

WhatsApp

- [Objetivo](#)
- [Parametrizações](#)
- [Processos](#)

Objetivo

O processo de envio de mensagens pelo WhatsApp, visa atender a necessidade de melhorar a gestão de comunicação com o cliente.

Parametrizações

Token

A primeira etapa a ser realizada é a geração de um *Token* através do **META** que permitirá realizar o envio de mensagem via WhatsApp.


Importante

Para a geração e configuração deste token deve-se entrar em contato com o suporte da **USEALL**.

Configuração WhatsApp

Após configurado o *Token*, deve-se acessar o módulo **Início > Parametrização > Comum > Configuração WhatsApp** exibindo a tela apresentando os serviços disponíveis para o envio de mensagem via WhatsApp. Para cada serviço disponível é necessário realizar algumas configurações para a integração com o WhatsApp.

Matriz Criciúma

 (48) 3411-0600

Unidade Florianópolis

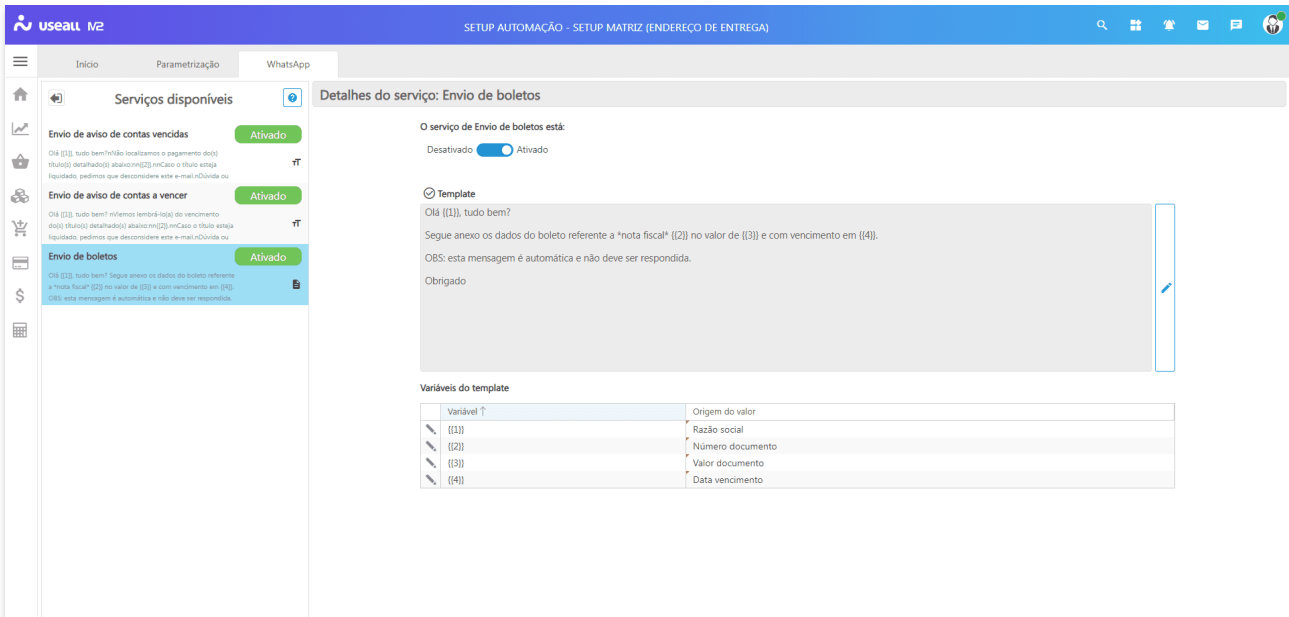
 (48) 99168-2865

Unidade Caxias do Sul

 (54) 99631-8810

Unidade Sorocaba

 (15) 99144-9939

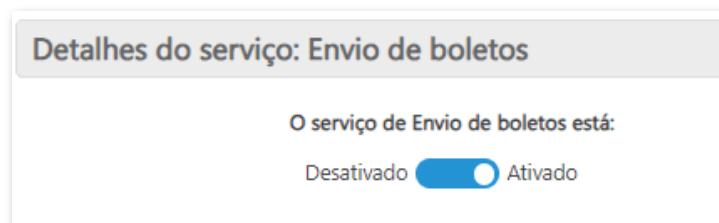



O serviços disponíveis são:

