



Projecto Superlinha e NetB@nco BTA/CPP

Grupo Santander

<i>A/C</i>	<i>: Dra. Madalena Lobo</i>
<i>Autor</i>	<i>: Fernando Carvalho</i>
<i>Versão</i>	<i>: 2.0</i>
<i>Referência</i>	<i>: DCM-P-229-2000</i>

Índice

1. INTRODUÇÃO	5
2. SOLUÇÃO	7
2.1 Componentes	7
2.1.1 Serviço Superlinha BTA/CPP	7
2.1.2 Serviço NetB@anco	8
2.2 Funcionalidades da Superlinha BTA/CPP	9
2.2.1 Fase I.....	9
2.2.2 Fase II.....	11
2.3 Limitações à especificação	12
3. PLANO DE MACRO TAREFAS	14
3.1 Definição de Tarefas.....	14
3.1.1 Instalação do Ambiente de Desenvolvimento Superlinha	15
3.1.2 Análise e Especificação da Solução	17
3.1.3 Implementação da Solução	19
3.1.4 Testes de aceitação	21
3.1.5 <i>Deployment</i> do ambiente de produção.....	23
3.1.6 Apoio a Produção	25
3.1.7 Instalação de infra-estrutura de Net@anco	26
3.2 Calendário de Projecto	28

Confidencial

Este documento contém informação confidencial da *Altitude Software* e inclui informação e conceitos resultantes de investigação da *Altitude Software*, que devem ser guardados confidencialmente.

É estritamente proibida a sua reprodução ou uso para outros fins que não sejam a avaliação relacionada com o pedido de especificação.

© 2000 *Altitude Software*. Reservados todos os direitos.

CAPÍTULO I

Introdução

1. Introdução

Serve o presente documento de especificação da implementação do Centro de Atendimento para o Crédito Predial Português (CPP) e Banco Totta & Açores (BTA) e suporta reformulação da Solução DCM-P-228-2000 da Altitude Software, de forma a incluir na Fase I o suporte à banca telefónica do BTA.

Temos assim como objectivo:

- A criação de um Serviço de Banca de Telefónica para o BTA e CPP para 10 posições de atendimento e 1 de supervisão que coexista e partilhe as infra-estruturas (hardware e comunicações) e a plataforma Easyphone 4.04 que suporta hoje o Serviço SuperLinha do **Banco Santander**: servidor IBM RISC/6000 com AIX e Alcatel 440 ACD v2.
- A instalação da infra-estrutura e constituição de uma equipa multidisciplinar entre a Altitude Software e o **Banco Santander** para implementação do serviço [NetB@anco](#) (componente Home Banking equivalente aos actuais serviços de Home Banking) para o BTA e CPP.

Nesta especificação estão incluídas a revisão das funcionalidades a serem implementadas para o BTA e para o CPP, faseadas de acordo com os constrangimentos de tempo para a instalação do projecto.

