

# Un soutien rapide, efficace et durable

Grâce à un service fiable et à une assistance intensive et axée sur la demande, Masa accompagne ses clients tout au long du cycle de vie des machines. Dans tous les domaines, des employés qualifiés sont disponibles rapidement et de manière flexible avec des conseils et un soutien. En particulier, en cas d'arrêt imprévu du système ou de dysfonctionnement d'une machine, des techniciens de service hautement qualifiés fournissent une assistance efficace par téléphone 7 jours sur 7, 24 heures sur 24.

L'équipe de Masa est composée en interne de programmeurs et assembleurs expérimentés. L'équipement en postes de travail modernes, la proximité avec les concepteurs de matériel ou de logiciels et les bureaux techniques et mécaniques ainsi qu'un accès coordonné à tous les documents concernant une installation cliente offrent de très bonnes conditions pour un soutien rapide, efficace et durable. Toutes les demandes sont traitées de manière structurée et traçable dans un système de tickets de service. Chaque installation de production est identifiée de manière unique par un identifiant, le « lieu fonctionnel. » Le numéro correspondant se trouve sur la correspondance commerciale ou peut être obtenu auprès de Masa. Pour chaque demande de service entrante, un ticket est créé, qui n'est fermé qu'une fois que le problème final a été résolu. Le numéro du ticket est communiqué au client. Sous ce numéro de ticket, on peut maintenant trouver un historique complet de tous les travaux et de tous les agents. En outre, l'historique de tous les tickets remplis d'une installation de production peut être consulté, par exemple pour vérifier les fréquences d'erreurs flagrantes. Support en ligne Masa : bases techniques

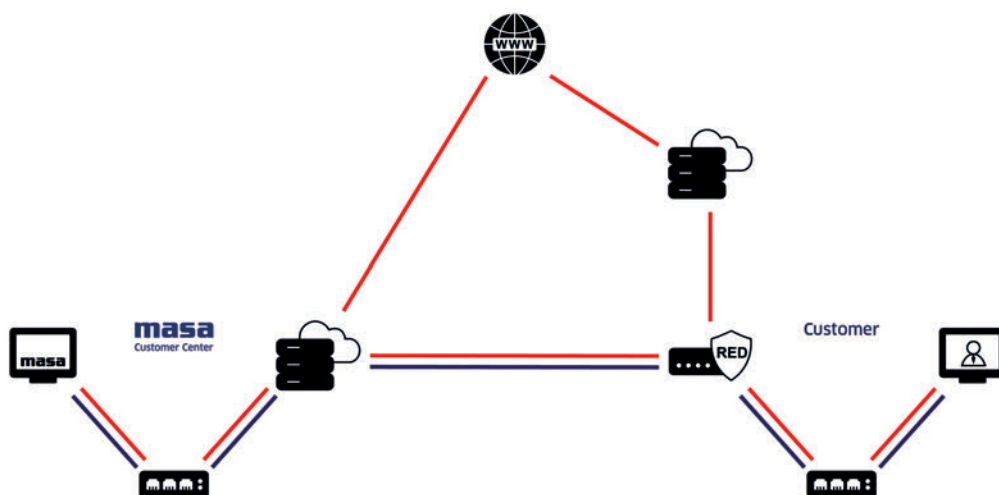
## Transfert de données sécurisé via une connexion VPN

La connexion Internet au client est établie via un dispositif RED (Remote Ethernet Device) de Sophos. Le transfert sécurisé des données est réalisé grâce au cryptage AES 256 bits (Advanced Encryption Standard), actuellement considéré comme l'une des méthodes de cryptage les plus sûres et les plus utilisées au monde. Aux États-Unis, par exemple, l'AES-256 a été approuvé pour le cryptage des documents gouvernementaux avec le niveau de classification le plus élevé.

La procédure de connexion est la suivante : tout d'abord, l'appareil RED est connecté à l'accès Internet du client et se voit attribuer une adresse IP. Le dispositif RED se connecte ensuite au pare-feu Masa via le port TCP 3400 et UDP 3410 et établit un tunnel sécurisé vers le service Masa. L'ordinateur du service Masa est ensuite intégré au réseau de la centrale par le tunnel. L'ordinateur du client peut désormais être joint via son adresse IP correcte et la télémaintenance commence. La connexion aux ordinateurs du client se fait désormais via un logiciel de télémaintenance disponible dans le commerce.

