

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

Oficio N° 12248

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
	NC2017/0003046	09 de agosto de 2018
Dibujos:	NC2017/0003046	29 de marzo de 2017
Oposición(es):	No se presentaron	No se presentaron
Respuesta del solicitante:	NC2017/0003046	09 de agosto de 2018
Prioridad(es):	Pais: US, ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA Número: 14/750,997	
	Fecha: 25 de junio de 2015	
	Pais: US, ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA Número: 62/045,449	
	Fecha: 3 de septiembre de 2014	

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

Oficio N° 12248

Ref. Expediente N° NC2017/0003046

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 18 del capítulo reivindicatorio (Radicado NC2017/0003046 del 09 de agosto de 2018).

Título de la solicitud: “MONITOREO ANTI-FRAUDE DEL CENTRO DE CONTACTO Y MÉTODO DE DETECCIÓN DE FRAUDE” (Radicado NC2017/0003046 del 09 de agosto de 2018).

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.).

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

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

Oficio N° 12248

Ref. Expediente N° NC2017/0003046

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

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

El término: “alejado”, de las reivindicaciones 1 y 11; 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.

La expresión: “línea de base”, de la reivindicación 18; son frases de carácter general que sugieren de forma imprecisa que la protección se extiende a posibles variaciones o modificaciones.

No hay coherencia en los números de referencia: Mientras el número de referencia (610) en la reivindicación 1 se refiere a “Determinar”, en la reivindicación 11 dicho numeral (610) se refiere a “monitorear”; se recomienda revisar que los números de referencia de las características técnicas de la invención para no dar lugar a confusiones.

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:

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 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. Los datos de la actividad pueden

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

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

Oficio N° 12248

Ref. Expediente N° NC2017/0003046

organizarse como entradas, incluida información sobre el usuario, la aplicación, la máquina, la acción, el objeto o documento, la hora y la ubicación. Al verificar los patrones en la actividad o los datos históricos, las técnicas pueden incluir inferencia, verificación de frecuencia, verificación de ubicación y distancia, y verificación de relación, y cualquier combinación de estos. El análisis de los datos de actividad puede incluir la comparación de tipos similares o categorías de información para dos o más entradas. (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 (...)*” (Radicado NC2017/0003046 del 09 de agosto de 2018).

Comparación de las características esenciales con el estado de la técnica

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).
Monitorear actividades (610) de una pluralidad 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	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

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

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

Oficio N° 12248

Ref. Expediente N° NC2017/0003046

	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).	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).
Determinar (610) que un agente en una estación de trabajo (230A) 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 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 dicho, ubicado dentro del área de trabajo. 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).

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

Oficio N° 12248

Ref. Expediente N° NC2017/0003046

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.	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 es accedido por un recurso electrónico en dicha 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
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:	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 preprogramados en él, y además se usaría para registrar la actividad del agente en el conjunto de códigos asociado (Párrafo 0033).
i) se satisface una primera condición cuando dicho agente no está en dicha llamada en dicha primera vez, y	En el servidor, analizar una primera política de la pluralidad de políticas para determinar si la primera política es relevante o irrelevante para un primer perfil objetivo específico con un primer conjunto de atributos objetivo-específicos sin inspeccionar un primer componente de código de la primera política (Reivindicación 1).	Dicho evento de indisponibilidad que indica que dicho agente abandona dicha área de trabajo, y donde dicho al menos un sensor agente es además operativo para enviar una primera señal a un sistema de enrutamiento de llamadas recibido, en respuesta a dicha detección que dicho agente no está disponible para

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

Oficio N° 12248

Ref. Expediente N° NC2017/0003046

		recibir llamadas enrutadas a dicho equipo telefónico ubicado dentro de dicha área de trabajo, dicha primera señal que indica a dicho sistema de encaminamiento de llamadas recibido que dicho agente no está disponible para recibir llamadas enrutadas a dicho equipo telefónico ubicado dentro de dicha área de trabajo (Reivindicación 1).
ii) se satisface una segunda condición cuando dicho agente está accediendo a dicho recurso en dicha primera vez.	Método según la reivindicación 1 que comprende: recopilar información de uso que comprende denegaciones de acceso a la información en una pluralidad de dispositivos que tienen el perfil objetivo, donde la información de uso comprende un tiempo de la información de uso, un tipo de evento de la información de uso y una información de recursos de la información de uso; y analizar la información de uso para detectar cuando a un usuario se le ha denegado el acceso a una primera información mediante una primera regla y al usuario se le ha denegado el acceso a la primera información mediante una segunda regla (Reivindicación 2).	Y enviar, por dicho al menos un sensor agente, una primera señal a un sistema de enrutamiento de llamadas recibidas, en respuesta a dicha detección de que dicho agente no está disponible para recibir llamadas enrutadas a dicho equipo telefónico ubicado dentro de dicha área de trabajo, indicando dicha primera señal dicho sistema de enrutamiento de llamadas recibido que dicho agente no está disponible para recibir llamadas enrutadas a dicho equipo telefónico ubicado dentro de dicha área de trabajo (Reivindicación 28).

