

Быстрая, эффективная и надежная поддержка

Оказывая услуги по эффективному сервисному обслуживанию и интенсивной поддержке в зависимости от потребностей, компания Masa сопровождает своих клиентов на протяжении всего жизненного цикла оборудования. Квалифицированные сотрудники всех профилей всегда готовы прийти на помощь и оперативно решить любую проблему словом и делом. Высококвалифицированные специалисты по техобслуживанию предлагают эффективную поддержку по телефону 7 дней в неделю, 24 часа в сутки, особенно в случае незапланированного простоя системы или неисправности машины.

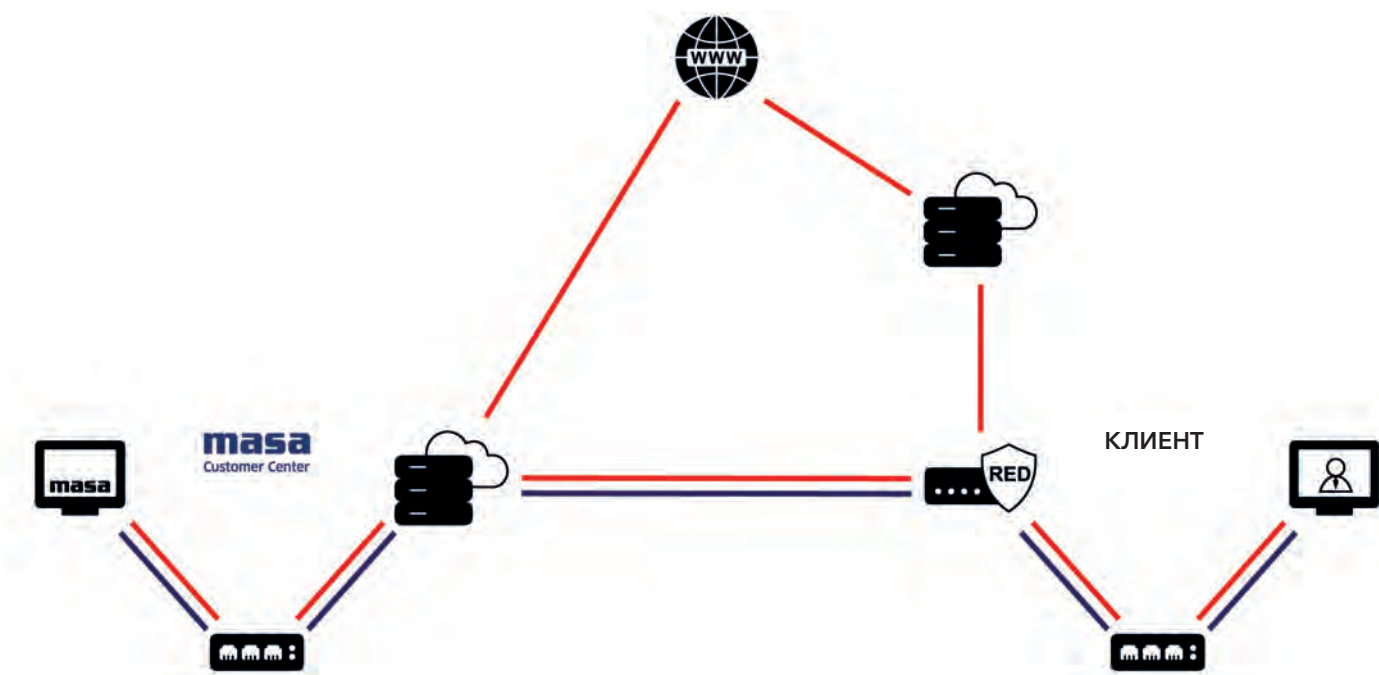
Команда Masa состоит из собственных опытных программистов и монтажников. Оборудование с современными рабочими местами, короткие каналы связи с разработчиками аппаратного и программного обеспечения и специалистами механико-технических бюро, а также скоординированный доступ ко всем документам, относящимся к клиентской системе, создают отличные условия для быстрой, эффективной и устойчивой поддержки. Все запросы обрабатываются структурированным образом в системе заявок на техобслуживание. Каждое производственное предприятие четко обозначается с помощью идентификатора, так называемого, функционального ме-

стоположения. Соответствующий номер можно найти в деловой переписке или запросить у компании Masa. Для каждого входящего запроса на техобслуживание генерируется талон, который закрывается только после решения проблемы. Номер талона сообщается заказчику. Под этим номером заявки собирается полная история всех работ и исполнителей. Кроме того, можно вызвать историю всех закрытых заявок на производственном предприятии, например, чтобы проверить частоту возникновения серьезных ошибок.

