local al sistema.
16. Cree un reporte en Meridian MAX o NAC.

Impresión de un reporte

Para obtener más información sobre la creación de reportes de Meridian MAX, consulte el capítulo “Definición de reportes” en la *Guía del usuario del supervisor de Meridian MAX 10* (NTP 553-4001-905).

Para obtener más información sobre la creación de reportes en NAC, consulte el capítulo “Definición de reportes de red” en la *Guía del usuario del supervisor de Centro de administración de red (NAC) 2* (P0724352).

17. En la pantalla de Meridian MAX o NAC utilizada para crear el reporte, presione la tecla de función Comandos.

18. Seleccione Imprimir este reporte.

El reporte se imprime en la impresora especificada en el cuadro de diálogo Configuración de impresión.

Resolución de problemas de impresión

Si experimenta problemas al imprimir reportes en una impresora local, siga estos pasos.

1. Asegúrese de que sólo se está ejecutando una sesión de MTE en su PC.
2. Asegúrese de que su impresora está configurada convenientemente y se puede acceder desde su PC.
3. Intente enviar el reporte a la impresora local otra vez.
4. Si el problema persiste, abra el menú Sesión y haga clic en Reiniciar registro.

El sistema restablece automáticamente el registro en su sistema operativo Windows. Para obtener información detallada sobre el registro, consulte la documentación de Windows.

5. Intente enviar el reporte a la impresora local otra vez.
6. Si el problema persiste, póngase en contacto con el administrador del sistema o el distribuidor de Nortel Networks.

Visualización previa de un reporte

Esta sección describe cómo ver la presentación preliminar de un reporte en el MTE antes de imprimirlo.

La opción Presentación preliminar sólo está disponible si

- está conectado a Meridian MAX 10 o NAC 2.5
- hay un reporte, creado mediante Meridian MAX o NAC, listo para su visualización
- el reporte ha sido creado para ser visualizado a través de la Pantalla MTE

Se puede usar MTE para visualizar reportes creados mediante la función Definición de parámetro de reporte de Meridian MAX o NAC, siempre que el dispositivo de salida sea la “Pantalla MTE”.

Para obtener más información sobre esta función, consulte la sección “Definición de parámetros de reporte” en el capítulo “Definición de reporte” de la *Guía del usuario del supervisor de Meridian MAX 10* (NTP 553-4001-905). Para obtener más información sobre la creación de reportes en NAC, consulte el capítulo “Definición de reportes de red” en la *Guía del usuario del supervisor de Centro de administración de red (NAC) 2* (P0724352).

Una sesión MTE mantiene sólo una presentación preliminar del reporte. Si se ejecuta más de una sesión de MTE en la PC, cada sesión dispondrá de su propia presentación preliminar del reporte.

A diferencia de los reportes creados para ser visualizados con Meridian MAX, los reportes creados para ser visualizados con MTE se borran cuando termina la sesión de MTE. Cuando la sesión de MTE se reinicia, esos reportes deben volver a generarse para visualizarlos nuevamente.

Cuando se selecciona la opción Presentación preliminar de un reporte en el menú principal de Meridian MAX, se mostrará la presentación preliminar del reporte que se generó en VDT.

Si se genera una nueva presentación preliminar del reporte mediante MTE, la anterior se elimina.

Nota: Esta función no está disponible cuando MTE está conectado al CCR.

Visualización previa de un reporte

Presentación preliminar de un reporte

1. En la pantalla Definición de reporte, cree un reporte definiendo los parámetros de reporte.
2. En el campo Dispositivo de salida en la pantalla Definición de parámetro de reporte, pulse la tecla de función Opciones.

Aparece una ventana de aparición súbita con las opciones de impresión disponibles.

3. Seleccione Pantalla MTE.
Se cierra la ventana de aparición súbita.

4. Pulse la tecla de función Comandos.

5. Seleccione Imprimir este reporte.

Cuando el reporte está listo para observar la presentación preliminar, el icono de presentación preliminar de la impresión se activa en la barra de herramientas de MTE.

6. En el menú Sesión, haga clic en Presentación preliminar de impresión o haga clic en el botón Presentación preliminar de impresión en la barra de herramientas de MTE.

