

ALCASYS

**VÝROČNÁ
SPRÁVA 2014**

Predslov

Vo víre denných udalostí čas letí rýchlejšie ako by sme čakali a veľakrát si to nestíhame ani uvedomiť. Stále máme pocit, že sme len na začiatku a zrazu je tu prvý okamih, keď si uvedomíme, že sme prešli už poriadny kus cesty a čas poskočil o poriadny kus dopredu.

Tak nejako je to aj s našou firmou. Robíme nové projekty, uzatvárame účtovné obdobia, prijímame nových kolegov, okolo nás sa deje stále niečo nové a ani si neuvedomíme a desať rokov je za nami. Presne v prvý jarný deň roku 2004 bola naša spoločnosť zapísaná do obchodného registra a tak sme spolu s príchodom jari oslávili aj 10-te narodeniny firmy.

Desať rokov z pohľadu histórie ľudstva je nerozpoznatelná perióda, desať rokov v živote jednotlivca je kus života, ktoré by nemusel premárniť bez toho, aby niečo užitočné spravil a niečím prispel do života okolitej spoločnosti. Určite sme prvých desať rokov existencie firmy nepremárnili a postavili sme základ pre nás a pre mladých kolegov a zostal za nami kus dobre vykonanej a zmysluplnej práce.

Za desať rokov sme sa z mikrofirmy s piatimi zamestnancami stali firmou s viac ako 35 zamestnancami a desiatkami väčších, či stovkami menších zákazníkov. Z dodávateľa telefónnych ústrední sme sa zmenili na poskytovateľa služieb pri implementácii nových riešení, či kompletnom hostovaní služieb pre zákaznícky servis a call centrá.

V roku 2014 sme s rozšíreným tímom dostali príležitosť prezentovať sa na českom trhu a získať tam prvú veľkú zákazku mimo Slovenska.

Pre nás v dominantnej oblasti dodávania riešení a služieb pre zákaznícky servis, sme rozvíjali naše aktivity s hlasovými technológiami pre rozpoznanie a syntézu hlasu, autentifikáciu osôb pomocou hlasu. Cloudové služby vnímame ako jeden z pilierov nami ponúkaných služieb a preto ďalej pracujeme na rozvoji našej cloudovej a hostingovej platformy. Cloudové služby pre zákaznícke kontaktné centrá vyžadujú kontrolu a riadenie prístupu ku systémom a informáciám. Oblasť bezpečnosti je pre nás jednou z kľúčových pre poskytnutie bezpečnej a kvalitnej služby pre našich zákazníkov.

Pretechnizovaná doba prináša mnoho nových systémov a automatizácie do procesov, snažíme sa však stále na každom mieste nášho vzťahu s kolegami, spolupracujúcimi a zákazníkmi, udržiavať ľudský kontakt a pochopenie.

