

The logo for ALCASYS, featuring the word "ALCASYS" in white uppercase letters on a dark grey rectangular background.

VÝROČNÁ  
SPRÁVA 2013

A thin vertical red line positioned to the right of the text.

## Predslov

Takmer každý dotyk s technikou nás dovedie k internetu, každým klikom na webe dávame o sebe niečo vedieť, každým príspevkom na sociálnej sieti odkryjeme o sebe a zo seba viac a popritom si chceme uchovať súkromie a cítiť sa bezpečne anonymní. Viac o nás vedia iní ako my sami. Chceme dostávať najlepšie služby, chceme kupovať najlepšie veci a chceme platiť čo najmenej, ale zarábať čo najviac. To sú niektoré z paradoxov dnešnej doby. Môžeme tomu povedať aj moderná dynamická doba, ktorej súčasťou sme aj my jednotlivci, či firmy.

Desiaty rok fungovania spoločnosti priniesol ďalšie prehĺbenie našich aktivít v oblasti riešení kontaktných centier a starostlivosti o zákazníka. Každá jedna realizácia nás vedomostne a skúsenosťami posunie vpred. Všetky poznatky z rokov minulých, z dodávok základných komunikačných riešení telefónie a dátových sietí, sú dnes predpokladom na úspešné zvládnutie dodania projektu alebo zvládnutia servisnej podpory multimediálneho kontaktného centra, integrovaného do IT prostredia každého nášho zákazníka.

V roku 2013 sme majetkovo vstúpili do spoločnosti Webster Communications, s.r.o. s cieľom posilniť pozíciu Alcasysu na slovenskom trhu a získať prístup k projektom v zahraničí. Spoločnosť Webster Communications počas svojej takmer desaťročnej existencie prenajímala špičkových konzultantov pre projekty realizované našim kľúčovým partnerom, spoločnosťou Genesys, v Európe i vo svete. Spojenie Alcasys a Webster prinieslo nový pohľad na dodávanie projektov, novú kultúru, skúsenosti s prístupom k zákazníckemu servisu v Európe. Doplnenie tímu našich expertov o konzultantov Websteru nám vytvorilo predpoklady uchádzať sa o realizácie väčších projektov.

Na jednej strane nové komunikačné kanály a trend ku cloudovým riešeniam a na druhej požiadavky na spoľahlivosť a ochranu údajov, nás v oblasti kontaktných centier vedú k poskytovaniu služieb hostingu. Technológia pre nami poskytovaný hosting je umiestnená v dátovom centre a zákazník pristupuje ku službe prostredníctvom internetu. Bezpečnosť každého zákazníka zaručuje samostatná inštancia pre neho zriadená v dátovom centre a citlivé dáta a databázy si zákazník môže umiestniť vo vlastnom IT prostredí.

Zmeny v požiadavkách našich zákazníkov postupne vyžadujú zmeny aj na našej strane. Prinášajú potrebu nových produktov a riešení, tlačia nás do ďalšieho vzdelávania, rozvoja interných systémov a organizácie práce. Naša misia – dodávať riešenia, ktoré pomáhajú firmám komunikovať s ich zákazníkmi – je stále náplňou našej práce.

