16/12/2025 02:09 1/12 Processo de Envio SMS/E-mail



Processo de Envio SMS/E-mail

O envio de mensagens de SMS e/ou E-mail para clientes cadastrados depende de parâmetros que selecionam os imóveis para envio de SMS ou E-mail, tanto com mensagens relativas ao faturamento quanto com mensagens relativas às ações de cobrança. Esse processo é dividido em seis processos que fazem parte de quatro módulos distintos dentro do **GSAN**: **Cadastro**, **Faturamento**, **Cobrança** e **Batch**.

Com texto parametrizado e com validade a partir de um determinado ano/mês de faturamento, a mensagem é concatenada com a matrícula do imóvel, o nome do cliente usuário, o vencimento da conta, o valor da conta e o conteúdo do código de barras. Portanto, para que o envio de SMS/E-mail ocorra com sucesso, é preciso cumprir os seis processos a seguir:

Processo 1: Configurar o tamanho máximo da mensagem SMS

Para configurar o tamanho máximo da mensagem SMS acesse o caminho: **GSAN > Cadastro > Sistema Parâmetro > Informar Parâmetros do Sistema**, aba **Dados Gerais**:

16/12/2025 02:09 3/12 Processo de Envio SMS/E-mail

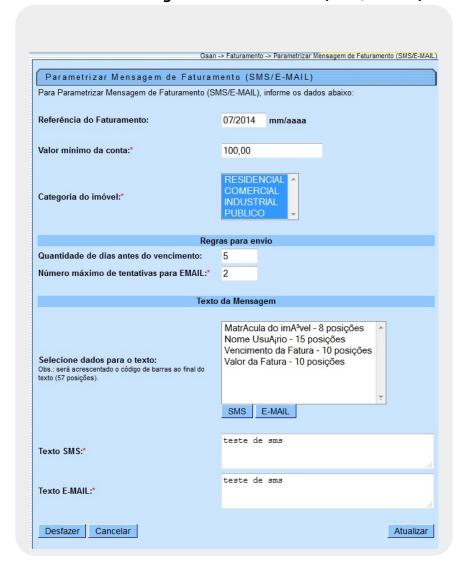
| Informar Parâmetro | |
|---|--|
| THIOTHIGH T GIGHTOTTO | Dados Faturamento Arrecadação Medição Atendimento Tarifa Social Financeiro Cobrança Segurança |
| Para informar parâmetros d | sistema, informe os dados abaixo: |
| | |
| | |
| Name de Fatadas | Dados Gerais da Empresa |
| Nome do Estado:* Nome da Empresa:* | RIO GRANDE DO NORTE CAERN - COMPANHIA DE AGUA E ESGOTO DO RN |
| | |
| Abreviatura da Empresa: | CAERN |
| CNPJ:* | 08334385000135 |
| Inscrição Estadual: | 200554263 |
| Inscrição Municipal: | |
| Número do Contrato: | |
| Unidade Organizacional de Presidência: | 100 PRESIDENCIA |
| riesiuelicia. | |
| Presidente: | ~ |
| | Total Mode de Lace I al Co |
| Diretor Comercial: | 2362390 |
| | JOAO MARIA ALVES DE CASTRO |
| Endereço: * | Adicionar |
| Remover | Endereço |
| AVENIDA SEN. | DOR SALGADO FILHO - NUMERO - 1555 - TIROL NATAL RN 59015-000 |
| Número do Telefone: | 32324151 |
| Ramal: | 4151 |
| Fax: | 32324151 |
| Site: | |
| E-Mail: | GCOM@CAERN.COM.BR |
| Número do Telefone de | 08000-840195 |
| Atendimento: Número do Telefone de | 00000 040100 |
| Atendimento Serviço | |
| Esgoto: Quantidade de dígitos da | |
| quadra:* | 3 |
| Indicador Quadra Face: | Sim Não |
| Cliente Reponsável Programa Especial: | <u>R</u> . |
| Perfil do Programa | |
| Especial: Indicador Popup de | , |
| Atualização Cadastral: | Sim • Não |
| | Parâmetros para Relatório: |
| Títulos de Deletérios I | CAERNI CCAN |
| Títulos de Relatório: * Caminho Imagem da | CAERN - GSAN |
| Logomarca: * | _/imagens/logocaem.gif |
| Caminho Imagem do Relatorio: * | ./imagens/logocaem3.gif |
| Caminho Imagem da | ./imagens/logocaem3.gif |
| Conta: * Execução do Resumo de | |
