

**ALCASYS**

VÝROČNÁ  
SPRÁVA 2021

O tom, že človek sa vie prispôbiť a zvyknúť si takmer na čokoľvek, svedčil aj druhý rok pandémie. Prvotný pocit ohrozenia života, ktorý nás vyľakal na začiatku pandémie, postupne vyprchával a svet sa s rôznymi obmedzeniami postupne otvoril. Prišli ďalšia a ďalšia vlna ochorení, ktoré nás uväznili doma a izolovali od spoločnosti, ale svet aj tak naďalej funguje – ľudia pracujú, oddychujú, stretávajú sa, zabávajú sa..., poväčšinou však vo virtuálnom priestore, sediac za monitorom svojej pracovnej stanice. Postupne aj vďaka celosvetovej vlne vakcinácie sa ľudská spoločnosť postupne opäť vracia k tradičnému spôsobu života. To čo v nás zostalo a snáď zostane na dlhší čas, je vedomie, že nie sme pánmi vesmíru ani prírody na Zemi a musíme byť zodpovednejší voči sebe samým, voči ostatným ľuďom a aj voči prírode a životnému prostrediu, aby opäť prišla ďalšia zima, ďalšie leto a bolo nám na tom našom zrníčku v slnečnej sústave valiacej sa nekonečnom, stále dobre.

## Predslov

Rok sme ako celá spoločnosť začínali v “lock-downe” – firmy pracujúce z Home-office, pohyb iba s výnimkami a potvrdeniami a veľa ďalších obmedzení na to, aby spoločnosť a ekonomika mohli fungovať minimálne na 99 percent. Ľudia si pomaly zvykajú na izoláciu a pracovať, či učiť sa z domu je už štandardom.

Ako IT firma nemáme v princípe s prácou z domu problém, avšak nestretanie sa ľudí v práci, hoci aj pri káve v kuchynke, uberá z našej akčnosti a taktiež neprospieva tvorivému duchu vo firme. Aby komunikácia bola ako - tak efektívna, je potrebné v on-line priestore organizovať veľa menších stretnutí a pri pozeraní do obrazovky chýba neverbálna komunikácia a ľahko sa stráca pozornosť. Veľkú časť dňa trávime internými mítingami a mítingami so zákazníkmi a reálny výkon (práca, ktorá je užitočná a naozaj zákazníkom požadovaná) sa musí často urobiť aj po bežnom pracovnom čase. Pocit našich ľudí, že pracujú viac, je vlastne vďaka tejto izolácii a živote v on-line skutočnou realitou.

Na druhej strane on-line život nepozná hranice a naše - v minulosti oddelené teamy - slovenský a český – si vďaka pandémie zvykli komunikovať a pracovať ako jeden a žijú československými projektami spoločne.

Veľa sa zmenilo v posledných dvoch rokoch v súkromí aj v práci. On-line obchod a výber dodávateľa bez toho, aby ste ho osobne stretli, sú už vlastne bežné. Ako firma – dodávateľ – musíme byť aktívni na sociálnych sieťach, účastní na virtuálnych konferenciách a v roku 2021 sme absolvovali jeden kompletný životný akvizičný cyklus veľkého projektu v on-line priestore – od jeho inicializácie, cez prvotné zdieľanie informácií, prezentácie s rôznymi oddeleniami a teamami, kôl s dodatočnými otázkami a upresneniami, po odovzdávanie “zalepených obálok” (zasielanie needitovateľných a zaheslovaných súborov na obstarávací portál) a vytúžené víťazstvo a slávnostný výkop realizácie “kick-off” – na vlastnej koži. Aktuálne sme sa už prehupli do realizačnej fázy, ktorá poväčšine tiež prebieha bez osobného stretnutia alebo našej fyzickej prítomnosti u zákazníka. Našťastie letné obdobia sú priaznivejšie a zdá sa, že “lock-downy” alebo podobné obmedzenia, sú určené na neskorú jeseň a zimu. Takže sme sa už s niektorými ľuďmi z teamu zákazníka, videli aj osobne.

