

The logo for ALCASYS, featuring the word "ALCASYS" in white uppercase letters. The "ALCA" part is on a red rectangular background, and the "SYS" part is on a dark grey rectangular background.

ALCASYS

**VÝROČNÁ
SPRÁVA 2022**

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

Keď niekto povie, že už nič horšie sa nemôže stať, tak nevie o čom je život. To sme si hovorili počas rokov pandémie. Vlastne takmer každý deň čítame a vidíme v správach, že sa ľudia navzájom vraždia vo vojnách a berieme to ako bežnú súčasť života. Vieme, že sa to deje, ale pokiaľ je to dostatočne ďaleko od našich hraníc, nevyvoláva to v nás pocit ohrozenia. A zrazu taký vojnový konflikt vypukne hneď za našimi hranicami a náš pohľad na vojnu a ohrozenie sa úplne zmení. Najprv pocit priameho ohrozenia, potom pocit súcitu s napadnutým národom, potom snaha o pomoc postihnutým a čoskoro na to už prvé spochybňovania a konšpiračné úvahy, postupné rozdelenie národa na dve skupiny vedené politikmi, pričom jedni agresora odsudzujú a druhí ho obhajujú. To sme celí my, ľudia, plní emócií, ľahko zmanipulovateľní, stiahnuteľní davom a pritom málo racionálne rozmýšľajúci. Popri tejto línii života, akú vytvára politika, ktorá rozdeľuje ľudstvo, je tu bežný život, ktorý sa nemôže a našťastie aj bez politikov sa nezastaví a spája ľudstvo. Žijeme pre blízkych a rodinu, pracujeme, budujeme moderný svet a tešíme sa z menších či väčších radostí, ktoré prinesie ďalší deň. Rok 2022 odniesol pandémiu a priniesol vojnový konflikt veľmocí. Toto nám prináša zasa nové komplikácie nielen do života každého jednotlivca, ale každého subjektu tvoriaceho atóm či bunku fungovania tohoto sveta. Toto je život. Radosti i starosti a cesta iba vpred.

Predslov

Predošlé dva roky pandémie zmenili návyky a správanie sa ľudí. Poväčšine sa presunuli do virtuálneho sveta a spoločensky sa viac uzavreli. Čo to znamená pre firmu a jej chod? Kancelárske priestory sú väčšinu týždňa poloprázdne, väčšina stretnutí je on-line, obchodní partneri sa podstatne menej navštevujú osobne, o to viac však v on-line priestore. Audio či videokonferencie, tovary doručujú kuriéri, výkon našej práce sa dá robiť na diaľku vďaka internetu. Našťastie sa ešte chodí na výlety a dovolenky osobne. Zdanlivo náklady na chod firmy poklesnú, avšak otázna je efektívnosť práce, pružnosť kolektívneho ducha a rozmyšľania. Vďaka globálnemu spomaleniu výroby počas pandemických rokov a aj vďaka zmene štýlu práce, sa spomalili dodávateľsko-odberateľské cykly a zvýšili sa ceny na vstupe aj výstupe prakticky každej komodity.

IT je súčasťou každodenného života a zasahuje do každej sféry spoločnosti. Práce pre firmu zameranú na IT je dostatok, mení sa však postupne potreba našich klientov – odberateľov. Tomuto sa prispôbujeme aj my. Pre našu spoločnosť tou zásadnou zmenou bude v najbližšom čase zmena požiadaviek na riešenia, ktoré viac a viac smerujú do verejných cloudových služieb. Ešte viac sa naša firma zmení na poskytovateľa služieb.

Virtuálny svet aj zbližil ľudí, naozaj pracujeme spoločne s českým teamom na projektoch nehladiac na hranice.

Rok 2022 sme pracovne prežili v kombinovanom režime pracovisko a home-office. Celkové výsledky spoločnosti boli za posledné roky najlepšie aj vďaka tomu, že nový štýl práce je pre nás už fungujúcim štandardom aj vďaka priazni okolností a našich zákazníkov. Meníme sa my a pomáhame v zmene aj našim zákazníkom. V oblasti komunikčných riešení prichádzame s novinkami, aby zvládali zmeny v komunikácii so svojimi klientami. aby boli efektívni a stále pozitívne prozákaznícky.