- Envio de aviso de contas vencidas;
- Envio de aviso de contas a vencer;
- Envio de boletos.

Ao seleccionar o serviço, na aba **Detalhes do serviço** são exibidas as seguintes configurações:

- Opção para ativar ou desativar o serviço, através do controle;



- A sessão **Template**, permite seleccionar as mensagens de templates, sendo modelos de mensagens que serão enviadas para os clientes. Ao clicar no ícone  irá exibir os **Templates** cadastrados, basta seleccionar na listagem o **template** desejado, sendo exibida uma prévia de como a mensagem será enviada ao cliente no quadro "Prévia do template" e após basta clicar no botão **Selecionar template**.

Detalhes do serviço: Envio de aviso de contas vencidas

O serviço de Envio de aviso de contas vencidas está:

Desativado Ativado

Template


Olá {{1}}, tudo bem? Não localizamos o pagamento do(s) título(s) detalhado(s) abaixo: {{2}}. Caso o título esteja liquidado, pedimos que desconsidere este e-mail. Dúvida ou problema para efetuar o pagamento, entre em contato conosco. Filial: {{3}}. Fone filial: {{4}}. E-mail filial: {{5}}. OBS: esta mensagem é automática e não deve ser respondida. Obrigado

Templates Disponíveis

Nome do template
contato_inicial_problema
aviso_titulos_vencidos
brendauseall
teste_brendae2
teste_aviso_titulo_vencer
teste
contato_consumidor
fatura_vencida
teste_aviso_titulo_vencido
sample_shipping_confirmation
teste_brenda
sample_issue_resolution
testebrenda1
testebrenda

Prévia do template

Olá {{1}}, tudo bem? Não localizamos o pagamento do(s) título(s) detalhado(s) abaixo: {{2}}. Caso o título esteja liquidado, pedimos que desconsidere este e-mail. Dúvida ou problema para efetuar o pagamento, entre em contato conosco. Filial: {{3}}. Fone filial: {{4}}. E-mail filial: {{5}}. OBS: esta mensagem é automática e não deve ser respondida. Obrigado

 **Importante**

O serviço deve estar **desabilitado** para efetuar o cadastro do *template*.

Observação

- Os *Templates* são cadastrados e validados pelo Facebook/Meta®;
 - Caso seja efetuado mais cadastros de *templates*, basta clicar no botão **Sincronizar templates** na tela de Templates disponíveis.
- Na sessão **Variáveis do template**, pode-se configurar as variáveis existentes na mensagem, selecionando as informações correspondentes. Cada configuração possui variáveis de acordo com o serviço que está sendo configurado.

Exemplo - Configuração variáveis

Detalhes do serviço: Envio de boletos

O serviço de Envio de boletos está:

Desativado Ativado

Template

Olá {{1}}, tudo bem?



Segue anexo os dados do boleto referente a *nota fiscal* {{2}} no valor de {{3}} e com vencimento em {{4}}.

OBS: esta mensagem é automática e não deve ser respondida.

Obrigado!
Useall Software

Variáveis do template

Variável ↑	Origem do valor
{{1}}	Nome
{{2}}	Número documento
{{3}}	Valor documento
{{4}}	Data vencimento

 Boleto 

Olá [nome] tudo bem?

Segue anexo os dados do boleto referente a **nota fiscal** 9169-1/1 no valor de 100,00 e com vencimento em 05/08/2023.

