

The logo for ALCASYS, featuring the word "ALCASYS" in white uppercase letters on a dark grey rectangular background.

VÝROČNÁ
SPRÁVA 2012

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

Predslov

Vždy keď načíname nový rok a pozeráme sa na ten predošlý, povieme si, že ten čas letí stále rýchlejšie a rýchlejšie. Je to tým, že nám každému pribúda vek, alebo je to tým, že dynamika sveta okolo nás sa zrýchľuje? Tú veľkú dynamiku svetu prináša zdieľanie a výmena informácií. Informačné a komunikačné technológie prechádzajú samotné, ako najdôležitejší nosič informácií, dynamickými zmenami. Vývoj prináša menšie a výkonnejšie procesory, kapacity pamäťových médií neustále narastajú a inteligencia softwarov sa približuje ľudskému mysleniu. Stále však posúva svet dopredu človek a robí to zas iba pre človeka mysliac si, že dokonalejšia technika nám uľahčí prácu a prinesie viac voľného času. Opak je však zväčša pravdou.

Od založenia firmy sme vždy robili a robíme veci, na ktoré sme mali dostatočné vedomosti a skúsenosti. Každý nový projekt priniesol ďalšie výzvy a poznatky. Preto sme sa za deväť rokov existencie firmy postupne prepracovali z pozície dodávateľa telefónnych systémov a dátových sietí na dodávateľa projektov komunikačných riešení, určených pre starostlivosť o zákazníkov (customer care). Aj dnes, keď dodávame projekt, potrebujeme základné vedomosti z komunikácie, ale pribudla expertná znalosť software produktov pre tzv. eServices a projektový a vývojársky team, aby riešenie bolo nastavené na požiadavky konkrétneho zákazníka a podľa možností integrované s inými systémami (ako napríklad ERP, CRM, zákaznícke databázy ap.).

V dnešnom svete IT sa stále viac stretávame s otázkou, či riešenia postaviť na platforme "opensource" alebo na štandardnej platenej platforme. ALCASYS vyrastal ako dodávateľ štandardných platforiem, avšak aj my do niektorých dielčích riešení vieme siahnuť po opensource produktoch. Kľúčové časti v našich projektoch sú stále postavené na štandardných overených komponentoch, technológiách výrobcov, ktorí v danej oblasti majú tradíciu a víziu ďalšieho rozvoja.

Pre dodávateľa projektov, ako je aj ALCASYS, je z pohľadu ich ďalšej budúcnosti dôležitou témou aj "cloud" a presun "tradičných in-house" IT služieb, spojených s prevádzkou infraštruktúry a aplikácií do cloudu. Poskytovanie služieb software a infraštruktúry (Software as a Service, resp, Infrastructure as a Service) sa stali súčasťou našej ponuky. Alcasys dnes ponúka možnosť využívať firmám službu Cloud Contact Center.

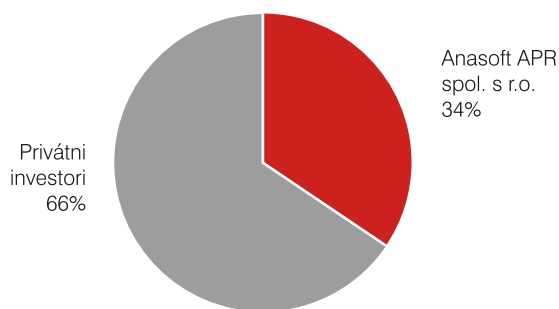
Dynamická doba prináša zmeny nielen do sveta, ktorý je okolo nás, ale aj my sami sa meníme. Rozširujeme pracovný team, rozširujeme naše riešenia o nové služby, skúšame a zavádzame nové produkty a robíme stále to, s čím sme začínali - pomáhame firmám a ľuďom s komunikáciou.

