

CRYSTAL CALL, a.s.
VÝROČNÁ SPRÁVA SPOLOČNOSTI
za rok 2021

Crystal Call, a.s.

VÝROČNÁ SPRÁVA SPOLOČNOSTI
za rok 2021

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

V Bratislave, dňa: 15.06.2022

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, úverov na bývanie a spotrebiteľských úverov 3. starobného dôchodkového sporenia
- služby v oblasti styku a komunikácie s verejnosťou
- služby súvisiace s počítačovým spracovaním údajov
- počítačové služby
- faktoring a forfaiting

Priemerný počet zamestnancov: 246

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 2021

Je pre nás potešením prezentovať výsledky spoločnosti Crystal Call, a.s. za rok 2021. Počas celého roku 2021 aj našu spoločnosť sprevádzala pandémia COVID-19. Neustále sme pracovali na zlepšovaní procesov práce z domu (TeleWork) a ku koncu roka sme začali testovať a implementovať tzv. hybridný model práce, čiže kombinácia TeleWork a práce z kancelárie. Toto nastavenie prinieslo zvýšenie produktivity práce a spokojnosť zamestnancov, ktorú sme zisťovali prostredníctvom pravidelných prieskumov.

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). Podarilo sa nám rozšíriť referencie v oblasti „krízových projektov“ a veľmi intenzívne sme pracovali na rozširovaní partnerstiev v rámci call centier v rámci Európy. Taktiež sa nám podarilo úspešne rozšíriť časť kapacít, ktorá je primárne určená pre zahraničné trhy (primárne nemecky hovoriace krajiny)

V rámci technického zabezpečenia sme finálne dokončili presun reportingu do Microsoft Power BI, pristúpili sme k postupnej revitalizácii HW prostriedkov pre zamestnancov, ktorý bol potrebný hlavne v rámci dlhodobej implementácie hybridného systému práce.

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 2020 aj 2021 v jednotlivých krajinách vyvíjala rôznou rýchlosťou a intenzitou, protipandemické opatrenia boli prítomné viac-menej počas celého účtovného obdobia a ich uvoľnenie nastalo na Slovensku až začiatkom roka 2022. Aj keď toto ochorenie s najväčšou pravdepodobnosťou v populácii v určitej miere pretrvá, došlo k stabilizácii situácie z dôvodu dostupnosti vakcín, miery zaočkovanosti u rizikových skupín, premorenia populácie a tiež zavedením a prispôbením postupov u zamestnávateľov.

Začiatkom roka 2022 sa zhoršila geopolitická situácia vplyvom vstupu Ruských vojsk na územie Ukrajiny, so všetkými následkami z dodnes pretrvávajúceho vojenského konfliktu a uvalených sankcií. 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 2022.

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 2022 ciele v nasledovných oblastiach:

Technická oblasť

Cieľom je naďalej neustále zlepšovanie bezpečnosti údajov a postupná optimalizácia procesov spojených s normou ISO 27001. Cieľom je taktiež pokračovanie pri výmene jednotlivých HW prvkov jednak na serverovej úrovni ale aj pri koncových užívateľských staniciach. V roku 2022 plánujeme rozšírenie zabezpečenia viacstupňovej autentifikácie pri vybraných pracovných pozíciách.

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.

Obchodná oblasť

Zameranie sa primárne na segment TOP firiem ako potencionálnych zákazníkov zo Slovenska a vybraných štátov Európskej únie. Pravidelný monitoring a účasť na verejných obstarávaní služieb. Neustále rozširovanie obchodných partnerstiev s call centrami v rámci Európy a rozšírenie klientov z DACH regiónu.

Marketingová oblasť

V rámci marketingovej oblasti sa dajú ciele pre rok 2022 rozdeliť opäť na dva hlavné:

Interný marketing – pravidelná práca s intranetom, ktorý sa podarilo úspešne implementovať v roku 2021, realizácia celofiremného prieskumu ohľadom spokojnosti zamestnancov, spustenie a implementácia pripravovaného systému odmeňovania zamestnancov pri 5 ročných a 10 ročných pracovných výročiach.

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

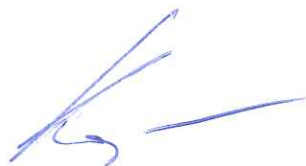
Ako vedenie spoločnosti veríme, že kombináciou vyššie uvedených cieľov sa nám podarí v rámci roku 2022 ešte viac upevniť postavenie spoločnosti Crystal Call, a.s. Z dôvodu aktuálneho geopolitického diania v rámci Európy sa bude spoločnosť zameriavať na dlhodobú udržateľnosť projektov a sústrediť sa na získavanie projektov s vyššou náročnosťou realizácie s dôrazom na dlhšiu termináciu a adekvátnu maržovosť jednotlivých projektov.

Návrh rozdelenia zisku za minulé obdobia

Podľa účtovnej uzávierky zostavenej k 31.12.2021 spoločnosť dosiahla v roku 2021 hospodársky výsledok (zisk) vo výške 1 415 706,01 Eur. Spoločnosť ešte disponuje nerozdeleným ziskom minulých období vo výške 708 610,81 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	43,22%
Rentabilita vl. kapitálu	57,55%
Rentabilita tržieb	20,16%
Likvidita	
Bežná likvidita	2,90
Pohotovú likviditu	2,90
Okamžitú likviditu	0,61



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

Prílohy

Účtovná závierka zostavená k 31.12.2021, obsahujúca:

1. Súvaha k 31.12.2021
2. Výkaz ziskov a strát k 31.12.2021
3. Poznámky k 31.12.2021