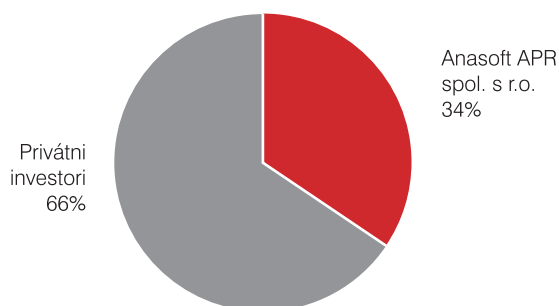
**Ing. Ján Kostka**

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

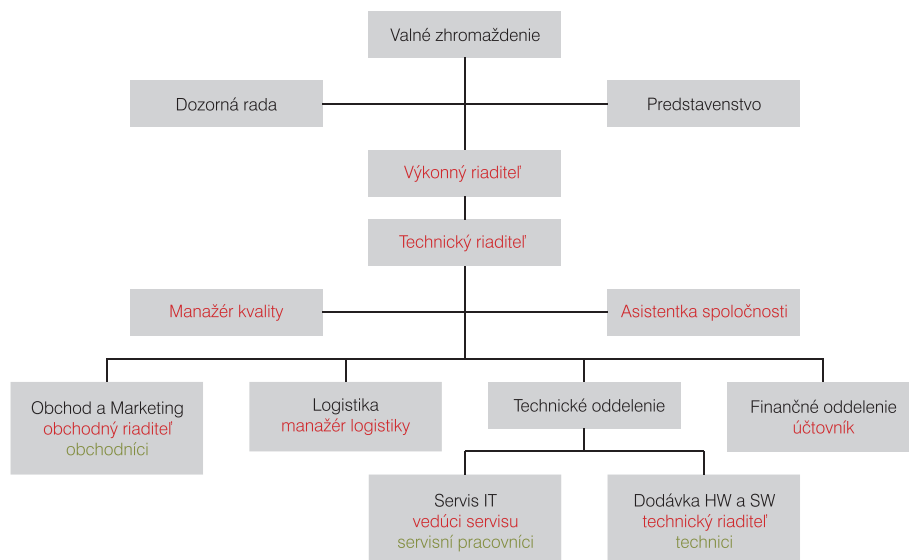
Ing. Radomír Letaši – člen predstavenstva, zodpovedný za ekonomiku

### 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, digitálny plagát
  - hlasové call centrá na technológiách Alcatel-Lucent a Dialogic MediaTel
- » 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 2013 naša spoločnosť má už viac ako 30 zamestnancov, pričom servisnú a inštalačnú podporu pre hlavné produkty a riešenia zabezpečuje team 22 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 OmniPCX Office, Omni PCX Enterprise, OmniSwitch 6200/6400/6600/6800/9700, OmniAccess, 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

### 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, 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“.

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) )



INTELLIGENT COMMUNICATIONS

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 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 fórum 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.

## Zhodnotenie roka 2013 a základné ciele na rok 2014

Ako každý rok, aj rok 2013 bol pracovne náročný a nárast objemu práce prenesenej aj z predošlého roka, vyžadoval personálny rozvoj firmy a počet zamestnancov spoločnosti ku koncu roka 2013 presiahol počet 30.

Rozhodnutie o majetkovom vstupe do spoločnosti Webster Communications (na prelome rokov 2012 a 2013) prinieslo v priebehu roka potrebu presťahovať akvizitovanú spoločnosť do priestorov Alcasysu a začiatok procesu zblížovania tímov a hľadania spoločných projektov.

V priebehu roka sme realizovali prvý väčší projekt s technológiou rozpoznávania a syntézy hlasu pre poruchový dispečing BVS a v oblasti poskytovania cloudových služieb sme získali významného zákazníka s potrebou realizovať kompletný zákaznícky servis. Naše skúsenosti a stabilné zameranie na zákaznícky servis ocenila poisťovňa Allianz, ktorá si vybrala našu spoločnosť ako poskytovateľa servisných služieb a projekt modernizácie svojho zákazníckeho call centra.

Nárast počtu zákazníkov Alcasysu za desať rokov existencie spoločnosti, vyžadoval zlepšenie vnútorných procesov, čo sme podporili systémom servisdesku pre našich zákazníkov. Zákazník má, okrem možnosti zadávania servisných požiadaviek, k dispozícii aj on-line pohľad na priebeh ich spracovania a prístup k histórii svojich požiadaviek a sledovanie dodržiavania podmienok nami poskytovaných servisných služieb.

Pre rok 2014 si dávame ciele ďalej zlepšovať vnútorné procesy a zamerať sa na efektívne riadenie vlastných zdrojov pri realizácii projektov. Očakávame prvé pozitívne výsledky a synergický efekt koexistencie dvoch tímov (pôvodný Alcasys a tím z našej akvizície - spoločnosti Webster). Napriek nárastu veľkosti firmy musíme zostať nohami na zemi, počúvať čo od nás zákazníci očakávajú a naďalej pracovať aj na sebe.



## Vybrané referenčné projekty roku 2013

### Allianz Slovenská poisťovňa

najväčšia poisťovňa na Slovensku



- Prevzatie správy kontaktného centra
- Modernizácia a konsolidácia riešenia kontaktného centra – technológia AVAYA

### Bratislavská vodárenská spoločnosť

- Dispečing poruchovej služby – technológia rozpoznania a syntézy hlasu NUANCE



### Sociálna poisťovňa



- Konsolidácia hlasovej siete - jednotná telefónna sieť účastníkov Sociálnej poisťovne

### Wüstenrot

Poisťovňa a Stavebná sporiteľňa



- Multimedia contact centrum poskytované službou hostingu (cloud contact center)

## Základné ekonomické ukazovatele

**Výkaz ziskov a strát k 31. 12. 2013 / Income statement as of December 31, 2013**  
 (Audítor CASCAYA A.C.I., s r.o., licencia SKAU č. 277)

