

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.

Revision #1

Created 20 May 2026 09:18:45 by Laura

Updated 20 May 2026 09:23:24 by Laura