



Système de diagnostic

ODIS : Offboard Diagnostic Information System

Concept pour les opérateurs indépendants

Volkswagen Group France, janvier 2025

Sommaire

- | | |
|----------|-----------------------------|
| 1 | Aspect légal |
| 2 | Modèle économique |
| 3 | Concept de vente |
| 4 | Prérequis techniques |
| 5 | Support |
| 6 | Formation |
| 7 | FAQ |

Les règles législatives européennes qui régissent aujourd'hui les réparateurs automobiles indépendants s'appuient sur plusieurs textes clés du droit européen. Ces règles ont pour objectif de garantir un marché ouvert, transparent, concurrentiel et durable. Voici les principales législations Européennes en vigueur :

Règlement (UE) - 2018/858

Ce règlement remplace l'ancienne directive 2007/46/CE.

- **Accès obligatoire aux informations techniques pour les réparateurs indépendants**
- **Transparence sur les logiciels embarqués et sur l'entretien des véhicules**
- **Obligation pour les constructeurs de fournir les données via un site web accessible moyennant des frais raisonnables**

Règlement (UE) - 2021/1243

Entré en vigueur en juillet 2024, il a des effets indirects importants :

- **Imposition de règles de cybersécurité qui restreignent parfois l'accès aux données des véhicules aux acteurs certifiés**
- **Risque de verrouillage de l'accès aux systèmes pour les réparateurs indépendants non agréés**

Certification SERMI - 2023

Entré en vigueur en France en nov 2024, elle encadre l'accès aux informations et données sensibles liées à la sécurité des véhicules.

- **Complète les droits d'accès techniques en ajoutant une certification obligatoire pour certaines opérations sensibles**
- **Oblige les réparateurs indépendants à faire une demande officielle auprès d'un organisme accrédité pour conserver l'accès à ces fonctions**

ODIS Service est mis à disposition des OI selon les modalités suivantes

► Modèle économique pour un opérateur indépendant

Dimensions	Description
Matériel	▪ ODIS Service est compatible avec les testeurs, VAS6150E/F et 6160/E fournis par l'importateur. ▪ Alternativement un PC du commerce peut être utilisé sous conditions par un OI avec toutefois un support limité.
Logiciel	▪ L'ensemble des programmes, licence d'utilisation et données sont disponibles via le portail erWin des marques.
Prix	▪ Les coûts associés à l'utilisation d'ODIS Service pour un OI sont traités via erWin

Prix des forfaits pour un opérateur indépendant (EU5/6)

► Grille des prix

Coûts *

- **ODIS Service forfaits diagnostic via erWin :**

Marque	1 h	1 jour	1 sem.	1 mois	1 an
Volkswagen	12,00 €	30,00 €	132,00 €	252,00 €	2 112,00 €
Audi	12,00 €	30,00 €	132,00 €	252,00 €	2 112,00 €
Seat	12,00 €	30,00 €	132,00 €	252,00 €	2 112,00 €
Skoda	10,80 €	27,60 €	93,60 €	201,60 €	1 040,40 €

* Tarifs indiqués à titre indicatif. Ils peuvent évoluer dans le temps (Se référer aux sites erWin des constructeurs)

- **Support niveaux 1 et 2 assuré par l'importateur :**

					1 an
Support par Org-ID					Offert**

Remarques

- L'OI choisit le forfait pour l'usage d'ODIS Service, (choix possible : 1h, 1j, 1s, 1m, 1an)
- Un forfait permet d'utiliser ODIS Service sur un testeur. Pour utiliser ODIS Service sur un autre testeur dans la même plage temps il faut prendre un autre forfait.
- Dans le coût du forfait est inclus l'accès à une partie de l'information technique ELSA accessible via ODIS Service.
- Si parallèlement un forfait d'accès à l'ensemble de l'information technique ELSA a été souscrit cela ne donnera pas lieu à une compensation.
- Le coût des forfaits de diagnostic peuvent différer selon la marque et peuvent évoluer dans le temps.
- **Le support niveau 1 et 2 assuré par l'importateur est conditionné par l'utilisation d'un testeur de diagnostic homologué par le constructeur, et être à jour dans ses règlements envers l'importateur.

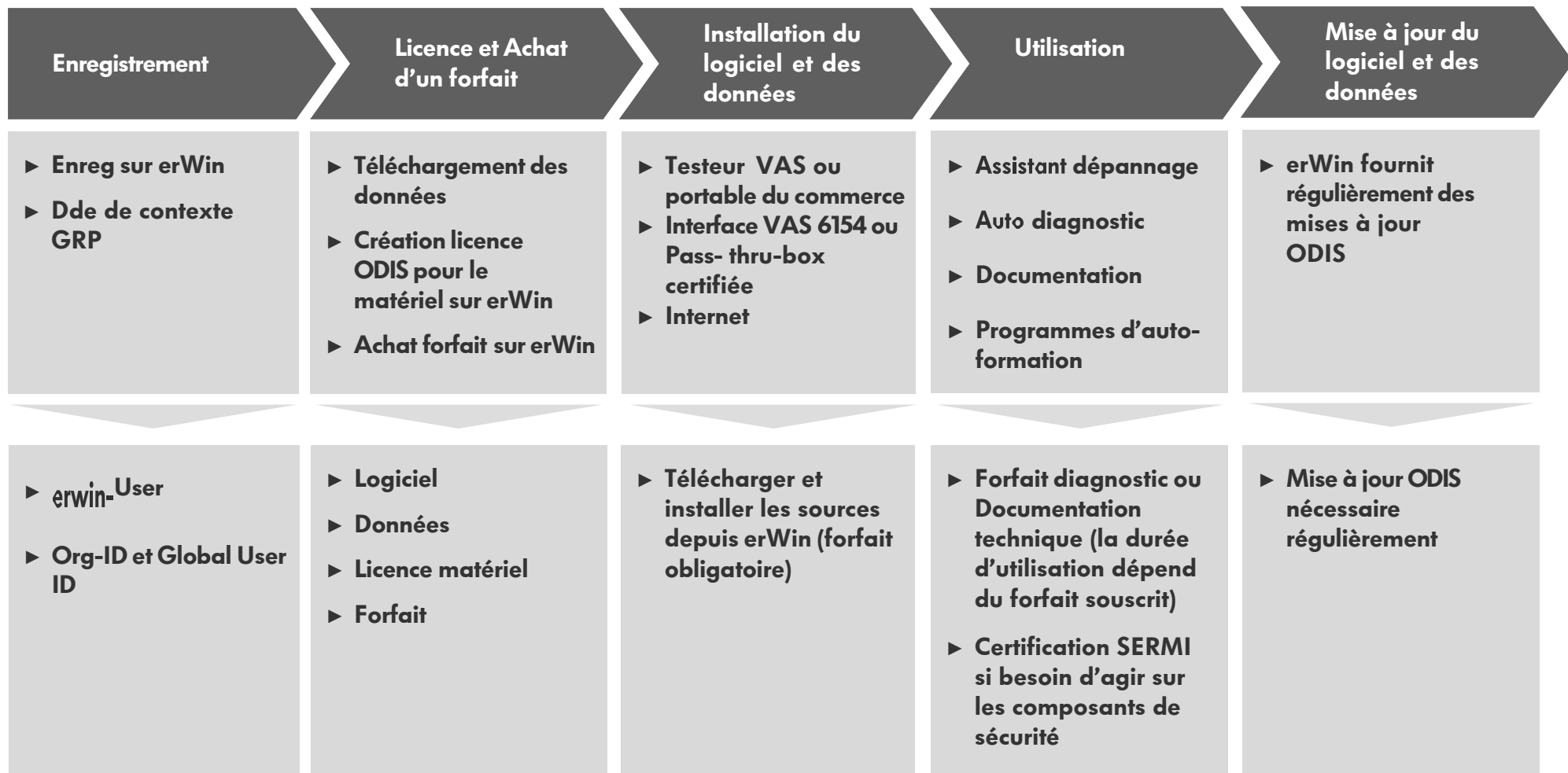
Plusieurs options matériels sont possibles pour implémenter le logiciel de diagnostic chez un opérateur indépendant

