

Ejemplo de soporte técnico proporcionado por Instrumentation GDD:



Dentro de una semana, GDD pudo afirmar que la fuente de ruido que afectaba los datos del estudio IP era externa. GDD también pudo corregir su conjunto de datos, y así ahorrando al contratista y a su consultor tiempo y dinero.

Miércoles, 11 de mayo, 2016, 1:38 a.m.



Un cliente se puso en contacto con GDD ya que los datos del estudio Polo-Dipolo ($a=50m$, $n=1-32$) adquiridos por el equipo de campo eran de mala calidad, y que no estaban seguros si era debido a un problema interno, o de una fuente externa.

El receptor parecía detectar un Vp cambiando al azar a través del suelo, incluso cuando el transmisor estaba apagado OFF. Por lo que podían decir, no había una fuente fácilmente identificable del ruido (líneas eléctricas, estudios geofísicos cercanos...).

Consultor Geofísico, Australia.

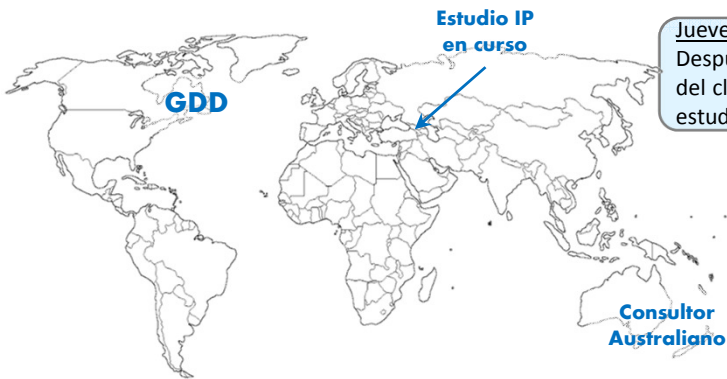
Cliente es informado que GDD reconoce su consulta.

Miércoles, 11 de mayo, 2016, 9:46 a.m.

Después de una discusión por correo electrónico y con el fin de comprender plenamente la situación, le preguntamos al cliente para enviar el archivo de onda completa de su Rx IP.

Viernes, 13 de mayo, 2016

Los datos están siendo analizados por GDD usando el software IP Post-proceso. A partir de los datos de onda completa, parece que el ruido aleatorio no está relacionado con el propio receptor, sino que es más probable que provenga de una fuente externa.



Jueves, 19 de mayo 19, 2016

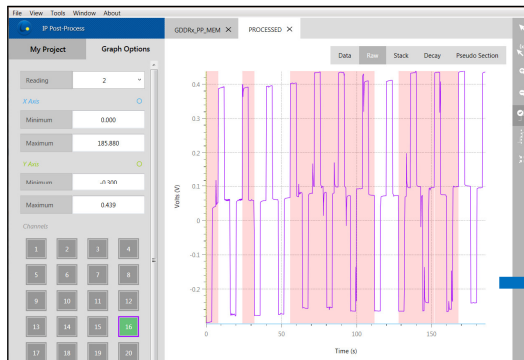
Después de investigar el área local y regional, se ha llegado a la atención del cliente que había un aeródromo ubicado a unos 15 km de la zona del estudio IP, siendo potencialmente la fuente del ruido externo.

Viernes, 20 de mayo, 2016

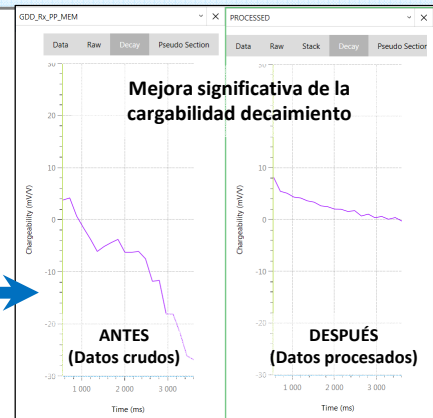
La recomendación de GDD para optimizar el estudio IP dado estas condiciones de campo fue:

1. Comprobar la señal antes/después de la adquisición usando la opción "Show signal" del Rx;
2. Recoger el apilamiento tanto como sea posible;
3. Utilizar la sincronización GPS si es posible usando el GDD Tx Controlador;
4. Comprobar la simetría de los ciclos Vp (SYM) en el Rx;
5. Asegúrese de que las conexiones de los cables sean fuertes y eficientes.

Usando el software IP Post-proceso de GDD, el cliente podría eliminar el ruido errático, volver a procesar los datos y recuperar secciones buenas



Seleccione y descarte los semiciclos ruidosos (en rojo) con el software de GDD



Instrumentation GDD ofrece servicios al cliente 7 días a la semana. Su equipo técnico se complace proporcionará apoyo a sus clientes en todo el mundo.



Correo electrónico o llamada de clientes para soporte técnico es la **Primera prioridad de GDD.**

1. Se envía un correo electrónico interno al equipo técnico;
2. De los registros de GDD, el equipo identifica la versión apropiada de hardware y software del instrumento;
3. Una vez recibidos, los datos se analizan minuciosamente por nuestros ingenieros y/o geofísicos;
4. Una discusión interna se llevara a cabo si es necesario;
5. Muy pronto, el cliente recibirá consejos para mejorar la calidad de sus datos o procedimientos para identificar la fuente de un problema de hardware y arreglar la situación si es posible.

¡El cliente es PRIMERO!

GDD es reconocido por su excelente servicio post-venta y soporte técnico.

Dependiendo de la naturaleza del problema, el instrumento puede necesitar volver a GDD para reparaciones/mantenimiento. Se ofrecen procedimientos detallados y apoyo para el envío internacional. Enviar una estimación de costos de reparación antes de seguir adelante es parte de los procedimientos estándar de GDD. Además, las actualizaciones posibles (hardware y software) para las nuevas características se pondrá en su atención.



OPCIÓN DE COMPRAS

Enviamos a todas partes del mundo.

PERÍODO DE ARRIENDO

Comienza el día que el instrumento sale nuestra oficina de Québec, Canadá, hasta el día de su devolución a la misma oficina. 50% del costo de arriendo de los cuatros últimos meses serán acreditados a la compra del instrumento arrendado.

GARANTÍA

Todos nuestros equipos están cubiertos por una garantía de un (1) año. Todo tipo de reparaciones bajo garantía serán realizadas sin costo en nuestra oficina de Québec.

SERVICIO

Si el equipo fabricado por GDD falla dentro del plazo de garantía o durante el contrato de servicio, el equipo será reemplazado, sin costo, durante las reparaciones (a pedido del cliente y según disponibilidad del equipo).

OTROS COSTOS

Gatos de transporte, seguros, aduanas e impuestos no están incluidos, si aplicables.

FORMA DE PAGO

Tarjetas de crédito, cheques, transferencias bancarias, u otra forma de pago aprobada por GDD.



860 boul. de la Chaudière, suite 200
Québec (Québec), Canadá G1X 4B7
Tel. : +1(418) 877-4249
Fax: +1(418) 877-4054
Web: www.gdd.ca
Correo: gdd@gdd.ca

Impreso en Québec, Canadá, 2017