



**zenvia**

SMART CONVERSATIONS

# FAQ

Perguntas sobre  
SMS



## Sumário

### Status

- O que é status?
- O que é mensagem disparada?
- Quais status/mensagens são cobrados?
- A Zenvia que entrega os SMS?
- Quais operadoras que estão ativas em parceria com a Zenvia?
- O que é status Enviado?
- O que é Bloqueado - Em análise?
- Envio sem o DDI (55) na frente do telefone é passivo de Bloqueio da mensagem?
- O que significa mensagem Entregue sem Confirmação?
- Quando tempo leva a confirmação do status?
- O que contempla o Total Enviado?
- Como sei quantas mensagens já foram trafegadas na minha conta?
- O que são SMS Responder/Recebidos?
- O que significa " número fora do plano de numeração"?
- O que significa "restrição de conteúdo por operadora"?
- Status Bloqueado é tarifado?
- Mensagens não enviadas são tarifadas?

### Integração e Endereços de Rede (URL),

- O que é integração?
- O que é Endereços de Rede(URL)?
- O que é autenticação?
- É possível usar meu próprio sistema para enviar SMS?
- Onde estão postados os manuais de integração?
- Quais as URL's de envio?
- As bibliotecas estão disponíveis em que local?
- A Zenvia disponibiliza um ambiente para teste?
- Onde são localizados os códigos de erros da API?
- Quais são os headers (cabeçalhos) que preciso estabelecer na REST?
- Como estruturar uma chamada HTTP simples?
- É possível enviar mensagem com acento?
- Como eu troco minha senha de integração?
- O que é aggregateld? Onde configurar? Onde consultar?
- Como autenticar conta e senha na REST?
- Envio concatenado (long message) funciona por integração?
- A senha de integração é a mesma da web?
- Qual limite de conexão simultânea por IP?


- Envio com link é bloqueado?
- Há a possibilidade de enviar SMS de forma automática, após um retorno do meu cliente?
- O que é callback?
- Como desenvolvo uma URL de Callback?
- Onde cadastro ou edito a URL de Callback?

### Gerenciador WEB

- O que é Gerenciador Web?
- O que é possível fazer no Gerenciador Web?
- Como acesso o Gerenciador Web?
- Como faço para redefinir minha senha web?
- Qual a diferença entre o envio rápido, para grupos e por arquivo?
- O que são layouts de arquivo? Para que servem?
- Posso extrair as informações dos contatos para o Excel?
- Como faço para cadastrar vários contatos de uma só vez no sistema?
- Como faço para cadastrar novos usuários no sistema?
- Qual a diferença entre contatos e usuários?
- No sistema, todos os usuários acessam todas as funcionalidades?
- Como posso saber qual dos usuários fez cada envio?
- Como configurar permissões de acesso?
- O que são agrupadores?
- Como faço para ver se meus contatos responderam os SMS que enviei?
- Consigo buscar pelo nome dos meus contatos?
- Como posso realizar a exclusão dos usuários para manter a base limpa no sistema?
- Onde analiso o histórico de envios para um telefone específico?

### Envios

- Através do painel web, quais são as formas de envio?
- Posso enviar SMS para qualquer operadora? Para qualquer estado?
- Como eu faço um envio rápido?
- Como realizar um disparo de mensagens por arquivos?
- Quais layouts posso utilizar?
- Como consigo montar meus arquivos?
- Como fazer um disparo de mensagens com variáveis?
- Como monitorar meus envios realizados?
- Como usar aos relatórios de SMS enviados/recebidos?
- Como faço para importar grupo para envio de mensagens?
- É permitido o envio de mensagens com link?
- Como funciona o fluxo do envio de uma mensagem?
- Se o usuário final da mensagem responder mais de uma vez, o que acontece?

- 
- A ferramenta permite agendamento de mensagem?
  - A cobrança é realizada pela quantidade de sms enviado ou entregue?
  - Tenho como enviar um hiperlink no conteúdo da mensagem?

## Status

- **O que é status?**

Status é o retorno que as operadoras fornecem para a Zenvia, informando a situação atual da mensagem disparada.

- **O que é mensagem disparada?**

É quando o cliente faz um envio utilizando a plataforma da Zenvia.

