

TRL HUNGARY KFT.

# KREATÍV ÜGYNÖKSÉGEK HELYZETKÉP 2015



**ClickZ**

Sponsored by  
**Deltek**



TRL Hungary Kft.

MACONOMY:  
AZ ÜGYNÖKSÉGI ERP RENDSZER

TRL HUNGARY KFT.

# BEVEZETÉS



MACONOMY:  
AZ ÜGYNÖKSÉGI ERP RENDSZER

Az elmúlt években a kreatív ügynökségek jelentős változásokat éltek meg a válság és a technológia átalakulása miatt.

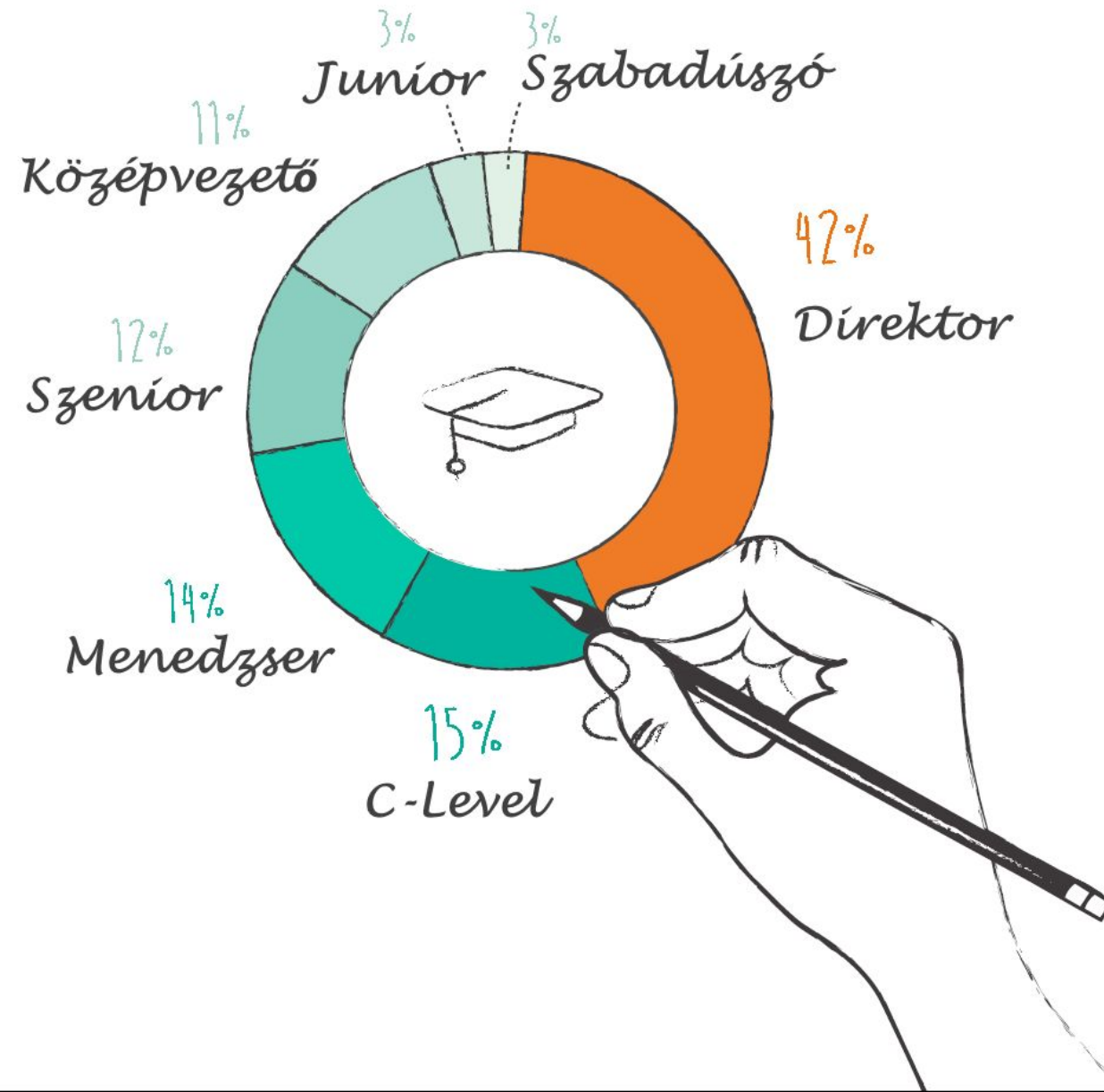
A ClickZ Deltek által szponzorált felmérése több mint 250 kreatív ügynökséget kérdezett meg világszerte az őket érintő kihívásokról.

A válaszadók között kis cégek és piacvezető szervezetek is megtalálhatók.

A Deltek a Maconomy vállalatirányítási rendszer fejlesztője.

A Maconomy ERP a marketing-kommunikációs ügynökségek integrált vállalatirányítási megoldása, amelynek hazai disztribútora a TRL Hungary Kft.

## Válaszadók összetétele



## AZ ÜGYNÖKSÉGEK JELENLEGI LEGNAGYOBB KIHÍVÁSAI

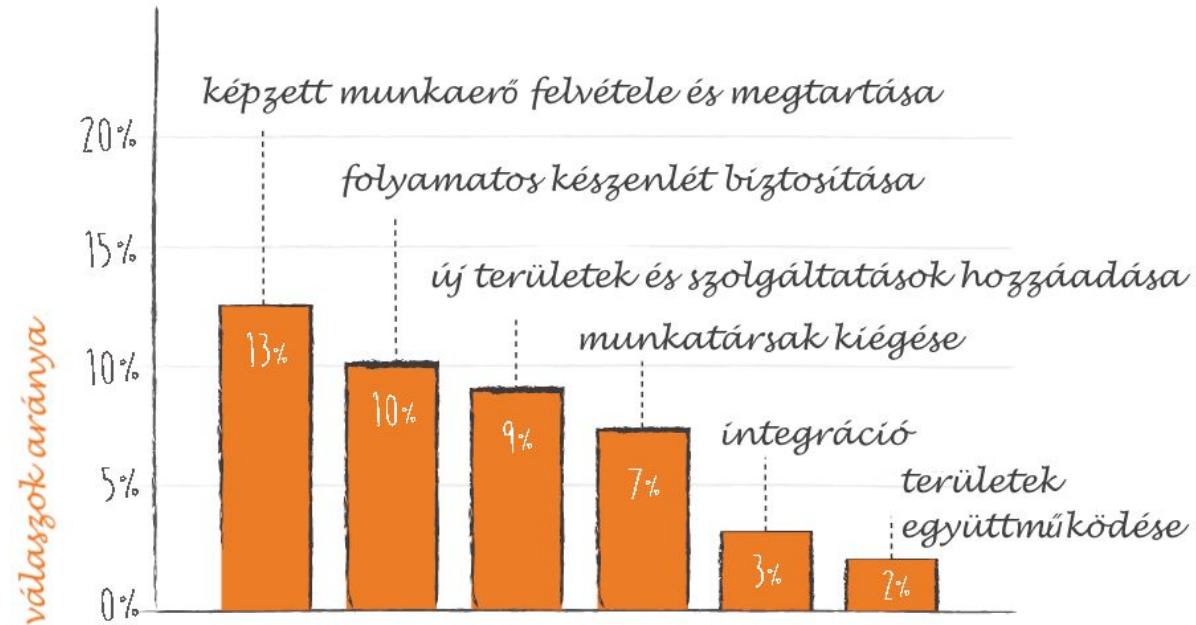
Szerettük volna azonosítani és megérteni a kreatív ügynökségeket érintő jelentősebb kihívásokat, illetve az azokra adott válaszaikat. Megkértük őket, hogy rangsorolják a számukra fontos problémákat.

