



**ALCASYS**

VÝROČNÁ  
SPRÁVA 2009

## Predslov

Tak ako prežíva svoj život každý z nás, tak beží aj život firmy. Striedajú sa v ňom bežné pracovné dni s pravidelnými činnosťami, popretkávané možno všednými, no napriek tomu, jedinečnými chvíľami a zážitkami s dňami, ktoré sú pre nás malými i väčšími víťazstvami. Vtedy máme pocit, že sme dosiahli to, čo sme si vysnivali. No sú tu aj dni, ktoré nám neprinášajú radosť, ale možné sklamanie. Vnímame ich ako menšie i väčšie prehry. Z tejto celoživotnej hojdačky by však každý jednotlivec a tak aj firma mali načerpať silu a skúsenosť ísť ďalej lepšie, kvalitnejšie a hlavne múdrejšie. Konajme tak, aby sa zodpovednosť, poctivosť a pracovitosť nestali archaizmami našej súčasnosti.

Od roku 2004, keď vznikla spoločnosť Alcasys, sa spoločnosť posunula od pôvodne kľúčových aktivít, ktorými boli predovšetkým dodávky a podpora riešení a systémov telefónie, ku komplexnejším riešeniam, v ktorých už telefónia je iba jednou zložkou. Aj naďalej je pre nás najdôležitejší technologický partner Alcatel-Lucent. Dôveru, ktorú sme dostali pri vzniku spoločnosti od Alcatel-Lucent, sme už tretí rok za sebou nesklamali a aj v roku 2009 sme sa stali najväčším partnerom Alcatel-Lucent pre segment enterprise na Slovensku. Alcasys je certifikovaný najvyššou úrovňou partnerstva, ako Alcatel-Lucent Premium Business Partner.

Prax a potreby riešení našich zákazníkov nás posunuli na jednej strane k znalostiam v oblasti bezpečnosti v dátových konvergentných sieťach a na druhej strane ku programovaniu aplikácií pre call centrá a riadenia vzťahu so zákazníkom – CRM. Aj naďalej sa venujeme telefónii klasickej (TDM) a novej telefónii (IPT), budovaniu lokálnych dátových sietí (LAN), bezpečnému pripojeniu do vonkajších sietí (Firewall, SBC, SkypeGW), aplikáciám v konvergentných sieťach (CTI, digitálny plagát) a riadeniu vzťahu so zákazníkom (kontaktné centrá, quality monitoring, integrácia s CRM).

Dnes sme z pohľadu slovenského IT trhu neprehliadnuteľný dodávateľ kontaktných centier a riešení pre riadený vzťah so zákazníkom, ktorý má široké skúsenosti v oblasti konvergentných bezpečných sietí. Zvládneme dodávky veľkých projektov, ale stále sa správame s úctou aj k zákazníkom, ktorí potrebujú kúpiť a zapojiť jeden telefón.

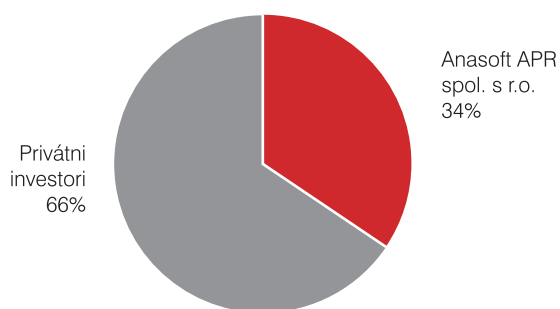
Stále máme pred sebou veľa práce a veľké výzvy, kým sa nám podarí dosiahnuť, aby naši zákazníci na naše služby mohli povedať, že od nás dostanú vždy viac, ako sme sľubovali.

**Ing. Ján Kostka**  
predseda predstavenstva

## Profil spoločnosti

Spoločnosť Alcasys Slovakia, a.s. vznikla v roku 2004, zakladatelia Anasoft APR, spol. s r.o. a privátni investori. V štatutárnych orgánoch spoločnosti majú zastúpenie hlavné akcionári.

