

Le service revêt de nombreux aspects chez Masa

## Pavestone a profité du concept de formation

**Le service Masa s'étend bien au-delà du montage et de la mise en service d'une installation de production. L'entreprise peut à cet égard se prévaloir d'un savoir-faire spécifique et d'une expérience de plus de 110 années en la matière. Même après l'acquisition d'une installation de production, les clients bénéficient toujours d'un suivi intensif en fonction des besoins réels. Tout au long du cycle de vie de la machine, ils peuvent compter sur une assistance fiable et flexible par des employés qualifiés qui joignent le geste à la parole. Car chez Masa, le partenariat n'a pas de limites.**

Les connaissances fondées sont indispensables. Par conséquent, une des clés de l'augmentation de la productivité et de la qualité réside dans la qualification continue du personnel de service et de maintenance des machines. Masa a à cet égard développé un concept pratique de formation qui se distingue par des responsables de formation compétents, des méthodes d'enseignement modernes et un logiciel de formation à structure modulaire. Dès les phases de mise en service d'une installation de production, l'initiation intensive du personnel de service revêt une grande importance. Les thématiques couvertes par la formation initiale comprennent en général l'exploitation continue de l'installation, les paramètres et l'élimination des défauts pour les composants livrés, une formation à la sécurité ad hoc ainsi que des instructions de maintenance.

Les clients ne peuvent saisir toute la qualité d'une machine ou installation de production Masa que s'ils sont pleinement

familiarisés à toutes ses fonctions, ses astuces et ses réglages fins. Et c'est juste à ce niveau qu'interviennent les modules de formation de Masa : ils peuvent être réservés tant pour des cours de perfectionnement que pour la formation initiale d'un nouveau personnel de service.

Couronnée de succès, l'entreprise américaine Pavestone® compte parmi les clients de Masa depuis 1993 et a parfaitement perçu que les formations régulières sont inévitables pour garantir une qualité du produit à la fois constante et élevée. Une nouvelle formation clients Masa fut ainsi organisée en août 2018 au centre de formation de Pavestone à Grapevine au Texas.

Le personnel de service s'y est intensivement attelé aux thématiques « Paramètres de base de la machine », « Visualisation/description du déroulement précis d'un cycle de travail de la machine (cycle de production animé pas à pas) » et « Principes généraux de la technique opérationnelle ». Cet événement de deux jours fut mis sur pied et mené par le responsable de formation expérimenté Florian Schumacher, qui a transmis en toute clarté les connaissances ad hoc aux participants et les a sensibilisés aux différents paramètres-clés pour la production de blocs de béton. À la fin de cette formation, Pavestone s'est montrée pleinement satisfaite du professionnalisme avec lequel Masa a élaboré le contenu de la formation afin de le transmettre aux opérateurs des machines.

Masa fait preuve d'une flexibilité maximale dans l'élaboration de ses formations pour clients. Celles-ci peuvent avoir lieu -



*Florian Schumacher, responsable de formation Masa, au centre de formation de Pavestone®*



*Des visages clairement satisfaits suite au module de formation intensive et très efficace de Masa*

# masa

Milestone to your success.

## Nos solutions au service de votre succès.



[www.masa-group.com](http://www.masa-group.com)

Avec ses composants et installations complètes, Masa couvre la fabrication des matériaux dans tous les groupes importants de l'industrie des matériaux de construction: blocs en béton, bordures, dalles en béton, éléments en silico-calcaire et en béton cellulaire.

Les solutions techniques nécessaires sont projetées, construites, adaptées individuellement et réalisées par Masa. Ceci signifie pour nos clients: un fournisseur, un interlocuteur, un responsable.

Masa GmbH  
Masa-Str. 2  
56626 Andernach  
Germany  
Phone +49 2632 9292 0  
Service Hotline +49 2632 9292 88

Masa GmbH  
Porta Westfalica  
Osterkamp 2  
32457 Porta Westfalica  
Germany  
Phone +49 5731 680 0

[info@masa-group.com](mailto:info@masa-group.com)  
[service@masa-group.com](mailto:service@masa-group.com)  
[www.masa-group.com](http://www.masa-group.com)



Masa - made in Germany.

