

**REPÚBLICA DE COLOMBIA
SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO**

Oficio N° **5502**

Ref. Expediente N° NC2017/0003046

Señor(a)
TELEPERFORMANCE SE
notificaciones@clarkemodet.com.co

Asunto: **PATENTE DE INVENCION - PCT**

Patente de Invención	PT	Patente de Modelo de Utilidad			
Vía Nacional					
Vía PCT (Fase Nacional)	PCT	Capítulo I	X	Capítulo II	
No. Solicitud Internacional	PCT/US2015/048160				
Fecha de Presentación Internacional	2 de septiembre de 2015				

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	NC2017/0003046	29 de marzo de 2017
Reivindicaciones:	NC2017/0003046	29 de marzo de 2017
	NC2017/0003046	16 de junio de 2017
Dibujos:	NC2017/0003046	29 de marzo de 2017
Oposición(es):	No se presentaron	No se presentaron
Respuesta del solicitante:	NC2017/0003046	16 de junio de 2017
Prioridad(es):	País: US, ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA Número: 14/750,997 Fecha: 25 de junio de 2015	

**REPÚBLICA DE COLOMBIA
SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO**

Oficio N° 5502

Ref. Expediente N° NC2017/0003046

	País: US, ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA Número: 62/045,449 Fecha: 3 de septiembre de 2014
--	--

2. Análisis de la Prioridad

Se acepta la reivindicación de prioridad porque esta solicitud fue presentada dentro del plazo establecido y el contenido técnico de esta solicitud corresponde con el de la prioridad reivindicada.

3. Modificaciones presentadas (Art. 34 D 486 y Art. 19, 22 y 34 PCT)

Se aceptan las modificaciones presentadas comoquiera que se ajustan a las prescripciones contenidas en el reglamento del PCT y en el Art 34 de la Decisión 486

4. Objeto de la invención

De acuerdo con lo establecido en el numeral 1.2.2.2 del Capítulo Primero 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 20 del capítulo reivindicatorio (Radicado NC2017/0003046 del 16 de junio de 2017).

Título de la solicitud: “MONITOREO ANTI-FRAUDE DE CENTRO DE CONTACTO, DETECCIÓN Y SOLUCIÓN DE PREVENCIÓN” (Radicado NC2017/0003046 del 29 de marzo de 2017).

El problema planteado en esta solicitud consiste en prevenir el acceso a información privilegiada del cliente cuando no hay necesidad legítima. Es decir, mientras que un agente del centro de llamadas inherentemente ha autorizado el acceso a la información personal e identificable, el agente debe utilizar solamente este acceso con base en la necesidad de tener acceso. Cuando se está produciendo una actividad fraudulenta, no sólo el agente puede recopilar información personal crítica a través del acceso no autorizado, sino que esa información se puede utilizada posteriormente para cometer fraude adicional (e.g., solicitar crédito, realizar transacciones de compra, etc.).

REPÚBLICA DE COLOMBIA
SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO

Oficio N° 5502

Ref. Expediente N° NC2017/0003046

Para resolver este problema técnico, la solicitud en estudio proporciona monitoreo anti-fraude, detección y solución de prevención del centro de llamadas.

El objeto de la presente solicitud se relaciona con la Clasificación Internacional de Patentes (CIP): H04M 3/51, H04M 3/22.

5. De la solicitud de patente

Título

El título no corresponde con el objeto de la solicitud porque no se especifica cual es la orientación de la palabra “PREVENCIÓN”, adicionalmente no se hace alusión al método que se reclama en el pliego reivindicatorio, por lo cual se sugiere al solicitante hacer la corrección necesaria.

Reivindicaciones (Art. 30 D 486, Art. 22 PCT)

El término: “*alejado*”, de las reivindicaciones 1 y 13; “*al menos*”, de la reivindicación 6, 7, 8, 12, 14, 16 y 20; es impreciso, por lo cual no permite distinguir la invención del estado de la técnica. Se sugiere sustituirlo por un término preciso o un rango concreto.

Las siguientes frases: “*recurso con base*”, de las reivindicaciones 1, 2, 3 y 13; “*está fuera almorzando*”, de la reivindicación 5; “*información de identificación*”, de las reivindicaciones 9, 10, 17 y 18; “*línea de base*”, de la reivindicación 20; son frases de carácter general que sugieren de forma imprecisa que la protección se extiende a posible variaciones o modificaciones.

El objeto de las reivindicaciones 7, 8, 17, 18 y 19, no es claro toda vez que pueden hacer referencia a una forma de “*presentación de información*”, de esta manera, ser considerada, la materia reclamada, como una no invención, y por ende, materia no patentable. Asimismo, no pueden distinguirse, en las etapas mencionadas, los medios con los cuales son implementadas.

