

**Banco Privado Português**

# **Análise da implementação**

|       |   |    |
|-------|---|----|
| 1     | Arquitectura do projecto.....   | 3  |
| 2     | Agenda de comercial.....  | 5  |
| 2.1   | Descrição.....  | 5  |
| 3     | Gestão das operações financeiras.....                                       | 6  |
| 3.1   | Descrição.....  | 6  |
| 3.1.1 | Tipos de acesso às operações financeiras .....                              | 6  |
| 3.1.2 | “Filtragem” da informação nas operações financeiras .....                   | 6  |
| 3.2   | Datas para as operações financeiras .....                                   | 7  |
| 3.3   | Estados para as operações financeiras.....                                  | 7  |
| 3.3.1 | Descrição .....   | 7  |
| 3.3.2 | Emissão de documentos na transição de estados.....                          | 7  |
| 3.4   | Gestão de documentos associados às operações financeiras .....              | 7  |
| 3.4.1 | Gestão de documentos.....   | 7  |
| 3.4.2 | Tabela de impressão de documentos associados às operações financeiras ..... | 8  |
| 3.5   | Mapas de operações financeiras e documentos .....                           | 9  |
| 3.6   | Autómatos das operações financeiras .....                                   | 9  |
| 3.6.1 | Abertura de Conta .....   | 9  |
| 3.6.2 | Operação de Investimento .....  | 9  |
| 3.6.3 | Operação de Desinvestimento .....   | 10 |
| 3.6.4 | Operação de Liquidação de Conta .....                                       | 11 |
| 3.6.5 | Alteração de Perfil .....   | 11 |
| 4     | Gestão de “mailings”.....   | 13 |
| 4.1   | Descrição.....  | 13 |
| 4.2   | Campanha “outbound” para follow-up de “mailings” .....                      | 13 |
| 4.3   | Integração com a agenda de comercial .....                                  | 14 |
| 5     | Funcionalidades do script.....  | 15 |
| 5.1   | Identificação de cliente vs. consulta de dados .....                        | 15 |
| 5.2   | Operação de “alteração de perfil” .....                                     | 15 |
| 6     | Alterações à base de dados.....   | 16 |
| 6.1   | Histórico de operações .....  | 16 |
| 6.2   | “pessoa”.....   | 16 |
| 6.3   | Tabela para operação de “Abertura de conta” .....                           | 16 |
| 6.4   | “contacto”.....   | 17 |
| 6.5   | “op_alt_perfil”.....  | 17 |
| 7     | Consultas de interacções com clientes/prospects .....                       | 18 |
| 8     | Gestão de “breakdowns” e composições de fundos, carteiras e perfis .....    | 19 |
| 9     | Integrações com outras aplicações .....                                     | 20 |
| 9.1   | Integração EXCEL .....  | 20 |
| 9.2   | Integração com aplicação de “scoring” .....                                 | 20 |
| 9.3   | Integração com aplicação de mail/fax.....                                   | 20 |
| 10    | “Reports” e estatísticas .....  | 21 |

|                                       |                    |  |         |  |
|---------------------------------------|--------------------|--|---------|--|
| EASYSOFT™<br>Banco Privado Português  | Tipo<br>Documento  | Assunto<br>Análise da 2ª fase da implementação |         |  |
| Autor(es)<br>Fernando Miguel Carvalho | Data<br>2023-03-28 | Documento Nº<br>BPP/98-10                      | Revisão |  |

## 1 Arquitectura do projecto

O projecto do serviço PRIVAGESTE tem como base três centros principais:

- Centro de Atendimento de Lisboa
- Centro de Atendimento do Porto (CAPorto).
- Centro Administrativo em Lisboa (CAdmLisboa).

A infra-estrutura física subjacente à sua ligação é da responsabilidade do BPP.

Quanto à infra-estrutura física do serviço PRIVAGESTE, representada na Fig. 2.1, oferecemos de seguida uma breve descrição.