► Types de matériel (testeurs)

	DESCRIPTION	OBTENTION	SOURCES LOGICIEL	SUPPORT
Modèles testeurs VAS utilisables	- VAS 6150D/E/F - VAS 6160E	Matériel à commander au service Equipement/Outillage de l'importateur	Le package d'installation du logiciel ODIS Service et les fichiers de mise à jour sont téléchargés par l'Opérateur Indépendant depuis le portail <u>erWin</u> .	Support complet via le Service-Desk de l'importateur
Modèles testeurs VAS en achat ou location	VAS 6160F			
Testeur PC non homologué	PC du commerce non homologués par le constructeur	L'Opérateur Indépendant est responsable du respect des spécifications requises	L'Opérateur Indépendant procède lui-même à l'installation	Aucun support matériel Aucun support pour véhicules non EU5/6 Support limité au logiciel

Concept d'implémentation ODIS Service chez un opérateur indépendant (OI)

► Vue d'ensemble du processus de distribution et d'installation pour un OI

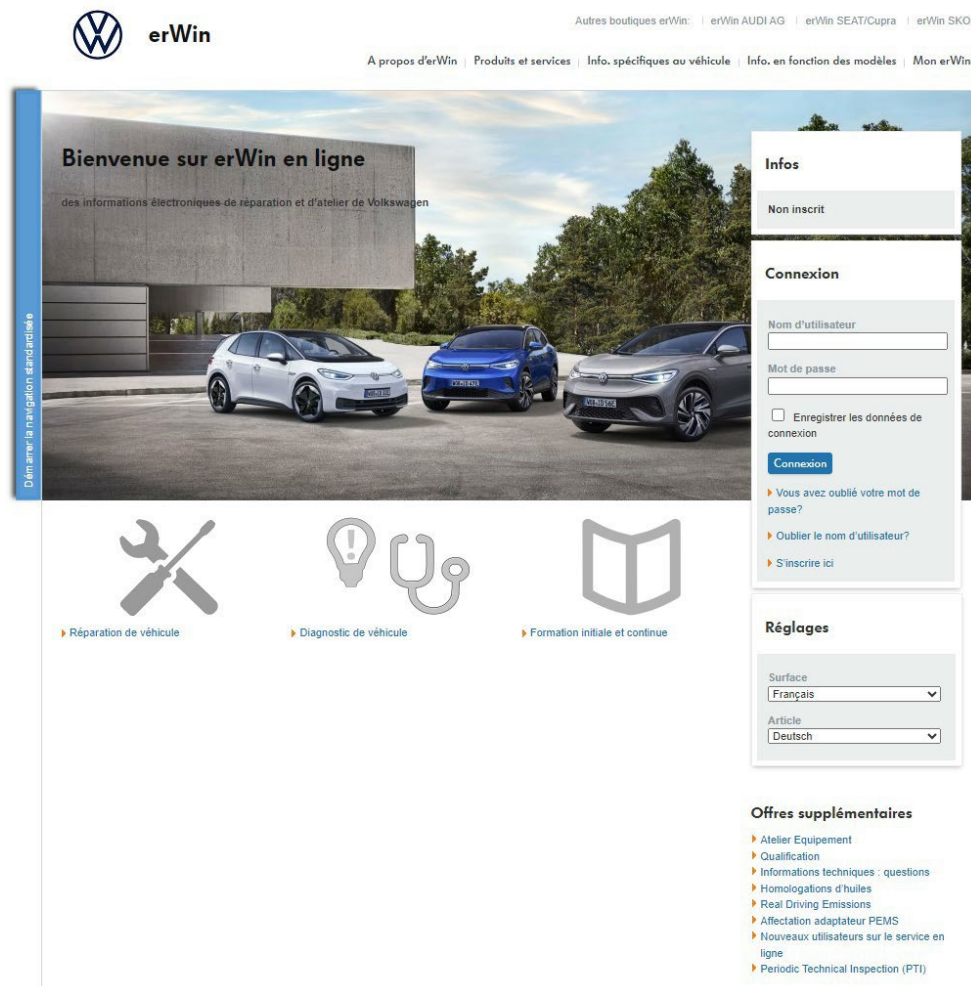


erWin est le Portail de l'Opérateur Indépendant.

