

Mail In Black

Centre d'aide et question fréquemment posées sur l'utilisation de la solution Protect

- [Mon email est valide mais je ne le reçois pas, comment faire ?](#)

Mon email est valide mais je ne le reçois pas, comment faire ?

Pour quelles raisons je ne reçois pas un email valide ?

Connectez-vous à votre **espace personnel Mailinblack** et rendez-vous dans votre espace **Protect**.

Comment tracer un email ?

Rendez-vous dans **Emails** que vous trouverez sur le menu à gauche.

The screenshot shows the 'Protect' interface by Mailinblack. The user 'Josette Legrand' is logged in. The 'Emails' section is active, showing a list of emails. The list is filtered by 'Quarantaine' status. The table has columns for 'Expéditeur', 'Destinataire', 'Objet', and 'Date'. The emails are listed in descending order of date.

Expéditeur	Destinataire	Objet	Date
contact@colitau.fr	ops@mailinblack-demo.com	3eme jours de salon	13 déc. 2022 18:00:07
zfdqztz@anappfor.com	customer@demo.com	Etude disponible - Projet	12 déc. 2022 18:00:08
no-replay@deamon.mib.fr	ops@mailinblack-demo.com	dossier : Urgent	12 déc. 2022 18:00:04
scol@lee.fr	josette@mailinblack-demo.com	RE: gratuit demain	11 déc. 2022 18:00:06
mike@banni.com	customer@demo.com	En cours : Devis N. 2154	11 déc. 2022 18:00:06
mike@banni.com	josette@mailinblack-demo.com	Pwd: Facture	11 déc. 2022 18:00:04
contact@dribbl.fr	manager@mailinblack-demo.com	Accusé de réception	10 déc. 2022 18:00:06
luqas.oeste@te-online.de	manager@mailinblack-demo.com	Devis N. 68963 du 17/05/2017	10 déc. 2022 18:00:06
mike@banni.com	josette@mailinblack-demo.com	Accusé de réception	10 déc. 2022 18:00:06
mike@banni.com	jane@mailinblack-demo.com	question rapide	9 déc. 2022 18:00:07
zfdqztz@anappfor.com	josette@mailinblack-demo.com	question rapide	9 déc. 2022 18:00:06
mike@banni.com	ops@mailinblack-demo.com	Hong Kong : une ville s'ouvre à vous	9 déc. 2022 18:00:05
aline.go@numericable.fr	josette@mailinblack-demo.com	Communication interne	9 déc. 2022 18:00:04
f.fauveau@drome.fr	jane@mailinblack-demo.com	Hong Kong : une ville s'ouvre à vous	9 déc. 2022 18:00:04
steve@ferra.fr	jane@mailinblack-demo.com	Faites une simulation de votre mensualité	8 déc. 2022 18:00:06
medclu@mailinblack.fr	ops@mailinblack-demo.com	Bienvenue chez Mail in Black	7 déc. 2022 18:00:07
mike@banni.com	josette@mailinblack-demo.com	Votre Newsletter hebdomadaire	7 déc. 2022 18:00:06
regul-noc@plass.com	customer@demo.com	recyclage en cours	6 déc. 2022 18:00:11
regul-noc@plass.com	ops@mailinblack-demo.com	recyclage en cours	6 déc. 2022 18:00:10
mike@banni.com	ops@mailinblack-demo.com	Hong Kong : une ville s'ouvre à vous	6 déc. 2022 18:00:09

Ensuite, cliquez sur la catégorie Valide, puis cliquez sur le lasso présent en bout de ligne de l'email concerné.

Protect
BY MAILINBLACK

Josette Legrand

Emails

Rechercher dans tous les emails

Quarantaine **Valide** Sortant

Expéditeur	Destinataire	Objet	Date
bastien@mouzoul.fr	manager@mailinblack-demo.com	Validé Canon Short-Term	20 oct. 2022 02:00:05
kysar@socialcitraining.com	ops@mailinblack-demo.com	Validé actualisation About 2017	17 oct. 2022 02:00:12
blut@eau-al.fr	customer-care@mailinblack-demo.com	Validé actualisation About 2017	16 oct. 2022 02:00:07
bastien@mouzoul.fr	manager@mailinblack-demo.com	Validé Ebox Entreprises	

- L'heure d'arrivée de l'email sur les serveurs Mailinblack
- L'IP expéditrice
- Le filtrage de l'email
- Le statut de remise vers votre serveur de messagerie.

