

GROUND BREAKING

DEZEMBRO DE 2014 NEWS

TORNAR A MINERAÇÃO MAIS SEGURA



MENSAGEM DO CEO: DEDICAÇÃO EM NOSSO SERVICO

O servico ao cliente é a essência de tudo o que fazemos.

É por isso que os últimos meses constituíram um período extraordinário para a nossa equipe de Operações Globais, que implementou a nossa primeira central de suporte global da indústria: a

A qualquer hora do dia ou da noite, um de nossos escritórios pelo mundo estará sempre aberto. Se você ligar para sua linha direta de suporte técnico, e seu escritório local estiver fechado, suas chamadas serão automaticamente redirecionadas para uma outra região. Já constatamos que este recurso reduz o tempo de inatividade e aumenta o retorno sobre seu investimento.

Empenhando-se em oferecer serviços da mais alta qualidade aos clientes, a central follow-the-sun foi desenvolvida para assegurar que consultas e casos de emergência sejam atendidos imediatamente, garantindo um tempo de resposta

Em outra notícia, a empresa Herculano Mineração no Brasil, tirou o máximo proveito do nosso serviço rápido de implementação, ao iniciar uma campanha de monitoramento dentro de poucos dias após o rompimento de uma barragem. Você verá no estudo de caso nas páginas 5 e 6, que a GroundProbe trabalhou em parceria com a empresa, visando fornecer um sistema de gestão de riscos, utilizando radares como foco principal.

A fim de garantirmos o fornecimento do melhor serviço possível aos nossos clientes, temos o orgulho de apresentar o nosso mais recente avanço em software: o SSR Viewer 8.2. Este novo software foi projetado com base no feedback dos clientes para ajudar a melhorar ainda mais a sua experiência como usuário e assim, poupando o

Como CEO da empresa, o serviço se inicia comigo. Dessa forma, gostaria muito de saber se você possui algum feedback sobre o que estamos fazendo bem feito, ou se alguma melhoria é necessária.

decision confidence

FOLLOW-THE-SUN:

"Não importa aonde você estiver no mundo, e nem a hora do dia, a follow-the-sun se empenha em assegurar que sempre que você ligar, um especialista estará pronto para ajudar."

Neil Cordon, gerente de suporte técnico e de desenvolvimento do Grupo da

É com orgulho que apresentamos o nosso mais novo recurso para suporte ao cliente: a central follow-thesun, um serviço 24 horas de suporte ao cliente que reencaminha suas chamadas de acordo com o fuso horário correspondente.

O gerente de suporte técnico e de desenvolvimento do grupo, Neil Cordon, afirmou que a follow-the-sun constitui uma melhoria positiva na qualidade do serviço de suporte oferecido aos clientes.

"Antes disso, cada escritório possuía a sua própria central de suporte, onde os atendentes de suporte técnico ficavam disponíveis de plantão durante 24 horas para responder às consultas e casos de emergência de clientes específicos de cada região". explica Neil. "A central follow-the-sun permite que sua chamada seja redirecionada sem custo para o próximo serviço de suporte em operação ou seja, um especialista que trabalhe no horário comercial e com amplos recursos, e que esteja pronto para atender imediatamente.

Ao conectar cada escritório regional, a central followthe-sun permite que você entre em contato com um dos nossos atendentes de suporte técnico (AST) altamente qualificados e experientes dentro do horário comercial do escritório em operação. Por estarem presentes em seus escritórios, nossos ASTs têm tudo o que precisam para lhe dar suporte, tal como acesso aos arquivos de registro de seu radar, peças de reposição e pessoal extra para auxílio, oferecendo em última instância, praticamente qualquer coisa que você possa precisar ter em mãos.

Implementada em julho deste ano, a central follow-thesun utiliza tecnologias e ferramentas visando fornecer uma rede de suporte centralizada globalmente. Neil explica que essa rede de suporte global não é apenas reativa, como também altamente proativa.

"Com nosso sistema automatizado de rastreamento de problemas, podemos detectar problemas em seu radar antes mesmo que eles ocorram. Caso surjam duas questões em lados opostos do mundo, podemos fazer uma interligação e assim rastrea-las -permitindo que um de nós encontre a mesma raiz do problema - com a promessa de fornecer a melhor solução para as suas necessidades."

REVOLUCIONANDO O SUPORTE **AO CLIENTE**

CAPACIDADE PROATIVA PARA CLIENTES UTILIZANDO **CARREGAMENTO NA WEB**

- · Permite que diagnósticos e relatórios sobre a saúde do sistema sejam contínuos e diários
- · Cria uma interação positiva com os clientes: os ASTs entram em contato de modo proativo com os clientes antes da ocorrência de uma falha
- · Oferece colaboração proativa junto aos clientes para assegurar que as necessidades sejam atendidas
- Capacidade de documentar registros de manutenção de curto prazo
- · Assegura a transferência do trabalho para a próxima central de suporte. Nosso monitoramento interno garante 24 horas de suporte
- Relatório com parâmetros sobre qualidade de dados disponível sob solicitação para otimizar o uso do software SSR.



