

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

VÝROČNÁ
SPRÁVA 2010

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

Predslov

Hojdačka života nás v menej, či viac pravidelných cykloch prenáša cez ťažšie i ľahšie obdobia. Žijeme v dobe, keď viac ako v minulosti vnímame svet a dianie globálne a uvedomujeme si prepojenosť ekonomiky, politiky, životného prostredia, sociálnych, kultúrnych a iných vplyvov, hoci nám roky bolo pohodlné nevnímať ich spojitosť a žiť si svoj život na vlastnom piesočku. Vytriezvenie z nekonečného rastu a zvyšujúcej sa úrovne všetkého okolo nás, v podobe krízy, ktorá ukončila prvú dekádu nového tisícročia ukázalo, že si máme spomenúť na základné hodnoty a byť pokorní. Uvedomenie si základných hodnôt a pokora, nás aj v ťažkej dobe dokážu naplniť šťastím a chuťou ísť ďalej.

Pri zakladaní ALCASYSu v roku 2004 viacerí nám blízki i vzdialení ľudia z IKT odvetvia (informačno-komunikačné technológie) hovorili, že začínať s firmou v týchto ťažkých časoch je veľká odvaha a drzosť a nie všetci nám verili.

A tak je to už siedmy krát, čo si takto robíme čiaru za predošlým rokom. Keď sa každý z nás obzrie, tak si povie, aké ľahké to bolo v roku 2004 v porovnaní s tým súčasným rokom. Z firmy zameranej na dodávky telefónnych ústrední, sme dospeli k návrhom a riešeniam kontaktných centier, kde v jednom bode spájame telefonickú komunikáciu, komunikáciu cez e-mail, sms, internet, list, či osobnú návštevu na pobočke.

Štaviame naše riešenia na štandardných overených technológiách výrobcov, ktorí v danej oblasti majú tradíciu, majú víziu ďalšieho rozvoja a dá sa na kvalitu a spoľahlivosť ich systémov spoľahnúť. (Genesys, Alcatel-Lucent, Avaya, Siemens, Nice, Nuance, Fortinet, Microsoft, HP). K nim pridávame našu skúsenosť, nové myšlienky, ochotu rozmýšľať spolu s našim zákazníkom a dotiahnuť vlastným vývojom pre originálneho výrobcu drobnosti, pre koncového užívateľa však dôležité nástroje na dennodenné fungovanie, ako aplikácie na ovládanie, správu a prácu so systémami contact centier (WebDesktop, WebSupervízor). Prepájame systémy tak, aby si navzájom vymieňali informácie alebo ich zdieľali (integrácia s databázami, integrácia s inými aplikáciami ako napr. SAP).

Čím sú naše riešenia sofistikovanejšie, tým dôležitejšia je servisná podpora našich zákazníkov, aby tí neplytvali svoju energiu na boj s informačnými systémami, s ktorými pracujú, ale aby sa mohli venovať svojmu businessu a svojim zákazníkom. Zdanlivo robíme stále to, čo sme robili pre siedmimi rokmi – pomáhame firmám s komunikáciou, len za ten čas sme sa od ethernetovej zásuvky v stene, alebo telefónu na stole, posunuli na oboch koncoch kábľa ďalej. Prepájame zdanlivo samostatné systémy (ekonomický software a telefónny systém alebo mailový server) a spájame na pracovnom stole PC a telefón do jedného univerzálneho nástroja.

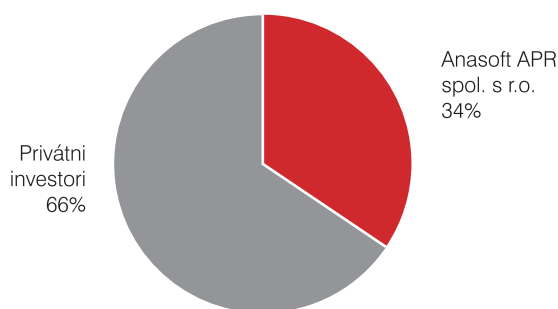
Sme podstatne múdrejší a skúsenejší ako pred rokom, či dvomi, ale to neznamená, že môžeme byť namyslení a myslieť si, že sme najlepší. Pokora a chcenie byť zajtra lepší ako dnes, nám dodávajú energiu na ďalšiu cestu.