► Page d'accueil erWin de Volkswagen (page similaire pour les autres marques du groupe) :

Description

- erWin – accessible via Internet – est le Portail destiné aux Opérateurs Indépendants. Information, téléchargements, licence ODIS et forfait y sont disponibles.
- Adresse d'accès des marques du groupe:
Volkswagen : <https://volkswagen.erwin-store.com>
Audi : <https://audi.erwin-store.com>
- Seat/Cupra : <https://seat.erwin-store.com>
- Skoda : <https://skoda.erwin-store.com>
- L'importateur est responsable de l'enregistrement des Opérateurs Indépendants dans sa base Clients (KVPS), de l'administration GRP et de la création des utilisateurs (Global User-ID)
- Le paiement des forfaits ODIS Service s'effectue par carte de crédit ou virement via erWin



Un guide du processus d'enregistrement, d'obtention de la licence et les prérequis matériels est disponible dans erWin

► Vue de l'assistant de produireWin pour le diagnostic :

erWin

Autres boutiques erWin : | erWin AUDI AG | erWin SEAT/Cupra | erWin SKODA

A propos d'erWin | Produits et services | Info, spécifiques au véhicule | Info, en fonction des modèles | Mon erWin

Produits et services | ► Assistant de produit erWin | Panier

Diagnostic de véhicule

En 2020, la Volkswagen AG a mis en place sur les nouveaux modèles de véhicules, la fonction de « Protection du diagnostic des véhicules » (SFD).

En 2022, le portail des revendeurs, sur lequel est réalisée l'authentification lors de l'utilisation de la fonction SFD, va être remplacé par le Group Retail Portal (GRP). Avec l'utilisation du GRP, une authentification à double facteur est désormais nécessaire dans le service ODIS. Pour pouvoir continuer à débloquer les calculateurs protégés par SFD avec le service ODIS, l'utilisateur doit s'enregistrer au préalable sur le GRP, et activer une procédure d'authentification à double facteur correspondante (p. ex. TOTP : Time-based One Time Password).

Vous trouverez d'autres informations concernant la demande et l'utilisation dans les instructions suivantes.
[Instructions SFD pour UMB](#)

Notice pour l'installation du service Offboard Diagnostic Information System
 ► [Installation_Guide_v_34_7.zip](#) (54 Mo)

Veuillez sélectionner vos conditions requises

Type d'appareil

☐ Diagnostic avec un testeur VAS

☐ Diagnostic avec un ordinateur portable du commerce

☐ J'utilise déjà le logiciel Offboard Diagnostic Information System

☐ Je veux réaliser des travaux relatifs à la sécurité

☐ J'ai déjà un contexte de travail/Global User ID

[Contrôler les exigences](#) [Annuler le formulaire](#) ► [Retour à l'assistant produit](#)

erWin vous soutient lors des diagnostics des véhicules avec le logiciel et les données nécessaires. Vous recevez des instructions détaillées sur la façon dont un véhicule doit être réparé.

Par ailleurs, erWin vous offre d'autres forfaits avec un éventail de fonctions variées. Vous avez la possibilité de les sélectionner selon vos besoins en procédant à la comparaison des produits.

[Lancer la comparaison des produits](#)

Sécurité par mot de passe

La configuration du mot de passe au sein du groupe Volkswagen a été adaptée et elle valide pour toutes les applications comme par exemple le Offboard Diagnostic Information System et Geko.

Pour pouvoir modifier le mot de passe tous les 90 jours, vous devez sélectionner le lien suivant :
https://grp.volkswagenag.com/login/login_de.html

Pour vous connecter, vous devez sélectionner la « Connexion avec un Global-UserID ».

Pour les experts : ► [Afficher tous les produits](#)

Description

- L'utilisateur en suivant la check-list, reçoit automatiquement l'étape suivante en affichage.
- De l'information et des explications supplémentaires sont apportées par le guide.

Etapes pour un opérateur indépendant (OI) avant d'utiliser ODIS Service (1/10)

► Enregistrement (étapes 1 à 4) :

Etape 1

Enregistrement sur
erWin

- L'enregistrement erWin est à faire simplement sur le site internet erWin de chaque marque souhaitée.

- L'adresse du site : <https://marque.erwin-store.com>
- Menu "Produits et Services" puis "Assistant produit erWin" puis "Diagnostic du véhicule"
- Renseigner vos conditions préalables : quel testeur vous allez utiliser et si vous souhaitez faire des travaux relevant de la sécurité (codage et flashage)
- En cliquant sur "Vérifier les exigences" celles-ci s'affichent
- Faire une demande de contexte GRP (remplir le formulaire puis cliquer sur "Demander")

The screenshots illustrate the steps for registering on the erWin website:

- Diagnostic de véhicule:** The user selects their device type (e.g., "Diagnostic avec un testeur VAS") and confirms they want to perform security-related work. A red arrow points from the "Contrôler les exigences" button to the next screen.
- Contrôler les conditions requises:** This screen lists the requirements for using the diagnostic tool, such as having the correct VAS material and a valid OrgID/Global User ID. A red arrow points from the "Demander un OrgID/Global User ID" button to the final form.
- Demander un OrgID/Global User ID:** This is the registration form where the user provides their contact and company information. A red arrow points to the "Demander" button.

Etapes pour un opérateur indépendant (OI) avant d'utiliser ODIS Service (2/10)

► Enregistrement (étapes 2 à 4):

Etape 2

Création compte client (KVPS) et du contexte GRP

- L'OI a créé sa demande d'Org-ID via le site erWin. La dde a été routée vers l'importateur via mail.
- L'OI reçoit de l'importateur les modalités de création de l'Org-ID et les infos concernant l'acquisition de matériel.
- L'importateur enregistre l'OI et transmet en retour l'identifiant de l'organisation : l'Org-ID

La création d'un compte d'opérateur indépendant (OI) auprès de Volkswagen Group France nécessite la fourniture par l'OI des éléments suivants:

- Adresse de facturation complète
- Numéro TVA intra-communautaire
- Inscription au registre du commerce
- Numéro de SIRET

Ces documents sont à adresser par voie postale à l'adresse suivante :

Volkswagen Group France sa
Service Systèmes Techniques
Direction Pièces et Service
11 avenue de Boursonne BP 62
02601 Villers-Cotterêts Cedex

A réception de ces documents, le compte sera créé par Volkswagen Group France

Le Compte Client et son identification Org-ID seront transmis à L'opérateur indépendant par courriel.

