

# Supporto rapido, efficiente e sostenibile

Con un'assistenza affidabile e intensa, un supporto orientato alle esigenze, Masa si occupa dei suoi clienti per tutto il ciclo di vita delle macchine. In tutti i settori collaboratori qualificati affiancano i clienti in modo rapido e flessibile. In particolare in caso di un improvviso fermo dell'impianto o di un guasto alla macchina, tecnici altamente qualificati addetti all'assistenza sono disponibili 7 giorni su 7, 24 ore su 24, con un supporto efficace.

La squadra di Masa è formata da propri programmatori e montatori esperti. L'equipaggiamento con moderne postazioni di lavoro, i brevi tragitti per arrivare ai progettisti di hardware e software e gli uffici meccanici e tecnici nonché l'accesso coordinato a tutti i documenti riguardanti l'impianto di un cliente sono ottimi requisiti per fornire un supporto rapido, efficiente e sostenibile. Tutte le richieste vengono gestite in modo strutturato e rintracciabile in un sistema di assistenza a base di ticket. Tramite un ID viene effettuata l'identificazione univoca di ogni impianto di produzione, la cosiddetta Postazione Tecnica.

Il rispettivo numero è riportato nella corrispondenza commerciale o si può richiedere a Masa. Per ogni richiesta di assistenza in arrivo viene creato un ticket, che viene chiuso solo dopo che il problema viene definitivamente risolto. Il numero del ticket viene comunicato al cliente. Sotto questo numero di ticket è riportato l'intero storico di tutti i lavori e di chi li ha eseguiti. Inoltre, è possibile consultare anche lo storico di tutti i ticket chiusi di un impianto di produzione, ad esempio per effettuare un controllo di errori frequenti che saltano all'occhio.

## Supporto online Masa: basi tecniche

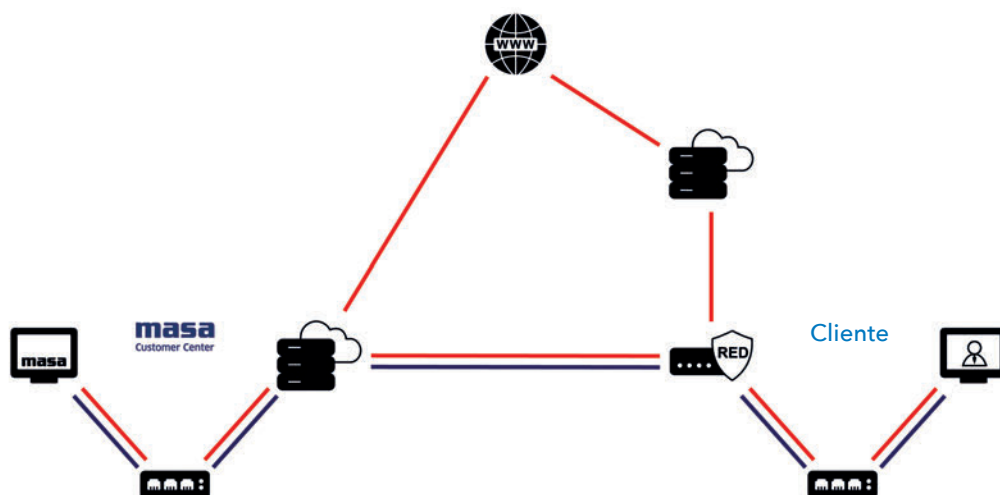
### Trasferimento dati sicuro tramite collegamento VPN

Il collegamento Internet con il cliente viene realizzato tramite un dispositivo RED (Remote Ethernet Device) della società Sophos. Un trasferimento dati sicuro viene realizzato tramite una codifica AES a 256 bit (Advanced Encryption Standard), al momento ritenuta uno dei metodi di codifica più sicuri e più diffusi al mondo. Ad esempio, negli USA è stata ammessa tra l'altro l'AES-256 per codificare documenti statali di massimo livello di segretezza.

Il collegamento si svolge nel seguente modo: innanzitutto il dispositivo RED viene collegato all'accesso Internet del cliente e gli viene assegnato un indirizzo IP. Successivamente il dispositivo RED tramite la porta TCP 3400 e UDP 3410 effettua la procedura di autenticazione al firewall di Masa e realizza un tunnel sicuro con l'assistenza Masa. Il computer Masa per l'assistenza viene quindi integrato tramite il tunnel alla rete dell'impianto. A questo punto, il computer del cliente può essere raggiunto tramite il suo corretto indirizzo IP e la manutenzione remota può iniziare. Il collegamento con il computer del cliente viene quindi effettuato tramite un software di manutenzione remota comunemente presente in commercio.