CAPACIDADE DA CENTRAL GLOBAL DE SUPORTE

- treinamento e orientação no local.

 Garante um ponto de contato para falhas técnicas e para especialistas técnicos que necessitem de assistência
- Capacidade de informar especialistas técnicos em ocorrências externas
- Assegura cobertura durante o final de semana feita por especialistas técnicos de plantão
- · Acesso aos seus arquivos de registro, ao nosso sistema de gestão de frota, às peças de reposição e a outros espe
- · Pessoal desperto e revigorado, já que estão sempre dentro do horário comercial

DEDICADOS A FORNECER SUPORTE: ATENDENTES DE SUPORTE TÉCNICO

"Acredito muito na transferência de habilidades, e gosto de ajudar meus colegas, permitindo assim que eles aprendam as habilidades valiosas que adquiri na GroundProbe."

Gary Meyer, atendente de suporte técnico da GroundProbe

No ano passado, criamos o cargo de atendente de suporte técnico em cada um dos nossos escritórios regionais.

Esta posição permanente de período integral foi preenchida por alguns de nossos técnicos mais experientes e qualificados. Tomemos Gary Meyer como exemplo:

Gary trabalha na GroundProbe há mais de 10 anos e foi nosso primeiro funcionário contratado na África. Agora ele assumiu o cargo de atendente de suporte técnico em nossa sede africana.

Com experiência tanto na equipe técnica como na de operações, Gary possui um acúmulo de conhecimentos em serviços técnicos, auxiliando em todos os serviços no local. Por ser um dos nossos funcionários mais antigos, Gary também dá suporte aos nossos técnicos em campo



GroundPr@be

TEMPO RÁPIDO DE RESPOSTA: ESTUDO DE CASO **DA HERCULANO**



Antonio Rocha, gerente de negócios da GroundProbe no Brasil, disse que esta é a prova de duas empresas trabalhando em conjunto, com o objetivo de proporcionar um ambiente de trabalho mais seguro emoperações futuras.

"Tenho orgullho de ter desempenhado um pequeno papel ajudando os nossos parceiros na Herculano Mineração, assegurando que nossa comunidade permaneça segura."

A GroundProbe desenvolveu um plano de emergência completo, que inclui uma sala de controle e vigilância conectada a sirenes e alarmes no escritório- enviando automaticamente mensagens para os celulares das pessoas responsáveis.

O acidente ainda está sendo investigado e com a área afetada sendo monitorada, a Herculano Mineração dispõe de procedimentos em vigor, para garantir a segurança total das minas, da comunidade local e do meio ambiente.

MINERAÇÃO BRASILEIRA DEMONSTRA IMPORTÂNCIA DO RADAR PARA GARANTIR SEGURANÇA

A Herculano Mineração adquiriu um software SSR-XT para avaliar riscos futuros e assegurar uma barragem mais segura durante o continuamento das operações.

Em 10 de setembro de 2014, ocorreu um rompimento na área de descarte de rejeitos de minério na cava da mina a céu aberto Retiro do Sapecado, resultando em três fatalidades e na destruição de três caminhões de mineração e duas retroescavadeiras. Investigações preliminares indicam que o acidente foi causado por um fenômeno geológico, a inversão de relevo, causada por canais subterrâneos.

Este acidente devastador chocou os trabalhadores da mina e a comunidade local. A equipe da Herculano Mineração precisava de uma resposta rápida para garantir a segurança de seu pessoal e assegurar que um rompimento desses nunca mais deixe de ser detectado.

Com a equipe dedicada da GroundProbe no Brasil munida de uma frota de radares para aluguel de estabilidade de barragens, a Herculano Mineração pôde coletar rapidamente os dados que necessitava, para restaurar a segurança no local.

Após o acidente, a Herculano Mineração respondeu de modo imediato, adquirindo o software SSR-XT da GroundProbe com o objetivo de monitorar ainda mais e avaliar os riscos durante o trabalho de reforço nas áreas afetadas, bem como o desassoreamento de três barragens de rejeitos de minérios de ferro. Antonio Augusto, consultor geotecnico da Herculano, disse que o uso do radar é imperativo agora nas operações no local.

"Acho que seria impossível operar na limpeza das barragens, sem a presença do radar."

EO radar está fixado na posição à frente da área onde ocorreu o deslizamento, como visto nas fotos.

