



POAS MANTENIMIENTO SL

Presentación de Compañía



Madrid, Noviembre de 2009

INDICE

POAS MANTENIMIENTO

MEDIOS

CALIDAD

TECNOLOGÍA

BENEFICIOS PARA EL CLIENTE

SERVICIOS

CONCLUSIONES

MISIÓN

Somos una empresa dedicada a la instalación y mantenimiento de Equipos de Medios de Pago, Informáticos y de Telecomunicaciones, que contribuye a mejorar los resultados de nuestros clientes generando fuertes lazos de fidelidad.

VISIÓN

Aspiramos a crecer y a consolidarnos como empresa, aportando valor añadido al negocio de nuestros clientes proporcionando un servicio de calidad, fiable, y personal.

POAS Mantenimiento S.L., ha sido desde su fundación en 1.992, una Compañía innovadora, capaz de realizar proyectos a la medida de las necesidades del cliente y de la disponibilidad económica para realizarlos.

La forma de hacer de Poas ha resultado en estándares de hecho, que posteriormente han sido adoptados por el resto de compañías concurrentes en el mercado. La estrategia de POAS se sustenta en una completa oferta de Servicios que cubran todas las necesidades de aprovisionamiento, despliegue, mantenimiento y reparación de equipos de medios de pago, informáticos y de telecomunicaciones, incorporando valor añadido y tecnología en todo el proceso

Temas como el tratamiento de Tpv's con enfoque "logístico", el manejo de redes de terceros como sucedió en el lanzamiento de la televisión satélite en España ó la aplicación de sofisticados sistemas automáticos de gestión de ordenes de trabajo, han permitido reducciones considerables del precio por servicio, redundado en mejores precios para el cliente y crecimiento del mercado para el proveedor.

No existe un estándar de oferta en Poas, pudiendo establecerse la relación comercial desde el simple soporte técnico, servicios de laboratorio, servicios de campo en colaboración con otros departamentos de la empresa contratante y muchos en los que somos la empresa global de servicios, llegando a suministrar el hardware requerido para posteriormente hacernos cargo de la garantía total de dichos productos.

De capital totalmente español, cuenta con 7 Delegaciones y más de 80 puntos de servicio que permiten cubrir todo el territorio peninsular, así como Baleares, Canarias Ceuta y Melilla

En POAS trabajamos día a día para aportar soluciones a nuestros clientes. En la actualidad somos líderes en Tecnología aplicada a la gestión de órdenes de trabajo ofreciendo un amplio abanico de valores añadidos que sobrepasan los límites del puro mantenimiento.

Poas es una empresa de la máxima solvencia económica y financiera, como la acreditan los siguientes datos auditados :

- Facturación de 13,8 Millones de euros,
- Cuenta de aprovisionamiento de 4,2 Millones de euros,
- Patrimonio neto de más de 2 Millones de euros y
- Activo total de más de 5,2 Millones de euros.

POAS MANTENIMIENTO

En Poas queremos mantener un trato personal y directo con nuestros clientes para así conocer sus necesidades y ofrecerles las soluciones mas adecuadas. De esta forma hemos conseguido generar confianza en nuestros servicios en un número elevado de clientes.

| | |
|------------------------|----------------------|
| ACCORDFIN | IBERCOM |
| ADESLAS | INGENICO |
| IBERBANDA | JAZZTEL |
| BANESTO | KONECTA |
| BANSAFINA | LOGISTA |
| BBVA | MAPFRE |
| BROTHER | ONCE |
| CAJA MADRID | REINTEGRA |
| CAJA SALUD | SAGEM |
| CHIP CARD | SANITAS |
| CHLORIDE | SERMEPA |
| CONSULTORIA Y GESTION | SFE ATTENDANT |
| CONSUM | REDES Y PROCESOS |
| CRUZ ROJA | TELEFONICA DE ESPAÑA |
| DELL | HYPERCOM |
| DIPUTACION DE VALENCIA | VERIFONE |
| FINANZIA | VODAFONE |
| SANTANDER CONSUMER | |

MEDIOS

Amplia base de clientes.