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 Peťko – podpredseda predstavenstva, zodpovedný za operations

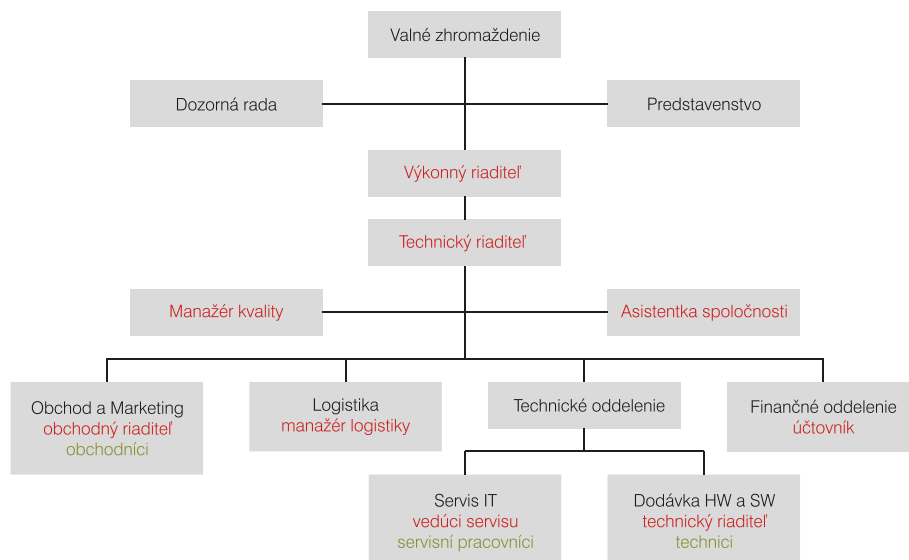
Ing. Radomír Letaši – člen predstavenstva, zodpovedný za ekonomiku

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, digitálny plagát
 - hlasové call centrá na technológiách Alcatel-Lucent a Dialogic MediaTel
- » Cloud kontaktné centrá
 - Private cloud kontaktné centrá s integráciou do back-end systémov
 - Public 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 preškolenie a recertifikáciu našich pracovníkov.

Servisná a inštalačná podpora pre hlavné produkty a riešenia je zabezpečená servisným teamom pozostávajúcim z 20 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.

V našom Demo a Vývojovom labe sú všetky hlavné technológie - Alcatel-Lucent OmniPCX Office, Omni PCX Enterprise, OmniSwitch 6200/6400/6600/6800/9700, OmniAccess, 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 90% 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.

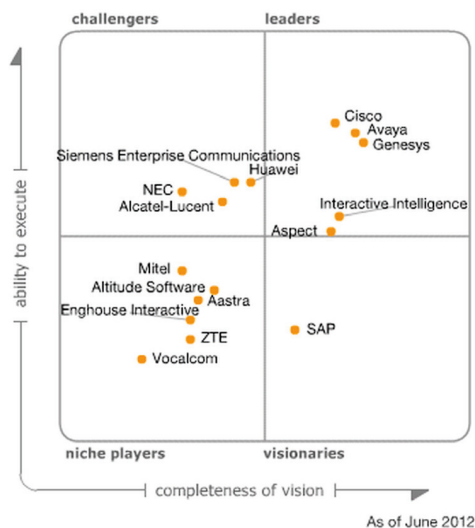
Kľúčové Technologické partnerstvá

Genesys Telecommunications Laboratories



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, Datamonitor by táto technológia nemala chýbať na short-liste zákazníkov, ktorí hľadajú konvergentné riešenia pre kontaktné centrá.

Magic Quadrant for Contact Center Infrastructure, Worldwide



Source: Gartner (June 2012)

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 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“.

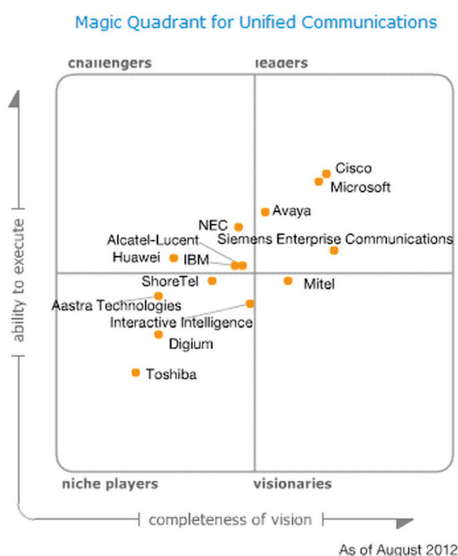
Prečo pracujeme s Genesysom? Pretože je to softwarové riešenie otvorené smerom k rôznym hardwarovým platformám, operačným systémom, databázam, ERP a CRM systémom s veľkou možnosťou ďalšieho vlastného vývoja na strane zákazníka, pri integrácii do vlastných systémov a možnosťou vývoja vlastných aplikácií bežiacich nad Genesysom.

