

SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO	
RAD: 14-69782- -4	FECHA: 2015-06-19 10:07:39
DEP: 2020 DIRECCION DE NUEVAS CREACIONES	EVE: 378 FASE NACIONAL INCLUIDO CAPITULO I
TRA: 11 PCT-PATENTE DE INVENCION CAPITULOS I Y II	FOLIOS: 9
ACT: 476 TRASTITULARSOLI	

DIRECCIÓN DE NUEVAS CREACIONES

2020
Bogotá, D.C.,

Abogado(a)/Señor(a)
MARIA MERCEDES DIAZ SUAREZ

Asunto: Radicación: 14-69782- -4
Trámite: 11
Evento: 378
Actuación: 476
Oficio: 6816
Folios: 9

Patente de Invención	X			Patente de Modelo de Utilidad	
Vía Nacional					
Vía PCT (Fase Nacional)	X	Capítulo I	X	Capítulo II	
No. Solicitud Internacional	PCT/US2012/054727				
Fecha de Presentación Internacional	12/09/2012				

Como resultado del Examen de Fondo realizado, con fundamento en el Artículo 45 de la Decisión 486 de la Comisión de la Comunidad Andina, se comunica:

1. Documentos estudiados

Descripción:	Rad. N° 14-69782-00000-0000	01/abril/2014
Reivindicaciones:	Rad. N° 14-69782-00000-0000	01/abril/2014
Dibujos:	Rad. N° 14-69782-00000-0000	01/abril/2014
Prioridad:	US 61/538,405	23/septiembre/2011
	US 13/409,467	01/marzo/2012
	US 61/549,918	21/octubre/2011

2. Análisis de la Prioridad

Se acepta la reivindicación de prioridad porque ésta solicitud fue presentada dentro del plazo establecido (Art. 9 D 486); y su contenido técnico corresponde con el de la prioridad reivindicada.

3. Objeto de la invención

De acuerdo con lo establecido en el numeral 1.2.2.2 del capítulo del Título X de la Circular Única para efectos del examen de patentabilidad, se tendrá en cuenta la tasa pagada por el solicitante al momento de comenzar el examen para las reivindicaciones adicionales; esto es que cuando la solicitud contenga más de diez (10) reivindicaciones y no se haya pagado la tasa complementaria, sólo se estudiarán las cubiertas por la tasa pagada. Por lo tanto se estudiarán las Reivindicaciones 1 a 17.

Título de la solicitud: “Sistema, método y producto de programa de computador para gestión de centro de contacto” (Fl. 1).

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 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.

El objeto de la presente Solicitud se relaciona con la Clasificación Internacional de Patentes (CIP): G06F19/00.

4. De la Solicitud de Patente

Reivindicaciones (Art 30 D 486, Art 22 PCT)

Las reivindicaciones 7 a 11 y 12 a 17 presentan falta de concisión, ya que se reclaman las mismas características técnicas discriminadas de esta manera: la reivindicación independiente 12 está contenida dentro de la reivindicación independiente 7. Las reivindicaciones 13 y 14 están contenidas dentro de la reivindicación dependiente 8. Las reivindicaciones 9 y 15 y las reivindicaciones 10 y 16 reclaman idénticas características respectivamente. Las reivindicaciones 11 y 17 reclaman idénticas características respectivamente. Se le sugiere al solicitante incluir todas las características técnicas de la invención en una única reivindicación independiente.

La reivindicación 1 indica resultados a obtener de esta manera “...dicho centro de contacto esta acoplado para recibir contactos de una red por medio de un enrutador/entrada...” y “...para definir, reportar y corregir acciones y problemas de tendencias que impiden el FCR y CSAT”, lo cual, no es permitido.

5. 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
D3	US 7,224,790	"Method to identify and categorize customer's goals and behaviors within a customer service center environment"	29/mayo/2007

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).

El documento D3³ divulga un método que identifica y clasifica el motivo por el que un cliente contacta un centro de servicio al cliente, es decir, el objetivo o el problema del cliente. Además, el método permite clasificar al cliente en un conjunto de agrupaciones basadas en el comportamiento. Esta integración del objetivo y la categorización del cliente establecen las bases para dirigir de forma óptima la petición del cliente a través de un centro adecuado. Este método puede recopilar información sobre el comportamiento del cliente y puede utilizar esa información de comportamiento para determinar la forma óptima para el manejo de la petición del cliente (resumen).

6 . Examen de Patentabilidad (Art 14 D486)

Nivel Inventivo (Art 18 D486)

La reivindicación 1 consiste en: *"Un sistema para gestión de contacto al cliente, caracterizado porque comprende:..."* (Ver página 24 del radicado N° 14-69782-00000-0000).

