


Contactez l'équipe support d'Ancestris

Cette fonction vous permet de contacter l'équipe support d'Ancestris par email en lui décrivant votre problème et en envoyant automatiquement les éléments de configuration de votre système, ainsi que le fichier journal d'Ancestris.

Contactez l'équipe support d'Ancestris



Contactez l'équipe support Ancestris

Envoyez-nous vos idées et commentaires pour améliorer Ancestris. Envoyez-nous aussi des anomalies ou des problèmes avec le logiciel, nous vous aiderons. Merci.

Votre nom

Jean Delmas

Votre email

jdelmas@mondomaine.com

Destinataire

support@ancestris.org

Sujet

Observations et suggestions

Message

Ancestris 11.0.10586 (fr)
OS : Linux 5.8.16-200.fc32.x86_64 (amd64)
JRE: Oracle Corporation 1.8.0_251

=====

Message:

Chère équipe support,

Je m'interroge sur....

Avec mes remerciements,
Jean

Joindre les fichiers de configuration (536 098 octets):

☐

Sauvegarde de la configuration...

Pièce jointe:(optionnelle)

/home/jean/ancestris/document.txt

...

Envoyer

Annuler

Description

La fenêtre qui s'ouvre a l'aspect d'un email prêt à être envoyé.

Le destinataire doit rester **support@ancestris.org**.

Le sujet et le message doivent être complétés.

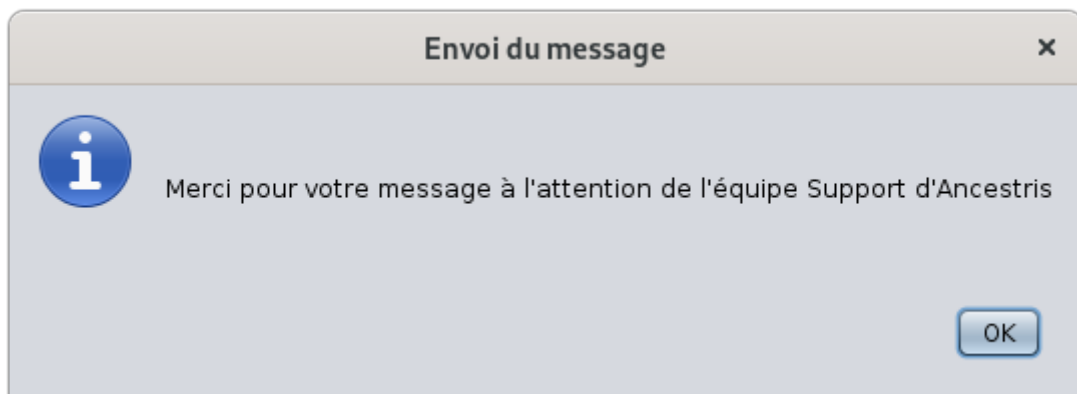
Utilisation

Pour contacter le support, il vous suffit de compléter le **sujet** de votre message et de compléter le **message**.

Il est conseillé de laisser la case cochée pour l'envoi des données de configuration. Cela permet de joindre à l'email le journal d'exécution **ancestris.log**.

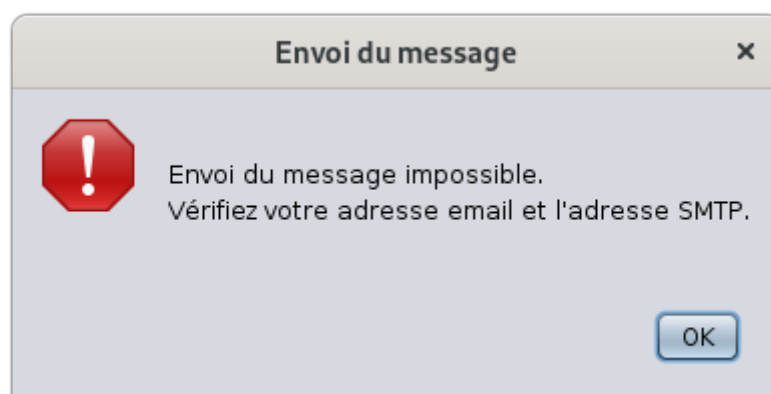
Il est également conseillé de mettre votre nom en clair de façon à pouvoir vous répondre de façon personnalisée.

Si le message a pu être envoyé correctement, vous devriez voir ce message



Il n'est pas nécessaire de vérifier votre messagerie habituelle car l'email n'est pas parti de là.

Si Ancestris ne parvient pas à envoyer l'email, vous aurez un message de ce style, où le serveur smtp est erroné car smtp doit venir avant free.fr.



Si le mail n'arrive pas à destination, vous devriez recevoir un mail dans votre messagerie quelques minutes plus tard vous disant quelque chose du genre : *Undelivered Mail Returned to Sender*.

Personnalisation

Cet envoi de mail repose sur la configuration préalable de vos paramètres de mail sortant correspondant à votre fournisseur d'accès internet.

Ces paramètres vous sont demandés à la première utilisation de cette fonction, ou en allant dans les préférences, volet Extensions, onglet Support.

support-préférences.png

C'est dans cet écran que vous définissez les paramètres pour envoyer un email.

Le serveur smtp de votre fournisseur d'accès est celui que vous mettez dans votre logiciel de messagerie pour envoyer les messages, et non pas pour les recevoir. Voici quelques exemples connus de serveur smtp sortant.

- Free : smtp.free.fr
- Alice : smtp.aliceadsl.fr
- Orange : smtp.orange.fr
- Wanadoo : smtp.wanadoo.fr
- Gmail : smtp.gmail.com - SSL - 465 - Server require an authentication

Dans le cas où votre fournisseur SMTP demande une authentification, vous devrez le plus souvent choisir l'option SSL, port 465, cocher la case "Le serveur requiert une authentification", et indiquer votre login à la boîte mail de votre fournisseur.

- Dans le cas particulier de 'gmail', si vous obtenez une erreur demandant une authentification à deux facteur, vous devrez générer un mot de passe d'application sur votre compte Google et utiliser le mot de passe de 16 lettres généré, à la place du vôtre, quand Ancestris vous demandera votre mot de passe.

Revision #15

Created 29 March 2020 19:24:24 by frederic

Updated 25 March 2023 11:35:34 by frederic