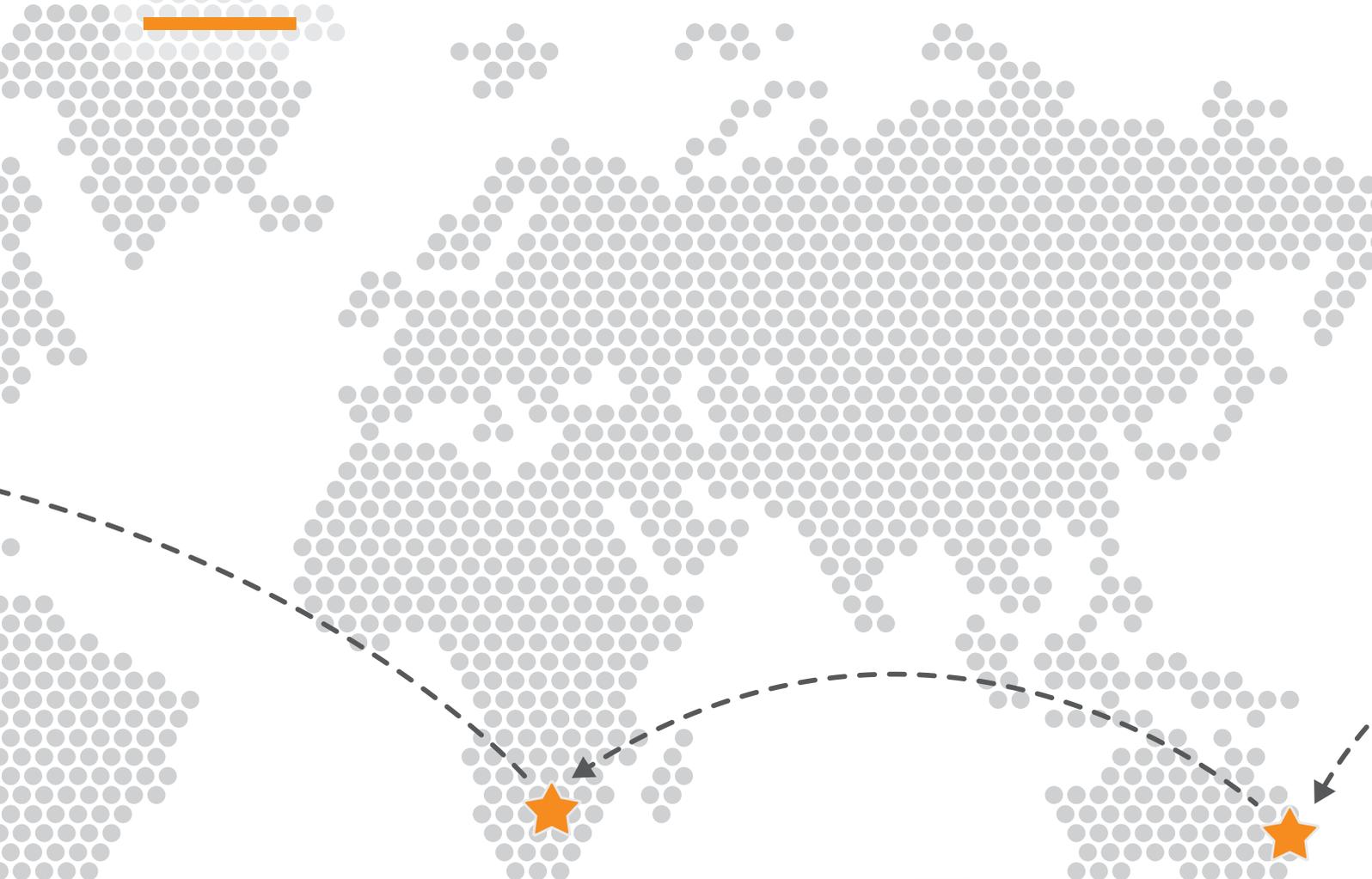


GROUND BREAKING

DICIEMBRE DE 2014 NEWS

HACIENDO LA MINERÍA MÁS SEGURA





**MENSAJE DEL DIRECTOR GENERAL:
NUESTRA DEDICACIÓN AL SERVICIO**

La atención a nuestros clientes es un aspecto esencial de todo lo que hacemos.

