

# Processo de Envio SMS/E-mail

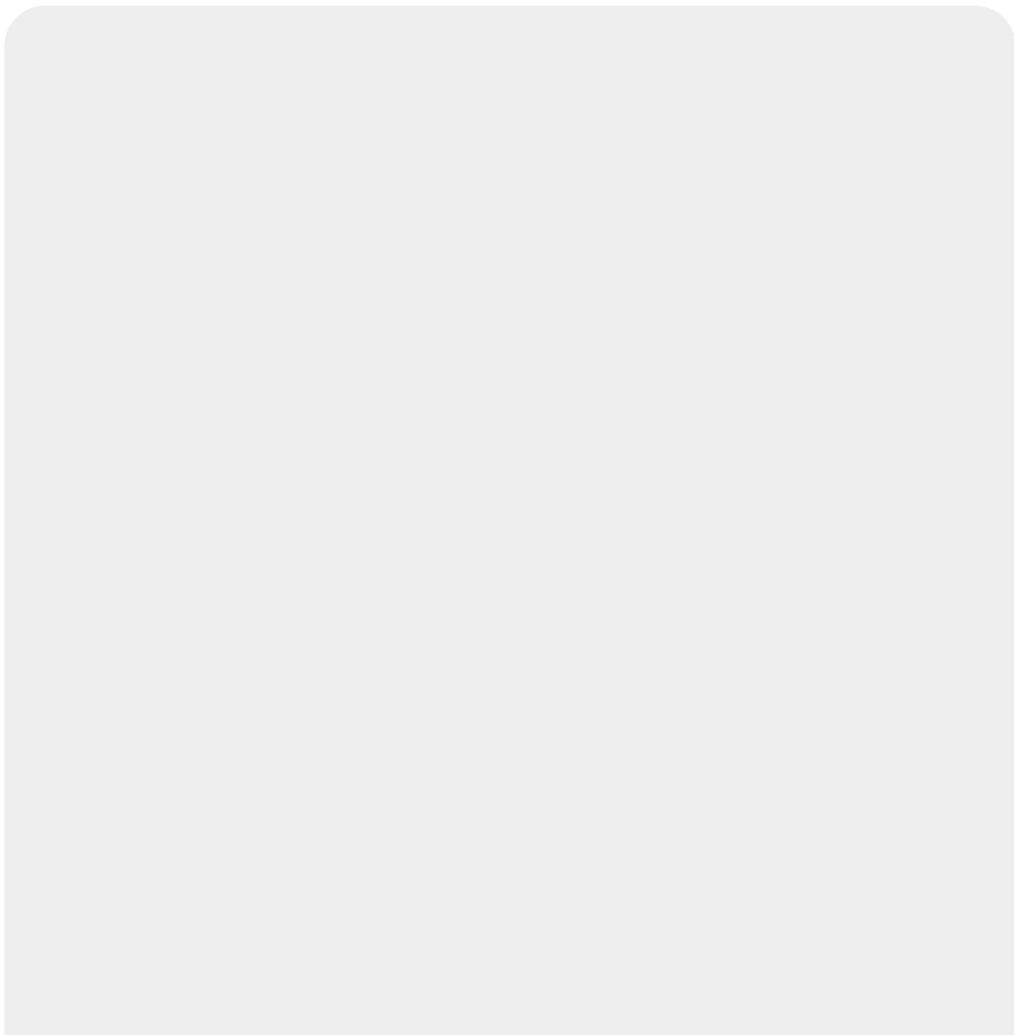
O envio de mensagens de SMS e/ou E-mail para clientes cadastrados depende de parâmetros que selecionam os imóveis para envio de SMS ou E-mail, tanto com mensagens relativas ao faturamento quanto com mensagens relativas às ações de cobrança. Esse processo é dividido em seis processos que fazem parte de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

