

**masa**

Milestone to your success.

Service

---

# Unsere Partnerschaft kennt keine Grenzen.

---

**Masa – der Partner erfolgreicher Baustoffproduzenten.**

Mit intelligenten und flexiblen Lösungen führt Masa seine Kunden zum Erfolg. Erfahrung, Zuverlässigkeit und Leidenschaft sind dabei die Basis für eine langjährige Partnerschaft.

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

# Montage und Kundendienst

Qualifiziert durch über 100 Jahre Branchenerfahrung und geschulte, kompetente Mitarbeiter.

**Weltweite Servicestützpunkte mit geschulten Mitarbeitern und größtenteils zusätzlichen Kollegen aus den deutschen Stammhäusern, garantieren einen schnellstmöglichen Support sowohl bei der Produktionsunterstützung als auch bei Wartungs- und Servicearbeiten. Selbstverständlich stehen wir während der Planung und Ausführung eines neuen Produktionsstandorts beratend und tatkräftig an Ihrer Seite.**

## Montage und Inbetriebnahme

Die von uns gelieferten Anlagen und Maschinen werden von unseren Monteuren, die über die nötige Qualifikation und Erfahrung verfügen, aufgebaut und in Betrieb genommen.

## Wartung

Regelmäßige Inspektionen durch unsere Fachleute ermöglichen eine präventive Wartung von Anlagen und Maschinen,

die eine Sicherstellung der Produktivität gewährleistet und Ausfallzeiten minimiert.

## Mitarbeiterschulung

Bereits in der Aufbauphase werden die Mitarbeiter unserer Kunden mit den Anlagenkomponenten vertraut gemacht und umfassend geschult. Nach Leistungstest und Übergabe der Anlage sind die Mitarbeiter daher vom ersten Tag an in der Lage, die Fertigung mit der gewünschten Produktivität zu betreiben.

## Produktberatung

Als Hersteller von Produktionsanlagen verfügt Masa über eine langjährige Erfahrung im Hinblick auf die Ausgestaltung, Veredelung und Optimierung der Endprodukte, die unseren Kunden zugutekommt.



Anlagenmontage



Anlagenmontage

# Masa Training

Know-how für jede Situation: Das exklusive, modulare Masa Trainingsprogramm. Erhältlich seit 2013.

**Das Masa Trainingsprogramm schult Ihre Mitarbeiter in der Bedienung der Produktionsanlage und bereitet sie zusätzlich auf eine effiziente und schnelle Fehlersuche im Falle eines ungeplanten Anlagenstillstands vor. Dabei geht das Programm – bedingt durch seine modulare Struktur – auf das individuelle Vorwissen (skill level) des Mitarbeiters ein und kann an jeden Ausbildungsgrad angepasst werden. Die erworbenen Kenntnisse und der damit verbundene Wissenszuwachs führen letztendlich zu einer Zeit- und Kostenersparnis, mit der auch die Produktivität der Steinfertigungsanlage gesteigert werden kann – ein entscheidender Vorteil gegenüber Ihren Mitbewerbern.**

Technische Zusammenhänge werden mittels modernster Schulungsmethoden leicht verständlich erklärt und nachhaltig vermittelt. Jeder Teilnehmer erhält zudem eine umfassende Dokumentation. Mögliche Schulungsinhalte sind z.B. die korrekte Interpretation elektrischer/hydraulischer Schaltpläne, Fehlerdiagnose anhand des Anlagenzustands oder Verhalten im Fehlerfall.

Das Masa Trainingsprogramm kann von unseren multilingualen Trainern als in-house oder on-site Training durchgeführt werden. Das Masa in-house Training findet in einer unserer Niederlassungen statt und bietet Ihnen zusätzlich einen ex-

klusiven Blick hinter die Kulissen der Masa Welt (Werksführung). Um ein möglichst realistisches Szenario innerhalb der praktischen Übungen und Visualisierungen zu erzeugen, wird u.a. die von uns gelieferte Dokumentation Ihrer Steinfertigungsanlage verwendet. Das Masa on-site Training geht noch einen Schritt weiter: Unmittelbar vor Ort und unabhängig vom Auslieferungsstand (Baujahr) der Steinfertigungsanlage findet die praxisnahe Schulung statt.

