DNSの伝播とバックエンド処理の問題が原因で失敗するWebexドメイン検証のトラブルシューティング

内容

問題

DNSに正しいTXTレコードが存在するにもかかわらず、Webex Control Hubでドメインの検証に失敗しました。ドメイン「sharqiah.gov.sa」のステータスはpendingのままであり、ドメインの削除と再追加を複数回試行しても確認できませんでした。検証プロセスが一貫して失敗し、バックエンドに次のエラーが記録されました。

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

このエラーは、DNS TXTレコードが正しく構成され、外部からアクセス可能であるにもかかわらず発生しました。この問題は、約1,000人のユーザに影響を与え、ビジネスへの影響により重大度1にエスカレートされました。DNSの検証、ドメインの削除/再追加、ライブトラブルシューティングセッションなど、複数のトラブルシューティングの試みが最初の成功なしで実行されました。

環境

- Webex Control Hub – 共通ID
- 組織ID:6f5ce2bc-4b89-4c6a-a123-1c4237424aa6
- ドメイン：sharqiah.gov.sa
- 検証トークンで正しく構成されたDNS TXTレコード
- 外部DNSパブリケーションが確認されました
- TTL設定：21600秒（6時間）

解決方法

ドメイン検証の問題は、DNSの伝搬時間とバックエンド処理の組み合わせによって解決されました。この問題は、次の手順を実行したライブトラブルシューティングセッション中に解決されました。

ステップ1:DNS TXTレコード設定の確認

DNS TXTレコードが正しく設定され、digコマンドを使用して外部からアクセスできることを確認しました。

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

出力には、正しい検証トークンが存在することが示されています。

```
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"
```

ステップ2：ドメインの検証を試行する

ライブセッション中に、はWebex Control Hubを介してドメインの確認を試みましたが、最初は同じエラーで失敗しました。

ステップ3:HARログの収集

さらなる分析のためにHARログを収集している間に、ドメインの検証が突然、設定を変更することなく成功しました。

ステップ4：解決策の確認

Webex Control Hubでドメインの状態が「保留中」から「確認済み」に変わったことを確認し、問題を完全に解決。

この問題は、DNS伝搬遅延とバックエンド処理のタイミングが原因と考えられるトラブルシュー

ティングプロセス中に解決されました。解決のタイムフレーム中にエンジニアリングチームによってバックエンドの変更が行われませんでした。

原因

この根本的な原因は、DNS伝搬遅延とバックエンド処理のタイミングの問題にあります。DNS TXTレコードが24時間以上にわたって正しく設定されているにもかかわらず、Webexバックエンドシステムで検証トークンの認識に遅延が発生しました。この問題は、WebEx検証システムで使用される異なるDNSサーバ間でのDNSのキャッシングと伝搬に関連している可能性があります。DNSレコードの6時間のTTL設定は、グローバルDNSインフラストラクチャでの伝播時間の延長に貢献した可能性があります。

関連コンテンツ

- ドメインの管理 – Webex Help Center
- シスコのテクニカルサポートとダウンロード

翻訳について
シスコは世界中のユーザにそれぞれの言語でサポート コンテンツを提供するために、機械と人による翻訳を組み合わせて、本ドキュメントを翻訳しています。ただし、最高度の機械翻訳であっても、専門家による翻訳のような正確性は確保されません。シスコは、これら翻訳の正確性について法的責任を負いません。原典である英語版（リンクからアクセス可能）もあわせて参照することを推奨します。