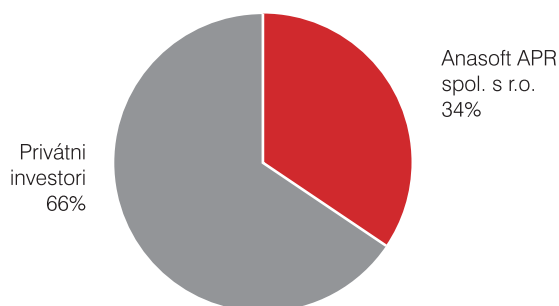
Ing. Ján Kostka

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

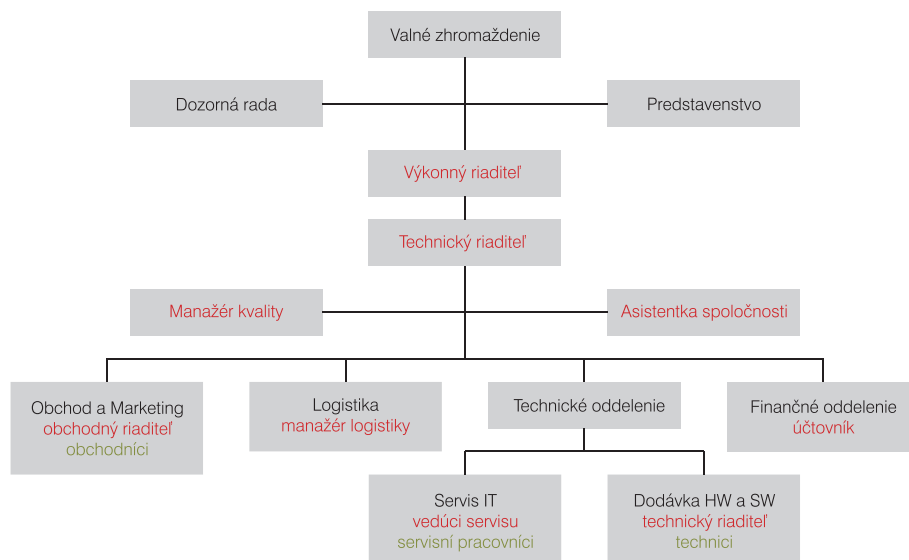
Ing. Radomír Letaši – člen predstavenstva, zodpovedný za ekonomiku

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
- » 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 preškoľovanie a recertifikáciu našich pracovníkov.

V roku 2014 má naša spoločnosť už 35 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 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

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, 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)



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 tím 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 2014 a základné ciele na rok 2015

V marci 2014 sme oslávili 10-ročné výročie vzniku firmy ALCASYS. Tento rok sa začali prejavovať prvé synergické efekty spojenia teamov pôvodného Alcasysu a akvirovanej spoločnosti Webster Communication. V tomto roku spoločnosť vyprodukovala vyššiu pridanú hodnotu predovšetkým v oblasti poskytovaných služieb. Podobne sme narástli aj počtom zamestancov, predovšetkým sme posilnili developerský tím, pretože v každom novom projekte i u jestvujúcich zákazníkov, je potrebný vývoj integračných modulov a na mieru upravených aplikácií. Počet zamestnancov spoločnosti ku koncu roka 2014 presiahol číslo 35.

V priebehu roka sme na slovenskom trhu získali niekoľko nových zákazníkov a dodávali niekoľko zaujímavých a inovatívnych projektov. Jedným z tých inovátorských bol projekt overovania klientov Telekomu systémom hlasovej biometrie. Tento projekt sme získali a realizovali spoločne so svetovým lídrom v tejto oblasti, spoločnosťou Nuance. Popritom sme získali aj niekoľko zákaziek pre dodávky kontaktných centier a dodávali sme aj tradičné komunikačné riešenie dátovej a hlasovej siete pre Slovenské elektrárne.

So silnejším realizačným tímom sme sa stali zaujímavým potenciálnym dodávateľom aj pre mimo slovenských zákazníkov a ku koncu roka sme začali dodávať služby pre prvého zákazníka v Českej republike.

Zložitosť nových projektov nás prirodzene núti k zlepšovaniu interných procesov, neustálemu samovzdelávaniu sa každého člena tímu, aby sme boli stále pre nášho zákazníka prínosom. Niekým, kto má naštudované a otestované technologické novinky u seba skôr ako ich príde inštalovať ku klientovi. Niekým, kto má víziu kam bude ďalej smerovať budúcnosť v kontexte nami dodávaných riešení.

Rok 2015 bude pre nás prvým rokom, keď bude časť nášho tímu dlhodobo pracovať na veľkom projekte v zahraničí. Predpokladáme, že pre potreby pokrytia servisných a projektových požiadaviek od našich jestvujúcich zákazníkov, budeme musieť citeľne rozšíriť náš expertný tím o technikov a developerov. S rastom firmy súvisí aj potreba riešiť modernizáciu a rozšírenie jestvujúcich priestorov firmy, alebo relokáciu spoločnosti.

Vybrané referenčné projekty roku 2014



A company of PHOENIX group

PHOENIX zdravotnícke zásobovanie
člen skupiny PHOENIX group - jedna z najväčších spoločností v oblasti veľkodistribúcie liečiv na európskom trhu

- Nové call centrum pre centrálnu prijímanie a riadenie objednávok medicínskeho tovaru – zabezpečenie volania klientov pre potreby prijatia objednávok s integráciou na centrálny objednávkový systém



PRVÁ STAVEBNÁ SPORITELŇA

Prvá stavebná sporiteľňa
najväčšia stavebná sporiteľňa na Slovensku

- Nový systém samoobslužných služieb call centra s automatizovanými službami a technológiou syntézy hlasu Nuance