Lernziele des Masa Trainingsprogramms sind u.a.:

- souveräne Handhabung jedes Anlagenzustandes
- optimale Bedienung der Steinfertigungsanlage
- schnelle Ursachenfindung und sichere Fehlerbeseitigung bei Anlagenstillständen
- optimierte und an die technischen Anforderungen angepasste Wartung

Für weitere Details zu unseren Schulungsprogrammen kontaktieren Sie uns bitte völlig unverbindlich unter:

Masa Trainings-Center

Telefon: 02632 92 92 288

E-Mail: [service@masa-group.com](mailto:service@masa-group.com)



Masa in-house Schulung



Technische Zusammenhänge – leicht verständlich erklärt

# Masa F-E-S Support

- mehr als nur eine Service Hotline

**Schnell (Fast), effizient (Efficient) und nachhaltig (Sustainable): Der neue Masa F-E-S Support punktet sowohl in der Qualität als auch in einer deutlich verbesserten Erreichbarkeit.**

Unsere Spezialisten stehen rund um die Uhr weltweit für Sie bereit: Ob „Erste Hilfe“ bei technischen Problemen, Updates, Funktionserweiterungen Ihrer Produktionsanlage oder technische Fragen, das von uns im Rahmen des Masa F-E-S Supports zur Verfügung gestellte Know-how deckt ein breites Leistungsspektrum ab.

Mittels modernster Fernwartungs-Hard- und Software in Kombination mit einem engen Kundenkontakt können wir schnell und effizient auf Ihre Anfrage reagieren. Mehrere mögliche Kommunikationswege gewährleisten eine maximale Erreichbarkeit des neuen Masa F-E-S Support Centers.

Zur optimalen Fernwartung wird die Steuerung Ihrer Produktionsanlage schnell und sicher über eine verschlüsselte High-speed-Datenverbindung an das Masa F-E-S Support Center angebunden. Dies ist sowohl bei eigen- als auch fremdadministrierten PC-Netzwerken möglich. Im Falle eines fremdadministrierten PC-Netzwerkes erhalten Sie von uns einen fertig konfigurierten VPN-Internetrouter, um Ihre Anlagensteuerung für den Masa F-E-S Support in den Stand-by Modus zu versetzen.

Die leistungsstärkste Stufe des Masa F-E-S Supports wird mit einem DSL- oder ISDN-Internetanschluss für Ihre Maschinensteuerung erzielt. Bei Nicht-Verfügbarkeit kann die Anbindung auch per LTE- bzw. UMTS-Anschluss oder aber per Telefonmodem erfolgen. Sollten Sie vor Ort über keinen separaten Telefon- oder Internet-Anschluss zur Anbindung an das Masa F-E-S Support Center verfügen, bearbeiten wir Ihre Anfrage auch gerne rein telefonisch oder schriftlich per E-Mail.

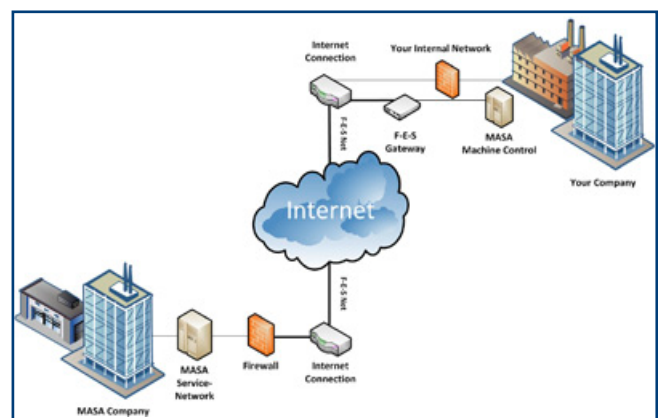
Eine umfangreiche Datenbank ermöglicht die Dokumentation jeder einzelnen, für Sie durchgeführten Masa F-E-S Support Aktion. Damit ist unser Einsatz jederzeit nachvollziehbar. Zudem können ständig die Erstellung einer lückenlosen Störungshistorie Ihrer Anlage sowie die Betrachtung jeder Störung erfolgen. Selbstverständlich können Sie Einblick in die Historie Ihrer Steinfertigungsanlage nehmen.