El reporte aparece en la ventana de Presentación preliminar.

Consulte la guía del usuario de Microsoft Windows para obtener más información sobre el uso de las funciones de esta ventana.

Personalización de los botones programables

Esta sección describe cómo personalizar los botones programables de MTE para automatizar acciones en las pantallas de supervisor de Meridian MAX o CCR. Con sólo presionar un botón, por ejemplo, puede ir directamente desde el menú principal de Meridian MAX hasta una pantalla de uso frecuente.

Los botones no pueden programarse para ejecutar diálogos MTE o menús desplegables. Los botones tampoco están disponibles en el NAC.

Los cambios realizados en los botones programables desde una sesión de MTE se aplican a todas las sesiones que se ejecutan en la misma PC.

Si actualiza desde una versión MTE 7 u 8, los botones programables de esa versión son utilizados en MTE 10 hasta que vuelva a definirlos. Si instala MTE 10 por primera vez o actualiza desde MTE 6 o inferior, el sistema dispone de un conjunto de botones programables por omisión para las pantallas de Meridian MAX. A continuación se enumeran los valores por omisión:

Botón	Nombre del botón	Secuencia de teclas
1	Exit (Salir)	<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>

Personalización de los botones programables

Utilización de los botones en Meridian MAX 10 o superior

Si utiliza Meridian MAX 10 o una versión superior, puede programar hasta 12 botones diferentes en cada pantalla. Los botones se definen en la pantalla que se visualiza actualmente en MTE. Por ejemplo, si se visualiza la pantalla “A” de Meridian MAX, los botones definidos en el cuadro de diálogo Personalizar botones sólo se cargan cuando se muestra dicha pantalla. Si se muestra la pantalla B, se podrá programar un nuevo conjunto de botones. Esta función se denomina botones programables sensibles al contexto.

Si tiene un MTE 10 conectado directamente a Meridian MAX 10, debe establecer el tipo de terminal como “MTE 9 o superior” para poder utilizar los botones.

Si MTE está conectado a través de una red LAN, se crea automáticamente la configuración adecuada.

Utilización de botones en CCR

Puede definir un conjunto de botones programables que se utilicen exclusivamente cuando MTE se conecta a un host CCR.

Todas las pantallas de CCR utilizan el mismo conjunto de 12 botones programables específicos de CCR. No es posible programar botones sensibles al contexto para pantallas individuales.

Para definir los botones programables para CCR, MTE debe estar conectado a un host CCR. Estos botones se utilizan si se cumplen las siguientes condiciones:

- MTE está conectado a CCR y el tipo de emulación está definido como CCR en el cuadro de diálogo Opciones
- el tipo de emulación está definido como CCR en el cuadro de diálogo Opciones y se ha establecido la conexión MTE.
- el tipo de emulación está definido como CCR en el cuadro de diálogo Opciones y no es posible conectarse a MTE debido a errores.

Personalización de los botones programables

Si se instala MTE por primera vez, el sistema proporciona un conjunto de botones programables para las pantallas de CCR. A continuación se enumeran los botones por omisión:

Botón	Nombre del botón	Secuencia de teclas
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>

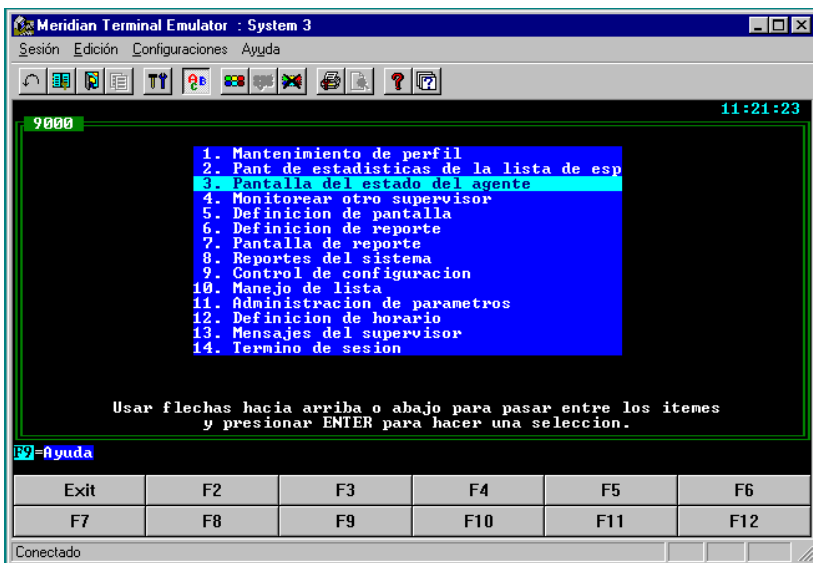
Personalización de los botones programables