OBS: esta mensagem é automática e não deve ser respondida.

Obrigado!
Useall Software

11:41

Para os serviços "Envio de aviso de contas a vencer" e "Envio aviso de contas vencidas"

Devido à limitação de caracteres nas variáveis, o sistema limita o envio de cinco títulos em uma mesma mensagem, ao exceder este limite uma nova mensagem será enviada para o restante. Isto vai ocorrer quando para um mesmo cliente for selecionado mais de cinco títulos vencidos ou a vencer, para realizar o envio.


Exemplo: Num cenário onde um cliente tem sete títulos, será enviada duas mensagens para o mesmo cliente, uma contendo cinco títulos e outra contendo dois títulos.

Aviso


Os serviços **Envio de aviso de contas a vencer** e **Envio aviso de contas vencidas** só permitem *templates* do tipo texto. *Templates* de anexo não está habilitado!

Configuração cadastro de cliente

Enviar boleto por WhatsApp

No cadastro de cliente na aba Identificação ao lado do campo Celular é exibido o ícone , indicando que o número informado neste campo será o destinatário da mensagem, quando parametrizado. O campo Enviar boleto por WhatsApp na aba Financeiro deve ser marcado para o devido envio do boleto.


Matriz Criciúma

 (48) 3411-0600


Unidade Florianópolis

 (48) 99168-2865

Unidade Caxias do Sul

 (54) 99631-8810

Unidade Sorocaba

 (15) 99144-9939

Cliente / Fornecedor

Identificação | Endereços | Comercial | Financeiro | Fiscal | Empregado | Pessoa física

Código: 3

Pessoa: Física | CPF: 622.624.442-93 | Data nasc.: 01/01/1900

Nome (Fantasia): W***** M***** - D***** S****

Nome completo: NF-E EMITIDA EM AMBIENTE DE HOMOLOGACAO - SEM VALOR FISCAL

RG: 5*****

E-mail: teste@useall.com.br

Telefone: 48 3999-9999 | Seg. telefone: | Celular: 48 99999-9999

Cliente | Fornecedor | Empregado | Vendedor/Repr. | Transportador
 Marketplace | Credenciadora

Observação:

Salvar | Cancelar

Cliente / Fornecedor

Identificação Endereços Comercial Financeiro Fiscal Pessoa física

Desconto condicional (%)

Desconto boleto (%)

Abatimento boleto (%)

Juros do cliente (%)

Dias para protesto

Sacador/Avalista

Portador

Enviar boleto para o e-mail principal do cliente

Enviar Boleto por WhatsApp

Aviso de contas a receber por e-mail

Aviso de contas a receber por WhatsApp

Tipo de vencimento

1º dia

2º dia

Dia da semana

Salvar Cancelar


Enviar aviso de contas a vencer/vencidas por WhatsApp

Para esta funcionalidade, no cadastro de clientes, na aba Financeiro, pode-se configurar o campo **Aviso de contas a receber por WhatsApp**, tendo as opções: "Não enviar aviso", "Enviar aviso de contas a vencer", "Enviar aviso de contas vencidas" e "Enviar aviso de contas a vencer/vencidas". Este processo está detalhado no manual [Aviso de contas a receber](#).

Na tela de cadastro de Contatos do cliente, ao editar um contato, na aba Contato têm-se os campos Celular/WhatsApp, Enviar boleto por WhatsApp e Aviso de contas a receber por WhatsApp com a mesma funcionalidade dos campos informado no cadastro de cliente.

Contato

Identificação Contato Endereço

Fone Celular/WhatsApp 

E-mail

Enviar e-mail da NF-e

Enviar e-mail do boleto

Enviar Boleto por WhatsApp

Enviar cotação por e-mail


Aviso de contas a receber por email

Aviso de contas a receber por WhatsApp

Salvar Cancelar

Acesso em: Cliente > Seleção de cliente > Mais opções > **Contato** > **Editar contato**.

