

ALCASYS

**VÝROČNÁ
SPRÁVA 2019**

Všedný život, kolobeh pondelok až piatok, sobota s nedeľou, občas nejaký sviatok, do toho dovolenka a rok je preč rýchlejšie, než sme sa nazdali. Aj vo všednosti a stereotypy sa dá nájsť miesto a čas, ktoré sú jedinečné, ktoré si vieme vychutnať, ktoré zostanú v pamäti. Len človek nesmie zabúdať, prečo je tu, že každé ráno je novým začiatkom a žiť naplno každý deň. Krásu a pohodu plynutia všedného času si uvedomíme až vo chvíli, keď sa objaví vážnejší problém, alebo životná prekážka. Aj také dni patria do nášho kalendára, vyhnúť sa im nedá, treba ich prijať. Život učí každého, že nič nie je nakoniec tak zlé, ako to na prvý pohľad vyzerá a vlastne aj pod čiarou, ktorá znamená ukončenie nejakej väčšej etapy, zostanú spomienky, ktoré sú prevažne milé a pozitívne.

Predslov

Rok 2019 nebol pre nás ničím výnimočný, mal byť a aj bol rokom, keď sme neplánovali veľké zmeny, ale mali sme začať ťažiť zo zmien, vo firme zavedených v predošlom období a stabilizovať teamy aj prevádzku. V predchádzajúcom roku sme spravili zmeny v organizácii práce (v slovenskej matke aj českej dcére), personálne posilnili realizačné teamy a tieto zmeny sme v roku 2019 potrebovali stráviť, zžiť sa s nimi a pripraviť nás na budúce obdobia. Paralela so športovým životom, rok 2019 bol pre nás takou medzi prípravou pred olympijskou sezónou.

Tradične si naša spoločnosť zakladá na kvalitných servisných službách, ktoré poskytujeme zákazníkom – ich nepretržitú dostupnosť, rýchlu reakciu, promptné riešenie požiadaviek, odbornú profesionálnu znalosť našich expertov a slušné a férové správanie sa našich ľudí aj vo vypätých chvíľach, akými sú napríklad nečakané prevádzkové problémy systémov našich zákazníkov. Preto náš focus počas roka bol na zapracovaní nových kolegov do Supportného teamu tak, aby boli pripravení pracovať aj samostatne a počas hotovostí cez sviatky alebo víkendy. Rokmi budované interné systémy ServisDesku a Znalostnej bázy a služobne starší skúsení kolegovia, boli základom úspešného zapracovania nováčikov do teamu. Druhou veľkou skupinou dôležitých zamestnancov vo firme sú naši experti v Projektovom a Developerskom teame, ktorí sa rýchlo vedeli adaptovať na nové požiadavky (aj súvisiace nové technológie). Rýchlo doplnili svoje znalosti a nadobudli skúsenosti v oblasti roBOTizácie systémov (robotizácia a umelá inteligencia) pre zákaznícky servis a zmenou pohľadu našich zákazníkov na oblasť reportingu – snahu zbierať a analyzovať big data (detailný reporting, analytika, speech-to-text a analýza textu ap.).

Potvrďuje sa zmena v spoločnosti na všetkých úrovniach. Čo sa týka nás a oblasti, v ktorej my pracujeme, tak naši zákazníci/potenciálni zákazníci hľadajú efektívne riešenia – menšie riešenia či úpravy, ktoré sú rýchlo nasaditeľné a prinesú ekonomickú návratnosť v horizonte mesiacov, či najviac jednotiek rokov. To korešponduje s uprednostňovaním agilného prístupu pri dodávkach projektov a zmenových konaní. Táto zmena správania sa našich zákazníkov znamená smerom do firmy nutnosť pripraviť sa a vedieť zvládať veľa malých úloh paralelne, priebežne sa vedieť dynamicky prispôbiť požiadavkám a možnostiam zákazníka a robiť veci efektívne a rýchlo. V jednaní so zákazníkom je dôležitá promptnosť a schopnosť ponúknuť viac za menej peňazí. Veľké projekty, ktorých realizácia sa plánovala na mesiace a roky ubúdajú, snaha každého podniku, firmy či inštitúcie, je maximálne využiť a vylepšovať to, čo už má u seba roky zavedené a praxou overené.

