

# Soporte más rápido, eficiente y sostenible

Con un servicio fiable y apoyo exhaustivo y orientado a las necesidades, Masa acompaña a sus clientes durante todo el ciclo de vida de la máquina. En todas las áreas se dispone de empleados cualificados que responden rápida y flexiblemente para brindar asesoramiento. En particular en caso de una parada no planificada de la instalación o de fallo de una máquina, el personal altamente cualificado del servicio técnico ofrece soporte telefónico eficaz los 7 días de la semana, las 24 horas del día.

El equipo de Masa cuenta con experimentados programadores y montadores propios. El equipamiento con modernos puestos de trabajo, las cortas distancias que separan a diseñadores de hardware o software y las oficinas mecánico-técnicas, así como un acceso coordinado a todos los documentos relacionados con una instalación del cliente, ofrecen muy buenas condiciones para un soporte rápido, eficiente y sostenible. Todas las consultas se procesan de forma estructurada y rastreable en un sistema de ticket de servicio. En este contexto, cada instalación de producción está inequívocamente identificada mediante un ID, el denominado lugar técnico. El número correspondiente se encuentra en la correspondencia comercial o se puede consultar a Masa. Para cada consulta de servicio entrante se inicia un ticket, que no se cierra hasta haber solucionado definitivamente el problema. El número de ticket se comunica al cliente. Bajo este número de ticket se encuentra ahora el historial completo de todas las tareas y empleados relacionados. Adicionalmente, también es posible consultar el historial de todos los tickets ya cerrados de una instalación de producción para realizar, por ejemplo, una comprobación de las frecuencias de fallos más llamativas.

## Soporte en línea de Masa: Bases técnicas

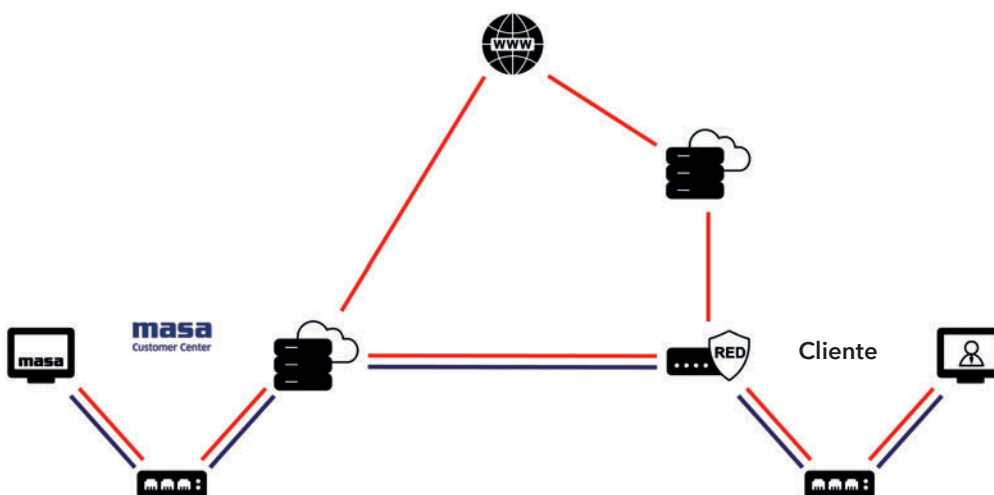
### Transferencia de datos segura mediante conexión VPN

La conexión al cliente a través de internet se establece mediante un dispositivo RED (Remote Ethernet Device) de la empresa Sophos. La transferencia de datos segura se realiza mediante una encriptación AES (Advanced Encryption Standard) de 256 Bit, que actualmente es considerada uno de los métodos de encriptación más seguros y más ampliamente extendidos en el mundo. En este contexto, en EE.UU. se autorizó, entre otros, la AES-256 para la encriptación de documentos estatales con el mayor grado de seguridad.

La conexión se establece de la siguiente forma: En primer lugar, se conecta el dispositivo RED al acceso de internet del cliente y se le asigna una dirección IP. El dispositivo RED se registra en el cortafuegos de Masa a través del puerto TCP 3400 y UDP 3410 y establece un túnel seguro hacia el servicio de Masa. El ordenador de servicio de Masa se integra entonces en la red de la planta a través del túnel. Ahora se puede acceder al ordenador del cliente a través de su correcta dirección IP y el mantenimiento remoto puede comenzar. La conexión a los ordenadores del cliente tiene lugar ahora a través de algún software de mantenimiento remoto habitual en el mercado.

### Conexión al Centro de Cliente Masa

Todas las instalaciones de producción están conectadas al Centro de Cliente Masa (Masa Customer Center). Cada cliente tiene su red virtual propia al Centro de Cliente Masa.



