Dépannage des problèmes de WorkQueue à l'aide de la commande Repairqueue sur ESA

Table des matières

Introduction

Ce document décrit l'utilisation de la commande cachée CLI repairqueue sur le dispositif de sécurité de messagerie Cisco (ESA) et comment valider la récupération de la file d'attente.

Problème

Raisons d'exécuter la commande repairqueue :

- Erreur indiquant que la file d'attente n'est pas montée. Cela est généralement dû à une corruption de la file d'attente après un redémarrage ou une mise hors tension incorrecte de l'appliance.
- Un défaut connu peut nécessiter cette commande comme solution de contournement (comme l'ID de bogue Cisco CSCuw2284 - La file d'attente des courriers électroniques est corrompue après une panne du service de traitement des courriers ou un arrêt incorrect).
- Défauts d'application, tels que ceux faisant référence à gcq.py ou au sous-système de gestion des files d'attente.
- Détails d'état ou file d'attente de travail > rapports de taux nombres négatifs.

- Status (Etat) ou Status Detail (Etat) signale une valeur de message la plus ancienne qui dépasse le seuil de profil de renvoi configuré.

    - Seuil par défaut : 259200 secondes (3 jours).
    - Pour vérifier le seuil, entrez bounceconfig > edit, puis sélectionnez le profil Default. Localisez la ligne, veuillez saisir le nombre maximal de secondes pendant lesquelles un message peut rester dans la file d'attente avant d'être renvoyé de manière irréversible.



Remarque : Cette vérification exclut les files d'attente de domaine de remise virtuelle telles que ..queue (par exemple, .cpq.queue et .euq.queue) et .cpq.release.host).

Raisons de ne pas exécuter la commande repairqueue :

- Le traitement lent de la file d'attente n'est pas une raison valide pour exécuter une réparation de file d'attente. Les administrateurs confondent souvent le traitement lent des files d'attente avec leur altération. Une file d'attente de travail lente est généralement due au traitement répété d'un même message ou de plusieurs messages, car un service utilise trop de ressources système. Ces scénarios de traitement répété ne sont souvent pas réparés en exécutant simplement repairqueue. Un dépannage plus approfondi du ou des services concernés est nécessaire.

Environnement

Les informations contenues dans ce document sont basées sur les versions de matériel et de logiciel suivantes :

- ESA, tous les appareils matériels et virtuels exécutant AsyncOS 11.0.0-264 ou version ultérieure

The information in this document was created from the devices in a specific lab environment. All of the devices used in this document started with a cleared (default) configuration. Dans les réseaux actifs, vérifiez l’impact potentiel de chaque commande avant de continuer.

Cisco recommande de connaître les sujets suivants :

- Capacité du système, surveillance du système, état du système et traitement global des messages via la file d'attente de travail ESA.
- Administration générale de l'ESA.

Remarque : Pour plus d'informations, reportez-vous au Guide de l'utilisateur ESA ou à l'aide en ligne ESA GUI.

Résolution

La commande CLI repairqueue ne résout pas tous les problèmes de file d'attente de travail ou de corruption. L'utilitaire tente de réparer au mieux la file d'attente de travail.

1. Exécutez les détails d'état et vérifiez si la file d'attente de travail présente des symptômes déjà décrits dans Problème, tels que des valeurs négatives ou un problème de montage de

file d'attente.
2. Exécutez workqueue et choisissez l'option Rate. Vérifiez si les débits rapportés prennent en charge la condition de déclenchement.
3. Comparez la valeur du message le plus ancien dans le statut ou le détail d'état avec le seuil de profil de renvoi configuré. Si la valeur dépasse le seuil, poursuivez la procédure de réparation.

⚠ Avertissement : L'exécution de repairqueue peut entraîner la perte de messages actifs dans la file d'attente de travail.

---

4. Exécutez repairqueue. Le premier processus exécute des invites d'autorisation une fois pour poursuivre et exécuter la réparation :

```
esa.example.com> repairqueue

Do you want to repair or clean the queue?
1. Repair.
2. Clean.
[1]> 1

The mail flow will be stopped throughout the repair/cleanup process
WARNING:
This utility does a best effort to repair the queue.
Not all queues corruptions can be repaired.
Are you sure you want to proceed? [N]> y
Checking generation checksum files
...
<<<SNIP FOR BREVITY>>>
...
done
Repair succeeded
Starting Hermes
Hermes Started

Log into the system and verify the status of the system.
```

✎ Remarque : Sur un ESA virtuel, ignorez le résultat « Waiting for the queue to mount: Impossible d'ouvrir le périphérique sur /dev/ipmi0 ou /dev/ipmi/0 ou /dev/ipmidev/0 : Aucun fichier ou répertoire de ce type" documenté sous l'ID de bogue Cisco CSCuz28415 avec un défaut connu.

