

***Bienvenidos/Welcome***

Link para entrar al sistema de tickets en línea de Galileo <http://galileodst.com.ar/GOTS/open.php>

Link to Access Galileo online ticket system <http://galileodst.com.ar/GOTS/open.php>

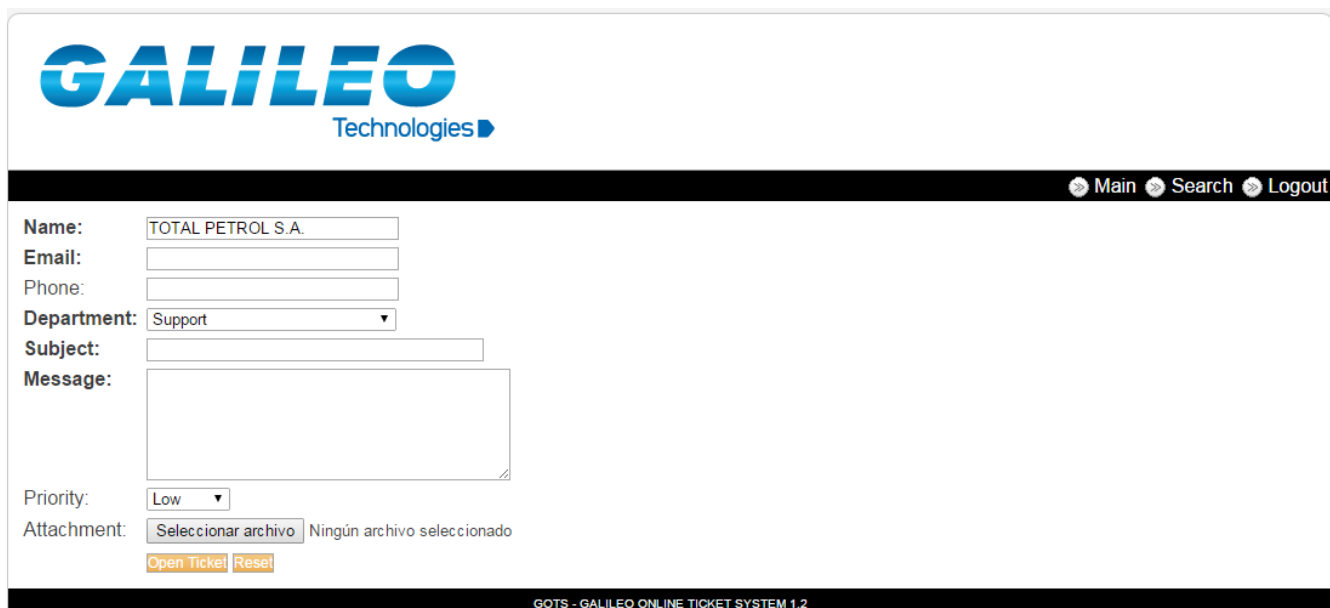
**PAGINA DE INICIO****START SCREEN**

The screenshot shows the GALILEO Technologies logo at the top. Below it is a navigation bar with links: Main, Search, and Logout. The main form area contains fields for Name, Email, Phone, Department (a dropdown menu currently showing 'Support'), Subject, and a large text area for the Message. There is also a Priority dropdown menu set to 'Low' and an Attachment section with a button 'Seleccionar archivo' and the text 'Ningún archivo seleccionado'. At the bottom of the form are two buttons: 'Open Ticket!' and 'Reset!'. A footer bar at the very bottom reads 'GOTS - GALILEO ONLINE TICKET SYSTEM 1.2'.

**NAME:**

Nombre del Cliente/Técnico/Distribuidor (según corresponda) solicitante del ticket

Name of Client/ Technician/Representative (when applies) who open the ticket.

