



# BAT および TAPS のトラブルシューティング

---

BAT または TAPS の使用時に発生する問題およびエラー メッセージの詳細については、次のトピックを参照してください。

- [BAT ログ ファイル \(P.13-2\)](#)
- [BAT ログ ファイルの表示 \(P.13-2\)](#)
- [BAT のトラブルシューティング \(P.13-4\)](#)
- [TAPS のトラブルシューティング \(P.13-9\)](#)
- [TAPS ログ ファイルの表示 \(P.13-9\)](#)

## BAT ログ ファイル

バルク トランザクションごとにログ ファイルが生成され、パブリッシャ データベース サーバ上の次の場所に格納されます。

C:\Program Files\Cisco\Trace\BAT

このログ ファイルにはレコードのキー値も表示されるので、管理者は容易にレコードを再検討できます。電話機の MAC アドレスは、電話機の追加、更新、または変更時のキー値の役目を果たします。ユーザが追加されるときには、User ID がキー値の役目を果たします。

**View Latest Log File** リンクをクリックすると、バルク トランザクションの要約と、障害の詳細が表示されます。



注意

---

トランザクションの処理中に画面を切り替えないでください。他の画面にすると、ログ ファイルまたは状況メッセージが表示されません。

---

### 関連項目

- [BAT ログ ファイルの表示 \(P.13-2\)](#)
- [BAT のトラブルシューティング \(P.13-4\)](#)

## BAT ログ ファイルの表示

バルク トランザクションのログ ファイルを表示するには、BAT インターフェイス上で **View Latest Log File** リンクをクリックするか、次のディレクトリに進みます。

C:\Program Files\Cisco\Trace\BAT ディレクトリ

エクスポート ユーティリティのログ ファイルは、次のディレクトリにあります。

C:\Program Files\Cisco\Trace\BAT\Export

BAT 挿入トランザクションの場合は、C:\Program Files\Cisco\Trace\BAT ディレクトリに詳細なトランザクション トレース ファイルがあります。

ログ ファイルの名前には、実行された操作の内容、およびその操作が終了した時刻が示されます。

- ログ ファイル名：ファイル名は、挿入トランザクションに使用される CSV ファイルの名前、または他のアクションのトランザクション タイプを示します。
- タイムスタンプ：ログ ファイル名に含まれるタイムスタンプ形式は、*mmdyyyyhhmss* です。
- 表 13-1 例：ログ ファイル名とタイムスタンプの例を示します。

**表 13-1 ログ ファイル名**

操作	ログ ファイル名	例
Insert	File name#TimeStamp.log	File1#05022000133431
Update	UpdatePhone#TimeStamp.log	UpdatePhone#05022000133431
Delete	DeletePhone#TimeStamp.log	DeletePhone#05022000133431
Validate	Validate_File name_TimeStamp.txt	Validate_batphones_0502200013343

#### 関連項目

- [BAT ログ ファイル \(P.13-2\)](#)
- [BAT のトラブルシューティング \(P.13-4\)](#)

## BAT のトラブルシューティング

BAT をインストールする場合は、Cisco CallManger サーバ コンソール上でインストールする必要があります。Windows Terminal Services を使用して BAT をインストールしようとする、Terminal Services では BAT のインストールがサポートされないことを通知するエラー メッセージが表示されます。

次のリストでは、発生する可能性があるシナリオやエラー メッセージについて説明し、解決するために必要な処置を記述しています。

**症状** Export to BAT Format button does not work in BAT.xlt file.

**説明** BAT.xlt ファイルで **Export to BAT Format** ボタンをクリックしても、何も実行されません。

**推奨処置** ブランクのセルをクリックします。カーソルがセル内のテキスト上にあるか、テキストボックス内にあるときには、ボタンが使用不可になっているように見える場合があります。

**症状** BAT Excel spreadsheet gives a compilation error while exporting data to the CSV format.

**説明** 使用している Microsoft Excel のバージョンを確認します。Excel 97 を使用している場合に、BAT.xlt で問題があったことが報告されています。

**推奨処置** Microsoft Excel 2000 以降のバージョンを使用してください。

**症状** The page cannot be displayed.

**説明** IIS Administrative サービスが予定外に終了すると、メッセージが表示される場合があります。

**推奨処置** これは、単なる表示の問題を示しています。処理はバックグラウンドで続行します。ログ ファイルを参照して、トランザクションの詳細を調べてください。

**症状** Data files (CSV) format do not match Phone Template/Sample File.

**説明** データ ファイル内の回線数は、BAT 電話機テンプレートで設定された回線数以下である必要がありますが、そのようになっていません。たとえば、電話機テンプレートに 3 回線があり、これらのうち Line 1、2、および 3 が設定されている場合です。最大 3 回線に設定された電話機データファイルを使用する必要があります。1111、2222、4444 は、Line1-1111、Line2-2222、Line3-none、Line4-4444 となります。

