

ALCASYS

VÝROČNÁ
SPRÁVA 2015

Predslov

Každý, kto športuje amatérsky alebo súťažne, pozná ten pocit dobiehania do cieľa. Na jednej strane únava a vyčerpanie a na druhej silné emócie, pocit sebanaplnenia, gejzír radosti z dosiahnutého cieľa, pocit, že som víťaz. Nemusím vyhrať preteky. Stačí, keď porazím pomyselného súpera, dosiahnem svoju metu, svoj cieľ, ktorý som si stanovil. Druhý deň ráno je už všetko za nami a už máme v hlave ďalší cieľ a začíname opäť od začiatku. Že je to len v športe? Nie, takýto je kolobeh ľudského dňa, roka, celého života.

Pocit víťaza má každý člen tímu na konci úspešného roka. Vydal všetky svoje sily, aby družstvo dobehlo do cieľa a vie, že to bolo dobré a že aj on je člen víťazného tímu. Takto sa nám podarilo ukončiť aj rok 2015 a po krátkom oddychu vybiehame do ďalších pretekov s časom, so svojimi cieľmi.

Naše tímy, tretí rok od akvizície Websteru, pracovali už ako jeden spoločný a zbližovanie firemných kultúr ustúpilo práci na spoločných projektoch. Spoločné ciele vytvárajú jeden tím a dôležitým nie je názov firmy, ale dobre vykonaná práca a vzťah so zákazníkom postavený na tom, že sa dá na nás spoľahnúť.

Ako každý rok, aj rok 2015 bol plný a priniesol opäť niečo nové, čo nás posunulo vpred. Začali sme pracovať na českom trhu a táto nová situácia prirodzene vyústila do otvorenia kancelárie firmy v Prahe. Je to pre nás opäť nová skúsenosť a nový začiatok.

Prvých desať rokov sme rástli prirodzene tak, ako sme získavali nové zákazky, priberali nových kolegov a podobne by sme chceli postupovať aj v Čechách. Preto materskou základňou pre našu pobočku bude bratislavská firma nielen technologicky, ale aj ľudsky svojím expertným tímom a zázemím.

Nami realizované projekty majú pomáhať ľuďom – zákazníkom našich zákazníkov a naša snaha je, aby sme boli nápomocní aj naďalej. Dodávame projekty spojené niekedy aj so strojovou automatizáciou, používame veľa informačných systémov, ale nemali by sme zabúdať byť ľuďmi a byť ľudskí.

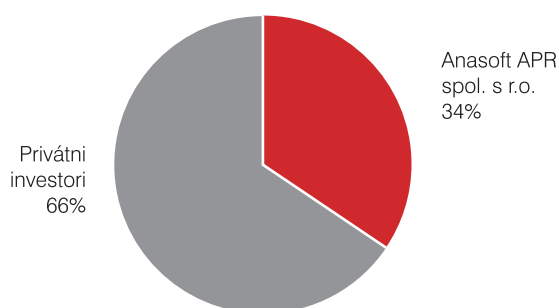
Ing. Ján Kostka

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 Petko – podpredseda predstavenstva, zodpovedný za operations

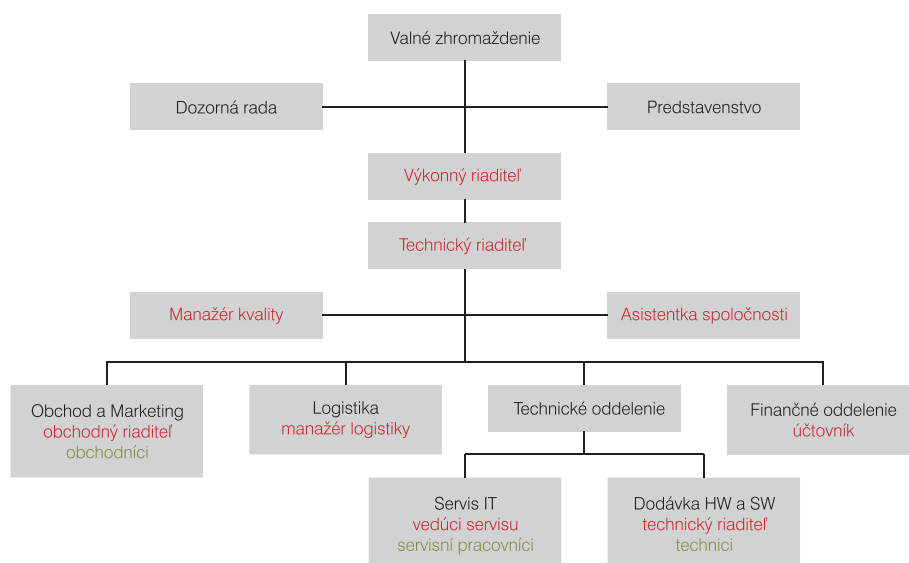
Ing. Radomír Letaši – člen predstavenstva, zodpovedný za ekonomiku

