Tytuł: DOMstala – cyfrowa platforma usług montażowych
Firma: Leroy Merlin Polska

Kontekst i wyzwanie

W 2023 r. usługi montażowe były realizowane w ponad 80 sklepach Leroy Merlin, obejmując już tysiące montaży miesięcznie. Mimo rosnącej skali działalności ich obsługa wciąż opierała się na papierowej dokumentacji, arkuszach Excel oraz komunikacji telefonicznej i SMS-owej między sklepami, wykonawcami i klientami.

Każdy sklep wypracował własne procesy, co znacząco zwiększało złożoność zarządzania usługami w skali całej organizacji. Klienci czekali na potwierdzenie i realizację zleceń, a wykonawcy nie otrzymywali wystarczająco precyzyjnych informacji o zakresie prac ani wysokości wynagrodzenia za konkretny montaż.

Brakowało gotowego rozwiązania rynkowego, które odpowiadałoby na wszystkie potrzeby biznesowe Leroy Merlin. Jednocześnie firma dostrzegła szansę na rozwój usług montażowych jako istotnego obszaru działalności i nowe źródło wzrostu. Warunkiem wykorzystania tego potencjału było stworzenie modelu operacyjnego, który pozwoliłby zarządzać usługami w sposób jednolity, efektywny i skalowalny. Konkurencja również zaczynała inwestować w narzędzia cyfrowe, dlatego kluczowe stało się zbudowanie własnej przewagi technologicznej.

Co wdrożono – od cyfryzacji procesów do nowego modelu biznesowego

Leroy Merlin stworzył DOMstalę – kompleksową platformę cyfrową, która połączyła 85 sklepów, klientów i tysiące wykonawców, tworząc jeden z największych ekosystemów usług montażowych w branży DIY.

Platforma objęła cały cykl życia usługi: od sprzedaży produktu wraz z montażem, przez obsługę zleceń i odbiór wykonanych prac, po rozliczenia z wykonawcami. Zarządza również całym cyklem współpracy z wykonawcami – od rekrutacji i obsługi umów, przez onboarding do procesów Leroy Merlin, po monitorowanie ważności uprawnień i ubezpieczeń OC.

Nie chodziło więc wyłącznie o przeniesienie dotychczasowych procesów do środowiska cyfrowego. Celem było stworzenie jednolitego modelu zarządzania usługami, który pozwoli rozwijać ich sprzedaż, zwiększać efektywność operacyjną i obsługiwać rosnącą skalę działalności bez proporcjonalnego zwiększania złożoności organizacyjnej.

Kluczową decyzją było zbudowanie własnych kompetencji technologicznych i produktowych. Leroy Merlin Polska stworzył od podstaw wewnętrzny zespół odpowiedzialny za projektowanie, rozwój i utrzymanie platformy. Zrekrutowano specjalistów DevOps, Java i React, programistów PHP przeszkolono w zakresie nowych technologii, Project Manager objął rolę Scrum Mastera, a osoba z obszaru marketingu została Product Ownerem odpowiedzialnym za decyzje produktowe i biznesowe.

W ten sposób powstał zespół łączący kompetencje technologiczne, produktowe i biznesowe, zdolny do samodzielnego rozwijania rozwiązania i szybkiego reagowania na zmieniające się potrzeby organizacji.

Platforma działa w Google Cloud, wykorzystuje architekturę zdarzeniową opartą na DDD, automatyzację wdrożeń oraz rozwiązania AI. Skalowalna architektura umożliwia dalszy rozwój funkcjonalności i obsługę rosnącego wolumenu usług.

Po pilotażu przeprowadzonym w dwóch sklepach w marcu 2024 r. rozpoczęto wdrożenie ogólnopolskie, w tempie około 10 sklepów tygodniowo. Pierwsza faza zakończyła się w listopadzie 2024 r., kiedy platforma objęła wszystkie sklepy Leroy Merlin Polska.

Od tego momentu rozwiązanie jest nieustannie rozwijane. Zespół produktowy dostarcza nową wartość biznesową co dwa tygodnie, konsekwentnie rozbudowując możliwości platformy i odpowiadając na potrzeby biznesu. IT przestało być wyłącznie dostawcą narzędzi wspierających operacje – stało się współtwórcą strategii i rozwoju usług montażowych.

Rezultaty i efekty biznesowe

DOMstala działa we wszystkich sklepach Leroy Merlin Polska od listopada 2024 r. Platforma przyniosła wymierne efekty biznesowe, operacyjne i technologiczne:

Wyniki biznesowe i jakość usług:

- **+43% r/r obrotu na usługach montażowych** – wzrost skali sprzedaży usług.
- **–11% reklamacji** – poprawa jakości realizacji usług.
- **+15 punktów NPS wykonawców** – poprawa doświadczeń i satysfakcji partnerów realizujących montaże.

Efektywność technologiczna i operacyjna:

- **30 minut zamiast półtora miesiąca** – tyle trwa pełna regresja obejmująca około 3 tys. testów automatycznych, w porównaniu z czasem potrzebnym na wykonanie analogicznego zakresu pracy przez testera manualnego.
- **44 dni time to market** – wskaźnik szybkości dostarczania rozwiązań.
- **–55% kosztów infrastruktury chmurowej** w ciągu ostatniego roku.
- **62% pull requestów powstaje z udziałem agentów AI** – sztuczna inteligencja stała się realnym elementem codziennego procesu wytwarzania oprogramowania.

Wnioski i znaczenie strategiczne

Największym wyzwaniem projektu okazała się nie technologia, lecz zmiana kultury zarządzania i sposobu współpracy biznesu z IT.

Kluczowe znaczenie miało przygotowanie organizacji do nowego modelu pracy. Szkolenia z zakresu zwinnych metod zarządzania dla kluczowych interesariuszy pozwoliły zbudować wspólny język i sposób planowania rozwoju produktu. Dziś biznes i IT wspólnie ustalają priorytety, planują zakres prac i posługują się estymacją w story pointach.

Równie istotna była decyzja o zbudowaniu własnego zespołu produktowego. Dzięki niej Leroy Merlin zatrzymał w organizacji know-how dotyczące procesów usług montażowych, zyskał niezależność w rozwoju platformy i możliwość szybkiego przekładania potrzeb biznesowych na konkretne rozwiązania technologiczne. Połączenie wiedzy o kliencie, procesach operacyjnych i technologii stało się istotnym źródłem przewagi konkurencyjnej.

DOMstala to nie tylko platforma do obsługi montaży. To fundament skalowalnego modelu biznesowego, który pozwala Leroy Merlin rozwijać usługi montażowe jako coraz ważniejszy obszar działalności.

Kolejne etapy rozwoju obejmują integrację platformy z e-commerce, umożliwienie zamawiania usług online, cyfryzację obsługi reklamacji oraz dalsze skalowanie rozwiązania. Celem jest dalsze upraszczanie doświadczeń klientów i wykonawców, zwiększanie efektywności operacyjnej oraz wzmacnianie roli usług montażowych w rozwoju Leroy Merlin Polska.