- **Quais status/mensagens são cobrados?**

Os status tarifados pela Zenvia descritos no gerenciador web são: Entregue sem confirmação, Entregue sem Confirmação e Não Recebido. A informação do significado de cada status você pode localizar em Relatórios > Total de SMS Enviado > Descrição dos Status de SMS (botão acima de Ações).

- **A Zenvia que entrega os SMS?**

Não. A Zenvia atua como facilitadora (broker) e transmite a requisição de envio da mensagem do cliente para as operadoras parceiras. As operadoras que detêm a atividade de entregar o conteúdo até o celular do destinatário. Após as tentativas de entrega, as parceiras retornam para a Zenvia a DLR final (Status final) com a informação do SMS.

- **Quais operadoras que estão ativas em parceria com a Zenvia?**

A Zenvia é homologada e possui conexão com todas as operadoras de telefonia móvel do Brasil, a saber: VIVO, CLARO, TIM, OI, NEXTEL, CTBC, SERCONTEL, CORREIOS e PORTO SEGURO.

- **O que é status Enviado?**

É um status temporário que representa o processo de disparo da requisição para a operadora. Ou seja, podemos defini-lo como uma parte do processo de "Enviado à Operadora", aguardando o status final da entrega da mensagem que será representada nos relatórios.

- **O que é Bloqueado - Em análise?**

Este status é definido como temporário e representa um SMS que está no filtro automático de validação das mensagens devido à um link/URL que está em seu conteúdo. A nossa plataforma faz uma filtragem das mensagens de forma automatizada para uma verificação de segurança, onde os endereços possuem suas permissões liberadas de acordo com a veracidade do conteúdo (caso sejam sites suspeitos, conteúdo impróprio para tráfego, fraude, vírus, etc. serão bloqueados pelo sistema).

- **Envio sem o DDI (55) na frente do telefone é passivo de Bloqueio da mensagem?**

Se o envio for realizado através dos Layouts A,B,C,D e E é essencial possuir a informação do DDI(55) na frente do DDD e número na primeira coluna do arquivo. Exemplo: 5551999999999

- **O que significa mensagem Entregue sem Confirmação?**

Mensagens "entregues sem confirmação" são provenientes de operadoras que não oferecem o serviço de confirmação. Esse status não evidencia que as mensagens não foram entregues, mas sim, que a Operadora não confirmou a entrega.

- Quando tempo leva a confirmação do status?

A Zenvia processa todos os envios diretamente para as Operadoras (que fazem o envio). O prazo máximo de devolução dos status é de até 24hs pelas operadoras, com a tentativa de entrega segundo seus aspectos e regras individuais de cada uma.

- O que contempla o Total Enviado?

Ele representa todos os status finais retornados pela operadora, que são tarifados. Ou seja, os status Entregue com Confirmação, Entregue sem Confirmação e Não Recebido. Lembrando que os status Agendado, Enviado e Enviado à Operadora são temporários e serão transformados em algum momento em finais.

- Como sei quantas mensagens já foram trafegadas na minha conta?

Através dos relatórios via web, que disponibilizados no momento da criação da conta. Lá você pode conferir os detalhes de todos os envios realizados, com a possibilidade de visualização em gráficos, ou ainda exportar os relatórios para seu computador.

- O que são SMS Responder/Recebidos?

São respostas dos usuários às mensagens originais enviadas pelos clientes. Portanto se o portador da linha recebe um SMS e o responde, essa informação ficará descrita nos relatórios da conta.

- O que significa "número fora do plano de numeração"?

Significa que a operadora não reconhece o número como válido dentre seus portadores de linha.

- O que significa "restrição de conteúdo por operadora"?

Conteúdo indevido para tráfego. Certamente pela utilização de palavras de baixo calão, termos e citações de cunho religioso ou político.

- Status Bloqueado é tarifado?

Não. As mensagens bloqueadas não são encaminhadas para a operadora com a ordem de envio. O bloqueio pode ocorrer pelo telefone estar fora do plano de numeração, envio cancelado pelo usuário, conteúdo impróprio para envio, limite de envio disponível ou sms expirado.

- Mensagens não enviadas são tarifadas?