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

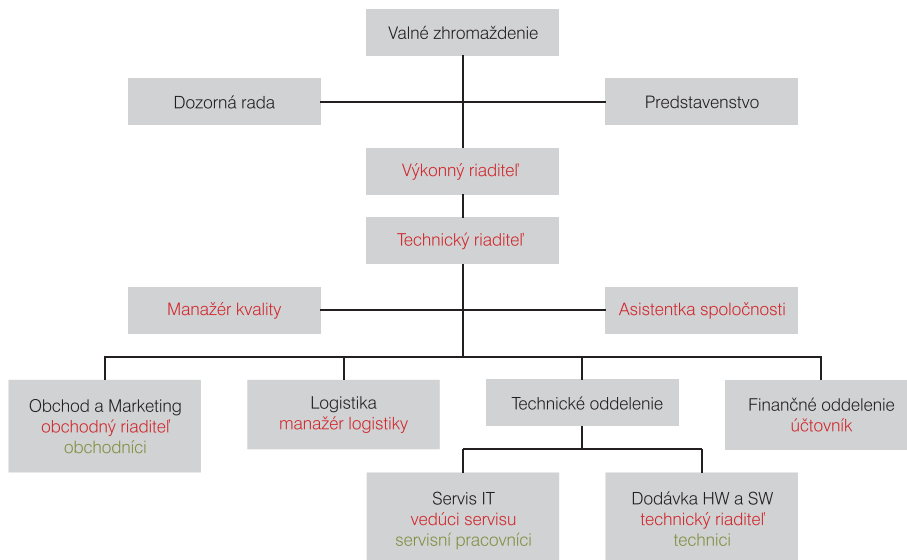
Ing. Peter Roth – člen dozornej rady

Ing. Stanislav Klimovský – člen dozornej rady

Hlavné aktivity spoločnosti sú:

- ☒ návrh a realizácia komunikačných systémov
 - ☒ hlasové (klasická telefónia, hybridná telefónia, IP telefónia, security)
 - ☒ dátové komunikačné siete (LAN aktívne a pasívne komponenty siete)
- ☒ riešenia pre podporu starostlivosti o zákazníkov – contact centrá, digitálny plagát
- ☒ Computer Telephony Integration (CTI) – integrácia telefónie do podnikových aplikácií, Unified Messaging
- ☒ záznam, archivácia komunikácie, Quality management
- ☒ servisná podpora a komplexné servisné pokrytie komunikačných sietí a riešení

Zákaznícky servisnej orientácii spoločnosti zodpovedá aj jej organizačná štruktúra, ktorá je plochá, čo zabezpečuje veľkú operatívnu pružnosť v prevádzke.



obr.02 organizačná štruktúra spoločnosti

Pre naše riešenia sú kľúčové technologické partnerstvá potvrdené certifikáciou s vendormi Alcatel-Lucent, Nortel/AVAYA, Genesys, Nice CTI.

Alcasys Slovakia je:

- ☒ Certified Premium Business Partner Alcatel – Lucent pre kompletné portfólio OmniPCX aj OmniData
- ☒ Premier Partner GenesysLab pre riešenia multimedia contact centier a workflow
- ☒ Business Partner Nice CTI pre oblasť recordingu voice & screen, nástroje Quality Managementu, audio analytiky
- ☒ Silver Partner Nortel/AVAYA pre Nortel Enterprise Voice&Data produkty

Partnerstvá s kľúčovými technologickými partnermi znamenajú aj pravidelné preškolenie a recertifikáciu v dôležitých produktových radách.

