

**SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO
DELEGATURA PARA LA PROPIEDAD INDUSTRIAL**

INFORME DE RADICACIÓN DE SOLICITUD DE SIGNOS DISTINTIVOS

Bogotá D.C. , 26 de noviembre de 2025

Ref. Expediente N°: SD2025/0123640

Tipo de Signo: Marca

Naturaleza del Signo: Nominativa

Denominación del Signo: AMAZON CONNECT

Clases y descripción de productos y/o servicios:

9: Software grabado y descargable que incluye inteligencia artificial relacionada con centros de contacto y centros de soporte al cliente; software grabado y descargable que incluye inteligencia artificial para comunicaciones multidireccionales y multicanal entre voz, llamadas en la aplicación, llamadas por web, correo electrónico, chat, SMS y servicios de mensajería; software grabado y descargable que incluye inteligencia artificial para gestionar software de gestión de relaciones con clientes (CRM) en aplicaciones de terceros; software grabado y descargable para la gestión y operación de centros de contacto y centros de soporte al cliente que incluye inteligencia artificial; software grabado y descargable que incluye inteligencia artificial para proporcionar servicio al cliente y soporte al cliente; software grabado y descargable que incluye inteligencia artificial para gestionar, prever y hacer seguimiento al desempeño y flujo de trabajo de los agentes de servicio al cliente; software grabado y descargable que incluye análisis de datos y análisis de negocios que incluyen inteligencia artificial; software grabado y descargable que incluye inteligencia artificial proporcionando análisis de evaluación post-comunicación y herramientas de gestión de tareas; software grabado y descargable que incluye inteligencia artificial proporcionando detección de temas y tendencias y agrupación de comunicaciones con agentes de servicio al cliente y soporte al cliente; software grabado y descargable que incluye inteligencia artificial para transcribir, resumir e indexar llamadas, mensajes y chats; software grabado y descargable que incluye inteligencia artificial para compilar, indexar y crear una base de datos buscable de llamadas, mensajes y chats; software de aplicaciones informáticas grabado y descargable para proporcionar paneles de control personalizables para analizar datos, gestionar datos, proporcionar datos en tiempo real e históricos y métricas de desempeño en relación con

centros de contacto y centros de soporte al cliente; software de aplicaciones informáticas grabado y descargable para proporcionar paneles de control personalizables para procesar, organizar y mostrar datos; software de inteligencia empresarial, a saber, software grabado y descargable para generar conocimientos, tendencias y métricas y mostrar datos en paneles de control; software grabado y descargable que incluye inteligencia artificial para identificar y categorizar llamadas, mensajes y chats a centros de contacto y centros de soporte al cliente basados en el sentimiento de la comunicación, características y frases clave; software de aplicaciones grabado y descargable que incluye software para su uso en detección de datos, redacción de datos, enmascarado de datos y seguridad de la información; software de aplicaciones grabado y descargable que incluye software para clasificación de sensibilidad de datos y redacción de información sensible de documentos; software grabado y descargable que incluye inteligencia artificial para proporcionar formación post-comunicación, coaching, sugerencias conversacionales y retroalimentación a los agentes en centros de contacto y centros de soporte al cliente para mejorar el desempeño de los agentes; software grabado y descargable que incluye inteligencia artificial para analizar interacciones de clientes con agentes de centros de contacto, proporcionando evaluaciones automáticas de agentes y métricas de desempeño, identificando oportunidades de coaching y proporcionando flujos de trabajo configurables para aseguramiento de calidad, coaching de agentes, seguimiento de remediación e informes; software grabado y descargable que incluye inteligencia artificial para capturar, grabar, revisar y reproducir audio de agentes de centros de contacto, chats, mensajes, pantallas de computadoras y actividad; software de agente de inteligencia artificial grabado y descargable para simular conversaciones; software grabado y descargable que incluye inteligencia artificial para aprendizaje automático y aprendizaje profundo para construir sistemas de consulta conversacionales y asistentes digitales; software grabado y descargable para su uso en la creación, implementación y utilización de aplicaciones de software con inteligencia artificial, a saber, agentes de IA, asistentes digitales, procesadores de lenguaje natural y sistemas expertos; software grabado y descargable que incluye inteligencia artificial para aprendizaje automático y aprendizaje profundo para facilitar comunicaciones con clientes, pacientes, consumidores y gerentes; software grabado y descargable que incluye inteligencia artificial para responder a preguntas y mensajes de clientes y pacientes; software grabado y descargable para la administración de la salud, a saber, compromiso de pacientes, comunicaciones con pacientes, coordinación de atención, programación de citas, prescripción de medicamentos y solicitudes de reposición, derivaciones y escalamiento a soporte en vivo utilizando inteligencia artificial; software informático; software informático para operar y gestionar centros de llamadas y centros de contacto; software informático para proporcionar servicio al cliente y soporte al cliente; software informático para gestionar, prever y hacer seguimiento al desempeño de los agentes de servicio al cliente y flujo de trabajo; software informático para hacer colas, enrutar, transferir, conferenciar, grabar, registrar, resumir, monitorear y supervisar las comunicaciones con agentes de servicio al cliente y soporte al cliente; software de gestión de relaciones con clientes (CRM); kits de desarrollo de software (SDK).

