

**ALCASYS**

**VÝROČNÁ  
SPRÁVA 2016**



## Predslov

Sú dni, keď sa človek cíti unavený a má pocit, že sa mu nič nedarí a má chuť všetko zabaliť. Keď však vydrží v úsilí prekonať seba a prekážky, dostavia sa dni, keď sa opäť rozjasní, dostaví sa úspech, príde radosť z vyriešenej úlohy, poďakovanie za vykonanú prácu a všetko, čo sa predtým javilo ako ťarcha, sa stáva len spomienkou na to, že cesta k úspechu často nie je ľahká a priamočiara.

Rok 2016 bol trinástym rokom fungovania ALCASYSu. Trinásťka nebola vôbec nešťastná, i keď celý náš pracovný rok bol popretkávaný dňami, keď sa veci komplikovali a dňami, keď sa našlo riešenie a práca sa darila. Dosiahnuté výsledky hovoria o tom, že vytrvať v úsilí sa oplatí. Dosiahli sme najväčší obrat v histórii firmy, získali sme nových zákazníkov, naša pražská pobočka sa rozrástla. Posledné roky naša spoločnosť rastie prirodzeným spôsobom - prácou pre jestvujúcich zákazníkov a získavaním nových zákazníkov. Tento rast prináša okrem potreby rozširovať pracovný kolektív, aj nároky na pracovný priestor. V roku 2016 sme rozšírili firemné priestory a presťahovali sa do zmodernizovaného otvoreného priestoru. Otvorený priestor kladie väčšie nároky na toleranciu a vzájomné rešpektovanie sa ľudí a zároveň je lepším prostredím na teamovú prácu.

Spoločné aktivity u zákazníkov prepojili našich ľudí v Bratislave a Prahe a nebolo potrebné riešiť žiadne kultúrne rozdiely medzi českým a slovenským kolektívom. Podobne ako slovenská entita, aj česká rastie na projektoch. Ku koncu roka 2016 už pobočku tvorili štyria kolegovia a je predpoklad jej ďalšieho rozširovania.

Počas roka sme dodávali viacero zložitých projektov, ktoré často vyčerpávali našich ľudí neočakávanými zvratmi a komplikáciami, ale vytrvalosť a pevná vôľa pomohli prekonať problémy a okrem pláce za vykonanú prácu sa viacerí dočkali aj uznania a ocenenia profesionálnych kvalít. Poďakovanie od tých, pre ktorých pracujeme a dodávame im služby je niečo navyše, čo nás vie veľmi potešiť, čo dáva zmysel našej práci a poháňa ísť ďalej dopredu.

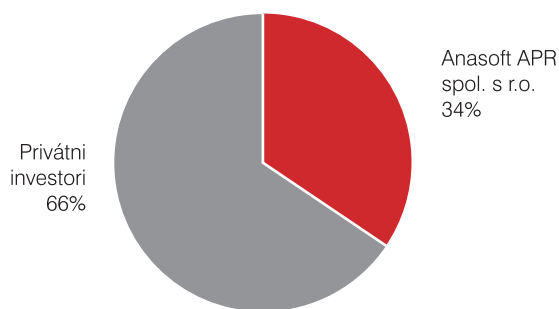
**Ing. Ján Kostka**

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 hlavní 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