6. Determinación del Estado de la Técnica

El estado de la técnica se determinó con base en la fecha de presentación de la solicitud de prioridad: 3 de septiembre de 2014, y se encontraron los siguientes documentos que anticipan el objeto de esta solicitud:

Tabla 1. Documentos del estado de la técnica

REPÚBLICA DE COLOMBIA
SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO

Oficio N° 5502

Ref. Expediente N° NC2017/0003046

Ítem	Documento	Título	Fecha de publicación
D1	US20140208381A1	"Analyzing Usage Information of an Information Management System"	24 de julio de 2014
D2	US20060023865A1	"Agent detector, with optional agent recognition and log-in capabilities, and optional portable call history storage"	2 de febrero de 2006

El documento D1¹ divulga un sistema de gestión en el cual la información, los datos de actividad se recopilan y analizan para determinar los patrones. El sistema de gestión de la información puede estar basado en políticas. Los datos de la actividad pueden organizarse como entradas, incluida información sobre el usuario, la aplicación, la máquina, la acción, el objeto o documento, la hora y la ubicación (resumen).

El documento D2² divulga un sistema para detectar con precisión la falta de disponibilidad de un agente del centro de llamadas que utiliza uno o más sensores del agente provistos en el área del escritorio o la estación del agente que se activan cuando el agente entra o sale del área física en la que puede responder llamadas (resumen).

7. Examen de Patentabilidad (Art. 14 D486)

Nivel Inventivo (Art. 18 D486)

La reivindicación 1 consiste en: *"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) (...)"* (Radicado NC2017/0003046 del 16 de junio de 2017).

Tabla 2. Comparación de las características esenciales con el estado de la técnica para la reivindicación 1

Características esenciales	D1	D2
Un método (600) de detección de fraude, que comprende:	En un sistema de gestión de la información, los datos de la actividad se recopilan y analizan en busca de patrones. El sistema de gestión de la información puede estar basado en políticas (Resumen).	Un sistema para detectar con precisión la falta de disponibilidad de un agente de centro de llamadas que utiliza uno o más sensores de agente en el área del escritorio o la estación del agente que se activan cuando el agente entra o sale del área física en la que puede responder llamadas (Resumen).

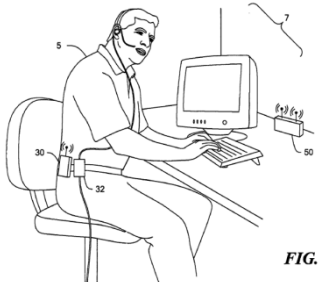
1 <https://patents.google.com/patent/US20140208381A1/>

2 <https://patents.google.com/patent/US20060023865A1/>

REPÚBLICA DE COLOMBIA
SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO

Oficio N° 5502

Ref. Expediente N° NC2017/0003046

Monitorear actividades (610) de una pluralidad de agentes que asisten a (230) estaciones de trabajo de un centro de contacto (210).	En una implementación específica, la recopilación de datos de actividad de uso de información es realizada por un agente de recopilación de datos instalado en un dispositivo (por ejemplo, estación de trabajo o servidor). El agente de recopilación de datos recopila datos de actividad de uso de información mediante la instalación de interceptores en programas de aplicaciones o sistemas operativos, o en ambos. El agente de recopilación de datos también puede recopilar datos de actividad de uso de información proporcionados por puntos de recopilación de datos incrustados en programas de aplicaciones o sistemas operativos, o en ambos (Párrafo 0551).	La figura 3 muestra un agente del centro de llamadas que lleva un dispositivo de comunicación inalámbrica (30) operable para comunicar una posición física actual del agente a un sistema de procesamiento de llamadas. Por ejemplo, el dispositivo de comunicación (30) puede ser un dispositivo del Sistema de Posicionamiento Global (GPS), usado, por ejemplo, en la correa del agente (32). En el caso de que el dispositivo de comunicación (30) sea un dispositivo GPS, el dispositivo de comunicación (30) determina la posición actual del agente y utiliza una circuitería de comunicación dentro de él, tal como una circuitería de comunicación de red de área local inalámbrica, para comunicarse con un centro de llamadas Sistema que supervisa las posiciones de uno o más agentes dentro del centro de llamadas (Párrafo 0010).  FIG. 3
Determinar (610) que un agente en una estación (230A) de trabajo de dicho centro de contacto no está en una llamada por primera vez.	No menciona	Un sistema para controlar el enrutamiento de llamadas a un agente en un centro de llamadas, que comprende: al menos un agente sensor operativo para determinar que dicho agente no está disponible para recibir llamadas enrutadas a equipos telefónicos ubicados dentro de un área de trabajo, en respuesta a dicho agente sensor detectando al menos un evento de indisponibilidad, dicho evento de indisponibilidad indica que dicho