Bár számos területet érintettek a válaszok, a legtöbb visszajelzés két csoportba volt sorolható:  
erőforrás tervezés és menedzsment, illetve számlázás és nyereségesség.

Elemzésünkben ezeket a területeket ismertetjük részletesen.



## ERŐFORRÁS TERVEZÉS ÉS MENEDZSMENT



## SZÁMLÁZÁS ÉS NYERESÉGESSÉG



TRL HUNGARY KFT.

ERŐFORRÁS TERVEZÉS  
ÉS MENEDZSMENT



MACONOMY:  
AZ ÜGYNÖKSÉGI ERP RENDSZER

## LEGFONTOSABB ERŐ- FORRÁS TERVEZÉSI ÉS MENEDZSMENT KIHÍVÁSOK

Amikor megkértük az ügynökségek munkatársait, hogy állítsák fontossági sorrendbe azokat a kihívásokat, amikkel szembesülnek, egy olyan iparágat láttunk, amelyben a projektek munkaerővel való ellátása problémás, a kreatív munkatársak ideje nem megfelelően kihasznált, illetve az ügynökségek nem megfelelően használják a munkaerő tervezését és menedzselését támogató eszközöket.



13% KÉPZETT MUNKAERŐ  
FELVÉTELE ÉS  
MEGTARTÁSA

10% FOLYAMATOS  
KÉSZENLÉT  
BIZTOSÍTÁSA

3% INTEGRÁCIÓ

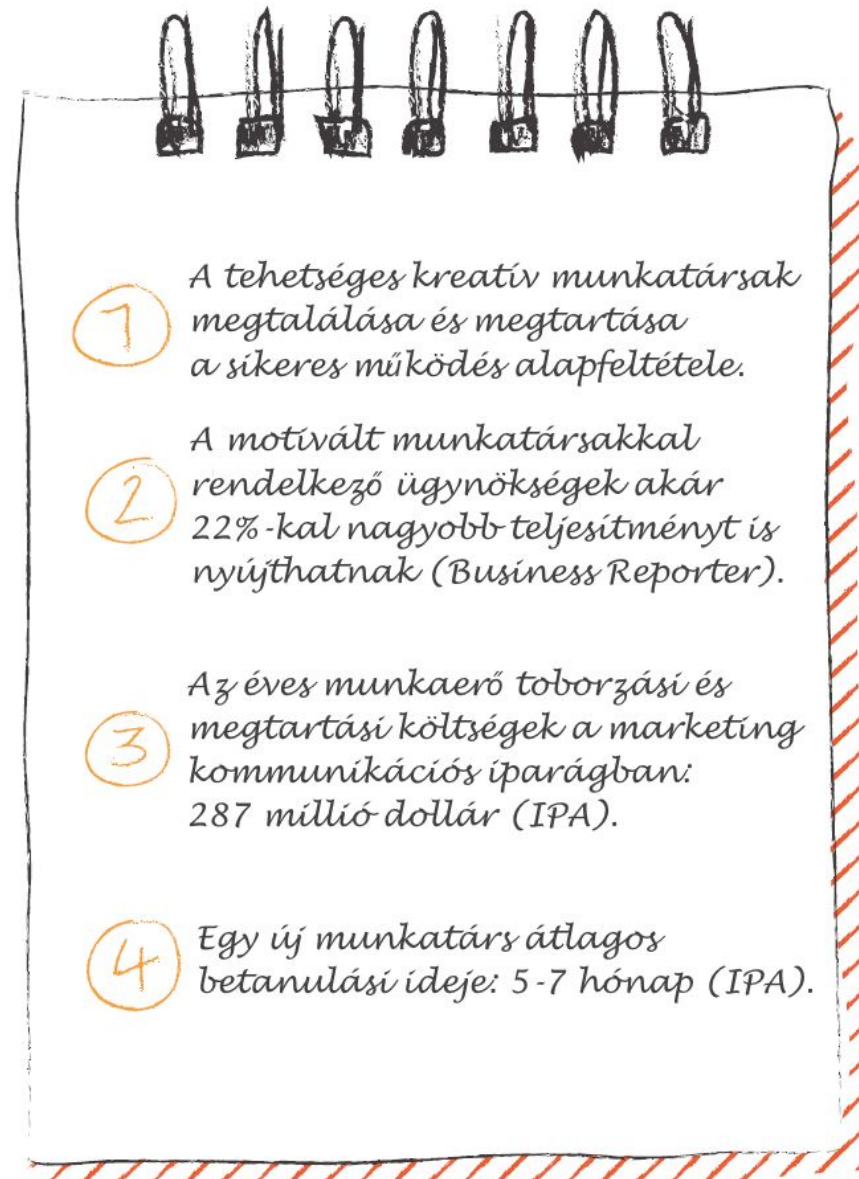
7% MUNKATÁRSOK  
KIÉGÉSE

9% ÚJ TERÜLETEK ÉS  
SZOLGÁLTATÁSOK  
HOZZÁADÁSA

2% TERÜLETEK  
EGYÜTTMŰKÖDÉSE



## MIÉRT FONTOS A MUNKATÁRSOK MEGTARTÁSA?



① A tehetséges kreatív munkatársak megtalálása és megtartása a sikeres működés alapfeltétele.

② A motivált munkatársakkal rendelkező ügynökségek akár 22%-kal nagyobb teljesítményt is nyújthatnak (Business Reporter).

③ Az éves munkaerő toborzási és megtartási költségek a marketing kommunikációs iparágban: 287 millió dollár (IPA).

④ Egy új munkatárs átlagos betanulási ideje: 5-7 hónap (IPA).

