Dépannage des problèmes de livraison sur l'ESA

Table des matières

Introduction

Conditions préalables

- Exigences
- Composants utilisés

Informations générales

Étapes de dépannage

- tophosts, commande
- hoststatus, commande
- nslookup, commande
- dnsflush, commande
- Outil de frappe
- commande de livraison immédiate

Informations connexes

Introduction

Ce document décrit comment résoudre les problèmes de livraison sur l'appliance de sécurité de la messagerie (ESA).

Conditions préalables

Exigences

Cisco vous recommande de prendre connaissance des rubriques suivantes :

- Suivre un message sortant via les journaux de messagerie ou le suivi des messages
- Accès à la CLI de l'ESA

Composants utilisés

Les informations contenues dans ce document sont basées sur AsyncOS for Email Security.

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. Si votre réseau est en ligne, assurez-vous de bien comprendre l’incidence possible des commandes.

Informations générales

L'ESA est en mesure de recevoir du courrier électronique, mais les messages ne semblent pas

arriver à destination. Comment puis-je déterminer pourquoi l'ESA n'envoie pas de messages à un ou plusieurs domaines spécifiques ? Il y a plusieurs raisons pour lesquelles un ESA n'est pas en mesure d'envoyer des messages. Cet article traite des problèmes de débogage avec un domaine distant.

Étapes de dépannage

tophosts, commande

Pour obtenir des informations immédiates sur la file d'attente des e-mails et déterminer si un hôte destinataire particulier rencontre des problèmes de remise, tels qu'une accumulation de file d'attente, utilisez la tophosts commande. La tophosts commande renvoie la liste des 20 hôtes destinataires les plus importants de la file d'attente. La liste peut être triée par un certain nombre de statistiques différentes, y compris les destinataires actifs, les connexions sortantes, les destinataires remis, les événements renvoyés de manière logicielle et les destinataires renvoyés de manière matérielle.

Exécutez la tophosts commande et effectuez un tri par destinataires actifs afin de voir quels hôtes ont la file d'attente de remise la plus importante.

<#root>

```
mail.example.com >
```

tophosts

```
Sort results by:

1. Active Recipients
2. Connections Out
3. Delivered Recipients
4. Hard Bounced Recipients
5. Soft Bounced Events
[1]>
```

hoststatus, commande

Exécutez la hoststatus commande afin de vérifier les enregistrements MX utilisés et l'état. Si l'hôte est actif/inactif : est inconnu ou inactif, essayez d'envoyer un message à cet hôte à l'aide de l'outil SMTP comme indiqué ci-dessous et vérifiez si l'état change. L'état de l'hôte indique l'état de la dernière tentative de remise.

<#root>

```
mail.example.com>
```

hoststatus cisco.com

```
Host mail status for: 'cisco.com'
Status as of:         Wed Sep 17 11:49:42 2014 CEST
```

Host up/down: **unknown**

```
Counters:
  Queue
    Soft Bounced Events                     0
  Completion
    Completed Recipients                    0
      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                  0
      Deleted Recipients                    0

Gauges:
  Queue
    Active Recipients                       0
      Unattempted Recipients                0
      Attempted Recipients                  0
    Connections
      Current Outbound Connections          0
      Pending Outbound Connections          0

Oldest Message        No Messages
Last Activity         Wed Sep 17 11:49:39 2014 CEST
Ordered IP addresses: (expiring at Tue Mar 04 08:16:06 2014 CET)
    Preference   IPs
    10           172.31.147.230:25
```

MX Records:

```
    Preference   TTL        Hostname
    10           1d12s      alln-mx-01.cisco.com
```

nslookup, commande

Exécutez la **nslookup** commande afin de vérifier si les enregistrements MX pour le domaine destinataire sont valides.

<#root>

```
mail.example.com>
```

nslookup

```
Please enter the host or IP address to resolve.
```

```
[]>
```

cisco.com

```
Choose the query type:
1. A       the host's IP address
2. AAAA    the host's IPv6 address
3. CNAME   the canonical name for an alias
```

4. MX   the mail exchanger

```
5. NS      the name server for the named zone
6. PTR     the hostname if the query is an Internet address,

 otherwise the pointer to other information
7. SOA     the domain's "start-of-authority" information
8. TXT     the text information
[1]> 4

MX=rcdn-mx-01.cisco.com PREF=20 TTL=1d
MX=aer-mx-01.cisco.com PREF=30 TTL=1d
MX=alln-mx-01.cisco.com PREF=10 TTL=1d
```

dnsflush, commande

Exécutez la dnsflush commande, si l'enregistrement DNS a été corrigé afin de récupérer un nouvel enregistrement MX.

<#root>

```
mail.example.com>
```

dnsflush

```
Are you sure you want to clear out the DNS cache? [N]>
```

Y

Outil de frappe

Exécutez l'outil SMTP pour tester la connectivité et envoyez un message de test.

<#root>

```
mail.example.com>
```

diagnostic

```
Choose the operation you want to perform:
- RAID - Disk Verify Utility.
- DISK_USAGE - Check Disk Usage.
- NETWORK - Network Utilities.
- REPORTING - Reporting Utilities.
- TRACKING - Tracking Utilities.
- RELOAD - Reset configuration to the initial manufacturer values.
[]> network


Choose the operation you want to perform:
- FLUSH - Flush all network related caches.
- ARPSHOW - Show system ARP cache.
- NDPSHOW - Show system NDP cache.
```

- SMTPPING - Test a remote SMTP server.

```
- TCPDUMP - Dump ethernet packets.
[]>
```

smtpping

```
Enter the hostname or IP address of the SMTP server:
[mail.example.com]>
```

cisco.com

```
The domain you entered has MX records.
Would you like to select an MX host to test instead? [Y]>

Select an MX host to test.
1. aer-mx-01.cisco.com
2. alln-mx-01.cisco.com
3. rcdn-mx-01.cisco.com
[1]>
```

2

```
Select a network interface to use for the test.
1. Management
2. auto
[2]>

Do you want to type in a test message to send?  If not, the connection can be
tested but no email can be sent. [N]>
```

Y

```
Enter the From e-mail address:
[from@example.com]>

Enter the To e-mail address:
[to@example.com]> postmaster@cisco.com

Enter the Subject:
```

```
[Test Message]>

Enter the Body of the message one line at a time.  End with a "." on a line by itself.
Test only
.

Starting SMTP test of host alln-mx-01.cisco.com.


Resolved 'alln-mx-01.cisco.com' to 172.31.147.230.


Connection to 172.31.147.230 succeeded.


Command EHLO succeeded


Command MAIL FROM succeeded.


Command RCPT TO succeeded.


Command DATA succeeded.


Mesage body accepted.


Test complete.  Total time elapsed 1.48 seconds


Choose the operation you want to perform:
- FLUSH - Flush all network related caches.
- ARPSHOW - Show system ARP cache.
- NDPSHOW - Show system NDP cache.
- SMTPPING - Test a remote SMTP server.
- TCPDUMP - Dump ethernet packets
```

commande de livraison immédiate

Exécutez la commande `delivernow` et forcez l'ESA à retenter la livraison à tous les hôtes ou à un hôte spécifique.

```
<#root>

mail.example.com>

delivernow
```

```
Please choose an option for scheduling immediate delivery.
1. By recipient domain
2. All messages
[1]>
```

2

Informations connexes

- Appliance de sécurisation de la messagerie Cisco - Guides de l'utilisateur final
- Assistance technique de Cisco et téléchargements

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.