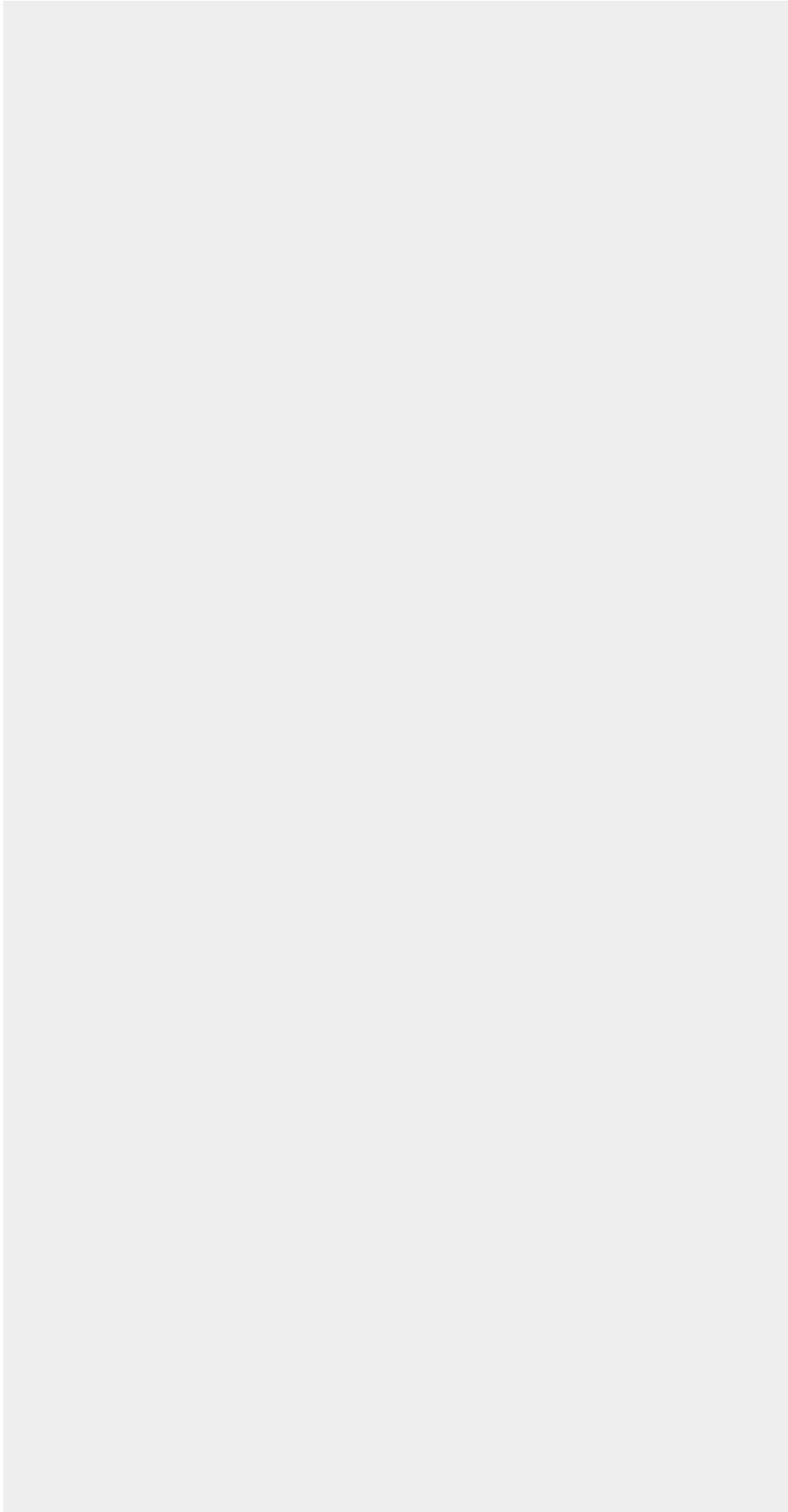
Com texto parametrizado e com validade a partir de um determinado ano/mês de faturamento, a mensagem é concatenada com a matrícula do imóvel, o nome do cliente usuário, o vencimento da conta, o valor da conta e o conteúdo do código de barras.

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**:





[Gsan > Cadastro > Sistema Parâmetro > Informar Parâmetros do Sistema](#)

