

REPÚBLICA DE COLOMBIA
SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO

RESOLUCIÓN No:84610

Por la cual se otorga parcialmente una patente de invención
CERTIFICADO

Rad. PCT/14-069782

EL SUPERINTENDENTE DE INDUSTRIA Y COMERCIO

en ejercicio de sus facultades legales, en especial de las conferidas en el numeral 26 del artículo 3° del Decreto 4886 de 2011, y

CONSIDERANDO:

PRIMERO: Que mediante escrito radicado en esta Superintendencia el día 01 de abril de 2014 con el N° 14-069782-00000-0000, la(s) sociedad(es) Balancebpo Inc., entró a fase nacional la solicitud de patente de invención titulada "SISTEMA, MÉTODO Y PRODUCTO DE PROGRAMA DE COMPUTADOR PARA GESTIÓN DE CENTRO DE CONTACTO", que corresponde a la solicitud internacional PCT/US2012/054727 del 12 de septiembre de 2012.

SEGUNDO: Que el extracto de esta solicitud fue publicado en la Gaceta de la Propiedad Industrial N° 697 del 13 de junio de 2014, sin que se hubieran presentado oposiciones por parte de terceros.

TERCERO: Que realizado el examen de fondo mediante Oficio N° 6816, notificado por fijación en lista el 23 de junio de 2015, se requirió a la solicitante en los términos del artículo 45 de la Decisión 486 de la Comisión de la Comunidad Andina para que presentara respuesta a las observaciones de carácter técnico, relacionadas con la patentabilidad o cumplimiento de los requisitos establecidos por esta Decisión para la concesión de la patente.

CUARTO: Que la solicitante mediante escrito radicado bajo el N° 14-069782-00005-0000 del 16 de septiembre de 2015, respondió oportunamente el requerimiento formulado y presentó nueva(s) reivindicación(es) 1 a 13 que reemplaza(n) las originalmente presentadas, atendiendo de esta manera las observaciones efectuadas en el examen de fondo. Se aceptó el nuevo capítulo reivindicatorio presentado, comoquiera que se ajusta a las prescripciones contenidas en el artículo 34 de la Decisión 486.

QUINTO: Que en virtud de lo dispuesto en el artículo 14 de la Decisión 486 expedida por la Comisión de la Comunidad Andina "*Los países miembros otorgarán patentes para las invenciones, sean de producto o de procedimiento, en todos los campos de la tecnología, siempre que sean nuevas, tengan nivel inventivo y sean susceptibles de aplicación industrial.*"

5.1. Objeto de la invención.

El problema planteado en esta solicitud consiste en la necesidad de suministrar un sistema, método, y producto de programa de computador para medir de forma exacta y gestionar la resolución de primer contacto (FCR) y la satisfacción del cliente (CSAT) a un nivel procesable (del agente al cliente), generando datos

REPÚBLICA DE COLOMBIA
SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO

RESOLUCIÓN No:84610

Por la cual se otorga parcialmente una patente de invención
CERTIFICADO

Rad. PCT/14-069782

por contacto en tiempo real que representan de forma precisa la percepción y la opinión del cliente. Para resolver este problema técnico, la solicitud en estudio proporciona un sistema, método, y producto de programa de computador para gestión de contacto al cliente por medio de voz, chat, correo electrónico y contactos de redes sociales que incluye un proceso de servicio balanceado (BSP) para maximizar la resolución de primera llamada (FCR) y CSAT. El BSP se incorpora dentro de un centro de contacto, el cual recibe las llamadas de voz, mensajes SMS, correo electrónico, chat o comunicaciones de redes sociales de los clientes. El BSP en tiempo real determina las disposiciones de dichos contactos, monitorea y gestiona el desempeño de los solucionadores individuales.

5.2 Determinación del estado de la técnica.

El estado de la técnica se determinó con base en la fecha de presentación de la solicitud de la cual se invoca prioridad, es decir, el 23 de septiembre de 2011.

Consultadas las fuentes de información con que se cuenta, se encontraron los siguientes documentos que anticipan el objeto de esta solicitud.

Ítem	Documento	Título	Fecha de Publicación
D1	US 6,556,659	"Service level management in a hybrid network architecture"	29/abril/2003
D2	US 2008/0250264	"System for Adaptive Action Plan Compilation Based on Error Reporting"	09/octubre/2008

El documento D1¹ divulga un sistema de nivel de servicio. Una notificación de un problema de nivel de servicio dentro de una combinación de conmutación de paquetes y la red híbrida de conmutación de circuitos es recibida por el sistema. El acuerdo de nivel de servicio se recupera y el problema se compara con el acuerdo para determinar si se ha cumplido el acuerdo. La notificación del problema se prioriza con una segunda notificación de un segundo problema de nivel de servicio basado en un número de veces que el acuerdo no se ha cumplido (resumen).

