

Cómo abrir un caso de soporte

Estimado usuario, agradecemos su preferencia con los servicios de **DPT INC**, para recibir atención de nuestro equipo de soporte, todo caso debe reportarse a través de la plataforma de Mesa de Ayuda siguiendo los pasos que se describen a continuación.

1. Pasos para abrir un ticket

1. **Ingrese a nuestra web** <https://ayuda.dpt.com.pa> y seleccione la opción **ENVIAR UN TICKET**.
2. Si ya tiene usuario y contraseña (el usuario es su correo y la contraseña fue asignada por usted), le recomendamos utilizar **INICIO DE SESIÓN**, ubicado en la parte superior derecha de la pantalla. Esto le garantiza el historial de sus tickets en la plataforma. Si no recuerda su contraseña, seleccione la **ENVIAR TICKET** y siga los pasos que el sistema le indicará para abrir el caso.
3. Complete los datos solicitados para la asistencia que desea recibir.
4. Seleccione el **departamento** correspondiente a su solicitud.
5. Escriba una descripción clara y detallada de su solicitud, para que el departamento adecuado pueda atenderle de forma ágil.
6. Recibirá en su correo electrónico la confirmación de apertura del ticket dentro de los próximos 5 minutos, por favor revisar su bandeja de SPAM por si el email es marcado como no deseado.
7. Una vez reportado el ticket, puede agilizar su atención escribiendo a nuestro número de WhatsApp **+5073935203**, a través del enlace <https://wa.me/message/7CC2XVQMTE6IJ1> o escaneando el código QR a continuación.



Escanee el código QR para chatear con nosotros por WhatsApp



AVE. RICARDO J. ALFARO PLAZA CENTRO LOCAL 101



(507) 399.2657 | 393.5203



core@dpt.com.pa



www.dpt.com.pa

2. Tiempos de atención y resolución

Los siguientes tiempos son estimados y pueden variar según la complejidad de cada caso:

Etapas	Tiempo estimado
Primera atención del caso	1 a 4 horas
Resolución del caso	1 a 72 horas (según complejidad)
Escalamiento al fabricante	1 a 7 días laborables

3. Horarios de contacto

Ante cualquier duda, puede comunicarse directamente con nosotros en los siguientes horarios:

Canal	Días	Horario
Teléfono de oficina	Lunes a viernes	9:00 AM – 6:00 PM
WhatsApp	Lunes a viernes	8:00 AM – 8:00 PM
WhatsApp	Sábados	8:00 AM – 4:00 PM

4. Datos de contacto

- **Teléfono:** (507) 399-2657 / 393-5203
- **WhatsApp:** +507 393-5203 — wa.me/message/7CC2XVQMTE6IJ1
- **Celular:** [+507685849230](tel:+507685849230)
- **Correo:** tecnico@dpt.com.pa
- **Web:** www.dpt.com.pa
- **Dirección:** Ave. Ricardo J. Alfaro, Plaza Centro, Local 101

Atentamente,

DPT INC



AVE. RICARDO J. ALFARO PLAZA CENTRO LOCAL 101



(507) 399.2657 | 393.5203



core@dpt.com.pa



www.dpt.com.pa