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

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)

³[https://www.google.com.co/patents/US7224790?](https://www.google.com.co/patents/US7224790?dq=US+7224790&hl=en&sa=X&ei=3zZ3VZDfO8jcsAWKooP4DQ&ved=0CBsQ6AEwAA)

[dq=US+7224790&hl=en&sa=X&ei=3zZ3VZDfO8jcsAWKooP4DQ&ved=0CBsQ6AEwAA](https://www.google.com.co/patents/US7224790?dq=US+7224790&hl=en&sa=X&ei=3zZ3VZDfO8jcsAWKooP4DQ&ved=0CBsQ6AEwAA)

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.	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).
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 estadísticas de resolución de primer 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 para reportar dinámicamente problemas que impulsan el volumen de contacto.	No menciona	Medios para reportar dinámicamente problemas que impulsan el volumen de contacto (Párr. 0024 y 0038).
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.	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).

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.

Asimismo, el documento D1 divulga las características de las reivindicaciones dependientes así:

- Reivindicación 2: los medios ACD comprenden un dispositivo de gestión de llamado por internet (Col. 55, líneas 54 a 65).
- Reivindicación 3: la red comprende una red pública conmutada de teléfono (Col. 1, líneas 11 a 22).
- Reivindicación 4: la red comprende una red IP (Col. 56, líneas 37 a 44 y Col. 19, líneas 62 a 65).
- Reivindicación 5: el centro de contacto se acopla para recibir contactos de dicha red por medio de un conmutador o el internet (Col. 56, líneas 37 a 50).
- Reivindicación 6: los contactos comprenden uno o más de llamadas de voz, mensajes SMS, correos electrónicos, chat y contactos de redes sociales (Col. 56, líneas 37 a 45).

La reivindicación 7 consiste en: *“Un método implementado por computador caracterizado porque...”* (Ver página 25 del radicado N° 14-69782-00000-0000).

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

Características esenciales	D1	D3
-----------------------------------	----	----

Un método implementado por computador caracterizado porque:	Un método implementado por computador (132; Fig. 1C), caracterizado porque:	Un método implementado por computador (resumen, Col. 4, líneas 15 a 21), caracterizado porque:
Recibir una pluralidad de contactos de cliente en un centro de contacto el cual incluye una conexión a internet, medios de distribución automática de llamadas, medios de integración de computador/telefonía, medios de respuesta interactiva de voz y una pluralidad de solucionadores.	Recibir una pluralidad de contactos de cliente en un centro de contacto el cual incluye una conexión a internet (Col. 56, líneas 37 a 44), medios de distribución automática de llamadas (Col. 55, líneas 36 a 50; Col. 56, líneas 37 a 44), medios de integración de computador/telefonía (Col. 55, líneas 36 a 50; Col. 56, líneas 37 a 44), medios de respuesta interactiva de voz (Col. 55, líneas 36 a 50; Col. 56, líneas 37 a 44) y una pluralidad de solucionadores (Col. 11, líneas 21 a 55).	Recibir una pluralidad de contactos de cliente en un centro de contacto el cual incluye una conexión a internet (reiv. 3; Col. 4, líneas 15 a 21), medios de distribución automática de llamadas (Col. 4, líneas 15 a 21), medios de integración de computador/telefonía (Col. 4, líneas 15 a 21), medios de respuesta interactiva de voz (Col. 4, líneas 15 a 21) y una pluralidad de solucionadores (Col. 7, líneas 26 a 46).
Presentar cada uno de dichos contactos a uno de una pluralidad de solucionadores.	Presentar cada uno de dichos contactos a uno de una pluralidad de solucionadores (Col. 11, líneas 21 a 55).	Presentar cada uno de dichos contactos a uno de una pluralidad de solucionadores (Col. 7, líneas 26 a 46)
Determinar una causa de cada uno de dichos contactos.	No menciona	El método descrito se puede utilizar para identificar y categorizar la razón por la cual un cliente contacta un centro de atención al cliente (resumen; Col. 2, líneas 57 a 62; Col. 5 líneas 44 a 46; Col. 6 líneas 57 a 67; Col. 7 líneas 64 a 66).
Determinar las tasas de resolución de primer contacto (FCR) y satisfacción de cliente (CSAT) para cada uno de dichos contactos.	Determinar las tasas de resolución de primer contacto (FCR) y satisfacción de cliente (CSAT) para cada uno de dichos contactos (Col. 55, líneas 24 a 31 y Col. 50, líneas 31 a 60; Col. 54, líneas 52 a 67 y Col. 24, líneas 40 a 51).	No menciona

Los documentos D1 y D3 se consideran el estado de la técnica cercano a la invención definida en la reivindicación 7 porque divulgan un sistema de nivel de servicio (resumen) en el caso de D1, y para D3 un método que identifica y clasifica el motivo por el que un cliente contacta un centro de servicio al cliente (resumen).