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....

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

Oficio N° 12248

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 es conocer la actividad del agente, incluyendo si el agente está actualmente involucrado en 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. Dicho 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:

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

Oficio N° 12248

Ref. Expediente N° NC2017/0003046

- Reivindicación 2: Se puede instalar un ejecutor de políticas en una estación de trabajo (403) para proporcionar acceso a documentos y control de uso de la información en un punto de uso. Las políticas se pueden almacenar localmente en la estación de trabajo. Los objetivos de implementar el control del punto de uso incluyen evitar el acceso no autorizado a documentos en cualquier lugar de la red y evitar el uso y la operación de información no autorizada en datos de la aplicación o el uso de funciones de la aplicación (Párrafo 0060 del documento D1).
- Reivindicación 3: En la etapa (96), el sistema de procesamiento de llamadas realiza el enrutamiento de la llamada recibida basándose en: 1) disponibilidad del agente, como puede determinarse al menos en parte en función de la información de presencia y de inicio de sesión (104) recibida del sensor de agente, 2) atributos de agente almacenados en una base de datos interna, como idiomas admitidos, experiencia en productos o servicios, etc., y 3) información de llamadas (94) (Párrafo 0027 del documento D2).
- Reivindicación 4: Después de que la llamada ha sido enrutada al agente apropiado en el paso 96, se puede generar un registro de llamada que consiste en una grabación de alguna parte de la llamada o indicaciones hechas por el agente que responde sobre el asunto de la llamada, tales como ventas realizadas, identificación del cliente que realizó la llamada, etc. (Párrafo 0028 del documento D2).
- Reivindicación 5, 6 y 7: El sistema divulgado puede realizarse para usar cualquier tipo específico de sensor que funcione para detectar que un agente no está disponible para recibir llamadas, y que también puede operar para detectar cuándo el agente está nuevamente 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 una cámara de este tipo pueden digitalizarse y analizarse utilizando un 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 puede determinarse en función de los datos biométricos derivados o extraídos de las imágenes grabadas (Párrafo 0029 del documento D2).
- Reivindicación 8: En algunas realizaciones, el sistema descrito puede usar dicha información biométrica para realizar una identificación biológica de un agente en base al perfil biométrico del agente. En consecuencia, el sistema descrito puede incluir software y / o funcionalidad de hardware dentro del sensor del agente que es operable para analizar las características de la estructura y / o de la acción en las imágenes grabadas, o como se detecte de otra manera utilizando los tipos

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

Oficio N° 12248

Ref. Expediente N° NC2017/0003046

apropiados de dispositivos sensores. Dichos datos biométricos pueden incluir, por ejemplo, patrones de iris y retina, geometría de la mano y / o huellas dactilares, obtenidos utilizando dispositivos sensores de agentes apropiados para la biométrica específica utilizada. Por ejemplo, para obtener un patrón de iris, se puede usar un dispositivo para obtener una exploración del iris, para obtener un patrón de la retina, se puede usar un dispositivo para obtener una exploración de la retina, para obtener una huella digital, un dispositivo para obtener una huella digital se puede usar la exploración, y para obtener una exploración de la geometría de la mano, se puede usar un dispositivo para obtener una exploración de la geometría de la mano, etc (Párrafo 0029 del documento D2).

- Reivindicación 9: En consecuencia, si un agente decide que quiere sentarse y trabajar en un área de trabajo determinada, que puede ser diferente de su área de trabajo habitual, y / o diferente del área de trabajo en la que trabajó por última vez, simplemente pueden ir al área de trabajo deseada. e inserte su dispositivo de memoria portátil en el sensor del agente, lo que hace que el equipo telefónico en esa área de trabajo asuma todos los ajustes del agente y su número de extensión. De esta manera, todos los atributos del agente y las claves preprogramadas seguirán al agente, así como el número de extensión del agente (Párrafo 0035 del documento D2).
- Reivindicación 10: 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, entender el uso de la información, investigar casos de uso indebido de la información, comprender la efectividad de una política, detectar el fraude de la información, identificar potenciales la mejora de la productividad de la fuerza laboral, optimiza la utilización de los recursos, los requisitos de previsión de recursos, o combinaciones de estos (Párrafo 0104 del documento D1).

