



Crystal Call, a.s.

# VÝROČNÁ SPRÁVA SPOLOČNOSTI za rok 2022

---

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

V Bratislave, dňa: 15.05.2023

## 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 /velkoobchod/
- 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
- služby v oblasti styku a komunikácie s verejnosťou
- služby súvisiace s počítačovým spracovaním údajov
- počítačové služby
- faktoring a forfaiting

<b>Priemerný počet zamestnancov:</b>	246
<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 2022

Je pre nás potešením prezentovať výsledky spoločnosti Crystal Call, a.s. za rok 2022. Rok 2022 bol v znamení ústupu pandémie COVID-19, naša spoločnosť sa snažila si z prijatých procesov, ktoré sa podarilo implementovať v roku 2021 zachovať tie, ktoré priniesli vyššiu flexibilitu a efektívnosť práce. Jedná sa najmä ale nielen o hybridný model práce jednotlivých pracovných pozícií, výmenu a prispôbenie rôznych softvérov na zvýšenie efektivity práce. Prijaté postupy nám tiež pomohli reagovať na zmeny v hospodárstve a vplyv zvyšovania cien komodít, a to optimalizáciou nákladovej štruktúry.

V oblasti získavania nových klientov sme sa naďalej sústredili na segment veľkých a stredne-veľkých spoločností hlavne na trhoch v rámci Slovenskej, Maďarskej a Rumunskej republiky. Primárny fókus bol na oblasť pasívneho tele-marketingu (informačné linky, help-desk linky, objednávkové linky). Podarilo sa nám rozšíriť referencie v oblasti FMCG (Fast-Moving Consumer Goods) a rovnako aj v oblasti e-commerce. Naďalej sme pracovali na rozširovaní partnerstiev v rámci call centier v rámci Európy. Taktiež sa nám podarilo úspešne rozšíriť časť kapacít, ktorá je primárne určená pre zahraničné trhy (primárne nemecky hovoriace krajiny).

V rámci technického zabezpečenia sme pristúpili k plánovaniu posilnenia serverovej infraštruktúry a pripravili sme projekt na zrýchlenie pripojenia do systémov u kolegov, ktorí pracujú mimo aktuálnych prevádzkárni.

---

### *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*

V rámci trhov na ktorých pôsobí spoločnosť Crystal Call, a.s. neustále prevláda neistota z dôvodu možnej celosvetovej hospodárskej krízy ale aj obava z nekončiaceho konfliktu na Ukrajine. Jeden z významných faktorov, ktoré spoločnosť vníma je momentálna nestabilná politická situácia na slovensku z pohľadu príchodu predčasných volieb. Na podnikanie to môže mať dopad hlavne v otázkach zamestnávania a nákladov na zamestnancov. 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 zahrnie účtovná jednotka do účtovníctva a účtovnej závierky v roku 2023. 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 2023 ciele v nasledovných oblastiach:

### **Technická oblasť**

Cieľom je naďalej neustále zlepšovanie bezpečnosti údajov a postupná optimalizácia procesov spojených s normou ISO 27001. Cieľom je taktiež pokračovanie pri výmene jednotlivých HW prvkov jednak na serverovej úrovni ale aj pri koncových užívateľských staniciach. V roku 2023 plánujeme rozšírenie zabezpečenia viacstupňovej autentifikácie pri vybraných pracovných pozíciách. V nasledujúcom období sa spoločnosť bude ešte viac zameriavať na problematiku kybernetickej bezpečnosti. Taktiež sa budú postupne implementovať technické prostriedky, ktoré budú spoločnosť pripravovať na efektívne využívanie AI (Artificial intelligence).

### **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 rokoch 2023 až 2024 sa bude spoločnosť sústrediť na významné rozšírenie kapacít spojených s oddelením ľudských zdrojov, nakoľko otázku náboru a udržania nových zamestnancov považujeme za jednu z najkľúčovejších pre budúcnosť našej spoločnosti.

### **Obchodná oblasť**

Zameranie sa primárne na segment TOP firiem ako potencionálnych zákazníkov zo Slovenska a vybraných štátov Európskej únie. Príprava špecializovaných projektov na oslovenie špecifických oblastí v rámci národného hospodárstva. Pravidelný monitoring a účasť na verejných obstarávaníach služieb. Neustále

rozširovanie obchodných partnerstiev s call centrami v rámci Európy a rozšírenie klientov z DACH regiónu.

### Marketingová oblasť

V rámci marketingovej oblasti sa dajú ciele pre rok 2023 rozdeliť opäť na dva hlavné:

*Interný marketing* – rozvoj, príprava a prípadná implementácia nového interného systému pre starostlivosť o zamestnancov (intranet, caffetéria a iné).

*Externý marketing* – hlavne formou internetového marketingu (propagácia pomocou PPC reklamy, prípadne sociálnej siete LinkedIn).

### 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.

Ako vedenie spoločnosti veríme, že kombináciou vyššie uvedených cieľov sa nám podarí v rámci roku 2023 opäť upevniť postavenie spoločnosti Crystal Call, a.s. Z dôvodu aktuálneho geopolitického a ekonomického diania v rámci Európy sa bude spoločnosť aj naďalej zameriavať na dlhodobú udržateľnosť projektov a sústrediť sa na získavanie projektov s vyššou náročnosťou realizácie s dôrazom na dlhšiu termináciu a adekvátnu maržovosť jednotlivých projektov.

## Návrh rozdelenia zisku za minulé obdobia

Podľa účtovnej uzávierky zostavenej k 31.12.2022 spoločnosť dosiahla v roku 2022 hospodársky výsledok (zisk) vo výške 1 223 234,13 Eur. Spoločnosť ešte disponuje nerozdeleným ziskom minulých období vo výške 1 674 316,82 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	30,34%
Rentabilita vl. kapitálu	38,40%
Rentabilita tržieb	18,70%
Likvidita	
Bežná likvidita	4,90
Pohotová likvidita	4,90
Okamžitá likvidita	0,77



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

# Prílohy

Účtovná závierka zostavená k 31.12.2022, obsahujúca:

1. Súvaha k 31.12.2022
2. Výkaz ziskov a strát k 31.12.2022
3. Poznámky k 31.12.2022