



VÝROČNÁ
SPRÁVA 2023

Aj rok 2023 bol plný udalostí u nás i vo svete. Koniec pandémie priniesol definitívny rozpad vlády. Predčasné voľby, pre niekoho radosť a pre niekoho ďalšie vrásky na čele pri pomyslení, čo bude nasledovať v najbližších mesiacoch a rokoch. Blížiaci sa koniec mandátu našej prvej prezidentky posilnil tendenciu odchodu slušného a uvážlivého správania, bagatelizáciu základných morálnych a spoločenských princípov koexistencie. Bohužiaľ to ide naprieč celou spoločnosťou a týka sa to väčšiny z nás, počínajúc nedodržiavaním dopravných predpisov, cez ignoráciu názoru iného, až po rasovú a národnostnú nenávisť. Áno, takto vyzerá v súčasnosti naša spoločnosť. A ako bude vyzeráť naša budúcnosť, keď ako jednotlivci či celé ľudstvo zabúdame, že zdravá príroda je esenciálnou podmienkou pre život človeka? Lebo príroda už dnes vďaka nám, ľuďom, zdravá nie je. Čo môžeme robiť ako jednotlivci alebo skupiny ľudí? Správať sa slušne, dodržiavať základné pravidlá a zákony, byť zodpovední voči prírode a životnému prostrediu. Potom nebudeme len musieť veriť v to havlovské, že raz pravda a láska zvíťazí nad lžou a nenávisťou, ale dopracujeme sa k tomu.

Predslov

Po rokoch, ktoré urobili veľkú zmenu v prístupe k práci, primárne odvyknutiu si od dennodenného stretania sa na pracovisku, prichádzajú opäť nové zmeny a vstupujú nám do života odvšadiaľ. Automatizácia a robotizácia, ktoré sa v nedávnej minulosti úzko viazali hlavne s výrobou, sa presunuli do ďalších sektorov a oblastí života. “Machine learning” vďaka pokrokom vo výpočtovej kapacite dostupného hardware, stále sa lepším programom, obrovskému objemu dostupných dát a informácií, sa dnes už dá nazvať umelou inteligenciou (“Artificial Intelligence”) a nachádza si miesto takmer všade. Na jednej strane je to cesta ako uľahčiť život človeku, na druhej strane, ako nahradiť ľudskú prácu strojovou. Pre nás vo firme to prináša nové možnosti a výzvy ako ďalej rozvíjať služby zákazníckeho servisu u našich klientov. Denne sa stretáme s požiadavkami na rozšírenie služieb zákazníckeho centra o voice/chat/mail-BOTa, ktorý by primárne nahradil pracovníka zákazníckeho servisu. Dnes (rok 2024) si myslíme, že žiadny dostupný BOT nenahradí plne človeka v zákazníckom centre, dokáže iba pomôcť zlepšiť servis. Pokroky v tejto oblasti idú raketovým tempom a je možné, že sa čoskoro budeme bežne stretať s robotickými poskytovateľmi služieb.

Keďže pracujeme v tejto oblasti už dlhé roky, poradíme a pomôžeme každému trpezlivému klientovi najprv si zanalyzovať svoje dáta, nájsť procesy a aktivity, ktoré sa opakujú, majú niečo spoločné a tie sa pokúsiť automatizovať BOTom. Je to síce cesta práca, ale rozumná, pokiaľ nechceme úplne pokaziť zákaznícku skúsenosť. Ďalším fenoménom súčasnej doby je zmysluplná cloudifikácia, teda využívanie cloudu a cloudových služieb. Predovšetkým využitie umelej inteligencie v riešeníach a ďalšie zdokonaľovanie modelov AI si vyžadujú zdieľať dáta a využívať už dostupné modely z cloudu.

Zároveň požiadavka na znižovanie nárokov na vlastné hardwarové prostriedky, ich správu a potrebu neustálej obnovy, vedú spoločnosti k čoraz častejšiemu presunu svojich (on-premise) IT prostriedkov do verejných alebo súkromných cloudov.