CAPÍTULO II

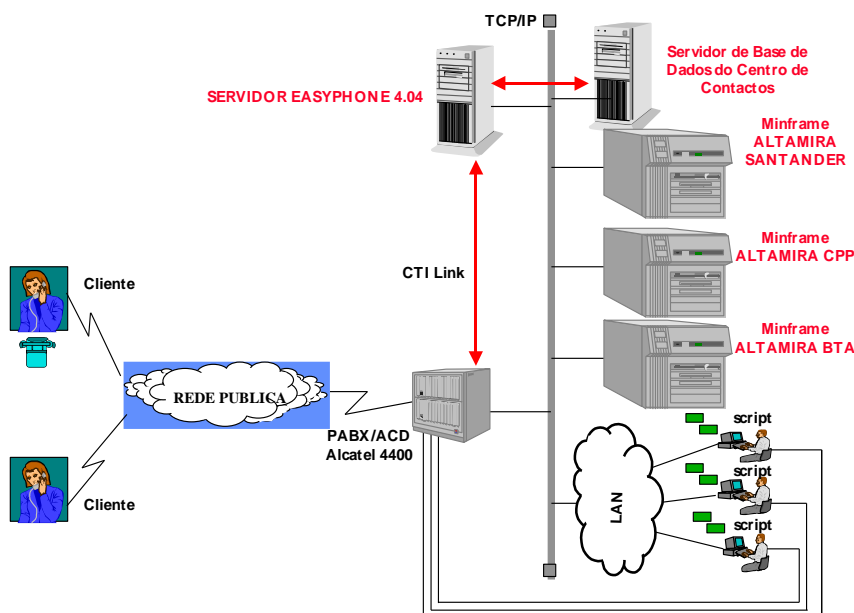
Solução

2. Solução

2.1 Componentes

2.1.1 Serviço Superlinha BTA/CPP

Com base nos requisitos apresentados, a solução Altitude Software agora proposta para o Centro de Contactos do Grupo Santander/CPP/BTA é suportada pela seguinte do **Banco Santander**, apresenta a seguinte arquitectura.



Do esquema acima apresentado é identificada a inclusão da ligação ao Mainframe de suporte ao Altamira do BTA e outra ao Altamira do CPP o qual será integrado com o interface de comunicação de agente através de SNA Gateway, disponibilizando o numero de transacções que darão corpo às funcionalidades que se pretende implementar.

À arquitectura serão também instalados 10 postos de agente e um posto de supervisão Easyphone 4.04, com as mesmas características dos que suportam hoje o Serviço SuperLinha, constituindo estes o núcleo de atendimento do novo Serviço de Banca Telefónica do BTA/CPP.

2.1.2 Serviço [NetB@anco](#)

Nesta especificação designa-se genericamente por [NetB@anco](#) a componente Web do serviço de banca online. No caso do Banco Santander, esse serviço inclui já funcionalidades de banca para particulares e de *broker*. No caso do BTA e CPP, esse serviço não se encontra ainda completamente definido, sendo que nesta fase o [NetB@anco](#) BTA/CPP designará apenas as funcionalidades de banca para particulares.

Com o objectivo de potenciar a implementação num curto espaço de tempo o maior nº de transacções de entre as que se encontram neste momento disponíveis no *Home Banking* do BTA e do CPP, a Altitude Software irá assegurar a instalação da infra-estrutura aplicacional de suporte a estes serviços.

Esta infra-estrutura inclui o seguinte:

- Um Application Server (AltitudeWeb) para o serviço [NetB@anco](#) do BTA e outro para o CPP, configurado de forma semelhante ao do [NetB@anco](#) Santander. Visto tratarem-se de sites independentes, existirá um servidor aplicacional para cada site. Ou seja, serão acrescentadas as seguintes aplicações ao sistema actual: [netB@anco](#) BTA e [netB@anco](#) CPP.
- Instalação no mesmo servidor do IP gateway para o BTA e outro para o CPP;
- Cada aplicação [netB@anco](#) para o BTA e CPP terá uma base de dados própria, que será customizada como cópia das bases de dados do [NetB@anco](#) Santander. A informação de utilizadores, contratos, etc será guardada localmente na base de dados de cada uma das aplicações;
- Dado que as aplicações [netB@anco](#) para o BTA e CPP constituem aplicações distintas, existirá uma gestão independente de:
 - utilizadores e perfis de utilizadores
 - aplicação de backoffice
 - estatísticas e monitorização
 - gestão de conteúdos
- Migração de Altamira Framework sobre o Ipgw para os sistemas centrais do BTA e CPP.

2.2 Funcionalidades da Superlinha BTA/CPP

Neste capítulo são descritas as funcionalidades a serem implementadas no âmbito da presente especificação.