## Connexion au centre de clientèle Masa

Toutes les installations de production sont reliées au centre de clientèle Masa. Chaque client dispose de son propre réseau virtuel vers le centre de clientèle Masa. Les réseaux sont autonomes et se situent dans différentes gammes d'IP. Les connexions entre clients ne sont donc pas possibles. Cela présente des avantages considérables : les licences des outils logiciels requis (par exemple, Step 7, portail TIA) sont situées



Transfert de données sécurisé via une connexion VPN.

# 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.

sur le serveur Masa et sont également gérées à partir de là avec l'expertise appropriée. En outre, les réseaux autonomes ne nécessitent pas de scanners de virus, car l'accès de l'extérieur est impossible. L'installation est toujours sûre. En outre, des systèmes individuels de clients avec un nombre variable d'ordinateurs et de PLC peuvent être intégrés au réseau.

Des solutions de sauvegarde avec stockage NAS (Network Attached Storage) sont en préparation et pourront être mises en œuvre prochainement. Des solutions de surveillance sont également envisageables. Le centre de clientèle Masa à Andernach surveille les PC des clients en ce qui concerne la température, l'espace disque dur, les performances, etc. Support en ligne Masa : diagnostic des défauts

En cas de dysfonctionnement, une assistance rapide et efficace peut être fournie via la télémaintenance. À cette fin, le centre de clientèle Masa a accès aux outils du logiciel de contrôle des installations Masa FAST (Factory Automation System Tools). Si des diagnostics plus détaillés sont nécessaires, les outils de planification de projet des fabricants de commandes, de capteurs et d'entraînements (par exemple Simatic Manager ou SEW Motion Studio) peuvent également être utilisés.

**Visualisation et diagnostic des signaux du processus**

- Aperçu de l'état des entraînements via des icônes
- Affichage en texte clair de l'état ou des défauts de l'entraînement
- Visualisation des valeurs de consigne et réelles des positions ainsi que des vitesses
- Visualisation des messages de position et des validations des sections d'installation voisines

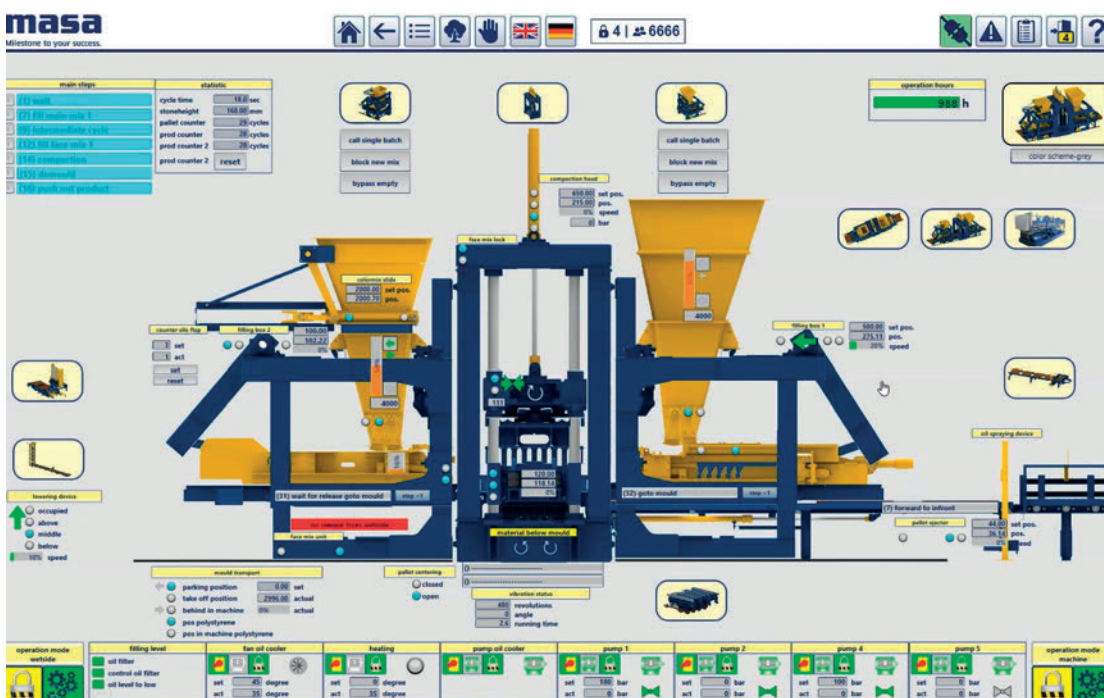
- Visualisation et vérification des chaînes d'étapes séquentielles
- Aperçu général des statuts actuels du système
- Aperçu de l'état des composants du système par le biais d'icônes
- Affichage en texte clair de l'état ou des défauts du système