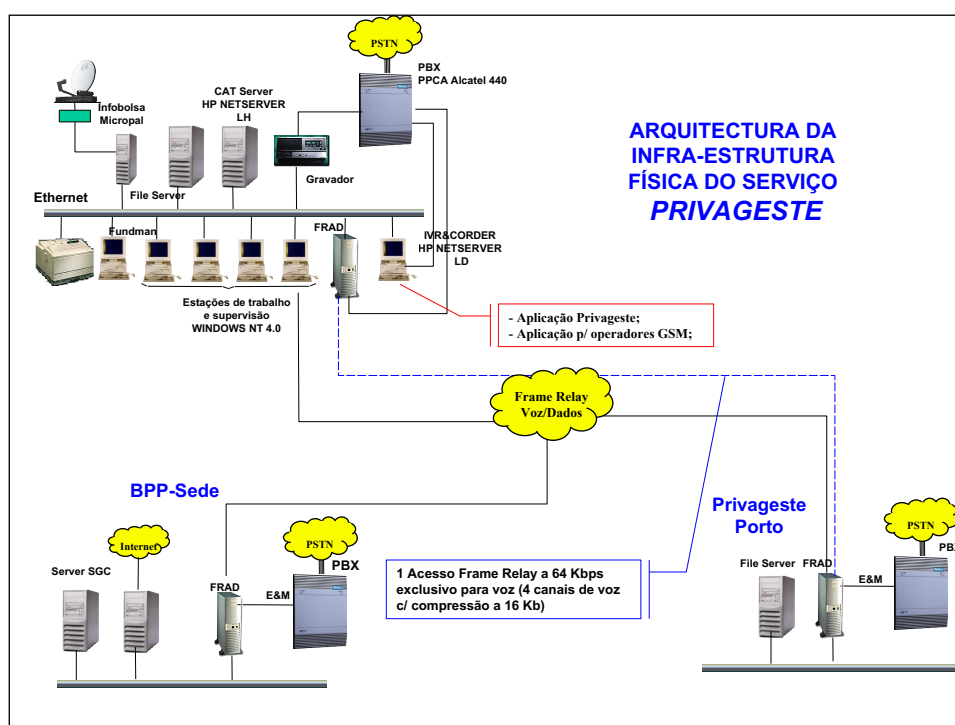


Fig. 1.1 Infra-estrutura física do PRIVAGESTE

A solução implementada para o serviço PRIVAGESTE assentará numa plataforma Windows NT a correr uma base de dados relacional ORACLE que dará suporte a 15 agentes e um supervisor, estando 13 desses agentes e o supervisor localizados no centro de Lisboa e os dois restantes no centro do Porto.

Os agentes serão apoiados por um atendimento automático realizado por um IVR com 8 linhas, o EASYIVR, e por um sistema de gravação digital para os 15 agentes, o EASYCORDER.

O EASYIVR e o EASYCORDER residirão num servidor HP NetServer LD Pro 6/200. O EASYPHONE e a base de dados ORACLE do *call center*, num servidor HP NetServer LH Pro 6/200.

|  |  |                          |   |                                  |                |
|--|--|--------------------------|---|----------------------------------|----------------|
|  |  | <b>Tipo</b><br>Documento | <b>Assunto</b><br>Análise da 2ª fase da implementação |                                  |                |
| <b>Autor(es)</b><br>Fernando Miguel Carvalho |  |                          | <b>Data</b><br>2023-03-28                             | <b>Documento N°</b><br>BPP/98-10 | <b>Revisão</b> |

Toda a rede de postos de trabalho, *workstations* NT 4.0, a utilizar pelos agentes, supervisores e equipa de apoio, deverá estar integrada numa rede Wan com TCP/IP.

A central telefónica consistirá num PPCA Alcatel 4400.

## 2 Agenda de comercial

### 2.1 Descrição

A “agenda de comercial” deverá ter as seguintes funcionalidades:

- Marcação/gestão de contacto telefónico/pessoal;
- Consulta/gestão das operações financeiras;
- Gestão das mensagens de “voice mail”;

## 3 Gestão das operações financeiras

### 3.1 Descrição

As operações financeiras são:

- Abertura de conta;
- Investimento ou subscrição;
- Desinvestimento ou resgate;
- Liquidação de conta;
- Alteração de perfil;

A gestão das operações financeiras consiste num autómato de estados correspondentes a cada uma das situações que deverão ser consideradas, por exemplo:

- Criação pelo IVR/Comercial.
- Confirmação pelo Comercial.
- Integração da operação no mapa de operações financeiras;
- Execução no sistema central do BPP;
- Envio de documentação ao cliente (comprovativo, por exemplo);

Os ecrãs da gestão das operações financeiras terão duas vertentes: integrados numa área da “agenda do comercial” (visualização por comercial) e integrados na área de consultas de dados do cliente (visualização por cliente).

As “operações financeiras” realizadas no IVR deverão ficar “associadas” (aparecer na “agenda de comercial”) ao 1º comercial do cliente.

Deverá existir a possibilidade de visualizar todas as operações financeiras que estão pendentes (bem como a “actuação” sobre estas) para o “supervisor” do sistema (independentemente do comercial e do cliente).

Os “mapas de operações financeiras” deverão sair em fim do dia da forma descrita no capítulo “9.2”.

#### 3.1.1 Tipos de acesso às operações financeiras

|                 |  |
|-----------------|--|
| Supervisor      | Visualiza todas as operações financeiras realizadas  |
| Comercial       | Visualiza na sua agenda apenas as operações financeiras por si efectuadas e aquelas efectuadas no IVR em que é o 1º Comercial para o cliente |
| Área de cliente | Visualiza apenas as operações financeiras realizadas para o cliente  |

#### 3.1.2 “Filtragem” da informação nas operações financeiras

Nos ecrãs de visualização das operações financeiras deverá ser permitida a pesquisa por:

- Cliente;
- Estado das operações;
- Intervalo de datas:
  - Data de colocação da ordem;

Para o supervisor será disponibilizado também a pesquisa por Comercial.

### 3.2 Datas para as operações financeiras

Devem ser consideradas nas tabelas de detalhe das operações financeiras as seguintes datas:

- data\_ord\_pag: Data de pedido.
- data\_confirmação: Data de confirmação do pedido pelo Comercial.
- data\_disp: Data de execução do pedido no SCG.
- data\_fim: Data de finalização do pedido.

### 3.3 Estados para as operações financeiras

#### 3.3.1 Descrição

Devem ser consideradas os seguintes estados para as operações financeiras:

- INI: Pedido efectuado.
- COM: Confirmação do pedido pelo Comercial.
- LIS: Enviado em listagem ao SCG.
- SGC: Execução do pedido no SCG.
- CAT: Finalização com sucesso.
- ANL: Pedido anulado.