**Štruktúra akcionárov spoločnosti**



obr.01 akcionárska štruktúra

### **Predstavenstvo a výkonný management spoločnosti:**

Ing. Ján Kostka – predseda predstavenstva, zodpovedný za obchod a marketing

Ing. Marián Peťko – podpredseda predstavenstva, zodpovedný za operations

Ing. Radomír Letaši – člen predstavenstva, zodpovedný za ekonomiku

### **Dozorná rada spoločnosti:**

Ing. Ľuboslav Tileš – predseda dozornej rady

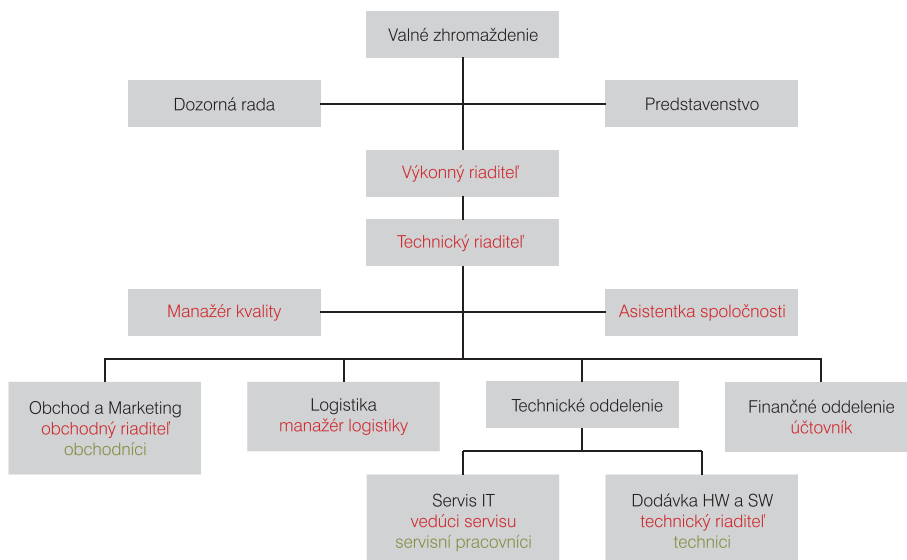
Ing. Peter Roth – člen dozornej rady

Ing. Stanislav Klimovský – člen dozornej rady

**Hlavné aktivity spoločnosti sú:**

- ☒ návrh a realizácia komunikačných systémov
  - ☒ hlasové (klasická telefónia, hybridná telefónia, IP telefónia)
  - ☒ dátové komunikačné siete (LAN aktívne komponenty siete, pasívne komponenty siete)
- ☒ riešenia pre podporu starostlivosti o zákazníkov – contact centrá, digitálny plagát
- ☒ Computer Telephony Integration (CTI) – integrácia telefónie do podnikových aplikácií, Unified Messaging
- ☒ záznam, archivácia komunikácie, Quality management
- ☒ servisná podpora a komplexné servisné pokrytie komunikačných sietí a riešení

Zákaznícky servisnej orientácii spoločnosti zodpovedá aj jej organizačná štruktúra, ktorá je plochá, čo zabezpečuje veľkú operatívnu pružnosť v prevádzke.



obr.02 organizačná štruktúra spoločnosti

**Pre naše riešenia sú kľúčové technologické partnerstvá potvrdené certifikáciou s vendormi Alcatel-Lucent, Nortel/AVAYA, Genesys, Nice CTI.**

**Alcasys Slovakia je:**

- ☒ Certified Premium Business Partner Alcatel – Lucent pre kompletne portfólio OmniPCX aj OmniData
- ☒ Premier Partner GenesysLab pre riešenia multimedia contact center a workflow
- ☒ Business Partner Nice CTI pre oblasť recordingu voice & screen, nástroje Quality Managementu, audio analytiky
- ☒ Business Partner Nortel/AVAYA pre Nortel Enterprise Voice&Data produkty

Partnerstvá s kľúčovými technologickými partnermi znamenajú aj pravidelné preškolenie a recertifikáciu v dôležitých produktových radách.

