

La piste d'audit n'affiche pas l'ID utilisateur qui modifie le centre de contacts Webex.

Contenu

[Introduction](#)

[Conditions préalables](#)

[Conditions requises](#)

[Description du problème](#)

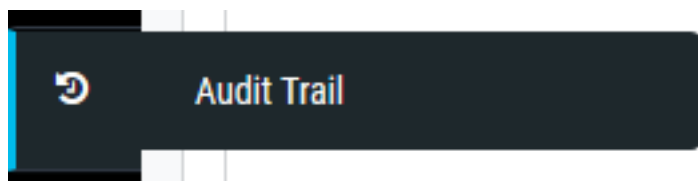
[Solution](#)

[Exemple](#)

Introduction

La page Audit Trail du tableau de bord Webex Contact Center fournit une interface permettant aux utilisateurs autorisés d'afficher des détails sur les modifications apportées à la configuration de l'entreprise au cours d'une période de sept jours. Vous pouvez exporter les données de piste d'audit sous forme de document Microsoft Excel ou Adobe PDF.

Vous pouvez trouver la piste d'audit dans le portail d'administration Webex Contact Center :



Conditions préalables

Conditions requises

Cisco vous recommande de connaître les sujets suivants :

- Centre de contacts Cisco Webex
- Piste d'audit

Note: Ce document est destiné aux clients et partenaires qui ont déployé Webex Contact Center sur leur infrastructure réseau.

Description du problème

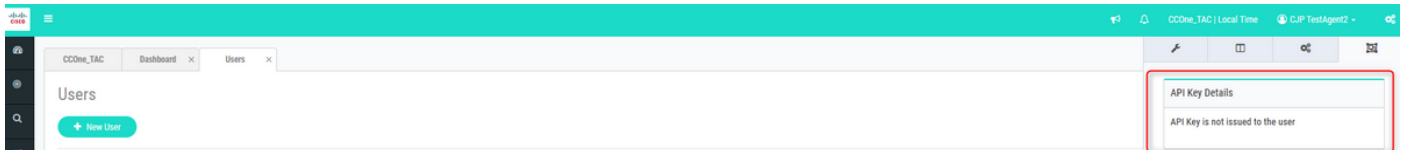
Les journaux de piste d'audit n'affichent pas l'ID utilisateur qui modifie le portail d'approvisionnement du centre de contacts Webex. Les journaux indiquent que les modifications sont effectuées par l'utilisateur avec le nom `api@cconesp.net`.

Solution

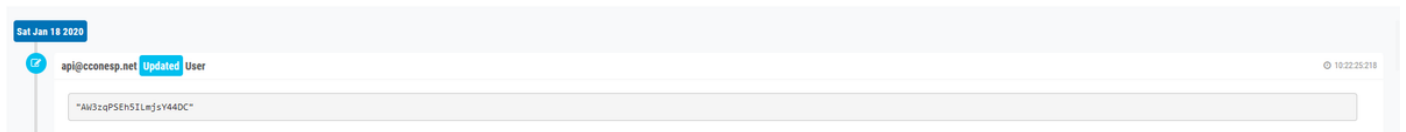
Si un compte d'utilisateur n'a pas configuré de clés API, les journaux de piste d'audit n'affichent pas d'ID utilisateur dans les journaux, mais indiquent que des modifications sont apportées par `api@cconesp.net`. Si le compte d'utilisateur est configuré avec des clés API, l'évaluation d'audit affiche le nom d'utilisateur dans les journaux.

Exemple

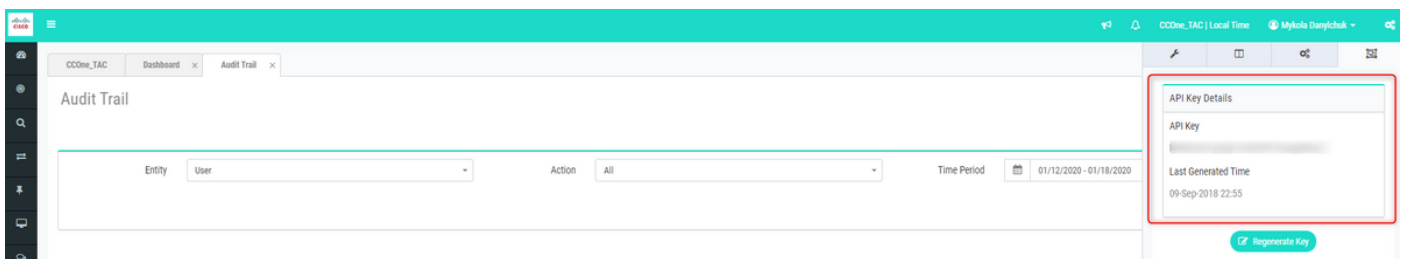
Il existe un compte d'utilisateur `CJP_TestAgent1@cconetac.net` qui n'est pas configuré avec des clés d'API.



Lorsque vous apportez une modification à cet utilisateur dans le portail d'administration du centre de contacts Webex, le nom d'utilisateur n'apparaît pas dans les journaux de piste d'audit. Par exemple, une modification a été apportée au compte utilisateur avec l'ID `AW3zqPSEh5ILmjsY44DC`. Dans les journaux de piste d'audit, vous pouvez voir que la modification est effectuée par `api@cconesp.net`, mais pas par `CJP_TestAgent1@cconetac.net`.



Si vous apportez une modification à l'utilisateur dont la clé API est configurée, vous pouvez voir l'ID utilisateur dans les journaux de piste d'audit. Dans la capture d'écran ci-dessous, vous pouvez voir que lorsque la modification est effectuée par le compte d'utilisateur `mdanylch@cisco.com` avec des clés d'API configurées, alors l'ID d'utilisateur apparaît dans les journaux de piste d'audit.



À propos de cette traduction

Cisco a traduit ce document en traduction automatisée vérifiée par une personne dans le cadre d'un service mondial permettant à nos utilisateurs d'obtenir le contenu d'assistance dans leur propre langue.

Il convient cependant de noter que même la meilleure traduction automatisée ne sera pas aussi précise que celle fournie par un traducteur professionnel.