

P-2017/13176

SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO

DIRECCIÓN DE NUEVAS CREACIONES

E. S. D.

Re: Expediente No. **NC2017/0003046**

Solicitud de patente de Invención a nombre de **TELEPERFORMANCE SE**

Yo, CAROLINA DAZA MONTALVO identificada como aparece al pie de mi firma, domiciliada en la Carrera 11 No. 86-53, piso 6, obrando como apoderada de la sociedad solicitante **TELEPERFORMANCE SE**, en respuesta al oficio No. **5627** notificado por comunicación electrónica el 20 de abril de 2017, relacionado con el resultado de examen de forma, me permito presentar la siguiente información:

1. Poder

Acompaño con este escrito el poder conferido por la sociedad solicitante TELEPERFORMANCE SE, que me faculta para representarla en el trámite de la presente solicitud.

2. Pago por Excedentes de Reivindicaciones

En cuanto al número de reivindicaciones, atentamente nos permitimos decir que se adjunta el pago de la tasa oficial por 10 reivindicaciones adicionales, considerando que se presenta modificación al capítulo reivindicatorio el cual comprende 20 reivindicaciones.

3. Reivindicaciones

En relación con las objeciones a **las reivindicaciones**, me permito informar lo siguiente:

Con fundamento en la facultad que confiere el artículo 34 de la Decisión 486 al solicitante para modificar la solicitud de patente en cualquier momento del trámite, presento junto con este memorial, un nuevo pliego reivindicatorio que comprende 20 reivindicaciones,

en donde únicamente se realizaron modificaciones por concepto de claridad, en un esfuerzo por acelerar el trámite.

En cuanto a estas modificaciones, es claro que las mismas no amplían de ninguna manera la materia objeto de la presente solicitud y se realizaron con el ánimo de superar las objeciones planteadas por el examinador en su examen inicial.

4. Claridad

El artículo 30 de la Decisión 486 de la Comunidad Andina establece:

***Artículo 30.-** Las reivindicaciones definirán la materia que se desea proteger mediante la patente. Deben ser claras y concisas y estar enteramente sustentadas por la descripción.*

4.1 En la nueva reivindicación 1, se modificó el paso del método reclamado para indicar “Monitorear actividades (610) de una pluralidad de agentes (...)”, con el fin de dar claridad a la presente invención y siguiendo las sugerencias del señor examinador.

4.2 En el nuevo capítulo reivindicatorio se eliminaron los términos “pluralidad” referidos como términos indefinidos e imprecisos, siguiendo las sugerencias del señor examinador.

4.3 En el nuevo capítulo reivindicatorio se reemplazaron las expresiones “primer agente” por “agente” y “primera estación de trabajo” por “estación de trabajo” que se refieren a términos de carácter general, siguiendo las sugerencias del señor examinador.

4.4 Se incluyeron los números de referencia de los elementos que conforman la presente invención con el fin de dar claridad a la presente invención.

4.5 No obstante lo anterior, en relación con la objeción del uso de términos generales, me permito señalar respetuosamente que el Manual Andino de Patentes (MAP) y la Guía de Examen de Solicitudes de Patente y Modelos de Utilidad de la SIC, establecen que el lenguaje utilizado en una solicitud de patente debe ser el lenguaje común del campo técnico relacionado y su significado y alcance en las reivindicaciones, debe ser el que normalmente se da en el área técnica de la solicitud, siendo claro para la persona versada

en la materia con su sola lectura^{1,2,3}, lo que cumple a cabalidad la presente solicitud. Así las cosas, las reivindicaciones de la presente solicitud son lo suficientemente claras y concisas precisando la materia reclamada, pues el uso de frases como “*agentes*”, “*primer agentes*”, “*primera estación de trabajo*”, entre otros, pues a la luz del Capítulo Descriptivo resultan completamente reconocibles por cualquier persona medianamente versada en la materia.

Es más, a lo largo del Capítulo Descriptivo, dichos términos tienen los significados asociados explícitamente aquí, con el ánimo de establecer el alcance de ciertos términos y delimitar la interpretación de las características reclamadas en el presente invento.