AVAYA

INTELLIGENT COMMUNICATIONS

Avaya ponúka riešenia pre hlasovú komunikáciu, kontaktné centrá a dátové riešenia. Implementáciu nových technológií postavených na využívaní SIP protokolu je Avaya radená medzi lídrov v komplexných hlasových riešeniach (Gartner júl 2010).

Akvíziou ďalšieho z popredných výrobcov v hlasových a dátových riešeniach – spoločnosti Nortel Enterprise Solutions (NES), si Avaya pozíciu medzi lídrami upevnila.



Source: Gartner (August 2012)

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 redundnatné 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.

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 2012 a základné ciele na rok 2013

Rok 2012 bol pracovne ako každý iný rok náročný, naplnený prácou na zákazkách i interných projektoch. Dosiahli sme nárast objemu objednávok a celoročných tržieb. Spoločnosť je personálne stabilizovaná, ku koncu roka 2012 je počet zamestnancov 25.

V priebehu roka sme vybudovali v externom dátovom centre (DataCube) serverovú farmu, ktorá je základom pre poskytovanie služieb Cloud Contact Center služieb pre zákazníkov a spustili sme do prevádzky prvého zákazníka, ktorý využíva takéto služby. Zavedenie cloudových služieb je logickým pokračovaním technologického outsourcingu, s poskytovaním ktorého máme už viacročné skúsenosti.

Nové smery v oblasti kontaktných centier a starostlivosti o zákazníkov, ako sú rozpoznanie a syntéza reči, overovanie identity hlasom, prepojenie mobilných aplikácií do kontaktných centier a integrácie sociálnych sietí do kontaktných centier, sme prezentovali vybraným zákazníkom so spoločnosťami Genesys a Nuance na špecializovanom evente.

S rastom náročnosti servisu, ktorý poskytujeme pre našich zákazníkov, sme v priebehu roka 2012 hľadali cestu interného zlepšenia riadenia procesov. Servisná podpora pre nás znamená nielen poskytovanie záručného a pozáručného servisu na dodané riešenia a komponenty, ale aj prevádzkovú podporu, čo znamená vyriešiť požiadavky na zmeny konfigurácie, doplnenie alebo doprogramovanie systému v prevádzke o nové komponenty, preškolenie, alebo asistencia experta na mieste inštalácie a mnoho ďalších servisných úkonov. Preto sme sa rozhodli zaviesť nový nástroj na riadenie servisu – ServisDesk. Systém ServisDesku umožňuje našim zákazníkom komunikovať s nami on-line cez web a interne systém distribuuje a monitoruje všetky servisné požiadavky.

V roku 2012 spoločnosť ALCASYS odkúpila majoritnú časť spoločnosti Webster Communications, s.r.o. s cieľom posilniť svoju kompetenciu, rozšíriť expertný team v oblasti kontaktných centier a nájsť vhodný produkt a riešenie pre trh s jednoduchšími call centrami.

Pre rok 2013 je pre nás prioritné venovať sa jestvujúcej báze zákazníkov a ďalšiemu rozvoju riešení u nich nasadených. Popritom je našim cieľom získať nových klientov a nájsť nový produkt i riešenie pre jednoduché požiadavky na call centrá. Naďalej budeme pokračovať vo vzdelávaní zamestnancov a zlepšovaní interných procesov.

Aj rok 2013 bude náročný. Obmedzený počet príležitostí a väčšia konkurencia nás budú tlačiť k vyššej efektívnosti a hľadaniu alternatív k presadeniu sa na trhu. Veríme však, že dobre odvedená práca nám zachová priazeň našich zákazníkov a otvorí dvere u nových.

Vybrané referenčné projekty roku 2012

UNION poisťovňa a zdravotná poisťovňa



- » Modernizácia kontaktného centra - implementácia multimedia contact center Genesys

UniTel



- » Upgrade a rozšírenie call centra o multimedia kanály

Orange Slovensko

najväčší telekomunikačný operátor na Slovensku



- » Integrácia Microsoft Lync do jestvujúcej infraštruktúry IP telefónie

Slovenské elektrárne

druhý najväčší výrobca elektrickej energie v strednej a východnej Európe



- » Projekt dodávky Infraštruktúry LAN, PBX, dispečingu pre dostavbu blokov 3,4 JE Mochovce

Základné ekonomické ukazovatele

Výkaz ziskov a strát k 31. 12. 2012 / Income statement as of December 31, 2012
(Auditor CASCAYA A.C.I., s r.o., licencia SKAU č. 277)

