



Plataforma Smartspace

API

Documentação Técnica
v. 2.23.4

Conteúdo

1 Apresentação do Módulo..... 3

2 API (CTI)..... 3

1 Apresentação do Módulo

O módulo de APIs da Plataforma Smartspace foi desenvolvido para prover integração completa e flexível com sistemas externos, permitindo que empresas e desenvolvedores ampliem e personalizem as funcionalidades do Contact Center e demais módulos da solução.

Com um extenso portfólio de APIs RESTful e WebSockets, o módulo permite interoperabilidade com CRMs, ERPs, plataformas de automação, bots conversacionais, soluções de analytics, sistemas de gerenciamento e monitoramento de redes (NMS) e qualquer outro sistema corporativo. A abordagem API-First garante que todos os serviços da Smartspace possam ser consumidos de maneira programática, acelerando o desenvolvimento de novas aplicações e garantindo agilidade, inovação e escalabilidade.

Além das características técnicas e funcionalidades apresentadas neste documento, o módulo herda todas as características e funcionalidades descritas no documento 01-Plataforma SMARTSPACE – Common Technical Specifications.

Diferenciais do Módulo de APIs da Smartspace

- **Arquitetura aberta e flexível**, permitindo integrações nativas e personalizadas;
- **APIs RESTful e suporte a WebSockets**, proporcionando comunicação em tempo real para aplicações de missão crítica;
- **Autenticação e segurança robustas**, com suporte a OAuth 2.0, JWT e controle de permissões por chave de API;
- **Alta disponibilidade e escalabilidade**, garantindo suporte a grandes volumes de requisições simultâneas;
- **Documentação completa e interativa**, com exemplos práticos e suporte a desenvolvedores via portal online;
- **Compatibilidade com plataformas de mercado**, incluindo Salesforce, Microsoft Teams, WhatsApp, HubSpot, Zendesk, ServiceNow, entre outros;
- **APIs para automação de processos**, incluindo discadores automáticos, gerenciamento de filas, priorização de atendimento, análise de sentimentos via IA e mais;
- **Integração com sistemas de gerenciamento e monitoramento de redes (NMS)**, permitindo que administradores monitorem a performance dos serviços de comunicação e garantam alta disponibilidade e qualidade de serviço.

Com esse módulo, a Plataforma Smartspace se posiciona como uma solução altamente conectável e personalizável, permitindo que empresas integrem e otimizem suas operações de atendimento, colaboração e infraestrutura de comunicação com máxima eficiência e flexibilidade.

2 API - Integração Inteligente para Automação e Comunicação Unificada

A Plataforma Smartspace conta com um módulo de API desenvolvido para possibilitar integrações completas com softwares de terceiros. Através dessa API, sistemas externos podem enviar comandos, receber dados em tempo real e modificar informações da plataforma, tornando a experiência do usuário mais fluida e automatizada.

O Módulo de API permite que softwares externos interajam diretamente com a plataforma, utilizando protocolos seguros como HTTP, HTTPS, WebSocket e Socket. A API suporta autenticação OAuth 1.0 e 2.0, garantindo segurança e controle no acesso às informações e comandos.

Além disso, a API pode ser utilizada para que a Plataforma Smartspace busque informações externas e enriqueça automaticamente as chamadas. Um exemplo prático disso é a identificação do número de quem está ligando e a exibição de um pop-up no CRM com o histórico do cliente, aumentando a eficiência e personalização do atendimento.

Principais Funcionalidades e Benefícios

- **SDK Integrado** – Junto com o pacote da API, a SMARTSPACE oferece um SDK para clientes que desejam desenvolver aplicações customizadas;
- **Compatibilidade com Diferentes Formatos** – Suporte a XML (SOA), SOAP, Webservice, Socket, JSON e outros padrões modernos de integração;
- **Automação e Eficiência** – Permite acionar comandos e receber eventos da Plataforma, como chamadas recebidas, transferências e gravações;
- **Integração Nativa com CRMs e Sistemas de Gestão** – Suporte para Salesforce, Microsoft Dynamics, HubSpot, Zendesk, ServiceNow, entre outros;
- **Monitoramento em Tempo Real** – Permite que sistemas de gerenciamento acompanhem status de usuários, filas de atendimento, logs de chamadas e muito mais;
- **Segurança e Controle** – Autenticação robusta e controle granular de permissões, garantindo acesso seguro e restrito aos serviços da API.

