

# PixTech

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

### PixTech Plataforma de soporte técnico unificado

Gestión de tickets • Garantías • Diagnóstico • Reciclado responsable

#### — 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	EXTÁNDAR PIXTECH
✗ Reporte sin registro digital	✓ Reporte sin registro digital
✗ Sin visibilidad de estado	✓ Sin visibilidad de estado
✗ Diagnóstico manual	✓ Diagnóstico manual
✗ Garantía solo en papel	✓ Garantía solo en papel

#### — 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
#TK -0012	Reciclado Batería + RAM	Programado	

#### — FLUJO DE REPARACIÓN

### Cinco etapas, visibilidad total para el cliente

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

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



info@pixartargentina.com.ar