

P-2017/13176

SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO
DIRECCIÓN DE NUEVAS CREACIONES

E. S. D.

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

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

1. 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**, atentamente me permito presentar nuevamente, la respuesta al Oficio No. 5502, junto con el recibo de pago No. 18-57768 por solicitud de examen de patentabilidad, los cuales fueron radicados ante ese Despacho el **2 de agosto de 2018**.

Verificada la información que reposa en la base de datos de la SIC, se aprecia el pago por concepto de la solicitud de examen de patentabilidad, pero no la respuesta al Oficio, la cual correspondía a un documento en formato pdf correspondiente al memorial con 10 páginas y 1 página adicional correspondiente al recibo de la tasa oficial y un archivo en formato word contentivo del pliego reivindicatorio con 9 páginas.

Adjunto encuentran la documentación anteriormente mencionada.

2. Solicito amablemente a ese Despacho tener en cuenta la información aquí presentada.

Señor Director,


CAROLINA DAZA MONTALVO
C.C. 66.783.790 de Palmira Valle
TP-141563 CSJ
notificaciones@clarkemodet.com.co

P-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, obrando como apoderada de la sociedad **TELEPERFORMANCE SE**, solicitante de la patente de la referencia, en respuesta al oficio No. 5502 notificado mediante comunicación electrónica el 4 de mayo de 2018, relacionado con concepto técnico de fondo, me permito presentar la siguiente información:

1. Título

Solicito a ese Despacho tener en cuenta que el solicitante atendiendo la sugerencia hecha en cuanto al título de la presente solicitud, desea modificarlo para que sea reemplazado por: *“MONITOREO ANTI-FRAUDE DEL CENTRO DE CONTACTO Y MÉTODO DE DETECCIÓN DE FRAUDE”*

2. Modificación al capítulo reivindicatorio

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 nuevo capítulo reivindicatorio, el cual consta de 18 reivindicaciones y reemplaza completamente el capítulo presentado anteriormente. En el nuevo capítulo reivindicatorio se realizaron las siguientes modificaciones:

2.1 Se modificó la antigua reivindicación independiente 1, en donde se incluyeron parcialmente las características de la antigua reivindicación 11, para ahora recitar en parte *“... Recolectar (630) evidencia electrónica de dicha estación de trabajo del centro de contacto, en el que dicha evidencia electrónica está asociada con una actividad fraudulenta potencial que se realiza en una primera estación de trabajo, donde dicha actividad fraudulenta potencial se produce cuando: i) se satisface una primera condición cuando dicho agente no está en dicha llamada en dicha primera vez, y ii) se*

satisface una segunda condición cuando dicho agente está accediendo a dicho recurso en dicha primera vez”, lo cual se encuentra soportado en la descripción original presentada y en el capítulo reivindicatorio originalmente presentado, particularmente se puede encontrar en los párrafos 93-95 de la publicación de la solicitud internacional (WO 2016/036865).

2.2. Se modificó la antigua reivindicación independiente 12 (nueva reivindicación 11) en donde se incluyeron las características de la antigua reivindicación 13, para ahora recitar en parte “... *en el que dicha determinación de que se lleva a cabo una posible actividad fraudulenta en dicho centro de contacto comprende: (610) determinar que un primer agente en dicha estación de trabajo de dicho centro de contacto no está en una llamada por primera vez; (620) determinar que dicho primer agente está accediendo a un recurso basado en el cliente en dicha primera vez, en el que dicho recurso está asociado y gestionado por un cliente en un servidor de fondo que está remoto de dicho centro de contacto, donde se accede a dicho recurso un recurso electrónico en dicha estación de trabajo a través de una red de comunicación; y (630) recoger evidencia electrónica de dicha primera estación de trabajo del centro de contacto*”, lo cual se encuentra soportado en la descripción original presentada y en el capítulo reivindicatorio originalmente presentado, particularmente se puede encontrar en los párrafos 93-95 de la publicación de la solicitud internacional (WO 2016/036865).

2.3. Se eliminaron las antiguas reivindicaciones 5 y 13 del nuevo capítulo reivindicatorio.

2.4. En las antiguas reivindicaciones 6, 7, 8, 12, 14, 16 y 20 (nuevas reivindicaciones 5, 6, 7, 11, 12, 14 y 18), se eliminan las expresiones “al menos” las cuales hacían referencia a términos imprecisos, y se ha eliminado el término “alejado” en las antiguas reivindicaciones 1 y 13 (nuevas reivindicaciones 1 y 11), y así dar claridad a la invención.