Servisná a inštalácia podpora pre hlavné produkty:

- ☒ Alcatel – Lucent OmniPCX sú zabezpečované 6 technickými expertami
- ☒ Alcatel – Lucent OmniData pokrývame 2 technickými expertami
- ☒ Genesys softwarové riešenia technicky zabezpečuje 9 technických expertov
- ☒ Nice recording, Quality management, Analytics zastrešujú 2 technickí experti
- ☒ Nortel CS1000 / Periphonics zastrešujú 2 technickí experti

Okrem skúsených, patrične vzdelaných ľudí má dôležité miesto vo firme aj vlastný Demo&Test lab oddelený od našich produkčných systémov, v ktorom máme pre účely vývoja, testovania nových verzií, simulovania situácií u zákazníka všetky technologické celky, ktoré nasadzujeme u našich zákazníkov ( Alcatel-Lucent OmniPCX Office, Omni PCX Enterprise, OmniSwitch 6200/6400/6600/6800/9700, OmniAccess, Genesys Multimedia, NicePerform, SMS gateway, SBC AcmePacket SIP-SIP, Nortel CS1000 )

Skladové zásoby jednotlivých komponentov nám umožňujú reagovať promptne na 90% požiadaviek na dodávku v priebehu niekoľkých dní. Samostatné miesto má u nás servisný sklad, kde sú hlavné komponenty pre zákazníkov, pre ktorých sú nami dodané komunikačné riešenia kľúčové v rámci ich fungovania a podnikania.

## Technologické partnerstvá

### Alcatel-Lucent a Genesys Lab



Alcatel-Lucent



GENESYS®  
AN ALCATEL-LUCENT COMPANY

Alcatel-Lucent a Genesys Lab pokrýva svojím portfóliom produktov takmer všetky požiadavky firemného zákazníka na konvergentnú komunikáciu VOICE & DATA. Podľa analytikov je radený medzi lídrov v korporátnej telefónii, kontaktných centrách a samoobslužných voice portáloch. Podľa analytikov Gartner, Datamonitor by táto technológia nemala chýbať na short-liste zákazníkov, ktorí hľadajú konvergentné riešenia a riešenia pre kontaktné centrá.



Zmena spôsobu komunikácie zákazník – firma od klasického telefónu k multimédiám, (e-mail, SMS, web, chat, instant messaging) vyžaduje adekvátne riešenia vo firmách, aby vedeli efektívne zvládať komunikáciu s klientom všetkými médiami. Ideálne riešenie ako nadstavba telefónie je Multimedia riešenie Genesys. Spoločnosť a jej softwarové riešenie je dlhodobo hodnotené analytikmi Gartner alebo Datamonitor ako líder určujúci smerovanie, sa postupným rozširovaním a dopĺňaním funkcií a interfejsov dostala medzi „vizionárov“ pre poskytovanie „E-services.“

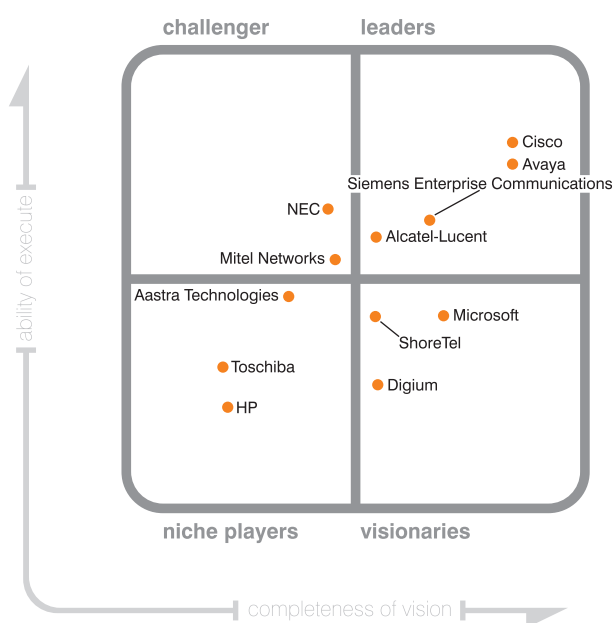
[www.alcatel-lucent.com](http://www.alcatel-lucent.com)  
[www.genesyslab.com](http://www.genesyslab.com)

## AVAYA

# AVAYA

Avaya ponúka riešenia pre hlasovú komunikáciu, kontaktné centrá a dátové riešenia. Implementáciou nových technológií postavených na využívaní SIP protokolu, je Avaya radená medzi lídrov v komplexných hlasových riešeniach (Gartner júl 2010).

Akvíziou ďalšieho z popredných výrobcov v hlasových a dátových riešeniach – spoločnosti Nortel Enterprise Solutions (NES) si Avaya pozíciu medzi lídrami upevnila.