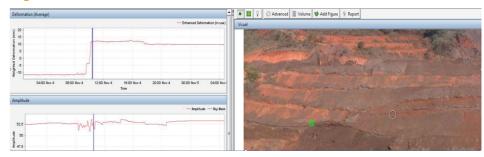
Os serviços da GroundProbe não pararam por aí. Uma solução completa com alarme dentro da barragem foi desenvolvida em uma parceria entre a GroundProbe e a Herculano Mineração, e ambas trabalharam lado a lado nos novos procedimentos para o local,

visando assegurar que ocorra a evacuação do local sempre que um alarme for acionado.

Além disso, os dados coletados no Brasil são carregados e verificados a cada dia por um dos engenheiros geotécnicos da GroundProbe na Austrália. que gera um relatório diário destacando os riscos operacionais conforme ocorrem.



FIGURA 1: Radar fixado na cava da mina a céu aberto em Retiro do Sapecado



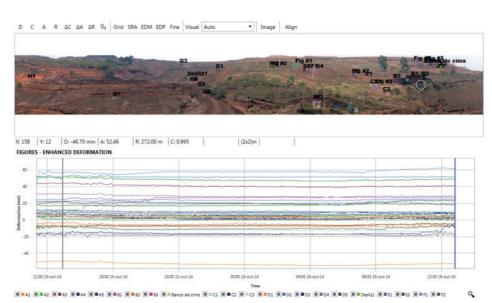


FIGURA 2: CURVAS DE DEFORMAÇÃO LINEAR E REGRESSIVA OBSERVADAS APÓS O DESLIZAMENTO

SOBRE A HERCULANO MINERAÇÃO

A Herculano Mineração é proprietária da cava da mina a céu aberto em Retiro do Sapecado, localizada no município de Itabirito (55 km a oeste de Belo Horizonte). Fundada em 1991 por três irmãos, a mina em Retiro do Sapecado produz três mega-toneladas de minério de ferro por ano.

A vida útil da mina está estimada para até 2035.



SSR-VIEWER 8.2: POUPANDO SEU TEMPO COM ASSISTENTES INTEGRADOS

É com orgulho que apresentamos a nossa mais recente atualização: o SSR-Viewer 8.2, agora com um recurso integrado, que poupará, de modo garantido seu tempo e esforço.

O SSR-Viewer 8.2 é um pacote descomplicado com tudo em um só produto, que agora



inclui assistentes integrados. constituindo um software verdadeiramente contínuo e ininterrupto.

James Usherwood, gerente de engenharia de software, explica os benefícios que os usuários experimentarão ao usar o SSR-Viewer 8.2. "Integramos os

assistentes de criação e produção, antériormente utilizados no 8.1, em um software centralizado. poupando assim o seu tempo e como escritório de sua localidade. resultado. melhorando sua praticidade no uso."

A interface do usuário está mais avançada agora. "A interface do usuário da versão 8.2 assegura uma experiência livre de inconvenientes, permitindo alternar entre a funcionalidade em tempo real e obter uma visão consolidada do sistema através de uma interface do usuário centralizada, melhorando a experiência e a interação do usuário em comparação com a versão 8.1" segundo o James.

Para saber mais sobre as funcionalidades do SSR-Viewer 8.2, entre em contato com o

PATOLAS ELÉTRICAS: REDUÇÃO DO TEMPO DE MONTAGEM E DE POSSÍVEIS ACIDENTES

Apresentamos nosso mais novo equipamento: as chamadas patolas elétricas permitem instalar seu radar com facilidade.

Nossas patolas elétricas, consideradas uma atualização significativa das nossas 'patolas' manuais, ajudam a posicionar o radar muito mais rápido do que antes e com menos esforço, permitindo-lhe movimentar-se de modo seguro entre os locais dentro da cava da mina.

Greg Smyth, gerente de engenharia de sistemas da GroundProbe, afirmou que as patolas elétricas são muito mais seguras de serem usadas do que as manuais. "Os clientes e técnicos treinados estão em mãos muito mais seguros ao utilizar as patolas elétricas, já que não há nenhum trabalho físico envolvido, evitando, como resultado, quaisquer possíveis ferimentos.'



tempo, como também reduz o esforço físico exigido, permitindo um processo de montagem perfeito e sem frustração. Para assistir a um vídeo de demonstração de nossas patolas elétricas sendo utilizados em dois minutos, clique neste link ou escaneie o código QR abaixo.

Ao levar em conta os ambientes atmosféricos adversos de mineração, a utilização doa patolas elétricas garante não apenas a economia de seu

Para mais informações, entre em contato com seu escritório local.

Assista ao vídeo no YouTube.



