

Contactar a equipa de suporte do Ancestris

Esta funcionalidade permite-lhe contactar a equipa de suporte do Ancestris por correio electrónico, descrevendo o seu problema e enviando automaticamente os itens de configuração do seu sistema, bem como o ficheiro de diário do Ancestris.

Contactar a equipa de suporte do Ancestris

Ancestris

Contactar a equipa de suporte do Ancestris

Precisa de ajuda? Antes de nos contactar, agradecemos que consulte a **documentação** (docs.ancestris.org) ou o **fórum** (forum.ancestris.org). Utilize esta funcionalidade para nos enviar comentários e ideias e ajudar a melhorar o Ancestris. Ou se não pretender utilizar informações sensíveis no fórum. Obrigado.

Documentação Fórum

Assunto

O seu nome

Mensagem

Informações técnicas

Ancestris: 13.0.13730 (pt_PT)
Java: Eclipse Adoptium 21.0.6 - C:\Program Files\Eclipse Adoptium\jdk-21.0.6.7-hotspot
OS : Windows 10 10.0 (amd64) - pmra
Pasta do utilizador: C:\Users\pmra\ancestris\trunk

Ficheiro de diário C:\Users\pmra\ancestris\trunk\ancestris\ancestris.log

Ficheiro de mensagens C:\Users\pmra\ancestris\trunk\var\log\messages.log

Ficheiro de configuração C:\Users\pmra\ancestris\trunk\etc\ancestris.conf

Anexo (opcional):

@ Enviar via Mailto Enviar via Ancestris Copiar para a memória Cancelar

Descrição

A janela que se abre parece um email pronto a ser enviado:

- Uma mensagem no topo da página indica que pode utilizar a documentação e o fórum antes de escrever para o serviço de assistência;
- os botões **Documentação** e **Fórum** levam-no directamente para estas páginas do nosso site.

A estrutura da mensagem inclui o seu nome, um assunto e o corpo da mensagem, com três ficheiros para anexar na parte inferior.

As informações técnicas já estão preenchidas, bem como o caminho para o ficheiro de registo e o caminho para o ficheiro de configuração.

Se já tiver utilizado a janela, esta também será preenchida com a sua mensagem anterior.

Dois botões para cada ficheiro permitem-lhe copiar os caminhos e ver os ficheiros no seu computador.

Na parte inferior, os três primeiros botões representam três formas diferentes de nos enviar a mensagem, consoante a configuração do seu correio electrónico.

Uso

Para contactar o suporte, basta preencher o assunto da sua mensagem e escrever a mensagem.

Inclua o seu nome, um assunto específico e uma descrição clara do problema que gostaria que resolvêssemos. Quanto mais nos puder dizer sobre a forma como utilizava o Ancestris quando o problema ocorreu, melhor.

Se possível, anexe um ficheiro ou uma captura de ecrã, pois é sempre útil para nos mostrar qual a parte do Ancestris que estava a utilizar quando o problema ocorreu.

Existem 3 métodos possíveis para nos enviar a mensagem de correio electrónico.

Enviar via MailTo

Este método de envio de mensagens de correio electrónico implica a utilização do programa cliente de correio electrónico do seu computador.

Se não tiver um, por exemplo, se utilizar apenas o GMAIL online, este método não funcionará.

Utilize este método se tiver um programa de correio electrónico no seu computador e o outro método abaixo não funcionar ou for demasiado complexo de configurar.

Através deste método, o Ancestris abrirá uma mensagem de correio electrónico com o conteúdo desta mensagem, com excepção dos ficheiros anexados, o que Ancestris não pode fazer através deste método. Por conseguinte, terá de ser o próprio utilizador a anexar estes ficheiros. Utilize os

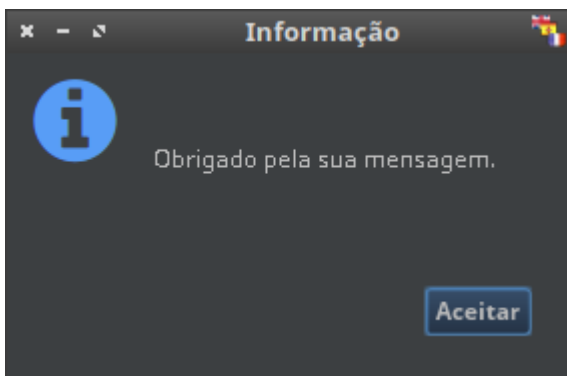
caminhos fornecidos para encontrar os ficheiros certos.

Enviar via Ancestris

Este método diz ao Ancestris para nos enviar a mensagem directamente através do seu servidor de correio SMTP.