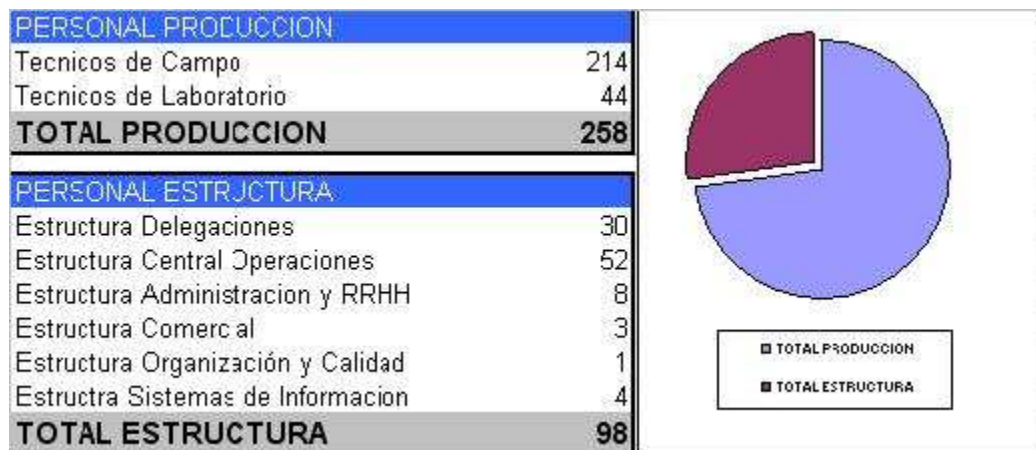
7 Delegaciones.

75 vehículos.

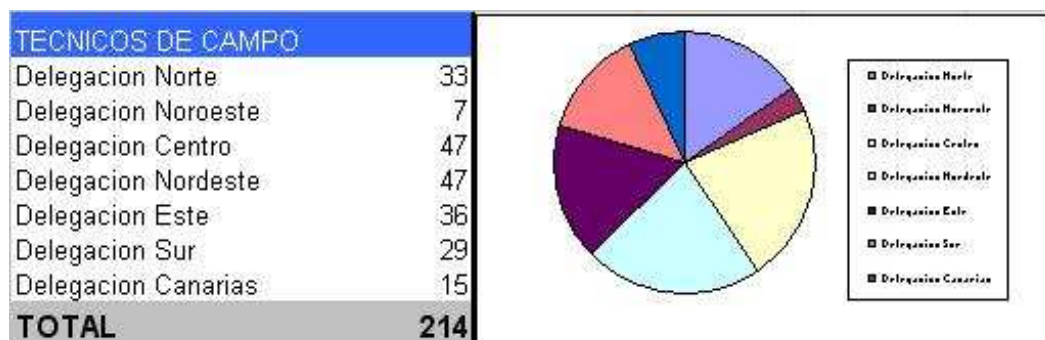
Más de 7.500 m2 de instalaciones en toda España.

Más de 80 puntos de servicio.

Más de 350 personas a su servicio con la siguiente distribución:



Técnicos de campo propios y autónomos repartidos geográficamente con la siguiente distribución