2.2.1 Fase I

Procedimentos

- Mecanismo de adesão
- Back Office
 - Manutenção de assistentes
 - Manutenção de terminais
 - Audição de gravações
- IVR de Geração de PINs
 - Constituição de PINs
 - Alteração de PINs
- Suporte Multibanco

Os procedimentos acima referidos serão implementados sobre EASYscript 4.04 (EASYtalk ou EASYivr), constituindo uma cópia dos correspondentes procedimentos já implementados no Serviço SuperLinha do **Banco Santander**.

Os serviços de agente e IVR implementados terão por base a mesma interface e o mesmo fluxo de navegação e funcionalidade do actual IVR de Geração de PINs de serviço Superlinha do **Banco Santander**.

O último serviço – Suporte Multibanco – corresponde à coexistência dos serviços BTA e CPP numa mesma infra-estrutura Easyphone e corresponde a considerar um atributo que relacione cada cliente com o seu Banco, em cada um dos passos existentes. Esta funcionalidade não incluirá o **Banco Santander** no âmbito desta especificação.

Componente de integração transaccional

A componente de integração transaccional corresponde ao porting da actual camada de execução de transacções no Altamira do **Banco Santander** para o Altamira do BTA/CPP, e que disponibiliza uma interface

de alto nível ao EASYscript para a execução de transacções funcionais. Esta camada deverá compreender os mecanismos:

- Execução de transacções no sistema Altamira do BTA/CPP através do *middleware* EASYsna, utilizando o protocolo SNA LU0.
- Procedimento de Rodar Datas
- Gestão de users, terminais e balcões
- Tabela de erros de transacção
- *Logging* genérico de transacções e seus parâmetros

Assume-se nesta especificação que as transacções do BTA e CPP serão iguais em termos de header Altamira, interface de argumentos de entrada e saída, lógica e funcionalidade.

Transacções

As transacções implementadas estão divididas em duas fases distintas, conforme indicado em planeamento. A primeira fase inclui as seguintes transacções:

Transacção	Descrição
CL75	Dados Gerais de Clientes
CL77	Lista Contas do Cliente
CH01	Requisição de Livros de Cheques
DC53	Consulta de Saldos de DO
OP51	Consulta de Movimentos de DO
CJ21	Pagamento de Serviços
OP50	Transferência Conta a Conta (PTE + EUR)
TR02	Transferências Interbancárias

À semelhança da solução implementada no Serviço SuperLinha do **Banco Santander** as transacções serão invocadas por scripts integrados com a aplicação Altamira através de SNA Gateway (EASYsna), utilizando o protocolo SNA LU0 e por intermédio da componente acima referida, o Altamira Framework. Esta implementação implicará a disponibilização das referidas transacções por parte do BTA/CPP, garantindo que estas apresentarão as mesmas características que as utilizadas na SuperLinha,

nas suas componentes de lógica e funcionalidade. As transacções do CPP e do BTA terão além disso a mesma interface em termos de parâmetros de entrada e saída.

2.2.2 Fase II

Transacções

A segunda fase inclui as seguintes transacções:

Transacção	Descrição
BD01	Actualização Dados de Cliente
CB51	Câmbios Divisas/Notas e Moedas
OP58	Extracto Últimos N movimentos
FU50	Consulta de Cotações de Fundos
CH01	Requisição de Livros de Cheques
CH51	Consulta Requisição Livro de Cheques
CH05	Anulação de Requisição de Livro de Cheques
CL77	Consulta de Saldos Contas DP
DP52	Consulta Movimentos Conta DP
FU51	Consulta de Conta Fundo
????	Consulta de Pagamento de Serviços
TR51	Consulta de Transferências por Ordenante
TN50	Consulta de Movimentos de Conta Titulos
TN52	Consulta Posição Carteira Titulos
TO07	Criação de Ordens em Bolsa
TO07	Anulação de Ordens de Bolsa
TO57	Consulta Ordens de Bolsa

2.3 Limitações à especificação

Nesta especificação não estão contempladas as seguintes funcionalidades ou actividades:

- Importação de utilizadores já existentes em serviços actualmente disponíveis para o BTA ou CPP (quer para a Superlinha quer para o NetB@anco);
- Upgrade aos sistemas Easyphone existentes.
- Qualquer alteração à central telefónica actualmente existente, excepto as decorrentes da introdução do novo serviço do BT/ CPP.
- Qualquer alteração ao ambiente Superlinha do **Banco Santander**.
- Procedimentos de manutenção ou migração de outras campanhas actualmente instalados no Call Center e que servem de apoio ao sistema implementado, que não sejam explicitamente referidos na especificação.
- Extracção de estatísticas ou outros mecanismos de avaliação de desempenho ou performance do Call Center.
- Quaisquer intervenções sobre produtos de hardware ou software de terceiros que não os mencionados explicitamente no presente documento, nomeadamente ao nível da central telefónica Alcatel 4400 ou do servidor IBM RISC/6000, SO AIX ou SGBD Informix.

CAPÍTULO III

Plano de Macro Tarefas

3. Plano de Macro tarefas

3.1 Definição de Tarefas

O projecto de implementação da solução deverá seguir o plano de tarefas apresentado no final do presente documento.

A estimativa de recursos apresentada, considera o envolvimento de técnicos do **Banco Santander** no processo de implementação de todo o software, apoio nos testes a efectuar e na gestão do projecto.

A tabela seguinte contém a identificação das tarefas a providenciar pela Altitude Software. O objecto de entrega de cada uma dessas tarefas é descrito nas secções seguintes.

Tarefa	Descrição
3.1.1	Instalação do Ambiente de Desenvolvimento
3.1.2	Análise e Especificação da Solução
3.1.3	Implementação da Solução
3.1.4	Testes de aceitação
3.1.5	Deployment do ambiente de produção
3.1.6	Apoio a Produção

3.1.1 Instalação do Ambiente de Desenvolvimento Superlinha

Esta tarefa tem por objectivo a instalação e parametrização dos componentes do sistema Altitude Software proposto, necessários ao ambiente de desenvolvimento para implementação da solução.

Principais Actividades

Esta tarefa consiste das actividades seguintes:

- Réplica da instancia Easyphone 4.04 e da base de dados de contactos da SuperLinha para criação do ambiente que suportará o Serviço de Banca Telefónica do BTA/CPP. Esta tarefa não inclui a instalação de base do hardware necessário.
- Eventual instalação de novo servidor EASYivr ou reparametrização do actualmente existente;
- Instalação de 4 postos Easyphone 4.04 para desenvolvimento. Esta tarefa não inclui a instalação de base dos PCs que suportam estes postos.
- Estabelecimento e teste das ligações ao Altamira do BTA/CPP.

Pressupostos para Cumprimento de Tarefa

- O **Banco Santander** deverá preparar a máquina de pré-produção existente no Serviço SuperLinha com um suplemento de 1 GB de disco fixo disponível.
- O **Banco Santander** deverá disponibilizar 5 PCs com as características dos postos de desenvolvimento existentes no Serviço SuperLinha. A aquisição, instalação física, instalação do respectivo sistema operativo e instalação do software base de utilizador (Office, *browser*, e-mail, etc) são da responsabilidade do **Banco Santander**.
- O **Banco Santander** deverá garantir a visibilidade entre os vários sistemas que suportam a solução a implementar durante todo o projecto.

Objecto de Entrega

- Sistema preparado para o inicio dos trabalhos de desenvolvimento.

- CD-ROM com o software Easyphone 4.04 instalado.

CrITÉRIOS de ConclusÃO

Esta tarefa será dada como concluída quando a instalação e teste de funcionalidade do ambiente de desenvolvimento tiverem sido concluídos com sucesso.

Duração Prevista

10 dias

Recursos do **Banco Santander** a Envolver

- Um responsável técnico responsável dos Sistemas Informáticos.
- Um responsável técnico pelo ambiente Altamira do BTA/ CPP.