Transferencia de datos segura mediante conexión VPN.

# masa

Milestone to your success.

## Nuestras soluciones son su beneficio.



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

Con sus instalaciones, mezcladoras, máquinas y demás componentes, Masa cubre la producción de los principales grupos de materiales en la industria de materiales para la construcción: adoquines de hormigón, bordillos, baldosas de hormigón, prefabricado sílico-calcáreo y hormigón celular.

Planificamos, construimos, adaptamos individualmente y realizamos cualquier solución técnica que sea necesaria. Esto significa para nuestros clientes: un proveedor, una persona de contacto, 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.



Las redes están cerradas en sí mismas y se encuentran en diferentes intervalos de IP. Por tanto, no son posibles las conexiones de clientes entre sí. Esto ofrece considerables ventajas: Las licencias para las herramientas de software necesarias (por ejemplo, Step 7, Portal TIA) se encuentran en el servidor de Masa y son administradas desde allí con los correspondientes conocimientos técnicos. Además, las redes cerradas en sí mismas no requieren escáner de virus, ya que no permiten acceso desde el exterior. La instalación sigue estando segura. Además, en la red se pueden integrar instalaciones individuales del cliente con diferentes números de ordenadores y controles PLC.

Las soluciones de respaldo con almacenamiento NAS (Network Attached Storage) están siendo preparadas y podrán implementarse en breve. También son posibles soluciones de monitorización. El Centro de Cliente Masa en Andernach supervisa los ordenadores de los clientes en relación a temperatura, espacio en el disco duro, rendimiento, etc.

Soporte en línea de Masa: Diagnóstico de fallos

En caso de fallo es posible ofrecer ayuda rápida y eficiente mediante mantenimiento remoto. Para ello, el Centro de Cliente Masa dispone, entre otros, de las herramientas del software de control de instalaciones FAST (Factory Automation System Tools) de Masa. Si se requiere un diagnóstico detallado, también se puede recurrir a las herramientas de configuración del fabricante de controles, sensores y accionamientos (por ejemplo, Simatic Manager o SEW Motion Studio).

### Visualización y diagnóstico de las señales de proceso

- Vista de estado de los accionamientos mediante íconos
- Indicación en texto claro del estado del accionamiento o de fallos
- Visualización de los valores nominales y reales de posiciones, así como velocidades

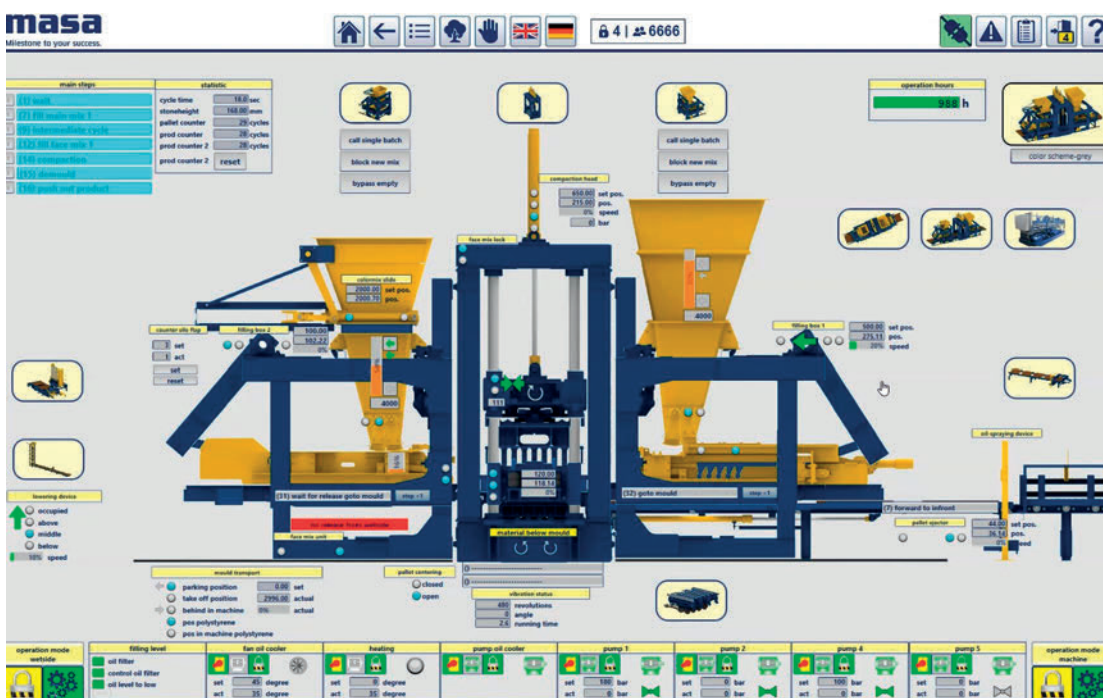
- Visualización de avisos de posición y autorización de partes contiguas de la instalación
- Visualización y comprobación de secuenciadores
- Vista general de los estados actuales de la instalación
- Vista de estado de los componentes de la instalación mediante íconos
- Indicación en texto claro del estado de la instalación o de fallos

