



Crystal Call, a.s.

# VÝROČNÁ SPRÁVA SPOLOČNOSTI za rok 2023

---

za Crystal Call, a. s.  
Háľková 1/A, 831 03 Bratislava  
správu predkladá: Ing. Peter Kočí – predseda predstavenstva

V Bratislave, dňa: 30.04.2024

# Identifikačné a základné údaje o spoločnosti

<b>Obchodné meno:</b>	Crystal Call, a.s.
<b>IČO:</b>	35 880 805
<b>Sídlo:</b>	Háľkova 1/A, Bratislava 831 03
<b>Deň zápisu:</b>	02.04.2004
<b>Právna forma:</b>	akciová spoločnosť
<b>Základné imanie:</b>	33 200 Euro

## **Hlavné činnosti podľa výpisu z Obchodného registra:**

- kúpa tovaru za účelom jeho predaja konečnému spotrebiteľovi /maloobchod/
- kúpa tovaru za účelom jeho predaja iným prevádzkovateľom živnosti /veľkoobchod/
- organizovanie kurzov, seminárov a školení
- poradenstvo v oblasti výpočtovej techniky vrátane systémovej údržby software
- reklamná a propagačná činnosť
- prenájom priemyselného tovaru
- kompletizácia počítačových sietí a hardware s výnimkou zásahu do vyhradených technických zariadení
- sprostredkovateľská činnosť v oblasti obchodu, služieb a výroby
- zhromažďovanie verejne dostupných informácií
- prieskum trhu a verejnej mienky
- návrh a optimalizácia informačných technológií a ich realizácia
- poskytovanie software - predaj hotových programov na základe zmluvy s autorom
- automatizované spracovanie dát
- poskytovanie služieb prostredníctvom verejnej telefónnej siete - internetová čítareň
- sprostredkovanie kúpy, predaja a prenájmu nehnuteľností (realitná činnosť)
- nákup a predaj výpočtovej techniky
- poradenská činnosť v uvedených predmetoch podnikania
- činnosti stredísk poskytujúcich služby prostredníctvom telefónu - call centrá
- prenájom dopravných prostriedkov (pozemných, vodných, vzdušných)
- vykonávanie činnosti samostatného finančného agenta v sektore: 1. poistenia alebo zaistenia, 2. poskytovania úverov, úverov na bývanie a spotrebiteľských úverov 3. starobného dôchodkového sporenia 4. prijímania vkladov
- služby v oblasti styku a komunikácie s verejnosťou
- služby súvisiace s počítačovým spracovaním údajov
- počítačové služby
- faktoring a forfaiting

<b>Priemerný počet zamestnancov:</b>	216
<b>Predstavenstvo:</b>	Ing. Peter Kočí – predseda predstavenstva Tomáš Ráno – člen predstavenstva
<b>Dozorná rada:</b>	Ing. Henrich Hajnal Mgr. Marek Roháč Marián Sárka

**Konanie v mene spoločnosti:** V mene spoločnosti je oprávnený konať predseda predstavenstva samostatne alebo predseda predstavenstva s iným členom predstavenstva spoločne tak, že k napísanému alebo vytlačenému obchodnému menu spoločnosti pripojí konajúca osoba svoj podpis.

# História firmy a opis spoločnosti

Spoločnosť Crystal Call pôsobí v oblasti outsourcingu služieb komplexných kontaktných centier (call centrum) od apríla 2004. Vďaka korektnému prístupu k našim obchodným partnerom, najmodernejším technológiám ale predovšetkým profesionálnemu prístupu neustále školených operátorov patríme medzi európsku elitu v oblasti telemarketingu. Počas nášho pôsobenia na trhu sme realizovali viac ako 1000 projektov nielen na Slovensku a v Českej Republike, ale aj pre klientov z Rakúska, Francúzska, Maďarska, Poľska, Rumunska či Veľkej Británie a Nemecka.

