

REPÚBLICA DE COLOMBIA
SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO

Oficio N° 4131 de 25 de marzo de 2021

Ref. Expediente N° NC2018/0003583

Señor(a)
TELEPERFORMANCE SE

TÍTULO DE LA SOLICITUD: **“ALERTAS CON BASE EN REGLAS SENSIBLES AL CONTEXTO PARA LA SUPERVISIÓN DEL FRAUDE”**

PRIORIDAD: 5/04/2017, US (ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA), 15/480,230.

Como resultado del examen de patentabilidad realizado a la solicitud indicada en la referencia, atendiendo a lo consagrado en el artículo 45 de la Decisión 486 de 2000, se le comunica que esta Dirección ha encontrado que la materia objeto de solicitud no cumple con algunos requisitos establecidos en la Decisión, con fundamento en los siguientes aspectos:

1. Modificaciones presentadas (Art. 34 Decisión 486)

Se aceptan las modificaciones radicadas el 9 de mayo de 2018, bajo el número NC2018/0003583, por ajustarse a los requisitos legales.

2. 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, 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 al momento de realizar el examen de patentabilidad consagrado en el artículo 45 de la Decisión 486. Por lo tanto, se estudiarán las reivindicaciones 1 a 20 del radicado N° NC2018/0003583 del 9 de mayo de 2018.

El problema planteado en esta solicitud consiste en la necesidad de suministrar un método para detectar y prevenir el fraude durante una llamada entre un agente y un usuario.

Para resolver este problema técnico, la solicitud en estudio proporciona métodos implementados por computador para generar alertas sensibles al contexto con el fin de detectar y prevenir el fraude. De acuerdo con una implementación, se recibe una comunicación (e.g., una llamada) en (o iniciada por) una estación de trabajo por un representante o agente humano. La comunicación verbal (voz) entre el agente y el cliente externo se supervisa y se convierte en texto. También se realiza un seguimiento de la actividad del agente en las aplicaciones que se ejecutan en la estación de trabajo. La combinación de texto convertido y la actividad del agente se evalúa en un motor de comportamiento para detectar inconsistencias entre la actividad del agente y la actividad autorizada o típica. Cuando se detectan inconsistencias, se llevan a cabo acciones de seguridad para alertar a los administradores sobre posibles fraudes y, en casos extremos, se pueden evitar nuevas acciones del agente en la estación de trabajo para evitar fraudes adicionales (Resumen).

