

Résolution des échecs de remise des e-mails dus à des problèmes de configuration d'enregistrement DNS inversé (PTR)

Table des matières

Problème

Les e-mails envoyés à des domaines spécifiques sont rejetés avec le message d'erreur « Rejeté par le serveur de destination avec la réponse : 5.3.0 - Autre problème de système de messagerie ('550', ['Recherche inverse d'IP de l'expéditeur rejetée']) ». Le rejet se produit lorsque le serveur de messagerie destinataire tente d'effectuer une recherche DNS inverse sur l'adresse IP de l'expéditeur et ne parvient pas à trouver un enregistrement PTR valide ou trouve un enregistrement PTR mal configuré.

Les e-mails envoyés au domaine example.com rebondissent régulièrement avec l'erreur de rejet de la recherche DNS inverse. Les journaux de l'appliance Cisco Cloud Email Security (CES) indiquent que le traitement des e-mails sortants a réussi, mais que le serveur de messagerie de destination les rejetait en raison d'échecs de validation des enregistrements PTR.

Environnement

- Service Cisco de sécurisation de la messagerie électronique dans le cloud
- Microsoft Exchange Server en tant que système de messagerie source
- Remise des e-mails aux domaines externes (example.com)
- Aucun changement de configuration récent dans CES n'a été signalé
- Impact commercial : Remise d'e-mails gravement dégradée pour un domaine

Résolution

Configurez les enregistrements DNS inverses (PTR) appropriés pour les adresses IP utilisées par le serveur Exchange lors de l'envoi d'e-mails via le service Cisco Cloud Email Security.

1. Analysez les journaux de messagerie CES pour identifier le motif de rejet

```
grep "Sender IP reverse lookup rejected" mail.current
```

Les journaux ont révélé des messages de renvoi cohérents :

```
Bounced: DCID 11205849 MID 14584716 to RID 0 - Bounced by destination server with response: 5.3.0 - Other
```

2. Vérifier le traitement des messages via CES

```
grep "MID 14584701" mail.current
```

Les journaux ont confirmé que CES traitait correctement les e-mails :

```
MID 14584701 SPF: mailfrom identity example@example.com Pass (v=spf1)
MID 14584701 SDR: Consolidated Sender Threat Level: Neutral, Threat Category: N/A
MID 14584701 queued for delivery
Message done DCID 11205836 MID 14584701 to RID [0]
```

3. Validez les enregistrements PTR existants. L'analyse technique confirme que les enregistrements PTR existent, mais qu'ils ne sont pas correctement configurés pour les adresses IP spécifiques utilisées par le serveur Exchange pour la remise du courrier sortant.

4. Identifiez les adresses IP spécifiques utilisées par le serveur Exchange pour envoyer des e-mails via le service CES.

5. Travaillez avec le fournisseur DNS ou l'administrateur DNS interne pour créer ou mettre à jour les enregistrements PTR pour les adresses IP identifiées. Ces enregistrements PTR devaient être

résolus en noms d'hôtes qui correspondaient ou étaient cohérents avec l'infrastructure de messagerie du domaine expéditeur.

6. Après avoir implémenté les modifications d'enregistrement PTR, vérifiez que les enregistrements ont été correctement propagés et ont pu être résolus par des serveurs DNS externes.

7. Après la configuration de l'enregistrement PTR, envoyez quelques e-mails de test au domaine précédemment affecté (exemple.com) pour confirmer la livraison réussie sans erreurs de rejet.

Motif

La cause principale était l'absence ou la configuration incorrecte des enregistrements DNS inversés (PTR) pour les adresses IP utilisées par le serveur Exchange lors de l'envoi d'e-mails via le service Cisco Cloud Email Security. De nombreux serveurs de messagerie effectuent des recherches DNS inversées dans le cadre de leurs processus de validation antispam et de sécurité. Lorsqu'un enregistrement PTR est manquant ou mal configuré, le serveur de messagerie destinataire peut rejeter l'e-mail par mesure de sécurité, en supposant qu'il provient d'une source non autorisée ou compromise.

Le problème concernait spécifiquement la configuration DNS du côté de l'expéditeur (infrastructure Exchange Server), et non le service Cisco Cloud Email Security lui-même, qui traitait et tentait de remettre les e-mails correctement.

Autres informations utiles

[Le destinataire rejette le courrier de Microsoft 365 et le nom d'hôte ne correspond pas à l'erreur d'adresse IP](#)

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.