Debe recordarse que la Descripción de una solicitud de patente debe servir para interpretar las reivindicaciones.^{4,5} En conclusión, una persona medianamente versada en la materia puede entender perfectamente el alcance y los límites de la protección solicitada, entendiendo qué elementos estructurales deben usarse para reproducir el invento y cuáles elementos están cobijados por las reivindicaciones y cuáles no.

Adicionalmente, es importante recordar que un inventor está en su derecho de reclamar protección para la totalidad de un concepto inventivo desarrollado sin importar la amplitud de éste, siempre y cuando se guarde unidad de invención. Así las cosas, respetuosamente considero errada la objeción que el examinador presenta en relación con los términos objetados, pues éstos indican claramente y de manera directa que tipo de característica estructural debe estar incluida en el dispositivo reclamado.

Esto es, dentro del concepto inventivo desarrollado se contemplan modalidades sin apartarse del espíritu y alcance de la materia reivindicada. De nuevo, una persona versada en la materia puede entender perfectamente el alcance y los límites de la protección solicitada, entendiendo qué modalidades incluyen sustituciones y cuáles no, con base en

¹ Manual Andino de Patentes, Sección 3.2.

² Manual Andino de Patentes, Sección 4.6.1.

³ Guía para Examen de Solicitudes de Patentes de Invención y Modelo de Utilidad. Superintendencia de Industria y Comercio (2014). Sección 2.7.1 Claridad

⁴ Artículo 51, Decisión 486.

⁵ Manual Andino de Patentes, Sección 4.6.2.

la información divulgada en el Capítulo Descriptivo. Por lo demás, vale la pena anotar que el uso de estos términos y otros análogos que indican la posibilidad de obtener la invención en diversas modalidades, es una práctica aceptada a nivel mundial en el ámbito de las patentes, ya que como el examinador debe saberlo, una patente de invención no se limita a una única modalidad, sino que cubre un concepto inventivo global que abarca diferentes modalidades (diversas materializaciones de la invención) ligadas por un efecto técnico común que finalmente delimita el alcance de la invención. Así las cosas, insisto respetuosamente que los términos objetados son perfectamente entendibles por cualquier persona medianamente versada en la materia, de tal manera que a la luz del Capítulo Descriptivo es perfectamente claro el alcance y los límites de la protección solicitada, entendiendo cuáles materializaciones están cobijadas por las reivindicaciones y cuáles no.

Adicionalmente, en línea con las modificaciones realizadas al Capítulo Reivindicatorio adjunto, se debe entender que el esquema de reivindicaciones de método responde a una aproximación de “una serie de pasos y medios más función”, que define elementos estructurales mediante la relación funcional entre dichos elementos. Como el examinador bien debe saberlo, este tipo de caracterización es permitido por los lineamientos de examen en Colombia. Específicamente, la Guía de Examen de Patentes y Modelos de Utilidad de la SIC, establece en el Capítulo 2.6.5.15 que se puede redactar una reivindicación por su función, siempre y cuando se precisen sus elementos estructurales⁶. En el presente caso, se está reclamando el método por sus características técnicas estructurales, y adicionalmente se le está añadiendo el carácter funcional de cada elemento estructural reclamado.

De esta manera, se considera que se ha respondido a las observaciones hechas por el señor examinador en este respecto, por tanto, se superan las objeciones planteadas y, en consecuencia, el nuevo pliego reivindicatorio de la presente solicitud, cumple a cabalidad con los lineamientos del artículo 30 de la Decisión 486/00.

Habiendo atendido cabalmente las objeciones presentadas por ese Despacho en el Oficio

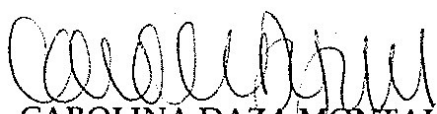
⁶ Guía de Examen de Solicitudes de Patente de invención y Modelo de Utilidad de la SIC. Capítulo 2.6.5.15, Definición por función.

No. 5627 solicito atentamente sea tomada en cuenta la información aquí presentada y continuar con el trámite de la presente solicitud.