#### 3.3.2 Emissão de documentos na transição de estados

Deverá ser criada uma tabela na base de dados para configuração dos documentos a emitir aquando de uma transição de estado de uma operação financeira:

| Name              | Null?    | Type           |
|-------------------|----------|----------------|
| -----             | -----    | ----           |
| TRE_TIPO_OPERACAO | NOT NULL | CHAR (6)       |
| TRE_ESTADO_ANTIGO | NOT NULL | CHAR (3)       |
| TRE_ESTADO_NOVO   | NOT NULL | CHAR (3)       |
| TRE_DOCUMENTO     | NOT NULL | VARCHAR2 (128) |
| TRE_IMPRESSOR     | NOT NULL | CHAR (3)       |

O campo “TRE\_IMPRESSOR” poderá ter os seguintes valores:

- MSW: Microsoft Word.
- MSA: Microsoft Access.

Qualquer documento emitido deve ser registado na tabela “DOCUMENTO”.

### 3.4 Gestão de documentos associados às operações financeiras

#### 3.4.1 Gestão de documentos

A impressão de documentos será despoletada a partir do EASYscript e consistirá na utilização de “reports” MS Access ou MS Word (através de “mail merge”).

Os documentos vão ser impressos aquando da transição de estado da operação financeira.

Deverá ser possível a reimpressão de um documento enviado anteriormente. Isto poderá ser despoletado no ecrã de consulta da tabela de documentos enviados ou na tabela de consulta de operações financeiras realizadas (o Comercial escolhe o template do documento a enviar e é efectuado o “mail merge” ou a chamada do MS Access com os dados relevantes). Deverá também ser possível reimprimir uma listagem (enviada ao SGC) completamente.

### 3.4.2 Tabela de impressão de documentos associados às operações financeiras

Para efeitos de controlo de documentos e reimpressão dos mesmos deverá ser criado uma tabela “LISTAGEM” com a seguinte estrutura:

| Name                | Null?    | Type       |
|---------------------|----------|------------|
| -----               | -----    | ----       |
| LIS_LISTAGEM        | NOT NULL | NUMBER(10) |
| LIS_TIPO            | NOT NULL | CHAR(6)    |
| LIS_MOMENTO_CRIACAO | NOT NULL | DATE       |
| LIS_MOMENTO_ENVIO   |          | DATE       |

“LIS\_LISTAGEM” corresponde ao número da listagem (documento ou agrupamento de documentos do mesmo tipo impressos na mesma altura) e “LIS\_OPERAÇÃO” é o número da operação que deu origem à listagem.

Tabela “TIPO\_LISTAGEM”:

| Name          | Null?    | Type          |
|---------------|----------|---------------|
| -----         | -----    | ----          |
| TLI_CODIGO    | NOT NULL | CHAR(6)       |
| TLI_DESCRICAO |          | VARCHAR2(128) |

A tabela “DOCUMENTO” tem a seguinte estrutura:

| Name                | Null?    | Type          |
|---------------------|----------|---------------|
| -----               | -----    | ----          |
| DOC_NUMERO          | NOT NULL | NUMBER(10)    |
| DOC_TIPO            | NOT NULL | CHAR(6)       |
| DOC_MOMENTO_CRIACAO | NOT NULL | DATE          |
| DOC_MOMENTO_ENVIO   |          | DATE          |
| DOC_CANAL_ENVIO     | NOT NULL | CHAR(3)       |
| DOC_MOTIVO          |          | VARCHAR2(128) |
| DOC_NUMERO_EXTERNO  |          | VARCHAR2(32)  |
| DOC_PEDIDO_CLIENTE  | NOT NULL | CHAR(1)       |
| DOC_CLIENTE         |          | NUMBER(10)    |
| DOC_PROSPECT        |          | NUMBER(10)    |
| DOC_OPERACAO        |          | NUMBER(10)    |

A tabela “OPERACAO\_LISTAGEM” tem a seguinte estrutura:

| Name         | Null?    | Type       |
|--------------|----------|------------|
| -----        | -----    | ----       |
| OPL_LISTAGEM | NOT NULL | NUMBER(10) |
| OPL_OPERACAO | NOT NULL | NUMBER(10) |

Tabela “TIPO\_DOCUMENTO”:

| Name       | Null?    | Type    |
|------------|----------|---------|
| -----      | -----    | ----    |
| TDO_CODIGO | NOT NULL | CHAR(6) |



TDO\_DESCRICÇÃO

VARCHAR2 (128)

### 3.5 Mapas de operações financeiras e documentos

Os mapas de operações financeiras são os seguintes:

- Mapa diário de operações financeiras a realizar;
  - Por tipo de operação financeira; por intervalo de datas;
  - Agrupadas por:
    - Cliente, Fundo.
    - Fundo, Cliente.

### 3.6 Autómatos das operações financeiras

#### 3.6.1 Abertura de Conta

#### PEDIDO COMERCIAL

Indica o registo da operação de Abertura de Conta, e ficará no **estado COM** até que o comercial tenha a indicação de que a Conta foi aberta no SGC. Neste estado, o sistema deverá preencher automaticamente os campos `data_ord_pag` e `data_confirmação`, esta última correspondente à `data_ord_pag` adicionada de 2 dias úteis por defeito.

