Resolver "Dispositivo ya en uso" Error al agregar el teléfono 8841 a las llamadas de Webex

Contenido

Problema

Al intentar agregar un teléfono Cisco 8841 a Webex Calling, la operación falla con un error ATLAS que indica que el dispositivo ya está en uso. El mensaje de error específico recibido es:

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

Este error se produce incluso cuando el dispositivo no parece estar aprovisionado en ninguna organización de varios arrendatarios o de operadora, lo que impide la adición correcta del teléfono al servicio de llamadas Webex.

Entorno

- Teléfono IP Cisco 8841
- servicio de llamadas Webex
- Tipo de organización del partner
- Persona de administrador intentando configurar el dispositivo

Resolución

La resolución requiere que se abra un caso de Webex Calling TAC e implica la desasociación manual de la dirección MAC del sistema backend a través de la intervención del soporte de Cisco.

En los siguientes pasos se describe el proceso de resolución.

Paso 1: Verificar el estado del dispositivo en las herramientas de aprovisionamiento

El ingeniero de soporte técnico revisa las herramientas de aprovisionamiento interno y las salidas de búsqueda para confirmar el estado de la dirección MAC. En este caso, las herramientas mostraron que el dispositivo no se aprovisionó en ninguna organización de varios arrendatarios o de operadores, pero la dirección MAC se identificó como "atascada" en el back-end y no se pudo desasociar automáticamente.

Paso 2: Desasociación manual del motor

El ingeniero de soporte realiza una desasociación manual de la dirección MAC del sistema backend. Esta acción libera el dispositivo y elimina la asociación que impedía que el dispositivo se agregara a la nueva organización.

Paso 3: Reintentar adición de dispositivo

Una vez completada la desasociación manual, intente agregar el teléfono Cisco 8841 a Webex Calling nuevamente usando la misma dirección MAC y configuración de usuario que fallaron anteriormente.

Paso 4: Verificar la adición correcta

Confirme que el dispositivo se pueda agregar correctamente al servicio de llamadas Webex sin recibir el error "dispositivo ya en uso". El dispositivo debe aparecer correctamente configurado para el usuario deseado.

Causa

La dirección MAC se bloquea en el sistema backend y no puede desasociarse automáticamente de las asociaciones anteriores. Esta condición evita que el dispositivo se agregue a una nueva organización o configuración de usuario, incluso cuando el dispositivo no parezca estar aprovisionado de forma activa en ninguna organización actual de varios arrendatarios o de operador. El proceso de desasociación automática no consigue borrar la asociación del back-end, por lo que se requiere la intervención manual para liberar el dispositivo.

Contenido relacionado

- Soporte técnico y descargas de Cisco

Acerca de esta traducción
Cisco ha traducido este documento combinando la traducción automática y los recursos humanos a fin de ofrecer a nuestros usuarios en todo el mundo contenido en su propio idioma.

Tenga en cuenta que incluso la mejor traducción automática podría no ser tan precisa como la proporcionada por un traductor profesional.

Cisco Systems, Inc. no asume ninguna responsabilidad por la precisión de estas traducciones y recomienda remitirse siempre al documento original escrito en inglés (insertar vínculo URL).