Informar Parâmetros do Sistema	Dados Gerais	Faturamento	Arrecadação	Medição	Segurança	
Para informar parâmetros do sistema, informe os dados abaixo:						
<a href="#">Ajuda</a>						
<b>Dados Gerais da Empresa</b>						
Nome do Estado: <sup>*</sup>	RIO GRANDE DO NORTE					
Nome da Empresa: <sup>*</sup>	CAERN - COMPANHIA DE ÁGUA E ESGOTO DO RN					
Abreviatura da Empresa: <sup>*</sup>	CAERN					
CNPJ: <sup>*</sup>	08334385000135					
Inscrição Estadual:	200554263					
Inscrição Municipal:						
Número do Contrato:						
Unidade Organizacional da Presidência:	100	<input type="button" value="PRESIDENCIA"/>				
Presidente:	YURI TASSO QUEIROZ PINTO					
Diretor Comercial:	2362390					
Endereço: <sup>*</sup>	<input type="button" value="Adicionar"/>					
Endereço:	AVENIDA SENADOR SALGADO FILHO - NÚMERO - 1555 - TIROL/NATAL/RN 59015-000					
Número do Telefone:	32324151					
Ramat:	4151					
Fax:	32324151					
Site:						
E-Mail:	GCOM@CAERN.COM.BR					
Número do Telefone de Atendimento:	08000-840195					
Número do Telefone de Atendimento Serviço Esgoto:						
Quantidade de dígitos da quadra:	3					
Indicador Quadra Face:	<input type="radio"/> Sim	<input checked="" type="radio"/> Não	<input type="button" value=""/>			
Cliente Responsável	<input type="button" value=""/>					
Programa Especial:	<input type="button" value=""/>					
Perfil do Programa Especial:	<input type="button" value=""/>					
Indicador Popup de Atualização Cadastral:	<input type="radio"/> Sim	<input checked="" type="radio"/> Não				
<b>Parâmetros para Relatório:</b>						
Títulos de Relatório: <sup>*</sup>	CAERN - GSAN					
Caminho Imagem da Logomarca: <sup>*</sup>	/imagens/logocaern.gif					
Caminho Imagem do Relatório: <sup>*</sup>	/imagens/logocaern3.gif					
Caminho Imagem da Conta: <sup>*</sup>	/imagens/logocaern3.gif					
Execução do Resumo de Negativação: <sup>*</sup>	1					
Controlar os autos de infração:	<input type="radio"/> Sim	<input checked="" type="radio"/> Não				
Indicador Exibir Mensagem:	<input checked="" type="radio"/> Sim	<input type="radio"/> Não				
Documento Principal Obrigatório:	<input checked="" type="radio"/> Sim	<input type="radio"/> Não				
Consultar Receita Federal:	<input type="radio"/> Sim	<input checked="" type="radio"/> 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 Anexo para Registro de Atendimento:	2	MB				
Redimensionar Imagem para: <sup>*</sup>	800 x 600 pixels					
Tamanho Máximo Mensagem via SMS:	160					
Valor para Emissão de Extrato Tipo Ficha de Compensação:						
Valor para Emissão de Guia de pagamento no 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 Telas Inserir e Manter Cliente:	<input type="radio"/> Sim	<input checked="" type="radio"/> Não				
<b>Dados Gerais de Cadastro</b>						
Indicador Usa Rota:	<input checked="" type="radio"/> Sim	<input type="radio"/> Não				
versão do celular:	3.1.5.0					
Número de Dias Bloqueio Celular:	180					
Percentual de Convergência da Repavimentação:						
Cadastrar Cliente em duplicidade:	<input type="radio"/> Sim	<input checked="" type="radio"/> Não				
Incluir Nome de Cliente com menos de 10 posições:	<input type="radio"/> Sim	<input checked="" type="radio"/> Não				
Incluir Nome de Cliente com descrição genérica:	<input checked="" type="radio"/> Sim	<input type="radio"/> Não				
Bloquear alterar o nome do cliente com CPF ou CNPJ validado: <sup>*</sup>	<input checked="" type="radio"/> Sim	<input type="radio"/> Não				
Variar Hierarquia da Unidade Organizacional:	<input type="radio"/> Sim	<input checked="" type="radio"/> Não				
Cliente Fictício para Associar os Pagamentos Não Identificados:	<input type="button" value=""/>					
Indicador de bloqueio funcionalidade inserir/atualizar usuário :	<input type="radio"/> Sim	<input checked="" type="radio"/> Não				
Domínio do E-mail corporativo:						
Indicador de Validar CPF/CNPJ: <sup>*</sup>	<input type="radio"/> Sim	<input checked="" type="radio"/> Não				
Indicador de Imprimir Nome Cliente Atual na Segunda Via de Conta: <sup>*</sup>	<input type="radio"/> Sim	<input checked="" type="radio"/> Não				
*Campos obrigatórios						
<input type="button" value="Avançar"/> <input type="button" value="Desfazer"/> <input type="button" value="Cancelar"/> <input type="button" value="Concluir"/>						