Mensagens com o Status "não recebidas" são tarifadas, haja vista a Zenvia ter entregue elas na Operadora, que por sua vez, não obteve sucesso na entrega.

## Integração e Endereços de Rede (URL)

- **O que é integração?**

Integração é o meio onde o cliente utiliza do seu sistema interno autenticado com o serviço da Zenvia para disparos de mensagens.

- **O que é Endereços de Rede(URL)?**

São links que a Zenvia disponibiliza para possibilitar a conexão com o serviço.

- **O que é autenticação?**

É o conceito de validação dos dados de conta e senha para utilizar o serviço.

- **É possível usar meu próprio sistema para enviar SMS?**

Sim. Qualquer sistema que realize chamadas HTTP/HTTPS ou Web Services está habilitado para se integrar à nossa plataforma. É necessário apenas que haja uma conta autenticada com uma senha, para que a configuração seja estabelecida e os disparos realizados.

- **Onde estão postados os manuais de integração?**

Os manuais de integração REST e SOAP estão localizados no site <http://docs.zenviasms.apiary.io/>. Já o manual de integração 1.0 (HTTP) está contido no endereço <http://desenvolvedores.zenvia.com/sms/documentacao/documentos-antigos/api-legada-1-0/envio-de-sms-unico-http-webservice/>

- **Quais as URL's de envio?**

As URL's de envio por API são: HTTP - <https://api-http.zenvia.com/GatewayIntegration> / REST - <https://api-rest.zenvia.com/services> / SOAP - <https://api-soap.zenvia.com/services>

- **As bibliotecas estão disponíveis em que local?**

As bibliotecas relacionadas à API 2.0 (PHP, JS e JAVA) estão no localizadas no link <https://zenviasms.docs.apiary.io/#reference/bibliotecas>. As de API 1.0 podem ser acessadas por outro endereço <http://desenvolvedores.zenvia.com/sms/documentacao/documentos-antigos/api-legada-1-0/guias-integracao-api-legada-1-0/>

- **A Zenvia disponibiliza um ambiente para teste?**

Sim, você consegue testar com sua conta e senha de integração no próprio site da documentação: <https://zenviasms.docs.apiary.io/#reference/servicos-da-api/envio-de-um-unico-sms/testar-envio-de-um-unico-sms>. Acesse Serviços da API > Testar envio de um único SMS > Switch to Console > Complemente os Headers > Acesse e edite o Body > Call Resource

- **Onde são localizados os códigos de erros da API?**

A tabela de statusCode e detailCode estão localizadas no site da documentação: <https://zenviasms.docs.apiary.io/#introduction/tabela-de-status>.

- **Quais são os headers (cabeçalhos) que preciso estabelecer na REST?**

Todas as requisições devem incluir, além do cabeçalho de autenticação, os seguintes headers: Content-Type:application/json e Accept:application/json.

- **Como estruturar uma chamada HTTP simples?**

"A estrutura para uma chamada HTTP deve seguir o padrão à seguir. Importante salientar que o cliente deve alterar as informações de ""X"" para os dados de sua conta e informações do envio: `https://api-http.zenvia.com/GatewayIntegration/msgSms.do?dispatch=send&account=XXXXXXXX&code=XXXXXXXX&to=XXXXXXXX&msg=teste`"

- **É possível enviar mensagem com acento?**

Aconselhamos os cliente a não dispararem mensagens com acento pelo motivo de que muitos aparelhos não conseguem fazer a leitura dos caracteres de forma correta e acaba desconfigurando a mensagem na tela do celular. Visto também que muitas operadoras não processam corretamente esse conteúdo e acabam inserindo espaços, pontos de interrogações, acentos incorretos no lugar do caractere que deveria vir correto.

- **Como eu troco minha senha de integração?**

A senha de integração é alterada apenas pela equipe de Atendimento. Entre em contato através do e-mail `atendimento@zenvia.com` e solicite tal ação. Você pode solicitar a senha ou ela será gerada randomicamente pelo analista responsável.

- **O que é `aggregateld`? Onde configurar? Onde consultar?**

O `aggregateld` é sinônimo de Agrupador dentro do ambiente da Zenvia. São marcadores que permitem que os envios realizados sejam identificados. A configuração do mesmo é realizada apenas pelo time de Atendimento por solicitação do cliente. Podem ser consultados através do gerenciador web pelo administrador da conta na aba Administração > Gerenciar Agrupador.