REPÚBLICA DE COLOMBIA
SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO

Oficio N° 5502

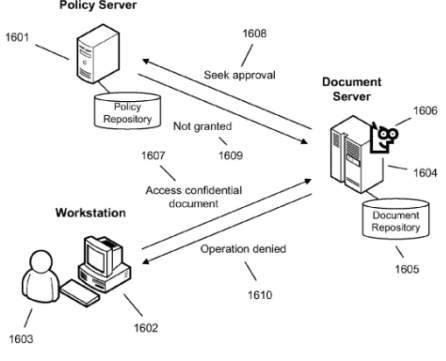
Ref. Expediente N° NC2017/0003046

		agente está dejando dicho trabajo área, y en el que dicho al menos un agente sensor es más operativo para enviar una primera señal a un sistema de enrutamiento de llamadas recibido, en respuesta a la detección por parte de dicho agente de dicho agente no estar disponible para recibir llamadas enrutadas al equipo telefónico Said ubicado dentro del área de trabajo Said. Dicha primera señal indica al sistema de enrutamiento de llamadas recibido que dicho agente no está disponible para recibir llamadas enrutadas al equipo telefónico, dicho equipo ubicado dentro del área de trabajo (Reivindicación 1).
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.	Durante esta evolución, se desarrollaron muchos conceptos diferentes para determinar cómo se les concede acceso a los usuarios a la información electrónica almacenada en los sistemas informáticos. Cómo un sistema de computadora determina si un usuario o aplicación tiene permiso para acceder a la información (como un archivo) ha sido un problema complejo de resolver (Párrafo 0004).	No menciona
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).	La figura 17 muestra el acceso al documento confidencial, buscando la aprobación, con una decisión centralizada. Un sistema de información se muestra en la figura. Existe un servidor de políticas (1601) en una organización que accede a un repositorio de políticas o reglas de política. El repositorio de políticas puede ser parte del servidor o estar separado del servidor, como parte de otro servidor o distribuirse en varios servidores. Hay un usuario (1603) en una organización conectada a una estación de trabajo (1602). El usuario intenta acceder a (1607) un documento confidencial en un servidor de documentos (Párrafo 0474).	No menciona

REPÚBLICA DE COLOMBIA
SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO

Oficio N° 5502

Ref. Expediente N° NC2017/0003046

	 Figure 17	
Recolectar (630) evidencia electrónica de dicha primera estación de trabajo del centro de contacto.	Un módulo de informe y análisis (502) actúa como una interfaz de usuario para un servidor de inteligencia (510) para visualizar informes y resultados de funciones de análisis de datos. Un módulo de informe (503) permite al autor de la política y al administrador de la política consultar y ver la actividad de acceso al documento, la actividad de uso de la información y la actividad de cumplimiento de la política (Párrafo 0055).	Tal dispositivo de memoria portátil incluiría un identificador de agente y una contraseña pre programados en él, y además se usaría para registrar la actividad del agente en el conjunto de códigos asociado (Párrafo 0033).

Los documentos D1 y D2 se consideran el estado de la técnica cercano a la invención definida en la reivindicación 1 porque divulgan sistemas de gestión de información y de detección de disponibilidad de agentes en su estación de trabajo respectivamente.

La diferencia entre la invención definida en la reivindicación 1 y el método divulgado en D1 consiste en determinar que un agente en una estación de trabajo de dicho centro de contacto no está en una llamada por primera vez.

El efecto que se logra por el hecho de incluir la etapa de determinar que un agente en una estación de trabajo de dicho centro de contacto no está en una llamada por primera vez, es conocer la actividad del agente, incluyendo si el agente está actualmente involucrado en una interacción con un cliente, manejando una llamada, está disponible para manejar una interacción, está disponible para manejar una llamada, está fuera almorzando, se inicia o se termina una sesión, etc....

Por lo tanto, el problema técnico objetivo que pretende resolver esta invención se puede formular así: “¿Cómo modificar el método conocido en D1 para es conocer la actividad del agente, incluyendo si el agente está actualmente involucrado en una

**REPÚBLICA DE COLOMBIA
SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO**

Oficio N° 5502

Ref. Expediente N° NC2017/0003046

interacción con un cliente, manejando una llamada, está disponible para manejar una interacción, está disponible para manejar una llamada, está fuera almorzando, se inicia o se termina una sesión, etc....?”.

