

Soporte MailUp

¡Bienvenidos a la sección Soporte MailUp!

En **MailUp** disponemos de varios canales de asistencia para resolver cualquier consulta o inconveniente con nuestro servicio.

- El [Manual de Uso](#) y el [Blog](#) es la forma más rápida de recibir una respuesta sobre las funcionalidades de MailUp.
- También, puedes abrir un **ticket de soporte** desde la plataforma, a través del botón de **Ayuda**.
- Puedes escribirnos un mail a support@mailup.com

El servicio funciona los días laborables de lunes a viernes, de 9.00 h a 18.00 h

En **MailUp** contamos con un equipo especializado para resolver cada una de tus consultas.

Contacto directo a través de la plataforma

- En el margen superior derecho encontrarás el ícono de Ayuda
- Rellena los campos del formulario que se abre automáticamente indicando la urgencia y el impacto de tu solicitud
- Averigua el estado de tu ticket a través del correo que recibirás al hacernos cargo de tu solicitud.

Prioridad, urgencia e impacto

La prioridad asignada por el equipo Soporte a tu solicitud es indispensable para ayudarte de la mejor manera y solucionar tus dudas cuanto antes. El valor se determina por la urgencia y el impacto que tiene el problema sobre tus actividades. Tu atención en la descripción del problema es una ayuda para el equipo porque establece la correcta prioridad a tus peticiones.

En el formulario de contacto y en los correos enviados al equipo de soporte te pedimos describir en detalle el problema que encuentres.

Cómo rellenar los campos del formulario

- **Impacto:** elige la opción que más describe la situación en la cual te encuentras (Puedo seguir trabajando, trabajo con dificultades, no puedo trabajar).
- **Urgencia:** describe el grado de urgencia (Necesito información, Crítica: no puedo trabajar)

Contacto por correo electrónico

Si no puedes acceder a la plataforma, puedes contactar con el Equipo de Soporte enviando un correo a: support@mailup.com

Te recordamos la importancia de describir la urgencia de tu solicitud: es importante que nos digas si el problema bloquea tu actividad, la bloquea en parte o puede ser solucionado en más tiempo.