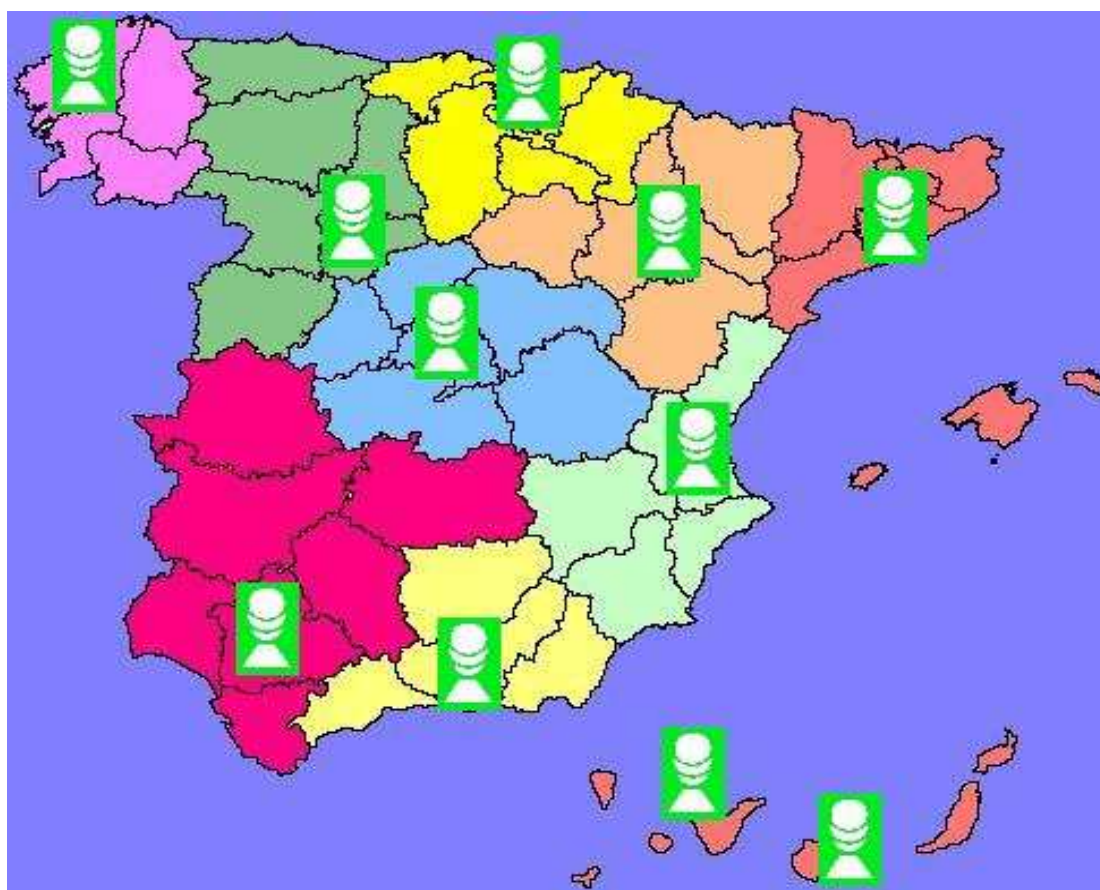


Con instalaciones dedicadas al servicio (almacenes, laboratorios de reparaciones y oficinas) en las principales ciudades de la geografía española.

POAS MANTENIMIENTO

| PROVINCIA | POBLACION | M2 | USO | | |
|--------------|-------------------------|---------|--------------------|-----------------|-------------|
| MADRID | Alcobendas | 1680 m2 | Oficinas Centrales | Almacén Central | Laboratorio |
| BARCELONA | Sant Joan Despí | 1050 m2 | Oficinas | Almacén | Laboratorio |
| BILBAO | Bilbao | 100 m2 | Oficinas | Almacén | |
| A CORUÑA | A coruña | 110 m2 | | Almacén | |
| VALLADOLID | Valladolid | 125 m2 | Oficinas | Almacén | |
| ZARAGOZA | Zaragoza | 120 m2 | | Almacén | |
| VALENCIA | Ribarroja del Turia | 602 m2 | Oficinas | Almacén | Laboratorio |
| SEVILLA | Sevilla | 130 m2 | Oficinas | Almacén | |
| TENERIFE | Santa Cruz de Tenerife | 150 m2 | Oficinas | Almacén | Laboratorio |
| GRAN CANARIA | Las Palmas | 135 m2 | Oficinas | Almacén | |
| MALAGA | Málaga | 50 m2 | | Almacén | |
| ALICANTE | San Vicente del Raspeig | 120 m2 | | Almacén | |
| BALEARES | Palma de Mallorca | 100 m2 | | Almacén | |
| MADRID | Alcobendas | 600 m2 | Oficinas | | |
| MURCIA | San Ginez | 600 m2 | Oficinas | Almacén | Laboratorio |
| MADRID | Alcorcón | 1900 m2 | Oficinas | Almacén | Laboratorio |

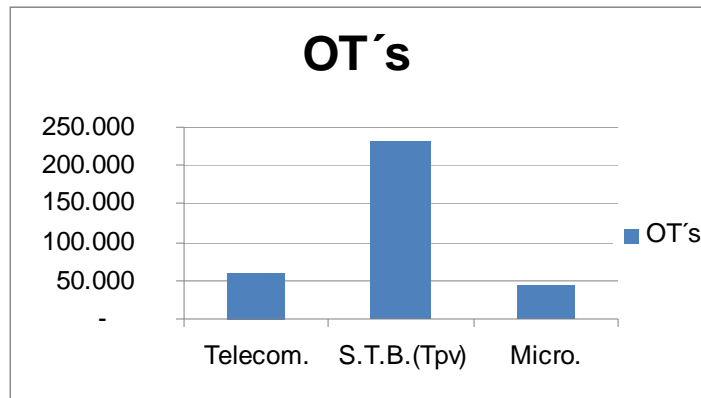
En total Poas dispone de 86 puntos de red con 15 almacenes de SERVICIO que hacen un total de 7.500 m2.