Zmena v správaní spoločnosti a zákazníkov núti aj nás neustále precizovať systémy, ktoré sú pre našu prácu kľúčové. Aj z pohľadu dostupnosti a zabezpečenia kontinuity prevádzky sme väčšinu týchto systémov presunuli do privátneho cloudu, mimo priestory našej firmy a budujeme inteligentné prepojenia, medzi nimi napríklad, na úrovni spoločného reportingu a on-line náhľadu na kľúčové parametre nášho denného fungovania. Tieto zmeny veľmi zlepšili mobilitu našich ľudí, ktorí môžu naplno pracovať v kanceláriách v Bratislave alebo v Prahe alebo aj dlhodobo mimo kanceláriu.

Náš cieľ, robiť zmysluplnú užitočnú prácu pre našich zákazníkov, naplňame každým malým či väčším projektom. Naplňovať ho znamená pre nás pracovať aj na sebe, vzdelávať sa a zavádzať nové veci a spôsoby aj do nášho života

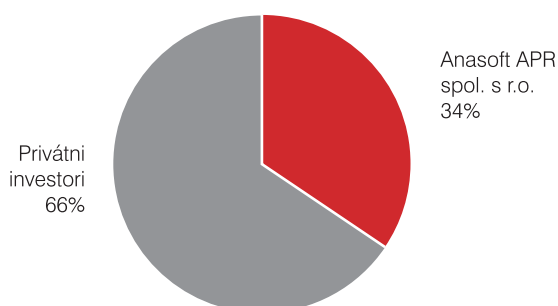
Ing. Ján Kostka

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

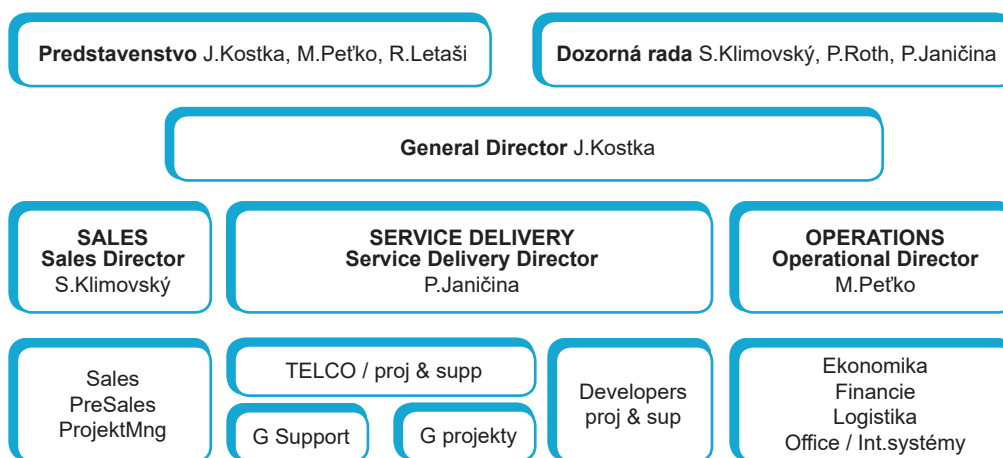
Ing. Radomír Letaši – člen predstavenstva, zodpovedný za ekonomiku

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, ktorú niekto potrebuje a ktorá 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 rutinej prevádzky
- Optimalizácie, vylepšenia a rozvoj prevádzkovaného riešenia

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
 - Videoconferencing Polycom a RadVision

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

Rok 2019 sme ukončili s počtom zamestnancov 42, pričom sme dopĺňali a obmieňali 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 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.

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, s hlavnými komponentmi pre zákazníkov, pre ktorých sú nami dodané komunikačné riešenia 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 syntézy 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 Laboratorieswww.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 akvirovala významného hráča na poli cloudových riešení kontaktných centier, spoločnosť Interactive 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.