Rok 2021 sme prežili už menej vystrašene ako ten predošlý, už sme neboli prekvapení situáciou a obmedzeniami. Aj keď sme pracovali hlavne z domu a iba občas sa stretali vo firemných priestoroch, zdalo sa nám, že pracovať takýmto spôsobom je normálne a asi by to tak malo byť aj do budúcnosti. Naďalej našou prácou pomáhame v komunikácii iným firmám a prinášame im aj nové riešenia, aby boli v novom svete rovnako efektívni.

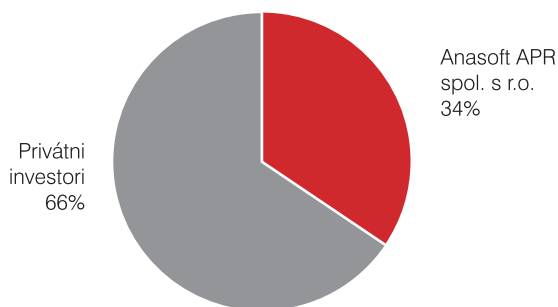
**Ing. Ján Kostka**

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

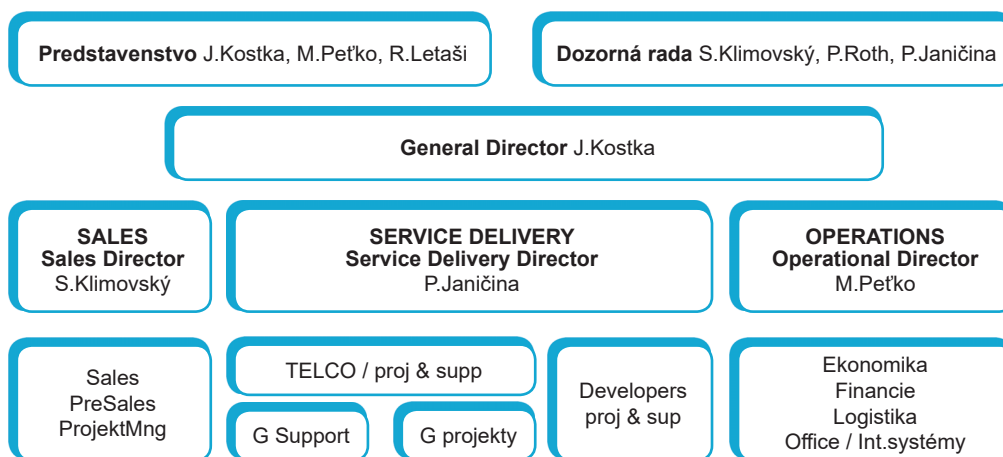
Ing. Radomír Letaši – člen predstavenstva, zodpovedný za ekonomiku

### 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, Fortinet, znamenajú aj pravidelné vzdelávanie formou preškolenia a recertifikácie našich pracovníkov.

Rok 2021 sme ukončili s počtom zamestnancov 45, 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.

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 vynikajúcu výsledky pri riešení servisných požiadaviek našich zákazníkov.

## Kľúčové technologické partnerstvá

**Genesys Telecommunications Laboratories**

[www.genesyslab.com](http://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 zákazník – 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](http://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.

