

# Processo de Envio SMS/E-mail

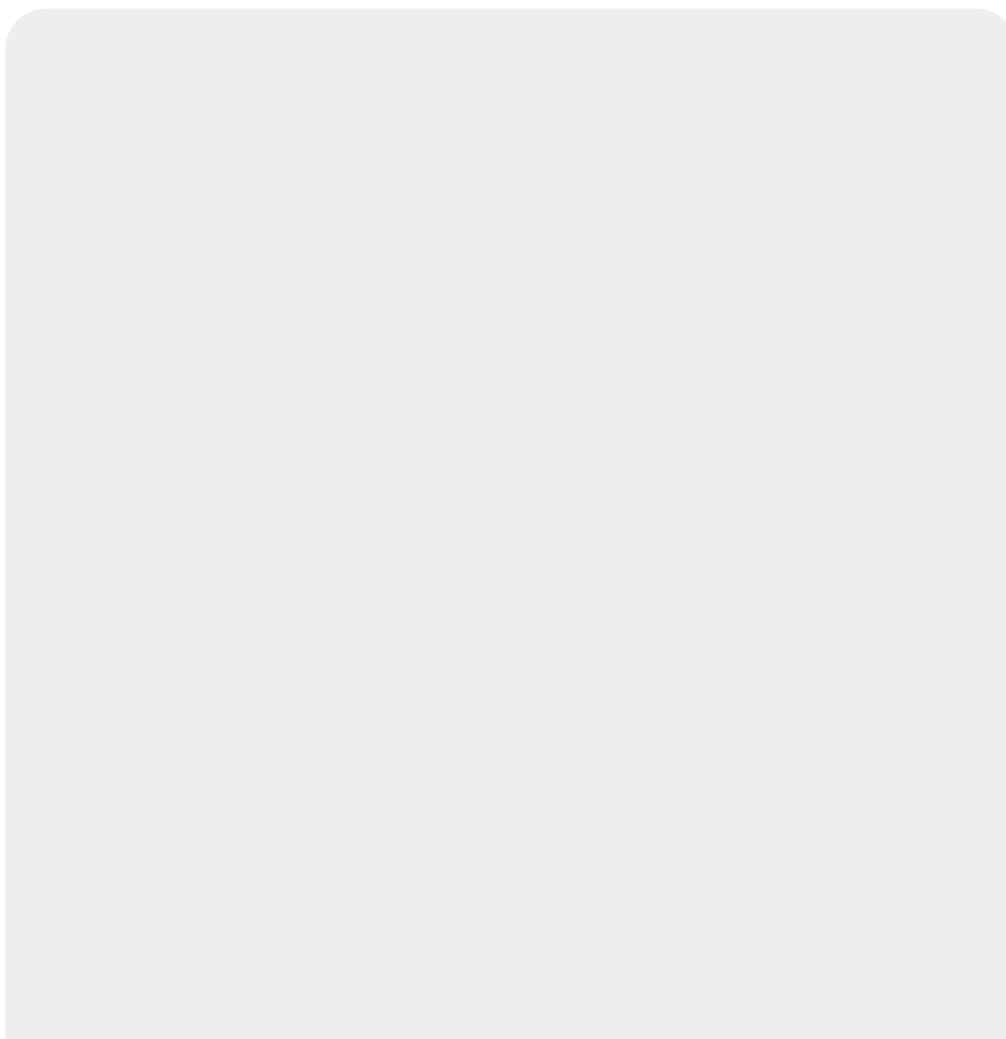
O envio de mensagens de SMS e/ou E-mail para clientes cadastrados depende de parâmetros que selecionam os imóveis para envio de SMS ou E-mail, tanto com mensagens relativas ao faturamento quanto com mensagens relativas às ações de cobrança. Esse processo é dividido em seis processos que fazem parte de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