S pokrokom v AI, cloud technológiami, zvyšujúcou sa mobilitou, je čoraz dôležitejšia ochrana dát a vlastných IT prostriedkov a systémov, nakoľko vznikol a prudko sa rozvíja nový segment podnikania – hackerstvo, vykrádanie dát a podvody spojené s internetom. Preto aj my interne robíme veľa v oblasti IT bezpečnosti nasadzovaním potrebných prostriedkov a zmenami v interných procesoch. O svoje skúsenosti sa delíme so zákazníkmi a venujeme sa IT bezpečnosti v oblasti IP telefónie a aplikácií pre komunikáciu.

IT prenikla do všetkých oblastí nášho života a pri rozumnom využití môže byť výborným služobníkom pre jednotlivca, firmu i celú spoločnosť. Hlavnou náplňou našej práce je to, ako vhodne, efektívne a úspešne nasadiť IT do procesov spoločnosti a priniesť úžitok firme aj jej zákazníkom.

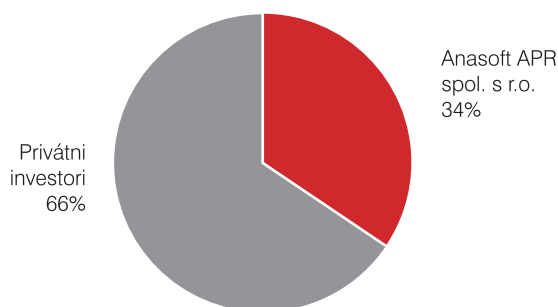
Pracovne bol rok 2023 mimoriadne plný, kombinovaný prístup k práci - pracovisko a home-office je už zabehnutý a stal sa štandardom. Výsledky spoločnosti utvárajú priestor na postupnú transformáciu spoločnosti z pohľadu prebiehajúcich technologických zmien. Mení sa prostredie v ktorom ako spoločnosť fungujeme a preto sa musíme zmeniť aj my. Stále sa od nás očakáva, že dáme kompetentnú radu, pomôžeme s implementáciou riešenia. Rozvíjame sa tak s rastúcimi a meniacimi sa požiadavkami koncových klientov a novými možnosťami, ktoré prináša technologický rozvoj.

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, generálny riaditeľ

Ing. Marián Peťko – podpredseda predstavenstva, zodpovedný za operations

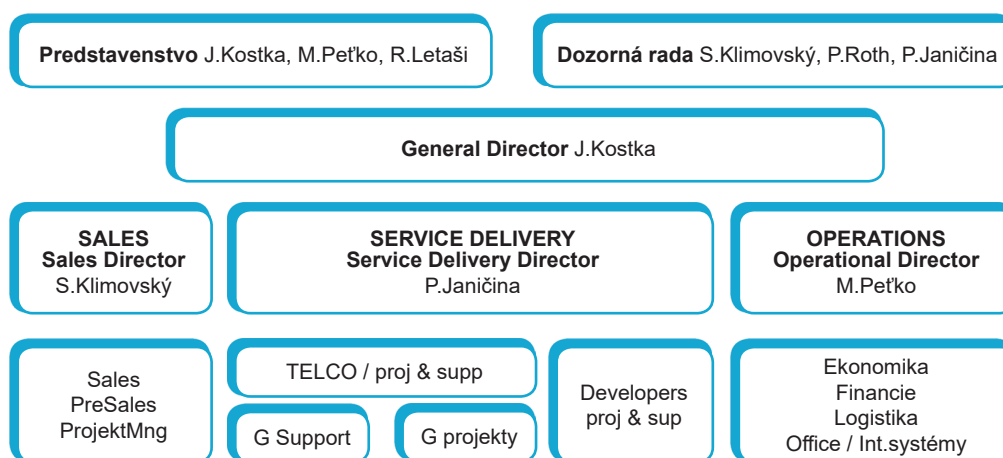
Ing. Radomír Letaši – člen predstavenstva, zodpovedný za ekonomiku