3.1.2 Análise e Especificação da Solução

Esta tarefa consiste no levantamento exaustivo dos requisitos do projecto e no desenho técnico da solução.

O resultado desta tarefa definirá o âmbito dos trabalhos a desenvolver, podendo dar origem a uma revisão desta especificação em termos de estimativa de tempos e custos.

Principais Actividades

- Sessões de análise e especificações para implementação de projecto.
- Elaboração do “Caderno de Especificações de Implementação” do projecto Superlinha.

Pressupostos para Cumprimento de Tarefa

- À data da realização desta tarefa o **Banco Santander** terá disponível o detalhe das transacções com o Altamira que vão ser invocadas que apresentará nas sessões de análise e especificação.
- A aceitação formal do Caderno de Especificações de Implementação, por parte do **Banco Santander**.

Objecto de Entrega

- Caderno de Especificações de Implementação.

Critérios de Conclusão

- Esta tarefa será considerada concluída após a revisão e aceitação formal por parte do **Banco Santander** do Caderno de Especificações de Implementação. **A tarefa de Implementação da Solução não terá início sem a aceitação formal por parte do Banco Santander do Caderno de Especificações de Implementação. Após esta fase, qualquer alteração ou inclusão de novas funcionalidades deverá ser aprovada pelo Banco Santander e pela Altitude Software, e poderá dar origem a uma revisão dos tempos e custos de implementação.**

Duração Prevista

10 dias

Recursos do **Banco Santander** a Envolver

- Um responsável técnico dos Sistemas Informáticos.
- Um responsável técnico pelo ambiente Altamira do **CPP**.
- Um responsável técnico pelo Call Center.

3.1.3 Implementação da Solução

Esta tarefa tem por objectivo a implementação da solução proposta, de acordo com as especificações constantes do “Caderno de Especificações de Implementação”. As funcionalidades a implementar são as consideradas no capítulo 2.2 *Funcionalidades - Fase I e Fase II*

Esta tarefa não inclui qualquer instalação, configuração ou parametrização dos sistemas e aplicações que irão suportar a solução a implementar. Estes trabalhos estão a cargo do **Banco Santander**.

A estimativa de tempos e custos para esta tarefa poderá ser alterada após sessão de análise e especificações.

Principais Actividades

- Implementação dos procedimentos descritos em 2.2 *Funcionalidades - Fase I e Fase II*.
- *Porting* do Altamira Framework do **Banco Santander**.
- Implementação das transacções descritas em 2.2 *Funcionalidades - Fase I e Fase II*.
- Implementação de *scripts* EASYtalk e compatibilidade dos procedimentos apresentados em 2.2 *Funcionalidades - Fase I*.
- *Porting* de *script* EASYivr de geração de PINs apresentado em 2.2 *Funcionalidades - Fase I*.
- Testes integrados, a serem efectuados pela equipa da Altitude Software com vista a dar o produto por concluído.

Pressupostos para Cumprimento de Tarefa

- O **Banco Santander** deverá a garantir atempadamente a disponibilização de todos os requisitos solicitados em Caderno de Especificações de Implementação, com especial incidência para as transacções com o Altamira do BTA/CPP, no seu estágio final de interface, funcionalidade, lógica e estabilidade e também as vozes finais a utilizar no IVR de PINs do novo serviço do BTA/CPP.

- Assume-se que os ambiente de pré produção e produção são idênticos, nomeadamente no que é referente às transacções Altamira. Qualquer discrepância entre estes dois ambientes deverá ser notificada à altitude Software durante a presente fase.

Objecto de Entrega

- Solução implementada e devidamente instalada em ambiente de pré produção.

CrITÉrios de Conclusão

- Esta tarefa estará concluída a disponibilização da solução em ambiente de pré produção para os testes de aceitação.