**推奨処置** 使用する予定の BAT 電話機テンプレートを調べてください。CSV データ ファイルに指定される回線数は、BAT 電話機テンプレートで設定された回線数を超えてはなりません。また、CSV データ ファイルで指定する短縮ダイヤル数は、使用する予定の BAT 電話機テンプレートの最大短縮ダイヤル数を超えないようにしてください。

**症状** Errors occur when the dummy MAC address option is used.

**説明** ダミー MAC アドレスのレコードで、エラーが発生しました。

**推奨処置** この症状を実際に問題があったレコードにマッピングするには、`<Modified + DataFileName>#<TimeStamp>.dat` という名前の、別の生成済みファイルを参照します。このファイルは、ダミー MAC アドレスを持つ実際のレコードを含んでいます。C:\BAT\LogFiles フォルダ内のこのファイルにアクセスしてください。

**症状** When inserting FXS ports for a VG200 gateway, the selected template does not contain DN details for directory number.

**説明** CSV ファイルで電話番号を指定する場合、FXS ポート用の Cisco VG200 テンプレートには、Gateway Directory Number テンプレートを指定する必要があります。

**推奨処置** VG200 Gateway Template 設定の FXS ポート設定ステップで指定された、FXS エンドポイント識別子用の Gateway Directory Number テンプレートを特定してください。

**症状** Port identifier contains invalid endpoint prefix.

**説明** ポート識別子の値に、無効なエンドポイントプレフィックスが含まれているか、ポート識別子の値が、BAT テンプレートで設定されていません。ポート識別子は、CSV ファイルで指定する前に、BAT テンプレートで設定しておく必要があります。CSV ファイルでは、エンドポイントプレフィックスの最初の桁は 0 または 1 (sub-unit 0 か sub-unit 1 を示す) であり、その後にポート番号 01 ~ 24 が続きます。許容値は 001 ~ 024 (sub-unit 0 の場合) または 101 ~ 124 (sub-unit 1 の場合) です。

**推奨処置** CSV ファイルでポート識別子の値を訂正するか、BAT テンプレートを調べて、ポートが設定されていることを確認してください。

**症状** Port identifier contains invalid port number.

**説明** ポート識別子の最後の 2 桁は、ポート番号を表します。ポート番号は 01 ~ 24 でなければなりません。

**推奨処置** CSV ファイルでポート番号を訂正してください。

**症状** Port number not configured in the template.

**説明** CSV ファイルにはポート番号が指定されていますが、対応するポートが BAT テンプレートに設定されていません。

**推奨処置** BAT テンプレートで、CSV ファイルで指定したポートを設定してください。

**症状** MAC address values are not allowed in the file if dummy MAC address values are desired.

**説明** この CSV ファイルには、MAC アドレスが入っています。MAC アドレスが CSV ファイル内のいずれかの行に含まれている場合、ダミー MAC アドレスは指定できません。

**推奨処置** ダミー MAC アドレスを使用する場合は、MAC アドレスを指定していないレコードだけが入っている、新しい CSV ファイルを作成してください。または別の方法として、CSV ファイルで MAC アドレスを指定し、Create Dummy MAC Address チェックボックスをオフにしてください。

**症状** The BAT.xlt spreadsheet will not work with Microsoft Excel XP (Office XP)

**説明** Office XP に付属している Microsoft Excel では、マクロセキュリティがデフォルトで高に設定されています。この設定のため、BAT.xlt 内のマクロを実行できず、BAT.xlt が使用不可になります。

**推奨処置** BAT.xlt 内のマクロを使用できるようにするには、次のステップを実行します。

- a. BAT.xlt を開きます。
- b. **Menu > Tools > Macro > Security** へ移動します。
- c. Security Level を **Medium** に設定します。
- d. BAT.xlt を閉じ、再び開きます。プロンプトが表示されたら、**Enable Macros** を選択します。

## BAT パフォーマンスのトラブルシューティング

バルク トランザクションは、トラフィックの少ない時間帯に送信することをお勧めします。Cisco CallManager が大量のコールを処理しているときに BAT ファイルをパブリッシャ データベースに挿入すると、BAT トランザクションが低速になることがあります。実際に、Cisco CallManager によるコールの処理に悪影響を及ぼすことがあります。