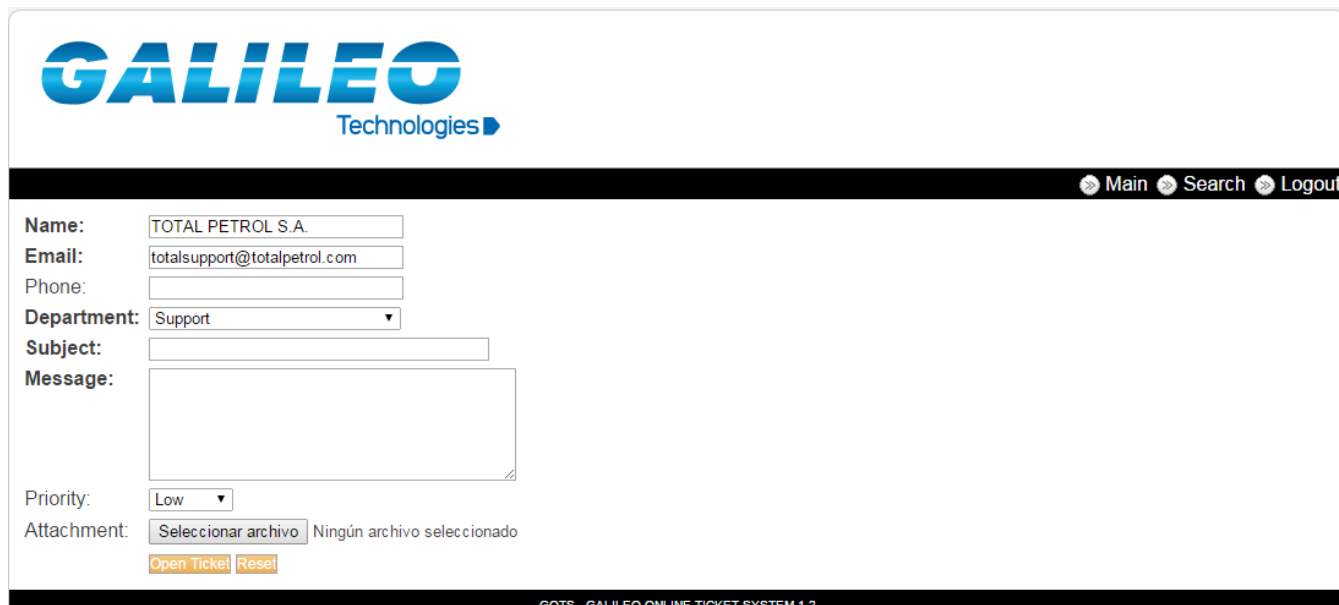


This screenshot is identical to the previous one, but the 'Name' field is filled with the text 'TOTAL PETROL S.A.'. The other fields and the overall layout remain the same.

**EMAIL:**

Email del contacto, donde usted recibirá las notificaciones del ticket.

Contact e-mail address, where you will receive the ticket's notifications.