#### ENVIO PARA SCG

Após a inclusão da operação no mapa de operações esta passará ao **estado LIS**.

#### PROCESSAMENTO SGC

A operação de Abertura de Conta passa ao **estado SGC** quando o comercial actualiza os dados da operação provenientes do SGC. Neste estado, o sistema permitirá ao comercial alterar os dados da operação e processar automaticamente a impressão de uma carta de Abertura de Conta a enviar ao cliente. O template desta carta é o documento [CARTA2.DOC](#)

#### FINALIZAÇÃO CAT

A operação de Abertura de Conta será finalizada, **estado CAT**, quando o comercial indica que a carta a enviar ao cliente já foi correctamente impressa. O sistema preencherá então a `data_fim` da operação.

#### 3.6.2 Operação de Investimento

#### PEDIDO IVR

Indica o registo da operação de Investimento de Conta no IVR, e ficará no **estado INI** até que o comercial verifique a validade do pedido. Neste estado, o sistema deverá preencher automaticamente o campo `data_ord_pag`.

#### PEDIDO COMERCIAL

Indica que o pedido proveniente do IVR foi aceite e confirmado pelo comercial. Ficarà no **estado COM** até que o comercial tenha a indicação de que a Conta foi investida no SGC. Quando a operação de Investimento é executada inicialmente por um comercial, este é o estado inicial da operação.

Neste estado, e caso a operação de Investimento tenha sido iniciada por um comercial, o sistema deverá preencher automaticamente os campos `data_ord_pag` e `data_confirmação`,

|                                       |                    |  |         |  |
|---------------------------------------|--------------------|--|---------|--|
| EASYSOFT™<br>Banco Privado Português  | Tipo<br>Documento  | Assunto<br>Análise da 2ª fase da implementação |         |  |
| Autor(es)<br>Fernando Miguel Carvalho | Data<br>2023-03-28 | Documento Nº<br>BPP/98-10                      | Revisão |  |

esta última correspondente à `data_ord_pag` adicionada de 5 dias úteis por defeito. Se a operação de Investimento foi iniciada no IVR, o sistema terá de gerar a `data_confirmação`, correspondente à `data_ord_pag` adicionada de 5 dias úteis por defeito, aquando da confirmação do pedido pelo comercial.

### **ENVIO PARA SCG**

Após a inclusão da operação no mapa de operações esta passará ao **estado LIS**.

### **PROCESSAMENTO SGC**

A operação de Investimento passa ao **estado SGC** quando o comercial actualiza os dados da operação provenientes do SGC. Neste estado, o sistema permitirá ao comercial alterar os dados da operação e processar automaticamente a impressão de uma carta de Investimento a enviar ao cliente. O template desta carta é o documento [CARTA3.DOC](#).

### **FINALIZAÇÃO CAT**

A operação de Investimento será finalizada no Call Center, **estado CAT**, quando o comercial indica que a carta a enviar ao cliente já foi correctamente impressa. O sistema preencherá então a `data_fim` da operação.

## 3.6.3 Operação de Desinvestimento

### **PEDIDO IVR**

Indica o registo da operação de Desinvestimento de Conta no IVR, e ficará no **estado INI** até que o comercial verifique a validade do pedido. Neste estado, o sistema deverá preencher automaticamente o campo `data_ord_pag`.

### **PEDIDO COMERCIAL**

Indica que o pedido proveniente do IVR foi aceite e confirmado pelo comercial. Ficarão no **estado COM** até que o comercial tenha a indicação de que a Conta foi desinvestida no SGC. Quando a operação de Desinvestimento é executada inicialmente por um comercial, este é o estado inicial da operação.

Neste estado, e caso a operação de Desinvestimento tenha sido iniciada por um comercial, o sistema deverá preencher automaticamente os campos `data_ord_pag` e `data_confirmação`, esta última correspondente à `data_ord_pag` adicionada de 5 dias úteis por defeito. Se a operação de Desinvestimento foi iniciada no IVR, o sistema terá de gerar a `data_confirmação`, correspondente à `data_ord_pag` adicionada de 5 dias úteis por defeito, aquando da confirmação do pedido pelo comercial.

### **ENVIO PARA SCG**

Após a inclusão da operação no mapa de operações esta passará ao **estado LIS**.

### **PROCESSAMENTO SGC**

A operação de Desinvestimento passa ao **estado SGC** quando o comercial actualiza os dados da operação provenientes do SGC. Neste estado, o sistema permitirá ao comercial alterar os dados da operação e processar automaticamente a impressão de uma carta de Desinvestimento a enviar ao cliente. O template desta carta é o documento [CARTA4.DOC](#).

## **FINALIZAÇÃO CAT**

A operação de Desinvestimento será finalizada no Call Center, **estado CAT**, quando o comercial indica que a carta a enviar ao cliente já foi correctamente impressa. O sistema preencherá então a `data_fim` da operação.

### 3.6.4 Operação de Liquidação de Conta

## **PEDIDO IVR**

Indica o registo da operação de Liquidação de Conta no IVR, e ficará no **estado INI** até que o comercial verifique a validade do pedido. Neste estado, o sistema deverá preencher automaticamente o campo `data_ord_pag`.

