DÉCOUVREZ COMMENT LKQ PEUT VOUS ACCOMPAGNER DANS LA RÉPARATION DE VÉHICULES

Une solution adaptée à chaque problème !

LKQ DIAGNOSTICS

&

LKQ ACADEMY

Havendoklaan 14, 1800 Vilvoorde

Nous résolvons tous les problèmes ensemble en trois étapes

LKQ vous accompagne tout au long de la réparation d'un véhicule, et ce en 3 étapes.

1 La **première étape** consiste à vous procurer le **matériel nécessaire**. Vous avez besoin d'un **certain équipement de diagnostic**, d'une **nouvelle licence** ou d'une **réparation** de votre outil de diagnostic ? Adressez-vous à **LKQ Diagnostics** ! Si vous disposez déjà du bon appareil de diagnostic et de la licence, **LKQ Academy** est à votre disposition pour des **formations** et des **données techniques**.

2 Pendant la **deuxième étape**, les techniciens de LKQ continuent à vous accompagner sur la **hotline LKQ** ou avec un **diagnostic à distance**.

3 Pendant la **dernière étape**, vous pouvez même faire appel à l'**Atelier B2B**, où vous pouvez amener le véhicule pour des diagnostics non résolus ou pour effectuer un **étalonnage ADAS** ou un **entretien de climatisation**. Vous pouvez aussi demander nos « **flying technicians** », qui viennent vous dépanner dans votre atelier.

Découvrez les **3 étapes de l'accompagnement de LKQ** dans cette brochure.

GUIDE DE SUPPORT DE LKQ

Vous avez un problème avec une réparation ?

NON → *Vous avez résolu le problème ?*

OUI → *Avez-vous le bon équipement ?*

NON → *Contactez LKQ Diagnostics pour vous procurer le matériel de diagnostic dont vous avez besoin.*

OUI → *Avez-vous toutes les données techniques ?*

NON → *Contactez LKQ Academy pour un abonnement aux données techniques HaynesPro.* → *Vous avez résolu le problème ?*

OUI → *Vous manquez de connaissances sur la pièce ou le diagnostic en question ?*

NON → *Vous avez résolu le problème ?*

OUI → *Vous avez le temps de suivre des formations ?*

OUI → *Consultez le catalogue de formations en ligne sur lkqacademy.be*
Vous y trouverez également le calendrier complet des formations de LKQ Academy.

NON → *Contactez la hotline.* → *Vous avez résolu le problème ?*

NON → *Envisagez la possibilité d'un diagnostic à distance.* → *Vous avez résolu le problème ?*

OUI → *Vous avez résolu le problème ?*

OUI → *Vous avez résolu le problème ?*

NON → *Prenez rendez-vous pour amener le véhicule à notre atelier B2B ou vous pouvez aussi demander nos « flying technicians », qui viennent vous dépanner dans votre atelier.*

1. LKQ vous fournit tout le matériel et les connaissances nécessaires pour une réparation. Vous effectuez le diagnostic et vous réparez vous-même.

Dans la première étape, nous vous accompagnons de toutes les manières possibles dans vos travaux mécaniques afin que vous puissiez effectuer la réparation vous-même. Vous pouvez nous contacter pour vous procurer le bon matériel, les données techniques nécessaires et toutes sortes de formations.

1.1 Équipement de diagnostic

Chez LKQ, nous représentons 7 grandes marques dans notre gamme en standard. Pour chacun de ces appareils, vous pouvez obtenir la licence appropriée, une mise à jour ou un renouvellement de votre abonnement chez LKQ Diagnostics.

Votre appareil est en panne ?
Vous pouvez aussi contacter LKQ Diagnostics.
Vous trouverez notre gamme complète d'équipement de diagnostic sur lkqbelgium.be/diagnostique.

BOSCH	• Fabricant numéro 1 avec de solides antécédents dans le diagnostic multimarque. • Appareil avec une bonne couverture mondiale et une aide technique grâce à l'ESI-tronic intégré.
HELLA GUTMANN SOLUTIONS	• Gutmann propose des outils de diagnostic pour voitures et motos, avec une bonne couverture mondiale et sa propre base de données avec des informations techniques, HGS Data. • Hardware très fiable avec un taux d'échec très faible.
LAUNCH	• Launch est le premier acteur chinois à avoir un siège européen, situé à Kerpen, en Allemagne. • Launch propose des solutions de diagnostic pour tous types de véhicules, avec une bonne couverture générale, y compris les véhicules asiatiques et américains.
TEXA	Texa propose des outils de diagnostic pour voitures, camions, motos, bateaux et véhicules agricoles et de construction, avec une bonne couverture globale.
ACTIA®	Basé à Toulouse, Actia est l'acteur numéro 1 des outils de diagnostic français.
G-scan	Fournisseur attitré de Kia et Hyundai.
TECNOMOTOR®	• Fabricant italien • Bon rapport qualité/prix

1.2 Données techniques

Avec un **abonnement Haynes Pro**, vous avez accès aux plans d'entretien, aux instructions de réparation, aux causes des codes d'erreur dans le système de gestion du moteur, aux schémas de confort, bulletins techniques et rappels OE, entre autres.