35: Servicios de asistencia en administración de negocios y administración de negocios virtual para centros de contacto y centros de soporte al cliente prestados utilizando inteligencia artificial e interacciones de lenguaje natural; servicios de gestión empresarial en el campo de los servicios de experiencia al cliente proporcionados a empresas que incluyen análisis de clientes basados en datos y prestados utilizando inteligencia artificial; análisis de datos empresariales prestados utilizando inteligencia artificial; recopilación y análisis de datos y otras fuentes de información para fines empresariales prestados utilizando inteligencia artificial; compilación de información de clientes en bases de datos informáticas prestada utilizando inteligencia artificial; servicios de publicidad y marketing prestados utilizando inteligencia artificial; servicios de consultoría y análisis de negocios relacionados con campañas de comunicaciones salientes; servicios de transcripción y resumen de llamadas, mensajes y chats prestados utilizando inteligencia artificial; operación y gestión de centros de llamadas telefónicas y centros de contacto para terceros; servicios de gestión de relaciones con clientes (CRM); gestión de servicio al cliente para terceros; consultoría empresarial; servicios de transcripción y resumen de mensajes, chats y llamadas.

38: Servicios de telecomunicaciones, a saber, provisión de servicios de enrutamiento de llamadas y servicios de chat y mensajería electrónica que incluyen inteligencia artificial; servicios de telecomunicaciones, a saber, servicios de distribución de llamadas, mensajes y chats que incluyen inteligencia artificial para facilitar las comunicaciones entre los llamantes, asistentes virtuales, agentes de IA, centros de contacto, agentes de centros de contacto y terceros; servicios de telecomunicaciones; comunicaciones telefónicas; servicios de comunicación telefónica de larga distancia; servicios de videoconferencia por internet; servicios de enrutamiento de llamadas, a saber, enrutamiento de llamadas para agentes de servicio al cliente y soporte al cliente; provisión de servicios de chat y mensajería; provisión de salas de chat en internet; transmisión de mensajes; transmisión electrónica de correos electrónicos; provisión de foros en línea para la transmisión de mensajes entre usuarios de computadoras; servicios de grabación de llamadas.