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 a iných platformách
- » 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 2015 naša spoločnosť má už viac ako 35 zamestnancov, pričom servisnú a inštalačnú podporu pre hlavné produkty a riešenia zabezpečuje team 25 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

Nuance

(www.nuance.com)



Spoločnosť, ktorá sa dlhodobo zaoberá vývojom technológií na spracovanie hlasu – rozpoznávanie prirodzenej reči a syntézy hlasu. Cieľom Nuncce 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 príchádzajúcom 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 zákazníkov – firma od klasického telefónu k multimédiám (e-mail, SMS, web, chat, instant messaging, sociálne siete) vyžaduje adekvátne riešenia vo firmách, aby vedeli efektívne zvládnuť 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)



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 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.

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.

Zhodnotenie roka 2015 a základné ciele na rok 2016

Do roka 2015 sme vstúpili s potrebou vnútornej reorganizácie, aby sme zvládali poskytovať servis a zároveň aj realizovať nové projekty. Rok 2015 bol plný práce smerom von z firmy k našim zákazníkom a zároveň plný práce vo vnútri firmy.

Doplnili sme servisný tím o nových kolegov a podarilo sa nám ich plnohodnotne zapojiť do práce v priebehu niekoľkých mesiacov, k čomu prispeli školenia nášho dodávateľa a doškolenia a podpora od starších kolegov vo firme.

V priebehu posledných rokov firma narástla do počtu zamestnancov viac ako 40 a veľkosť kolektívu si vyžiadala štruktúrovanejšie rozdelenie do menších tímov a dôležitou začala byť efektívna a intenzívna komunikácia v tímoch a medzi nimi. Preto sme venovali čas aj firemnému teambuildingu a pravidelnému informovaniu všetkých zamestnancov o dôležitých udalostiach, plánoch, aktivitách vedením firmy.

Nárast počtu zamestnancov a tímová práca na projektoch vyžadovali pristúpiť aj k zmene priestorov a rozloženiu ľudí v rámci nich. Od začiatku roka 2015 sme rozbehli postupnú obnovu a rekonštrukciu priestorov tak, aby sme dokázali plnohodnotne pracovať ako firma a aby sme od roku 2016 sedeli v lepších zmodernizovaných priestoroch a mali aj dostatok priestorov pre tímové porady a brainstormingy.

Ďalšou veľkou úlohou na rok 2015 bolo otvorenie pobočky (dcérskej firmy) v Českej republike. Dôvodom k otvoreniu zastúpenia bol, jednak veľký zákazník vyžadujúci každodenný kontakt a zároveň črtajúce sa príležitosti využiť nazbierané skúsenosti z predošlej desaťročnice pôsobenia na Slovensku v Českej republike. Otvoriť pobočku bez správnych ľudí je nemožné a preto sme väčšinu roka strávili hľadaním správneho lídra pre kanceláriu v Prahe. To sa nám podarilo k záveru roka a tak sme v decembri 2015 založili spoločnosť ALCASYS Czech Republic, s.r.o.

Realizácia zaujímavých projektov so „speech“ technológiami Nuance, dodávky prenosových systémov pre dopravnú spoločnosť, projekty hlasových sietí a nové služby pre kontaktné centrá našich zákazníkov, vyplnili pracovne intenzívny rok 2015. Spoločne s našou dcérskou spoločnosťou Webster communications sme dosiahli obrat viac ako 5 miliónov EUR a zvládli sme investície do nových ľudí, technológií i modernizácie firmy.

V roku 2016 budeme pokračovať v optimalizovaní rozloženia ľudí v tímoch a posilíme úlohu komunikačných systémov, ktoré potrebujeme na zdieľanie informácií a efektívne plánovanie zdrojov. Keďže aj v roku 2015 sme získali ďalších zákazníkov, ktorí využívajú naše služby hostingu alebo cloudu, dávame si úlohu pripraviť sa na bezpečnostný audit podľa normy ISO 27000, aby sme klientom garantovali bezpečnosť ich dát aj podľa normy.

