

## Importazione | Casi pratici

- C'e' una grossa differenza tra il file caricato e gli indirizzi
- Che succede se l'utente importato è già iscritto?
- Posso importare gli stessi indirizzi email, ma che abbiano le anagrafiche differenti?
- Quali sono i metodi alternativi per importare nuovi indirizzi?
- Qual è la dimensione massima del file che posso importare?
- Posso importare un file con indirizzi email e numeri di cellulare?
- Come mai ho tanti indirizzi nell'elenco dei sospesi?
- Cosa posso fare se incontro delle difficoltà nell'importare Numeri di Cellulare?
- Gestire numeri di telefono da Excel
- Ho un Mac, come faccio ad importare in MailUp un archivio contatti in formato .vcf?
- Principali errori riscontrati durante l' importazione di indirizzi email
- Quando importo il file csv invece degli indirizzi visualizzo dei simboli strani
- Sto importando un elenco di indirizzi stranieri (es. giapponesi) ma vengono caricati male

### C'e' una grossa differenza tra il file caricato e gli indirizzi

Durante la procedura di importazione possono esserci delle differenze tra il numero di righe del file che importiamo e il risultato dell'importazione. Si consideri che la chiave utilizzata per l'importazione è l'indirizzo email o il numero di cellulare. Quindi solo nel caso in cui l'indirizzo processato **NON** sia già presente nella lista, questo verrà importato correttamente e conteggiato nel report finale.

Vediamo ora le casistiche per le quali il numero di email importate risulta inferiore al numero delle righe del file caricato.

#### **UTENTE GIA' ISCRITTO:**

Nel caso in cui l'indirizzo sia già presente e l'utente abbia uno stato di ISCRITTO, verrà fatto un aggiornamento della sua anagrafica (l'anagrafica di un indirizzo email è condiviso nella console, se egli è presente su più liste) ma non verrà conteggiato tra i nuovi iscritti nel report finale. Facendo un esempio, se abbiamo un file di 10 righe, tutte corrette, e una di queste email è di un utente già iscritto, il report finale darà come risultato:

- TOTALE righe processate 10, NUOVE email importate 9, email già PRESENTI 1

#### **INDIRIZZO PRESENTE TRA I DISISCRITTI:**

Nel caso in cui l'indirizzo email che si deve importare appartiene ad un utente che risulta essere tra i disiscritti, questo indirizzo email NON verrà importato. L'utente verrà mantenuto disiscritto. Questo indirizzo infatti si troverà andando in "**Destinatari > Email > Disiscritti**". Facendo un esempio, se abbiamo un file di 10 righe, tutte corrette, e una di queste email è di un utente che risulta disiscritto, il report finale darà come risultato:

- TOTALE righe processate 10, NUOVE email importate 9, email già presenti 1, di cui DISISCRITTI 1

#### **INDIRIZZO PRESENTE TRA I SOSPESI:**

Nel caso in cui l'indirizzo email che si deve importare, appartiene ad un utente che risulta essere tra i sospesi, questo indirizzo email NON verrà importato. L'utente verrà mantenuto sospeso. Questo indirizzo infatti si troverà andando in "**Destinatari > Email > Sospesi**". Facendo un esempio, se abbiamo un file di 10 righe, tutte corrette, e una di queste email è di un utente che risulta tra i sospesi, il report finale darà come risultato:

- TOTALE righe processate 10, NUOVE email importate 9, email già presenti 1

#### **EMAIL DOPPIE:**

Come detto in precedenza, la chiave dell'importazione è l'indirizzo email o il numero di cellulare. Se nel file che vogliamo importare sono presenti email doppie, triple o comunque ripetute, l'utente verrà importato solamente una volta. Se abbiamo un file di 10 righe, tutte corrette, ma una email è ripetuta due volte, avremo un'importazione di 9 utenti.

