

Zurücksetzen des Benutzerkennworts für das Cisco Unified Customer Voice Portal (CVP) Reporting

Inhalt

[Einführung](#)

[Voraussetzungen](#)

[Anforderungen](#)

[Verwendete Komponenten](#)

[Problem](#)

[Lösung](#)

Einführung

Dieses Dokument beschreibt das Verfahren zum Zurücksetzen der Kennwörter Informix Database User (Benutzer der Informix-Datenbank), cvp_dbuser und cvp_dbadmin auf einem Cisco Unified Customer Voice Portal (CVP) Reporting Server.

Voraussetzungen

Anforderungen

Cisco empfiehlt, über Kenntnisse in folgenden Bereichen zu verfügen:

- CVP-Server
- Cisco Unified Intelligent Contact Management (ICM), Cisco Unified Contact Center Enterprise (UCCE)

Verwendete Komponenten

Die Informationen in diesem Dokument basieren auf den folgenden Softwareversionen:

- CVP Reporting Server 8.5 und höher
- CVP Operations Console (OAMP)

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

Dies sind die häufigsten Symptome einer schlechten Kombination aus Benutzername und Kennwort oder eines gesperrten Kontos für die CVP Reporting-Benutzer - **cvp_dbadmin** und

cvp_dbuser und **informmix** Datenbankbenutzer.

- CVP OAMP listet den CVP-Reporting-Server teilweise auf
- Die Informix-Protokolldatei **%INFORMIXDIR%%INFORMIXSERVER%.log** enthält mehrere Protokollzeilen, die "Fehler -951 - Falsches Kennwort oder der Benutzer **cvp_dbadmin@<Servername>** ist auf dem Datenbankserver nicht bekannt.
- CVP Reporting Server-Protokolle enthalten Löscherfehler im Zusammenhang mit Informix-Fehler 951.

Lösung

Schritt 1: Öffnen Sie eine Remotedesktop-Sitzung mit dem Reporting Server.

Schritt 2: Melden Sie sich bei einem Benutzer mit Administratorrechten beim Server an.

Schritt 3: Stellen Sie sicher, dass die CVP Reporting-Benutzer **Informix**, **cvp_dbadmin** und **cvp_dbuser** auf dem CVP Reporting Server vorhanden sind.

Schritt 4: CVP-Reporting-Benutzer müssen Mitglieder von lokalen Administratoren und Informix-Admin-Gruppen sein.

Schritt 5: Stellen Sie sicher, dass die CVP Reporting-Benutzerkonten nicht gesperrt sind.

Schritt 6: Stellen Sie sicher, dass der Reporting Server über die CVP OPS-Konsole STOPPED ist, bevor das Windows-Kennwort geändert wird. Wenn der Reporting Server nicht angehalten wird, versucht er, eine Verbindung mit der falschen Kombination aus Benutzername und Kennwort herzustellen und das **cvp_dbuser**-Konto zu sperren.

Schritt 7: Stellen Sie sicher, dass der Cisco CVP Resource Manager-Dienst gestartet wurde und auf dem CVP Reporting Server ausgeführt wird.

Schritt 8: Navigieren Sie zu **Computerverwaltung > Lokale Benutzer und Gruppen > Benutzer**.

Schritt 9: Setzen Sie das Kennwort für **informix**, **cvp_dbadmin**, **cvp_dbuser** auf ein temporäres Kennwort zurück.

Schritt 10: Navigieren Sie zu **OAMP-Konsolen-Webseite > CVP Reporting Server > Wählen Sie CVP Reporting Server Configuration > Database Administration > Change User Passwords** aus.

Schritt 11: Geben Sie das temporäre Kennwort in Schritt 9 als altes Kennwort ein, und geben Sie dann Ihr neues permanentes Kennwort ein.

Schritt 12: Stellen Sie sicher, dass die Konten nicht über Windows-Benutzer und -Gruppen gesperrt sind.

Schritt 13: Starten Sie den CVP Reporting Server-Dienst neu.