Réception de l'email par Mailinblack		
Date : le 5 avr. 2023 00:00:11		
UUID : 7253b79637b446e7ab654db8b33918ab		
identifiant dans : 06C941603B9		
IP de l'expéditeur : 127.0.0.1		
Traitement de l'email par Mailinblack		
● antivirus		
● Mots clés - objet		
● PASSE FPS	IP : 127.0.0.1	Domaine : socialcirtraining.com
● RBL	IP : 127.0.0.1	
● Expéditeurs	socialcirtraining.com	Autorisé
Résultat du traitement		
Date : le 5 avr. 2023 00:00:12		
Catégorisation : Validé		
Raison : L'email a été autorisé grâce à l'expéditeur socialcirtraining.com. ①		
Envoi de l'email par Mailinblack		
Date : le 5 avr. 2023 00:00:12		
ID sortie : 948601603BB		
Statut : Non-remis		
Réponse du serveur : rebondi		
Détail de la réponse : Voir		

Quels sont les différents statuts rencontrés ?

L'email a été remis et accepté par votre serveur de messagerie. Nous vous invitons à vous rapprocher du gestionnaire de votre serveur de messagerie afin qu'il vous apporte plus d'informations sur la transition de l'email vers votre client de messagerie.



Envoi de l'email par Mailinblack
Date : le 20 oct. 2022 16:01:52
ID out : EC8BB20166
Statut : remis
Serveur de messagerie :
Réponse du serveur : sent
Détail de la réponse : [Voir](#)

Statut non remis : Réponse du serveur “Deferred”

Il existe plusieurs cas de non remise. Parfois la non-remise est temporaire, parfois, elle est définitive. Voici quelques exemples que vous pourriez rencontrer. Ce statut indique que votre serveur de messagerie refuse temporairement l'email. Vous pourrez tracer l'email depuis votre depuis le menu Emails puis, en cliquant sur le bouton « voir » vous pourrez afficher la raison de ce refus.



Envoi de l'email par Mailinblack
Date : le 12 nov. 2022 01:25:21
ID out : 791301C0DD5
Statut : en attente
Serveur de messagerie :
Réponse du serveur : deferred
Détail de la réponse : [Voir](#)

Lors d'un refus temporaire, l'email est conservé pendant 5 jours sur nos serveurs et renvoyé vers votre serveur de messagerie durant ces 5 jours. Les tentatives de renvoi sont automatiques, toutes les 5 minutes la 1ère heure de refus puis, une fois par heure durant 5 jours. Vous avez la possibilité de contacter le destinataire de l'email en lui communiquant la réponse visible depuis le traçage afin que votre administrateur système puisse mieux comprendre la problématique et la résoudre rapidement.