Algunos datos Anuales

5.000 Km. diarios en rutas de mantenimiento.

350.000 órdenes de trabajo en campo anuales.



150.000 órdenes de reparación en Laboratorio anuales.

CALIDAD

En Poas estamos comprometidos con la calidad en tanto que variable estratégica para la consecución de nuestros objetivos. Se planifica pensando en las necesidades y deseos de nuestros clientes y se somete a un proceso continuo de revisión y mejora basado en la innovación. El control se realiza sobre la base de estándares predefinidos y se incentiva para conseguir nuestros compromisos de servicio.

Poas está certificada según la Norma ISO 9001 y persigue integrar la calidad en todos los niveles de la organización a través de un Sistema de Calidad Total. Hemos desarrollado un sistema de gestión por procesos con criterios de eficiencia y optimización donde controlamos numerosos indicadores que garantizan la calidad de nuestros servicios.

Certificada desde el 10 de junio del 2000. 10 años renovando nuestro compromiso. ISO 9001:2000



Nº 9002199

Poas Mantenimiento está inscrita en el registro de Instaladores/Mantenedores de Telecomunicación, de la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información, según Real Decreto 40 1/2003 del 4 de Abril con el número de registro 10.415.

Poas Mantenimiento s.l., ha sido galardonada con uno de los premios de la presente 10ª Edición de Europe´s 500 que otorga la Comisión Europea.

Se trata de una serie de galardones a las Empresas con mejores ratios de crecimiento en volumen de negocio y creación de empleo estable dentro de la Comunidad Europea.

Poas Mantenimiento S.L., se ha clasificado en el puesto nº 140 del ranking europeo y en 11ª posición dentro de las empresas españolas acreditadas.



TECNOLOGÍA

Sistema de gestión VULCANO incorporado en todas las Delegaciones.

Sistema de gestión VULCANO POCKET disponible en toda la red de técnicos de la compañía.

PDA's para gestión de movilidad con posicionamiento GPS.

Para conseguir la excelencia en el Servicio y alcanzar un mayor enfoque hacia el cliente, Poas quiere extender la tecnología a toda su cadena de valor, potenciando la infraestructura de operaciones para obtener la máxima eficiencia y calidad de servicio.

Pieza clave en este proceso es nuestro Sistema Integrado de Gestión VULCANO, que controla todos los procesos de la compañía desde su inicio hasta el final.

Sus características más destacables son:

- Integrable con diversos sistemas externos
- Fácilmente adaptable a cliente y sus necesidades de información.
- Información en Tiempo real.
- Gestión de técnicos y rutas vía GPRS.
- Control de stocks y trazabilidad completa de estados.
- Asignación Inteligente de Ordenes de Trabajo.
- Actualizaciones automáticas.
- Navegador Integrado.
- Parametrizable por usuario y grupos de usuarios.
- Alarmas y Noticias predefinidas.
- Rapidez de implementación (Desarrollo en C++).
- Diseño Modular. Dispone de los siguientes módulos:
 - *Módulo de Gestión de órdenes de Trabajo(ot's) :*

- Carga automática y manual de Ot's
 - Filtrado deslocalizado de ot's (Argentina)
 - Criterios inteligentes para filtrado de órdenes basados en tiempos máximos de ejecución
 - Algoritmos automáticos de asignación de Ot's basados en posicionamiento GPS
 - Totalmente integrado con el módulo de Logística.
 - Sistema de Alertas múltiples.
 - Múltiples informes predefinidos y parametrizables
 - Búsqueda de Ot's versátil.
 - Acceso Web para clientes.
- *Módulo de Logística:*
 - Múltiples almacenes
 - Control de stock en tiempo real
 - Algoritmo inteligente de asignación/reserva de equipos
 - Localización histórica de equipos y trazabilidad completa de sus estados y propiedades
 - Control modular de equipos
 - Informes predefinidos y parametrizables
 - Acceso Web para clientes
 - Gestión de lectura de códigos de barras en movilidad
- *Módulo de Administración*
 - Facturación configurables por tipos
 - Control de costes y productividad por técnico
 - Conexión con Sistema de Contabilidad externo
 - Acceso Web para técnicos (Vulcano WeB)
 - Informes y consultas predefinidas
- *Módulo de Compras*
 - Control de artículos y proveedores
 - Seguimiento completo de ciclo de compras
 - Notificaciones a proveedores vía correo electrónico automatizado
 - Archivo gráfico de alabares, facturas y presupuestos
 - Modulo integrado de escaneo y proceso de documentos en papel
 - Totalmente integrado con Logística y Laboratorio
 - Informes y consultas predefinidas

