



Plataforma centralizada de soporte, garantía y ciclo de vida para hardware Pixart.

2 roles

Cliente / Admin técnico

6 módulos

Vista cliente (app móvil)

24/7

Chatbot de primer nivel

5 pasos

Flujo de reparación

3 etapas

Ciclo de vida cerrado

Contexto

Del canal fragmentado al sistema centralizado

Antes de PixTech, los clientes reportaban fallas por teléfono, correo o visita presencial, sin trazabilidad ni visibilidad del proceso.

Modelo anterior	Estándar PixTech
✗ Reporte sin registro digital	✓ Ticket digital con foto y serie
✗ Sin visibilidad de estado	✓ Seguimiento en tiempo real
✗ Diagnóstico manual	✓ Presupuesto con aprobación
✗ Garantía solo en papel	✓ Garantía digital desde la app

Tickets en vivo

Trazabilidad completa de cada caso

Cada ticket registra número de serie, historial de falla, técnico asignado y estado de resolución en tiempo real.

ID	Descripción	Estado	Técnico
#TK-0041	Teclado sin respuesta	● Abierto	—
#TK-0038	Pantalla con líneas	● En curso	Martínez
#TK-0035	Reemplazo de batería	● Cerrado	Rodríguez
#RC-0012	Reciclado — Batería + RAM	● Programado	—

Flujo de reparación

Cinco etapas, visibilidad total para el cliente

01 Registro Escaneo de QR o número de serie para vincular el dispositivo.	02 Apertura de ticket Descripción de la falla con foto adjunta. El sistema genera el caso.	03 Diagnóstico El técnico registra la falla y genera presupuesto para aprobación.	04 Reparación Ejecución técnica con actualización de estado en tiempo real.	05 Devolución Confirmación de entrega y archivo del historial del dispositivo.
--	---	--	--	---

Roles del sistema

Vista Cliente · App móvil

- Dispositivos: registro por QR o número de serie
- Garantía: descarga digital y control de vigencia
- Reparaciones: alta, seguimiento y cancelación
- Reciclado: solicitud de retiro con fecha automática
- Contacto por WhatsApp directo desde la app

Roles del sistema

Vista Admin · Panel web

- Dashboard: tickets, tiempos y estados en vivo
- Diagnóstico: falla, repuesto y presupuesto integrado
- Asignación de técnicos y visibilidad de carga de trabajo
- Logística: panel de envíos y seguimiento de despacho
- Chatbot configurable para primer nivel de soporte

Ecosistema

Ciclo de vida cerrado del hardware

01 - Nacimiento Registro & Garantía Vinculación oficial del hardware, control de cobertura y autenticidad del dispositivo Pixart.	02 - Vida útil Soporte & Reparación Trazabilidad absoluta de incidencias, diagnósticos precisos y logística de repuestos integrada.	03 - Renacimiento Disposición Sostenible Retiro programado, reciclado certificado y cumplimiento de regulaciones medioambientales.
--	--	---



info@pixartargentina.com.ar