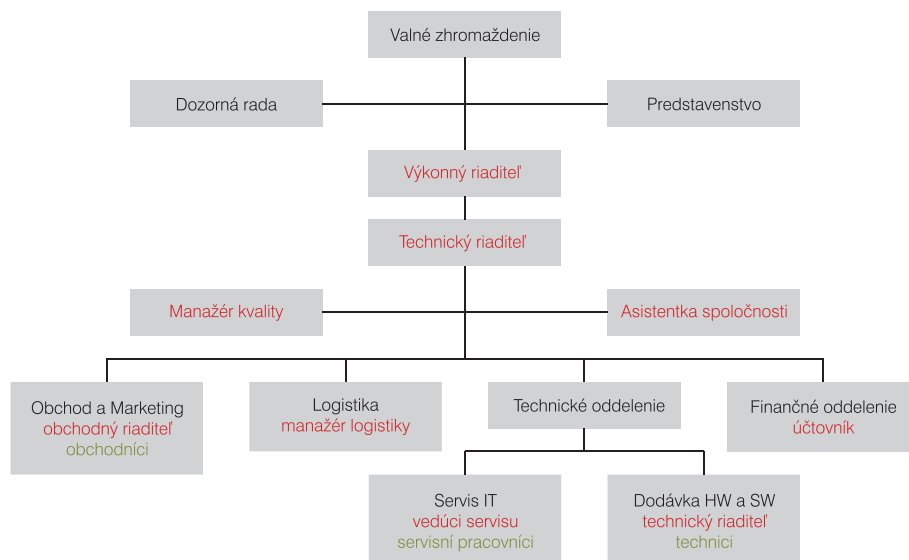
Ing. Radomír Letaši – člen predstavenstva, zodpovedný za ekonomiku

### Dozorná rada spoločnosti:

Ing. Ľuboslav Tileš – predseda dozornej rady

Ing. Peter Roth – člen dozornej rady

Ing. Stanislav Klimovský – člen dozornej rady



obr.02 organizačná štruktúra spoločnosti

**Hlavné podnikateľské aktivity spoločnosti sú v službách celého životného cyklu infokomunikačných systémov určených pre podnikovú sféru:**

- » biznis a technické analýzy a konzultácie
- » návrhy riešení
- » dodávka a implementácia riešení
- » úpravy štandardných riešení podľa požiadaviek, vývoj software a integračných komponentov
- » školenia a podpora pri uvedení do prevádzky, podpora rutinej prevádzky
- » optimalizácie, vylepšenia a rozvoj prevádzkovaného riešenia

## Riešenia ALCASYSu pokrývajú predovšetkým nasledujúce oblasti:

- » Kontaktné centrá
  - multimedia kontaktné centrá na technológiách Genesys a AVAYA – integrácia komunikačných kanálov hlas, e-mail, SMS, chat ap.
  - vývoj aplikácií pre kontaktné centrá – desktop aplikácie, ticketing, SMS gateway, outbound dialer – riešenia pre podporu starostlivosti o zákazníkov – kontaktné centrá
  - hlasové call centrá na technológiách Alcatel-Lucent a iných platformách
- » Cloud kontaktné centrá
  - Private cloud kontaktné centrá s integráciou do back-end systémov
  - Hybrid cloud kontaktné centrá
- » Unified Communications
  - Konvergované riešenia Alcatel-Lucent, AVAYA, Microsoft Lync
  - Videokomunikácia a videokonferencie RadVision/AVAYA, Polycom
- » Hlasová a dátová infraštruktúra
  - LAN infraštruktúra a Security Alcatel-Lucent, AVAYA, HP, Fortinet
  - IP / TDM telefónia Alcatel-Lucent, AVAYA, Siemens

Kľúčové technologické partnerstvá potvrdené certifikáciou s vendormi Alcatel-Lucent, AVAYA, Genesys, Nice CTI, NUANCE, Siemens, Audiocodes znamenajú aj pravidelné preškolenie a recertifikáciu našich pracovníkov.

V roku 2016 naša spoločnosť má už viac ako 35 zamestnancov, pričom servisnú a inštalačnú podporu pre hlavné produkty a riešenia zabezpečuje team 25 technických expertov.

Okrem skúsených, patrične vzdelaných ľudí má dôležité miesto vo firme aj vlastné Demo a Vývojové prostredie oddelené od našich produkčných systémov, ktoré máme pre účely vývoja, testovania nových verzií, simulovania situácií u zákazníka a všetky dôležité technologické celky, ktoré nasadzujeme u našich zákazníkov.

Aby sme eliminovali možné výpadky produkčných systémov, väčšina IT systémov je zdvojená a časť firemnej IT infraštruktúry je umiestnená v externom dátovom centre DataCube.

