



Crystal Call, a.s.

VÝROČNÁ SPRÁVA SPOLOČNOSTI za rok 2018

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

V Bratislave, dňa: 8.8.2019

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 /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:	190,3
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 2018

Je pre nás potešením prezentovať výsledky spoločnosti Crystal Call, a.s. za rok 2018. Po úspešnom roku 2017, kedy sa spoločnosti opäť podarilo dosiahnuť predĺženie spolupráce s najkľúčovejšími klientami na niekoľko ďalších rokov, získať nových strategických partnerov a zjednodušiť organizačnú štruktúru skupiny, pokračovala spoločnosť v roku 2018 v trende získavania nových klientov zo segmentu malých a stredných spoločností na zabezpečenie širšej diverzifikácie portfólia klientov a rozvoji produktov. Rozhodnutie o implementovaní nových služieb pre existujúcich klientov ako poskytovanie rôznych nových spôsobov komunikácie s ich zákazníkmi vytvorilo priestor na ďalšie rozširovanie a zvyšovanie objemu vzájomnej spolupráce. Stav spoločnosti za rok 2018 hodnotíme ako dobrý vzhľadom na leaderské postavenie na trhu v oblasti poskytovania služieb outsourcingu call centier.

Rok 2018 bol mimo iného aj rokom implementácií interných zmien vyvolaných viacerými zmenami v legislatíve. Vplyv na výsledky spoločnosti ako takej a ešte väčší tlak na optimalizačné aktivity zamerané do vnútra spoločnosti vyvolali tiež rôzne legislatívne opatrenia navyšujúce mzdové náklady zamestnávateľov. V roku 2018 sme úspešne dokončili proces zmeny organizačnej štruktúry spoločnosti, s pozitívnym dopadom na interné procesy ale aj na riadenie kvality poskytovaných služieb a stability ponúkanej zamestnancom. Nezanedbateľným je aj sociálny rozmer prijatých zmien a podpora znevýhodnených skupín nezamestnaných v regiónoch, kde spoločnosť pôsobí.

V roku 2018 došlo tiež k ďalšiemu posilneniu manažmentu a vedenia spoločnosti. Novým členom predstavenstva spoločnosti sa stal pán Ing. Tomáš Ráno, ktorý pôsobí v spoločnosti niekoľko rokov, toho času na pozícii Call Center Director. Riadiaca a podporná vrstva bola strategicky sústredená do Bratislavskej centrály.

Vzhľadom na vývoj na trhu, prijaté opatrenia a rokmi nadobudnuté skúsenosti sa tiež otvoril priestor na vertikálne rozširovanie podnikania v rámci skupiny.

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 dobe medzi skončením účtovného obdobia a dňom zostavenia tejto Výročnej správy nenastali žiadne skutočnosti významné pre naplnenie účelu výročnej správy.

Predpokladaný budúci vývoj spoločnosti

Spoločnosť Crystal Call, a.s. sa v nadchádzajúcom období plánuje naďalej zameriavať na rozvoj nových služieb a zvyšovanie efektivity, čo so sebou prináša aj zavádzanie viacerých technologických inovácií. Už v roku 2018 sme započali proces automatického sprístupňovania údajov potrebných na priebežný monitoring dodávaných služieb pre našich klientov na „online“ báze a v začatom trende budeme pokračovať aj v roku 2019.

Vzhľadom na strategické rozhodnutia v roku 2018, prejavenej záujem zo strany klientov a identifikovaný potenciál na trhu, rok 2019 bude rokom expanzie do ďalších regiónov (odhadom tri nové pobočky) a zvyšovanie objemu poskytovaných služieb v zahraničných dcérskych spoločnostiach.

Započatý proces vertikálneho rozširovania podnikania v rámci skupiny prinesie nové výzvy, nakoľko do skupiny bola začlenená dcérska spoločnosť Crystal Research, a.s., ktorá sa venuje profesionálnemu spracovaniu individuálnych aj všeobecných prieskumov trhu. Nadviaže tak na schopnosti a skúsenosti so zberom dát spoločnosti Crystal Call, a.s. a ponúkne klientom aj spracovanie údajov s vysokou pridanou hodnotou.

V ranných fázach ďalšieho rozvoja a rozširovania podnikania je na najbližšie obdobie aj tvorba a predaj vlastného produktu (v 2019 očakávaný „proof of concept“) a akvizičné chůtky na zahraničných trhoch.

Témou v roku 2019 tiež zostane reagovanie na ďalšie legislatívne úpravy v oblasti zamestnávania a zvyšovania mzdových nákladov zamestnávateľov. Legislatívne prostredie, potreby našich klientov a rokmi preukázané filantropické zameranie spoločnosti Crystal Call, a.s. by sa mali spojiť v plánovanom začlenení chránenej dielne do štruktúry našich dcérskych spoločností. Úmyslom je ešte viac prispôsobiť pracovné prostredie, podmienky a možnosti pre ľudí so zdravotným postihnutím a podporiť tak zamestnávanie aj tejto skupiny znevýhodnených uchádzačov o prácu.

Návrh rozdelenia zisku za minulé obdobie

Podľa účtovnej uzávierky zostavenej k 31.12.2018 spoločnosť dosiahla v roku 2018 hospodársky výsledok (zisk) vo výške 773 872,51 Eur. Spoločnosť ešte disponuje nerozdeleným ziskom minulých období vo výške 1 286 281,48 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	26,09%
Rentabilita vl. kapitálu	32,47%
Rentabilita tržieb	13,55%
Likvidita	
Bežná likvidita	3,87
Pohotovú likviditu	3,87
Okamžitú likviditu	0,56



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

Prílohy

Účtovná závierka zostavená k 31.12.2018, obsahujúca:

1. Súvaha k 31.12.2018
2. Výkaz ziskov a strát k 31.12.2018
3. Poznámky k 31.12.2018