



VÝROČNÁ
SPRÁVA 2018

Nezastaviť sa na ceste a vedieť napredovať, aj keď nemáte pocit, že všetko vychádza ako ste si predstavovali. Byť pozitívnym v situácii, keď sa nenaplnili ciele, ktoré ste si predsavzali. V prvom okamihu sa to zdá nemožné, ale keď sa človek nevzdá a ide ďalej, k tým cieľom sa priblíži a časom ich aj prekoná. Potrebujeme stále viac a ísť vyššie? Asi áno, my ľudia to máme zakódované v sebe. Nespokojnosť, nové ciele, vyššie méty, to sú faktory, ktoré posúvajú ľudstvo od jeho zrodu vpred. Len si treba uvedomiť, že nie všetko môže byť hneď, že všetko potrebuje svoj čas a niekedy pribrzdiť je lepšie ako hnať sa za každú cenu vpred. Keď si to uvedomíme, viac ako hmotné veci, poteší nás viac, keď zastavíme na prechode a pustíme chodcov, keď radšej niekomu niečo vysvetlíme namiesto mávnutia rukou nad nevedomosťou, keď sa usmejeme na ľudí, ktorí kráčajú na chodníku oproti nám.

Predslov

Rok 2018 je našim už pätnástym rokom existencie na trhu. Už sme si zvykli na rutinu pri servisnej podpore našich zákazníkov, na dennú spoluprácu s kolegami v Prahe, na to, že vieme nájsť nových zákazníkov a pracovať na nových "veciach" s našimi už dlhoročnými zákazníkmi. Zvykli sme si, že sa musíme priebežne zlepšovať, vzdelávať, lepšie využívať všetky podporné prostriedky, aby sme boli v práci efektívni. Túto rutinu a zdanlivý stereotyp narušuje veľká dynamika doby, keď každý deň prinesie niečo nové. Novú požiadavku zákazníka na novú službu, nové technologické vychytávky, nové globálne trendy.

Nové výzvy a roky práce našich ľudí si vyžiadali potrebu zmien. Zmeny personálne, organizačné i technické. Nie revolučné, ale kontinuálne a prirodzené evolučné. Novými ľuďmi sme osviežili naše hlavné teamy – servisný a projektový. Noví ľudia priniesli nové vedomosti a skúsenosti a ich príchodom sa vytvoril priestor na rotáciu medzi oddeleniami a priestor na skúšanie „nových vecí“. Dnešná doba a v nej tlak na vyššiu efektivitu reálne otvorili dobu robotizácie na všetkých frontoch, čo v perspektíve nášho zamerania na zákaznícke centrá znamená potrebu venovať sa automatizácii procesov, nasadeniu botov a hľadaniu cesty pre umelú inteligenciu, ktorá by dokázala (zatiaľ iba čiastočne) nahradiť človeka v zákazníckom servise. Rozšírenie pracovného teamu a diverzita našich aktivít viedli k zmene v organizačnej štruktúre, keď sme oddelili vedenie teamu projektov, servisu a software developmentu od prevádzkového riadenia spoločnosti. Vznikli pozície výrobného riaditeľa a prevádzkového riaditeľa. Stále sú však všetci členovia managementu zároveň výkonnými členmi a podieľajú sa aktívne na dennej práci teamov.

Český team je stabilizovaný a obsluhuje niekoľko zákazníkov v Českej republike a podieľa sa aj na slovenských projektoch. Ku koncu roka 2018 sme presťahovali našu kanceláriu do nových väčších priestorov, aby sme boli pripravení aj na predpokladaný personálny rast našej pobočky.

Okrem nových technológií a služieb, ktoré nasadzujeme a testujeme u zákazníkov, nezabúdame na interné projekty. Po prvom overení spoľahlivosti a dostupnej kvality cloudových služieb sme zahájili migráciu niektorých produkčných systémov do privátneho cloudu poskytovaného špecializovaným providerom. Naším cieľom je premigrovať do tohoto cloudu nielen naše produkčné systémy, ale aj systémy, ktoré dnes hostujeme pre našich zákazníkov. Tým by sme mali zvýšiť dostupnosť služby, zabezpečenie a zálohovanie dát a odľahčiť našich technických ľudí od základnej starostlivosti o dnes už veľmi robustnú serverovú a softwarovú infraštruktúru.

V priebehu roka sme realizovali niekoľko zaujímavých projektov, ktoré priniesli nové, zatiaľ v našom regióne nepoužívané služby pre našich zákazníkov. Pre nás to znamenalo nielen veľa úsilia spojeného so zvládnutím nových technológií, ale aj možnosť naučiť sa a vyskúšať si niečo nové. Naš cieľ robiť zmysluplnú prácu, ktorá prináša úžitok našim zákazníkom, sa nám i v tomto roku darilo naplňať.