Zároveň tým rozšírila svoje portfólio o špičkové riešenia dátovej komunikácie – routing a switching. Avaya je aktívnym účastníkom Internet Engineering Task Force's (IETF) SIP, SIP forum a ďalších SIP iniciatív.

Riešenia Avaya sa vyznačujú vysokou spoľahlivosťou všetkých komponentov, flexibilitou k potrebám zákazníkov a otvorenosťou pre nadväzujúce aplikácie. Technologicky sú postavené na IBM platformách, v zostavách pre SME segment až po geograficky redundantné systémy spájané do clusterov pre kapacity korporátnych gigantov.



Kontaktné centrá – Next generations CC zahŕňajú služby komplexnej UC komunikácie pre hlas, e-mailovú komunikáciu, Web komunikáciu aj Fax.

Avaya riešenia sú otvorené aj pre aplikácie tretích strán cez program DevConnect, kde SIP je základným komunikačným protokolom.

V dátovej oblasti ponúka Avaya L2/L3 switche s jedinečnými princípmi zabezpečenia spoľahlivosti prenosov (split multilink trunking) a radí sa medzi lídrov aj v tejto oblasti. Pre VPN riešenia má Avaya VPN Gateway s podporou SSL a IPSec zabezpečenia vzdialeného prístupu.

[www.avaya.com](http://www.avaya.com)

#### Nice CTI

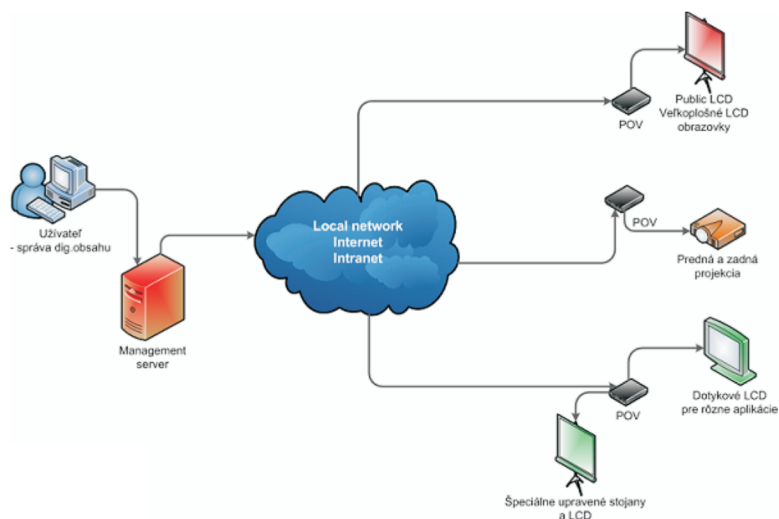
**NICE** ■ Intent. Insight Impact.

Zaznamenávať a archivovať komunikáciu (predovšetkým hlasovú) potrebujú organizácie buď z dôvodu legislatívy, ktorá určuje pravidlá ich podnikania (banky, tele-obchodníci, letecká prevádzková služba), alebo organizácie, ktoré touto cestou riadia a zlepšujú svoju komunikáciu s klientom (telekomunikační operátori, banky a poisťovne). Predovšetkým pre potrebu riadenia a zlepšovania komunikácie je technologický dodávateľ NICE CTI dlhodobo absolútnou špičkou a prináša nové nástroje na efektívnejšiu prácu s nahrávkami – ako napríklad Storage management (riadenie archivácie na firemné záznamové médiá), predanalýzu hovorov na základe rôznych kritérií ako napríklad dĺžka čakania volajúceho na spojenie, dĺžka hovoru, opakovanie volaní, počet prepojení hovoru, emócie počas hovoru, analýza správania volajúcich ap. Riešenia NICE nepoužívajú len veľké nadnárodné spoločnosti, ale predovšetkým každá firma, ktorá chce stabilné, spoľahlivé, dlhodobo podporované záznamové zariadenie.