Definición de botones para Meridian MAX 10 y superior

Para ayudarle a programar un botón, se proporciona un ejemplo en este procedimiento. El ejemplo muestra cómo se diseña un botón para que lea una fórmula existente en la pantalla Definición de fórmulas en Meridian MAX.

1. Compruebe el tipo de terminal:
 - Si está utilizando Meridian MAX 10 o superior y un puerto serial, establezca el tipo de terminal como “MTE 9 o superior”. Presione Control+T en cualquier pantalla Meridian MAX para comprobar el tipo de terminal.
 - Si está utilizando una conexión LAN, MTE define automáticamente el tipo de terminal.
2. Si los botones programables no se muestran en la parte inferior de la ventana de MTE, en el menú Configuración, haga clic en Botones programables seguido de Activar, o haga clic en Activar en la barra de herramientas de MTE.

Los botones programables aparecen en la parte inferior de la pantalla de MTE.



Personalización de los botones programables

3. Diríjase a la pantalla de Meridian MAX con la que desea asociar el botón programable.

Ejemplo: Visualice el menú principal de Meridian MAX.

4. En el menú Configuración, haga clic en Botones programables seguido de Editar o haga clic en Personalizar botones en la barra de herramientas de MTE.

Aparece el cuadro de diálogo Personalizar botones.

Personalizar botones

Botones programables:

1	Editar	3	4	5	6
7	8	9	10	11	12

Contenido:

Nombre del botón: F2

Secuencia de teclas: <CR>5<CR><F1>3<CR>12<C

Teclas de terminal:

- <F1>
- <F2>
- <F3>
- <F4>

Aceptar

Cancelar

Por omisión

Ayuda

5. En el área Botones programables, haga clic en el botón que desea personalizar.

La palabra Editar aparece en lugar del número del botón programable. El nombre del botón y la secuencia de las teclas asignadas actualmente a ese botón aparecen en el cuadro de grupo Contenido.

Ejemplo: En el área de Botones programables, el botón 2 ha sido seleccionado para ser programado. El área Contenido muestra cómo aparecen los campos Nombre del botón y Secuencia de teclas cuando se completa la programación.

Personalización de los botones programables

6. Escriba un nombre para el botón en el campo Nombre del botón.

El nombre puede tener un máximo de ocho caracteres. Este nombre aparece cuando se muestran los botones programables en la ventana de MTE.

Ejemplo: En el campo Nombre del botón, se asigna el nombre Fórmula.

7. En el campo Secuencia de teclas, teclee la secuencia de teclas que desea automatizar. En la lista desplegable Teclas de terminal, haga doble clic en cualquier tecla que desee incluir en la secuencia.

Use los caracteres <CR> para indicar un retorno de carro. El símbolo de retorno de carro puede seleccionarse en la lista desplegable de Teclas de terminal.

Ejemplo: La secuencia de las teclas es
6<CR>5<CR><F1>3<CR>12<CR><F1>.

Para ingresar esta secuencia, haga lo siguiente:

INGRESE PARA

- | | |
|--------|--|
| 6<CR> | Seleccionar la función Definición de reporte en el menú principal de Meridian MAX. Aparece la ventana de aparición súbita Definición de reportes. |
| 5<CR> | Seleccionar la función Definición de fórmulas en la ventana de aparición súbita Definición de reporte. Aparece la pantalla Definición de fórmula de reporte. |
| <F1> | Abrir la ventana de comandos. Se debe seleccionar la tecla <F1> de la lista desplegable Teclas de terminal. |
| 3<CR> | Seleccionar la opción “Leer una fórmula existente”. Aparece una lista con las fórmulas existentes. |
| 12<CR> | Seleccionar la fórmula “Número de llamadas aceptadas”. Esta fórmula corresponde al Número 12. La fórmula se muestra en la pantalla. |
| <F1> | Cerrar la ventana de comandos. Se debe seleccionar la tecla <F1> de la lista desplegable Teclas de terminal. |

8. Repita los pasos 5 a 7 para personalizar otros botones de esta pantalla.

9. Guarde sus botones programables:

- Si desea utilizar los botones nuevos en la sesión actual, haga clic en Aceptar. Cuando se le pregunte si desea utilizar éstos como los botones por omisión del sistema, haga clic en No.