Duração Prevista

- Fase I:
 - 15 dias para o BTA
 - 10 dias para o CPP
- Fase II:
 - 10 dias para o BTA
 - 5 dias para o CPP

Recursos do **Banco Santander** a Envolver

- Um responsável técnico dos Sistemas Informáticos.
- Um responsável técnico pelo ambiente Altamira do BTA/ CPP.
- Um responsável técnico pelo Call Center.
- Um programador do **Banco Santander**, que será responsável pela implementação de 4 transacções no *script* da Superlinha para a Fase I e 8 transacções no *script* da Superlinha para a Fase II.

3.1.4 Testes de aceitação

Nesta tarefa são realizados todos os testes de funcionalidade e aceitação.

São considerados nesta fase todos os testes a serem efectivados pela equipa do **Banco Santander** envolvida no presente projecto:

- Testes de aceitação, a serem efectuados pelas várias equipas do **Banco Santander**, com vista à aceitação do software desenvolvido e do sistema existente.

Nesta tarefa não estão incluídos quaisquer testes de carga, de sistemas ou outros que não sejam meramente aplicacionais.

Os testes de aceitação ocorrerão em momentos diferentes no tempo para o BTA e para o CPP.

Principais Actividades

- Testes de aceitação das equipas do **Banco Santander**

Pressupostos para Cumprimento de Tarefa

- A Altitude Software deverá providenciar ao **Banco Santander** um ambiente de pré produção dos desenvolvimentos efectuados
- O **Banco Santander** deverá disponibilizar um ambiente de pré produção em todas as restantes componentes do sistema

Objecto de Entrega

- Termo de Aceitação Solução

Critérios de Conclusão

Esta tarefa estará concluída com a aceitação pelo **Banco Santander** do sistema instalado.

Duração Prevista

- Fase I:
 - 5 dias para o BTA

- 5 dias para o CPP
- Fase II:
 - 5 dias para o BTA
 - 5 dias para o CPP

Recursos do **Banco Santander** a Envolver

- Um responsável técnico dos Sistemas Informáticos.
- Um responsável técnico pelo ambiente Altamira do BTA/ CPP.
- Um responsável técnico pelo Call Center.
- Equipa de testes do **Banco Santander**.

3.1.5 *Deployment* do ambiente de produção

Nesta tarefa é colocado o sistema implementado em ambiente de produção.

Esta tarefa não inclui qualquer instalação, configuração ou parametrização dos sistemas e aplicações que irão suportar a solução a implementar. Estes trabalhos a cargo do **Banco Santander**.

A instalação nos sistemas de produção ocorrerá em momentos diferentes no tempo para o BTA e para o CPP.

Principais Actividades

- *Deployment* e instalação em produção.

Pressupostos para Cumprimento de Tarefa

- O **Banco Santander** deverá proceder à aceitação prévia e formal do Termo de Aceitação Solução.
- O **Banco Santander** deverá disponibilizar na máquina de produção os recursos solicitados pela Altitude Software na data do início do *deployment* e instalação em produção da solução implementada.
- O **Banco Santander** deverá disponibilizar 10 postos de agente e 1 de supervisor com as características dos postos existentes no Serviço SuperLinha. A aquisição, instalação física, instalação do respectivo sistema operativo e instalação do software base de utilizador (Office, *browser*, e-mail, etc) são da responsabilidade do **Banco Santander**.

Objecto de Entrega

- Solução implementada e devidamente instalada em ambiente de produção.

Critérios de Conclusão

- Esta tarefa estará concluída a disponibilização da solução em ambiente de produção.

Duração Prevista

- Fase I:
 - 5 dias para o Banco BTA
 - 3 dias para o Banco CPP
- Fase II:
 - 2 dias para o Banco BTA
 - 2 dias para o Banco CPP

Recursos do **Banco Santander** a Envolver

- Um responsável técnico dos Sistemas Informáticos.
- Um responsável técnico pelo ambiente Altamira do BTA/ CPP.
- Um responsável técnico pelo Call Center.

