

A criação do artigo da base de conhecimento com Cisco unificou a Web e os resultados da versão de gerenciador da interação do email 4.2(5) no “artigo não poderiam ser” erro criado

Índice

[Introdução](#)

[Pré-requisitos](#)

[Requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Convenções](#)

[Problema](#)

[Solução](#)

[Informações Relacionadas](#)

Introdução

Quando você tenta criar um artigo da base de conhecimento novo no gerente unificado Cisco da interação da Web e do email 4.2(5) para o Cisco Unified Contact Center Express, você recebe o artigo não poderia ser erro criado, e o artigo não salvar. Este documento discute como resolver este problema.

Pré-requisitos

Requisitos

A Cisco recomenda que você tenha conhecimento destes tópicos:

- [Instalando Cisco unificou o gerente da interação da Web e do email](#)

Componentes Utilizados

A informação neste documento é baseada na versão 4.2(5) unificada Cisco do gerente da interação da Web e do email (EIM).

As informações neste documento foram criadas a partir de dispositivos em um ambiente de laboratório específico. Todos os dispositivos utilizados neste documento foram iniciados com uma configuração (padrão) inicial. Se a sua rede estiver ativa, certifique-se de que entende o impacto potencial de qualquer comando.

Convenções

Consulte as [Convenções de Dicas Técnicas da Cisco](#) para obter mais informações sobre convenções de documentos.

Problema

Entre à divisória padrão (separação 1) em um sistema unificado Cisco recentemente instalado e/ou promovido do gerente da interação da Web e do email 4.2(5), com uma conta de administrador da separação ou todo o configurado pelo usuário com direitos do autor do conhecimento. Escolha a **base de conhecimento \ departamentos > o anydepartment > compartilhado > dobrador novo > artigo novo** e crie o artigo novo. Quando você clica a salvaguarda, o EIM joga um artigo não poderia ser erro criado.

Isto mostra o log do exemplo, `_log_eim_Application Server.log` de `C:\CIM\leService\logs\leg`.

```
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'. <@>
```

Esta edição é um erro documentado: Identificação de bug Cisco [CSCsw70333](#) ([clientes registrados somente](#)).

Solução

Como uma ação alternativa, execute isto no eGActiveDB:

Nota: Uma vez que isto é terminado, você não precisa de reiniciar qualquer coisa.

1. Execute o `max(article_id) selete` de `EGPL_KB_ARTICLE_VERSION`. Note o **article_id #**, que é o resultado desta pergunta.
2. Execute o `ajustado` do `egpl_all_sequence` da atualização onde `table_name='EGPL_KB_ARTICLE_VERSION`. O `tem` que ser 1 maior do que o resultado de etapa 1. por exemplo, se o resultado da etapa 1= 2000, o uso 2001 para o.

Informações Relacionadas

- [Suporte à Tecnologia de Voz](#)
- [Suporte ao Produto de Voz e Comunicações Unificadas](#)
- [Suporte Técnico e Documentação - Cisco Systems](#)