Las reivindicaciones dependientes 2 a 10 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 11 consiste en: *“Un método (400, 600) de detección de fraude, en el que dicho método comprende (...)”* (Radicado NC2017/0003046 del 09 de agosto de 2018).

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

Oficio N° 12248

Ref. Expediente N° NC2017/0003046

Comparación de las características esenciales con el estado de la técnica

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 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).
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.	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	Tal dispositivo de memoria portátil incluiría un identificador de agente y una contraseña preprogramados en él, y además se usaría para registrar la actividad del agente en el conjunto de códigos asociado (Párrafo 0033).

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

Oficio N° 12248

Ref. Expediente N° NC2017/0003046

	de acceso al documento, la actividad de uso de la información y la actividad de cumplimiento de la política (Párrafo 0055).	
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).
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 una de dichas estaciones de trabajo e información del estado para cada una de dichas estaciones 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 mejoras 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) 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

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

Oficio N° 12248

Ref. Expediente N° NC2017/0003046

en el que dicha determinación de que se lleva a cabo una posible actividad fraudulenta en dicho centro de contacto comprende (...)		dicha información biométrica se deriva de al menos una imagen digital obtenida usando dicha cámara (Reivindicación 19 del documento D2).
(610) determinar que un primer agente en dicha estación 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 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 ubicado dentro del área de trabajo. 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).
(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	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

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

Oficio N° 12248

Ref. Expediente N° NC2017/0003046

de trabajo a través de una red de comunicación.		
(630) recoger 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 preprogramados 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 incluir la etapa de capturar una imagen de dicha estación de trabajo; en el que dicha determinación donde se lleva a cabo una posible actividad fraudulenta en dicho centro de contacto comprende en determinar que un primer agente en dicha 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 capturar una imagen de dicha estación de trabajo; en el que dicha determinación donde se lleva a cabo una posible actividad fraudulenta en dicho centro de contacto comprende en determinar que un primer agente en dicha 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 interacción con un cliente, manejando una llamada, está disponible para manejar una

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

Oficio N° 12248

Ref. Expediente N° NC2017/0003046

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 capturar una imagen de dicha estación de trabajo; en el que dicha determinación donde se lleva a cabo una posible actividad fraudulenta en dicho centro de contacto comprende en determinar que un primer agente en dicha 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 el cual se refiere a

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:

- Reivindicaciones 12, 13 y 14: 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 una cámara de este tipo pueden digitalizarse y analizarse utilizando un 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 puede determinarse en función de los datos biométricos derivados o extraídos de las imágenes grabadas. El sistema divulgado puede realizarse para usar cualquier tipo específico de sensor que funcione para detectar que un agente no está disponible para recibir llamadas, y que también puede operar para detectar cuándo el agente está nuevamente 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 una cámara de este tipo pueden digitalizarse y analizarse utilizando un 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 puede

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

Oficio N° 12248

Ref. Expediente N° NC2017/0003046

determinarse en función de los datos biométricos derivados o extraídos de las imágenes grabadas (Párrafo 0029 del documento D2).

- Reivindicaciones 15, 16 y 17: Otra posible técnica de identificación que puede ser utilizada por el sistema divulgado es el reconocimiento facial automático, que brinda la capacidad de reconocer a las personas por sus características faciales. Por ejemplo, el sistema divulgado puede emplear un sistema como el algoritmo Eigenface, que mapea las características de la cara de una persona en un espacio facial multidimensional. El software y / o hardware dentro del sensor del agente y / o las computadoras del sistema de procesamiento de llamadas pueden configurarse o incorporarse para realizar búsquedas de bases de datos faciales y / o realizar verificaciones en vivo. El reconocimiento facial se puede emplear en una realización del sistema divulgado para realizar la identificación del agente con el fin de iniciar sesión como agente simplemente requiriendo que los agentes miren una cámara web colocada dentro de un área de trabajo cada vez que ingresan al área de trabajo. Como es generalmente conocido, una cámara web es una cámara de video que se utiliza para enviar imágenes periódicas o marcos continuos a un sitio web para su visualización. El software de la cámara web captura las imágenes como archivos JPEG o MPEG y las carga en un servidor web que funciona en el sistema de procesamiento de llamadas (Párrafo 0030 del documento D2).

