



Plataforma Smartspace

Integrações

Documentação Técnica

v. 2.23.4

Conteúdo

1 APRESENTAÇÃO DO MÓDULO 3

2 INTEGRAÇÕES 3

2.1 Microsoft Teams 3

2.2 Salesforce 4

2.3 Integração por APIs da Smartspace.....6

1 APRESENTAÇÃO DO MÓDULO

Este documento tem como finalidade detalhar as características técnicas das integrações da Plataforma SMARTSPACE. Além das especificações e funcionalidades descritas neste documento, o módulo integra também todas as características e capacidades listadas no documento "*01-Plataforma SMARTSPACE – Common Technical Specifications*", assegurando alinhamento completo com os padrões técnicos globais da solução.

2 INTEGRAÇÕES

Este documento apresenta os detalhes das integrações já implementadas pela Plataforma SMARTSPACE com diversas soluções de mercado. Embora sejam feitos esforços contínuos para manter este documento atualizado, nem todas as integrações homologadas estão descritas aqui. Para informações adicionais ou esclarecimento de dúvidas, entre em contato com nossa equipe de suporte técnico especializada.

2.1 Microsoft Teams

A integração da Plataforma Smartspace com o Microsoft Teams combina o poder das comunicações unificadas com a versatilidade da ferramenta colaborativa mais utilizada globalmente. Essa integração permite que as organizações aproveitem todos os recursos avançados de telefonia da Smartspace diretamente no ambiente do Teams, oferecendo uma experiência de comunicação transparente e altamente eficiente para os usuários.

Com suporte ao recurso de Direct Routing, a integração possibilita chamadas externas e internas, gerenciamento centralizado, e acesso a todas as funcionalidades da plataforma Smartspace, como gravação de chamadas, roteamento inteligente e controle de ramais, diretamente pelos clientes do Microsoft Teams.

Essa sinergia garante flexibilidade, escalabilidade e segurança, atendendo às necessidades de empresas de todos os portes que buscam otimizar sua comunicação corporativa enquanto utilizam o Microsoft Teams como sua principal ferramenta de colaboração.

- **Integração Total com Direct Routing:** A Plataforma SMARTSPACE possui total integração com o Microsoft Teams por meio do recurso de Direct Routing, permitindo a utilização plena das funcionalidades de telefonia corporativa.
- **Licenciamento Necessário:** É necessário o correto licenciamento do Phone System no Microsoft Teams para que a integração seja configurada e funcional.
- **Compatibilidade Universal:** Compatível com todos os clientes Microsoft Teams, independentemente do sistema operacional (Windows, macOS, iOS, Android e versões web).
- **Uso Transparente dos Ramais:** Os usuários do Microsoft Teams podem utilizar o ramal corporativo SMARTSPACE em múltiplos dispositivos, incluindo telefones IPs e os clientes oficiais do Microsoft Teams. A integração permite a realização e o recebimento de chamadas externas e internas de forma transparente,

utilizando os mesmos recursos do PBX SMARTSPACE.