Etapes pour un opérateur indépendant (OI) avant d'utiliser ODIS Service (3/10)

► Enregistrement (étapes 3 à 4) :

Etape 3

Création des
utilisateurs GRP

- **L'importateur crée les utilisateurs dans GRP**
- **Chaque utilisateur reçoit un Global User ID qui lui est propre**

L'accès et l'utilisation des systèmes nécessite la création d'un compte GRP pour chaque utilisateur.

L'importateur est l'administrateur GRP des Opérateurs Indépendants

Chaque utilisateur habilité recevra une identification appelée Global User-ID.

Etapes pour un opérateur indépendant (OI) avant d'utiliser ODIS Service (4/10)

► Enregistrement (étapes 4 à 4) :

Etape 4

Certification SERMI

- Une certification SERMI est requise pour effectuer des travaux relatifs à la sécurité des véhicules

Si l'Opérateur souhaite exécuter des travaux relatifs à la sécurité, son entreprise doit être certifiée ainsi que chacun des utilisateurs.

La certification SERMI est délivrée par un organisme accrédité appelé CAB (Conformity Assessment Bodies)

La liste des CAB est disponible sur le site SERMI officiel
<https://www.vehiclesermi.eu/>

Etapes pour un opérateur indépendant (OI) avant d'utiliser ODIS Service (5/10)

► Licence d'utilisation (étapes 5 à 7) :

Etape 5

Logiciel ODIS Service

Il y a 4 liens de téléchargement dans erWin:

- Logiciel
- Manuel installation
- Données pour le Diagnostic (Postsetup)
- Mises à jour

ODIS est à télécharger sur le site erWin.



Autres boutiques erWin: | erWin AUDI AG | erWin SEAT | erWin SKODA

A propos d'erWin | Produits et services | Info. spécifiques au véhicule | Info. en fonction des modèles | Mon erWin

Offboard Diagnostic Information System Service

Télécharger le logiciel

Vous avez la possibilité de télécharger le logiciel Offboard Diagnostic Information System. Vérifiez que le téléchargement via FTP soit autorisé dans votre pare-feu. Le logiciel est composé des modules suivants :

Guide rapide pour l'installation du Offboard Diagnostic Information System Service

- [Installation_Guide_v_1_5_ZCjVb.zip](#) (52 Mo)

Installation du logiciel

- [ODIS-Service_installation_5_1_6_20190917_uniFP.zip](#) (590 Mo)

Mise à jour

- [ODIS-Service_update_5_1_6-EU_20190917_sP3Ej.zip](#) (16697 Mo)

Données Flash

- [Flashdaten_Volkswagen_20190917_VGEBV.zip](#) (15479 Mo)

Infos

Connecté en tant que [Sébastien](#)

Dernier NIV recherché : néant

Réglages

Surface
Français ▼

Article
Français ▼

Etapes pour un opérateur indépendant (OI) avant d'utiliser ODIS Service (6/10)

► Licence d'utilisation étapes (5 à 7) :

Cliquez sur le lien
« Générateur d'identifiants d'équipement (Hardware-ID) »

Etape 6

Générer une licence

- La licence est limitée pour le matériel déclaré
- La génération d'une licence exige d'avoir un compte GRP

erWin

Produits et services | Assistant de produit erWin | Panier

Contrôler les conditions requises

Vous devez remplir les conditions suivantes :

Matériel de raccordement avec le testeur VAS :
VAS 6150 : VAS 6154, VAS 5054A, VAS 5055, boîtier PassThru
VAS 6160 : VAS 6154, VAS 5054A, VAS 5055, boîtier PassThru

Vous avez besoin du logiciel Offboard Diagnostic Information System
Veuillez générer une licence Offboard Diagnostic Information System.
Vous avez besoin d'une autorisation d'accès utilisateur GeKo pour les travaux relatifs à la sécurité.
Vous avez besoin d'un forfait Offboard Diagnostic Information System

Demander un OrgID [Demander un OrgID/Global User ID](#) ☒

Requis pour les travaux relatifs à la sécurité [Télécharger des formulaires GeKo](#) ☐

Requis pour le travail avec un ordinateur portable [Logiciel de diagnostic Offboard Diagnostic Information System Service](#) ☐

Requis pour le travail sur votre matériel (impossible sans OrgID) [Générer une licence](#) ☐

Requis pour le diagnostic (pas utilisable sans OrgID ou sans licence) [Acheter forfait](#) ☐

[Quitter l'assistant produit](#)

Pour les experts : [Afficher tous les produits](#)

erWin

Produits et services | Assistant de produit erWin | Panier

Générer une licence Offboard Diagnostic Information System

Pour exécuter des activités de diagnostic avec Offboard Diagnostic Information System, vous avez en plus besoin d’une licence Offboard Diagnostic Information System. Veuillez suivre les étapes suivantes :

- Vous êtes en possession du logiciel « Hardware-ID-Generator »
Si ce n’est pas le cas, téléchargez ici et installez Hardware-ID-Generator
- Vous avez déjà fait générer des ID de matériel (IID) par PC
Si ce n’est pas le cas, générez un ID matériel par PC. Utilisez pour cela Hardware-ID-Generator et I’est pas le cas, téléchargez ici et installez Hardware-ID-Generator
- Faites générer une licence pour tous les ID de matériel et PC
Entrez les ID de matériel générés et faites générer la licence :

ID Org :

ID matériel :

erWin

Produits et services | Assistant de produit erWin | Panier

Générer une licence Offboard Diagnostic Information System

Pour exécuter des activités de diagnostic avec Offboard Diagnostic Information System, vous avez en plus besoin d’une licence Offboard Diagnostic Information System. Veuillez suivre les étapes suivantes :

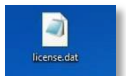
- Vous êtes en possession du logiciel « Hardware-ID-Generator »
Si ce n’est pas le cas, téléchargez ici et installez Hardware-ID-Generator
- Vous avez déjà fait générer des ID de matériel (IID) par PC
Si ce n’est pas le cas, téléchargez ici et installez Hardware-ID-Generator et I’est pas le cas, téléchargez ici et installez Hardware-ID-Generator
- Faites générer une licence pour tous les ID de matériel et PC
Entrez les ID de matériel générés et faites générer la licence :

ID Org : FR000000
Votre OrgID enregistré est FR000000. Cliquez ici pour l'utiliser

ID matériel : e364301d1f520b893d6e4c5d90b0Getac:VAS6150E

[Générer une licence](#) [Non, retour à la sélection](#)

Réception en retour du fichier
License.dat



Etapes pour un opérateur indépendant (OI) avant d'utiliser ODIS Service (7/10)

► Licence d'utilisation (étapes 5 à 7) :

Etape 7

Achat d'un forfait

- Un forfait est disponible pour les durées suivantes :
 - 1h, 1jour, 1semaine, 1mois, 1an
- L'achat d'un forfait exige d'avoir un compte GRP

erWin

A propos d'erWin | Produits et services | Info.

