

Как уйти на удаленку

**и остаться эффективным**

**la moda**

# Bio

## Мольдер Рысалиева

До прихода в Lamoda Kazakhstan, работала редактором в журналах “Совет директоров” и “О!Кино”, также была исполнительным директором в казахстанском медийном проекте.

В 2013 году присоединилась к команде Lamoda в качестве PR-менеджера, в 2015 позиция повысилась до руководителя отдела PR.

В 2017 произошло объединение двух отделов: PR и маркетинга. С этого момента отвечала не только за связи с общественностью, работу со СМИ, но и еще за все маркетинговые коммуникации.

С мая 2018 года вступила в должность и.о генерального директора Lamoda Kazakhstan

В ноябре 2018 года была утверждена на позицию генерального директора Lamoda Kazakhstan



**lamoda**

# О чем будем говорить?

Как Lamoda Group удалось за короткое время полностью перестроить работу всех сотрудников:

- Корпоративный дух, ценности компании и как они влияют на удаленную работу
- Правила удаленной работы
- Доверие к сотрудникам как двигатель эффективности



# Сложности, с которыми мы столкнулись

- 19 марта 2020 года объявили **ЧС на территории РК**;
- В городах **закрыли все объекты**, кроме продовольственных магазинов и аптек;
- **Границы городов** закрывались каждый день;
- Прекращение международного **авиасообщения** (увеличение сроков доставки до 2 недель);
- В апреле 2020 **запрет на передвижение** в г. Алматы



**Lamoda Kazakhstan с 16 марта работает полностью удаленно  
(43 чел)**

**За 4 дня Lamoda Group перешла на удаленную работу, в том  
числе и колл-центр (900 чел)**

# Трудности: с какими проблемами столкнулись



Удалось сохранить 75% сотрудников, остальные не могут удаленно работать. (Дома маленькие дети, например)



Нарастить сотрудников удалось за счет тех, кто может работать удаленно и ранее работал на полставки, (например, студенты). У них сейчас карантин и они могут работать полный день.



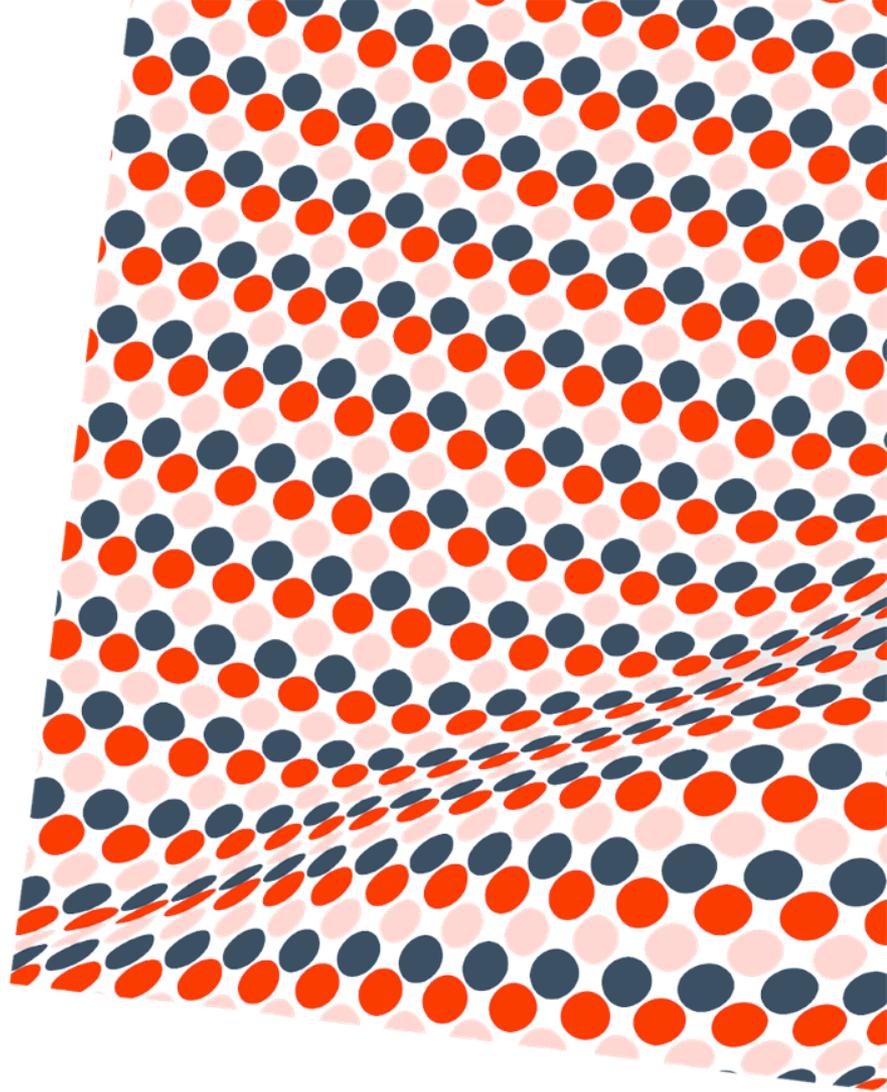
Компьютеров у Lamoda было в 3 раза меньше, чем работников, так как колл-центр работает 24/7 в три смены. Подключали домашние компьютеры сотрудников. Сложно настраивать необходимые программы на домашних устройствах, системные администраторы выезжали домой к сотрудникам. Всего установили 200 компьютеров.



Необходимо было обеспечить надежную защиту данных наших клиентов, для чего мы дополнительно устанавливали различное программное обеспечение (VPN, определенные версии браузеров и т.д.). Наша IT-команда сумела за выходные устранить все неполадки — работали без остановки.

