이미 사용 중인 장치 확인(&Quot;) Webex 통화에 8841 전화를 추가하는 동안 오류가 발생했습니다

.

목차

문제

Cisco 8841 Phone을 Webex Calling에 추가하려고 하면 디바이스가 이미 사용 중임을 나타내는 ATLAS 오류가 발생하여 작업이 실패합니다. 받은 특정 오류 메시지:

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

이 오류는 장치가 멀티테넌트 또는 통신 사업자 조직에 프로비전되지 않은 것으로 보이는 경우에도 발생하므로 Webex 통화 서비스에 전화기를 추가할 수 없습니다.

환경

- Cisco 8841 IP Phone
- Webex 통화 서비스
- 파트너 조직 유형
- 관리자 페르소나가 디바이스 컨피그레이션을 시도하는 경우

해결

이 문제를 해결하려면 Webex Calling TAC 케이스를 열어야 하며, Cisco 지원 개입으로 백엔드 시스

템에서 MAC 주소의 연결을 수동으로 끊어야 합니다. 다음 단계에서는 해결 프로세스를 간략하게 설명합니다.

1단계: 프로비저닝 툴에서 디바이스 상태 확인

지원 엔지니어가 내부 프로비저닝 툴을 검토하고 출력을 조회하여 MAC 주소 상태를 확인합니다. 이 경우, 툴은 디바이스가 멀티테넌트 또는 캐리어 조직에서 프로비저닝되지 않았음을 보여주었지만, MAC 주소가 백엔드에서 "stuck"으로 식별되어 자동으로 연결 해제할 수 없었습니다.

2단계: 수동 백엔드 연결 해제

지원 엔지니어는 백엔드 시스템에서 MAC 주소의 수동 연결 해제를 수행합니다. 이 작업을 수행하면 디바이스가 해제되고 디바이스를 새 조직에 추가하지 못하게 했던 연결이 제거됩니다.

3단계: 장치 추가 다시 시도

수동 연결 해제가 완료되면 이전에 실패했던 것과 동일한 MAC 주소 및 사용자 컨피그레이션을 사용하여 Cisco 8841 Phone을 Webex Calling에 다시 추가하려고 시도합니다.

4단계: 추가 성공 확인

이제 "이미 사용 중인 디바이스" 오류를 수신하지 않고 Webex Calling 서비스에 디바이스를 성공적으로 추가할 수 있는지 확인합니다. 디바이스는 의도한 사용자에 대해 올바르게 프로비저닝된 것으로 표시되어야 합니다.

원인

MAC 주소가 백엔드 시스템에서 고정되며 이전 연결에서 자동으로 연결 해제할 수 없습니다. 이 조건은 디바이스가 현재 멀티테넌트 또는 캐리어 조직에서 활발하게 프로비저닝되지 않은 것처럼 보이는 경우에도 디바이스를 새 조직 또는 사용자 컨피그레이션에 추가할 수 없게 합니다. 자동 연결

해제 프로세스에서 백엔드 연결을 지우지 못하므로 디바이스를 해제하려면 수동으로 개입해야 합니다.

관련 콘텐츠

- Cisco 기술 지원 및 다운로드

이 번역에 관하여

Cisco는 전 세계 사용자에게 다양한 언어로 지원 콘텐츠를 제공하기 위해 기계 번역 기술과 수작업 번역을 병행하여 이 문서를 번역했습니다. 아무리 품질이 높은 기계 번역이라도 전문 번역가의 번역 결과물만큼 정확하지는 않습니다. Cisco Systems, Inc.는 이 같은 번역에 대해 어떠한 책임도 지지 않으며 항상 원본 영문 문서(링크 제공됨)를 참조할 것을 권장합니다.