

API Drive : le concept technique complet, jusqu'au diag online

mardi, 12 octobre 2021

Le groupement API lance son concept API Drive en France. Avec cette solution technique, les pros se voient proposer une solution multimarque complète d'accompagnement pour intervenir sur tous les véhicules, même les plus récents. Ou comment ouvrir en grand des "portes techniques" jusqu'ici à peine entr'ouvertes. Dont Drive by Wire, le premier outil de diag online...



Lancé en Belgique en 2018, le concept API Drive proposé par le réseau de distribution API, membre de PHE, se veut une boîte à outil ultra-complète pour permettre aux réparateurs de tous bords – MRA avec ou sans enseigne, réparateurs agréés voire, concessionnaires – d’appréhender le plus facilement possible les nouvelles technologies embarquées dans les véhicules les plus récents. Et pour toutes les marques. L’objectif est, pour moins de 150 € par mois, d’investir de nouvelles prestations, gagner du temps dans la résolution de panne... et fidéliser le client !

API Drive repose sur un socle composé de cinq briques : la formation, l’information technique, une hotline, des outils spécifiques et enfin des soirées techniques. Au-delà de cette base, d’autres briques seront proposées en option dont une et non des moindres : le diag online Drive by wire (voir encadré).

A noter également : diverses options déjà proposées en Belgique devraient faire leur arrivée dans l’Hexagone courant 2022, comme Drive Flash, la brique dédiée aux véhicules hybrides et électriques, ou encore la brique relative au protocole d’éco-entretien.

Training : des modèles et des pannes

La formation est dispensée en local, chez les distributeurs API, par des techniciens du groupement. Les modules de deux jours s'effectuent sur des véhicules désossés, sur lesquels a été ajouté un second câblage à partir duquel il est possible de simuler des pannes depuis une tablette. Le premier module d'une journée est consacré à la gestion moteur ; le second module est quant à lui dédié aux fonctions de confort du véhicule.

« *Nous avons maintenant près d'une cinquantaine de véhicules que nous acheminons vers les lieux de formation pour des sessions regroupant entre 8 et 10 réparateurs clients du distributeur API ayant souscrit au service API Drive* », explique Dirk Lampaert, technical concept manager group chez Doyen (maison-mère d'API). Pour donner un peu plus d'appétence à ce nouveau service, le distributeur peut aussi gracieusement proposer une formation à un client prospect d'API Drive...

A noter : les véhicules en question sont choisis soit de par leur diffusion en très grande série, soit pour leur technologie embarquée (hybridation, VE).

Hotline : le choix de la synergie

En matière de hotline, API s'appuie sur Eina, spécialiste espagnol de l'assistance technique également membre de la galaxie PHE. Disposant d'une soixantaine de conseillers techniques, Eina compile l'ensemble des données techniques des constructeurs pour disposer des informations les plus récentes possibles, et y investit quelque 1,2 M€ annuellement.

Les hotliners sont ainsi à même de répondre, par téléphone ou mail (ticketing), à toutes les interrogations ou presque des pros en matière de diagnostic. Eina s'est par ailleurs constitué une bibliothèque d'environ un million de cas de pannes lorsque des problèmes récurrents surviennent pour un modèle donné. Utile pour répondre plus rapidement aux sollicitations des réparateurs...

Autre brique intimement liée à la hotline : les informations techniques. Avec API Drive Data, le pro peut s'appuyer sur l'éditeur HaynesPro, leader mondial dans la production de données, ainsi qu'Atelio doc. Il a ainsi accès aux données certifiées de plus de 50 constructeurs, avec schémas électriques, carnets d'entretien, etc.

La bonne info, les bons outils

Les deux autres briques concernent un service de garantie illimitée à travers Warranty Partner, et un service de location d'outils spécifiques à travers Drive Tools.

Warranty Partner ambitionne de faire baisser les retours en garantie (et son corollaire, l'insatisfaction client) à travers des soirées technique co-organisées avec des partenaires fournisseurs. A l'issue de celles-ci, le pro passe un test. Une fois réussi, et avec l'utilisation des autres modules en soutien, il obtient la certification qui lui ouvre la porte vers la garantie illimitée. « *Cette brique du concept se focalise pour l'heure sur les pièces qui génèrent le plus de retours en garantie : turbos, courroies de distribution, sondes lambda sont autant de thématiques décortiquées durant ces soirées* », indique Dirk Lampaert.

Embrayages SAC, courroies et chaînes de distribution, injecteurs, diagnostic... certaines prestations imposent également du matériel spécifique, dédié à telle ou telle marque. Plutôt que de sous-traiter la prestation faute de matériel approprié, ou d'investir dans une mallette qui ne sera pas rentabilisée faute d'une utilisation assez fréquente, le réparateur ayant souscrit au concept API Drive peut louer de l'outillage spécifique auprès de son distributeur API. Le matériel est ainsi mutualisé pour les réparateurs API Drive dans sa zone de chalandise.

L'investissement est certes conséquent – estimé par Dirk Lampaert à environ 30 000 € - mais il permet au distributeur de vendre des pièces que son client réparateur n'aurait pas acheté jusque là.

Investissement

Le concept API Drive est proposé au tarif de 149 €/mois. Soit peu ou prou trois heures de main d'œuvre, ce qui est largement amorti lorsque l'on considère le temps de recherche de panne non facturé dans les ateliers tous les mois. Les réparateurs sous enseigne 1,2,3 AutoService bénéficient quant à eux d'un tarif privilégié de 49 € mensuels, les briques Data et Hotline étant déjà comprises dans leur redevance mensuelle.

Drive by wire : le champs des possibles



Parmi les 400 réparateurs qui ont déjà signé en Belgique, plus de la moitié ont choisi la brique optionnelle Drive by wire. Cette brique optionnelle est disponible dès le lancement de API Drive en France. Et c'est le premier Diag online disponible en rechange indépendante.

Via une interface – un boîtier de 16 broches branché sur le véhicule-, celui-ci est directement connecté à une équipe d'experts Doyen qui dispose de pas moins de 30 outils de diagnostic constructeurs permettant de se substituer au réparateur pour toute remise à zéro, mise à jour de calculateurs, programmation d'injecteurs, aide au diagnostic complexe, codage de clés, etc. (prix à la prestation d'assistance). Et ce, même sur les véhicules les plus récents. Le réparateur peut non seulement proposer de nouvelles prestations, à plus forte valeur ajoutée, mais il peut aussi travailler pendant ce temps sur un autre véhicule.

Ce matériel est proposé habituellement au tarif de 799 €, mais il est remis à 599 € pour le lancement en France.

Vers les 200 réparateurs



Le garage Charrondière, tenu par Sophie Charrondière, adhérent au réseau 1,2,3 AutoService depuis 2017, est l'un des tout premiers garages à avoir signé pour le concept API Drive

« L'objectif est de parvenir, d'ici fin 2022, à convaincre 200 réparateurs français avec notre solution », déclare Jalil Skiredj, responsable concepts et développement chez Doyen Auto France.

Pour son lancement en France, API Drive cherche des sites pilotes qui seront autant d'ambassadeurs pour le déploiement de la solution. Pour ce faire, 10 jours gratuits de formation sont proposés, tandis que la hotline est elle aussi proposée gratuitement jusqu'à la fin de l'année.

Trois sites 1,2,3 AutoService ont déjà signé, mais il reste encore quelques places à prendre...