Dozorná rada spoločnosti:

Ing. Stanislav Klimovský – predseda dozornej rady

Ing. Peter Roth – člen dozornej rady

Peter Janičina – člen dozornej rady



obr. 02 Organizačná štruktúra spoločnosti

ALCASYS je špecialista na kontaktné centrá a komunikačné riešenia

» Cieľ spoločnosti

- Robiť prácu, ktorá je potrebná a prináša úžitok
- Každý deň odchádzať z práce s pocitom sebanaplnenia, že som spravil niečo, čo pomohlo inému a mňa posunulo v poznaní o kúsok ďalej

» Hodnoty spoločnosti

- Ľudsky a odborne kvalitný tím môže byť pre zákazníka partnerom i oporou na dlhú trať
- Rešpektovanie názoru iných a slušnosť sú dobrým základom pre úprimnú a otvorenú komunikáciu

Hlavné podnikateľské aktivity spoločnosti sú v službách celého životného cyklu info-komunikačných systémov a riešení určených pre podnikovú sféru:

- Biznis analýzy, 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 rutínnej prevádzky
- Rozvoj prevádzkovaného riešenia, optimalizácie

Riešenia ALCASYSu pokrývajú predovšetkým nasledujúce oblasti:

» **Contact Center**

- Multimedia contact centers postavené na technológiách Genesys a AVAYA
- Voice, Email, SMS, Chat
- DB / CRM integrácie
- Speech recognition, voice biometry, recording, QM
- Robotizácia UiPath / Bot&Virtual Asistent
- Voice call centers – cost effective riešenia pre stredné a malé spoločnosti
- Cloud Contact Center -Private & Hybrid Cloud (incl. Integrácia s back-end systémami)
- Custom vývoj – agent desktop, ticketing, supervisor desktop, knowledge manager, SMS gateways, outbound dialers

» **Unified Communications**

- Voice / Data / Security infraštruktúra
- Konvergovaná IP telefónia postavená na technológiách Alcatel-Lucent, AVAYA, Unify
- UC integrácia do telekomunikačného prostredia
- Inteligentné komunikačné systémy pre dopravu

Kľúčové technologické partnerstvá potvrdené certifikáciou s vendormi Alcatel-Lucent, AVAYA, Genesys, Nice CTI, NUANCE, UNIFY/Siemens, Audiocodes, Fortinet, znamenajú aj pravidelné vzdelávanie formou preškoľovania a recertifikácie našich pracovníkov.

Rok 2023 sme ukončili s počtom zamestnancov 48, pričom sme rozširovali primárne realizačné teamy.

Okrem skúsených, patrične vzdelaných ľudí má dôležité miesto vo firme aj vlastné Demo a Vývojové prostredie, 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, kľúčové IT systémy a väčšia časť firemnej IT infraštruktúry je umiestnená v externom dátovom centre DataCube a vo veľkom využívame aj služby privátneho cloudu Cloud4Com.

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

Dôležitou je pre dlhodobú úspešnosť spoločnosti procesná stránka vo vnútri spoločnosti. Aby sme zvládli veľký objem servisných požiadaviek a realizačných úloh, využívame nástroje ako servis desk (ITIL procesy), service delivery a dokumentačné nástroje (Atlassian). Keďže sa dostávame k citlivým dátam, neustále sa vzdelávame a zdokonaľujeme technologicky a procesne v oblasti bezpečnosti IT systémov a ochrany citlivých dát a osobných údajov.

Stále držíme aj vlastné skladové zásoby jednotlivých komponentov, aby sme vedeli reagovať promptne na väčšinu požiadaviek ohľadne dodávky rozšírení a výmen v priebehu niekoľkých dní. Samostatné miesto má u nás servisný sklad, s hlavnými komponentmi pre zákazníkov, pre ktorých sú nami dodané komunikačné riešenia, kľúčové pre ich fungovanie a podnikanie. Vďaka organizácii práce, vzdelaniu, skúsenostiam našich ľudí a tovarovému zabezpečeniu, dosahujeme dlhodobo vynikajúce výsledky pri riešení servisných požiadaviek našich zákazníkov.