Les différences entre l'abonnement FREE, TECH et SET

THÈMES	GRATUIT	TECH	SET
Données d'identification	✓	✓	✓
Entretien	✓	✓	✓
Durée des réparations	✓	✓	✓
Données de réglage	✗	✓	✓
Lubrifiants et liquides	✗	✓	✓
Actions de rappel	✗	✓	✓
Manuels de réparation	✗	✓	✓
Dessins techniques	✗	✓	✓
Solutions vérifiées et conseils (SmartCASE™)	✗	✗	✓
Bulletins de service technique (SmartFix™)	✗	✗	✓
VESA™ MK II (diagnostic guidé)	✗	✗	✓
Fusibles et relais	✗	✗	✓

1.3 Formations

LKQ Academy offre de nombreuses formations intéressantes pour les garages et les ateliers. Par exemple, nous proposons 3 types de formation standard :

- des cours de formation technique pour la mécanique
- des cours de formation technique pour la carrosserie
- des cours commerciaux intéressants

En plus des formations en présentiel, LKQ Academy propose un parcours complet de formation en ligne que vous pouvez suivre depuis chez vous. LKQ vous propose ainsi une offre de formation complète et variée pour tous.

Retrouvez la gamme complète des formations sur **lkqacademy.be**

2. La hotline et un diagnostic à distance

Vous rencontrez un problème lors d'une réparation ou d'un diagnostic et les données techniques ne vous aident pas, ou vous ne parvenez pas à trouver le bon cours intensif en ligne ? LKQ offre un service encore plus poussé avec la hotline ou un diagnostic à distance.

2.1 Hotline

Vous pouvez commencer par contacter notre hotline. Une équipe de techniciens expérimentés est à votre disposition tous les jours ouvrables, par téléphone, sur WhatsApp et par e-mail. Ils vous fourniront les informations nécessaires et vous guideront tout au long de la réparation. En particulier, vous pouvez contacter la hotline dans les situations suivantes :

Aide à la documentation

- Des instructions manquantes pour le montage et le démontage
- Un schéma électrique manquant
- Des valeurs de test
- Où se trouve un composant dans le véhicule ?
- Quels outils spécifiques sont nécessaires pour un travail particulier ?
- La documentation que nous envoyons à notre client est, dans la mesure du possible, celle du fabricant

Aide au diagnostic*

- Méthode de diagnostic guidé
- Conseils sur les étapes et la méthode à suivre pour un diagnostic correct dans un cas précis

* Pour utiliser ce service, vous devez disposer d'un module de diagnostic à distance.

2.2 Diagnostic à distance

LKQ propose une seconde solution, à savoir le diagnostic à distance. Avec un diagnostic à distance, nos techniciens peuvent se connecter à un véhicule dans votre atelier. De cette manière, il est possible :

- D'intervenir dans des travaux qui ne sont pas possibles avec l'outil de diagnostic du client
- De réinitialiser des intervalles de maintenance
- D'apprendre de nouveaux composants
- De lire et de supprimer les codes d'erreur
- De coder les attelages, les clés…
- D'aider dans le diagnostic du véhicule

Comment fonctionne un tel diagnostic à distance ?

1. Nos techniciens se connectent via Internet (Wi-Fi ou câble) avec un module (à distance) connecté à la prise EOBD.
2. Le client ouvre une application sur son appareil Android (téléphone ou tablette) et choisit la tâche à exécuter.
3. Le prix de chaque tâche est indiqué sur l'application.
4. Le client communique sur le chat de l'application avec les techniciens de la LKQ Academy, qui à leur tour envoient au client les instructions à suivre.
5. Après exécution de la tâche, le client indique si elle a été correctement exécutée et le prix déjà communiqué est confirmé.
6. Si la tâche n'a pas pu être exécutée avec succès, aucun paiement n'est dû.
7. Le client recevra une facture pour la prestation fournie au prix indiqué.

3. L'atelier LKQ

Enfin, vous pouvez visiter l'un des ateliers LKQ, exclusivement réservés aux professionnels, où des techniciens spécialisés interviennent sur le véhicule à tarif réduit. Ce service peut être utile pour les diagnostics non résolus, un étalonnage ADAS ou un entretien de climatisation.

3.1 Diagnostic

Dans certains cas, la hotline et le diagnostic à distance ne suffisent pas. Dans ce cas, LKQ peut proposer un service de diagnostic dans son propre atelier. Le véhicule est diagnostiqué, et vous êtes informé en permanence de l'avancement des travaux. Les pièces ne sont remplacées qu'avec l'accord préalable du client.

- Prix fixe, hors pièces et consommables
- Pas de facturation si le résultat n'est pas positif
- Nous pouvons nous charger du transfert du véhicule vers notre atelier et retour moyennant un supplément

3.2 Étalonnage ADAS

Nous proposons un service d'étalonnage des systèmes ADAS (caméra, radar...). Disposant de plusieurs marques d'équipement d'étalonnage ADAS, nous pouvons offrir une couverture de véhicule maximale.
Pas de facturation si le résultat n'est pas positif.

3.3 Entretien de climatisation

Diagnostic et entretien des systèmes de climatisation les plus récents

1. R1234yf
2. R744

3.4 Intervention sur la haute tension des véhicules électriques

Nos spécialistes disposent de la certification et des équipements nécessaires pour travailler sur les VE sous haute tension.

3.5 Flying technicians

Si vous le souhaitez, nos techniciens peuvent également venir vous aider dans votre atelier.

Avez-vous des questions ou souhaitez-vous plus d'informations?

Contactez votre commercial !

LKQ BELGIUM SRL
Havendoklaan 14
1800 Vilvoorde
BE 0693.786.956

LKQBELGIUM.BE // LKQACADEMY.BE

Disclaimer
Cette brochure est destinée aux utilisateurs professionnels uniquement. Les prix sont toujours hors TVA (+21%). Les prix indiqués peuvent être modifiés à tout moment et sans préavis.