Oplossen " Apparaat al in gebruik" Fout bij het toevoegen van 8841-telefoon aan Webex Calling

Inhoud

uitgifte

Wanneer u probeert een Cisco 8841-telefoon aan Webex Calling toe te voegen, mislukt de bewerking met een ATLAS-fout die aangeeft dat het apparaat al in gebruik is. De ontvangen foutmelding is:

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

Deze fout treedt zelfs op wanneer het apparaat niet lijkt te worden geleverd in een Multitenant- of Carrier-organisatie, waardoor de succesvolle toevoeging van de telefoon aan de Webex Calling-service wordt voorkomen.

milieu

- Cisco 8841 IP-telefoon
- Webex-belservice
- Soort partnerorganisatie
- Persoonlijke beheerder die apparaatconfiguratie probeert uit te voeren

resolutie

De resolutie vereist dat een Webex Calling TAC-zaak wordt geopend en houdt in dat het MAC-

adres handmatig wordt losgekoppeld van het backend-systeem via Cisco-ondersteuningsinterventie. In deze volgende stappen wordt het afwikkelingsproces beschreven.

Stap 1: apparaatstatus controleren in Provisioning Tools

De ondersteuningstechnicus controleert de interne provisioningtools en de opzoekresultaten om de status van het MAC-adres te bevestigen. In dit geval toonden de tools aan dat het apparaat niet was geleverd in een Multitenant- of Carrier-organisatie, maar dat het MAC-adres was geïdentificeerd als "vast" in de backend en niet automatisch kon worden losgekoppeld.

Stap 2: Handmatige dissociatie van backend

De support engineer voert een handmatige dissociatie uit van het MAC-adres van het backend-systeem. Deze actie maakt het apparaat vrij en verwijdert de koppeling die verhinderde dat het apparaat aan de nieuwe organisatie werd toegevoegd.

Stap 3: Toevoeging van apparaat opnieuw proberen

Nadat de handmatige dissociatie is voltooid, probeert u de Cisco 8841-telefoon opnieuw aan Webex Calling toe te voegen met hetzelfde MAC-adres en gebruikersconfiguratie die eerder zijn mislukt.

Stap 4: Controleer of de toevoeging geslaagd is

Bevestig dat het apparaat nu met succes kan worden toegevoegd aan de Webex Calling-service zonder de fout "apparaat al in gebruik" te ontvangen. Het apparaat moet er goed uitzien en voorzien zijn voor de beoogde gebruiker.

Oorzaak

Het MAC-adres blijft steken in het back-endsysteem en kan niet automatisch worden losgekoppeld van eerdere associaties. Deze voorwaarde voorkomt dat het apparaat wordt toegevoegd aan een nieuwe organisatie of gebruikersconfiguratie, zelfs wanneer het apparaat niet actief wordt geleverd in een huidige Multitenant- of Carrier-organisatie. Het automatische dissociatieproces kan de backendkoppeling niet wissen, waardoor handmatige interventie vereist is om het apparaat te bevrijden.

Gerelateerde inhoud

- Cisco Technical Support en downloads

Over deze vertaling

Cisco heeft dit document vertaald via een combinatie van machine- en menselijke technologie om onze gebruikers wereldwijd ondersteuningscontent te bieden in hun eigen taal. Houd er rekening mee dat zelfs de beste machinevertaling niet net zo nauwkeurig is als die van een professionele vertaler. Cisco Systems, Inc. is niet aansprakelijk voor de nauwkeurigheid van deze vertalingen en raadt aan altijd het oorspronkelijke Engelstalige document (link) te raadplegen.