

Юлия Демченко

6 апреля 2020

la moda

мода на каждый день

Lamoda – это часть Global Fashion Group

5 platforms

24 countries

2 billion targeted population

10 million customers served annually

South America

dafiti

- Brazil
- Colombia
- Chile
- Argentina

Population - 430m
Market - €125bn

Middle East

NAMSHI

- Saudi Arabia
- UAE
- Oman
- Bahrain
- Qatar
- Kuwait
- Lebanon

Population - 55m
Market - €48bn

Russia & CIS

lamoda

- Russia
- Kazakhstan
- Ukraine
- Belarus

Population - 210m
Market - €63bn

SEA

ZALORA

- Indonesia
- Vietnam
- Philippines
- Singapore
- Malaysia
- Thailand
- Brunei
- Hong Kong
- Taiwan

Population - 570m
Market - €55bn

Oceania

THE ICONIC

- Australia
- New Zealand

Population - 28m
Market - €18bn

Lamoda сегодня

6 600 +



сотрудников

800 +



сотрудников в
центральной офисе

300 +



собственных
ПВЗ

40 000 кв.



автоматизированный
складской комплекс

3000+



торговых
представителей

15 000



фотографий
ежедневно на фотостудии

800+



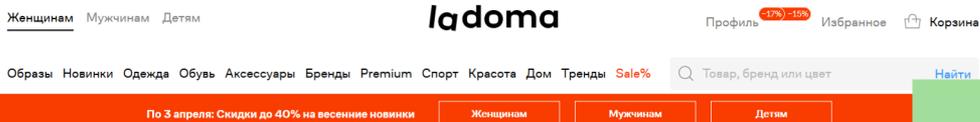
Сотрудников в 3 call
центрах

150+



городов по России с
доставкой на
следующий день

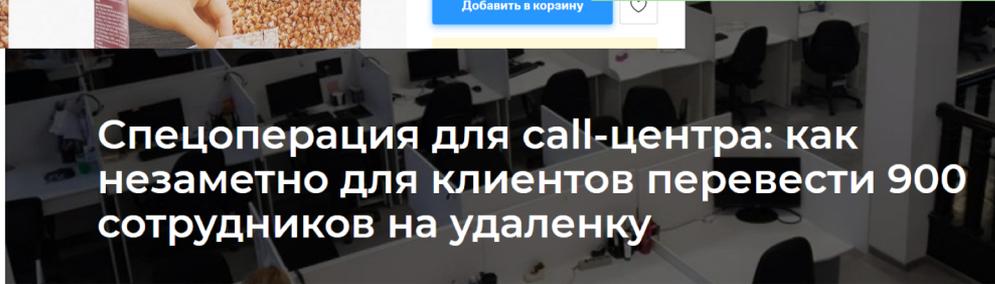
Стремительная адаптация под меняющийся мир!



Главная / Товары для дома / lamoda / Крупы и хлопья



Воспользуйтесь
бесконтактной
доставкой
с примеркой



Спецоперация для call-центра: как незаметно для клиентов перевести 900 сотрудников на удаленку

КОЛОНКИ
13:44 23 марта 2020



Дмитрий Осипов
директор по клиентскому опыту Lamoda

Правила работы из дома



Поставь статус «работа из дома /home office» в MS Teams и Google Calendar.



Соблюдай 8-часовой рабочий график.



Фиксируй начало и окончание рабочего дня с руководителем в чате или по почте.



Ежедневно согласовывай с руководителем объем и список задач на день. В конце дня — делись с ним результатами.



Будь доступен для звонков в течение рабочего дня.



Отвечай на сообщения в MS Teams и рабочих чатах в течение 30 минут, в электронной почте — в течение 24 часов.



Не прекращай ответственно относиться к своей работе. Home office — это не отпуск, а стандартный рабочий процесс.

Рекомендации для руководителей по работе с удаленными сотрудниками

В настоящий момент по причине распространения вируса COVID-19 мы переводим часть сотрудников на удаленную форму работы. Это означает, что каждой команде необходимо выработать оптимальную стратегию для поддержания операционного ритма в условиях распределенной команды.

Что важно иметь сотруднику для возможности удаленной работы:

- Корпоративный ноутбук / личный компьютер;
- Настроенный VPN для подключения к корпоративным ресурсам (напомним, что корпоративная почта и сервисы Google доступны с любого устройства);
- Наличие доступа в Интернет;
- Наличие личного мобильного телефона в доступе для оперативной связи.

При каких условиях сотрудники не могут работать удаленно:

- Необходимо физическое присутствие сотрудника в офисе в соответствии с перечнем выполняемых функций;
- Отсутствие у сотрудника возможности работать удаленно в силу личных обстоятельств, при учете, что сотрудник полностью здоров.

На что необходимо обратить внимание для поддержания высокого операционного ритма при удаленной работе:

- Заранее договориться об особенностях взаимодействия на период удаленной работы;
- Определить правила и распорядок рабочего дня;
- Определять приоритетные задачи на день в начале каждого дня;
- Свести командное взаимодействие через digital-инструменты (Google Apps, MS Teams, Zoom и пр.);
- Предупредить сотрудников о необходимости выделения полного рабочего дня для непосредственно рабочих процессов – сократить количество посторонних дел до нуля;
- Рекомендуется выделить отдельное пространство для работы (комната / пространство);

Удаленная работа. Выводы на сейчас

Что необходимо для успеха:

IT инфраструктура

Мотивация

Продуманный подход

Наблюдения 2 недели спустя:

Особо ценишь офис и коллег

Размытые границы рабочего времени

Кажется, что работы стало больше

Производительность не страдает

Продолжаем наблюдения....

А пока...



Сегодня: Ladoma Zoom-party!

Всем привет!

В условиях, когда мы вынуждены постоянно сидеть дома и реже видеться с друзьями, важно не терять позитивный настрой и сохранять привычные ритуалы. Мы хотим завести новую традицию: проводить виртуальные вечеринки с коллегами в Zoom.

Зачем откладывать? Первая вечеринка уже сегодня — начало в 18:30.

Ссылка для участников: <https://lamoda.zoom.us/j/726317980>.

Как это будет выглядеть?

Мы предлагаем два варианта участия:

1. **Общая видеоконференция**, которую модерировать мы: так ты увидишь всех участников и примешь участие в викторине. По умолчанию звук у всех выключен, а на фоне играет приятная музыка. Если захочешь произнести тост, скажи об этом модератору в чате.
2. **Сессионные залы** — это специальные «комнаты» внутри встречи, где можно собираться группой до 50 человек.

Во время вечеринки ты можешь свободно переключаться между этими режимами.

Как подготовиться к Ladoma Zoom-party?

- У нас свободный дресс-код, но разве онлайн-вечеринка не повод приодеться?
- Запасись напитками и закусками (увы, в таком формате вход только «со своим»).

В программе:

- приятная музыка и компания любимых коллег;
- интерактивный quiz;
- общение с коллегами в виртуальных комнатах.

Спасибо!