Es por ese motivo que estos últimos meses han sido muy emocionantes para nuestro equipo de Operaciones Globales, quienes han implementado el primer centro internacional de atención a clientes, llamado follow-the-sun (siguiendo al sol).

En cualquier momento del día o de la noche, una de nuestras oficinas en el mundo estará abierta. Cuando usted llame a su oficina local de soporte técnico, y esté cerrada, sus llamadas serán automáticamente desviadas a otra región. Ya hemos visto que esta iniciativa reduce los períodos de inactividad y aumenta los retornos de su inversión. Con el objetivo de brindar a nuestros clientes la mayor calidad de servicio, follow-the-sun ha sido desarrollado para garantizar que las consultas y emergencias se atiendan de forma inmediata, para lograr un servicio de respuesta sin demoras.

En otras noticias, la Mina Herculano de Brasil ha aprovechado al máximo nuestro servicio de despliegue rápido, y ha comenzado una campaña de monitoreo tan sólo días después de una falla en un talud. Como podrán leer en el estudio de caso las páginas 5 y 6, GroundProbe ha cooperado estrechamente con la mina para brindar un sistema integral de gestión de riesgos con tecnología de radares como aspecto central.

Para garantizar que brindamos el más alto nivel de servicio a nuestros clientes, nos enorgullece presentar nuestra más reciente actualización de software (SSR-Viewer 8.2), la cual ha sido diseñada en base a comentarios de nuestros clientes, y que hará posible mejorar la experiencia de nuestros usuarios y ahorrarles tiempo.

Como Director General, la política de servicio empieza conmigo, así que si tienen algún comentario sobre lo que estemos haciendo bien, o algún área en la que debamos mejorar, no duden en comunicarse conmigo.

FOLLOW-THE-SUN:

“Sin importar en qué lugar del mundo se encuentre, ni la hora del día, follow-the-sun ha sido diseñado para garantizarle que cuando usted llame, siempre haya un experto a su disposición.”

Neil Cordon, Gerente de Soporte Técnico y Desarrollo del Grupo, GroundProbe

Nos enorgullece presentar nuestro sistema más reciente de atención a clientes (follow-the-sun), un servicio de atención las 24 horas del día, los 365 días del año, que canaliza sus llamadas a la zona horaria óptima.

El Gerente de Soporte Técnico y Desarrollo del Grupo, Neil Cordon, dijo que follow-the-sun es una mejora positiva en la calidad de los servicios de soporte que se ofrecen a los clientes.

“Antes, cada oficina tenía su propia división de servicios de soporte, lo que implicaba que los ejecutivos de atención a clientes tenían que estar disponibles las 24 horas del día, los 365 días del año, para responder a las consultas y emergencias de los clientes que correspondían a su región”, explica Neil. “Follow-the-sun permite desviar su llamada de forma gratuita a un departamento de servicios de soporte que esté abierto, lo que implica que un especialista en horario laboral y con acceso a todos los recursos necesarios estará listo para responder de manera inmediata”.

El sistema follow-the-sun crea una red de todas las oficinas regionales que le permite comunicarse con uno de nuestros ejecutivos de atención a clientes (SDO) altamente calificados y experimentados dentro del horario comercial de la oficina operativa. Al estar en su oficina, los SDO tienen a su disposición todo lo que necesitan para brindarle servicios de soporte de alta calidad, como por ejemplo acceso a los archivos de diagnósticos de su radar, repuestos y personal adicional de ayuda; en realidad, son capaces de proveerle prácticamente todo lo que usted necesita.

Implementado en julio de este año, el sistema follow-the-sun se vale de tecnologías y herramientas para brindar una red de apoyo global centralizada. Neil explica que esta red global de apoyo no solamente es reactiva, sino altamente proactiva.