| Negativação: * | 1 |
| Controlar os autos de infração: | ○ Sim ● Não |
| Indicador Exibir | ● Sim ○ Não |
| Mensagem: Documento Principal | |
| Obrigatório: | ● Sim ○ Não |
| Consultar Receita Federal | Sim Não |
| Mensagem de Vencimento da Guia de Pagamento | |
| Referente a Entrada de Parcelamento: | |
| Tamanho Máximo de | |
| Anexo para Registro de Atendimento:* | 2 MB |
| Tamanho Máximo de An | xo para 2 MB |
| Registro de Atendimento Redimensionar Imagem | Informar o tamanho |
| Tamanho Máximo Mens | |
| SMS: Valor para Emissão de E | |
| Ficha de Compensação: | auto 190 |
| Valor para Emissão de Guia de Pagamento no | 10,000,000,00 |
| Formato Ficha de Compensação: | 10.000.000,00 |
| Valor para Emissão de | |
| Demonstrativo de Parcelamento no Formato | 10.000.000,00 |
| Ficha de Compensação: | |
| Indicador de Uso do Nome Receita e Nome Fantasia | |
| em Substituição ao Nome e Nome Abreviado nas | ○ Sim ● Não |
| Telas Inserir e Manter | |
| Cliente: | |
| | Dados Gerais de Cadastro |
| Indicador Usa Rota: | ● Sim ○ Não |
| versão do celular: | 3.1.5.0 |
| | 180 |
| Número de Dias Bloqueio | |
| Celular: | |
| Celular: Percentual de Convergência da | |
| Celular: Percentual de Convergência da Repavimentação: | 0 1 0 11 |
| Celular: Percentual de Convergência da Repavimentação: Cadastrar Cliente em duplicidade: | ○ Sim ® Não |
| Celular: Percentual de Convergência da Repavimentação: Cadastrar Cliente em duplicidade: Incluir Nome de Cliente com menos de 10 | Sim ® Não |
| Celular: Percentual de Convergência da Repavimentação: Cadastrar Cliente em duplicidade: Incluir Nome de Cliente com menos de 10 posições: | ○ Sim ● Não |
| Celular: Percentual de Convergência da Repavimentação: Cadastrar Cliente em duplicidade: Incluir Nome de Cliente com menos de 10 | |
| Celular: Percentual de Convergência da Repavimentação: Cadastrar Cilente em duplicidade: Incluir Nome de Cliente com menos de 10 posições: Incluir Nome de Cliente com descrição genérica: Bloquear alterar o nome d | Sim ® Não ® Sim © Não |
| Celular: Percentual de Convergência da Repavimentação: Cadastrar Cliente em duplicidade: Incluir Nome de Cliente com menos de 10 posições: Incluir Nome de Cliente com descrição genérica: Bloquear alterar o nome de cliente com CPF ou CNPJ validado: | Sim ® Não ® Sim © Não |
| Celular: Percentual de Convergência da Repavimentação: Cadastrar Cliente em duplicidade: Incluir Nome de Cliente com menos de 10 posições: Incluir Nome de Cliente com descrição genérica: Bloquear alterar o nome de cliente com CP ou CNPJ validado: Variar Hierarquia da | Sim ® Não ® Sim © Não |
| Celular: Percentual de Convergência da Repavimentação: Cadastrar Cliente em duplicidade: Incluir Nome de Cliente com menos de 10 posições: Incluir Nome de Cliente com descrição genérica: Bloquear alterar o nome de cliente com CPF ou CNPJ validado: Variar Hierarquia da Unidade Organizacional: | Sim ® Não ® Sim © Não ® Sim © Não Sim ® Não |
