

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

目录

[简介](#)

[先决条件](#)

[要求](#)

[使用的组件](#)

[规则](#)

[问题](#)

[解决方案](#)

[相关信息](#)

[简介](#)

当您设法创建在Cisco Unified Web and E-Mail Interaction Manager 4.2(5)的一个新知识库条款 Cisco Unified Contact Center Express的时，您接收错误，并且条款没有保存。本文讨论如何故障排除此问题。

[先决条件](#)

[要求](#)

Cisco 建议您了解以下主题：

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

[使用的组件](#)

本文档中的信息根据Cisco Unified Web and E-Mail Interaction Manager (EIM)版本4.2(5)。

本文档中的信息都是基于特定实验室环境中的设备编写的。本文档中使用的所有设备最初均采用原始（默认）配置。如果您使用的是真实网络，请确保您已经了解所有命令的潜在影响。

[规则](#)

有关文档规则的详细信息，请参阅 [Cisco 技术提示规则](#)。

[问题](#)

默认分区的(在一个最近安装的并且/或者升级的Cisco Unified Web and E-Mail Interaction Manager 4.2(5)系统的分区1)洛金，有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>新建的条款**并且创建新的条款。当您点击“Save”时，EIM投掷条款不可能是创建的错误。

这显示示例日志，C:\CIM\eService\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'. <@>
```

此问题被记录在bug: Cisco Bug ID [CSCsw70333](#) (仅限注册用户)。

解决方案

作为应急方案，请运行此在eGActiveDB：

注意：一旦这完成，您不需要重新启动什么。

1. EGPL_KB_ARTICLE_VERSION运行max(article_id)。注释**article_id #**，是此查询结果。
2. 运行table_name='EGPL_KB_ARTICLE_VERSION'egpl_all_sequence。比从步骤1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。

相关信息

- [语音技术支持](#)
- [语音和统一通信产品支持](#)
- [技术支持和文档 - Cisco Systems](#)