# 由於DNS傳播和後端處理問題導致Webex域驗證失敗故障排除

## 目錄

## 問題

儘管DNS中存在正確的TXT記錄，但Webex控制中心中的域驗證失敗。域「sharqiah.gov.sa」仍處於掛起狀態，即使在多次嘗試刪除並重新新增域後也無法驗證。驗證過程始終失敗，並且在後端記錄此錯誤：

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

儘管正確配置了DNS TXT記錄且可從外部訪問，但仍發生此錯誤。此問題影響了大約1000個使用者，並且由於業務影響已升級至嚴重級別1。執行多次故障排除嘗試，包括DNS驗證、域刪除/重新新增和即時故障排除會話，但均未取得初始成功。

## 環境

- Webex控制中心 — 通用身分
- 組織ID:6f5ce2bc-4b89-4c6a-a123-1c4237424aa6
- 域：sharqiah.gov.sa
- 使用驗證令牌正確配置DNS TXT記錄
- 外部DNS發佈已確認
- TTL設定：21600秒（6小時）

## 解析

域驗證問題通過DNS傳播時間和後端處理的組合來解決。解決方法是在即時故障排除會話期間執行

的，該會話執行以下步驟：

步驟 1:驗證DNS TXT記錄配置

已確認DNS TXT記錄已正確配置且可以使用dig命令從外部訪問：

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

輸出顯示存在正確的驗證令牌：

```
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"
```

步驟 2:嘗試域驗證

在即時會話期間，嘗試通過Webex Control Hub驗證域，最初由於相同錯誤而失敗。

步驟 3:收集HAR日誌

收集HAR日誌進行進一步分析時，域驗證突然成功，沒有任何配置更改。

步驟 4:驗證解析度

已確認Webex控制中心中的域狀態已從「掛起」更改為「已驗證」，從而完全解決了問題。

此問題在故障排除過程中自行解決，可能是由於DNS傳播延遲和後端處理時間所致。在解決方案期限內，工程團隊未對後端進行任何更改。

# 原因

根本原因歸結於DNS傳播延遲和後端處理計時問題。儘管DNS TXT記錄已正確配置超過24小時，但Webex後端系統在識別驗證令牌時遇到延遲。此問題可能與Webex驗證系統使用的不同DNS伺服器上的DNS快取和傳播有關。DNS記錄上的6小時TTL設定可延長全域性DNS基礎設施中的傳播時間

。

## 相關內容

- 管理域 — Webex幫助中心
- 思科技術支援與下載

關於此翻譯

思科已使用電腦和人工技術翻譯本文件，讓全世界的使用者能夠以自己的語言理解支援內容。請注意，即使是最佳機器翻譯，也不如專業譯者翻譯的內容準確。Cisco Systems, Inc. 對這些翻譯的準確度概不負責，並建議一律查看原始英文文件（提供連結）。