

ALCASYS

**VÝROČNÁ
SPRÁVA 2017**

Predslov

Ukončiť každý deň s čistým pracovným stolom a odísť z práce s pocitom, že dnes som tam nebol zbytočne a zostal za mnou kus dobre vykonanej práce, ktorá niekomu priniesla úžitok a pomohla mu – ilúzia, či prázdne motto? Nieкто sa pousmeje, ale tí, ktorým sa to aspoň občas podarí, poznajú ten pocit uspokojenia na konci pracovného dňa. A pláca? Tá je pre život človeka taktiež veľmi dôležitá. Keď robíme zmysluplnú prácu, pláca za ňu určite príde.

Rok 2017 je naším štrnástym rokom na trhu. Popri každodennej práci, ktorou je prevádzková podpora našich zákazníkov, rozvojové či úplne nové aktivity u jestvujúcich a nových zákazníkov, pracujeme aj na vnútornom budovaní a rozvoji firmy. Budujeme a zlepšujeme interné systémy, procesy, vzdelávanie napomáha profesionalizácii pracovných teamov. Venujeme sa aj mimopracovným aktivitám, ktoré posilňujú teamového ducha.

Naša česká pobočka sa stabilizovala a naša česko – slovenská spolupráca pokračuje, ako sme si ju predstavovali pri zakladaní kancelárie v Prahe. Český team tvoria senior project manageri a konzultanti, ktorí riešia primárny kontakt s klientmi a slovenská entita zabezpečuje realizácie logisticky a svojimi technickými ľudskými zdrojmi.

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 nás ísť ďalej dopredu.

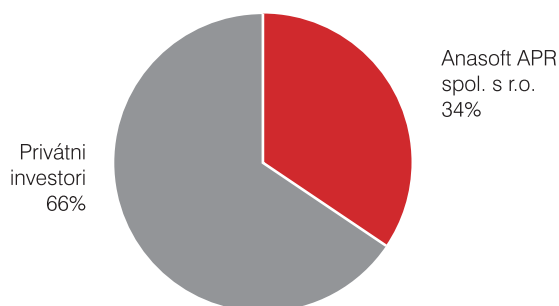
Ing. Ján Kostka

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

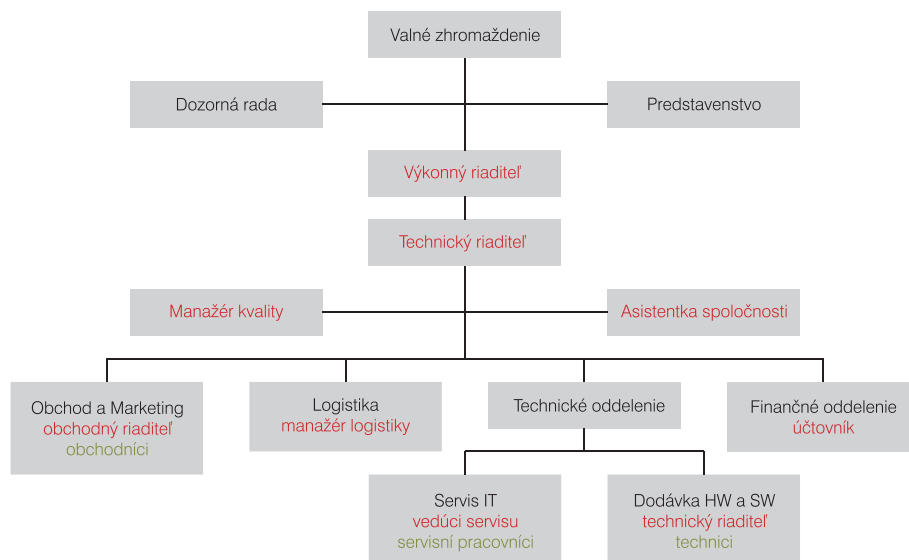
Ing. Radomír Letaši – člen predstavenstva, zodpovedný za ekonomiku

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 info-komunikačných systémov a riešení, 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
- » 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, UNIFY/Siemens, Audiocodes znamenajú aj pravidelné preškolenie a recertifikáciu našich pracovníkov

Rok 2017 sme ukončili s počtom 37 zamestnancov, pričom sme doplnili do tímu iba ľudí, ktorí zabezpečujú servisnú a inštalačnú podporu pre hlavné produkty a riešenia.

Okrem skúsených a patrične vzdelaných ľudí, má dôležité miesto vo firme aj vlastné Demo a Vývojové prostredie. Je oddelené od našich produkčných systémov a slúži na vývoj, testovanie nových verzií, simulovanie 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



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



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



INTELLIGENT COMMUNICATIONS

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.

