

Kingfisher usa portal para obtener uniformidad en la junta directiva



Kingfisher es el grupo minorista de productos para la mejora del hogar más grande de Europa y el tercero del mundo y posee, entre otras marcas, a B&Q, Castorama, Brico Dépôt y Screwfix. Fundada en 1982, el propósito de la compañía es “facilitar a los clientes la posibilidad de tener hogares más sustentables”.

David Morris, secretario adjunto de Kingfisher, es miembro integral de la empresa desde el año 2010. David fue el encargado de encontrar una manera de estandarizar y simplificar la creación y distribución de los materiales de la junta directiva de la compañía. En 2011, David comenzó una búsqueda de tres meses con el fin de encontrar la solución que mejor se adaptara a las necesidades de Kingfisher.

RETO

Kingfisher opera más de 1.000 tiendas en ocho países en Europa y Asia. Como toda organización internacional, la compañía tiene diversas juntas directivas. Su capacidad para manejar las decisiones estratégicas es fundamental para el éxito de la creciente cartera de marcas de minoristas HUM (hágalo usted mismo) de Kingfisher. Los miembros de la junta directiva de la compañía con frecuencia participan en numerosos comités y requieren de materiales para varias reuniones de las juntas directivas que se deben entregar con poca antelación.

Darle formato a los materiales de la junta directiva, imprimir copias y agregar nuevas páginas con los cambios inevitables que se presentan a última hora, era algo que tomaba mucho tiempo para el equipo de secretaría de la Compañía. La frecuencia de las reuniones y las ubicaciones de los miembros de la junta directiva en Europa presentaron un desafío al momento de recopilar y entregar los materiales de la junta directiva de una manera oportuna, segura y rentable.

Las prioridades clave de Kingfisher eran aliviar la carga administrativa y hallar una tecnología fácil de usar que impulsara uniformidad entre todos los miembros de la junta directiva. La seguridad también era fundamental debido a que los materiales de la junta directiva contenían información confidencial. David también buscaba una solución que fuera intuitiva y que requiriera la menor capacitación para los directores.



ENFOQUE

Después de una amplia investigación por parte de David y el equipo administrativo acerca de Diligent Boards™ y otros proveedores de portales para juntas directivas, Kingfisher empezó a usar el portal de Diligent Boards en octubre del año 2011 para una reunión de su junta directiva principal.

Antes de la primera reunión, David y el equipo administrativo recibieron la capacitación del sistema a través de un administrador de cuentas. A los directores de la junta se les enviaron los datos de acceso y la guía de capacitación para iPad, además, si fuera necesario, había mayor soporte técnico a disposición. Dada la naturaleza intuitiva de la interfaz, hasta la fecha, los directores de Kingfisher no han solicitado capacitación adicional.

Para el equipo administrativo, era esencial que la solución definitiva redujera de manera significativa la carga de recopilar y editar los materiales de la junta directiva. El hecho de que existiesen varios contribuyentes, implicaba que el material para cada reunión de la junta directiva se presentara en varios formatos, así como en diferentes tipos y tamaños de letra. Cotejar información diferente usando el portal Digital Boards ayudó a Kingfisher a crear un formato unificado y fácil de usar en el iPad.

Más allá de las características de facilidad de uso, la seguridad era de suma importancia. Para auditar la seguridad de la solución, Kingfisher contrató a una empresa experta en seguridad para que realizara una prueba. El resultado: Diligent Boards resistió la prueba.

RESULTADOS

El resultado de adoptar la solución de Diligent Boards fue inmediato: En promedio, la creación de las carpetas de documentos para la junta directiva requería más de un día y medio de trabajo por cada miembro del equipo secretarial de Kingfisher. Actualmente, la creación y distribución del material toma una fracción del tiempo.

Después de la prueba inicial, David implementó Diligent Boards en 10 comités adicionales de Kingfisher. En última instancia, la marca B&Q también adoptó Diligent Boards como su solución de portal al igual que los nueve comités de B&Q.

David relata un momento “eureka” que dejó en claro la importancia del cambio causado por el enfoque del portal: “En la reunión de octubre de 2011, cuando lo probamos por primera vez, decidimos lanzarlo de forma remota. Dos de los documentos necesitaban actualización en la mañana del día de la reunión. Yo no estaba en el lugar de la reunión, pero podía hacer los cambios desde mi oficina, y en pocos minutos les dije a los directores que las actualizaciones estaban listas para la sincronización. Fue entonces cuando nos dimos cuenta del poder de la solución de Diligent Boards”.

David también indicó que Diligent desarrolla funciones para el portal con base en comentarios y nuevas maneras en las que sus clientes puedan usar el portal.

“La calidad del producto de Diligent Boards era excepcional en comparación con la competencia. Aunque también, Diligent tenía su solución antes del lanzamiento del iPad. Muchas otras soluciones entraron en el mercado con la introducción de aplicaciones y se encuentran en modo de actualización. Además, Diligent adapta su solución en respuesta a las cambiantes necesidades del cliente y así, siempre llevan la delantera”.