[www.nice.com](http://www.nice.com)

**"Digitálny plagát" (angl. Digital Signage)**

Digital Signage je sw aplikácia umožňujúca prostredníctvom dátovej siete centrálné pripravovať, distribuovať obrazové informácie v digitálnej forme na koncové zobrazovacie zariadenia. Ide najmä o statické obrázky, video spoty, obrazové prezentácie, textové bannery a pod. Navyše môže diaľkovo nastavovať koncovým zariadeniam ich technické parametre, zapínať a vypínať ich, kontrolovať funkčnosť a pod. To umožňuje minimalizovať prevádzkové náklady takejto distribučnej siete. Ako koncové zobrazovacie body sa najčastejšie používajú LCD priemyselné obrazovky pre menšie uhlopriečky zobrazenia, alebo digitálne projektory na prednú alebo zadnú projekciu pre väčšie uhlopriečky. Distribučná sieť digitálneho plagátu "Easescreen":



[www.easescreen.com](http://www.easescreen.com)

## Zhodnotenie roka 2009 a ciele na rok 2010

Ako sme už na prelome rokov 2008 a 2009 všetci videli, rok 2009 bol rokom vytriezvenia z predošlých rokov honby za vyššími obratmi a ziskami. Dopad tohoto všeobecného vytriezvenia sme videli aj v našej firme, keď pri rovnako vynaloženom úsilí ako v predošlých obdobiach, sme dosiahli v matematickom vyjadrení horšie výsledky. Ale celý rok nemôžeme hodnotiť negatívne. Napriek poklesu obratu sme udržali firmu v miernom zisku aj pri posilnení teamu o nových kolegov a presťahovaní spoločnosti do nových väčších priestorov. A popritom sme nezastavili investície do vzdelávania ľudí a obnovy základných prostriedkov a vlastnej IT infraštruktúry firmy potrebnej pre vývoj, testovanie a servis.

V roku 2009 sme už počtom pracovníkov prekročili číslo dvadsať a preto bolo potrebné presťahovať firmu do väčších priestorov. Začiatkom roka sme sa bez zmeny adresy presťahovali v rámci objektu do podstatne väčších zrekonštruovaných priestorov, kde už máme okrem bežných kancelárskych priestorov k dispozícii školiacu miestnosť, niekoľko oddelených skladov, open-space pre technické oddelenie.

Sťahovanie bolo spojené s rekonštrukciou a obnovou IT infraštruktúry. Už v nových priestoroch bola a je firma pripravená na ďalší aj personálny rozvoj. Počas roka náš team posilnila s novými ľuďmi samostatná divízia, ktorá sa venuje technológiám Nortel / AVAYA a doplnili sme portfólio technológií, na ktorých stavíme naše riešenia o ďalšiu špičkovú značku.

Naše viacročné úsilie dodávať komplexné riešenia bolo odmenené úspechom, ktorý sme dosiahli v tendri na rekonštrukciu dátovej a hlasovej siete v rámci modernizácie prevádzky závodu Mondi SCP v Ružomberku. V priebehu roka 2009 sme zakontrahovali a zrealizovali z väčšej časti výmenu LAN siete a telefónie vo výrobnom podniku bez dopadov na obmedzenie nepretržitej výroby. Tento projekt nám priniesol nové technológie aj know-how do firmy, ktoré využívame aj v ďalších projektoch.

O utlmení investičného boomu z predošlých rokov a poklese vôle investovať v komerčnej sfére do IT svedčí pokles predaja nových telekomunikačných systémov v roku 2009 o polovicu v porovnaní s rokom 2008. Tento prepád znamenal v konečnom počítaní pokles v celkových ročných tržbách firmy o 10% v porovnaní s predošlým účtovným rokom. Výpadok v predaji tovaru v roku 2009 nahradil nárast predaných služieb.

Celý rok 2009, a predpokladáme, že ani rok 2010 nebude moc iný, sa niesol vo väčšom nasadení na dosiahnutie výsledkov slabších ako v predošlom roku. Takéto obdobia recesie sú vhodné na to, aby sa firma zamyslela nad sebou a svojim fungovaním smerom k trhu a snažila sa zlepšiť svoje správanie a vedela za menej spraviť viac. Popritom nie je možné zabúdať na investície do ľudí a vlastných výrobných prostriedkov, aby v lepších rokoch mala firma dostatok síl venovať sa naplno príležitostiam, ktoré určite prídu.