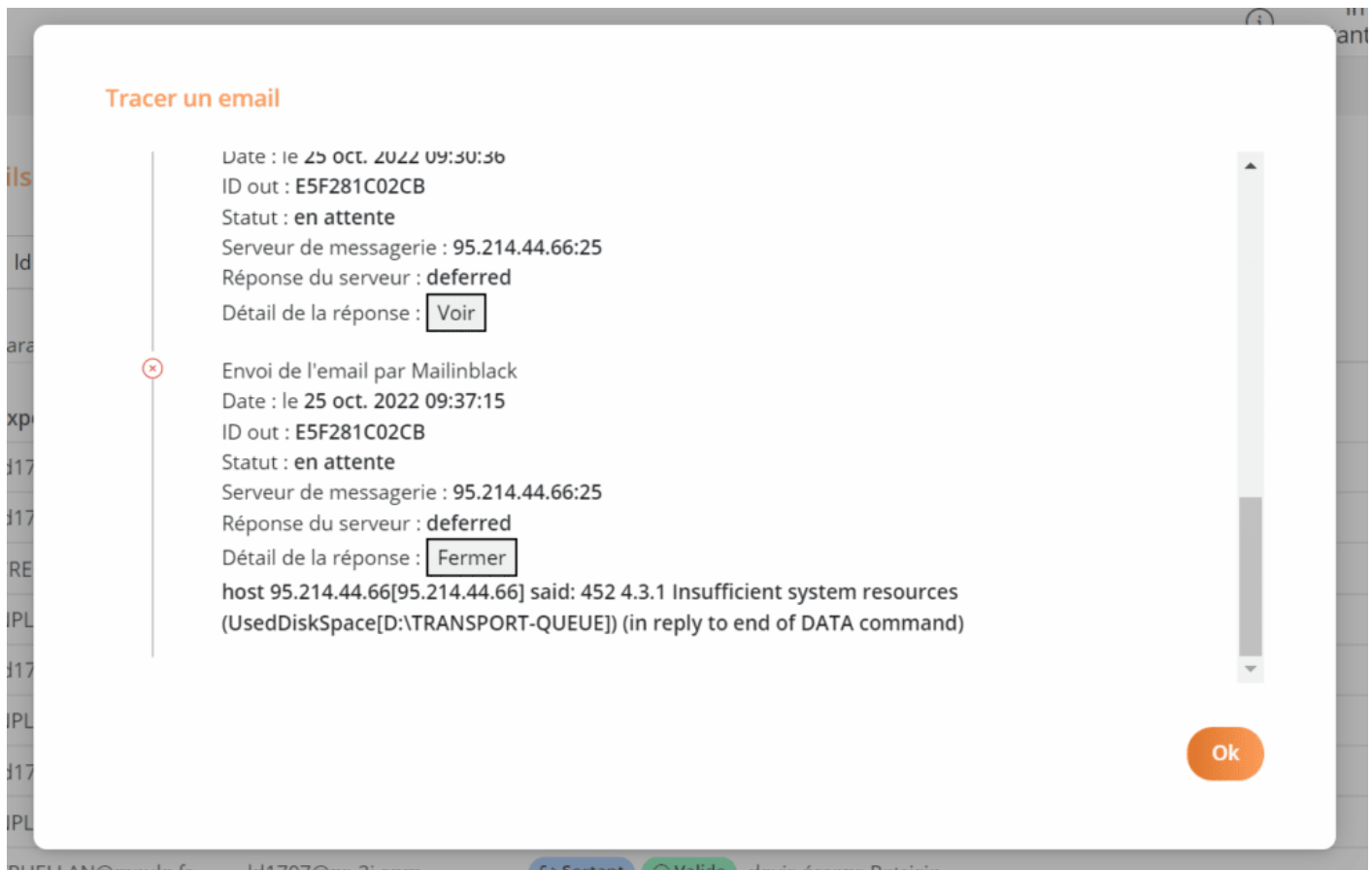
Envoi de l'email par Mailinblack
Date : le 12 oct. 2022 10:25:36
ID out : EF0C0209C2
Statut : en attente
Serveur de messagerie :
Réponse du serveur : deferred
Détail de la réponse : [Fermer](#)

Insufficient system resources
(UsedDiskSpace[D:\Program Files\Microsoft\Exchange\V15\TransportRoles\data\Queue]) (in reply to end of DATA command)

Voici quelques exemples de problématiques pouvant être rencontrées et leurs pistes de résolution :