El documento D2² divulga una base de datos de planes de acción llevados a cabo por un proveedor de servicios previsto que almacena el plan de acción como una serie de códigos de acción, así como la información asociada, como el código de error, el tipo de error y si el plan de acción resolvió el problema. Cuando se produce un error y se informa de forma automática, la base de datos busca el error que se ha producido. Los planes de acción, así como las tasas de éxito son recogidos con la mayoría de las soluciones posibles que se presentan por primera vez (resumen).

1[https://www.google.com.co/patents/US6556659?](https://www.google.com.co/patents/US6556659?dq=US+6556659&hl=en&sa=X&ei=jjZ3VYjnKMKvsAWUyYLACA&ved=0CBsQ6AEwAA)

[dq=US+6556659&hl=en&sa=X&ei=jjZ3VYjnKMKvsAWUyYLACA&ved=0CBsQ6AEwAA](https://www.google.com.co/patents/US6556659?dq=US+6556659&hl=en&sa=X&ei=jjZ3VYjnKMKvsAWUyYLACA&ved=0CBsQ6AEwAA)

2[https://www.google.com.co/patents/US20080250264?](https://www.google.com.co/patents/US20080250264?dq=US+20080250264&hl=en&sa=X&ei=uzZ3Vc_zI4KHsAX-oIKYAg&ved=0CBsQ6AEwAA)

[dq=US+20080250264&hl=en&sa=X&ei=uzZ3Vc_zI4KHsAX-oIKYAg&ved=0CBsQ6AEwAA](https://www.google.com.co/patents/US20080250264?dq=US+20080250264&hl=en&sa=X&ei=uzZ3Vc_zI4KHsAX-oIKYAg&ved=0CBsQ6AEwAA)

REPÚBLICA DE COLOMBIA
SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO

RESOLUCIÓN No:84610

Por la cual se otorga parcialmente una patente de invención
CERTIFICADO

Rad. PCT/14-069782

5.3. Nivel Inventivo.

Según lo dispuesto en el artículo 18 de la Decisión 486: *“Se considerará que una invención tiene nivel inventivo, si para una persona del oficio normalmente versada en la materia técnica correspondiente, esa invención no hubiese resultado obvia ni se hubiese derivado de manera evidente del estado de la técnica”.*

El estado de la técnica comprenderá todo lo que haya sido accesible al público por una descripción escrita u oral, utilización, comercialización o cualquier otro medio antes de la fecha de presentación de la solicitud de patente o, en su caso, de la prioridad reconocida”.

En el presente caso, el sistema reclamado en la solicitud no tiene nivel inventivo, teniendo en cuenta que la reivindicación 1 está referida a: *“Un sistema para gestión de contacto al cliente, caracterizado porque comprende: ...”* (Ver página 11 del radicado N° 14-069782-00005-0000).

La siguiente tabla presenta la comparación entre las características técnicas esenciales de la solicitud estudiada, mencionadas en la reivindicación 1, y las reveladas en el (los) documento(s) D1 y D2 que representa(n) el estado de la técnica:

Tabla 1

Comparación de las características técnicas **esenciales**, con las del Estado de la Técnica:

Características esenciales	D1	D2
Un sistema para gestión de contacto al cliente, caracterizado porque comprende:	Un sistema para gestión de contacto al cliente (132; Fig. 1C), caracterizado porque comprende:	Una base de datos de planes de acción llevados a cabo por un proveedor de servicios (Párr. 0010), caracterizado porque comprende:
Un centro de contacto que incluye una conexión a internet.	Un centro de contacto que incluye una conexión a internet (Col. 56, líneas 37 a 44).	Un centro de contacto que incluye una conexión a internet (116) (Párr. 0022).
Medios de distribución automática de llamada (ACD).	Medios de distribución automática de llamada (Col. 55, líneas 36 a 50; Col. 56, líneas 37 a 44).	Medios de distribución automática de llamada (112, 114, 100) (Párr. 0023-0024 y 0027).
Medios de integración de computador/telefonía.	Medios de integración de computador/telefonía (Col. 55, líneas 36 a 50; Col. 56, líneas 37 a 44).	Es un sistema (300), compuesto por una librería automática (302), un servidor virtual de grabación (304) y un comando anfitrión (306)(Fig. 3; Párr. 0029).