### Herramienta de aviso de fallos

- Listado de los fallos existentes
- Vinculación directa de la herramienta de aviso de fallos al esquema de conexiones e indicación del componente defectuoso
- Indicación de información detallada y causa del fallo
- Explicación de medidas para solucionar el fallo

### Control de los dispositivos de protección

La seguridad y la salud de los empleados siempre tienen elevada prioridad. Las instalaciones de producción Masa están equipadas con una pluralidad de dispositivos de protección (rejillas protectoras, barreras fotoeléctricas, puertas, etc.). Si en los dispositivos de protección autosupervisados ocurren fallos, estos pueden ser reconocidos mediante el Soporte en línea de Masa (Masa Online Support). En una visualización del dispositivo de protección, realista y específica de la instalación, se representa el estado correspondiente (abierto, cerrado, cerrado pero no autorizado). Los avisos de fallo de los sensores están integrados en la herramienta de aviso de fallo. Otros diagnósticos de las barreras fotoeléctricas, interruptores de puertas o iniciadores son posibles a través del Simatic Manager o el Portal TIA (por ejemplo, diagnóstico de canal tras cortocircuito, error de discrepancia).



Visualización de las señales de proceso.

### Simatic Manager

- Seguimiento de las señales de actuadores y sensores hasta el nivel de control más bajo
- Análisis y valoración del desarrollo temporal de las señales en el desarrollo del programa
- Lectura del estado de la CPU
- Diagnóstico en línea de las redes Profibus y Profinet
- Diagnóstico gráfico en redes Profinet con protocolo SNMP (Simple Network Management Protocol)

### Portal TIA

El uso del Portal TIA, incluyendo la CPU S7 1500 de última generación, que se utilizan actualmente en la automatización de instalaciones, ofrece posibilidades de diagnóstico ampliadas en comparación con Simatic Manager.

### Herramientas de análisis SEW

Masa utiliza en las instalaciones de producción frecuentemente accionamientos SEW (Movitrac B, Movimot, Movidrive B, Moviaxis). La herramienta SEW «Motionstudio», así como la herramienta de diagnóstico «Scope», aún más significativa, contribuyen en la búsqueda de errores:

- Diagnóstico completo de los accionamientos
- Comunicación con los accionamientos a través de Profinet o interfaz de serie
- Posibilidad de parametrización, optimización o cambio de accionamiento
- Representación y valoración de velocidad, corriente momentánea, par, errores de contorno

### Herramientas de análisis Lenze

Los accionamientos Lenze utilizados en la servovibración de la máquina de producción de bloques también están integrados en el mantenimiento remoto de Masa y pueden diagnosticarse en línea. Tanto la serie 9300, como también la nueva serie 9400 son accesibles en línea mediante un adaptador Can Bus-USB o Profinet.

### Primeros auxilios a través del Servicio Inteligente Masa

En caso de problemas técnicos en la planta de fabricación de bloques de hormigón, los clientes de Masa se benefician del Servicio Inteligente Masa (Masa Smart Service) y de la correspondiente rapidez en el reconocimiento de errores y la solución de problemas. Mediante una pantalla de visualización frontal con cámara (gafas de datos) controlada por voz, se establece una conexión en directo entre el técnico del cliente y el empleado del Soporte en línea de Masa (Masa Online Support). Las gafas de datos certificadas con clase de protección IP66 (estancas al polvo y al agua) son resistentes a impactos (incluso a caídas desde una altura de hasta 2 m) y se fijan a un casco protector convencional. La función manos libres y el control por voz de las gafas de datos se pueden utilizar incluso en caso de ruidos externos de hasta 95 dB.



ATTENDANCE FOR PROFESSIONAL VISITORS GRATIS

WORLDWIDE. ANYTIME. 365.

QUARTERLY LIVE. ALWAYS ON DEMAND.

INTERNATIONAL CONCRETE CONFERENCE & EXHIBITION



The ICCX - International Concrete Conference & Exhibition is expanding its range of events by offering a new digital meeting platform. The ICCX digital 365. is an online event available worldwide, around the clock, - 365 days a year. ICCX digital 365. "live days" will give the industry professionals the opportunity for regular interaction. ICCX digital 365. digital.concrete.convention.