Servisná a inštalčná podpora pre hlavné produkty:

- ☒ Alcatel – Lucent OmniPCX sú zabezpečované 6 technickými expertami
- ☒ Alcatel – Lucent OmniData pokrývame 2 technickými expertami
- ☒ Genesys softwarové riešenia technicky zabezpečuje 9 technických expertov
- ☒ Nice recording, Quality management, Analytics zastrešujú 2 technickí experti
- ☒ Nortel CS1000 / Periphonics zastrešujú 2 technickí experti
- ☒ Fortinet security pokrývajú 2 technickí experti
- ☒ Microsoft United Communication zabezpečia 3 experti
- ☒ Nuance Speech Recognition, Text to Speech, Speech Verification zatiaľ rieši 1 expert

Okrem skúsených, patrične vzdelaných ľudí má dôležité miesto vo firme aj vlastný Demo&Test lab oddelený od našich produkčných systémov, v ktorom máme pre účely vývoja, testovania nových verzií, simulovania situácií u zákazníka všetky technologické celky, ktoré nasadzujeme u našich zákazníkov (Alcatel-Lucent OmniPCX Office, Omni PCX Enterprise, OmniSwitch 6200/6400/6600/6800/9700, OmniAccess, Genesys Multimedia, NicePerform, SMS gateway, Fortigate, SBC Audiocodes, Nortel CS1000, Siemens HiPath)

Skladové zásoby jednotlivých komponentov nám umožňujú reagovať promptne na 90% požiadaviek na dodávku v priebehu niekoľkých dní. Samostatné miesto má u nás servisný sklad, kde sú hlavné komponenty pre zákazníkov, pre ktorých sú nami dodané komunikačné riešenia kľúčové v rámci ich fungovania a podnikania.

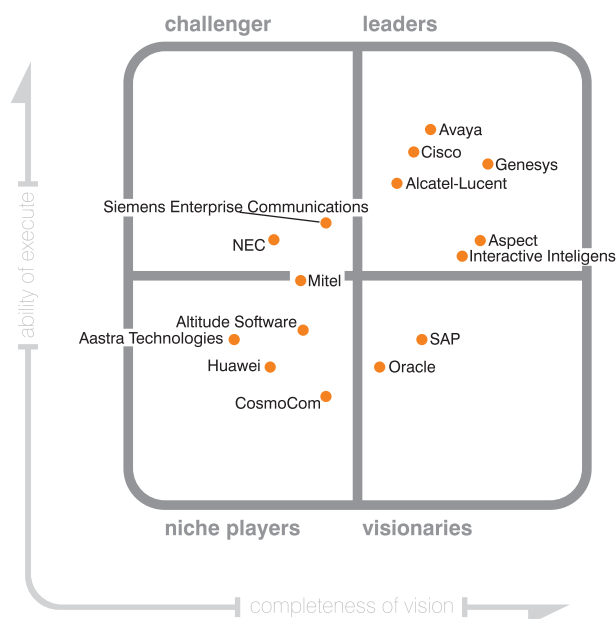
Kľúčové technologické partnerstvá

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 príchodom aj odchodnom 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 a riešenia pre kontaktné centrá.

Magio Quadrant Contact Center Infrastructure, Worldwide



Source: Gartner (February 2010)

As of February 2010

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 sa 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 telefónnym 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.