Vybrané referenčné projekty roku 2015



T-mobile Česká republika

súčasť nadnárodnej skupiny firiem Deutsche Telekom

- Servisná podpora call centra
 - Projekty integrácie call centrum Genesys a CRM Siebel
-



Zurich Insurance Company

člen nadnárodnej skupiny Zurich Insurance Group, jednej z najväčších poisťovní sveta s globálnou pôsobnosťou

- nový systém IP telefónie pre supportné centrum skupiny
-



Allianz Slovenská poisťovňa

najväčšia poisťovňa na Slovensku

- Dodávka a inštalácia nového systému záznamu hovorov a kvality manažmentu
-



Železničné telekomunikácie

Integrovaný poskytovateľ komplexných informačno-komunikačných služieb

- Projekt dodávok a inštalácií prenosových systémov do chrbtícovej dátovej siete pre riadenie dopravy
-

Základné ekonomické ukazovatele

Výkaz ziskov a strát k 31. 12. 2015 / Income statement as of December 31, 2015
 (Audítor CASCAYA A.C.I., s r.o., licencia SKAU č. 277)

Položka	Item	2015 (€)
Prevádzkové výnosy	Operating revenue	4 821 358
Tržby za tovar	Revenue from the sale of merchandise	1 490 944
Výroba - tržby za služby	Revenue from the sale of own products and services	3 282 364
Výroba do vnútra firmy - Aktivácia majetku	Own work capitalized	20 248
Tržby z predaja majetku	Revenue from the sale of assets	1 969
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	25 833
Prevádzkové náklady	Operating costs	4 618 933
Náklady na tovar	Cost of merchandise sold	942 944
Výrobná spotreba	Production costs	2 149 189
Osobné náklady	Personnel expenses	1 343 542
Dane a poplatky	Taxes and fees	9 371
Odpisy DNM a DHM	Depreciation of property, plant and equipment, and amortization of non-current intangible assets	190 067
Tvorba opr. položiek, rezerv na HČ a zúč. Kom.nák.bud.obd.	Creation of provisions for operations, value adjustments and for complex deferred expenses	-41 541
Ostatné prevádzkové náklady	Other operating expenses	25 361
Výsledok hospodárenia z HČ	Profit/loss from operations	202 425
Finančné výnosy	Income from financial activities	21 015
Výnosy z finančných investícií	Income from non-current financial assets	0
Výnosové úroky	Interest income	5 534
Ostatné finančné výnosy	Other income from financial activities	15 481
Finančné náklady	Costs of financial activities	28 233
Nákladové úroky	Interest expense	9 374
Ostatné finančné náklady	Other expenses related to financial activities	18 859
Výsledok hospodár. z finančnej činnosti	Profit/loss from financial activities	-7 218
Daň z príjmov z bežnej činnosti	Income tax on ordinary activities	55 254
Výsledok hosp. za bežnú činnosť	Profit/loss from ordinary activities	139 953
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	139 953

Súvaha k 31. 12. 2015 / Balance sheet as of December 31, 2015

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

Položka	Item	2015 (€)
Aktíva	Assets	3 058 158
Stále aktíva	Non-current assets	465 074
Dlhodobý nehmotný majetok	Non-current intangible assets	17 378
Dlhodobý hmotný majetok	Non-current tangible assets	400 427
Dlhodobý finančný majetok	Non-current financial assets	47 269
Obežné aktíva	Current assets	2 356 196
Zásoby	Inventory	290 634
Pohľadávky	Current receivables	2 032 669
Finančný majetok	Financial accounts	32 893
Ostatné aktíva	Deferrals	236 888
Pasíva	Liabilities and equity	3 050 637
Vlastné imanie	Equity	1 386 993
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	1 207 207
Výsledok hospodárenia za účt. obdobie.	Net profit/loss for the current year	139 953
Záväzky	Liabilities	1 301 277
Rezervy	Provisions	47 376
Dlhodobé záväzky	Non-current liabilities	103 208
Krátkodobé záväzky	Current liabilities	1 090 994
Bankové úvery a výpomoci	Bank loans and financial assistance	59 699
Ostatné pasíva	Accruals	362 367



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

