

# Создание в базе знаний статьи с результатами Cisco Unified Web and E-Mail Interaction Manager Version 4.2(5) в ошибке "Article Could Not Be Created"

## Содержание

[Введение](#)

[Предварительные условия](#)

[Требования](#)

[Используемые компоненты](#)

[Условные обозначения](#)

[Проблема](#)

[Решение](#)

[Дополнительные сведения](#)

## **Введение**

Когда вы пытаетесь создать новую Статью в базе знаний в Cisco Unified Web and E-Mail Interaction Manager 4.2 (5) для Cisco Unified Contact Center Express, вы получаете ошибку `Article Could Not Be Created`, и статья не сохранена. В этом документе обсуждается способ устранения данной проблемы.

## **Предварительные условия**

### **Требования**

Компания Cisco рекомендует предварительно ознакомиться со следующими предметами:

- [Установка Cisco Unified Web and E-Mail Interaction Manager](#)

### **Используемые компоненты**

Сведения в этом документе основываются на Cisco Unified Web and E-Mail Interaction Manager (EIM) версия 4.2 (5).

Сведения, представленные в этом документе, были получены от устройств, работающих в специальной лабораторной среде. Все устройства, описанные в этом документе, были запущены с чистой (стандартной) конфигурацией. В рабочей сети необходимо изучить потенциальное воздействие всех команд до их использования.

## Условные обозначения

[Дополнительные сведения об условных обозначениях см. в документе Условные обозначения технических терминов Cisco.](#)

## Проблема

Войдите к разделу по умолчанию (разделение 1) на недавно установленном и/или обновленном Cisco Unified Web and E-Mail Interaction Manager 4.2 (5) система с учетной записью администратора разделения или любой настройкой пользователя с правами автора знаний. Выберите **Knowledge Base>Departments> anydepartment> Совместно используемый> новая папка> новая статья** и создайте новую статью. То, когда вы нажимаете Save, EIM бросает Статью, не могло быть созданной ошибкой.

Это показывает журнал в качестве примера, **C:\CIM\Service\logs\leg\_log\_eim\_Application Server.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'. <@>
```

Эта проблема является задокументированным дефектом: Идентификатор ошибки Cisco [CSCsw70333 \(только зарегистрированные клиенты\)](#).

## Решение

Как обходной путь, выполните это на eGActiveDB:

**Примечание:** Как только это завершено, вы ничего не должны перезапускать.

1. Выполните `select max(article_id) from EGPL_KB_ARTICLE_VERSION`. Обратите внимание на **article\_id #**, который является результатом этого запроса.
2. Выполните `update egpl_all_sequence set sequence_number=XXXX where table_name='EGPL_KB_ARTICLE_VERSION'`. XXXX должно быть 1 больше, чем результат Шага 1. Например, если результат Шага 1 = 2000, используйте 2001 для XXXX.

## Дополнительные сведения

- [Поддержка голосовых технологий](#)
- [Поддержка продуктов Голосовой и Унифицированной связи](#)
- [Cisco Systems – техническая поддержка и документация](#)