

La creación del artículo sobre Knowledge Base con Cisco unificó la red y los resultados de la versión del administrador de la interacción del email 4.2(5) en el “artículo no podrían ser” error creado

Contenido

[Introducción](#)

[prerrequisitos](#)

[Requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Convenciones](#)

[Problema](#)

[Solución](#)

[Información Relacionada](#)

[Introducción](#)

Cuando usted intenta crear un nuevo artículo sobre Knowledge Base en el administrador unificado Cisco de la interacción de la red y del email 4.2(5) para el Cisco Unified Contact Center Express, usted recibe el artículo no podría ser error creado, y el artículo no se guarda. En este documento se describe cómo resolver este problema.

[prerrequisitos](#)

[Requisitos](#)

Cisco recomienda que tenga conocimiento sobre estos temas:

- [Instalando Cisco unificó al administrador de la interacción de la red y del email](#)

[Componentes Utilizados](#)

La información en este documento se basa en la versión 4.2(5) unificada Cisco del administrador de la interacción de la red y del email (EIM).

La información que contiene este documento se creó a partir de los dispositivos en un ambiente de laboratorio específico. Todos los dispositivos que se utilizan en este documento se pusieron en funcionamiento con una configuración verificada (predeterminada). Si la red está funcionando,

asegúrese de haber comprendido el impacto que puede tener cualquier comando.

Convenciones

Consulte [Convenciones de Consejos Técnicos Cisco](#) para obtener más información sobre las convenciones del documento.

Problema

Login a la partición predeterminada (la división 1) en Cisco nuevamente instalado y/o actualizado unificó el sistema del administrador de la interacción de la red y del email 4.2(5), con una cuenta del administrador de la división o cualquier usuario configurado con las derechas del autor del conocimiento. Elija el **Knowledge Base \ los departamentos > el anydepartment > compartido > nueva carpeta > nuevo artículo** y cree el nuevo artículo. Cuando usted hace clic la salvaguardia, EIM lanza un artículo no podría ser error creado.

Esto muestra el registro del ejemplo, `_log_eim_Application Server.log` de `C:\CIM\Service\logs\log`.

```
13:22:12,703 <@> ERROR <@> [157:ExecuteThread: '46' for queue: 'default']  
<@> ProcessId:5804 <@> PID:1 <@> PNAME:force3 <@> UID:1 <@>  
UNAME:eimadmin <@> com.egain.platform.module.kb.article.Article <@> create  
<@> I18N_EGPL_ARTICLE_CREATE_FAIL Violation of PRIMARY KEY constraint  
'PK_EGPL_KB_ARTICLE_VERSION'. Cannot insert duplicate key in object  
'dbo.egpl_kb_article_version'. <@>
```

Este problema es un bug documentado: Id. de bug Cisco [CSCsw70333](#) ([clientes registrados solamente](#)).

Solución

Como solución alternativa, ejecute esto en el eGActiveDB:

Nota: Una vez que se completa esto, usted no necesita recomenzar cualquier cosa.

1. Ejecute el `max(article_id) selecto de EGPL_KB_ARTICLE_VERSION`. Observe el **article_id #**, que es el resultado de esta interrogación.
2. Ejecute el `determinado del egpl_all_sequence` de la actualización donde `table_name=' EGPL_KB_ARTICLE_VERSION`. El tiene que ser 1 mayor que el resultado del paso 1. por ejemplo, si el resultado del paso 1= 2000, el uso 2001 para el.

Información Relacionada

- [Soporte de tecnología de voz](#)
- [Soporte de Productos de Voice and Unified Communications](#)
- [Soporte Técnico y Documentación - Cisco Systems](#)