Sin embargo, la implementación de la etapa de determinar que un agente en una estación de trabajo de dicho centro de contacto no está en una llamada por primera vez para conocer la actividad del agente, incluyendo si el agente está actualmente involucrado en una interacción con un cliente, manejando una llamada, está disponible para manejar una interacción, está disponible para manejar una llamada, está fuera almorzando, se inicia o se termina una sesión, etc...., ya está divulgada en el documento D2 que se refiere a un sistema para controlar el enrutamiento de llamadas a un agente en un centro de llamadas, que comprende: al menos un agente sensor operativo para determinar que dicho agente no está disponible para recibir llamadas enrutadas a equipos telefónicos ubicados dentro de un área de trabajo, en respuesta a dicho agente sensor detectando al menos un evento de indisponibilidad, dicho evento de indisponibilidad indica que dicho agente está dejando dicho trabajo área, y en el que dicho al menos un agente sensor es más operativo para enviar una primera señal a un sistema de enrutamiento de llamadas recibido, en respuesta a la detección por parte de dicho agente de dicho agente no estar disponible para recibir llamadas enrutadas al equipo telefónico Said ubicado dentro del área de trabajo Said. Dicha primera señal indica al sistema de enrutamiento de llamadas recibido que dicho agente no está disponible para recibir llamadas enrutadas al equipo telefónico, dicho equipo ubicado dentro del área de trabajo (Reivindicación 1).

En consecuencia, la persona del oficio normalmente versada en la materia incluiría la etapa de determinar si un agente en una estación de trabajo de dicho centro de contacto no está en una llamada por primera vez, del documento D2 en el método divulgado en el documento D1 para llegar así al objeto de la reivindicación 1 de la solicitud. Por lo cual se considera obvia.

Asimismo, los documentos D1 y D2 divulgan las características de las reivindicaciones dependientes así:

- Reivindicación 2: Durante esta evolución, se desarrollaron muchos conceptos diferentes para determinar cómo se les concede acceso a los usuarios a la información electrónica almacenada en los sistemas informáticos. Cómo un sistema de computadora determina si un usuario o aplicación tiene permiso para acceder a la información (como un archivo) ha sido un problema complejo de resolver (Párrafo 0004 del documento D1).
- Reivindicación 3: En una implementación específica, el sistema de gestión de la información recopila los datos de uso de la actividad relativos a la evaluación

Página 8 de 18

**REPÚBLICA DE COLOMBIA
SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO**

Oficio N° 5502

Ref. Expediente N° NC2017/0003046

de políticas y almacena los datos de la actividad en una base de datos local. La actividad de uso de la aplicación también puede denominarse actividad de uso de la información (Párrafo 0626 del documento D1).

- Reivindicación 4: La presente invención se refiere en general a operaciones de centros de llamadas, y más específicamente a un método y sistema para detectar si un agente de llamadas está físicamente presente en una ubicación que lo hace disponible para recibir una llamada (Párrafo 0001 del documento D2).
- Reivindicación 5: Por las razones anteriores, sería deseable tener un nuevo Sistema para proporcionar una indicación de que un agente del centro de llamadas no está disponible para recibir una llamada (Párrafo 0004 del documento D2).
- Reivindicación 6: El sistema divulgado puede incorporarse para usar cualquier tipo específico de sensor que funcione para detectar que un agente no esté disponible para recibir llamadas, y que también pueda operar para detectar cuándo el agente ha vuelto a estar disponible para recibir llamadas. Por ejemplo, un sensor de agente puede incluir una cámara montada en un área de trabajo y que graba imágenes de un agente (Párrafo 0029 del documento D2).
- Reivindicaciones 7 y 8: Sistema según la reivindicación 18, en el que dicho al menos un agente sensor incluye una cámara, y en el que dicha información biométrica se deriva de al menos una imagen digital obtenida usando dicha cámara (Reivindicación 19 del documento D2).
- Reivindicación 9: Las imágenes grabadas por tal cámara pueden digitalizarse y analizarse utilizando software o hardware de procesamiento de imágenes para determinar la presencia, ausencia y / o identidad del agente que se encuentra actualmente en el área de trabajo. Por ejemplo, la identidad del agente se puede determinar basándose en datos biométricos derivados o extraídos de las imágenes grabadas. En algunas realizaciones, el sistema divulgado puede usar dicha información biométrica para realizar una identificación biológica de un agente basándose en el perfil biométrico del agente. Por consiguiente, el sistema divulgado puede incluir unicidad de software y / o hardware dentro del agente sensor que es operable para analizar características de estructura y / o de acción en las imágenes grabadas, o como se detecta de otra manera usando tipos apropiados de dispositivos de sensor. Tales biométricos pueden, por ejemplo, incluir patrones de iris y retina, geometría de la mano y / o huellas dactilares, obtenidos usando dispositivos de agente de sensor apropiados para los datos biométricos específicos utilizados. Por ejemplo, para obtener un patrón de iris, se puede usar un dispositivo para

**REPÚBLICA DE COLOMBIA
SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO**

Oficio N° 5502

Ref. Expediente N° NC2017/0003046

obtener un escaneo de iris, para obtener un patrón de retina, un dispositivo para obtener un escaneo de retina, para obtener una huella digital, un dispositivo para obtener una huella dactilar se puede usar el escaneo, y para obtener un escaneo geométrico a mano (Párrafo 0029 del documento D2).