### Collegamento al Customer Center di Masa

Tutti gli impianti di produzione sono collegati al Customer Center di Masa. Ogni cliente ha la sua propria rete virtuale con il Customer Center di Masa. Le reti sono chiuse in se



Trasferimento dati sicuro tramite collegamento VPN.

# masa

Milestone to your success.

## Le nostre soluzioni per il vostro successo.



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

Masa copre la gamma completa di macchine e attrezzature ausiliarie per l'industria dei materiali da costruzione: Dosaggio e Mescolazione, Impianti per la produzione di blocchi in calcestruzzo / pavè, blocchi in sabbia calcarea, AAC, cordoli ad alta compressione o lastre di cemento.

Tutte le soluzioni tecniche sono pianificate e realizzate individualmente per ogni singolo cliente, per il quale significa avere un fornitore ed un interlocutore unico.

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.

stesse e posizionate in diverse aree IP. Non sono pertanto possibili collegamenti dei clienti tra di loro. I vantaggi di questo sistema sono notevoli: le licenze per i tool software necessari (ad es. Step 7, portale TIA) si trovano sul server Masa, da dove vengono amministrati con le debite conoscenze specialistiche. Inoltre, le reti chiuse in se stesse non hanno bisogno di programmi antivirus, dato che non è possibile accedervi dall'esterno. L'impianto è ugualmente sicuro. Inoltre, gli impianti individuali dei clienti possono essere integrati nella rete con un numero diverso di computer e sistemi di controllo PLC.

Sono in fase di lavorazione soluzioni di backup con memorie NAS (Network Attached Storage) che saranno realizzate a breve. Si può altresì pensare a soluzioni di monitoring. Il Customer Center di Masa ad Andernach monitora i PC dei clienti per quanto riguarda la temperatura, la memoria del disco fisso, la performance ecc.

### Supporto online Masa: Diagnostica guasti

In caso di guasto, è possibile un aiuto rapido ed efficiente tramite manutenzione remota. In merito, il Customer Center di Masa ha a disposizione tra l'altro i tool del software di gestione impianti Masa FAST (Factory Automation System Tools). Se occorre una diagnosi dettagliata, si può fare ricorso anche ai tool di progettazione dei produttori dei sistemi di controllo, sensori e azionamento (ad es. Simatic Manager o SEW Motion Studio).

### Visualizzazione e diagnosi dei segnali di processo

- Panoramica dello stato degli azionamenti tramite icone
- Messaggio con testo in chiaro dello stato degli azionamenti o guasti

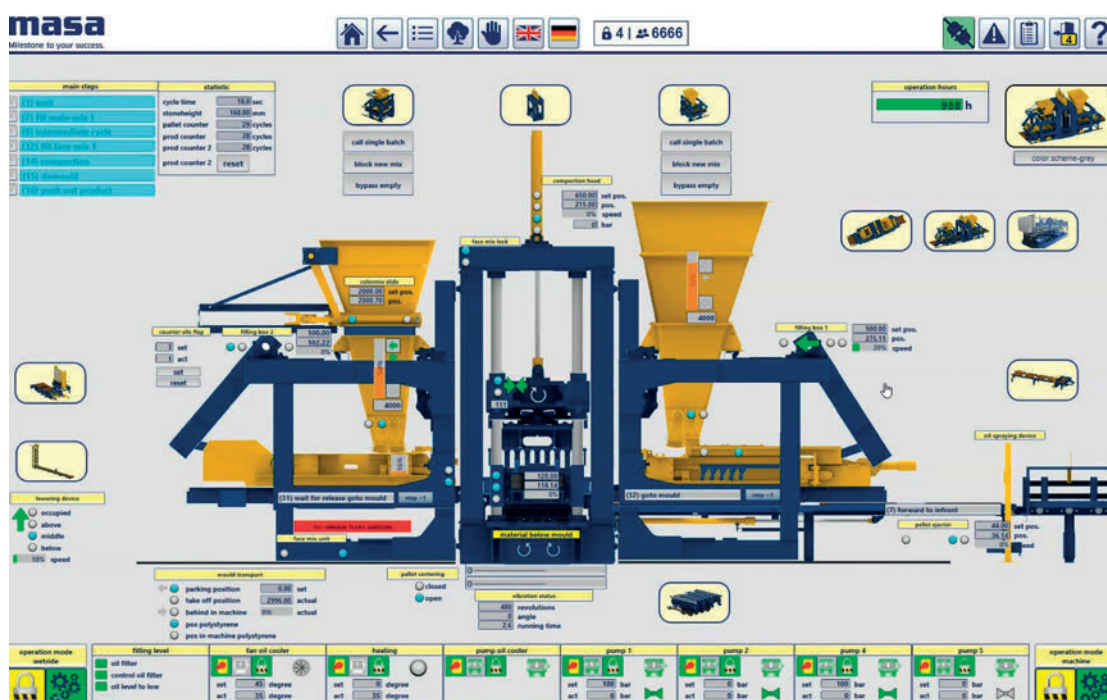
- Visualizzazione dei valori nominali e reali di posizioni e velocità
- Visualizzazione dei messaggi di posizione e abilitazione di parti adiacenti dell'impianto
- Visualizzazione e verifica delle catene delle fasi di svolgimento
- Panoramica generale degli stati attuali dell'impianto
- Panoramica dello stato dei componenti dell'impianto tramite icone
- Messaggio con testo in chiaro dello stato dell'impianto o guasti