3. No es una invención (Art. 15 Decisión 486 literal (d))



Oficio N° 4131 de 25 de marzo de 2021

Ref. Expediente N° NC2018/0003583

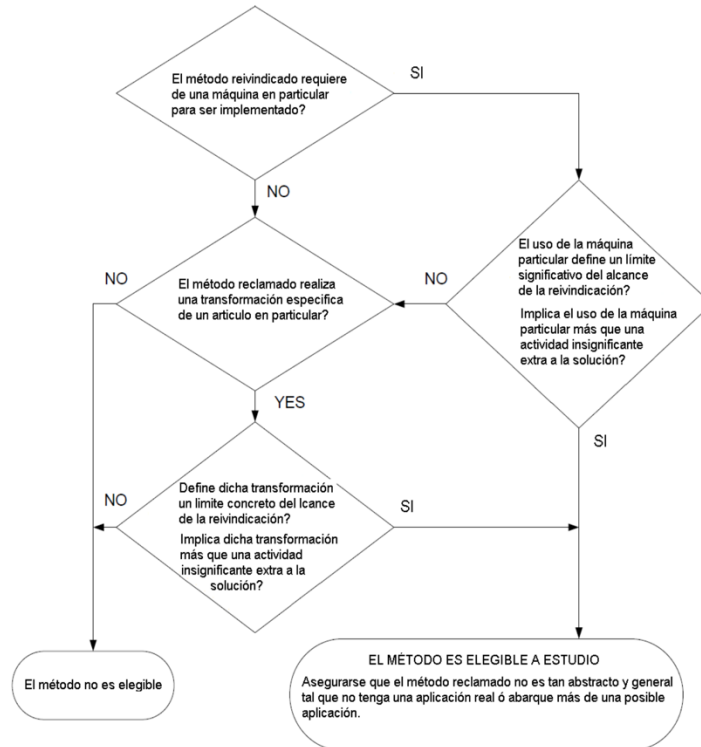
El objeto de las reivindicaciones 1 a 20 no se considera una invención, de acuerdo con el artículo 15 de la Decisión 486, toda vez que “No se considerarán invenciones: (...) d) los planes, reglas y métodos para el ejercicio de actividades intelectuales, juegos o actividades económico-comerciales; (...)”. El objeto de las reivindicaciones independientes 1, 13 y 20 no es patentable, por cuanto están referidas a creaciones intelectuales de carácter abstracto. La reivindicación independiente 1 recita: “Un método para realizar detección de fraude en una estación de trabajo, el método comprende: supervisar la actividad de llamada de una sesión de llamada realizada por un agente, la actividad de llamada comprende: i) una comunicación verbal supervisada entre el agente y un tercero; y ii) un registro de la actividad del agente realizado por el agente y que responda a la comunicación verbal; convertir la comunicación verbal supervisada en una representación textual de la misma. analizar el registro de la actividad del agente utilizando un motor de comportamiento; detectar una inconsistencia entre la comunicación verbal supervisada y el registro de actividad del agente con base en el motor de comportamiento; y realizar una o más acciones de seguridad en respuesta a la detección de la inconsistencia”. La reivindicación independiente 13 recita: “Un método para realizar detección de fraude en un centro de contacto, el método comprende: recibir, desde un dispositivo informático remoto del cliente, una representación textual convertida de una comunicación verbal supervisada entre un agente y un tercero, y un registro de la actividad del agente realizado por el agente y que responda a la comunicación verbal; analizar el registro de la actividad del agente y la representación textual convertida en un motor de comportamiento; detectar una inconsistencia entre la representación textual convertida y la actividad del agente supervisado; identificar una o más acciones de seguridad para que el dispositivo informático remoto del cliente lo realice en respuesta a la detección de la inconsistencia; y comunicar la una o más acciones de seguridad a realizar al dispositivo informático remoto del cliente”. La reivindicación independiente 20 recita: “Un método para realizar detección de fraude en una estación de trabajo de un centro de contacto, c el método comprende: detectar una inicialización de una sesión de llamada en una estación de trabajo de un agente; supervisar la actividad de llamada correspondiente a una sesión de llamada, la actividad de llamada comprende una comunicación verbal supervisada entre el agente y un tercero; hacer seguimiento a la actividad del agente realizado por el agente y que responda la comunicación verbal en un registro de la actividad del agente; convertir la comunicación verbal supervisada a una representación textual de la comunicación verbal supervisada; enviar la representación textual y el registro de la actividad del agente a un motor de comportamiento que se ejecuta en un servidor acoplado comunicativamente; recibir una notificación de una inconsistencia detectada entre la comunicación verbal supervisada y el registro de actividad del agente del motor de comportamiento y una o más acciones de seguridad para realizar en respuesta a la inconsistencia detectada; y realizar una o más acciones de seguridad en respuesta al recibir la notificación de la inconsistencia detectada”. Sobre estas cláusulas es posible detallar que se refieren a una metodología para realizar detección de fraude en estaciones de trabajo. Sin embargo, en las reivindicaciones 1, 13 y 20, no es claro si la metodología es realizada por el agente (ser humano), o si por el contrario la realiza un sistema o dispositivo electrónico en particular (hardware). Por lo tanto, la materia contenida en el capítulo reivindicatorio se considera como materia no patentable.

Asimismo, teniendo en cuenta la prueba del diagrama de flujo M-T, la cual constituye una herramienta para definir si una reivindicación de procedimiento puede ser aceptada como materia elegible para estudio de patentabilidad, se procede a realizar la prueba pertinente para determinar lo anterior:



Oficio N° 4131 de 25 de marzo de 2021

Ref. Expediente N° NC2018/0003583



Análisis para la reivindicación independiente 1: A la pregunta: ¿El método reivindicado requiere de una máquina en particular para ser implementado?, la respuesta es “NO”. Es preciso mencionar al respecto que: la metodología divulga las etapas de supervisar, convertir, analizar, detectar y realizar acciones sobre una comunicación verbal convertida a texto. Sin embargo en la forma como se encuentra escrita la reivindicación es el agente (ser humano) quien las efectúa y no una máquina. El diagrama nos lleva a la siguiente pregunta: ¿El método reclamado realiza una transformación específica de un artículo en particular?, la respuesta es “SI”. Es preciso mencionar al respecto que: la metodología reclamada implica las etapas de supervisar, convertir, analizar, detectar y realizar acciones sobre una comunicación verbal convertida a texto, por lo tanto, si se hace una transformación explícita de un artículo particular, en este caso las etapas mencionadas por la reivindicación 1. A la pregunta: ¿Define dicha transformación un límite concreto del alcance de la reivindicación? ¿Implica dicha transformación más que una actividad insignificante extra a la solución?, la respuesta es “NO”. Es preciso mencionar al respecto que: la reivindicación está reclamando habilidades del agente (ser humano) para el desarrollo de las etapas de supervisar, convertir, analizar, detectar y realizar acciones sobre una comunicación verbal convertida a texto, por lo tanto no es posible proteger un método a luz del desempeño o habilidades propias de un ser humano y de acuerdo con el análisis del diagrama M-T, el método no es elegible para estudio.

