Fatura digital

- Objetivo
- Processo

Objetivo

Para permitir o envio das faturas de energia elétrica por meio de endereço eletrônico (E-mail) e WhatsApp, foi integrado ao sistema a opção de fatura digital. Esta função já estava presente no sistema, porém foi redesenhada para atender novas plataformas disponíveis para envio.

Processo

A opção de envio por meio do WhatsApp, estará disponível apenas para distribuidoras que contem com o produto Channel. Para mais informações entrar em contato com a equipe de suporte do E2.

Agência virtual

O consumidor pode solicitar o envio por meio do e-mail ou por whatsapp de sua fatura de energia elétrica. Para isso basta acessar a agência virtual com usuário e senha, em seguida selecionar a unidade consumidora e clicar na opção "Aderir a fatura digital", que será apresentada acima da listagem de unidade consumidoras.

	AGÊNCIA VIRTUAL
Atalhos	
🖹 Informar fal	ta de energia 🔲 Aderir a fatura digital
Escolha a unida	ade que você quer ver
Busque sua UC por aq	ui Q
incluir OC's sem titu	laridade

Na tela seguinte serão apresentados dois campos para preenchimento, no primeiro serão observadas as opções **E-mail** e **WhatsApp**, onde deve-se definir por qual meio ocorrerá o envio.

Já o segundo campo é destinado à inserção dos dados para envio, endereço eletrônico (Email) ou número de celular, respectivamente.

Envio digital		×
UC		
131030		
E-mail	exemplo@email.com	+ Adicionar
E-mail	Destinatário	Ações
WhatsApp	J	\bigcirc
E-mail	teste@teste.com	×
Gerar cópia impressa		
		Cancelar Confirmar dados e enviar

Na parte inferior da tela há um *checkbox* **Gerar cópia impressa**, marcando esta opção será mantida a geração da fatura impressa.

Após preenchimento dos dados clicar em "**Adicionar**", caso seja feita alguma inserção incorreta, basta clicar no botão 💌 localizado ao fim da linha inserida. Ao finalizar a inserção dos dados, clicar em "**Confirmar dados e enviar**".

E2 Comercial

Para cadastrar o envio da fatura digital, através do E2 Comercial deve-se seguir o seguinte caminho.

 Caminho: E2Com > Comercial > baixa tensão > Unidade consumidora > Buscar pela UC > Cadastro > Envio digital.

Na tela apresentada, deve-se optar entre **E-mail** ou **WhatsApp** no segundo campo editável em tela, para definir se o envio ocorrerá por meio de endereço eletrônico ou através do aplicativo WhatsApp.

No campo imediatamente ao lado, preenche-se o dado conforme o que foi escolhido anteriormente, e-mail ou número de celular do consumidor, em seguida basta clicar em "Adicionar".

Envio digital	×
UC 131030	Q ~
Whatsapp ~	+ Adicionar
E-mail Whatsapp E-mail teste@teste.com	Remover
Whatsapp 99999999999	×
Tipo de cópia Apenas cópia digital	
Apenas cópia digital	
	🛱 Salvar 🗙 Cancelar

Caso sejam identificados erros em algum dos registros inseridos, deve-se clicar no botão \times localizado ao fim da linha inserida.

Na parte inferior da tela, localiza-se o campo Tipo de cópia com duas opções disponíveis.

- Apenas cópia digital: define que a fatura terá apenas a versão digital.
- Gerar cópia impressa: define a geração também da versão impressa.

Com todos os dados preenchidos corretamente, clicar em **Salvar** para ativar o envio digital da fatura.

Caso seja necessário excluir o cadastro do envio de fatura por meio digital, basta seguir o mesmo caminho onde foi feito o cadastro e selecionando o registro clicar em **Excluir**.

~	ez comercial							
	UC Baixa tensão Envio digital							
\$	∧ uc 131030 Q, ✓							
7	Q Pesquisar 🗅 Novo 🗶 Excluir							
-		UC	Nome		Doc. impresso	E-mail	Usuário	Data/hora
4	Nr.	131030			Não	teste@teste.com	ADMUSEALL	26/03/2025 17:18:39

Parametrização

Para que o envio da fatura digital ocorra corretamente, é necessário que a parametrização **Apresentar Faturas sem Autorizar no Painel** esteja definida como **Sim**, caso contrário o envio não ocorrerá no momento da emissão, mas sim apenas mais tarde quando a rotina do sistema for executada.

Para conferir a parametrização, seguir o seguinte caminho.

 Caminho: E2Com > Comercial > Parametrização > Impressão de fatura > Apresentar faturas sem autorizar no painel.

Com a parametrização ajustada, o envio das faturas de 1^ª via ocorrerão automaticamente conforme os cadastros realizados. Em caso de 2^ª via da fatura, é possível escolher por qual meio deseja-se realizar o envio através do caminho.

