

Activer les e-mails mis en file d'attente

Table des matières

[Introduction](#)

[Conditions préalables](#)

[Exigences](#)

[Ce que cela signifie](#)

[Vérifier et dépanner](#)

[Étape 1 : vérification du nombre de messages remis en attente](#)

[Étape 2 : vérification de l'état d'hôte d'un domaine de destination](#)

[Étape 3 - Testez la connectivité SMTP](#)

[Dépannage avec des méthodes supplémentaires](#)

[Informations connexes](#)

Introduction

Ce document décrit comment dépanner les e-mails qui sont conservés sur un appareil de sécurité de la messagerie (ESA) et qui attendent d'être remis.

Conditions préalables

Exigences

Cisco vous recommande de prendre connaissance des rubriques suivantes :

- Accès CLI à votre ESA
 - Pour les utilisateurs de clients CES (Cloud Email Security), reportez-vous à la section [Command Line \(CLI\) Access](#) pour plus d'informations.
- Accès GUI à votre ESA

Ce que cela signifie

Lorsque vous dépannez des problèmes de remise des e-mails, les journaux des messages indiquent que le dernier état d'un message est mis en file d'attente. Cela signifie que le message a été traité par l'ESA, mais que pour une raison quelconque, l'ESA n'est pas en mesure de terminer la remise du message au MTA du tronçon suivant. Cela peut être dû à diverses raisons, mais généralement parce que l'ESA n'est pas en mesure d'atteindre l'hôte de destination et/ou que les messages sont limités ou rejetés par le MTA du tronçon suivant.

Vérifier et dépanner

Voici la procédure à suivre pour vérifier les messages mis en file d'attente et la connectivité SMTP.

Étape 1 : vérification du nombre de messages en attente de remise

À partir de la CLI, vous pouvez utiliser la `tophosts` triée par Destinataires actifs pour examiner les éléments qui se trouvent dans la file d'attente de remise. Destinataires actifs indique le nombre de messages en attente.

```
<#root>
```

```
esa.lab.local>
```

```
tophosts active_rcpts
```

```
Status as of: Thu Aug 13 14:29:42 2020 EDT
```

```
Hosts marked with '*' were down as of the last delivery attempt.
```

```
Active Conn. Deliv. Soft Hard
```

```
# Recipient Host Recip. Out Recip. Bounced Bounced
```

```
1 the.encryption.queue 0 0 0 0
```

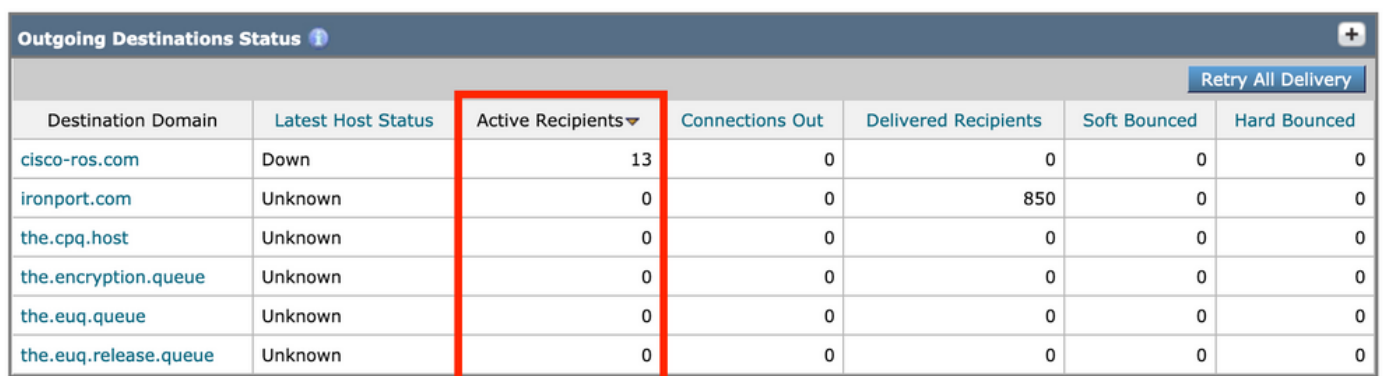
```
2 the.euq.queue
```

```
5
```

```
0 0 0 0
```

```
3 the.euq.release.queue 0 0 0 0 0
```

Dans l'interface graphique utilisateur, vous pouvez accéder à Monitor > Delivery Status.



Destination Domain	Latest Host Status	Active Recipients	Connections Out	Delivered Recipients	Soft Bounced	Hard Bounced
cisco-ros.com	Down	13	0	0	0	0
ironport.com	Unknown	0	0	850	0	0
the.cpq.host	Unknown	0	0	0	0	0
the.encryption.queue	Unknown	0	0	0	0	0
the.euq.queue	Unknown	0	0	0	0	0
the.euq.release.queue	Unknown	0	0	0	0	0

État de remise - Destinataires actifs

Étape 2 : vérification de l'état d'hôte d'un domaine de destination

À partir de la CLI, vous pouvez utiliser la `hoststatus` combinée au domaine en question pour vérifier l'état up/down de l'hôte. Voir [Surveiller l'état d'un hôte de messagerie](#) pour plus d'informations.

```
<#root>
```

```
esa.lab.local>
```

```
hoststatus mail.com
```

```
Host mail status for: 'mail.com'  
Status as of: Thu Aug 13 14:37:17 2020 EDT
```

```
Host up/down: up
```

Counters:

```
Queue  
Soft Bounced Events 0  
Completion  
Completed Recipients 336  
Hard Bounced Recipients 0  
DNS Hard Bounces 0  
5XX Hard Bounces 0  
Filter Hard Bounces 0  
Expired Hard Bounces 0  
Other Hard Bounces 0  
Delivered Recipients 336  
Deleted Recipients 0
```

Gauges:

```
Queue  
Active Recipients 0  
Unattempted Recipients 0  
Attempted Recipients 0  
Connections  
Current Outbound Connections 0  
Pending Outbound Connections 0
```

Dans l'interface utilisateur graphique, cela peut également être vu sous Monitor > Delivery Status.