## Stav spoločnosti za rok 2023

Je pre nás potešením prezentovať výsledky spoločnosti Crystal Call, a.s. za rok 2023. Spoločnosť primárne riešila optimalizáciu procesov u jednotlivých klientov. V druhej polovici roka sa spoločnosť začala viac zameriavať na prípravu implementácie AI na kľúčových projektoch. Po prvých testoch a čiastkových implementáciách vieme zatiaľ konštatovať, že AI môže výrazne pomôcť produktivite práce, ale na druhej strane v tomto momente ju nepovažujeme za kritickú z pohľadu ohrozenia primárneho biznisu spoločnosti Crystal Call. Taktiež sa podarilo rozšíriť spoluprácu s významným klientom v oblasti Back Office služieb. V rámci nasledujúcich rokov sa bude spoločnosť snažiť maximalizovať rozšírenie spolupráce. Za pozitívnu skutočnosť považujeme rozšírenie portfólia klientov zo segmentu FMCG (Fast-Moving Consumer Goods).

V rámci roka 2023 sme pristúpili k strategickému posilneniu technického oddelenia, od čoho očakávame zrýchlenie a zefektívnenie spracovávania klientských požiadaviek a implementáciu plánovaných vnútropodnikových systémov.

---

### *INFORMÁCIE O MOŽNÝCH RIZIKÁCH, KTORÝM JE SPOLOČNOSŤ VYSTAVENÁ*

Spoločnosť Crystal Call, a.s. nie je v tomto momente vystavená žiadnym známym legislatívnym rizikám.

### *INFORMÁCIE O AKTIVITÁCH V OBLASTI VÝSKUMU A VÝVOJA*

Spoločnosť nevyvíjala v účtovnom období žiadne aktivity v oblasti výskumu a vývoja.

### *INFORMÁCIE O NADOBÚDANÍ VLASTNÝCH AKCIÍ, DOČASNÝCH LISTOV, OBCHODNÝCH PODIELOV A AKCIÍ, DOČASNÝCH LISTOV A OBCHODNÝCH PODIELOV MATERSKEJ ÚČTOVNEJ JEDNOTKY PODĽA § 22*

V účtovnom období spoločnosť nenadobudla vlastné akcie, dočasné listy, obchodné podiely ani akcie, dočasné listy ani obchodné podiely materskej účtovnej jednotky.

## INFORMÁCIE O ORGANIZAČNÝCH ZLOŽKÁCH V ZAHRANIČÍ

Spoločnosť nemá žiadnu organizačnú zložku v zahraničí.

## INFORMÁCIE O SKUTOČNOSTIACH, KTORÉ NASTALI PO SKONČENÍ ÚČTOVNÉHO OBDOBIA

Inflácia je globálne na zostupnom trende, čísla nezamestnanosti sa zlepšujú, spotreba sa vyvíja pomaly, očakáva sa ale návrat rastu ekonomiky v eurozóne. Na ďalší vývoj však môže mať vplyv situácia na Ukrajine a na Blízkom východe. Pretože sa situácia stále vyvíja, vedenie účtovnej jednotky si nemyslí, že je možné poskytnúť kvantitatívne odhady potenciálneho vplyvu súčasnej situácie na účtovnú jednotku. Akýkoľvek vplyv resp. straty zahŕnie účtovná jednotka do účtovníctva a účtovnej závierky v roku 2024. V dobe medzi skončením účtovného obdobia a dňom zostavenia tejto Výročnej správy nenastali žiadne iné skutočnosti významné pre naplnenie účelu výročnej správy.

## Predpokladaný budúci vývoj spoločnosti

Spoločnosť Crystal Call, a.s. má v roku 2024 ciele v nasledovných oblastiach:

### Technická oblasť

V rámci roka 2024 je pre nás absolútnou prioritou v rámci technickej oblasti bezpečnosť. Plánujeme neustále vylepšovať prvky IT zabezpečenia, aby sme našim klientom vedeli neustále poskytovať služby s ohľadom na maximálnu bezpečnosť.

V pláne je aj strategický update aktuálneho callcentrového systému Aheeva. V rámci strategického rozvoja spoločnosť plánuje implementáciu najnovších AI (Artificial intelligence) technológií za účelom zvýšenia produktivity.

