

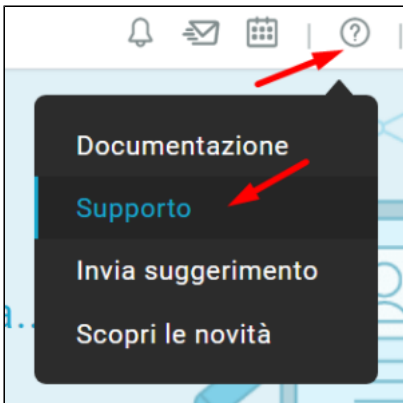
## Come contatto il Supporto?



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. Se la richiesta di assistenza riguarda una precisa newsletter è consigliato indicare l'id del messaggio a cui si fa riferimento, oltre che la lista in cui esso si trova (es. lista 1 messaggio ID 30).

### Contatto diretto dalla piattaforma

Se riscontri un problema o una richiesta tecnica sull'uso della console potrai contattarci inviando una segnalazione premendo l'icona che troverai nella barra superiore a destra:



comparirà un form pop-up, che dovrai compilare in ogni sua sezione:

**TROVA LA SOLUZIONE**   **CONTATTA L'ASSISTENZA**

---

**Qual è il tuo problema?** (Campo obbligatorio)

**Come possiamo aiutarti?** (Campo obbligatorio)

quando invierai la richiesta ti arriverà, per email, il messaggio di presa in carico comprensivo del numero identificativo della segnalazione aperta. Per ricevere una assistenza precisa è consigliato dare tutti i dettagli in modo che il reparto possa replicare l'errore; ogni informazione è utile. Ha la possibilità di allegare uno screenshot o un breve filmato dell'errore riscontrato.

### Contatto via email

Se non riesci a entrare in piattaforma, puoi contattare il Team Supporto scrivendo una **email** a [support@mailup.it](mailto: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 > Elenco

### Contatto via telefono

Se hai sottoscritto un livello di supporto che include l'assistenza telefonica (**disponibile dal lunedì al venerdì dalle ore 9 alle 18 nei giorni lavorativi italiani**), puoi chiamarci allo +39 02 71040485 e seguire i passaggi indicati dal centralino, il quale richiederà l'inserimento del codice della console Mailup per cui avete attivato l'assistenza telefonica. Il codice sarà il numero della piattaforma, e dovrete premere il pulsante '#' per far procedere all'inoltro della chiamata.

### Priorità, tempi di presa in carico e di risposta

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