

# 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. The 'Objet' column contains various email subjects, some marked as 'Infecté' or 'Spam'. The 'Date' column shows the date and time of the email.

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





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.



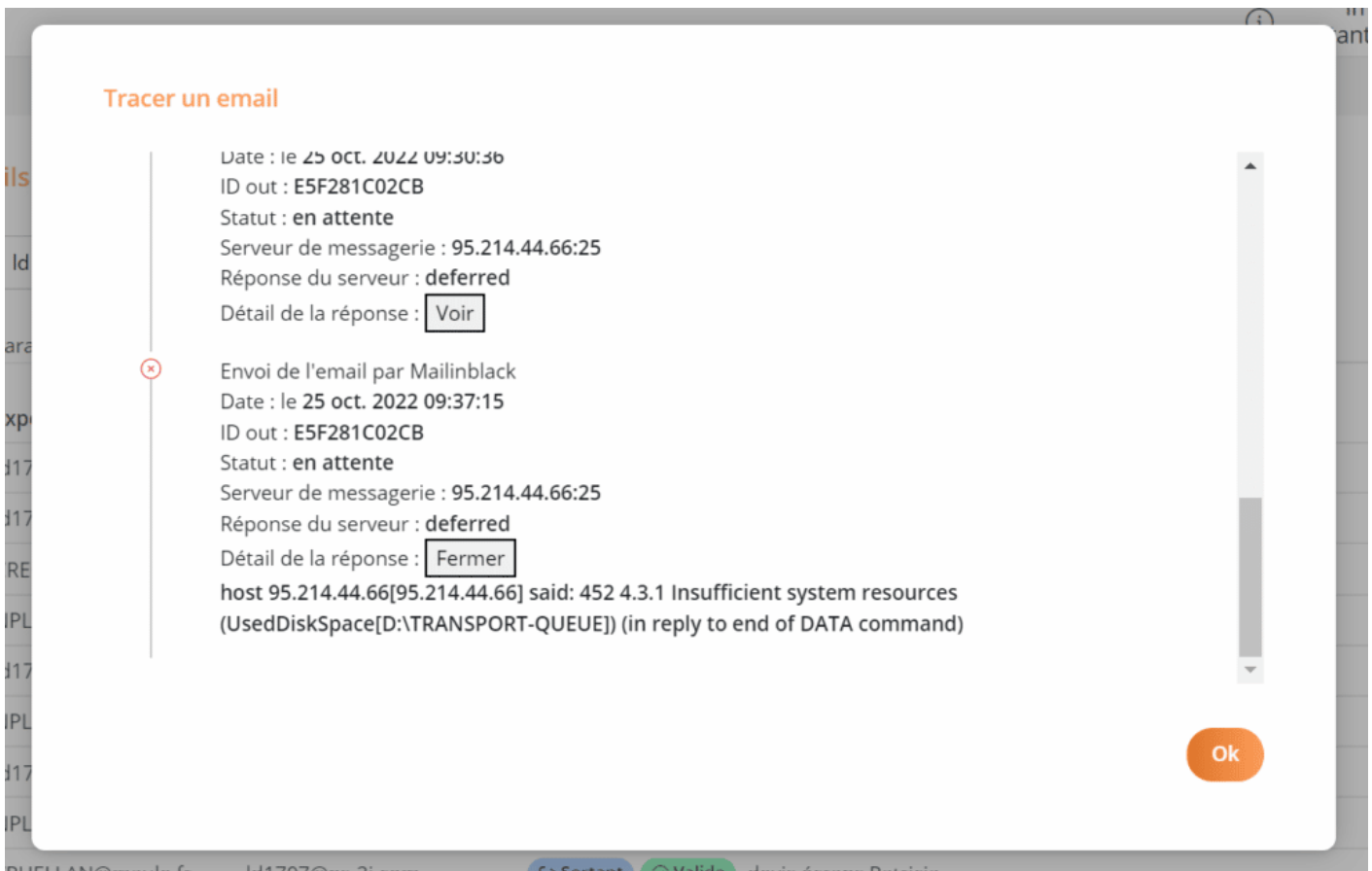
Envoi de l'email par Mailinblack  
Date : le 12 oct. 2022 10:25:36  
ID out : EF0C0209C2  
Statut : en attente  
Serveur de messagerie :  
Réponse du serveur : deferred  
Détail de la réponse : [Fermer](#)

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 :

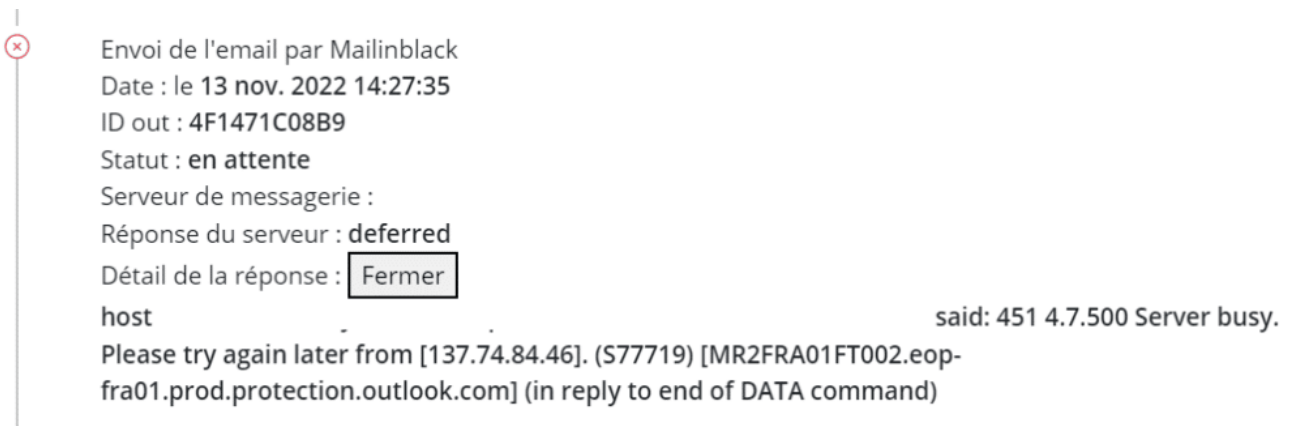
- Votre serveur de messagerie refuse momentanément l'email, car il n'y a plus assez de ressources (espace disque) pour accueillir le mail.

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)