Quem atendeu: uma pessoa ou uma gravação?

O CPA (Call Progress Analysis) da SipPulse escuta o início de cada chamada e diz quem atendeu: pessoa, caixa postal, URA, fax, silêncio ou o pré-atendedor do celular. Ele vem integrado ao SipPulse SBC, nas rotas, e ao discador do SipPulse NIVA, nas campanhas.

No SBC
perfis de CPA por rota

No NIVA
detecção no discador

Ainda no toque
análise do early media

Ativo ou passivo
rejeita ou só sinaliza

O DESAFIO

Gravação contada como gente

Linha e agente gastos
Uma caixa postal não detectada consome de 45 a 120 segundos de ligação e, muitas vezes, um agente.

Taxa que engana
Caixa postal, URA e anúncio atendem a chamada: sem detecção, contam como atendida e inflam a taxa da campanha.

Mailing que não limpa
Número inválido e caixa postal permanente voltam para a fila e são discados de novo.

A SOLUÇÃO

Como o CPA resolve

No SBC, por rota
O perfil de CPA vai na rota: análise no toque, após o atendimento ou nas duas fases, com tempo máximo configurável. No modo Ativo, o SBC rejeita a gravação com um código SIP por resultado.

Ou só sinaliza
No modo Passivo, a chamada sempre conecta e o resultado viaja no cabeçalho X-CPA (human, machine, fax, ivr…). O seu discador decide o que fazer.

No NIVA, na campanha
Com o atendimento automático ligado, o discador desliga a gravação na hora, marca o contato como Máquina e o devolve para a retentativa.

Resultado à vista
No SBC, a aba CPA do Analytics mostra decisões, humanos e caixas postais por fase e por perfil. No NIVA, Máquina aparece no progresso, no mailing, no CSV e no webhook.

DIFERENCIAIS

Por que o CPA da SipPulse

1. **Mais do que caixa postal**
Reconhece fax, silêncio, tom de chamada, URA, anúncio, intercepto da operadora e o pré-atendedor do celular.

2. **Seguro para a operação**
Sem detecção a tempo, a chamada conecta normalmente (fail-open); quem prefere o contrário pode derrubar na falha.

3. **Medido no nosso tráfego**
No NIVA, o motor fusion acerta a classe em cerca de 87% dos atendimentos classificáveis, com decisão em torno de 3 segundos.

4. **Mailing que se limpa**
O NIVA bloqueia o número que cai em gravação em todas as tentativas, com o motivo escrito e sempre removível.

ONDE ESTÁ

O mesmo CPA, em dois lugares

SBC

Na borda, para qualquer discador

Perfis de CPA nas rotas do SBC: serve ao seu discador atual, sem trocar de sistema.

NIVA

No discador do NIVA

Detecção de atendimento automático nas campanhas, com retentativa e bloqueio.

Os dois

Operação completa

O SBC na borda e o NIVA discando, com o resultado do CPA nos relatórios de cada um.

RECURSOS

O que o CPA reconhece e faz

Resultados

- Pessoa
- Caixa postal e atendedor automático
- URA e anúncio gravado
- Fax (tom de 2100 Hz)
- Silêncio e tom de chamada
- Intercepto da operadora
- Pré-atendedor do celular

No SBC

- Perfil de CPA por rota
- Análise no toque e após atender
- Modo Ativo: código SIP por resultado
- Modo Passivo: cabeçalho X-CPA
- Tempo máximo por fase
- Fail-open ou derrubar na falha

No NIVA

- Chave por campanha
- Padrão da organização
- Desliga e retenta a gravação
- Chamada muda reconhecida
- Bloqueio automático do número

Motores (NIVA)

- binary: pessoa ou máquina
- multiclass: tipo da gravação
- fusion: com transcrição e IA
- Escolha do motor na instalação

Relatórios

- Aba CPA do Analytics (SBC)
- Decisões por fase e perfil
- Máquina no progresso (NIVA)
- Colunas no mailing e no CSV

Integração

- Webhook dialer.attempt.finished
- Cabeçalho X-CPA configurável
- Funciona com o seu discador
- Mesma suíte: SBC e NIVA

TÉCNICO

Especificações

Onde roda	SipPulse SBC (perfis de CPA nas rotas) e SipPulse NIVA (discador)
Fases de análise	Durante o toque (early media), após o atendimento ou ambas
Resultados	Pessoa, caixa postal, URA, anúncio, fax, silêncio, tom de chamada, intercepto, pré-atendedor
Ação no SBC	Ativo (rejeita com código SIP por resultado) ou Passivo (cabeçalho X-CPA)
Ação no NIVA	Desliga, marca Máquina, retenta e pode bloquear o número
Tempo	Tempo máximo por fase no SBC; decisão em torno de 3 s no motor fusion do NIVA
Falha da análise	Fail-open (conecta) ou derrubar a chamada, à escolha
Relatórios	Analytics do SBC (aba CPA); progresso, mailing, CSV e webhook no NIVA
Licenciamento	Junto com o SBC ou com o NIVA

Mais de 200 operadoras confiam na SipPulse.

Veja o CPA no SBC e no NIVA, ou peça a sua demonstração.

sippulse.com/produtos/sbc
info@sippulse.com