- TOTALE righe processate 10, NUOVE email importate 9, email doppie 1

#### **RIGHE NON CONGRUE:**

In questa tipologia di errori rientrano quelli riconducibili a errori di formattazione del file che si vuole importare:

- **righe vuote** all'interno del file.
- **campi non valorizzati** nella stessa riga, ad esempio campi vuoti, non separati da ";" . In questo caso si hanno righe con numeri differenti di campi che provocano errori di lettura durante l'importazione.
- Righe con **email non presenti**. In questo caso la riga viene scartata perché non è stato valorizzato il campo che dovrebbe contenere l'indirizzo email.
- **Campo email spostato** rispetto agli altri campi email. Ovvero, se il campo che contiene l'indirizzo email è il primo e una riga invece, contiene l'indirizzo email nel terzo campo, questa non viene importata.
- **Caratteri di a capo nel file CSV non correttamente inseriti**. La corretta sequenza deve essere "\r\n" per indicare che la riga è finita e ne inizia un'altra. Se questi caratteri non sono presenti, la procedura non passa alla riga successiva e non viene importata correttamente perché viene saltata.

Per ovviare a tutte queste problematiche si consiglia di verificare il file da importare con un software avanzato di lettura testo (come ad esempio Notepad ++) e verificare che questi errori non siano presenti.

Nel caso si ritenga che il numero delle righe non congrue sia troppo elevato, si consiglia di creare un file di Excel con solo la colonna delle email e provare e ripetere l'importazione in un gruppo a parte, magari creato da nuovo. Se il numero delle righe importate aumenta vuol dire che il file originale contenente tutti i dati non è corretto o presenta degli errori nelle varie righe.

In alternativa si può selezionare la colonna delle sole email e procedere all'importazione "**Copia e Incolla Email**".

#### **NUMERO SMS RIPETUTO.**

Se si cercano di importare dei contatti SMS e nel file che si sta importando sono presenti righe con **numeri di SMS uguali**, ne viene importata solo una, anche se gli indirizzi email sono differenti.

Quindi ad esempio se abbiamo 3 righe con 3 numeri di cellulare uguali ma 3 email differenti verrà importata comunque UNA sola riga.

---

## **Che succede se l'utente importato è già iscritto?**

Se un utente si era già iscritto o era già stato importato in precedenza il sistema agisce nel seguente modo, in via predefinita:

- 1) Viene mantenuto lo stato in cui si presenta in quel momento (es. se un'indirizzo è disiscritto, egli rimarrà disiscritto);
- 2) Non muterà le proprie appartenenze al gruppo, o ai gruppi;
- 3) Se avesse modificato altri campi anagrafici differenti dall'email, questi **verranno aggiornati purché vengano opportunamente mappati in fase di importazione** (es. se conserva la stessa email, ma cambia città e indirizzo questi campi verranno aggiornati purché se ne tenga conto in fase di importazione, cioè purché tali campi siano opportunamente creati e associati in fase di importazione);



Per il punto 3 serve fare una precisazione. L'aggiornamento dei dati avviene per l'intera console, quindi se l'indirizzo [marco.rossi@email.com](mailto:marco.rossi@email.com) ha nome=Marco, cognome=Rossi, ed è iscritto per la lista 1 e 2. Faccio un'importazione dello stesso indirizzo nella lista 2, in cui i dati sono nome=Simone e cognome=Gialli, la sua anagrafica verrà aggiornata sia per la lista 2 che per la lista 1. Questo perché le anagrafiche degli indirizzi email sono condivise per l'interna piattaforma. Tale comportamento non è modificabile.

Ciò vale soltanto se l'utente viene importato nuovamente per mezzo di un file. Nel caso di form di iscrizione non è di norma possibile iscriversi una seconda volta per via delle risposte automatiche restituite dalla maggior parte dei form: es. "sei già iscritto a questa mailing list". Eventualmente ricorrendo al form di [profilazione](#) è invece possibile consentire ad un utente di modificare i propri dati anagrafici.

## Posso importare gli stessi indirizzi email, ma che abbiano le anagrafiche differenti?

In via predefinita non è possibile, ma abbiamo un servizio che vi consente di soddisfare questa esigenza. È necessario che contattiate il vostro referente commerciale in Mailup, oppure scrivere all'indirizzo [commerciale@mailup.com](mailto:commerciale@mailup.com) - il servizio si chiama 'Chiave Estesa'. Il commerciale vi potrà illustrare nel dettaglio tutto il servizio, e vi aiuterà a configurare l'importazione in modo corretto. Tale servizio necessita anche di una puntuale configurazione lato Mailup, di cui si occuperà il commerciale e il team di sviluppo.