## 7 OK, AMI MIATT SZABADÚSZÓKAT FOGLALKOZTATNAK AZ ÜGYNÖKSÉGEK

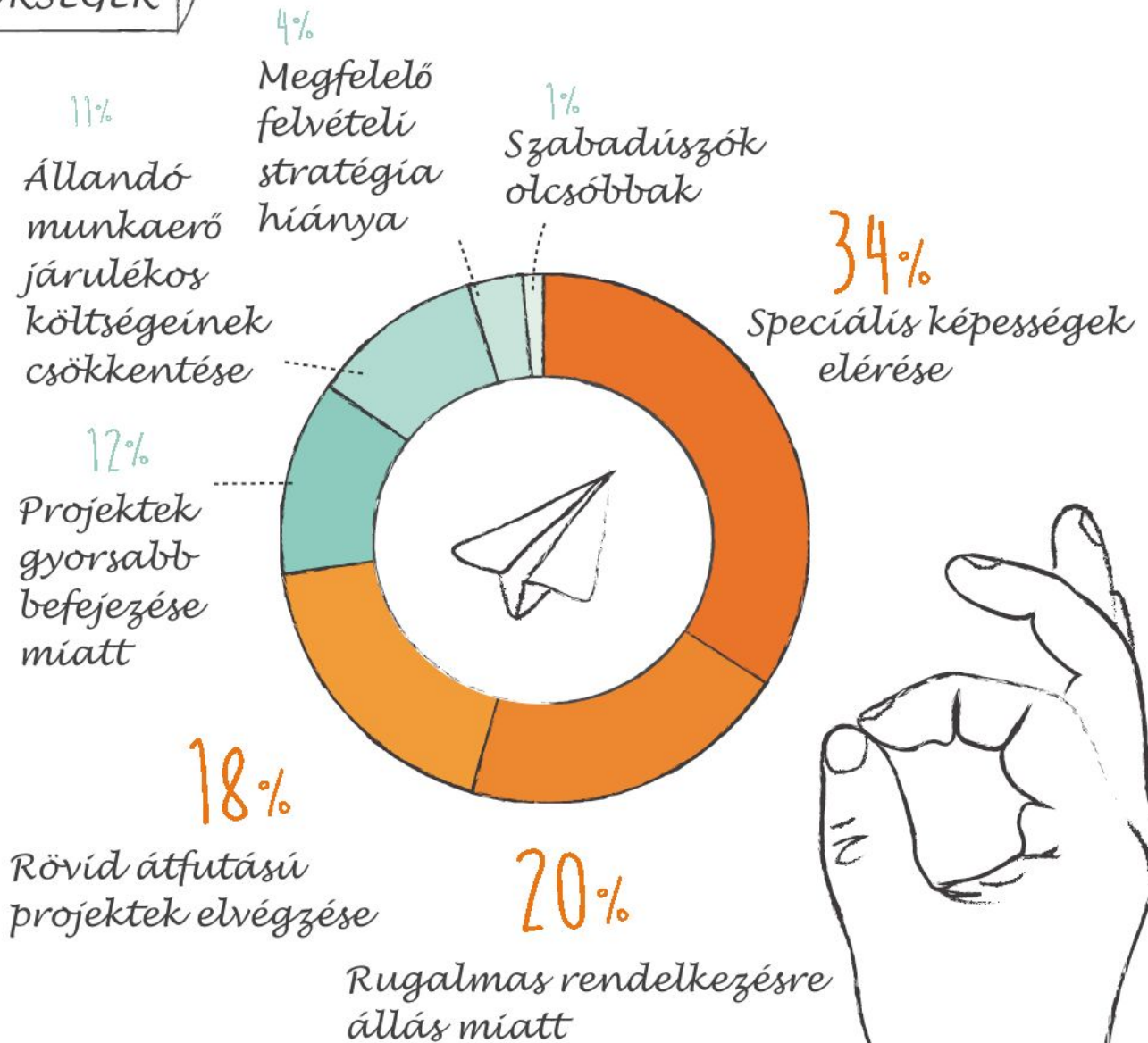
A felmérés szerint az ügynökségek a munkaerő problémák egy részét szabadúszókkal oldják meg.

Míg egy külső alvállalkozó bevonása a csúcsidőszakban logikus lépés lehet, azonban sok esetben akkor is megtörténik, amikor a belső erőforrások is rendelkezésre állnak, csak esetleg egy másik részlegen. A szabadúszók túlzott használata főleg akkor fordul elő, ha a projekt skópot túllépik, ami jelentős mértékben csökkenti a nyereséget is.

Ennek ellenére a válszadók 80%-a vesz igénybe szabadúszókat, 15%-uk esetében a munkaerő több mint fele külső.

A szabadúszók 34%-át speciális tudásuk, 20%-át a rugalmasságuk, és 18%-át rövid lefutású projektek miatt alkalmazzák.

Ismerje meg a Maconomy ERP erőforrás tervező megoldását!



## AZ ELMÚLT ÉVBEN A MARKETING SZEREPEKÖRÖK FELADATKÖRE KIBŐVÜLT

De a külsős szabadúszók kiterjedt alkalmazása nem csökkenti az állandó munkatársak terheit.

A válszadók több mint 80%-a azt tapasztalta az elmúlt 12 hónapban, hogy a szerepkörükhöz tartozó feladatok köre jelentős mértékben megnőtt, ami azt jelzi, hogy az egyéni leterheltségük folyamatosan nő, ahogy a projektek gyűlnek.



53%  
IGEN,  
NAGYMÉRTÉKBEN

29%  
IGEN, KISSÉ

14% NEM, UGYANAKKORA  
MARADT

4% NEM, A FELADATKÖRÖM  
CSÖKKENT

TÖBB IDŐT TÖLT BELSŐ ADMINISZTRÁCIÓS ÉS ELLENŐRZŐ FELADATOKKAL, MINT ÜGYFÉL MUNKÁKKAL?

A külsős szabadúszók alkalmazása nem csökkenti a kreatív ügynökségek adminisztrációs terhet sem.

Valójában a válaszadók harmada több időt töltött belső adminisztrációs és ellenőrző jellegű munkákkal, mint kreatív ügyfélmunkákkal, ami egyébként a feladatuk lenne.

Ezek összhatása jelentős lehet, nem csak a kreatív tevékenységekre szánnak idő csökkenése miatt, hanem a munkatársak elégedetlensége, az elmulasztott határidők és a túlfutások miatt is.

29%  
SEMLEGES

29%  
EGYETÉRT

NEM ÉRT  
EGYET

28%

8%  
TELJESEN  
EGYETÉRT

TELJESEN NEM  
ÉRT EGYET

6%



TRL HUNGARY KFT.

