# Webex通話に8841電話を追加する際の"；デバイスがすでに使用されている"；エラーの解決

## 内容

## 問題

Cisco 8841電話をWebex通話に追加しようとすると、操作が失敗し、デバイスがすでに使用中であることを示すATLASエラーが表示されます。表示されるエラーメッセージは次のとおりです。

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

このエラーは、デバイスがどのマルチテナントまたはキャリア組織にもプロビジョニングされていないと思われる場合にも発生し、Webex通話サービスに電話機を正常に追加できません。

## 環境

- Cisco 8841 IP Phone
- Webex通話サービス
- パートナー組織のタイプ
- 管理者のペルソナがデバイス設定を試行しています

## 解決方法

この問題を解決するには、WebEx Calling TACケースをオープンする必要があります。また、シスコサポートの介入により、MACアドレスとバックエンドシステムの関連付けを手動で解除する必要があります。次の手順では、解決プロセスの概要を説明します。

### 手順1：プロビジョニングツールでデバイスのステータスを確認する

サポートエンジニアは、内部プロビジョニングツールとルックアップ出力を確認して、MACアドレスのステータスを確認します。この場合、ツールは、デバイスがどのマルチテナントまたはキャリア組織でもプロビジョニングされていないものの、MACアドレスがバックエンドで「スタック」していて、自動的に関連付けを解除できないことを示しました。

### ステップ2：バックエンドの手動による関連付け解除

サポートエンジニアは、バックエンドシステムからMACアドレスの関連付けを手動で解除します。この操作によってデバイスが解放され、デバイスを新しい組織に追加するのを妨げていた関連付けが削除されます。

### ステップ3：デバイス追加の再試行

手動による関連付け解除が完了したら、以前に失敗したMACアドレスとユーザ設定を使用して、Cisco 8841電話をWebex通話に再度追加してみます。

### ステップ4：正常に追加されたことを確認する

「device already in use（デバイスは使用中です）」というエラーを受け取ることなく、デバイスをWebex通話サービスに正常に追加できることを確認します。デバイスは、対象ユーザに対して適切にプロビジョニングされていなければなりません。

## 原因

MACアドレスはバックエンドシステムでスタックし、以前のアソシエーションから自動的にアソシエーションを解除できなくなります。この状況では、デバイスが現在のマルチテナントまたはキャリア組織でアクティブにプロビジョニングされていないように見える場合でも、新しい組織またはユーザ設定にデバイスを追加できません。自動関連付け解除プロセスではバックエンドの関連付けがクリアされないため、デバイスを解放するには手動による介入が必要です。

# 関連コンテンツ

- シスコのテクニカルサポートとダウンロード

翻訳について
シスコは世界中のユーザにそれぞれの言語でサポート コンテンツを提供するために、機械と人による翻訳を組み合わせて、本ドキュメントを翻訳しています。ただし、最高度の機械翻訳であっても、専門家による翻訳のような正確性は確保されません。シスコは、これら翻訳の正確性について法的責任を負いません。原典である英語版（リンクからアクセス可能）もあわせて参照することを推奨します。