

# Utilisation du `resetqueue` de commande

## Contenu

[Introduction](#)

[Utilisation du `resetqueue` de commande](#)

[Vérifiez](#)

[Informations connexes](#)

## Introduction

Ce document décrit l'utilisation du `resetqueue` de commande masquée et des actions qui se produisent quand ceci est émis sur le CLI d'une appliance de sécurité du courrier électronique (ESA).

## Utilisation du `resetqueue` de commande

Il y a des périodes où le workqueue sur un ESA est corrompu, et où une tentative de réparer la file d'attente de travail directement n'a pas corrigé l'exécution et le traitement, ou Cisco envoient le support technique de sécurité du contenu ne peut pas accéder à l'appliance à distance ([par l'intermédiaire du tunnel de support](#)).

Afin de poursuivre, il est nécessaire de se connecter dans le CLI sur l'appliance et d'émettre la commande de `resetqueue`.

L'utilisation de cette commande supprime tous les messages dans la file d'attente de travail (tous les destinataires actifs dans la file d'attente) et force une réinitialisation gracieuse de l'ESA. La réinitialisation est exigée de sorte que l'appliance puisse recréer une file d'attente de travaux récents et puis commencer le bon fonctionnement et le traitement.

Il y a des exceptions pour les messages dans la quarantaine de Spam (ISQ) et la stratégie, virus, épidémie met en quarantaine (PVO). Les messages qui ont été fournis dans ces derniers ne sont pas affectés.

**Avertissement** : En raison de la permanence de cette commande, la commande de `resetqueue` devrait seulement être utilisée en coopération avec le support technique de sécurité du contenu d'email de Cisco, et seulement après tout d'autres techniques de dépannage ont été tentées. En exécutant cette commande, ou en permettant Cisco envoyez le support technique de sécurité du contenu pour exécuter cette commande, vous, en tant que client, comprennent que tous les messages, en dehors de l'ISQ, seront de manière permanente perdus et ne sont pas réparables.

Afin de confirmer que vous comprenez les ramifications d'utiliser la commande de `resetqueue`, examinez s'il vous plaît ce document et répondez verbalement à l'ingénieur d'assistance clientèle (CSE) vous assistant votre demande ouverte de support.

Exemple :

```
> resetqueue
```

```
WARNING: This command is extremely destructive. All messages in all queues -- including
undeliverable messages -- will be deleted. Please be certain that all messages you wish to save
are
delivered or archived. This command will reboot your system and reset your queue. Are you sure
you want to proceed?
[N]> y
```

```
System rebooting. Please wait while the queue is being closed...
```

```
Closing CLI connection.
Rebooting the system...
```

## Vérifiez

Une fois que l'appliance s'est terminée la réinitialisation et est re-accessible, vérifiez l'exécution et le traitement avec le **détail d'état du CLI**, ou le **moniteur > l'état du système du GUI**. L'appliance devrait refléter un état du système d'*en ligne*.

Veillez passer en revue également la messagerie ouvre une session l'appliance pour assurer la messagerie traitant comme prévue. Ceci peut faire du CLI en exécutant la commande de **mail\_logs** de queue.

## [Informations connexes](#)

- [Foire aux questions de tunnel de Techsupport de sécurité du contenu](#)
- [Appliance de sécurité du courrier électronique de Cisco - Guides d'utilisateur](#)
- [Support et documentation techniques - Cisco Systems](#)