

**ALCASYS**

**VÝROČNÁ  
SPRÁVA 2020**

Po dlhej dobe sa každý z nás musel pozrieť do svojho vnútra a väčšina z nás prišla na to, čo je naozaj dôležité. Príroda nám ukázala zdvihnutý prst a postavila zrkadlo rovno pred oči, keďže sa tomu skutočnému pohľadu na seba a do seba tak vyhýbame. Sme súčasťou sveta, prírody, kolobehu bytia, času, vzniku a zániku. Všetko, čo sme ako ľudia dosiahli - jedinečnosť, nadržanosť, blahobyť, postavenie... dokáže behom krátkej chvíle zrušiť jednoduchý organizmus, ktorý nevidíme okom, ani bežnou optikou mikroskopu. Celý rok bol pre nás poučný, objavili sme nové hodnoty, odhalili sa charaktery inak dobre zahalené bežným životom, trochu sme sa priblížili zemi. Verme, že sme našartovali nové vnímanie seba a sveta, do ktorého patríme a poučíme sa, aby neprišlo čoskoro aj prvé poriadne zaucho. Na tento rok snáď nik nezabudne, napriek všetkému negatívnemu, prežili sme ho naplno a bol krásny.

## Predslov

Rok 2020 sa rozbehol ako každý predošlý. Začiatok roka je plný prác, ktoré sa nestihli v predvianočnom období a obdobím prípravy na nové projekty. Každodenný, takmer už stereotyp a rutina práce sú prerušované zimnými a jarnými sviatkami a prázdninami. Tento opakujúci sa pokoj náhle prerušila dramatická zmena – uzavretie krajín, zastavenie chodu spoločnosti ako takej. Prišla nová doba a do slovníka sme zaradili nové slovo lock-down. Zákazy pohybu a zavretie všetkých typov podnikov a prevádzok, kde sa stretajú ľudia, otriaslo ekonomikou aj ľudskou psychikou a náladou spoločnosti.

Pre našu spoločnosť začal stress, pretože väčšina našich zákazníkov potrebovala technickú pomoc, aby dokázala presunúť svojich pracovníkov domov na homeoffice. Primárne sa to týkalo všetkých kontaktných centier. V priebehu niekoľkých týždňov sa nám podarilo každému, kto potreboval, pomôcť. Tu sa ukázala sila a dobrá organizácia našich technikov, predovšetkým zo servisného teamu. Napriek lock-downu nebolo možné a ani nemalo zmysel zastaviť rozbehnuté projekty. Dobre zohrané teamy dokázali zostať funkčné a efektívne aj keď sme sa prestali stretávať v práci. Už v predchádzajúcich rokoch sme dbali na presun našich kľúčových technológií do externých dátových centier, ľudia boli zvyknutí na vzdialenú prácu a komunikáciu cez technické prostriedky unified communication ako Skype, Lync, Zoom, Rainbow a podobne. Na nečakané a náhle uzavretie kancelárií sme boli dobre pripravení. Nová doba nás naučila komunikovať inak ako pri rannej káve v menších skupinkách, kde sa väčšinou konzultujú pracovné problémy. Zaviedli sme pre jednotlivé dielčie teamy pravidelné ranné „Standup calls“, na ktorých v priebehu niekoľkých minút každý povie čo riešil včera, čo ho čaká dnes, vie sa opýtať ostatných na tipy a triky, keď si s niečím nevie rady a hlavne všetci vieme, čím žije firma. Paradoxne, práca z domu viac priblížila k sebe český a slovenský team a tento rok sme pracovali ako jeden československý.

Zmena – práca z domu – viac zasiahla obchodný team a projekt managerov, ktorí boli roky zvyknutí na osobné stretnutia, prezentácie a živé ukážky. Toto všetko sa tiež muselo presunúť do on-line sveta a spomalilo to naše aktivity. Služby a produkty, ktoré predávame, nie sú krabicové. Každý náš zákazník rieši špecifické problémy, ktoré je potrebné pred uzavretím zmluvy, dlhšie a s viacerými vykonzultovať. Naše produkty sa nedajú predávať cez e-shop. Preto sme v priebehu roka spravili niekoľko zaujímavých webinárov, ktorými sme sa pokúšali nahradiť účasť na konferenciách a osobné prezentácie.