42: Suministro del uso temporal de software no descargable que incluye inteligencia artificial relacionada con centros de contacto y centros de soporte al cliente; suministro del uso temporal de software no descargable en línea que incluye comunicación basada en inteligencia artificial para proporcionar y facilitar el compromiso con el cliente, el servicio al cliente y el soporte al cliente; proveedor de servicios de aplicaciones (ASP) que incluye software para proporcionar soporte al cliente y servicio al cliente; suministro del uso temporal de software no descargable que incluye inteligencia artificial para comunicaciones multidireccionales y multicanal entre voz, llamadas en la aplicación, llamadas por web, correo electrónico, chat, SMS y servicios de mensajería; suministro del uso temporal de software no descargable para proporcionar paneles de control personalizables para analizar datos, gestionar datos, proporcionar datos en tiempo real e históricos y métricas de desempeño relacionadas con centros de contacto y centros de soporte al cliente; suministro del uso temporal de software no descargable para proporcionar paneles de control personalizables para procesar, organizar y mostrar datos; suministro del uso temporal de software de inteligencia empresarial en línea no descargable, a saber, software basado en la nube para generar conocimientos y mostrar datos en paneles de control;

suministro del uso temporal de software no descargable que incluye inteligencia artificial para su uso en detección de datos, redacción de datos, enmascaramiento de datos y seguridad de la información; suministro del uso temporal de software no descargable que incluye inteligencia artificial para clasificación de sensibilidad de datos y redacción de información sensible de documentos; suministro del uso temporal de software no descargable que incluye inteligencia artificial para analizar interacciones de clientes con agentes de centros de contacto, proporcionando evaluaciones automáticas de agentes y métricas de desempeño, identificando oportunidades de coaching y proporcionando flujos de trabajo configurables para aseguramiento de calidad, coaching de agentes, seguimiento de remediación e informes; suministro del uso temporal de software no descargable que incluye inteligencia artificial para analizar interacciones de clientes con agentes de centros de contacto y proporcionar evaluaciones automáticas de agentes y métricas de desempeño; suministro del uso temporal de software no descargable que incluye inteligencia artificial para monitorear audio de agentes de centros de llamadas, chat, mensajes y pantallas de computadora; suministro del uso temporal de software no descargable que incluye inteligencia artificial para gestionar software de gestión de relaciones con clientes (CRM) en aplicaciones de terceros; suministro del uso temporal de software no descargable para gestión y operación de centros de contacto y centros de soporte al cliente que incluye inteligencia artificial; suministro del uso temporal de software no descargable que incluye inteligencia artificial para proporcionar servicio al cliente y soporte al cliente; suministro del uso temporal de software no descargable que incluye inteligencia artificial para gestionar y hacer seguimiento a la previsión, desempeño y flujo de trabajo de los agentes de servicio al cliente; suministro del uso temporal de software no descargable que incluye análisis de datos y análisis de negocios utilizando inteligencia artificial; suministro del uso temporal de software no descargable que incluye inteligencia artificial proporcionando análisis de evaluación post-comunicación y herramientas de gestión de tareas; suministro del uso temporal de software no descargable que incluye inteligencia artificial proporcionando análisis en tiempo real de llamadas en vivo, mensajes y chats para centros de contacto y centros de soporte al cliente para hacer seguimiento, priorizar, resolver, asistir y escalar llamadas, mensajes, chats y problemas de clientes; suministro del uso temporal de software no descargable que incluye inteligencia artificial para transcribir, resumir e indexar llamadas, mensajes y chats; suministro del uso temporal de software no descargable que incluye inteligencia artificial para compilar, indexar y crear una base de datos buscable de llamadas, mensajes y chats a centros de contacto; suministro del uso temporal de software no descargable que incluye inteligencia artificial para identificar y categorizar llamadas, mensajes y chats a centros de contacto y centros de soporte al cliente basados en el sentimiento de la comunicación, características y frases clave; suministro del uso temporal de software no descargable que incluye inteligencia artificial para proporcionar formación post-comunicación, coaching y retroalimentación a los agentes en centros de contacto y centros de soporte al cliente para mejorar el desempeño de los agentes; servicios de comprensión de lenguaje natural inteligente utilizando tecnología de software basado en la nube; suministro del uso temporal de software no descargable de agente de IA para simular conversaciones; suministro del uso temporal de software no descargable que incluye inteligencia artificial para aprendizaje