2.5. Se reenumeran y modifican las dependencias de las reivindicaciones de acuerdo a las modificaciones anteriores.

3. Pago de tasas

En relación con el número de reivindicaciones, atentamente nos permitimos decir que no se adjunta tasa por reivindicaciones adicionales, toda vez que el nuevo capítulo reivindicatorio contiene un número menor de cláusulas que el originalmente presentado.

Por otra parte, considerando que el presente memorial se presenta junto con modificaciones a las reivindicaciones, se adjunta recibo por concepto de examen de patentabilidad, según lo establecido en la Resolución 3719 del 2016.

4. Claridad de la solicitud

El solicitante manifiesta que mediante la presentación del nuevo capítulo reivindicatorio quedan subsanadas la totalidad de las objeciones, de modo tal que las nuevas reivindicaciones proporcionan claridad y concisión a la invención descrita, siguiendo las recomendaciones realizadas por el examinador en su concepto técnico.

4.1 En relación a la objeción del examinador en contra de las antiguas reivindicaciones 7, 8, 17, 18 y 19, según la cual estas comprenden fragmentos considerados no patentables por referirse a formas de presentar información. Es deseo del solicitante manifestar respetuosamente su desacuerdo con la opinión del examinador, teniendo en cuenta que la invención se refiere a un método de detección de fraude, el cual está definido por una secuencia lógica de pasos que definen elementos estructurales mediante la relación funcional entre dichos elementos y además comprende elementos estructurales tangibles tales como un servidor, un agente, un centro de contacto, una estación de trabajo, una base de datos, una cámara, entre otras, pero en la que además el aspecto de capturar una imagen de la estación de trabajo es crucial como una evidencia electrónica, dado que el método se basa en capturar una imagen de dicha estación de trabajo y recolectar evidencia electrónica de dicha estación de trabajo del centro de contacto. En este sentido, la eliminación de los fragmentos en los cuales se hace referencia a dicha captura de imágenes generaría una falta de claridad en las reivindicaciones, por cuanto el objeto del método, el cual consiste en detectar cuándo se está llevando a cabo una actividad fraudulenta potencial que se realiza en dicha estación de trabajo, para poder tomar medidas para remediar la actividad fraudulenta y evitar que se lleven a cabo más fraudes, no podría ser explicado apropiadamente. En otras palabras, no se pretende reclamar protección sobre la información capturada en dichas imágenes, teniendo en cuenta que la invención se relaciona con un método, sin embargo, hacer referencia a esta es vital para que una persona versada en la materia entienda el funcionamiento y el propósito de dicho método. Teniendo en cuenta lo anterior, la objeción formulada a este respecto se debe tener por superada.

4.2 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, 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 *“recurso con base”*, de las antiguas reivindicaciones 1, 2, 3 y 13; *“está fuera almorzando”*, de la antigua reivindicación 5; *“información de identificación”*, de las antiguas reivindicaciones 9, 10, 17 y 18; *“línea de base”*, de la antigua reivindicación 20, 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. 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 producto 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

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 producto y método responde a una aproximación de “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 estructurales. 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 este requisito.

5. Nivel inventivo

El señor examinador establece en su concepto técnico la falta de nivel inventivo de las antiguas reivindicaciones 1 a 20 a la luz de las enseñanzas técnicas descritas en el

documento US 2014/0208381 (D1) en combinación con el documento US 2006/0023865 (D2).

En primer lugar, nos permitimos informar que el artículo 18 de la Decisión 486 establece que “*Se considerará que una invención tiene nivel inventivo, si para una persona del oficio normalmente versada en la materia técnica correspondiente, esa invención no hubiese resultado obvia ni se hubiese derivado de manera evidente del estado de la técnica*”.

Se resalta entonces que lo anterior significa que el análisis de nivel inventivo NO es una comparación de los objetos de las anterioridades y la solicitud en estudio. El análisis de nivel inventivo debe demostrar la obviedad de la invención y establecer cómo ésta no contiene un salto cualitativo, que demuestre su altura inventiva, teniendo en cuenta que se hace necesario demostrar que la invención analizada carece de nivel inventivo y hubiese sido obvia para una persona versada en la materia.

Considerando la anterior definición, es deseo del solicitante señalar que la combinación de las enseñanzas de D1 y D2 no hacen obvia la presente invención de acuerdo con las razones expuestas a continuación.