- *Módulo de Laboratorio*
 - Control de repuestos.
 - Control de tiempos de intervención
 - Alertas por estados.
 - Control de presencia y productividad de técnicos de laboratorio.
 - Carga automática y manual de Ot's.
 - Integrado con resto de módulos.
 - Informes y consultas predefinidos.

- *Módulo de Control de Calidad*
 - Gestión de incidencias.
 - Medición de tiempos de respuesta.
 - Bonus/Malus.
 - Gestión de paradas de tiempos.
 - Control de calidad de equipos.
 - Seguimiento de productividades.
 - Informes y Consultas parametrizables.

Desde el punto de vista de la infraestructura hardware, detrás de Vulcano se encuentran:

- Doble Nodo Servidor en Cluster activo/pasivo.
- 4 procesadores de 64 bits por Nodo.
- 14 discos duros SCSI en RAID 10.
- Tecnología de fibra óptica.
- Todos los elementos redundantes.
- Motor de datos basado en SQL Server.
- 100% de disponibilidad en los últimos 2 años.

Vulcano permite a nuestros clientes disponer de información en tiempo real de cada orden de trabajo o reparación, con indicación del estado, cumplimiento de compromisos, tiempos de respuesta, consumo de material, etc. Hemos desarrollado numerosos interfaces de comunicación para adaptarnos a los requerimientos técnicos de nuestros clientes, de forma que en la actualidad podemos integrarnos en cualquier tipo de plataforma

Los técnicos de campo de POAS, disponen adicionalmente de la herramienta VULCANO POCKET, que permite el reporte de datos online en movilidad a través de una PDA con posicionamiento GPS. De esta forma, además de tener información en tiempo real del grado de avance de cada orden de trabajo, se pueden optimizar las rutas destinando a cada orden al técnico mejor ubicado, lo que se traduce en una óptima gestión de los tiempos de ejecución. Asimismo, cualquier

POAS MANTENIMIENTO

incidencia es detectada en el acto, lo que redundará en una mejor gestión de la misma. Esta herramienta se caracteriza por:

- a) Cierre de partes instantáneo por el cual nuestros técnicos pueden desde el domicilio del cliente cerrar la orden de trabajo añadiendo cualquier comentario que sea preciso y recoger la firma digitalizada del cliente final. En un futuro inmediato, todos nuestros técnicos portarán el mencionado equipo (posiblemente antes de final del verano). Aún así en el caso de que alguno no disponga de este equipo el parte es cerrado con no más allá de 1 hora de diferencia después de que el técnico abandone al cliente.
- b) Seguimiento de técnicos por sistema informático para priorizar alguna posible urgencia.
- c) Ruta del técnico automática y optimizada por el sistema ya que se calculan los destinos valorando los sla, distancia y otros parámetros.
- d) Seguimiento de nuestros técnicos por pantallas vigiladas por nuestros gestores.
- e) Alarmas automáticas que saltarán en el caso de posibles incumplimientos de sla.

POAS - BENEFICIOS PARA EL CLIENTE

La gran capacidad de adaptación de POAS a las necesidades de los clientes se traduce en una serie de ventajas claras para los mismos:

- Solución a sus necesidades de Mantenimiento, instalaciones o reparaciones de equipos informáticos y de Telecomunicaciones. Nuestros servicios cubren cualquier franja horaria en que deban prestarse llegando incluso al máximo de 24H, 7 días, 365 días al año.
- Mejor relación calidad precio : Nuestros precios constituyen la mejor oferta posible que garantiza los máximos niveles de calidad del mercado
- Acceso a la innovación tecnológica : Para garantizar la calidad del servicio y fundamentados en VULCANO
- Optimización de Procesos : Colaboramos con nuestros clientes para proporcionar los mejores procedimientos en cada proyecto concreto
- Acceso a Información : Vulcano facilita la información de cada orden de trabajo en tiempo real
- Servicios adicionales de almacenaje de material : En cualquiera de nuestros múltiples almacenes repartidos por toda España

En cualquier proyecto, Poas puede poner a disposición de los clientes los siguientes valores añadidos:

Vehículos de empresa.