Leto prinieslo krátke uvoľnenie a čiastočný návrat kolegov do kancelárií, ale bol to len svetlý bod pred neskoro jesenným a zimným lock-downom, ktorý bol tvrdší a ťažší ako ten jarný.

Napriek všetkým komplikáciám, ktoré rok priniesol, sme sa niečo naučili a dokázali sme zrealizovať dosť projektov, ktoré vyťažili firmu dostatočne. Viac a lepšie sme dokázali vyžiť interné systémy firmy, zlepšovali sme interné procesy.

Teší nás, že naša práca bola a je užitočná pre ľudí aj v ťažkých časoch. Ľudia potrebujú komunikovať a potrebujú komunikovať predovšetkým s ľuďmi. K lepšej komunikácii ľudí s ľuďmi sme prispeli aj my našimi riešeniami a službami

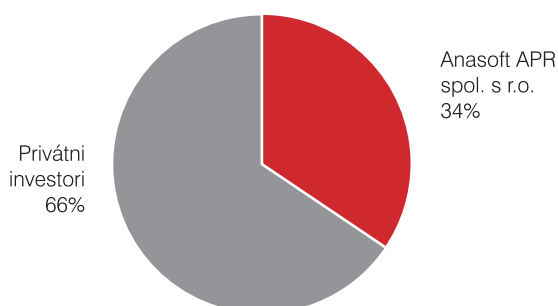
**Ing. Ján Kostka**

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

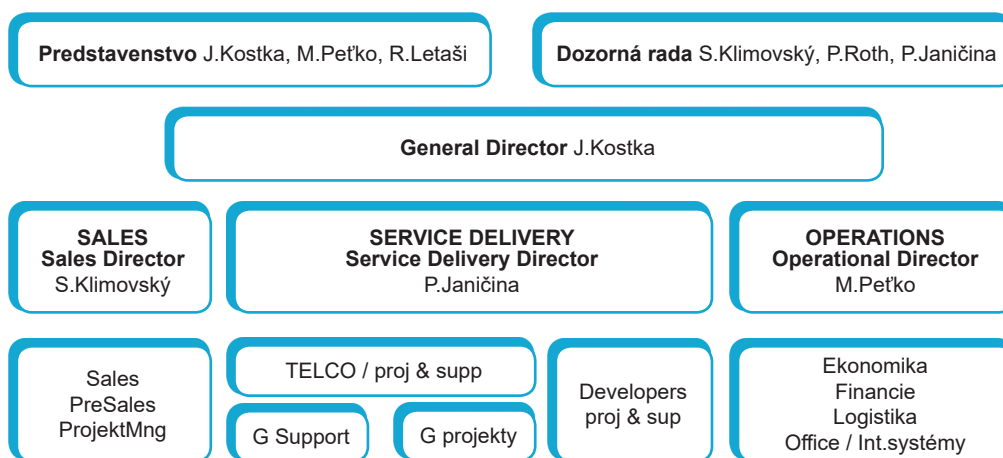
Ing. Radomír Letaši – člen predstavenstva, zodpovedný za ekonomiku

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

Rok 2020 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.

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

**Genesys Telecommunications Laboratories**  
www.genesyslab.com



Genesys Telecommunications Laboratories je pre nás kľúčový technologický partner pre budovanie kontaktných centier. Genesys Suite je kompletná sada softwarových riešení, pokrývajúca požiadavky SIP telefónie a spracovania multimediálnych interakcií v 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.

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

## AVAYA

[www.avaya.com](http://www.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 tým 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.

AVAYA je líder aj v oblasti videokomunikácií a videokonferenčných systémov. Akvíziou jedného z technologických lídrov v tejto oblasti, začala úspešne pracovať na integrácii videokomunikácie do svojich tradičných hlasových riešení a má dnes k dispozícii úplné vlastné riešenie pre unified communication.