---

5. Une fois le processus de réparation terminé et la file d'attente réparée, l'appliance conserve un ancien point de contrôle de la file d'attente précédente. Pour reprendre l'écriture d'un nouveau point de contrôle pour le traitement de la file d'attente de travail, exécutez de nouveau repairqueue, et entrez la commande Clean :

```
esa.example.com> repairqueue

Do you want to repair or clean the queue?
1. Repair.
2. Clean.
[1]> 2

The mail flow will be stopped throughout the repair/cleanup process
WARNING:
There is a backup found this may be the only backup.
This will remove the old queue.
Are you sure you want to proceed? [N]> y
Double confirmation. Are you sure you want to proceed? [N]> y
Removing old queue
Cleanup finished
```

6. Exécutez la commande status detail à partir de l'interface de ligne de commande ou choisissez Monitor > System Status dans l'interface graphique utilisateur. Vérifiez que l'état du système est En ligne.
7. Consultez les journaux de messagerie pour confirmer le traitement du courrier. À partir de l'interface de ligne de commande, exécutez la commande tail mail_logs.
8. Exécutez la commande workqueue et choisissez l'option Rate (10 secondes par défaut). Vérifiez que les débits d'entrée et de sortie sont raisonnables pour le flux de messages actuel. Si la file d'attente de travail présente un arriéré important, son drainage peut prendre du temps.

Motif

Causes courantes de corruption de la file d'attente :

1. Redémarrages inattendus ou arrêts incorrects (par exemple, interruptions de l'alimentation). En fonction des processus principaux qui s'exécutent à ce moment, la file d'attente peut être endommagée ou ne pas pouvoir être montée après le redémarrage. Dans ce cas, l'interface CLI peut signaler des erreurs telles que :

```
esa.example.com> status

Enter "status detail" for more information.

Couldn't obtain mail stats - my.esa: The daemon is not responding.
```

```
esa.example.com> status

Enter "status detail" for more information.

Couldn't obtain mail stats - the queue is not mounted
```

2. Utilisation excessive de la mémoire (RAM). Ce paramètre est généralement associé aux paramètres de stratégie de flux de messagerie ou d'écouteur qui autorisent un trop grand nombre de connexions entrantes ou d'injections. Vérifiez listenerconfig et confirmez que la valeur maximale de connexions entrantes est appropriée pour le déploiement.

FAQ

Que faire si mon ESA n'exécute pas la version 11.0.0-264 ou ultérieure ?

Les utilisateurs qui ont des appareils exécutant des versions plus anciennes d'AsyncOS qui n'ont pas l'option de commande repairqueue hidden CLI peuvent ouvrir un dossier d'assistance afin d'avoir un ingénieur d'assistance Cisco pour aider avec la procédure. Un tunnel de support doit être ouvert et disponible pour que le support Cisco puisse accéder à l'appliance et exécuter la commande repairqueue. Contactez l'assistance Cisco pour ouvrir un dossier d'assistance actif.

La corruption de la file d'attente entraîne-t-elle une perte des messages ?

Dans la plupart des cas, la corruption n'est pas synonyme de perte de messages. La file d'attente est endommagée en raison de métadonnées liées au traitement des messages qui ne se trouvent plus sur l'appliance. Il s'agit de la conservation des enregistrements pour le traitement entre la file d'attente, les rapports et le suivi des messages. L'exécution de repairqueue reconstruit les métadonnées ESA et nettoie tout rapport erroné entre les services et le traitement.

La corruption des files d'attente a-t-elle des répercussions ?

L'ESA peut s'exécuter pendant une longue période sur une file d'attente endommagée, et la plupart des messages sont toujours traités. Cependant, l'appliance peut sembler lente, ou certains messages ne peuvent jamais être effacés, comme indiqué par la valeur du message le plus ancien dans la commande status (significativement plus ancien que le seuil de bounceconfig). Lorsque AsyncOS redémarre avec une file d'attente endommagée, le montage de la file d'attente peut échouer. La corruption peut se produire plus tôt et rester inaperçue jusqu'au redémarrage de l'appliance, auquel cas la file d'attente ne se monte pas.

Combien de temps le script de réparation peut-il durer ?

La réparation de la file d'attente de travail peut prendre de 10 secondes à plusieurs heures, selon l'état de l'ESA et le nombre de messages en cours de traitement dans une file d'attente de travail active. La réparation d'une file d'attente de travail sur une appliance de bas de gamme avec des

files d'attente pleines au moment de la corruption peut prendre plusieurs heures.

Que se passe-t-il si la file d'attente de réparation ne peut pas fonctionner ou ne se termine pas ?

Dans certaines situations (par exemple, une file d'attente saturée sur un appareil), la file d'attente de réparation ne peut pas être terminée. si repairqueue ne se termine pas après 4 heures, la file d'attente est très probablement irréparable et le seul recours est de construire une nouvelle file d'attente. Pour les problèmes avancés de ce type, contactez le support Cisco pour ouvrir un dossier d'assistance actif et demander l'assistance du support Cisco.

Autres informations utiles

- Guides d'utilisation de l'appliance de sécurisation de la messagerie Cisco
- Références des commandes de l'appliance de sécurisation de messagerie Cisco
- Quel est l'ordre de traitement dans la file d'attente de travail ? Quel est le pipeline de file d'attente de travail ?
- Assistance et documentation techniques - Cisco Systems

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.