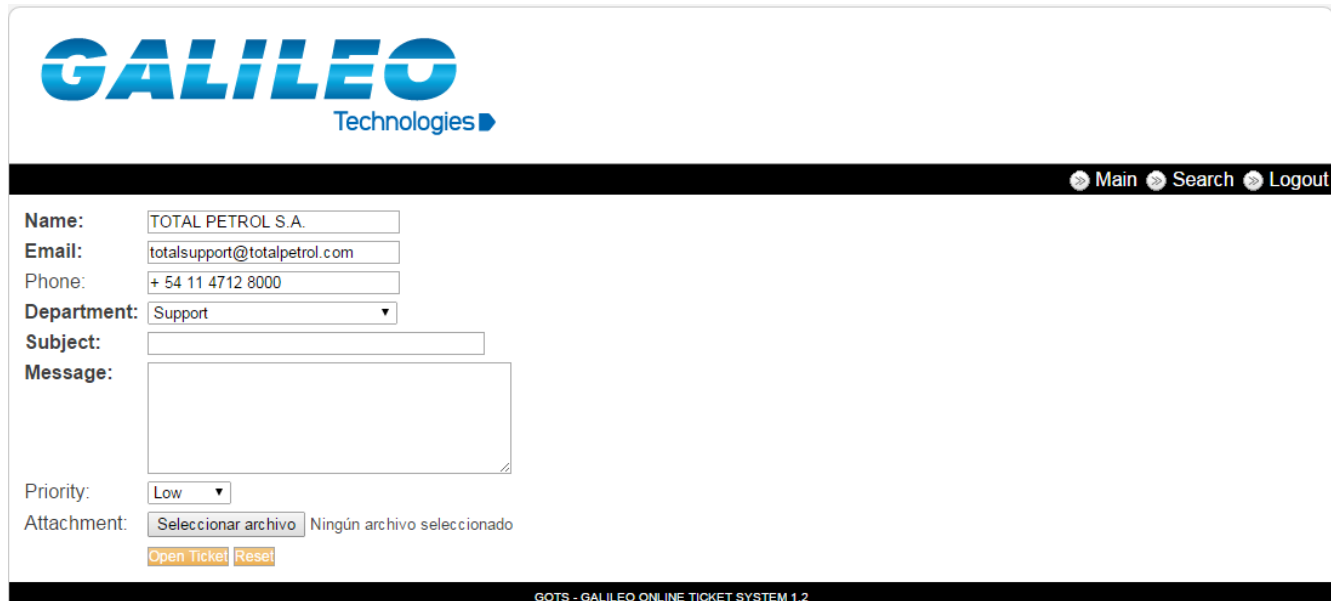
*Nota: Si usted necesita que más de una persona tenga acceso al ticket y a sus notificaciones posteriores, deberá enviarnos sus nombres y dirección de e-mails, a fin de crear un usuario que contenga a todas ellas.*

*Note: If you need more than one person to have access to the ticket and its subsequent notifications, you must send us their names and e-mail address, in order to create a user that contains all of them.*

**PHONE:**

Número telefónico del contacto, incluido los prefijos del país correspondiente.

Telephone number of contact, included the prefix of the country in question.



**DEPARTMENT:**

**Support:** Se debe elegir esta opción, cuando se trata de mal funcionamiento de alguno de nuestros equipos y se necesita de asistencia técnica para determinar la falla y/o solucionar la situación.

**Spare Parts:** Se debe elegir esta opción, cuando se necesite cotizar un repuesto.

*Nota: Si usted necesita repuestos que están en garantía, debe elegir la opción "Support", a fin de que nuestros técnicos evalúen la falla y se autorice el envío de repuestos como garantía.*

**Support:** You must choose this option in the event of you detect some failure in your equipment and you need service support.

**Spare Parts:** You must choose this option, when you need a spare part quotation.

*Note: If you need spare parts in warranty you must select "Support" option, in order to our technician evaluate the failure and authorize the delivery of the parts as warranty.*

**GALILEO**  
Technologies

Main Search Logout

Name: TOTAL PETROL S.A.  
Email: totalsupport@totalpetrol.com  
Phone: + 54 11 4712 8000  
Department: Spare Parts  
Subject: No Usar - Repuestos Nacional Representantes  
Message: Spare Parts  
Priority: Kits - Interno  
Attachment: Faltantes de Producción

ivo seleccionado

GOTS - GALILEO ONLINE TICKET SYSTEM 1.2

**SUBJECT:**

Se deberá indicar el número de serie del equipo, una pequeña descripción y el país de referencia (ej. MX 987- Problemas con el arranque - Rusia). Tener en cuenta que se deberá cargar un ticket por cada situación generada.

It must be indicated the serial number of the equipment, a short description and the country (e.g. MX 987 – Start problem - Russia). Take into consideration that you should open one ticket for every inconvenient.



[Main](#) [Logout](#)

Name:

Email:

Phone:

Department:

Subject:

Message:

Priority:


Attachment:  Ningún archivo seleccionado

GOTS - GALILEO ONLINE TICKET SYSTEM 1.2

### **MESSAGE:**

Descripción detallada de la situación. Se necesita la mayor cantidad de datos posibles, para evaluar la situación lo antes posible (Número de serie y/o parte, valores de presión, temperatura, tensión, corriente, etc.).