**Outil de signalement des défaillances**

- Liste des défauts en suspens
- Lien direct entre l'outil de signalisation des défaillances et le schéma électrique et affichage du composant défectueux
- Affichage des informations détaillées et de la cause du dysfonctionnement
- Explication des mesures visant à éliminer la faute

**Contrôle des dispositifs de protection**

La sécurité et la santé des employés ont toujours la plus haute priorité. Les installations de production de Masa sont équipées d'une large gamme de dispositifs de protection (grille de protection, barrières lumineuses, portes, etc.) Si des défauts surviennent dans les dispositifs de protection autosurveillés, ceux-ci peuvent être détectés via le support en ligne Masa. L'état respectif (ouvert, fermé, fermé mais non libéré) est affiché dans une visualisation réaliste et spécifique du dispositif de protection. Les messages de défaut des capteurs sont intégrés dans l'outil de message. D'autres diagnostics des barrières lumineuses, des interrupteurs de porte ou des initiateurs sont possibles via le Simatic Manager ou le portail TIA (par exemple, diagnostic des canaux après un court-circuit, erreur de divergence).



Visualisation des signaux du processus.

## Simatic Manager

- Suivi des signaux des actionneurs et des capteurs jusqu'au niveau de contrôle le plus bas
- Analyse et évaluation de la synchronisation des signaux dans la séquence du programme
- Lecture de l'état du CPU
- Diagnostic en ligne des réseaux Profibus et Profinet
- Diagnostic graphique dans les réseaux Profinet avec le protocole SNMP (Simple Network Management Protocol)

## Portail TIA

L'utilisation du portail TIA offre des options de diagnostic plus étendues que le Simatic Manager, notamment la dernière génération de CPU Siemens S7 1500, qui est utilisée aujourd'hui dans l'automatisation des installations.

## Outils d'analyse SEW

Masa utilise fréquemment les entraînements SEW (Movitrac B, Movimot, Movidrive B, Moviaxis) dans ses installations de production. L'outil « Motionstudio » du SEW et l'outil de diagnostic « Scope » du SEW, encore plus informatif, aident au dépannage :

- Diagnostic complet des entraînements
- Communication avec les entraînements via Profinet ou une interface série
- Possibilité de paramétrage, d'optimisation et de remplacement de l'entraînement
- Affichage et évaluation de la vitesse, du courant instantané, du couple de rotation, des erreurs de poursuite

## Outils d'analyse Lenze

Les entraînements Lenze utilisés dans la vibration asservie de la machine de production de blocs sont également intégrés dans la télémaintenance Masa et peuvent être diagnostiqués en ligne. La série 9300 et la nouvelle série 9400 sont toutes deux accessibles en ligne via des adaptateurs USB Can Bus ou Profinet.

## Premiers secours via Masa Smart Service

Les clients de Masa peuvent bénéficier du Masa Smart Service en cas de problèmes techniques dans l'installation de production de blocs et de la détection rapide des défauts et de la recherche de solutions qui y est associée. Au moyen d'un affichage tête haute à commande vocale avec caméra (lunettes intelligentes), une connexion en direct est établie entre le technicien du client et le personnel du support en ligne Masa.