| Celular: Percentual de Convergência da Repavimentação: Cadastrar Cliente em duplicidade: Incluir Nome de Cliente com menos de 10 posições: Incluir Nome de Cliente com descrição genérica: Bloquear alterar o nome de cliente com CPF ou CNPJ validado: Unidade Organizacional: Cliente Ficticio para Associar os Pagamentos | Sim ® Não Sim Não Sim Não Sim ® Não |
| Celular: Percentual de Convergência da Repavimentação: Cadastrar Cliente em duplicidade: Incluir Nome de Cliente com menos de rios com menos de rios com de com de com menos de rios com de com de rios com de com menos de rios com de rios com de rios com de rios com com menos de rios com de | Sim ® Não ® Sim © Não ® Sim © Não Sim ® Não |
| Celular: Percentual de Convergência da Repavimentação: Cadastrar Cliente em duplicidade: Incluir Nome de Cliente com menos de rios com menos de rios com de scrição genérica: Incluir Nome de Cliente com de scrição genérica: Bloquear atterar o nome de cliente com CPF ou CNPJ variar Hierarquia da Unidade Organizacionat: Cliente Ficticio para Associar os Pagamentos Não identificación: Indicador de bloqueio Indicador de bloqueio Indicador de bloqueio | Sim ® Não Sim Não Sim Não Sim ® Não |
| Celular: Percentual de Convergência da Repavimentação: Cadastrar Cliente em duplicidade: Incluir Nome de Cliente com menos de 10 posições: Incluir Nome de Cliente com descrição genérica: Bloquear alterar o nome de cliente com CPP ou CNPJ validado: Variar Hierarquia da Unidade Organizacionat: Cliente Feticio para Associar os Pagamentos Não Identificados: Indicador de bloqueio funcionalidade inserirántualizar usuário : | Sim ® Não ® Sim © Não ® Sim © Não © Sim ® Não 8175697 |
| Celular: Percentual de Convergência da Repavimentação: Cadastrar Cliente em duplicidade: Incluir Mome de Cliente com menos de 10 posições: Incluir Nome de Cliente com descrição genérica: Bloquear alterar o nome de cliente com CPF ou CNPJ validado: Cliente Ficticio para Associar os Pagamentos Não Identificados: Indicador de bloquelo funcionalidade inserirántualizar usuário: Dominio do E_mail corporativo: | Sim ® Não ® Sim © Não ® Sim © Não © Sim ® Não 8175697 |
| Celular: Percentual de Convergência da Repavimentação: Cadastrar Cliente em duplicidade: Incluir Nome de Cliente com menos de 10 posições: Incluir Nome de Cliente com descrição genérica: Bloquear alterar o nome de Cliente com cliente com CPF ou CNPJ validado: Unidade Organizacionat: Cliente Ficticio para Associar os Pagamentos Não Identificados: Indicador de bloquelo funcionalidade inserirátualizar usuário: Dominio do E_mail corporativo: Indicador de Validar | Sim ® Não ® Sim © Não ® Sim © Não © Sim ® Não 8175697 |