SZERETNÉ MEGTUDNI, HOGYAN KÉPES  
A MACONOMY A TELJES ÜGYNÖKSÉGI  
MŰKÖDÉST HATÉKONYAN TÁMOGATNI?

[WWW.TRL.HU](http://WWW.TRL.HU)

ClickZ

Sponsored by  
Deltek



TRL Hungary Kft.



@ClickZ

@Deltek

@Deltek\_UK

MACONOMY:  
AZ ÜGYNÖKSÉGI ERP RENDSZER

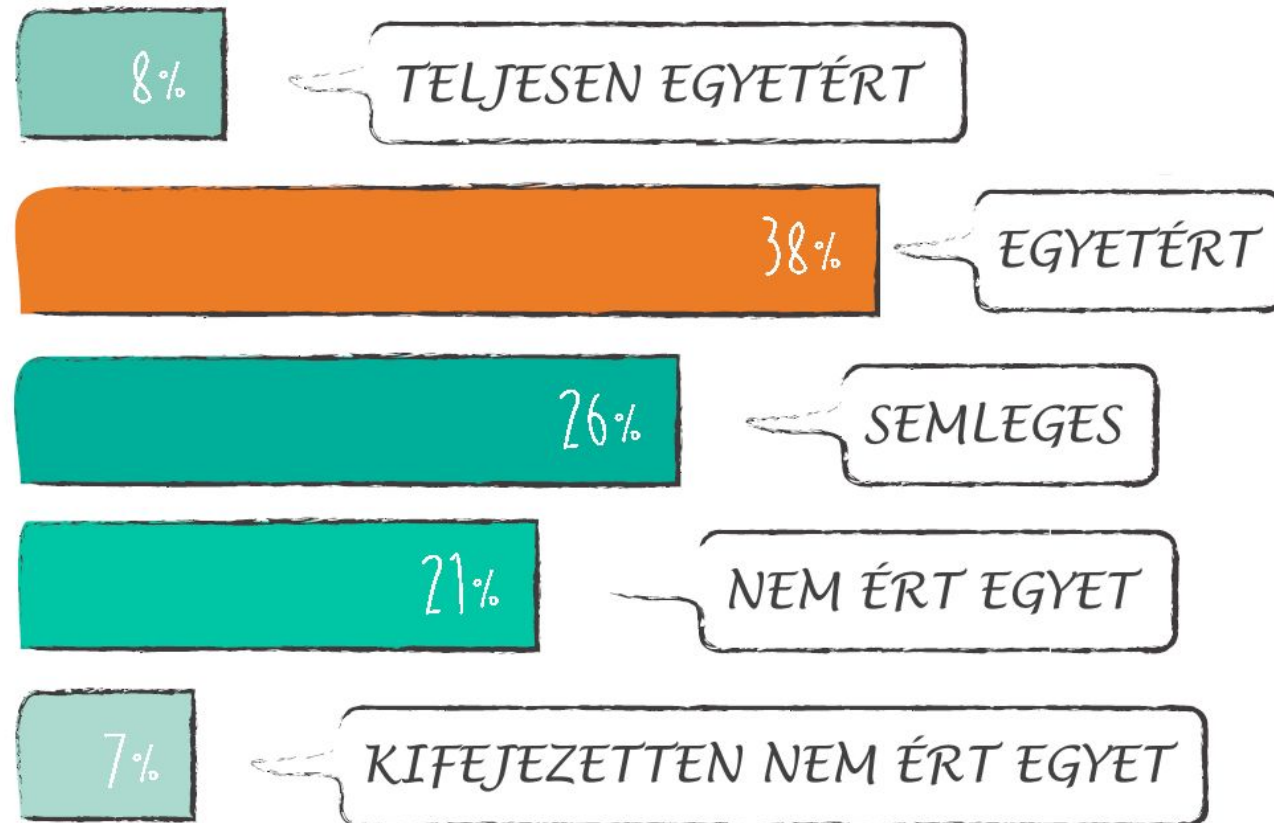
AZ ÜGYNÖKSÉGEK MEGFELELŐ ÜTEMBEN ADAPTÁLJÁK  
AZ ERŐFORRÁS TERVEZÉS ÉS MENEDZSMENT MEGOLDÁSOKAT,  
ÍGY A MUNKATÁRSAK AZ ÜGYFELEKRE TUDNAK KONCENTRÁLNI

Jó hír, hogy léteznek olyan IT megoldások, amelyek segítségével hatékonyan lehet az erőforrásokat és a projekteket tervezni és menedzselni, így a munkatársak jobban tudnak az ügyfélmunkákra koncentrálni.

Ennek ellenére a válaszadók fele szerint a cégük nem használja ki a technológiában rejlő lehetőségeket, így nem tudják optimalizálni az erőforrás és projekt tervezési tevékenységeiket.

Hogyan kezelik az erőforrás tervezési és menedzsmment kihívásokat az ügynökségek?

Amíg egy részük hatékonyan használja a meglevő eszközöket, addig sokat nehézségekkel küzdenek.



# HOGYAN KEZELIK AZ ÜGYNÖKSÉGEK AZ ERŐFORRÁS TERVEZÉssel ÉS MENEDZSMENTTEL KAPCSOLATOS KIHÍVÁSOKAT?

MEGGYŐZŐDÜNK RÓLA, HOGY MINDEN ÚJ MUNKATÁRSUNK HOZZÁAD LEGALÁBB EGY ÚJ ÉS ÉRTÉKES KÉPESSÉGET A CSAPATHOZ

NOMHANGOLJUK A ÍLSŐSÖK FELVÉTELI ÉS TÁMOGATÁSI FOLYAMATAIT

RENDSZEREINK ÉS FOLYAMATAINK SZINKRONIZÁLTAK, ÍGY PL. A MUNKAIDŐ RÖGZÍTÉS KÖZVETLENÜL A NAPTÁRBÓL TÖRTÉNIK.

ALKALMAZÁSOKAT HASZNÁLUNK AZ ELÉRHETŐSÉGEK NYOMONKÖVETÉSÉRE, ÍGY A MEGFELELŐ EMBEREK KERÜLNEK A PROJEKTEKRE

A KORÁBBI MUNKÁK TAPASZTALATAIRA ÉPÍTVE TERVEZÜNK, NYILVÁNVALÓNAK TŰNIK, DE HATÉKONY.

KISZERVEZÉssel

HOMOKBA DUGJUK A FEJÜNKET...

SAJNOS RENGETEG IDŐT TÖLTÜNK VESZEKEDÉssel

SEHOGY - EHELYETT LECSÖKKENTJÜK A BELSŐ MUNKATÁRSÁK SZÁMÁT ÉS KÜLSŐSÖKET ALKALMAZUNK



TRL HUNGARY KFT.