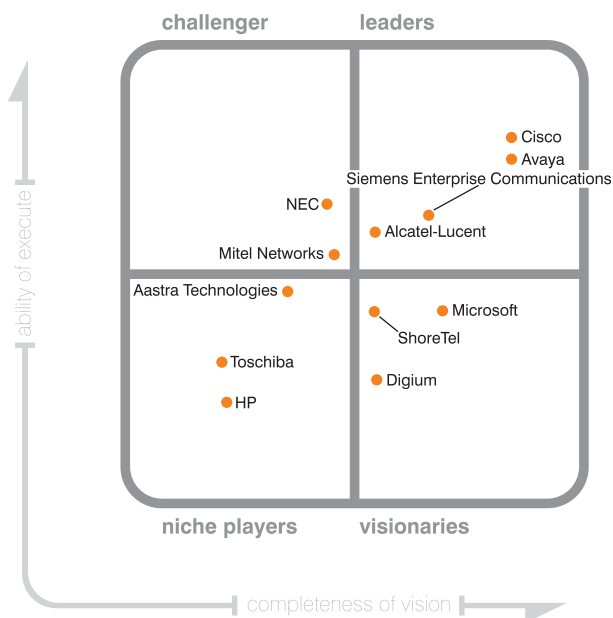
www.genesyslab.com

AVAYA



Avaya ponúka riešenia pre hlasovú komunikáciu, kontaktné centrá a dátové riešenia. Implementáciou 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 (February 2010)

As of July 2010

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 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.

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.

www.avaya.com

Zhodnotenie roka 2010 a základné ciele na rok 2011

Po útlme v roku 2009 bol rok 2010 hospodárskym rastom a investične optimistickjší. Keďže našimi zákazníkmi sú aj malé a stredne veľké firmy, pocítili sme to aj my na objeme práce, celkovým nárastom počtu objednávok, nárastom tržieb, objemom pridanej hodnoty a v konečnom dôsledku aj medziročným nárastom zisku spoločnosti.

Nárast objemu práce si vyžiadala aj posilnenie tímu o štyroch nových kolegov, ktorí zároveň priniesli aj nové aktivity, o ktoré sme doplnili paletu riešení, ktoré vieme zákazníkovi ponúknuť. Ku koncu roka 2010 má spoločnosť ALCASYS Slovakia, a.s. 24 zamestnancov.

Požiadavky našich zákazníkov v oblasti kontaktných centier nás viedli k tomu, že sme sa pustili do vývoja komponentov, ktoré naši technologickí dodávatelia nepokrývajú. Sú to predovšetkým aplikácie pre kontaktné centrá a užitočné nástroje pre supervízorov kontaktných centier na správu a riadenie kampaní a business reporting.

Na každoročne konanej celoeurópskej konferencii poriadanej Genesys Telecommunications Laboratories – G-force - konanej v máji 2010 v Amsterdame, bolo naše dlhodobé úsilie a výsledky v oblasti budovania zákazníckych kontaktných centier ocenené udelením titulu „The best Genesys CEE partner in 2009“.

V roku 2010 prinieslo prvé ovocie aj naše nové partnerstvo a spolupráca s vendorom AVAYA a naša spoločnosť už technologicky nestojí iba na jednom dodávateľovi základnej „voice“ infraštruktúry pre naše riešenia.

S vývojom a smerovaním komunikácií a celého IT k integrovaným univerzálnym komunikačným nástrojom sme doplnili do portfólia riešení „Unified communication“ Microsoft príslušnou technicko-obchodnou certifikáciou.

Mimo pravidelných investícií do základných prostriedkov, ktorými sú pre nás výpočtová a komunikačná technika, vybavenie Demo a Test labu; vozový park a pravidelné investovanie do školení a certifikácie pre – sales, sales, post – sales ľudí a ostatných zamestnancov, nás prevádzkové požiadavky a plány na nové aktivity priviedli k potrebe veľkých investícií do našej kľúčovej produkčnej IT a komunikačnej infraštruktúry. S rastom náročnosti servisnej podpory a potrebe „byť dostupní“ pre požiadavky na podporu našich zákazníkov 24 hodín 7 dní v týždni, sme začali rásne riešiť otázku „High availability“ a „Disaster recovery“, čo v prvom kroku znamenalo pre nás vybudovanie dvoch priestorovo oddelených serverovní a virtualizácie serverovej farmy spojenej so zálohovaním dát.