Certifiées IP66 (étanche à la poussière et à l'eau), les lunettes intelligentes sont résistantes aux chocs jusqu'à une hauteur de chute de 2 m et sont fixées à un casque de sécurité classique. La fonction mains-libres et la commande vocale des lunettes intelligentes peuvent être utilisées même en présence



## Discover the new Concrete Pen!

- » New design
- » Enhanced surface quality
- » Personalization now possible in precise color printing



Masa Smart Glasses : affichage tête haute avec caméra.

de bruits extérieurs allant jusqu'à 95 dB. Un « livestream » avec le support en ligne Masa est établi via une application de service Masa. Le collaborateur de support en ligne Masa peut désormais accompagner et guider visuellement la personne sur place et ainsi soutenir activement les travaux de maintenance ou de dépannage. Des fonctions telles l'envoi d'indices/marqueurs à l'écran, l'envoi de documents à l'écran (partage d'écran) ou la prise de photos en qualité HD sont des caractéristiques utiles des lunettes intelligentes.

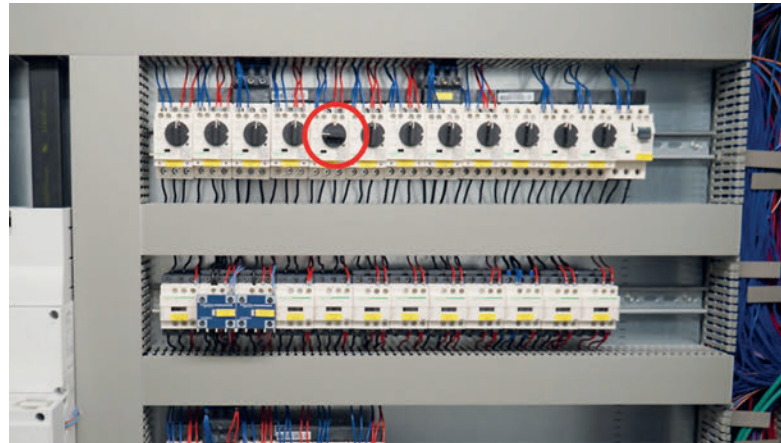
Un identifiant de session est attribué pour la vérification lors de l'enregistrement et à des fins de documentation et de suivi. Si vous le souhaitez, chaque session peut être enregistrée.



**L'expert**

M. Ing. Dipl. (FH) Markus Feix est le chef du département de formation des clients et d'assistance téléphonique et l'expert pour les questions concernant le support en ligne Masa. Après son apprentissage chez Masa GmbH, M. Feix a fait des études en électrotechnique, qu'il a terminées avec succès en 1995. Il a ensuite pu appliquer et approfondir ses connaissances spécialisées en tant qu'ingénieur de mise en service. Depuis 2000, M. Feix est employé chez Masa GmbH en tant qu'ingénieur de développement pour les programmes PLC et les entraînements hydrauliques/électriques intelligents. En 2019, il a pris la direction du département de formation des clients et de l'assistance téléphonique.

Dipl.-Ing. (FH) Markus Feix  
Responsable de la formation des clients et du service d'assistance téléphonique  
T +49 2632 9292-270  
m.feix@masa-group.com



Assistance au dépannage du support en ligne Masa.

**Avantages**

La communication et les premières interventions via le Masa Smart Service offrent des avantages considérables : d'une part, le contrôle visuel des fonctions de la machine ainsi qu'une assistance simplifiée en cas de problèmes d'ingénierie des procédés sont possibles. En cas de pannes mécaniques, hydrauliques ou électriques, une aide au dépannage accompagnée et guidée peut être fournie. Des informations importantes provenant de schémas de raccordement ou de diagrammes hydrauliques peuvent être projetées sur l'affichage tête haute. À son tour, l'employé sur place peut prendre des captures d'écran, qui peuvent ensuite être éditées par le personnel du support en ligne de Masa, puis renvoyées à l'écran tête haute avec les marques ou notes appropriées.

**Exigences des clients**

En plus d'une connexion Internet rapide et stable par ligne fixe ou UTMS, la couverture wi-fi doit être garantie aux endroits où les lunettes seront utilisées. Masa Smart Service est uniquement disponible en conjonction avec support en ligne Masa (package d'assistance à distance).



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**

**masa**

Milestone to your success.

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)