Kľúčové technologické partnerstvá

Genesys Telecommunications Laboratories
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 zákazníka – 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 Interactive Intelligence. V portfóliu Genesys-u sú riešenia pre zákazníkov, ktorí požadujú „on-prem“ inštalácie a mimoriadne dynamicky sa vyvíja pre „nový“ svet aj Cloud riešenie.

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.

Fortinet

www.fortinet.com



Spoločnosť Fortinet je náš kľúčový technologický partner pre budovanie bezpečnej a spoľahlivej dátovej infraštruktúry. Cieľom spoločnosti Fortinet je dodávať najmodernejšiu a najvýkonnejšiu sieťovú bezpečnostnú platformu. Patrí medzi najvýznamnejších svetových poskytovateľov, integrovaných sieťových bezpečnostných zariadení pre poskytovateľov pripojenia, dátové centrá, podniky a geograficky rozptýlené pobočky.

Variabilita, kvalita a kompetencia riešení svetového lídra na poli kybernetickej bezpečnosti, posúva aj naše riešenia a spokojnosť našich zákazníkov do najvyššej úrovne.

Riešenia od Fortinetu sú poháňané bezpečnostnými riešeniami vyvinutými vo FortiGuard Laboratories.

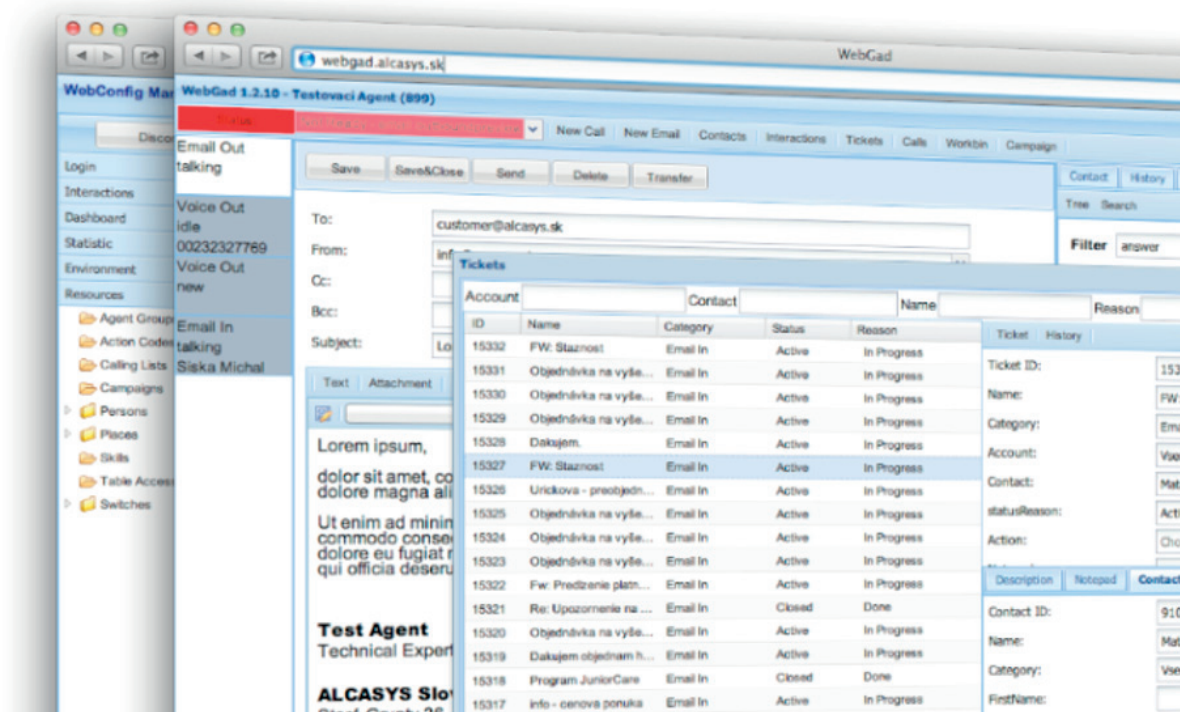
Pracujúc so svetovými, vlastnými nástrojmi a celosvetovo zozbieranými údajmi, odhaľujú vo Fortinete najnovšie hrozby a aktualizujú informácie o nich každý deň tak, aby ochránili našich zákazníkov.

