



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 \(P.13-10\)](#)