Slovenské elektrárne
druhý najväčší výrobca elektrickej energie v strednej a východnej Európe

- Dodávka a inštalácia technológií LAN a PBX pre dostavbu blokov 3,4 JE Mochovce



Telekom
súčasť nadnárodnej skupiny firiem Deutsche Telekom

- Projekt hlasovej biometrie na zákazníckom call centre Telekom SK

Základné ekonomické ukazovatele

Výkaz ziskov a strát k 31. 12. 2014 / Income statement as of December 31, 2014 (Audítor CASCAYA A.C.I., s r.o., licencia SKAU č. 277)

Položka	Item	2014 (€)
Prevádzkové výnosy	Operating revenue	4 153 358
Tržby za tovar	Revenue from the sale of merchandise	1 582 716
Výroba - tržby za služby	Revenue from the sale of own products and services	2 536 906
Výroba do vnútra firmy - Aktivácia majetku	Own work capitalized	17 423
Tržby z predaja majetku	Revenue from the sale of assets	6 911
Zúčt.a zruš.opr.položiek a rezerv do výnosov HČ	Recognition and reversal of value adjustments and provisions to operating income	0
Ostatné výnosy z HČ	Other operating income	9 402
Prevádzkové náklady	Operating costs	3 867 160
Náklady na tovar	Cost of merchandise sold	944 555
Výrobná spotreba	Production costs	1 400 258
Osobné náklady	Personnel expenses	1 270 699
Dane a poplatky	Taxes and fees	10 184
Odpisy DNM a DHM	Depreciation of property, plant and equipment, and amortization of non-current intangible assets	159 122
Tvorba opr. položiek, rezerv na HČ a zúč. Kom.nák.bud.obd.	Creation of provisions for operations, value adjustments and for complex deferred expenses	56 651
Ostatné prevádzkové náklady	Other operating expenses	25 691
Výsledok hospodárenia z HČ	Profit/loss from operations	286 198
Finančné výnosy	Income from financial activities	10 533
Výnosy z finančných investícií	Income from non-current financial assets	0
Výnosové úroky	Interest income	5 166
Ostatné finančné výnosy	Other income from financial activities	5 367
Finančné náklady	Costs of financial activities	19 222
Nákladové úroky	Interest expense	9 317
Ostatné finančné náklady	Other expenses related to financial activities	9 905
Výsledok hospodár. z finančnej činnosti	Profit/loss from financial activities	-8 689
Daň z príjmov z bežnej činnosti	Income tax on ordinary activities	77 627
Výsledok hosp. za bežnú činnosť	Profit/loss from ordinary activities	199 882
Mimoriadne výnosy	Extraordinary income	;
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	199 882

Súvaha k 31. 12. 2014 / Balance sheet as of December 31, 2014
 (Auditor CASCAYA A.C.I., s r.o., licencia SKAU č. 277)

Položka	Item	2014 (€)
Aktíva	Assets	3 101 084
Stále aktíva	Non-current assets	381 860
Dlhodobý nehmotný majetok	Non-current intangible assets	0
Dlhodobý hmotný majetok	Non-current tangible assets	371 900
Dlhodobý finančný majetok	Non-current financial assets	9 960
Obežné aktíva	Current assets	2 523 745
Zásoby	Inventory	349 022
Pohľadávky	Current receivables	2 160 466
Finančný majetok	Financial accounts	14 257
Ostatné aktíva	Deferrals	195 479
Pasíva	Liabilities and equity	3 101 084
Vlastné imanie	Equity	1 267 041
Základné imanie	Share capital	33 194
Kapitálové fondy	Capital funds	3 319
Fondy zo zisku	Funds created from profit	3 320
Výsledok hospodárenia min. rokov	Net profit/loss of previous years	1 027 326
Výsledok hospodárenia za účt. obdobie.	Net profit/loss for the current year	199 882
Závazky	Liabilities	1 605 246
Rezervy	Provisions	52 643
Dlhodobé záväzky	Non-current liabilities	141 246
Krátkodobé záväzky	Current liabilities	1 138 498
Bankové úvery a výpomoci	Bank loans and financial assistance	272 859
Ostatné pasíva	Accruals	228 797



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

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

IČO: 35 879 335
IČ DPH: SK2021805764