Kľúčový produkt spoločnosti ALCASYS

Agentská aplikácia pre Genesys kontaktné centrum - Alcasys WebGAD a Ticketing

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

Ticketing (nastavba nad E-mail routingom) funkčný blok a súčasť agentského desktopu webGAD

ALCASYS Ticketing, je nastavba základného pracovného nástroja agenta - integrovaná súčasť agentského desktopu uľahčuje rýchlejšie a efektívnejšie spracovanie požiadavky klienta. Štandardné spracovanie emailovej komunikácie v systéme Genesys umožňuje rozlišovať len obmedzené množstvo stavov pri spracovaní interakcií. Ticketing má za úlohu tieto stavy rozšíriť o podrobné informácie, presne podľa požiadaviek klienta a stavov, ktoré reálne odrážajú stav procesu spracovania požiadavky.

Ticketing rozširuje možnosti štandardného spracovania e-mailov o presnejšie a bohatšie definovanie stavov, v procese spracovávaní požiadavky klienta.

- Ticket má svoje jedinečné atribúty zabezpečujúce efektívne spracovanie interakcií:
 - o Jedinečné číslo
 - o Konkrétny dátum, čas vzniku a ukončenia ticketu
 - o Stav
 - o Automaticky sa meniaci stav ticketu v závislosti od štádia rozpracovanosti – prijatý / prevzatý / odpovedaný / čakajúci
 - o Manuálne nastaviteľný pre adresnejšie pridelovanie na riešiteľa
 - o Prioritu - možnosť dynamickej zmeny priority ticketu (napríklad zvyšovanie priority podľa definovanej SLA)
 - o Automaticky naviazané aktivity – napríklad automatické odpovede v definovaných stavoch ticketu (autoanswer, vyžiadanie odpovede, potvrdenie ukončenia...)
- Ticket vzniká na základe požiadavky od koncového klienta. Systém mu prideluje unikátne referenčné číslo, ktoré umožní klientovi aj oddeleniu podpory daný problém rýchlo lokalizovať a následne s ním ďalej pracovať. Ticket môže vzniknúť z nasledovných zdrojov:
 - o z webového formulára
 - o z emailu
 - o z hovoru
 - o z chatu
 - o môže byť manuálne založený agentom

Základné stavy Ticketu/požiadaviek:

- Nová/Prijatá požiadavka - požiadavka prijatá do kontaktného centra
- Prevzatá požiadavka - požiadavka prevzatá agentom na spracovanie
- Čakajúca požiadavka - požiadavka čakajúca v schránke agenta
- Odpovedaná požiadavka/Uzatvorená požiadavka - požiadavka odpovedaná klientovi/uzatvorená požiadavka

The screenshot displays the ALCASYS ticketing system interface. On the left, the 'Tiket' (Ticket) details are shown for ticket ID 6, with fields for Name, Responder, Category, Contact, Status, Agent, and Notes. Below this, the 'Kontakt' (Contact) details are shown for contact ID 4, including Name, Account, Surname, Telephone, and Email. On the right, the 'História' (History) tab is selected, showing a list of ticket events with columns for Contact, Agent, Subject, Queue, and Creation Date. The 'Kontakt' tab in the left panel and the 'História' tab in the right panel are circled in red.