| Celular: Percentual de Convergência da Repavimentação: Cadastrar Cliente em duplicidade: Incluir Nome de Cliente com menos de 10 posições: Incluir Nome de Cliente com descrição genérica: Bloquear alterar o nome de Cliente com descrição genérica: Unidade Organizacional: Cliente Ficticio para Associar os Pagamentos Não Identificador de bloqueio funcionalidade inserirátualizar usuário: Dominio do E_mail corporativo: Indicador de Validar CPFCNPJ: Indicador de Validar CPFCNPJ: | Sim ® Não ® Sim O Não ® Sim O Não Sim ® Não 8175697 CAERN - PAGAMENTOS NAO ACEITOS © Sim ® Não |
| Celular: Percentual de Convergência da Repavimentação: Cadastrar Cliente em duplicidade: Incluir Mome de Cliente com menos de 10 posts;ões: Incluir Nome de Cliente com descrição genérica: Bloquear alterar o nome de cliente com CPP ou CNPJ validado: Cliente Ficticio para Associar os Pagamentos Não identificado: Indicador de bloquelo funcionalidade inserirárulatular u usuário : Dominio do E_mail corporativo: Indicador de Validar CPFCNPJ: | Sim Não Sim Não Sim Não Sim Não Sim Não 8175697 CAERN - PAGAMENTOS NAO ACEITOS Sim Não |
| Celular: Percentual de Convergência da Repavimentação: Cadastrar Cliente em duplicidade: Incluir Mome de Cliente com menos de 10 posts;ões: Incluir Nome de Cliente com descrição genérica: Bloquear alterar o nome de cliente com CPP ou CNPJ validado: Cliente Ficticio para Associar os Pagamentos Não identificado: Indicador de bloquelo funcionalidade inseriráritualizar usuário : Dominio do E_mail corporativo: Indicador de Validar CPFCNPJ: Indicador de Imprimir Nome Cliente Atual na | Sim ® Não ® Sim O Não ® Sim O Não Sim ® Não 8175697 CAERN - PAGAMENTOS NAO ACEITOS © Sim ® Não |
| Celular: Percentual de Convergência da Repavimentação: Cadastrar Cliente em duplicidade: Incluir Mome de Cliente com menos de 10 posts;ões: Incluir Nome de Cliente com descrição genérica: Bloquear alterar o nome de cliente com CPP ou CNPJ validado: Cliente Ficticio para Associar os Pagamentos Não identificado: Indicador de bloquelo funcionalidade inseriráritualizar usuário : Dominio do E_mail corporativo: Indicador de Validar CPFCNPJ: Indicador de Imprimir Nome Cliente Atual na | Sim ® Não ® Sim © Não ® Sim © Não ® Sim ® Não 8175697 CAERN - PAGAMENTOS NAO ACEITOS © Sim ® Não Sim ® Não Sim ® Não |
| Celular: Percentual de Convergência da Repavimentação: Cadastrar Cliente em duplicidade: Incluir Mome de Cliente com menos de 10 posts;ões: Incluir Nome de Cliente com descrição genérica: Bloquear alterar o nome de cliente com CPP ou CNPJ validado: Cliente Ficticio para Associar os Pagamentos Não identificado: Indicador de bloquelo funcionalidade inseriráritualizar usuário : Dominio do E_mail corporativo: Indicador de Validar CPFCNPJ: Indicador de Imprimir Nome Cliente Atual na | Sim Não CAERN - PAGAMENTOS NAO ACEITOS Sim Não Campos obrigatórios Avançar |