V dátovej oblasti ponúka Avaya L2/L3 switche s jedinečnými princípmi zabezpečenia spoľahlivosti prenosov (split multilink trunking) a radí sa medzi lídrov aj v tejto oblasti. Pre VPN riešenia má Avaya VPN Gateway s podporou SSL a IPSec zabezpečenia vzdialeného prístupu.

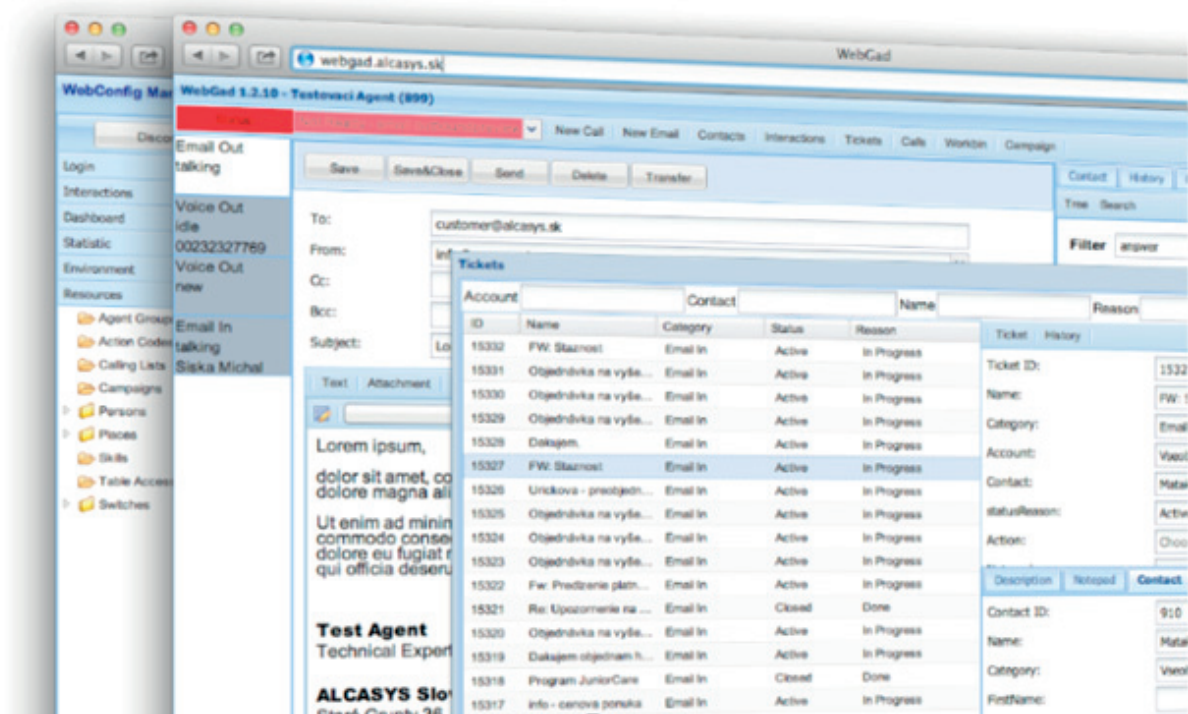
## Kľúčový produkt spoločnosti ALCASYS

### 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 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 a web-based ticketing system interface. On the left, the 'Tiket' (Ticket) details are shown for ticket ID 6, with fields for name, requester, category, contact, status, agent, and notes. Below this, the 'Kontakt' (Contact) details are visible, including contact ID, name, account, name, surname, phone, and email. On the right, the 'História' (History) tab is active, showing a list of ticket events with columns for contact, agent, subject, queue, and creation date. The 'Kontakt' and 'História' tabs are circled in red. At the bottom right, a pagination bar indicates 'Page 1 of 1' and 'Displaying 1 - 12 of 12'.