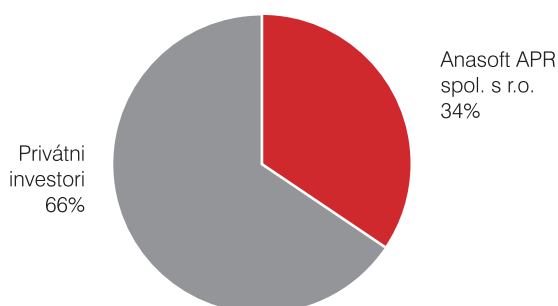
Ing. Ján Kostka

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 vykonny management spoločnosti:

Ing. Ján Kostka – predseda predstavenstva, generálny riaditeľ

Ing. Marián Peťko – podpredseda predstavenstva, zodpovedný za operations

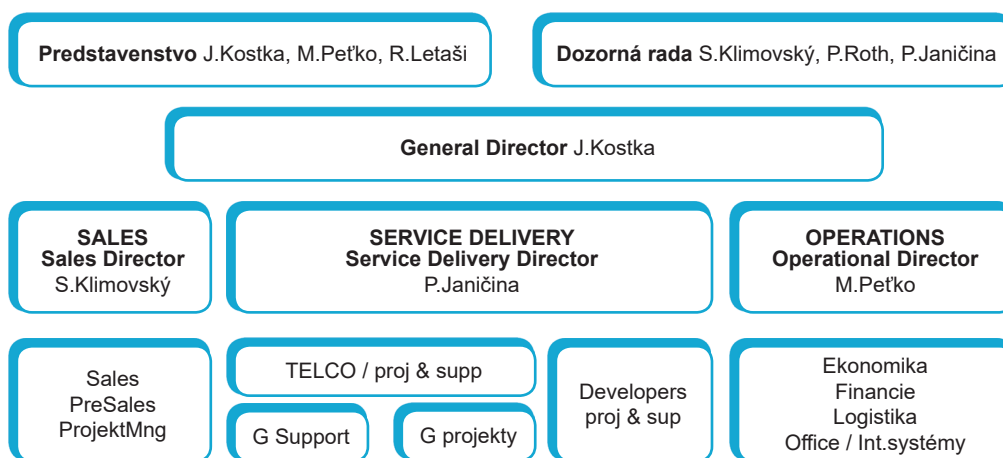
Ing. Radomír Letaši – člen predstavenstva, zodpovedný za ekonomiku

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 2018 sme ukončili s počtom zamestnancov 40, pričom sme dopĺňali a obmieňali primárne realizačné teamy.

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, zároveň prebieha migrácia časti systémov do prostredia externého privátneho cloudu.

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, 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 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.

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.