V našom Demo a Vývojovom labe sú všetky hlavné technológie - Alcatel-Lucent Voice & Data portfólio, Genesys Multimedia, Nuance, NicePerform, SMS gateway, Fortigate, SBC Audiocodes, Nortel CS1000, AVAYA IP Office, AVAYA CM, Siemens HiPath.

Skladové zásoby jednotlivých komponentov nám umožňujú reagovať promptne na väčšinu požiadaviek na dodávku rozšírení a výmen v priebehu niekoľkých dní. Samostatné miesto má u nás servisný sklad, kde sú hlavné komponenty pre zákazníkov, pre ktorých nami dodané komunikačné riešenia sú kľúčové pre ich fungovanie a podnikanie.

## Kľúčové technologické partnerstvá

### Nuance

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



Spoločnosť, ktorá sa dlhodobo zaoberá vývojom technológií na spracovanie hlasu – rozpoznávanie prirodzenej reči a syntézu hlasu. Cieľom Nuance je zjednodušiť ľuďom používanie technológií. Cieľom spoločnosti je poľudšťovať technológie a má riešenia dostupné pre bežného klienta – aplikácie, ktoré prepisujú ľudskú reč do textu (ako je napríklad písanie SMS správ hlasom), alebo systémy Nuance sú často používané výrobcami automobilov na hlasovú navigáciu vodičov. Zároveň má Nuance silné nástroje pre podnikovú sféru – rozpoznávanie ľudského hlasu pre systémy samoobslužných zón kontaktných centier (IVR), mobilné aplikácie pre overovanie identity hlasom, systémy na prepis hlasu do textovej formy a podobne. Nuance je vnímaný analytikmi v oblasti technológií (Gartner) ako líder v automatizácii spracovania hlasu. Overovanie identity podľa hlasu – hlasová biometria je jedným z dôležitých prvkov vo všetkých oblastiach, kde sa vyžaduje bezpečnosť a ochrana informácií.

Nuance disponuje jednou z najväčších knižníc hovoreného slova a rozpoznáva viac ako 80 jazykov (aj slovenský jazyk), má viac ako 1200 patentov v oblasti analýzy a syntézy reči, Nuance je inštalovaný vo viac ako 110 miliónoch áut a je dostupný v miliardách mobilných telefónov. Zastúpenie Nuance pokrýva všetky kontinenty, aj Slovenskú republiku. Nuance dodáva riešenia prostredníctvom partnerov.

### Genesys Telecommunications Laboratories

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



Genesys Telecommunications Laboratories je pre nás kľúčový technologický partner pre budovanie kontaktných centier. Genesys Suite je kompletná sada softwarových riešení, pokrývajúca požiadavky SIP telefónie a spracovania multimediálnych interakcií v prichádzajúcom aj odchádzajúcom smere, s nástrojmi na riadenie toku interakcií, ich monitorovanie a reportovanie. Genesys patrí medzi lídrov a vizionárov v technológiách pre kontaktné centrá. Podľa analytikov Gartner a Datamonitor by táto technológia nemala chýbať na short-liste zákazníkov, ktorí hľadajú konvergentné riešenia pre kontaktné centrá.

Zmena spôsobu komunikácie, zákazník – firma, od klasického telefónu k multimédiám (e-mail, SMS, web, chat, instant messaging, sociálne siete) vyžaduje adekvátne riešenia vo firmách, aby vedeli efektívne zvládať komunikáciu s klientom všetkými médiami. Ideálne riešenie ako nadstavba telefónie, je Multimedia riešenie Genesys. Genesys sa, ako líder určujúci smerovanie, postupným rozširovaním a dopĺňaním funkcií a interfejsov dostal aj medzi „vizionárov“ pre poskytovanie „E-services“. V roku 2016 spoločnosť Genesys akvizovala významného hráča na poli cloudových riešení kontaktných centier, spoločnosť Interactice Intelligence.