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 2020 a základné ciele na rok 2021

Naša predstava na rok 2020 bola zhodnotiť investície do teamu a zmien, ktoré sme v predošlom roku v spoločnosti aplikovali. Veľkú zmenu v plánoch však priniesla pandémia a zmena spôsobu práce, keď sme sa prakticky celá firma a naši zákazníci presunuli na pracoviská doma – na homeoffice. Napriek tomu sme však popri operatívnych menších projektoch na presun našich zákazníkov na homeoffice, zrealizovali niekoľko zaujímavých väčších projektov. Primárne sme riešili obnovy a modernizácie komunikačných systémov a sietí (Sociálna poisťovňa, Generálna prokuratúra), dodávali sme wifi a infokomunikačné riešenia pre dopravu (Železničná spoločnosť Slovenska). Popritom sme ďalej rozvíjali riešenia kontaktných centier u našich dlhodobých zákazníkov, o komunikáciu cez elektronické a on-line komunikačné kanály (Stredoslovenská energetika, Union, Dôvera, Bratislavská vodárenská spoločnosť). Veľkú porciu našej práce sme smerovali do Slovak Telekomu a T-mobile Czech na projektoch transformácie a virtuálnej asistentky. Prevádzkovú podporu a služby naďalej poskytujeme pre viaceré finančné inštitúcie, telekomunikačných operátorov a distribučné spoločnosti.

Veľa sme v roku 2020 spravili pre prechod na on-line komunikáciu, podarilo sa nám pripraviť niekoľko zaujímavých webinárov, zúčastnili sme sa, tentoraz on-line, na tradičnej československej konferencii zameranej na zákaznícky servis ADMEZ. Zároveň sme do nášho portfólia zaradili jednoduchšie „all-in-one“ produkty pre kontaktné centrá.

Napriek obmedzeniam sme boli schopní pokračovať v rozvoji našich vlastných produktov - aplikácií pre kontaktné centrá Genesys, primárne sa jedná o agentskú aplikáciu WebGAD a supervízorsko-administrátorskú aplikáciu AccAdmin.

Pracovné procesy vo firme sú v súlade so štandardami ISO 9001:2015 a veľkú pozornosť venujeme aj bezpečnosti dát a informačných systémov, pričom máme zavedené interné štandardy informačnej bezpečnosti podľa ISO 27001:2013. Ich plnenie je overené príslušnou certifikáciou.

V roku 2021 budeme pokračovať v projekte transformácie telekomunikačného operátora, kde najväčším sústom bude výmena hlasovej platformy a prechod na SIP. Máme pred sebou aj niekoľko projektov na Ticketing u našich existujúcich zákazníkov. U komerčného zákazníka budeme do produkčnej prevádzky uvádzať aj prvú dodávku nového all-in-one riešenia Genesys Connect s implementovaným systémom pokročilej e-mail komunikácie – Ticketingom. Budeme sa venovať on-line marketingu a aktivitám na webe, ktoré zviditeľňujú našu kompetenciu pri budovaní a prevádzkovaní zákazníckych kontaktných centier.

Krízovú situáciu, ktorá v spoločnosti vypukla v súvislosti s pandémiou, sme úspešne zvládli, keďže pracujeme na sebe a na kľúčových interných systémoch už dlhodobo a prechod na homeoffice nás pracovne nezaskočil. Dokážeme aj v takomto režime plniť parametre servisných zmlúv na dostupnosť systémov a pružné a rýchle riešenie požiadaviek. Napriek tomu, že sa ako team stretáme takmer iba virtuálne v priebehu posledného roka, teamový duch a chuť robiť užitočné veci zostáva. Takto dokážeme, napriek nepriazni, napredovať spoločne my aj naši zákazníci

## Vybrané referenčné projekty roku 2019

---



**SOCIÁLNA POISŤOVŇA**

**Sociálna poisťovňa**

- Projekt modernizácie komunikačných systémov hlavných uzlov siete
  - Postupná migrácia užívateľov do IP
- 



**Slovak Telekom**  
Člen skupiny Deutsche Telekom

- Projekt Transformácie – nový systém recordingu a hlasových analýz
- 



**HOUR**  
Dodávateľ softvérových riešení pre zdravé  
a efektívne podnikanie na Slovensku

- Outsourcing LAN infraštruktúry a IT security
- 



**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
- 



**Bratislavská vodárenská spoločnosť**

- Modernizácia call centra a telco infraštruktúry
-

## Základné ekonomické ukazovatele

**Výkaz ziskov a strát k 31. 12. 2020 / Income statement as of December 31, 2020**  
 (Audítor CASCAYA A.C.I., s r.o., licencia SKAU č. 277)

