Fehlerbehebung bei der WebEx Domänenverifizierung aufgrund von Problemen mit der DNS-Propagierung und der Backend-Verarbeitung

Inhalt

Problem

Die Domänenüberprüfung im WebEx Control Hub schlug fehl, obwohl der richtige TXT-Datensatz im DNS vorhanden war. Die Domäne "sharqiah.gov.sa" blieb im Status "Ausstehend" und konnte auch nach mehreren Versuchen zum Entfernen und erneuten Hinzufügen der Domäne nicht überprüft werden. Der Verifizierungsprozess schlug durchweg fehl. Der Fehler wurde im Backend protokolliert:

```
DomainVerificationResourceHandler.verifyDomainTXTRecord: CI TXT Record is missing for domain: sharqiah.
```

Dieser Fehler trat auf, obwohl der DNS-TXT-Datensatz ordnungsgemäß konfiguriert wurde und von außen zugänglich ist. Das Problem betraf ca. 1.000 Benutzer und wurde aufgrund von geschäftlichen Auswirkungen auf den Schweregrad 1 eskaliert. Mehrere Fehlerbehebungsversuche, einschließlich DNS-Verifizierung, Entfernen/erneutes Hinzufügen von Domänen und Live-Sitzungen zur Fehlerbehebung wurden ohne Erfolg durchgeführt.

Umwelt

- WebEx Control Hub - gemeinsame Identität
- Organisations-ID: 6f5ce2bc-4b89-4c6a-a123-1c4237424aa6
- Domäne: sharqiah.gov.sa
- Der DNS-TXT-Datensatz ist ordnungsgemäß mit dem Verifizierungstoken konfiguriert.
- Externe DNS-Veröffentlichung bestätigt
- TTL-Einstellung: 21600 Sekunden (6 Stunden)

Auflösung

Das Problem mit der Domänenverifizierung wurde durch eine Kombination aus DNS-Propagierungszeit und Backend-Verarbeitung behoben. Die Behebung erfolgte während einer Live-Sitzung zur Fehlerbehebung, in der folgende Schritte ausgeführt wurden:

Schritt 1: Konfiguration des DNS-TXT-Datensatzes überprüfen

Bestätigt, dass der DNS-TXT-Datensatz ordnungsgemäß konfiguriert wurde und extern mit dem Befehl "dig" zugänglich ist:

```
dig sharqiah.gov.sa IN TXT
```

Die Ausgabe zeigte, dass das richtige Verifizierungstoken vorhanden war:

```
sharqiah.gov.sa. 21600 IN TXT "cisco-ci-domain-verification=24ffa8cf42e09975486b4734140ccd90dc42e8847d8
sharqiah.gov.sa. 21600 IN TXT "apple-domain-verification=hWgwGGgVVfamYhYd"
sharqiah.gov.sa. 21600 IN TXT "v=spf1 a mx -all"
```

Phase 2: Domänenverifizierung versuchen

Versuchte während der Live-Sitzung, die Domäne über den WebEx Control Hub zu verifizieren, der zunächst mit demselben Fehler fehlschlug.

Schritt 3: Sammeln von HAR-Protokollen

Beim Sammeln von HAR-Protokollen zur weiteren Analyse war die Domänenüberprüfung plötzlich erfolgreich, ohne dass Konfigurationsänderungen vorgenommen wurden.

Schritt 4: Auflösung überprüfen

Änderung des Domänenstatus im WebEx Control Hub von "ausstehend" zu "verifiziert" bestätigt, sodass das Problem vollständig behoben wurde.

Das Problem konnte während der Fehlerbehebung selbst behoben werden, wahrscheinlich

aufgrund von DNS-Propagierungsverzögerungen und Backend-Verarbeitungszeiten. Während des Auflösungszeitraums hat das Technikerteam keine Änderungen am Back-End vorgenommen.

Ursache

Die Ursache wurde auf Verzögerungen bei der DNS-Propagierung und Zeitprobleme bei der Backend-Verarbeitung zurückgeführt. Obwohl der DNS-TXT-Datensatz für mehr als 24 Stunden korrekt konfiguriert war, kam es bei den WebEx Backend-Systemen zu Verzögerungen bei der Erkennung des Verifizierungstokens. Das Problem war wahrscheinlich auf die DNS-Zwischenspeicherung und -Verteilung auf verschiedenen DNS-Servern zurückzuführen, die vom WebEx Überprüfungssystem verwendet wurden. Die TTL-Einstellung für den DNS-Eintrag im 6-Stunden-Format kann zu verlängerten Weiterleitungszeiten in der globalen DNS-Infrastruktur beigetragen haben.

Verwandte Inhalte

- Verwalten Ihrer Domänen - WebEx Help Center
- Technischer Support und Downloads von Cisco

Informationen zu dieser Übersetzung

Cisco hat dieses Dokument maschinell übersetzen und von einem menschlichen Übersetzer editieren und korrigieren lassen, um unseren Benutzern auf der ganzen Welt Support-Inhalte in ihrer eigenen Sprache zu bieten. Bitte beachten Sie, dass selbst die beste maschinelle Übersetzung nicht so genau ist wie eine von einem professionellen Übersetzer angefertigte. Cisco Systems, Inc. übernimmt keine Haftung für die Richtigkeit dieser Übersetzungen und empfiehlt, immer das englische Originaldokument (siehe bereitgestellter Link) heranzuziehen.