

1           **REIVINDICACIONES TAL Y COMO SE MODIFICARON BAJO EL**  
2           **ARTÍCULO 19 DEL PCT- PUBLICADAS CON LA SOLICITUD**  
3           **INTERNACIONAL**

4   Lo que se reivindica es:

- 5           1.   Un método para aprovechar el descubrimiento  
6   automatizado de procesos en un sistema de centro de  
7   contacto, el método comprende:
- 8               determinar, mediante un sistema informático  
9               y para cada una de una pluralidad de  
10              interacciones agente-cliente, un contexto de  
11              una interacción entre un agente de centro de  
12              contacto correspondiente y un cliente de  
13              centro de contacto correspondiente;
- 14              capturar, mediante el sistema informático y  
15              para cada una de la pluralidad de  
16              interacciones agente-cliente, las acciones  
17              tomadas por el agente del centro de contacto  
18              correspondiente durante la interacción  
19              correspondiente;
- 20              determinar, mediante el sistema informático  
21              y para cada una de la pluralidad de  
22              interacciones agente-cliente, una secuencia  
23              de acciones correspondiente tomadas por el  
24              agente del centro de contacto  
25              correspondiente basada en las acciones  
26              capturadas; y

1                    aplicar, mediante el sistema informático,  
2                    coincidencia de secuencias para determinar  
3                    una secuencia común de acciones basada en la  
4                    secuencia correspondiente determinada de  
5                    acciones tomadas para la pluralidad de  
6                    interacciones agente-cliente;  
7                    en donde determinar la secuencia de acciones  
8                    correspondiente comprende determinar una  
9                    secuencia de acciones correspondiente  
10                    tomadas por el agente del centro de contacto  
11                    correspondiente durante al menos una  
12                    subinteracción de la interacción agente-  
13                    cliente correspondiente.

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

19                    3. El método de la reivindicación 1, en donde  
20                    aplicar la coincidencia de secuencias para determinar la  
21                    secuencia común de acciones comprende aplicar la  
22                    coincidencia de secuencias para determinar una secuencia  
23                    común de acciones basada en la secuencia correspondiente  
24                    determinada de acciones tomadas durante la al menos una  
25                    subinteracción de la pluralidad de interacciones agente-  
26                    cliente.

1                   4. El método de la reivindicación 1, en donde  
2 determinar el contexto de la interacción comprende:  
3                   recibir, mediante el sistema informático,  
4 una llamada entrante del cliente del centro  
5 de contacto correspondiente al agente del  
6 centro de contacto correspondiente;  
7 grabar, mediante el sistema informático, el  
8 audio de llamada de la llamada entrante;  
9 convertir, mediante el sistema informático,  
10 el audio grabado de la llamada en una  
11 transcripción textual de conversación; y  
12 determinar, mediante el sistema de cómputo,  
13 el contexto de la llamada entrante basado en  
14 la transcripción textual de la conversación.  
15                   5. El método de la reivindicación 4, en donde  
16 determinar el contexto comprende realizar al menos uno de  
17 lematización, interrupción de palabras vacías,  
18 consolidación, o extracción de palabras clave en la  
19 transcripción de conversación textual.  
20                   6. El método de la reivindicación 4, en donde  
21 determinar el contexto comprende aplicar el aprendizaje  
22 automático a la transcripción de conversación textual.  
23                   7. El método de la reivindicación 1, en donde  
24 la captura de las acciones comprende generar una traza de  
25 agente basada en eventos desencadenados a través de una o

1 más aplicaciones de agente a las que accede el agente del  
2 centro de contacto correspondiente durante la interacción.

3           8. El método de la reivindicación 7, en donde  
4 los eventos comprenden eventos de JavaScript.

5           9. El método de la reivindicación 7, en donde  
6 capturar las acciones comprende analizar una grabación de  
7 pantalla del agente de centro de contacto correspondiente  
8 a partir de la interacción correspondiente.

9           10. El método de la reivindicación 7, en donde  
10 capturar las acciones comprende además determinar un tiempo  
11 correspondiente dedicado a cada aplicación de la una o más  
12 aplicaciones de agente basado en la traza del agente.

13           11. El método de la reivindicación 1, en donde  
14 aplicar la coincidencia de secuencias comprende aplicar  
15 aprendizaje automático para determinar la secuencia común  
16 de acciones.

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

21           13. El método de la reivindicación 1, que  
22 comprende además auditar la secuencia común de acciones.

23           14. Un sistema para aprovechar el descubrimiento  
24 automatizado de procesos, el sistema comprende:

25           al menos un procesador; y

1 al menos una memoria que comprende una  
2 pluralidad de instrucciones almacenadas en  
3 esta que, en respuesta a la ejecución por el  
4 al menos un procesador, hace que el sistema:  
5 determine, para cada una de una pluralidad  
6 de interacciones agente-cliente, un contexto  
7 de una interacción entre un agente de centro  
8 de contacto correspondiente y un cliente de  
9 centro de contacto correspondiente;  
10 capture, para cada una de la pluralidad de  
11 interacciones agente-cliente, acciones  
12 tomadas por el agente del centro de contacto  
13 correspondiente durante la interacción  
14 correspondiente;  
15 determine, para cada una de la pluralidad de  
16 interacciones agente-cliente, una secuencia  
17 de acciones correspondiente tomadas por el  
18 agente del centro de contacto  
19 correspondiente basado en las acciones  
20 capturadas; y  
21 aplique coincidencia de secuencias para  
22 determinar una secuencia común de acciones  
23 basada en la secuencia correspondiente  
24 determinada de acciones tomadas para la  
25 pluralidad de interacciones agente-cliente;

1           en donde capturar las acciones comprende  
2           generar una traza de agente basada en  
3           eventos de JavaScript desencadenados a  
4           través de una o más aplicaciones de agente  
5           a las que accede el agente del centro de  
6           contacto correspondiente durante la  
7           interacción; y  
8           en donde capturar las acciones comprende  
9           además determinar un tiempo correspondiente  
10          dedicado a cada aplicación de la una o más  
11          aplicaciones de agente basado en la traza  
12          del agente.

13          15. El sistema de la reivindicación 14, en donde  
14          determinar el contexto de la interacción comprende:  
15                  recibir una llamada entrante del cliente del  
16                  centro de contacto correspondiente al agente  
17                  del centro de contacto correspondiente;  
18                  grabar el audio de llamada de la llamada  
19                  entrante;  
20                  convertir el audio grabado de la llamada en  
21                  una transcripción de conversación textual;  
22                  y  
23                  determinar el contexto de la llamada  
24                  entrante basado en la transcripción textual  
25                  de la conversación.

1           16. El sistema de la reivindicación 14, en donde  
2 determinar el contexto comprende realizar al menos una de  
3 lematización, interrupción de palabras vacías,  
4 consolidación, o extracción de palabras clave en la  
5 transcripción de conversación textual.

6           17. El sistema de la reivindicación 14, en donde  
7 la pluralidad de instrucciones hace además que el sistema  
8 genere automatización de procesos robóticos (RPA) para el  
9 contexto basado en la secuencia común de acciones.