Risoluzione dei problemi di verifica del dominio Webex non riuscita a causa di problemi di propagazione DNS e elaborazione back-end

Sommario

Problema

Verifica del dominio non riuscita in Webex Control Hub nonostante il record TXT corretto sia presente in DNS. Il dominio "sharqiah.gov.sa" è rimasto nello stato in sospeso e non è stato possibile verificarlo anche dopo più tentativi di rimuovere e aggiungere nuovamente il dominio. Il processo di verifica non è riuscito con questo errore registrato nel back-end:

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

Questo errore si è verificato nonostante il record DNS TXT sia configurato correttamente e accessibile esternamente. Il problema ha interessato circa 1000 utenti ed è stato portato al livello di gravità 1 a causa dell'impatto aziendale. Sono stati eseguiti più tentativi di risoluzione dei problemi, tra cui la verifica DNS, la rimozione/reintegrazione del dominio e le sessioni di risoluzione dei problemi in tempo reale, senza alcun successo iniziale.

Ambiente

- Webex Control Hub - Identità comune
- ID organizzazione: 6f5ce2bc-4b89-4c6a-a123-1c4237424aa6
- Dominio: sharqiah.gov.sa
- Record TXT DNS configurato correttamente con il token di verifica
- Pubblicazione DNS esterna confermata
- Impostazione TTL: 21600 secondi (6 ore)

Risoluzione

Il problema di verifica del dominio è stato risolto tramite una combinazione di tempo di propagazione DNS ed elaborazione back-end. La risoluzione si è verificata durante una sessione di risoluzione dei problemi in tempo reale in cui sono stati eseguiti i seguenti passaggi:

Passaggio 1: Verifica configurazione record TXT DNS

Confermato che il record DNS TXT è stato configurato correttamente e accessibile esternamente utilizzando il comando dig:

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

L'output ha mostrato il token di verifica corretto 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"
```

Passaggio 2: Tenta verifica dominio

Durante la sessione live, ha tentato di verificare il dominio tramite Webex Control Hub, operazione inizialmente non riuscita con lo stesso errore.

Passaggio 3: Raccogli log HAR

Durante la raccolta dei log HAR per un'ulteriore analisi, la verifica del dominio è riuscita improvvisamente senza alcuna modifica alla configurazione.

Passaggio 4: Verifica risoluzione

Confermato lo stato del dominio modificato da "in sospeso" a "verificato" in Webex Control Hub, risolvendo completamente il problema.

Il problema si è risolto automaticamente durante il processo di risoluzione dei problemi,

probabilmente a causa di ritardi nella propagazione DNS e nei tempi di elaborazione back-end. Il team di progettazione non ha apportato modifiche di back-end durante il periodo di risoluzione.

Causa

La causa principale è stata attribuita ai ritardi di propagazione DNS e ai problemi di temporizzazione dell'elaborazione back-end. Nonostante il record DNS TXT sia stato configurato correttamente per oltre 24 ore, i sistemi back-end Webex hanno riscontrato ritardi nel riconoscimento del token di verifica. Il problema era probabilmente correlato alla memorizzazione nella cache e alla propagazione DNS tra server DNS diversi utilizzati dal sistema di verifica Webex. L'impostazione TTL di 6 ore nel record DNS può aver contribuito a prolungare i tempi di propagazione nell'infrastruttura DNS globale.

Contenuto correlato

- Gestione dei domini - Webex Help Center
- Supporto tecnico Cisco e download

Informazioni su questa traduzione

Cisco ha tradotto questo documento utilizzando una combinazione di tecnologie automatiche e umane per offrire ai nostri utenti in tutto il mondo contenuti di supporto nella propria lingua. Si noti che anche la migliore traduzione automatica non sarà mai accurata come quella fornita da un traduttore professionista. Cisco Systems, Inc. non si assume alcuna responsabilità per l’accuratezza di queste traduzioni e consiglia di consultare sempre il documento originale in inglese (disponibile al link fornito).