Prečo pracujeme s Genesysom? Pretože je to softwarové riešenie otvorené smerom k rôznym hardwarovým platformám, operačným systémom, databázam, ERP a CRM systémom s veľkou možnosťou ďalšieho vlastného vývoja na strane zákazníka, pri integrácii do vlastných systémov a možnosťou vývoja vlastných aplikácií bežiacich nad Genesysom.

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



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

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 capacity 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.

AVAYA je líder aj v oblasti videokomunikácií a videokonferenčných systémov. Akvíziou jedného z technologických lídrov v tejto oblasti, začala úspešne pracovať na integrácii videokomunikácie do svojich tradičných hlasových riešení a má dnes k dispozícii úplné vlastné riešenie pre unified communication.

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.

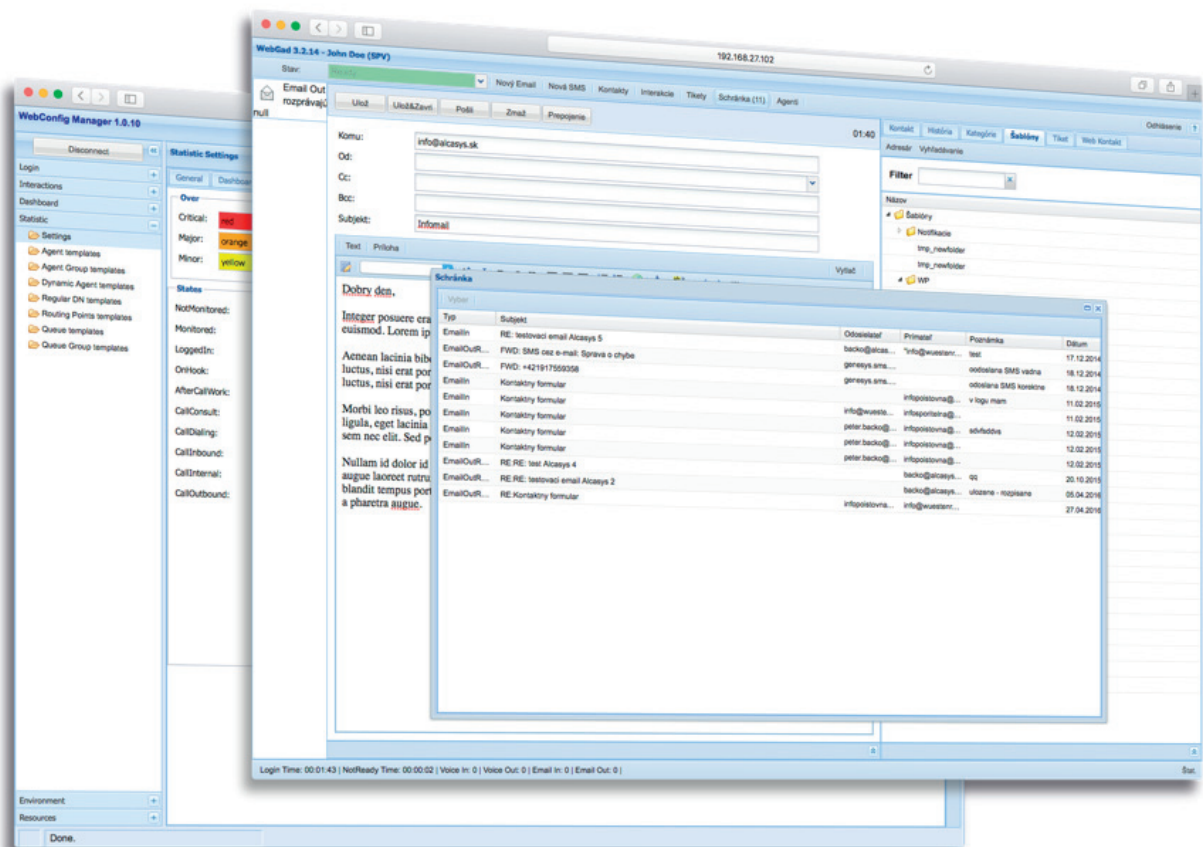


## Kľúčový produkt spoločnosti ALCASYS

### Agentská aplikácia pre Genesys kontaktné centrum - Alcasys WebGAD

WebGAD je aplikácia určená pre agentov kontaktného centra na platforme Genesys. Agenti túto aplikáciu používajú ako primárny pracovný nástroj, jednak na ovládanie telefónneho aparátu, ako aj na spracovanie emailov a iných multimediálnych interakcií ako napríklad CHAT, fax, SMS alebo scanovaná pošta.

- » Základnými funkciami tejto aplikácie sú:
  - Ovládanie stavov agenta (prihlásenie, odhlásenie, voľby typov prestávok)
  - Práca s hlasovým kanálom (inbound, outbound)
  - Práca s emailom (Fax, Scan, SMS)
  - Práca s CHATom
- » Prečo agenti používajú WebGAD? Pretože je:
  - jednoducho použiteľný a intuitívny
    - o Vybavovanie všetkých typov interakcií v jednom okne
    - o História komunikácie s klientom (hovory, emaily, chat, faxy a SMS – kto, kedy a čo poslal zákazníkovi)
    - o Osobné štatistiky pre agenta zobrazujúce sa priamo v aplikácii na stavovej lište
    - o Preddefinované štandardné odpovede pri emailovej komunikácii
  - prispôsobivý
    - o Široké možnosti prispôsobenia priamo na mieru klienta
    - o Možnosť integrácie s rôznymi CRM systémami
    - o Možnosť ticketingového systému nad interakciami prináša status požiadavky