REPÚBLICA DE COLOMBIA
SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO

RESOLUCIÓN No:84610

Por la cual se otorga parcialmente una patente de invención
CERTIFICADO

Rad. PCT/14-069782

Medios de respuesta interactiva de voz.	Medios de respuesta interactiva de voz (Col. 55, líneas 36 a 50; Col. 56, líneas 37 a 44).	No menciona.
Una base de datos.	Una base de datos (Col. 58, líneas 41 a 47).	Una base de datos (104,110; Párr. 0023).
Un proceso de servicio balanceado, que comprende:	Un proceso de servicio balanceado (Col. 55, líneas 24 a 31), que comprende:	Un proceso de servicio balanceado (Párr. 0021-0023), que comprende:
Medios para determinar y gestionar en tiempo real, durante el día, e histórico la disposición de resolución de contacto (RDP), la disposición de cliente de contacto (CDP),tasas de resolución de contacto (FCR) y satisfacción del cliente (CSAT).	Medios para determinar y gestionar en tiempo real, durante el día, e histórico estadísticas de resolución de primer contacto (FCR) y satisfacción del cliente (CSAT) (Col. 55, líneas 24 a 31; Col. 50, líneas 31 a 60; Col. 54 líneas 52 a 59).	Medios para determinar y gestionar en tiempo real, durante el día, e histórico estadísticas de resolución de primer contacto (FCR) y satisfacción del cliente (CSAT) (Párr. 0024, 0027).
Medios de reporte dinámico de problemas que impulsan el volumen de contacto, dichos problemas incluyen dichos RDP, CDP, FCR y CSAT en tiempo real, diario e histórico, tasas de excepción y una pluralidad de códigos de causa.	No menciona	Medios para reportar dinámicamente problemas que impulsan el volumen de contacto (Párr. 0024 y 0038).
Medios de determinación de cada contacto que no se ha resuelto; y un canal de ciclo cerrado para definir, reportar y corregir acciones y problemas de tendencias que impiden el FCR y CSAT, con base en dicho volumen de contactos que impulsa problemas reportados dinámicamente.	Medios para determinar cada contacto que no se ha resuelto (Col. 60, líneas 45 a 61 y Col. 23 líneas 6 a 15). Pero no menciona un canal de ciclo cerrado para definir, reportar y corregir acciones y problemas de tendencias que impiden el FCR y CSAT.	Medios para determinar cada contacto que no se ha resuelto; y un canal de ciclo cerrado para definir, reportar y corregir acciones y problemas de tendencias que impiden el FCR y CSAT (Párr. 0029, 0036-0038 y 0002).

Los documentos D1 y D2 se consideran el estado de la técnica cercano a la invención definida en la reivindicación 1 porque divulgan un sistema de nivel de servicio (resumen) en el caso de D1, y para D2 una base de datos de planes de acción (resumen).

REPÚBLICA DE COLOMBIA
SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO

RESOLUCIÓN No:84610

Por la cual se otorga parcialmente una patente de invención
CERTIFICADO

Rad. PCT/14-069782

La diferencia entre la invención, definida en la reivindicación 1 y un sistema de nivel de servicio de D1, consiste en que D1 no divulga medios para reportar dinámicamente problemas que impulsan el volumen de contacto.

La diferencia entre la invención, definida en la reivindicación 1 y una base de datos de planes de acción de D2, consiste en que D2 no divulga medios de respuesta interactiva de voz.

El efecto que logra el incluir medios para reportar dinámicamente problemas que impulsan el volumen de contacto es que al mejorar la resolución de primer contacto (FCR) y reducir el volumen total de contactos repetidos, reduciría significativamente el tiempo de servicio y los costos totales del servicio al cliente, lo cual daría una mayor satisfacción al cliente con el producto.

Por lo tanto, el problema técnico objetivo que pretende resolver esta invención se puede formular así: ¿cómo modificar un un sistema de nivel de servicio conocido en D1 para mejorar la resolución de primer contacto (FCR) y reducir el volumen total de contactos repetidos, reduciendo significativamente el tiempo de servicio y los costos totales del servicio al cliente?