Položka	Item	2020 (€)
<b>Prevádzkové výnosy</b>	<b>Operating revenue</b>	<b>5 760 470</b>
Tržby za tovar	Revenue from the sale of merchandise	1 778 146
Výroba - tržby za služby	Revenue from the sale of own products and services	3 868 071
Výroba do vnútra firmy - Aktivácia majetku	Own work capitalized	59 009
Tržby z predaja majetku	Revenue from the sale of assets	0
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	55 244
<b>Prevádzkové náklady</b>	<b>Operating costs</b>	<b>5 444 523</b>
Náklady na tovar	Cost of merchandise sold	988 878
Výrobná spotreba	Production costs	2 679 943
Osobné náklady	Personnel expenses	1 627 096
Dane a poplatky	Taxes and fees	3 644
Odpisy DNM a DHM	Depreciation of property, plant and equipment, and amortization of non-current intangible assets	127 080
Tvorba opr. položiek, rezerv na HČ a zúč. Kom.nák.bud.obd.	Creation of provisions for operations, value adjustments and for complex deferred expenses	-6 232
Ostatné prevádzkové náklady	Other operating expenses	24 114
<b>Výsledok hospodárenia z HČ</b>	<b>Profit/loss from operations</b>	<b>315 947</b>
<b>Finančné výnosy</b>	<b>Income from financial activities</b>	<b>18 626</b>
Výnosy z finančných investícií	Income from non-current financial assets	0
Výnosové úroky	Interest income	6 740
Ostatné finančné výnosy	Other income from financial activities	11 886
<b>Finančné náklady</b>	<b>Costs of financial activities</b>	<b>41 597</b>
Nákladové úroky	Interest expense	6 534
Ostatné finančné náklady	Other expenses related to financial activities	35 063
<b>Výsledok hospodár. z finančnej činnosti</b>	<b>Profit/loss from financial activities</b>	<b>-22 971</b>
<b>Daň z príjmov z bežnej činnosti</b>	<b>Income tax on ordinary activities</b>	<b>65 565</b>
<b>Výsledok hosp. za bežnú činnosť</b>	<b>Profit/loss from ordinary activities</b>	<b>227 411</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>227 411</b>

**Súvaha k 31. 12. 2020 / Balance sheet as of December 31, 2020**  
 (Auditor CASCAYA A.C.I., s r.o., licencia SKAU č. 277)

Položka	Item	2020 (€)
<b>Aktíva</b>	<b>Assets</b>	<b>3 687 350</b>
<b>Stále aktíva</b>	<b>Non-current assets</b>	<b>727 217</b>
Dlhodobý nehmotný majetok	Non-current intangible assets	13 974
Dlhodobý hmotný majetok	Non-current tangible assets	244 542
Dlhodobý finančný majetok	Non-current financial assets	468 701
<b>Obežné aktíva</b>	<b>Current assets</b>	<b>2 652 596</b>
Zásoby	Inventory	312 872
Pohľadávky	Current receivables	2 142 056
Finančný majetok	Financial accounts	197 668
<b>Ostatné aktíva</b>	<b>Deferrals</b>	<b>307 537</b>
<b>Pasíva</b>	<b>Liabilities and equity</b>	<b>3 687 350</b>
<b>Vlastné imanie</b>	<b>Equity</b>	<b>2 432 593</b>
Základné imanie	Share capital	34 000
Kapitálové fondy	Capital funds	432 362
Fondy zo zisku	Funds created from profit	3 400
Výsledok hospodárenia min. rokov	Net profit/loss of previous years	1 735 420
Výsledok hospodárenia za účt. obdobie.	Net profit/loss for the current year	227 411
<b>Závazky</b>	<b>Liabilities</b>	<b>963 662</b>
Rezervy	Provisions	77 001
Dlhodobé záväzky	Non-current liabilities	54 792
Krátkodobé záväzky	Current liabilities	831 869
Bankové úvery a výpomoci	Bank loans and financial assistance	0
<b>Ostatné pasíva</b>	<b>Accruals</b>	<b>291 095</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**  
**WWW: www.alcasys.eu**  
**SKYPE: alcasys**

