



**VÝROČNÁ SPRÁVA SPOLOČNOSTI**  
za rok 2017

Crystal Call, a.s.  
Háľková 1/A, 831 03 Bratislava  
Predkladá : Peter Kočí – predseda predstavenstva

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

Priemerný počet zamestnancov: 85,9  
Predstavenstvo: Ing. Peter Kočí  
Dozorná rada: Ing. Henrich Hajnal  
Mgr. Marek Roháč  
Marián Sárka

Konanie v mene spoločnosti: V mene spoločnosti je oprávnený konať predseda predstavenstva samostatne.

## *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 patrí medzi európsku elitu v oblasti telemarketingu. Počas pôsobenia na trhu, realizovala viac ako 1 000 projektov nielen na Slovensku a v Českej Republike, ale aj pre klientov z Rakúska, Francúzska, Maďarska či Veľkej Británie a Nemecka.

## *STAV SPOLOČNOSTI ZA ROK 2017*

Je pre nás potešením prezentovať výsledky spoločnosti Crystal Call, a.s. za rok 2017. V roku 2017 sa spoločnosti opäť podarilo dosiahnuť predĺženie spolupráce s najkľúčovými klientami na ďalšie obdobia, získať niekoľko nových strategických partnerstiev a rozbehnúť rokovania s viacerými potenciálnymi klientami. Boli tiež odpilotované pripravované špecializované marketingové projekty na získanie nových klientov zo segmentu malých a stredných spoločností na zabezpečenie širšej diverzifikácie portfólia klientov. Spoločnosť otvorila v roku 2017 novú pobočku v Novákoch. Stav spoločnosti za rok 2017 hodnotíme ako dobrý vzhľadom na leaderské postavenie na trhu v oblasti poskytovania služieb outsourcingu call centier.

V priebehu roka 2017 prišlo k dokončeniu procesu zjednodušovania organizačnej štruktúry skupiny, ktorá bola započatá v predchádzajúcom roku vzhľadom na zložitosť pri riadení aktivít stredným manažmentom a tiež vzhľadom na viaceré požiadavky od potenciálnych investorov na sprehľadnenie štruktúry. Na začiatku roka 2017 prišlo k zlúčeniu spoločnosti so spoločnosťou CCTo, a.s. Spoločnosť Crystal Call, a.s sa v dôsledku zlúčenia stala právnym nástupcom spoločnosti CCTo, a.s.

V roku 2017 nastali tiež personálne výmeny v rámci vedenia spoločnosti – predsedom predstavenstva sa k 1.1.2017 stal Ing. Peter Kočí.

Optimalizačné aktivity pokračovali aj do vnútra spoločnosti a započal proces zmeny organizačnej štruktúry spoločnosti s cieľom zoptimalizovania interných procesov a výsledkov spoločnosti ako takej.

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

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

## *PREDPOKLADANÝ BUDÚCI VÝVOJ SPOLOČNOSTI*

Spoločnosť Crystal Call, a.s. sa v nadchádzajúcom období plánuje naďalej zameriavať na implementovanie nových služieb pre existujúcich klientov ako poskytovanie rôznych nových spôsobov komunikácie s ich zákazníkmi a na základe rozšírenia portfólia svojich doterajších služieb aj na rozšírenie svojej klientskej bázy. Pilotované špecializované marketingové projekty na získanie nových klientov zo segmentu malých a stredných spoločností sa ukázali ako prospešné a spoločnosť plánuje v tomto trende pokračovať. Spoločnosť Crystal Call, a.s. plánuje v roku 2018 otvoriť viacero nových pobočiek s cieľom pokryť zvyšujúci sa záujem

potenciálnych partnerov o outsourcing call centier vzhľadom na presýtený trh práce vo veľkých mestách.

Optimalizačné aktivity zamierené do vnútra spoločnosti a proces zmeny organizačnej štruktúry spoločnosti s cieľom zoptimalizovania interných procesov bude témou aj v nadchádzajúcom období.

#### NÁVRH ROZDELENIA ZISKU ZA MINULÉ OBDOBIA

Podľa účtovnej uzávierky zostavenej k 31.12.2017 spoločnosť dosiahla hospodársky výsledok (zisk) vo výške 2 237 020,66 Euro. Predstavenstvo akciovej spoločnosti navrhne akcionárom spoločnosti čistý zisk za rok 2017 čiastočne vyplatiť akcionárom a zbytok ponechať ako nerozdelený zisk minulých období, rezervný fond je plne naplnený.

#### KALKULÁCIA UKAZOVATEĽOV LIKVIDITY A RENTABILITY

<b>Rentabilita</b>	
Rentabilita aktív	66,70%
Rentabilita vl. kapitálu	88,81%
Rentabilita tržieb	38,92%
<b>Likvidita</b>	
Bežná likvidita	3,12
Pohotová likvidita	3,12
Okamžitá likvidita	1,12

V Bratislave dňa 29.6.2018

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

*PRÍLOHY:*

*Účtovná závierka zostavená k 31.12.2017, obsahujúca:*

1. Súvaha k 31.12.2017
2. Výkaz ziskov a strát k 31.12.2017
3. Poznámky k 31.12.2017