    - o Podpora všetkých najpoužívanejších prehliadačov (IE, Chrome, Firefox, Safari)
  - dynamický a efektívny
    - o Kategorizácia interakcií na základe ich obsahu
    - o Zobrazenie súvisiacej komunikácie zákazníka na linke
    - o Integrovaný instant messaging medzi agentami a supervízorom na rýchlu komunikáciu
    - o Zobrazenie stavu ostatných agentov pri prepájaní
    - o Agentský skript (scenár hovoru na podporu predaja)
    - o Preddefinované štandardné odpovede pri emailovej komunikácii



obr.03 Ukážka agentskej aplikácie pre Genesys kontaktné centrum - WebGAD

## Zhodnotenie roka 2016 a základné ciele na rok 2017

V posledných rokoch sa naša spoločnosť premenila z dodávateľa technologických komponentov na dodávateľa riešení a služieb. Táto zmena znamená nárast dodávok služieb inštalácie, konfigurácie, vývoja a servisnej a prevádzkovej podpory. Táto zmena sa prejavila v potrebe nárastu počtu technických expertov schopných poskytovať takéto služby. Preto sme v niekoľkých vlnách rozširovali počet zamestnancov na technickom oddelení a vypracovali si metodiku "on-boardingu" nových členov, aby sme ich efektívne dostali na potrebnú technickú úroveň. Rozšírený kolektív si vyžaduje viac internej práce pre dobrú koordináciu a komunikáciu. Preto už pravidelne venujeme čas firmemnému teambuildingu a pravidelnému informovaniu všetkých zamestnancov o dôležitých udalostiach, plánoch, aktivitách vedenia firmy.

Veľkou zmenou pre nás bolo presťahovanie firmy do zmodernizovaných priestorov. Vytvorenie otvoreného priestoru pre jednotlivé teamy prispelo k lepšej výmene informácií medzi ľuďmi pri realizovaní projektov, aj pri poskytovaní servisu. Zároveň sme vytvorili priestory pre porady a brainstormingy novými zasadačkami a komunikačnými miestnosťami.

Počas roka 2016 sme realizovali viacero väčších projektov u jestvujúcich zákazníkov. Naša pobočka v Českej republike narástla, aby aspoň čiastočne vedela pokryť potrebu nášho kľúčového zákazníka v Českej republike. Aj v roku 2016 sme získali nového významného zákazníka, ktorému dodávame projekt multimedialného kontaktného centra a hlasovej biometrie, ktoré budeme integrovať s CRM systémom organizácie.