## Quali sono i metodi alternativi per importare nuovi indirizzi?

Per inserire nuovi contatti in piattaforma ed aumentare il numero di contatti delle tue liste esistono diverse modalità:

### IMPORTAZIONE DA FILE

Questa è la modalità più rapida per importare una elevata quantità di indirizzi. Rimandiamo alla [documentazione](#) pubblica.

### INSERIMENTO MANUALE

Quando non si dispone di un file con una lista di contatti ma si ha la necessità di inserire un singolo utente si può seguire la procedura indicata [a questa pagina](#).

### ISCRIZIONE TRAMITE MODULI/FORM DI ISCRIZIONE

MailUp mette a disposizione dei moduli predefiniti e personalizzabili per permettere l'iscrizione degli utenti alle Newsletter direttamente dal vostro sito internet.

[A questa pagina](#) le indicazioni per l'utilizzo dei moduli d'iscrizione.

### ISCRIZIONE TRAMITE SOCIAL NETWORK

È possibile inserire un modulo d'iscrizione direttamente sulla vostra pagina pubblica di Facebook. [A questa pagina](#) trovi le indicazioni.

### IMPORTAZIONE TRAMITE INTEGRAZIONI DI PROCEDURE BATCH/WEBSERVICE/API:

Per questo tipo di importazioni fare riferimento al manuale delle integrazioni [a questo indirizzo](#).

## Qual è la dimensione massima del file che posso importare?

Il peso del file non deve superare i 20Mb (Se il file supera i 20 MB, il sistema potrebbe non sarà in grado di processarlo correttamente. Se si verificasse quest'eventualità, potete valutare ad esempio di cancellare colonne contenenti dati non indispensabili alle tue campagne di email marketing, oppure dovrete suddividere il file principale in file più piccoli, per procedere con l'importazione.

Se avete bisogno di importare periodicamente una notevole quantità di dati, puoi invece scegliere [il metodo di importazione via FTP](#). Per fare ciò dovrete contattare il vostro referente commerciale in Mailup, oppure scrivere all'indirizzo [commerciale@mailup.com](mailto:commerciale@mailup.com)

## Posso importare un file con indirizzi email e numeri di cellulare?

La prima domanda che vi dovete porre è: "Ho realmente intenzione di inviare sms per le mie campagne marketing nel prossimo futuro?"

In caso positivo è consigliato procedere a due importazioni:

- *La prima con la colonna degli indirizzi email (senza numeri di cellulare) e le rispettive anagrafiche;*
- *La seconda con la colonna dei numeri di cellulare (senza indirizzi email) e le rispettive anagrafiche;*

In questo modo non andrete ad incorrere nella presenza delle [righe non congrue](#);

In caso negativo consigliamo di procedere con una nuova importazione andando ad escludere la colonna dei numeri di cellulare, oppure associare la colonna dei numeri di cellulare ad un campo anagrafico. Tale associazione la potrà fare durante l'importazione. Potete collegare la colonna ad un campo anagrafico già presente, oppure dovrete andarne a crearne uno ad hoc nell'area: Configurazioni > Gestione Piattaforma > Campi Anagrafici.

In alternativa potete modificare il nome di un campo anagrafico che non utilizzate per i vostri scopi.

---

## Come mai ho tanti indirizzi nell'elenco dei sospesi?

Nella piattaforma MailUp vengono indicati con il termine "sospesi" i destinatari che:

- dopo essersi iscritti hanno ricevuto una email di conferma ma non hanno cliccato sul link per confermare la loro iscrizione;
- hanno ricevuto un **invio automatico** di un [messaggio di riattivazione](#) nel processo di [gestione destinatari inattivi](#), ma non hanno ancora confermato la loro riattivazione nè sono stati spostati definitivamente tra i disiscritti;

Un elevato numero di SOSPESI è indice, solitamente, di un messaggio EMAIL RICHIESTA CONFERMA non ottimale. Si consiglia di verificare:

- L'oggetto deve stimolare all'azione "Attenzione, devi confermare l'iscrizione!";
  - Il testo deve essere breve e chiaro;
  - Dev'esserci un solo link, quello per confermare l'iscrizione (creato con il bottone "Sub");
  - Il mittente e la finalità dev'essere ben spiegata;
  - Indicare un'opzione di uscita per chi ha problemi: "In caso di problemi nella conferma, semplicemente rispondere a questo messaggio per confermare l'iscrizione" (queste richieste andranno processate manualmente da chi riceve le risposte, cliccando sul link);
  - Che il messaggio rispetti le linee guida per un'[ottima email di conferma iscrizione](#);
- 

## Cosa posso fare se incontro delle difficoltà nell'importare Numeri di Cellulare?

Quando si incontrano delle difficoltà nell'importare dei numeri di telefono contenuti in un file excel o csv il modo migliore per importarli è di aprire l'elenco dei numeri da caricare con il **bloc notes** (o un qualsiasi **editor testuale**), e rimuovere tutti i caratteri che non siano numeri.