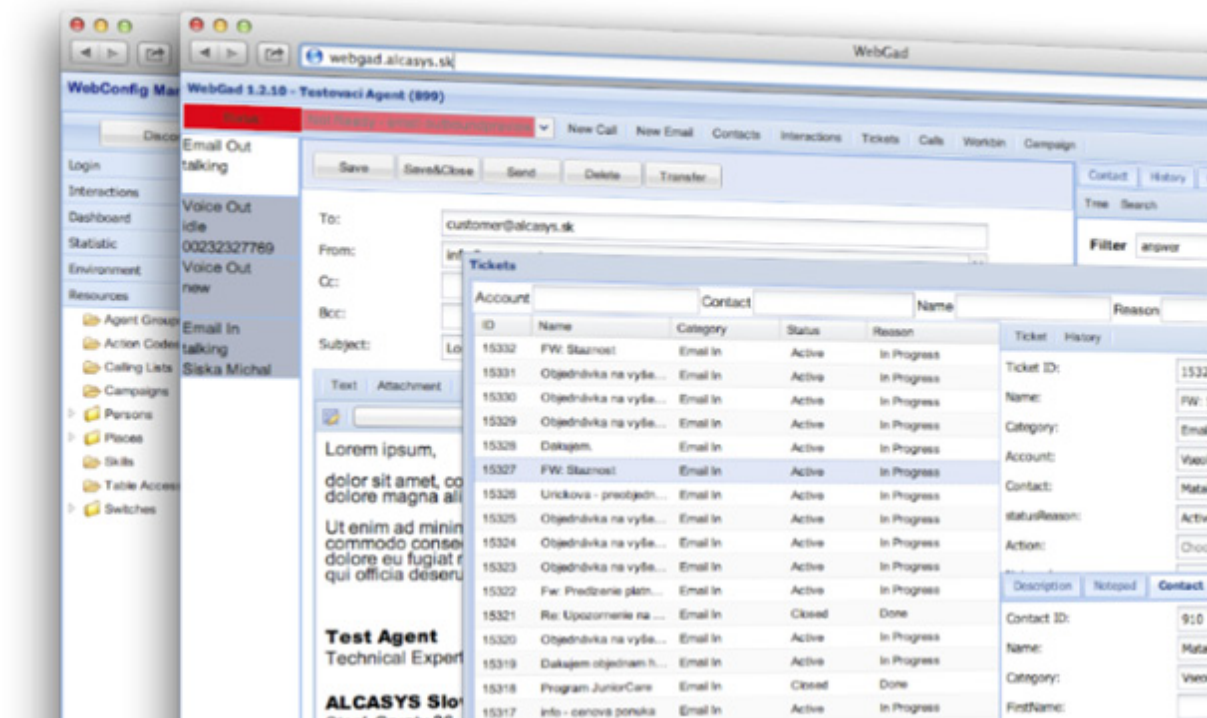
Kľúčový produkt spoločnosti ALCASYS

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 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 the ALCASYS ticketing system interface. On the left, the 'Ticket' tab is active, showing details for ticket ID 6. The 'Contact' tab is also visible and highlighted with a red circle. The 'History' tab on the right shows a list of ticket events, with the 'History' tab header also highlighted with a red circle.

Ticket Details:

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

Contact Details:

- 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 stvrtý	GPDRIFT.Privat...	29.02.2012 18:48
genesys@sse.sk	null	skusk apeto	GPDRIFT.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	GPDRIFT.Privat...	08.03.2012 20:52
genesys@sse.sk	null	RE RE: skusk apeto	GPDRIFT.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...	TicketEmailn_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...	TicketEmailn_VQ	11.03.2012 07:37
genesys@sse.sk	null	Re: RE Re: RE RE R...	GPDRIFT.Privat...	11.03.2012 07:39
genesys@sse.sk	null	sdfdsa	GPDRIFT.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 2018 a základné ciele na rok 2019

Trendy, ktoré v globálnom priestore určujú nové technológie a služby, posunuli našu spoločnosť za dobu jej existencie od dodávateľa tovaru – telekomunikačných systémov, na dodávateľa a poskytovateľa služieb. Väčšina výkonov a vytvorenej pridanej hodnoty je generovaná službami našich technických expertov a hostingom technológie i služieb kontaktného centra. Táto zmena priniesla nárast počtu zamestnancov na expertných technických pozíciách, vytvorenie vlastného tímu software developerov, ktorí vyvíjajú špecializované integračné komponenty (pre prepojenie systému contact centra a iných IT systémov zákazníka) a naše produkty pre contact centrá (hlavne agentská desktop aplikácia pre prácu operátora zákazníckeho centra - webGAD). Nárast počtu zamestnancov a diverzita našich zakázok priniesla postupne potrebu zmeny organizačnej štruktúry a potrebu zriadiť pobočku v Prahe. Aj v roku 2018 sme rozšírili počet zamestnancov na technickom oddelení a využili už z predošlých rokov získané a zavedené metodiku "on-boardingu" nových členov tímu, aby sme ich efektívne dostali na potrebnú technickú úroveň.

Rozmanitosť systémov s ktorými pracujeme a veľký tímy ľudí, vyžadujú pravidelné vzdelávanie sa jednotlivcov a potrebnú recertifikáciu na všetky kľúčové technológie, ktoré dodávame a chceme dodávať našim zákazníkom. Samozrejmosťou je aj snaha vytvoriť príjemné pracovné prostredie pre našich ľudí a okrem práce sa venovať aj aktivitám, ktoré posilňujú tímového ducha a angažovanosť každého z nás. Športového ducha firmy potvrdzuje už niekoľko rokov naša účasť na májovej výzve Do práce na bicykli.

Počas roka 2018 sme realizovali niekoľko zaujímavých projektov predovšetkým u jestvujúcich zákazníkov. Naša pobočka v Českej republike narastla a pokrýva nielen potrebu nášho kľúčového zákazníka v Českej republike, ale aj iných zákazníkov, napríklad Home Credit International a Veolie.

Neodeliteľnou súčasťou našej firmenej kultúry je aj štandardizácia interných procesov a riadenie kvality podľa ISO 9001:2015, ktoré každoročne potvrdzujeme kontrolnými a recertifikačnými auditmi. 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 2019 by sme radi plne ukončili proces začlenenia nových pracovníkov do tímu a venovali sa mimo optimalizácie interných procesov aj štúdiu a testovaniu nových technológií, ktoré by sme následne vedeli začleniť do riešení ponúkaných našim zákazníkom, predovšetkým v oblasti robotizácie, technológií pre analýzu a syntézu reči, prípadne iným novinkám, ktoré na trh prinesú naši kľúčoví technologickí dodávatelia. Cieľom pre rok 2019 je stabilizácia tímu, získanie nových zákazníkov a dosiahnutie kladného hospodárskeho výsledku.