Sin embargo, el incluir medios para reportar dinámicamente problemas que impulsan el volumen de contacto, ya está divulgado en el documento D2 que se refiere a una base de datos de planes de acción llevados a cabo por un proveedor de servicios donde divulga medios para reportar dinámicamente problemas que impulsan el volumen de contacto (Párr. 0024 y 0038) y un canal de ciclo cerrado para definir, reportar y corregir acciones y problemas de tendencias que impiden el FCR y CSAT (Párr. 0029, 0036-0038 y 0002).

En consecuencia, la persona del oficio normalmente versada en la materia, incluiría medios para reportar dinámicamente problemas que impulsan el volumen de contacto de D2 en el sistema de D1 para llegar así al objeto de la reivindicación 1 de la solicitud. Por lo cual se considera obvia.

Puesto que las reivindicaciones dependientes 2 a 10 no mencionan características adicionales, se considera que tales reivindicaciones tampoco tienen nivel inventivo.

SEXTO: Que de acuerdo con lo expuesto, en el presente caso la(s) reivindicación(es) 11 a 13, cumplen los requisitos de novedad, nivel inventivo y aplicación industrial de que trata el artículo 14 de la Decisión 486, por lo tanto hay lugar a conceder para ellas el privilegio de patente solicitado; así mismo, se niega el privilegio de patente para la(s) reivindicación(es) 1 a 10, por carecer de nivel inventivo como se explicó anteriormente.

SÉPTIMO: Que de acuerdo con el objeto concedido se modifica el título de la invención, el cual quedará de la siguiente manera: “MÉTODO IMPLEMENTADO

REPÚBLICA DE COLOMBIA
SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO

RESOLUCIÓN No:84610

Por la cual se otorga parcialmente una patente de invención
CERTIFICADO

Rad. PCT/14-069782

POR COMPUTADOR PARA GESTIÓN DE CENTRO DE CONTACTO”.

RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO: Otorgar patente de invención a la solicitud que entró en fase nacional en virtud del Tratado de Cooperación en Materia de Patentes (PCT), para la creación titulada:

**“MÉTODO IMPLEMENTADO POR COMPUTADOR PARA GESTIÓN DE
CENTRO DE CONTACTO”**

Clasificación IPC: G06F 19/00.

Reivindicación(es): 11 a 13 incluidas en el radicado bajo el N° 14-069782-00005-0000.

Titular(es): BALANCEBPO INC.

Domicilio(s): Presque Isle, Maine, Estados Unidos de América.

Inventor(es): Daniel Pearce y Nelson Lavin Timothy.

Prioridad(es) N°: 61/538,405 **Fecha:** 23 de septiembre de 2011 **País:** US.

N°: 61/549,918 **Fecha:** 21 de octubre de 2011 **País:** US.

N°: 13/409,467 **Fecha:** 01 de marzo de 2012 **País:** US.

Solicitud internacional N°: PCT/US2012/054727 **Fecha:** 12 de septiembre de 2012.

Vigente desde: 12 de septiembre de 2012 **Hasta:** 12 de septiembre de 2032.

ARTÍCULO SEGUNDO: Denegar la patente de invención solicitada para las reivindicaciones 1 a 10, de acuerdo con las razones expuestas en la parte considerativa de la presente resolución.

REPÚBLICA DE COLOMBIA
SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO

RESOLUCIÓN No:84610

Por la cual se otorga parcialmente una patente de invención
CERTIFICADO

Rad. PCT/14-069782

ARTÍCULO TERCERO: La titular tendrá los derechos y las obligaciones establecidos en la Decisión 486 de la Comisión de la Comunidad Andina y en las demás disposiciones legales vigentes sobre propiedad industrial, precisando que para mantener vigente la patente se deberá cancelar la tasa anual de mantenimiento, conforme lo dispone el artículo 80 de la referida norma comunitaria.

ARTÍCULO CUARTO: Notificar el contenido de la presente resolución a la(s) sociedad(es) Balancebpo Inc., advirtiéndole(s) que contra ella(s) procede el recurso de reposición, ante el Superintendente de Industria y Comercio, el cual podrá ser interpuesto en el momento de la notificación o dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a ella.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

Dada en Bogotá D.C., el 28 Oct 2015

EL SUPERINTENDENTE DE INDUSTRIA Y COMERCIO,



PABLO FELIPE ROBLEDÓ DEL CASTILLO

Doctor(a)

HASBLEYDI LIZBETH CALVO ROJAS, patents@brlatina.com

Elaboró: John Fernando Ramirez Gomez
Revisó: Rachid Ponce Vergel
Revisó: Jose Luis Salazar Lopez
Aprobó: José Luis Londoño FernÁndez