Pre rok 2017 plánujeme viacero aktivít, ktoré nás posunú vpred. Aktuálnym počtom zamestnancov sme sa dostali do situácie, keď bude potrebné vytvorenie novej organizačnej štruktúry, aby sme dokázali udržať flexibilitu smerom na zákazníka a riešili efektívnosť, teamovú zaangažovanosť smerom dovnútra. Zároveň sme sa pustili do modernizácie nášho kľúčového produktu - agentský desktop webGAD na novej modernej technológii. Projekty typu technologický outsourcing a integrácia nami dodávaných systémov na informačné systémy zákazníka, nás vedú k potrebe riadiť našu prácu a interné procesy podľa normy ISO 27 001, aby sme garantovali našim klientom bezpečnosť ich dát.

Aj pre rok 2017 máme vytvorené predpoklady na získanie a realizovanie zaujímavých nových projektov v oblasti, v ktorej pracujeme a podnikáme už viac ako desať rokov a posunúť naše vedomosti a skúsenosti opäť o kus ďalej.

## Vybrané referenčné projekty roku 2016



**SOCIÁLNA POISŤOVŇA**

**Sociálna poisťovňa**

- Projekt Karty Klienta ako integrácia multimedia kontaktného centra s platformou MS Dynamics
- Riešenie vysokej dostupnosti pre centrálny uzol hlasovej siete a kontaktného centra



**T-mobile Česká republika**  
súčasť nadnárodnej skupiny firiem Deutsche Telekom

- Servisná podpora call centra
- Projekty migrácie Genesys, RaSi



poštová  
banka

**Poštová banka**

- Multimedia kontaktné centrum Genesys a integrácia s MS Dynamics
- Hlasová biometria Nuance



**ING Bank N.V., pobočka zahraničnej banky**

- Kontaktné centrum pre centrum managovaných služieb skupiny



**O2 Telekomunikačný operátor**

- Analýza a návrh úprav na kontaktnom centre Genesys – úpravy desktop aplikácie, architektúra systému

## Základné ekonomické ukazovatele

### Výkaz ziskov a strát k 31. 12. 2016 / Income statement as of December 31, 2016 (Audítor CASCAYA A.C.I., s r.o., licencia SKAU č. 277)

Položka	Item	2016 (€)
<b>Prevádzkové výnosy</b>	<b>Operating revenue</b>	<b>5 675 251</b>
Tržby za tovar	Revenue from the sale of merchandise	2 046 233
Výroba - tržby za služby	Revenue from the sale of own products and services	3 474 517
Výroba do vnútra firmy - Aktivácia majetku	Own work capitalized	90 782
Tržby z predaja majetku	Revenue from the sale of assets	21 166
Zúčt.a zruš.opr.položiek a rezerv do výnosov HČ	Recognition and reversal of value adjustments and provisions to operating income	18 482
Ostatné výnosy z HČ	Other operating income	24 071
<b>Prevádzkové náklady</b>	<b>Operating costs</b>	<b>5 619 094</b>
Náklady na tovar	Cost of merchandise sold	1 298 263
Výrobná spotreba	Production costs	2 312 714
Osobné náklady	Personnel expenses	1 733 501
Dane a poplatky	Taxes and fees	5 971
Odpisy DNM a DHM	Depreciation of property, plant and equipment, and amortization of non-current intangible assets	218 364
Tvorba opr. položiek, rezerv na HČ a zúč. Kom.nák.bud.obd.	Creation of provisions for operations, value adjustments and for complex deferred expenses	18 485
Ostatné prevádzkové náklady	Other operating expenses	31 796
<b>Výsledok hospodárenia z HČ</b>	<b>Profit/loss from operations</b>	<b>56 157</b>
<b>Finančné výnosy</b>	<b>Income from financial activities</b>	<b>7 621</b>
Výnosy z finančných investícií	Income from non-current financial assets	0
Výnosové úroky	Interest income	4 279
Ostatné finančné výnosy	Other income from financial activities	3 342
<b>Finančné náklady</b>	<b>Costs of financial activities</b>	<b>19 513</b>
Nákladové úroky	Interest expense	8 852
Ostatné finančné náklady	Other expenses related to financial activities	10 661
<b>Výsledok hospodár. z finančnej činnosti</b>	<b>Profit/loss from financial activities</b>	<b>-11 892</b>
<b>Daň z príjmov z bežnej činnosti</b>	<b>Income tax on ordinary activities</b>	<b>22 266</b>
<b>Výsledok hosp. za bežnú činnosť</b>	<b>Profit/loss from ordinary activities</b>	<b>21 999</b>
Mimoriadne výnosy	Extraordinary income	0
Mimoriadne náklady	Extraordinary expenses	0
Daň z príjmov z mimor. činnosti	Income tax on extraordinary activities	0
<b>Výsledok hosp.z mim. činnosti</b>	<b>Profit/loss from extraordinary activities</b>	<b>0</b>
<b>Výsledok hosp. za účtovné obdobie</b>	<b>Profit/loss for the accounting period</b>	<b>21 999</b>