Aj v roku 2010 by sme chceli pokračovať v napredovaní a budovaní ďalších kompetencií, či v oblasti tradičnej komunikačnej infraštruktúry certifikáciou technických expertov, doplnením znalostí a certifikácií v oblasti bezpečnosti dátových sietí, ale i pre nás v kľúčovej oblasti kontaktných centier rozšírením o znalosti a skúsenosti z nových oblastí. Vlastná praktická skúsenosť nás presvedčila o potrebe zrealizovať reštrukturalizáciu a rozšírenie vlastnej IT infraštruktúry vybudovaním druhého dátového centra a zálohovaním dôležitých komponentov a pripojení a smerovať našu vlastnú serverovú farmu k virtualizácii.

Samozrejme, ruka v ruke s investovaním do vlastných ľudí a techniky, bude cieľom dosiahnuť nárast celkových tržieb v porovnaní s rokom 2009 a neznížiť podiel pridanej hodnoty na príjmoch spoločnosti, ktorú predstavujú služby poskytované našimi technickými expertami.

## Niektoré významné referenčné projekty roku 2009:

### Mondi SCP Ružomberok



- ☒ Modernizácia dátovej siete a telefónie – zálohovaná LAN sieť 10G, LAN security riešenie, WLAN a VoWLAN, IP telefónia, alarmy a manažment konvergovanej siete

### Orange Slovensko - najväčší telekomunikačný operátor na Slovensku



- ☒ Nové call centrum v Banskej Bystrici – IP call center Genesys  
Servisná podpora hlasovej infraštruktúry a IVR

### Generali Slovensko / Česká poisťovňa Slovensko



- ☒ Zlučovanie spoločností – migrácia komunikačného riešenia na IP telefóniu a rozšírenie contact centra

### Sociálna poisťovňa



- ☒ Multimedia contact center v HA režime

### Med-Art distribúcia liečiv



- ☒ Virtuálne contact centrum v IP prostredí pre spracovanie telefonických objednávok

**Výkaz ziskov a strát k 31.12.2009 / Income statement as of December 31, 2009**  
(Auditor CASCAVA A.C.I., s r.o., licencia SKAU č. 277)

	ENGLISH	2007	2008	2009
<b>Prevádzkové výnosy (tis. EUR)</b>	<b>Operating revenue</b>	<b>3 542 057</b>	<b>3 884 651</b>	<b>3 223 535</b>
Tržby za tovar	Revenue from the sale of merchandise	2 125 340	1 947 089	1 678 173
Výroba - tržby za služby	Revenue from the sale of own products and services	1 198 035	1 740 158	1 619 106
Výroba do vnútra firmy - Aktivácia majetku	Own work capitalized	120 096	103 100	23 672
Tržby z predaja majetku	Revenue from the sale of assets	87 864	87 300	33
Zúčt. a zruš. opravných položiek a rezerv do výnosov HČ	Recognition and reversal of value adjustments and provisions to operating income	0	0	0
Ostatné výnosy z HČ	Other operating income	10 722	7 004	2 551
<b>Prevádzkové náklady</b>	<b>Operating costs</b>	<b>3 151 331</b>	<b>3 444 135</b>	<b>3 213 342</b>
Náklady na tovar	Cost of merchandise sold	1 228 540	1 191 960	1 134 208
Výrobná spotreba	Production costs	1 048 530	1 383 357	1 086 778
Osobné náklady	Personnel expenses	411 704	608 511	725 826
Dane a poplatky	Taxes and fees	8 000	11 684	9 689
Odpisy DNM a DHM	Depreciation of property, plant and equipment, and amortization of non-current intangible assets	338 113	189 371	205 497
Tvorba opr. položiek, rezerv na HČ a zúč. komplex. nák. bud. obd.	Creation of provisions for operations, value adjustments and for complex deferred expenses	0	0	25 620
Ostatné prevádzkové náklady	Other operating expenses	116 444	59 251	25 724
<b>Výsledok hospodárenia z HČ</b>	<b>Profit/loss from operations</b>	<b>390 726</b>	<b>440 516</b>	<b>110 193</b>
<b>Finančné výnosy</b>	<b>Income from financial activities</b>	<b>27 817</b>	<b>36 115</b>	<b>12 066</b>
Výnosy z finančných investícií	Income from non-current financial assets	0	0	0
Výnosové úroky	Interest income	199	266	271
Ostatné finančné výnosy	Other income from financial activities	27 617	35 849	11 795
<b>Finančné náklady</b>	<b>Costs of financial activities</b>	<b>22 904</b>	<b>60 678</b>	<b>20 561</b>
Nákladové úroky	Interest expense	12 182	14 141	14 339
Ostatné finančné náklady	Other expenses related to financial activities	10 722	46 538	6 222
<b>Výsledok hospodárenia z finančnej činnosti</b>	<b>Profit/loss from financial activities</b>	<b>4 913</b>	<b>-24 563</b>	<b>-8 495</b>
<b>Daň z príjmov z bežnej činnosti</b>	<b>Income tax on ordinary activities</b>	<b>80 429</b>	<b>71 732</b>	<b>39 638</b>
<b>Výsledok hosp. z bežnej činnosti</b>	<b>Profit/loss from ordinary activities</b>	<b>315 209</b>	<b>344 221</b>	<b>62 060</b>
Mimoriadne výnosy	Extraordinary income	0	0	0
Mimoriadne náklady	Extraordinary expenses	0	0	0
Daň z príjmov z mimoriadnej činnosti	Income tax on extraordinary activities	0	0	0
<b>Výsledok hosp. z mimoriadnej činnosti</b>	<b>Profit/loss from extraordinary activities</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>Výsledok hosp. za účtovné obdobie</b>	<b>Profit/loss for the accounting period</b>	<b>315 209</b>	<b>344 221</b>	<b>62 060</b>

