Contacto con el Equipo de Soporte de Ancestris

Esta función ayuda a ponerse en c**ontacto 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.

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.

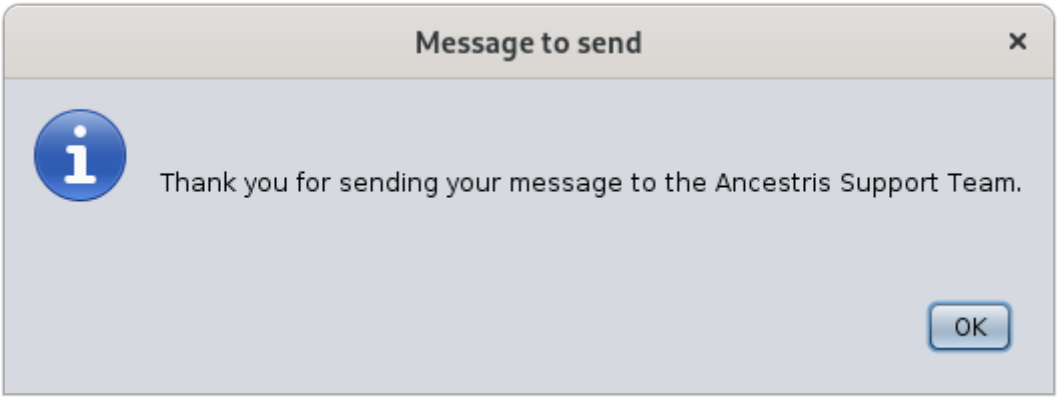
Uso

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.

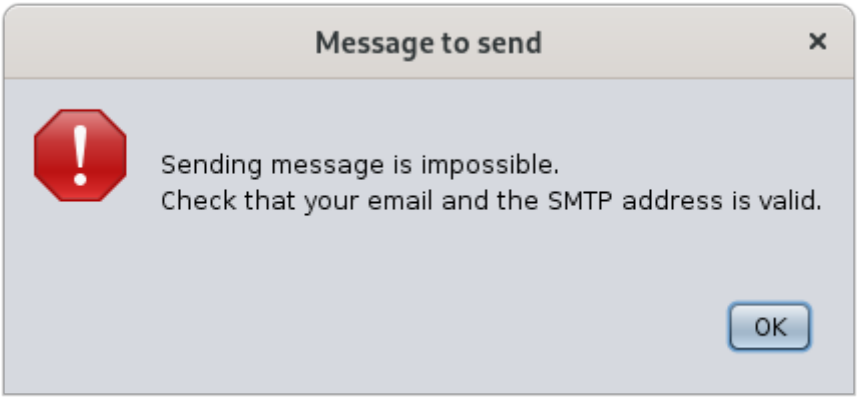
También es recomendable poner el nombre claro para que podamos responder de forma personalizada.

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.

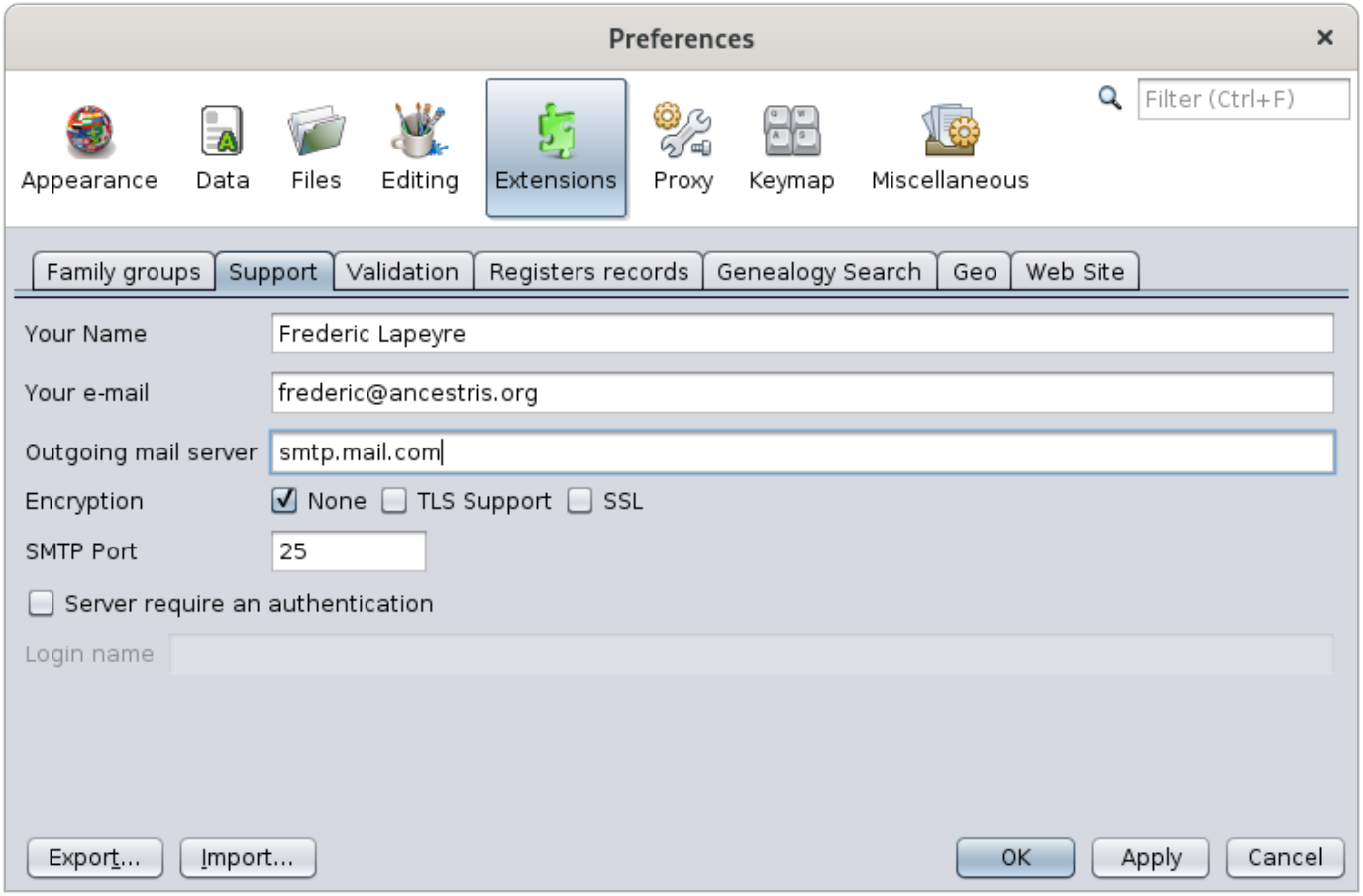


Si el correo no llega a su destino, debería recibir un correo en la bandeja de entrada unos minutos más tarde diciendo algo como: Correo no entregado devuelto al remitente.

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**.



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