- **Como autenticar conta e senha na REST?**

A autenticação é realizada através do Base64. É necessário concatenar a conta e senha de integração ligando-as por um dois pontos (:), para gerar um código e inserir no cabeçalho (header) da requisição. Você consegue verificar o processo no site da documentação: `https://zenviasms.docs.apary.io/#introduction/autenticacao`.

- **Envio concatenado (long message) funciona por integração?**

Sim. Para envio de mensagens longas é necessário entrar em contato com nossa equipe de Atendimento e solicitar que sua conta seja habilitada para esse tipo de envio.

- **A senha de integração é a mesma da web?**

Você deve utilizar a senha destinada à integração recebida no e-mail (ela pode estar como "code" também). Caso não tenha recebido, por favor entrar em contato com o nosso time de Atendimento que poderão lhe reenviar as informações.

- **Qual limite de conexão simultânea por IP?**

A Zenvia restringe em 100 conexões simultaneas por IP.

- **Quais IP's devem ser liberados para conexão segura?**

É importante revisar as políticas de segurança de sua empresa, pois essas devem estar liberadas para a comunicação com os seguintes endereços IP da Zenvia. IPv4: `201.150.94.192/27,200.203.125.24/29,200.203.125.64/28,45.233.20.0/22` e IPv6: `2804:4b80::/32`



- **Envio com link é bloqueado?**

É bloqueado temporariamente para análise do conteúdo. No momento da verificação, o status da mensagem se estabelece como "Bloqueado - Em análise". Depois de alguns minutos de verificação automática o SMS é enviado para a Operadora entregar a mensagem. Caso o conteúdo não passe pela validação interna devido aos motivos de conteúdo, ele é bloqueado.

- **Há a possibilidade de enviar SMS de forma automática, após um retorno do meu cliente?**

Sim. O único modo de você obter este tipo de recurso é desenvolvendo a aplicação interna do seu próprio sistema. A resposta deste cliente ao SMS irá ser absorvida pela sua URL de Callback (caso tenha configurado na conta) e o retorno deverá ser programado e desenvolvido do lado do cliente, realizando uma nova chamada para a nossa API, iniciando novamente um outro envio.

- **O que é callback?**

É o termo dado à uma funcionalidade que a Zenvia permite que o cliente receba as informações de Status e Respostas em sua aplicação interna através de uma URL.

- **Como desenvolvo uma URL de Callback?**

Segue nosso manual com instruções do recurso:

<https://zenviasms.docs.apiary.io/#reference/callbacks-da-api/testar-envio-de-um-unico-sms>

- **Onde cadastro ou edito a URL de Callback?**

Você sempre deverá entrar em contato com o Atendimento da Zenvia via e-mail. Não há a possibilidade de inserir ou editar a informação em alguma página web, visto que a inserção é realizada diretamente no ambiente interno da Zenvia.

## Gerenciador WEB

- O que é Gerenciador Web?

É o ambiente que a Zenvia disponibiliza, estruturado como um site para uso da plataforma de SMS.

- O que é possível fazer no Gerenciador Web?

Enviar SMS de diversas formas, observar relatórios, gerenciar contatos .

- Como acesso o Gerenciador Web?

Através do link <https://connect.zenvia360.com/manager/main.do>

- Como faço para redefinir minha senha web?

Para redefinir sua senha, basta acessar ao link de nosso Gerenciador Web; <http://www.zenvia360.com.br/system/> e clicar em "Esqueceu sua senha?".

- Qual a diferença entre o envio rápido, para grupos e por arquivo?

Você pode utilizar o Envio Rápido de SMS apenas copiando e colando uma lista de telefones do Excel ou digitando os telefones. É ideal para o envio de SMS para listas ou para poucos contatos, quando não há a necessidade de personalizar os SMS ou manter o registros dos contatos em grupos. O Envio de SMS para Grupos permite que você faça envios de forma ágil, apenas informando o texto e selecionando grupos pré-cadastrados no sistema. O Envio de SMS por Arquivo possibilita que um arquivo seja dividido em lotes para que os disparos sejam programados em horários diferentes e distribuídos entre períodos.