La integración de aplicaciones de terceros puede ser extremadamente útil porque en una implementación específica donde los ejecutores de políticas se implementan en toda la compañía, administrando todo tipo de información, el sistema de administración tiene acceso a la información en un entorno distribuido sin tener que pasar por procesos adicionales de autenticación y autorización. Por ejemplo, una aplicación de gestión de relaciones con el cliente (CRM) puede dar instrucciones a un sistema de aplicación de políticas a través de un evento externo para archivar todos los documentos relacionados con un cliente en el cierre de una cuenta (Párrafo 0172 del documento D1).

Por ejemplo, los lectores de tarjetas inteligentes (también conocidos como "escáneres" de tarjetas inteligentes) pueden implementarse junto 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 sus tarjetas y validarlas con éxito. de la información de identificación de la agente almacenada en las tarjetas. La información enviada al ordenador 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 pasó su tarjeta. Además, el lector de tarjetas del sensor de agente divulgado también puede montarse o instalarse dentro de un teléfono de la estación de trabajo o dentro de los auriculares. Además, el sistema divulgado

Página 16 de 19

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

Oficio N° 12248

Ref. Expediente N° NC2017/0003046

puede realizarse para permitir que un agente inserte su dispositivo de tarjeta en un lector montado o instalado dentro del teléfono del área de trabajo (Párrafo 0031 del documento D2).

- Reivindicación 18: En una realización, un sistema de la invención recopila datos sobre la actividad de uso de información y almacena los datos de actividad (o datos de registro) en una base de datos central. Esta base de datos se puede llamar una base de datos histórica o una base de datos de actividad. Los datos de actividad de uso de información recopilados se analizan para realizar al menos una de las actividades de uso de información de informes, detectar el uso indebido de información, detectar fraudes, detectar anomalías, identificar tendencias de uso de información, comprender el uso de recursos, identificar tendencias de uso de recursos, identificar posibles oportunidades de optimización de recursos, comprender productividad de la fuerza laboral, identificación de oportunidades potenciales de mejora de la productividad de la fuerza laboral, y más (Párrafo 0542 del documento D1).

Las reivindicaciones dependientes 12 a 18 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.

8. Conclusión

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

Ítem	Documento	Reivindicaciones afectadas	Requisitos que afecta
D1	US20140208381A1	1, 2, 10, 11, 15, 16, 17 y 18	Nivel inventivo
D2	US20060023865A1	1, 3 a 9 y 11 a 17	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.

Con respecto a la nueva reivindicación 11 donde el solicitante argumenta que: *“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”*, se aclara que los

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

Oficio N° 12248

Ref. Expediente N° NC2017/0003046

documentos D1 y D2 todavía anticipan dicha reivindicación como puede verse en el numeral 7 del presente oficio.

Así mismo el solicitante argumenta que: *“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”,* se aclara que el documento D1 sobre actividades “potenciales” menciona que: *“El autor de la política y el administrador de la política pueden usar las capacidades ofrecidas por el módulo de informes y análisis (502) para analizar la efectividad de una política, analizar el acceso a los documentos y la actividad de uso de la información en un documento o en un servidor, analizar la actividad de cumplimiento de políticas, investigar casos de potencial uso indebido de la información, detección de fraude de información, identificación potencial de mejora de la productividad de la fuerza laboral, optimización de la utilización de recursos o pronóstico de los requisitos de recursos El servidor de inteligencia (510) proporciona funciones que incluyen (i) servicios de registro, (ii) integración con fuentes de datos externas y (iii) análisis de datos”* (Párrafo 0080, del documento D1)

Por lo tanto, se mantienen los documentos D1 y D2 como afectación, ya que la combinación de estos sí puede afectar las características esenciales de la invención.

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

Página 18 de 19

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

Oficio N° 12248

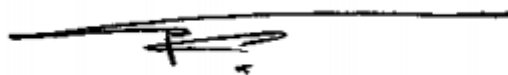
Ref. Expediente N° NC2017/0003046

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 numeral 6.2 del Capítulo Sexto del Título I de la Circular Única, informándoles que contra el mismo no procede el recurso de la vía gubernativa.

Atentamente,



**JOSE LUIS SALAZAR LOPEZ
DIRECTOR DE NUEVAS CREACIONES**

Elaborado: DIEGO CAMILO PEÑA RAMÍREZ

Revisado: RACHID PONCE VERJEL