

# La création d'articles de la Base de connaissances avec Cisco Unified Web et E-Mail Interaction Manager Version 4.2(5) se traduit par l'erreur « Article Could Not Be Created »

## Contenu

[Introduction](#)

[Conditions préalables](#)

[Conditions requises](#)

[Composants utilisés](#)

[Conventions](#)

[Problème](#)

[Solution](#)

[Informations connexes](#)

## Introduction

Quand vous essayez de créer un nouvel article de la base de connaissances dans le Web de Cisco Unified et l'E-Mail Interaction Manager 4.2(5) pour le Cisco Unified Contact Center Express, vous recevez l'article ne pourriez pas être erreur créée, et l'article n'est pas enregistré. Ce document discute comment effectuer le dépannage de ce problème.

## Conditions préalables

### Conditions requises

Cisco vous recommande de prendre connaissance des rubriques suivantes :

- [Installer le Web et l'E-Mail Interaction Manager de Cisco Unified](#)

### Composants utilisés

Les informations dans ce document sont basées sur la version 4.2(5) de Web et d'E-Mail Interaction Manager de Cisco Unified (EIM).

Les informations contenues dans ce document ont été créées à partir des périphériques d'un environnement de laboratoire spécifique. Tous les périphériques utilisés dans ce document ont démarré avec une configuration effacée (par défaut). Si votre réseau est opérationnel, assurez-vous que vous comprenez l'effet potentiel de toute commande.

## Conventions

Pour plus d'informations sur les conventions utilisées dans ce document, reportez-vous à [Conventions relatives aux conseils techniques Cisco](#).

## Problème

Procédure de connexion à la partition par défaut (partition 1) sur un système nouvellement installé et/ou mis à jour de Web et d'E-Mail Interaction Manager de Cisco Unified 4.2(5), avec un compte administrateur de partition ou tout utilisateur configuré avec des droits d'auteur de la connaissance. Choisissez la **base de connaissances \ services > l'anydepartment > partagé > nouveau répertoire > nouvel article** et créez le nouvel article. Quand vous cliquez sur la sauvegarde, l'EIM jette un article ne pourrait pas être erreur créée.

Ceci affiche le log d'exemple, `_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'. <@>
```

Cette question est une bogue documentée : ID de bogue Cisco [CSCsw70333](#) (clients [enregistrés](#) seulement).

## Solution

Comme contournement, exécutez ceci sur l'eGActiveDB :

**Remarque:** Une fois que ceci est terminé, vous n'avez besoin de redémarrer rien.

1. Exécutez le `max(article_id)` choisi d'`EGPL_KB_ARTICLE_VERSION`. Notez l'**article\_id #**, qui est le résultat de cette requête.
2. Exécutez le réglé d'`egpl_all_sequence` de mise à jour où `table_name='EGPL_KB_ARTICLE_VERSION`. doit être 1 plus grand que le résultat de l'étape 1. par exemple, si le résultat de l'étape 1= 2000, l'utilisation 2001 pour.

## Informations connexes

- [Assistance technique concernant la technologie vocale](#)
- [Assistance concernant les produits vocaux et de communications unifiées](#)
- [Support et documentation techniques - Cisco Systems](#)