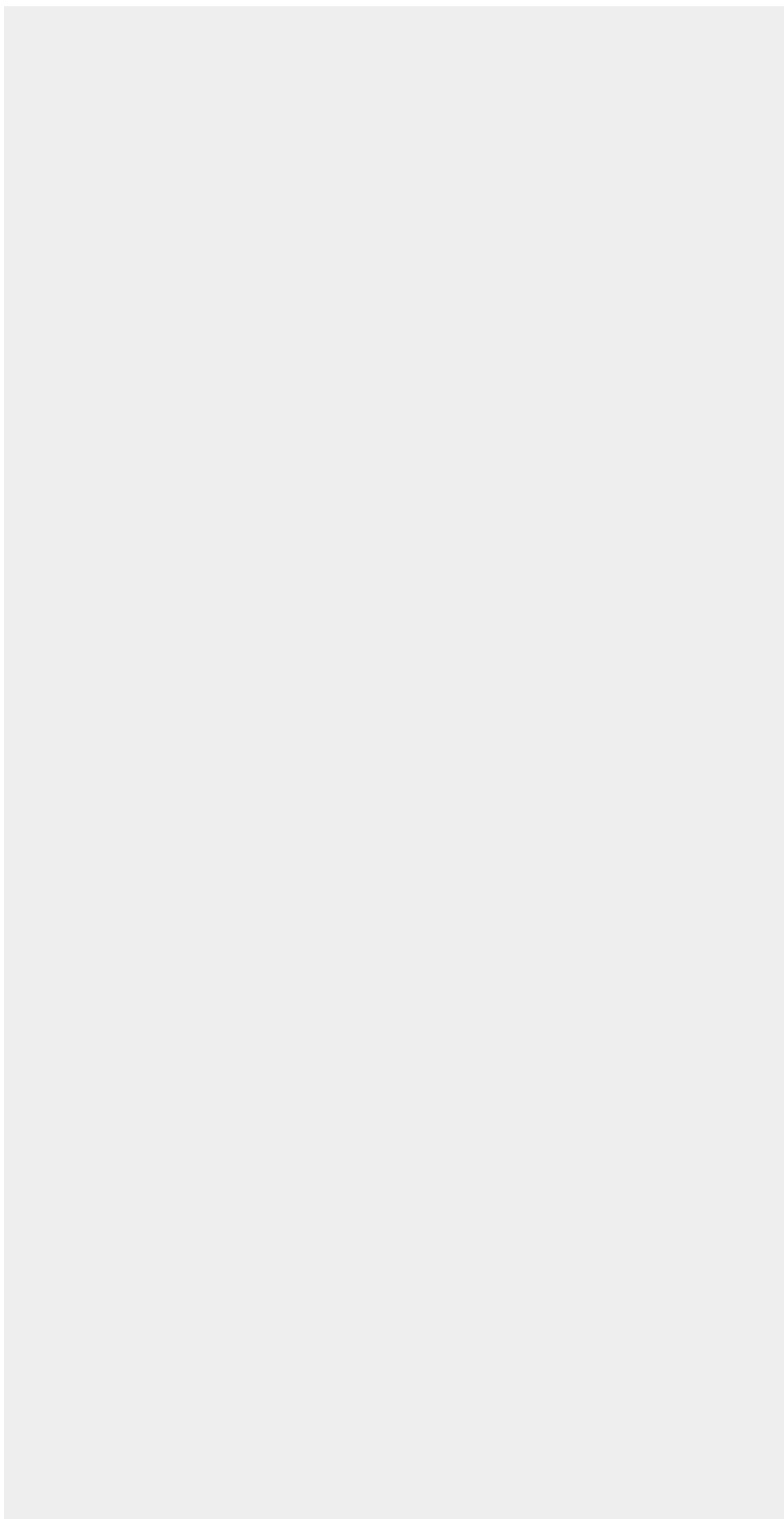
Com texto parametrizado e com validade a partir de um determinado ano/mês de faturamento, a mensagem é concatenada com a matrícula do imóvel, o nome do cliente usuário, o vencimento da conta, o valor da conta e o conteúdo do código de barras.