AVAYAwww.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 tím 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. Akvizíciou 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.

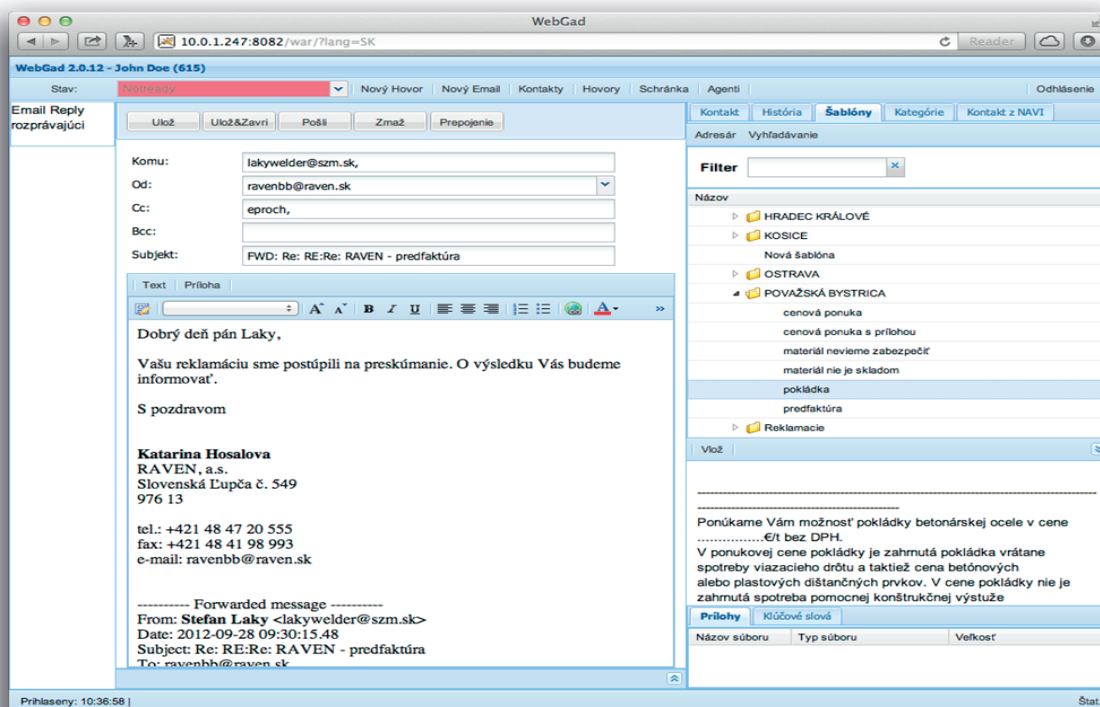
Kľúčový produkt spoločnosti ALCASYS

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

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 a 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 tiketu
 - o Stav
 - o Automaticky sa meniaci stav tiketu v závislosti od štádia rozpracovanosti – prijatý / prevzatý / odpovedaný / čakajúci
 - o Manuálne nastaviteľný pre adresnejšie pridelovanie na riešiteľa
 - o Prioritu - možnosť dynamickej zmeny priority tiketu (napríklad zvyšovanie priority podľa definovanej SLA)
 - o Automaticky naviazané aktivity – napríklad automatické odpovede v definovaných stavoch tiketu (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 a ticketing system interface with two main panels. The left panel shows ticket details for ticket ID 6, including name 'skusk apeto', category 'Kategoria 1', and agent 'test null'. The right panel shows a history of ticket updates, with the 'História' tab selected. The contact information for the ticket is also visible, including contact ID 4 and email 'genesys@sse.sk'.