	2010	2011	2012
Prevádzkové výnosy	4 073 785	4 042 090	4 071 212
Tržby za tovar	2 555 214	1 536 873	1 756 829
Výroba - tržby za služby	1 408 306	2 513 167	2 250 903
Výroba do vnútra firmy - Aktivácia majetku	89 618	-31 371	49 685
Tržby z predaja majetku	7 675	9 700	10 651
Zúčt.a zruš.opr.položiek a rezerv do výnosov HČ	0	0	0
Ostatné výnosy z HČ	12 972	13 721	3 144
Prevádzkové náklady	3 738 390	3 857 761	3 966 448
Náklady na tovar	1 541 009	1 203 315	1 237 329
Výrobná spotreba	1 098 963	1 488 963	1 438 800
Osobné náklady	809 045	940 249	1 112 770
Dane a poplatky	16 387	8 548	10 346
Odpisy DNM a DHM	204 899	194 971	134 447
Tvorba opr. Položiek, rezerv na HČ a zúč. Kom.nák. bud.obd.	32 163	-8 920	-19 694
Ostatné prevádzkové náklady	35 924	30 635	52 450
Výsledok hospodárenia z HČ	335 395	184 329	104 764
Finančné výnosy	4 341	19 104	16 111
Výnosy z finančných investícií	0	0	0
Výnosové úroky	4 256	2 920	2 593
Ostatné finančné výnosy	85	16 184	13 518
Finančné náklady	21 566	43 233	30 960
Nákladové úroky	9 363	11 587	6 011
Ostatné finančné náklady	12 203	31 646	24 949
Výsledok hospodár. z finančnej činnosti	-17 225	-24 129	-14 849
Daň z príjmov z bežnej činnosti	67 019	41 551	25 928
Výsledok hosp.za bežnú činnosť	251 151	118 649	63 987
Mimoriadne výnosy	;	;	;
Mimoriadne náklady	0	0	0
Daň z príjmov z mimor.činnosti	0	0	0
Výsledok hosp.z mim.činnosti	0	0	0
Výsledok hosp.za účtovné obdobie	251 151	118 649	63 987

Súvaha k 31. 12. 2012 / Balance sheet as of December 31, 2012
 (Auditor CASCAYA A.C.I., s r.o., licencia SKAU č. 277)

	2010	2011	2012
Aktíva	2 374 920	2 092 526	2 965 878
Stále aktíva	327 512	253 709	180 942
Dlhodobý nehmotný majetok	397	0	0
Dlhodobý hmotný majetok	327 115	253 709	180 942
Dlhodobý finančný majetok	0	0	0
Obežné aktíva	1 984 185	1 736 451	2 708 971
Zásoby	264 482	470 528	345 382
Pohľadávky	1 628 126	1 060 963	2 308 819
Finančný majetok	91 577	204 960	54 770
Ostatné aktíva	63 223	102 366	75 965
Pasíva	2 374 920	2 092 526	2 965 878
Vlastné imanie	1 073 904	1 062 552	1 026 539
Základné imanie	33 194	33 194	33 194
Kapitálové fondy	3 320	3 320	3 319
Fondy zo zisku	3 319	3 319	3 319
Výsledok hospodárenia min. rokov	782 920	904 070	922 720
Výsledok hospodárenia za uč. ob.	251 151	118 649	63 987
Závazky	1 220 988	921 159	1 855 647
Rezervy	19 874	45 573	70 238
Dlhodobé záväzky	70 155	81 182	77 081
Krátkodobé záväzky	1 130 959	794 404	1 580 559
Bankové úvery a výpomoci	0	0	127 769
Ostatné pasíva	80 028	108 815	83 692



KOMUNIKUJTE
INAK!

Alcasys Slovakia, a.s.
Staré Grunty 36
841 04 Bratislava
Slovenská republika

Poštová adresa: P. O. Box 41
840 00 Bratislava 4

Telefón: +421 2 60 10 27 11
Fax: +421 2 60 10 27 99
E-mail: info@alcasys.sk
WWW: www.alcasys.sk
SKYPE: alcasys

štatutárny zástupca: Ing. Ján Kostka – predseda predstavenstva
Ing. Marián Peťko – podpredseda predstavenstva

IČO: 35 879 335
IČ DPH: SK2021805764

