

# 激活排队等待发送的电子邮件

## 目录

---

[简介](#)

[先决条件](#)

[要求](#)

[含义](#)

[查看和故障排除](#)

[第1步 — 检验PendDelivery的邮件数](#)

[第2步 — 检验目标域的主机状态](#)

[第3步 — 测试SMTP连接](#)

[使用其他方法进行故障排除](#)

[相关信息](#)

---

## 简介

本文档介绍如何对邮件安全设备(ESA)上保存的邮件以及等待发送的邮件进行故障排除。

## 先决条件

### 要求

Cisco 建议您了解以下主题：

- 对ESA的CLI访问
  - 有关云邮件安全(CES)客户端用户，请参阅[命令行\(CLI\)访问](#)以了解详细信息。
- 通过GUI访问您的ESA

## 含义

排除电子邮件传送故障时，邮件日志显示邮件的最后状态显示排队发送。这意味着ESA已处理该消息，但由于某种原因，ESA无法完成将该消息发送到下一跳MTA。这可能是由于多种原因，但通常是因为下一跳MTA无法到达ESA目的主机和/或消息被限制或拒绝。

## 查看和故障排除

以下是需要查看排队等待传送的邮件并检查SMTP连接性的步骤。

### 第1步 — 检验等待发送的邮件数

在CLI中，您可以使用 `tophosts` 命令按Active Recipients排序，以检查传送队列中的项目。Active Recipients表示等待的邮件数。

```
<#root>
```

```
esa.lab.local>
```

```
tophosts active_rcpts
```

```
Status as of: Thu Aug 13 14:29:42 2020 EDT
```

```
Hosts marked with '*' were down as of the last delivery attempt.
```

```
Active Conn. Deliv. Soft Hard
```

```
# Recipient Host Recip. Out Recip. Bounced Bounced
```

```
1 the.encryption.queue 0 0 0 0
```

```
2 the.euq.queue
```

```
5
```

```
0 0 0 0
```

```
3 the.euq.release.queue 0 0 0 0 0
```

从GUI中，您可以导航到监控>传送状态。

Destination Domain	Latest Host Status	Active Recipients	Connections Out	Delivered Recipients	Soft Bounced	Hard Bounced
<a href="#">cisco-ros.com</a>	Down	13	0	0	0	0
<a href="#">ironport.com</a>	Unknown	0	0	850	0	0
<a href="#">the.cpq.host</a>	Unknown	0	0	0	0	0
<a href="#">the.encryption.queue</a>	Unknown	0	0	0	0	0
<a href="#">the.euq.queue</a>	Unknown	0	0	0	0	0
<a href="#">the.euq.release.queue</a>	Unknown	0	0	0	0	0

传送状态 — 活动接收人

## 第2步 — 检验目标域的主机状态

在CLI中，您可以使用 `hoststatus` 命令，同时查看相关域的Host up/down状态。有关详细信息，请参阅[监控邮件主机的状态](#)。

```
<#root>
```

```
esa.lab.local>
```

```
hoststatus mail.com
```

```
Host mail status for: 'mail.com'
```

```
Status as of: Thu Aug 13 14:37:17 2020 EDT
```

```
Host up/down: up
```

#### Counters:

Queue  
Soft Bounced Events 0  
Completion  
Completed Recipients 336  
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 336  
Deleted Recipients 0

#### Gauges:

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

在GUI中，这也可在Monitor > Delivery Status下看到。

Destination Domain	Latest Host Status	Active Recipients	Connections Out	Delivered Recipients	Soft Bounced	Hard Bounced
<a href="#">cisco-ros.com</a>	Down	13	0	0	0	0
<a href="#">ironport.com</a>	Unknown	0	0	850	0	0
<a href="#">the.cpq.host</a>	Unknown	0	0	0	0	0
<a href="#">the.encryption.queue</a>	Unknown	0	0	0	0	0
<a href="#">the.euq.queue</a>	Unknown	0	0	0	0	0
<a href="#">the.euq.release.queue</a>	Unknown	0	0	0	0	0

传送状态 — 最新主机状态

Host up/down 状态及其含义 ( 非全包 ) 的一些示例 :

#### 期限

- Up — 可访问并主动接受消息。
- Down — 正关闭 ( 例如 , 连接被拒绝或没有到主机的路由 ) 或SMTP会话超时。
- Unknown — 无法连接 ( 例如 , 通过不正确的接口路由的传送或接口的IP地址未通过防火墙进行正确的NAT/路由 ) 。