No campo assinalado **Tamanho Máximo Mensagem via SMS** informe o tamanho máximo da mensagem a ser enviada para o cliente, via SMS. O banco de dados suporta até 300 (trezentos) caracteres, mas foi limitado a 164 (cento e sessenta e quatro) caracteres por restrições da operadora. Feito isso, clique no botão **Concluir**.

Atenção: para mais detalhes sobre o preenchimento dos demais campos (alguns de preenchimento obrigatório) da funcionalidade, acesse: **Aba Dados Gerais**.

Processo 2: Parametrizar Mensagem de Faturamento (SMS/E-MAIL)

Para parametrizar a mensagem de faturamento (SMS/E-mail) acesse o caminho: **GSAN** > **Faturamento** > **Parametrizar Mensagem de Faturamento (SMS/E-MAIL)**:



16/12/2025 02:09 5/12 Processo de Envio SMS/E-mail

Em **Regras para envio**, defina a quantidade de tentativas de envio do e-mail e os dias antes do vencimento a partir dos quais a mensagem de faturamento será enviada.

No campo **Selecione dados para o texto** selecione, caso seja o campo para envio de SMS, uma opção por vez (utilizando o botão **Ctrl**) e clique no botão **SMS**. Caso seja o campo para envio de

E-MAIL, selecione uma opção por vez (também utilizando o botão **Ctrl**) e clique no botão Só lembrando que devem ser selecionados os dados da matrícula do imóvel, do nome do cliente usuário, do vencimento da fatura e do valor da fatura. Esses dados comporão, junto com o conteúdo do código de barras, a mensagem enviada.

No campo **Texto SMS** informe por extenso o texto para ser enviado ao cliente via SMS. Este campo foi configurado no **Processo 1**, no sistema parâmetro, campo **Tamanho Máximo da Mensagem**, em até 164 (cento e sessenta e quatro) caracteres. Além da mensagem, será acrescentado o código de barras ao final do texto, com 57 (cinquenta e sete) posições.

No campo **Texto E-MAIL** informe por extenso o texto para ser enviado ao cliente via E-MAIL. Já no campo **Número Máximo de Tentativas para E-mail** informe a quantidade de tentativas para envio da mensagem.

Feito isso, clique em Atualizar para atualizar as novas informações no banco de dados.

Atenção: para mais detalhes sobre o preenchimento dos demais campos (alguns obrigatórios) da funcionalidade, acesse:

Parametrizar Mensagem de Faturamento (SMS/E-MAIL).

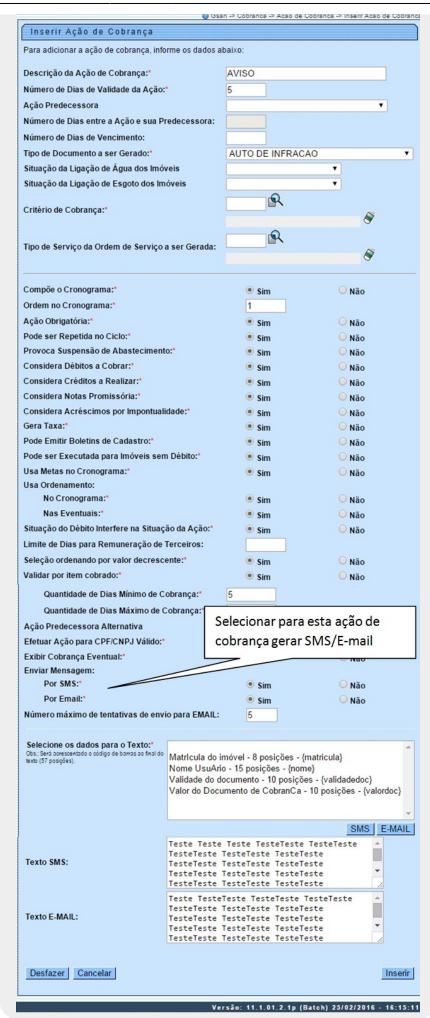
Processo 3: Parametrizar Mensagem de Ação de Cobrança

Para parametrizar a mensagem de ação de cobrança há dois caminhos de acesso via Menu do sistema:

GSAN > Cobrança > Ação de Cobrança > Inserir Ação de Cobrança.

GSAN > Cobrança > Ação de Cobrança > Manter Ação de Cobrança:

16/12/2025 02:09 7/12 Processo de Envio SMS/E-mail



Nos campos **Por SMS**, **Por Email**, **Número máximo de tentativas de envio para EMAIL**, **Texto SMS**, **Texto E-MAIL** é possível parametrizar as mensagens de ação de cobrança, gerando o indicador de envio de mensagem por SMS, ou por E-Mail, com número máximo de tentativas de envio. Desse modo, uma ação poderá estar associada ao envio de SMS e/ou E-Mail. Esse tipo de ação não deve gerar ordens de serviço, nem ter o indicador de cronograma igual a SIM. Além disso, não deve ter sucessora e nem predecessora. Caso a indicação de mensagem esteja selecionada como SIM, é obrigatório informar a mensagem por extenso.