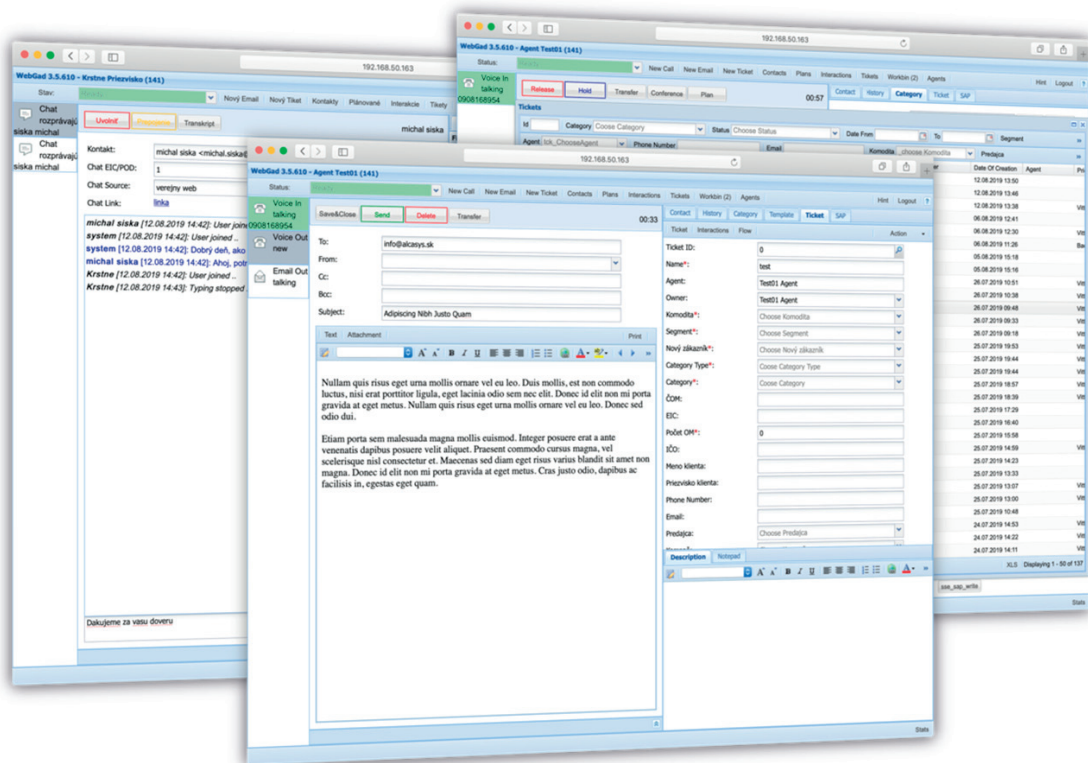
V dátovej oblasti ponúka Avaya L2/L3 switche s jedinečnými princípmi zabezpečenia spoľahlivosti prenosov (split multilink trunking) a radí sa medzi lídrov aj v tejto oblasti. Pre VPN riešenia má Avaya VPN Gateway s podporou SSL a IPSec zabezpečenia vzdialeného prístupu.

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 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 2017 a základné ciele na rok 2018

Rok 2017 bol z pohľadu hospodárskeho výsledku výborný. Prispeli k tomu projekty, ktoré sme realizovali pre našich najväčších zákazníkov – T-mobile, Allianz Slovenskú poisťovňu, Svet zdravia a Poštovú banku. Samozrejme k dobrému výsledku prispeli aj ostatné zákazky a ich dobrá štruktúra. Na rozdiel od iných rokov sa nám ku koncu roka podarilo mať minimálnu rozpracovanosť.

Spoločnosť v roku 2017 organicky rástla, naša pobočka v Prahe sa posilňovala personálne a dokázala už čiastočne pokryť potreby našich zákazníkov v Českej republike.

Pre rok 2018 plánujeme viacero aktivít, ktoré nás posunú vpred. Plánujeme personálne posilnenie tímu na Slovensku, aby sme vedeli lepšie reagovať na požiadavky, predovšetkým českého trhu. Vzhľadom na realizácie projektov GDPR u našich zákazníkov a potrebe zlepšenia interných procesov, sme pripravení zvládnuť zavedenie informačnej bezpečnosti a certifikáciu podľa ISO 27001. Predpokladáme, že sa budeme venovať vzdelávaniu, recertifikácii zamestnancov a pracovať na teamovej zaangažovanosti našich ľudí. Tlak na efektivitu, prichádzajúci od našich zákazníkov, znamená potrebu lepšie využívať naše interné systémy na zdieľanie informácií (Share point, Confluence) a organizáciu práce (JIRA a OTRS). Aj v roku 2018 budeme investovať do interného vývoja vlastných aplikácií pre kontaktné centrá.

Manažment spoločnosti sa bude snažiť vytvoriť všetky podmienky pre úspešné zvládnutie roka 2018 tak, aby sme sa ako spoločnosť posilnili, získali nových zákazníkov a dosiahli pozitívny hospodársky výsledok.

