

# Risoluzione dei problemi relativi al processo di modifica della password cvp\_dbadmin

## Sommario

[Introduzione](#)

[Prerequisiti](#)

[Requisiti](#)

[Componenti usati](#)

[Problema: Password cvp\\_dbadmin non riuscita](#)

[Soluzione](#)

## Introduzione

In questo documento viene descritto come modificare la password dell'account cvp\_dbadmin per il server di report Customer Voice Portal (CVP) quando il normale processo di reimpostazione non riesce con l'errore "Esecuzione dello script changePWD non riuscita, motivo=1351".

## Prerequisiti

### Requisiti

Cisco raccomanda la conoscenza dei seguenti argomenti:

- Customer Voice Portal (CVP)
- Windows Server 2008
- Procedura di base per reimpostare le password utente CVP

### Componenti usati

Il riferimento delle informazioni contenute in questo documento è CVP versione 9.0(X) e successive.

Le informazioni discusse in questo documento fanno riferimento a dispositivi usati in uno specifico ambiente di emulazione. Su tutti i dispositivi menzionati nel documento la configurazione è stata ripristinata ai valori predefiniti. Se la rete è operativa, valutare attentamente eventuali conseguenze derivanti dall'uso dei comandi.

## Problema: Password cvp\_dbadmin non riuscita

Esiste la possibilità che questa procedura di base per modificare la password cvp\_dbadmin possa avere esito negativo e che i registri riflettano tali errori.

```
09:16:45 listener-thread: err = -951: oserr = 0: errstr = cvp_dbadmin@domain.com:Incorrect password or user cvp_dbadmin@XXXXXXXX.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:XXXXXXXX | 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.String, java.lang.String, java.lang.String],this=connection=ormAddress=X.X.X.X,uri=service:jmx:rmi:///jndi/rmi://X.X.X.X:2099/jmxrmi,objectName=OAMP:address=X.X.X.X,deviceType=CVP_RPT_SERVER,componentType=SubsystemReporting
    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)
```

Il problema si verifica quando viene installato un Service Pack (SP1) nella piattaforma Windows 2008 del server di report.

## Soluzione

La stessa istanza della password si verifica a causa dell'ID bug Cisco [CSCUw90124](#) ed è possibile risolvere il problema e mantenere la stessa password per gli account **cvp\_dbuser** e **cvp\_admin** tramite questi passaggi.

1. Disattivare tutti i servizi sul CVP ad eccezione del servizio ORM (utilizzato per comunicare con il server OAMP).
2. Sul server di report, fare clic su in **Risorse del computer** e fare clic con il pulsante destro del mouse su **Gestisci**, quindi passare a **Utenti locali e utenti del gruppo** e modificare la password **cvp\_dbuser**.
3. Utilizzare la password precedente (di **cvp\_dbuser**) in questi passaggi

Passaggio 1. In Reporting Server dal prompt dei comandi passare alla **directory C:\Cisco\CVP\bin**.

Passaggio 2. Eseguire il comando **report-init.bat -reporthashpw YourPassword** (come impostato nel secondo passaggio).

Passaggio 3. Verificare se il file **reporting.properties** è aggiornato.

4. In Server OAMP passare a **Gestione dispositivi > Reporting Server > Amministrazione database > Modifica password utente**.
5. Selezionare **Utente database** dal menu a discesa **Utente**.
6. Utilizzare la password specificata sopra come **Vecchia password** e creare una nuova password salvandola e distribuendola.

7. Controllare il file **reporting.properties** nel server di report e verificare che sia stato aggiornato.
8. Avviare i servizi o riavviare il server di report.

Di seguito viene riportata la procedura di base per reimpostare la password dell'account del server di report CVP:

1. Aprire una sessione di desktop remoto nel server di report.
2. Accedere al server con un utente con diritti di amministratore.
3. Verificare che gli utenti di report, ad esempio `cvp_dbadmin`, `cvp_dbuser`, esistano sul server di report CVP.
4. Verificare che gli utenti di report CVP siano membri dei gruppi Administrators e Informix Admin locali.
5. Assicurarsi che gli account utente CVP non siano bloccati.
6. Verificare che il server di report sia ARRESTATO tramite la console CVP OPS prima di modificare la password di Windows. Se il server di report non viene arrestato, tenta di connettersi con la combinazione nome utente/password errata e blocca l'account `cvp_dbuser`.
7. Verificare che il **servizio Cisco CVP Resource Manager** sia avviato e in esecuzione sul server di report CVP.
8. Passare a **Gestione computer > Utenti e gruppi locali > Utenti**.
9. Reimpostare la password per `cvp_dbadmin`, `cvp_dbuser` su una password temporanea.
10. Accedere alla **pagina Web della console OAMP > CVP Reporting Server > Seleziona/Modifica configurazione CVP Reporting Server > Amministrazione database > Modifica password utente**.
11. Immettere la password temporanea come Vecchia password, quindi immettere la nuova password permanente.
12. Verificare che gli account non siano bloccati tramite Utenti e gruppi di Windows.
13. Riavviare il server di report CVP.