



## **Discurso del Presidente**

**Juan J. Nieto**

## **Junta General de Accionistas**

**27 de Junio de 2003**

**ESTE DOCUMENTO HA SIDO REGISTRADO EN LA CNMV**



Junta General de Accionistas  
27 de junio de 2011

[www.servicepoint.net](http://www.servicepoint.net)

Service Point **Principal reto de la compañía en el año 2012, cumplido**



► *Focalización en el negocio central de reprografía digital y gestión documental.*

Buenos días

Apreciados accionistas:

Quisiera comenzar agradeciendo a todos ustedes su presencia en esta Junta General de Accionistas, un año después de mi vinculación al proyecto de Service Point.

Quiero también agradecer especialmente a todos aquellos de ustedes que están aquí hoy, e igualmente se encontraban en esta Junta hace un año... Les agradezco su paciencia, y el haber seguido confiando en una empresa en la que nosotros estamos más convencidos que nunca tiene un elevado potencial de crecimiento y desarrollo.

Estoy satisfecho de poder afirmar que durante este año Service Point ha cumplido con lo que habíamos identificado como el principal reto de la compañía: la focalización en

nuestro objeto central de negocio: la reprografía digital y la gestión documental.

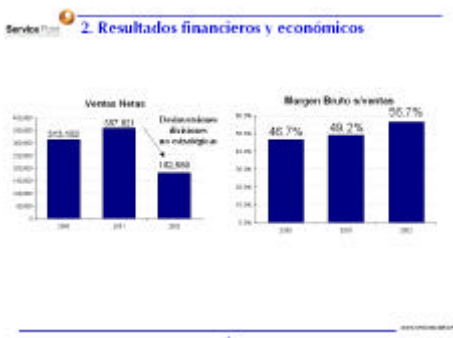


El equipo de su compañía ha perseguido de esta manera durante el año 2002 y lo que va del 2003 centrar sus actuaciones alrededor de 5 aspectos claves para el desarrollo futuro de Service Point:



1. Desde el punto de vista de **Estructura Corporativa**, Service Point ha culminado durante el año su definición estratégica, culminando la desinversión en todas aquellas actividades relacionadas con las telecomunicaciones y el software y en los negocios que no presentaban perspectivas de suficiente rentabilidad y crecimiento como las filiales de material de oficina en Estados Unidos y España. Ustedes recordarán que en estas fechas el año pasado ya habíamos dado los primeros pasos importantes de este proceso de

desinversión; en Junio anunciamos la venta de la división de telecomunicaciones, para en Julio anunciar la venta del negocio de material de oficina en Estados Unidos, para en Diciembre llevar a cabo la venta de la división de Material de Oficina en España y la del 40% remanente de la división de telecomunicaciones. Este enorme esfuerzo de reestructuración y redefinición estratégica ha sido finalizado con éxito. Hoy cuando el equipo de gestión o el consejo se reúnen se habla de cómo crear valor, generar crecimiento, no más esfuerzo invertido en luchar el entorno de las telecomunicaciones o en reconciliar la dinámica de negocios diferentes y con márgenes y retornos de la inversión muy distintos, como en el material de oficina. Hoy el diálogo sigue siendo intenso pero al mismo tiempo productivo porque el perfil del negocio es claro y , el idioma interno es uno, la atención se centra en atender a nuestros clientes presentes y futuros y los productos y servicios que ofreceremos para satisfacer sus necesidades, como mejorar el rendimiento y por consecuencia el retorno al inversor. El resultado final de todo ello es un reposicionamiento total de la compañía y un enfoque exclusivo en el negocio de la Reprografía Digital y Gestión Documental.



2. En lo que se refiere a los **resultados económicos y financieros** la compañía ha obtenido un incremento del margen bruto sobre ventas de 8 puntos porcentuales, subiendo desde el 49% hasta el 57%. El EBITDA ha crecido en un 41% y la deuda ha

sido reducida en un 14%. Estos resultados vienen apoyados por un continuado enfoque en el segmento de ventas recurrentes: los contratos de Facility Management con importantes instituciones especialmente dentro del sector de arquitectos, firmas de ingeniería y construcción, así como en otros especializados y de alto valor añadido. Dichos contratos recurrentes, ya representan aproximadamente un 25% de las ventas de Service Point ,y proyectamos crezcan a un ritmo superior al del total del negocio posibilitando unos resultados más predecibles y estables a medio plazo gracias a ser contratos a medio plazo (de tres a cinco años) y con un alto grado de renovación futura. Además durante este primer semestre del 2003, la compañía ha encontrado el apoyo de importantes entidades financieras que han permitido por un lado mejorar el perfil de la estructura de balance y por el otro dotar a la compañía de unos recursos potenciales adicionales que permiten un fortalecimiento del programa de crecimiento. Un syndicado de bancos liderado por BBVA, Deutsche Bank y BNL ha acordado conceder a la compañía una financiación de 60 millones de euros, lo que permite una mejor estructuración del balance y tener así a largo plazo el 92% de nuestro endeudamiento bancario. Esta financiación permitirá una gestión más eficaz de los recursos que generamos en nuestras operaciones. A principios del 2003 se anunció también la firma de un instrumento de Equity Line con Societe General, programa con el que Service Point puede fortalecer sus programas de expansión especialmente a través de la financiación de nuevos acuerdos de Facility Management.