### Tool dei messaggi di guasto

- Elenco dei guasti presenti
- Collegamento diretto dal tool dei messaggi di guasto allo schema elettrico e visualizzazione del componente guasto
- Visualizzazione di informazioni dettagliate e causa del guasto
- Spiegazione delle misure per eliminare il guasto

### Controllo dei dispositivi di protezione

La sicurezza e la salute dei dipendenti hanno sempre la massima priorità. Gli impianti di produzione Masa sono dotati di numerosi sistemi di protezione (griglie di protezione, fotocellule, porte ecc.). Se si verificano dei guasti a sistemi di protezione automonitoranti è possibile la loro identificazione tramite il supporto online Masa. In una visualizzazione specifica dell'impianto e realistica del dispositivo di protezione viene raffigurato il rispettivo stato (aperto, chiuso, chiuso ma non abilitato). I messaggi di guasto dei sensori sono integrati nel tool dei messaggi di guasto. Sono possibili altre diagnosi



delle fotocellule, degli interruttori delle porte o degli iniziatori tramite il Simatic Manager o il portale TIA (ad es. diagnosi del canale a seguito di cortocircuito, errori di discrepanza).

#### Simatic Manager

- Tracking dei segnali degli attori e sensori fino al livello di controllo inferiore
- Analisi e valutazione dei processi temporali dei segnali nello svolgimento del programma
- Lettura dello stato della CPU
- Diagnosi online nelle reti Profibus e Profinet
- Diagnosi grafica nelle reti Profinet con il protocollo SNMP (Simple Network Management Protocol)

#### Portale TIA

Possibilità di diagnosi ampliata rispetto al Simatic Manager sono offerte dall'utilizzo del portale TIA, inclusa la più recente generazione di CPU Siemens S7 1500, oggi in uso nell'automazione degli impianti.

#### Tool di analisi SEW

Negli impianti di produzione Masa fa spesso ricorso agli azionamenti SEW (Movitrac B, Movimot, Movidrive B, Moviaxis). Il tool SEW "Motionstudio" e il tool di diagnosi SEW ancora più significativo "Scope" forniscono supporto nella ricerca di errori:

- diagnosi completa degli azionamenti
- comunicazione con gli azionamenti tramite Profinet o interfaccia seriale
- possibilità di parametrizzazione, ottimizzazione e sostituzione dell'azionamento
- rappresentazione e valutazione di velocità, corrente di coppia, coppia, ritardo di posizionamento

#### Tool di analisi Lenze

Anche gli azionamenti Lenze utilizzati nella vibrazione assistita delle blocchiere sono integrati nella manutenzione remota Masa e ne è possibile la diagnosi online. Sia la serie 9300 sia la nuova serie 9400 si possono raggiungere online tramite adattatore USB Can-bus o Profinet.

#### Primo intervento tramite l'assistenza smart di Masa

In caso di problemi tecnici all'interno dell'impianto per la produzione di blocchi i clienti Masa possono usufruire dell'assistenza smart di Masa e della rapida identificazione dei guasti e soluzione a ciò connesse. Tramite il display head-up a controllo vocale con telecamera (occhiali intelligenti) viene realizzato un collegamento live tra il tecnico del cliente e il collaboratore del supporto online Masa. Gli occhiali intelligenti certificati con la categoria di protezione IP66 (a tenuta di polvere e acqua) sono resistenti agli urti fino a 2 m di altezza di caduta e vengono fissati ad un normale casco di protezione. La funzione vivavoce e comando vocale degli occhiali intelligenti si può utilizzare anche in presenza di rumori esterni



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





Masa Smart Glasses: display head-up con telecamera.

fino a 95 dB. Tramite un'app dell'assistenza Masa viene realizzato un live streaming con il supporto online Masa. A questo punto, il collaboratore del supporto online Masa può seguire visivamente la persona sul posto, guidarla e quindi fornirle supporto attivo nelle attività di manutenzione o ricerca guasti. In questo contesto, utili funzionalità degli occhiali intelligenti sono ad esempio l'invio di indicazioni/selezioni sul display, l'invio di documenti sul display (screen sharing) e scattare foto in qualità HD.