### Personálna oblasť

Sústredenie sa na udržanie personálneho obsadenia. Cieľom je minimálna až nulová fluktuácia na manažérskych pozíciách a opätovné zníženie fluktuácie v rámci pozície Telefonický operátor. V nasledujúci rokoch bude cieľom v personálnej oblasti hlavne zvyšovanie spokojnosti zamestnancov a propagácia práce v rámci callcentrových a BPO služieb. Rovnako sa plánujeme zamerať na neustále zvyšovanie komfortu práce našich kolegov, či už z jednotlivých pobočiek našej spoločnosti ale aj z homeoffice.

### Obchodná oblasť

Tak ako aj v minulých rokoch, primárne zameranie zostáva na segment TOP firiem ako potencionálnych zákazníkov zo Slovenska a vybraných štátov Európskej únie. V rámci ponúkaných služieb budeme oslovovať hlavne veľké spoločnosti na základe vopred definovaných kritérií. Cieľom je ponúknuť existujúcim aj potenciálnym klientom portfólio komplexných služieb. Plánujeme sa aj zameriavať na neustále budovanie siete partnerských callcentier nielen v rámci Európskej únie. Spojenie so strategickým partnerom poskytujúcim služby implementácie AI nám otvára nové možnosti rozšírenia našich služieb.

## Marketingová oblasť

V rámci marketingovej oblasti sa dajú ciele pre rok 2024 rozdeliť opäť na dva hlavné:

*Interný marketing* – Neustála práca v oblasti interného marketingu s cieľom neustáleho znižovania fluktácie a zvýšenia atraktivity ponúkanej práce hlavne na pozíciu „telefonický oporátor“.

*Externý marketing* – hlavne formou internetového marketingu (propagácia pomocou PPC reklamy, prípadne sociálnej siete LinkedIn). V roku 2024 plánujeme aktivity na väčšie oslovenie spoločností zo Západnej Európy a oblasti Spojených Arabských Emirátov.

## Environmentálna oblasť

Aj keď sa dlhodobo považujeme za spoločnosť zodpovednú, podporujúcu ochranu životného prostredia a prevenciu znečisťovania, v nadchádzajúcom období by sme chceli posilniť existujúci systém organizácie, aktívne zlepšovať svoj prístup k ochrane životného prostredia a hľadať vhodné metódy na kontinuálne znižovanie negatívnych vplyvov na životné prostredie a podporu udržateľnosti. Spoločnosť sa riadi implementovanou ISO normou 14001 - systémom environmentálneho manažérstva.

Aj prostredníctvom týchto postupov sa radíme k spoločnostiam, ktoré aktívne prispievajú k ochrane životného prostredia a dlhodobo environmentálne zodpovednému podnikaniu.

## Návrh rozdelenia zisku za minulé obdobia

Podľa účtovnej uzávierky zostavenej k 31.12.2023 spoločnosť dosiahla v roku 2023 hospodársky výsledok (zisk) vo výške 807 034,60 Eur. Spoločnosť ešte disponuje nerozdeleným ziskom minulých období vo výške 2 597 550,95 Eur. Predstavenstvo akciovej spoločnosti navrhne akcionárom disponibilný zisk spoločnosti čiastočne vyplatiť akcionárom a zbytok ponechať ako nerozdelený zisk minulých období, rezervný fond je plne naplnený.

## Kalkulácia ukazovateľov likvidity a rentability

Rentabilita	
Rentabilita aktív	17,85%
Rentabilita vl. kapitálu	22,10%
Rentabilita tržieb	12,82%
Likvidita	
Bežná likvidita	5,12
Pohotová likvidita	5,12
Okamžitá likvidita	0,74



.....  
Crystal Call, a. s.,  
Ing. Peter Kočí, predseda predstavenstva

Účtovná závierka zostavená k 31.12.2023, obsahujúca:

1. Súvaha k 31.12.2023
2. Výkaz ziskov a strát k 31.12.2023
3. Poznámky k 31.12.2023

