# "Gerät bereits verwendet" auflösen Fehler beim Hinzufügen des 8841-Telefons zu WebEx Anrufen

## Inhalt

## Problem

Wenn Sie versuchen, ein Cisco 8841-Telefon zu WebEx Calling hinzuzufügen, schlägt der Vorgang mit einem ATLAS-Fehler fehl, der anzeigt, dass das Gerät bereits verwendet wird. Die Fehlermeldung lautet im Einzelnen:

```
Add device failed. TrackingID: ATLAS_12345678-ec69-4de1-8e8d-43b4b773801e_30. Timestamp: 2026-07-14 10:
```

Dieser Fehler tritt auch dann auf, wenn das Gerät anscheinend nicht in einer Multi-Tenant- oder Carrier-Organisation bereitgestellt wurde, sodass das Telefon nicht erfolgreich zum WebEx Anrufdienst hinzugefügt werden konnte.

## Umwelt

- Cisco IP-Telefon 8841
- WebEx Anrufdienst
- Partnerorganisation
- Administratorperson, die die Gerätekonfiguration versucht

## Auflösung

Für die Lösung muss ein WebEx Calling TAC-Serviceticket geöffnet werden, und die MAC-Adresse muss durch einen Cisco Support-Eingriff manuell vom Backend-System getrennt werden. In den folgenden Schritten wird der Problemlösungsprozess beschrieben.

### Schritt 1: Überprüfen des Gerätestatus in den Bereitstellungstools

Der Support-Techniker überprüft die internen Bereitstellungstools und die Suchergebnisse, um den MAC-Adressstatus zu bestätigen. In diesem Fall zeigten die Tools, dass das Gerät nicht in einer Multi-Tenant- oder Carrier-Organisation bereitgestellt wurde, die MAC-Adresse jedoch als im Backend "steckengeblieben" identifiziert wurde und nicht automatisch getrennt werden kann.

### Phase 2: Manuelle Backend-Trennung

Der Support-Techniker trennt die MAC-Adresse manuell vom Backend-System. Durch diese Aktion wird das Gerät freigegeben, und die Verknüpfung, die verhindert hat, dass das Gerät der neuen Organisation hinzugefügt wurde, wird aufgehoben.

### Schritt 3: Hinzufügen des Geräts erneut versuchen

Wenn die manuelle Trennung abgeschlossen ist, versuchen Sie, das Cisco 8841-Telefon erneut zu WebEx Calling hinzuzufügen. Verwenden Sie dabei dieselbe MAC-Adresse und Benutzerkonfiguration wie zuvor.

### Schritt 4: Überprüfen des erfolgreichen Hinzufügens

Bestätigen Sie, dass das Gerät jetzt erfolgreich zum WebEx Anrufdienst hinzugefügt werden kann, ohne den Fehler "Gerät bereits verwendet" zu erhalten. Das Gerät muss korrekt für den vorgesehenen Benutzer bereitgestellt angezeigt werden.

## Ursache

Die MAC-Adresse bleibt im Backend-System hängen und kann die Verknüpfung mit früheren Zuordnungen nicht automatisch aufheben. Diese Bedingung verhindert, dass das Gerät einer neuen Organisation oder Benutzerkonfiguration hinzugefügt wird, auch wenn das Gerät in keiner aktuellen Multi-Tenant- oder Carrier-Organisation aktiv bereitgestellt zu sein scheint. Beim automatischen Aufhebung der Zuordnung wird die Backend-Zuordnung nicht gelöscht, sodass das Gerät manuell freigegeben werden muss.

## Verwandte Inhalte

- Technischer Support und Downloads von Cisco

Informationen zu dieser Übersetzung

Cisco hat dieses Dokument maschinell übersetzen und von einem menschlichen Übersetzer editieren und korrigieren lassen, um unseren Benutzern auf der ganzen Welt Support-Inhalte in ihrer eigenen Sprache zu bieten. Bitte beachten Sie, dass selbst die beste maschinelle Übersetzung nicht so genau ist wie eine von einem professionellen Übersetzer angefertigte. Cisco Systems, Inc. übernimmt keine Haftung für die Richtigkeit dieser Übersetzungen und empfiehlt, immer das englische Originaldokument (siehe bereitgestellter Link) heranzuziehen.