Problemen met webexdomeinverificatie oplossen mislukt vanwege problemen met DNS-propagatie en back-endverwerking

Inhoud

uitgifte

Domeinverificatie mislukte in Webex Control Hub ondanks dat de juiste TXT-record aanwezig was in DNS. Het domein "sharqiah.gov.sa" bleef in wachtende status en kon niet worden geverifieerd, zelfs na meerdere pogingen om het domein te verwijderen en opnieuw toe te voegen. Het verificatieproces is consistent mislukt met deze fout die in de backend is vastgelegd:

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

Deze fout is opgetreden ondanks dat de DNS TXT-record correct is geconfigureerd en extern toegankelijk is. Het probleem trof ongeveer 1000 gebruikers en werd vanwege de impact op het bedrijf doorgeschoven naar Severity 1. Meerdere pogingen om problemen op te lossen, waaronder DNS-verificatie, het verwijderen/opnieuw toevoegen van domeinen en live probleemoplossingssessies, werden zonder eerste succes uitgevoerd.

milieu

- Webex Control Hub - gemeenschappelijke identiteit
- Organisatie-ID: 6f5ce2bc-4b89-4c6a-a123-1c4237424aa6
- Domein: sharqiah.gov.sa
- DNS TXT-record correct geconfigureerd met verificatietoken
- Externe DNS-publicatie bevestigd
- TTL-instelling: 21600 seconden (6 uur)

resolutie

Het probleem met de domeinverificatie is opgelost door een combinatie van DNS-propagatietijd en backendverwerking. De oplossing vond plaats tijdens een live probleemoplossingssessie waarbij de volgende stappen werden uitgevoerd:

Stap 1: Configuratie DNS TXT-record verifiëren

Bevestigd dat de DNS TXT-record correct is geconfigureerd en extern toegankelijk is met behulp van de opdracht dig:

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

Uit de output bleek dat het juiste verificatietoken aanwezig was:

```
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"
```

Stap 2: Domeinverificatie proberen

Tijdens de live-sessie probeerde u het domein te verifiëren via Webex Control Hub, wat aanvankelijk mislukte met dezelfde fout.

Stap 3: HAR-logboeken verzamelen

Tijdens het verzamelen van HAR-logs voor verdere analyse, slaagde de domeinverificatie plotseling zonder configuratiewijzigingen.

Stap 4: Resolutie controleren

Bevestigd dat de domeinstatus is gewijzigd van "in behandeling" naar "geverifieerd" in Webex Control Hub, waardoor het probleem volledig is opgelost.

Het probleem is tijdens het probleemoplossingsproces opgelost, waarschijnlijk als gevolg van

vertragingen in de DNS-propagatie en de timing van de backendverwerking. Het engineeringteam heeft tijdens de afwikkelingstermijn geen backendwijzigingen aangebracht.

Oorzaak

De hoofdoorzaak werd toegeschreven aan DNS-propagatievertragingen en problemen met de timing van de backendverwerking. Hoewel de DNS TXT-record meer dan 24 uur correct is geconfigureerd, ondervonden de Webex-backendsystemen vertragingen bij het herkennen van het verificatietoken. Het probleem was waarschijnlijk gerelateerd aan DNS-caching en -propagatie op verschillende DNS-servers die worden gebruikt door het Webex-verificatiesysteem. De TTL-instelling van 6 uur in het DNS-record kan hebben bijgedragen aan langere propagatietijden in de wereldwijde DNS-infrastructuur.

Gerelateerde inhoud

- Beheer uw domeinen - Webex Helpcentrum
- Cisco Technical Support en downloads

Over deze vertaling

Cisco heeft dit document vertaald via een combinatie van machine- en menselijke technologie om onze gebruikers wereldwijd ondersteuningscontent te bieden in hun eigen taal. Houd er rekening mee dat zelfs de beste machinevertaling niet net zo nauwkeurig is als die van een professionele vertaler. Cisco Systems, Inc. is niet aansprakelijk voor de nauwkeurigheid van deze vertalingen en raadt aan altijd het oorspronkelijke Engelstalige document (link) te raadplegen.