- Reivindicación 10: En otro aspecto del sistema divulgado, un agente que está listo para recibir llamadas se identifica automáticamente, por ejemplo, mediante el uso de retroalimentación biométrica. Sistemas programados o configurados para identificar agentes individuales en función de las características físicas detectadas mediante dispositivos de detección biométrica, como cámaras digitales. o similar. En otro aspecto del Sistema divulgado, un historial de llamadas de un agente puede almacenarse en un dispositivo portátil de Almacenamiento de datos que el agente puede llevar consigo desde la estación de llamadas para llamar a la Estación. El dispositivo de almacenamiento de datos portátil también se puede usar para Almacenar información de identificación para un agente, con el propósito de registrar al agente en una estación de trabajo del centro de llamadas (Párrafo 0006 del documento D2).
- Reivindicación 11: Cuando se detecta un patrón particular, un sistema puede realizar una tarea como proporcionar una notificación. La notificación puede ser por correo electrónico, informe, mensaje emergente o mensaje del sistema. Algunas tareas para realizar al momento de la detección pueden incluir implementar una regla o política en el sistema de administración de información, impidiendo que un usuario se conecte al sistema y restringir a un usuario la autorización para realizar ciertas acciones. Para detectar un patrón, los datos de actividad se pueden comparar con un perfil de actividad previamente definido o generado (Párrafo 0016 del documento D1).

Las reivindicaciones dependientes 2-11 no mencionan alguna característica que, junto con las características de la reivindicación independiente, aporte nivel inventivo al método de la reivindicación 1, por lo cual se considera que no tienen nivel inventivo.

La reivindicación 12 consiste en: “*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); (...)*” (Radicado NC2017/0003046 del 16 de junio de 2017).

Tabla 3. Comparación de las características esenciales con el estado de la técnica para la reivindicación 12

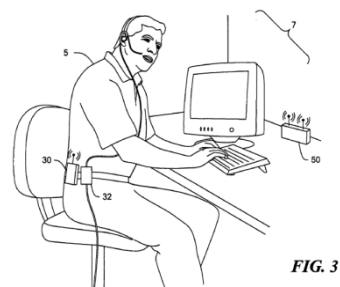
Características esenciales	D1	D2
Un método (400, 600) de detección de fraude, en el que dicho método comprende:	En un sistema de gestión de la información, los datos de la actividad se recopilan y analizan en busca de patrones. El sistema de gestión de la	Un sistema para detectar con precisión la falta de disponibilidad de un agente de centro de llamadas que utiliza uno o más sensores de agente en el área del

REPÚBLICA DE COLOMBIA
SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO

Oficio N° 5502

Ref. Expediente N° NC2017/0003046

	información puede estar basado en políticas (Resumen).	escritorio o la estación del agente que se activan cuando el agente entra o sale del área física en la que puede responder llamadas (Resumen).
Monitorear (610) las actividades electrónicas de agentes que asisten a estaciones de trabajo (230) de un centro de contacto (210).	En una implementación específica, la recopilación de datos de actividad de uso de información es realizada por un agente de recopilación de datos instalado en un dispositivo (por ejemplo, estación de trabajo o servidor). El agente de recopilación de datos recopila datos de actividad de uso de información mediante la instalación de interceptores en programas de aplicaciones o sistemas operativos, o en ambos. El agente de recopilación de datos también puede recopilar datos de actividad de uso de información proporcionados por puntos de recopilación de datos incrustados en programas de aplicaciones o sistemas operativos, o en ambos (Párrafo 0551).	La figura 3 muestra un agente del centro de llamadas que lleva un dispositivo de comunicación inalámbrica (30) operable para comunicar una posición física actual del agente a un sistema de procesamiento de llamadas. Por ejemplo, el dispositivo de comunicación (30) puede ser un dispositivo del Sistema de Posicionamiento Global (GPS), usado, por ejemplo, en la correa del agente (32). En el caso de que el dispositivo de comunicación (30) sea un dispositivo GPS, el dispositivo de comunicación (30) determina la posición actual del agente y utiliza una circuitería de comunicación dentro de él, tal como una circuitería de comunicación de red de área local inalámbrica, para comunicarse con un centro de llamadas Sistema que supervisa las posiciones de uno o más agentes dentro del centro de llamadas (Párrafo 0010).
Recoger (630) dichas actividades electrónicas que son monitoreadas en una ubicación centralizada.	No menciona.	Cuando el agente de centro de llamadas inserta su tarjeta personal en un sensor de agente que incluye al menos un lector de tarjeta inteligente, y ubicado en un área de trabajo asociada del centro de llamadas, el agente transfiere los datos de presencia e identificación del agente a una



