

Uso del comando resetqueue

Sommario

[Introduzione](#)

[Uso del comando resetqueue](#)

[Verifica](#)

[Informazioni correlate](#)

Introduzione

In questo documento viene descritto l'uso del comando nascosto **resetqueue** e le azioni che si verificano quando questo viene emesso sulla CLI di un Email Security Appliance (ESA).

Uso del comando resetqueue

In alcuni casi, la coda di lavoro di un'ESA è danneggiata. Il tentativo di ripristinare direttamente la coda di lavoro non ha corretto il funzionamento e l'elaborazione oppure il supporto tecnico Cisco Email Content Security non è in grado di accedere all'appliance in remoto ([tramite il tunnel di supporto](#)).

Per continuare, è necessario accedere alla CLI sull'accessorio ed eseguire il comando **resetqueue**.

L'uso di questo comando elimina tutti i messaggi nella coda di lavoro (tutti i destinatari attivi nella coda) e forza il riavvio regolare dell'ESA. Il riavvio è necessario affinché l'accessorio possa ricreare una nuova coda di lavoro e quindi iniziare il funzionamento e l'elaborazione corretti.

Sono previste eccezioni per i messaggi in quarantena posta indesiderata (ISQ) e per i messaggi di policy, virus e quarantena epidemie (PVO). I messaggi recapitati in questi messaggi non vengono modificati.

Avviso: a causa della persistenza del comando, il comando **resetqueue** deve essere utilizzato solo in collaborazione con il supporto tecnico Cisco Email Content Security e solo dopo aver tentato tutte le altre tecniche di risoluzione dei problemi. Eseguendo questo comando o consentendo al supporto clienti Cisco Email Content Security di eseguirlo, l'utente, in qualità di cliente, capisce che tutti i messaggi, al di fuori dell'ISQ, andranno persi definitivamente e non saranno recuperabili.

Per confermare di comprendere le implicazioni dell'uso del comando **resetqueue**, rivedere questo documento e rispondere verbalmente al tecnico di assistenza (CSE) che assiste l'utente nella richiesta di assistenza aperta.

Esempio:

```
> 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...
```

Verifica

Una volta che l'accessorio ha completato il riavvio ed è nuovamente accessibile, verificare il funzionamento e l'elaborazione con i **dettagli sullo stato** dalla CLI o **monitorare > stato del sistema** dalla GUI. L'accessorio deve indicare lo stato del sistema *online*.

Esaminare inoltre i log di posta sull'accessorio per garantire l'elaborazione della posta come previsto. A tale scopo, è possibile eseguire il comando **tail mail_logs** dalla CLI.

Informazioni correlate

- [Domande frequenti sul tunnel di supporto tecnico per la sicurezza dei contenuti](#)
- [Cisco Email Security Appliance - Guide per l'utente](#)
- [Documentazione e supporto tecnico – Cisco Systems](#)