

稽核跟蹤未顯示在Webex聯絡中心中進行更改的使用者ID

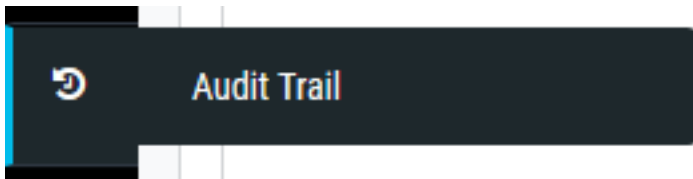
目錄

- [簡介](#)
- [必要條件](#)
- [需求](#)
- [問題描述](#)
- [解決方案](#)
- [範例](#)

簡介

Webex Contact Center Dashboard上的Audit Trail頁面為授權使用者提供了一個介面，供他們檢視在任何七天時間中對企業進行的配置更改的詳細資訊。可以將審計跟蹤資料匯出為Microsoft Excel或Adobe PDF文檔。

您可以在Webex客服中心管理門戶中找到審計追蹤：



必要條件

需求

思科建議您瞭解以下主題：

- Cisco Webex客服中心
- 審計追蹤

附註：本文檔面向已在其網路基礎設施中部署Webex聯絡中心的客戶和合作夥伴。

問題描述

稽核跟蹤日誌不顯示在Webex聯絡中心調配門戶中進行更改的使用者ID。日誌顯示，更改由名為api@cconesp.net的使用者執行。

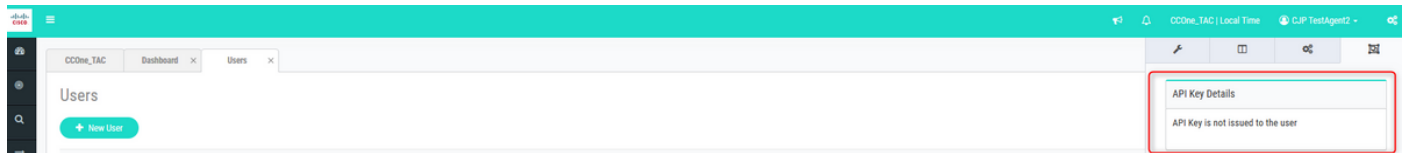
解決方案

如果使用者帳戶沒有配置API金鑰，則審計跟蹤日誌不會在日誌中顯示使用者ID，但會顯示

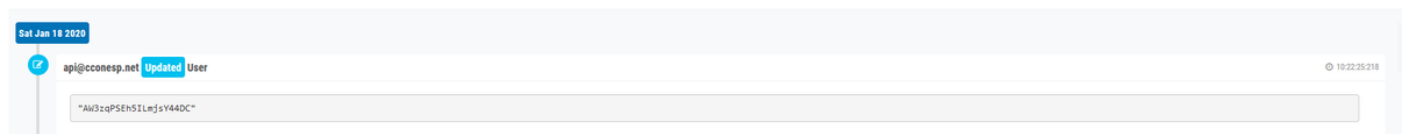
api@cconesp.net進行了更改。如果使用者帳戶配置了API金鑰，則Audit Trial將在日誌中顯示使用者名稱。

範例

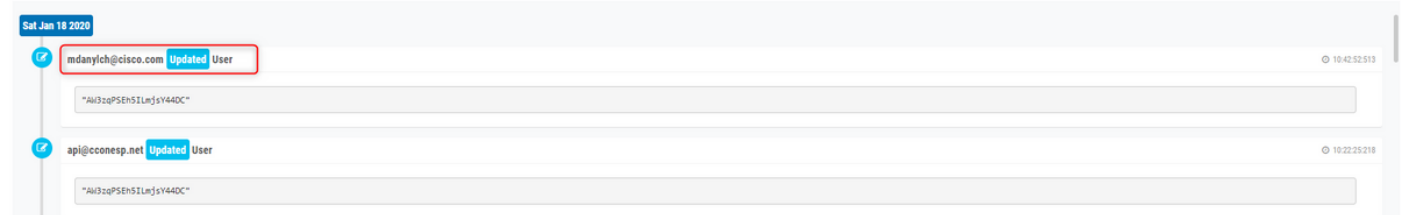
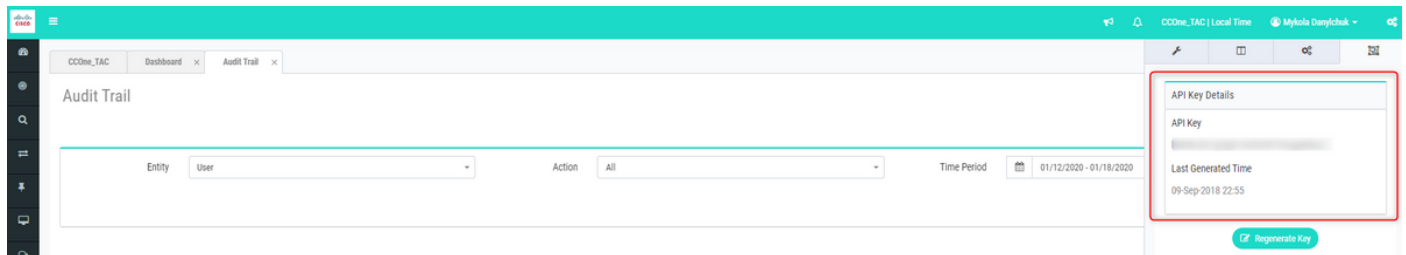
存在未配置API金鑰的使用者帳戶CJP_TestAgent1@cconetac.net。



當您在Webex聯絡中心管理門戶中由此使用者進行更改時，您在稽核跟蹤日誌中看不到使用者名稱。例如，對ID為AW3zqPSEh5ILmjsY44DC的使用者帳戶進行了更改。在「審計追蹤」日誌中，您可以看到api@cconesp.net進行了更改，但CJP_TestAgent1@cconetac.net沒有進行更改。



如果您由配置了API金鑰的使用者執行更改，則可以在審計跟蹤日誌中看到使用者ID。在下面的螢幕抓圖中，您可以看到當更改是由使用者帳戶mdanylch@cisco.com使用配置的API金鑰進行時，使用者ID將顯示在審計線索日誌中。



關於此翻譯

思科已使用電腦和人工技術翻譯本文件，讓全世界的使用者能夠以自己的語言理解支援內容。請注意，即使是最佳機器翻譯，也不如專業譯者翻譯的內容準確。Cisco Systems, Inc. 對這些翻譯的準確度概不負責，並建議一律查看原始英文文件（提供連結）。