

LO QUE SE REIVINDICA ES:

1. Un método para aprovechar el descubrimiento automatizado de procesos en un sistema de centro de contacto, el método comprende:

determinar, mediante un sistema informático y para cada una de una pluralidad de interacciones agente-cliente, un contexto de una interacción entre un agente de centro de contacto correspondiente y un cliente de centro de contacto correspondiente;

capturar, mediante el sistema informático y para cada una de la pluralidad de interacciones agente-cliente, las acciones tomadas por el agente del centro de contacto correspondiente durante la interacción correspondiente;

determinar, mediante el sistema informático y para cada una de la pluralidad de interacciones agente-cliente, una secuencia de acciones correspondiente tomadas por el agente del centro de contacto correspondiente basada en las acciones capturadas; y

aplicar, mediante el sistema informático, la coincidencia de secuencias para determinar

una secuencia común de acciones basada en la secuencia correspondiente determinada de acciones tomadas para la pluralidad de interacciones agente-cliente.

2. El método de la reivindicación 1, en donde determinar el contexto de la interacción comprende determinar un contexto de al menos una subinteracción entre el agente de centro de contacto correspondiente y el cliente del centro de contacto correspondiente.

3. El método de la reivindicación 1, en donde determinar la secuencia de acciones correspondiente comprende determinar una secuencia de acciones correspondiente tomadas por el agente del centro de contacto correspondiente durante al menos una subinteracción de la interacción agente-cliente correspondiente.

4. El método de la reivindicación 3, en donde aplicar la coincidencia de secuencias para determinar la secuencia común de acciones comprende aplicar la coincidencia de secuencias para determinar una secuencia común de acciones basada en la secuencia correspondiente determinada de acciones tomadas durante la al menos una subinteracción de la pluralidad de interacciones agente-cliente.

5. El método de la reivindicación 1, en donde determinar el contexto de la interacción comprende:

recibir, mediante el sistema informático, una llamada entrante del cliente del centro de contacto correspondiente al agente del centro de contacto correspondiente;

grabar, mediante el sistema informático, el audio de llamada de la llamada entrante;

convertir, mediante el sistema informático, el audio grabado de la llamada en una transcripción textual de conversación; y

determinar, mediante el sistema de cómputo, el contexto de la llamada entrante basado en la transcripción textual de la conversación.

6. El método de la reivindicación 5, en donde determinar el contexto comprende realizar al menos uno de lematización, eliminación de palabras vacías, resumen, o extracción de palabras clave en la transcripción de conversación textual.

7. El método de la reivindicación 5, en donde determinar el contexto comprende aplicar el aprendizaje automático a la transcripción de conversación textual.

8. El método de la reivindicación 1, en donde la captura de las acciones comprende generar una traza de agente

basada en eventos desencadenados a través de una o más aplicaciones de agente a las que accede el agente del centro de contacto correspondiente durante la interacción.

9. El método de la reivindicación 8, en donde los eventos comprenden eventos de JavaScript.

10. El método de la reivindicación 8, en donde capturar las acciones comprende analizar una grabación de pantalla del agente de centro de contacto correspondiente a partir de la interacción correspondiente.

11. El método de la reivindicación 8, en donde capturar las acciones comprende además determinar un tiempo correspondiente dedicado a cada aplicación de la una o más aplicaciones de agente basado en la traza del agente.

12. El método de la reivindicación 1, en donde aplicar la coincidencia de secuencias comprende aplicar aprendizaje automático para determinar la secuencia común de acciones.

13. El método de la reivindicación 1, que comprende además generar la automatización de procesos robóticos (RPA) para el contexto basado en la secuencia común de acciones.

14. El método de la reivindicación 1, que comprende además auditar la secuencia común de acciones.

15. Un sistema para aprovechar el descubrimiento automatizado de procesos, el sistema comprende:

al menos un procesador; y

al menos una memoria que comprende una pluralidad de instrucciones almacenadas en esta que, en respuesta a la ejecución por el al menos un procesador, hace que el sistema:

determine, para cada una de una pluralidad de interacciones agente-cliente, un contexto de una interacción entre un agente de centro de contacto correspondiente y un cliente de centro de contacto correspondiente;

capture, para cada una de la pluralidad de interacciones agente-cliente, acciones tomadas por el agente del centro de contacto correspondiente durante la interacción correspondiente;

determine, para cada una de la pluralidad de interacciones agente-cliente, una secuencia de acciones correspondiente tomadas por el agente del centro de contacto correspondiente basado en las acciones capturadas; y

aplique coincidencia de secuencias para determinar una secuencia común de acciones basada en la secuencia correspondiente determinada de acciones tomadas para la pluralidad de interacciones agente-cliente.

16. El sistema de la reivindicación 15, en donde determinar el contexto de la interacción comprende:

recibir una llamada entrante del cliente del centro de contacto correspondiente al agente del centro de contacto correspondiente;

grabar el audio de llamada de la llamada entrante;

convertir el audio grabado de la llamada en una transcripción de conversación textual; y

determinar el contexto de la llamada entrante basado en la transcripción textual de la conversación.

17. El sistema de la reivindicación 16, en donde determinar el contexto comprende realizar al menos una de lematización, eliminación de palabras vacías, resumen, o extracción de palabras clave en la transcripción de conversación textual.

18. El sistema de la reivindicación 15, en donde capturar las acciones comprende generar una traza de agente

basada en eventos de JavaScript desencadenados a través de una o más aplicaciones de agente a las que accede el agente del centro de contacto correspondiente durante la interacción.

19. El sistema de la reivindicación 18, en donde capturar las acciones comprende además determinar un tiempo correspondiente dedicado a cada aplicación de la una o más aplicaciones de agente basado en la traza del agente.

20. El sistema de la reivindicación 15, en donde la pluralidad de instrucciones hace además que el sistema genere automatización de procesos robóticos (RPA) para el contexto basado en la secuencia común de acciones.