- O que são layouts de arquivo? Para que servem?

São formatos disponíveis para compor os arquivos CSV. Estes formatos permitem que sejam inseridas diferentes informações nas mensagens e nos relatórios.

- Posso extrair as informações dos contatos para o Excel?

Sim. Para obter informações de cadastro dos contatos no Excel acesse o Menu> Gerenciar Grupos, na lista dos grupos cadastrados aparece um ícone do Excel, clique nele e as informações serão extraídas diretamente para planilha.

- Como faço para cadastrar vários contatos de uma só vez no sistema?

Você utiliza a Importação. Essa funcionalidade está disponível no Menu > Contatos > Importação.

- Como faço para cadastrar novos usuários no sistema?

Acesse o Menu: Configurações> Gerenciar usuários e clique no botão Novo Usuário. Preencha os dados do usuário e clique em salvar. Os dados de acesso do usuário serão enviados para o e-mail do usuário cadastrado.

- Qual a diferença entre contatos e usuários?

Contatos são as pessoas para quem o sistema enviará as mensagens, que estão cadastradas em grupos, arquivos ou listas usadas no envio rápido. Usuários são as pessoas que operam o sistema e executam o disparo das mensagens.

- No sistema, todos os usuários acessam todas as funcionalidades?

Por padrão, sim, porém o administrador da conta pode alterar todas as funcionalidades de cada usuário.

- Como posso saber qual dos usuários fez cada envio?

No "Monitor de envios" e nos "Relatórios" é possível identificar que usuários realizaram cada envio.

- Como configurar permissões de acesso?

Com as permissões de acesso ativas, o administrador da conta acessa o Menu > Administração > Gerenciar Usuários. Ao adicionar ou editar um usuário, haverá uma lista com as funcionalidades do sistema, que podem ser habilitadas ou desabilitadas para cada usuário.

- O que são agrupadores?

São marcadores que permitem que os envios realizados sejam identificados. Por exemplo, você pode agrupar os envios por Projeto, Centro de Custo, Departamento etc. Para habilitar o uso de agrupadores em sua conta, solicite ao responsável pelo uso de sua conta que entre em contato com nossa equipe de Atendimento.

- Como faço para ver se meus contatos responderam os SMS que enviei?

Você acessa as informações de respostas no relatório de SMS Respondidos, na nossa plataforma. Acesse Relatórios > Total de SMS Respondidos.

- Consigo buscar pelo nome dos meus contatos?

Sim. Acessando Monitor de Envios > Gerenciar Contatos, basta você digitar o nome da pessoa desejada que o cadastro (caso feito) irá aparecer detalhadamente.

- Como posso realizar a exclusão dos usuários para manter a base limpa no sistema?

É permitido apenas Inativar os usuários da conta, visto que não há como excluir a informação porque se perderá todo o histórico de envios, consultas e processos executados pela pessoa detentora do antigo acesso.

- Onde analiso o histórico de envios para um telefone específico?

Você pode acessar a aba Relatórios > Busca de SMS. Nessa página basta inserir o número do telefone junto com o DDD (ex:51999999999) que irá gerar o histórico de toda a conta (Envios e respostas com sucesso ou insucesso) para o número solicitado.

## Envios

- [Através do painel web, quais são as formas de envio?](#)

Ao utilizar o SMS, existem diversas formas de envio através do gerenciador web. Você pode escolher a que se encaixa melhor a sua necessidade, optando pelo Envio Rápido, para Grupos, de Mensagens Prontas (onde disponibilizamos mensagens pré-configuradas, onde basta escolher o modelo e enviar), além do Envio por Arquivo (onde pode importar um arquivo \*.txt ou .csv com os conteúdos).

- [Posso enviar SMS para qualquer operadora? Para qualquer estado?](#)

Sim. Possuímos conexão com todas as operadoras de telefonia móvel do Brasil. Portanto, você pode enviar SMS para celulares da VIVO, CLARO, TIM, OI, NEXTEL, CTBC, SERCONTEL, CORREIOS e PORTO SEGURO, para todos os estados.

