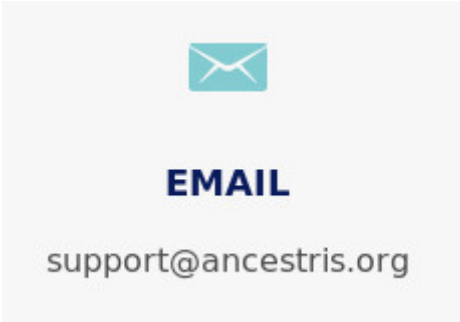
Qu'attendre du support et comment le contacter ?



> Le support est l'assistance d'Ancestris. Elle répond à vos problèmes techniques d'installation ou d'utilisation. Elle n'est pas idéale pour de simples questions d'utilisation du logiciel.

Si vous ne connaissez pas encore Ancestris, si vous souhaitez avoir des renseignements préalables, ou avez besoin d'aide pour installer le logiciel, vous pouvez plutôt commencer par regarder dans le **forum**.

Si vous avez des difficultés avec le logiciel, souhaitez déclarer un incident ou poser une question technique, contactez-nous sur **support@ancestris.org.**

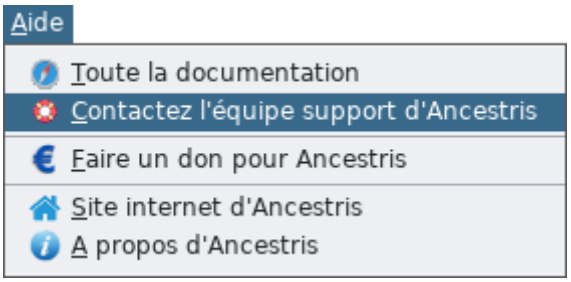
Ce mail sera traité par l'une des personnes de l'équipe d'Ancestris. Comme nous sommes bénévoles et pas toujours connectés, veuillez accepter un certain délai de réponse.

Pour nous faciliter la résolution de l'incident que vous nous soumettez, merci de préciser votre configuration.

1. Système d'exploitation utilisé et version
2. Version de java utilisée
3. Version d'Ancestris concernée
4. Captures d'écran avec le message d'erreur le cas échéant
5. Description de l'incident le cas échéant

Vous pouvez également nous soumettre un incident lors de l'utilisation du logiciel via le menu principal d'Ancestris.

- Menu Principal > Aide > **Contactez l'équipe support d'Ancestris**



Cela a l'avantage d'inclure automatiquement les éléments techniques de votre configuration dans votre message.

Revision #11
Created 5 October 2019 15:40:55 by frederic
Updated 29 May 2020 13:23:14