**Súvaha k 31. 12. 2016 / Balance sheet as of December 31, 2016**  
 (Auditor CASCAYA A.C.I., s r.o., licencia SKAU č. 277)

Položka	Item	2016 (€)
<b>Aktíva</b>	<b>Assets</b>	<b>4 015 190</b>
<b>Stále aktíva</b>	<b>Non-current assets</b>	<b>485 458</b>
Dlhodobý nehmotný majetok	Non-current intangible assets	12 135
Dlhodobý hmotný majetok	Non-current tangible assets	440 227
Dlhodobý finančný majetok	Non-current financial assets	33 096
<b>Obežné aktíva</b>	<b>Current assets</b>	<b>3 273 066</b>
Zásoby	Inventory	490 992
Pohľadávky	Current receivables	2 777 961
Finančný majetok	Financial accounts	4 113
<b>Ostatné aktíva</b>	<b>Deferrals</b>	<b>256 666</b>
<b>Pasíva</b>	<b>Liabilities and equity</b>	<b>4 015 190</b>
<b>Vlastné imanie</b>	<b>Equity</b>	<b>1 402 349</b>
Základné imanie	Share capital	33 194
Kapitálové fondy	Capital funds	3 324
Fondy zo zisku	Funds created from profit	3 320
Výsledok hospodárenia min. rokov	Net profit/loss of previous years	1 347 160
Výsledok hospodárenia za účt. obdobie.	Net profit/loss for the current year	21 999
<b>Záväzky</b>	<b>Liabilities</b>	<b>2 434 282</b>
Rezervy	Provisions	54 098
Dlhodobé záväzky	Non-current liabilities	80 925
Krátkodobé záväzky	Current liabilities	2 100 405
Bankové úvery a výpomoci	Bank loans and financial assistance	198 854
<b>Ostatné pasíva</b>	<b>Accruals</b>	<b>178 559</b>





KOMUNIKUJTE  
INAK!

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

**ALCASYS Czech Republic, s.r.o.**  
Budějovická 1150/15A  
140 00 Praha 4  
Česká republika

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

**IČO: 35 879 335**  
**IČ DPH: SK2021805764**

**047 31 310**  
**CZ04731310**

**Štatutárny zástupca:**

**Ing. Ján Kostka**  
predseda predstavenstva  
**Ing. Marián Peťko**  
podpredseda predstavenstva

**Ing. Petr Hybš**  
konateľ  
**Ing. Ján Kostka**  
konateľ

**Telefón: +421 2 32 32 71 11**  
**Fax: +421 2 32 32 77 99**  
**E-mail: info@alcasys.eu**  
**WWW: www.alcasys.eu**  
**SKYPE: alcasys**