SZÁMLÁZÁS  
ÉS  
NYERESÉGESSÉG



MACONOMY:  
AZ ÜGYNÖKSÉGI ERP RENDSZER

## KIHÍVÁSOK A SZÁMLÁZÁS ÉS A NYERESÉGESSÉG TERÉN

A felmérésünk szerint a projektek árazása és teljesítése nem problémamentes.

"A gyorsabb, jobb és olcsóbb munkavégzésre vonatkozó növekvő ügyfél elvárások kezelése" volt a leggyakrabban említett kihívás.

A másik fontos problémát az elvégzett, de ki nem számlázott ügyfélmunkák jelentik.



19% NÖVEKVŐ ÜGYFÉL  
ELVÁRÁSOK  
KEZELÉSE

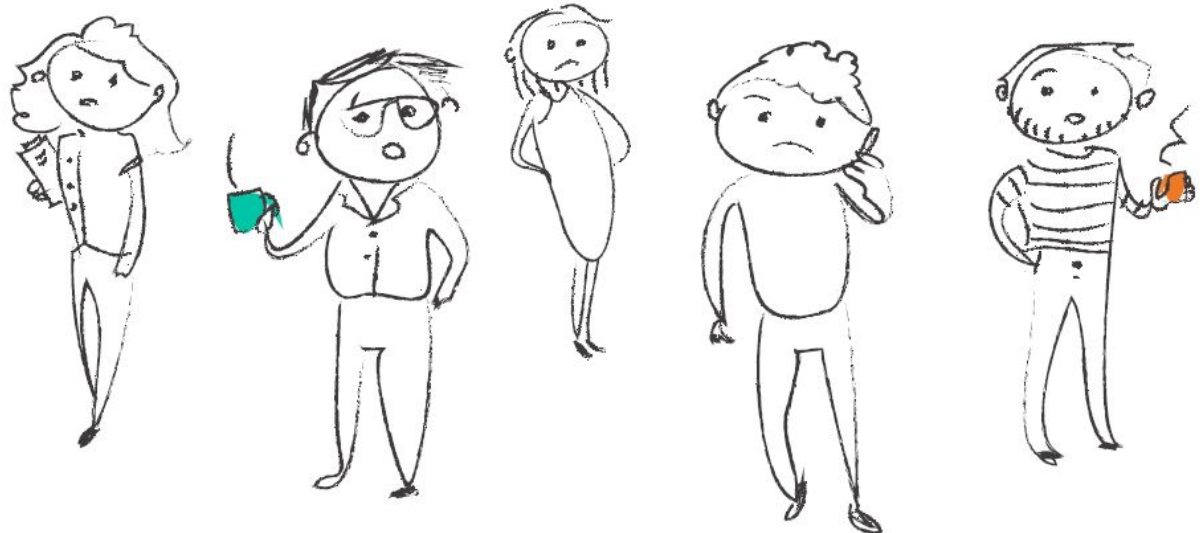
10% PROJEKT  
KERETEINEK  
TÜLLÉPÉSE

12% ÜGYFELEKNEK LEDOLGOZOTT  
MUNKA KI NEM SZÁMLÁZÁSA

MUNKAERŐ-  
7% KÖLTSÉG  
MEGNŐ

8% NYERESÉG  
ELVÁRÁSOK

1% KISZERVEZÉS



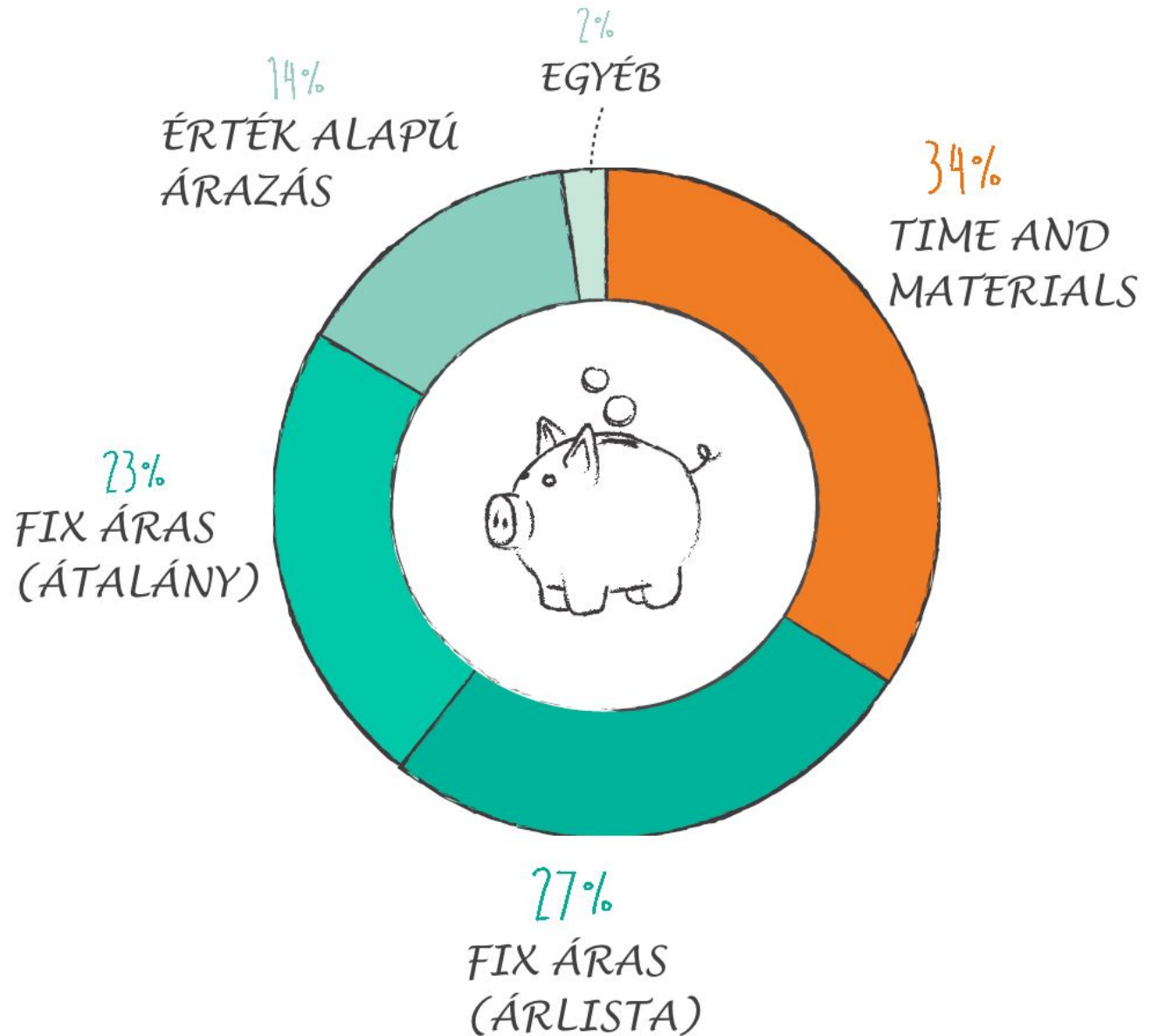
## HOGYAN ÁRAZZÁK AZ ÜGYNÖKSÉGEK A PROJEKTJEIKET?