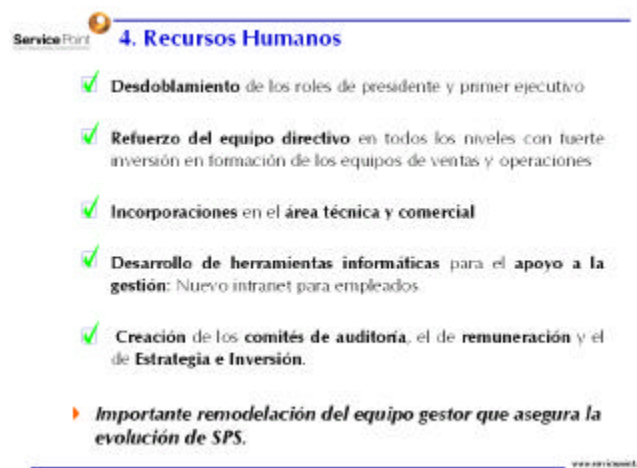
3. A nivel de **desarrollo industrial**, hemos reforzado nuestras operaciones en nuestros tres segmentos principales:

Por un lado hemos continuado en mejorar la productividad y calidad de servicio de nuestros **Centros de Producción**, con mejoras sustanciales en los ratios principales con respecto al año anterior. Este canal continúa representando la mayor parte de nuestros ingresos y está evolucionando muy bien.

Por otro lado hemos potenciado aún más las soluciones de **Facilities Management** y reforzado nuestro canal de venta, testigo fiel de ello son las distintas notas de prensa de algunos de los contratos más relevantes ganados en los últimos doce meses. Este segmento de actividad es muy prometedor y de excelente potencial de crecimiento, y anticipo alcance el 40% de nuestras ventas en un plazo medio. Cada vez son más las compañías que, en un entorno difícil, deciden externalizar a compañías especializadas como Service Point actividades que no son centrales a su negocio.

En adición al potenciamiento del canal de Facility Management, hemos introducido en el mercado soluciones de **Gestión Documental** cada vez más completas para responder a las nuevas necesidades de los clientes. La necesidad de mejorar los procesos dentro de la industria de la construcción por ejemplo está llevando a los participantes implicados en todo tipo de obras, a profesionalizar cada día más la gestión de información técnica vinculada con las realizaciones de proyectos. Dado que el

ámbito de gestión documental es bastante nuevo para muchas de esas empresas, recurren para su solución a empresas especializadas del sector. Ello representa una gran oportunidad para SPS que tiene como objeto fortalecer su posición de liderazgo en el mercado. Para conseguirlo hemos desarrollado e introducido en el mercado nuevas y más potentes versiones de nuestros productos tecnológicos de gestión documental. Este segmento de alto crecimiento espero que pase de algo menos del 10% de nuestras ventas hoy, a un 20% en una plazo de no más de tres años.



ServicePoint **4. Recursos Humanos**

- ✓ **Desdoblamiento** de los roles de presidente y primer ejecutivo
- ✓ **Refuerzo del equipo directivo** en todos los niveles con fuerte inversión en formación de los equipos de ventas y operaciones
- ✓ **Incorporaciones** en el área técnica y comercial
- ✓ **Desarrollo de herramientas informáticas** para el apoyo a la gestión: Nuevo intranet para empleados
- ✓ **Creación de los comités de auditoría**, el de remuneración y el de Estrategia e Inversión.

▶ **Importante remodelación del equipo gestor que asegura la evolución de SPS.**

4. La cuarta área de actuaciones implementadas durante el 2002 es la de los **recursos humanos**: en referencia al equipo directivo y en consonancia con los códigos del buen gobierno, Service Point ha procedido al desdoblamiento de los roles de presidencia y primer ejecutivo. Asimismo Service Point ha reforzado su equipo a todos los niveles con fuertes inversiones en la formación de nuestros equipos de operaciones y de ventas. Durante este último año se han llevado a cabo un fuerte reciclaje de nuestros equipos a través de más programas de formación, se han llevado a cabo evaluaciones y programas de desarrollo profesional para todos los componentes clave del equipo, y se han llevado a cabo un alto número de incorporaciones sobre todo en el área técnica y

comercial.

