¿Quién atendió: una persona o una grabación?

El CPA (Call Progress Analysis) de SipPulse escucha el inicio de cada llamada y dice quién atendió: persona, buzón de voz, IVR, fax, silencio o el asistente del propio celular. Viene integrado al SipPulse SBC, en las rutas, y al marcador del SipPulse NIVA, en las campañas.

En el SBC
perfiles de CPA por ruta

En NIVA
detección en el marcador

Durante el timbre
análisis del early media

Activo o pasivo
rechaza o solo señala

EL DESAFÍO

Grabaciones contadas como personas

Línea y agente gastados
Un buzón de voz no detectado consume de 45 a 120 segundos de llamada y, muchas veces, un agente.

Una tasa engañosa
Buzón, IVR y anuncios atienden la llamada: sin detección cuentan como atendidas e inflan la tasa de la campaña.

Una base que no se limpia
Números inválidos y buzones permanentes vuelven a la cola y se marcan de nuevo.

LA SOLUCIÓN

Cómo lo resuelve el CPA

En el SBC, por ruta
El perfil de CPA va en la ruta: análisis durante el timbre, tras la respuesta o en ambas fases, con tiempo máximo configurable. En modo Activo, el SBC rechaza la grabación con un código SIP por resultado.

O solo señala
En modo Pasivo, la llamada siempre conecta y el resultado viaja en el encabezado X-CPA (human, machine, fax, ivr…). Su marcador decide qué hacer.

En NIVA, por campaña
Con la detección de atención automática activada, el marcador cuelga la grabación al instante, marca el contacto como Máquina y lo devuelve al reintento.

Resultados a la vista
En el SBC, la pestaña CPA de Analytics muestra decisiones, humanos y buzones por fase y por perfil. En NIVA, Máquina aparece en el progreso, la base, el CSV y el webhook.

DIFERENCIALES

Por qué el CPA de SipPulse

1. **Más que buzón de voz**
Reconoce fax, silencio, tono de llamada, IVR, anuncios, intercepto del operador y el asistente del celular.

2. **Seguro para la operación**
Si no hay detección a tiempo, la llamada conecta normalmente (fail-open); quien prefiera lo contrario puede cortarla ante la falla.

3. **Medido en nuestro tráfico**
En NIVA, el motor fusion acierta la clase en cerca del 87% de las atenciones clasificables, con decisión en torno a 3 segundos.

4. **Una base que se limpia**
NIVA bloquea el número que cae en grabación en todos los intentos, con el motivo escrito y siempre removible.

DÓNDE ESTÁ

El mismo CPA, en dos lugares

SBC

En el borde, para cualquier marcador

Perfiles de CPA en las rutas del SBC: sirve a su marcador actual, sin cambiar de sistema.

NIVA

En el marcador de NIVA

Detección de atención automática en las campañas, con reintento y bloqueo.

Los dos

Operación completa

El SBC en el borde y NIVA marcando, con el resultado del CPA en los informes de cada uno.

RECURSOS

Qué reconoce y hace el CPA

Resultados

- Persona
- Buzón y contestador automático
- IVR y anuncio grabado
- Fax (tono de 2100 Hz)
- Silencio y tono de llamada
- Intercepto del operador
- Asistente del celular

En el SBC

- Perfil de CPA por ruta
- Análisis en el timbre y tras atender
- Modo Activo: código SIP por resultado
- Modo Pasivo: encabezado X-CPA
- Tiempo máximo por fase
- Fail-open o cortar ante la falla

En NIVA

- Interruptor por campaña
- Valor por defecto de la organización
- Cuelga y reintenta la grabación
- Llamada muda reconocida
- Bloqueo automático del número

Motores (NIVA)

- binary: persona o máquina
- multiclass: tipo de grabación
- fusion: con transcripción e IA
- Motor elegido en la instalación

Informes

- Pestaña CPA de Analytics (SBC)
- Decisiones por fase y perfil
- Máquina en el progreso (NIVA)
- Columnas en la base y el CSV

Integración

- Webhook dialer.attempt.finished
- Encabezado X-CPA configurable
- Funciona con su marcador
- Misma suite: SBC y NIVA

TÉCNICO

Especificaciones

Dónde corre	SipPulse SBC (perfiles de CPA en las rutas) y SipPulse NIVA (marcador)
Fases de análisis	Durante el timbre (early media), tras la respuesta o ambas
Resultados	Persona, buzón, IVR, anuncio, fax, silencio, tono de llamada, intercepto, asistente del celular
Acción en el SBC	Activo (rechaza con código SIP por resultado) o Pasivo (encabezado X-CPA)
Acción en NIVA	Cuelga, marca Máquina, reintenta y puede bloquear el número
Tiempo	Tiempo máximo por fase en el SBC; decisión en unos 3 s con el motor fusion de NIVA
Falla del análisis	Fail-open (conecta) o cortar la llamada, a elección
Informes	Analytics del SBC (pestaña CPA); progreso, base, CSV y webhook en NIVA
Licenciamiento	Junto con el SBC o con NIVA

Más de 200 operadores confían en SipPulse.

Vea el CPA en el SBC y en NIVA, o solicite su demostración.

sippulse.com/es/productos/sbc

info@sippulse.com