DNS 전파 및 백엔드 처리 문제로 인한 Webex 도메인 확인 실패 문제 해결

목차

문제

DNS에 올바른 TXT 레코드가 있음에도 불구하고 Webex Control Hub에서 도메인 확인이 실패했습니다. 도메인 "sharqiah.gov.sa"이 보류 중 상태로 유지되었으며 도메인을 제거하고 다시 추가하려고 여러 번 시도한 후에도 확인할 수 없습니다. 백엔드에 다음 오류가 기록되어 확인 프로세스가 지속적으로 실패했습니다.

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

이 오류는 DNS TXT 레코드가 올바르게 구성되어 외부에서 액세스할 수 있음에도 불구하고 발생했습니다. 이 문제는 약 1,000명의 사용자에게 영향을 미쳤으며 비즈니스에 미치는 영향 때문에 심각도 1로 에스컬레이션되었습니다. DNS 확인, 도메인 제거/재추가, 라이브 문제 해결 세션 등 여러 가지 문제 해결 시도가 초기 성공 없이 수행되었습니다.

환경

- Webex Control Hub - 공통 ID
- 조직 ID: 6f5ce2bc-4b89-4c6a-a123-1c4237424aa6
- 도메인: sharqiah.gov.sa
- DNS TXT 레코드가 확인 토큰으로 올바르게 구성됨
- 외부 DNS 게시 확인됨
- TTL 설정: 21600초(6시간)

해결

도메인 확인 문제는 DNS 전파 시간 및 백엔드 처리의 조합을 통해 해결되었습니다. 문제 해결은 다음 단계가 수행되는 실시간 문제 해결 세션 중에 발생했습니다.

1단계: DNS TXT 레코드 구성 확인

DNS TXT 레코드가 올바르게 구성되었으며 dig 명령을 사용하여 외부에서 액세스할 수 있는지 확인했습니다.

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

올바른 확인 토큰이 있음을 출력에 표시했습니다.

```
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"
```

2단계: 도메인 확인 시도

라이브 세션 중에 는 Webex Control Hub를 통해 도메인을 확인하려고 시도했지만, 동일한 오류로 인해 초기에 실패했습니다.

3단계: HAR 로그 수집

추가 분석을 위해 HAR 로그를 수집하는 동안 컨피그레이션 변경 없이 도메인 검증이 갑자기 성공했습니다.

4단계: 해결 확인

Webex Control Hub에서 도메인 상태가 "pending"에서 "verified"로 변경되어 문제가 완전히 해결되었음을 확인했습니다.

문제 해결 프로세스 중에 문제가 해결되었습니다. DNS 전파 지연 및 백엔드 처리 타이밍 때문일 수 있습니다. 해결 기간 동안 엔지니어링 팀에서 백엔드를 변경하지 않았습니다.

원인

근본 원인은 DNS 전파 지연 및 백엔드 처리 타이밍 문제 때문이었습니다. DNS TXT 레코드가 24시간 넘게 올바르게 구성되었지만 Webex 백엔드 시스템에서 확인 토큰 인식이 지연되었습니다. 이 문제는 Webex 확인 시스템에서 사용하는 서로 다른 DNS 서버 간의 DNS 캐싱 및 전파와 관련이 있을 가능성이 높습니다. DNS 레코드의 6시간 TTL 설정은 전역 DNS 인프라 전반의 전파 시간을 늘리는 데 기여했을 수 있습니다.

관련 콘텐츠

- 도메인 관리 - Webex Help Center
- Cisco 기술 지원 및 다운로드

이 번역에 관하여

Cisco는 전 세계 사용자에게 다양한 언어로 지원 콘텐츠를 제공하기 위해 기계 번역 기술과 수작업 번역을 병행하여 이 문서를 번역했습니다. 아무리 품질이 높은 기계 번역이라도 전문 번역가의 번역 결과물만큼 정확하지는 않습니다. Cisco Systems, Inc.는 이 같은 번역에 대해 어떠한 책임도 지지 않으며 항상 원본 영문 문서(링크 제공됨)를 참조할 것을 권장합니다.