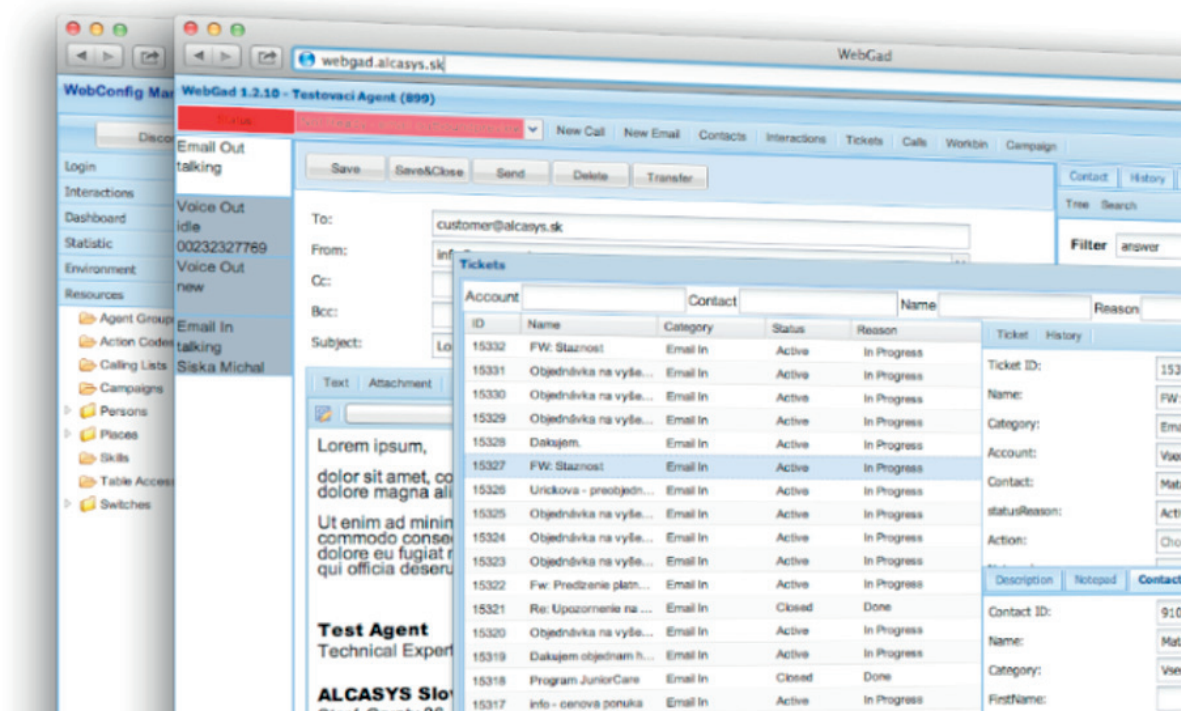
## Kľúčový produkt spoločnosti ALCASYS

### 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) tab is active, showing details for ticket ID 6. The ticket name is 'skusk apeto', the resolver is 'ALCASYS Komunikujte inak!', the category is 'Kategoria 1', the contact is 'Genesys\_genesys@sse.sk', the status is 'Aktívny-Schránka', the agent is 'test null', and there is a note field. Below this, the 'Kontakt' (Contact) tab is selected, showing details for contact ID 4, including name, account, phone number, and email. On the right, the 'História' (History) tab is active, displaying a list of ticket history entries. The entries include columns for 'Kontakt' (Contact), 'Agent', 'Subjekt' (Subject), 'Queue', and 'Vytvorené' (Created). The history shows a series of updates to the ticket, including status changes and agent assignments, dated from March 2012.

| 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 2021 a základné ciele na rok 2022

Rok 2021 bol akoby pokračovaním predošlého roka, naši ľudia i zákazníci pracovali primárne na home-office. Efektivitu našej práce pri tomto spôsobe práce dokážeme priebežne sledovať cez systémy na plánovanie a vykazovanie práce a kontrolou zo strany projektových manažérov plnenia plánovaných prác. Veľmi dôležité v tomto procese sú každodenné stand-up meetingy jednotlivých teamov, na ktorých je možné sledovať postup prác jednotlivcov a prípadne vydiskutovať zmeny plánu na ďalšie dni.

Aj vďaka našim dlhodobým aktivitám s jestvujúcimi zákazníkmi a marketingovým aktivitám, je naša spoločnosť vnímaná ako expert na komunikačné riešenia a kontaktné centrá. Aj to prispelo veľkým dielom k nášmu úspechu – získaniu nového zákazníka - najväčšej slovenskej banky. Prešli sme výberovým konaním, ktoré trvalo takmer trištvrte roka a v súčasnosti projekt dodávame.

Ďalším veľkým projektom je projekt intent pre dopravu – špeciálne wifi a informačné systémy do vlakových súprav. Jedným príkladom za všetky je vybavenie nových tatranských zubačiek kompletným informačným systémom pre cestujúcich.

Potvrdením našej kompetencie experta na komunikačné riešenia bola obnova IP telefónie pre spoločnosť CETIN (technologický provider pre mobilného operátora O2 v Českej republike). Projekt obnovy bol smerovaný na prechod k protokolu SIP a integrácii telefónie s ďalšími aplikáciami (dohľad, centrálné overovanie klienta, integrácia na MS Teams).

