Dépannage de la vérification du domaine Webex en raison de problèmes de propagation DNS et de traitement principal

Table des matières

Problème

La vérification du domaine échouait dans Webex Control Hub malgré la présence de l'enregistrement TXT correct dans DNS. Le domaine « sharqiah.gov.sa » est resté en attente et n'a pas pu être vérifié, même après plusieurs tentatives de suppression et de réajout du domaine. Le processus de vérification a échoué de façon constante avec cette erreur consignée dans le serveur principal :

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

Cette erreur s'est produite malgré la configuration correcte et l'accès externe de l'enregistrement DNS TXT. Le problème a affecté environ 1 000 utilisateurs et a été transféré à la gravité 1 en raison de l'impact sur l'entreprise. Plusieurs tentatives de dépannage, y compris la vérification DNS, la suppression/réajout de domaine et les sessions de dépannage en direct, ont été effectuées sans succès initial.

Environnement

- Webex Control Hub - Identité commune
- ID d'organisation : 6f5ce2bc-4b89-4c6a-a123-1c4237424aa6
- Domaine : sharqiah.gov.sa
- Enregistrement DNS TXT correctement configuré avec le jeton de vérification
- Publication DNS externe confirmée
- Paramètre TTL : 21600 secondes (6 heures)

Résolution

Le problème de vérification de domaine a été résolu par une combinaison de temps de propagation DNS et de traitement du back-end. La résolution s'est produite au cours d'une session de dépannage en direct au cours de laquelle les étapes suivantes ont été effectuées :

Étape 1: Vérifier la configuration des enregistrements DNS TXT

Confirmez que l'enregistrement DNS TXT a été correctement configuré et accessible en externe à l'aide de la commande dig :

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

Le résultat indique que le jeton de vérification correct est présent :

```
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"
```

Étape 2: Tentative de vérification du domaine

Au cours de la session en direct, a tenté de vérifier le domaine via Webex Control Hub, qui a échoué initialement avec la même erreur.

Étape 3: Collecter les journaux HAR

Lors de la collecte des journaux HAR pour une analyse plus approfondie, la vérification du domaine a soudainement réussi sans aucune modification de la configuration.

Étape 4: Vérifier la résolution

Confirmez que l'état du domaine est passé de « En attente » à « Vérifié » dans Webex Control Hub et résolvez complètement le problème - effectué.

Le problème s'est résolu de lui-même pendant le processus de dépannage, probablement en

raison des retards de propagation DNS et de la synchronisation du traitement principal. L'équipe d'ingénierie n'a apporté aucune modification de back-end pendant la période de résolution.

Motif

La cause principale a été attribuée aux retards de propagation DNS et aux problèmes de synchronisation du traitement du back-end. Bien que l'enregistrement DNS TXT ait été correctement configuré pendant plus de 24 heures, les systèmes principaux Webex ont connu des retards dans la reconnaissance du jeton de vérification. Le problème était probablement lié à la mise en cache et à la propagation DNS sur différents serveurs DNS utilisés par le système de vérification Webex. Le paramètre de durée de vie de 6 heures sur l'enregistrement DNS peut avoir contribué à allonger les temps de propagation dans l'infrastructure DNS globale.

Autres informations utiles

- Gérer vos domaines - Centre d'aide Webex
- Assistance technique de Cisco et téléchargements

À propos de cette traduction
Cisco a traduit ce document en traduction automatisée vérifiée par une personne dans le cadre d'un service mondial permettant à nos utilisateurs d'obtenir le contenu d'assistance dans leur propre langue.

Il convient cependant de noter que même la meilleure traduction automatisée ne sera pas aussi précise que celle fournie par un traducteur professionnel.