Secuenza

Questions fréquentes

Les questions qu'on nous pose le plus sur le programme, vos données, les envois et la licence. Si la vôtre n'y est pas, écrivez-nous depuis Contact.

Le programme

Ai-je besoin d'un serveur de messagerie ou d'une plateforme d'envoi ?

Non. Secuenza envoie depuis la boîte mail que vous utilisez déjà (Gmail, Microsoft 365, IONOS, celle de votre hébergeur…) : vos e-mails partent donc avec votre nom et votre domaine, comme ceux que vous écrivez à la main.

Avec quelles boîtes mail fonctionne-t-il ?

Avec toute boîte qui permet d'envoyer en SMTP : Gmail et Google Workspace, Microsoft 365 et Outlook.com, IONOS et la messagerie de presque tous les hébergeurs. L'assistant reconnaît le fournisseur et vous dit quoi faire.

Fonctionne-t-il sur Mac ou Linux ?

Pour l'instant, uniquement sous Windows 10 (22H2) et Windows 11, sur des PC avec un processeur Intel, AMD ou ARM.

Dois-je laisser le PC allumé ?

Pendant les envois, oui : les e-mails partent depuis votre PC, par votre boîte mail. Secuenza peut rester réduit près de l'horloge. Si vous éteignez, il reprend où il en était la prochaine fois que vous l'ouvrez, dans les horaires de chaque campagne.

Combien d'e-mails puis-je envoyer par jour ?

Autant que votre boîte mail peut en supporter sans perdre sa réputation. Pour chaque fournisseur, Secuenza utilise une limite prudente, en dessous de son maximum : 100 par jour avec un compte Gmail, 400 avec Google Workspace ou Microsoft 365, et moins les premiers jours d'une nouvelle boîte mail (la montée en charge progressive). Vous pouvez baisser la limite de chaque boîte mail, et avec plusieurs boîtes vous répartissez les envois.

Se met-il à jour tout seul ?

Oui. Quand une nouvelle version sort, Secuenza la télécharge tout seul et l'installe au redémarrage, sans couper aucun envoi et sans toucher à vos données.

Vos données

Où sont enregistrés mes contacts ?

Sur votre PC, dans la base de données de Secuenza, avec des sauvegardes automatiques. Seules les données de suivi (ouvertures, clics et désinscriptions) arrivent sur nos serveurs, sans les adresses de vos destinataires. Il y a deux exceptions : les images que vous importez pour vos e-mails, enregistrées dans votre compte, et les inscriptions venues de votre site ou de l'API, qui y attendent jusqu'à ce que votre logiciel les récupère (30 jours au plus).

Y a-t-il des sauvegardes ?

Secuenza fait une sauvegarde par jour et garde les 14 dernières. Dans **Paramètres**, vous pouvez en enregistrer une autre dans un dossier hors du PC (OneDrive, un disque externe) et restaurer n'importe laquelle.

Comment transférer Secuenza sur un autre PC ?

Dans **Paramètres → Sauvegardes**, « Transférer Secuenza vers un autre PC » donne les étapes : exportez tout dans un fichier (avec un mot de passe, pour que ceux de vos boîtes mail voyagent chiffrés), et si vous avez Pro, cliquez sur **Transférer vers un autre PC** dans Ma licence. Sur le nouveau PC, installez Secuenza, choisissez de restaurer ce fichier et activez la licence avec votre code. Plus de détails dans Votre licence et Pro.

Que fait l'IA de mes données ?

Rien : Secuenza ne communique avec aucune IA. Il vous prépare un prompt avec les informations de votre entreprise, que vous collez dans ChatGPT, Claude ou Copilot, et transforme la réponse en e-mail. Vos contacts ne quittent pas votre PC.

Les envois

Puis-je écrire à n'importe qui ?

Seulement aux personnes pour lesquelles vous avez une base légale : clients, personnes qui vous ont donné leur accord ou contacts professionnels avec un intérêt légitime. Les règles changent d'un pays à l'autre ; le guide des bonnes pratiques légales les résume. Les listes achetées sont interdites.

Pourquoi mes e-mails vont-ils en spam ?

Presque toujours parce qu'il manque SPF, DKIM ou DMARC au domaine, ou parce que la boîte mail envoie trop d'un coup. Regardez **Vérifications** dans la fiche de la boîte mail et suivez le guide de délivrabilité.

