Solucionar problemas de falha na verificação de domínio do Webex devido a problemas de processamento de backend e propagação de DNS

Contents

Problema

A verificação de domínio estava falhando no Webex Control Hub, apesar de o registro TXT correto estar presente no DNS. O domínio "sharqiah.gov.sa" permaneceu com status pendente e não pôde ser verificado mesmo após várias tentativas de remover e readicionar o domínio. O processo de verificação falhou consistentemente com este erro registrado no back-end:

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

Este erro ocorreu apesar de o registro TXT DNS estar configurado corretamente e ser acessível externamente. O problema afetou aproximadamente 1.000 usuários e foi escalado para a Gravidade 1 devido ao impacto nos negócios. Várias tentativas de solução de problemas, incluindo verificação de DNS, remoção/readição de domínio e sessões ativas de solução de problemas, foram realizadas sem sucesso inicial.

Ambiente

- Webex Control Hub - Identidade comum
- ID da organização: 6f5ce2bc-4b89-4c6a-a123-1c4237424aa6
- Domínio: sharqiah.gov.sa
- Registro TXT DNS configurado corretamente com token de verificação
- Publicação de DNS externo confirmada
- Configuração TTL: 21600 segundos (6 horas)

Resolução

O problema de verificação de domínio foi resolvido por meio de uma combinação de tempo de propagação de DNS e processamento de back-end. A resolução ocorreu durante uma sessão ao vivo de solução de problemas em que estas etapas foram executadas:

Passo 1: Verificar a configuração do registro TXT DNS

Confirmado se o registro TXT DNS foi configurado corretamente e se pode ser acessado externamente usando o comando dig:

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

A saída mostrou que o token de verificação correto estava 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"
```

Passo 2: Tentar verificação de domínio

Durante a sessão ao vivo, tentou verificar o domínio através do Webex Control Hub, que falhou inicialmente com o mesmo erro.

Passo 3: Coletar registros HAR

Durante a coleta de registros HAR para análise adicional, a verificação de domínio foi bem-sucedida de repente sem nenhuma alteração de configuração.

Passo 4: Verificar resolução

Confirmado se o status do domínio mudou de "pendente" para "verificado" no Webex Control Hub, resolvendo o problema completamente.

O problema resolveu-se sozinho durante o processo de solução de problemas, provavelmente

devido a atrasos na propagação de DNS e tempo de processamento de back-end. Nenhuma alteração de back-end foi feita pela equipe de engenharia durante o período de resolução.

Causa

A causa raiz foi atribuída a atrasos de propagação de DNS e problemas de temporização de processamento de back-end. Apesar de o registro TXT de DNS estar configurado corretamente por mais de 24 horas, os sistemas de back-end do Webex apresentaram atrasos no reconhecimento do token de verificação. Provavelmente, o problema estava relacionado ao cache e à propagação de DNS em diferentes servidores DNS usados pelo sistema de verificação Webex. A configuração TTL de 6 horas no registro DNS pode ter contribuído para tempos de propagação estendidos na infraestrutura global DNS.

Conteúdo relacionado

- Gerencie seus domínios - Webex Help Center
- Suporte técnico e downloads da Cisco

Sobre esta tradução
A Cisco traduziu este documento com a ajuda de tecnologias de tradução automática e humana para oferecer conteúdo de suporte aos seus usuários no seu próprio idioma, independentemente da localização.

Observe que mesmo a melhor tradução automática não será tão precisa quanto as realizadas por um tradutor profissional.

A Cisco Systems, Inc. não se responsabiliza pela precisão destas traduções e recomenda que o documento original em inglês (link fornecido) seja sempre consultado.