5. Anexos

- 5.1 Nuevo capítulo reivindicatorio compuesto por 20 reivindicaciones.
- 5.2 Recibo de pago por concepto de Tasa oficial por 10 reivindicaciones adicionales.
- 5.3 Documento de Poder.

Señor Director,



CAROLINA DAZA MONTALVO

C.C. 66.783.790 de Palmira Valle

TP-141563 CSJ

notificaciones@clarkemodet.com.co

REIVINDICACIONES

1. Un método (600) de detección de fraude, que comprende:

Monitorear actividades (610) de una pluralidad de agentes que asisten a (230) estaciones de trabajo de un centro de contacto (210);

Determinar (610) que un agente en una estación (230A) de trabajo de dicho centro de contacto no está en una llamada por primera vez;

Determinar (620) que dicho agente está accediendo a un recurso con base en el cliente (240) en dicha primera vez, en el que dicho recurso está asociado con y gestionado por un cliente (270) en un servidor de fondo remoto alejado de dicho centro de contacto, en el que dicho recurso con base en el cliente es accedido por un recurso electrónico en dicha primera estación de trabajo a través de una red de comunicación (250, 280); y

Recolectar (630) evidencia electrónica de dicha primera estación de trabajo del centro de contacto.

2. El método de la reivindicación 1, en el que dicha determinación de que dicho primer agente está accediendo a un recurso con base en el cliente comprende además:

Determinar (620) que dicho primer agente está accediendo a una aplicación no autorizada de dicho cliente, en donde dicha aplicación no autorizada queda autorizada para acceso cuando dicho primer agente está activamente en una llamada que proporciona servicios a un cliente de dicho cliente.

3. El método de la reivindicación 1, en el que dicho recurso con base en el cliente comprende una base de datos.

4. El método de la reivindicación 1, en el que dicha determinación de que un agente no está en una llamada por primera vez comprende:

Determinar (610) que dicho primer agente está disponible para tomar una llamada de un cliente de dicho cliente u otro cliente.

5. El método de la reivindicación 1, en el que dicha determinación de que un agente no está en una llamada en un primer momento comprende:

Determinar (610) que dicho primer agente está fuera almorzando.

6. El método de la reivindicación 1, en el que dicha evidencia electrónica recogida comprende:

Apuntar (630) una cámara (220) colocada para ver al menos una estación de trabajo en dicho centro de llamadas en dicha estación de trabajo; y

Capturar (630) al menos una imagen de dicha estación de trabajo, en la que dicha al menos una imagen comprende una vista frontal de dicho agente.

7. El método de la reivindicación 1, en el que dicha evidencia electrónica recogida comprende:

Activar (630) una cámara (220) colocada en una pantalla de visualización (130) de dicha estación de trabajo; y capturar (630) al menos una imagen de dicha primera

estación de trabajo, en la que dicha al menos una imagen comprende una vista frontal de dicho agente.

8. El método de la reivindicación 1, en el que dicha evidencia electrónica recogida comprende:

Capturar (630) al menos una imagen de un escritorio de dicha primera estación de trabajo.

9. El método de la reivindicación 1, que comprende además:

Determinar (440) la información de identificación para un agente programado asignado a dicha estación de trabajo en dicha primera vez desde una base de datos de empleados;

Capturar (440) una imagen de un agente posicionado situado en dicha estación de trabajo en relación con dicha primera vez;

Hacer referencia cruzada (440) a dicha imagen de dicho agente posicionado con dicha información de identificación; y

Autenticar (440) que dicho agente posicionado es dicho agente programado.

10. El método de la reivindicación 1, que comprende además:

Determinar (440) la información de identificación para un agente programado asignado a dicha estación de trabajo;

Capturar (440) una imagen de un agente posicionado situado en dicha estación de trabajo;

Hacer referencia cruzada (440) a dicha imagen de dicho agente posicionado con dicha información;

Autenticar (440) que dicho agente posicionado no es dicho agente programado.