Con un **trova e sostituisci** dovrebbe essere un'operazione di pochi secondi. Ad esempio vanno rimossi gli spazi e i trattini.

Dopo di che si selezionano tali contatti e si importano tramite la funzione **copia e incolla** disponibile nella pagina:

**IMPORTAZIONE ISCRITTI.**

---

## Gestire numeri di telefono da Excel

Se Excel cancella il primo zero del prefisso telefonico, e' possibile modificare il formato della cella per correggere questo comportamento.

Numero corretto: **0233322211**  
Numero visto in Excel: **233322211**

Il formato TESTO funziona solo con vecchie versioni di Excel, oppure nel caso nella casella siano presenti dei caratteri non numerici, c'è però un formato apposito in Excel, proprio per i numeri telefonici.

- 1) Selezionare la colonna con i numeri di fax (tasto sinistro sulla lettera nella prima riga)
- 2) Cliccare ora con il destro del mouse sull'area selezionata e scegliere "Formato Celle"
- 3) Individuare la categoria "**Speciale**" e scegliere "Numero telefonico"

In questo modo il numero verrà formattato grosso modo così:

**(02) 3332-2211**

Questo non comporta criticità nell'importazione in MailUp, in quanto i caratteri non numerici vengono comunque ignorati in fase di invio.

#### **Soluzione alternativa:**

- a) Creare una colonna vuota, e formattarla come TESTO.
- b) Inserire questa formula nella prima riga corrispondente al primo numero di fax (che ad esempio si trova in F2):  
=CONCATENA("0";F2)

**NOTA:** i numeri di telefono, per quanto riguarda SMS/FAX/VOCE sono validi (quindi il destinatario riceverà il messaggio), solo se, il numero del destinatario **non contiene caratteri particolari**, come ad esempio il simbolo "+", "-", "/" ecc. ecc..

Se nei numeri di telefono è presente il prefisso internazionale, come ad esempio "+39" per l'Italia, va specificato in fase di importazione in "**VISUALIZZA OPZIONI AVANZATE**" selezionare l'opzione corretta.

- "PREFISSO INTERNAZIONALE E NUMERO IN CAMPI SEPARATI"
- "PREFISSO INTERNAZIONALE E NUMERO IN UN UNICO CAMPO"

---

## Ho un Mac, come faccio ad importare in MailUp un archivio contatti in formato .vcf?

### **MailUp non può lavorare direttamente con archivi contatti in formato vcf.**

La prima operazione da effettuare è quindi **esportare l'archivio .vcf** della rubrica del Mac in un formato compatibile con MailUp come ad esempio il **formato csv**. Per effettuare questa conversione si può utilizzare uno dei tanti tool reperibili in rete.

Ad esempio nella pagina <http://labs.brotherli.ch/vcfconvert/> è presente uno strumento utile per la conversione di file vcf in vari formati tra cui il csv:

- Cliccare sul pulsante sfoglia e selezionare il file da caricare.
- Selezionare Format=CSV, Semicolon
- Cliccare su convert

Aprire il file e importarlo in un foglio di calcolo (Excel, OpenOffice), **cancellare le colonne vuote o quelle con dati che non interessano** all'intero di MailUp (**per velocizzare al massimo l'importazione si consiglia di mantenere solo la colonna con gli indirizzi email**). Cancellare nel file le eventuali righe vuote poichè possono influire sulla buona riuscita dell'importazione in MailUp.

Seguire poi la procedura contenuta nel seguente [link](#).