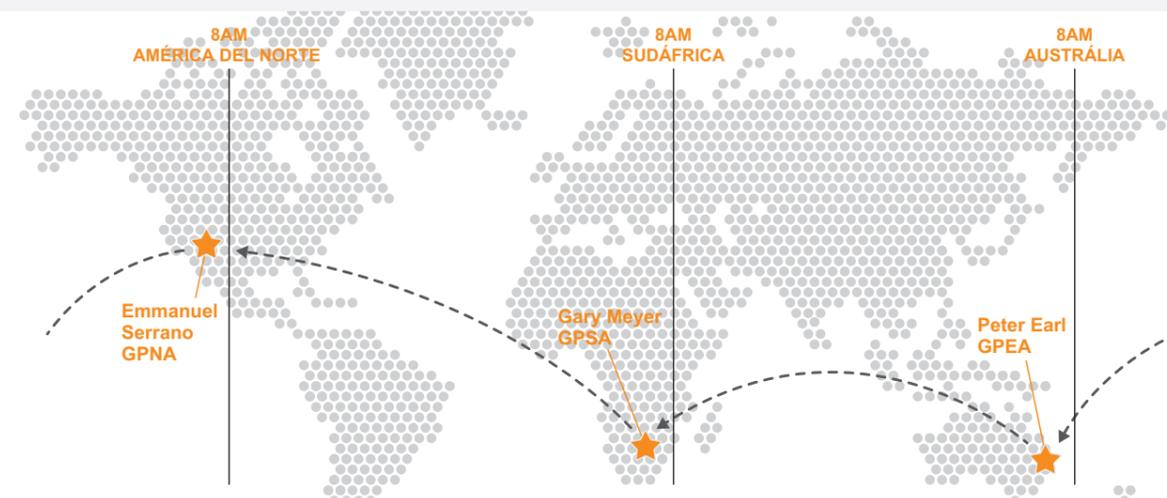
“Con nuestro sistema automatizado de seguimiento de problemas, podemos detectar defectos en su radar aun antes de que causen problemas. Si surgen dos problemas en lados opuestos del mundo, podemos vincularlos y rastrearlos (lo que nos permite determinar cuál es la raíz común del problema), lo que nos permite brindarle la mejor solución posible a sus necesidades”.

UN CONCEPTO REVOLUCIONARIO EN ATENCIÓN AL CLIENTE

CAPACIDAD PROACTIVA PARA NUESTROS CLIENTES MEDIANTE COMUNICACIÓN VÍA INTERNET

Beneficios:

- Permite realizar diagnósticos continuos y diarios y preparar informes del estado del sistema
- Genera una interacción positiva con los clientes; los ejecutivos se comunican con los clientes antes de que ocurra una falla
- Brinda oportunidades de cooperación proactiva con los clientes para garantizar la satisfacción de sus necesidades
- Capacidad de llevar un registro de las tareas de mantenimiento a corto plazo
- Garantiza el traslado del problema a la división de soporte correspondiente; nuestro servicio de monitoreo interno garantiza respaldo las 24 horas del día, los 365 días del año
- Informe de parámetros de calidad de datos disponible a solicitud para optimizar el uso del sistema SSR



CAPACIDADES DEL CENTRO GLOBAL DE SOPORTE

Beneficios:

- Garantiza una respuesta inmediata a fallas no planificadas tales como diagnósticos remotos, solución de problemas y servicios de capacitación y guía de disponibilidad inmediata
- Garantiza la existencia de un punto de contacto para solución de fallas técnicas y para especialistas técnicos que necesiten ayuda
- Capacidad de informar a especialistas técnicos sobre acontecimientos que necesiten su atención
- Garantiza cobertura durante los fines de semana gracias a la presencia de especialistas técnicos de guardia
- Acceso a sus archivos de registro, nuestro sistema de gestión de flotas, piezas de repuesto y otros expertos locales
- Al trabajar únicamente en horarios laborales, nuestro personal de soporte siempre estará alerta y con suficiente descanso, garantizándole a nuestros clientes el mejor servicio posible

DEDICADOS A BRINDARLE EL APOYO QUE NECESITA: EJECUTIVOS DE ATENCIÓN A CLIENTES

“Creo firmemente en la transferencia de habilidades, y disfruto ayudando a mis colegas para que aprendan las invaluable habilidades que yo adquirí en GroundProbe.”

