

Fehlerbehebung bei Kennwortänderungen für cvp_dbadmin

Inhalt

[Einführung](#)

[Voraussetzungen](#)

[Anforderungen](#)

[Verwendete Komponenten](#)

[Problem: cvp_dbadmin Kennwort fehlgeschlagen](#)

[Lösung](#)

Einführung

Dieses Dokument beschreibt die Schritte zur Änderung des Passworts für das Konto cvp_dbadmin für den Berichtsserver des Customer Voice Portal (CVP), wenn der normale Reset-Prozess fehlschlägt, mit dem Fehler "Script changePWD Execution failed, reason=1351".

Voraussetzungen

Anforderungen

Cisco empfiehlt, über Kenntnisse in folgenden Bereichen zu verfügen:

- Customer Voice Portal (CVP)
- Windows Server 2008
- Grundlegende Prozedur zum Zurücksetzen von CVP-Berichten zu Benutzerkennwörtern

Verwendete Komponenten

Die Informationen in diesem Dokument basieren auf CVP Version 9.0(X) und höher.

Die Informationen in diesem Dokument wurden von den Geräten in einer bestimmten Laborumgebung erstellt. Alle in diesem Dokument verwendeten Geräte haben mit einer leeren (Standard-)Konfiguration begonnen. Wenn Ihr Netzwerk in Betrieb ist, stellen Sie sicher, dass Sie die potenziellen Auswirkungen eines Befehls verstehen.

Problem: cvp_dbadmin Kennwort fehlgeschlagen

Es besteht die Möglichkeit, dass diese grundlegende Prozedur zum Ändern des Passworts cvp_dbadmin fehlschlägt und die Protokolle diese Fehler widerspiegeln.

ORM logs (Path:)

```
09:16:45 listener-thread: err = -951: oserr = 0: errstr = cvp_dbadmin@domain.com:Incorrect
```

password or user cvp_dbadmin@XXXXXXXXX.XXXXXX.com[domain.com] is not known on the database server.

OAMP logs (path:)

```
09:14:34.576 -0500: %CVP_9_0_OAMP-3-OAMP_OWEB_FORWARD_DEVICE_EXCEPTION_ERROR: An unexpected
exception occurred during operation change reporting db user password-cvp_dbuser (Device
name:XXXXXXXXX | Managed address: X.X.X.X | Device type: Unified CVP Reporting Server):
com.cisco.cvp.oamp.omgr.exception.ORMEException: Exception invoking MBean Operation:
methodName=changeUserPassword,params=****,bReconnectIfNotConnected=true,signature=[ java.lang.St
ring, java.lang.String,
java.lang.String],this=connection=ormAddress=X.X.X.X,uri=service:jmx:rmi:///jndi/rmi://X.X.X.X:2
099/jmxrmi,objectName=OAMP:address=X.X.X.X,deviceType=CVP_RPT_SERVER,componentType=SubsystemRepo
rting
        at
com.cisco.cvp.oamp.omgr.adapter.mgmt.MBeanAdapter.invoke(MBeanAdapter.java:464)
        at
com.cisco.cvp.oamp.omgr.adapter.mgmt.MBeanAdapter.invoke(MBeanAdapter.java:385)
        at com.cisco.cvp.oamp.omgr.Component.invokeOnORM(Component.java:1377)
```

Das Problem zeigt sich, wenn ein Service Pack (SP1) auf der Windows 2008-Plattform des Berichtsservers installiert wird.

Lösung

Dieselbe Kennwortinstanz tritt aufgrund der Cisco Bug-ID [CSCuw90124](#) auf. Sie können das Problem beheben und in diesen Schritten dasselbe Kennwort für **cvp_dbuser** und **cvp_admin** Konten beibehalten.

1. Schalten Sie alle Dienste im CVP mit Ausnahme des ORM-Dienstes aus (der für die Kommunikation mit dem OAMP-Server verwendet wird).
2. Klicken Sie auf dem Berichtsserver auf **Arbeitsplatz**, und klicken Sie mit der rechten Maustaste in **Verwalten**, navigieren Sie jetzt zu **Lokale Benutzer und Gruppenbenutzer** und ändern Sie das Kennwort für **cvp_dbuser**.
3. Verwenden Sie in diesen Schritten das obige Kennwort (von **cvp_dbuser**).

Schritt 1: Navigieren Sie im Reporting-Server von der Eingabeaufforderung zum Ordner **C:\Cisco\CVP\bin directory**.

Schritt 2: Führen Sie den Befehl **report-init.bat -reporthashpw Your Password** (wie im zweiten Schritt festgelegt) aus.

Schritt 3: Überprüfen Sie, ob die **Datei reporting.properties** aktualisiert wird.

4. Navigieren Sie unter dem OAMP-Server zu **Device Management > Reporting Server > Database Administration > Change User Passwords**.
5. Wählen Sie **Datenbankbenutzer** im Dropdown-Menü Benutzer aus.
6. Verwenden Sie das oben angegebene Kennwort als altes Kennwort, und erstellen Sie ein neues Kennwort, indem Sie es speichern und bereitstellen.

- Überprüfen Sie die **Datei reporting.properties** im Berichtsserver, und bestätigen Sie, dass sie aktualisiert wurde.
- Starten Sie die Dienste, oder starten Sie den Berichtsserver neu.

Dies ist das grundlegende Verfahren zum Zurücksetzen des CVP-Kontokennwortes für den Berichtsserver:

- Öffnen Sie eine Remotedesktop-Sitzung mit dem Berichtsserver.
- Melden Sie sich beim Server an, dessen Benutzer über Administratorrechte verfügen.
- Überprüfen Sie, ob die Berichtsb Benutzer (`cvp_dbadmin`, `cvp_dbuser`) auf dem CVP-Berichtsserver vorhanden sind.
- Stellen Sie sicher, dass CVP-Berichtsb Benutzer Mitglieder von lokalen Administratoren und Informix-Admin-Gruppen sind.
- Stellen Sie sicher, dass die Benutzerkonten der CVP-Berichte nicht gesperrt sind.
- Stellen Sie sicher, dass der Berichtsserver über die CVP OPS-Konsole STOPPED ist, bevor das Windows-Kennwort geändert wird. Wenn der Berichtsserver nicht angehalten wird, versucht er, eine Verbindung mit der falschen Kombination aus Benutzername und Kennwort herzustellen und das Konto `cvp_dbuser` zu sperren.
- Stellen Sie sicher, dass der **Cisco CVP Resource Manager-Service** gestartet wurde und auf dem CVP-Berichtsserver ausgeführt wird.
- Navigieren Sie zu **Computerverwaltung > Lokale Benutzer und Gruppen > Benutzer**.
- Setzen Sie das Kennwort für `cvp_dbadmin`, `cvp_dbuser` auf ein temporäres Kennwort zurück.
- Navigieren Sie zu **OAMP-Konsolen-Webseite > CVP Reporting Server > Wählen Sie CVP Reporting Server Configuration > Database Administration > Change User Passwords** aus.
- Geben Sie das temporäre Kennwort als das alte Kennwort ein, und geben Sie dann Ihr neues permanentes Kennwort ein.
- Stellen Sie sicher, dass die Konten nicht über Windows-Benutzer und -Gruppen gesperrt sind.
- Starten Sie den CVP-Berichtsserver neu.