Popri veľkých projektoch žijeme každý rok desiatkami stredných a menších projektov u zákazníkov ako sú ORANGE Slovensko, T-mobile a Slovak Telekom, Sociálna poisťovňa, SAMSUNG, Energotel, Stredoslovenská energetika, N I K É a ďalší. Rok 2021 bol pre nás kontinuálnym pokračovaním rozvíjania riešení u našich zákazníkov.

Čoraz viac požiadaviek bolo a je na automatizáciu a robotizáciu, ktorá v oblasti kontaktných centier znamená predovšetkým nasadzovanie a integrácia 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.

V roku 2022 budeme pokračovať v rozbehnutých projektoch s našimi veľkými i menšími zákazníkmi. Zároveň budeme hľadať nových zákazníkov, keďže poskytovanie dobrého zákazníckeho servisu je neustále aktuálnou témou. V tejto súvislosti plánujeme uviesť na trh jednoduchšie cloudové riešenie, ktoré bude naplňovať všetky požiadavky trhu a zároveň bude nasaditeľné aj pre najmenšie firmy bez mimoriadnych technologických a cenových nárokov.

Dodržiavanie a meranie kvality je pre nás dlhoročným štandardom a je v súlade so štandardami ISO 9001:2015. Čoraz dôležitejšie je venovať sa kybernetickej bezpečnosti a bezpečnému spracovaniu citlivých dát, preto neustále aktualizujeme zavedené interné štandardy informačnej bezpečnosti podľa ISO 27001:2013, potvrdené príslušným certifikátom.

## Vybrané referenčné projekty roku 2021



**SOCIÁLNA POISŤOVŇA**

**Sociálna poisťovňa**

- nasadenie integrovaného riešenia CHAT-Bota do infraštruktúry Informačno poradenského centra



**CETIN – prevádzkovateľ telekomunikačných sietí v Českej republike**

“tvoríme pevnou páteň českého internetu”

- modernizácia internej telco infraštruktúry – IP telefónia



**Slovenská sporiteľňa – člen skupiny ERSTE**

Banka s najdlhšou tradíciou sporiteľníctva na Slovensku

- nové call centrum pre banku



**NIKÉ Prvá slovenská stávková spoločnosť**

najstaršia a najväčšia stávková spoločnosť na Slovensku

- zákaznícke kontaktné centrum



**Železničná spoločnosť Slovensko**

najväčší osobný železničný dopravca na Slovensku

- Informačné systémy pre cestujúcich pre nové súpravy Stadler ozubnicovej železnice pre Vysoké Tatry a modernizované tatranské električky

## Základné ekonomické ukazovatele

**Výkaz ziskov a strát k 31. 12. 2021 / Income statement as of December 31, 2021**  
 (Auditor CASCAYA A.C.I., s r.o., licencia SKAU č. 277)