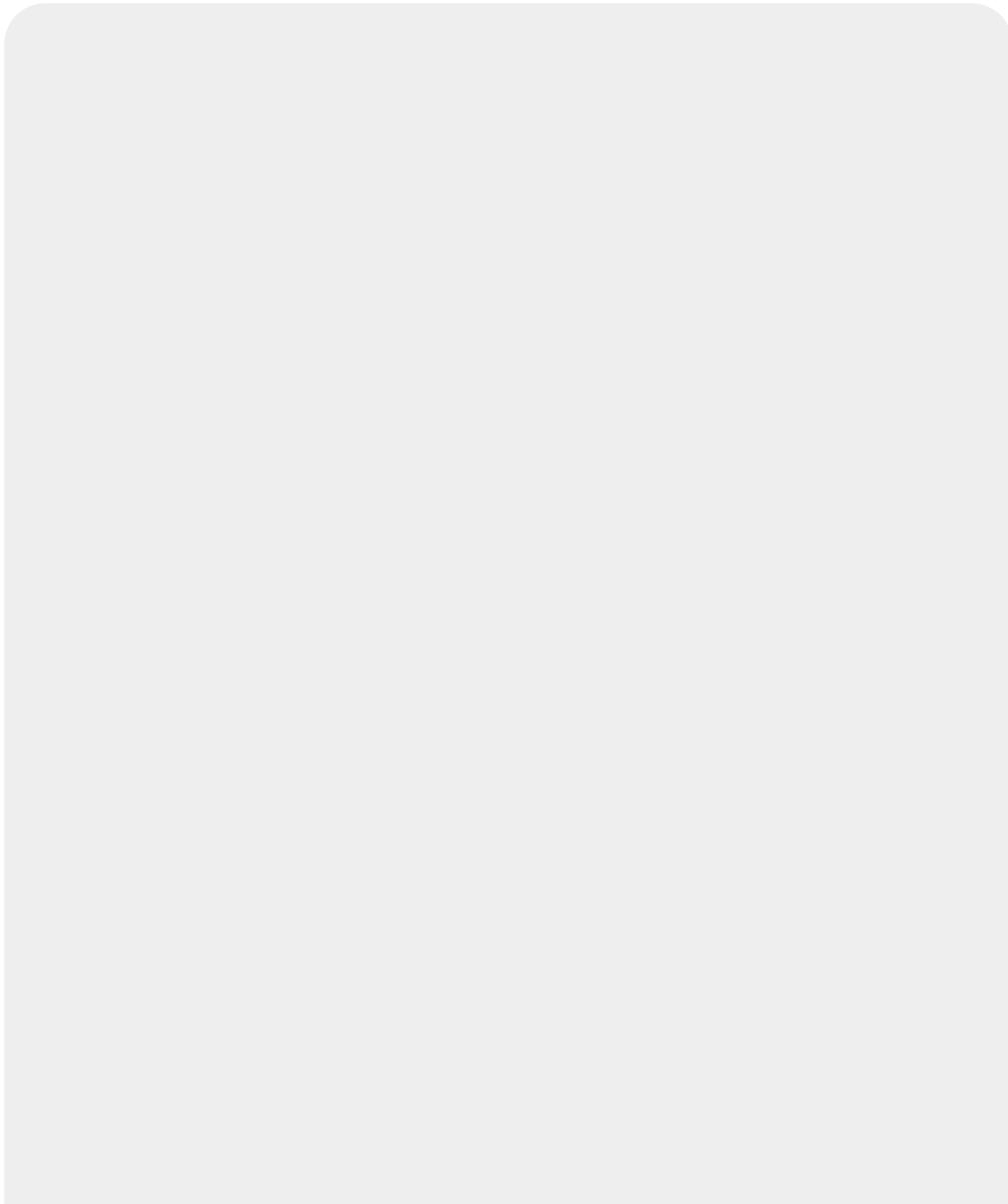
No campo assinalado **Tamanho Máximo Mensagem via SMS** informe o tamanho máximo da mensagem a ser enviada para o cliente, via SMS. O banco de dados suporta até 300 (trezentos) caracteres, mas foi limitado a 164 (cento e sessenta e quatro) caracteres por restrições da operadora. Feito isso, clique no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

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 \(SMS/E-MAIL\)](#):



Gsan -> Faturamento -> Parametrizar Mensagem de Faturamento (SMS/E-MAIL)

