

Solucionar problemas de entrega no ESA

Contents

[Introdução](#)

[Pré-requisitos](#)

[Requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Informações de Apoio](#)

[Passos de Troubleshooting](#)

[comando toposts](#)

[comando hoststatus](#)

[comando nslookup](#)

[comando dnsflush](#)

[ferramenta SMTPPING](#)

[comando delivernow](#)

[Informações Relacionadas](#)

Introdução

Este documento descreve como solucionar problemas de entrega no Email Security Appliance (ESA).

Pré-requisitos

Requisitos

A Cisco recomenda que você tenha conhecimento destes tópicos:

- Controlar uma mensagem de saída por meio de logs de e-mail ou do Rastreamento de mensagem
- Acesso ao CLI do ESA

Componentes Utilizados

As informações neste documento são baseadas no AsyncOS para segurança de e-mail.

As informações neste documento foram criadas a partir de dispositivos em um ambiente de laboratório específico. Todos os dispositivos utilizados neste documento foram iniciados com uma configuração (padrão) inicial. Se a rede estiver ativa, certifique-se de que você entenda o impacto potencial de qualquer comando.

Informações de Apoio

O ESA é capaz de receber e-mail, mas as mensagens não parecem estar chegando ao seu destino. Como determino por que o ESA não está enviando e-mail para um domínio ou domínios específicos? Há vários motivos pelos quais um ESA não pode enviar mensagens. Este artigo concentra-se em problemas de depuração com um domínio remoto.

Passos de Troubleshooting

comando `tophosts`

Para obter informações imediatas sobre a fila de e-mail e determinar se um host de destinatário específico tem problemas de entrega, como um acúmulo de fila, use o comando `tophosts` comando. O `tophosts` retorna uma lista dos 20 principais hosts destinatários na fila. A lista pode ser classificada por várias estatísticas diferentes, incluindo destinatários ativos, conexões de saída, destinatários entregues, eventos de devolução eletrônica e destinatários devolvidos.

Execute o comando `tophosts` e classificar por Destinatários ativos para ver quais hosts têm a maior fila de entrega.

```
<#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]>
```

### comando `hoststatus`

Execute o comando `hoststatus` para verificar os registros MX usados e o status. Se Host up/down: for desconhecido ou inativo, tente enviar uma mensagem para esse host usando a ferramenta SMTTPING, como mostrado a seguir, e veja se o status muda. Status do host mostra o status da última tentativa de entrega.

```
<#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 |

## comando nslookup

Execute o comando `nslookup` para verificar se os registros MX do domínio do destinatário são válidos.

```
<#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

## comando dnsflush

Execute o comando `dnsflush` , se o registro DNS tiver sido corrigido para capturar o novo registro MX.

<#root>

mail.example.com>

`dnsflush`

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

y

## ferramenta SMTTPING

Execute a ferramenta SMTTPING para teste de conectividade e envie uma mensagem de teste.

<#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.
  
- SMTTPING - Test a remote SMTP server.

- TCPDUMP - Dump ethernet packets.

[>

**smttping**

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.

Message 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.
- SMTTPING - Test a remote SMTP server.
- TCPDUMP - Dump ethernet packets

## comando delivernow

Execute o comando `delivernow` e force o ESA a tentar novamente a entrega a todos os hosts ou a um host específico.

```
<#root>
```

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

```
delivernow
```

Please choose an option for scheduling immediate delivery.

1. By recipient domain

2. All messages

[1]>

2

## Informações Relacionadas

- [Cisco Email Security Appliance – Guias do usuário final](#)
- [Suporte técnico e downloads da Cisco](#)

## Sobre esta tradução

A Cisco traduziu este documento com a ajuda de tecnologias de tradução automática e humana para oferecer conteúdo de suporte aos seus usuários no seu próprio idioma, independentemente da localização.

Observe que mesmo a melhor tradução automática não será tão precisa quanto as realizadas por um tradutor profissional.

A Cisco Systems, Inc. não se responsabiliza pela precisão destas traduções e recomenda que o documento original em inglês ([link fornecido](#)) seja sempre consultado.