### Sponsors



### Organisation





Gafas inteligentes Masa: Pantalla de visualización frontal con cámara.

A través de una aplicación de Servicio Masa se establece una transmisión en directo con el Soporte en línea de Masa. El empleado del Soporte en línea de Masa puede ahora acompañar y guiar visualmente a la persona in situ, y así ayudar con los trabajos de mantenimiento o la búsqueda de errores. En este contexto, las funciones como el envío de avisos/marcas a la pantalla, el envío de documentos a la pantalla (compartir pantalla) o la toma de fotos en calidad HD, son características muy útiles de las gafas de datos.

Para la verificación al registrarse, así como para la documentación y el seguimiento, se asigna respectivamente un ID de sesión. Las sesiones se pueden grabar si así se desea.



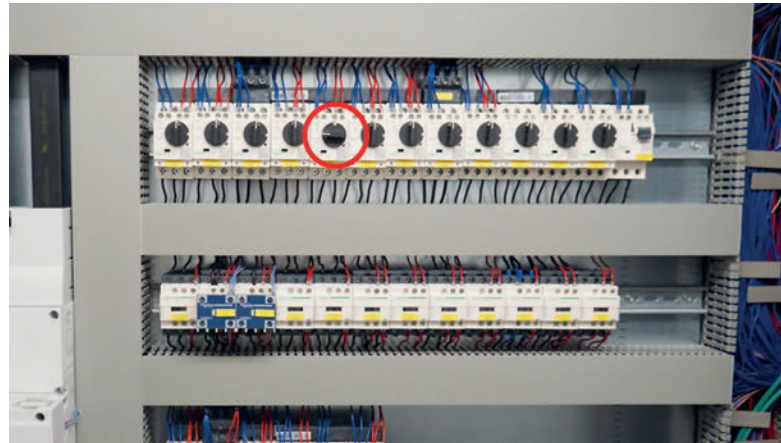
**El experto**

El Sr. Dipl.-Ing. (FH) Markus Feix es Director del Departamento de formación de clientes y el Servicio de atención directa (Hotline), así como el experto en todo lo relacionado con el Soporte en línea de Masa. Después de su formación en Masa GmbH, el Sr. Feix finalizó exitosamente

sus estudios de Electrotecnia en 1995. A continuación tuvo oportunidad de aplicar y profundizar sus conocimientos técnicos como Ingeniero de puesta en funcionamiento. Desde el año 2000, el Sr. Feix trabaja en Masa GmbH como Ingeniero de Desarrollo de programas PLC y accionamientos hidráulicos/eléctricos inteligentes. En 2019 asumió la dirección del Departamento de formación de clientes y el Servicio de atención directa.

**Dipl.-Ing. (FH) Markus Feix**

Director de la Formación de clientes y el Servicio de atención directa  
T +49 2632 9292-270  
m.feix@masa-group.com



Ayuda para la búsqueda de errores a través del Soporte en línea de Masa.

**Ventajas**

La comunicación y los primeros auxilios a través del Servicio Inteligente Masa ofrecen ventajas considerables: Por un lado, el control visual de las funciones de la máquina, así como una soporte simplificado en caso de problemas técnicos del proceso. En caso de fallos mecánicos, hidráulicos o eléctricos, la búsqueda de errores tiene lugar de forma acompañada y guiada. La información importante de los planos de conexión y sistemas hidráulicos puede proyectarse en la pantalla de visualización frontal. El empleado en planta puede a su vez realizar capturas de pantalla que luego son procesadas por el empleado del Soporte en línea de Masa y a continuación son enviadas nuevamente a la pantalla de visualización frontal con las correspondientes marcas o avisos.

**Condiciones previas del cliente**

Además de una conexión rápida y estable a internet a través de una línea fija o UTMS, se debe garantizar la cobertura wifi en los lugares donde se vayan a utilizar las gafas. El Servicio Inteligente Masa solo está disponible en combinación con el Soporte en línea de Masa (paquete de mantenimiento remoto).



Masa patrocinó la posibilidad de descarga gratuita del archivo pdf de este artículo para todos los lectores de PHI. Visite la página web [www.cpi-worldwide.com/channels/masa](http://www.cpi-worldwide.com/channels/masa) o escanee el código QR con su smartphone para acceder directamente a esta página web.



**MÁS INFORMACIÓN**

**masa**

Milestone to your success.

Masa GmbH  
Masa-Str. 2, 56626 Andernach, Alemania  
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)