# Что помогло успешно завершить проект благодаря:

- Опыту реализации пиковых проектов типа «Черной пятницы»; (когда количество заказов на платформе возрастает в разы, и часть сотрудников работают из дома. Клиенты компании этот переход не заметили, время реакции на звонки и письма клиентов не изменилось.)
- Дублированию функций в разных отделах — их оптимизировали и сохранили эффективность;
- Грамотным коммуникациям с командой.



## Call-центр LamodaGroup в цифрах

1. 80-90% звонков получают ответ за 20 секунд — это наша норма;
2. 95% первых попыток подтверждающих звонков совершаются в течение 5 минут после создания заказа;
3. 99% e-mail мы обрабатываем за 2 часа.

**Всего в четырех call-центрах 900 сотрудников: около 700 операторов и 200 менеджеров.**

**Из 700 операторов:**

- 45% — работают на домашней технике;
- 30% — на офисных компьютерах из дома;
- 25% сотрудников — ушли в оплачиваемый отпуск.

# Ценности и корпоративный дух

- Все сотрудники разделяют ценности компании - один из самых ключевых факторов при приеме на работу в Lamoda;
- Легко адаптируются к изменениям и видят в них положительные моменты.
- Помогают другим позитивно воспринимать перемены.
- Учим всех самостоятельно принимать решения;
- Доверительные отношения с руководителями (руководители вдохновляют и создают атмосферу доверия, формируя правильный образ мышления и действий)

**Lamoda**



# Культура ВИДЕОЗВОНКОВ

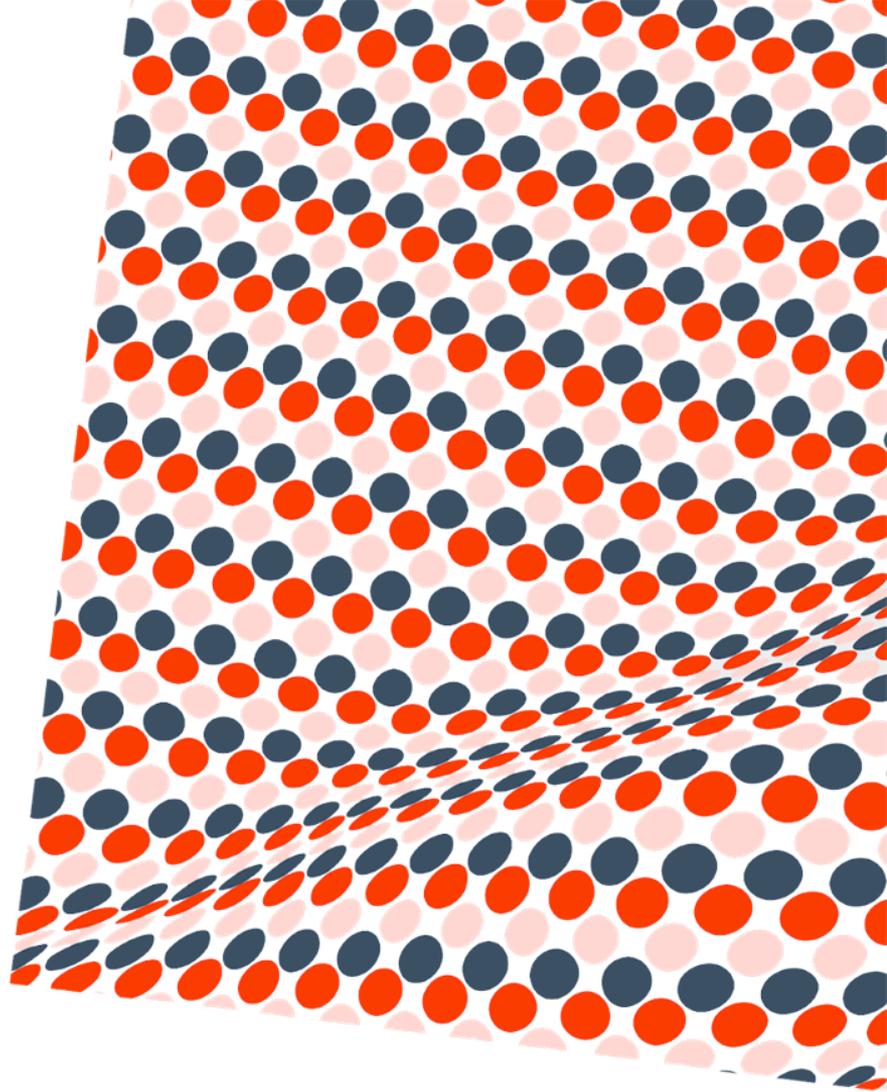
- Благодаря опыту работы с коллегами из России и СНГ, активно используем тулы для видео звонков;
- Регулярные follow-up с командой
- Включенная камера



# Активности на удаленке

- **Проведение тренингов** - “Тайм менеджмент”, “Как обустроить свое рабочее место”
- **Проведение активностей** для поддержания командного духа и сплоченности “Марафон принципов”, “Команда как единый механизм”, “Поделись фотографией своего рабочего места”

**Коуч в штате Lamoda**



# Как достигать результатов

## **OKR**

- Налаженная система фидбэков (каждый квартал фидбэк получает не только сотрудник, но и руководитель)
- Вовлеченность всей команды и работа на результат
- Прозрачность (понимание зачем и как каждый влияет на общий результат. Плюс каждый понимает, что делают их коллеги)
- Командная работа (делиться своими достижениями и открыто говорим о проблемах и рисках)



**СПАСИБО!**

**lamoda**

