



Crystal Call, a.s.

VÝROČNÁ SPRÁVA SPOLOČNOSTI za rok 2019

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

V Bratislave, dňa: 11.8.2020

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:	188,3
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 2019

Je pre nás potešením prezentovať výsledky spoločnosti Crystal Call, a.s. za rok 2019. V rámci roku 2019 sme sa v rámci spoločnosti Crystal Call, a.s. vybrali cestou kvalitatívnych na úkor kvantitatívnych riešení jednotlivých výziev, ktoré nás v rámci roku 2019 postretli.

V oblasti získavania nových klientov sme sa 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). Vytvorili sme nový spôsob osločovania klientov formou nových propagačných materiálov a zamerali sme sa primárne na spoločnosti podľa vopred pripravenej databázy TOP spoločností na jednotlivých trhoch. Máme za to, že práve táto obchodná stratégia pomôže spoločnosť Crystal Call, a.s. a jej dcérske spoločnosti v rámci iných krajín udržať v rámci špičky v strednej Európe.

V rámci technického zabezpečenia sme pristúpili k finálnemu výberu partnera na dodávku callcentrového systému. Z ekonomicky – technických dôvodov bola vybraná spoločnosť Aheeva (súčasný dodávateľ technického riešenia, kde sa bude v rámci roku 2020 realizovať zásadný upgrade systému, ktorý nám zabezpečí možnosť ešte lepšieho poskytovania služieb existujúcim a potenciálnym klientom.

Rovnako sme sa zamerali aj na doplnenie jednotlivých tímov v rámci spoločnosti (ekonomické oddelenie, projektové oddelenie), kde sme sa zamerali hlavne na jazykové zručnosti pre potreby budúceho rozširovania pôsobnosti spoločnosti Crystal Call, a.s.

K jednému zo strategických rozhodnutí radíme utlmenie pobočky v rámci Českej republiky a presunutie personálnych kapacít spojených s Českým trhom ako takým na Slovensko.

V roku 2019 sa nám podarilo otvoriť novú pobočku v rámci mesta Rožňava. Mesto bolo vybrané hlavne z dôvodu vysokej miery nezamestnanosti a možnosti využitia štátnych stimulov pre zamestnávanie znevýhodnených občanov.

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

Na konci roku 2019 sa prvýkrát objavili správy z Číny týkajúce sa COVID-19 (Coronavirus). V prvých mesiacoch roku 2020 sa vírus rozšíril do celého sveta a negatívne ovplyvnil mnoho krajín. Aj keď v čase zverejnenia tejto účtovnej závierky sa situácia neustále mení, zdá sa, že negatívny vplyv na svetový obchod, na firmy aj na jednotlivcov môže byť vážnejší, ako sa pôvodne očakávalo. Pretože sa situácia stále vyvíja, vedenie účtovnej jednotky si nemyslí, že je možné poskytnúť kvantitatívne odhady potenciálneho vplyvu súčasnej situácie na účtovnú jednotku. Akýkoľvek negatívny vplyv resp. straty zahrnie účtovná jednotka do účtovníctva a účtovnej závierky v roku 2020. 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 2020 ciele v nasledovných oblastiach:

Technická oblasť

Implementácia upgradu call centrového systému Aheeva, prechod mailového servera na platformu Exchange a zavedenie internej komunikácie pomocou služby Microsoft Teams, ktorá by mala slúžiť aj na efektívnejšiu komunikáciu s klientami, čo by malo mať za následok zníženie nákladov a zvýšenie rentability jednotlivých projektov. Rovnako cieľom je neustále zlepšovanie bezpečnosti údajov a postupné zlepšovanie procesov spojených s normou ISO 27001.

Taktiež spoločnosť plánuje posilniť tzv. second level support pomocou nových externých dodávateľov. Ďalšou veľkou výzvou v rámci technickej oblasti bude doladenie procesov na prácu z domu, ktorú by sme chceli začať využívať vo väčšej miere hlavne na pozícii operátor call centra

Personálna oblasť

Neustále pokračovať v dopĺňaní jednotných manažérskych tímov. Bude potrebné vytvorenie hlavne manažérskej vetvy pre obsluhu klientov zo zahraničia a to konkrétne požiadaviek na obsluhu

a spracovanie hovorov v anglickom a nemeckom jazyku. V tejto oblasti vidíme aj najväčší potenciál v rámci rozvoja spoločnosti.

Obchodná oblasť

Zameranie sa primárne na TOP 800 firiem ako potencionálnych zákazníkov zo Slovenska. Oslovenie každej z nich v rámci roku 2020 o započatie komunikácie ohľadom poskytovania našich služieb. V rámci druhej polovice roka 2020 začať oslovovať aj zahraničné spoločnosti s ponukou služieb nemecky a anglicky hovoriacich operátorov (prvé kroky v rámci tejto aktivity boli započaté už v roku 2019). Na základe výsledkov prvého pol roka 2020 prípadné rozšírenie obchodného oddelenia o kolegov, ktorí sa budú primárne zameriavať iba na zahraničné trhy.

Marketingová oblasť

V rámci marketingovej oblasti sa dajú ciele pre rok 2020 rozdeliť na dva hlavné:

Interný marketing – starostlivosť a informovanie zamestnancov o dianí v spoločnosti a pomocou rôznych kanálov zvyšovať lojalitu zamestnancov a rovnako týmto spôsobom zefektívňovať nábor nových zamestnancov hlavne na pozíciu operátor call centra. Medzi hlavné piliere interného marketingu pre rok 2020 považujeme program Crystal Care a spustenie intranetu.

Externý marketing – hlavne formou internetového marketingu (propagácia pomocou PPC reklamy, prípadne sociálnej siete LinkedIn) neustále oslovovať nových potencionálnych zákazníkov, dokončenie propagačných a prezentačných videí spoločnosti. V druhom pol roku účasť na odborných konferenciách nielen na Slovensku ale aj v zahraničí.

Ako vedenie spoločnosti veríme, že kombináciou vyššie uvedených cieľov sa nám podarí v rámci roku 2020 ešte viac upevniť postavenie spoločnosti Crystal Call, a.s. v rámci stredoeurópskeho trhu a v prípade dobrých ekonomických vyhládok v rámci Európy aj navýšenie obratu a následne aj zisku spoločnosti.

Návrh rozdelenia zisku za minulé obdobia

Podľa účtovnej uzávierky zostavenej k 31.12.2019 spoločnosť dosiahla v roku 2019 hospodársky výsledok (zisk) vo výške 831 952,94 Eur. Spoločnosť ešte disponuje nerozdeleným ziskom minulých období vo výške 1 060 279,04 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	29,60%
Rentabilita vl. kapitálu	37,75%
Rentabilita tržieb	14,58%
Likvidita	
Bežná likvidita	2,90
Pohotová likvidita	2,90
Okamžitá likvidita	0,32

Crystal Call
Crystal Call, a.s. Communicating Business
Háľkova 1/A, 831 03 Bratislava
IČO: 35 880 805 IČ DPH: SK2021805225

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

Prílohy

Účtovná závierka zostavená k 31.12.2019, obsahujúca:

1. Súvaha k 31.12.2019
2. Výkaz ziskov a strát k 31.12.2019
3. Poznámky k 31.12.2019