Gary Meyer, Ejecutivo de Atención a Clientes, GroundProbe

El año pasado creamos la función de ejecutivo de atención a clientes en cada una de nuestras oficinas regionales.

Esta función permanente de tiempo completo ha sido ocupada por algunos de nuestros técnicos más experimentados y calificados. Tomemos como ejemplo a Gary Meyer.

Gary ha trabajado con GroundProbe por 10 años, y fue nuestro primer empleado en África. Ahora ha asumido la función de ejecutivo de atención a clientes en nuestra sede en África.

Con experiencia tanto en funciones técnicas como operativas, Gary conoce a la perfección los servicios técnicos, donde presta su asistencia con todos los servicios en el sitio. Por su condición de ser uno de los empleados más antiguos de la empresa, Gary también ayuda a nuestros técnicos en el sitio.



TIEMPO DE RESPUESTA RÁPIDO: ESTUDIO DE CASO: HERCULANO



Antonio Rocha, Gerente Comercial de las operaciones de GroundProbe en Brasil, dijo que esto es una prueba de dos empresas trabajando juntas para brindar un entorno de trabajo más seguro para futuras operaciones.

“Estoy orgulloso de haber jugado un pequeño rol en ayudar a nuestros socios en Minera Herculano a garantizar la seguridad de nuestra comunidad.”

GroundProbe ha desarrollado un plan de emergencia completo que incluye una sala de control y un dispositivo de vigilancia conectado a las sirenas y alarmas de la oficina, el cual envía mensajes de texto automáticamente a los teléfonos móviles del personal clave.

El accidente todavía se está investigando, y gracias a las tareas de monitoreo de la zona, Minera Herculano ha implementado procedimientos para garantizar la completa seguridad de las minas, la comunidad local y el medioambiente.

MINA BRASILEÑA DEMUESTRA LA IMPORTANCIA DEL RADAR PARA GARANTIZAR LA SEGURIDAD

La Minera Herculano ha adquirido un equipo SSR-XT para evaluar una mayor cantidad de riesgos y garantizar una mina más segura sin interrupciones en las operaciones

El septiembre de 2014 ocurrió una falla en el vertedero de colas en la mina de cielo abierto Retiro do Sapecado, el cual tuvo como resultado tres fallecidos y daños a tres camiones y dos excavadoras. Las investigaciones preliminares indican que el accidente ocurrió debido a un fenómeno geológico (topografía invertida) causada por canales subterráneos.

Este devastador accidente sacudió a la comunidad minera. El equipo de la Minera Herculano necesitaba una respuesta rápida para garantizar el bienestar de sus empleados, y asegurarse de que una falla de ese tipo nunca más quedara sin detectar.

Con el equipo dedicado de GroundProbe en Brasil, y con el respaldo de una flota de radares de estabilidad de taludes, la Minera Herculano pudo reunir rápidamente los datos que necesitaban para restaurar la seguridad en el sitio.

Luego del accidente, la Minera Herculano reaccionó de forma inmediata al adquirir un sistema

SSR-XT de GroundProbe para tareas de monitoreo y evaluación de riesgos adicionales durante los trabajos de refuerzo en las zonas afectadas, así como al desocupar tres diques de colas minerales. Antonio Augusto, consultor geotécnico de Herculano, dijo que el radar ahora es un aspecto fundamental de las operaciones en el sitio.

“Creo que sería imposible realizar la limpieza de diques sin la presencia del radar.”

El radar está colocado en una posición frontal con respecto al área donde ocurrió el deslizamiento, tal como se ve en las fotos.

Los servicios de GroundProbe no se detuvieron allí. GroundProbe y Minera Herculano, que trabajó según nuevos procedimientos para el sitio, desarrollaron en conjunto una solución integral de alarmas para la mina para garantizar la evacuación del sitio cuando se produjera una alarma.

Además, los datos reunidos en

Brasil se cargan y revisan todos los días, una tarea de la que se encarga uno de los ingenieros geotécnicos de GroundProbe, quien además prepara un informe diario sobre los riesgos operativos a medida que ocurren.



