

**masa**

Milestone to your success.

Service

---

Notre  
partenariat  
ne connaît pas  
de frontière.

---

**Masa - Le partenaire des fabricants reconnus de matériaux de construction.**

Masa contribue au succès de ses clients en apportant des solutions intelligentes et flexibles.

L'expérience, la fiabilité et la passion sont la base d'un partenariat de longue date.

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

# Montage et Service Après-Vente

Qualifié par plus de 100 ans d'expérience dans ce secteur et par des collaborateurs compétents et formés.

**Des centres de service après-vente au monde entier avec des collaborateurs compétents et pour la plupart au-delà des collaborateurs venant des maisons mères allemandes garantissent un support rapide aussi bien concernant la fabrication que pour les travaux de maintenance et de service. Il va de soi que nous vous assistons lors de la planification et l'exécution d'un nouveau site de production.**

## Montage et mise en service

Les installations et machines que nous fournissons sont montées et mises en service par nos monteurs qualifiés et expérimentés.

## Maintenance

Les inspections régulières par nos professionnels permettent un entretien préventif des machines et installations, ce qui assure la productivité et réduit les temps d'arrêt.

## Formation des collaborateurs

Déjà dans la période initiale du montage, les opérateurs du client participent au montage afin de pouvoir se familiariser avec les composants de l'installation et suivent une formation complète. Après les tests de performance et la remise de l'installation, les opérateurs sont, par conséquent, dès le premier jour en mesure d'opérer l'installation avec la productivité désirée.

## Consultation pour les produits

En tant que producteur d'installations Masa a une longue expérience en ce qui concerne la conception, la finition des surfaces et l'optimisation des produits finaux, dont les clients profitent.



Montage des installations



Montage des installations

# Entraînement Masa

Savoir-faire pour chaque situation. Le programme d'entraînement modulaire et exclusif de Masa. Disponible depuis 2013

**Le programme d'entraînement de Masa forme vos opérateurs pour le maniement de l'installation de production et les prépare en outre pour une recherche d'erreurs efficace et rapide en cas d'arrêts imprévus. Le programme – grâce à sa structure modulaire - aborde la préconnaissance individuelle (niveau de compétence) de l'opérateur et peut être adapté à tous les niveaux de formation. La connaissance acquise et le développement des connaissances qui s'ensuivent mèneront à une économie de temps et de coûts, avec laquelle la productivité de l'installation pour la fabrication des blocs pourra être augmentée - un avantage décisif sur vos concurrents.**

Les relations techniques sont expliquées facilement et avec un effet d'enseignement durable en utilisant les dernières méthodes de formation. Chaque participant reçoit également une documentation complète. Contenu possible de la formation sont par exemple, l'interprétation correcte des schémas électriques / hydrauliques, diagnostic d'erreurs à l'aide de l'état de l'installation ou le comportement en cas d'erreur.

Le programme de formation de Masa peut être réalisé par nos entraîneurs multilingues comme formation interne ou sur le site. La formation interne de Masa aura lieu dans une de nos succursales, et fournira également un regard exclusif

dans les coulisses du monde Masa (visite de l'usine). Afin de créer un scénario réaliste dans les exercices pratiques et les visualisations, la documentation fournie pour votre installation sera utilisée. La formation sur site va encore plus loin: Directement sur le site et indépendamment de l'année de construction de l'installation aura lieu la formation pratique.

Les objectifs d'apprentissage du programme d'entraînement de Masa comprennent, sans s'y limiter:

- Bonne maîtrise de chaque état de l'installation
- Maniement optimal de l'installation
- Recherche rapide de la cause et dépannage sûr lors des arrêts
- Maintenance optimisée et adaptée aux exigences techniques

Pour plus de détails sur nos programmes de formation, veuillez prendre contact avec nous sans obligation:

Masa Centre d'Entraînement/Trainings-Center  
Téléphone : + 49 2632 92 92 288  
E-Mail: [service@masa-group.com](mailto:service@masa-group.com)



Formation interne Masa



Rapports techniques – expliqués d'une façon facile à comprendre

# Support F-E-S Masa

- Plus qu'une assistance en ligne

**Rapide (Fast), efficace (Efficient) et durable (Sustainable):  
Le nouveau support F-E-S Masa marque des points aussi bien  
en matière de qualité qu'en accessibilité nettement améliorée.**

Nos spécialistes sont disponibles 24 heures sur 24 dans le monde entier pour vous: Que «premier secours» pour des problèmes techniques, mises à jour, améliorations des fonctions de votre installation de production ou pour des questions techniques, notre savoir-faire est mis à disposition dans le cadre du support F-E-S Masa et couvre un large éventail de services.

A l'aide de l'équipement informatique (matériel) et du logiciel de maintenance à distance en combinaison avec un contact client à proximité, nous pouvons répondre rapidement et efficacement à votre demande. Plusieurs moyens de communication possibles garantissent une disponibilité maximale du nouveau centre de support F-E-S Masa.