Dito isso, informe no campo **Por SMS** a opção **Não** ou **Sim**, permitindo ou não o envio de mensagem SMS. Já no campo **Por E-MAIL** informe **Não** ou **Sim**, permitindo ou não o envio de mensagem via e-mail.

Em seguida, no campo **Número máximo de tentativas de envio para E-MAIL** informe o número máximo de tentativas de envio com no máximo 2 dígitos (campo obrigatório caso tenha sido selecionada a opção de enviar E-MAIL).

No campo **Selecione os dados para o texto** selecione, caso seja o campo para envio de SMS, uma opção por vez e clique no botão SMS. Caso seja o campo para envio de E-MAIL, selecione

uma opção por vez e clique no botão E-MAIL

No campo **Texto SMS** informe o texto para ser enviado via SMS para o cliente. Este campo foi parametrizado no sistema parâmetro, campo **Tamanho Máximo da Mensagem** (Informar Parâmetros do Sistema), sendo limitado em 164 (cento e sessenta e quatro) caracteres (para atender à especificação da operadora). Só lembrando que será acrescentado o código de barras ao final do texto (57 posições).

No campo **Texto E-MAIL** informe o texto para ser enviado via E-MAIL para o cliente.

Feito isso, clique no botão Inserir ou no Atualizar, conforme a funcionalidade acessada via Menu do sistema.

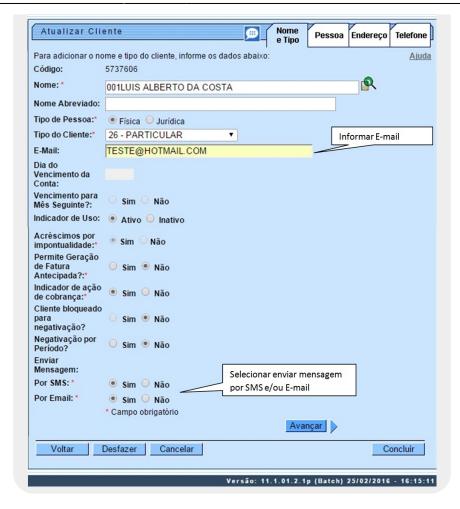
Atenção: para mais detalhes sobre o preenchimento dos demais campos (alguns obrigatórios) da funcionalidade, acesse:

Inserir Ação de Cobrança.

Processo 4: Habilitar o Cliente para Envio de SMS e (ou) E-mail

Para habilitar o cliente para envio de SMS e (ou) e-mail acesse o caminho: **GSAN > Cadastro > Cliente > Manter Cliente**. Feito isso, o sistema visualiza uma tela de filtro para escolha do cliente que se quer atualizar os dados. Após informar os dados do cliente e localizá-lo, clique no **hiperlink** do nome do cliente. O sistema acessa a tela a seguir:

16/12/2025 02:09 9/12 Processo de Envio SMS/E-mail



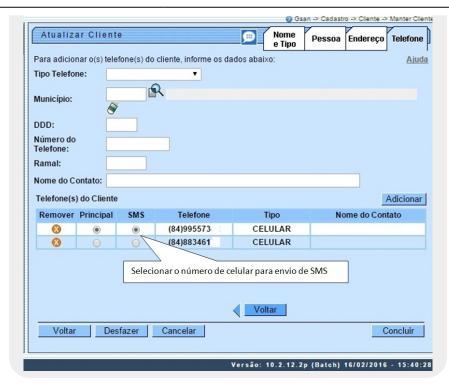
Acima, informe por extenso no campo **E-Mail** o e-mail onde o cliente receberá as mensagens. Depois, selecione **Sim** nos campos **Por SMS** e **Por Email**, habilitando o cliente a receber as mensagens.