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**:





Osan -> Cadastro -> Sistema Parametro -> Informar Parametros do Sistema

Informar Parâmetros do Sistema

Para informar parâmetros do sistema, informe os dados abaixo:

**Dados Gerais da Empresa**

Nome do Estado: RIO GRANDE DO NORTE

Nome da Empresa: CAERN - COMPANHIA DE AGUA E ESGOTO DO RN

Abreviatura da Empresa: CAERN

CNPJ: 08334385000135

Inscrição Estadual: 200554263

Inscrição Municipal:

Número do Contrato:

Unidade Organizacional da Presidência: 100 PRESIDENCIA

Presidente: 2821998 YURI TASSO QUEIROZ PINTO

Diretor Comercial: 2362390 JOAO MARIA ALVES DE CASTRO

Endereço: AVENIDA SENADOR 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 Atendimento: 08000-840195

Número do Telefone de Atendimento Serviço Esgoto:

Quantidade de dígitos da quadra: 3

Indicador Quadra Face: ☐ Sim ☒ Não

Cliente Responsável:

Programa Especial:

Perfil do Programa Especial:

Indicador Popup de Atualização Cadastral: ☐ Sim ☒ Não

**Parâmetros para Relatório:**

Títulos de Relatório: CAERN - GSAN

Caminho Imagem da Logomarca: /imagens/logocaern.gif

Caminho Imagem do Relatório: /imagens/logocaern3.gif

Caminho Imagem da Conta: /imagens/logocaern3.gif

Execução do Resumo de Negativação: 1

Controlar os autos de infração: ☐ Sim ☒ Não

Indicador Exibir Mensagem: ☒ Sim ☐ Não

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 Anexo para Registro de Atendimento: 2 MB

Redimensionar Imagem para: 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 Ficha de Compensação: 10.000.000,00

Indicador de Uso do Nome Receita e Nome Fantasia em Substituição ao Nome e Nome Abreviado nas Telas Inserir e Manter Cliente: ☐ Sim ☒ Não

**Dados Gerais de Cadastro**

Indicador Usa Rota: ☒ Sim ☐ Não

versão do celular: 3.1.5.0

Número de Dias Bloqueio Celular: 180

Percentual de Convergência da Repavimentação:

Cadastrar Cliente em duplicidade: ☐ Sim ☒ Não

Incluir Nome de Cliente com menos de 10 posições: ☐ Sim ☒ Não

Incluir Nome de Cliente com descrição genérica: ☐ Sim ☒ Não

Bloquear alterar o nome do cliente com CPF ou CNPJ validado: ☐ Sim ☒ Não

Variar Hierarquia da Unidade Organizacional: ☐ Sim ☒ Não

Cliente Fictício para Associar os Pagamentos Não Identificados: 8175697 CAERN - PAGAMENTOS NAO ACEITOS

Indicador de bloqueio funcionalidade inserir/atualizar usuário: ☐ Sim ☒ Não

Domínio do E-mail corporativo:

