


# Contacto con el Equipo de Soporte de Ancestris

Esta función ayuda a ponerse en **contacto con el equipo de soporte de Ancestris por correo electrónico**, describiendo el problema y enviando automáticamente los elementos de configuración del sistema, así como el archivo de registro de Ancestris.

Contact the Ancestris support team



## Contact the Ancestris support team

Send us comments and ideas to help us improve Ancestris, as well as anomalies and issues, and we will assist you. Thank you.

Your name

Peter Blake

Your e-mail

peter@mydomain.com

To

support@ancestris.org

Subject

Observation and suggestion

Message

Ancestris 11.0.10586 (en)  
OS : Linux 5.8.16-200.fc32.x86\_64 (amd64)  
JRE: Oracle Corporation 1.8.0\_251

=====

Message:

Dear support team,

I have issues with ...

Best regards,  
Peter

Attach configuration files (537,541 bytes): ☒

Save configuration files...

Attachment:(optional)

/home/peter/ancestris/document.txt

...

Send

Cancel

## Descripción

La ventana que se abre parece un correo electrónico listo para ser enviado.

El destinatario debe permanecer support@ancestris.org.

El asunto y el mensaje deben completarse.

Hay una casilla de verificación disponible para adjuntar el archivo de registro de la sesión actual de Ancestris.

Se puede adjuntar un archivo utilizando el campo archivo.

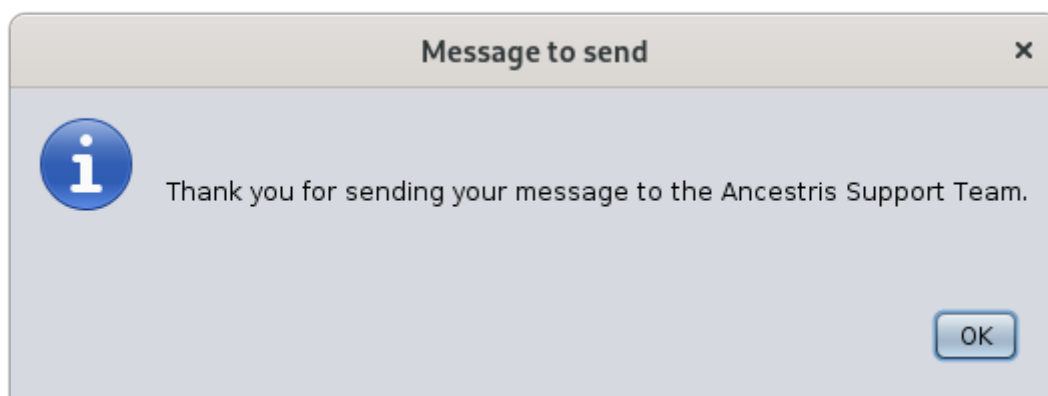
## Uso

Para ponerse en contacto con el soporte técnico, simplemente completar el asunto del mensaje y el mensaje.

Es recomendable dejar marcada la casilla para adjuntar los archivos de configuración. Usaremos el archivo ancestris.log para comprender el posible problema.

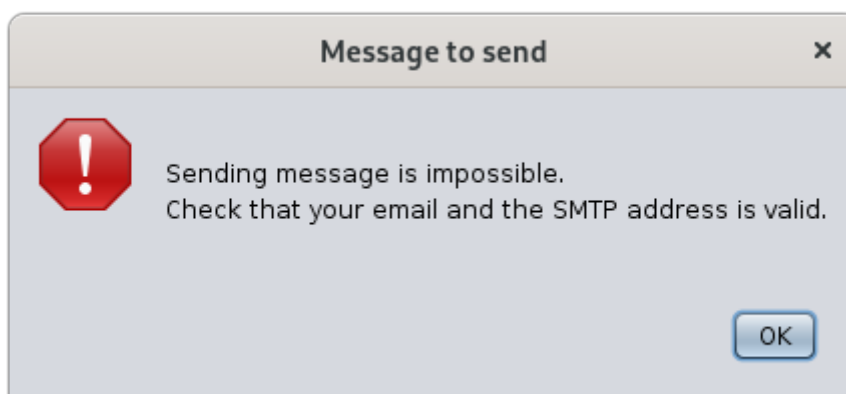
También es recomendable poner el nombre claro para que podamos responder de forma personalizada.

Si el mensaje se envió correctamente, se verá este mensaje



No es necesario verificar su software cliente de correo electrónico habitual, porque el correo electrónico fue enviado por Ancestris.

Si Ancestris no puede enviar el correo electrónico, se recibirá un mensaje como este, por ejemplo, donde tenemos aquí una conexión fallida al servidor smtp.