Explain in detail the event. As much information is it provided, the better to understand the situation (Please include serial/part number, pressure, temperature, voltage and current values, etc.).



[Main](#) [Logout](#)

Name:

Email:

Phone:

Department:

Subject:

Message:

Priority:

Attachment:  Ningún archivo seleccionado

GOTS - GALILEO ONLINE TICKET SYSTEM 1.2

**PRIORITY:**

**HIGH** para máquina parada, **NORMAL** para fallas que permiten continuar operando sin riesgos, **LOW** para preventivos.

**HIGH** for stopped machine, **NORMAL** for failures which allows continue operating safely, **LOW** for preventives.



**GALILEO Technologies**

[Main](#)

Name:

Email:

Phone:

Department:

Subject:

Message:

Priority:

Security code:

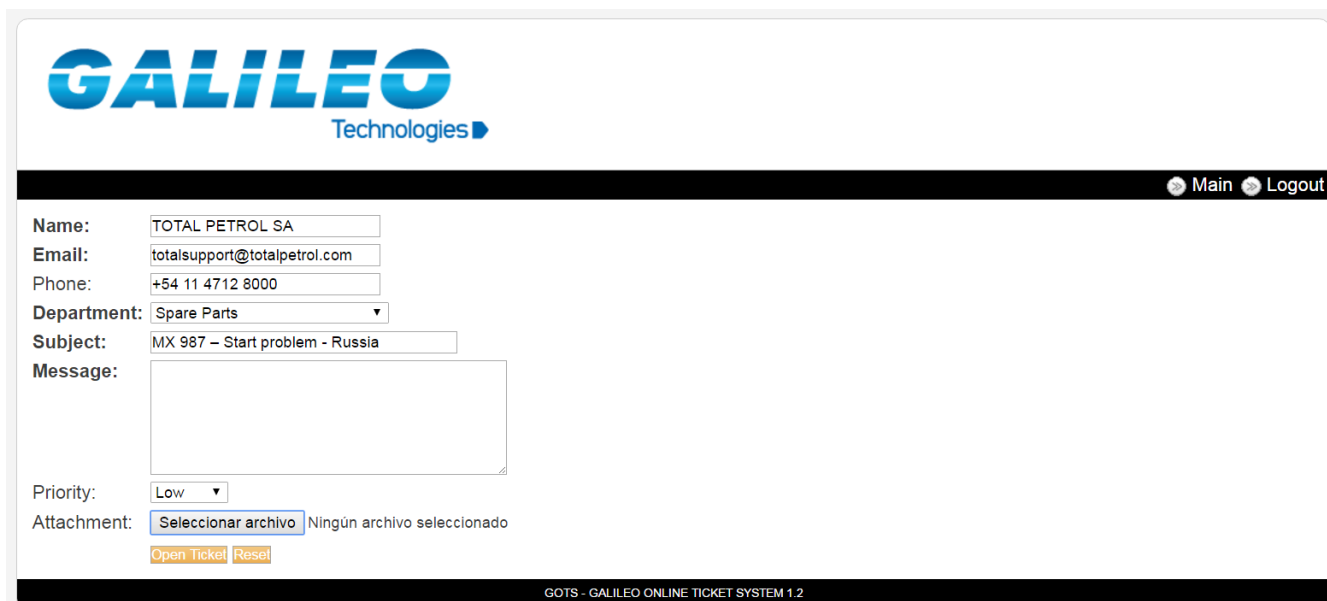
[Reset](#)

GOTS - GALILEO ONLINE TICKET SYSTEM 1.2

**ATTACHMENT:**

Se puede adjuntar toda la información adicional pertinente (ej. fotos, videos, reportes, etc.).

You can attach all the additional information you consider relevant. (e.g. photos, videos, reports, etc.)



