

# Kontakt z Zespo?em Wsparcia Ancestris

Ta funkcja pomaga Ci **skontaktowa? si? z zespo?em wsparcia Ancestris przez e-mail**, opisuj?c problem i automatycznie wysy?aj?c informacje o konfiguracji systemu, a tak?e plik dziennika Ancestris.

Contact the Ancestris support team

**Contact the Ancestris support team**

You need to contact us for a question or a problem? Please check first in the [documentation \(docs.ancestris.org\)](https://docs.ancestris.org) or on the [forum \(forum.ancestris.org\)](https://forum.ancestris.org).  
Use this message panel below to send us an email if you cannot use the forum or if you need to send us some private information not appropriate in a forum. We will assist you.

[Docs](#) [Forum](#)

Subject: Error when using the merge tool

Your name: Peter Blake

Description of the problem: I have been using the Merge tool intensively but for some reason I now get an error.  
The error is i the attached log file.  
The error does not happen when I use the Demo Kennedy genealogy, so it must be related to my Gedcom data.  
This is the reason why I also attach a sample Gedcom file where the error occurs.  
When I run the search for duplicates on individuals, the error happens immediately.  
Many thanks in advance.  
Best regards.

Technical information: Ancestris: 13.0.12862 (en)  
Java: Eclipse Adoptium 17 - /usr/java/jdk-17+35  
OS : Linux 6.10...  
User directory: ...

Log file: .../ancestris.log [Send](#)

Configuration file: .../ancestris.conf [Send](#)

Attachment (optional): /Documents/genealogyblake/sample.ged [Send](#)

[Send Mailto](#) [Send Email](#) [Copy Email to Clipboard](#) [Cancel](#)

## Opis

Okno, kt?re si? otwiera, wygl?da jak e-mail gotowy do wys?ania, z instrukcjami na g?rze.

- Wiadomo? na g?rze informuje, ?e mo?esz skorzysta? z dokumentacji i forum, zanim napiszesz do wsparcia.

- Przyciski Dokumentacja i Forum prowadzą do tych stron dla szybkiego dostępu.

Struktura wiadomości zawiera Twoje imię i nazwisko, temat oraz treść wiadomości, z załącznikami na dole.

Informacje techniczne są już wypełnione, podobnie jak ścieżki do pliku dziennika i pliku konfiguracyjnego.

Jeśli wcześniej korzystałeś z tego okna, Twoja poprzednia wiadomość również będzie wypełniona.

Przy każdym pliku znajdują się przyciski pozwalające skopiować ścieżkę pliku lub wyświetlić pliki na komputerze.

Na dole znajdują się 3 przyciski odpowiadające 3 różnym metodom wysłania e-maila, w zależności od konfiguracji Twojej poczty.

## Używanie

Aby się z nami skontaktować, wystarczy uzupełnić temat wiadomości i jej treść.

Podaj swoje imię i nazwisko, dokładny temat oraz jasny opis problemu, który chcesz zgłosić. Im więcej informacji o tym, JAK korzystałeś z Ancestris, tym lepiej.

Załącz plik lub zrzut ekranu, jeśli to możliwe – to zawsze pomaga pokazać, z której części programu korzystasz w momencie wystąpienia problemu.

Aby wysłać e-mail, masz 3 dostępne metody.

### Wybierz MailTo

Ta metoda wykorzystuje Twój desktopowy klient poczty e-mail.

Jeśli go nie masz, np. korzystasz tylko z Gmaila online, ta metoda nie zadziała.

Użyj tej metody, jeśli masz program pocztowy na komputerze i inne metody są zbyt skomplikowane lub nie działają.

Przy tej metodzie Ancestris otworzy wiadomość e-mail z treścią, ale bez załączników, ponieważ nie potrafi ich dodać automatycznie. Będziesz musiał załączyć je ręcznie – skorzystaj z podanych ścieżek plików.