Онлайн-поддержка Masa: технические основы

Безопасная передача данных через VPN-соединение

Интернет-соединение с клиентом устанавливается через устройство RED (удаленное устройство Ethernet) фирмы Sophos. Безопасная передача данных реализуется с использованием 256-битного шифрования AES (Advanced Encryption Standard), которое в настоящее время является одним из самых безопасных и широко используемых методов шифрования в мире. В США, например, AES-256 был одобрен для шифрования правительственных документов с высочайшим уровнем секретности.



Безопасная передача данных через VPN-соединение

masa

Milestone to your success.

Наши решения – Ваш успех



www.masa-group.com

Фирма «Маза» предлагает отдельные машины и участки производственных линий, а также установки «под ключ» для промышленного производства строительных материалов: мелкоразмерных бетонных изделий, бордюрного камня, декоративных плит мощения, силикатного кирпича, газобетонных изделий.

Фирма «Маза» осуществляет разработку индивидуальных технических решений, проектирование, изготовление оборудования, его монтаж и ввод в эксплуатацию. Наш Клиент сможет оценить все преимущества работы с поставщиком, производителем и ответственным партнером в одном лице.

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

Маза-Москва
Ср. Тишинский пер., 28, офис 220
123557 РФ, Москва
Тел. +7 495 23251 27
Факс +7 495 23251 28
info@masa.ru

info@masa-group.com
service@masa-group.com
www.masa-group.com

Masa - made in Germany.



Последовательность подключения выглядит следующим образом: сначала устройство RED подключается к интернет-доступу клиента, и ему назначается IP-адрес. Затем устройство RED подключается к брандмауэру Masa через порт TCP 3400 и UDP 3410 и устанавливает безопасный канал связи со службой Masa. Затем служебный компьютер Masa интегрируется в системную сеть через этот канал.

Подключение к центру обслуживания клиентов Masa

Все производственные мощности подключены к центру обслуживания клиентов Masa. У каждого клиента есть собственная виртуальная сеть с привязкой к центру обслуживания клиентов Masa. Сети являются автономными и находятся в разных IP-областях. Таким образом, связь между клиентами невозможна. Это дает значительные преимущества: лицензии на необходимые программные инструменты (например, Step 7, TIA Portal) находятся на сервере Masa и также управляются соответствующими специалистами. Кроме того, автономные сети не требуют антивирусных сканеров, поскольку внешний доступ невозможен. Система по-прежнему безопасна. В сеть также могут быть интегрированы индивидуальные клиентские системы с разным количеством компьютеров и ПЛК.

Онлайн-поддержка Masa: диагностика неисправностей

В случае неисправности оперативная и эффективная помощь может быть предоставлена посредством дистанционного техобслуживания. В центре обслуживания клиентов Masa предусмотрены инструменты специально разработанного ПО для управления оборудованием Masa FAST (Factory Automation System Tools). Если требуется более подробная диагностика, можно использовать

инструменты проектного планирования от производителей систем управления, датчиков и приводов (например, Simatic Manager или SEW Motion Studio).