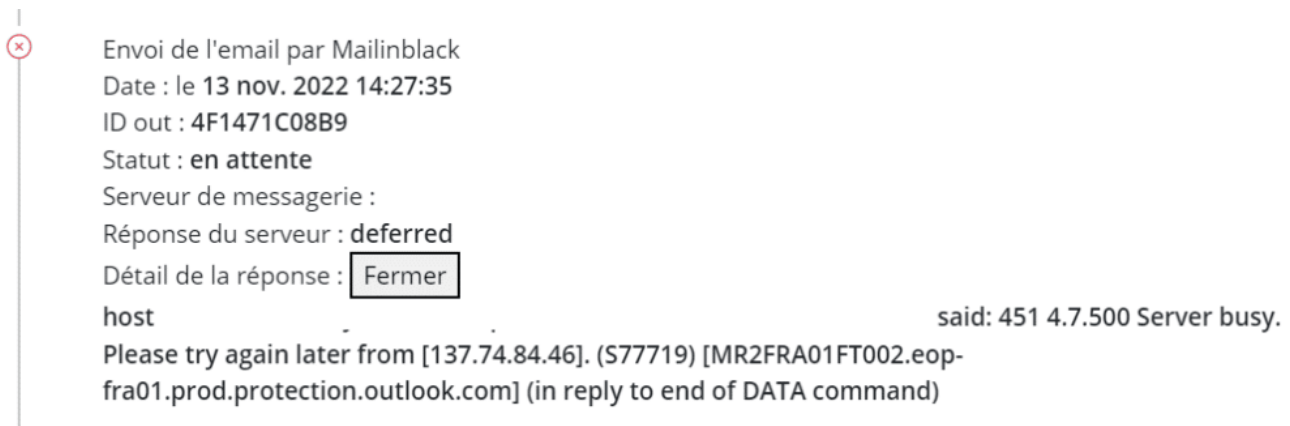
- Votre serveur de messagerie refuse momentanément l'email, car il n'y a plus assez de ressources (espace disque) pour accueillir le mail.

Résolution : Libérer de l'espace sur votre serveur de messagerie



- Votre serveur de messagerie (Office 365) refuse les emails en provenance de Mailinblack car les IPs Mailinblack sont greylistées.

Résolution : Whitlister nos IPs sur votre serveur en suivant cette procédure de Whitlistage.



Statut non remis : Réponse du serveur “Bounced”

Ce statut indique que votre serveur de messagerie a détruit l'email, celui-ci a aussi été supprimé de nos serveurs, nous ne pouvons effectuer aucune action pour le récupérer. L'expéditeur de l'email recevra un mail de non remise, l'expéditeur devra renvoyer son email. Vous avez la possibilité de contacter le gestionnaire de votre serveur de messagerie en lui communiquant la

réponse visible depuis le traçage afin que celui-ci puisse mieux comprendre la problématique.

✖ Envoi de l'email par Mailinblack
Date : le 20 oct. 2022 02:00:07
ID out : 1A4DE160279
Statut : non remis
Réponse du serveur : bounced
Détail de la réponse : Fermer
Host or domain name not found. Name service error for name=mx.office.outlook.com type=A: Host not found

Voici quelques exemples de problématiques pouvant être rencontrées et leurs pistes de résolution :

- Le serveur de messagerie identifie l'email comme Spam.

Résolution : Whitlister les plages IPs Mailinblack depuis votre serveur de messagerie ou bien, désactiver la vérification anti-spam effectuée par votre serveur de messagerie.

✖ Envoi de l'email par Mailinblack
Date : le 27 oct. 2022 09:58:27
ID out : 0124D5FED1
Statut : non remis
Serveur de messagerie :
Réponse du serveur : bounced
Détail de la réponse : Fermer
Spam message rejected (in reply to end of DATA command)

- Votre serveur de messagerie rejette l'email à cause de la vérification SPF.

Résolution : Whitiser les plages IPs Mailinblack depuis votre serveur de messagerie ou bien, désactiver la vérification SPF effectuée par votre serveur de messagerie.

✖ Envoi de l'email par Mailinblack
Date : le 27 oct. 2022 12:38:56
ID out : AF8F320285
Statut : non remis
Serveur de messagerie :
Réponse du serveur : bounced
Détail de la réponse : Fermer
: Recipient address rejected:
Message rejected due to: SPF fail - not authorized. Please see <http://www.openspf.org/Why?>
s=mfrom;id=bounce-mc.us14_63206329.8829851-
316e886de8@mail235.atl101.mcdlv.net;ip=185.209.208.11;r=quentin@stepart.fr (in reply to RCPT TO command)

- Votre serveur de messagerie rejette l'email à cause de la vérification DMARC qu'il effectue. Cela se produit en général pour les serveurs Google.

Résolution : Voici la procédure à mettre en place.



Envoi de l'email par Mailinblack

Date : le 2 nov. 2022 11:05:47

ID out : 5D99B1C018F

Statut : non remis

Serveur de messagerie :

Réponse du serveur : bounced

Détail de la réponse : Fermer

said: 550 5.7.23 Message rejected per DMARC policy by

(in reply to end of DATA command)