

Reimpostazione della password degli utenti dei report di Cisco Unified Customer Voice Portal (CVP)

Sommario

[Introduzione](#)

[Prerequisiti](#)

[Requisiti](#)

[Componenti usati](#)

[Problema](#)

[Soluzione](#)

Introduzione

In questo documento viene descritta la procedura per reimpostare le password Informix Database User, cvp_dbuser e cvp_dbadmin su un server di report Cisco Unified Customer Voice Portal (CVP).

Prerequisiti

Requisiti

Cisco raccomanda la conoscenza dei seguenti argomenti:

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

Componenti usati

Le informazioni di questo documento si basano sulle seguenti versioni software:

- CVP Reporting Server 8.5 e versioni successive
- CVP Operations Console (OAMP)

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

Questi sono i sintomi più comuni di una combinazione errata di nome utente e password o di un account bloccato per l'utente del database CVP Reporting - **cvp_dbadmin** e **cvp_dbuser** e **informix**.

- In CVP OAMP il server di report CVP è elencato in uno stato parziale
- Il file di log Informix in **%INFORMIXDIR%%INFORMIXSERVER%.log** contiene più righe di log che indicano "Errore -951 - Password errata o utente **cvp_dbadmin@<nome-server>** sconosciuto sul server database
- I log di CVP Reporting Server contengono errori di eliminazione correlati all'errore Informix 951

Soluzione

Passaggio 1. Aprire una sessione di Desktop remoto nel server di report.

Passaggio 2. Accedere al server con un utente con diritti di amministratore.

Passaggio 3. Verificare che gli utenti di report CVP **Informix**, **cvp_dbadmin**, **cvp_dbuser** esistano sul server di report CVP.

Passaggio 4. Gli utenti di CVP Reporting devono essere membri dei gruppi **Administrators** e **Informix Admin locali**.

Passaggio 5. Verificare che gli account utente di CVP Reporting non siano bloccati.

Passaggio 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, tenterà di connettersi con la combinazione nome utente/password errata e bloccherà l'account **cvp_dbuser**.

Passaggio 7. Verificare che il servizio Cisco CVP Resource Manager sia avviato e in esecuzione sul server di report CVP.

Passaggio 8. Passare a **Gestione computer > Utenti e gruppi locali > Utenti**.

Passaggio 9. Reimpostare la password per **informix**, **cvp_dbadmin**, **cvp_dbuser** su una password temporanea.

Passaggio 10. Passare alla **pagina Web della console OAMP > CVP Reporting Server > Seleziona/Modifica configurazione CVP Reporting Server > Amministrazione database > Modifica password utente**.

Passaggio 11. Immettere la password temporanea nel passaggio 9 come vecchia password, quindi immettere la nuova password permanente.

Passaggio 12. Verificare che gli account non siano bloccati tramite **Utenti e gruppi di Windows**.

Passaggio 13. Riavviare il servizio del server di report CVP.