- **Chamadas de Voz e Vídeo:** Suporte completo para chamadas de voz e vídeo com usuários conectados via Microsoft Teams, garantindo acesso a funcionalidades como espera, transferência, controle de mudo, viva-voz e conferências.
- **Identificação de Chamadas:** Suporte à visualização do nome e número do chamador, sincronizado com os diretórios da solução.
- **Início de Chamadas no Chat:** Permite iniciar chamadas de voz diretamente a partir de um chat no cliente Teams, com a possibilidade de conversão para chamadas de vídeo em tempo real.
- **Dispositivos Preferenciais:** Configuração flexível do dispositivo preferencial para chamadas (cliente Teams, softphone, telefone IP ou número externo).
- **Toque Simultâneo:** Suporte ao recurso de toque simultâneo no telefone IP e no cliente Microsoft Teams, oferecendo flexibilidade para atender chamadas no dispositivo mais conveniente.
- **Encaminhamento Inteligente:** Recursos avançados de siga-me e desvio de chamadas, permitindo o redirecionamento para o cliente Microsoft Teams ou qualquer outro destino configurado.
- **Facilidades Completas:** Usuários do Microsoft Teams, em qualquer sistema operacional, podem utilizar todas as facilidades da Plataforma SMARTSPACE, como:
 - Discagem para ramais internos e externos utilizando voz e vídeo;
 - Acesso a rotas de menor custo (LCR);
 - Participação em conferências de áudio e vídeo;
 - Acesso ao Voicemail e outros serviços avançados documentados na solução.
- **Gerenciamento Centralizado:** Toda a configuração e monitoramento da integração são realizados de forma centralizada pelo SMARTSPACE Manager/Monit, incluindo a gestão de políticas de segurança e criptografia (TLS/SRTP) entre a solução SMARTSPACE e o Microsoft Teams.
- **Alta Disponibilidade:** A integração com o Microsoft Teams via Direct Routing conta com suporte a alta disponibilidade e failover, garantindo continuidade do serviço mesmo em cenários de indisponibilidade parcial da infraestrutura.

2.2 Salesforce

A integração do módulo de Contact Center da Plataforma SMARTSPACE com o Salesforce proporciona uma experiência unificada e eficiente para as equipes de atendimento ao cliente. Essa integração permite que os agentes acessem e gerenciem interações diretamente no ambiente do Salesforce, otimizando processos e melhorando a satisfação do cliente.

2.2.1 Funcionalidades da Integração

- **Interface Embutida:** O módulo de Contact Center da SMARTSPACE é incorporado diretamente na interface do Salesforce, permitindo que os agentes realizem chamadas, atendam clientes e gerenciem interações sem a necessidade de alternar entre diferentes plataformas.
- **Pop-up de Tela (Screen Pop):** Ao receber uma chamada, o sistema exibe automaticamente as informações relevantes do cliente, como histórico de interações, compras anteriores e dados de contato, permitindo um atendimento mais personalizado e eficiente.
- **Registro Automático de Chamadas:** Todas as interações telefônicas são registradas automaticamente no Salesforce, incluindo detalhes como duração da chamada, resultados e anotações do agente, facilitando o acompanhamento e a análise posterior.
- **Discador Automático:** Integração com recursos de discagem automática para campanhas de outbound, permitindo que os agentes façam chamadas diretamente a partir de listas de contatos no Salesforce, aumentando a eficiência das campanhas.
- **Gerenciamento de Filas e Roteamento Inteligente:** As chamadas são roteadas de acordo com regras predefinidas, garantindo que os clientes sejam direcionados ao agente mais adequado, com base em critérios como especialização, disponibilidade ou histórico de interações.

2.2.2 Integrações via API

Além das funcionalidades embutidas, a integração oferece diversas APIs que permitem:

- **Sincronização de Dados:** Atualização bidirecional de informações entre o Salesforce e a Plataforma Smartspace, garantindo que dados de clientes, tickets e interações estejam sempre atualizados em ambas as plataformas.
- **Gatilhos e Automação:** Configuração de gatilhos que iniciam fluxos de trabalho automáticos no Salesforce com base em eventos no Contact Center, como a criação de um novo caso após uma chamada perdida ou o envio de uma pesquisa de satisfação após o término de uma interação.
- **Relatórios Personalizados:** Extração de dados detalhados de desempenho do Contact Center para criação de relatórios personalizados no Salesforce, permitindo análises aprofundadas e tomadas de decisão baseadas em dados.

2.2.3 Benefícios da Integração

- **Aumento da Produtividade:** Com uma interface unificada e processos automatizados, os agentes podem

Smartspace

gerenciar interações de forma mais eficiente, reduzindo o tempo de atendimento e aumentando a produtividade.