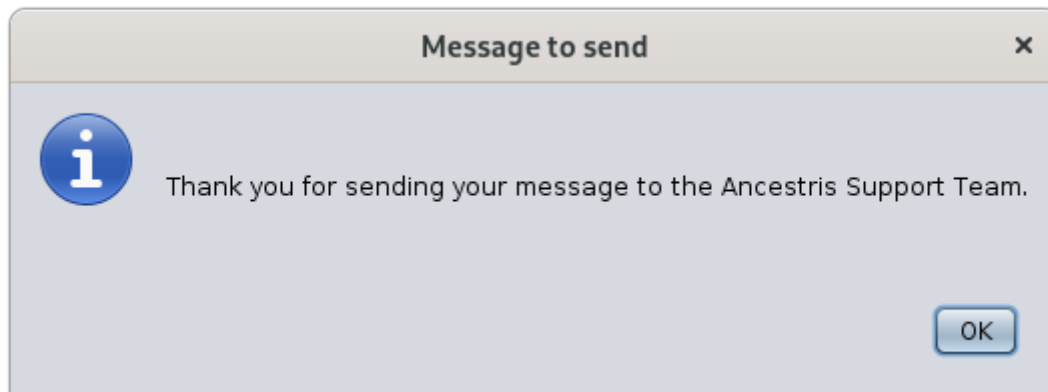
### Wybierz Email

Ta metoda instruuje Ancestris, aby wysłał wiadomość bezpośrednio za pomocą Twojego serwera SMTP.

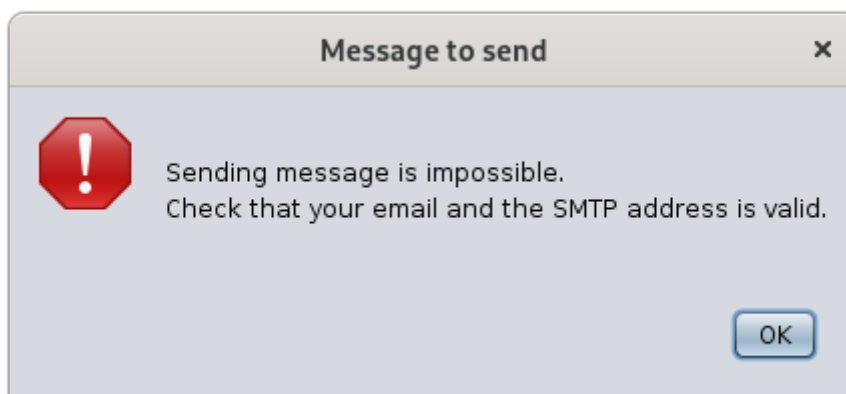
Wymaga wcześniejszego skonfigurowania połączenia SMTP oraz danych logowania, ponieważ to Twój serwer pocztowy wyśle wiadomość.

Zobacz [rozdział o personalizacji](#), aby skonfigurować tę opcję. Podano przykład dla Gmaila.

Jeśli wiadomość zostanie wysłana poprawnie, zobaczysz taki komunikat:



Jeśli Ancestris nie zdoła wysłać wiadomości, otrzymasz komunikat np. o nieudanym połączeniu z serwerem smtp:



Jeśli wiadomość nie dotrze do celu, w kilka minut powinieneś otrzymać wiadomość zwrotną z informacją np.: Undelivered Mail Returned to Sender.