**M-Module**

Module	Content	Target group	Days
<b>M1: Basic I</b>	Presentation and explanation of the exact sequence of a working cycle on the machine (animated step-by-step production cycle)  Documentation of important machine settings (e.g. vibration table, product release)  Basics of process engineering  Introduction to the visualization of the machine (F.A.S.T.) *	Operating staff („beginner“)	1 day
<b>M2: Basic II</b>	Instruction in general hydraulic, pneumatic and preventive maintenance   Explanations on basic machine settings, hydraulic and pneumatic settings, hydraulic circuits and valve technology	Maintenance personnel	1 day

\* Only for systems with the visualization software F.A.S.T.

**E-Module\*\***

Module	Content	Requirements	Days
<b>E1: Basic</b>	Mediation of the fundamentals of electronics  Elimination of simple electrical faults	Experience operating Masa equipment	min. 3 days
<b>E2: Advanced</b>	Elimination of sophisticated electrical faults (Part I)	Experience operating Masa equipment  Participation in the module „E1: Basic“ or qualified training as an electrician or similar	min. 3 days
<b>E3: Professional</b>	Elimination of sophisticated electrical faults (Part II)  Perform online diagnostics  Online diagnostics of frequency and servo drives	Experience operating Masa equipment  Participation in the module „E2: Advanced“  Qualified training as an electrician or similar	min. 3 days

\*\* We would like to point out that the contents of our training courses only refer to S7 controls.

*Aperçu des modules de formation de Masa*

comme chez Pavestone - directement in situ sur l'installation de production du client, ou encore sur un des deux sites de production en Allemagne (à Andernach et Porta Westfalica) ou dans les succursales réparties dans le monde entier. La règle est que les cours soient préparés, axés sur la pratique et donnés partout de la même manière, quel que soit le site ou la succursale.

Afin de recréer un scénario aussi réaliste que possible au sein des exercices pratiques et des visualisations, on utilise entre

autres la documentation relative à l'installation de production exploitée chez le client. Les connaissances préalables des participants sont bien entendu considérées.

L'accent est mis sur la réussite de l'apprentissage, ce qui explique pourquoi on privilégie le travail intensif en petits groupes. Le polyglottisme n'est pas étranger chez Masa. L'allemand, l'anglais et l'arabe sont les principales langues pour les formations et d'autres langues sont encore possibles selon les besoins.

Masa mise en outre sur des contenus et déroulements taillés sur mesure pour les formations. À cet égard, la structure modulaire des cours a déjà fait ses preuves. Les cours relatifs aux machines (modules M) et les cours portant sur le volet électronique (modules E) offrent un transfert du savoir adéquat et global, tant pour les débutants que pour les opérateurs de machine expérimentés. Le contenu des cours s'oriente sur un concept de base tout en étant adaptable en toute flexibilité.

Exclusivité s'écrit en lettres d'or chez Masa. Comme on fait - à juste titre - appel à la documentation spécifique de l'installation de production du client, cela débouche explicitement sur une formation spécifique à chaque client. Les questions et problèmes peuvent ainsi être débattus jusque dans les moindres détails, sans devoir tenir compte de la concurrence. Les formations clients sont organisées tout au long de l'année, les dates sont à convenir individuellement. Masa s'oriente ici largement sur les besoins du client.

Au début de chaque mesure de formation, les participants reçoivent du matériel pédagogique détaillé qu'ils vont pouvoir utiliser en parallèle tout au long de la formation. Le clou pour tous les participants réside ici dans le logiciel de formation propre à l'entreprise : les différentes étapes du processus de production au sein d'une installation sont visualisées avec des images animées.

### Service à valeur ajoutée

Outre un concept de formation abouti et axé sur le client, le service Masa a encore bien plus à offrir. Ainsi, la portée de ce service à vie est très variée. Masa conseille ses clients pour les questions relatives à la technique opérationnelle, elle les assiste avec compétence lors de l'inspection d'une installation de production, elle fournit des plans de maintenance, elle effectue les travaux de maintenance et les réparations hivernales et elle propose des contrats de maintenance. Dans le



*Masa investit dans une logistique interne efficace : les stockeurs verticaux facilitent largement les processus.*

cadre d'une analyse systématique, les composants de l'installation et les processus de fabrication peuvent être examinés en détail, les améliorations potentielles - et les éventuelles faiblesses - peuvent être mises en évidence. Une offre personnalisée peut être rédigée pour toutes ces prestations de service.