Destination Domain	Latest Host Status	Active Recipients	Connections Out	Delivered Recipients	Soft Bounced	Hard Bounced
cisco-ros.com	Down	13	0	0	0	0
ironport.com	Unknown	0	0	850	0	0
the.cpq.host	Unknown	0	0	0	0	0
the.encryption.queue	Unknown	0	0	0	0	0
the.euq.queue	Unknown	0	0	0	0	0
the.euq.release.queue	Unknown	0	0	0	0	0

État de remise - Dernier état d'hôte

Voici quelques exemples de l'état actif/inactif de l'hôte et de ce qu'il peut signifier (pas tout compris) :

Conditions

- Up - Accessible et accepte activement les messages.

- Down - Positive down (par exemple, la connexion a été refusée ou aucune route vers l'hôte) ou la conversation SMTP a expiré.
- Inconnu - Connexion impossible (par exemple, la livraison acheminée via une interface incorrecte ou l'adresse IP de l'interface n'est pas correctement NAT/acheminée via le pare-feu).

Étape 3 - Testez la connectivité SMTP

Si l'hôte est inaccessible, vous pouvez d'abord vérifier les enregistrements DNS MX avec dig, puis tester la connectivité avec telnet.

```
<#root>
```

```
esa.lab.local>
```

```
dig mx xmail.com
```

```
;; QUESTION SECTION:
;xmail.com. IN MX
```

```
;; ANSWER SECTION:
xmail.com. 1784 IN MX 40 a14.xmail-smtp-in.l.google.com.
xmail.com. 1784 IN MX 30 a13.xmail-smtp-in.l.google.com.
xmail.com. 1784 IN MX 10 a11.xmail-smtp-in.l.google.com.
xmail.com. 1784 IN MX 5 xmail-smtp-in.l.google.com.
xmail.com. 1784 IN MX 20 a1.xmail-smtp-in.l.google.com.
```

```
esa.lab.local>
```

```
telnet all.xmail-smtp-in.l.google.com 25
```

```
Trying 10.233.186.26...
```

```
Connected
```

```
to .
```

```
Escape character is '^['.
```

```
220 mx.mail.com ESMTP d21si4412123p11.407 - gsmtip
```

Si la commande telnet renvoie Connected with a 220 banner (Connecté avec une bannière 220), recommencez la livraison avec la commande `delivernow all erasecat4000_flash:.` Vous pouvez également naviguer à partir de l'interface utilisateur graphique vers Monitor > Delivery Status et cliquer sur Retry All Delivery.

Outgoing Destinations Status ⓘ						
Destination Domain	Latest Host Status	Active Recipients▼	Connections Out	Delivered Recipients	Soft Bounced	Hard Bounced
cisco-ros.com	Down	13	0	0	0	0
ironport.com	Unknown	0	0	850	0	0
the.cpq.host	Unknown	0	0	0	0	0
the.encryption.queue	Unknown	0	0	0	0	0
the.euq.queue	Unknown	0	0	0	0	0
the.euq.release.queue	Unknown	0	0	0	0	0

Retenter toutes les remises

Si les tests de connectivité renvoient un refus, un examen supplémentaire peut être requis. Vous pouvez consulter les journaux de messagerie et/ou le suivi des messages pour voir si les motifs d'éventuels rejets sont affichés.

Dépannage avec des méthodes supplémentaires

- Le protocole SMTP peut être utilisé pour envoyer un message de test. Pour plus d'informations, consultez [Comment dépanner les problèmes de livraison sur l'ESA](#).
- Les captures de paquets vous permettent d'examiner la conversation SMTP et de vérifier si des erreurs sont détectées (par exemple, TLS). Pour plus d'informations, consultez [ESA - Captures de paquets et analyse du réseau](#). Les clients CES doivent contacter le centre d'assistance technique Cisco pour obtenir de l'aide pour effectuer des captures.
- Les journaux de débogage de domaine affichent également l'intégralité de la conversation SMTP et sont extrêmement utiles si vous avez besoin de voir comment les messages sont transmis à partir de l'ESA. Pour plus d'informations, consultez [Exemple de configuration des journaux de débogage du domaine ESA](#).

Informations connexes

- [Accédez à l'interface de ligne de commande \(CLI\) de votre solution cloud de sécurisation de la messagerie électronique \(CES\)](#)
- [Appliance de sécurisation de la messagerie Cisco - Guides de l'utilisateur final](#)
- [Exemple de configuration des journaux de débogage du domaine ESA](#)
- [ESA - Captures de paquets et analyse du réseau](#)
- [Résolution des problèmes de livraison sur l'ESA](#)
- [Surveiller l'état d'un hôte de messagerie](#)
- [Assistance technique et téléchargements Cisco](#)

À propos de cette traduction

Cisco a traduit ce document en traduction automatisée vérifiée par une personne dans le cadre d'un service mondial permettant à nos utilisateurs d'obtenir le contenu d'assistance dans leur propre langue.

Il convient cependant de noter que même la meilleure traduction automatisée ne sera pas aussi précise que celle fournie par un traducteur professionnel.

À propos de cette traduction

Cisco a traduit ce document en traduction automatisée vérifiée par une personne dans le cadre d'un service mondial permettant à nos utilisateurs d'obtenir le contenu d'assistance dans leur propre langue.

Il convient cependant de noter que même la meilleure traduction automatisée ne sera pas aussi précise que celle fournie par un traducteur professionnel.