BAT ファイルをパブリッシャ データベースに挿入する前に TFTP サービスを停止すると、BAT パフォーマンスを向上させることができます。挿入トランザクションが完了したら、TFTP サービスを再起動する必要があります。

Cisco CallManager パブリッシャ サーバ上の TFTP サービスを停止する手順は、次のとおりです。

### 手順

- 
- ステップ 1 Cisco CallManager 用のパブリッシャ サーバにアクセスします。
  - ステップ 2 **Start > Programs > Administrative Tools > Services** の順にクリックします。
  - ステップ 3 **CTFTP Services** を検索して右クリックします。
  - ステップ 4 **Stop** を選択し、**OK** をクリックします。
- 



(注) 挿入トランザクションが完了したら、TFTP サービスを再起動する必要があります。同じ手順によって、**Start** を選択してサービスを再起動します。

---

### 関連項目

- [BAT ログ ファイル \(P.13-2\)](#)
- [BAT のトラブルシューティング \(P.13-4\)](#)



## TAPS のトラブルシューティング

TAPS をインストールする場合は、Cisco CallManger サーバ コンソールおよび CRS サーバ コンソール上でインストールする必要があります。Windows Terminal Services を使用して TAPS をインストールしようとする、Terminal Services では TAPS のインストールがサポートされないことを通知するエラー メッセージが表示されます。

原則として、TAPS を使用していない場合は Cisco TAPS サービスを停止することをお勧めします。サービスを停止するとそのサービスを不必要に使用することを防止でき、CPU 時間を多少節約することもできます。

### 関連項目

- [TAPS ログ ファイルの表示 \(P.13-9\)](#)
- [TAPS エラー メッセージ \(P.13-10\)](#)

## TAPS ログ ファイルの表示

トラブルシューティング情報については、次のファイルを参照してください。

- TAPS はトランザクションのログ ファイルを生成して、C:\Program Files\Cisco\Trace\TAPS に格納します。
- TAPS サービスが起動できない場合は、次のログ ファイルを収集します。C:\Program Files\Cisco\Trace\TAPS
- TAPS のトレース ファイルをアクティブにすると、トレース ファイルは C:\Program Files\Cisco\Trace\TAPS に格納されます。

## TAPS エラー メッセージ

Cisco CRS サーバで TAPS の実行中に、次のエラーメッセージが表示される場合があります。

**症状** When dialing the TAPS route point number, the caller hears a busy tone.

**説明** ビジー トーンにより、TAPS の最大同時セッション数に達したことが示されます。TAPS の最大セッション数は、CRS 設定で TAPS アプリケーションに割り当てられたポート数と同じです。

**推奨処置** この状況を防止するには、CRS 設定で TAPS アプリケーションに割り当てられたポート数を増やす必要があります。

**症状** When the Cisco CRS server starts, the JTAPI subsystem shows partial service or out of service

**説明** Cisco CallManager または Cisco CRS サーバ内の設定に問題があるので、メッセージが表示されました。

**推奨処置** 問題が解決するまで、次のステップを実行してってください。

- Cisco CallManager が起動されていることを確認する。
- Cisco CRS サーバ上に JTAPI がインストールされていることを確認する。
- CRS サーバ上の JTAPI バージョンは Cisco CallManager にインストールされている JTAPI と同じバージョンであることを確認する。バージョンが異なる場合は、CRS サーバ上の Cisco CallManager プラグイン ページで JTAPI クライアントをインストールします。
- CRS エンジン設定に有効なアプリケーション エンジン ホスト名があることを確認する。IP アドレスを使用することによって、名前解決の問題を避けることができます。
- Cisco CallManager 上でルート ポイントと CTI ポートが正しく設定されていることを確認する。
- JTAPI ユーザに対して Enable CTI Application Use チェックボックスがオンになっていることを確認する。これは、Cisco CallManager Administration のユーザ ページで確認できます。
- CTI Manager サービスが起動していることを確認する。

- ポートとルート ポイントが、Cisco CallManger ユーザ設定でユーザに関連付けられていることを確認する。

さらにトラブルシューティングを行うには、Cisco CRS サーバの MIVR ログ ファイルを収集して調査します。これらのファイルは、CRS サーバ上の C:\program files\wfvavid\log フォルダに存在します。

#### 関連項目

- [TAPS ログ ファイルの表示 \(P.13-9\)](#)
- [TAPS エラー メッセージ \(P.13-10\)](#)