SERVIÇOS DE SUPORTE GEOTÉCNICO (SSG): UM AMBIENTE VIRTUAL DE TREINAMENTO

É com orgulho que a nossa equipe de SSG apresenta uma nova extensão dos serviços, oferecendo a partir de agora treinamento e suporte geotécnico remotos.

Nossa equipe de SSG tem trabalhado bastante para assegurar que esta implementação do serviço global permita que você seja treinado adequadamente no conforto do seu próprio escritório ou em sala de reuniões, poupando seu tempo e dinheiro.

Sem nenhuma obrigação de pagamento das despesas de viagem e transporte, este serviço de treinamento virtual proporciona flexibilidade para trabalhar em torno do seu horário.

Utilizando tecnologia de ponta, tais como pacotes de treinamento online, videoconferência e compartilhamento de tela, este treinamento certificado pode ser adaptado às suas necessidades. e até mesmo ser baseado em dados do seu local de trabalho.

Este serviço é ideal para clientes com pouco tempo disponível, que necessitem de formação contínua. Você pode ter certeza que suas necessidades serão atendidas a qualquer hora do dia, não importando sua localização, uma vez que um de nossos engenheiros geotécnicos regionais estará disponível para assistência 24 horas.

Nossa equipe de SSG se empenha em priorizar os serviços, em fornecer relatórios solicitados e em melhorar os serviços de treinamento, a fim de assegurar que suas requisições sejam plenamente atendidas.

Para mais informações sobre treinamento e suporte geotécnico remotos, entre em contato conosco: info@groundprobe.com

ESCUTAMOS O SEU FEEDBACK

Há mais de 12 meses, a GroundProbe vem realizando pesquisas mensais com clientes para saber onde podemos melhorar nosso serviço, nosso suporte e produtos.

Contatamos todas as pessoas com as quais lidamos nos locais de trabalho indo desde técnicos a engenheiros geotécnicos, assim como pessoas da contabilidade a gerentes de minas e gerentes corporativos. O objetivo é escutar e responder às suas preocupações.

O levantamento é executado de modo independente e suas respostas podem ser mantidas no anonimato. se preferir.

Assim, caso seja contatado em breve, por favor, use a abordagem mais honesta e franca possível, já que a única maneira de podermos aprender é escutando.

Claro que você não precisa esperar para ser contatado. Você pode entrar em contato com seu escritório local a qualquer momento.



+ TORNAR A MINERAÇÃO MAIS SEGURA

NOSSA VISÃO É A DE TORNAR A MINERAÇÃO MAIS SEGURA, INDO DESDE OS PRODUTOS QUE DESENVOLVEMOS ATÉ AS SOLUÇÕES DE MONITORAMENTO QUE OFERECEMOS

AN OFFICE NEAR YOU

AUSTRALÁSIA

Brisbane, Austrália

Escritório Central e Produçã 72 Newmarket Road Windsor QLD 4030 Austrália

Tel +61 7 3010 8999 info@groundprobe.com

Perth, Austrália

11 Agett Road Malaga WA 6090

Tel +61 8 9378 8000 info@groundprobe.com

ÁFRICA E EUROPA

Johanesburgo, África do Sul

Unit 1, 9 Reedbuck Crescent Corporate Park South Midrand, 1685 África do Sul

Tel +27 11 087 5300 infoSA@groundprobe.com

ÁSIA

Balikpapan, Indonésia

Jl. Kol. Syarifuddin Yoes RT.094
Kel. Gunung Bahagia
Balikpapan, Kalimantan Timur 76115

Tel +62 542 758 1403 infoPT@groundprobe.com

Nagpur, India

Sujyoti India (P.) Ltd.
"NEXUS POINT"
IInd Floor, Vidhan Bhavan Square
Civil Lines
Nagpur 440001

Tel +91 712 6653333 info@groundprobe.com

Nanjing, China

No.33, Dongqi Road, Dongshan Street Jiangning, Nanjing 211100 China

Tel +86 25 84189710 infoCN@groundprobe.com

AMÉRICA DO NORTE

Tucson, EUA

1230 E. Pennsylvania Stree Suite 102 Tucson, AZ 85714 EE. UU.

Tel +1 520 393 8287 infoNA@groundprobe.com

AMÉRICA DO SUL

Belo Horizonte, Brasil

Rua Mantena 302 Bairro Ouro Preto Belo Horizonte, MG 31.310-43 Brasil

Tel +55 31 3245 5570 infoBR@groundprobe.com

Santiago, Chile

Alonso de Córdova 5670, oficina 603 Las Condes, Santiago 7560875 Chile

Tel +56 2 2586 4200 infoCL@groundprobe.com

GroundProbe® is the registered trademark of GroundProbe Pty Ltd. ABN 46 095 991 549