Produits et services | Assistant de produit erWin | Panier

Contrôler les conditions requises

Vous devez remplir les conditions suivantes :

Matériel de raccordement avec le testeur VAS :
 VAS 6150 : VAS 6154, VAS 5054A, VAS 5055, boîtier PassThru
 VAS 6160 : VAS 6154, VAS 5054A, VAS 5055, boîtier PassThru

Vous avez besoin du logiciel Offboard Diagnostic Information System
 Veuillez générer une licence Offboard Diagnostic Information System
 Vous avez besoin d'une autorisation d'accès utilisateur GeKo pour les travaux relatifs à la sécurité
 Vous avez besoin d'un forfait Offboard Diagnostic Information System

Demander un OrgID  [Demander un OrgID/Global User ID](#) ☒

Requis pour les travaux relatifs à la sécurité [Télécharger des formulaires GeKo](#) ☐

Requis pour le travail avec un ordinateur portable  [Logiciel de diagnostic Offboard Diagnostic Information System Service](#) ☐

Requis pour le travail sur votre matériel (impossible sans OrgID)  [Générer une licence](#) ☐

Requis pour le diagnostic (pas utilisable sans OrgID ou sans licence)  [Acheter forfait](#) ☐

[Quitter l'assistant produit](#)

Pour les experts : [Afficher tous les produits](#)

erWin

A propos d'erWin | Produits et services | Info, spécifiques au véhicule

Produits et services | Assistant de produit erWin | Panier

Forfait Offboard Diagnostic Information System Service

Vous obtenez un accès afin de pouvoir exécuter des opérations de diagnostic avec l'Offboard Diagnostic Information System :

- Diagnostic de véhicule
- Travaux de sécurité
- Travail en parallèle avec plusieurs utilisateurs

erWin vous aide à faire le diagnostic des véhicules, avec le logiciel et les données nécessaires. Vous recevez des instructions détaillées sur la manière de réparer un véhicule.

De plus, erWin vous propose d'autres forfaits avec des fonctions différentes. Vous avez la possibilité de les choisir dans un comparatif de produits, suivant vos besoins.

[Lancer la comparaison des produits](#)

L'accès à la zone Offboard Diagnostic Information System, pour réaliser des opérations, est payant, et peut être sélectionné pour des périodes fixes (forfaits). Pendant la durée de votre accès, vous avez la possibilité de réaliser des opérations de diagnostic avec l'Offboard Diagnostic Information System sur des véhicules.

Le forfait commence lors du début d'une séance de diagnostic. Il n'est pas possible de l'interrompre, et il prend fin lorsque la durée achetée est écoulée. Si le forfait prend fin pendant une séance de diagnostic, il est possible de terminer cette séance.

Accès pour...

- ☐ 1 heure (12,00 € TVA incl.)
- ☐ 1 jour (30,00 € TVA incl.)
- ☐ 7 jours (132,00 € TVA incl.)
- ☐ 30 jours (252,00 € TVA incl.)
- ☐ 365 jours (2.112,00 € TVA incl.)

Contexte de travail VW 

Votre contexte de travail enregistré est FR580460. Cliquez ici, pour l'utiliser.

[Ajouter un accès au panier](#) [Non, retour à la sélection](#)

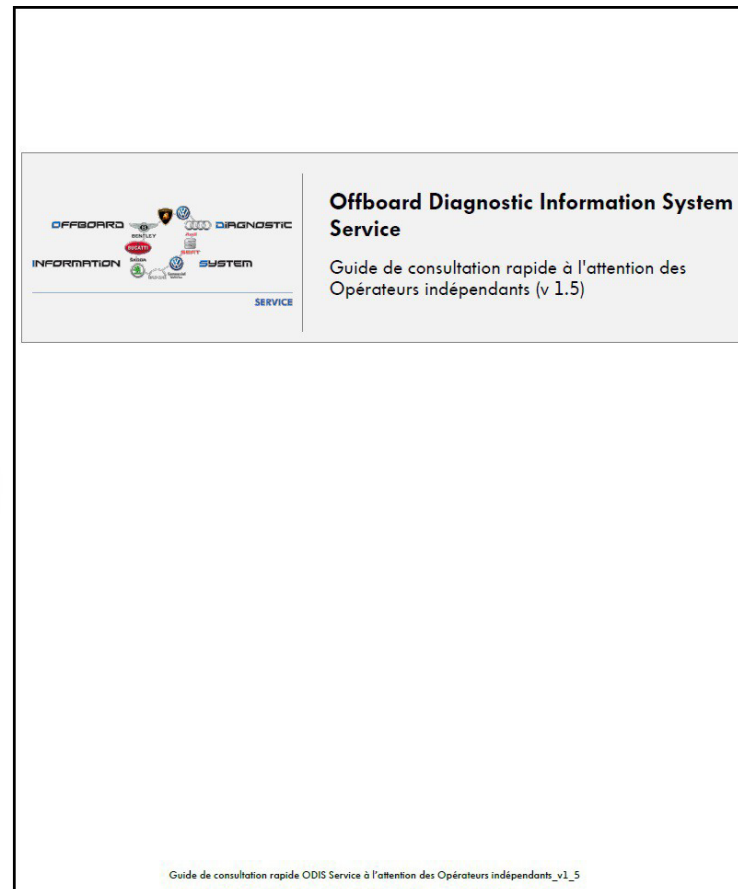
Etapes pour un opérateur indépendant (OI) avant d'utiliser ODIS Service (8/10)

► Installation :

Etape 8

Installation et usage du matériel

- Tenir compte des prérequis matériels
- Installation suivre le guide d'installation