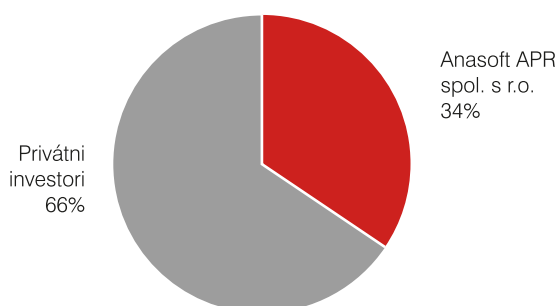
Ing. Ján Kostka

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

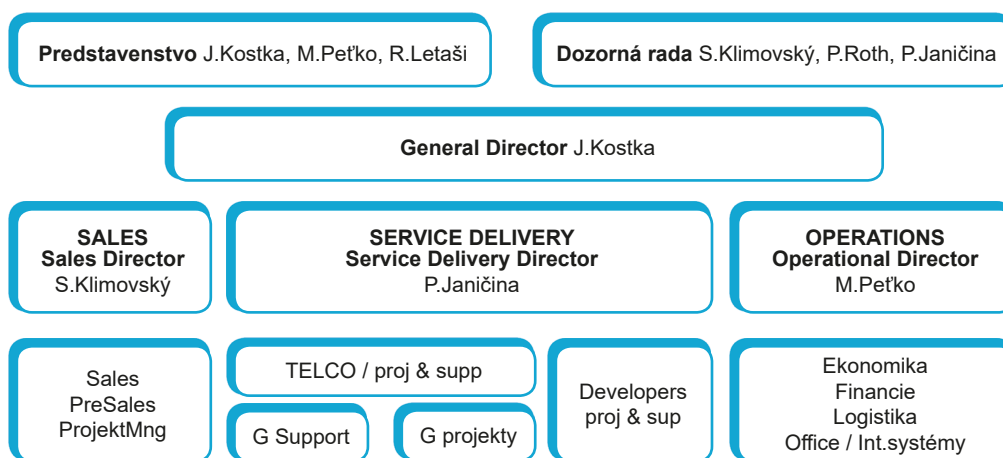
Ing. Radomír Letaši – člen predstavenstva, zodpovedný za ekonomiku

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
- 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 preškolenia a recertifikácie našich pracovníkov.

Rok 2022 sme ukončili s počtom zamestnancov 46, pričom sme 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.

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 dlhodobu 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.

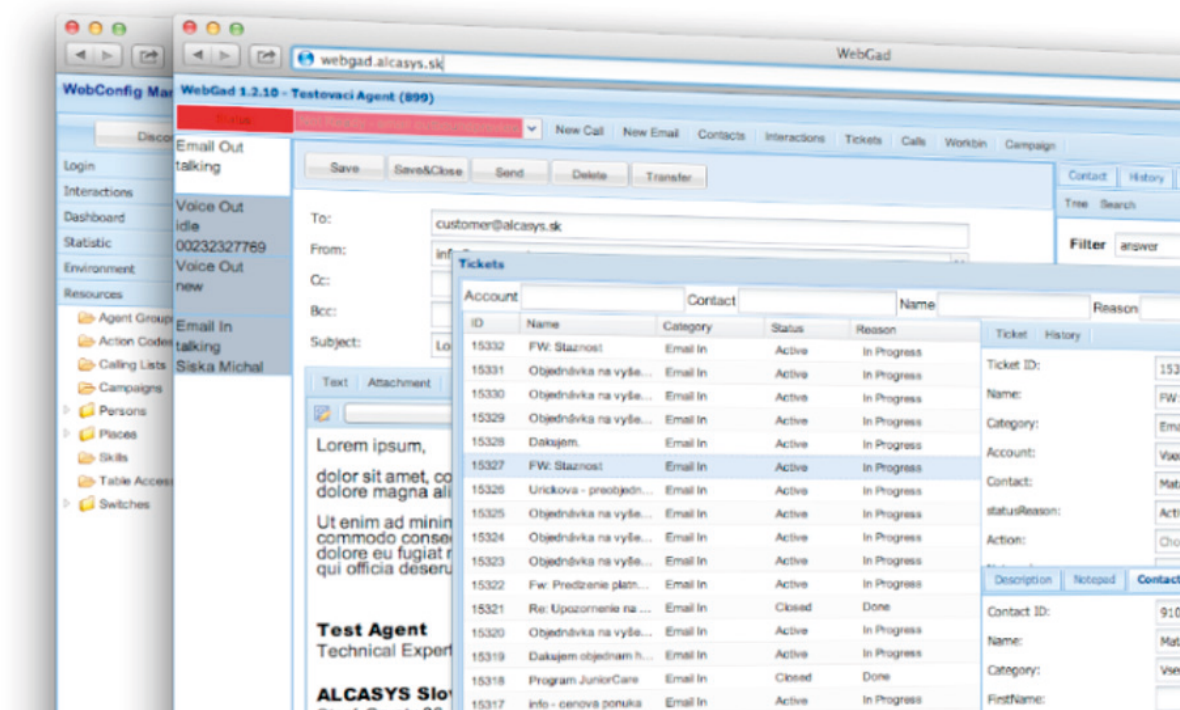
Pracujúc so svetovými, vlastnými nástrojmi a celosvetovo zozbieranými údajmi, odhaľujú vo Fortinete najnovšie hrozby a aktualizujú informácie o nich každý deň tak, aby ochránili našich zákazníkov.