**GALILEO Technologies**

[Main](#) [Logout](#)

Name:

Email:

Phone:

Department:

Subject:

Message:

Priority:

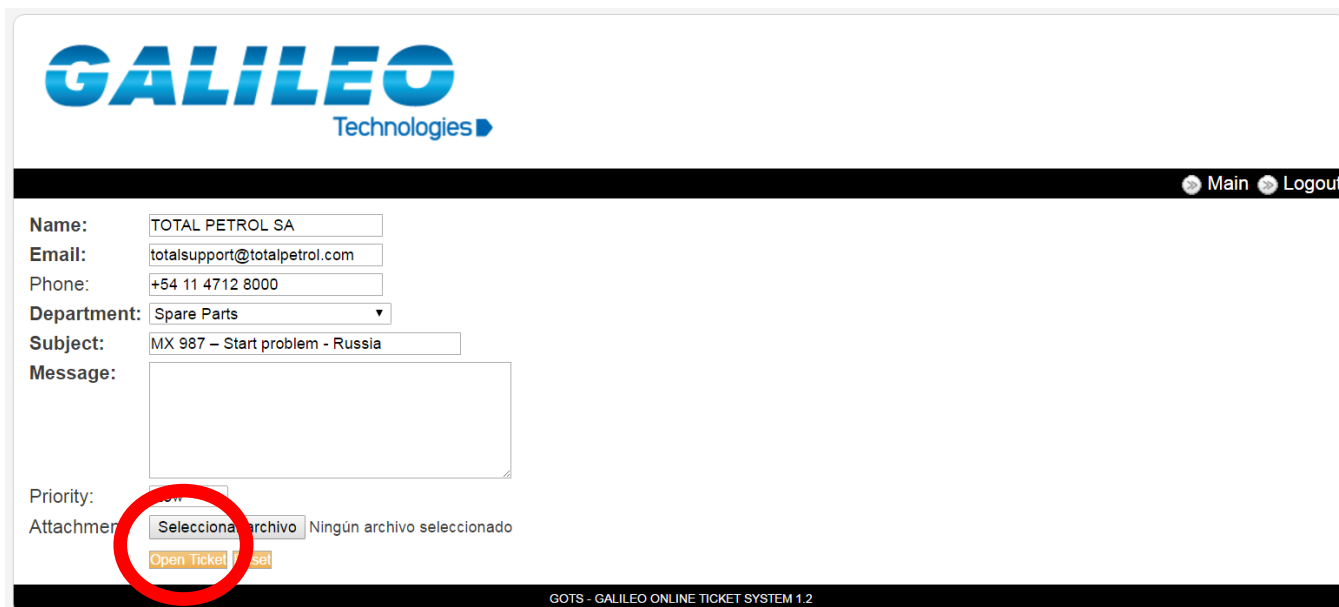
Attachment:  Ningún archivo seleccionado

[Open Ticket](#) [Reset](#)

GOTS - GALILEO ONLINE TICKET SYSTEM 1.2

Una vez que el formulario fue completado, seleccionar **“open ticket”**. Le será enviado el **número de identificación de ticket**, a su casilla de correo

Once the form is completed, select the button **“open ticket”**. An e-mail will be sent to you to confirm the **ticket number**.