## **PEDIDO COMERCIAL**

Indica que o pedido proveniente do IVR foi aceite e confirmado pelo comercial. Ficarà no **estado COM** até que o comercial tenha a indicação de que a Conta foi liquidada no SGC. Quando a operação de Liquidação de Conta é executada inicialmente por um comercial, este é o estado inicial da operação.

Neste estado, e caso a operação de Liquidação tenha sido iniciada por um comercial, o sistema deverá preencher automaticamente os campos `data_ord_pag` e `data_confirmação`, esta última correspondente à `data_ord_pag` adicionada de 5 dias úteis por defeito. Se a operação de Liquidação foi iniciada no IVR, o sistema terá de gerar a `data_confirmação`, correspondente à `data_ord_pag` adicionada de 5 dias úteis por defeito, aquando da confirmação do pedido pelo comercial.

## **ENVIO PARA SCG**

Após a inclusão da operação no mapa de operações esta passará ao **estado LIS**.

## **PROCESSAMENTO SGC**

A operação de Liquidação passa ao **estado SGC** quando o comercial actualiza os dados da operação provenientes do SGC. Neste estado, o sistema permitirá ao comercial alterar os dados da operação e processar automaticamente a impressão de uma carta de Liquidação de Conta a enviar ao cliente. O template desta carta é o documento [CARTA6.DOC](#).

## **FINALIZAÇÃO CAT**

A operação de Liquidação de Conta será finalizada no Call Center, **estado CAT**, quando o comercial indica que a carta a enviar ao cliente já foi correctamente impressa. O sistema preencherá então a `data_fim` da operação.

### 3.6.5 Alteração de Perfil

A operação de Alteração de Perfil corresponde a uma operação de Liquidação de Carteira seguida de uma operação de Abertura de Carteira. Deverão ser mantidos todos os dados relativos à carteira antiga no sistema, criando-se uma nova carteira com os titulares correspondentes à carteira antiga.

## **PEDIDO COMERCIAL**

Indica o registo da operação de Alteração de Perfil, e ficará no **estado COM** até que o comercial tenha a indicação de que a Conta foi aberta no SGC. Neste estado, o sistema deverá executar automaticamente o procedimento de criação de uma nova carteira com os titulares da carteira antiga, e mantendo os dados relativos à carteira antiga.

## **ENVIO PARA SCG**

Após a inclusão da operação no mapa de operações esta passará ao **estado LIS**.

## **PROCESSAMENTO SGC**

A operação de Alteração de Perfil passa ao **estado SGC** quando o comercial actualiza os dados da operação provenientes do SGC. Neste estado, o sistema permitirá ao comercial alterar os dados da operação, activar a nova carteira criada anteriormente, desactivar a carteira antiga e processar automaticamente a impressão de uma carta de Alteração de Perfil a enviar ao cliente. O template desta carta é o documento [CARTA11.DOC](#)

## **FINALIZAÇÃO CAT**

A operação de Abertura de Conta será finalizada, **estado CAT**, quando o comercial indica que a carta a enviar ao cliente já foi correctamente impressa. O sistema preencherá então a `data_fim` da operação.

## 4 Gestão de “mailings”

### 4.1 Descrição

Vai ser criada na base de dados do PRIVAGESTE duas tabelas para a gestão dos “mailings” a enviar aos clientes por aquele serviço.

Tabela “TIPO\_MAILING”:

| Name                | Null?    | Type          |
|---------------------|----------|---------------|
| -----               | -----    | ----          |
| TMA_CODIGO          | NOT NULL | CHAR(6)       |
| TMA_TITULO          |          | VARCHAR2(64)  |
| TMA_DESCRICAO       |          | VARCHAR2(128) |
| TMA_OBJECTIVO       |          | VARCHAR2(128) |
| TMA_MOMENTO_CRIACAO |          | DATE          |

Tabela “MAILING”:

| Name                  | Null?    | Type         |
|-----------------------|----------|--------------|
| -----                 | -----    | ----         |
| MAI_CODIGO            | NOT NULL | NUMBER(10)   |
| MAI_MAILING           | NOT NULL | CHAR(6)      |
| MAI_CLIENTE           |          | NUMBER(10)   |
| MAI_PROSPECT          |          | NUMBER(10)   |
| MAI_TELEFONE_CONTACTO |          | VARCHAR2(30) |
| MAI_DATA_ENVIO        |          | DATE         |
| MAI_DATA_RECEPCAO     |          | DATE         |

A tabela “DOCUMENTO\_MAILING” tem a seguinte estrutura:

| Name          | Null?    | Type       |
|---------------|----------|------------|
| -----         | -----    | ----       |
| DMA_MAILING   | NOT NULL | NUMBER(10) |
| DMA_DOCUMENTO | NOT NULL | NUMBER(10) |

A inserção de dados nas tabelas anteriores não será efectuada através do EASYscript, mas irá ser o resultado da segmentação da informação existente através de outras ferramentas.

### 4.2 Campanha “outbound” para follow-up de “mailings”

O objectivo da tabela “MAILING” é também o de possibilitar a criação de campanhas de “outbound” EASYPHONE para o follow-up dos “mailings”<sup>1</sup>.