A válaszadók hétféle projekt árazási módszert említettek, ami azt is jelenti, hogy az alul-számlázás a számítási módszertől független probléma.

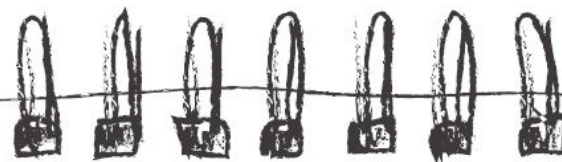
A felmérésben részt vevők 34%-a használja az idő- és költség ráfordítás alapú (Time and Materials) árazási technikát.

A fix áras (27%) és az átalánydíjas (retainer) alapú eljárások (23%) is gyakori.

A nyereséghányad megfelelő, a válaszadók 75%-a 10% feletti profitot jelentett, de a KingstonSmithW1 kutatása szerint ez nehezen tartható fent, hiszen 2012 óta bizonyos szektorokban 7%-kal csökkentek.



## A NYERESÉG OPTIMALIZÁLÁS NÉGY MÓDSZERE



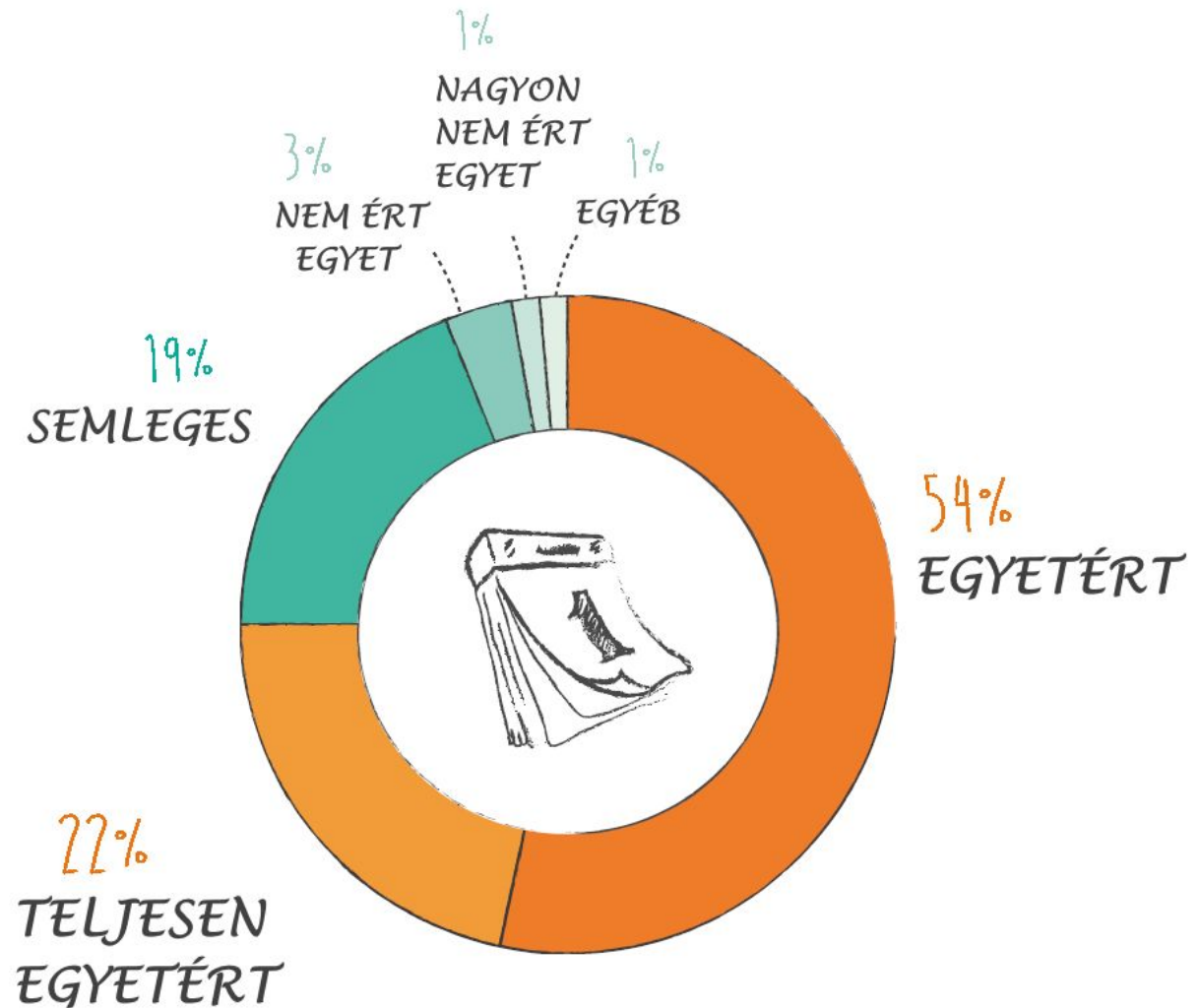
- ① Az összes munkatársnak meg kell értenie a profithányad fontosságát, hogy mindenki egy nyelvet beszéljen.
- ② Készítsünk előrejelzéseket a lehető leghamarabb, megbízható adatokra építve, célspecifikus rendszerekkel.
- ③ Cél, hogy részleteiben meg tudjuk határozni a nyereséget minden egyes ügyfélmunkát végző munkatársra és projektre vetítve.
- ④ Az összes adatot egy rendszerben kell tárolni, így pontosabb és teljes képet kapunk a jelenlegi és jövőbeni költségekről.

## AZ ÜGYFELEK GYAKRAN MEGVÁLTOZTATJÁK A PROJEKTEK SZKÓPJÁT

A csökkenő nyereséghányad részben az ügyfelek túlszolgáltatásából is eredhet.

A felmérésünkben részt vevők 75%-a elmondta, hogy az ügyfeleik gyakran változtatják meg a projektek szkópját azok bármely szakaszában.

Azonban kevesebb mint 10%-uk említette, hogy mindig ki is számlázzák a többletmunkákat. 16%-uk pedig soha, vagy szinte soha nem változtatja az árait még akkor sem, ha a projekt szkópja jelentősen megváltozik.