En primer lugar, me permito llamar la atención del Examinador sobre la materia reclamada en el Capítulo Reivindicatorio Modificado adjunto, en el cual, y como se explicó en el numeral 2 del presente memorial, con referencia a la nueva reivindicación 1, donde se reclama específicamente “Un método (600) de detección de fraude, que comprende: Monitorear actividades (610) de una pluralidad de agentes que asisten a estaciones de trabajo (230) de un centro de contacto (210); Determinar (610) que un agente en una estación de trabajo (230A) 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 que está remoto alejado de dicho centro de contacto, en el que dicho recurso es accedido por un recurso electrónico en dicha estación de trabajo a través de una red de comunicación (250, 280); y Recolectar (630) evidencia electrónica de dicha estación de trabajo del centro de contacto, en el que dicha evidencia electrónica está asociada con una actividad fraudulenta potencial que se realiza en una primera estación de trabajo, donde dicha actividad fraudulenta potencial se produce cuando: i) se satisface una primera condición cuando dicho agente no está en dicha llamada en dicha primera vez, y ii) se satisface una segunda condición cuando dicho agente está accediendo a dicho recurso en dicha primera vez”; con referencia a la nueva reivindicación 11, donde se reclama específicamente: “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) una imagen de dicha estación de trabajo; en el que dicha determinación de que se lleva a cabo una posible actividad fraudulenta en dicho centro de contacto comprende: (610) determinar que un primer agente en dicha estación de trabajo de dicho centro de contacto no está en una llamada por primera vez; (620) determinar que dicho primer agente está accediendo a un recurso basado en el cliente en dicha primera vez, en el que dicho recurso está asociado y gestionado por un cliente en un servidor de fondo que está alejado de dicho centro de contacto, donde se accede a dicho recurso un recurso electrónico en dicha estación de trabajo a través de una red de comunicación; y (630) recoger evidencia electrónica de dicha primera estación de trabajo del centro de contacto”, ninguna de las patentes citadas D1 y D2 enseñan o sugieren cada una de las características esenciales de la presente invención como se encuentra ahora reclamadas en las nuevas reivindicaciones independientes 1 y 11.

Es deseo de los solicitantes también respetuosamente manifestar que, si bien varias características enumeradas en las reivindicaciones dependientes de la invención pueden ser patentablemente distintas por sí mismas, cada una de estas reivindicaciones dependientes es patentablemente distinta por al menos las mismas razones que las reivindicaciones independientes 1 y 11 de la cual dependen.

Ahora bien, el examinador en sus tablas comparativas de la acción oficial, cita específicamente los párrafos 0004, 0055, 0474 y 0551 y la figura 17 de D1. Sin embargo, estos párrafos, y D1 en su totalidad, no enseñan ni sugieren que se identifique una posible actividad fraudulenta y, en particular, no enseñan o sugieren que una posible actividad fraudulenta se identifique como que ocurre cuando se cumplen dos condiciones específicas, como se afirma . En los párrafos 0644 y 0645 de D1, hay una descripción de un ejemplo para detectar el fraude de documentos, pero ese ejemplo no enseña ni sugiere el método reivindicado, a saber, identificar que la actividad fraudulenta potencial se identifica como que ocurre cuando se satisfacen dos condiciones específicas, como se reclama en la nueva reivindicación 1 ***“... en el que dicha evidencia electrónica está asociada con una actividad fraudulenta potencial que se realiza en una primera estación de trabajo, donde dicha actividad fraudulenta potencial se produce cuando: i) se satisface una primera condición cuando dicho agente no está en dicha llamada en dicha primera vez, y ii) se satisface una segunda condición cuando dicho agente está accediendo a dicho recurso en dicha primera vez”***. Y como se reclama en la nueva reivindicación 11 ***“... en el que dicha determinación de que se lleva a cabo una posible actividad fraudulenta en dicho centro de contacto***

comprende: (610) determinar que un primer agente en dicha estación de trabajo de dicho centro de contacto no está en una llamada por primera vez; (620) determinar que dicho primer agente está accediendo a un recurso basado en el cliente en dicha primera vez, en el que dicho recurso está asociado y gestionado por un cliente en un servidor de fondo que está alejado de dicho centro de contacto, donde se accede a dicho recurso un recurso electrónico en dicha estación de trabajo a través de una red de comunicación; y (630) recoger evidencia electrónica de dicha primera estación de trabajo del centro de contacto”.

En cuanto a D2, el examinador cita específicamente el párrafo 0033 de D2. Sin embargo, ese párrafo, y D2 en su totalidad, no enseñan ni sugieren las características de las reivindicaciones discutidas anteriormente, y por lo tanto no enseñan o sugieren una modificación a D1 que supere las deficiencias de D1 con respecto a esas características técnicas esenciales reclamadas en las reivindicaciones independientes 1 y 11.

