Solución de problemas de verificación de dominio Webex debido a problemas de propagación DNS y procesamiento backend

Contenido

Problema

La verificación del dominio ha fallado en Webex Control Hub a pesar de que el registro TXT correcto estaba presente en DNS. El dominio "sharqiah.gov.sa" permaneció en estado pendiente y no se pudo comprobar incluso después de varios intentos de quitar y volver a agregar el dominio. El proceso de verificación falló constantemente con este error registrado en el backend:

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

Este error se produjo a pesar de que el registro DNS TXT estaba configurado correctamente y era accesible externamente. El problema afectó a aproximadamente 1000 usuarios y se derivó a Gravedad 1 debido al impacto empresarial. Se llevaron a cabo varios intentos de resolución de problemas, incluida la verificación de DNS, la eliminación o adición de dominios y las sesiones de resolución de problemas en directo sin éxito inicial.

Entorno

- Webex Control Hub: identidad común
- ID de organización: 6f5ce2bc-4b89-4c6a-a123-1c4237424aa6
- Dominio: sharqiah.gov.sa
- Registro DNS TXT configurado correctamente con token de verificación
- Publicación de DNS externo confirmada
- Configuración de TTL: 21600 segundos (6 horas)

Resolución

El problema de verificación de dominio se resolvió mediante una combinación de tiempo de propagación de DNS y procesamiento de backend. La resolución se produjo durante una sesión de solución de problemas en directo en la que se llevaron a cabo estos pasos:

Paso 1: Verificar la Configuración del Registro DNS TXT

Se confirmó que el registro DNS TXT estaba configurado correctamente y que se podía acceder a él externamente mediante el comando dig:

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

El resultado mostró que el token de verificación correcto estaba presente:

```
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"
```

Paso 2: Intento de verificación de dominio

Durante la sesión en directo, intentó verificar el dominio a través de Webex Control Hub, que inicialmente falló con el mismo error.

Paso 3: Recopilar registros HAR

Mientras se recopilaban los registros HAR para un análisis más detallado, la verificación del dominio se realizó correctamente de repente sin ningún cambio de configuración.

Paso 4: Verificar resolución

Se confirmó que el estado del dominio cambió de "pendiente" a "verificado" en Webex Control Hub, lo que resolvió el problema por completo.

El problema se resolvió por sí mismo durante el proceso de solución de problemas,

probablemente debido a los retrasos de propagación de DNS y al tiempo de procesamiento de backend. El equipo de ingeniería no realizó ningún cambio de back-end durante el período de resolución.

Causa

La causa raíz se atribuyó a los retrasos en la propagación de DNS y a los problemas de sincronización del procesamiento de back-end. A pesar de que el registro DNS TXT se configuró correctamente durante más de 24 horas, los sistemas backend de Webex experimentaron retrasos en el reconocimiento del token de verificación. El problema estaba probablemente relacionado con el almacenamiento en caché de DNS y la propagación a través de diferentes servidores DNS utilizados por el sistema de verificación Webex. La configuración TTL de 6 horas en el registro DNS puede haber contribuido a extender los tiempos de propagación a través de la infraestructura DNS global.

Contenido relacionado

- Administre sus dominios - Centro de ayuda de Webex
- Soporte técnico y descargas de Cisco

Acerca de esta traducción
Cisco ha traducido este documento combinando la traducción automática y los recursos humanos a fin de ofrecer a nuestros usuarios en todo el mundo contenido en su propio idioma.

Tenga en cuenta que incluso la mejor traducción automática podría no ser tan precisa como la proporcionada por un traductor profesional.

Cisco Systems, Inc. no asume ninguna responsabilidad por la precisión de estas traducciones y recomienda remitirse siempre al documento original escrito en inglés (insertar vínculo URL).