Kontakt	Agent	Subjekt	Queue	Vytvorené
genesys@sse.sk	null ...	test stvrty	GPDRAFT/Privat...	29.02.2012 18:48
genesys@sse.sk	null ...	skusk apeto	GPDRAFT/Privat...	08.03.2012 16:16
genesys@sse.sk	null ...	RE:skusk apeto	TEmailOut_VQ	08.03.2012 16:22
genesys@sse.sk	null ...	FWD: skusk apeto	TEmailOut_VQ	08.03.2012 16:23
genesys@sse.sk	null ...	RE:skusk apeto	GPDRAFT/Privat...	08.03.2012 20:52
genesys@sse.sk	null ...	RE:RE:skusk apeto	GPDRAFT/Privat...	09.03.2012 14:00
genesys@sse.sk	null ...	RE:RE:RE:skusk ap...	TEmailOut_VQ	11.03.2012 07:22
genesys@sse.sk	null ...	Re: RE:RE:RE:skus...	TicketEmailIn_VQ	11.03.2012 07:23
genesys@sse.sk	null ...	RE:Re: RE:RE:RE:s...	TEmailOut_VQ	11.03.2012 07:36
genesys@sse.sk	null ...	Re: RE:Re: RE:RE:R...	TicketEmailIn_VQ	11.03.2012 07:37
genesys@sse.sk	null ...	Re: RE:Re: RE:RE:R...	GPDRAFT/Privat...	11.03.2012 07:39
genesys@sse.sk	null ...	sdfdsa	GPDRAFT/Privat...	11.03.2012 19:17

obr.04 Detail Ticketu

Na jednotlivé stavy požiadaviek je možné nastaviť notifikácie supervízorom kontaktného centra. V prípade dlho čakajúcich interakcií na spracovanie, je supervízor upozornený emailom na tento stav po definovanom čase. Notifikácie sa dajú naviazať na akýkoľvek stav požiadavky, pri zmene stavu alebo po uplynutí určitého času po nadobudnutí stavu.

- Reporting požiadaviek, ako súčasť ticketingu, dáva supervízorovi ucelený pohľad na stav spracovania požiadaviek podľa jednotlivých stavov
- Agentský report ponúka informácie o výkonnosti jednotlivých agentov kontaktného centra - počte spracovaných požiadaviek a čase, ktorý bol potrebný na riešenie požiadavky agentom
- Supervízor môže sledovať rozpracovanosť ticketov pre celé kontaktné centrum a môže manuálne zmeniť prioritu a riešiteľa.

Zhodnotenie roka 2023 a základné ciele na rok 2024

V roku 2023 sme dosiahli vyššie tržby i vygenerovanú pridanú hodnotu ako predošlý rok. Zisk však vyšší v porovnaní s predchádzajúcim obdobím nebol. Spôsobil to predovšetkým personálny nárast firmy a zároveň potreba investovať do vzdelania a nových technológií. Podarilo sa nám nájsť nových kolegov, začali sme študovať novú technológiu pre kontaktné centrá (Sprinklr) a úsilie sme vložili aj do postavenia vlastného cloud riešenia pre kontaktné centrá Omni-A. Dlhodobo pracujeme s jestvujúcimi zákazníkmi ako sú Orange Slovensko, Slovak Telekom, Stredoslovenská energetika, poisťovne Allianz, Dôvera a Union, kde sa podieľame na neustálom zlepšovaní zákazníckej skúsenosti klientov a riešime spoločne nové požiadavky, ktoré priniesla doba. Venujeme veľa energie do práce na získavaní nových projektov a nových zákazníkov. V roku 2023 sme Slovenskej Sporiteľni odovzdali do produkcie nové kontaktné centrum. Nové ústredné kontaktné centrum sme dodali aj NASES-u a uzavreli sme rámcovú zmluvu na servis komunikačnej siete a prevádzkovú podporu a rozvoj kontaktného centra Sociálnej poisťovne. Dynamicky sa rozvíjajú projekty komunikačných riešení pre dopravu – kde od špeciálnych wifi boxov dodávame kompletne informačné systémy do vlakových súprav. Kontrakty na modernizáciu vozových súprav so Železničnou spoločnosťou Slovenska a výrobcami vozňov budeme realizovať ešte aj v nasledujúcich rokoch.