Les techniciens spécialisés dans le commerce des pièces de rechange aident les clients à identifier les pièces de rechange originales et les conseillent lors de l'achat. Les clients profitent de l'étroite coopération entre les sites Masa et les succursales, ainsi que du suivi intensif in situ. Le département logistique de Masa pour les pièces de rechange et les expéditions permet la réception et le traitement immédiats des demandes de pièces de rechange. À cet égard, l'entreprise traditionnelle



**LES EXPERTS DU DOSAGE POUR:**

- **ADJUVANTS**
- **COULEURS**
- **POUR BÉTON**
- **POUR BÉTON**
- **GRANULÉS**
- **POUDRES**
- **MICROSILICES**
- **FIBRE**
- **LIQUIDES**



**WÜRSCHUM**



Würschum GmbH  
73760 Ostfildern  
Allemagne

info@wuerschum.com  
www.wuerschum.com  
Tel.: +49 711 448 13-0

## Über Pavestone

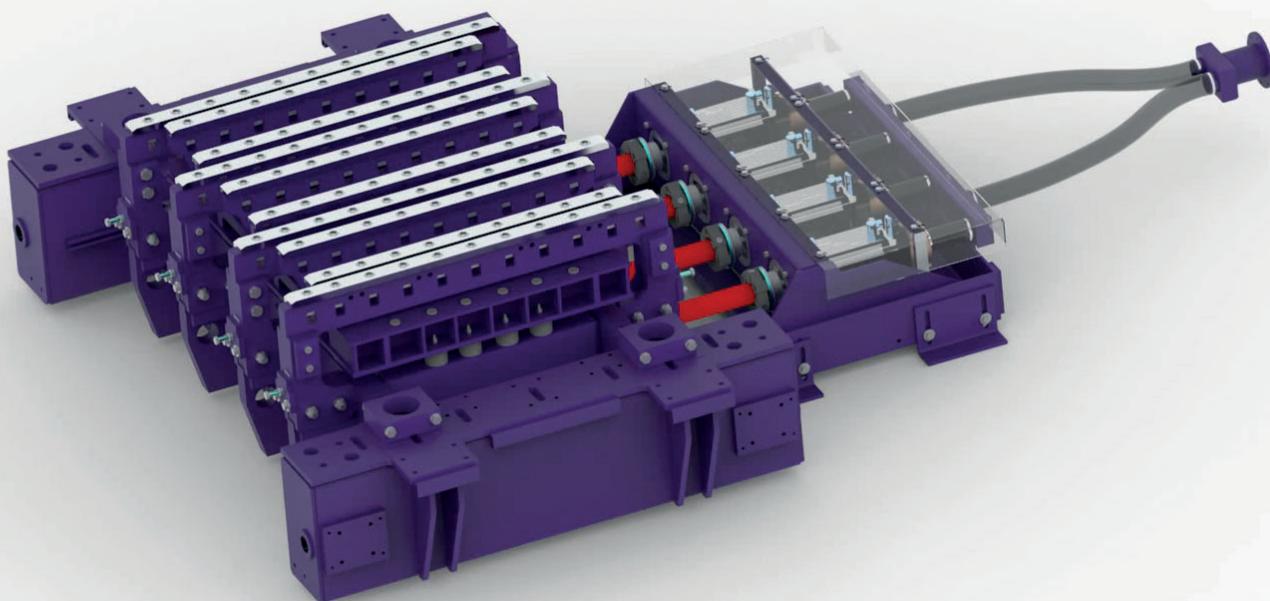
La société Pavestone® a été fondée en 1980 et fabrique des produits en béton pour différents secteurs dans une multitude de formes, de couleurs et de textures, répondant ainsi aux besoins de ses clients commerciaux, privés, industriels et des détaillants aux USA. Pavestone s'est spécialisée sur le marché dans la fabrication et la livraison de pavés en béton et murs de soutènement de haut de gamme. La société est une filiale de The Quikrete® Companies qui fabrique et distribue ses produits dans quelques 150 usines aux USA, au Canada, au Porto Rico et en Amérique du Sud ; Pavestone réalise ainsi sa promesse de marque « Creating Beautiful Landscapes® every day ».

