解析"；设备已在使用"将8841电话添加到Webex呼叫时出错

目录

问题

尝试将Cisco 8841电话添加到Webex Calling时，操作失败，出现ATLAS错误，表明设备已在使用。收到的特定错误消息为：

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

即使设备似乎未在任何多租户或运营商组织中调配，也会出现此错误，导致无法将电话成功添加到Webex Calling服务。

环境

- Cisco 8841 IP电话
- Webex呼叫服务
- 合作伙伴组织类型
- 管理员角色正在尝试设备配置

分辨率

解决方案要求打开Webex呼叫TAC案例，并涉及通过思科支持干预将MAC地址从后端系统手动取消关联。接下来的步骤将概述解析过程。

步骤 1：在调配工具中验证设备状态

支持工程师检查内部调配工具和查找输出以确认MAC地址状态。在本例中，工具显示设备未在任何多租户或运营商组织中调配，但MAC地址在后端被识别为“卡住”且无法自动取消关联。

步骤 2：手动后端取消关联

支持工程师手动将MAC地址与后端系统取消关联。此操作会释放设备并删除阻止将设备添加到新组织的关联。

步骤 3：重试设备添加

手动取消关联完成后，尝试使用之前失败的MAC地址和用户配置再次将Cisco 8841电话添加到Webex Calling。

步骤 4：验证添加成功

确认设备现在可以成功添加到Webex呼叫服务，而不收到“设备已在使用”错误。设备必须显示为目标用户正确调配。

原因

MAC地址在后端系统中卡住，无法自动与以前的关联取消关联。此条件可防止设备添加到新的组织或用户配置中，即使设备似乎未在任何当前多租户或运营商组织中主动调配。自动取消关联过程无法清除后端关联，需要手动干预才能释放设备。

相关内容

- 思科技术支持和下载

关于此翻译
思科采用人工翻译与机器翻译相结合的方式将此文档翻译成不同语言，希望全球的用户都能通过各自的语言得到支持性的内容。

请注意：即使是最好的机器翻译，其准确度也不及专业翻译人员的水平。

Cisco Systems, Inc. 对于翻译的准确性不承担任何责任，并建议您总是参考英文原始文档（已提供链接）。