| Položka                                                    | Item                                                                                             | 2021<br>(€)      |
|------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|
| <b>Prevádzkové výnosy</b>                                  | <b>Operating revenue</b>                                                                         | <b>5 952 190</b> |
| Tržby za tovar                                             | Revenue from the sale of merchandise                                                             | 1 389 514        |
| Výroba - tržby za služby                                   | Revenue from the sale of own products and services                                               | 4 525 022        |
| Výroba do vnútra firmy - Aktivácia majetku                 | Own work capitalized                                                                             | 5 444            |
| Tržby z predaja majetku                                    | Revenue from the sale of assets                                                                  | 21 292           |
| 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                                                                           | 10 918           |
| <b>Prevádzkové náklady</b>                                 | <b>Operating costs</b>                                                                           | <b>5 920 896</b> |
| Náklady na tovar                                           | Cost of merchandise sold                                                                         | 810 233          |
| Výrobná spotreba                                           | Production costs                                                                                 | 3 174 921        |
| Osobné náklady                                             | Personnel expenses                                                                               | 1 783 531        |
| Dane a poplatky                                            | Taxes and fees                                                                                   | 5 568            |
| Odpisy DNM a DHM                                           | Depreciation of property, plant and equipment, and amortization of non-current intangible assets | 116 534          |
| 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            |
| Ostatné prevádzkové náklady                                | Other operating expenses                                                                         | 25 307           |
| <b>Výsledok hospodárenia z HČ</b>                          | <b>Profit/loss from operations</b>                                                               | <b>31 294</b>    |
| <b>Finančné výnosy</b>                                     | <b>Income from financial activities</b>                                                          | <b>79 417</b>    |
| Výnosy z finančných investícií                             | Income from non-current financial assets                                                         | 52 500           |
| Výnosové úroky                                             | Interest income                                                                                  | 4 951            |
| Ostatné finančné výnosy                                    | Other income from financial activities                                                           | 21 966           |
| <b>Finančné náklady</b>                                    | <b>Costs of financial activities</b>                                                             | <b>20 708</b>    |
| Nákladové úroky                                            | Interest expense                                                                                 | 4 219            |
| Ostatné finančné náklady                                   | Other expenses related to financial activities                                                   | 16 489           |
| <b>Výsledok hospodár. z finančnej činnosti</b>             | <b>Profit/loss from financial activities</b>                                                     | <b>58 709</b>    |
| <b>Daň z príjmov z bežnej činnosti</b>                     | <b>Income tax on ordinary activities</b>                                                         | <b>25 844</b>    |
| <b>Výsledok hosp. za bežnú činnosť</b>                     | <b>Profit/loss from ordinary activities</b>                                                      | <b>64 159</b>    |
| Mimoriadne výnosy                                          | Extraordinary income                                                                             | 0                |
| Mimoriadne náklady                                         | Extraordinary expenses                                                                           | 0                |
| Daň z príjmov z mimor. činnosti                            | Income tax on extraordinary activities                                                           | 0                |
| <b>Výsledok hosp.z mim. činnosti</b>                       | <b>Profit/loss from extraordinary activities</b>                                                 | <b>0</b>         |
| <b>Výsledok hosp. za účtovné obdobie</b>                   | <b>Profit/loss for the accounting period</b>                                                     | <b>64 159</b>    |

**Súvaha k 31. 12. 2021 / Balance sheet as of December 31, 2021**  
 (Auditor CASCAYA A.C.I., s r.o., licencia SKAU č. 277)

| Položka                                | Item                                 | 2021<br>(€)      |
|----------------------------------------|--------------------------------------|------------------|
| <b>Aktíva</b>                          | <b>Assets</b>                        | <b>5 313 665</b> |
| <b>Stále aktíva</b>                    | <b>Non-current assets</b>            | <b>891 698</b>   |
| Dlhodobý nehmotný majetok              | Non-current intangible assets        | 0                |
| Dlhodobý hmotný majetok                | Non-current tangible assets          | 285 993          |
| Dlhodobý finančný majetok              | Non-current financial assets         | 605 705          |
| <b>Obežné aktíva</b>                   | <b>Current assets</b>                | <b>4 001 704</b> |
| Zásoby                                 | Inventory                            | 368 953          |
| Pohľadávky                             | Current receivables                  | 2 652 584        |
| Finančný majetok                       | Financial accounts                   | 980 167          |
| <b>Ostatné aktíva</b>                  | <b>Deferrals</b>                     | <b>420 263</b>   |
| <b>Pasíva</b>                          | <b>Liabilities and equity</b>        | <b>5 413 665</b> |
| <b>Vlastné imanie</b>                  | <b>Equity</b>                        | <b>2 458 256</b> |
| Základné imanie                        | Share capital                        | 34 000           |
| Kapitálové fondy                       | Capital funds                        | 569 366          |
| Fondy zo zisku                         | Funds created from profit            | 3 400            |
| Výsledok hospodárenia min. rokov       | Net profit/loss of previous years    | 1 787 331        |
| Výsledok hospodárenia za účt. obdobie. | Net profit/loss for the current year | 64 159           |
| <b>Záväzky</b>                         | <b>Liabilities</b>                   | <b>2 473 923</b> |
| Rezervy                                | Provisions                           | 112 168          |
| Dlhodobé záväzky                       | Non-current liabilities              | 82 338           |
| Krátkodobé záväzky                     | Current liabilities                  | 1 969 540        |
| Bankové úvery a výpomoci               | Bank loans and financial assistance  | 309 877          |
| <b>Ostatné pasíva</b>                  | <b>Accruals</b>                      | <b>481 486</b>   |





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](mailto:info@alcasys.eu)  
**WWW:** [www.alcasys.eu](http://www.alcasys.eu)