Ello se ha complementado también con mejores herramientas y mayor apoyo. Hoy por ejemplo estamos introduciendo un nuevo Intranet para empleados, que entre otras cosas facilita la formación individual on-line.

A nivel de órganos de gobierno, además del desdoblamiento de la presidencia y el primer ejecutivo, y en línea con la necesidad de reforzar los buenos códigos de conducta corporativa, tenemos tres comités independientes: El de Auditoría, El de Remuneración y El de Estrategia e Inversión.

Creo que esta importante remodelación del equipo gestor y humano de la compañía acompaña de necesidad el importante giro estratégico e industrial y asegura la positiva proyección futura de la misma.



5. Finalmente la compañía ha trabajado muy duro en mejorar su **imagen en los mercados**. Por un lado a nivel operativo hemos lanzado la marca Service Point, según lo que se acordó en la última Junta de Accionistas con el objetivo de consolidar nuestro posicionamiento en el mercado y consolidar nuestra imagen corporativa a nivel mundial. Por otro lado la compañía ha llevado al cabo una continuada labor de comunicación para que el mercado financiero reconozca y valore los importantes pasos de gestión que han sido implementados. Si bien no estamos plenamente satisfechos del reconocimiento y



valoración de este nuevo posicionamiento por parte del mercado financiero, se han conseguido buenos avances. Esto se ha traducido en una mejora en algunas de las recomendaciones de los analistas financieros que siguen la compañía, donde el sentimiento si que ha variado a mejor drásticamente. En este aspecto continuamos estando comprometidos en perseguir esta mejora de imagen con nuestra actividad de comunicación institucional.

**ServicePoint** **Resumen y conclusiones**

- ✓ Completo enfoque en su sector estratégico de la **reprografía digital y gestión documental**
- ✓ Clara tendencia de **mejora** en los **ratios económicos y financieros**
- ✓ **Plataforma industrial para crecer y rentabilizar**
- ✓ **Equipo directivo y operativo notablemente reforzado**
- ✓ **Plan de comunicación transparente**



www.servicepoint.es

Por consiguiente creo que la implementación de estas cinco áreas de actuación a las que me he referido hace hoy de Service Point una empresa que hoy cuenta con:

- ~~///~~ Un completo enfoque en su sector estratégico de la reprografía digital y gestión documental
- ~~///~~ Una clara tendencia de mejora en sus ratios económicos y financieros
- ~~///~~ Una plataforma industrial para crecer y rentabilizar
- ~~///~~ Un equipo directivo y operativo que ha sido notablemente reforzado
- ~~///~~ Un Plan de comunicación transparente

Por último, y antes de ceder la palabra a Carlo U. Bonomi, Consejero Delegado y primer ejecutivo de la compañía, no quisiera dejar de comentar en la situación bursátil:

Como recordarán el consejo de Service Point decidió y comunicó en fecha 16 de abril de 2003 a la Comisión Nacional del Mercado de Valores su decisión de salir del “Nuevo Mercado”. Esta decisión estaba fundada en la búsqueda de una mayor estabilidad al valor del título y de la atracción de inversores nuevos que escapen de sectores e industrias de alto riesgo y ayudan a subir el valor. Estaba también plenamente justificada por el nuevo posicionamiento y perfil de negocio: con ingresos recurrentes, muy estables y mucha menos exposición de factores de riesgo, especialmente tecnológicos.

Efectivamente el valor del título de Service Point no se ha visto recompensado en la medida en que creemos justo lo hubiera sido. Ni los enormes esfuerzos de reestructuración, ni la ejecución de planes con éxito en un entorno, no nos olvidemos, extremadamente difícil, ni la mejora en todos y cada uno de los ratios financieros y económicos y unidos ya a una estructura de endeudamiento financiero a largo plazo.

Bien es cierto que el entorno bursátil e inversor a nivel mundial tampoco ha acompañado y la misma falta de reconocimiento y valoración ha sido repercutida en todas las bolsas e infinidad de títulos.

Mirar hacia el futuro es lo importante. Y es aquí donde estoy convencido Service Point está inmejorablemente posicionada para generar valor y retribuir a sus accionistas como merecen.

De nuevo muchas gracias por su confianza e interés, y por venir hoy a esta, su Junta.

Le paso la palabra a Carlo Umberto Bonomi, Consejero Delegado de Service Point, quién estoy seguro podrá hablarles más de ese futuro y las actuaciones de la compañía.

Muy buenos días a todos.

... Carlo.



# **Discurso del Consejero Delegado**

**Carlo U. Bonomi**

**Junta General de Accionistas**

**27 de Junio de 2003**

**ESTE DOCUMENTO HA SIDO REGISTRADO EN LA CNMV**



Buenos días

Apreciados accionistas:

Ante todo quiero agradeceros vuestra presencia, como ya ha hecho el Sr. Presidente, y una vez más vuestra paciencia inversora.