3.1.6 Apoio a Produção

Esta tarefa tem como objectivo o acompanhamento da solução no lançamento em produção e a correcção de alguma possível anomalia de funcionamento que ocorra durante esse período de tempo.

Principais Actividades

- Acompanhamento e supervisão de funcionamento da solução implementada nas duas primeiras semanas de produção, e correcção de eventuais erros encontrados durante esse período de tempo.

CrITÉrios de Conclusão

- Esta tarefa estará concluída duas semanas após a data de lançamento em produção da solução implementada. Opcionalmente, esta tarefa estará concluída quando forem corrigidos todos os erros que eventualmente tenham sido detectados durante a fase de acompanhamento no lançamento em produção.

Duração Prevista

- Fase I:
 - 10 dias para o BTA e 5 dias para o CPP
- Fase II:
 - 5 dias para o BTA e 5 dias para o CPP

Recursos do Banco Santander a Envolver

- Um responsável técnico pelo Call Center.
- Eventualmente solicitado um responsável técnico dos Sistemas Informáticos.
- Eventualmente solicitado um responsável técnico pelo ambiente Altamira do BTA/ CPP.

3.1.7 Instalação de infra-estrutura de Net@anco

Esta tarefa tem por objectivo a instalação e parametrização sobre os sistemas de pré-produção e de produção dos componentes do sistema Altitude Web para as aplicações de [NetB@anco](#) do BTA e CPP.

Principais Actividades

Esta tarefa consiste das actividades seguintes:

- Réplica da aplicação [netB@anco](#) do Santander para o BTA e CPP.
- Instalação de postos para desenvolvimento. Esta tarefa não inclui a instalação de base dos PCs que suportam estes postos.
- Estabelecimento e teste das ligações ao Altamira do BTA/ CPP.

Pressupostos para Cumprimento de Tarefa

- O **Banco Santander** deverá garantir a visibilidade entre os vários sistemas que suportam a solução a implementar durante todo o projecto.
- O **Banco Santander** deverá garantir as tarefas de configuração da replicação Informix.

Objecto de Entrega

- Sistema preparado para o inicio dos trabalhos de desenvolvimento.
- Migração do sistema de pré-produção para o sistema de produção
- Altamira Framework sobre o Ipgw migrado para BTA e CPP

Critérios de Conclusão

Esta tarefa será dada como concluída quando a instalação e teste de funcionalidade tiverem sido concluídos com sucesso.