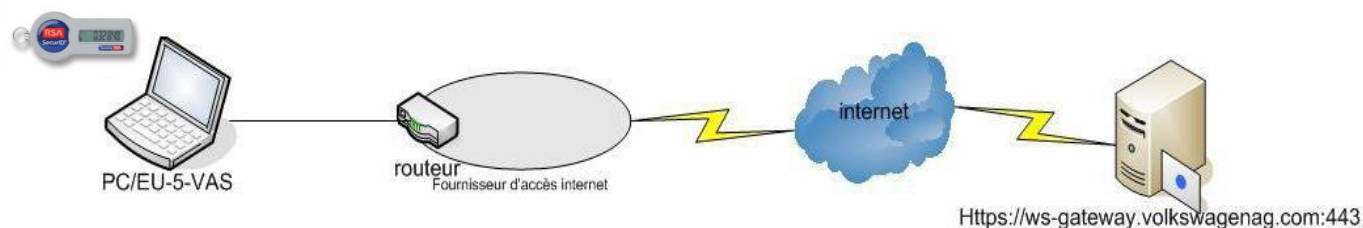
Etapes pour un opérateur indépendant (OI) avant d'utiliser ODIS Service (9/10)

► Utilisation :

Etape 9

Diagnostic véhicules

- Guide de dépannage
- Auto diagnostic
- Information



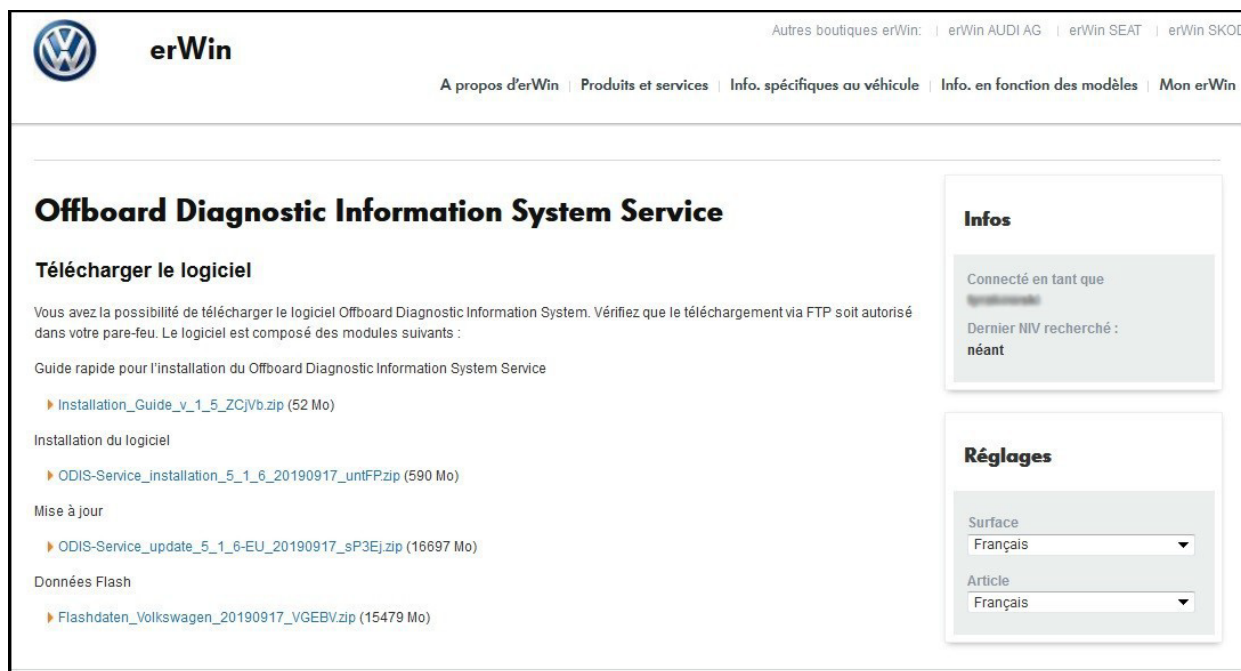
Etapes pour un opérateur indépendant (OI) avant d'utiliser ODIS Service (10/10)

► Mises à jour :

Etape 10

Mises à jour du logiciel et des données

- Des mises à jour régulières sont disponibles en téléchargement via le site erWin



erWin

Autres boutiques erWin: | erWin AUDI AG | erWin SEAT | erWin SKODA

A propos d'erWin | Produits et services | Info. spécifiques au véhicule | Info. en fonction des modèles | Mon erWin

Offboard Diagnostic Information System Service

Télécharger le logiciel

Vous avez la possibilité de télécharger le logiciel Offboard Diagnostic Information System. Vérifiez que le téléchargement via FTP soit autorisé dans votre pare-feu. Le logiciel est composé des modules suivants :

Guide rapide pour l'installation du Offboard Diagnostic Information System Service

- [Installation_Guide_v_1_5_ZCjVb.zip](#) (52 Mo)

Installation du logiciel

- [ODIS-Service_installation_5_1_6_20190917_untFP.zip](#) (590 Mo)

Mise à jour

- [ODIS-Service_update_5_1_6-EU_20190917_sP3Ej.zip](#) (16697 Mo)

Données Flash

- [Flashdaten_Volkswagen_20190917_VGEBV.zip](#) (15479 Mo)

Infos

Connecté en tant que [Sébastien](#)

Dernier NIV recherché : néant

Réglages

Surface
Français

Article
Français

L'importateur fournit aux opérateurs indépendants les matériels nécessaires

► Vue d'ensemble de l'offre matériels VAS (location ou achat):

Matériels VAS

Anciens modèles sur le marché compatibles ODIS Windows 10 - 64 bit

VAS 6150D
VAS 6150E
VAS 6150F
VAS 6160E

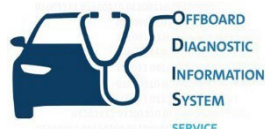


Dernières versions disponibles

VAS 6150F

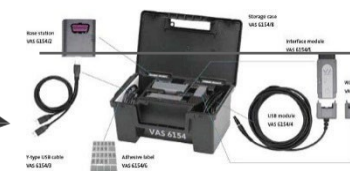


VAS 6160F



OFFBOARD
DIAGNOSTIC
INFORMATION
SYSTEM
SERVICE

Vehicle Communication Interface (VCI)



Appareil de métrologie

VAS 6154/A/B



VAS 6356

Pour une utilisation efficace du logiciel ODIS Service, les prérequis techniques suivants doivent être respectés par l'utilisateur d'ODIS Service

► Prérequis informatiques matériels et logiciels, pour un réparateur indépendant :

