

Come contatto il Supporto?

Contatto diretto dalla piattaforma

Se riscontri un problema durante l'uso della console oppure hai una richiesta tecnica da farci:

- clicca su "Supporto", dal menu Aiuto in alto a destra e poi su "Contatta l'assistenza"
- compila i campi indicati nel modulo che si apre
- riceverai un messaggio di presa in carico della tua segnalazione all'email specificata nel form

Come compilare i campi del modulo

- **Qual è il tuo problema?:** sarà l'oggetto del ticket che aprirai al Supporto Tecnico;
- **Come possiamo aiutarti?:** qui puoi indicarci qual è la tua esigenza o che problema stai riscontrando;
- **Email:** la casella di posta elettronica a cui manderemo la risposta alla tua segnalazione.

Contatto via email

Se non riesci a entrare in piattaforma, puoi contattare il Team Supporto scrivendo una **email a support@mailup.it**. Assicurati di scriverci da uno degli indirizzi di posta elettronica che ci hai indicato come contatto quando hai attivato la piattaforma. Li trovi nella sezione Configurazioni > Gestione Piattaforma > Contatti.

Contatto via telefono

Se hai sottoscritto un livello di supporto che include l'assistenza telefonica, puoi chiamarci allo +39 02 71040485 e seguire i passaggi indicati dal centralino. Tieni a portata di mano il tuo codice cliente, ti servirà per poter parlare direttamente con i nostro Supporto Tecnico!

Priorità, tempi di presa in carico e di risposta

La **priorità assegnata** alla tua richiesta dipende dal **livello di supporto** che hai sottoscritto. Riceverai quindi una risposta nei tempi da questo previsti.

La tua attenzione nel riportare i dettagli della tua richiesta o nel descriverci il problema che riscontri è di grande aiuto al team, perché non avremo bisogno di chiederti altre informazioni e potremo indicarti fin da subito la soluzione alla tua esigenza.

Assicurati di contattarci tramite uno degli indirizzi di posta elettronica che hai specificato nell'apposita sezione della Piattaforma MailUp (Configurazioni > Gestione Piattaforma > Contatti) per poter essere correttamente identificato ed ottenere assistenza nei tempi previsti.