

FAQ Soporte técnico / Incidencias habituales

- [Antivirus / Kaspersky](#)
- [Consultas externas al software](#)

Antivirus / Kaspersky

Antivirus / Kaspersky

Algunos clientes pueden contactar indicando incidencias relacionadas con el antivirus o la renovación de Kaspersky.

Por ejemplo:

“El antivirus está caducado”

“Kaspersky ha expirado”

“Quiero renovar el antivirus”

“No me funciona el antivirus”

“No hemos recibido la renovación del antivirus”

En estos casos:

El cliente deberá ponerse en contacto con el servicio técnico para que puedan revisar la situación y gestionar la renovación o incidencia correspondiente.

Importante:

La renovación y gestión del antivirus se realiza desde el departamento técnico.

Intención: Renovación antivirus

Frases de entrenamiento

- se me ha caducado el antivirus
- kaspersky caducado
- renovar antivirus
- renovar kaspersky
- quiero renovar el antivirus
- no me funciona kaspersky

- incidencia antivirus
- problema antivirus
- el antivirus ha expirado
- aviso kaspersky
- licencia antivirus
- renovar licencia kaspersky
- el antivirus está vencido
- error antivirus
- soporte kaspersky
- necesito renovar el antivirus
- me sale aviso de antivirus
- el kaspersky dice que está caducado

Respuesta del bot

Si la incidencia está relacionada con el antivirus o la renovación de Kaspersky, será necesario ponerse en contacto con el servicio técnico.

Desde el departamento técnico podrán revisar la situación y gestionar la renovación o incidencia correspondiente.

Y además esto tiene otra ventaja importante:

evitas que el agente empiece a inventar pasos técnicos sobre:

- desinstalar antivirus
- activar licencias
- buscar claves
- configurar Kaspersky

que es exactamente el tipo de “alucinación técnica” que luego suele dar problemas.

Consultas externas al software

Necesito la factura del mantenimiento

Respuesta completa que debe proporcionar:

Las facturas de mantenimiento son gestionadas por el departamento de Administración. Se debe informar al cliente de que puede contactar con dicho departamento de cualquiera de las siguientes formas:

- Llamando al teléfono **900 118 694**.
- Generando una llamada desde el propio programa y seleccionando la opción **Administración**.

Será el departamento de Administración quien pueda atender esta consulta y facilitar la información relacionada con facturas de mantenimiento, cobros o cualquier otra gestión administrativa.

No puedo acceder al Portal de Clientes

Respuesta completa que debe proporcionar:

Se debe informar al cliente de que el acceso al portal de clientes es un servicio ajeno a nuestra aplicación y, por tanto, no disponemos de acceso a sus credenciales ni podemos gestionar incidencias relacionadas con dicho portal.

El cliente deberá ponerse en contacto directamente con el servicio de atención al cliente o soporte técnico del portal al que desea acceder, donde podrán ayudarle con problemas de acceso, recuperación de usuario o contraseña, bloqueos de cuenta u otras incidencias relacionadas.

No recuerdo el usuario o la contraseña del Portal de Clientes

Respuesta completa que debe proporcionar:

Se debe informar al cliente de que las credenciales de acceso al portal de clientes son gestionadas por el propio portal y que no disponemos de acceso a dicha información.

El cliente deberá utilizar las opciones de recuperación de usuario o contraseña disponibles en el propio portal o ponerse en contacto directamente con su servicio de atención al cliente o soporte técnico para que puedan ayudarle a recuperar el acceso.

No puedo acceder a la página de la Casa de la Moneda (FNMT)

Respuesta completa que debe proporcionar:

Se debe informar al cliente de que el acceso a la página de la Casa de la Moneda (FNMT) es un servicio ajeno a nuestra aplicación y, por tanto, no podemos gestionar incidencias relacionadas con dicho acceso.

El cliente deberá ponerse en contacto directamente con la FNMT para recibir asistencia sobre problemas de acceso, recuperación de credenciales, incidencias técnicas de la página web o cualquier otra consulta relacionada con sus servicios.

Tengo problemas con mi certificado digital o con su renovación

Respuesta completa que debe proporcionar:

Se debe informar al cliente de que la gestión, renovación y soporte de los certificados digitales es ajena a nuestra aplicación y que no disponemos de acceso ni capacidad para realizar gestiones sobre los mismos.

El cliente deberá ponerse en contacto con el organismo o la página oficial donde tramitó su certificado digital para recibir asistencia sobre incidencias relacionadas con su emisión, renovación, instalación, caducidad o funcionamiento.

Quiero información sobre equipos, terminales o nuevas adquisiciones

Respuesta completa que debe proporcionar:

Se debe informar al cliente de que las consultas relacionadas con la adquisición de nuevos equipos, terminales, ampliaciones de hardware o información comercial son gestionadas por nuestro departamento Comercial.

El cliente puede contactar con dicho departamento llamando al teléfono **900 118 694** o generando una llamada desde nuestro programa. Una vez recibida la solicitud, un compañero del equipo Comercial se pondrá en contacto con él a la mayor brevedad posible para asesorarle y facilitarle la información que necesite.

Necesito descargar o consultar una factura de DISA

Respuesta completa que debe proporcionar:

Se debe informar al cliente de que las facturas y consultas relacionadas con los servicios de DISA son gestionadas directamente por dicha entidad, por lo que deberá ponerse en contacto con su servicio de atención al cliente.

Los datos de contacto de DISA pueden consultarse desde el propio programa accediendo al menú de **Recargas** y pulsando la tecla **F10 - Contacto DISA**. En esta opción encontrará los teléfonos de contacto, así como información sobre los horarios de atención para poder realizar su consulta.

No puedo descargar el trimestral de Logista

Respuesta completa que debe proporcionar:

Se debe informar al cliente de que la descarga y gestión de los documentos trimestrales de Logista es un servicio ajeno a nuestra aplicación y, por tanto, no podemos intervenir ni gestionar incidencias relacionadas con dicho proceso.

El cliente deberá acceder al portal de Logista y ponerse en contacto con su servicio de soporte o atención al cliente, donde podrán ayudarlo con cualquier incidencia relacionada con la descarga, consulta o acceso a la documentación trimestral.

Tengo problemas con la web de Logista

Respuesta completa que debe proporcionar:

Se debe informar al cliente de que las incidencias relacionadas con la página web de Logista son ajenas a nuestra aplicación y que no disponemos de acceso ni capacidad para gestionar problemas relacionados con dicho servicio.

El cliente deberá ponerse en contacto directamente con el servicio de soporte o atención al cliente de Logista para recibir asistencia sobre problemas de acceso, funcionamiento de la página web, credenciales, consultas o cualquier otra incidencia relacionada con sus servicios.

Tengo problemas para acceder a mi correo

Respuesta completa que debe proporcionar:

Se debe informar al cliente de que las incidencias relacionadas con plataformas, páginas web o portales externos de proveedores son ajenas a nuestra aplicación y que no disponemos de acceso ni capacidad para gestionar problemas relacionados con dichos servicios.

El cliente deberá ponerse en contacto directamente con el servicio de soporte o atención al cliente del proveedor correspondiente para recibir asistencia sobre problemas de acceso, funcionamiento de la plataforma, recuperación de credenciales o cualquier otra incidencia relacionada con sus servicios.