<b>Parametrizar Mensagem de Faturamento (SMS/E-MAIL)</b>	
Para Parametrizar Mensagem de Faturamento (SMS/E-MAIL), informe os dados abaixo:	
Referência do Faturamento:	07/2014 mm/aaaa
Valor mínimo da conta:*	100,00
Categoria do imóvel:*	RESIDENCIAL COMERCIAL INDUSTRIAL PÚBLICO
<b>Regras para envio</b>	
Quantidade de dias antes do vencimento:	5
Número máximo de tentativas para EMAIL:*	2
<b>Texto da Mensagem</b>	
Selezione dados para o texto: Obs.: será acrescentado o código de barras ao final do texto (57 posições).	Matrícula do imóvel - 8 posições Nome Usuário - 15 posições Vencimento da Fatura - 10 posições Valor da Fatura - 10 posições
	<input type="button" value="SMS"/> <input type="button" value="E-MAIL"/>
Texto SMS:*	teste de sms
Texto E-MAIL:*	teste de sms
<input type="button" value="Desfazer"/> <input type="button" value="Cancelar"/>	<input type="button" value="Atualizar"/>

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 **Selezione os 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 **E-MAIL**. 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 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:

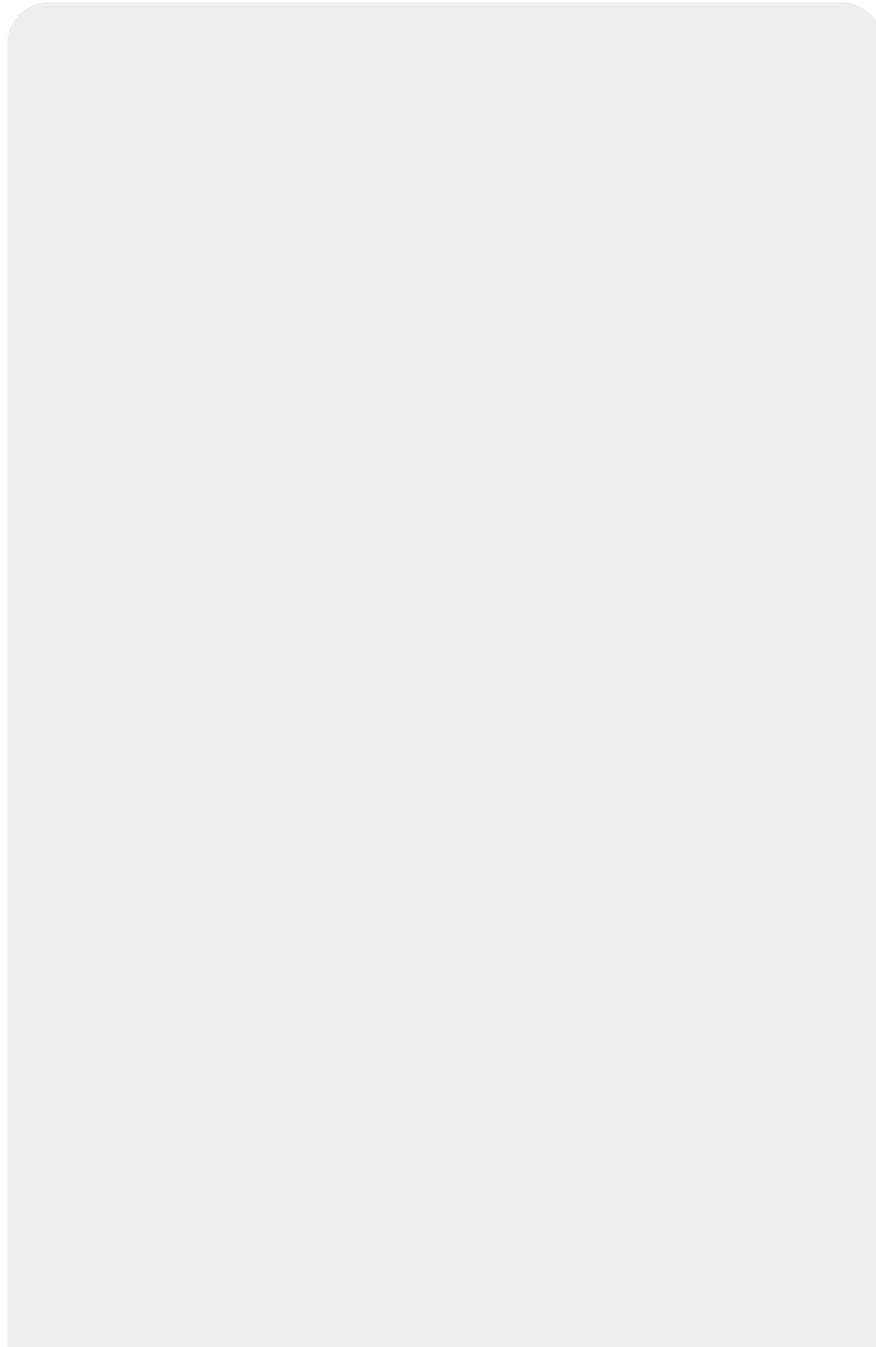
**Parametrizar Mensagem de Faturamento (SMS/E-MAIL).**

