Résoudre " ; Périphérique déjà utilisé" ; Erreur lors de l'ajout du téléphone 8841 à l'appel Webex

Table des matières

Problème

Lors de la tentative d'ajout d'un téléphone Cisco 8841 à Webex Calling, l'opération échoue avec une erreur ATLAS indiquant que le périphérique est déjà utilisé. Le message d'erreur spécifique reçu est le suivant :

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

Cette erreur se produit même lorsque le périphérique ne semble pas être approvisionné dans une organisation multilocataire ou opérateur, empêchant l'ajout réussi du téléphone au service d'appel Webex.

Environnement

- Téléphone IP Cisco 8841
- Service d'appel Webex
- Type d'organisation partenaire
- Personnel administrateur essayant de configurer le périphérique

Résolution

La résolution nécessite l'ouverture d'un dossier Webex Calling TAC et implique la dissociation

manuelle de l'adresse MAC du système principal par le biais de l'intervention de l'assistance Cisco. Les étapes suivantes décrivent le processus de résolution.

Étape 1: Vérification de l'état des périphériques dans Provisioning Tools

L'ingénieur du support examine les outils de provisionnement internes et les résultats de recherche pour confirmer l'état de l'adresse MAC. Dans ce cas, les outils ont montré que le périphérique n'était pas provisionné dans une organisation multilocataire ou opérateur, mais que l'adresse MAC était identifiée comme « bloquée » dans le back-end et incapable de se dissocier automatiquement.

Étape 2: Dissociation manuelle du back-end

L'ingénieur du support procède à une dissociation manuelle de l'adresse MAC du système principal. Cette action libère le périphérique et supprime l'association qui empêchait le périphérique d'être ajouté à la nouvelle organisation.

Étape 3: Nouvelle tentative d'ajout de périphérique

Une fois la dissociation manuelle terminée, essayez d'ajouter à nouveau le téléphone Cisco 8841 à Webex Calling en utilisant la même adresse MAC et la même configuration utilisateur que celles qui ont échoué précédemment.

Étape 4: Vérification de l'ajout réussi

Vérifiez que le périphérique peut maintenant être ajouté au service d'appel Webex sans recevoir l'erreur « périphérique déjà utilisé ». Le périphérique doit apparaître correctement configuré pour l'utilisateur auquel il est destiné.

Motif

L'adresse MAC est bloquée dans le système principal et ne peut pas se dissocier automatiquement des associations précédentes. Cette condition empêche le périphérique d'être ajouté à une nouvelle organisation ou configuration utilisateur, même si le périphérique ne semble pas être provisionné activement dans une organisation multilocataire ou opérateur actuelle. Le processus de désassociation automatique ne parvient pas à effacer l'association du back-end, ce qui nécessite une intervention manuelle pour libérer le périphérique.

Autres informations utiles

- Assistance technique de Cisco et téléchargements

À propos de cette traduction
Cisco a traduit ce document en traduction automatisée vérifiée par une personne dans le cadre d'un service mondial permettant à nos utilisateurs d'obtenir le contenu d'assistance dans leur propre langue.

Il convient cependant de noter que même la meilleure traduction automatisée ne sera pas aussi précise que celle fournie par un traducteur professionnel.