FIGURA 1: Radar colocado en la mina de cielo abierto Retiro do Sapecado

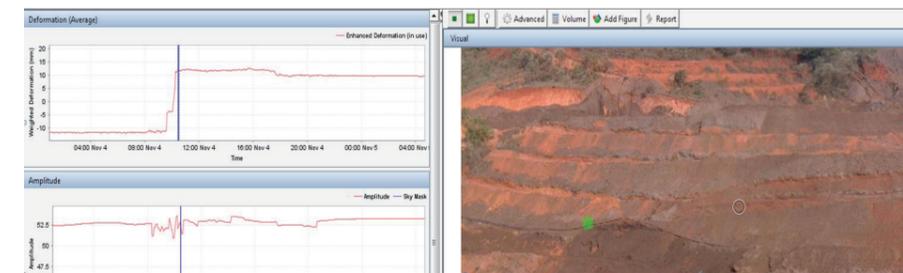


FIGURA 2:

SOBRE MINERA HERCULANO

Minera Herculano es propietaria de la mina de cielo abierto Retiro do Sapecado, ubicada en Itabirito (a 55 km al oeste de Belo Horizonte). Fundada por tres hermanos en 1991, Retiro do Sapecado produce tres mega toneladas de hierro por año.

Se estima que la mina será productiva hasta 2035.

SSR-VIEWER 8.2: LE AHORRA TIEMPO GRACIAS A SUS ASISTENTES INTEGRADOS

Estamos orgullosos de presentar nuestra más reciente actualización (SSR-Viewer 8.2), ahora con una característica integrada que le ahorrará tiempo y trabajo.

Como paquete todo en uno, el SSR-Viewer 8.2 ahora incluye asistentes integrados en un

paquete de software realmente sencillo de usar.

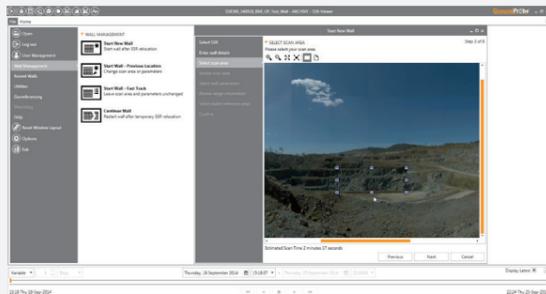
James Usherwood, gerente de ingeniería de software, explica los beneficios que los usuarios obtendrán con el SSR-Viewer 8.2.

“Hemos integrado el asistente de creación y continuación de paredes, anteriormente utilizado en la versión 8.1, en un software centralizado, lo que le ahorrará tiempo y mejorará las características de uso”.

La interfaz de usuario es ahora más avanzada. “La interfaz de usuario de la versión 8.2

garantiza una experiencia sin problemas, le permite cambiar de función de forma instantánea y obtener una vista consolidada del sistema a través de una interfaz centralizada de usuario, lo que mejora la experiencia de uso y el nivel de interacción comparación con la versión 8.1”, explicó James.

Para saber más sobre las características del SSR-Viewer 8.2, comuníquese con su oficina local.



GATOS ELÉCTRICOS: MENOR TIEMPO DE DESPLIEGUE Y REDUCCION DE POTENCIALES LESIONES

Presentamos nuestra más reciente pieza de equipamiento (los gatos eléctricos), los cuales le permiten desplegar su radar con facilidad.

Representan una significativa mejora con respecto a nuestros gatos manuales, y le permiten posicionar el radar de forma mucho más rápida que antes y con menos esfuerzo, además de permitirle moverse sin problemas de un punto a otro dentro de la mina.

Greg Smyth, gerente de ingeniería de sistemas, dijo que los gatos eléctricos son mucho más seguros que los gatos manuales giratorios. “Los clientes capacitados y los técnicos podrán trabajar de manera mucho más segura al usar gatos eléctricos, ya que no requieren trabajo físico y, por lo tanto, evitan potenciales lesiones”.



Cuando se tienen en cuenta las duras condiciones atmosféricas de los entornos mineros, la utilización de gatos eléctricos no solamente le ahorrará tiempo, sino que reducirá el esfuerzo físico y le garantizará un despliegue perfecto y sin frustraciones.

Para ver un video de demostración de nuestros gatos eléctricos y su despliegue en tan sólo dos minutos, haga clic en este [enlace](#) o escanee el código QR a continuación.