## 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:**



**Inserir Ação de Cobrança**

Para adicionar a ação de cobrança, informe os dados abaixo:

Descrição da Ação de Cobrança: <sup>*</sup>	Aviso
Número de Dias de Validade da Ação: <sup>*</sup>	5
Ação Predecessora	
Número de Dias entre a Ação e sua Predecessora:	
Número de Dias de Vencimento:	
Tipo de Documento a ser Gerado: <sup>*</sup>	AUTO DE INFRACAO
Situação da Ligação de Água dos Imóveis	
Situação da Ligação de Esgoto dos Imóveis	
Critério de Cobrança: <sup>*</sup>	
Tipo de Serviço da Ordem de Serviço a ser Gerada:	

---

Compõe o Cronograma: <sup>*</sup>	<input checked="" type="radio"/> Sim	<input type="radio"/> Não
Ordem no Cronograma: <sup>*</sup>	1	
Ação Obrigatória: <sup>*</sup>	<input checked="" type="radio"/> Sim	<input type="radio"/> Não
Pode ser Repetida no Ciclo: <sup>*</sup>	<input checked="" type="radio"/> Sim	<input type="radio"/> Não
Provoca Suspensão de Abastecimento: <sup>*</sup>	<input checked="" type="radio"/> Sim	<input type="radio"/> Não
Considera Débitos a Cobrar: <sup>*</sup>	<input checked="" type="radio"/> Sim	<input type="radio"/> Não
Considera Créditos a Realizar: <sup>*</sup>	<input checked="" type="radio"/> Sim	<input type="radio"/> Não
Considera Notas Promissória: <sup>*</sup>	<input checked="" type="radio"/> Sim	<input type="radio"/> Não
Considera Acréscimos por Impontualidade: <sup>*</sup>	<input checked="" type="radio"/> Sim	<input type="radio"/> Não
Gera Taxa: <sup>*</sup>	<input checked="" type="radio"/> Sim	<input type="radio"/> Não
Pode Emitir Boletins de Cadastro: <sup>*</sup>	<input checked="" type="radio"/> Sim	<input type="radio"/> Não
Pode ser Executada para Imóveis sem Débito: <sup>*</sup>	<input checked="" type="radio"/> Sim	<input type="radio"/> Não
Usa Metas no Cronograma: <sup>*</sup>	<input checked="" type="radio"/> Sim	<input type="radio"/> Não
Usa Ordenamento:		
No Cronograma: <sup>*</sup>	<input checked="" type="radio"/> Sim	<input type="radio"/> Não
Nas Eventuais: <sup>*</sup>	<input checked="" type="radio"/> Sim	<input type="radio"/> Não
Situação do Débito Interfere na Situação da Ação: <sup>*</sup>	<input checked="" type="radio"/> Sim	<input type="radio"/> Não
Limite de Dias para Remuneração de Terceiros:		
Seleção ordenando por valor decrescente: <sup>*</sup>	<input checked="" type="radio"/> Sim	<input type="radio"/> Não
Validar por item cobrado: <sup>*</sup>	<input checked="" type="radio"/> Sim	<input type="radio"/> Não
Quantidade de Dias Mínimo de Cobrança: <sup>*</sup>	5	
Quantidade de Dias Máximo de Cobrança:		
Ação Predecessora Alternativa		
Efetuar Ação para CPF/CNPJ Válido: <sup>*</sup>		
Exibir Cobrança Eventual: <sup>*</sup>	<input type="radio"/> Não	
Enviar Mensagem:		
Por SMS: <sup>*</sup>	<input checked="" type="radio"/> Sim	<input type="radio"/> Não
Por Email: <sup>*</sup>	<input checked="" type="radio"/> Sim	<input type="radio"/> Não
Número máximo de tentativas de envio para EMAIL:	5	

---

**Selecionar para esta ação de cobrança gerar SMS/E-mail**

**Selecionar os dados para o Texto:**  
Obs.: Será apresentado o código de barras ao final do texto (57 posições).

Matrícula do imóvel - 8 posições - {matricula}  
 Nome Usuário - 15 posições - {nome}  
 Validade do documento - 10 posições - {validadedoc}  
 Valor do Documento de Cobrança - 10 posições - {valordoc}

Texto SMS:	SMS	E-MAIL
<pre>Teste Teste Teste TesteTeste TesteTeste</pre>		
Texto E-MAIL:	<pre>Teste TesteTeste TesteTeste</pre>	

**Desfazer** **Cancelar** **Inserir**

Versão: 11.1.01.2.1p (Batch) 25/02/2016 - 16:15:11

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 selecionado opção de enviar SMS ou E-MAIL).

