解析"；裝置已在使用中"將8841電話新增到Webex呼叫時出錯

目錄

問題

嘗試將Cisco 8841電話新增到Webex Calling中時，操作失敗，出現ATLAS錯誤，表示裝置已在使用。收到的特定錯誤消息為：

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

即使裝置似乎未在任何多租戶或運營商組織中調配，也會發生此錯誤，從而阻止電話成功新增到Webex呼叫服務。

環境

- Cisco 8841 IP電話
- Webex通話服務
- 合作夥伴組織型別
- 嘗試配置裝置的管理員角色

解析

解決方法要求開啟Webex Calling TAC案例，並涉及通過思科支援干預手動將MAC地址從後端系統取消關聯。接下來的步驟將概述解析過程。

步驟 1:在調配工具中驗證裝置狀態

支援工程師檢查內部調配工具和查詢輸出以確認MAC地址狀態。在本例中，工具顯示裝置未在任何多租戶或運營商組織中調配，但MAC地址在後端被標識為「停滯不前」，無法自動取消關聯。

步驟 2:手動後端取消關聯

支援工程師手動將MAC地址與後端系統取消關聯。此操作將釋放裝置並刪除阻止將裝置新增到新組織的關聯。

步驟 3:重試裝置新增

手動取消關聯完成後，嘗試使用以前失敗的相同MAC地址和使用者配置再次將Cisco 8841電話新增到Webex Calling。

步驟 4:驗證新增成功

確認裝置現在可以成功新增到Webex呼叫服務而不收到「裝置已在使用」錯誤。裝置必須顯示為目標使用者正確設定。

原因

MAC地址在後端系統中停滯，無法自動與以前的關聯解除關聯。此條件可阻止將裝置新增到新的組織或使用者配置中，即使裝置似乎未在任何當前多租戶或運營商組織中主動調配。自動取消關聯過程無法清除後端關聯，需要手動干預以釋放裝置。

相關內容

- 思科技術支援與下載

關於此翻譯

思科已使用電腦和人工技術翻譯本文件，讓全世界的使用者能夠以自己的語言理解支援內容。請注意，即使是最佳機器翻譯，也不如專業譯者翻譯的內容準確。Cisco Systems, Inc. 對這些翻譯的準確度概不負責，並建議一律查看原始英文文件（提供連結）。