### 第3步 — 测试SMTP连接

如果主机无法访问 , 您可以首先使用dig检查DNS MX记录 , 然后使用telnet测试连接。

<#root>

```
esa.lab.local>
```

```
dig mx xmail.com
```

```
;; QUESTION SECTION:  
;xmail.com. IN MX
```

```
;; ANSWER SECTION:  
xmail.com. 1784 IN MX 40 a14.xmail-smtp-in.l.google.com.  
xmail.com. 1784 IN MX 30 a13.xmail-smtp-in.l.google.com.  
xmail.com. 1784 IN MX 10 a11.xmail-smtp-in.l.google.com.  
xmail.com. 1784 IN MX 5 xmail-smtp-in.l.google.com.  
xmail.com. 1784 IN MX 20 a1.xmail-smtp-in.l.google.com.
```

```
esa.lab.local>
```

```
telnet a11.xmail-smtp-in.l.google.com 25
```

```
Trying 10.233.186.26...
```

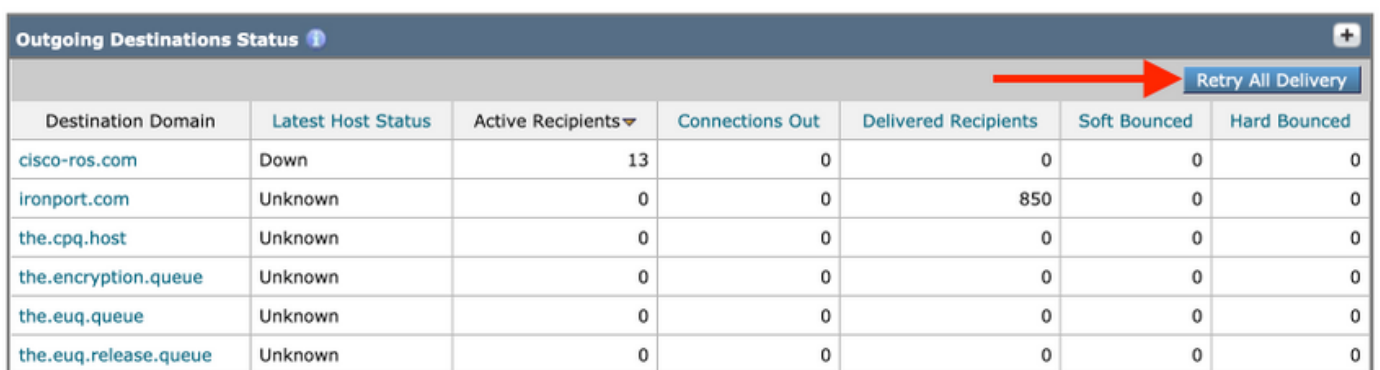
```
Connected
```

```
to .
```

```
Escape character is '^['.
```

```
220 mx.mail.com ESMTP d21si4412123p1l.407 - gsmtip
```

如果telnet返回Connected with a 220 banner，则使用 `delivernow all` 命令。您也可以从GUI导航到 Monitor > Delivery Status，然后单击Retry All Delivery。



Destination Domain	Latest Host Status	Active Recipients	Connections Out	Delivered Recipients	Soft Bounced	Hard Bounced
<a href="#">cisco-ros.com</a>	Down	13	0	0	0	0
<a href="#">ironport.com</a>	Unknown	0	0	850	0	0
<a href="#">the.cpq.host</a>	Unknown	0	0	0	0	0
<a href="#">the.encryption.queue</a>	Unknown	0	0	0	0	0
<a href="#">the.euq.queue</a>	Unknown	0	0	0	0	0
<a href="#">the.euq.release.queue</a>	Unknown	0	0	0	0	0

重试所有传送

如果连通性测试返回拒绝结果，则可能需要进一步检查。您可以查看邮件日志和/或邮件跟踪，查看是否显示了可能拒绝的原因。

## 使用其他方法进行故障排除

- SMTPPING可用于发送测试消息。有关详细信息，请参阅[如何排除ESA上的传输问题](#)。
- 数据包捕获使您可以查看SMTP会话，并确认是否发现任何错误（例如TLS）。有关详细信息，请参阅[ESA — 数据包捕获和网络调查](#)。CES客户需要联系Cisco TAC以获得运行任何捕获的帮助。
- 域调试日志还显示整个SMTP会话，在需要查看如何从ESA传送邮件时非常有用。有关详细信息，请参阅[ESA域调试日志配置示例](#)。

## 相关信息

- [访问云邮件安全\(CES\)解决方案的命令行界面\(CLI\)](#)
- [思科邮件安全设备 — 最终用户指南](#)
- [ESA域调试日志配置示例](#)
- [ESA — 数据包捕获和网络调查](#)
- [如何排除ESA上的传输问题](#)
- [监控邮件主机的状态](#)
- [思科技术支持和下载](#)

## 关于此翻译

思科采用人工翻译与机器翻译相结合的方式将此文档翻译成不同语言，希望全球的用户都能通过各自的语言得到支持性的内容。

请注意：即使是最好的机器翻译，其准确度也不及专业翻译人员的水平。

Cisco Systems, Inc. 对于翻译的准确性不承担任何责任，并建议您总是参考英文原始文档（已提供链接）。