**GALILEO**  
Technologies

Main Logout

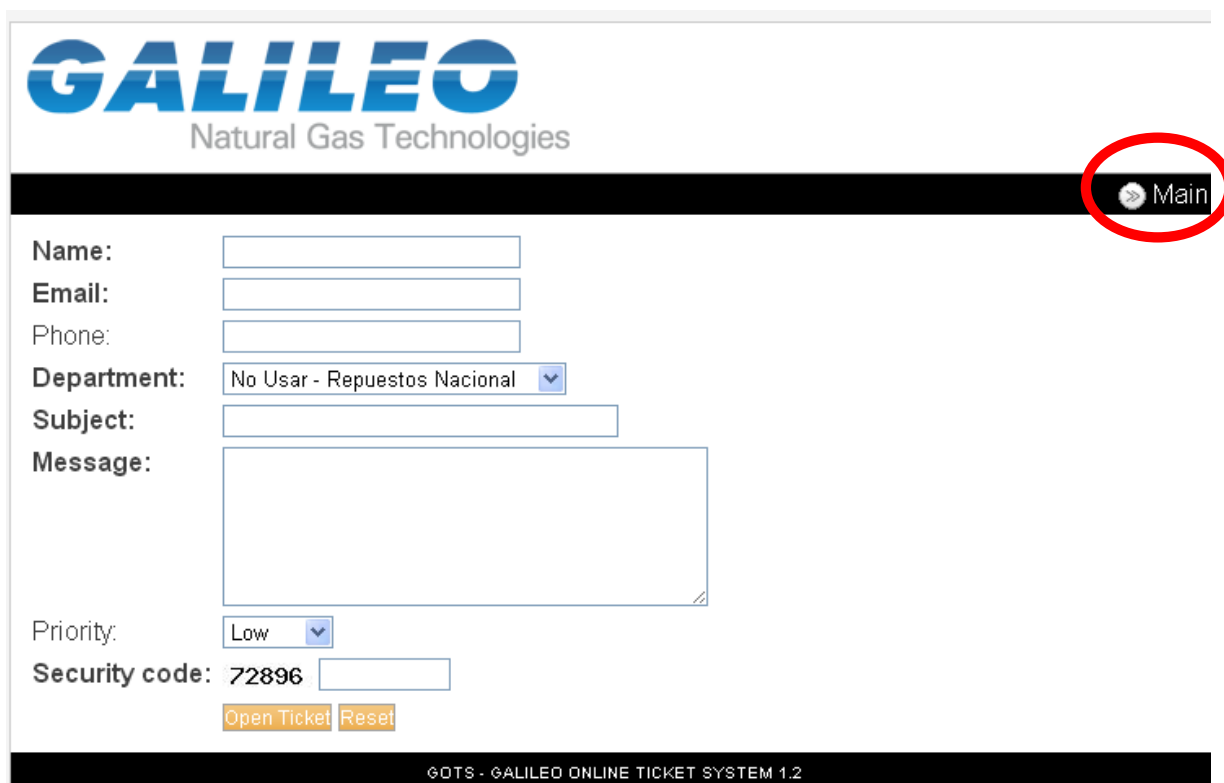
Name: TOTAL PETROL SA  
Email: totalsupport@totalpetrol.com  
Phone: +54 11 4712 8000  
Department: Spare Parts  
Subject: MX 987 – Start problem - Russia  
Message:

Priority: Low  
Attachments: Seleccionar archivo Ningún archivo seleccionado  
**Open Ticket** Reset

GOTS - GALILEO ONLINE TICKET SYSTEM 1.2

En el margen superior derecho encontrará >> **MAIN**, pulsando este podrá ir a sus tickets abiertos online.

Upright can be found MAIN button. Pushing there you will go to the screen to find your ticket online



**GALILEO**  
Natural Gas Technologies

>> Main

Name:  
Email:  
Phone:  
Department: No Usar - Repuestos Nacional  
Subject:  
Message:

Priority: Low  
Security code: 72896  
**Open Ticket** Reset

GOTS - GALILEO ONLINE TICKET SYSTEM 1.2

Colocar email y número de ticket.

Write Email and Ticket Number.



**GALILEO**  
Natural Gas Technologies

» Main

Please login:

Email:  Ticket ID:  [View Status](#)

GOTS - GALILEO ONLINE TICKET SYSTEM 1.2

A continuación se verá una pantalla como esta.

After that, you will see a screen like this.



**GALILEO**  
Natural Gas Technologies

» Main » New Ticket » Logout

Query:  [Search](#) [\[Advanced\]](#)

### Open Tickets

| Ticket                                     | Date       | Subject                         | Category    | Priority | From  | UM |
|--|------------|---------------------------------|-------------|----------|-------|----|
| <input checked="" type="checkbox"/> 841601 | 2012.10.24 | MX 987 – Start problem - Russia | Spare Parts | Low      | a a a | 1  |

1 Ticket(s) Found [Select All](#) [Unselect](#)

[Close](#) [View Answered](#) [View Closed](#) [Refresh](#)

GOTS - GALILEO ONLINE TICKET SYSTEM 1.2

Haciendo click en el número de ticket, se le abrirá una nueva ventana donde podrá ver el historial del mismo e ingresar nueva información de ser necesario.