Personalización de los botones programables

Se cierra el cuadro de diálogo Personalizar botones y los botones personalizados aparecen sólo durante la sesión actual.

- Si desea utilizar el nuevo botón como el botón por omisión del sistema, haga clic en Por omisión.

Se cierra el cuadro de diálogo Personalizar botones y aparecen los botones que ha personalizado.

10. Repita los pasos 3 a 9 para asignar botones a otras pantallas de Meridian MAX.

Definición de botones para CCR

En CCR sólo puede crear un conjunto de botones programables. Todas las pantallas disponen del mismo conjunto de botones.

1. Navegue a cualquier pantalla de CCR.
2. Si los botones programables no aparecen en la parte inferior de la ventana MTE, seleccione en el menú Configuración la opción Botones Programables y después Activar o haga clic en Activar en la barra de herramientas de MTE.

Los botones programables aparecen en la parte inferior de la pantalla MTE.

3. En el menú Configuración, haga clic en Botones programables seguido de Editar o haga clic en Personalizar botones en la barra de herramientas de MTE.

Aparece el cuadro de diálogo Personalizar botones.

4. En el campo Botones programables, haga clic en el botón que desea modificar.

La palabra Editar aparece en lugar del número del botón programable. El nombre del botón y la secuencia de las teclas asignadas actualmente a ese botón aparecen en el cuadro de grupo Contenido.

5. Escriba un nombre para el botón en el campo Nombre del botón.
El nombre puede tener un máximo de ocho caracteres. Este nombre aparece cuando se muestran los botones programables en la ventana de MTE.
6. En el campo Secuencia de teclas, teclee la secuencia de teclas que desea automatizar. En la lista desplegable de Teclas de terminal, haga doble clic en cualquier tecla que desee incluir en la secuencia.

Use los caracteres <CR> para indicar un retorno de carro. El símbolo de retorno de carro puede seleccionarse en la lista desplegable de Teclas de

Personalización de los botones programables

terminal.

7. Repita los pasos 4 a 6 para asignar valores a los botones.
8. Guarde sus botones programables:
 - Si desea utilizar los botones nuevos en la sesión actual, haga clic en Aceptar. Cuando se le pregunte si desea utilizar éstos como los botones por omisión del sistema, haga clic en No.
Se cierra el cuadro de diálogo Personalizar botones y los botones que personalizó aparecen sólo durante la sesión actual.
 - Si desea utilizar los botones como los botones por omisión del sistema, haga clic en Por omisión.
Se cierra el cuadro de diálogo Personalizar botones y aparecen los botones que ha personalizado.

Exportación de botones programables

Puede exportar un archivo de botones programables desde MTE y guardarlo en un archivo. Dicho archivo puede entonces importarse a otras PC que ejecuten MTE. No se deben utilizar otras aplicaciones para modificar el contenido del archivo de botones programables exportado.

Nota: Debe guardar un conjunto de botones programables como los botones por omisión del sistema antes de poder exportarlo.

1. En el menú Sesión, haga clic en Exportar archivo.
2. Desde el submenú Exportar archivo, haga clic en Botones programables.
Aparece el cuadro de diálogo Guardar como.
3. Asigne el nombre de archivo y directorio en el que se guardará el archivo de botones programables.
4. Haga clic en Guardar.
Se guarda el archivo de botones programables. El sistema formatea automáticamente el archivo de botones programables para que sea utilizado exclusivamente por MTE.

Personalización de los botones programables

Importación de botones programables

Un conjunto de botones programables puede ser importado y compartido por otros usuarios de PC que ejecuten Microsoft Windows. No utilice otras aplicaciones para modificar el contenido de un archivo de botones programables.