11. El método de la reivindicación 1, que comprende además:

Proporcionar (430) una notificación de la actividad fraudulenta potencial llevada a cabo en dicha estación de trabajo en un gráfico del centro de contacto (700A), en el que dicho gráfico identifica dichas estaciones de trabajo, en el que un icono (710) representa dicha una estación de trabajo en dicha gráfica, en el que dicho icono está configurado para indicar dicha actividad fraudulenta potencial que se realiza en dicha estación de trabajo, en el que dicha actividad fraudulenta potencial ocurre cuando una primera condición se satisface cuando dicho agente no está en dicha llamada en dicha primera vez y cuando se satisface una segunda condición cuando dicho agente está accediendo a dicho recurso basado en el cliente en dicha primera vez.

12. Un método (400, 600) de detección de fraude, en el que dicho método comprende:

Monitorear (610) las actividades electrónicas de agentes que asisten a estaciones de trabajo (230) de un centro de contacto (210);

Recoger (630) dichas actividades electrónicas que son monitoreadas en una ubicación centralizada;

Determinar (410) que se lleva a cabo una actividad fraudulenta potencial en dicho centro de contacto;

Determinar (420) dicha actividad fraudulenta potencial que se produce en una estación de trabajo (300);

Proporcionar (430) una notificación del evento de dicha actividad fraudulenta potencial en un gráfico del centro de contacto (700A), en el que dicho gráfico del centro de contacto indica ubicaciones de cada dichas estaciones de trabajo e información del estado para cada dichas estaciones de trabajo; y

Capturar (440) al menos una imagen de dicha estación de trabajo.

13. El método de la reivindicación 12, en el que la determinación de que se lleva a cabo una actividad fraudulenta potencial comprende:

Determinar (610) que un agente en una dicha estación de trabajo de dicho centro de contacto no está en una llamada por primera vez;

Determinar (620) que dicho agente está accediendo a un recurso con base en el cliente (240) en dicha primera vez, en el que dicho recurso está asociado con y gestionado por un cliente (270) en un servidor de fondo remoto alejado de dicho centro de contacto, en el que dicho recurso con base en el cliente es accedido por un recurso electrónico en dicha estación de trabajo a través de una red de comunicación (270, 280); y

Recolectar (630) evidencia electrónica de dicha estación de trabajo.

14. El método de la reivindicación 12, en el que dicha captura de al menos una imagen comprende:

Apuntar (630) una cámara (220) en dicha estación de trabajo, en el que dicha cámara está posicionada para ver al menos una estación de trabajo en dicho centro de contacto;

Capturar (630) al menos una trama de imagen de una vista frontal de dicha estación de trabajo; y capturar (630) una vista frontal de dicho agente en dicha al menos una trama de imagen.

15. El método de la reivindicación 14, que comprende además:

Desplazar (440) dicha cámara en una dirección capaz de ver dicha estación de trabajo;

Inclinar (440) dicha cámara en un ángulo capaz de ver dicha estación de trabajo; y el zoom (440) de dicha cámara en dicha estación de trabajo.

16. El método de la reivindicación 12, en el que dicha captura de al menos una imagen comprende:

Activar (630) una cámara (220) colocada en una pantalla de visualización (130) de dicha estación de trabajo; y

Capturar (630) al menos una imagen de dicha estación de trabajo, en la que dicha al menos una imagen comprende una vista frontal de dicho agente.

17. El método de la reivindicación 12, que comprende además:

Determinar (440) una identidad de un agente posicionado situado en dicha estación de trabajo capturando la primera información de identificación de dicho agente posicionado;

Determinar (440) una segunda información de identificación para un agente programado asignado a dicha estación de trabajo en dicha primera vez accediendo a un registro correspondiente a dicho agente programado de una base de datos de empleados;

Hacer referencia cruzada (440) a dicha primera información de identificación de dicho agente posicionado con dicha segunda información de identificación;

Autenticar (440) que dicho agente posicionado es dicho agente programado cuando dicha primera información de identificación coincide con dicha segunda información de identificación, en donde dicha notificación de evento comprende una primera información de que dicha actividad fraudulenta potencial está siendo conducida por dicho agente programado; y

Determinar (440) que dicho agente posicionado no es dicho agente programado cuando dicha primera información de identificación no coincide con dicha segunda información de identificación, en donde dicha notificación de eventos comprende una segunda información de que dicha actividad fraudulenta potencial está siendo conducida por un agente no programado para un centro de seguridad (260).