automático y aprendizaje profundo para construir sistemas de consulta conversacionales y asistentes digitales; suministro del uso temporal de software no descargable para su uso en la creación, implementación y utilización de aplicaciones de software con inteligencia artificial, a saber, agentes de IA, asistentes digitales, procesadores de lenguaje natural y sistemas expertos; suministro del uso temporal de software no descargable que incluye inteligencia artificial para aprendizaje automático y aprendizaje profundo para facilitar comunicaciones con clientes, consumidores y gerentes; suministro del uso temporal de software no descargable que incluye inteligencia artificial para responder a preguntas y mensajes de clientes; suministro del uso temporal de software no descargable que incluye inteligencia artificial proporcionando detección de temas y tendencias y agrupación de comunicaciones con agentes de servicio al cliente y soporte al cliente; servicios de consultoría en el campo de análisis de software informático relacionado con centros de contacto y centros de soporte al cliente utilizando inteligencia artificial; suministro del uso temporal de software no descargable para administración de salud, a saber, compromiso con pacientes, comunicaciones con pacientes, coordinación de atención, programación de citas, prescripción de medicamentos y solicitudes de reposición, derivaciones y escalamiento a soporte en vivo utilizando inteligencia artificial; suministro del uso temporal de software no descargable para gestión y operación de centros de contacto; suministro del uso temporal de software no descargable para gestión y operación de centros de llamadas; suministro del uso temporal de software no descargable para proporcionar servicio al cliente y soporte al cliente; suministro del uso temporal de software no descargable para gestionar y hacer seguimiento a la previsión, desempeño y flujo de trabajo de los agentes de servicio al cliente; suministro del uso temporal de software no descargable para gestionar colas, enrutar, transferir, conferenciar, grabar, registrar, monitorear, resumir y supervisar las comunicaciones con agentes de servicio al cliente y soporte al cliente; suministro del uso temporal de software no descargable para gestión de relaciones con clientes (CRM); software que incluye herramientas de desarrollo para programadores; almacenamiento electrónico de datos; servicios de migración de datos.

Versión Clasificación de Niza: 12

Solicitante (s):

Amazon Technologies, Inc.
410 Terry Avenue North
SEATTLE 98109 WASHINGTON
ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA

Datos de Notificación:

ALICIA LLOREDA RICAURTE, CALLE 72A No. 5-83, PISO 3, BOGOTÁ D.C., COLOMBIA

Declaraciones en la solicitud

- **Concesión Anticipada:**

En virtud del numeral 4 del artículo 91 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (Ley 1437 de 2011), solicito la concesión del registro del signo distintivo solicitado en un plazo no mayor a seis (6) meses, contados desde la fecha de presentación de esta solicitud, condicionando su ejecutoriedad a que no se presenten solicitudes de registro de signos distintivos que reivindiquen prioridad de conformidad con el artículo 4 del Convenio de París y el artículo 9 de la Decisión 486 de 2000 de la Comisión de la Comunidad Andina, si el registro de este signo afectara indebidamente el de aquellos, por cuanto acepto que de presentarse la circunstancia de reivindicación de prioridad arriba indicada se habrá cumplido la condición resolutoria y la Superintendencia deberá declarar la pérdida de fuerza ejecutoria o decaimiento del acto administrativo de concesión del registro.

Nota: Recuerde que todas las comunicaciones incluidas aquellas relativas a notificaciones serán enviadas al correo electrónico de contacto de su solicitud. Por lo anterior, es aconsejable revisar la bandeja de correo no deseado o spam de la cuenta de correo electrónico proporcionado para dicho fin.

Recuerde que creada la cuenta de usuario en SIPI y radicada la solicitud del trámite referente a propiedad industrial, el mismo será de consulta pública en virtud de lo dispuesto en la Decisión 486.

Asimismo, tenga presente que una vez creado el usuario en SIPI y radicada la solicitud del trámite referente a propiedad industrial, está autorizando a la Superintendencia de Industria y Comercio a contactarle con el fin de informarle sobre actividades, iniciativas, programas y cursos sobre Propiedad Industrial, organizados por la entidad y/o por aliados institucionales nacionales y/o extranjeros.