La gamme de produits de Pavestone évolue en permanence, sur base des tendances du marché et des exigences des clients. Parfois, les innovations résultent de tendances esthétiques comme par ex. l'intérêt croissant pour les imitations de planches ou les pavés de grandes dimensions. Les innovations sont également le fruit de la volonté d'améliorer certaines propriétés fonctionnelles comme la perméabilité à l'eau. Dans les deux cas, les produits Pavestone satisfont non seulement aux Directives de l'ICPI (Interlocking Concrete Pavement Institute) relatives aux conditions attendues de charge et de fondation du projet, ils respectent également le calendrier dudit projet en garantissant une pose simple et un faible taux de retour. Tous les produits Pavestone sont développés en tenant compte de ces normes.

Masa a livré la première installation de production de blocs en 1993 à Pavestone. Cette première livraison était le début d'intenses relations commerciales qui ne cessent de se développer. Les machines de production de blocs et autres composants Masa fonctionnent actuellement en toute fiabilité dans plus de 20 usines de la société.

a investi l'an dernier dans une solution efficace d'entrepôt et de préparation des commandes : les nouveaux stockeurs verticaux ont pu être intégrés aux processus et systèmes existants et simplifient dans une large mesure la logistique interne. En outre, les employés internes profitent de conditions de travail plus ergonomiques et plus sûres.

Pour maintenir dans le long terme le niveau de rentabilité d'une installation existante, des mesures de modernisation ou de transformation s'avèrent nécessaires selon les besoins, tout au long de la durée de vie de ladite installation. Les techniciens de service expérimentés se tiennent à la disposition des clients pour procéder à l'état des lieux technologique d'une installation de production et soumettre des proposi-



Visualisation de la table vibrante Masa

tions visant à optimiser la commande et les processus. Masa a récemment démontré un fois de plus tout son doigté dans le cadre d'une demande de modernisation par la société Kimm Baustoffwerke KG (rapport détaillé dans le PBI 3/2018).

Pour pouvoir aider rapidement et efficacement en cas de dysfonctionnement d'une machine, les techniciens de service hautement qualifiés restent à la disposition des clients par téléphone 7 jours sur 7 et 24 heures sur 24. Dans la mesure où l'assistance en ligne de Masa a été commandée, le diagnostic du défaut et les « premiers secours » peuvent être prodigués directement via un routeur de télémaintenance. Le matériel et le logiciel ultra modernes de télémaintenance en combinaison avec l'étroit contact avec le client permettent de réagir rapidement et efficacement à toutes les demandes. Grâce à l'assistance en ligne, il est en outre possible de procéder à la mise à jour et l'extension fonctionnelle des installations de production, de manière simple et rapide.

Le site Internet de Masa vous donnera des informations détaillées sur les différentes offres de service et d'assistance. Une visite de ce site s'impose car le constructeur de machines s'y présente dans une structure claire et informative. De plus, l'équipe de service Masa se présente sur le site Web. Les différents interlocuteurs sont rapidement et aisément trouvés grâce au classement dans les différentes gammes de produits. ■



Grâce à Masa, tous les lecteurs de PBI ont la possibilité de télécharger cet article en version pdf. Veuillez consulter le site internet [www.cpi-worldwide.com/channels/masa](http://www.cpi-worldwide.com/channels/masa) ou scanner le code QR avec votre smartphone pour accéder directement à ce site internet.



AUTRES INFORMATIONS



Pavestone  
3215 State Hwy 360, Grapevine, Texas 76051, USA  
T +1 817 481 5802, F +1 817 488 3216  
[www.pavestone.com](http://www.pavestone.com)



Masa GmbH  
Masa-Str. 2, 56626 Andernach, Allemagne  
T +49 2632 92920, F +49 2632 929212  
[info@masa-group.com](mailto:info@masa-group.com), [www.masa-group.com](http://www.masa-group.com)

Planche de support ASSYX DuroBOARD®

- Matière de très haute qualité
- Traitement de précision
- Service compétent

Augmentez votre productivité et améliorez la qualité de vos produits en béton.  
Elargissez votre gamme.  
Depuis de nombreuses années, toujours avec le même niveau élevé de qualité.

Qualité à la puissance 3 –  
Fiable, d'un excellent rapport qualité prix.



La planche qui dure. La ASSYX DuroBOARD®  
Le meilleur choix pour votre production.

ASSYX – l'originale.

[www.assyx.com](http://www.assyx.com)

ASSYX GmbH & Co. KG · D-56626 Andernach  
Phone: +49(0)2632 - 94 75 10 · Fax: 94 75 111