Debe utilizar un archivo de botones programables que haya sido exportado desde MTE en una PC.

1. Copie el archivo de botones programables exportado en la PC.
2. En el menú Sesión, haga clic en Importar archivo.
3. Desde el submenú Importar archivo, haga clic en Botones programables.

Aparece el cuadro de diálogo Abrir.

4. Localice el directorio y la carpeta que contiene los botones programables.
5. Resalte el archivo de botones programables que va a importar.
6. Haga clic en Abrir.

El archivo de botones programables seleccionado se copia en el MTE. Si ya se está utilizando un archivo de botones programables, aparecerá un cuadro de diálogo preguntándole si desea sobrescribirlo con el archivo importado.

7. Haga clic en Sí para confirmar la importación.

Configuración personalizada de fuentes

Esta sección describe cómo seleccionar las configuraciones de fuentes utilizadas en las pantallas de supervisor de Meridian MAX, CCR y NAC. El tamaño de la ventana cambia según el tamaño de la fuente seleccionado. Según las fuentes que soporta el sistema de la PC, también podrá seleccionar las fuentes siguientes: Terminal, IBM PC y 8514 OEM. La fuente Terminal está disponible en cualquier PC.

Nota: Si se está ejecutando más de una sesión de MTE en la PC, los cambios que se realicen en las configuraciones de fuentes durante una sesión se aplicarán a todas las demás sesiones de MTE que se encuentren activas.

Configuración personalizada de fuentes

1. En el menú Configuración, haga clic en Fuente.
2. Desde el submenú Fuente, haga clic en Seleccionar.

Aparece el cuadro de diálogo Fuente.

3. Seleccione la fuente y tamaño que desee utilizar.

Consulte la guía del usuario de Microsoft Windows para obtener instrucciones sobre cómo utilizar esta pantalla.

4. Haga clic en Aceptar para volver a la ventana de MTE.

Las nuevas configuraciones se utilizarán en todas las futuras sesiones de supervisor de Meridian MAX, CCR y NAC hasta que sean cambiadas.

Configuración de fuentes por omisión

Para regresar a la fuente por omisión del sistema:

1. En el menú Configuración, haga clic en Fuente.
2. Desde el submenú Fuente, haga clic en Por omisión.

La configuración de fuentes se convierte en el valor por omisión. La fuente por omisión se utilizará en futuras sesiones de supervisor hasta que seleccione otra configuración.

Configuración personalizada de colores

MTE le permite acceder a la función de personalización de color de Meridian MAX mientras ejecuta Meridian MAX.

Esta función le ofrece la posibilidad de especificar los colores de cada elemento de las pantallas de supervisor de Meridian MAX. Para obtener más información sobre la personalización de colores, consulte el capítulo “Personalización de los colores” de la *Guía del usuario del supervisor de Meridian MAX 10* (NTP 553-4001-905S).

Índice

A

- actualizaciones a MTE 10, 7
- almacenamiento en un archivo
 - con reporte de flujo de datos, 57
 - formatos de archivos, 56
 - para MAXcaster, 59, 60

B

- barra de herramientas, 21
- botones programables
 - CCR
 - botones por omisión, 70
 - definición de botones, 74
 - vista general, 69
 - exportación, 75
 - importación, 76
 - Meridian MAX
 - botones por omisión, 68
 - Meridian MAX 8
 - definición de botones, 71
 - Meridian MAX 8 o superior
 - vista general, 69

C

- cambio de la sesión actual, 51
- conexión a una aplicación diferente, 53
- conexión a varias sesiones, 52
- conexión mediante un módem, 18
- conexión mediante un puerto serial, 17
- conexión mediante una red LAN, 5, 15
- configuración de fuentes
 - creación, 77
 - valores por omisión, 77
- control de configuración, 40
- copiar texto, 61

D

- datos del supervisor, 34, 36
- datos globales, 35
- desinstalación de MTE 10, 13
- direcciones
 - cambio del nombre de una dirección, 28
 - conexión a una dirección, 26
 - creación de una dirección en la libreta de direcciones, 24
 - eliminación de una dirección, 29
 - exportación de direcciones, 29
 - importación de direcciones, 30
 - modificación de una dirección, 27
 - visualización del cuadro de diálogo Direcciones, 23
- Direcciones IP, 1