Indicador de Validar CPF/CNPJ: ☐ Sim ☒ Não

Indicador de Imprimir Nome Cliente Atual na Segunda Via de Conta: ☐ Sim ☒ Não

\*Campos obrigatórios

Avançar

Desfazer Cancelar Concluir

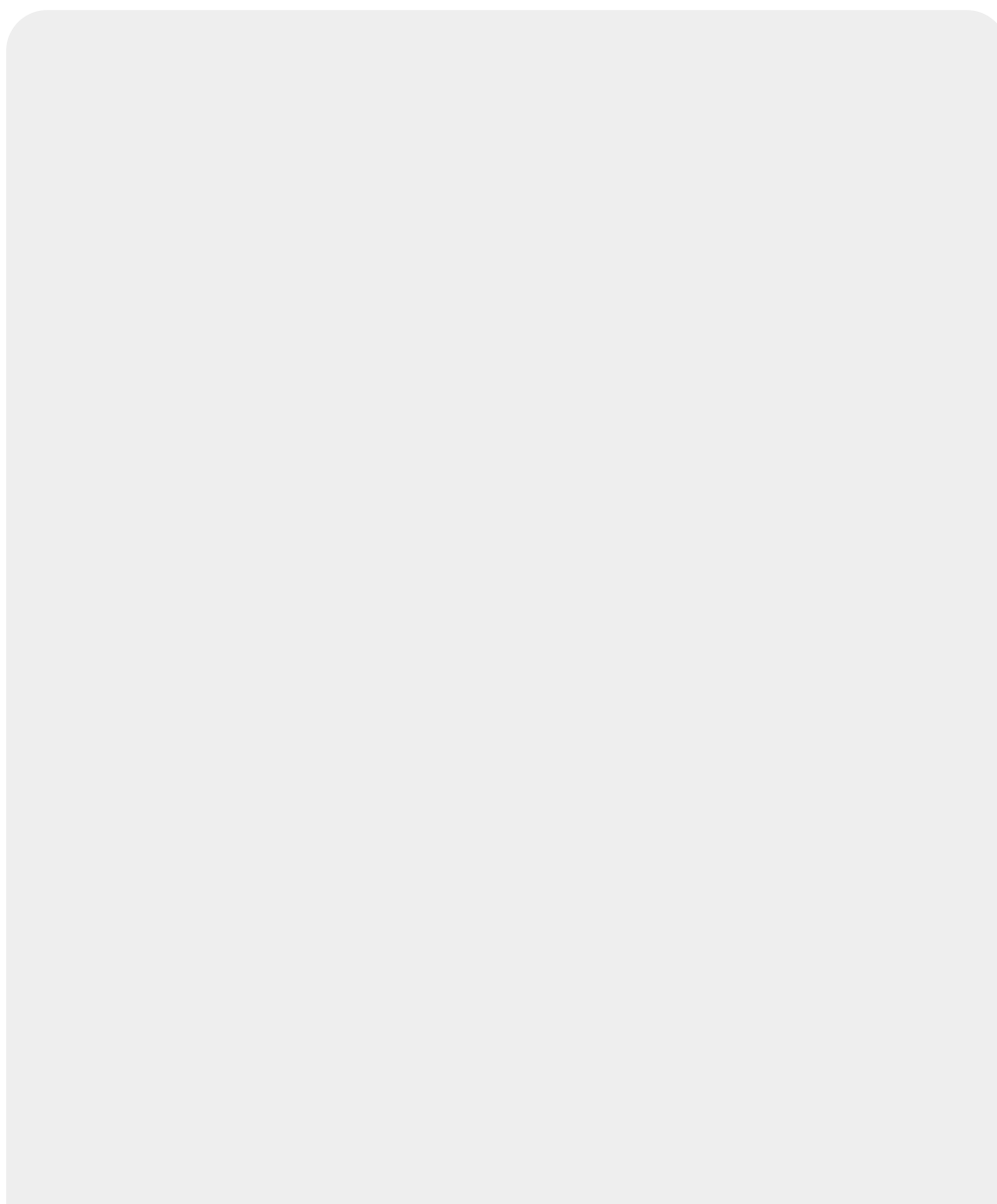
No campo assinalado **Tamanho Máximo Mensagem via SMS** informe o tamanho máximo da mensagem a ser enviada para o cliente, via SMS. O banco de dados suporta até 300 (trezentos) caracteres, mas foi limitado a 164 (cento e sessenta e quatro) caracteres por restrições da operadora. Feito isso, clique no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

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

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  
PUBLICO

#### Regras para envio

Quantidade de dias antes do vencimento: 5

Número máximo de tentativas para EMAIL:\* 2

#### Texto da Mensagem

Selecione dados para o texto:  
Obs.: será acrescentado o código de barras ao final do texto (57 posições).

