由于DNS传播和后端处理问题导致Webex域验证失败故障排除

目录

问题

尽管DNS中存在正确的TXT记录，但Webex Control Hub中的域验证失败。域“sharqiah.gov.sa”仍处于待定状态，即使在多次尝试删除并重新添加域后也无法验证。验证过程始终失败，并在后端记录以下错误：

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

尽管DNS TXT记录已正确配置且可从外部访问，但仍发生此错误。此问题影响了约1000个用户，并且由于业务影响已升级至严重级别1。执行多项故障排除尝试，包括DNS验证、域删除/重新添加和实时故障排除会话，但均未获得初步成功。

环境

- Webex Control Hub — 通用身份
- 组织ID:6f5ce2bc-4b89-4c6a-a123-1c4237424aa6
- 域名：sharqiah.gov.sa
- 使用验证令牌正确配置DNS TXT记录
- 外部DNS发布已确认
- TTL设置：21600秒（6小时）

分辨率

域验证问题通过DNS传播时间和后端处理的组合来解决。解决方法是在实时故障排除会话期间执行

的，该会话执行以下步骤：

步骤 1：验证DNS TXT记录配置

已确认DNS TXT记录已正确配置且可以使用dig命令从外部访问：

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

输出显示存在正确的验证令牌：

```
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"
```

步骤 2：尝试域验证

在实时会话期间，尝试通过Webex Control Hub验证域，最初由于相同错误而失败。

步骤 3：收集HAR日志

收集HAR日志进行进一步分析时，域验证突然成功，没有任何配置更改。

步骤 4：检验分辨率

已确认Webex Control Hub中的域状态已从“待处理”更改为“已验证”，从而完全解决了问题。

此问题在故障排除过程中自行解决，可能是由于DNS传播延迟和后端处理时间引起的。在解决方案期限内，工程团队未对后端进行任何更改。

原因

根本原因是DNS传播延迟和后端处理计时问题。尽管DNS TXT记录已正确配置超过24小时，Webex后端系统在识别验证令牌时遇到延迟。此问题可能与Webex验证系统使用的不同DNS服务器中的DNS缓存和传播有关。DNS记录上的6小时TTL设置可延长全局DNS基础设施中的传播时间

。

相关内容

- 管理域 — Webex帮助中心
- 思科技术支持和下载

关于此翻译
思科采用人工翻译与机器翻译相结合的方式将此文档翻译成不同语言，希望全球的用户都能通过各自的语言得到支持性的内容。

请注意：即使是最好的机器翻译，其准确度也不及专业翻译人员的水平。

Cisco Systems, Inc. 对于翻译的准确性不承担任何责任，并建议您总是参考英文原始文档（已提供链接）。