## Skopiuj Email do Schowka

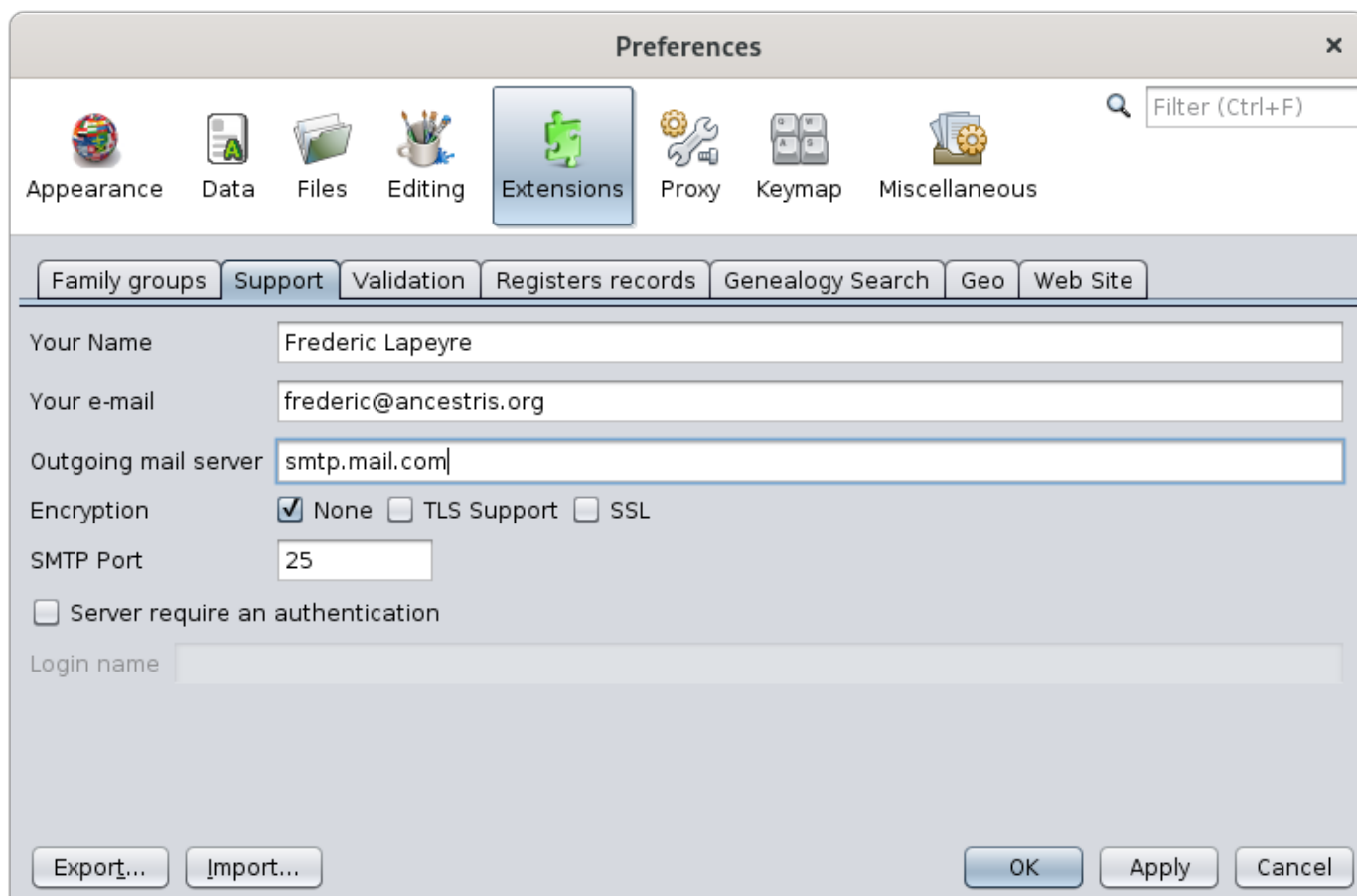
Jeśli żadna z powyższych metod nie działa, możesz skopiować i wkleić zawartość wiadomości do nowego e-maila wysłanego w tradycyjny sposób.

W tym przypadku będziesz musiał ręcznie utworzyć wiadomość i dołączyć pliki.

# Personalizacja

Przed wysłaniem e-maila, należy zdefiniować ustawienia poczty wychodzącej zgodnie z dostawcą usług internetowych w preferencjach Ancestris.

O ustawienia zostaniesz poproszony przy pierwszej próbie kontaktu lub możesz je ustawić ręcznie w **preferencjach, panel Rozszerzenia**, zakładka **Wsparcie**.



The screenshot shows the 'Preferences' dialog box with the 'Extensions' tab selected. The 'Support' sub-tab is active. The 'Your Name' field contains 'Frederic Lapeyre', 'Your e-mail' contains 'frederic@ancestris.org', and 'Outgoing mail server' contains 'smtp.mail.com'. The 'Encryption' section has '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 'Export...', 'Import...', 'OK', 'Apply', and 'Cancel' buttons.

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

Parametry poczty wychodzącej ustaw w odpowiednich polach.

**Serwer SMTP** Twojego dostawcy to ten sam, którego używasz w swoim programie pocztowym do wysyłania wiadomości – nie do ich odbierania.

