

P-15286

SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO

DIRECCIÓN DE NUEVAS CREACIONES

E. S. D.

Re: Expediente No. **NC2018/0003583**Solicitud de patente 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, domiciliada en Paris, Francia, solicitante de la patente de la referencia, en respuesta al oficio No. **4131** notificado electrónicamente el 26 de marzo de 2021, relacionado con el concepto técnico de fondo, atentamente me permito manifestar:

1. Modificaciones a las Reivindicaciones

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 veinte (20) reivindicaciones, que reemplaza completamente el capítulo presentado anteriormente y en el cual se realizaron las siguientes modificaciones:

- 1.1** Se modificó la antigua reivindicación 1, para ahora recitar en parte: "(...) *asociar un centro de seguridad para realizar la detección de fraude, en el que el centro de seguridad está acoplado comunicativamente a la estación de trabajo y comprende un dispositivo informático y un motor de observación que comprende un recolector de información, un convertidor de reconocimiento automático de voz, una unidad de detección de fraude, un motor de políticas, y un motor de comportamiento que comprende uno o más modelos de comportamiento, en el que el asociar el centro de seguridad para realizar la detección de fraude comprende (...)*". Además, se modificaron los

pasos del método para incluir que son ejecutados en el "*centro de seguridad*", con el fin de dar mayor claridad y de hacer más fácil la comprensión de la materia a proteger. Estas modificaciones se encuentran soportadas en las figuras 2-6 y en la Col. 7, línea 14 hasta la Col. 19, línea 7 de la descripción de la solicitud de la contraparte de EE. UU. expedida como Patente de EE. UU. Número 10.284.724 y en la descripción correspondiente originalmente presentada.

- 1.2** De forma similar a la reivindicación 1, se han modificado las antiguas reivindicaciones independientes 13 y 20, con el fin de dar mayor claridad y de hacer más fácil la comprensión de la materia a proteger.
- 1.3** Se modificaron las antiguas reivindicaciones 3 a 5, 7, 10, 11 y 15 a 19 con el fin de dar mayor claridad y de hacer más fácil la comprensión de la materia a proteger.

En cuanto a estas modificaciones, me permito decir que las mismas no amplían de ninguna manera la materia objeto de la presente solicitud y se realizaron con el ánimo de superar las objeciones de claridad y patentabilidad realizado por el examinador en su concepto técnico.

2. 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 el mismo número de cláusulas que el anteriormente presentado.

Por otra parte, el presente memorial de respuesta se presenta junto con modificaciones al capítulo reivindicatorio, por lo cual se adjunta recibo por concepto de la tasa para un nuevo examen de patentabilidad y la tasa por la modificación de la solicitud, según lo establecido en la Resolución 59669 del 2020.

3. Claridad y Concisión de las Reivindicaciones

Respecto a las objeciones de claridad, el solicitante manifiesta que mediante las modificaciones realizadas en el nuevo pliego reivindicatorio quedan subsanadas la totalidad de las objeciones, de modo tal que las nuevas reivindicaciones proporcionan claridad y concisión a la invención descrita.

Considerando todos los anteriores argumentos y explicaciones, se considera que se ha respondido a las observaciones hechas por el examinador en este respecto, por tanto, se superan las objeciones planteadas y, en consecuencia, las nuevas reivindicaciones 1 a 20 se ajustan a las disposiciones de la Decisión 486/00.

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

El examinador establece en su concepto técnico que 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.

Considerando las anteriores definiciones y teniendo en cuenta las modificaciones realizadas al capítulo reivindicatorio, es deseo del solicitante manifestar su desacuerdo con dichas objeciones y presentar argumentos que demuestran que la materia que se reclama en las nuevas reivindicaciones 1 a 20 es elegible de patentabilidad.