Визуализация и диагностика сигналов технологического процесса

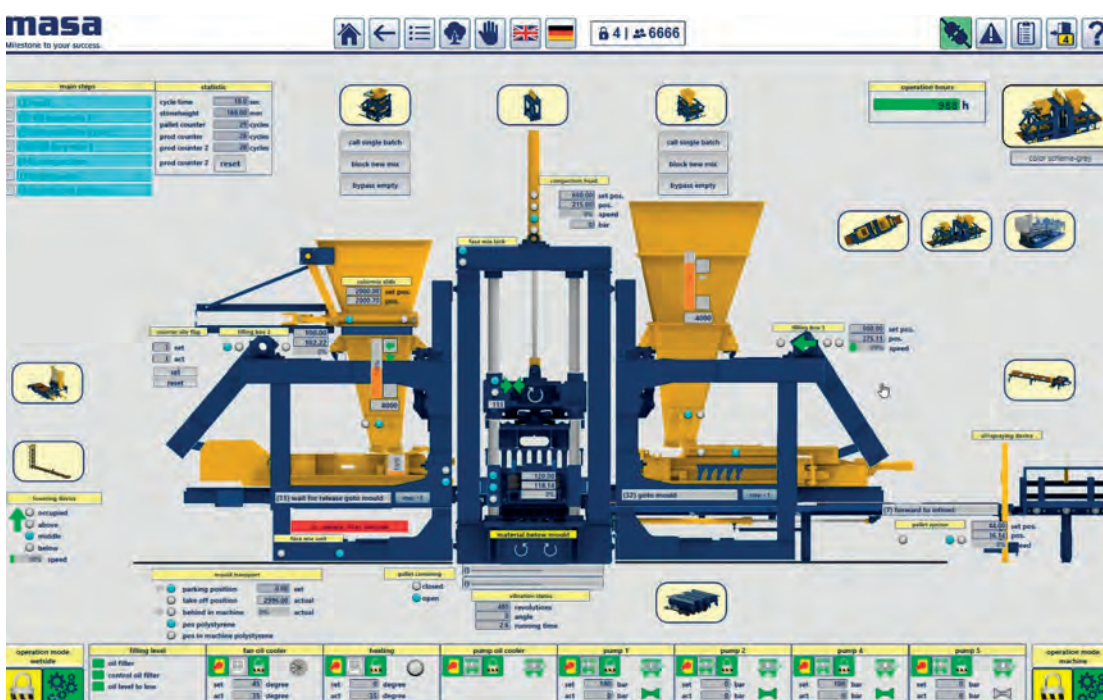
- Обзор состояния приводов с помощью значков
- Текстовое отображение состояния привода или неисправностей
- Визуализация заданных и фактических значений положений и скоростей
- Визуализация отчетов о местоположении и релизов от соседних частей системы
- Визуализация и проверка последовательностей операций
- Общий обзор текущего состояния системы
- Обзор состояния компонентов системы с помощью значков
- Текстовое отображение состояния системы или неисправностей

Инструмент сообщения о неисправностях

- Список активных неисправностей
- Прямая ссылка от инструмента сообщения о неисправностях на принципиальную схему и отображение неисправного компонента
- Отображение подробной информации и причины неисправности
- Разъяснение мер по устранению неисправности

Контроль защитных устройств

Безопасность и здоровье сотрудников всегда имеют наивысший приоритет. Производственные предприятия Masa



Визуализация сигналов технологического процесса

оснащены большим количеством защитных устройств (защитные решетки, световые барьеры, двери и т. д.). Если в защитных устройствах самоконтроля возникают неисправности, их можно обнаружить через службу онлайн-поддержки Masa. Соответствующий статус (открыто, закрыто, закрыто, но не разблокировано) отображается в реалистичной визуализации защитного устройства для конкретной системы. Сообщения об ошибках от датчиков интегрированы в инструмент сообщения о неисправностях. Дальнейшая диагностика световых барьеров, дверных выключателей или инициаторов возможна через Simatic Manager или TIA Portal (например, диагностика канала после короткого замыкания, ошибки несоответствия).

Инструмент Simatic Manager

- Отслеживание сигналов привода и датчика до самого нижнего уровня управления
- Анализ и оценка синхронизации сигналов в программной последовательности
- Считывание статуса ЦП
- Онлайн-диагностика сетей Profibus и Profinet
- Графическая диагностика в сетях Profinet с протоколом SNMP (простой протокол управления сетью)

Портал TIA Portal

По сравнению с Simatic Manager, использование TIA Portal, включая новейшее поколение ЦП Siemens S7 1500, которое сегодня используется в автоматизации производства, предлагает расширенные возможности диагностики.

