Risolvi "Dispositivo già in uso" Errore durante l'aggiunta di un telefono 8841 a Webex Calling

Sommario

Problema

Quando si tenta di aggiungere un telefono Cisco 8841 a Webex Calling, l'operazione non riesce e un errore ATLAS indica che il dispositivo è già in uso. Il messaggio di errore specifico ricevuto è:

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

Questo errore si verifica anche quando il dispositivo non sembra essere attivato in alcuna organizzazione multi-tenant o vettore, impedendo la corretta aggiunta del telefono al servizio Webex Calling.

Ambiente

- Cisco 8841 IP Phone
- Webex Calling Service
- Tipo di organizzazione partner
- Amministrazione - persona - tentativo configurazione dispositivo

Risoluzione

La risoluzione richiede l'apertura di una richiesta TAC per Webex Calling e comporta la dissociazione manuale dell'indirizzo MAC dal sistema back-end tramite l'intervento del supporto

Cisco. Le fasi successive illustrano il processo di risoluzione.

Passaggio 1: Verifica dello stato del dispositivo negli strumenti di provisioning

Il tecnico del supporto esamina gli strumenti di provisioning interno e gli output di ricerca per confermare lo stato dell'indirizzo MAC. In questo caso, gli strumenti hanno mostrato che il dispositivo non era predisposto in nessuna organizzazione multi-tenant o carrier, ma l'indirizzo MAC è stato identificato come "bloccato" nel back-end e non è stato possibile dissociarlo automaticamente.

Passaggio 2: Disassociazione back-end manuale

Il tecnico dell'assistenza disassocia manualmente l'indirizzo MAC dal sistema back-end. Questa azione consente di liberare il dispositivo e di rimuovere l'associazione che impediva l'aggiunta del dispositivo alla nuova organizzazione.

Passaggio 3: Riprova aggiunta dispositivo

Una volta completata la dissociazione manuale, tentare di aggiungere nuovamente il telefono Cisco 8841 a Webex Calling usando lo stesso indirizzo MAC e la stessa configurazione utente precedentemente errati.

Passaggio 4: Verifica aggiunta riuscita

Confermare che il dispositivo possa essere aggiunto correttamente al servizio Webex Calling senza ricevere l'errore "dispositivo già in uso". Il dispositivo deve apparire correttamente predisposto per l'utente previsto.

Causa

L'indirizzo MAC si blocca nel sistema back-end e non è in grado di dissociarsi automaticamente dalle associazioni precedenti. Questa condizione impedisce che il dispositivo venga aggiunto a una nuova organizzazione o configurazione utente, anche quando il dispositivo non sembra essere attivato in nessuna organizzazione multi-tenant o portante corrente. Il processo di dissociazione automatica non riesce a cancellare l'associazione back-end, richiedendo un intervento manuale per liberare il dispositivo.

Contenuto correlato

- Supporto tecnico Cisco e download

Informazioni su questa traduzione

Cisco ha tradotto questo documento utilizzando una combinazione di tecnologie automatiche e umane per offrire ai nostri utenti in tutto il mondo contenuti di supporto nella propria lingua. Si noti che anche la migliore traduzione automatica non sarà mai accurata come quella fornita da un traduttore professionista. Cisco Systems, Inc. non si assume alcuna responsabilità per l’accuratezza di queste traduzioni e consiglia di consultare sempre il documento originale in inglese (disponibile al link fornito).