Ahora bien, las reivindicaciones 1-20 se encuentran por estar supuestamente dirigidas a un tema que no se considera una invención, de acuerdo con el artículo 15 de la Decisión 486 que excluye de la protección de patentes las actividades intelectuales, los juegos o las actividades económico-comerciales humanas. Más específicamente, en la Acción de la Oficina, el examinador afirma que la materia de las reivindicaciones independientes 1, 13 y 20 no es patentable porque la materia supuestamente se refiere a la actividad intelectual humana de naturaleza abstracta, ya que no está claro si los métodos enumerados en las reivindicaciones independientes 1, 13 y 20 son llevadas a cabo por la mente de un ser humano (por ejemplo, la mente del “*agente*” recitada en las reivindicaciones independientes 1, 13 y 20) o por un sistema o dispositivo electrónico

en particular (por ejemplo , aparatos de hardware). Además, el examinador concluye que los métodos enumerados en las reivindicaciones independientes 1, 13 y 20 no pasan la prueba del diagrama de flujo M - T, que constituye una herramienta para definir si un método puede ser aceptado como materia elegible para la consideración de patentabilidad, porque los métodos enumerados en las reivindicaciones independientes 1, 13 y 20 supuestamente no requieren una máquina en particular para la implementación de los métodos, supuestamente son realizados por un ser humano (por ejemplo, el "agente" mencionado en las reivindicaciones independientes 1, 13 y 20) en lugar de una máquina, y supuestamente involucran la transformación de un elemento en particular que no define un límite específico del alcance de las afirmaciones o no involucra más que una actividad insignificante adicional a la solución al depender de las habilidades, desempeño o habilidades de un ser humano siendo (por ejemplo, el "agente" mencionado en las reivindicaciones independientes 1, 13 y 20).

En relación con la reivindicación independiente 1, el solicitante presenta respetuosamente que la reivindicación independiente 1 está dirigida a un tema elegible para su consideración de patentabilidad. En particular, la reivindicación independiente 1 ha sido modificada y ahora recita:

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

asociar un centro de seguridad para realizar la detección de fraude, en el que el centro de seguridad está acoplado comunicativamente a la estación de trabajo y comprende un dispositivo informático y un motor de observación que comprende un recolector de información, un convertidor de reconocimiento automático de voz, una unidad de detección de fraude, un motor de políticas, y un motor de comportamiento que comprende uno o más modelos de comportamiento, en el que el asociar el centro de seguridad para realizar la detección de fraude comprende:

supervisar por parte del centro de seguridad una actividad de llamada de una sesión de llamada realizada por un agente en la estación de trabajo, 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 que realiza el agente y que responde a la comunicación verbal supervisada;

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

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

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

realizar por el centro de seguridad una o más acciones de seguridad en respuesta a la detección de la inconsistencia. (Énfasis añadido).

La reivindicación independiente 1 está dirigida a un método para realizar la detección de fraudes en una estación de trabajo. Específicamente, la reivindicación independiente 1 recita, "asociar un centro de seguridad para realizar la detección de fraude". (Énfasis añadido). La reivindicación independiente 1 también recita, "el centro de seguridad está acoplado comunicativamente a la estación de trabajo y comprende un dispositivo informático y un motor de observación que comprende un recolector de información, un convertidor de reconocimiento automático de voz, una unidad de detección de fraude, un motor de políticas, y un motor de comportamiento que comprende uno o más modelos de comportamiento". (Énfasis añadido). Además, la reivindicación independiente 1 recita: "asociar el centro de seguridad para realizar la detección de fraude comprende: supervisar por parte del centro de seguridad ... convertir... en el centro de seguridad; analizar ... utilizando el motor de comportamiento del centro de seguridad ... detectar ... con base en el motor de comportamiento del centro de seguridad ... realizar por el centro de seguridad". (Énfasis añadido).

La materia de la reivindicación independiente 1 se ha aclarado y es elegible para consideración de patentabilidad. Ahora bien, la reivindicación independiente 1 recita el asocio del "centro de seguridad" de la máquina para realizar la detección de fraude. Además, la reivindicación independiente 1 dice que el "centro de seguridad" se compone de "un dispositivo informático y un motor de observación que comprende un recopilador de información, un convertidor de reconocimiento de voz automático, una unidad de