Todo técnico que participe en el proyecto tendrá asignado un vehículo de la empresa con lo que de esa forma entre otras, se cuidará una parte del aspecto visual del técnico.

Estructura flexible

Para un rápido dimensionamiento de zonas signadas a Poas Mantenimiento de forma urgente con un compromiso de hasta un 20% de incremento de recursos a nivel nacional.

Estructura adaptable

De forma que se puedan admitir variaciones puntuales razonables en la carga de trabajo, sin necesidad de modificar los niveles de calidad establecidos.

Experiencia en despliegues a nivel nacional

Poas Mantenimiento ha realizado despliegues masivos para varios clientes, acreditando óptimos niveles de servicio

Capacidad para realizar trabajos en provincias difíciles

Es el caso de Ceuta, Baleares y Canarias (Islas Mayores y Menores).

Posibilidad de presentar partes de trabajo digitalizados.

Nuestro departamento de Administración dispone de todos los partes de trabajo digitalizados donde se recoge - además de la información relativa a la intervención - la firma del cliente digitalizada. En los casos en que nuestros clientes así lo desean, el “interface” de Vulcano con el sistema Informático del cliente incluye el acceso a esta utilidad.

Experiencias en Proyectos Similares

Los técnicos de Poas tienen formación multidisciplinar como consecuencia de su capacidad de actuación en distintos clientes y proyectos. Existen proyectos en donde la operativa de las intervenciones es muy similar en todos ellos, por lo que nuestros clientes pueden beneficiarse de nuestras experiencias anteriores. Es el caso, por ejemplo, de los proyectos “Oficina Vodafone”, “TPV ONCE” o “ TPV -PC SERMEPA”. Todos ellos tienen en común la configuración a través del portal web del cliente y una formación posterior muy específica. En el caso de ONCE, además, POAS proporciona a sus técnicos una formación especializada para atender a un colectivo de especial sensibilidad.

POAS - SERVICIOS

SERVICIOS GENERALES DE POAS

A. LOGÍSTICA

- Gestión de Almacén.
- Distribución.

B. SERVICIOS TÉCNICOS

SERVICIOS IN SITU

- Instalación - Desinstalación y Configuración (Equipos, sistemas y aplicaciones).
- Reparación In Situ. Mantenimiento de sistemas informáticos, y de telecomunicaciones.
- SWAP (sustitución de equipos).
- Retiradas y Desconexión de equipos.
- Instalación de Cableado (cliente final y empresas).

LABORATORIO

- Recuperación de equipos.
- Reparación de Laboratorio.

C. SERVICIOS ADICIONALES

- Soporte técnico (Hot Line).
- Formación al cliente final (IN SITU).
- Gestión de redes ajenas de técnicos.
- Auditoría de equipos e instalaciones/ Homologaciones/ Certificaciones.
- Servicio técnico de guardias.

POAS - CONCLUSIONES

POAS es una compañía que está en disposición de ofrecer el mejor nivel de servicio en el mundo del mantenimiento, instalación, y reparación de terminales de medios de pago, sistemas informáticos y de telecomunicaciones por:

- Flexibilidad: Nos adaptamos a sus necesidades en horarios, requerimientos técnicos, tarifas y procedimientos.
- Experiencia: 18 años dedicados a la prestación de servicios en este Sector.
- Calidad: Aspiramos a conseguir la máxima calidad y excelencia en todos los servicios que prestamos.
- Innovación: Incorporamos la tecnología en todos nuestros procesos.
- Sistemas de Información: Seguimiento online de todos los procesos desde el inicio hasta la finalización.
- Amplia gama de productos y Servicios: Suministro, Instalación, Mantenimiento, desinstalación, formación, gestión de redes, auditorías, etc.
- Cobertura Nacional, incluyendo provincias de especial sensibilidad.
- Formación Técnica y Humana del todo su personal.