A tabela “ct\_” da campanha de “outbound” deverá ter o valor do código do “mailing” (“MAI\_CODIGO” da tabela “MAILING”) de forma a que quando se efectua o contacto telefónico com a pessoa/cliente e se vai criar uma entrada na tabela “contacto” o valor do dito código de “mailing” seja colocado no campo “CT\_MAILING” da tabela “contacto”.

<sup>1</sup> A construção dessas campanhas e respectivos scripts está fora do âmbito deste projecto.

Caso o cliente tenha recebido o “mailing” este facto deve ser registado na base de dados: campo “MAI\_DATA\_RECEPCAO” da tabela “MAILING”.

### **4.3 Integração com a agenda de comercial**

Quando se está a efectuar um contacto telefónico com um cliente e esse contacto tenha sido marcado/agendado numa campanha de “outbound” para follow-up de “mailing” então a nova entrada na tabela “contacto” deverá ter no campo “ct\_mailing” o valor presente na entrada da mesma tabela “contacto” para a o contacto onde foi efectuado a agendamento.

## 5 Funcionalidades do script

### 5.1 Identificação de cliente vs. consulta de dados

No script de back-office vão existir duas áreas distintas de actuação sobre os clientes:

- Uma em que se vão consultar dados dos clientes e alterar estados de operações financeiras e contactos telefónicos ou pessoais;
- Outra em que se podem criar operações financeiras e contactos telefónicos ou pessoais para um cliente: nesta situação (e ao contrário da primeira) existe lugar à criação de uma entrada na tabela “contacto” cujo tipo (pessoal, telefonema, fax, carta, back-office) é escolhido pelo Comercial.

### 5.2 Operação de “alteração de perfil”

A operação de “alteração de perfil” consiste na criação de nova carteira cujos dados são todos iguais à carteira antiga (titulares, dados da tabela “CARTEIRA”) com excepção de:

- Perfil associado;
- Número de carteira;

Na operação de “alteração de perfil” devem ser executados os seguintes passos:

- Aquando do agendamento da operação pelo Comercial (**estado COM**) a nova carteira fica em estado “pendente” até que venha a confirmação da activação no SGC.
- Quando esta activação for confirmada o estado da carteira nova passa “activo” e o da antiga passa a “perfil alterado”.

## 6 Alterações à base de dados

### 6.1 Histórico de operações

O histórico de operações vai ser criado através de “triggers” ORACLE ( “ON INSERT” e “ON UPDATE”) sobre a tabela “operacao” que vão inserir dados na tabela “historico\_operacao”.

Na tabela “OPERACAO” irão ser criados os seguintes novos campos:

- op\_utilizador;
- op\_momento;

Tabela “OPERACAO”:

| Name          | Type           |
|---------------|----------------|
| -----         | ----           |
| OP_CODIGO     | NUMBER (10)    |
| OP_PESSOA     | NUMBER (10)    |
| OP_CARTEIRA   | NUMBER (10)    |
| OP_TIPO       | CHAR (6)       |
| OP_STATUS     | CHAR (3)       |
| OP_CONTACTO   | NUMBER (10)    |
| OP_MOTIVO     | VARCHAR2 (255) |
| OP_RESULTADO  | VARCHAR2 (255) |
| OP_GRAVACAO   | VARCHAR2 (255) |
| OP_MOMENTO    | DATE           |
| OP_UTILIZADOR | NUMBER (10)    |

Tabela “HISTORICO\_OPERACAO”:

| Name                 | Type        |
|----------------------|-------------|
| -----                | ----        |
| HO_NUMERO            | NUMBER (10) |
| HO_MOMENTO_HISTORICO | NUMBER (10) |
| HO_OP_CODIGO         | NUMBER (10) |
| HO_OP_STATUS         | CHAR (3)    |
| HO_OP_MOMENTO        | DATE        |
| HO_OP_UTILIZADOR     | NUMBER (10) |

### 6.2 “pessoa”

Acrescentar campo “ps\_status” à tabela “pessoa”.

Este campo será actualizado em situações de “outbound” (por exemplo) e servirá para efectuar filtragens sobre a tabela “pessoa”.

### 6.3 Tabela para operação de “Abertura de conta”

Para a “abertura de conta” deverá ser criada uma tabela com estrutura igual à tabela “op\_subscricao”. Esta tabela deverá ser “populada” aquando da operação financeira de “abertura de conta” que passa a ser distinta da operação de “investimento” (ou “subscrição”).



| Name                 | Null?    | Type          |
|----------------------|----------|---------------|
| -----                | -----    | ----          |
| OAC_INVESTIMENTO     | NOT NULL | NUMBER (10)   |
| OAC_REF              |          | VARCHAR2 (20) |
| OAC_TIPO_PAG         |          | VARCHAR2 (20) |
| OAC_CONTA            |          | VARCHAR2 (20) |
| OAC_BANCO            |          | VARCHAR2 (50) |
| OAC_NIB              |          | VARCHAR2 (21) |
| OAC_DATA_ORD_PAG     | NOT NULL | DATE          |
| OAC_DATA_CONFIRMACAO |          | DATE          |
| OAC_DATA_DISP        |          | DATE          |
| OAC_DATA_FIM         |          | DATE          |
| OAC_FUNDÔ            |          | NUMBER (10)   |
| OAC_UPS              |          | NUMBER (10)   |
| OAC_VALOR            | NOT NULL | NUMBER (19,4) |
| OAC_DOC              |          | VARCHAR2 (50) |

#### 6.4 “contacto”

Acrescentar campo “ct\_mailing” à tabela “contacto”.