REPÚBLICA DE COLOMBIA
SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO

Oficio N° 5502

Ref. Expediente N° NC2017/0003046

		computadora central dentro del procesamiento de llamadas Sistema para el centro de llamadas. Por ejemplo, los lectores de tarjetas inteligentes (también denominados "escáneres" de tarjetas inteligentes pueden desplegarse adyacentes a cada estación de trabajo o dentro de ellas, o en las puertas de un entorno de trabajo seguro en el que los agentes pueden escanear correctamente sus tarjetas y validarse la información de identificación del agente almacenado en las tarjetas. La información enviada a la computadora central desde el lector de tarjetas inteligentes puede incluir un identificador del agente, así como un identificador del área de trabajo en la que el agente transfirió su tarjeta. el lector del agente desvelado Sensor puede además montarse o instalarse dentro de un conjunto telefónico de la estación de trabajo o dentro del propio auricular. Además, el sistema divulgado puede incorporarse para permitir que un agente inserte su dispositivo de tarjeta en un lector montado o instalado dentro el teléfono del área de trabajo (Párrafo 0031).
Determinar (410) que se lleva a cabo una actividad fraudulenta potencial en dicho centro de contacto.	Cuando se detecta un patrón particular, un sistema puede realizar una tarea como proporcionar una notificación. La notificación puede ser por correo electrónico, informe, mensaje emergente o mensaje del sistema. Algunas tareas para realizar al momento de la detección pueden incluir implementar una regla o política en el sistema de administración de información, impidiendo que un usuario se conecte al sistema y restringir a un usuario la autorización para realizar ciertas acciones. Para detectar un patrón, los datos de actividad se pueden comparar con un perfil de actividad previamente definido o generado (Párrafo 0016).	No menciona
Determinar (420) dicha actividad fraudulenta potencial que se produce en una estación de trabajo (300).		Por lo tanto, el sistema descrito realiza un seguimiento de cuándo un agente entra y / o abandona el área de trabajo (55) basándose en la detección cuando el haz (58) se rompe (Párrafo 0023).

**REPÚBLICA DE COLOMBIA
SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO**

Oficio N° 5502

Ref. Expediente N° NC2017/0003046

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 dicha estación de trabajo e información del estado para cada una dicha estación de trabajo.	El servidor de inteligencia proporciona análisis de resumen y tendencia, firma (o patrón), anomalía y detección de umbral en actividad de acceso a documento, actividad de uso de información y actividad de cumplimiento de política. Se accede al servidor de inteligencia utilizando la herramienta de software de informes y análisis (502) que permite a los usuarios comerciales crear informes gráficos para demostrar el cumplimiento, comprender el uso de la información, investigar casos de uso indebido de información, comprender la efectividad de una política, detectar fraude de información e identificar posibles mejora de la productividad de la fuerza de trabajo, optimización de la utilización de los recursos, previsión de los recursos requeridos o combinaciones de estos (Párrafo 0104).	No menciona
Capturar (440) al menos una imagen de dicha estación de trabajo.	No menciona	Sistema según la reivindicación 18, en el que dicho agente sensor incluye una cámara, y en el que dicha información biométrica se deriva de al menos una imagen digital obtenida usando dicha cámara (Reivindicación 19 del documento D2).

Los documentos D1 y D2 se consideran el estado de la técnica cercano a la invención definida en la reivindicación 12 porque divulgan sistemas de gestión de información y de detección de disponibilidad de agentes en su estación de trabajo respectivamente.

La diferencia entre la invención definida en la reivindicación 12 y el método divulgado en D1 consiste en recoger dichas actividades electrónicas que son monitoreadas en una ubicación centralizada y en capturar al menos una imagen de dicha estación de trabajo.

El efecto que se logra por el hecho de incluir en recoger dichas actividades electrónicas que son monitoreadas en una ubicación centralizada y en capturar al menos una imagen de dicha estación de trabajo, es permitir la recopilación de información de manera centralizada relacionada con las actividades de los agentes y/o actividades que se realizan en los recursos utilizados por los agentes en tiempo real.

**REPÚBLICA DE COLOMBIA
SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO**

Oficio N° 5502

Ref. Expediente N° NC2017/0003046

Por lo tanto, el problema técnico objetivo que pretende resolver esta invención se puede formular así: “¿Cómo modificar el método conocido en D1 para permitir la recopilación de información centralizada relacionada con las actividades de los agentes y/o actividades que se realizan en los recursos utilizados por los agentes en tiempo real?”