Desde la ultima junta han pasado muchos acontecimientos tanto dentro como fuera de SPS, que han marcado muy significativamente nuestro desarrollo en 2002 y este principio de 2003. A nivel macro económico las economías mundiales han tenido un comportamiento algo inusual y desde luego poco favorable donde hemos visto por ejemplo una economía alemana cerca de la recesión, "rumores" de deflación en los Estados Unidos y una situación de continuo y casi crónico estancamiento en Japón. En el ámbito Geopolítico la guerra de Iraq y sobretodo su incertidumbre no han ayudado desde luego a nuestros clientes a iniciar ciertos proyectos ni a tomar decisiones de inversión sobretodo en área de Facility Management

que es una de las líneas de negocio mas importantes por nuestro futuro.

Al mismo tiempo la fortaleza del euro o mejor dicho la debilidad del dólar ha impactado negativamente las cuentas de SPS, a pesar de lo cual nuestro equipo directivo en USA y Reino Unido ha conseguido entregar unos buenos resultados operativos anuales expresados en divisa local. Los datos consolidados en euros incluyen el impacto de la evolución de los tipos de cambio. En estos momentos por ejemplo una variación en la evolución de libra y dólar frente al euro de un 10%, impacta nuestras cuentas consolidadas en positivo o negativo en algo más del 10%.

Si añadimos la apatía de los mercados bursátiles a nivel mundial esta claro que hemos navegado durante el 2002 en un entorno algo turbulento y al mismo tiempo, lo que aun es peor, un entorno incierto.

Dicho esto, hemos ejecutado nuestro plan así como anunciamos el año pasado sin hesitaciones como correctamente ha presentado nuestro Presidente.

**A nivel de RRHH** decidimos "adelantarnos" a Aldama no solo desdoblando el rol de primer ejecutivo y presidencia; también hoy la compañía dispone de 3 comités formados por consejero independientes y al mismo tiempo hemos reforzado el consejo con la entrada de un independiente más. En estos momentos hay 11 consejeros de los cuales 7 son independientes.

**A nivel Industrial** decidimos claramente desinvertir del pasado y focalizarnos en el sector donde tenemos a nivel internacional un claro liderazgo en un mercado global de aproximadamente 15.000 millones de euros y donde SPS aún no alcanza el 1% de cuota de mercado debido a su limitada posibilidad de desarrollo en los últimos dos ejercicios. Dicho esto es un mercado que está listo para consolidar. Una consolidación que SPS quiere y debe liderar pero solo una vez que tengamos nuestros deberes internos bien hechos.

**A nivel patrimonial** la financiación de Societe Generale con un Equity Line de 35 millones de euros y un crédito sindicado de aproximadamente 60 millones de euros liderado por DB, BBVA y BNL nos ha dado hace poco el respaldo patrimonial necesario para poder ahora focalizar todos nuestros recursos en el negocio y empezar, en hacer crecer SPS.

**Pero hoy en día lo que cuentan son los hechos sobre las promesas y me gustaría repasar la carta del 2001 con los puntos que prometimos hace un año:**

**La Implementación del plan:**

Service Point **Cumplimiento del plan estratégico presentado el año 2002**

Junta 2002	RESULTADOS
1. Focalización en reprografía digital y gestión documental	✓ SPS es líder mundial y completamente enfocada en este sector
2. Enfoque en un segmento de mercado especializado y de gran tamaño	✓ Industria de 15.000 millones € altamente fragmentada, acuerdos de colaboración



1. Focalización en la industria donde contamos con una posición de liderazgo

**SERVICE POINT es líder mundial:** hemos conseguido además demostrar de que SPS quiere solamente focalizarse en ese sector.

2. Enfoque en un segmento de mercado especializado y de gran tamaño

**Industria de 15.000 millones de euros y altamente fragmentada.** SPS ha establecido acuerdos muy fuertes de colaboración con CAD CAM, AZERTIA, ELANCOR; BRICSNET, IKON etc... Además hemos establecido conversaciones avanzadas con varias empresas del sector para su integración en SPS y aumentado el desarrollo de nuestra red GLOBALGRAFIX NET DESDE 250 hasta cerca de 500 PUNTOS de servicios afiliados.



3. Única dirección de todas las operaciones

**Decisión de vender todas las actividades externas al negocio central** Todas vendidas y e un entorno extremadamente hostil a transacciones. El beneficio real ha sido no solo conseguir los objetivos pero tan bien el hecho de que el equipo directivo de SPS bajo el control operativo de Rafael Lopez Aparicio hay sido capaz de focalizar sus operaciones en nuestra industria.

4. Refuerzo del equipo directivo

**Juan J. Nieto presidente y Rafael Lopez Aparicio director de operaciones** quienes son parte de los más de 1.000 empleados de vuestra compañía. Ambos han entrado y forman parte importante de nuestro equipo e ya desde un año han consolidado su labor dentro del equipo gestor.