- **Melhoria na Experiência do Cliente:** O acesso rápido às informações do cliente e o histórico de interações permitem um atendimento mais personalizado e eficaz, aumentando a satisfação e a fidelidade do cliente.
- **Análises Avançadas:** A integração facilita a coleta e análise de dados de desempenho, permitindo identificar áreas de melhoria e otimizar estratégias de atendimento.

A integração do módulo de Contact Center da SMARTSPACE com o Salesforce é uma solução robusta que potencializa as capacidades de atendimento ao cliente, unificando operações e proporcionando uma visão completa das interações, essencial para empresas que buscam excelência em seus processos de suporte e relacionamento com o cliente.

2.3 Integração por APIs da Smartspace

A Plataforma Smartspace oferece um conjunto abrangente de APIs que permitem a integração perfeita com diversas aplicações e sistemas externos. Essas APIs possibilitam que as organizações ampliem as funcionalidades da Smartspace, adaptando-a às necessidades específicas de seus processos de negócios e garantindo uma comunicação eficiente entre diferentes plataformas.

2.3.1 Visão Geral das APIs Disponíveis

As APIs da Smartspace são projetadas para serem flexíveis e escaláveis, atendendo a uma ampla gama de casos de uso. A documentação completa e atualizada das APIs está disponível no portal docs.digivox.dev, onde os desenvolvedores podem encontrar informações detalhadas sobre endpoints, autenticação, exemplos de uso e melhores práticas.

2.3.2 Benefícios da Integração via API

- **Automação de Processos:** As APIs permitem a automação de tarefas repetitivas, reduzindo a necessidade de intervenção manual e minimizando erros humanos.
- **Eliminação de Silos de Dados:** Ao integrar diferentes sistemas, as APIs facilitam o fluxo de informações entre departamentos, garantindo que todos tenham acesso aos dados mais recentes e relevantes.
- **Melhoria na Experiência do Cliente:** A integração de sistemas de atendimento ao cliente com a SMARTSPACE permite um atendimento mais ágil e personalizado, aumentando a satisfação do cliente.
- **Aumento da Produtividade:** Com a integração de sistemas, os funcionários podem acessar e gerenciar informações de maneira mais eficiente, liberando tempo para atividades de maior valor agregado.
- **Inovação Acelerada:** As APIs facilitam a incorporação de novas tecnologias e serviços, permitindo que as empresas inovem rapidamente e se adaptem às mudanças do mercado.

2.3.3 Casos de Uso Comuns

- **Integração com CRMs:** Sincronização de dados de clientes entre a SMARTSPACE e sistemas de CRM, garantindo que as equipes de vendas e suporte tenham uma visão completa do histórico do cliente.
- **Integração com ERPs:** Automatização de processos financeiros e operacionais, como faturamento e gestão de inventário, através da comunicação entre a SMARTSPACE e sistemas ERP.
- **Desenvolvimento de Aplicações Personalizadas:** Criação de aplicativos específicos que utilizam as funcionalidades da SMARTSPACE, como discadores automáticos ou sistemas de monitoramento em tempo real.
- **Integração com Plataformas de E-commerce:** Gerenciamento de comunicações com clientes, como notificações de pedidos e suporte pós-venda, diretamente através da SMARTSPACE.

2.3.4 Melhores Práticas para Integração

- **Segurança:** Utilizar métodos de autenticação seguros e garantir que as comunicações sejam criptografadas para proteger os dados transmitidos.
- **Gestão de Erros:** Implementar mecanismos robustos de tratamento de erros para lidar com falhas de comunicação ou respostas inesperadas das APIs.
- **Documentação:** Manter uma documentação clara e atualizada das integrações realizadas, facilitando a manutenção e futuras atualizações.
- **Monitoramento:** Estabelecer processos de monitoramento para garantir que as integrações estejam funcionando conforme o esperado e para identificar proativamente quaisquer problemas.

A integração por meio das APIs da Plataforma SMARTSPACE capacita as organizações a otimizar seus processos, melhorar a comunicação interna e externa e impulsionar a inovação, mantendo-se competitivas em um mercado em constante evolução.