No campo **Selezione 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.

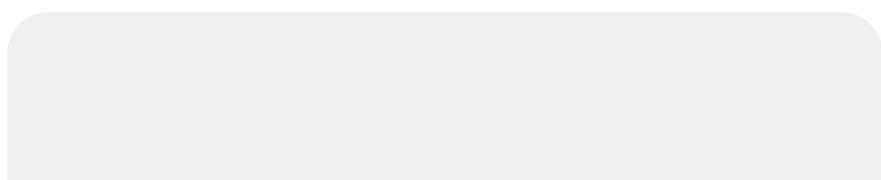
Feito isso, clique no botão **Inserir** ou no **Atualizar**, conforme a funcionalidade acessada via Menu do sistema.

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:



Para adicionar o nome e tipo do cliente, informe os dados abaixo:

Código: 5737606

Nome: \* 001LUIS ALBERTO DA COSTA

Nome Abreviado:

Tipo de Pessoa: \*  Física  Jurídica

Tipo do Cliente: \* 26 - PARTICULAR

E-Mail: TESTE@HOTMAIL.COM

Informar E-mail

Dia do Vencimento da Conta:

Vencimento para Mês Seguinte?:  Sim  Não

Indicador de Uso:  Ativo  Inativo

Acréscimos por imponibilidade: \*  Sim  Não

Permite Geração de Fatura Antecipada?: \*  Sim  Não

Indicador de ação de cobrança:  Sim  Não

Cliente bloqueado para negativação?  Sim  Não

Negativação por Período?  Sim  Não

Enviar Mensagem:

Por SMS: \*  Sim  Não

Por Email: \*  Sim  Não

\* Campo obrigatório

Selecionar enviar mensagem por SMS e/ou E-mail

Versão: 11.1.01.2.1p (Batch) 25/02/2016 - 16:15:11

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.

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

Para adicionar o(s) telefone(s) do cliente, informe os dados abaixo:

Tipo Telefone:

Município:

DDD:

Número do Telefone:

Ramal:

Nome do Contato:

Telefone(s) do Cliente

Remover	Principal	SMS	Telefone	Tipo	Nome do Contato
	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	(84)995573	CELULAR	
	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	(84)883461	CELULAR	

Selecionar o número de celular para envio de SMS

Versão: 10.2.12.2p (Batch) 16/02/2016 - 15:40:28

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:

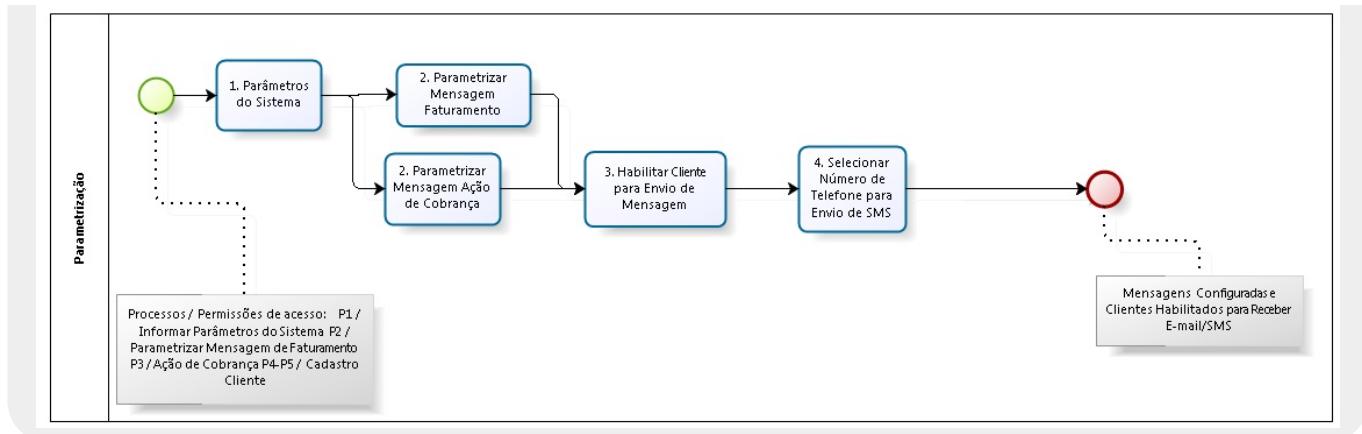
[Aba Telefone.](#)

