

# Hogami Una plataforma online de servicios para el hogar.

En enero de 2019, se inició el proyecto de convergencia entre AKI y Leroy Merlin, el cual está permitiendo a estas dos compañías, con valores y cultura compartidas, convertirse en una compañía con tiendas multiformato y omnicanal que ofrece servicio en todos los rincones de la geografía española. Siendo, además, una empresa comprometida con el entorno social y medioambiental de las comunidades en las que está presente.



**Leroy Merlin, líder en el mercado del acondicionamiento del hogar en España ofrece productos, soluciones y servicios en decoración, jardinería, bricolaje y construcción.** Tras más de 30 años en España, la compañía continúa acelerando su transformación para adaptarse a las nuevas necesidades del habitante.

Mediante un nuevo modelo multiformato, Leroy Merlin se consolida como cómplice del cliente a través de las tiendas Leroy Merlin URBAN, Leroy Merlin COMPACT y Leroy Merlin PROJECT, las cuales extrapolan la identidad de la gran superficie de Leroy Merlin a tiendas de menor extensión, complementando las tiendas de gran tamaño y ofreciendo calidad y profesionalidad a los habitantes.

Leroy Merlin establece su Marco de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) "Demos Vida a Un Hábitat Mejor" bajo el prisma de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS). La estrategia de RSE sigue avanzando pasando a denominarse Negocio Responsable, que refleja mejor su integración en la cadena de valor, identidad corporativa y gestión de la compañía. Leroy Merlin tiene un propósito como compañía: despertar en cada persona la motivación de crear entornos donde vivir mejor.

Con la creación del Marketplace Hogami se complementa la oferta de Leroy Merlin, con servicios no dirigidos únicamente a sus clientes, sino a todos los habitantes del hogar sin importar el producto, ni dónde se ha comprado. Además con esta plataforma se amplía el catálogo de servicios vinculado a otras actividades no relacionadas directamente con la actividad de Leroy Merlin, tales como: limpieza, desinfección, mudanzas, etc.

**El desafío planteado a NTT DATA consistió en la conceptualización y desarrollo de un plan de negocio basado puramente en la oferta de servicios.**

## El desafío

La posición de liderazgo de Leroy Merlin en el mercado soluciones para el hogar, le ha permitido darse cuenta de cómo su cliente ha ido cambiando a causa del impacto de la tecnología y los nuevos estilos de vida. Viendo que su ritmo de crecimiento podría verse afectado a causa de ello, toma la decisión de continuar su transformación aumentando su oferta de soluciones de productos y servicios centrados en las necesidades de los habitantes.

El desafío planteado a NTT DATA consistió en la conceptualización y desarrollo de un plan de negocio basado puramente en la oferta de servicios. Para ello, se planteó un análisis cualitativo y cuantitativo, formado por un Business Case y un prototipo, los cuales permitieron ver la viabilidad del proyecto.

En la etapa inicial, se realizaron diferentes estudios de mercado que permitieron analizar de forma exhaustiva a la competencia, los proveedores, los perfiles de posibles clientes junto a la detección de sus necesidades, los canales y geografías... La conclusión alcanzada fue clara: la existencia de una demanda de servicios del hogar por parte de los clientes la cual, junto con la implantación del adecuado formato de plataforma de servicios, permitiría optar a la compañía a aprovechar la gran oportunidad de un incremento en su cifra de negocio.

El reto de NTT DATA también fue definir la arquitectura tecnológica de la nueva plataforma, la cual estaría basada en tres ejes: debía ser modular, escalable y que permitiera una rápida y constante evolución en el tiempo. Por supuesto, cada uno de ellos orientado a cumplir los estándares y características de una plataforma alojada en la nube.



## La solución

NTT DATA y Leroy Merlin plantearon el nuevo modelo de negocio a través de una plataforma online basada en la solución Google Cloud Platform, la cual iría dirigida a sus clientes finales y a los profesionales que prestan sus servicios.