Este campo será utilizado em situações de “outbound” na sequência de envio de “mailings” e servirá para relacionar o referido contacto “outbound” com o “mailing” enviado.

#### 6.5 “op\_alt\_perfil”

Devem ser acrescentados à tabela “OP\_ALT\_PERFIL” os seguintes campos:

| Name                    | Null?    | Type          |
|-------------------------|----------|---------------|
| -----                   | -----    | ----          |
| OPA_DATA_ORD_PAG        | NOT NULL | DATE          |
| OPA_DATA_CONFIRMACAO    |          | DATE          |
| OPA_DATA_DISP           |          | DATE          |
| OPA_DATA_FIM            |          | DATE          |
| OPA_CARTEIRA_ANTIGA     |          | NUMBER (10)   |
| OPA_CARTEIRA_ANTIGA_SGC |          | VARCHAR2 (20) |
| OPA_CARTEIRA_NOVA       |          | NUMBER (10)   |
| OPA_CARTEIRA_NOVA_SGC   |          | VARCHAR2 (20) |

## 7 Consultas de interações com clientes/prospects

A consulta de interações com clientes/prospects vai seguir a seguinte hierarquia:

- Selecção de cliente/prospect;
- Visualização de todos os contactos (entradas na tabela “contacto”);
- Selecção de contacto (com Query-by-example que permita a selecção de tipos de “contacto”);
- Visualização de todas as operações associadas ao contacto;
- Consulta de detalhe e/ou histórico de determinada operação;

Deverá ainda ser possível consultar os seguintes dados para um determinado cliente ou prospect (independentemente do “contacto”):

- Documentos enviados;
- Mailings enviados;
- Consulta rápida de contactos telefónicos/reuniões agendadas;
- Operações financeiras;

## 8 Gestão de “breakdowns” e composições de fundos, carteiras e perfis

Neste momento encontra-se implementado (embora ainda não convenientemente testados) procedimentos de “download” de composições de fundos e perfis.

Será necessário criar em EASYscript as seguintes funcionalidades:

- Visualização de composição de rentabilidades de fundos, perfis e carteiras;
- Criação e modificação de informação de fundos (tabela “FUNDO”);
- Criação de informação de cotações de fundos (tabela “NAV\_FUNDO”);

Será necessário criar procedimentos para:

- “Download” de rentabilidades de fundos, perfis e carteiras<sup>2</sup>;

<sup>2</sup> Este procedimento ainda não foi completamente especificado pelo BPP.

## 9 Integrações com outras aplicações

### 9.1 Integração EXCEL

A implementação da “integração EXCEL” vai estar sujeita aos seguintes condicionalismos:

- As células onde se vai buscar a informação (de *breakdown* de fundos) deverão ser nomeadas.

### 9.2 Integração com aplicação de “scoring”

{ DEFINIR }

### 9.3 Integração com aplicação de mail/fax

{ DEFINIR }

## 10 “Reports” e estatísticas

Em qualquer momento deverão estar disponíveis aos comerciais do serviço PRIVAGESTE um determinado número de estatísticas, que lhes permitam avaliar o seu desempenho., bem como os resultados obtidos pelo serviço em si. Estas estatísticas não serão divulgadas aos clientes.

Pretende-se a disponibilização de uma análise estatística diferenciada. Assim, a mesma deverá ser desencadeada e organizada da seguinte forma:

- Estatísticas de carácter geral do sistema
- Estatísticas de desempenho dos comerciais
- Estatísticas relativas aos clientes
  - ♦ Estatísticas relativas ao atendimento de clientes através de atendimento automático
  - ♦ Estatísticas relativas ao atendimento de clientes através de atendimento humano
- Estatísticas financeiras, numéricas e temporais
- Estatísticas por delegação

Seguem-se alguns exemplos das estatísticas pedidas para cada caso.

### [Estatísticas de carácter geral do sistema]

O BPP referiu a necessidade de disponibilizar a informação estatística seguinte.

- Número total de clientes
- Número total de clientes por comercial
- Número total de clientes por perfil
- Número total de clientes por perfil vs. comercial
- Volume total investido
- Volume total investido por comercial
- Volume total investido por perfil
- Volume total investido por perfil vs. comercial
- Número de clientes angariado num determinado período de tempo
- Número de clientes angariado por comercial num determinado período de tempo
- Número de clientes perdido num determinado período de tempo
- Número de clientes perdido por comercial num determinado período de tempo
- Ritmo de angariação de clientes num determinado período de tempo
- Ritmo de angariação de clientes por comercial num determinado período de tempo
- Ritmo de abandono de clientes num determinado período de tempo
- Ritmo de abandono de clientes por comercial num determinado período de tempo
- Taxa de sucesso na angariação de clientes através do contacto telefónico
- Média do número de telefonemas necessário para angariar um cliente
- Taxa de sucesso na angariação de clientes através de reuniões pessoais
- Média do número de reuniões necessário para angariar um cliente
- Média do tempo passado ao telefone com clientes na fase de angariação

- Média do tempo passado ao telefone com clientes na fase de angariação por comercial
- Média do tempo passado ao telefone com clientes na fase de manutenção
- Média do tempo passado ao telefone com clientes na fase de manutenção por comercial
- Média do tempo total passado ao telefone com clientes
- Média do tempo total passado ao telefone com clientes por comercial
- Média do número de reuniões com clientes na fase de angariação
- Média do número de reuniões com clientes na fase de angariação por comercial
- Média do número de reuniões com clientes na fase de manutenção
- Média do número de reuniões com clientes na fase de manutenção por comercial
- Média do número total de reuniões com clientes
- Média do número total de reuniões com clientes por comercial

### **[Estatísticas de desempenho dos comerciais]**

O BPP referiu a necessidade de disponibilizar a informação estatística seguinte.