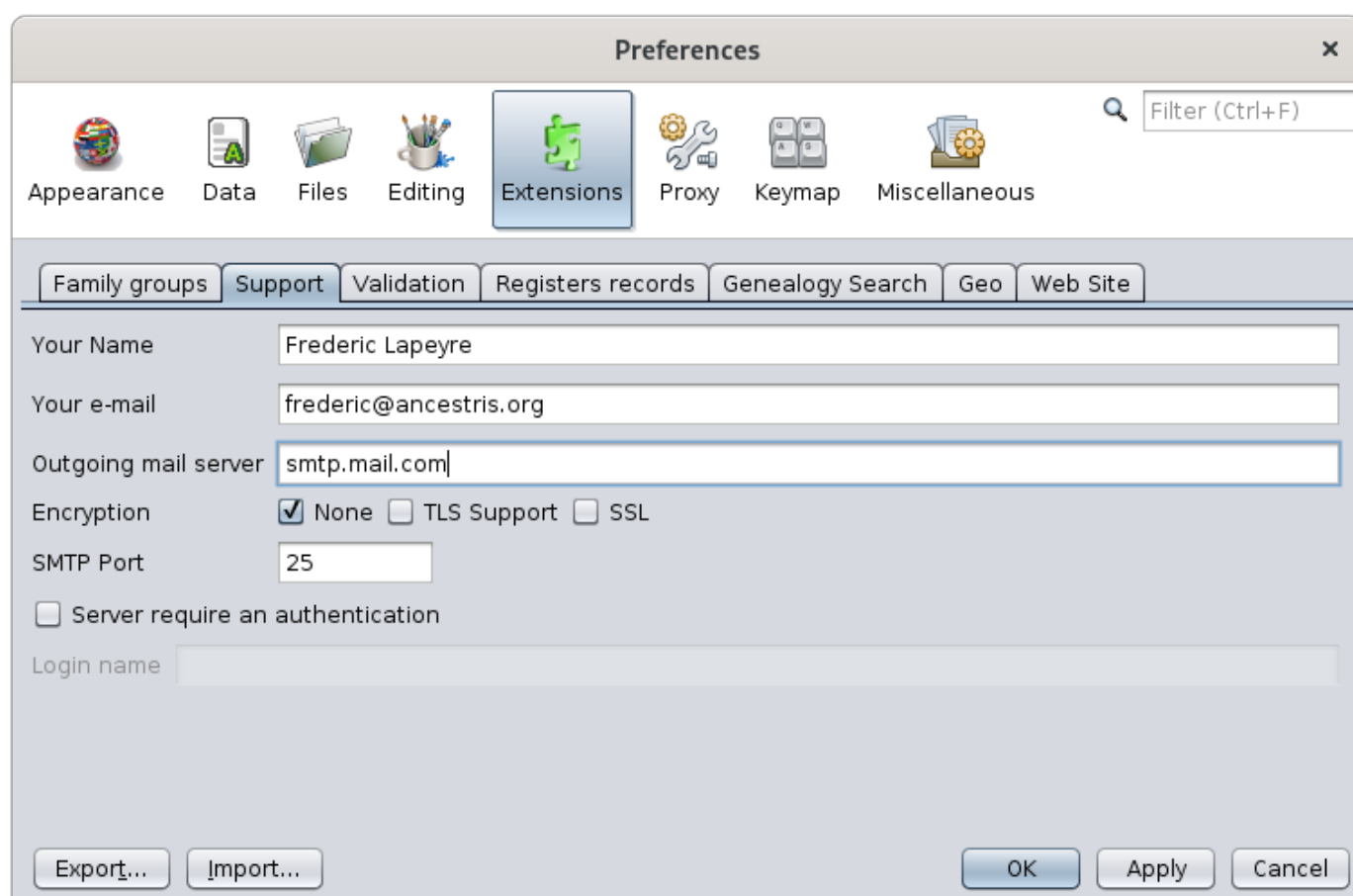


Si el correo no llega a su destino, debería recibir un correo en la bandeja de entrada unos minutos más tarde diciendo algo como: Correo no entregado devuelto al remitente.

# Personalización

Antes de enviar correos electrónicos, la configuración del correo saliente correspondiente al proveedor de servicios de Internet debe definirse en las preferencias de Ancestris.

Se solicitará esta configuración la primera vez que se intenta ponerse en contacto con nosotros, o yendo a las [preferencias, panel Extensiones](#), pestaña **Soporte**.



The screenshot shows the 'Preferences' window with the 'Extensions' tab selected. Within this tab, the 'Support' sub-tab is active. The 'Outgoing mail server' field is highlighted with a blue border. The 'Encryption' section shows 'None' selected. The 'SMTP Port' is set to 25. The 'Server require an authentication' checkbox is unchecked. The 'Login name' field is empty. At the bottom, there are buttons for 'Export...', 'Import...', 'OK', 'Apply', and 'Cancel'.

Category	Sub-category	Field/Option	Value	
Extensions	Support	Your Name	Frederic Lapeyre	
		Your e-mail	frederic@ancestris.org	
	Outgoing mail server	smtp.mail.com		
	Encryption	None	<input checked="" type="checkbox"/> None <input type="checkbox"/> TLS Support <input type="checkbox"/> SSL	
	SMTP Port	25	25	
	Server require an authentication	<input type="checkbox"/>		
	Login name			
	Export...	Import...		
	OK	Apply	Cancel	

Los parámetros del correo electrónico saliente se definen en los campos proporcionados.

El **servidor SMTP** de su proveedor de servicios de Internet es el que usted coloca en su software cliente de correo electrónico para enviar mensajes, no para recibirlos.

En caso de que su proveedor de SMTP requiera autenticación, lo más general es que deba elegir la opción SSL, puerto 465, seleccionar la casilla "El servidor requiere una autenticación" e indicar su inicio de sesión en el buzón de correo de su proveedor.

- En el caso concreto de 'gmail', si recibes un error solicitando una autenticación de segundo factor, tendrás que generar una contraseña de aplicación en tu cuenta de Google y utilizar la contraseña de 16 letras generada en lugar de la tuya cuando Ancestris te pida tu contraseña.

---

Revision #5

Created 7 October 2021 20:03:13 by frederic

Updated 9 May 2025 06:57:10 by jordi