Clicking on the ticket number, a new screen will be opened, where you will see the history of the ticket and you may add new information.

**GALILEO**  
Natural Gas Technologies

» Main » New Ticket » Logout

|                   |                                 |
|-------------------|---------------------------------|
| <b>Ticket ID:</b> | 841601                          |
| <b>Status:</b>    | Answered Tickets                |
| <b>Date:</b>      | 2012.10.24                      |
| <b>Subject:</b>   | MX 987 – Start problem - Russia |
| <b>Name:</b>      | TOTAL PETROL SA                 |
| <b>Email:</b>     | totalsupport@totalpetrol.com    |
| <b>IP:</b>        | 99.70.80.185                    |
| <b>Priority:</b>  | Low                             |

|                  |             |
|------------------|-------------|
| <b>Category:</b> | Spare Parts |
|------------------|-------------|

Wednesday, October 24 2012 5:57 pm

|                              |
|------------------------------|
| <b>Prueba Cerrada / Test</b> |
|------------------------------|

Alberto Altamira (Wednesday, October 24 2012 6:02pm)

|                              |
|------------------------------|
| <b>Prueba Cerrada / Test</b> |
|------------------------------|

bigger smaller

**Prueba Cerrada / Test**

Seleccionar archivo

No se ha seleccionado ningún archivo

Reply to Message

Back to main

GOTS - GALILEO ONLINE TICKET SYSTEM 1.2



Para salir haga click en "Logout"

Click "Logout" to exit

**GALILEO**  
Natural Gas Technologies

» Main » New Ticket » Logout

**Ticket ID:** 841601  
**Status:** Answered Tickets  
**Date:** 2012.10.24  
**Subject:** MX 987 - Start problem - Russia  
**Name:** TOTAL PETROL SA  
**Email:** totalsupport@totalpetrol.com  
**IP:** 99.70.80.185  
**Priority:** Low

**Category:** Spare Parts

Wednesday, October 24 2012 5:57 pm

**Prueba Cerrada / Test**

Alberto Altamira (Wednesday, October 24 2012 6:02 pm)

**Prueba Cerrada / Test**

bigger smaller

**Prueba Cerrada / Test**

Seleccionar archivo No se ha seleccionado ningún archivo  
Reply to Message

Back to main

GOTS - GALILEO ONLINE TICKET SYSTEM 1.2

Si desea abrir un nuevo ticket seleccione **"New Ticket"**.

To open a new ticket click **"New Ticket"**.

**GALILEO**  
Natural Gas Technologies

» Main » **New Ticket** » Logout

**Ticket ID:** 841601  
**Status:** Answered Tickets  
**Date:** 2012.10.24  
**Subject:** MX 987 – Start problem - Russia  
**Name:** TOTAL PETROL SA  
**Email:** totalsupport@totalpetrol.com  
**IP:** 99.70.80.185  
**Priority:** Low

**Category:** Spare Parts

Wednesday, October 24 2012 5:57 pm

**Prueba Cerrada / Test**

Alberto Altamira (Wednesday, October 24 2012 6:02pm)

**Prueba Cerrada / Test**

bigger smaller

**Prueba Cerrada / Test**

**Seleccionar archivo** No se ha seleccionado ningún archivo  
**Reply to Message**

Back to main

GOTS - GALILEO ONLINE TICKET SYSTEM 1.2

**Nota/Note:**

Es importante que el cliente canalice sus consultas únicamente por GOTS, a fin de recibir una respuesta adecuada en tiempo y forma.

El historial de cada ticket permite hacer un seguimiento del mismo, sin perder ningún dato y de manera ordenada para ambas partes.

It is important the client addresses all their concerns and requirements through GOTS, in order to receive a proper answer.

The history of each ticket gives us the possibility to do a follow up, without losing any data, and orderly manner for both parties.