Pre rok 2011 si popri každodennej práci s novými príležitosťami, realizáciami a prevádzkovou podporou jestvujúcich zákazníkov dávame úlohy v oblasti:

Pre rok 2011 si popri každodennej práci s novými príležitosťami, realizáciami a prevádzkovou podporou jestvujúcich zákazníkov dávame úlohy v oblasti:

- ☒ základných finančných ukazovateľov – udržať obrat, pridanú hodnotu a ziskovosť minimálne s 5%-ným medziročným nárastom
- ☒ zvýšenia objemu zákazok s vysokým podielom služieb a pridanej hodnoty generovanej našimi zdrojmi (nasadzovanie riešení s vlastnými softwarovými produktami)
- ☒ obnovy a investícií do základných prostriedkov – predovšetkým ICT infraštruktúra, z pohľadu riešenia pre „Disaster“
- ☒ práce s ľudskými zdrojmi našej spoločnosti – vzdelávanie, certifikácie, riešenie motivácie zamestnancov
- ☒ interných projektov na zlepšenie procesov – elektronizácia dokumentov, elektronické workflow, zavedenie štandardnej projektovej metodológie
- ☒ projektov pre externé prezentovanie profesionálnej orientácie spoločnosti – účasť a organizácia na špecializovaných konferenciách a eventoch

Veríme, že mierne oživenie ekonomiky, ktoré sa prejavilo aj v ICT v roku 2010 bude pretrvávať aj v roku 2011 a naše optimistické predsavzatia sa nám podarí splniť.

Vybrané referenčné projekty roku 2010

Stredoslovenská energetika

dodávateľ energie pre 700 000 zákazníkov



STREDOSLOVENSKÁ ENERGETIKA

- ☒ Projekt Modernizácia kontaktného centra

Výmena technológie call centra a zavedenie nových služieb
- GENESYS Multimedia contact center

Slovenské elektrárne

druhý najväčší výrobca energie v strednej a východnej Európe



- ☒ Modernizácia dispečingu jadrovej elektrárne Mochovce

Orange Slovensko

najväčší telekomunikačný operátor na Slovensku



- ☒ Projekt kampaň managementu

Zavedenie managementu kampaní do kontaktného centra - GENESYS Outbound

Holiday Inn

moderný business hotel



- ☞ Slaboprúdové systémy - štrukturovaná kabeláž, LAN, WiFi, telefónia

Generali Slovensko

...keby niečo



- ☞ Videokonferenčný systém pre ústredie a krajské riaditeľstvá - Polycom

Sociálna poisťovňa



- ☞ Modernizácia hlasovej siete

Základné ekonomické ukazovatele

Výkaz ziskov a strát k 31.12.2010 / Income statement as of December 31, 2010 (Auditor CASCAYA A.C.I., s r.o., licencia SKAU č. 277)