Atenção: para mais detalhes sobre o preenchimento dos demais campos (alguns obrigatórios) da funcionalidade, acesse:

Aba Nome e Tipo.

Clicando na aba **Telefone** da funcionalidade descrita acima, passamos para o **processo 5**:

Processo 5: Selecionar qual Telefone será Usado para Envio de SMS



Na aba **Telefone** é possível informar todos os telefones do cliente e selecionar o telefone principal. Marque a opção **SMS** ao lado do número para o qual o cliente deseja receber mensagens (SMS) através do celular. Além disso, nesta aba você pode adicionar novos telefones, ou remover os telefones que foram inseridos indevidamente ou com erro.

Para mais detalhes sobre o preenchimento dos demais campos (alguns obrigatórios) da funcionalidade, acesse:

Aba Telefone.

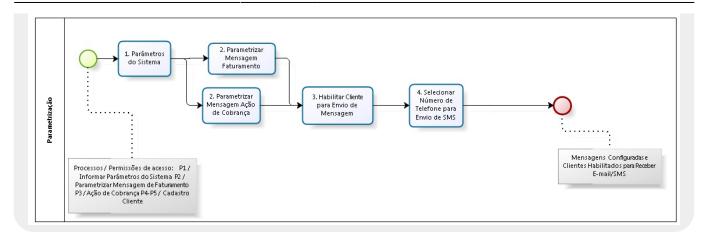
Processo 6: Inserir Processo 336 para Envio de E-mail/SMS Cobrança e Faturamento

Os procedimentos para inserir o processo 336 (que comanda o envio de e-mail/SMS de ações de cobrança e faturamento) podem ser verificados no link a seguir: **Inserir Processo 336 para Envio de E-mail/SMS Cobrança e Faturamento**.

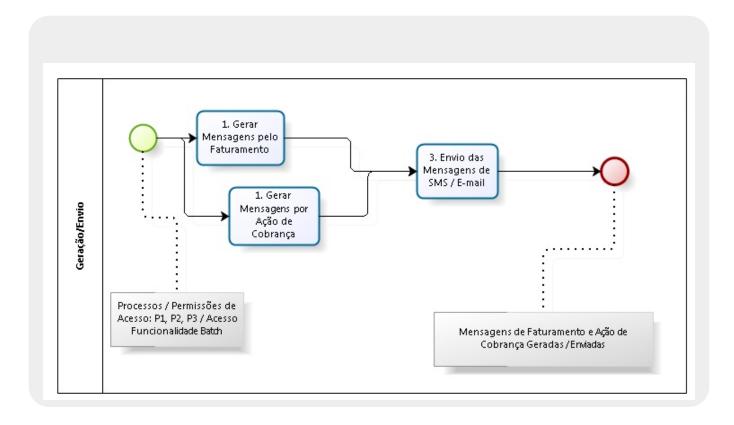
Por último, visualizaremos a visão geral do processo de envio de SMS/E-mail.

Visão Geral: Parametrização

16/12/2025 02:09 11/12 Processo de Envio SMS/E-mail



Visão Geral: Geração e Envio



Referências

Informar Parâmetros do Sistema

Parametrizar Mensagem de Faturamento SMS/E-MAIL

Inserir Ação de Cobrança

Termos Principais

Batch

Faturamento

Cadastro

Cobrança

Clique aqui para retornar ao Menu Principal do GSAN

~~NOSIDEBAR~~

From

https://www.gsan.com.br/ - Base de Conhecimento de Gestão Comercial de Saneamento

Permanent link:

https://www.gsan.com.br/doku.php?id=treinamentos:livre:processos:envio_sms_email

Last update: 22/01/2018 12:30