

REIVINDICACIONES

1. Un método para realizar detección de fraude en una estación de trabajo, el método comprende:

supervisar la actividad de llamada de una sesión de llamada realizada por un agente, la actividad de llamada comprende:

i) una comunicación verbal supervisada entre el agente y un tercero; y
ii) un registro de la actividad del agente realizado por el agente y que responda a la comunicación verbal;

convertir la comunicación verbal supervisada en una representación textual de la misma;

analizar el registro de la actividad del agente utilizando un motor de comportamiento;

detectar una inconsistencia entre la comunicación verbal supervisada y el registro de actividad del agente con base en el motor de comportamiento; y

realizar una o más acciones de seguridad en respuesta a la detección de la inconsistencia.

2. El método de acuerdo con la reivindicación 1, en el que el agente comprende un agente de un centro de contacto.

3. El método según la reivindicación 1, en el que la actividad de llamada de supervisión comprende supervisar al menos uno de:

un estado de telefonía de la sesión de llamada; y
un estado de integración de telefonía informática (CTI) de un dispositivo informático utilizado por el agente durante la sesión de llamada.

4. El método de acuerdo con la reivindicación 1, en el que la actividad de llamada de supervisión comprende determinar automáticamente el propósito de la sesión de llamada.

5. El método de acuerdo con la reivindicación 4, en el que el motor de comportamiento comprende uno o más modelos de comportamiento, cada modelo de comportamiento comprende un conjunto predefinido de reglas de comportamiento correspondientes al propósito de la sesión de llamada.

6. El método de acuerdo con la reivindicación 5, en el que al menos uno de los uno o más modelos de comportamiento corresponde específicamente a al menos uno de una entidad de negocio, y una línea de negocio correspondiente a la entidad de negocio.

7. El método de acuerdo con la reivindicación 1, en el que la actividad de supervisión comprende la actividad del agente de seguimiento en una o más aplicaciones que se ejecutan en una estación de trabajo correspondiente al agente.

8. El método según la reivindicación 7, en el que la estación de trabajo comprende un sistema informático.

9. El método según la reivindicación 7, en el que la una o más acciones de seguridad comprende al menos uno de:

marcar la actividad del agente supervisado como una posible actividad fraudulenta;

generar una notificación a un administrador del sistema;

generar un informe de actividad fraudulenta potencial para el administrador del sistema;

supervisar la actividad adicional del agente; y

suspender la actividad adicional del agente en la estación de trabajo.

10. El método de acuerdo con la reivindicación 1, en el que el análisis comprende:

analizar la representación textual para identificar una o más palabras;

realizar una búsqueda por palabra clave en una o más palabras identificadas de la representación textual;

hacer referencia a un modelo de comportamiento para determinar las acciones apropiadas correspondientes a uno o más resultados de la búsqueda por palabra clave; y

comparar las acciones apropiadas con el registro de la actividad del agente.

11. El método de acuerdo con la reivindicación 1, en el que el análisis comprende:

analizar la representación textual para identificar una o más frases;

realizar un análisis contextual sobre una o más frases identificadas de la representación textual;

hacer referencia a un modelo de comportamiento para determinar las acciones apropiadas correspondientes a uno o más resultados del análisis contextual; y

comparar las acciones apropiadas con el registro de la actividad del agente.

12. El método de acuerdo con la reivindicación 1, en el que la conversión de la comunicación verbal supervisada comprende:

- registrar la comunicación verbal supervisada como una pluralidad de fragmentos, teniendo cada fragmento una duración máxima;

- almacenar la pluralidad de fragmentos en un búfer;

- realizar reconocimiento automático de voz en la pluralidad de fragmentos; y

- generar una pluralidad de frases convertidas de voz a texto con base en la pluralidad de fragmentos.

13. Un método para realizar detección de fraude en un centro de contacto, el método comprende:

- recibir, desde un dispositivo informático remoto del cliente, una representación textual convertida de una comunicación verbal supervisada entre un agente y un tercero, y un registro de la actividad del agente realizado por el agente y que responda a la comunicación verbal;

- analizar el registro de la actividad del agente y la representación textual convertida en un motor de comportamiento;

- detectar una inconsistencia entre la representación textual convertida y la actividad del agente supervisado;

- identificar una o más acciones de seguridad para que el dispositivo informático remoto del cliente lo realice en respuesta a la detección de la inconsistencia; y

- comunicar la una o más acciones de seguridad a realizar al dispositivo informático remoto del cliente.

14. El método de acuerdo con la reivindicación 13, en el que el análisis comprende determinar automáticamente un propósito de la comunicación verbal

supervisada con base en al menos uno de los registros de actividad del agente y la representación textual convertida.

15. El método de acuerdo con la reivindicación 14, en el que el motor de comportamiento comprende uno o más modelos de comportamiento, cada modelo de comportamiento comprende un conjunto predefinido de reglas de comportamiento correspondientes al propósito de la comunicación verbal supervisada.

16. El método de acuerdo con la reivindicación 13, en el que el registro de la actividad del agente comprende la actividad del agente rastreado en una o más aplicaciones que se ejecutan en una estación de trabajo correspondiente al agente.

17. El método de acuerdo con la reivindicación 13, en el que la una o más acciones de seguridad comprende al menos uno de:

- marcar la actividad del agente supervisado como una posible actividad fraudulenta;

- generar una notificación a un administrador del sistema;

- generar un informe de actividad fraudulenta potencial para el administrador del sistema;

- supervisar la actividad adicional del agente; y

- suspender la actividad adicional del agente en una estación de trabajo correspondiente al agente.

18. El método de acuerdo con la reivindicación 13, en el que el análisis comprende:

- analizar la representación textual para identificar una o más palabras;

realizar una búsqueda por palabra clave en una o más palabras identificadas de la representación textual;

hacer referencia a un modelo de comportamiento para determinar las acciones apropiadas correspondientes a uno o más resultados de la búsqueda por palabra clave; y

comparar las acciones apropiadas con el registro de la actividad del agente.

19. El método de acuerdo con la reivindicación 1, en el que el análisis comprende:

analizar la representación textual para identificar una o más frases;

realizar un análisis contextual sobre una o más frases identificadas de la representación textual;

hacer referencia a un modelo de comportamiento para determinar las acciones apropiadas correspondientes a uno o más resultados del análisis contextual; y

comparar las acciones apropiadas con el registro de la actividad del agente.

20. Un método para realizar detección de fraude en una estación de trabajo de un centro de contacto, c el método comprende:

detectar una inicialización de una sesión de llamada en una estación de trabajo de un agente;

supervisar la actividad de llamada correspondiente a una sesión de llamada, la actividad de llamada comprende una comunicación verbal supervisada entre el agente y un tercero;

hacer seguimiento a la actividad del agente realizado por el agente y que responda la comunicación verbal en un registro de la actividad del agente;

convertir la comunicación verbal supervisada a una representación textual de la comunicación verbal supervisada;

enviar la representación textual y el registro de la actividad del agente a un motor de comportamiento que se ejecuta en un servidor acoplado comunicativamente;

recibir una notificación de una inconsistencia detectada entre la comunicación verbal supervisada y el registro de actividad del agente del motor de comportamiento y una o más acciones de seguridad para realizar en respuesta a la inconsistencia detectada; y

realizar una o más acciones de seguridad en respuesta al recibir la notificación de la inconsistencia detectada.