18. El método de la reivindicación 17, en el que dicha referencia cruzada a dicha primera información de identificación de dicho agente posicionado comprende:

Capturar (440) una imagen facial de dicho agente posicionado, en el que dicha primera información de identificación comprende dicha imagen facial;

Acceder (440) a una segunda imagen de dicho agente programado en dicho registro;

Comparar (440) dicha segunda imagen con dicha imagen facial de dicho agente posicionado; y verificar (440) que dicho agente posicionado sea dicho agente programado cuando dicha segunda imagen coincide con dicha imagen facial.

19. El método de la reivindicación 17, en el que dicha segunda información de identificación determinante para un agente programado comprende:

Capturar (440) la primera información biométrica de un agente que realiza un proceso de inicio de sesión en dicha estación de trabajo;

Hacer referencia cruzada (440) a dicha información biométrica con una información biométrica conocida que corresponde con dichos agentes;

Hacer coincidir (440) dicha primera información biométrica capturada con la segunda información biométrica asociada con dicho agente programado.

20. El método de la reivindicación 12, en el que dicha determinación de que se lleva a cabo una actividad fraudulenta potencial comprende además:

Determinar (410) una línea de base de transacciones/acciones por dichos agentes, en el que dicha línea de base corresponde a al menos una primera actividad;

Identificar (410) una condición atípica que está fuera de dicha línea de base, donde dicha condición atípica corresponde a dicha actividad fraudulenta potencial; y

Hacer coincidir (410) la condición atípica con una actividad fraudulenta conocida.



SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO

NIT: 800.176.089-2

COMPROBANTE DE RECAUDO SISTEMA SIPI

Radicado: NC2017/0003046
Recibo: 17-47654
Fecha: 16/06/2017

CAROLINA MERCEDES DAZA MONTALVO
CC: 66.783.790
Pago PSE No: 86499
CUS: 264810642

Patente PCT
MONITOREO ANTI-FRAUDE DE CENTRO DE CONTACTO, DETECCIÓN Y SOLUCIÓN DE PREVENCIÓN

Detalle del pago

Id.	Rentístico	Concepto y Servicio	Cant.	Val. Unit.	Subtotal
1	50005-01-02	Pago unitario reivindicacion adicional (A partir de de undécima reivindica	10	\$ 36,000	\$ 360,000
TOTAL					\$ 360,000

Sede Centro: Carrera 13 No.27-00 Pisos 3,4,5 y 10 Bogotá D.C. - Colombia

Web: www.sic.gov.co **e-mail:** contactenos@sic.gov.co **Conmutador:** (571)5870000 **Contact Center:** (571)5920400

Clarke, Modet & C^o

COLOMBIA

Carrera 11 N° 86-53 Piso 6 Bogotá Colombia Tel: (57 1) 6181088 · Fax: (57 1) 6350824 · Email: info@clarkemodet.com.co

PODER

POWER OF ATTORNEY

Yo (nosotros), abajo firmante(s) Olivier RIGAUDY

I (we), the undersigned Olivier RIGAUDY

en mi (nuestro) carácter de representante(s) legales de

legal representative(s) of

TELEPERFORMANCE SE

TELEPERFORMANCE SE

una sociedad organizada y existente de acuerdo con las leyes de Francia

an organization existing under the laws of France

y en actual cumplimiento de su objeto social, con domicilio en **21/25 rue Balzac, Paris 75008, Francia**

and in present execution of its business activity, domiciled **21/25 rue Balzac, Paris 75008, France**

por el presente instrumento confiero (conferimos) poder especial a favor de **CAROLINA MERCEDES DAZA MONTALVO**, con Cédula de Ciudadanía No. 66.783.790 de Palmira Valle, y tp. 141563 con domicilio en Bogotá, Colombia, para que actuando en nombre del (de la) otorgante le (la) represente ante cualquier entidad, autoridad y/o persona, especialmente ante las del orden Administrativo, Contencioso Administrativo, Judicial, Tribunales de Arbitramento y/o cualquier otro en lo referente a los siguientes asuntos:

do hereby grant POWER OF ATTORNEY to **CAROLINA MERCEDES DAZA MONTALVO**, identification card No. 66.783.790 of Palmira Valle, and tp. 141563 residing in Bogotá Colombia, to act in behalf of grantor before any entity, authority and/or natural or juridical person, specially before those Administrative, Administrative-Contentious, Judicial, arbitration courts, and/or any other, in all matters concerning the following:

1) Solicitar, tramitar, obtener y/o registrar cualquiera de las modalidades de Propiedad Industrial, tales como: patentes de invención, modelos de utilidad; diseños industriales, variedades vegetales; marcas, lemas, nombres y enseñas comerciales y denominaciones de origen; así como sus renovaciones, prórrogas, transferencias, cambios de nombre y/o domicilio, contratos y licencias.

1) To apply, process, obtain and/or register any of the modalities of Industrial Property, such as: Patents of Invention, Utility Models; Designs, plant varieties; Marks, Slogans, Trade Names and emblems and appellations of Origin; as well as their renewals, assignments, changes of name and/or domicile, agreements and licenses.

2) Solicitar, tramitar, obtener y/o registrar derechos de autor, en cualquiera de sus presentaciones así como la protección de secretos industriales y know-how.

2) To apply, process, obtain and/or register copyrights of any kind as well as protection of industrial secrets or know-how.

3) Solicitar, tramitar, obtener y/o registrar registros sanitarios, permisos y/o licencias de funcionamiento; así como sus renovaciones o prórrogas, transferencias, cambios de nombre y/o domicilio, contratos y licencias.

3) To apply, process, obtain and/or register sanitary registrations, operating authorizations and/or licenses; as well as their renewals or assignments, changes of name and/or domicile, agreements and licenses.

4) Ejercer acciones de oposición, observación, reclamos, reconsideración, reposición, apelación, cancelación administrativa o judicial, nulidad, protección al consumidor, concesión de licencias, protección de secretos industriales y demás acciones y recursos relacionados con derechos derivados de los asuntos arriba indicados y en contra de la competencia desleal, acciones derivadas de la obtención o explotación de licencias, acciones de indemnización de perjuicios. También podrá(n) intervenir en juicios civiles, comerciales, penales, contencioso-administrativos, tutelas y de policía; en acciones o juicios promovidos por el (la) mandante o en contra el (ella)

4) To bring actions of opposition, observations, claims, reconsideration, appeal or legal remedies, cancellations, nullity, protection to the consumer, granting of licenses, protection of trade secrets and other actions related with rights derived from the above-mentioned matters and against the unfair competition, actions resulting from the obtaining or exploitation of licenses, recovering damages actions. They can also intervene or participate in Civil, Commercial, Criminal or Contentious-Administrative Trials; the actions for writ mandamus, police actions; in actions, lawsuits or litigations instituted by the grantor or against him.

5) Registrar nombres de dominio ante la entidad competente.

5) To register domain names before the competent entity.

6) En el ejercicio de este mandato los mandatarios arriba mencionados quedan facultados para: conciliar, cancelar, transigir, comprometer en árbitros, desistir, recibir y tomar posesión de la cosa objeto de litigio y renunciar o desistir a derechos concedidos o en curso de concesión, admitir los hechos del proceso.

6) To the effect of this mandate the above-named proxy are empowered to: conciliate, cancel, settle, submit to arbitration, withdraw and to receive and take possession of the litigation related objet and waive or renounce the rights granted or in process of granting, admit the facts of the case.

7) Ratificar o no la agencia oficiosa.

7) To ratify or not the officious agency.

8) Así mismo faculto (facultamos) a los mencionados apoderados para recibir notificaciones y designar apoderados judiciales o extrajudiciales, sustituir el presente poder y revocar las sustituciones que hicieren.

8) I (we) hereby appoint the afore mentioned attorneys with powers to receive notifications and to designate judicial and extrajudicial attorneys, substitute this Power of Attorney and to revoke such substitutions.

Dado y firmado en Paris

Granted and signed at Paris

a los 7 días de abril 2017

on this 7th day of April of 2017


Firma / Signature