MatrAcula do imAvel - 8 posições  
Nome UsuArio - 15 posições  
Vencimento da Fatura - 10 posições  
Valor da Fatura - 10 posições

SMS E-MAIL

Texto SMS:\*  
teste de sms

Texto E-MAIL:\*  
teste de sms

Desfazer Cancelar 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 **Selecione 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:

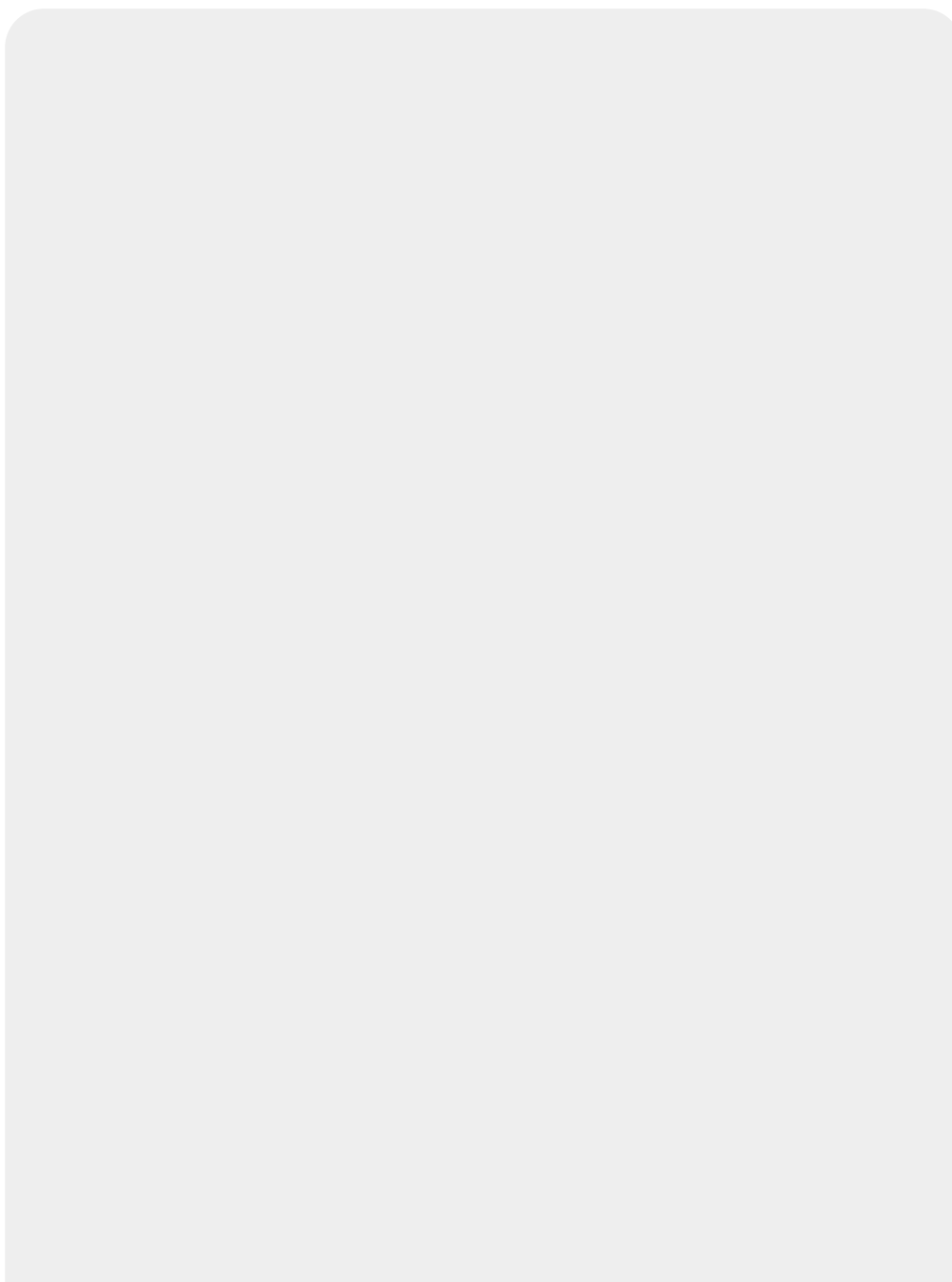
[Parametrizar Mensagem de Faturamento \(SMS/E-MAIL\)](#).