I

- identificación y resolución de problemas
 - problemas de conexión, 20
 - problemas de impresión, 65
- impresión de las pantallas del estado del agente, 41
- impresión de reportes
 - con Meridian MAX 8.6x o superior, 62
- impresoras locales, 1
- instalación de MTE 10, 8

M

- MAXcaster, 57, 59, 60
- modificación del tipo de terminal, 5

Índice

P

- pantalla Estadística de lista de espera, 41
- pantalla Temporizador del estado del agente, 38, 39
- pantallas Estado del agente
 - acceso a las pantallas, 32
 - acceso a pantallas de estadística de lista de espera, 41
 - acceso al control de configuración, 40
 - impresión, 41
 - monitoreo por ACD-DN, 35
 - monitoreo por datos del supervisor, 34, 36
 - monitoreo por datos globales, 35
 - monitoreo por posición, 37
 - monitoreo utilizando el agente y el temporizador, 39
 - monitoreo utilizando la posición y el temporizador, 38
- ocultación de posiciones en reserva, 49
- salida, 50
- ubicación de agentes
 - por ID del agente, 43
 - por nombre de agente, 45
 - por posición, 46
- visualización de otro supervisor, 49
- visualización de posiciones en reserva, 48
- pérdida de una conexión, 55
- personalización de color, 78
- posiciones en reserva
 - ocultación, 49
 - visualización, 48
- preparación del Meridian MAX, 5
- presentación preliminar de un reporte, 67
- problemas de conexión, 20
- problemas de impresión, 65
- próximo supervisor, 49

R

- reemplazo
 - de la PC o del disco duro MTE, 13
 - tarjeta Ethernet, 12
- reinicio de una sesión, 54
- reporte de flujo de datos, 56

S

- salida de MTE, 55
- soporte DHCP para impresión local, 1

T

- tarjeta Ethernet, 12
- temporizador del agente, 38, 39

V

- valores por omisión de fábrica, 19

W

- Workforce Management Tool, 56, 60



Formulario de respuesta del lector

Meridian Terminal Emulator
Guía del usuario de MTE
553-4001-906

Datos personales:

Nombre: _____

Compañía: _____

Dirección: _____

Profesión: _____

Teléfono: _____

1. ¿Cuál es su nivel de experiencia con este producto?

☐ Usuario nuevo ☐ Intermedio ☐ Experto ☐ Programador

2. ¿Para qué utiliza esta guía?

☐ Aprendizaje ☐ Procedimiento ☐ Referencia ☐ Resolución de problemas

3. ¿Satisfizo esta guía todas sus necesidades?

☐ Sí ☐ No

Si su respuesta a esta pregunta es No, por favor conteste las siguientes preguntas.

4. ¿Qué capítulos, secciones o procedimientos encontró difíciles de comprender?

5. ¿Qué tipo de información considera que falta en esta guía (si es que considera que falta alguna)?

6. ¿Cómo podríamos mejorar esta guía?

*Envíe sus comentarios por fax al (416) 597-7104, o por correo a:
Toronto Information Products, Nortel Networks, 522 University Ave., 14th Floor, Toronto, ON,
M5G 1W7, Canadá.*

Formulario de respuesta del lector

Meridian Terminal Emulator

Guía del usuario de MTE

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

Derechos de Autor © 2000 Nortel Networks, Todos los derechos reservados

Información sujeta a cambios sin previo aviso.
Nortel Networks se reserva el derecho a realizar
cambios en el diseño o en los componentes a medida
que los avances de ingeniería y de manufactura así lo justifiquen.

*Nortel Networks, el logo de Nortel Networks, el Globo, Unified Networks, MAXcaster y Meridian 1
son marcas comerciales de Nortel Networks.

WINDOWS, WINDOWS 95, WINDOWS 98, WINDOWS 2000 y WINDOWS NT son marcas
comerciales de Microsoft Corporation.

Número de publicación:	553-4001-906
Versión de producto	10
Versión de documento:	Estándar 1.0
Fecha:	Noviembre de 2000

Impreso en los Estados Unidos de América