5. Invertir en tecnología para liderar la industria.

**Presupuesto de aproximadamente 1 millón de euros para invertir en la más grande red de puntos de servicios en el mundo: globalgrafixnet. Incremento importante de inversiones en canal e-repro hasta 5 millones de euros con el objetivo de alcanzar unas ventas totales del 25% sobre el total (+20% en ventas primer trimestre 2002). Hemos invertido aproximadamente 6 millones de euros en completar y reforzar nuestra red.**

6. Desarrollo nuevos servicios con alto nivel de estabilidad en las relaciones con nuestros clientes

**Facility Management y On Site Services, contratos recurrentes cuyas ventas están creciendo ORGANICAMENTE a un 18% anual – ej. Terminal 5 de Heathrow, contrato con Exxon Mobil y inversiones en este canal en España por un valor de 2,5**

millones de euros. Durante 2002 hemos aumentado en un 18%, las ventas de este canal que ya representan un 25% de nuestra facturación y esperamos alcancen en el medio plazo el 40% del total.

ServiceFOM **Cumplimiento del plan estratégico presentado el año 2002**

**Junta 2002** **RESULTADOS**

7. Informar a los mercados de manera rápida y transparente   14 Hechos Relevantes, más de 20 notas de prensa y presentaciones a más de 40 inversores



14

7. Informar a los mercados de manera rápida y transparente

**Ruedas de prensa activas, con más de 20 notas de referencia en nuestra industria, presentaciones y roadshows con más de 40 inversores y más de 60 visitas planificadas por la segunda parte del año. Durante 2002 hemos hecho 14 hecho relevantes, 25 notas de prensa, y visitado más de 25 analistas para empezar a posicionar SPS.**

ServiceFOM **Cumplimiento del plan estratégico presentado el año 2002**

**Junta 2002** **RESULTADOS**

8. Regresar rápidamente a los mercados americanos   Desinversiones para dar viabilidad al negocio central

	2001	2002	
<b>Estado Inicial</b>			
Ventas	267.820	182.580	Desinversiones estratégicas
Margen (SicA)	174,3%	103,58%	
EBITDA	11.852	15.877	
EBE	11.971	3.303	
EBI	110.360	12.119	
EBE (Dinero personal)	110.703	3.452	
<b>Resultados finales</b>			
Margen (SicA)	62,2%	66,9%	20% en Brasil
EBITDA	3,3%	9,2%	85 veces
EBE	-4,7%	3,2%	Positivo
EBI	-11,0%	-4,2%	
Fondos Propios	10,050	30,456	
Deuda Neta	89,307	77,702	-1,8%
Deuda Neta (EBITDA)	7,2	4,6	-36%
Flujo de Caja Operativo	136,429	136,429	
Flujo de Caja Libre	5,88	1,88	

15

8. Regresar rápidamente a los beneficios

**Sabiendo que nuestro negocio estratégico es sólido y potente embarcamos en una serie de disinversiones para dar visibilidad de los beneficio de nuestro negocio central. Los resultados positivos del primer trimestre de 2002 demuestran claramente que nuestra decisión fue correcta y recurrente.**

**Aquí hemos añadido resultados recurrentes positivos a todos los niveles tipo:**

El grupo ha alcanzado beneficios netos consolidados en todos los trimestres de 2002 y primer semestre 2003. Cabe señalar que el resultado del ejercicio antes del reconocimiento del déficit por importe de 11,1 millones de euros puesto de manifiesto en los planes de pensiones en las subsidiarias en el Reino Unido ha ascendido a un beneficio de 3,5 millones de euros. Este punte contable se debe "solo" a la no armonización contable entre Espana-UK. No quiero entrar en quien tiene razón o no, solo deciros que en UK donde existe este fondo de pensiones nuestras cuantas no tienen salvedades y adema nuestro auditor reconoce que según la legislación de este país no se debe provisionar dicha partida por ser además el fondo financiado en mas

de un 95% y además que a la fecha de hoy tenemos y unas plusvalías latentes no reconocidas en nuestras cuentas de aprox 1,5 millones de euros.