Аналитические инструменты SEW

Компания Masa часто использует приводы SEW на своих производственных предприятиях (Movitrac B, Movimot, Movidrive B, Moviaxis). Инструмент SEW Motionstudio и еще более информативный диагностический инструмент SEW Score помогут вам в устранении неполадок:

- Полная диагностика приводов
- Связь через Profinet или серийный интерфейс
- Возможность параметризации, оптимизации и замены привода
- Отображение и оценка скорости, тока момента, крутящего момента, ошибок рассогласования

Аналитические инструменты Lenze

Приводы Lenze, используемые в серво-вибрации вибропрессов, также интегрированы в систему дистанционного техобслуживания Masa и могут быть диагностированы онлайн. Доступ как к серии 9300, так и к новой серии 9400 можно получить онлайн через адаптер Can Bus-USB или Profinet.

«Первая помощь» посредством Masa Smart Service

Клиенты Masa могут воспользоваться преимуществами Masa Smart Service и связанного с ним быстрого обнаружения ошибок и поиска решений в случае технических

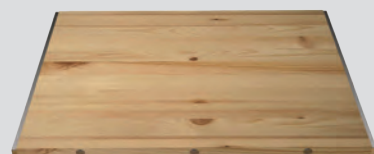
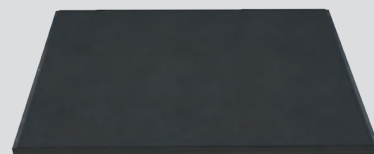
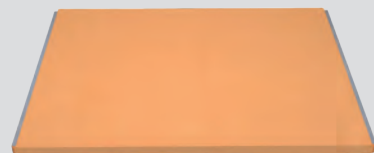


ПОДДОНЫ

ДЛЯ ПРОИЗВОДСТВА БЕТОННЫХ ЭЛЕМЕНТОВ

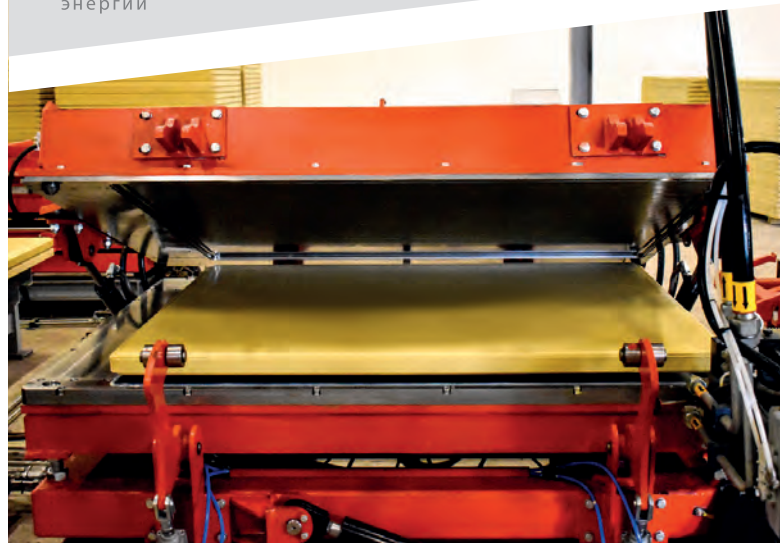
ПРЕДЛОЖЕНИЕ ВКЛЮЧАЕТ:

- деревянные поддоны
- фанерные поддоны
- поддоны с полиуретановым покрытием



ПРОИЗВОДСТВЕННЫЕ ПОДДОНЫ POLBLAT ЭТО ПРЕЖДЕ ВСЕГО:

- высокое качество сырья
- солидное исполнение
- больше живучесть указанного поддона
- меньше стрелка деформации от нагрузки
- идеальная плоскость
- сокращение времени вибрации
- более высокая эффективность линии
- малый вес и меньше употребление энергии



НАПИШИТЕ ИЛИ ПОЗВОНИТЕ НАМ!