Položka	Item	2013 (€)
<b>Prevádzkové výnosy</b>	<b>Operating revenue</b>	<b>3 348 848</b>
Tržby za tovar	Revenue from the sale of merchandise	1 196 953
Výroba - tržby za služby	Revenue from the sale of own products and services	2 068 920
Výroba do vnútra firmy - Aktivácia majetku	Own work capitalized	72 195
Tržby z predaja majetku	Revenue from the sale of assets	1 097
Zúčt.a zruš.opr.položíek a rezerv do výnosov HČ	Recognition and reversal of value adjustments and provisions to operating income	0
Ostatné výnosy z HČ	Other operating income	9 683
<b>Prevádzkové náklady</b>	<b>Operating costs</b>	<b>3 196 454</b>
Náklady na tovar	Cost of merchandise sold	704 031
Výrobná spotreba	Production costs	1 376 428
Osobné náklady	Personnel expenses	783 127
Dane a poplatky	Taxes and fees	8 033
Odpisy DNM a DHM	Depreciation of property, plant and equipment, and amortization of non-current intangible assets	99 649
Tvorba opr. položiek, rezerv na HČ a zúč. Kom.nák.bud.obd.	Creation of provisions for operations, value adjustments and for complex deferred expenses	222 377
Ostatné prevádzkové náklady	Other operating expenses	2 809
<b>Výsledok hospodárenia z HČ</b>	<b>Profit/loss from operations</b>	<b>152 394</b>
<b>Finančné výnosy</b>	<b>Income from financial activities</b>	<b>20 183</b>
Výnosy z finančných investícií	Income from non-current financial assets	0
Výnosové úroky	Interest income	3 786
Ostatné finančné výnosy	Other income from financial activities	16 397
<b>Finančné náklady</b>	<b>Costs of financial activities</b>	<b>14 169</b>
Nákladové úroky	Interest expense	5 201
Ostatné finančné náklady	Other expenses related to financial activities	8 968
<b>Výsledok hospodár. z finančnej činnosti</b>	<b>Profit/loss from financial activities</b>	<b>6 014</b>
<b>Daň z príjmov z bežnej činnosti</b>	<b>Income tax on ordinary activities</b>	<b>47 790</b>
<b>Výsledok hosp. za bežnú činnosť</b>	<b>Profit/loss from ordinary activities</b>	<b>110 618</b>
Mimoriadne výnosy	Extraordinary income	;
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>110 618</b>

**Súvaha k 31. 12. 2013 / Balance sheet as of December 31, 2013**  
(Auditor CASCAYA A.C.I., s r.o., licencia SKAU č. 277)

Položka	Item	2013 (€)
<b>Aktíva</b>	<b>Assets</b>	<b>2 483 599</b>
<b>Stále aktíva</b>	<b>Non-current assets</b>	<b>316 727</b>
Dlhodobý nehmotný majetok	Non-current intangible assets	0
Dlhodobý hmotný majetok	Non-current tangible assets	306 767
Dlhodobý finančný majetok	Non-current financial assets	9 960
<b>Obežné aktíva</b>	<b>Current assets</b>	<b>2 059 814</b>
Zásoby	Inventory	377 304
Pohľadávky	Current receivables	1 672 290
Finančný majetok	Financial accounts	10 220
<b>Ostatné aktíva</b>	<b>Deferrals</b>	<b>107 058</b>
<b>Pasíva</b>	<b>Liabilities and equity</b>	<b>2 483 599</b>
<b>Vlastné imanie</b>	<b>Equity</b>	<b>1 137 158</b>
Základné imanie	Share capital	33 194
Kapitálové fondy	Capital funds	3 319
Fondy zo zisku	Funds created from profit	3 319
Výsledok hospodárenia min. rokov	Net profit/loss of previous years	986 708
Výsledok hospodárenia za účt. obdobie.	Net profit/loss for the current year	110 618
<b>Záväzky</b>	<b>Liabilities</b>	<b>1 260 959</b>
Rezervy	Provisions	29 824
Dlhodobé záväzky	Non-current liabilities	119 713
Krátkodobé záväzky	Current liabilities	982 239
Bankové úvery a výpomoci	Bank loans and financial assistance	129 183
<b>Ostatné pasíva</b>	<b>Accruals</b>	<b>85 482</b>



KOMUNIKUJTE  
INAK!

**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**  
**E-mail: [info@alcasys.sk](mailto:info@alcasys.sk)**  
**WWW: [www.alcasys.sk](http://www.alcasys.sk)**  
**SKYPE: alcasys**

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

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