Per la verifica in fase di accesso nonché la documentazione e rintracciabilità viene assegnata ogni volta una sessione ID. A richiesta, si può registrare ogni sessione.



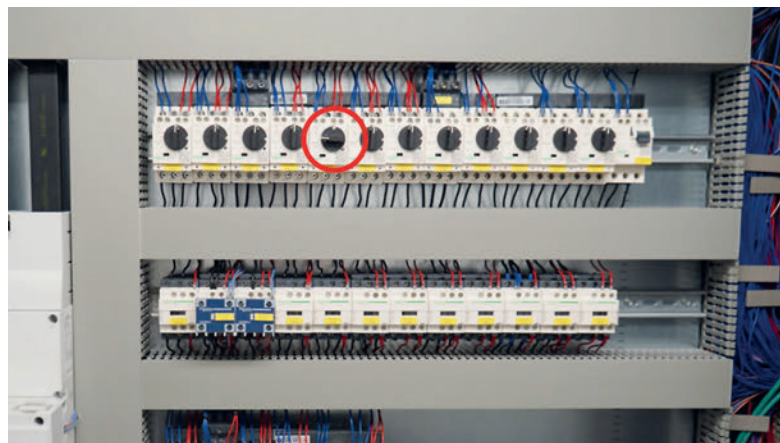
#### L'esperto

Il Dipl.-Ing. (FH) Markus Feix dirige il reparto Formazione dei clienti e hotline di assistenza, inoltre è l'esperto per tutte le questioni riguardanti il supporto online Masa. Dopo la formazione presso la Masa GmbH, il Signor Felix ha studiato Elettrotecnica e si è laureato nel 1995. In seguito

ha potuto applicare e approfondire le proprie conoscenze specialistiche come ingegnere per la messa in funzione. Dal 2000 il Signor Felix occupa presso la Masa GmbH la posizione di ingegnere per lo sviluppo di programmi PLC ovvero azionamenti idraulici/elettrici intelligenti. Nel 2019 ha assunto la direzione del reparto Formazione dei clienti e hotline di assistenza.

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

Responsabile della Formazione cliente e hotline di assistenza  
T +49 2632 9292-270  
m.feix@masa-group.com



Supporto nella ricerca di guasti tramite il supporto online di Masa.

### Vantaggi

La comunicazione e il primo intervento tramite l'assistenza smart di Masa offrono notevoli vantaggi: sono possibili il controllo visivo delle funzioni della macchina e il supporto semplificato in caso di problemi tecnici di procedura. In caso di guasti meccanici, idraulici o elettrici può intervenire un supporto accompagnato e guidato nella ricerca dei guasti. Sul display head-up si possono proiettare schemi elettrici o idraulici. A sua volta, il collaboratore presente sul posto può creare screenshot che vengono poi elaborati dal collaboratore del supporto online di Masa per essere in seguito restituiti con le relative indicazioni e selezioni sul display head-up.

### Requisiti da parte del cliente

Oltre ad un collegamento Internet veloce e stabile tramite rete fissa o UTMS, deve essere garantita una copertura WLAN nei punti in cui devono intervenire gli occhiali. L'assistenza smart di Masa è disponibile soltanto in abbinamento al supporto online di Masa (pacchetto di manutenzione remota). ■



Masa ha sponsorizzato la possibilità di scaricare gratuitamente il pdf di questo articolo per tutti i lettori di CuPI. Vi preghiamo di verificare il sito web [www.cpi-worldwide.com/channels/masa](http://www.cpi-worldwide.com/channels/masa) oppure di fare la scansione del codice QR con il Vostro smartphone per avere accesso diretto a questo sito web.



### ALTRE INFORMAZIONI

# masa

Milestone to your success.

Masa GmbH  
Masa-Str. 2, 56626 Andernach, Germania  
T +49 2632 92920, F +49 2632 92912  
[info@masa-group.com](mailto:info@masa-group.com), [www.masa-group.com](http://www.masa-group.com)