	ENGLISH	2008	2009	2010
Prevádzkové výnosy (tis. EUR)	Operating revenue	3 884 651	3 223 535	4 073 785
Tržby za tovar	Revenue from the sale of merchandise	1 947 089	1 678 173	2 555 214
Výroba - tržby za služby	Revenue from the sale of own products and services	1 740 158	1 619 106	1 408 306
Výroba do vnútra firmy - Aktivácia majetku	Own work capitalized	103 100	23 672	89 618
Tržby z predaja majetku	Revenue from the sale of assets	87 300	33	7 675
Zúčt. a zruš. opravných položiek a rezerv do výnosov HČ	Recognition and reversal of value adjustments and provisions to operating income	0	0	0
Ostatné výnosy z HČ	Other operating income	7 004	2 551	12 972
Prevádzkové náklady	Operating costs	3 444 135	3 213 342	3 738 390
Náklady na tovar	Cost of merchandise sold	1 191 960	1 134 208	1 541 009
Výrobná spotreba	Production costs	1 383 357	1 086 778	1 098 963
Osobné náklady	Personnel expenses	608 511	725 826	809 045
Dane a poplatky	Taxes and fees	11 684	9 689	16 387
Odpisy DNM a DHM	Depreciation of property, plant and equipment, and amortization of non-current intangible assets	189 371	205 497	204 899
Tvorba opr. položiek, rezerv na HČ a zúč. komplex. nák. bud. obd.	Creation of provisions for operations, value adjustments and for complex deferred expenses	0	25 620	32 163
Ostatné prevádzkové náklady	Other operating expenses	59 251	25 724	35 924
Výsledok hospodárenia z HČ	Profit/loss from operations	440 516	110 193	335 395
Finančné výnosy	Income from financial activities	36 115	12 066	4 341
Výnosy z finančných investícií	Income from non-current financial assets	0	0	0
Výnosové úroky	Interest income	266	271	4 256
Ostatné finančné výnosy	Other income from financial activities	35 849	11 795	85
Finančné náklady	Costs of financial activities	60 678	20 561	21 566
Nákladové úroky	Interest expense	14 141	14 339	9 363
Ostatné finančné náklady	Other expenses related to financial activities	46 538	6 222	12 203
Výsledok hospodárenia z finančnej činnosti	Profit/loss from financial activities	-24 563	-8 495	-17 225
Daň z príjmov z bežnej činnosti	Income tax on ordinary activities	71 732	39 638	67 019
Výsledok hosp. z bežnej činnosti	Profit/loss from ordinary activities	344 221	62 060	251 151
Mimoriadne výnosy	Extraordinary income	0	0	0
Mimoriadne náklady	Extraordinary expenses	0	0	0
Daň z príjmov z mimoriadnej činnosti	Income tax on extraordinary activities	0	0	0
Výsledok hosp. z mimoriadnej činnosti	Profit/loss from extraordinary activities	0	0	0
Výsledok hosp. za účtovné obdobie	Profit/loss for the accounting period	344 221	62 060	251 151

Súvaha k 31.12.2010 / Balance sheet as of december 31, 2010

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

	ENGLISH	2008	2009	2010
Aktíva	Assets	2 315 309	1 905 519	2 374 920
Stále aktíva	Non-current assets	445 993	354 534	327 512
Dlhodobý nehmotný majetok	Non-current intangible assets	5 377	2 849	397
Dlhodobý hmotný majetok	Non-current tangible assets	440 616	351 685	327 115
Dlhodobý finančný majetok	Non-current financial assets	0	0	0
Obežné aktíva	Current assets	1 829 416	1 504 732	1 984 185
Zásoby	Inventory	324 968	252 084	264 482
Pohľadávky	Current receivables	1 218 117	1 155 092	1 628 126
Finančný majetok	Financial accounts	286 331	97 556	91 577
Ostatné aktíva	Deferrals	39 899	46 253	63 223
Pasíva	Liabilities and equity	2 315 309	1 905 519	2 374 920
Vlastné imanie	Equity	939 919	822 753	1 073 904
Základné imanie	Share capital	33 194	33 194	33 194
Kapitálové fondy	Capital funds	3 319	3 320	3 320
Fondy zo zisku	Funds created from profit	3 319	3 319	3 319
Výsledok hospodárenia min. rokov	Net profit/loss of previous years	555 865	720 860	782 920
Výsledok hospodárenia za účt.ob.	Net profit/loss for the current year	344 221	62 060	251 151
Závazky	Liabilities	1 302 264	996 038	1 220 988
Rezervy	Provisions	19 252	20 979	19 874
Dlhodobé záväzky	Non-current liabilities	86 769	64 724	70 155
Krátkodobé záväzky	Current liabilities	1 196 242	910 335	1 130 959
Bankové úvery a výpomoci	Bank loans and financial assistance	0	0	0
Ostatné pasíva	Accruals	73 126	86 728	80 028



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

alcasys@alcasys.sk
www.alcasys.sk

SKYPE:alcasys

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

IČO: 35 879 335
IČ DPH: SK2021805764