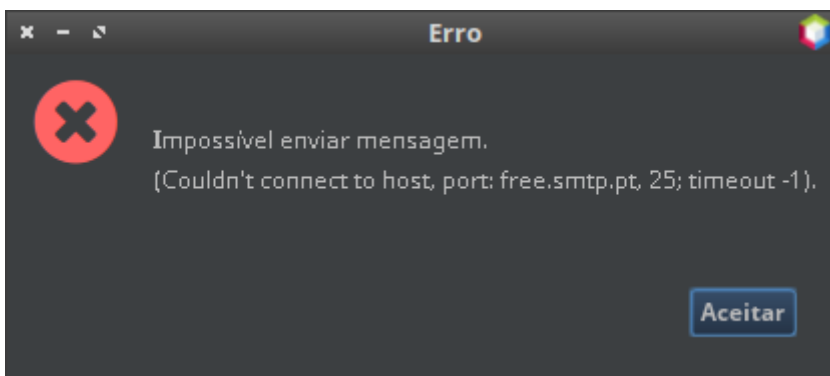
Requer que configure primeiro os parâmetros de ligação de correio SMTP e as informações de identificação, uma vez que utilizará o seu servidor de correio SMTP para nos enviar a mensagem.

Para o configurar, consulte a secção **Personalização** abaixo. É mostrado um exemplo para o GMAIL. Se a mensagem tiver sido enviada corretamente, deverá ver esta mensagem:



Não é necessário verificar a sua caixa de correio habitual, uma vez que a mensagem de correio electrónico não saiu de lá.

Se o Ancestris não conseguir enviar o correio electrónico, receberá uma mensagem como esta, em que o servidor *SMTP* está errado porque *smtp* deve vir antes de *free*.



Se a mensagem de correio electrónico não chegar, deverá receber uma mensagem de correio electrónico na sua caixa de entrada alguns minutos mais tarde com a seguinte mensagem: *Undelivered Mail Returned to Sender* (ou algo semelhante).

Copiar para a memória

Se os dois métodos anteriores não funcionarem, sugerimos que copie e cole as informações numa nova mensagem de correio electrónico a partir do local para onde costuma enviar mensagens.

Neste caso, terá de ser você mesmo a criar a mensagem de correio eletrónico e anexar os ficheiros necessários.

Personalização

Este envio de correio é baseado na configuração prévia das suas definições de saída de correio correspondentes ao seu fornecedor de serviços de Internet. Estes parâmetros são-lhe pedidos na primeira vez que utiliza esta função, indo às preferências, separador Extensões, separador Comentários.

Preferências

Aparência Dados Ficheiros Editar **Extensões** Atalhos Proxy

Suporte Geo Comparar genealogias Levantamento Validação Grupos familiares Página web

O seu nome

O seu endereço electrónico

Servidor de saída de correio (SMTP)

Encriptação Nenhuma Encriptação TLS Encriptação SSL

Porta SMTP

O servidor requer autenticação

Utilizador

Exportar... Importar... Aceitar Aplicar Cancelar

É neste ecrã que se definem os parâmetros essenciais para enviar um email. O servidor smtp do seu ISP é aquele que coloca no seu programa de correio electrónico para enviar mensagens, não para as receber. Aqui estão alguns exemplos conhecidos de servidor smtp de envio de mensagens:

- Free : smtp.free.fr
- Alice : smtp.aliceadsl.fr
- Orange : smtp.orange.fr
- Wanadoo : smtp.wanadoo.fr
- Gmail : smtp.gmail.com - SSL - 465 - O servidor requer autenticação

Se o seu fornecedor de SMTP exigir autenticação, terá normalmente de escolher a opção SSL, a porta 465, marcar a caixa "O servidor requer autenticação" e introduzir os seus dados de acesso à caixa de correio do seu fornecedor.

Caso do GMAIL

No caso específico do "GMAIL", se receber um erro a solicitar a autenticação de dois factores, terá de gerar uma senha de aplicação na sua conta Google e utilizar a senha de 16 letras gerada em vez da sua própria senha quando o Ancestris lhe pedir a sua senha.

1. Certifique-se de que a sua Conta Google activou a autenticação de dois factores.
2. Crie uma senha de aplicação. Pode criar e eliminar tantas quantas quiser. Será gerada uma palavra-passe de 16 dígitos.
3. Configure as definições de SMTP como mostra a imagem abaixo.
4. Introduza a senha de 16 dígitos quando o Ancestris lhe pedir.

Revision #8

Created 8 September 2020 04:31:03 by pedro

Updated 12 October 2025 09:18:48 by pedro