

Cisco Unified Web/E-Mail Interaction Manager バージョン 4.2(5) のナレッジ ベース記事の作成が「Article Could Not Be Created」のエラーで終了する

目次

[概要](#)

[前提条件](#)

[要件](#)

[使用するコンポーネント](#)

[表記法](#)

[問題](#)

[解決策](#)

[関連情報](#)

概要

Cisco Unified Contact Center Express のための 4.2(5) Cisco Unified Web および E メール 相互対話マネージャの新しい 知識 ベース技術情報を作成を試みるとき、エラー受け取り技術情報は保存されません。このドキュメントでは、この問題のトラブルシューティング方法について説明します。

前提条件

要件

次の項目に関する知識があることが推奨されます。

- [Cisco Unified Web/E-Mail Interaction Manager のインストール](#)

使用するコンポーネント

この文書に記載されている情報は Cisco Unified Web および E メール 相互対話マネージャ (EIM) バージョン 4.2(5)に基づいています。

このドキュメントの情報は、特定のラボ環境にあるデバイスに基づいて作成されたものです。このドキュメントで使用するすべてのデバイスは、クリアな (デフォルト) 設定で作業を開始しています。ネットワークが稼働中の場合は、コマンドが及ぼす潜在的な影響を十分に理解しておく必要があります。

表記法

ドキュメント表記の詳細は、『[シスコ テクニカル ティップスの表記法](#)』を参照してください。

問題

デフォルトパーティション (ナレッジ作成者権限へのログインのパーティション管理者 アカウントまたはユーザ設定の最近インストール済みおよび/またはアップグレードされた Cisco Unified Web および E メール 相互対話マネージャ 4.2(5) システムの 1) パーティション。 **知識ベース\部門 > anydepartment を > 共有される > 新しいフォルダー > 新しい技術情報** 選択し、新しい技術情報を作成して下さい。 『SAVE』 をクリックするとき、EIM は技術情報を作成されたエラーであることができませんでした投稿ます。

これはログ例を、C:\CIM\Service\logs\leg_log_eim_Application Server.log 示します。

```
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'. <@>
```

この問題は文書化されています 不具合です: Cisco バグ ID [CSCsw70333](#) ([登録ユーザのみ](#))。

解決策

回避策として、eGActiveDB でこれを実行して下さい:

注: これが完了すれば、何でも再起動する必要はありません。

1. `EGPL_KB_ARTICLE_VERSION maxarticle_id` 実行して下さい。 このクエリの結果である `article_id` に#注意して下さい。
2. `egpl_all_sequence table_name='EGPL_KB_ARTICLE_VERSION` 実行しなさい。 はのためのステップ 1.からの結果より大きいたとえば 1、ステップ 1= 2000 からの結果である、なります使用 2001 年。

関連情報

- [音声に関する技術サポート](#)
- [音声とユニファイド コミュニケーションに関する製品サポート](#)
- [テクニカルサポートとドキュメント - Cisco Systems](#)