 **Cumplimiento del plan estratégico presentado el año 2002 (sigue)**

<u>Junta 2002</u>		<u>RESULTADOS</u>
9. Lanzar una nueva marca	▶	✓ Implementada en todos los países
10. Programa de reducción de costes	▶	✓ Reducción de gastos de 2 millones de euros en 2002

▶ *En resumen, los resultados son tangibles, los objetivos se han ejecutado y se ha quitado parte de la incertidumbre sobre SERVICE POINT.*

---

16 [www.servicpoint.es](http://www.servicpoint.es)

9. Lanzar una nueva marca

**Después de investigaciones con nuestros clientes hemos internamente y con gastos muy reducidos desarrollado una marca que representa claramente nuestro enfoque, donde vamos, y lo que queremos ser. Lo más importante: esta marca ha sido elegida por parte de los clientes y de nuestros empleados. Implementación terminada en todos los países.**

10. Reducir costes

Hemos implementado una reducción de gastos de aproximadamente 6 millones de euros, muchos de los cuales han sido posibles gracias a la materialización de sinergias entre nuestras compañías todas impulsadas por el equipo de **Rafael López Aparicio**. Durante el 2002 hemos reducido costes por importe de aproximadamente 2 millones de euros y hemos puesto en marcha tres centros de excelencia que apalancaremos para transferir experiencias de otras partes del grupo para poder alcanzar el target de 6mln euros antes de finales de 2003.

En pocas palabras un plan coherente – se confirma -, creíble – los resultados son tangibles y los objetivos ejecutados -, sobretodo que quita incertidumbre sobre SERVICE POINT – patrimonialmente, industrialmente y a nivel de recursos humanos hemos conseguido quitar incertidumbre. Obviamente estas incertidumbres internas y las externas en un entorno extremadamente volátil tardaran un tiempo para poder desaparecer pero lo que es seguro es que no se trata de SI se van ...pero se trata de cuando se irán.....y esto es un paso muy importante en nuestra empresa. Creo que hemos cumplido mucho de los objetivos de 2002 . La pregunta es ahora...¿cuándo va la bolsa a reconocer todos estos hechos?

Que nos queda pendiente que todavía no ha sido alcanzado dentro de nuestros objetivos a corto plazo?

~~Los~~ Los márgenes brutos en la reprografía digital y gestión documental están alrededor del 72%, en lugar del 75%/78% esperado = aproximadamente 3 millones de euros de margen bruto adicional.

- ✍ Las ventas pro-forma están siendo inferiores comparado con un objetivo de crecimiento del 10% orgánico.
- ✍ La volatilidad de la acción todavía es mayor de nuestro objetivos.
- ✍ Y sobretodo el precio de la acción desde luego no se encuentra dentro de un rango de valores donde queremos que se posicione.

Desde luego nadie mas que todos nosotros queremos que SPS empiece a crear valor bursátil. Mientras el volumen diario se esta manteniendo muy bien a nivel de contratación diaria, el precio de nuestro titulo esta bajo presión y aunque en línea con el trend de los mercados en 2002 pensamos que si cumplimos y demostramos que el plan esta en línea podemos tener un buen recorrido.



Los factores para que esto suceda no están todos bajo nuestro control al 100% visto que los mercados bursátiles están en un entorno de mucha apatía sobretodo hacia empresas de pequeña y mediana capitalización. SPS va actuar a partir de ahora en 8 frentes:




## Objetivos para el año 2003

- ≡ **Aumentar la captación de nuevos clientes sobretodo a través de contratos de Facility Management con clientes de primer nivel para aumentar al 40% las ventas recurrentes.**
- ≡ **Comunicar fuertemente los analistas y gestores de fondos, visitando más de 50 instituciones a partir de ahora para enseñar con hechos la labor que hemos implementado en estos duros 24 meses.**
- ≡ **Perseguir un crecimiento orgánico mínimo del 10% y vía adquisiciones por un importe total de inversiones de 30-40 millones de euros. Esto permitirá aumentar el tamaño y de consecuencia la capitalización para atraer mas atención de los analistas.**
- ≡ **Invertir en las áreas de mas valor añadido tipo Facility Management e innovaciones con inversiones de aproximadamente 5 millones de euro al año para diferenciarnos aun mas de nuestra competencia.**

?? Aumentar la captación de nuevos clientes sobretodo a través de contratos de Facility Management con clientes de primer nivel para aumentar al 40% las ventas recurrentes.



- ?? Comunicar fuertemente los analistas y gestores de fondos, visitando más de 50 instituciones a partir de ahora para enseñar con hechos la labor que hemos implementado en estos duros 24 meses.
- ?? Perseguir un crecimiento orgánico mínimo del 10% y vía adquisiciones por un importe total de inversiones de 30 - 40 millones de euros. Esto permitirá aumentar el tamaño y de consecuencia la capitalización para atraer mas atención de los analistas.
- ?? Invertir en las áreas de mas valor añadido tipo Facility Management e innovaciones con inversiones de aproximadamente 5 millones de euro al año para diferenciarnos aun mas de nuestra competencia.