Pour la maintenance à distance optimale, la commande de votre installation est reliée rapidement et en toute sécurité via une connexion de données cryptée et à haut débit au centre de support F-E-S de Masa. Cela est possible pour des réseaux d'ordinateur individuel à administration interne et pour des réseaux à administration externe. Dans le cas d'un réseau à administration externe, vous obtiendrez par nous un routeur Internet RPV configuré pour permettre à votre

système de contrôle central de le mettre en mode veille pour le support F-E-S Masa.

L'étape la plus puissante du support F-E-S Masa est réalisée avec une connexion DSL ou un accès Internet RNIS pour la commande de votre machine. En cas de non-disponibilité, la connexion peut avoir lieu par LTE ou aussi par UMTS ou par modem téléphonique. Si vous n'avez pas sur place une connexion séparée pour téléphone ou internet pour pouvoir être connecté au centre de support F-E-S Masa, nous traiterons bien sûr votre demande au téléphone ou par e-mail.

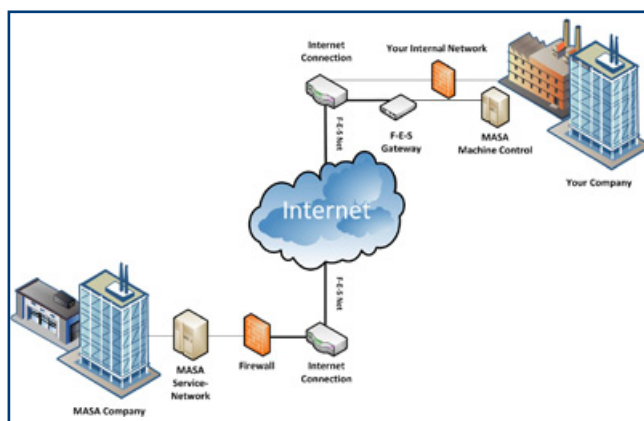
Une base de données importante permet la documentation de chaque action de support F-E-S Masa, effectuée pour vous. Le support peut être suivi à chaque moment. Un historique enregistre les pannes et nos actions effectuées. Vous pouvez, bien sûr, avoir un aperçu dans l'historique de votre installation.

Avez-vous des questions ou avons-nous éveillé votre intérêt à laisser gérer votre installation par notre support F-E-S? Alors contactez-nous directement.

Masa F-E-S Centre de support  
Téléphone: +49 2632 92 92 88  
E-Mail: [hotline@masa-group.com](mailto:hotline@masa-group.com)



Nos spécialistes pour la maintenance à distance



Support F-E-S réalisé par routeur internet à haut débit

# Approvisionnement de pièces de rechange et service clientèle

Fiable, rapide et flexible:  
Votre demande est en bonnes mains.

**L'étroite collaboration entre nos sites en Allemagne et à l'étranger ainsi que le support sur le site de nos clients se sont établis à l'échelle mondiale.**

Avec nos deux sociétés mères à Andernach et à Porta Westfalica en Allemagne ainsi que le réseau mondial de succursales de Masa dans les Émirats arabes unis, les États-Unis, en Inde et en Chine, nous garantissons des livraisons à court terme pour les pièces d'usure et les pièces de rechange.

La production propre des composants et un stockage dédié sur tous nos sites, nous permet un envoi dans les meilleurs délais. Nous avons recours à des partenaires logistiques qui se sont avérés complètement fiable depuis des années. Afin de réduire les temps d'arrêt, les demandes de pièces de rechange sont traitées avec la priorité absolue.

Notre service comprend également des modifications, l'extension et la modernisation des installations fournies par Masa ainsi que par d'autres fabricants. Un personnel compétent pour la fabrication des blocs en béton, pour la production des produits en béton cellulaire et silico-calcaire peut vous conseiller grâce à une longue expérience également dans ces productions.

De la planification, à la production, l'expédition, en passant par le montage et la mise en service, nous vous proposons tout de la même provenance. Nous vous assistons sur place et travaillons main dans la main avec vous et tous les partenaires.

Notre personnel est disponible par téléphone, fax, e-mail ou pour toute demande de pièces de rechange sur notre site.



L'expérience est rentable: Notre personnel vous conseille de façon compétente et fiable



Envoi dans les meilleurs délais grâce à un stockage dédié de pièces de rechange

# L'expérience nous rend forts. La flexibilité nous fait avancer.

---

Masa est le partenaire numéro un dans le monde pour la production de blocs en béton, de dalles en béton, de briques silico-calcaire ou en béton cellulaire.

## **Vous désirez plus d'informations sur la gamme de livraison Masa et son service?**

Nos brochures suivantes vous donnent un aperçu détaillé :

- La production de blocs en béton
- La production d'éléments en béton cellulaire
- La production de briques silico-calcaires
- La production de dalles en béton
- La production de bordures

Utilisez notre zone de téléchargement: [www.masa-group.com](http://www.masa-group.com)

## **Centre de compétence pour la fabrication des blocs en béton**

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

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

## **Centre de compétence pour béton cellulaire, briques silico-calcaire et dalles en béton**

Masa GmbH  
Werk Porta Westfalica  
Osterkamp 2  
32457 Porta Westfalica  
Allemagne

Tél. +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)

