



Crystal Call, a.s.

VÝROČNÁ SPRÁVA SPOLOČNOSTI za rok 2024

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

V Bratislave, dňa: 02.04.2025

Identifikačné a základné údaje o spoločnosti

Obchodné meno:	Crystal Call, a.s.
IČO:	35 880 805
Sídlo:	Háľkova 1/A, Bratislava 831 03
Deň zápisu:	02.04.2004
Právna forma:	akciová spoločnosť
Základné imanie:	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 4. prijímania vkladov
- služby v oblasti styku a komunikácie s verejnosťou
- služby súvisiace s počítačovým spracovaním údajov
- počítačové služby
- faktoring a forfaiting

Priemerný počet zamestnancov: 214
Predstavenstvo: Ing. Peter Kočí – predseda predstavenstva
Tomáš Ráno – člen predstavenstva

Dozorná rada: 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 2024

Je pre nás potešením prezentovať výsledky spoločnosti Crystal Call, a.s. za rok 2024. Rok 2024 bol pre firmu prelomový z pohľadu skončenia spolupráce s historicky najväčším klientom spoločnosti. Spolupráca bola ukončená k 31.12.2024. Počas druhej polovice roka sme sa sústredili na postupné utlmovanie tejto spolupráce, optimalizáciu prevádzky a prerozdelenie kapacít na existujúce ale aj nové projekty, ktoré sa nám podarilo v roku 2024 získať. V tomto momente môžeme konštatovať, že sa nám všetko podarilo podľa plánu a spoluprácu sa nám podarilo ukončiť s dodržaním všetkých zazmluvnených parametrov. Vzhľadom na špecifiká danej spolupráce a včasné zásahy do prevádzky spoločnosti či skladby klientov, očakávame pozitívny efekt na finančné ukazovatele v nasledujúcich obdobiach. V roku 2024 sa nám podarilo získať a rozšíriť spoluprácu na kľúčových klientoch kde vykonávame Back Office služby. Z pohľadu IT sa nám opätovne podarilo posunúť vpred hlavne v oblasti bezpečnosti a dostupnosti služieb. V rámci optimalizácie sme uzatvorili ďalšie fyzické pobočky a rozšírili prácu formou Teleworku (práca z domu).

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 roku 2024 globálnu ekonomiku ovplyvnili inflácia, ktorá sa postupne znižovala, a sprísňovanie menovej politiky v rozvinutých krajinách. Dôležitú úlohu zohrávali aj geopolitické napätia a cenová volatilita komodít. Pre rok 2025 sú hlavnými rizikami geopolitické konflikty, ktoré môžu narušiť obchodné toky, a možný nárast inflácie v dôsledku zvyšovania úrokových sadzieb. Neistota spojená s očakávaniami ďalšieho smerovania globálnej ekonomiky je začiatkom roka naďalej vysoká. Je otáznne, do akej miery sa naplnia sľuby a hrozby v najväčších ekonomikách sveta. Slovenskú ekonomiku podporila v závere roka súkromná spotreba a sektor služieb. Vidíme znaky zvýšených spotrebných výdavkov. V roku 2025 bude potrebné sa vyrovnáť s dopadom legislatívnych zmien a opatrení v súvislosti s konsolidáciou verejných financií. 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 2025.

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 2025 ciele v nasledovných oblastiach:

Technická oblasť

V rámci roka 2025 v oblasti IT pripravujeme niekoľko významných zmien. Zmena záložného datacentra, kde budeme súčasné datacentrum presúvať do spoločnosti Slovak Telekom. Následne nás čaká dlhoočakávaný upgrade core callcentrového systému Aheeva na verziu 9.X a v neposlednom rade budeme pristupovať k výmene niektorých HW prvkov (nekritické prvky infraštruktúry). Plánujeme neustále testovať nové verzie AI a ich možnú implementáciu do procesov.

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. V roku 2025 plánujeme väčšie množstvo priamo cielených obchodných aktivít na vopred vybrané a definované cieľové skupiny potencionálnych zákazníkov. V roku 2025 rovnako očakávame rozšírenie poskytovanie služieb existujúcim klientom na nových trhoch (hlavne Rumnsko a Maďarsko).

Marketingová oblasť

V rámci marketingovej oblasti sa dajú ciele pre rok 2025 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 2025 bude realizovaných viacero doplnkových directmailových projektov na zvýšenie povedomia o spoločnosti Crystal Call.

Environmentálna oblasť

Aj keď sa dlhodobo považujeme za spoločnosť zodpovednú, podporujúcu ochranu životného prostredia a prevenciu znečisťovania, v roku 2025 by sme opäť 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.

V rámci obnovy autoparku plánujeme prechádzať postupne na hybridné alebo plne elektrické vozidlá.

Návrh rozdelenia zisku za minulé obdobia

Podľa účtovnej závierky zostavenej k 31.12.2024 spoločnosť dosiahla v roku 2024 hospodársky výsledok (zisk) vo výške 792 380,55 Eur. Spoločnosť ešte disponuje nerozdeleným ziskom minulých období vo výške 2 400 000,00 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	19,12%
Rentabilita vl. kapitálu	23,51%
Rentabilita tržieb	12,82%
Likvidita	
Bežná likvidita	5,49
Pohotovú likvidita	5,49
Okamžitá likvidita	1,21



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

Prílohy

Účtovná závierka zostavená k 31.12.2024, obsahujúca:

1. Súvaha k 31.12.2024
2. Výkaz ziskov a strát k 31.12.2024
3. Poznámky k 31.12.2024

