

# Uso del resetqueue del comando

## Contenido

[Introducción](#)

[Uso del resetqueue del comando](#)

[Verificación](#)

[Información Relacionada](#)

## Introducción

Este documento describe el uso del **resetqueue** del comando oculto y de las acciones que ocurre cuando esto se publica en el CLI de un dispositivo de seguridad del correo electrónico (ESA).

## Uso del resetqueue del comando

Hay las épocas en que el workqueue en un ESA es corrupto, y o una tentativa de reparar la cola de trabajo no corrigió directamente la operación y el proceso, o el soporte de cliente de la Seguridad del contenido del correo electrónico de Cisco no puede acceder el dispositivo remotamente ([vía el túnel del soporte](#)).

Para proceder, es necesario registrar en el CLI en el dispositivo y publicar el comando del **resetqueue**.

El uso de este comando borra todos los mensajes en la cola de trabajo (todos los beneficiarios activos en la cola) y fuerza una reinicialización agraciada del ESA. Se requiere la reinicialización de modo que el dispositivo pueda reconstruir una cola de trabajo nuevo y después comenzar la operación correcta y el proceso.

Hay excepciones para los mensajes en la cuarentena del Spam (ISQ) y la directiva, virus, las cuarentenas del brote (PVO). Los mensajes que se han entregado en éstos no son afectados.

Advertencia: Debido a la permanencia de este comando, el comando del **resetqueue** se debe utilizar solamente en cooperación con el soporte de cliente de la Seguridad del contenido del correo electrónico de Cisco, y solamente después de todo otras técnicas de Troubleshooting se han intentado. Ejecutando este comando, o permitiendo que el soporte de cliente de la Seguridad del contenido del correo electrónico de Cisco ejecute este comando, usted, como el cliente, entiende que cualquier mensaje, fuera del ISQ, será perdido y no es permanentemente recuperable.

Para confirmar que usted entiende las ramificaciones de usar el comando del **resetqueue**, revise por favor este documento y responda verbalmente al ingeniero de asistencia técnica al cliente (CSE) que le ayuda con su petición abierta del soporte.

Ejemplo:

```
> 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...

## Verificación

Una vez que el dispositivo ha completado la reinicialización y es re-accesible, verifique la operación y el proceso con el **detalle del estatus del CLI**, o el **monitor > el estado del sistema del GUI**. El dispositivo debe reflejar un estado del sistema de *Online*.

También revise por favor el correo abre una sesión el dispositivo para asegurar el correo que procesa como se esperaba. Esto puede ser realizado del CLI funcionando con el comando de los **mail\_logs** de la cola.

## Información Relacionada

- [Túnel contenido FAQ de Techsupport de la Seguridad](#)
- [Dispositivo de seguridad del correo electrónico de Cisco - Guías del usuario final](#)
- [Soporte Técnico y Documentación - Cisco Systems](#)