

使用Cisco Unified Web and E-Mail Interaction Manager Version 4.2(5)创建知识库文章出现 "Article Could Not Be Created" 错误

Contents

[Introduction](#)

[Prerequisites](#)

[Requirements](#)

[Components Used](#)

[Conventions](#)

[问题](#)

[解决方案](#)

[Related Information](#)

[Introduction](#)

当您设法创建在Cisco Unified Web和电子邮件交互作用管理器的一个新知识库条款4.2(5) Cisco Unified Contact Center Express的时，您接受错误，并且条款没有被保存。本文讨论如何故障排除此问题。

[Prerequisites](#)

[Requirements](#)

Cisco 建议您了解以下主题：

- [安装Cisco Unified Web和电子邮件交互作用管理器](#)

[Components Used](#)

本文的信息根据Cisco Unified Web和电子邮件交互作用管理器(EIM)版本4.2(5)。

The information in this document was created from the devices in a specific lab environment.All of the devices used in this document started with a cleared (default) configuration.If your network is live, make sure that you understand the potential impact of any command.

[Conventions](#)

Refer to [Cisco Technical Tips Conventions](#) for more information on document conventions.

问题

默认分区的(在一个最近安装的并且/或者被升级的Cisco Unified Web和电子邮件交互作用管理器 4.2(5)系统的分区1)洛金，与分区管理员帐户或任何用户配置的与知识作者权利。选择知识库\部门> **anydepartment** > **共享** > **新文件夹** > **新的条款** 并且创建新的条款。当您点击“Save”时，EIM投掷条款不可能是被创建的错误。

这显示示例日志， C:\CIMeService\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'. <@>
```

此问题是一个被记录的Bug：Cisco Bug ID [CSCsw70333](#) ([仅限注册用户](#))。

解决方案

作为解决方法，请运行此在eGActiveDB：

Note: 一旦这完成，您不需要重新启动什么。

1. EGPL_KB_ARTICLE_VERSION运行 $\max(\text{article_id})$ 。注释 article_id #，是此查询的结果。
2. 运行 $\text{table_name} = \text{'EGPL_KB_ARTICLE_VERSIONegpl_all_sequence'}$ 。比从第1.步的结果必须例如是1极大，如果从步骤1= 2000的结果的使用2001年。

Related Information

- [语音技术支持](#)
- [语音和统一通信产品支持](#)
- [Technical Support & Documentation - Cisco Systems](#)