Haben Sie noch Fragen oder haben wir Ihr Interesse geweckt, Ihre Produktionsanlage nachhaltig durch unseren Masa F-E-S Support zu betreuen? Dann kontaktieren Sie uns noch heute.

Masa F-E-S Support Center  
Telefon: 02632 92 92 88  
E-Mail: [hotline@masa-group.com](mailto:hotline@masa-group.com)



Unsere Spezialisten im Fernwartungseinsatz



F-E-S Support realisiert per High-speed Internet Router



# Ersatzteilversorgung und Bestandskundenbetreuung

Zuverlässig, zeitnah und flexibel:  
Ihre Anfrage ist bei uns in besten Händen.

**Die enge Zusammenarbeit zwischen unseren Standorten im In- und Ausland sowie die Vor-Ort-Betreuung unserer Kunden haben sich weltweit bewährt.**

Mit unseren beiden Stammhäusern in Andernach und Porta Westfalica in Deutschland sowie den weltweit angesiedelten Masa-Tochtergesellschaften in den Vereinigten Arabischen Emiraten, USA, Indien und China gewährleisten wir kurze Lieferwege für Verschleiß- und Ersatzteile.

Die Produktion der Komponenten im eigenen Haus und eine gezielte Lagerhaltung an allen Standorten ermöglichen uns einen zeitnahen Versand. Dabei greifen wir seit Jahren auf zuverlässige Logistikpartner zurück. Zur Minimierung von Stillstandszeiten werden Ersatzteilanfragen mit höchster Priorität bearbeitet.

Selbstverständlich umfasst unser Service auch Anlagenumbauten, Erweiterungen oder Modernisierungen sowohl von Masa-Anlagen als auch Anlagen von Fremdanbietern. Kompetente Mitarbeiter aus den Bereichen Betonstein-, Porenbeton- und Kalksandsteinfertigung beraten Sie gerne und greifen dabei auf langjährige Erfahrung und eine hohe Fertigungstiefe in der Produktion zurück.

Von der Planung, über die Fertigung, den Versand, bis hin zur Montage und Inbetriebnahme bieten wir alles aus dem eigenen Haus. Gerne unterstützen wir Sie auch vor Ort und arbeiten mit Ihnen und allen Partnern direkt Hand in Hand.

Unsere Mitarbeiter sind per Telefon, Fax, E-Mail oder mit einer gezielten Ersatzteilanfrage über unsere Homepage erreichbar.



Erfahrung zahlt sich aus: Unsere Mitarbeiter beraten kompetent und zuverlässig



Zeitnaher Versand durch eine gezielte Lagerhaltung von Ersatzteilen

# Erfahrung macht uns stark. Flexibilität bringt uns voran.

---

Masa ist international der Partner Nummer Eins für die Produktion von Betonsteinen, Betonplatten, Kalksandsteinen oder Porenbeton.

Sie wünschen weitere Informationen zum Masa Liefer- und Leistungsprogramm?

Eine detaillierte Übersicht bieten unsere separat erhältlichen Broschüren

- Betonsteinfertigung
- Porenbetonfertigung
- Kalksandsteinfertigung
- Betonplattenfertigung
- Bordsteinfertigung

Nutzen Sie unseren Downloadbereich unter: [www.masa-group.com](http://www.masa-group.com)

## **Kompetenzzentrum Betonsteinfertigung**

Masa GmbH  
Werk Andernach  
Masa-Str. 2  
56626 Andernach  
Germany

Phone +49 2632 9292 0  
[info@masa-group.com](mailto:info@masa-group.com)

## **Kompetenzzentrum Porenbeton, Kalksandstein und Betonplatten**

Masa GmbH  
Werk Porta Westfalica  
Osterkamp 2  
32457 Porta Westfalica  
Germany

Phone +49 5731 680 0  
[info@masa-group.com](mailto:info@masa-group.com)

Service Hotline +49 2632 9292 88  
[service@masa-group.com](mailto:service@masa-group.com)