El nuevo proyecto se basó en ofrecer cualquier tipo de servicio que un cliente pudiera necesitar en su hogar, mediante la web con la marca Hogami como: fontanería, albañilería, lampistería, etc.

La plataforma permite al cliente filtrar según el tipo de servicio por localidades, seleccionar diferentes proveedores teniendo en cuenta las valoraciones de otros usuarios, pedir directamente presupuestos a través de un chat y, finalmente, contratar el servicio elegido. Todo lo anterior, con la garantía de Leroy Merlin como aval del trabajo de los proveedores ofertados, asegurando así la satisfacción de los clientes que contraten un servicio en esta plataforma.

Hogami inició su actividad apoyándose en los servicios cercanos al negocio natural de Leroy Merlin de tipología simple (fontanería, carpintería...), con la idea de poder ofrecer en un futuro servicios complejos que contengan más de una tipología, servicios periódicos o no relacionados con proveedores industriales, así como la posibilidad de extender los servicios a otros territorios del hogar como el cuidado de personas.

El servicio se inició integrando en la web la cartera de proveedores habituales recomendados por las tiendas Leroy Merlin, junto a proveedores captados directamente por Hogami, ampliando de este modo la cartera y abarcando más zonas.



**Se realizaron diferentes estudios de mercado que permitieron analizar de forma exhaustiva a la competencia, los proveedores, los perfiles de posibles clientes junto a la detección de sus necesidades, los canales y geografías...**



Para la parte técnica, NTT DATA formó un equipo de trabajo claramente diferenciado en cuatro ámbitos (back office, front office, mobile y cloud) que trabajó junto con el equipo de Hogami, para diseñar la plataforma Hogami con las características definidas para el funcionamiento deseado:

- Modular
- Basada en microservicios Escalable
- Integradora
- Con alta disponibilidad y resiliencia
- Omnicanal
- Segura
- Gestión de la API
- Funciones adicionales para facilitar el flujo del proceso (realidad aumentada)

## Los resultados

Hogami se lanzó en Febrero de 2020 y, a pesar de la crisis de la Covid-19 que frenó su actividad durante unos meses, la web ha tenido buena acogida en el mercado, gracias a la creciente necesidad de servicios de diferente índole relacionados con los hogares y sus habitantes.

También ha tenido buena acogida entre los proveedores, cuyo número se ha ido ampliando conforme ha ido funcionando el servicio.



La acogida de Hogami

**45%**

de las operaciones son puntuadas y evaluadas



**400**

operaciones completadas en los primeros tres meses



**4,89**

grado de satisfacción

**“La arquitectura propuesta por NTT DATA responde a la estrategia de innovación, necesaria para adaptarse a la experiencia de los clientes con rapidez y agilidad. Hogami es un diseño modular, basado en microservicios (utilizando APIs públicas y seguras) totalmente cloud, que lo definen como un producto digital moderno e innovador.”**

Luis Herrero

Líder de la Plataforma de Servicios de Leroy Merlin.

## ¿Por qué NTT DATA?

Leroy Merlin se planteó realizar la plataforma tecnológica que sustentara un nuevo modelo de negocio con unos requisitos muy concretos: que fuera cloud, con una arquitectura tecnológica muy avanzada... Ello requería de un catálogo de competencias específicas para hacerlo, y a una empresa como NTT DATA que tuviera el conocimiento y los equipos especializados para llevar a cabo el proyecto. Además de tener la flexibilidad y cercanía necesaria para desarrollar sus diferentes etapas.

## ¿Qué hay en el futuro para Hogami?

Consolidarse y ser el líder en el territorio español de las plataformas de servicios del hogar, incrementando su participación en el mercado de venta de servicios online a domicilio. Ello conllevará un aumento de su oferta a niveles geográficos, de proveedores y de variedad de servicios, que permitirán convertirse en el referente en la prestación de cualquier modalidad de servicio que un cliente necesite en su hogar.

### Para más información

**David Ubide**

Socio responsable de Retail en Europa  
david.ubide@nttdata.com

[www.es.nttdata.com](http://www.es.nttdata.com)