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 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 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. The 'Kontakt' (Contact) tab is selected, showing contact ID 4 and details like Name, Account, Name, Surname, Phone, and Email. On the right, the 'História' (History) tab is selected, displaying a list of ticket history entries with columns for Contact, Agent, Subject, Queue, and Created. The 'Uloz' (Save) button is visible at the bottom of the contact details section.

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 ...	FVD: 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 2022 a základné ciele na rok 2023

Napriek ukončeniu obmedzení pohybu a stretania sa, spojených s pandémiou, nezmenili sa návyky ľudí a práca z domu je už bežný štandard, od ktorého sa pravdepodobne už neupustí. Pracovne rok 2022 priniesol dostatok práce pre firmu a výsledkovo sme dosiahli historicky najvyšší obrat i pridanú hodnotu. Bolo to však spojené s mimoriadnym úsilím celej firmy. Tento trend však nebude možné dlhodobo udržať bez rozšírenia tímu.

Naša práca je odborne náročná a podobne nároční sme aj pri výbere nových kolegov, čo nám sťažuje situáciu, nakoľko na trhu nie je dostatok vzdelaných, aktívnych ľudí, ktorí chcú pracovať dlhodobo na sebe a pre firmu. Toto je jedna z výziev do ďalšieho roka - nájsť nových kolegov juniorov i seniorov, aby sme zvládali dodávať už zazmluvnené dodávky a začali nové projekty a aktivity.

Dlhodobo pracujeme s jestvujúcimi zákazníkmi, riešime spoločne nové požiadavky, ktoré priniesla doba a hľadáme nových zákazníkov pre nové projekty. Takto pracujeme napríklad v Slovenskej sporiteľni, Orange Slovensko, Slovak Telekom, Stredoslovenskej energetike, poisťovniach Allianz, Dôvera a Union, podieľame sa na zlepšovaní zákazníckej skúsenosti klientov Sociálnej poisťovne. Popri základnej funkčnosti kontaktného centra, akou je dovolať sa, dopísať sa e-mailom, chatom, whatsappom, čoraz viac požiadaviek je na automatizáciu a robotizáciu, spojenú s umelou inteligenciou. Nasadzovanie CHAT-BOTov a VOICE-BOTov je zatiaľ pionierska práca, ale za pár rokov bude pre každého už bežné komunikovať jednoduché rutinné záležitosti s robotom. Aj táto oblasť je súčasťou riešení, ktoré spolu so zákazníkmi budujeme, aby ich zákaznícky servis bol na úrovni.

Mimoriadne sa rozbehli projekty komunikačných riešení pre dopravu – špeciálne wifi a informačné systémy do vlakových súprav. Kontrakty na modernizáciu vozových súprav so Železničnou spoločnosťou Slovenska a výrobcami vozňov, budeme realizovať ešte nasledujúce dva roky.

Čoraz viac požiadaviek bolo a je na automatizáciu a robotizáciu, ktorá v oblasti kontaktných centier znamená predovšetkým nasadzovanie a integráciu riešení CHAT-BOTov a VOICE-BOTov a snahu presunúť komunikáciu klient versus organizácia, do komunikácie klient versus automat. Tento trend bude v nasledujúcich rokoch pokračovať a technológie BOTov postupne dozrejú a klienti si na túto formu zákazníckeho servisu zvyknú.

Čoraz viac požiadaviek bolo a je na automatizáciu a robotizáciu, ktorá v oblasti kontaktných centier znamená predovšetkým nasadzovanie a integráciu riešení CHAT-BOTov a VOICE-BOTov a snahu presunúť komunikáciu klient versus organizácia, do komunikácie klient versus automat. Tento trend bude v nasledujúcich rokoch pokračovať a technológie BOTov postupne dozrejú a klienti si na túto formu zákazníckeho servisu zvyknú.

Rok 2023 bude pre nás výzvou, aby sme doplnili náš kolektív o nové tváre a takto posilnení sa posúvali ďalej odborne a ľudsky. Aby sme pre našich zákazníkov boli stále tým správnym partnerom, na ktorého sa môžu spoľahnúť pri zavádzaní nových technológií, ktoré prináša čas a neustály pokrok.