Prérequis matériels

- 1 GHz CPU, recommandé 2 GHz (dual core)
- 2 G B RAM, recommandé 4 GB + mémoire virtuelle activée
- 40 Go disque disponible
- Carte graphique 800x600 mini, recommandé 1024x768
- Prise USB 3.0

Prérequis logiciels

- Windows 10 - 64 bit
- Microsoft Edge, Mozilla Firefox
- Librairies (DLL) pour Microsoft Visual Studio 2010
- Antivirus tenu à jour

Prérequis IT

- Compte
- erWin
- Org-ID, Global User ID
- Internet (> 2 Mbit/s)
- SecurId-Card

Prérequis IT pour travaux touchant à la sécurité

- Accès base de données des codages Fazit (Geko user)

ODIS Service fourniture des données par téléchargement

► Processus chez un opérateur indépendant pour obtenir les mises à jour et les données flash

Processus de mise à jour

- Les fichiers nécessaires au flashage des calculateurs sont stockés sur le D³Web VWAG
- ODIS doit être paramétré pour aller chercher les fichiers sur le D³Web

Le support d'un opérateur indépendant est assuré comme pour un réparateur agréé à condition d'utiliser le matériel préconisé.

► ODIS Service support facteurs clés pour un opérateur indépendant :

Dimensions

Description

**Support
(1^{er} et 2^{ème} niveau)**

- **L'importateur assure le support de 1^{er} and 2^{ème} niveau des opérateurs indépendants sur son marché**
- **La qualité du support d'un opérateur indépendant utilisant les matériels homologués est la même que pour un réparateur agréé**

**Support
(3^{ème} niveau)**

- **Le support de 3^{ème} niveau & le support du matériel VAS sont assurés par le constructeur (OEM).**

► Vue d'ensemble de la structure du support – Diagnostic avec ODIS Service



- **L'opérateur indépendant contacte le support central directement en cas de problème avec ODIS Service**
- **Le support 1^{er} niveau reçoit les demandes par divers canaux**
 - **Les demandes concernant les plans de contrôle doivent être transmises par le bouton "Support" depuis ODIS. Celui-ci doit être configuré avec l'adresse smtp de votre fournisseur d'accès.**
 - **Les autres demandes doivent faire l'objet d'un ticket ouvert auprès du service-Desk VGF**
- **La structure de support est la même pour les opérateurs indépendants que pour les réparateurs agréés**
- **La communication entre les supports de 2^{ème} et 3^{ème} niveau est faite uniquement via le système ServiceCenter**
- **Toutes les données concernant le support doivent être jointes au ticket selon le modèle convenu dans ServiceCenter**
- **Le support de 3^{ème} niveau assure toutes les actions**

Le support complet 1^{er}, 2^{ème} et 3^{ème} niveau est assuré si et seulement si ODIS Service est installé sur un matériel VAS homologué par le constructeur(OEM).

► **Vue d'ensemble des responsabilités du Support**

	Appareils VAS	Autres portables/matériels
Support matériel	Le support du matériel n'est assuré que si ODIS Service est installé et utilisé avec des matériels-VAS homologués.	Le matériel est exclu du support en cas d'utilisation d'un matériel non-VAS.
Support 1^{er} & 2^{ème} niveau Logiciels	Le support logiciel est assuré par l'importateur.	Le support du logiciel par l'importateur est limité et se restreint au seul contenu du guide de dépannage.
Support 3^{ème} niveau Logiciels	Le constructeur (OEM) assure le support matériels et logiciels des niveaux 1 et 2 de l'importateur.	Le support du logiciel par le constructeur (OEM) est limité et se restreint au seul contenu du guide de dépannage.

La formation assurée aux opérateurs indépendants est comparable à la formation des réparateurs agréés

► Formation des opérateurs indépendants

Dimensions

Formation

Imputation coût

Description

- Le programme de formation de diagnostic avec ODIS Service des réparateurs agréés est entièrement mis à la disposition des opérateurs indépendants.
- La plate forme logistique de l'importateur doit être contactée pour la planification.
au 03 58 34 61 20
- La formation est facturée par l'importateur au même prix qu'un réparateur agréé.

Portail erWin

Question: Que signifie erWin?

Réponse: erWin vient de **e**lectronic **r**epair and **W**orkshop **i**nformation (informations électroniques de réparation des ateliers de Volkswagen AG) pour les opérateurs indépendants destinées aux prestations professionnelles de réparation et de maintenance des véhicules du groupe Volkswagen.

Question: existe t-il différents portails erWin pour les différentes marques du groupe Volkswagen?

Réponse: Oui, chaque marque a son propre portail erWin qui sont toutefois similaires dans l'interface utilisateur.

Question: Quels canaux de distribution sont disponibles pour les opérateurs indépendants?

Réponse: ODIS Service pour les opérateurs indépendants n'est disponible que dans erWin. Le logiciel ODIS Service peut être téléchargé depuis erWin. La taille maximale de fichier à télécharger est de 10 Go. L'opérateur indépendant peut également commander ODIS sur un support de données afin de s'affranchir d'un long téléchargement en cas de faible bande passante de la connexion Internet. De même la procédure de licence et de paiement d'un forfait d'utilisation sont traités via erWin.

Question: y a t-il des prérequis pour erWin?

Réponse: Le navigateur Internet Explorer IE 11 est nécessaire pour erWin. L'obtention de la licence ODIS Service et l'achat d'un forfait peuvent être faits avec ce système.

Question: c'est quoi l'Org-ID d'un opérateur indépendant

Réponse: L'identification de l'organisation de l'OI est composé du code du pays sur 2 caractères suivi de 5 chiffres du n° de l'atelier suivi d'un code marque. Par exemple : FR123450 pour Volkswagen
FR123450 pour Audi
FR12345S pour Seat (sans VW et/ou Audi)
FR12345C pour Skoda (sans VW et/ou Audi)

Question: Chaque opérateur indépendant a t-il un Org-ID distinct?

Réponse: Oui, chaque OI a sa propre identification pour effectuer l'affectation du forfait souscrit. Chaque utilisateur de ODIS Service chez l'OI a également sa propre identification Global User-ID rattachée à l'Org-ID de l'OI.

Licence, Multi-marque et différents statut de contrats de réparateurs

Question: Comment un Opérateur indépendant peut-il étendre la durée de sa licence?