- Número total de clientes gerido por cada comercial
- Número total de clientes angariado por cada comercial
- Número total de clientes por perfil vs. comercial para cada comercial
- Volume total investido por cada comercial
- Volume total investido por perfil vs. comercial para cada comercial
- Número de clientes angariado num determinado período de tempo por cada comercial
- Número de clientes perdido por cada comercial num determinado período de tempo
- Ritmo de angariação de clientes num determinado período de tempo, para cada comercial
- Ritmo de abandono de clientes num determinado período de tempo, para cada comercial
- Taxa de sucesso na angariação de clientes através do contacto telefónico, para cada comercial
- Média do número de telefonemas necessário para angariar um cliente, para cada comercial
- Taxa de sucesso na angariação de clientes através de reuniões pessoais, para cada comercial
- Média do número de reuniões necessário para angariar um cliente, para cada comercial
- Média do tempo passado ao telefone com clientes na fase de angariação, para cada comercial
- Média do tempo passado ao telefone com clientes na fase de manutenção, para cada comercial
- Média do tempo total passado ao telefone com clientes, para cada comercial
- Média do número de reuniões com clientes na fase de angariação, para cada comercial
- Média do número de reuniões com clientes na fase de manutenção, para cada comercial
- Média do número total de reuniões com clientes, para cada comercial
- Número de clientes que um comercial não contacto há  $n$  tempo, sendo  $n$  um valor variável

- Número de clientes de um dado perfil que um comercial não contacto há  $n$  tempo, sendo  $n$  um valor variável
- Quantos clientes não telefonam a um dado comercial há mais de  $n$  tempo, sendo  $n$  um valor variável

#### **[Estatísticas relativas aos clientes]**

---

O BPP referiu a necessidade de disponibilizar a informação estatística seguinte.

- Volume total investido por cada cliente
- Volume total investido por perfil por cada cliente
- Número de operações realizadas num determinado período de tempo por cada cliente
- Número de operações de subscrição realizadas num determinado período de tempo por cada cliente
- A estatística anterior para as restantes operações possíveis
- Número médio de vezes que um cliente telefona num dado período de tempo
- Média do tempo que um cliente permanece sem telefonar

#### **[Estatísticas relativas ao atendimento de clientes através de atendimento automático]**

---

O BPP referiu a necessidade de disponibilizar a informação estatística seguinte.

- Média do tempo passado ao telefone com clientes através do IVR, do ponto de vista global, por cliente e por comercial
- Média do número total de reuniões com clientes, marcadas através do IVR, , do ponto de vista global, por cliente e por comercial
- Número de clientes que não utilizam o IVR há  $n$  tempo, sendo  $n$  um valor variável
- Número de clientes de um dado perfil que não utilizam o IVR há  $n$  tempo, sendo  $n$  um valor variável
- Média do número de operações realizadas através do IVR por período de tempo
- A estatísticas anterior para cada uma das operações possíveis

#### **[Estatísticas relativas ao atendimento de clientes através de atendimento humano]**

---

O BPP referiu a necessidade de disponibilizar a informação estatística seguinte.

- Média do tempo passado ao telefone com clientes através do atendimento humano, do ponto de vista global, por cliente e por comercial
- Média do número total de reuniões com clientes, marcadas através do atendimento humano, do ponto de vista global, por cliente e por comercial
- Número de clientes que não utilizam o através do atendimento humano há  $n$  tempo, sendo  $n$  um valor variável
- Número de clientes de um dado perfil que não utilizam o através do atendimento humano há  $n$  tempo, sendo  $n$  um valor variável
- Média do número de operações realizadas através do através do atendimento humano por período de tempo
- A estatísticas anterior para cada uma das operações possíveis

#### **[Estatísticas por delegação]**

---

|  |  |   |                                  |                |
|--|--|---|----------------------------------|----------------|
| <b>Tipo</b><br>Documento                     |  | <b>Assunto</b><br>Análise da 2ª fase da implementação |                                  |                |
| <b>Autor(es)</b><br>Fernando Miguel Carvalho |  | <b>Data</b><br>2023-03-28                             | <b>Documento Nº</b><br>BPP/98-10 | <b>Revisão</b> |

O BPP referiu a necessidade de disponibilizar a informação estatística seguinte.

- As estatísticas anteriores, mas por delegação (Porto ou Lisboa)

O número de estatísticas pretendido e, por conseguinte, os mapas estatísticos e relatórios a realizar é bastante elevado, envolvendo ainda o cruzamento de informação muito variada.