## 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](#):



Usan -> Cobrança -> Ação de Cobrança -> Inserir Ação de Cobrança

### Inserir Ação de Cobrança

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

|                                                   |                  |
|---------------------------------------------------|------------------|
| Descrição da Ação de Cobrança:                    | AVISO            |
| Número de Dias de Validade da Ação:               | 5                |
| Ação Predecessora                                 |                  |
| Número de Dias entre a Ação e sua Predecessora:   |                  |
| Número de Dias de Vencimento:                     |                  |
| Tipo de Documento a ser Gerado:                   | AUTO DE INFRAÇÃO |
| Situação da Ligação de Água dos Imóveis           |                  |
| Situação da Ligação de Esgoto dos Imóveis         |                  |
| Critério de Cobrança:                             |                  |
| Tipo de Serviço da Ordem de Serviço a ser Gerada: |                  |

|                                                   |                                      |                           |
|---------------------------------------------------|--------------------------------------|---------------------------|
| Compõe o Cronograma:                              | <input checked="" type="radio"/> Sim | <input type="radio"/> Não |
| Ordem no Cronograma:                              | 1                                    |                           |
| Ação Obrigatória:                                 | <input checked="" type="radio"/> Sim | <input type="radio"/> Não |
| Pode ser Repetida no Ciclo:                       | <input checked="" type="radio"/> Sim | <input type="radio"/> Não |
| Provoca Suspensão de Abastecimento:               | <input checked="" type="radio"/> Sim | <input type="radio"/> Não |
| Considera Débitos a Cobrar:                       | <input checked="" type="radio"/> Sim | <input type="radio"/> Não |
| Considera Créditos a Realizar:                    | <input checked="" type="radio"/> Sim | <input type="radio"/> Não |
| Considera Notas Promissória:                      | <input checked="" type="radio"/> Sim | <input type="radio"/> Não |
| Considera Acréscimos por Impontualidade:          | <input checked="" type="radio"/> Sim | <input type="radio"/> Não |
| Gera Taxa:                                        | <input checked="" type="radio"/> Sim | <input type="radio"/> Não |
| Pode Emitir Boletins de Cadastro:                 | <input checked="" type="radio"/> Sim | <input type="radio"/> Não |
| Pode ser Executada para Imóveis sem Débito:       | <input checked="" type="radio"/> Sim | <input type="radio"/> Não |
| Usa Metas no Cronograma:                          | <input checked="" type="radio"/> Sim | <input type="radio"/> Não |
| Usa Ordenamento:                                  |                                      |                           |
| No Cronograma:                                    | <input checked="" type="radio"/> Sim | <input type="radio"/> Não |
| Nas Eventuais:                                    | <input checked="" type="radio"/> Sim | <input type="radio"/> Não |
| Situação do Débito Interfere na Situação da Ação: | <input checked="" type="radio"/> Sim | <input type="radio"/> Não |
| Limite de Dias para Remuneração de Terceiros:     |                                      |                           |
| Seleção ordenando por valor decrescente:          | <input checked="" type="radio"/> Sim | <input type="radio"/> Não |
| Validar por item cobrado:                         | <input checked="" type="radio"/> Sim | <input type="radio"/> Não |

|                                        |   |
|----------------------------------------|---|
| Quantidade de Dias Mínimo de Cobrança: | 5 |
| Quantidade de Dias Máximo de Cobrança: |   |

Ação Predecessora Alternativa

Efetuar Ação para CPF/CNPJ Válido:

Exibir Cobrança Eventual:

Enviar Mensagem:

|            |                                      |                           |
|------------|--------------------------------------|---------------------------|
| Por SMS:   | <input checked="" type="radio"/> Sim | <input type="radio"/> Não |
| Por Email: | <input checked="" type="radio"/> Sim | <input type="radio"/> Não |

Número máximo de tentativas de envio para EMAIL: 5

Selecione os dados para o Texto:

Obs.: Será acrescentado 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}

SMS E-MAIL

Teste Teste Teste TesteTeste TesteTeste  
TesteTeste TesteTeste TesteTeste  
TesteTeste TesteTeste TesteTeste  
TesteTeste TesteTeste TesteTeste  
TesteTeste TesteTeste TesteTeste

Teste TesteTeste TesteTeste TesteTeste  
TesteTeste TesteTeste TesteTeste  
TesteTeste TesteTeste TesteTeste  
TesteTeste TesteTeste TesteTeste  
TesteTeste TesteTeste TesteTeste

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 **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.