V roku 2024 očakávame požiadavky na automatizáciu a robotizáciu, ktorá má v oblasti kontaktných centier veľký význam a perspektívu. Z našej pozície integrátora riešení budeme pracovať so štandardnými dostupnými technológiami tak, aby sme ich rozumne integrovali do jestvujúcich systémov a ochránili predošlé investície a zároveň ponechali otvorené dvere pre ďalší technologický rozvoj. Dôležitá v tejto súvislosti bude aj práca s veľkými dátami a ich analýza z pohľadu obsahu, typu, kvality, sentimentu. Tu primárne pôjde o prepisy nahrávok a analytické spracovanie veľkého množstva neštruktúrovaných dát z call centier.

Dodržiavanie spoločenskej zodpovednosti, environmentálnej zodpovednosti, kvality v riadení procesov a kybernetickej bezpečnosti je pre naše podnikanie a prácu nedeliteľnou súčasťou. Príslušnú certifikáciu v súlade so štandardami ISO 9001:2015, ISO 14001:2015, ISO 27001:2013 pravidelne obnovujeme a potvrdzujeme. V roku 2024 plánujeme zjednotenie smerníc a certifikačných procesov do integrovaného systému manažmentu kvality.

V roku 2024 očakávame výrazný posun spoločnosti v dodávaní služieb z oblasti analytiky, robotizácie a cloudu. Bude to vyžadovať úsilie na strane školení, testovania nových technológií a hľadania nových talentov – kolegov.

Vybrané referenčné projekty roku 2023



SOCIÁLNA POISŤOVŇA

Sociálna poisťovňa - verejnoprávna
inštitúcia, ktorá vykonáva sociálne poistenie
v zmysle zákona č. 461/2003 Z. z. o sociálnom poistení

- Podpora a rozvoj Informačno poradenského centra (IPC) – omnichannel kontaktné centrum (dostupnosť cez telefón, e-mail, webový formulár, chat-bot, SMS)



Slovenská sporiteľňa – člen skupiny ERSTE
Banka s najdlhšou tradíciou sporiteľníctva na Slovensku

- Spustenie nového kontaktného centra do rutínnej prevádzky



Železničná spoločnosť Slovensko
najväčší osobný železničný dopravca na Slovensku

- Modernizácia vlakových súprav ZSSK – informačné systémy pre cestujúcich



**NASES - Národná agentúra pre sieťové a
elektronické služby**
príspevková organizácia patriaca pod Ministerstvo investícií,
regionálneho rozvoja a informatizácie Slovenskej republiky

- nové riešenie pre Ústredné kontaktné centrum

Základné ekonomické ukazovatele

Výkaz ziskov a strát k 31. 12. 2023 / Income statement as of December 31, 2023
 (Auditor CASCAYAA.C.I., s r.o., licencia SKAU č. 277)