Réponse: un opérateur indépendant peut étendre sa licence ODIS Service via les Services ODIS. L'utilisateur sera appelé à le faire lorsque la durée de validité de la licence sera arrivée à échéance (tous les 2 ans).

Question: Un appareil de diagnostic peut-il être utilisé pour deux marques?

Réponse: Oui, un testeur de diag peut être utilisé pour plusieurs marques du groupe, quel que soit le statut de représentation pour chacune des marques.

Question: Que se passe t-il en cas de changement de statut de représentation pour une des marques?

Réponse: le processus de commande de licence doit être soumis au support ODIS afin de libérer la licence pour l'organisation qui a changé de statut de représentation.

Prix (1/2)

Question: Un opérateur indépendant peut-il mettre à niveau son droit d'accès à ElsaPro avec un abonnement à ODIS Service ou peut-il être remboursé de son forfait ElsaPro lorsqu'il commande ODIS Service ?

Réponse: Malheureusement, il n'est techniquement pas possible, de rembourser un forfait ElsaPro ou mettre à niveau l'abonnement ElsaPro par ODIS Service. Par conséquent, il est conseillé pour un opérateur indépendant de commander un forfait ElsaPro pour un court laps de temps, si il a l'intention de commander un forfait ODIS Service bientôt.

Prix (2/2)

Question: **Quelle est l'intervalle de temps de démarrage du forfait ODIS Service commandé ?**

Réponse: L'intervalle de temps commence avec le début d'une session de diagnostic avec ODIS Service. Après le log-in avec le GU-ID et le mot de passe, le compteur de temps démarre.

Question: **Que se passe-t-il avec le compteur de temps du forfait, si l'utilisateur déconnecte ODIS Service et poursuit plus tard avec sa session ?**

Réponse: Arrêter une session n'arrête pas le compteur de temps. Cela signifie que, dès qu'une session ODIS Service démarre, l'utilisateur dispose de l'intervalle de temps respectif du forfait commandé pour utiliser ODIS Service. Il n'y a pas de différence, à quelle fréquence et combien de temps l'utilisateur est effectivement connecté à des sessions de diagnostic avec ODIS service.

Question: **Que se passe-t-il si le temps s'épuise au cours d'une session de diagnostic ?**

Réponse: L'utilisateur du Service ODIS peut finir l'actuelle session de diagnostic sur le véhicule, même si le temps est écoulé. Mais l'utilisateur ne peut pas démarrer une nouvelle session de diagnostic avec un autre véhicule si le forfait est épuisé.

Question: **Un opérateur indépendant doit-il acheter plusieurs forfaits s'il veut utiliser en parallèle ODIS Service sur plusieurs appareils ?**

Réponse: Oui, il doit le faire. Un forfait permet uniquement d'utiliser ODIS Service sur un seul appareil à la fois. Si ODIS Service est déconnecté d'un périphérique, il peut être lancé à partir d'un autre appareil avec n'importe quel Global User-ID d'un utilisateur appartenant à la même organisation (Org-ID).

Question: **Un forfait acheté est-il lié à un Global User-ID ?**

Réponse: Non. Les forfaits sont uniquement liés à l'Org-ID et peuvent être utilisés par différents utilisateurs de la même organisation.

Matériel

Question: Que se passe-t-il, si l'opérateur indépendant n'utilise pas le matériel homologué (VASxxxx) ?

Réponse: Il est recommandé pour tous les utilisateurs d'utiliser le matériel VAS officiellement testé avec ODIS Service. Si du matériel non homologué est utilisé, aucune prise en charge des problèmes logiciels n'est faite, seule la prise en charge pour des problèmes avec le guide de dépannage est assurée (GFF).

Question: Qu'est ce qu'une "pass-thru box" et pourquoi est-elle nécessaire?

Réponse: Une "pass-thru box" est connectée entre l'appareil de diagnostic et le véhicule afin de garantir une communication standardisée entre le matériel et les véhicules. La nécessité d'une "pass-thru box" dépend du matériel utilisé. Si un matériel homologué du constructeur est utilisé, l'interface I avec le véhicule (VCI) est fournie.

Question: Comment un utilisateur obtient-il l'identification (ID) de son matériel ?

Réponse: Le matériel-ID est généré par un outil accessible par erWin. Dans le processus d'inscription guidée d'erWin, l'utilisateur peut accéder à l'outil pour générer l'ID de son matériel.

Question: Que faut-il prendre en considération lorsqu'un matériel de diagnostic ODIS est transféré?

Réponse: Si le matériel était déjà utilisé par un autre partenaire l'ID du matériel a été assignée dans eShop à l'Org-ID du propriétaire précédent et ne peut être autorisé pour n'importe quel autre partenaire. L'ID du matériel doit d'abord être libérée dans eShop grâce à l'aide du support ODIS (tcc.odis@volkswagengroup.fr)

Question: Qu'est ce qu'une "Secure ID card"?

Réponse: La Secure ID card est un outil d'autorisation sécurisé pour les opérateurs indépendants qui veulent utiliser ODIS Service via Internet. La demande de la Secure ID Card est assurée par l'importateur auprès du constructeur.

Support & formation

Question: Qui est responsable de la prise en charge du support des opérateurs indépendants ?

Réponse: L'importateur assure le support (niveaux 1 & 2) des opérateurs indépendants aux mêmes conditions qu'à un réparateur agréé. Possibilité d'acheter un abonnement au support ODIS et d'acheter une prestation d'accompagnement de la mise en place d'ODIS sur site.

Question: Comment peut-il y avoir vérification pour une demande de support, que VAS-matériel d'origine est utilisé ?

: Si la fonction de support de ODIS Service est utilisée, la demande de support contient des informations sur le matériel utilisé.

Question: Une demande d'un utilisateur d'ODIS Service peut-elle être prise en compte par le biais du support ODIS sans souscription à un forfait ODIS sur erWin ?

Réponse: Oui, il le peut. Pour les demandes de support, il n'est pas nécessaire d'être connecté à une session de diagnostic.

Question: Qui dispense la formation des opérateurs indépendants ?

Réponse: L'importateur assure la formation des opérateurs indépendants. L'opérateur indépendant peut accéder au programme de formation des réparateurs agréés.

Contacts

Pour toutes questions vous pouvez contacter le Service Technique: tcc.supporttechnique@volkswagengroup.fr