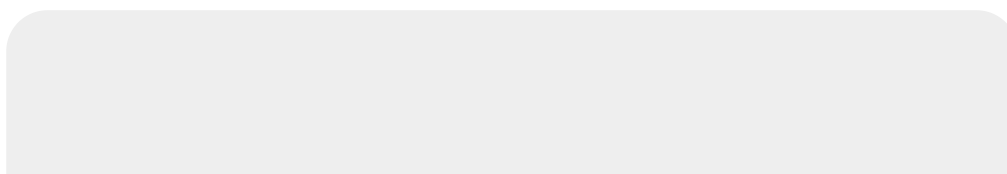
Feito isso, clique no botão **Inserir** ou no **Atualizar**, conforme a funcionalidade acessada via Menu do sistema.

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:



**Atualizar Cliente**

Para adicionar o nome e tipo do cliente, informe os dados abaixo: [Ajuda](#)

Código: 5737606

Nome: \* 001LUIS ALBERTO DA COSTA

Nome Abreviado:

Tipo de Pessoa: \* ☒ Física ☐ Jurídica

Tipo do Cliente: \* 26 - PARTICULAR

E-Mail: TESTE@HOTMAIL.COM

Dia do Vencimento da Conta:

Vencimento para Mês Seguinte?: ☐ Sim ☐ Não

Indicador de Uso: ☒ Ativo ☐ Inativo

Acréscimos por impontualidade: \* ☒ Sim ☐ Não

Permite Geração de Fatura Antecipada?: \* ☐ Sim ☒ Não

Indicador de ação de cobrança: \* ☒ Sim ☐ Não

Cliente bloqueado para negatização? ☐ Sim ☒ Não

Negatização por Período? ☐ Sim ☒ Não

Enviar Mensagem:

Por SMS: \* ☒ Sim ☐ Não

Por Email: \* ☒ Sim ☐ Não

\* Campo obrigatório

**Avançar**

**Voltar** **Desfazer** **Cancelar** **Concluir**

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

Atualizar Cliente

Nome e Tipo Pessoa Endereço Telefone

Para adicionar o(s) telefone(s) do cliente, informe os dados abaixo: [Ajuda](#)

Tipo Telefone:

Município:

DDD:

Número do Telefone:

Ramal:

Nome do Contato:

Telefone(s) do Cliente [Adicionar](#)

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

[Voltar](#) [Voltar](#) [Desfazer](#) [Cancelar](#) [Concluir](#)

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:

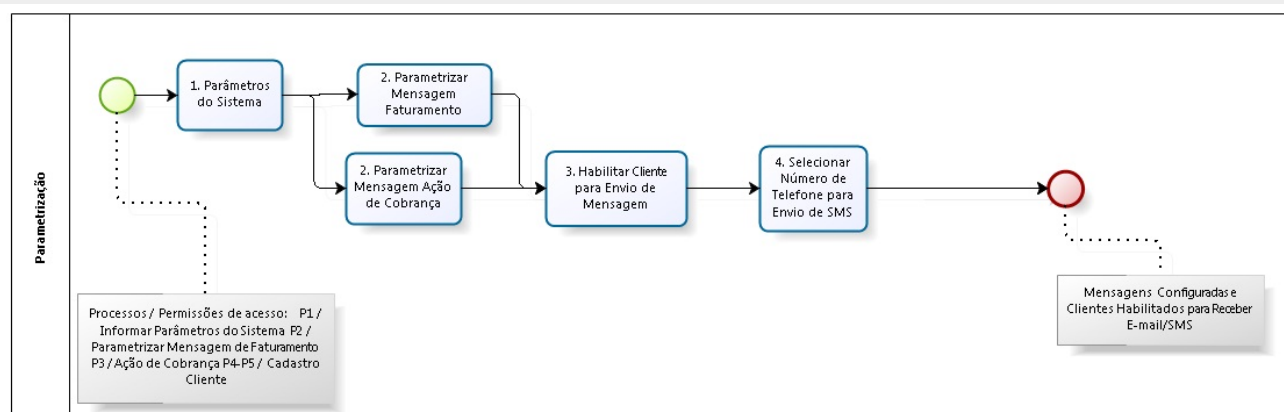
[Aba Telefone](#).