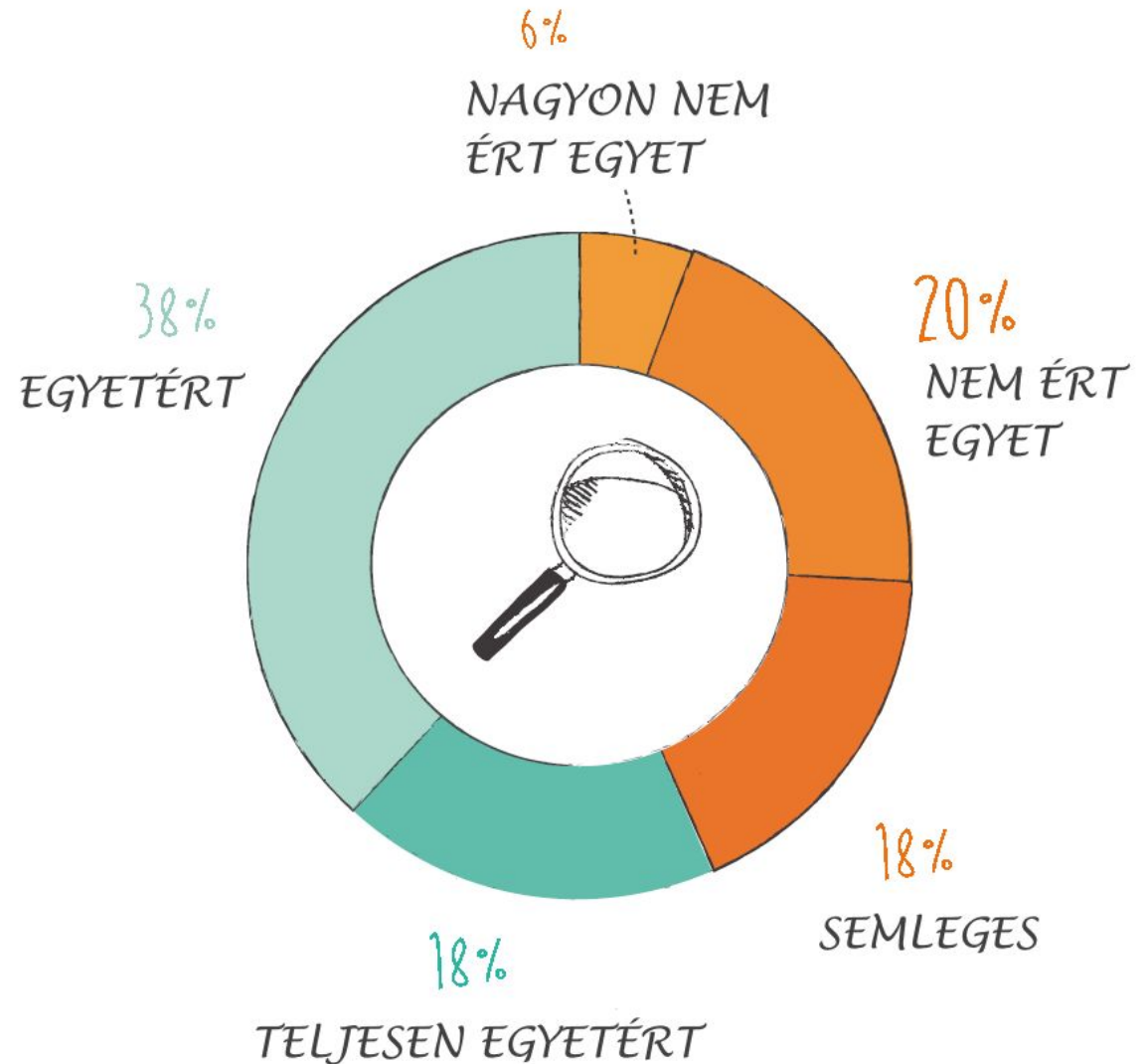


## RENDELKEZNEK AZ ÜGYNÖKSÉGEK OLYAN MEGOLDÁSOKKAL, AMELYEKKEL PONTOSAN KÖVETHETIK A TERV ÉS TÉNY KÖLTSÉGEKET?

Annak ellenére, hogy a szókóp növekedése nagy hatással van a kreatív ügynökségek nyereségességére, a válaszadók közel fele szerint nincs olyan megoldásuk, amellyel pontosan nyomon tudnák követni a költség terv és tény adatokat.

Egyértelmű, hogy az ügynökségek egy értékes lehetőséget hagynak ki azáltal, hogy nem használják a technológiát a probléma feltárására, de akkor milyen stratégiákat használnak?

Nem meglepő módon jópár ügynökség csak küzd a helyzettel. De jópáran olyan megoldásokat és folyamatokat alkalmaznak, amelyek képesek a nyereségességet biztosítani és a kreatív munkatársak idejét megőrizni.



## HOGYAN KEZELIK A KREATÍV ÜGYNÖKSÉGEK A SZÁMLÁZÁSSAL ÉS A NYERESÉGESSÉG BIZTOSÍTÁSÁVAL KAPCSOLATOS KIHÍVÁSOKAT?

ÚJRA GONDOLJUK AZ AJÁNLATADÁSI MÓDSZEREINKET ÉS SZIGORÚBB FELTÉTELEKET ÉS KORLÁTOZÁSOKAT ALKALMAZUNK

Megpróbáljuk jobban meggondolni, hogy melyik projektekhez tudunk értéket hozzáadni, és melyik lesz számunkra is hasznos.

PROJEKTMENEDZSMENT ÉS PÉNZÜGYI SZOFTVEREK BEVEZETÉSÉVEL

ÚJ GYAKORLATOKAT VEZETÜNK BE, HOGY A PROJEKTEKET KERETEKEN BELÜL TUDJUK TARTANI.

RENGETEG MEGBESZÉLÉST TARTUNK...

ELKERÜLJÜK AZ ÁRVITÁKAT, HA EGY MÓD VAN RÁ

Nem túl jól, a kreatívokat próbáljuk rávenni, hogy legyenek "hatékonyabban", ami kiöli a kreativitást és hamar kiégnek a munkatársak.



KONKLÚZIÓ:  
MI VÁRHATÓ?



Ahhoz, hogy sikeresek legyünk egy gyorsan változó és folyamatosan fejlődő világban, a kreatív ügynökségeknek fél szemmel mindig a jövőt kell nézniük.

Megkérdeztük a felmérésben résztvevőket, hogy a következő három évben milyen trendekre számítanak elsősorban. A válaszadók négy fő kihívást azonosítottak, amelyek szerintük meghatározzák a kreatív ügynökségek jövőjét világszerte: a képesség-hiányt, az adatokat, a technológiát, és az ügyfél-oldali kreatív csapatokat.