Vybrané referenčné projekty roku 2017



T-mobile Česká republika a Slovak Telekom

súčasť nadnárodnej skupiny firiem Deutsche Telekom

- Upgrade kontaktného centra Genesys a virtualizácia
 - Servisná podpora
-



Allianz – Slovenská poisťovňa

najväčšia univerzálna poisťovňa na Slovensku

- Rozšírenie kontaktného centra
-



Bratislavská vodárenská spoločnosť

spoľahlivý partner pri dodávke kvalitnej pitnej vody

- nové zákaznícke call centrum
-



Svet zdravia

Sieť polikliník a nemocníc, ktoré nájdete takmer vo všetkých regiónoch Slovenska

- Modernizácia telekomunikačných systémov vybraných nemocníc a ich začlenenie do nemocničnej komunikačnej siete
-

Základné ekonomické ukazovatele

Výkaz ziskov a strát k 31. 12. 2017 / Income statement as of December 31, 2017
 (Audítor CASCAYA A.C.I., s r.o., licencia SKAU č. 277)

Položka	Item	2017 (€)
Prevádzkové výnosy	Operating revenue	5 863 829
Tržby za tovar	Revenue from the sale of merchandise	1 661 325
Výroba - tržby za služby	Revenue from the sale of own products and services	4 136 283
Výroba do vnútra firmy - Aktivácia majetku	Own work capitalized	38 924
Tržby z predaja majetku	Revenue from the sale of assets	3 000
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	24 297
Prevádzkové náklady	Operating costs	5 365 953
Náklady na tovar	Cost of merchandise sold	840 558
Výrobná spotreba	Production costs	2 663 237
Osobné náklady	Personnel expenses	1 779 037
Dane a poplatky	Taxes and fees	3 696
Odpisy DNM a DHM	Depreciation of property, plant and equipment, and amortization of non-current intangible assets	192 130
Tvorba opr. položiek, rezerv na HČ a zúč. Kom.nák.bud.obd.	Creation of provisions for operations, value adjustments and for complex deferred expenses	-146 983
Ostatné prevádzkové náklady	Other operating expenses	34 278
Výsledok hospodárenia z HČ	Profit/loss from operations	497 876
Finančné výnosy	Income from financial activities	55 939
Výnosy z finančných investícií	Income from non-current financial assets	0
Výnosové úroky	Interest income	5 351
Ostatné finančné výnosy	Other income from financial activities	50 588
Finančné náklady	Costs of financial activities	51 629
Nákladové úroky	Interest expense	11 506
Ostatné finančné náklady	Other expenses related to financial activities	40 123
Výsledok hospodár. z finančnej činnosti	Profit/loss from financial activities	4 310
Daň z príjmov z bežnej činnosti	Income tax on ordinary activities	112 581
Výsledok hosp. za bežnú činnosť	Profit/loss from ordinary activities	389 605
Mimoriadne výnosy	Extraordinary income	0
Mimoriadne náklady	Extraordinary expenses	0
Daň z príjmov z mimor. činnosti	Income tax on extraordinary activities	0
Výsledok hosp.z mim. činnosti	Profit/loss from extraordinary activities	0
Výsledok hosp. za účtovné obdobie	Profit/loss for the accounting period	389 605

Súvaha k 31. 12. 2017 / Balance sheet as of December 31, 2017
 (Auditor CASCAYA A.C.I., s r.o., licencia SKAU č. 277)

Položka	Item	2017 (€)
Aktíva	Assets	3 198 415
Stále aktíva	Non-current assets	401 834
Dlhodobý nehmotný majetok	Non-current intangible assets	6 890
Dlhodobý hmotný majetok	Non-current tangible assets	325 836
Dlhodobý finančný majetok	Non-current financial assets	69 108
Obežné aktíva	Current assets	2 575 946
Zásoby	Inventory	313 044
Pohľadávky	Current receivables	2 213 959
Finančný majetok	Financial accounts	48 943
Ostatné aktíva	Deferrals	220 635
Pasíva	Liabilities and equity	3 198 415
Vlastné imanie	Equity	1 827 965
Základné imanie	Share capital	34 000
Kapitálové fondy	Capital funds	32 769
Fondy zo zisku	Funds created from profit	3 400
Výsledok hospodárenia min. rokov	Net profit/loss of previous years	1 368 191
Výsledok hospodárenia za účt. obdobie.	Net profit/loss for the current year	389 605
Záväzky	Liabilities	1 158 149
Rezervy	Provisions	107 422
Dlhodobé záväzky	Non-current liabilities	62 223
Krátkodobé záväzky	Current liabilities	988 504
Bankové úvery a výpomoci	Bank loans and financial assistance	0
Ostatné pasíva	Accruals	212 301



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