---

## Principali errori riscontrati durante l' importazione di indirizzi email

#### DIMENSIONE DEL FILE TROPPO GRANDE:

Se la dimensione del file che si cerca di importare (CSV, TXT, XLS, XML) è eccessiva (il limite è di 20Mb) si rischia che il sistema vada in timeout o che comunque non venga caricato completamente il file in piattaforma.

**Per diminuire le dimensioni del file** si può procedere nel seguente modo:

- eliminare le colonne che contengono i campi con informazioni non necessarie all'invio della Newsletter.
- eliminare eventuali caratteri non necessari come ad esempio le virgolette o caratteri di separazione non indispensabili. Selezionare quindi il corretto carattere di separazione dei campi nelle opzioni avanzate di importazione.
- suddividere il file in più parti in modo da renderlo più leggero per l'importazione.

#### FOGLIO DI LAVORO DEL FILE XLS NON RINOMINATO CORRETTAMENTE:

Quando si importa un file di Excel è necessario rinominare il foglio di lavoro in "**LIST**" (maiuscolo o minuscolo è indifferente) altrimenti la procedura non riesce ad identificare qual è il foglio di lavoro che contiene i dati degli utenti.

Per rinominare il foglio di lavoro, cliccare con il tasto destro del mouse sulla scritta "Foglio 1" e selezionare "Rinomina". Scrivere quindi "LIST".

Informazioni sull'importazione di un file Excel a [questa pagina](#).

#### STRUTTURA DEL FILE XML NON CORRETTA:

Quando si importa un file XML è necessario strutturarlo secondo un **determinato tracciato**, altrimenti la procedura di importazione non riesce ad identificare correttamente la disposizione dei campi da importare.

La struttura corretta è indicata in [questa pagina](#).

#### ESTENSIONE DEL FILE DI IMPORTAZIONE NON CORRETTA (CSV, TXT):

Bisogna assicurarsi che il file importato sia effettivamente **di tipo TESTO o CSV** (e non sia stata modificata solo l'estensione del file). Se si dispone di un file Excel (.xls), aprirlo con Excel, selezionare SALVA CON NOME e quindi scegliere come formato "CSV (con delimitatore di testo)". Verrà così creato un file .CSV.

Per accertarsene, aprire questo file con il bloc notes o un visualizzatore di testo avanzato (come ad esempio Notepad ++).

#### FATICA A CARICARE LA PAGINA DELLA SELEZIONE DEI GRUPPI:

Il problema, per la maggior parte dei casi, un numero eccessivo di gruppi da caricare. In questo caso è consigliabile, per quanto è possibile, ottimizzare la presenza dei gruppi. Andando ad eliminare i gruppi vuoti, e ridurre il numero dei gruppi che non sono più utili alle vostre lavorazioni. Mantenere una piattaforma ordinata ottimizza anche la reattività di visualizzazione di tutte le aree della console.

---

### Quando importo il file csv invece degli indirizzi visualizzo dei simboli strani

Il problema è dovuto con molta probabilità alla formattazione del file stesso. Excel applica delle formattazioni proprietarie durante l'inserimento di tabelle, filtri o bordi che non vengono interpretate correttamente dalla procedura di importazione. In questo caso le consiglio una di queste alternative:

- 1) se deve importare solo gli indirizzi email (senza nome, cognome o altri campi anagrafici e in una numerica minore di 10.000 utenti) può utilizzare la procedura **Copia/Incolla**. Trova la procedura descritta a [questa pagina](#);
- 2) salvare il file dal menù File di Excel in **formato csv** e importare il file csv scegliendo questa opzione dal menù Destinatari > Importazione.
- 3) selezionare il contenuto del foglio di lavoro di Excel e crearne uno nuovo, incollando tramite la funzione "**Incolla solo Valori**", disponibile con il tasto sinistro del mouse (può variare da versione a versione di Excel).

Infine una guida molto utile per l'importazione di questo tipo di file è presente a [questa pagina](#).

---

### Sto importando un elenco di indirizzi stranieri (es. giapponesi) ma vengono caricati male

Occorre definire nell'area Configurazioni > Impostazioni lista > Proprietà > Generali - scorrendo la pagina troverà la voce 'Charset' - la codifica corretta (il valore predefinito è UTF-8). Ad esempio se l'elenco di indirizzi è giapponese, occorre selezionare il CHARSET giapponese. Se invece sono indirizzi ungheresi, occorre selezionare il CHARSET central europe.