## KÉPESSÉGHÍÁNY

A digitális forradalom alapjaiban változtatta meg a világ működését, a média fogyasztást, a kommunikációt és a vásárlást. Egész iparágak tűntek el az elmúlt két évtizedben, míg mások a semmiből nőttek óriássá. A marketing iparág sem maradt ki a felfordulásból, a közösségi média, a mobil világ és az internet megváltoztatta a szegmens működését. Míg a legtöbb kreatív ügynökség küzd a digitális képességekkel rendelkező fiatalok meg szerzésével, a legidősebb munkatársak tudása sokszor feleslegessé vált. A meglevő és a szükséges tudás közötti szakadékot a válaszadók jelentős problémának érezték.

A megfelelő tehetségek felkutatása és megtartása, főleg a digitális területeken, továbbra is kihívást fog jelenteni a kisebb, integrált ügynökségeknek.

A junior kollégák többet tudnak a digitális megoldásokról, mint a direktorok...

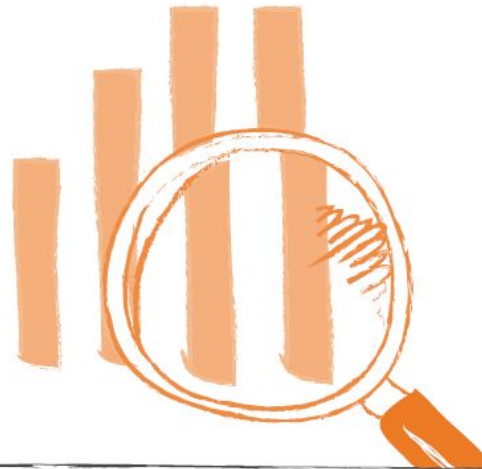
## MIND THE GAP

"A képességek terén általános hiány van az iparágban. Azt gondolom, hogy jobban kell támogatnunk és szerveznünk a külső munkatársakat és az ügynökségeket összehangoló folyamatokat, ha hosszútávon gondolkodunk.

## ADAT

Egyre több adat áll rendelkezésünkre, azonban abból információt előállítani költséges, illetve az ellenőrzésük, tisztításuk és felhasználásuk időigényes. Azok az ügynökségek, amelyek nem tudnak megfelelni az adatokkal kapcsolatos kihívásoknak, veszélyes helyzetben vannak.

A válaszadók szerint az adat, -a felhasználástól kezdve az iparágra gyakorolt hatásokig-, jelentős figyelmet fog igényelni a következő években.



AZ ADATOK HASZNÁLATA ALAPJAIBAN FOGJA MEGVÁLTOZTATNI AZT, AHOGY A FELADATAINKAT VÉGEZZÜK. SAJNOS EZ OLYAN JELENTŐS VÁLTOZÁSOKAT FOG HOZNI, AMELYEK KÖZÜL NEM MINDEGYIKNEK FOGUNK ÖRÜLNI...

"AZ ADATOK ÉS A KINYERHETŐ INFORMÁCIÓ MENNYISÉGE ELVÉGESZTŐ. A LEGTÖBB ÜGYNÖKERŐFORRÁSAI NEM ELEGENK AZ ÉRTELMEZÉSÜKHÖZ."

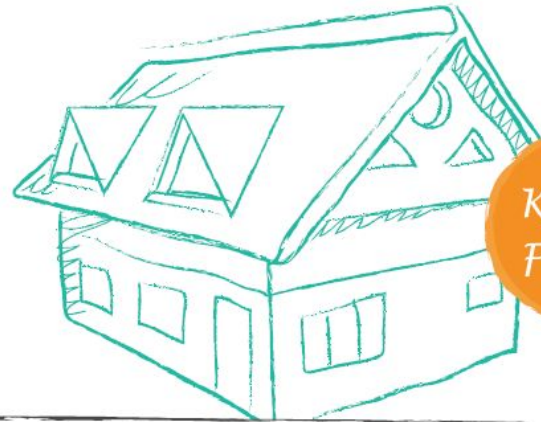
## TECHNOLÓGIA

A technológia változások sebessége nő, vagy követjük ezt, vagy lemaradunk. A marketing szakma sem kivétel ez alól, robotok bukkannak fel az üzletekben és a leveleinket szoftverek válogatják. A trendekkel együtt mozgás kiemelt fontosságú lesz a jövőben.

"A TECHNOLÓGIA A LEGNAGYOBB KIHIVÁS, AZ ÜGYNÖKSÉGEK VAGY TARTJÁK AZ IRAMOT, VAGY LEMARADNAK."

"A VÁSÁRLÓK MÁR MOST TALÁLKOZNAK AZ ELSŐ ROBOTOKKAL A KISKERESKEDELMI KÖRNYEZETBEN."





## ÜGYFÉL-OLDALI CSAPATOK

Ahogy a globális gazdaság kilábal a mély és elhúzódó válságból, az ügynökségek egy új versenytársat kapnak, az ügyféloldali marketing csapatot.

Hirtelen a munkaerő-piac tele lett olyan végzősökkal, akik anyanyelvi szinten beszélnek a digitális nyelvet. Mivel a költségkeretek nyomottak, az árak pedig nőnek, a marketing házon belülre ültetése gazdaságilag vonzó lehetőséggé vált. Több válaszadó szerint erre a jelenségre oda kell figyelni a közeljövőben.

"A TOVÁBBI SPECIALIZÁCIÓT A MUNKATÁRSÁK ÜGYFELEK ÁLTALI FELVÉTELE FOKOZZA, KÜLÖNÖSEN AZ ADAT-MENEDZSMENT ÉS ELEMZÉS TERÜLETEIN.

"AZ ÜGYNÖKSÉGEKET KIFACSARJÁK, AHOGY AZ ÜGYFELEK ÁTVESZIK A SZAKÉRTelmet HÁZON BELÜLRE."

"AZ ÜGYFELEK SAJÁT MAGUKNAK TOBOROZNAK KREATÍV MUNKAERŐT, ÍGY BIZTOSÍTVA A SZÁMUKRA SZÜKSÉGES KÉPESSÉGEK FOLYAMATOS RENDELKEZÉSRE ÁLLÁSÁT, AHELYETT, HOGY ÜGYNÖKSÉGEKTŐL KÉRNÉK AZT.

TRL HUNGARY KFT.

SZERETNÉ MEGTUDNI, HOGYAN KÉPES  
A MACONOMY A TELJES ÜGYNÖKSÉGI  
MŰKÖDÉST HATÉKONYAN TÁMOGATNI?

[WWW.TRL.HU](http://WWW.TRL.HU)

ClickZ

Sponsored by  
Deltek



TRL Hungary Kft.



@ClickZ

@Deltek

@Deltek\_UK

MACONOMY:  
AZ ÜGYNÖKSÉGI ERP RENDSZER