Secuenza

# Domande frequenti

Le domande che ci arrivano più spesso sul programma, sui tuoi dati, sugli invii e sulla licenza. Se la tua non c'è, scrivici da Contatti.

## Il programma

### Mi serve un server di posta o una piattaforma di invio?

No. Secuenza invia dalla casella che usi già (Gmail, Microsoft 365, IONOS, quella del tuo hosting…), quindi le tue email partono con il tuo nome e il tuo dominio, come quelle che scrivi a mano.

### Con quali caselle funziona?

Con qualsiasi casella che permetta di inviare via SMTP: Gmail e Google Workspace, Microsoft 365 e Outlook.com, IONOS e la posta di quasi tutti gli hosting. La procedura guidata riconosce il provider e ti dice cosa fare.

### Funziona su Mac o Linux?

Per ora, solo su Windows 10 (22H2) e Windows 11, su PC con processore Intel, AMD o ARM.

### Devo lasciare il PC acceso?

Mentre invia, sì: le email partono dal tuo PC, tramite la tua casella. Secuenza può restare ridotto a icona accanto all'orologio. Se spegni, riprende da dove si era fermato la prossima volta che lo apri, negli orari di ogni campagna.

### Quante email posso inviare al giorno?

Quante la tua casella ne regge senza perdere reputazione. Per ogni provider, Secuenza usa un limite prudente, sotto il suo massimo: 100 al giorno con un account Gmail, 400 con Google Workspace o Microsoft 365, e meno nei primi giorni di una casella nuova (il riscaldamento). Puoi abbassare il limite di ogni casella, e con più caselle distribuisci gli invii.

### Si aggiorna da solo?

Sì. Quando c'è una nuova versione, Secuenza la scarica da solo e la installa al riavvio, senza interrompere nessun invio e senza toccare i tuoi dati.

## I tuoi dati

### Dove sono salvati i miei contatti?

Sul tuo PC, nel database di Secuenza, con backup automatici. Ai nostri server arrivano solo i dati di tracciamento (aperture, clic e disiscrizioni), senza gli indirizzi dei tuoi destinatari. Ci

sono due eccezioni: le immagini che carichi per le tue email, salvate nel tuo account, e le iscrizioni che arrivano dal tuo sito o tramite l'API, che aspettano lì finché il programma non le raccoglie (al massimo 30 giorni).

### Ci sono backup?
Secuenza fa un backup al giorno e conserva gli ultimi 14. In **Impostazioni** puoi salvarne un altro in una cartella fuori dal PC (OneDrive, un disco esterno) e ripristinare quello che vuoi.

### Come porto Secuenza su un altro PC?
In **Impostazioni → Backup**, «Trasferire Secuenza su un altro PC» ha i passaggi: esporta tutto in un file (con una password, così quelle delle tue caselle viaggiano cifrate) e, se hai Pro, premi **Trasferire su un altro PC** in La mia licenza. Sul nuovo PC, installa Secuenza, scegli di ripristinare quel file e attiva la licenza con il tuo codice. Più dettagli in La tua licenza e Pro.

### Cosa fa l'IA con i miei dati?
Niente: Secuenza non parla con nessuna IA. Ti prepara un prompt con i dati della tua azienda da incollare in ChatGPT, Claude o Copilot, e trasforma la risposta nella tua email. I tuoi contatti non escono dal tuo PC.

## Gli invii

### Posso scrivere a chiunque?
Solo a chi hai una base giuridica: clienti, persone che ti hanno dato il consenso o contatti professionali con un legittimo interesse. Le regole cambiano da un paese all'altro; la guida alle buone pratiche legali le riassume. Le liste comprate sono vietate.

### Perché le mie email finiscono nello spam?
Quasi sempre perché al dominio mancano SPF, DKIM o DMARC, o perché la casella invia troppo tutto insieme. Guarda **Verifiche** nella scheda della casella e segui la guida al recapito.

### Cos'è il freno di sicurezza?
Ciò che ferma l'invio da solo quando qualcosa va storto: troppe email non recapitate o disiscrizioni in una campagna, un server che rifiuta la tua casella o un provider di posta dove nessuno apre le tue email. Ti dice cos'è successo e non invia più nulla finché non hai controllato. È sempre attivo; lo spiega Sicurezza dell'invio.

### Come si dividono più campagne alla volta?
Se condividono una casella, ogni email parte da quella che ha inviato meno oggi, quindi vanno di pari passo. Conta prima la priorità di ogni campagna: una con priorità alta usa il limite prima delle altre.

### Posso mettere immagini nelle email?
Sì. Nell'editor, **Scegli o carica un'immagine** la carica nel tuo account, adattata alla larghezza dell'email, e la serve Secuenza, non Drive o Dropbox, che spesso finiscono nello spam. C'è

spazio per 5 MB di immagini nella versione gratuita e 50 MB con Pro.

### Ci si può iscrivere dal mio sito?
Sì. Ogni campagna può generare un modulo da incollare nel tuo sito e ha un'API per il tuo negozio online o il tuo CRM: chi si iscrive entra nella campagna e, se non era un contatto, si crea. Lo spiega Iscrizioni dal tuo sito o dal tuo sistema.

### Le aperture sono esatte?
Più che nella maggior parte dei programmi: Apple Mail e Gmail aprono molte email da soli per proteggerti, e Secuenza separa quelle aperture automatiche da quelle vere. Comunque, un'apertura è un indizio; un clic o una risposta, una certezza.

### Cosa succede quando qualcuno si disiscrive?
Esce da tutte le tue campagne appena Secuenza lo sa, anche se il programma era chiuso quando ha cliccato. Resta nella lista di soppressione: non riceverà più nulla anche se lo importi di nuovo.

### E quando qualcuno risponde?
Con Pro, Secuenza legge le risposte nella tua casella e toglie dalla sequenza chi risponde, così l'email automatica successiva non gli arriva mentre ci parli. Le risposte automatiche (ferie, fuori ufficio) non contano.

## La licenza e il pagamento

### Cosa include la versione gratuita?
Una casella, 500 contatti, 2 campagne attive e 7 email per sequenza, senza scadenza, con un piè di pagina «Inviato con Secuenza». Pro toglie i limiti, ti permette di togliere il piè di pagina e aggiunge le email non recapitate e le risposte, il rapporto giornaliero, la previsione di fine campagna, i risultati per provider, chi chiamare, il test di invio reale e le liste nere.

### Come si paga?
Con carta, ogni mese, tramite Stripe. Il prezzo comprende l'IVA. Secuenza non vede né salva mai i dati della tua carta. Stripe ti invia la fattura per email a ogni addebito, con i dati della tua azienda.

### Posso disdire quando voglio?
Sì, da Il mio account, senza vincoli. Mantieni Pro fino alla fine del mese pagato e poi torni alla versione gratuita senza perdere nulla.

### Cosa succede se smetto di pagare Pro?
Torni alla versione gratuita senza perdere nulla: le campagne in eccesso vengono messe in pausa, scegli quali continuano, e i tuoi contatti, email e risultati restano dove erano.

### Una licenza vale per più PC?

No: ogni licenza va con la sua email e si usa su un PC. Se cambi computer, la trasferisci in un minuto dal programma o da Il mio account.

## Aiuto

### Come chiedo aiuto?

Ogni schermata ha la sua guida breve in **Aiuto**, che si apre anche con **F1**. Se qualcosa non va, **Aiuto → Invia la diagnosi al supporto** ci manda un rapporto senza dati sui tuoi contatti. E puoi scriverci da Contatti.