 Caminho: E2Com > Comercial > Baixa tensão > Unidade consumidora > Buscar pela UC > Faturamento > 2ª via.

Na tela apresentada filtrar por qual competência deseja-se gerar novamente a fatura, na tela seguinte após marcar o registro da fatura, deve-se escolher entre enviar a 2ª via da fatura

completa ou enviar apenas a barra de pagamento.

Para isso clicar no botão 2ª via onde será observado os meios **Imprimir**, **E-mail** ou **Whatsapp**. Selecionando uma das opções o envio será realizado após confirmação.

Já se for clicado em barra serão observados os meios **Imprimir**, **E-mail**, **SMS** ou **Whatsapp**. Semelhante ao descrito anteriormente, o envio será realizado após confirmação.

Impressão de faturas - 2ª via ×							
Gera	I Faturas						
	Tipo de fatura	UC	Nome		Número fiscal	Tipo cálculo	
	DANF3e	27428				Normal 🏠	
	DANF3e	27428				Normal	
	DANF3e	27428				Normal	
	DANF3e	27428				Normal	
	DANF3e	27428				Normal	
	DANF3e	27428				Normal	
	DANF3e	27428				Normal	
	DANF3e	27428				Normal	
	DANF3e	27428				Normal	
	DANF3e	27428	(1) (1) (1) (1) (1) (1) (1) (1) (1) (1)			Normal	
	Fatura de e	27428				Normal	
	DANF3e	27428				Normal 🗸	
<						>	
2ª Vi	a 🗸 Barra	~			<< Voltar	< Cancelar	
In	nprimir	Imprimir					
E-	mail	E-mail					
W	/hatsapp	SMS					
Whatsap		Whatsapp					

E2 CRM

Caso o consumidor entre em contato diretamente com a distribuidora para aderir ao envio digital da fatura, pode-se seguir por dois caminhos para atendimento da solicitação. Por meio de um recadastramento ou então através de uma solicitação de serviço.

O recadastramento é apresentado assim que a busca pela unidade consumidora é realizada dentro do E2 CRM e seleciona-se a opção UC, antes de apresentar as opções de serviços para a UC, o sistema questiona se é desejado realizar um recadastramento para a unidade.

Neste momento, caso a UC ainda não tenha aderido a essa modalidade de envio de fatura, será possível visualizar um botão intitulado **Aderir ao envio digital**.

Recadastramento						
UC		131030				
Celular		(99) 99999-9999				
Fone	\checkmark	(00) 00000-0000				
E-mail	\checkmark	teste@teste.com				
		Aderir ao envio digital				
Consumidor						
CPF/CNPJ/CEI						
RG	\checkmark					
Data nascimento		the second s				
Estado civil						
Nome cônjuge						
Nome pai		x				
Nome mãe						
		✓ Recadastrar Ø Não aceitou recadastrar				

🛕 Atenção

Para que a tela de recadastramento apareça automaticamente, é necessário que a parametrização esteja configurada para tal ação.

• Caminho: E2Com > Comercial > Parametrização > CRM > Recadastramento CRM.

O parâmetro **Efetuar recadastramento no atendimento**, deve estar como **Sim** e deve ser observado a quantidade de dias preenchido no parâmetro seguinte, **Efetuar recadastramento a cada (dias)**.

Caso tenha ocorrido um recadastramento dentro de menos dias do que os estabelecidos neste campo, a tela não será apresentada novamente.

Para esta situação é possível acessar o recadastramento através do caminho.

 Caminho: E2Com > CRM > Iniciar atendimento > Buscar pela UC/Consumidor > Consumidor > Solicitação de serviço > Alteração cadastral.

Também é possível realizar o cadastro dos dados para envio da fatura digital por meio do caminho.

 Caminho: E2CRM > Iniciar atendimento > Buscar pela unidade consumidora > UC > Solicitação de serviço > Envio digital.

Conforme já descrito anteriormente, ao acessar a tela de cadastro, deve-se optar entre os meios **E-mail** ou **WhatsApp** e em seguida informar os dados para o envio.

Caso seja necessário remover o cadastro, basta seguir o mesmo caminho no qual foi efetuado o cadastro e selecionando o registro adicionado clicar em "**Excluir**".

2									
Finalizar Início: 17:01 Tempo: 0			Início: 17:0	1 Tempo: 00:14:08	Protocolo:	۹	Origem		
	Atendimento Atender UC Envio digital								
/	C UC 131030								
Q Pesquisar D Novo X Excluir									
	UC	Nome		Doc. impres	so E-mail	Usuário	Data/hora		
1	131030			Não	teste@teste.com	ADMUSEA	LL 26/03/2025 17:18:39		
1	131030			Não	teste@teste.com	ADMUSEA	LL 26/03/2025 17:18:39		

Voltar ao topo