Sin embargo, la utilización de recoger dichas actividades electrónicas que son monitoreadas en una ubicación centralizada y en capturar al menos una imagen de dicha estación de trabajo para permitir la recopilación de información centralizada relacionada con las actividades de los agentes y/o actividades que se realizan en los recursos utilizados por los agentes en tiempo real, ya está divulgada en el documento D2 que divulga la etapa que consiste en que cuando el agente de centro de llamadas inserta su tarjeta personal en un sensor de agente que incluye al menos un lector de tarjeta inteligente, y ubicado en un área de trabajo asociada del centro de llamadas, el agente transfiere los datos de presencia e identificación del agente a una computadora central dentro del procesamiento de llamadas Sistema para el centro de llamadas. Por ejemplo, los lectores de tarjetas inteligentes (también denominados "escáneres" de tarjetas inteligentes pueden desplegarse adyacentes a cada estación de trabajo o dentro de ellas, o en las puertas de un entorno de trabajo seguro en el que los agentes pueden escanear correctamente sus tarjetas y validarse la información de identificación del agente almacenado en las tarjetas. La información enviada a la computadora central desde el lector de tarjetas inteligentes puede incluir un identificador del agente, así como un identificador del área de trabajo en la que el agente transfirió su tarjeta. el lector del agente desvelado Sensor puede además montarse o instalarse dentro de un conjunto telefónico de la estación de trabajo o dentro del propio auricular. Además, el sistema divulgado puede incorporarse para permitir que un agente inserte su dispositivo de tarjeta en un lector montado o instalado dentro el teléfono del área de trabajo (Párrafo 0031 del documento D2), además de que agente sensor incluye una cámara, y en el que dicha información biométrica se deriva de al menos una imagen digital obtenida usando dicha cámara (Reivindicación 19 del documento D2).

En consecuencia, la persona del oficio normalmente versada en la materia incluiría la etapa de recoger dichas actividades electrónicas que son monitoreadas en una ubicación y centralizada y capturar al menos una imagen de dicha estación de trabajo, del documento D2 en el método divulgado en el documento D1 para llegar así al objeto de la reivindicación 12 de la solicitud. Por lo cual se considera obvia.

Asimismo, los documentos D1 y D2 divulgan las características de las reivindicaciones dependientes así:

**REPÚBLICA DE COLOMBIA
SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO**

Oficio N° 5502

Ref. Expediente N° NC2017/0003046

- Reivindicación 13: Un sistema para controlar el enrutamiento de llamadas a un agente en un centro de llamadas, que comprende: al menos un agente sensor operativo para determinar que dicho agente no está disponible para recibir llamadas enrutadas a equipos telefónicos ubicados dentro de un área de trabajo, en respuesta a dicho agente sensor detectando al menos un evento de indisponibilidad, dicho evento de indisponibilidad indica que dicho agente está dejando dicho trabajo área, y en el que dicho al menos un agente sensor es más operativo para enviar una primera señal a un sistema de enrutamiento de llamadas recibido, en respuesta a la detección por parte de dicho agente de dicho agente no estar disponible para recibir llamadas enrutadas al equipo telefónico Said ubicado dentro del área de trabajo Said. Dicha primera señal indica al sistema de enrutamiento de llamadas recibido que dicho agente no está disponible para recibir llamadas enrutadas al equipo telefónico, dicho equipo ubicado dentro del área de trabajo (Reivindicación 1 del documento D2) (...) Durante esta evolución, se desarrollaron muchos conceptos diferentes para determinar cómo se les concede acceso a los usuarios a la información electrónica almacenada en los sistemas informáticos. Cómo un sistema de computadora determina si un usuario o aplicación tiene permiso para acceder a la información (como un archivo) ha sido un problema complejo de resolver (Párrafo 0004 del documento D1) (...) Tal dispositivo de memoria portátil incluiría un identificador de agente y una contraseña pre programados en él, y además se usaría para registrar la actividad del agente en el conjunto de códigos asociado (Párrafo 0033 del documento D2).
- Reivindicaciones 14 y 15: El sistema divulgado puede incorporarse para usar cualquier tipo específico de sensor que funcione para detectar que un agente no esté disponible para recibir llamadas, y que también pueda operar para detectar cuándo el agente ha vuelto a estar disponible para recibir llamadas. Por ejemplo, un sensor de agente puede incluir una cámara montada en un área de trabajo y que graba imágenes de un agente. Las imágenes grabadas por Tal cámara pueden digitalizarse y analizarse utilizando software o hardware de procesamiento de imágenes para determinar la presencia, ausencia y / o identidad del agente que se encuentra actualmente en el área de trabajo (Párrafo 0029 del documento D2).
- Reivindicación 16: Sistema según la reivindicación 18, en el que dicho al menos un agente sensor incluye una cámara, y en el que dicha información biométrica se deriva de al menos una imagen digital obtenida usando dicha cámara (Reivindicación 19 del documento D2).
- Reivindicaciones 17 y 18: En otro aspecto del sistema divulgado, un agente que está listo para recibir llamadas se identifica automáticamente, por ejemplo, mediante el uso de retroalimentación biométrica. Sistemas programados o configurados para identificar agentes individuales. Basado en las características

**REPÚBLICA DE COLOMBIA
SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO**

Oficio N° 5502

Ref. Expediente N° NC2017/0003046

físicas detectadas usando dispositivos de detección biométrica, como cámaras digitales o similares. En otro aspecto del Sistema divulgado, un historial de llamadas de un agente puede almacenarse en un dispositivo portátil de Almacenamiento de datos que el agente puede llevar consigo desde la estación de llamadas para llamar a la Estación. El dispositivo de almacenamiento de datos portátil también se puede usar para Almacenar información de identificación para un agente, con el propósito de registrar al agente en una estación de trabajo del centro de llamadas (Párrafo 0006 del documento D2).