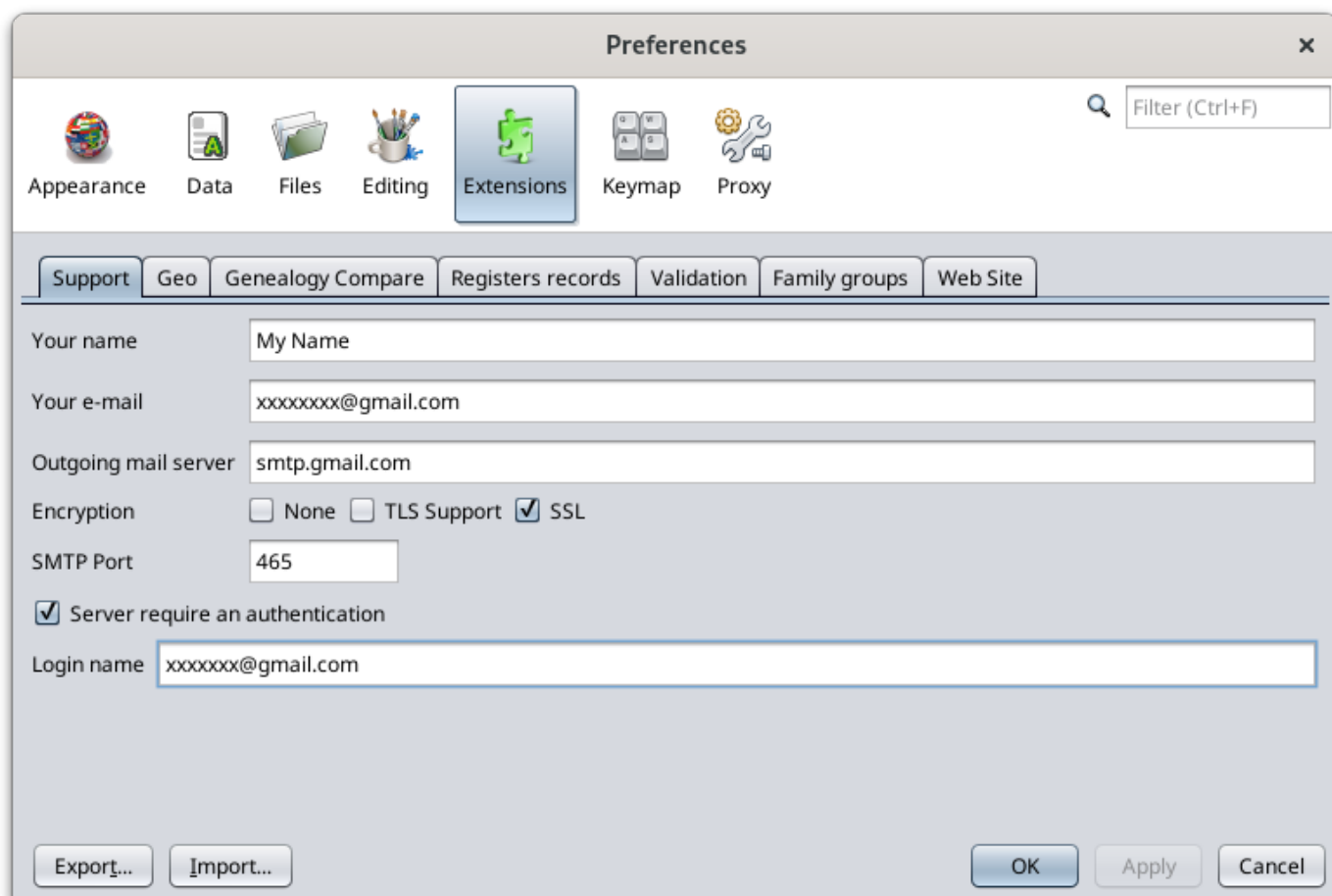
Jeśli Twój dostawca SMTP wymaga uwierzytelnienia, zazwyczaj musisz wybrać opcję SSL, port 465, zaznaczyć „Serwer wymaga uwierzytelnienia” oraz podać login do swojej skrzynki.

## Przypadek Gmaila

W przypadku Gmaila, jeśli pojawi się błąd z prośbą o uwierzytelnienie dwuskładnikowe, musisz wygenerować hasło aplikacji na swoim koncie Google i użyć go zamiast standardowego hasła, gdy Ancestris o nie poprosi.

1. Upewnij się, że na Twoim koncie Google aktywowano uwierzytelnianie dwuskładnikowe
2. Utwórz hasło aplikacji. Możesz tworzyć i usuwać je dowolnie. Wygeneruje ono 16-cyfrowe hasło
3. Skonfiguruj ustawienia SMTP zgodnie z obrazkiem poniżej

4. Wpisz 16-cyfrowe hasło, gdy Ancestris o to poprosi



The screenshot shows the 'Preferences' dialog box with the 'Extensions' tab selected. The dialog has a title bar with a close button. Below the title bar is a toolbar with icons for Appearance, Data, Files, Editing, Extensions (highlighted), Keymap, and Proxy. To the right of the toolbar is a search filter box labeled 'Filter (Ctrl+F)'. Below the toolbar is a row of tabs: Support, Geo, Genealogy Compare, Registers records, Validation, Family groups, and Web Site. The 'Support' tab is selected. The main area contains the following fields and options:

- Your name: My Name
- Your e-mail: xxxxxxxx@gmail.com
- Outgoing mail server: smtp.gmail.com
- Encryption: ☐ None ☐ TLS Support ☒ SSL
- SMTP Port: 465
- ☒ Server require an authentication
- Login name: xxxxxxxx@gmail.com

At the bottom, there are buttons for 'Export...', 'Import...', 'OK', 'Apply', and 'Cancel'.

Revision #2

Created 12 May 2025 18:17:13 by frederic

Updated 16 May 2025 17:44:35 by Dawid