

故障排除无法打开由Mimecast安全邮件网关处理的加密邮件

目录

[简介](#)

[问题](#)

[浏览器重定向问题](#)

[描述](#)

[症状](#)

[识别问题](#)

[解决方案](#)

[URL重写问题](#)

[描述](#)

[症状](#)

[识别问题](#)

[解决方案](#)

[其他信息](#)

[思科安全电子邮件网关文档](#)

[安全邮件云网关文档](#)

[Cisco Secure Email and Web Manager文档](#)

[思科安全产品文档](#)

简介

本文档描述了思科安全邮件加密服务（以前称为思科注册信封服务）加密邮件的问题，如果接收邮件的实体启用了Mimecast安全邮件网关和URL重写。

问题

在现场观察到有关Mimecast和思科安全邮件加密集成的两种不同行为。

- Mimecast将反斜杠更改为正斜杠，这会导致浏览器重定向失败。
- Mimecast重写附件中的URL并损坏负载。

浏览器重定向问题

描述

Mimecast Secure Email Gateway在securedoc.html附件中将反斜杠更改为正斜杠，这会损坏负载并导致最终用户无法打开邮件。

症状

一般症状包括最终用户无法输入密码或密码字段产生错误。

Password

Error

Error

识别问题

- 1.请求任何受影响的用户共享**securedoc.html**
- 2.在选择的文本编辑器(例如，记事本++)中打开**securedoc.html**文件，或与Cisco TAC共享该文件，然后搜索字符串：**浏览器重定向**
- 3.使用**BrowserRedirect**检查完整的URL，并确认末尾是否有向后或向前斜杠。
 - a.正确的URL（以反斜杠结尾）— `java.sun.com/webapps/getjava/BrowserRedirect\`
 - b.有问题的URL（以正斜杠结尾）— `java.sun.com/webapps/getjava/BrowserRedirect/`
- 4.错误的URL以正斜杠结尾，允许我们确认有问题的行为。

解决方案

- 1.已发布加密(PXE)引擎更新，其中包括解决此问题的修补程序。请从CLI运行**updatenow**强制以触发更新。

```
(Machine esa.example.com)> updatenow force
```

```
Success - Force update for all components requested
```

- 2.启动更新后，您可以使用**encryptionstatus**命令确认已应用更新。

```
(Machine esa.example.com)> encryptionstatus
```

```
Component Version Last Updated  
PXE Engine 8.1.5.007 29 Jul 2022 16:58 (GMT +00:00)  
Domain Mappings File 1.0.0 Never updated
```

- 3.如果成功，PXE引擎输出将显示当前日期和时间。

```
(Machine esa.example.com)> encryptionstatus
```

```
Component Version Last Updated  
PXE Engine 8.1.5.007 29 Jul 2022 16:58 (GMT +00:00)
```

URL重写问题

描述

Mimecast安全邮件网关重新写入**securedoc.html**附件中的URL，这会损坏负载并导致最终用户无法打开邮件。

症状

一般症状包括最终用户无法输入密码或密码字段产生错误。

Password



识别问题

- 1.请求任何受影响的最最终用户共享**securedoc.html**
- 2.在选择文本编辑器(例如，记事本++)中打开**securedoc.html**文件，或与Cisco TAC共享该文件，然后搜索字符串：**protect-us.mimecast.com**
- 3.查看重写的URL，并在比较前后参阅图像。

B	C
Cisco CRES	Mimecast
https://res.cisco.com:443">https://res.cisco.com:443	https://protect-us.mimecast.com/s/qe5vCjRJ6RUj1mRzztRupc2?domain=res.cisco.com
https://res.cisco.com:443/websafe/help?topic=AddrNotShown',(localeUI:getLocale()))	https://protect-us.mimecast.com/s/fQ-ICkRMXRUn3B5DDIQIC_L?domain=res.cisco.com%27:getLocale()%7d
https://res.cisco.com:443/websafe/help?topic=AddrNotShown'	https://protect-us.mimecast.com/s/K-wsCIY6EYioqEXWwtq8Igm?domain=res.cisco.com'
https://res.cisco.com:443/websafe/pswdForgot.action'	https://protect-us.mimecast.com/s/19AmCmZXNZf5LIWVVCQgK3j?domain=res.cisco.com
https://res.cisco.com:443/websafe/pswdForgot.action	https://protect-us.mimecast.com/s/19AmCmZXNZf5LIWVVCQgK3j?domain=res.cisco.com
https://res.cisco.com/keyserver/Logout	https://protect-us.mimecast.com/s/cJy3Cn5J65fGpDm44IEFCsD?domain=res.cisco.com
https://res.cisco.com:443/keyserver/Logout	https://protect-us.mimecast.com/s/cJy3Cn5J65fGpDm44IEFCsD?domain=res.cisco.com
https://res.cisco.com:443	https://protect-us.mimecast.com/s/qe5vCjRJ6RUj1mRzztRupc2?domain=res.cisco.com
https://res.cisco.com:443/websafe/help?topic=AddrNotShown	https://protect-us.mimecast.com/s/K-wsCIY6EYioqEXWwtq8Igm?domain=res.cisco.com'
https://res.cisco.com:443/keyserver/keyserver	https://protect-us.mimecast.com/s/8FnrCpYVLYizEoAggFKH5wE?domain=res.cisco.com

4.通过Mimecast安全邮件网关发送**securedoc.html**附件时，引用的URL会错误重写，从而导致HTML语法中断。因此，最终用户无法打开加密邮件。

例如：

`https://res.cisco.com:443/websafe/help?topic=AddrNotShown',{'localeUI':getLocale()}}` 重写为 `https://protect-us.mimecast.com/s/fQ-ICkRMXRUn3B5DDIQIC_L?domain=res.cisco.com':getLocale()}}`。您可以看到，重写URL后，`localeUI`字段将被删除。

解决方案

1. 将问题电邮转发到 mobile@res.cisco.com。收到邮件后，最终用户将能够点击链接并成功解密邮件。

或

2. 启用轻松打开功能。加密的电子邮件会通过邮件正文中的查看链接发送给收件人。最终用户可以点击链接并解密邮件。

或

3. 绕过 Mimecast 安全邮件网关上 `res.cisco.com` 的发件人域。

其他信息

思科安全电子邮件网关文档

- [版本说明](#)
- [用户指南](#)
- [CLI参考指南](#)
- [思科安全邮件网关的API编程指南](#)
- [思科安全邮件网关中使用的开源](#)
- [思科内容安全虚拟设备安装指南 \(包括vESA\)](#)

安全邮件云网关文档

- [版本说明](#)
- [用户指南](#)

Cisco Secure Email and Web Manager文档

- [版本说明和兼容性列表](#)
- [用户指南](#)
- [Cisco Secure Email and Web Manager的API编程指南](#)
- [思科内容安全虚拟设备安装指南 \(包括vSMA\)](#)

思科安全产品文档

- [思科安全产品组合命名架构](#)