Položka	Item	Rok/ Year 2022 (EUR)	Rok/ Year 2023 (EUR)
Prevádzkové výnosy	Operating revenue	7 812 398	8 440 794
Tržby za tovar	Revenue from the sale of merchandise	1 345 496	2 218 294
Výroba - tržby za služby	Revenue from the sale of own products and services	6 429 827	6 162 961
Výroba do vnútra firmy - Aktivácia majetku	Own work capitalized	18 184	8 165
Tržby z predaja majetku	Revenue from the sale of assets	6 817	10 000
Zúčt.a zruš.opr.položiek a rezerv do výnosov HČ	Recognition and reversal of value adjustments and provisions to operating income	0	0
Ostatné výnosy z HČ	Other operating income	12 074	41 374
Prevádzkové náklady	Operating costs	7 318 280	7 750 275
Náklady na tovar	Cost of merchandise sold	755 375	1 187 370
Výrobná spotreba	Production costs	4 380 080	4 380 080
Osobné náklady	Personnel expenses	2 047 328	2 047 328
Dane a poplatky	Taxes and fees	4 222	4 222
Odpisy DNM a DHM	Depreciation of property, plant and equipment, and amortization of non-current intangible assets	114 857	114 857
Tvorba opr. položiek, rezerv na HČ a zúč. Kom.nák.bud.obd.	Creation of provisions for operations, value adjustments and for complex deferred expenses	-15 784	-15 784
Ostatné prevádzkové náklady	Other operating expenses	32 202	32 202
Výsledok hospodárenia z HČ	Profit/loss from operations	494 118	690 519
Finančné výnosy	Income from financial activities	56 152	56 152
Výnosy z finančných investícií	Income from non-current financial assets	27 000	27 000
Výnosové úroky	Interest income	5 755	5 755
Ostatné finančné výnosy	Other income from financial activities	23 397	23 397
Finančné náklady	Costs of financial activities	44 573	44 573
Nákladové úroky	Interest expense	7 233	7 233
Ostatné finančné náklady	Other expenses related to financial activities	37 340	37 340
Výsledok hospodár. z finančnej činnosti	Profit/loss from financial activities	11 579	11 579
Daň z príjmov z bežnej činnosti	Income tax on ordinary activities	105 754	105 754
Výsledok hosp. za bežnú činnosť	Profit/loss from ordinary activities	399 943	596 344
Mimoriadne výnosy	Extraordinary income	0	0
Mimoriadne náklady	Extraordinary expenses	0	0
Daň z príjmov z mimor. činnosti	Income tax on extraordinary activities	0	0
Výsledok hosp. z mim. činnosti	Profit/loss from extraordinary activities	0	0
Výsledok hosp. za účtovné obdobie	Profit/loss for the accounting period	399 943	596 344

Súvaha k 31. 12. 2023 / Balance sheet as of December 31, 2023
 (Auditor CASCAYA A.C.I., s r.o., licencia SKAU č. 277)

Položka	Item	Rok/ Year 2022 (EUR)	Rok/ Year 2023 (EUR)
Aktíva	Assets	5 889 508	6 699 544
Stále aktíva	Non-current assets	1 199 017	1 424 386
Dlhodobý nehmotný majetok	Non-current intangible assets	0	0
Dlhodobý hmotný majetok	Non-current tangible assets	353 548	567 427
Dlhodobý finančný majetok	Non-current financial assets	845 469	856 959
Obežné aktíva	Current assets	4 305 368	4 736 680
Zásoby	Inventory	544 560	416 609
Pohľadávky	Current receivables	2 585 546	2 372 714
Finančný majetok	Financial accounts	1 175 262	1 947 357
Ostatné aktíva	Deferrals	385 123	538 478
Pasíva	Liabilities and equity	5 889 508	6 699 544
Vlastné imanie	Equity	3 097 965	3 227 833
Základné imanie	Share capital	34 000	34 000
Kapitálové fondy	Capital funds	809 131	820 621
Fondy zo zisku	Funds created from profit	3 400	3 400
Výsledok hospodárenia min. rokov	Net profit/loss of previous years	1 851 491	2 101 434
Výsledok hospodárenia za účt. obdobie.	Net profit/loss for the current year	399 943	268 378
Záväzky	Liabilities	2 401 684	2 945 210
Rezervy	Provisions	163 071	132 012
Dlhodobé záväzky	Non-current liabilities	97 236	230 928
Krátkodobé záväzky	Current liabilities	1 811 377	2 582 270
Bankové úvery a výpomoci	Bank loans and financial assistance	330 000	0
Ostatné pasíva	Accruals	389 859	526 501



KOMUNIKUJTE
INAK!

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

ALCASYS Czech Republic, s.r.o.
Antala Staška 511/40
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 77 11
Fax: +421 2 32 32 77 99
E-mail: info@alcasys.eu
WWW: www.alcasys.eu