 **Objetivos para el año 2003**

- ≡ Cerrar acuerdos de colaboración con multinacionales en línea con el pasado para mejorar nuestros márgenes brutos de 2%
- ≡ Reingeniería total de nuestra organización para delegar mas autonomía a nuestra fuerza de ventas para poder servir mejor nuestros clientes.
- ≡ Reducir los costes de 1 millón de euros adicionales gastos generales en todo el grupo.
- ≡ ... estos son algunos de los objetivos que nos proponemos alcanzar en el corto plazo, pero lo más importante es que:

---


18

- ?? Cerrar acuerdos de colaboración con multinacionales en línea con el pasado para mejorar nuestros márgenes brutos de 2%


?? Reingeniería total de nuestra organización para delegar mas autonomía a nuestra fuerza de ventas para poder servir mejor nuestros clientes.

?? Reducir los costes de 1 millón de euros adicionales gastos generales en todo el grupo.

... estos son algunos de los objetivos que nos proponemos alcanzar en el corto plazo, pero lo más importante es que:



---

**La oportunidad industrial  
continua siendo valida** 

Sin la reprografia digital no se mueve ni un solo ladrillo.

---

20 [www.serviciopunto.com](http://www.serviciopunto.com)

## **La Oportunidad Industrial continua siendo valida**

Una vez ejecutados todos estos objetivos que son parte de un plan coherente y claro, el siguiente paso es el de consolidar el mercado donde estamos ya que este mercado tienes unas connotaciones atractivas:

- ✓ El objetivo de SPS es consolidar el mercado de la reprografía digital y gestión documental.
- ✓ Atractivos de la industria:
  - ✓ Tamaño de 15.000 millones de euros
  - ✓ Altamente fragmentada
  - ✓ Clientes de alto nivel (AEC)
  - ✓ No hay líder en el mundo
  - ✓ En continua expansión
- ✓ SPS puede liderar el proceso de consolidación del mercado de reprografía (15.000 millones de euros) vía adquisiciones y eficiencia interna.



?? Tamaño de 15.000 millones de euros

?? Altamente fragmentado y muy definido.

?? Clientes de alto nivel (AEC) y dispuestos a pagar por calidad de servicios

?? No hay líder en el mundo a nivel internacional

?? Un sector en continua expansión.

Todo esto nos hace pensar que Service Point vía iniciativas de adquisiciones miradas y eficiencia interna pueda claramente liderar este mercado que repito controla la industria de la construcción que vale más de 3 trillones de euros.

**Una industria de valor añadido y fragmentada**

- El mercado tiene un tamaño de 550.000 M.U. de los cuales 50% se concentra en el segmento MC que supone 13.000 M.U.
- Los segmentos y mercados son relativamente altos especializados con la implantación de FPA, FPI y aplicaciones de campo. El sector de construcción crece a una tasa del 2,7% anual.
- Los retos para las empresas constructoras:
  - Falta del capital necesario para la expansión y digitalización de los canales.
  - Falta de calidad para entrar al día en los mercados tecnológicos.
  - Imposibilidad de crecer en los países europeos y competir con FPA, FPI.
  - Falta de poder adquisitivo en los países internacionales a través de adquisiciones.
  - Falta de poder adquisitivo en los países emergentes.

Ventaja Competitiva de SPS

TEC	CONSTRUCCIÓN	CONSTRUCCIÓN	CONSTRUCCIÓN	CONSTRUCCIÓN
CONSTRUCCIÓN	CONSTRUCCIÓN	CONSTRUCCIÓN	CONSTRUCCIÓN	CONSTRUCCIÓN
CONSTRUCCIÓN	CONSTRUCCIÓN	CONSTRUCCIÓN	CONSTRUCCIÓN	CONSTRUCCIÓN
CONSTRUCCIÓN	CONSTRUCCIÓN	CONSTRUCCIÓN	CONSTRUCCIÓN	CONSTRUCCIÓN

La reprografía no es una moda pasajera o un nuevo servicio. Es una pieza fundamental en el día día de la construcción y mantenimiento de edificios en el mundo y no hay nadie que este consolidando a nivel global esta industria. PENSARLO: SIN EL REPRÓGRAFO O LA GESTION DOCUMENTAL NO SE MUEVE UN SOLO LADRILLO, NI SE ABRE UNA SOLA ZANJA NI SE PUEDE HACER EL MANTENIMIENTO DE UN ESTABLECIMIENTO.

El impacto de las tecnologías afectará de manera positiva a esta industria: los participantes en la industria de la reprografía digital y gestión documental se encuentran en una posición preferencial para materializar oportunidades resultantes de los avances tecnológicos y en particular por Internet donde los aplicativos de tipo plataforma de compras y colaboración como ASITE o BIDCOM estan aumentando su presencia en los proyectos. El documento seguirá siendo el hilo que una el ciclo completo de actividades de la industria de la construcción.