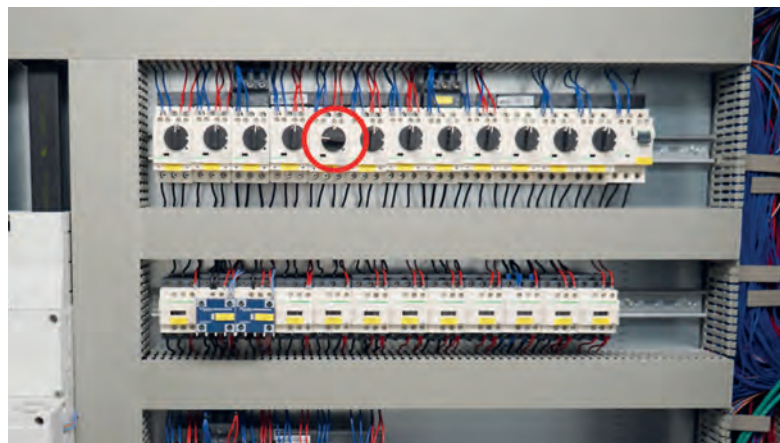
ОТДЕЛ ПРОДАЖ
Mob. (+48) 535 073 799
aszczepanowska@polblat.pl

ОТДЕЛ ЭКСПОРТА
export.en@polblat.pl
export.ru@polblat.pl



«Умные» очки Masa:
проекционный дисплей с камерой

проблем в системе производства блоков. Между техническим специалистом заказчика и сотрудником службы онлайн-поддержки Masa устанавливается прямое соединение с помощью проекционного дисплея с голосовым управлением и камеры (информационные очки). Очки для данных сертифицированы по классу защиты IP66 (защита от пыли и влаги), обладают ударопрочностью на высоте до 2 м и крепятся к обычной каске. Функцию громкой связи и голосовое управление очками можно также использовать при посторонних шумах до 95 дБ. Прямая трансляция со службой онлайн-поддержки Masa настраивается через сервисное приложение Masa. Сотрудник онлайн-поддержки Masa теперь может визуально сопро-



Помощь в устранении неполадок
со стороны службы онлайн-поддержки Masa

водить и направлять человека на месте, тем самым активно поддерживая его в работе по техническому обслуживанию или устранению неисправностей.

Коммуникация и «первая помощь» через Masa Smart Service дает значительные преимущества: с одной стороны, возможен визуальный контроль функций машины, а также упрощенная поддержка для решения технологических проблем. В случае механических, гидравлических или электрических неисправностей может быть предоставлена сопровождающая и управляемая поддержка для устранения неисправностей. Важная информация из электрических и гидравлических контуров отображается на проекционном дисплее.

Требования заказчика

В дополнение к быстрому и стабильному интернет-соединению через стационарный телефон или UTMS, необходимо гарантировать покрытие Wi-Fi в точках, где будут использоваться очки. Сервис Masa Smart доступен только в сочетании с онлайн-поддержкой Masa (пакет удаленного техобслуживания).



Специалист, который вам нужен

Дипл. инженер (ВШ) Маркус Файкс – руководитель отдела обучения клиентов и сервисной горячей линии, а также эксперт по вопросам онлайн-поддержки Masa. После завершения обучения в Masa GmbH в 1995 году г-н Файкс получил

степень в области электротехники. Затем он смог использовать и углубить свои специальные знания в качестве инженера-наладчика. С 2000 года г-н Файкс работал в Masa GmbH инженером-разработчиком программ ПЛК и «интеллектуальных» гидравлических / электрических приводов. С 2019 года руководит отделом обучения клиентов и сервисной «горячей» линией.

Дипл. инженер (ВШ) Маркус Файкс

Руководитель обучения клиентов и сервисной «горячей» линии
Т +49 2632 9292-270
m.feix@masa-group.com



Masa спонсор свободного скачивания pdf-файла этой статьи для читателей CPI. Посетите сайт www.cpi-worldwide.com/channels/masa или отсканируйте QR-код с помощью смартфона.



ДАЛЬНЕЙШАЯ ИНФОРМАЦИЯ

masa

Milestone to your success.

Masa GmbH
Masa-Str. 2, 56626 Andernach, Germany
Т +49 2632 92920, F +49 2632 929212
info@masa-group.com, www.masa-group.com