Resolver "Dispositivo já em uso" Erro ao adicionar telefone 8841 à chamada do Webex

Contents

Problema

Ao tentar adicionar um telefone Cisco 8841 ao Webex Calling, a operação falha com um erro ATLAS indicando que o dispositivo já está em uso. A mensagem de erro específica recebida é:

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

Esse erro ocorre mesmo quando o dispositivo não parece ser provisionado em nenhuma organização Multilocatário ou Operadora, impedindo a adição bem-sucedida do telefone ao serviço de chamada Webex.

Ambiente

- Telefone IP Cisco 8841
- Serviço de chamada do Webex
- Tipo de organização do parceiro
- Persona do administrador tentando a configuração do dispositivo

Resolução

A resolução requer que um caso de Webex Calling TAC seja aberto e envolve a desassociação manual do endereço MAC do sistema de back-end através da intervenção de suporte da Cisco.

As próximas etapas descrevem o processo de resolução.

Passo 1: Verifique o status do dispositivo nas ferramentas de provisionamento

O engenheiro de suporte analisa as ferramentas de provisionamento internas e as saídas de pesquisa para confirmar o status do endereço MAC. Nesse caso, as ferramentas mostraram que o dispositivo não foi provisionado em nenhuma organização Multilocatário ou Portadora, mas o endereço MAC foi identificado como "preso" no back-end e incapaz de se desassociar automaticamente.

Passo 2: Desassociação Manual de Back-end

O engenheiro de suporte executa uma desassociação manual do endereço MAC do sistema de back-end. Essa ação libera o dispositivo e remove a associação que estava impedindo que o dispositivo fosse adicionado à nova organização.

Passo 3: Repetir Adição de Dispositivo

Após a conclusão da desassociação manual, tente adicionar o telefone Cisco 8841 ao Webex Calling novamente usando o mesmo endereço MAC e a mesma configuração de usuário que falhou anteriormente.

Passo 4: Verificar Adição Bem-Sucedida

Confirme se o dispositivo agora pode ser adicionado com êxito ao serviço Webex Calling sem receber o erro "dispositivo já em uso". O dispositivo deve aparecer provisionado corretamente para o usuário pretendido.

Causa

O endereço MAC fica preso no sistema de back-end e não consegue se desassociar automaticamente das associações anteriores. Essa condição impede que o dispositivo seja adicionado a uma nova organização ou configuração de usuário, mesmo quando o dispositivo não parece estar ativamente provisionado em qualquer organização Multilocatário ou Transportadora atual. O processo de desassociação automática falha ao limpar a associação de back-end, exigindo intervenção manual para liberar o dispositivo.

Conteúdo relacionado

- Suporte técnico e downloads da Cisco

Sobre esta tradução
A Cisco traduziu este documento com a ajuda de tecnologias de tradução automática e humana para oferecer conteúdo de suporte aos seus usuários no seu próprio idioma, independentemente da localização.

Observe que mesmo a melhor tradução automática não será tão precisa quanto as realizadas por um tradutor profissional.

A Cisco Systems, Inc. não se responsabiliza pela precisão destas traduções e recomenda que o documento original em inglês (link fornecido) seja sempre consultado.