Ticket Details:

- Ticket ID: 6
- Nazov: skusk apeto
- Riesitel: ALCASYS Komunikujte inak!
- Kategoria: Kategoria 1
- Kontakt: Genesys_genesys@sse.sk
- Stav: Aktívny-Schránka
- Agent: test null
- Poznámka:

Contact Information:

- Contact ID: 4
- Nazov: Genesys_genesys@sse.sk
- Account: Test Account 1
- Meno: Genesys
- Priezvisko:
- Telefon: 769
- Email: genesys@sse.sk

Ticket History:

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 2019 a základné ciele na rok 2020

Rok 2019 bol pre nás rokom, v ktorom sme sa zžili so zmenami zavedenými v predošlom roku a potvrdili to aj dosiahnuté ekonomické ukazovatele nárastom celkových tržieb (slovenská i česká pobočka), aj nárastom vytvorenej pridanej hodnoty. Pridanú hodnotu generuje spoločnosť primárne poskytovaním služieb servisnej podpory, rozvoja a zmenových konaní u jestvujúcich zákazníkov i nových zákazníkov, hostingom služieb kontaktných centier. Podstatne sa na náraste podieľali aj nové projekty dodávok komunikačných riešení. V rámci dodávok projektov a zmenových konaní pokračujeme vo vývoji vlastných aplikácií pre kontaktné centrá a komunikačné riešenia – Wallbaord aplikácie, AccAdmin ako konfiguračný nástroj pre supervízorov kontaktných centier, manažment platforma pre správu siete riešenia Wifi pre dopravu a iné.

Rozvoj a vzdelávanie ľudí vo firme sa stali súčasťou pracovnej náplne našich ľudí. Vzdelávanie a certifikácia na používané technológie sú základom pre poskytovanie našich služieb a vlastný vývoj nadstavbových alebo integračných komponentov do dodávaných riešení. Okrem vzdelanostnej úrovne podporujeme aj teamové aktivity predovšetkým spojené s pravidelným športom a relaxom.

Neodeliteľnou súčasťou našej firemnej kultúry je aj riadenie kvality a štandardizácia interných procesov podľa ISO 9001:2015. Keďže pri našej práci prichádzame do kontaktu s osobnými údajmi klientov našich zákazníkov, zaviedli sme interné štandardy informačnej bezpečnosti podľa ISO 27001:2013 s príslušnou certifikáciou.

V roku 2020 by sme mali pokračovať v rozbehnutých projektoch a udržať vysokú úroveň servisu našim zákazníkom. Trendy smerom k jednoduchším riešeniam a cloudovým riešeniam by sme chceli podporiť zavedením nového produktu hostovaného All-In-One kontaktného centra, určeného pre menšie spoločnosti, avšak s technickými parametrami a funkčnosťou porovnateľné s naším kľúčovým ponúkaným a podporovaným riešením Genesys PureEngage. Cieľom pre rok 2020 je pokračovať v rozvoji s jestvujúcou zákaznickou bázou, predovšetkým zavádzaním nových progresívnych služieb a technológií, priniesť na trh nové riešenie a získať nových zákazníkov.

Dlhodobá systematická práca a rozvoj tímu z nás spravila relevantného dodávateľa pre komplexné komunikačné riešenia na trhu. Keďže máme veľkú bazu zákazníkov a aj ich požiadaviek, máme k dispozícii zohratý interný tím a spolupracujeme so špičkovými vendorami. Tým máme vytvorené základné predpoklady k tomu, aby sme naše ciele na rok 2020 splnili a posunuli sami seba vedomostne i ľudsky opäť ďalej.

Vybrané referenčné projekty roku 2019



SOCIÁLNA POISŤOVŇA

Sociálna poisťovňa

- Projekt modernizácie komunikačných systémov pobočiek na báze technológie Alcatel-Lucent OmniPCX Office / Enterprise
 - Pripojenie pobočiek do siete, sieťový manažment a príprava siete na migráciu do IP
-



**amico
finance**

ČLEN SKUPINY POŠTOVEJ BANKY

AMICO Finance

- Hosting kontaktného centra s garantovaným SLA
 - Multimedia platforma Genesys Pure Engage inštalovaná v cloude
-



**Národný ústav srdcových
a cievnych chorôb, a. s.**

**Národný ústav srdcových
a cievnych chorôb**

- Modernizácia komunikačného systému Alcatel-Lucent OmniPCX Enterprise
 - Pokrytie nových pavilónov IP telefóniou a bezdrôtovou technológiou DECT
-