detección de fraude, un motor de políticas y un motor de comportamiento que comprende una o más modelos de comportamiento". En consecuencia, el "centro de seguridad" de la máquina y sus componentes se recitan lo suficiente para realizar la detección de fraude en la reivindicación independiente 1. Además, el asociar el "centro de seguridad" de la máquina para realizar la detección de fraude comprende "supervisar", "convertir", "analizar", "detectar" y "realizar", de acuerdo con la reivindicación independiente 1. Además, el rendimiento de "supervisar", "convertir", "analizar", "detectar" y "realizar" de la reivindicación independiente 1 se refiere a la máquina "centro de seguridad" y/o sus componentes. En consecuencia, está claro que la materia de la reivindicación independiente 1 no se refiere a la actividad intelectual humana de naturaleza abstracta, ya que está claro que el método mencionado en la reivindicación independiente 1 lo lleva a cabo el "centro de seguridad" de la máquina en lugar de un ser humano (por ejemplo, el "agente" mencionado en la reivindicación independiente 1). Además, el método citado en la reivindicación independiente 1 pasa la prueba del diagrama de flujo M - T porque el método citado en la reivindicación independiente 1 requiere que el "centro de seguridad" de la máquina para la implementación del método sea realizado por el "centro de seguridad" de la máquina en lugar de un ser humano (por ejemplo, el "agente" mencionado en la reivindicación independiente 1), e involucra una transformación que define un límite específico del alcance de la reivindicación independiente 1 o involucra más que una actividad insignificante adicional a la solución al depender de la máquina "centro de seguridad" en lugar de las habilidades, el desempeño o las habilidades de un ser humano (por ejemplo, el "agente" mencionado en la reivindicación independiente 1).

Por lo tanto, la materia de la reivindicación independiente 1 es elegible para protección por patente. Dado que las reivindicaciones 2 a 12 dependen de la reivindicación independiente 1, se presenta respetuosamente que las reivindicaciones 2 a 12 también son elegibles para la protección de patente por al menos razones similares a las discutidas anteriormente.

Con respecto a las reivindicaciones independientes 13 y 20, se presenta respetuosamente que las reivindicaciones independientes 13 y 20 incluyen recitaciones similares a las recitaciones reproducidas de la reivindicación independiente 1. Además,

la reivindicación independiente 20 también menciona el asocio tanto del "centro de seguridad" de la máquina como de la "estación de trabajo" para realizar la detección de fraude. Además, la reivindicación independiente 20 dice que la "estación de trabajo" se compone de "un recurso informático, una interfaz de comunicación y una aplicación de observador que comprende una unidad de monitoreo, una unidad de conversión y una unidad de prevención de fraude". Por lo tanto, el solicitante presenta respetuosamente que las reivindicaciones independientes 13 y 20 son elegibles para protección de patente por al menos razones similares a las discutidas anteriormente.

Dado que las reivindicaciones 14-19 dependen de la reivindicación independiente 13, se presenta respetuosamente que las reivindicaciones 14-19 también son elegibles para protección por patente por al menos razones similares a las discutidas anteriormente.

Por lo tanto, es claro que las nuevas reivindicaciones 1 a 20 cumplen con los requisitos de materia patentable, tal como se define en los artículos 15, 16 y 18 de la Decisión 486 y como se explica detalladamente en el Manual Andino y la Guía para Examinadores de la Superintendencia de Industria y Comercio.

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.

5. Anexos

- Nuevo capítulo reivindicatorio que incluye veinte (20) reivindicaciones.
- Recibo de pago por la tasa de modificación.
- Pago de tasa oficial para examen de patentabilidad.

Señora Directora,



CAROLINA DAZA MONTALVO

C.C. 66.783.790 de Palmira Valle

TP-141563 CSJ

notificaciones@clarkemodet.com.co

REIVINDICACIONES

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

asociar un centro de seguridad para realizar la detección de fraude, en el que el centro de seguridad está acoplado comunicativamente a la estación de trabajo y comprende un dispositivo informático y un motor de observación que comprende un recolector de información, un convertidor de reconocimiento automático de voz, una unidad de detección de fraude, un motor de políticas, y un motor de comportamiento que comprende uno o más modelos de comportamiento, en el que el asociar el centro de seguridad para realizar la detección de fraude comprende:

supervisar por parte del centro de seguridad una actividad de llamada de una sesión de llamada realizada por un agente en la estación de trabajo, 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 que realiza el agente y que responde a la comunicación verbal supervisada;

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

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

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

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

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

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

un estado de telefonía de la sesión de llamada; y

un estado de integración de telefonía informática (CTI) de la estación de trabajo utilizado por el agente durante la sesión de llamada.