Duração Prevista

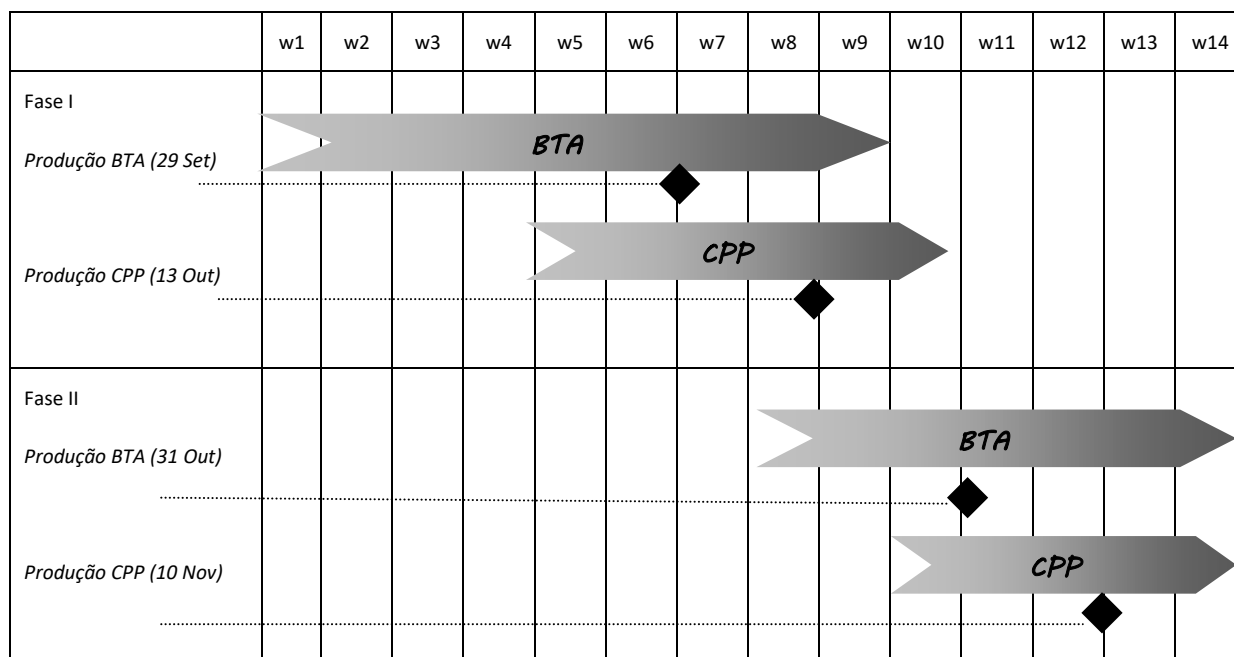
20 dias

Recursos do **Banco Santander** a Envolver

- Um responsável técnico responsável dos Sistemas Informáticos.
- Um responsável técnico pelo ambiente Altamira do BTA/CPP.

3.2 Calendário de Projecto

Apresentamos de seguida o calendário de implementação do projecto que consideramos adequado aos objectivos do Banco Santander.



O início dos trabalhos (W1) será dia 21 de Agosto de 2000, mediante a adjudicação pelo Banco Santander desta proposta até dia 18 de Agosto de 2000.

Este calendário baseia-se nos seguintes pressupostos de disponibilização de requisitos por parte do **Banco Santander** (sem detrimentos de outros requisitos que venham a ser identificados durante a execução do projecto):

- 21 Agosto - disponibilização de ligação ao sistema central do BTA e CPP via SNA e via IP a partir das máquinas de pré-produção da Superlinha e do NetB@anco, respectivamente.

- 28 Agosto (BTA) e 15 Setembro (CPP) - disponibilização do seguinte conjunto de transacções no Altamira:
 - CL75 - Dados Gerais de Clientes
 - CL77 - Lista Contas do Cliente
 - DC53 - Consulta de Saldos de DO
 - OP51 - Consulta de Movimentos de DO
 - OP58 - Extracto Últimos N movimentos
 - CJ21 - Pagamento de Serviços
 - OP50 - Transferência Conta a Conta (PTE + EUR)
 - TR02 - Transferências Interbancárias
- 2 de Outubro (BTA e CPP) - disponibilização do seguinte conjunto de transacções no Altamira:
 - BD01 - Actualização Dados de Cliente
 - CB51 - Câmbios Divisas/Notas e Moedas
 - FU50 - Consulta de Cotações de Unidades de Participação de Fundos
 - CH01 - Requisição de Livros de Cheques
 - CH51 - Consulta Requisição Livro de Cheques
 - CH05 - Anulação de Requisição de Livro de Cheques
 - CL77 - Consulta de Saldos Contas DP
 - DP52 - Consulta Movimentos Conta DP
 - FU51 - Consulta de Conta Fundo
 - ???? - Consulta de Pagamento de Serviços
 - TR51 - Consulta de Transferências por Ordenante
 - TN50 - Consulta de Movimentos de Conta Titulos
 - TN52 - Consulta Posição Carteira Titulos
 - TO07 - Criação de Ordens em Bolsa
 - TO07 - Anulação de Ordens de Bolsa
 - TO57 - Consulta Ordens de Bolsa