## Conclusiones

**Conclusiones**

- ✓ 2003 está apuntando bien aunque aún falta reforzar las finanzas para poder desarrollar el proyecto de consolidación con ambición.
- ✓ En 2003 y 2004 SPS pasó de una posición defensiva a una posición ofensiva.
- ✓ 50% del equipo directivo es internacional → ventaja competitiva porque el tipo de cliente de SPS es internacional-educacional.
- ✓ Todas las acciones a tomar están centradas dentro del sector de programación digital y gestión documental.
- ✓ Aprovechar la oportunidad de consolidación que brinda el mercado.
- ✓ SPS está en la senda correcta.

Mucho hemos avanzado este último ejercicio, el 2003 está apuntando bien aunque todavía nos falta mejorar a los márgenes y apuntalar nuestras finanzas para poder desarrollar con más fuerza nuestro proyecto con ambición pero con realidad. Una vez que los resultados nos acompañen durante el 2003 y los analistas empiecen (como lo están haciendo) a hacer eco positivo este desarrollo, creo que SPS tendrá un buen recorrido. Para que esto suceda es fundamental que todos los puntos arriba indicados interactúen positivamente y de manera coordinada. Estamos en ello y creemos que la labor empezada en 2003 y con las oportunidades que se está presentando el 2003 y 2004 serán dos ejercicios donde veremos SPS pasar de un modo defensivo a un modo ofensivo en su desarrollo. El equipo de dirección y operativo está listo y con mucha más experiencia. Todavía veo caras del lejano 1995 cuando no existía esta compañía, junto hemos cruzado fronteras y logrado éxitos y sufrido pérdidas y juntos estoy seguro

lograremos que Service Point se posicione como líder en su mercado industrial con beneficios recurrentes, líder en revalorización en sus acciones y líder en su servicios al cliente.

Hay empresas que nacen con carácter familiar y hay empresas que son de puro carácter capitalista a su extremo.

Con el 90% de nuestro capital en manos de 65.000 accionistas somos una de las pocas verdaderas empresas "publicas" cotizadas.

Con más de 90% de nuestra facturación fuera de España somos una de las pocas realmente multinacionales de España y muy orgullosos de serlo.

Con el 90% de nuestro equipo directivo de países distintos somos realmente una empresa con una ventaja competitiva en una industria donde los competidores son todos nacionales pero las obras e infraestructura y clientes son siempre mas Internacionales.

Continuaremos a tomar decisiones importantes, pero todas concentradas dentro de nuestra industria, dejaremos un poco de margen de maniobra en nuestra operaciones para fomentar innovación y emprenditorialidad a todos los niveles.

Que no os quede la mínima duda: Las mejores empresas están en continuo cambio y sus ejecutivos toman decisiones dentro de un plan coherente de

manera rápida y en algún caso decisiones duras pero sólidas en su fondo y importancia estratégica.

Repito, Vuestra empresa ya no esta en un plan defensivo, esta en un plan ofensivo porque para liderar una industria y consolidarla se necesita ser ofensivos.

La capacidad de fusionar todos estos requisitos con unos resultados sostenibles es lo que va a marcar la diferencia entre las empresas de éxito y las que no lo tienen y tenemos delante un mercado recurrente pero virgen en su consolidación.

Mis promesas y compromisos son claros y por escrito como en el 2002.

Tenemos delante un periodo de 2 años de duro trabajo, no va ser fácil pero si llegamos a nuestros objetivos os aseguro que los retornos serán muy buenos. El equipo directivo tiene que mantener el focus y no dejarse distraer por las "modas" o comentarios "frívolos".

La vida es demasiado corta para gastar un solo minuto en una empresa que no consiga dar buenos retornos y no me olvidaré ni un solo minuto lo que hemos pasado como accionistas, a nivel personal y familiar en el 2001 y 2002 y 2003.

Los mercados nos han puesto a prueba en este periodo y mientras muchas compañías han desaparecido Service Point esta todavía aquí y

pasaremos esta prueba por muy dura que sea.....ya no es una cuestión de que plan.....pero una cuestión de ejecución ..y los primeros resultados son desde luego positivos.

No quiero dejar este podio hoy sin haber agradecido a Juan Jose Nieto el apoyo equilibrado de este ejercicio que hemos pasado junto, al consejo de administración que aunque "duro" en alguna deliberación ha sabido dejar flexibilidad al equipo directivo para enderecer la compañía y al equipo de toda la empresa por haber bajado "al ruedo" cada vez que se lo hemos pedido. Obviamente también gracias a todos los 65.000 accionistas por vuestra paciencia y tiempo en este día importante y trascendental y positivo de vuestra compañía, pero sobretodo tengo el orgullo de haber oído que la participación en esta Junta ha sido de aproximadamente un 40%, lo que indica un claro éxito, considerando el muy elevado grado de fragmentación del capital de vuestra empresa. Esto indica un muy alto nivel de voluntad en participar directamente a las decisiones más relevantes de Service Point y espero batir este record la próxima temporada.





# Service Point

document management | facilities management | reprographics

Gracias