	ENGLISH	2007	2008	2009
<b>Aktíva</b>	<b>Assets</b>	<b>2 258 713</b>	<b>2 315 309</b>	<b>1 905 519</b>
<b>Stále aktíva</b>	<b>Non-current assets</b>	<b>333 632</b>	<b>445 993</b>	<b>354 534</b>
Dlhodobý nehmotný majetok	Non-current intangible assets	4 116	5 377	2 849
Dlhodobý hmotný majetok	Non-current tangible assets	329 516	440 616	351 685
Dlhodobý finančný majetok	Non-current financial assets	0	0	0
<b>Obežné aktíva</b>	<b>Current assets</b>	<b>1 898 692</b>	<b>1 829 416</b>	<b>1 504 732</b>
Zásoby	Inventory	283 111	324 968	252 084
Pohľadávky	Current receivables	1 504 813	1 218 117	1 155 092
Finančný majetok	Financial accounts	110 768	286 331	97 556
<b>Ostatné aktíva</b>	<b>Deferrals</b>	<b>26 389</b>	<b>39 899</b>	<b>46 253</b>
<b>Pasíva</b>	<b>Liabilities and equity</b>	<b>2 258 713</b>	<b>2 315 309</b>	<b>1 905 519</b>
<b>Vlastné imanie</b>	<b>Equity</b>	<b>753 303</b>	<b>939 919</b>	<b>822 753</b>
Základné imanie	Share capital	33 194	33 194	33 194
Kapitálové fondy	Capital funds	3 319	3 319	3 320
Fondy zo zisku	Funds created from profit	3 319	3 319	3 319
Výsledok hospodárenia min. rokov	Net profit/loss of previous years	398 261	555 865	720 860
Výsledok hospodárenia za účt.ob.	Net profit/loss for the current year	315 209	344 221	62 060
<b>Závazky</b>	<b>Liabilities</b>	<b>1 422 691</b>	<b>1 302 264</b>	<b>996 038</b>
Rezervy	Provisions	28 680	19 252	20 979
Dlhodobé záväzky	Non-current liabilities	105 623	86 769	64 724
Krátkodobé záväzky	Current liabilities	1 288 389	1 196 242	910 335
Bankové úvery a výpomoci	Bank loans and financial assistance	0	0	0
<b>Ostatné pasíva</b>	<b>Accruals</b>	<b>82 719</b>	<b>73 126</b>	<b>86 728</b>



Alcasys Slovakia, a.s.  
Staré Grunty 36  
841 04 Bratislava  
Slovenská republika

Poštová adresa : P.O.Box 41  
840 00 Bratislava 4

Telefón : +421 2 60 10 27 11  
Fax: +421 2 60 10 27 99

[alcasys@alcasys.sk](mailto:alcasys@alcasys.sk)  
[www.alcasys.sk](http://www.alcasys.sk)

SKYPE:alcasys

štatutárny zástupca: Ing. Ján Kostka – predseda predstavenstva  
Ing. Marián Petko – podpredseda predstavenstva

IČO: 35 879 335  
IČ DPH: SK2021805764