



Crystal Call, a.s.

VÝROČNÁ SPRÁVA SPOLOČNOSTI za rok 2020

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

V Bratislave, dňa: 31.05.2021

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:	203,9
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 2020

Je pre nás potešením prezentovať výsledky spoločnosti Crystal Call, a.s. za rok 2020. V rámci roku 2020 sme sa v spoločnosti Crystal Call, a.s. potýkali so situáciou, ktorá vznikla v súvislosti so šírením koronavírusu COVID-19, tak ako mnohé iné spoločnosti v celosvetovom rozsahu. Pod ťarchou týchto udalostí spoločnosť dňa 12. marca 2020 začala svojich zamestnancov hromadne presúvať na prácu z domu, prípadne na hybridný systém práce (práca z domu + práca z prevádzky zamestnávateľa). Tento systém plánuje spoločnosť v budúcnosti prehĺbiť a pomocou neho zefektívniť svoje riadenie a očakávaným efektom by malo byť aj podporenie spokojnosti zamestnancov (prvú spätnú väzbu poskytol aj celoplošný prieskum spokojnosti zamestnancov realizovaný v roku 2020).

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).

V rámci technického zabezpečenia sme implementovali novú verziu callcentrového systému Aheeva, zabezpečili prechod mailového servera na platformu Exchange a zefektívniť komunikáciu pomocou služby Microsoft Teams. Pracovali sme na príprave stratégie posilnenia existujúcej IT bezpečnosti a posilnenia redundantnosti existujúcich systémov.

Pracovali sme na doplnení ďalších členov 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.

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. Pandémia sa počas roka v jednotlivých krajinách vyvíjala rôznou rýchlosťou a intenzitou, protipandemické opatrenia boli prítomné viac-menej počas celého účtovného obdobia a stále pretrvávajú. Aj keď v čase zverejnenia tejto účtovnej závierky sa situácia neustále mení, zdá sa, že v nadchádzajúcom roku by mohlo prísť k stabilizácii situácie z dôvodu zvyšujúcej sa dostupnosti vakcín a postupného očkovania či premorovania populácie, napriek novým mutáciám vírusu. 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 2021. 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 2021 ciele v nasledovných oblastiach:

Technická oblasť

Cieľom je naďalej neustále zlepšovanie bezpečnosti údajov a postupná optimalizácia procesov spojených s normou ISO 27001.

Taktiež spoločnosť plánuje posilniť tzv. second level support pomocou nových externých dodávateľov. Spoločnosť plánuje doplnenie ďalších prvkov zabezpečenia v oblasti bezpečnosti jednotlivých serverových prvkov ale aj jednotlivých koncových užívateľských staníc. V rámci roka 2021 spoločnosť bude podstupovať komplexný bezpečnostný audit realizovaný nezávislou externou spoločnosťou.

Personálna oblasť

Neustále pokračovať v dopĺňaní jednotlivých manažérskych tímov.

Obchodná oblasť

Zameranie sa primárne na segment TOP firiem ako potencionálnych zákazníkov zo Slovenska a vybraných štátov Európskej únie. Na základe výsledkov prvého pol roka 2021 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 2021 rozdeliť opäť 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 2021 považujeme spustenie intranetu a taktiež zavedenie nového benefitného systému.

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

Ako vedenie spoločnosti veríme, že kombináciou vyššie uvedených cieľov sa nám podarí v rámci roku 2021 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, tak ako minulý rok.

Návrh rozdelenia zisku za minulé obdobia

Podľa účtovnej uzávierky zostavenej k 31.12.2020 spoločnosť dosiahla v roku 2020 hospodársky výsledok (zisk) vo výške 1 116 378,83 Eur. Spoločnosť ešte disponuje nerozdeleným ziskom minulých období vo výške 892 231,98 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	36,44%
Rentabilita vl. kapitálu	48,16%
Rentabilita tržieb	17,41%
Likvidita	
Bežná likvidita	2,76
Pohotovú likviditu	2,76
Okamžitá likvidita	0,64

Crystal Call
Communicating Business
Crystal Call, a.s.
Háľkova 1/A, 831 03 Bratislava
IČO: 35 26 705, IČ DPH: SK2021001473

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

Účtovná závierka zostavená k 31.12.2020, obsahujúca:

1. Súvaha k 31.12.2020
2. Výkaz ziskov a strát k 31.12.2020
3. Poznámky k 31.12.2020