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

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

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

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

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

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

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

generar una notificación a un administrador del sistema;

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

supervisar la actividad adicional del agente; y

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

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

analizar la representación textual para identificar una o más palabras;

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

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

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

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

analizar la representación textual para identificar una o más frases;

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

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

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

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

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

almacenar la pluralidad de fragmentos en un búfer;

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

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

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

asociar un centro de seguridad para realizar la detección de fraude, en el que el centro de seguridad está acoplado comunicativamente a un dispositivo informático de cliente remoto y comprende un dispositivo informático y un motor de observación que comprende un recolector de información, un convertidor de reconocimiento automático de voz, una unidad de detección de fraude, un motor de políticas, y un motor de comportamiento que comprende uno o más modelos de comportamiento, en el que el asociar el centro de seguridad para realizar la detección de fraude comprende:

recibir, en el centro de seguridad desde el 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 que realiza el agente y que responda a la comunicación verbal supervisada;

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

detectar una inconsistencia entre la representación textual convertida y la actividad del agente supervisado en el centro de seguridad;

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 en el centro de seguridad; y

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

14. El método de acuerdo con la reivindicación 13, en el que el análisis comprende determinar automáticamente un propósito de la comunicación verbal supervisada con base en al menos uno de los registros de actividad del agente y la representación textual convertida.

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

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

17. El método de acuerdo con la reivindicación 16, en el que la una o más acciones de seguridad comprende al menos uno de:

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

generar una notificación a un administrador del sistema;

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

supervisar la actividad adicional del agente; y

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

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

analizar la representación textual para identificar una o más palabras;

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

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

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

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

analizar la representación textual para identificar una o más frases;

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

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

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

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

asociar un centro de seguridad y la estación de trabajo para realizar la detección de fraude, donde el centro de seguridad está acoplado comunicativamente a la estación de trabajo y comprende un dispositivo informático y un motor de observación que comprende un recolector de información, un convertidor de reconocimiento automático de voz, una unidad de detección de fraude, un motor de políticas, y un motor de comportamiento que comprende uno o más modelos de comportamiento, en el que la estación de trabajo comprende un recurso informático, una interfaz de comunicación y una aplicación de observador que comprende una unidad de supervisión, una unidad de conversión y una unidad de prevención de fraude, en el que el asociar el centro de seguridad y la estación de trabajo para realizar la detección del fraude comprende:

detectar una inicialización de una sesión de llamada en la estación de trabajo que corresponde a un agente;

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

hacer seguimiento a la actividad del agente que es realizada por el agente y que responde a la comunicación verbal supervisada en un registro de la actividad del agente en la estación de trabajo;

convertir la comunicación verbal supervisada a una representación textual de la comunicación verbal supervisada en la estación de trabajo;

enviar la representación textual y el registro de la actividad del agente desde la estación de trabajo a el motor de comportamiento del centro de seguridad;

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

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



SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO

NIT: 800.176.089-2

COMPROBANTE DE RECAUDO SISTEMA SIPI

Radicado: NC2018/0003583

Recibo: 21-83142

Fecha: 05/08/2021

CAROLINA MERCEDES DAZA MONTALVO

CC: 66.783.790

Pago PSE No: 567156

CUS: 1085143803

Patente de Invención Nacional

ALERTAS CON BASE EN REGLAS SENSIBLES AL CONTEXTO PARA LA SUPERVISIÓN DEL FRAUDE

Detalle del pago

Id.	Rentístico	Concepto y Servicio	Cant.	Val. Unit.	Subtotal
1	50005-01-01	Solicitud examen de patentabilidad Patente PCT (DESCUENTO INTERNET)	1	\$ 1,151,240	\$ 1,151,240
2	50005-01-03	Modificaciones / Correcciones al registro Patente PCT (DESCUENTO INTERNET)	1	\$ 169,680	\$ 169,680
TOTAL					\$ 1,320,920