Keďže máme veľkú bázu zákazníkov a aj ich požiadaviek, máme k dispozícii zohratý interný tímy a spolupracujeme so špičkovými vendormi, tak máme vytvorené základné predpoklady k tomu, aby sme naše ciele na rok 2019 splnili a posunuli sami seba vedomostne i ľudsky opäť ďalej.

Vybrané referenčné projekty roku 2018



365.bank
Prvá slovenská mobilná banka s inteligentným bankovníctvom

- Contact centrum s video komunikačným kanálom



T-mobile Česká republika a Slovak Telekom
súčasť nadnárodnej skupiny firiem Deutsche Telekom

- Virtual Assistant – speech technológie pre automatizáciu a robotizáciu v prostredí kontaktného centra (BOT)



Železničná spoločnosť Slovensko
najväčší osobný železničný dopravca na Slovensku

- Internet do vlakov – vlastný vývoj HW a SW pre zabezpečenie internetu pre cestujúcich v medzinárodných rýchlikoch



Národný bezpečnostný úrad

- Obnova telefónnej infraštruktúry

Základné ekonomické ukazovatele

Výkaz ziskov a strát k 31. 12. 2018 / Income statement as of December 31, 2018
 (Audítor CASCAYA A.C.I., s r.o., licencia SKAU č. 277)

Položka	Item	2018 (€)
Prevádzkové výnosy	Operating revenue	4 616 180
Tržby za tovar	Revenue from the sale of merchandise	1 110 930
Výroba - tržby za služby	Revenue from the sale of own products and services	3 398 927
Výroba do vnútra firmy - Aktivácia majetku	Own work capitalized	73 579
Tržby z predaja majetku	Revenue from the sale of assets	14 458
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	18 286
Prevádzkové náklady	Operating costs	4 533 280
Náklady na tovar	Cost of merchandise sold	600 954
Výrobná spotreba	Production costs	2 074 454
Osobné náklady	Personnel expenses	1 653 920
Dane a poplatky	Taxes and fees	3 743
Odpisy DNM a DHM	Depreciation of property, plant and equipment, and amortization of non-current intangible assets	199 512
Tvorba opr. položiek, rezerv na HČ a zúč. Kom.nák.bud.obd.	Creation of provisions for operations, value adjustments and for complex deferred expenses	-39 817
Ostatné prevádzkové náklady	Other operating expenses	40 514
Výsledok hospodárenia z HČ	Profit/loss from operations	82 900
Finančné výnosy	Income from financial activities	10 043
Výnosy z finančných investícií	Income from non-current financial assets	0
Výnosové úroky	Interest income	4 523
Ostatné finančné výnosy	Other income from financial activities	5 520
Finančné náklady	Costs of financial activities	23 598
Nákladové úroky	Interest expense	8 494
Ostatné finančné náklady	Other expenses related to financial activities	15 104
Výsledok hospodár. z finančnej činnosti	Profit/loss from financial activities	-13 555
Daň z príjmov z bežnej činnosti	Income tax on ordinary activities	25 500
Výsledok hosp. za bežnú činnosť	Profit/loss from ordinary activities	43 845
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	43 845

Súvaha k 31. 12. 2018 / Balance sheet as of December 31, 2018
 (Auditor CASCAYA A.C.I., s r.o., licencia SKAU č. 277)

Položka	Item	2018 (€)
Aktíva	Assets	3 205 427
Stále aktíva	Non-current assets	574 285
Dlhodobý nehmotný majetok	Non-current intangible assets	46 124
Dlhodobý hmotný majetok	Non-current tangible assets	392 057
Dlhodobý finančný majetok	Non-current financial assets	136 104
Obežné aktíva	Current assets	2 358 478
Zásoby	Inventory	370 346
Pohľadávky	Current receivables	1 985 818
Finančný majetok	Financial accounts	2 314
Ostatné aktíva	Deferrals	272 664
Pasíva	Liabilities and equity	3 205 427
Vlastné imanie	Equity	1 788 807
Základné imanie	Share capital	34 000
Kapitálové fondy	Capital funds	99 766
Fondy zo zisku	Funds created from profit	3 400
Výsledok hospodárenia min. rokov	Net profit/loss of previous years	1 607 796
Výsledok hospodárenia za účt. obdobie.	Net profit/loss for the current year	43 845
Záväzky	Liabilities	1 220 798
Rezervy	Provisions	89 571
Dlhodobé záväzky	Non-current liabilities	121 364
Krátkodobé záväzky	Current liabilities	874 787
Bankové úvery a výpomoci	Bank loans and financial assistance	135 076
Ostatné pasíva	Accruals	195 822



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