- Reivindicación 19: Las imágenes grabadas por una cámara de este tipo pueden digitalizarse y analizarse utilizando software o hardware de procesamiento de imágenes para determinar la presencia, ausencia y / o identidad del agente que se encuentra actualmente en el área de trabajo. Por ejemplo, la identidad del agente se puede determinar basándose en datos biométricos derivados o extraídos de las imágenes grabadas. En algunas realizaciones, el sistema divulgado puede usar dicha información biométrica para realizar una identificación biológica de un agente basándose en el perfil biométrico del agente (Párrafo 0029 del documento D2).
- Reivindicación 20: Para detectar automáticamente este tipo de patrón de actividad, un proceso de análisis de actividad debe correlacionar los datos de actividad en función del usuario; luego identifique las actividades del mismo usuario que tuvieron lugar en diferentes lugares, pero ocurrieron en un intervalo cerrado. La correlación de los datos de actividad por usuario hará que las entradas de actividad del mismo usuario se agrupen. De acuerdo con los datos de actividad que se muestran en la tabla, hay dos entradas de actividad del mismo usuario "Sandy". Si se examinan los datos, se observa que ambas entradas de actividad ocurrieron en el mismo lugar y no como candidato para el tipo de patrón de fraude de interés. aquí. Para el siguiente usuario "Dennis", hay dos entradas de actividad. Un examen más detallado de las dos entradas de actividad descubre las diferentes ubicaciones. El proceso de análisis de actividad calcula un tiempo de viaje mínimo basado en la distancia entre dos ubicaciones y lo usa como umbral para detectar anomalías. En este caso, las dos ubicaciones que el usuario "Dennis" había realizado acceso a documentos fueron San José y Londres. Un simple cálculo produce un umbral de tiempo de menos de 6 horas anormal. La diferencia de tiempo entre las ocurrencias de los dos eventos de acceso al documento es de 4 minutos y 58 segundos, lo que indica una anomalía (Párrafo 0645 del documento D1).

Las reivindicaciones dependientes 13 a 20 no mencionan alguna característica que, junto con las características de la reivindicación independiente, aporte nivel inventivo al método de la reivindicación 12, por lo cual se considera que no tienen nivel inventivo.

**REPÚBLICA DE COLOMBIA
SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO**

Oficio N° 5502

Ref. Expediente N° NC2017/0003046

8. Conclusión

Los requisitos de Patentabilidad de la presente solicitud están afectados así:

Tabla 4. Requisitos de patentabilidad afectados

Ítem	Documento	Reivindicaciones afectadas	Requisitos que afecta
D1	US20140208381A1	1, 2, 3, 11, 12, 20	Nivel inventivo
D2	US20060023865A1	1, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19	Nivel inventivo

9. Respuesta a los argumentos del señor solicitante

Se aceptan las modificaciones presentadas por el solicitante y se procede a ejecutar el examen de fondo, teniendo en cuenta que se plantearon nuevas objeciones de claridad, para que sean tenidas en cuenta en la respuesta al presente Oficio.

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 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.

Si como respuesta a este requerimiento el solicitante llegara a modificar: i) el capítulo reivindicatorio, ii) la descripción de la invención a proteger, iii) o presente un nuevo capítulo reivindicatorio, y desee que se realice un nuevo examen de patentabilidad a esta modificación, no deberá pagar la tasa de modificación voluntaria pero sí la correspondiente a la tasa de examen de patentabilidad. En todo caso, el número de requerimientos por no patentabilidad estará supeditado a que el término del estudio de patentabilidad no sea superior a 18 meses, contados desde la publicación de la solicitud de patente de invención. Adicionalmente, 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 deberá pagar la tasa por reivindicación adicional.

Se invita al solicitante se sirva indicar, si así lo considera, su renuncia al término faltante para los sesenta (60) días.

Notifíquese el presente oficio conforme a lo dispuesto en el Título I, Actuaciones ante la Superintendencia de Industria y Comercio; Capítulo sexto, publicación, comunicación, notificación y ejecutoria de las decisiones de la Superintendencia de Industria y

REPÚBLICA DE COLOMBIA
SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO

Oficio N° 5502

Ref. Expediente N° NC2017/0003046

Comercio, informándoles que contra el mismo no procede el recurso de la vía gubernativa.

Atentamente,



[DirectorName]
DIRECTOR DE NUEVAS CREACIONES

Elaborado: DIEGO CAMILO PEÑA RAMÍREZ

Revisado: RACHID PONCE VERJEL

Aprobado: JOSÉ LUIS SALAZAR LÓPEZ