

REPÚBLICA DE COLOMBIA
SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO

Resolución N° 74330

Ref. Expediente N° NC2018/0003583

Por la cual se otorga una Patente de Invención

EL SUPERINTENDENTE DE INDUSTRIA Y COMERCIO

en ejercicio de sus facultades legales, en especial de las conferidas en el numeral 26 del artículo 3° del Decreto 4886 de 2011, y

CONSIDERANDO

PRIMERO: Que mediante escrito radicado en esta Superintendencia el 4 de abril de 2018 con el N° NC2018/0003583, por TELEPERFORMANCE SE, presentó la solicitud de patente de invención titulada “ALERTAS CON BASE EN REGLAS SENSIBLES AL CONTEXTO PARA LA SUPERVISIÓN DEL FRAUDE”.

SEGUNDO: Que la solicitud fue publicada en la Gaceta de la Propiedad Industrial N° 874 el 9 de octubre de 2019, sin que se hubieran presentado oposiciones por parte de terceros.

TERCERO: Que realizado el examen de fondo mediante Oficio N° 4131, notificado el 26 de marzo de 2021, se requirió al solicitante en los términos del artículo 45 de la Decisión 486 de la Comisión de la Comunidad Andina para que presentara respuesta a las observaciones de carácter técnico, relacionadas con la patentabilidad o cumplimiento de los requisitos establecidos por esta Decisión para la concesión de la patente.

CUARTO: Que el solicitante mediante escrito radicado bajo el N° NC2018/0003583 el 5 de agosto de 2021, respondió oportunamente el requerimiento formulado y presentó las reivindicaciones 1 a 20 que reemplazan las originalmente presentadas. Se acepta este último capítulo reivindicatorio presentado, comoquiera que se ajusta a las prescripciones contenidas en el artículo 34 de la Decisión 486.

QUINTO: Que en virtud de lo dispuesto en el artículo 14 de la Decisión 486 expedida por la Comisión de la Comunidad Andina “*Los países miembros otorgarán patentes para las invenciones, sean de producto o de procedimiento, en todos los campos de la tecnología, siempre que sean nuevas, tengan nivel inventivo y sean susceptibles de aplicación industrial*”.

SEXTO: Que en el presente caso las reivindicaciones 1 a 20 incluidas en el radicado bajo el N° NC2018/0003583 el 5 de agosto de 2021, cumplen los requisitos indicados en el considerando anterior, toda vez que refiere a métodos para realizar detección de fraude en una estación de trabajo, que difiere del estado de la técnica más cercano, US2016/065732, en que la invención incluye un motor de observación que comprende un recolector de información, un convertidor de reconocimiento automático de voz, un motor de políticas, uno o más modelos de comportamiento, la etapa de convertir la



Resolución N° 74330

Ref. Expediente N° NC2018/0003583

comunicación verbal supervisada en una representación textual de la misma en el centro de seguridad y la etapa de 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. Adicionalmente, estas diferencias no se encuentran sugeridas en el estado de la técnica y, como consecuencia de ello, se evidencia el efecto de generar alertas sensibles al contexto con el fin de detectar inconsistencias entre la actividad del agente y la actividad autorizada o típica y prevenir el fraude. Sumado a lo anterior, la materia reivindicada, es susceptible de aplicación industrial.

En consecuencia, las reivindicaciones 1 a 20 cumplen los requisitos de novedad, nivel inventivo y aplicación industrial establecidos en la normatividad citada en precedencia y este Despacho encuentra procedente conceder para las mismas la patente solicitada.

SÉPTIMO: Que el solicitante en el escrito radicado bajo el N° NC2018/0003583 el 4 de abril de 2018, tituló la invención como: “ALERTAS CON BASE EN REGLAS SENSIBLES AL CONTEXTO PARA LA SUPERVISIÓN DEL FRAUDE”. Sin embargo, no se acepta porque no menciona la modalidad presente en las reivindicaciones, y de acuerdo con el objeto concedido, el título de la invención quedará de la siguiente manera: “MÉTODOS PARA DETECCIÓN DE FRAUDE BASADOS EN REGLAS SENSIBLES AL CONTEXTO”.

Con fundamento en las anteriores consideraciones, el Superintendente de Industria y Comercio,

RESUELVE

ARTÍCULO PRIMERO: Otorgar patente de invención para la creación titulada:

“MÉTODOS PARA DETECCIÓN DE FRAUDE BASADOS EN REGLAS SENSIBLES AL CONTEXTO”

Clasificación IPC: H04M 3/22, H04M 3/51.

Reivindicación(es): 1 a 20 incluidas en el radicado bajo el No. NC2018/0003583 el 5 de agosto de 2021, de acuerdo con el anexo 1.

Titular(es): TELEPERFORMANCE SE.

Domicilio(s): 21-25 RUE BALZAC, PARIS 75008 PARIS FRANCIA.

Inventor(es): Lyle HARDY.

Prioridad(es) N° 5/04/2017, US (ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA), 15/480,230.



Resolución N° 74330

Ref. Expediente N° NC2018/0003583

Vigente desde: 4 de abril de 2018

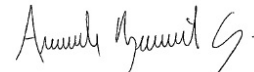
Hasta: 4 de abril de 2038.

ARTÍCULO SEGUNDO: El titular tendrá los derechos y las obligaciones establecidos en la Decisión 486 de la Comisión de la Comunidad Andina y en las demás disposiciones legales vigentes sobre propiedad industrial, precisando que para mantener vigente la patente se deberá cancelar la tasa anual de mantenimiento, conforme lo dispone el artículo 80 de la referida norma comunitaria.

ARTÍCULO TERCERO: Notificar el contenido de la presente resolución a TELEPERFORMANCE SE, advirtiéndole que contra ella procede el recurso de reposición, ante el Superintendente de Industria y Comercio, el cual podrá ser interpuesto en el momento de la notificación o dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a ella.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

Dada en Bogotá D.C., el 17 de noviembre de 2021



ANDRÉS BARRETO GONZÁLEZ
SUPERINTENDENTE DE INDUSTRIA Y COMERCIO

Finado digitalmente
por: ANDRÉS
BERNARDO BARRETO
GONZALEZ
Fecha: 2021.11.17
17:01:49 COT
Razón: Validez jurídica.
Ubicación: Bogotá,
Colombia.



ANEXO 1

REIVINDICACIONES CONCEDIDAS

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



Resolución N° 74330

Ref. Expediente N° NC2018/0003583

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:



Resolución N° 74330

Ref. Expediente N° NC2018/0003583

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;



Resolución N° 74330

Ref. Expediente N° NC2018/0003583

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.