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

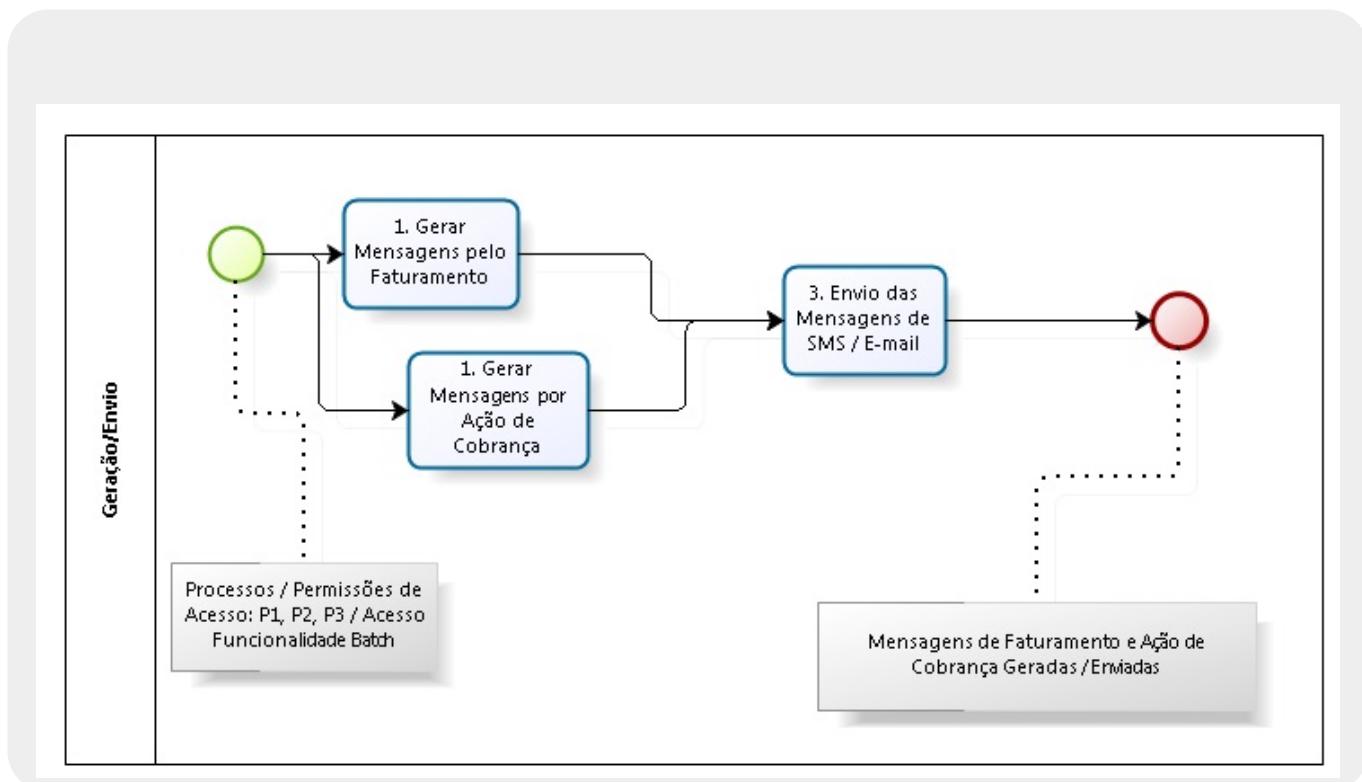
Os procedimentos para inserir o processo 336 (que comanda o envio de e-mail/SMS de ações de cobrança e faturamento) podem ser verificados no link a seguir: [Inserir Processo 336 para Envio de E-mail/SMS Cobrança e Faturamento.](#)

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

## Visão Geral: Parametrização



## Visão Geral: Geração e Envio



Clique [aqui](#) para retornar ao Menu Principal do GSAN

~~NOSIDEBAR~~

Last  
update:  
31/08/2017 treinamentos:livre:processos:envio\_sms\_email https://www.gsan.com.br/doku.php?id=treinamentos:livre:processos:envio\_sms\_email&rev=1456512886  
01:11

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&rev=1456512886](https://www.gsan.com.br/doku.php?id=treinamentos:livre:processos:envio_sms_email&rev=1456512886)

Last update: **31/08/2017 01:11**