Análisis para la reivindicación independiente 13: A la pregunta: ¿El método reivindicado requiere de una máquina en particular para ser implementado?, la respuesta es “NO”. Es preciso mencionar al respecto que: al igual que en la reivindicación 1 la metodología divulgada las etapas de recibir, detectar inconsistencias, identificar y comunicar acciones sobre una comunicación verbal convertida a texto. Sin embargo en la forma como se encuentra escrita la reivindicación es el agente (ser humano) quien las efectúa y no una máquina, aún cuando se menciona el motor de comportamiento quien al parecer está encargado de la etapa de analizar. El diagrama nos lleva a la siguiente pregunta: ¿El método reclamado realiza una transformación específica de un artículo en particular?, la respuesta es “SI”. Es preciso mencionar al respecto que: la metodología

Oficio N° 4131 de 25 de marzo de 2021

Ref. Expediente N° NC2018/0003583

reclamada implica las etapas de supervisar, convertir, analizar, detectar y realizar acciones sobre una comunicación verbal convertida a texto, por lo tanto, si se hace una transformación explícita de un artículo particular, en este caso las etapas mencionadas por la reivindicación 13. A la pregunta: ¿Define dicha transformación un límite concreto del alcance de la reivindicación? ¿Implica dicha transformación más que una actividad insignificante extra a la solución?, la respuesta es “NO”. Es preciso mencionar al respecto que: la reivindicación está reclamando habilidades del agente (ser humano) para el desarrollo de las etapas de supervisar, convertir, detectar y realizar acciones sobre una comunicación verbal convertida a texto, por lo tanto no es posible proteger un método a luz del desempeño o habilidades propias de un ser humano y de acuerdo con el análisis del diagrama M-T, el método no es elegible para estudio.

Análisis para la reivindicación independiente 20: A la pregunta: ¿El método reivindicado requiere de una máquina en particular para ser implementado?, la respuesta es “NO”. Es preciso mencionar al respecto que: al igual que en las reivindicaciones 1 y 13 la metodología divulga las etapas de detectar, supervisar, hacer seguimiento, convertir, enviar, recibir y realizar acciones sobre una comunicación verbal convertida a texto. Sin embargo en la forma como se encuentra escrita la reivindicación es el agente (ser humano) quien las efectúa y no una máquina. El diagrama nos lleva a la siguiente pregunta: ¿El método reclamado realiza una transformación específica de un artículo en particular?, la respuesta es “SI”. Es preciso mencionar al respecto que: la metodología reclamada implica las etapas de detectar, supervisar, hacer seguimiento, convertir, enviar, recibir y realizar acciones sobre una comunicación verbal convertida a texto, por lo tanto; sí se hace una transformación explícita de un artículo particular, en este caso las acciones mencionadas por la reivindicación 20 sobre la comunicación verbal convertida a texto. A la pregunta: ¿Define dicha transformación un límite concreto del alcance de la reivindicación? ¿Implica dicha transformación más que una actividad insignificante extra a la solución?, la respuesta es “NO”. Es preciso mencionar al respecto que: la reivindicación está reclamando habilidades del agente (ser humano) para el desarrollo de las etapas de detectar, supervisar, hacer seguimiento, convertir, enviar, recibir y realizar acciones sobre una comunicación verbal convertida a texto, por lo tanto no es posible proteger un método a luz del desempeño o habilidades propias de un ser humano y de acuerdo con el análisis del diagrama M-T, el método no es elegible para estudio.

Es importante aclarar que de la descripción es posible identificar los diferentes elementos de hardware que permiten el desarrollo de la invención. Por lo tanto es indispensable que dichos elementos (dispositivos) que son necesarios para llevar a cabo el método sean incluidos dentro de las reivindicaciones 1 a 20. Además, debe ser claro a la lectura de la reivindicación quien realiza la acción; si, es el agente (ser humano) o un dispositivo informático (hardware).

En cumplimiento del artículo 45 de la Decisión 486 de 2000, 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 modifica el capítulo reivindicatorio, deberá observar las instrucciones contenidas en el numeral 1.2.2.1.1., del Capítulo Primero del Título X de la Circular Única de esta Superintendencia. De igual forma, deberá tener presente que de conformidad con el literal a) del numeral 1.2.2.5.1. de la norma ibidem, será necesario acreditar el pago de la tasa por concepto

Oficio N° **4131** de **25 de marzo de 2021**

Ref. Expediente N° NC2018/0003583

de modificación a solicitudes en trámites, de conformidad con el valor establecido en la resolución de tasas vigentes.

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 recurso alguno en actuación administrativa.



Edna Marcela Ramirez Orozco
DIRECTORA DE NUEVAS CREACIONES

