

Инновации от «Вилгуд»

Сергей Дьяконов

В последние годы в России создано несколько сетей и франшиз в сфере автосервисных услуг. «Вилгуд» – пример одного из успешных проектов в этой области. В мае в столице был организован мастер-класс, на котором сооснователь сети Барно Турсунова подробно рассказала о последних тенденциях в развитии бизнеса.

Современный автосервис работает более эффективно при использовании IT-технологий. Однако оцифровать предприятия этой отрасли – весьма сложная задача, так как бизнес этот специфичный, на многое влияет человеческий фактор и не все методы работают одинаково эффективно.

В сеть «Вилгуд» входят 67 сервисов, до конца 2017 года планируется довести их число до 200. Компания вышла на международный уровень, автосервисы «Вилгуд» работают в Казахстане, в ближайшее время планируется открытие станций в Узбекистане и Беларуси, ведутся переговоры с партнерами из Германии. В перспективе «Вилгуд» планирует охватить все регионы России с населением более 100 тысяч человек, где есть развитая сеть автосервисов.

Интеграция в сеть «Вилгуд» позволяет владельцам СТО существенно увеличить эффективность работы предприятия уже с первого месяца работы. Нет необходимости содержать собственный отдел маркетинга, кол-центр, самостоятельно заниматься поиском клиентов, подбором персонала, вести контроль качества – все эти услуги предоставляет головная компания. Это позволяет автосервисам снизить расходы на фонд оплаты труда – основную затратную часть большинства предприятий. Для того чтобы автосервис был прибыльным, фонд оплаты труда не должен превышать 50% от стоимости услуг при среднем чеке 10 000 рублей, где 5000



рублей – стоимость работ, а 5000 рублей – запчастей. Выработка механиков и мастеров-консультантов в сети «Вилгуд» примерно в два раза больше, чем в целом по отрасли. Средний чек по слесарному ремонту с учетом запчастей составляет 8000 рублей, в столице этот показатель приближается к 10 000 рублей. Фонд оплаты труда механиков составляет 22%. И 90% заказов автосервисов «Вилгуд» принимается через собственный кол-центр, что существенно снижает риски предприятия, например зависимость от арендодателя. Даже в случае экстренного переезда на новое место сервис сохраняет большую часть заказов.

Введение системы видеоконтроля позволило существенно повысить культуру производства. Зная, что все операции под контролем, механики стали относиться к автомобилям как к своим собственным. При этом главным контролером здесь является сам клиент, все работы можно отслеживать на сайте в режиме реального времени. На работы предоставляется гарантия, сервисы сертифицированы по ГОСТ-Р, что позволяет поддерживать заводскую гарантию автопроизводителей.

«Вилгуд» постоянно ведет поиск оптимальных решений, что позволяет снизить издержки и увеличить эффективность предприятий. Как отметила Барно Турсунова, «рынок автосервисных услуг похож на «душлаг», через который уходят деньги владельцев, а мы создаем инструменты, чтобы эти дыры закрыть». Важно, чтобы рядовые сотрудники относились к своей работе ответственно, и для этого разработана программа мотивации.

В рамках мастер-класса состоялась презентация так называемого Проценочного центра «Вилгуд». Его основная задача – оптимизировать работу с поставщиками запчастей и расходных материалов, сделать данную сферу бизнеса более прозрачной. Одной из задач центра является постоянный мониторинг цен запчастей и расходных материалов, что дает возможность выбора лучших предложений. Создание собственного центра в несколько раз сокращает время на поиск запчастей, что, в свою очередь, позволяет увеличить количество заездов на сервис из-за повышения оперативности ответа на запросы клиентов. При этом «Вилгуд» не торгует запчастями,

предпочитая сотрудничество с проверенными поставщиками. Сокращение складских расходов позволяет существенно снизить издержки автосервисов. В столице, где поставки запчастей и расходных материалов осуществляются в течение 2–3 часов, нет необходимости содержать собственный склад, достаточно иметь небольшой запас расходных материалов на 350–500 тысяч рублей. В регионах логистика пока хуже, также заметна тенденция по сокращению складских расходов.

Работа в сети «Вилгуд» позволяет, с одной стороны, входить в отрасль с минимальными затратами и рисками начинающим предпринимателям, а опытным инвесторам успешно масштабировать бизнес. Концепция «Вилгуд» как гибкая система успешно интегрируется в другие сети. Еще одна тенденция последних лет – наиболее успешные франчайзи сами превращаются в сети. Барно Турсунова рекомендовала тем инвесторам, которые только начинают заниматься автобизнесом, сотрудничать с лучшими франчайзерами, что позволит быстрее получить прибыль и максимально снизить риски. ■