En otras palabras, ni D1 ni D2 enseñan o sugieren las características técnicas esenciales presentadas anteriormente, y la combinación de esos dos documentos tampoco enseña ni sugiere esas características de las reivindicaciones independientes 1 y 11.

Para llegar a la invención reivindicada basada en cualquiera de los documentos citados, tomados solos o en combinación, una persona experta tendría que modificar drásticamente las soluciones citadas, lo que es imposible sin implicar una actividad inventiva.

Por lo tanto, los documentos citados D1 y D2, solos o en combinación, no divulgan el objeto de las reivindicaciones independientes y no proporcionan a un experto en la materia la orientación para la implementación de la solución técnica reivindicada en la presente solicitud.

Ninguno de los documentos de la técnica anterior citados describe el conjunto completo de las características de las reivindicaciones independientes y el efecto técnico beneficioso asociado de detectar cuándo se está llevando a cabo una actividad fraudulenta potencial, y poder tomar medidas para remediar la actividad fraudulenta y evitar que se lleven a cabo más fraudes.

En consecuencia, los documentos de la técnica anterior citados no pueden hacer obvio el objeto reivindicado. Por lo tanto, el grupo de invenciones reivindicado se basa en una etapa inventiva sobre los documentos de la técnica anterior citados.

Así las cosas, las nuevas reivindicaciones independientes 1 y 11 y sus dependientes deberían recibir tanta novedad como suficiente nivel inventivo.

Considerando los argumentos anteriores, es claro que los documentos D1 y D2 simplemente no divulgan exactamente la misma invención reivindicada.

En este punto es importante resaltar que para fundamentar una afectación válida contra la novedad de una invención, el arte previo debe divulgar explícitamente todas y cada una de las características de la invención.¹ Es más, el Tribunal Andino de Justicia (TAJ) ha determinado que para establecer una objeción válida contra la novedad, la divulgación del arte previo debe ser lo suficientemente detallada para que una persona versada en la materia pueda usar dicha información para reproducir y explotar la invención.² En el presente caso, los elementos revelados en el arte previo resultan diferentes al método de detección de fraude, reclamado en el Capítulo Reivindicatorio Modificado, por lo que este es sin duda novedoso frente al arte previo citado.

Teniendo en cuenta lo anterior, la solicitante desea manifestar respetuosamente que de acuerdo a las modificaciones presentadas en el nuevo capítulo reivindicatorio se superan las objeciones realizadas. Lo anterior considerando que **todas las características reclamadas en el método de detección de fraude de la presente invención no se encuentran divulgadas en los documentos citados por el señor examinador.**

En este sentido, es deseo de la Solicitante indicar que, de acuerdo a lo expuesto anteriormente, la materia objeto descrita en las reivindicaciones es novedosa e inventiva sobre las referencias citadas por el señor examinador ya que, como se indicó anteriormente, dichas referencias **no mencionan cada uno de los elementos reclamados**. En consecuencia, se solicita respetuosamente retirar el rechazo realizado a la presente invención.

En este sentido, y siguiendo el Manual Andino de Patentes, la presente invención tal y como se encuentra definida en las reivindicaciones 1 a 18, tiene diferencias con el estado

¹ Manual Andino de Patentes. (2004). Sección 9.4.
(disponible en

<http://www.comunidadandina.org/public/patentes.pdf>).

² Proceso 06-IP-89 (<http://intranet.comunidadandina.org/Documentos/Procesos/209-IP-2005.doc>); y Proceso 36-IP-2004 (<http://www.notinet.com.co/serverfiles/servicios/archivos/30jul04/ca36-04.htm>)

del arte e implicó un nivel inventivo durante su desarrollo, por lo cual debe ser considerada como novedosa e inventiva según las disposiciones de los artículos 16 y 18 de la Decisión 486.

6. Conclusiones

Considerando todos los anteriores argumentos, es claro que la presente invención como se describe en las reivindicaciones 1 a 18, es novedosa e inventiva a la luz de las enseñanzas descritas en los documentos D1 y D2 citados como estado de la técnica, de tal forma que cumple con los requisitos de novedad y nivel inventivo tal y como se describen en los artículos 16 y 18 de la Decisión 486/00.