Qu'est-ce que le frein de sécurité ?

Ce qui arrête l'envoi tout seul quand quelque chose ne va pas : trop d'e-mails non distribués ou de désinscriptions dans une campagne, un serveur qui refuse votre boîte mail ou un fournisseur de messagerie où personne n'ouvre vos e-mails. Il vous dit ce qui s'est passé et

n'envoie plus rien tant que vous n'avez pas vérifié. Il est toujours actif ; Sécurité de l'envoi l'explique.

Comment se répartissent plusieurs campagnes à la fois ?
Si elles partagent une boîte mail, chaque e-mail part de celle qui a le moins envoyé aujourd'hui : elles avancent au même rythme. La priorité de chaque campagne passe avant : une campagne de priorité haute utilise la limite avant les autres.

Puis-je mettre des images dans mes e-mails ?
Oui. Dans l'éditeur, **Choisir ou importer une image** l'importe dans votre compte, ajustée à la largeur de l'e-mail, et elle est servie par Secuenza, pas par Drive ou Dropbox, qui finissent souvent en spam. Il y a de la place pour 5 Mo d'images dans la version gratuite et 50 Mo avec Pro.

Peut-on s'inscrire depuis mon site ?
Oui. Chaque campagne peut générer un formulaire à coller sur votre site et a une API pour votre boutique ou votre CRM : celui qui s'inscrit entre dans la campagne et, s'il n'était pas contact, il est créé. Inscriptions depuis votre site ou votre système l'explique.

Les ouvertures sont-elles exactes ?
Plus que dans la plupart des programmes : Apple Mail et Gmail ouvrent beaucoup d'e-mails tout seuls pour vous protéger, et Secuenza sépare ces ouvertures automatiques des vraies. Malgré tout, une ouverture est un indice ; un clic ou une réponse, une certitude.

Que se passe-t-il quand quelqu'un se désinscrit ?
La personne sort de toutes vos campagnes dès que Secuenza le sait, même si le programme était fermé quand elle a cliqué. Elle reste sur la liste de suppression : elle ne recevra plus rien, même si vous la réimportez.

Et quand quelqu'un répond ?
Avec Pro, Secuenza lit les réponses dans votre boîte mail et sort de la séquence la personne qui répond, pour que l'e-mail automatique suivant ne lui parvienne pas pendant que vous discutez. Les réponses automatiques (vacances, absence du bureau) ne comptent pas.

La licence et le paiement

Que comprend la version gratuite ?
Une boîte mail, 500 contacts, 2 campagnes actives et 7 e-mails par séquence, sans limite de durée, avec un pied « Envoyé avec Secuenza ». Pro lève les limites, vous permet de retirer le pied et ajoute les e-mails non distribués et les réponses, le rapport quotidien, la prévision de fin de campagne, les résultats par fournisseur, qui appeler, le test d'envoi réel et les listes noires.

Comment paie-t-on ?

Par carte, chaque mois, via Stripe. Le prix comprend la TVA. Secuenza ne voit ni n'enregistre jamais les données de votre carte. Stripe vous envoie la facture par e-mail à chaque prélèvement, avec les informations de votre entreprise.

Puis-je résilier quand je veux ?

Oui, depuis Mon compte, sans engagement. Vous gardez Pro jusqu'à la fin du mois payé, puis vous repassez à la version gratuite sans rien perdre.

Que se passe-t-il si j'arrête de payer Pro ?

Vous repassez à la version gratuite sans rien perdre : les campagnes en trop sont mises en pause, vous choisissez celles qui continuent, et vos contacts, e-mails et résultats restent où ils étaient.

Une licence vaut-elle pour plusieurs PC ?

Non : chaque licence va avec son e-mail et s'utilise sur un PC. Si vous changez d'ordinateur, vous la transférez en une minute depuis le programme ou depuis Mon compte.

Aide

Comment demander de l'aide ?

Chaque écran a son guide court dans **Aide**, qui s'ouvre aussi avec **F1**. Si quelque chose ne fonctionne pas, **Aide → Envoyer le diagnostic au support** nous envoie un rapport sans aucune donnée sur vos contacts. Et vous pouvez nous écrire depuis Contact.