O que é possível fazer com as APIs Smartspace

A API pode ser utilizada para diversas automações e integrações avançadas, tais como:

- ✔ **Integração com Plataformas de CRM** para login, logout, pausa de agentes, exibição de pop-ups com dados do cliente e registro de interações na ficha do usuário;
- ✔ **Gestão de Chamadas** – Transferência de chamadas com um clique, chamadas em espera e definição do dispositivo de recepção das chamadas;

Smartspace

- ✔ **Correio de Voz** – Acesso e gerenciamento de mensagens de voz diretamente via API;
- ✔ **Registro e Auditoria** – Armazenamento e recuperação de logs de chamadas e interações;
- ✔ **Gerenciamento de Usuários e Ramais** – Cadastrar, atualizar e excluir usuários, ramais e associações;
- ✔ **Habilitação de Recursos Avançados** – Hot desking, configuração de grupos de captura e manipulação de gravações;
- ✔ **Gestão de Protocolos** – Geração automática de números de protocolo em árvores de URA e integração direta com sistemas de ticketing e atendimento ao cliente;
- ✔ **Monitoramento de Endpoints** – Informações sobre endereço IP usado pelos dispositivos, garantindo maior controle sobre a rede e segurança da comunicação.

Operações avançadas disponíveis na API

- Configuração de filas de atendimento e DAC
- Manipulação de Gravações e Logs
- Acesso ao histórico de chamadas e relatórios personalizados
- Gerenciamento de permissões de usuários e perfis de acesso
- Integração com chatbots e assistentes virtuais
- Interoperabilidade com sistemas de BI e Analytics

Documentação e Acesso

Para obter mais detalhes sobre os comandos disponíveis, exemplos de uso e guias de integração, consulte a documentação oficial da API no portal (<https://digivox.dev/>).

A API SMARTSPACE é projetada para garantir **máxima flexibilidade, escalabilidade e segurança** para empresas que desejam **potencializar seus fluxos de comunicação e automação de atendimento**. Com sua arquitetura **aberta e robusta**, possibilita integrações com qualquer ferramenta moderna, facilitando a digitalização e a transformação do Contact Center em uma plataforma verdadeiramente omnichannel e inteligente.

3 Casos de Uso e Benefícios Estratégicos da API Smartspace

A API Smartspace é projetada para permitir integrações robustas com diversas plataformas, proporcionando um ecossistema de comunicação unificada e automação de processos. A seguir, apresentamos alguns casos de uso estratégicos:

3.1 Integração com CRMs e Plataformas de Atendimento

- **Alguns exemplos: Salesforce, HubSpot, Zendesk, Dynamics 365, Pipedrive**
 - Registro automático de chamadas e transcrições no CRM.
 - Click-to-Dial diretamente a partir do CRM.
 - Sincronização de status do agente entre Smartspace e CRM.
 - Pop-up de informações do cliente no recebimento de chamadas.

3.2 Business Intelligence & Analytics

- **Alguns exemplos: Integração com Power BI, Tableau, Looker, Google BigQuery**
 - Extração de dados de interações (chamadas, URA, gravações) para análises detalhadas.
 - Identificação de padrões de atendimento e otimização da operação.
 - Relatórios de performance em tempo real com métricas de QoS e produtividade.

3.3 Chatbots e Inteligência Artificial (IA)

- **Alguns exemplos: Compatível com Google Dialogflow, OpenAI, IBM Watson, Azure Bot Service, AWS Lex**
 - Automação de atendimento via voz e chat integrados.
 - Roteamento inteligente para agentes humanos baseado em análise de intenção.
 - Análise semântica das interações para geração de insights.

3.4 Ferramentas de Automação de Fluxo de Trabalho

- **Alguns exemplos: Zapier, Make, Workato, Power Automate**
 - Disparo automático de e-mails, SMS ou notificações no Slack/Teams após eventos de chamadas.
 - Atualização de registros em múltiplas plataformas automaticamente.
 - Automação de follow-ups de clientes com base em interações anteriores.

4 Segurança Avançada e Compliance

A segurança das APIs da Smartspace é projetada para atender aos mais altos padrões de proteção de dados e conformidade regulatória.