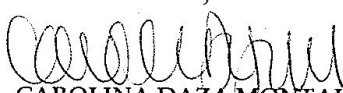
Habiendo atendido cabalmente las objeciones presentadas por ese despacho, atentamente solicitamos se conceda el privilegio de patente de invención a la solicitud en estudio o si el señor examinador considera que subsisten razones para objetar la presente invención, rogamos expedir otro examen de fondo con los debidos motivos y razones que sustenten su objeción con el fin de que nuestro mandante tenga la posibilidad de exponer sus argumentos con base en la interpretación de los artículos 45 de la Decisión 486 -el cual otorga la facultad al examinador para emitir los exámenes de fondo- y 42 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo que señala que: *"Habiéndose dado oportunidad a los interesados para expresar sus opiniones, y con base en las pruebas e informes disponibles, se tomará la decisión, que será motivada. La decisión resolverá todas las peticiones que hayan sido oportunamente planteadas dentro de la actuación por el peticionario y por los terceros reconocidos"* (el subrayado es nuestro).

En consecuencia, solicitamos a ese despacho pronunciarse en relación con todos los argumentos presentados en este memorial dando estricta aplicación al principio del debido proceso consagrado *en el artículo 29 de la Constitución Nacional*.

7. Anexos

- Nuevo capítulo reivindicatorio conformado por 18 reivindicaciones.
- Comprobante de Pago para un nuevo Examen de Patentabilidad.

Señor Director,



CAROLINA DAZA MONTALVO

C.C. 66.783.790 de Palmira Valle

TP-141563 CSJ

notificaciones@clarkemodet.com.co

www.clarkemodet.com

ESPAÑA · PORTUGAL · ARGENTINA · BRASIL · CHILE · COLOMBIA · MÉXICO · PERÚ · URUGUAY · VENEZUELA

REIVINDICACIONES

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

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

Determinar (610) que un agente en una estación de trabajo (230A) 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 que está remoto alejado de dicho centro de contacto, en el que dicho recurso es accedido por un recurso electrónico en dicha estación de trabajo a través de una red de comunicación (250, 280); y

Recolectar (630) evidencia electrónica de dicha estación de trabajo del centro de contacto, en el que dicha evidencia electrónica está asociada con una actividad fraudulenta potencial que se realiza en una primera estación de trabajo, donde dicha actividad fraudulenta potencial se produce cuando: i) se satisface una primera condición cuando dicho agente no está en dicha llamada en dicha primera vez, y ii) se satisface una segunda condición cuando dicho agente está accediendo a dicho recurso en dicha primera vez.

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

Apuntar (630) una cámara (220) colocada para ver dicha estación de trabajo; y

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

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

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

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

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

Determinar (440) información para identificar 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; y

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

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

Determinar (440) información para identificar 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.

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

Proporcionar (430) una notificación de dicha 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.

11. 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) una imagen de dicha estación de trabajo;

en el que dicha determinación de que se lleva a cabo una posible actividad fraudulenta en dicho centro de contacto comprende:

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

(620) determinar que dicho primer agente está accediendo a un recurso basado en el cliente en dicha primera vez, en el que dicho recurso está asociado y gestionado por un cliente en un servidor de fondo que está alejado de dicho centro de

contacto, donde se accede a dicho recurso un recurso electrónico en dicha estación de trabajo a través de una red de comunicación; y

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

12. El método de la reivindicación 11, en el que dicha captura de una imagen comprende:

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

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

13. El método de la reivindicación 12, 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.

14. El método de la reivindicación 11, en el que dicha captura de una imagen comprende:

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

Capturar (630) una vista frontal de dicho agente.

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

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

Determinar (440) una segunda información para identificar 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 para identificar dicho agente posicionado con dicha segunda información para identificar dicho agente posicionado;

Autenticar (440) que dicho agente posicionado es dicho agente programado cuando dicha primera información para identificar dicho agente posicionado coincide con dicha segunda información para identificar dicho agente programado, 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 para identificar dicho agente posicionado

no coincide con dicha segunda información para identificar dicho agente programado, 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).

16. El método de la reivindicación 15, en el que dicha referencia cruzada a dicha primera información para identificar dicho agente posicionado comprende:

Capturar (440) una imagen facial de dicho agente posicionado, en el que dicha primera información para identificar dicho agente posicionado 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.

17. El método de la reivindicación 15, en el que dicha segunda información de determinación para identificar 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; y

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

18. El método de la reivindicación 11, 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 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: 18-57768
Fecha: 02/08/2018

CAROLINA MERCEDES DAZA MONTALVO
CC: 66.783.790
Pago PSE No: 203904
CUS: 357535935

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	50005-01-01	Solicitud examen de patentabilidad Patente de Invención (DESCUENTO INTERNET)	1	\$ 1,053,500	\$ 1,053,500
TOTAL					\$ 1,053,500