- [Como eu faço um envio rápido?](#)

Para realizar um envio rápido no Connect da Zenvia, assista nosso rápido vídeo tutorial: <https://www.youtube.com/watch?v=fDNmJ7Zk1Ls>

- [Como realizar um disparo de mensagens por arquivos?](#)

Para realizar um envio por arquivo no Connect da Zenvia, assista nosso rápido vídeo tutorial: <https://www.youtube.com/watch?v=6mHsPA5MTiw&feature=youtu.be>

- [Quais layouts posso utilizar?](#)

Acesso nosso Manual de Layouts <http://www.zenvia360.com.br/system/includes/doc/Manual%20de%20Layout.pdf> e tire suas dúvidas sobre os modelos de arquivos a serem utilizados.

- [Como consigo montar meus arquivos?](#)

Para sanar suas dúvidas de como montar um arquivo para envio por arquivos, acesse a nosso vídeo tutorial: <https://www.youtube.com/watch?v=AQ7GpZvA8Ms>

- [Como fazer um disparo de mensagens com variáveis?](#)

Para realizar um envio de mensagens com variáveis, você tem que utilizar o layout VC1 e VC2, seguindo o nosso Manual de Layouts. Dúvidas de como realizar o envio? Assista um vídeo com um rápido tutorial: <https://www.youtube.com/watch?v=6mHsPA5MTiw&feature=youtu.be>

- [Como monitorar meus envios realizados?](#)

Para monitorar seus envios (rápidos e por arquivos) assista nosso rápido vídeo tutorial: [https://www.youtube.com/watch?v=1jiJ\\_IKXTP4](https://www.youtube.com/watch?v=1jiJ_IKXTP4)

- [Como usar os relatórios de SMS enviados/recebidos?](#)

Você pode acompanhar algumas dicas do relatório através do link: [https://www.youtube.com/watch?v=Hrx0WZ\\_YBD8](https://www.youtube.com/watch?v=Hrx0WZ_YBD8)

- [Como faço para importar grupo para envio de mensagens?](#)

Para gerenciar seus contatos em nosso Gerenciador Web, acesse nosso rápido tutorial em vídeo e tire suas dúvidas: <https://www.youtube.com/watch?v=hE7mY4t6T1M>

- **É permitido o envio de mensagens com link?**

Sim, é permitido o envio de SMS com links. Essas mensagens passam por um filtro automático para validação das URLs e conteúdos. Depois de alguns minutos de verificação automática o SMS é enviado para a Operadora entregar a mensagem. Caso o conteúdo não passe pela validação interna devido aos motivos de conteúdo, ele é bloqueado.

- **Como funciona o fluxo do envio de uma mensagem?**

Assim que você posta sua(s) mensagem(ns) usando a Zenvia, ela sai de nosso ambiente e são entregues na Operadora. Após isso, a Operadora é responsável para realizar a entrega nos aparelhos, conforme fluxo e vazão própria. Sendo assim, o tempo de entrega de uma mensagem é bastante variável, mas geralmente não ultrapassa 1 minuto.

- **Se o usuário final da mensagem responder mais de uma vez, o que acontece?**

Todas as respostas subsequentes ao envio serão computadas no relatório. Não há um limitador de respostas dos SMS, sendo o usuário livre para responder quantas vezes forem necessárias.

- **A ferramenta permite agendamento de mensagem?**

Sim. No momento do envio você pode escolher disparar no exato momento, agendar para algum dia seguinte e também dividir em lotes, caso necessidade devido ao tamanho do arquivo.

- **A cobrança é realizada pela quantidade de sms enviado ou entregue?**

E como é a confirmação desta entrega. A cobrança é realizada pela quantidade de SMS com os status finais Entregue ou Não Recebido. Lembrando que o status Agendado e Enviado (Enviado à Operadora) ainda não foram concluídos como processo de entrega, logo, pode ser modificado para Entregue, Não Recebido ou Bloqueado. Obs: todos os SMS's que não estão com o status 'Bloqueado' serão cobrados.

- **Tenho como enviar um hiperlink no conteúdo da mensagem?**

Os aplicativos de leituras de SMS dos celulares não têm suporte para leitura de Hiperlink, assim, não realizamos esse envio.



**zenvia**<sup>™</sup>  
SMART CONVERSATIONS