La diferencia entre la invención, definida en la reivindicación 7 y un sistema de nivel de servicio de D1, consiste en que D1 no divulga el paso de determinar una causa de cada uno de dichos contactos.

La diferencia entre la invención, definida en la reivindicación 7 y un método que identifica y clasifica el motivo por el que un cliente contacta un centro de servicio al cliente de D3, consiste en que D3 no divulga el paso de determinar las tasas de resolución de primer contacto (FCR) y satisfacción de cliente (CSAT) para cada uno de dichos contactos.

El efecto que logra el incluir el paso de determinar una causa de cada uno de dichos contactos es que determinaría la forma más óptima para el manejo de la

petición del cliente, lo cual daría un mayor rendimiento del centro de servicio.

Por lo tanto, el problema técnico objetivo que pretende resolver esta invención se puede formular así: ¿cómo modificar un sistema de nivel de servicio conocido en D1 para determinar la forma más óptima para el manejo de la petición del cliente, y dar un mayor rendimiento del centro de servicio?

Sin embargo, el incluir el paso de determinar una causa de cada uno de dichos contactos, ya está divulgado en el documento D3 que se refiere a un método que identifica y clasifica el motivo por el que un cliente contacta un centro de servicio al cliente donde divulga que el método descrito se puede utilizar para identificar y categorizar la razón por la cual un cliente contacta un centro de atención al cliente (resumen; Col. 2, líneas 57 a 62; Col. 5 líneas 44 a 46; Col. 6 líneas 57 a 67; Col. 7 líneas 64 a 66).

En consecuencia, la persona del oficio normalmente versada en la materia, incluiría el paso de determinar una causa de cada uno de dichos contactos de D3 en el sistema de D1 para llegar así al objeto de la reivindicación 7 de la solicitud. Por lo cual se considera obvia.

De acuerdo al análisis anterior y al numeral 4, la reivindicación 12 tiene las mismas características de la reivindicación 7, y es afectada por nivel inventivo de acuerdo con los documentos D1 y D3. Ambos documentos hablan de un medio legible por computador (Por ejemplo, D1 menciona este medio en la reivindicación 9 y D3 menciona este medio en la reivindicación 11).

Asimismo, el documento D1 divulga las características de las reivindicaciones dependientes así:

- Reivindicaciones 8, 13 y 14: almacenar dichos datos y tasas de FCR y CSAT en dicha base de datos; y determinar cuáles de dichos contactos no se resolvieron (Col. 22, líneas 50 a 67; Col. 55, líneas 30 a 35).
- Reivindicaciones 11 y 17: iniciar una resolución de problema y una encuesta de CSAT con dichos medios de respuesta interactiva de voz, correos electrónicos, sms o chat; y almacenar los resultados de dicha encuesta en dicha base de datos (Col. 56, líneas 30 a 36).

7. Conclusión

Los requisitos de Patentabilidad de la presente Solicitud están afectados en el numeral 4, y así:

Ítem	Documento	Reivindicaciones afectadas	Requisito que afecta
D1	US 6,556,659	1 a 6	Nivel Inventivo
D2	US 2008/0250264		
D3	US 7,224,790	7-8, 11 a 14 y 17	Nivel Inventivo

En cumplimiento del artículo 45 de la Decisión 486 de la Comisión de la Comunidad Andina, se le indica que debe dar respuesta dentro del término de sesenta (60) días contados a partir del día siguiente de la fecha de notificación de la presente comunicación. En caso de no dar respuesta al presente requerimiento, o si a pesar de la respuesta subsistieran los impedimentos para la concesión, se denegará la patente.

Se invita al solicitante se sirva indicar, si así lo considera, su renuncia al término faltante de sesenta (60) días para dar respuesta a este requerimiento y presentarla por escrito.

Finalmente, se le recuerda al solicitante que si como respuesta a este requerimiento llegara a modificar el capítulo reivindicatorio y éste contenga más de diez (10) reivindicaciones, no pagará la tasa de modificación voluntaria pero sí la correspondiente al pago por reivindicación adicional.

Notifíquese el presente oficio conforme a lo dispuesto en el numeral 5.2, literal e), del capítulo quinto del título primero de la Circular Única No. 10 de 2001.



JOSÉ LUIS SALAZAR LÓPEZ
Director de Nuevas Creaciones (c)

El anterior requerimiento fue notificado por fijación en lista, de fecha 2015-06-23

Elaboró: John Fernando Ramirez Gomez
Revisó: Leonardo Rojas Vega