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

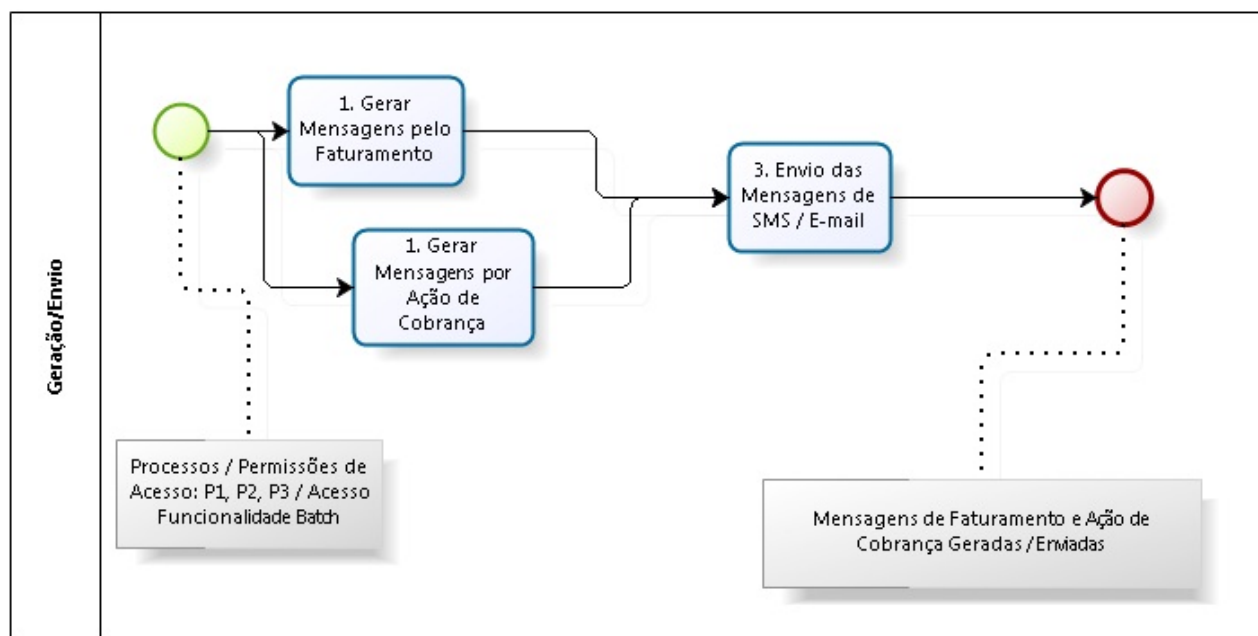
Os procedimentos para inserir o processo 336 (que comanda o envio de e-mail/SMS de ações de cobrança e faturamento) podem ser verificados no link a seguir: [Inserir Processo 336 para Envio de E-mail/SMS Cobrança e Faturamento](#).

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 01:11 treinos:livre:processos:envio\_sms\_email https://www.gsan.com.br/doku.php?id=treinos:livre:processos:envio\_sms\_email&rev=1456510521

---

From:  
<https://www.gsan.com.br/> - **Base de Conhecimento de Gestão Comercial de Saneamento**

Permanent link:  
[https://www.gsan.com.br/doku.php?id=treinos:livre:processos:envio\\_sms\\_email&rev=1456510521](https://www.gsan.com.br/doku.php?id=treinos:livre:processos:envio_sms_email&rev=1456510521)

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