Dodržiavanie spoločenskej zodpovednosti, environmentálnej zodpovednosti, kvality v riadení procesov a kybernetickej bezpečnosti, je pre naše podnikanie a prácu nedeliteľnou súčasťou. Príslušná certifikáciu v súlade so štandardami ISO 9001:2015, ISO 14001:2015, ISO 27001:2013 pravidelne potvrdzujeme príslušnými certifikáciami.

Vybrané referenčné projekty roku 2022



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

- Implementácia nového kontaktného centra



Železničná spoločnosť Slovensko
najväčší osobný železničný dopravca na Slovensku

- Modernizácia vlakových súprav ZSSK – informačné systémy pre cestujúcich



Orange Slovensko
najväčší mobilný operátor na Slovensku

- Implementácia nových komunikačných kanálov pre zákaznícke centrum - WhatsApp, Facebook Messenger, BOT integrácia



Slovenský pozemkový fond
„Spravujeme poľnohospodárske nehnuteľnosti vo vlastníctve
Slovenskej republiky a nakladáme s pozemkami neznámych vlastníkov“

- Omnichannel kontaktné centrum pre komunikáciu s občanmi

Základné ekonomické ukazovatele

Výkaz ziskov a strát k 31. 12. 2022 / Income statement as of December 31, 2022
 (Auditor CASCAYA A.C.I., s r.o., licencia SKAU č. 277)

Položka	Item	2021 (€)	2022 (€)
Prevádzkové výnosy	Operating revenue	5 952 190	7 812 398
Tržby za tovar	Revenue from the sale of merchandise	1 389 514	1 345 496
Výroba - tržby za služby	Revenue from the sale of own products and services	4 525 022	6 429 827
Výroba do vnútra firmy - Aktivácia majetku	Own work capitalized	5 444	18 184
Tržby z predaja majetku	Revenue from the sale of assets	21 292	6 817
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	10 918	12 074
Prevádzkové náklady	Operating costs	5 920 896	7 318 280
Náklady na tovar	Cost of merchandise sold	810 233	755 375
Výrobná spotreba	Production costs	3 174 921	4 380 080
Osobné náklady	Personnel expenses	1 783 531	2 047 328
Dane a poplatky	Taxes and fees	5 568	4 222
Odpisy DNM a DHM	Depreciation of property, plant and equipment, and amortization of non-current intangible assets	116 534	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	4 802	-15 784
Ostatné prevádzkové náklady	Other operating expenses	25 307	32 202
Výsledok hospodárenia z HČ	Profit/loss from operations	31 294	494 118
Finančné výnosy	Income from financial activities	79 417	56 152
Výnosy z finančných investícií	Income from non-current financial assets	52 500	27 000
Výnosové úroky	Interest income	4 951	5 755
Ostatné finančné výnosy	Other income from financial activities	21 966	23 397
Finančné náklady	Costs of financial activities	20 708	44 573
Nákladové úroky	Interest expense	4 219	7 233
Ostatné finančné náklady	Other expenses related to financial activities	16 489	37 340
Výsledok hospodár. z finančnej činnosti	Profit/loss from financial activities	58 709	11 579
Daň z príjmov z bežnej činnosti	Income tax on ordinary activities	25 844	105 754
Výsledok hosp. za bežnú činnosť	Profit/loss from ordinary activities	64 159	399 943
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	64 159	399 943

Súvaha k 31. 12. 2022 / Balance sheet as of December 31, 2022

(Auditor CASCAYA A.C.I., s r.o., licencia SKAU č. 277)

Položka	Item	2022 (€)
Aktíva	Assets	5 889 508
Stále aktíva	Non-current assets	1 199 017
Dlhodobý nehmotný majetok	Non-current intangible assets	0
Dlhodobý hmotný majetok	Non-current tangible assets	353 548
Dlhodobý finančný majetok	Non-current financial assets	845 469
Obežné aktíva	Current assets	4 305 368
Zásoby	Inventory	544 560
Pohľadávky	Current receivables	2 585 546
Finančný majetok	Financial accounts	1 175 262
Ostatné aktíva	Deferrals	385 123
Pasíva	Liabilities and equity	5 889 508
Vlastné imanie	Equity	3 097 965
Základné imanie	Share capital	34 000
Kapitálové fondy	Capital funds	809 131
Fondy zo zisku	Funds created from profit	3 400
Výsledok hospodárenia min. rokov	Net profit/loss of previous years	1 851 491
Výsledok hospodárenia za účt. obdobie.	Net profit/loss for the current year	399 943
Závazky	Liabilities	2 401 684
Rezervy	Provisions	163 071
Dlhodobé záväzky	Non-current liabilities	97 236
Krátkodobé záväzky	Current liabilities	1 811 377
Bankové úvery a výpomoci	Bank loans and financial assistance	330 000
Ostatné pasíva	Accruals	389 859



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