4.1 Padrões de Segurança Implementados

- Autenticação e autorização via OAuth 2.0 e OpenID Connect.
- Criptografia de ponta a ponta com TLS 1.3 e SRTP.
- Registro detalhado de logs e auditoria para rastreabilidade completa das ações.

4.2 Compliance com Regulamentos Internacionais

A API Smartspace segue as melhores práticas e padrões globais de segurança e privacidade de dados, garantindo conformidade com os principais regulamentos internacionais:

- **LGPD (Lei Geral de Proteção de Dados – Brasil):** Proteção dos dados pessoais dos usuários, garantindo transparência no uso das informações.
- **GDPR (General Data Protection Regulation – União Europeia):** Implementação de medidas rigorosas para garantir o direito à privacidade e proteção de dados dos cidadãos europeus.
- **HIPAA (Health Insurance Portability and Accountability Act – EUA):** Atendimento a requisitos específicos para proteger dados sensíveis de saúde em ambientes hospitalares e médicos.
- **ISO 27001 (Gestão de Segurança da Informação):** Implementação de um sistema de gestão de segurança da informação para garantir a confidencialidade, integridade e disponibilidade dos dados.
- **ISO 27701 (Gestão da Privacidade da Informação):** Expansão da ISO 27001 para abranger a privacidade, assegurando conformidade com regulamentos como LGPD e GDPR.

Essas certificações e conformidades garantem que a Smartspace segue as mais altas diretrizes de proteção de dados, tornando-se uma solução confiável para empresas que precisam de segurança, privacidade e integridade em suas comunicações.

4.2 Prevenção Contra Fraudes e Ataques

A Plataforma Smartspace adota um conjunto robusto de medidas de segurança para proteger dados e evitar acessos indevidos, garantindo a integridade das operações de comunicação e integração. As principais proteções implementadas incluem:

Segurança de Rede e Comunicação

- **Firewall de Aplicação Web (WAF):** Protege contra ataques SQL Injection, Cross-Site Scripting (XSS), Cross-Site Request Forgery (CSRF) e outras vulnerabilidades exploradas na camada web.
- **Proteção contra ataques DDoS e SIP Flooding:** Monitoramento e mitigação automática contra ataques de negação de serviço distribuída (DDoS), protegendo a estabilidade da plataforma.
- **TLS 1.2 e 1.3 para criptografia de sinalização SIP e WebRTC:** Evita interceptação e manipulação de dados durante a transmissão.
- **Suporte a DTLS e SRTP:** Garantia de criptografia para chamadas de voz e vídeo, protegendo a comunicação ponta a ponta.

Monitoramento e Resposta a Incidentes

- **Monitoramento contínuo por um laboratório de segurança de classe mundial:** Acompanhamento em tempo real de novas ameaças, utilizando inteligência artificial e aprendizado de máquina para detectar e mitigar tentativas de exploração de vulnerabilidades.
- **Integração com SIEMs (Security Information and Event Management):** Registro e análise detalhada dos eventos de segurança para resposta rápida a incidentes.
- **Sistemas de Intrusion Detection (IDS) e Intrusion Prevention (IPS):** Monitoramento ativo e prevenção contra ataques em redes e aplicações.

Controle de Identidade e Acessos

- **Autenticação multifator (MFA) e autenticação baseada em tokens:** Acesso seguro para usuários e aplicações externas.
- **Políticas de senhas configuráveis e bloqueio automático por tentativas mal-sucedidas:** Redução do risco de ataques de força bruta e comprometimento de contas.
- **Suporte a OAuth 2.0, OpenID Connect e SAML:** Integração com provedores de identidade para controle centralizado de acessos.

Prevenção contra Fraudes em Telefonia (Fraud Prevention)

- **Mecanismos de detecção de chamadas anômalas:** Identificação de padrões de chamadas suspeitas e bloqueio automático de tentativas fraudulentas.
- **Proteção contra ataques Toll Fraud e Phreaking:** Monitoramento de uso indevido de chamadas internacionais e bloqueio de origens desconhecidas.
- **Restrição de destinos e limitação de chamadas simultâneas por usuário:** Controle granular para evitar abusos e fraudes internas ou externas.

A Plataforma Smartspace se mantém constantemente atualizada, incorporando novas técnicas e estratégias de defesa para garantir um ambiente seguro e confiável para comunicações e integrações críticas.