ŽELEZNIČNÁ SPOLOČNOSŤ SLOVENSKO
NÁRODNÝ DOPRAVCA

Železničná spoločnosť Slovensko
najväčší osobný železničný dopravca na Slovensku

- Internet do vlakov – vlastný vývoj HW a SW pre zabezpečenie internetu pre cestujúcich
 - Vybavenie vozňov pre súpravy IC a EC
 - Vybavenie pre nové a rekonštruované súpravy Tatranskej elektrickej železnice
-

Základné ekonomické ukazovatele

Výkaz ziskov a strát k 31. 12. 2019 / Income statement as of December 31, 2019
 (Audítor CASCAYA A.C.I., s r.o., licencia SKAU č. 277)

Položka	Item	2019 (€)
Prevádzkové výnosy	Operating revenue	5 295 815
Tržby za tovar	Revenue from the sale of merchandise	1 360 183
Výroba - tržby za služby	Revenue from the sale of own products and services	3 909 982
Výroba do vnútra firmy - Aktivácia majetku	Own work capitalized	10 105
Tržby z predaja majetku	Revenue from the sale of assets	2 083
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	13 462
Prevádzkové náklady	Operating costs	5 161 696
Náklady na tovar	Cost of merchandise sold	831 461
Výrobná spotreba	Production costs	2 409 307
Osobné náklady	Personnel expenses	1 714 259
Dane a poplatky	Taxes and fees	3 617
Odpisy DNM a DHM	Depreciation of property, plant and equipment, and amortization of non-current intangible assets	169 795
Tvorba opr. položiek, rezerv na HČ a zúč. Kom.nák.bud.obd.	Creation of provisions for operations, value adjustments and for complex deferred expenses	6 398
Ostatné prevádzkové náklady	Other operating expenses	26 859
Výsledok hospodárenia z HČ	Profit/loss from operations	134 119
Finančné výnosy	Income from financial activities	57 164
Výnosy z finančných investícií	Income from non-current financial assets	0
Výnosové úroky	Interest income	3 664
Ostatné finančné výnosy	Other income from financial activities	53 500
Finančné náklady	Costs of financial activities	69 553
Nákladové úroky	Interest expense	9 905
Ostatné finančné náklady	Other expenses related to financial activities	59 648
Výsledok hospodár. z finančnej činnosti	Profit/loss from financial activities	-12 389
Daň z príjmov z bežnej činnosti	Income tax on ordinary activities	37 951
Výsledok hosp. za bežnú činnosť	Profit/loss from ordinary activities	83 779
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	83 779

Súvaha k 31. 12. 2019 / Balance sheet as of December 31, 2019
 (Auditor CASCAYA A.C.I., s r.o., licencia SKAU č. 277)

Položka	Item	2019 (€)
Aktíva	Assets	3 303 250
Stále aktíva	Non-current assets	507 043
Dlhodobý nehmotný majetok	Non-current intangible assets	29 226
Dlhodobý hmotný majetok	Non-current tangible assets	275 406
Dlhodobý finančný majetok	Non-current financial assets	202 411
Obežné aktíva	Current assets	2 506 626
Zásoby	Inventory	225 272
Pohľadávky	Current receivables	1 658 490
Finančný majetok	Financial accounts	622 864
Ostatné aktíva	Deferrals	289 581
Pasíva	Liabilities and equity	3 303 250
Vlastné imanie	Equity	1 938 893
Základné imanie	Share capital	34 000
Kapitálové fondy	Capital funds	166 073
Fondy zo zisku	Funds created from profit	3 400
Výsledok hospodárenia min. rokov	Net profit/loss of previous years	1 651 641
Výsledok hospodárenia za účt. obdobie.	Net profit/loss for the current year	83 779
Závazky	Liabilities	999 553
Rezervy	Provisions	82 133
Dlhodobé záväzky	Non-current liabilities	87 317
Krátkodobé záväzky	Current liabilities	830 103
Bankové úvery a výpomoci	Bank loans and financial assistance	0
Ostatné pasíva	Accruals	364 804



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