Observação

O ícone  sempre estará visível, mesmo quando não parametrizado para enviar mensagem.


Processos


Tipos de envio de boleto


Envio por nota - automático


Para enviar o boleto de forma automática pelo *WhatsApp* ou *e-mail*, é necessário configurar a opção de gerar boleto (por filial), disponível em: Início > Parametrização > Vendas > Gerar boleto automaticamente na finalização da nota, além de configurar o cliente. Com isso, quando a nota for autorizada, o sistema efetua a geração de boleto e envio por *WhatsApp*.

Envio por nota - manual

Matriz Criciúma
 (48) 3411-0600

Unidade Florianópolis
 (48) 99168-2865

Unidade Caxias do Sul
 (54) 99631-8810

Unidade Sorocaba
 (15) 99144-9939

Para enviar o boleto de forma manual, basta acessar o módulo Vendas > Notas fiscais de saída, selecionar a nota, clicar no botão Mais opções > Emitir boleto. Com isso a tela Emitir boleto bancário será exibida, deve-se marcar a opção **Enviar boleto por WhatsApp** e clicar no botão **Confirmar**, o boleto será enviado para o *WhatsApp* e/ou *e-mail* (quando configurado).

Envio por título

Também é possível enviar o boleto através de um título, acessando Vendas > Contas a receber, selecionar o título, clicar no botão Mais opções > Boleto > Emitir. Com isso a tela Emitir boleto bancário será exibida, deve-se marcar a opção **Enviar boleto por WhatsApp** e clicar no botão **Confirmar**, o boleto será enviado para o *WhatsApp* e/ou *e-mail* (quando configurado).

Tela de conferência

Nesta tela é possível acompanhar o status da mensagem enviada, abrir o boleto e visualizar o *Template* da mensagem.

Os status possíveis são:

- **Pendente:** quando a mensagem está pendente de envio;
- **Enfileirado:** quando a mensagem está na fila para o envio;
- **Enviado:** quando a mensagem foi enviada;
- **Entregue:** quando a mensagem foi recebida pelo destinatário;
- **Lido:** quando o destinatário leu a mensagem;
- **Erro:** quando houve algum erro no envio da mensagem.

Matriz Criciúma

☎ (48) 3411-0600

Unidade Florianópolis

☎ (48) 99168-2865

Unidade Caxias do Sul

☎ (54) 99631-8810

Unidade Sorocaba

☎ (15) 99144-9939

WhatsApp enviados

Período data/hora geração Este mês 01/07/2023 31/07/2023

Nome destino

Telefone destino

Pesquisar

Data/hora geração ↓	Status	Telefone destino	Nome destino	Data/hora envio	Data/hora lido	Doc
10/07/2023 11:41:47	Enfileirado					Abri
06/07/2023 15:14:20	Enfileirado					Abri
06/07/2023 15:13:33	Enfileirado					Abri
06/07/2023 15:11:56	Enfileirado					Abri
06/07/2023 08:44:06	Enfileirado					Abri
06/07/2023 08:43:21	Enfileirado					Abri
06/07/2023 08:42:18	Enfileirado					Abri
05/07/2023 18:25:12	Enfileirado					Abri
05/07/2023 18:24:11	Enfileirado					Abri
05/07/2023 18:23:05	Enfileirado					Abri


Exibindo 1 - 10 de 10


Acesso em: Início > Listas > **WhatsApp enviados.**

Observação


Quando o usuário do WhatsApp estiver configurado para não apresentar que leu a mensagem, o status ficará como enviado, mesmo que o cliente já tenha lido a mensagem.

[Voltar ao topo](#)

Matriz Criciúma
 (48) 3411-0600

Unidade Florianópolis
 (48) 99168-2865

Unidade Caxias do Sul
 (54) 99631-8810

Unidade Sorocaba
 (15) 99144-9939