También podrá ver el video en [YouTube](#).

Comuníquese con su distribuidor local si tiene alguna consulta.



SERVICIOS DE SOPORTE GEOTÉCNICO (GSS): UN ENTORNO DE CAPACITACIÓN VIRTUAL

Nuestro equipo GSS se enorgullece de presentar un nuevo servicio: ahora ofrecemos servicios remotos de capacitación y soporte geotécnico.

Para ahorrarle tiempo y dinero, nuestro equipo GSS ha trabajado duro para asegurarse de que este nuevo servicio global le permita adquirir la capacitación que necesita en la comodidad de su propia oficina o sala de juntas.

Este servicio elimina la necesidad de pagar costos de viaje transporte, y se adapta con toda flexibilidad a su programa de trabajo.

Gracias al uso de tecnología de última generación, como paquetes de capacitación en línea, videoconferencias y pantallas compartidas, estas sesiones certificadas de capacitación pueden adaptarse a sus necesidades y hasta programarse en función de los datos de su sitio.

Ideal para aquellos clientes que disponen de poco

tiempo y que necesitan capacitación constante, usted puede estar tranquilo de que estaremos ahí para satisfacer sus necesidades en cualquier momento del día, sin importar dónde esté, a través de nuestros ingenieros geotécnicos regionales que estarán disponibles para darle asistencia las 24 horas del día, los 365 días del año.

Nuestro equipo GSS hace los máximos esfuerzos posibles para priorizar los servicios, brindar los informes que le soliciten y mejorar sus programas de capacitación, con el objetivo de cumplir con todos sus requisitos.

Si desea más información sobre los servicios remotos de capacitación y soporte geotécnico, escriba a info@groundprobe.com.

QUEREMOS RECIBIR SUS COMENTARIOS

Desde hace más de 12 meses, GroundProbe ha estado realizando encuestas mensuales a sus clientes para determinar cómo mejorar sus servicios, capacidades de soporte y productos.

Nos comunicamos con todas las personas en el sitio con las que tratamos (técnicos, ingenieros geotécnicos, personal de contabilidad y gerentes mineros y corporativos) para escuchar y responder a sus preocupaciones.

La encuesta está a cargo proveedor independiente,

y sus respuestas pueden permanecer en el anonimato, si lo desea.

Así que si en algún momento se comunican con usted, sea todo lo honesto y franco que pueda, ya que la única manera de aprender es escuchar.

Por supuesto, no es necesario esperar a que se comuniquen con usted; usted puede llamar a su oficina local cuando desee.



+ HACIENDO LA MINERÍA MÁS SEGURA

DESDE LOS PRODUCTOS QUE DESARROLLAMOS HASTA LAS SOLUCIONES DE MONITOREO DE TALUDES QUE OFRECEMOS, NUESTRA VISIÓN ES HACER QUE LA MINERÍA SEA MÁS SEGURA

AN OFFICE NEAR YOU

AUSTRALASIA

Brisbane, Australia
Oficina central y producción
72 Newmarket Road
Windsor QLD 4030
Australia

Tel +61 7 3010 8999
info@groundprobe.com

Perth, Australia
11 Agett Road
Malaga WA 6090
Australia

Tel +61 8 9378 8000
info@groundprobe.com

ÁFRICA Y EUROPA

Johannesburgo, Sudáfrica
Unit 1, 9 Reedbuck Crescent
Corporate Park South
Midrand, 1685
Sudáfrica

Tel +27 11 087 5300
infoSA@groundprobe.com

ASIA

Balikpapan, Indonesia
Servicios geotécnicos de soporte
Jl. Kol. Syarifuddin Yoes RT.094
Kel. Gunung Bahagia
Balikpapan, Kalimantan Timur 76115
Indonesia

Tel +62 542 758 1403
infoPT@groundprobe.com

Nagpur, India
Sujoyoti 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 DEL NORTE

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

Tel +1 520 393 8287
infoNA@groundprobe.com

AMÉRICA DEL SUR

Belo Horizonte, Brasil
Rua Mantena 302
Bairro Ouro Preto
Belo Horizonte, MG 31.310-430
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