

CPA

Classificador de Chamadas — Call Progress Analysis

Classificação inteligente de chamadas com Machine Learning e acurácia de 99,9%. Detecta caixas postais antes do atendimento via análise de Early Media. Arquitetura de microserviços com balanceamento, elasticidade e dashboard em tempo real.

99,9%

ACURÁCIA DE CLASSIFICAÇÃO

Early Media

DETECÇÃO PRÉ-ATENDIMENTO

ML

MACHINE LEARNING EM TEMPO REAL

Microserviços

ELASTICIDADE E BALANCEAMENTO

CENÁRIOS DE USO

Para Quem É

Call Centers

Maximize a produtividade dos agentes eliminando chamadas improdutivas. O CPA classifica cada chamada em milissegundos — humano, caixa postal, FAX, ocupado, silêncio — e só conecta agentes a chamadas atendidas por humanos. Acurácia de 99,9%.

Telemarketing e Vendas

Campanhas de discagem preditiva com filtragem inteligente. Detecta caixas postais antes do atendimento via Early Media, evitando que agentes percam tempo com gravações. Mais chamadas produtivas por hora, mais conversões.

Cobrança e Serviços Financeiros

Operações de cobrança com alto volume de chamadas. O CPA identifica automaticamente chamadas atendidas por humanos vs. máquinas, otimizando a taxa de contato efetivo e garantindo conformidade regulatória.

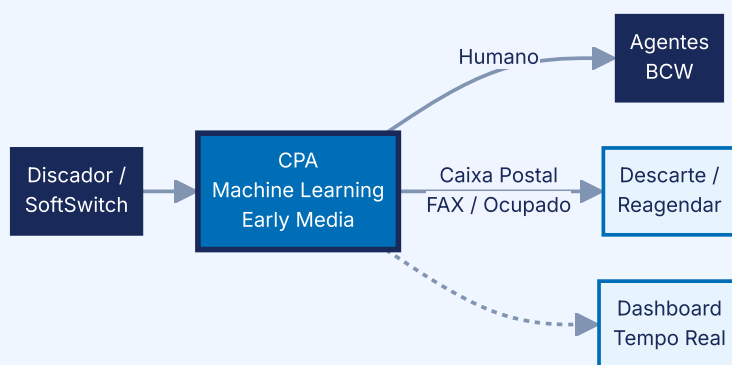
Operadoras

Ofereça classificação de chamadas como serviço para seus clientes. Arquitetura de microserviços com balanceamento e elasticidade permite escalar sob demanda. Dashboard em tempo real para monitoramento da operação.

ARQUITETURA

Fluxo de Classificação

O CPA intercepta chamadas do discador, analisa o Early Media com Machine Learning e classifica o resultado em tempo real — conectando apenas chamadas humanas aos agentes:



Classificação inteligente — apenas chamadas humanas são conectadas aos agentes

Capacidades

CLASSIFICAÇÃO IA

- Acurácia de 99,9%
- Machine Learning em Early Media
- Detecção pré-atendimento de caixa postal
- Códigos de classificação configuráveis
- Classificação em milissegundos
- Modelos treinados para PT-BR

ARQUITETURA

- Microserviços
- Balanceamento de carga
- Elasticidade automática
- Modos SIP Proxy e B2BUA
- Topologia hiding
- Alta disponibilidade

PROTOCOLOS E CONECTIVIDADE

- SIP/UDP
- SIP/TCP
- Proxy transparente
- B2BUA com controle total
- Integração via API

MONITORAMENTO

- Dashboard em tempo real
- Métricas de classificação
- Taxa de acurácia por campanha
- Relatórios de produtividade
- Alertas configuráveis

CLASSIFICAÇÕES

- Humano (voz real)
- Caixa postal / Secretária
- FAX / Modem
- Ocupado
- Silêncio / Sem resposta

OPERAÇÃO

- On-Premise ou Cloud
- Licenciamento por volume
- Licenciamento ilimitado
- Escalabilidade horizontal
- Zero downtime deploy

DIFERENCIAIS

Por Que SipPulse CPA

Machine Learning em Early Media — 99,9% de Acurácia

Diferente de classificadores baseados em regras ou timers fixos, o CPA analisa o Early Media com Machine Learning para detectar caixas postais antes do atendimento. Resultado: 99,9% de acurácia na classificação, eliminando chamadas improdutivas e maximizando o tempo dos agentes em contatos reais.

Microserviços com Elasticidade

Arquitetura distribuída que escala horizontalmente sob demanda. Balanceamento automático de carga garante performance consistente mesmo em picos de operação com milhares de chamadas simultâneas.

Dual Mode: Proxy + B2BUA

Opere em modo Proxy transparente para menor latência ou B2BUA para controle total da sinalização. Topologia hiding protege a infraestrutura interna em ambos os modos.

Dashboard Tempo Real

Monitore classificações, acurácia e produtividade em tempo real. Métricas por campanha permitem ajustes imediatos e decisões baseadas em dados.

Suite Integrada SipPulse

Integração nativa com SoftSwitch, SBC, BCW e NIVA. O CPA complementa o discador preditivo e otimiza toda a cadeia de atendimento outbound.

Especificações Técnicas

ESPECIFICAÇÃO	DETALHE	ESPECIFICAÇÃO	DETALHE
Plataforma	CPA — Call Progress Analysis	Arquitetura	Microserviços com elasticidade
Acurácia	99,9%	Modos	SIP Proxy e B2BUA
Detecção	Caixa postal pré-atendimento via Early Media	Segurança	Topologia hiding
Motor IA	Machine Learning treinado para PT-BR	Licenciamento	Por volume ou ilimitado
Protocolos	SIP/UDP, SIP/TCP	Deploy	On-Premise ou Cloud

ECOSSISTEMA

Produtos Relacionados

SipPulse BCW
Communication Workspace

SipPulse NIVA
Assistente Virtual IA

SipPulse SBC
Controle de borda

SipPulse SoftSwitch
Plataforma Class 4/5

SipPulse BSS
Billing e CDR

GLOSSÁRIO

Acrônimos

- CPA** — Call Progress Analysis

SIP — Session Initiation Protocol

B2BUA — Back-to-Back User Agent

FAX — Facsimile
- ML** — Machine Learning

UDP — User Datagram Protocol

SBC — Session Border Controller

DTMF — Dual-Tone Multi-Frequency
- IA** — Inteligência Artificial

TCP — Transmission Control Protocol

API — Application Programming Interface

VoIP — Voice over Internet Protocol

Mais de 200 operadoras confiam na SipPulse para suas operações de telefonia.

Solicite uma demonstração

info@sippulse.com | www.sippulse.com