SKYLINE BOOKS · QUARTALSBERICHT

Q3 schloss mit $647K MRR ab — das Wachstum hielt, der Support nicht.

Die Ergebnisse von Juli bis September, die zwei Bremsen und die vier Zusagen für Q4.

MRR	$647K
ZAHLENDE KUNDEN	4,850
MONATLICHE ABWANDERUNG	1.4%
CAC	$340

WAS WIR BEHANDELN

Vier Fragen, in dieser Reihenfolge: Wie lief es, was hat funktioniert, was stockt, was folgt als Nächstes.

01 **Das Quartal in fünf Zahlen**

Kunden, MRR, Abwanderung, CAC — Q2 im Vergleich zu Q3.

02 **Woher das Wachstum kam**

Neukunden nach Monat und der Einbruch im August.

03 **Zwei funktionierende Treiber**

Automatische Rechnungsstellung bei 62%; Empfehlungen bei 35%.

04 **Zwei Probleme, für die wir verantwortlich sind**

9 Stunden Erstreaktionszeit; Mittelstand stagniert bei 12%.

05 **Der Q4-Plan und die Entscheidungen, die wir brauchen**

Drei Neueinstellungen im Support, ein Mittelstandstarif, Steuerformulare.

06 **Worum wir Sie bitten, es zu genehmigen**

Das $730K-Q4-MRR-Ziel und der Weg dorthin.

ENTSCHEIDUNG AUF FOLIE 09 ERFORDERLICH

ALLE ZAHLEN: Q3 GJ26, INTERNES REPORTING

01 · DAS QUARTAL IN FÜNF ZAHLEN

Alle wichtigen Kennzahlen entwickelten sich gleichzeitig in die richtige Richtung.

Wachstum, Kundenbindung und Effizienz verbesserten sich im selben Quartal — diese Kombination macht das Q4-Ziel glaubwürdig.

KENNZAHL	Q2	Q3	VERÄNDERUNG	LESART
Zahlende Kunden	4,200	**4,850**	**+650**	650 Netto-Neukunden, unser stärkstes Quartal
Monatlich wiederkehrender Umsatz	$560K	**$647K**	**+15%**	+$87K im Quartal hinzugekommen
Monatliche Abwanderung	1.8%	**1.4%**	**−0,4 Pp.**	Wir halten mehr von dem, was wir gewinnen
Kundenakquisitionskosten	$410	**$340**	**−$70**	Günstigeres Wachstum, getrieben durch Empfehlungen
Erste Support-Reaktion	—	**9 Std.**	**Ziel: 4 Std.**	Die einzige Kennzahl unter Ziel in diesem Quartal

Fazit — wir wuchsen um 15%, während jeder Kunde günstiger zu gewinnen war und eher blieb. Die Support-Reaktionszeit ist die einzige rote Linie auf dieser Seite.

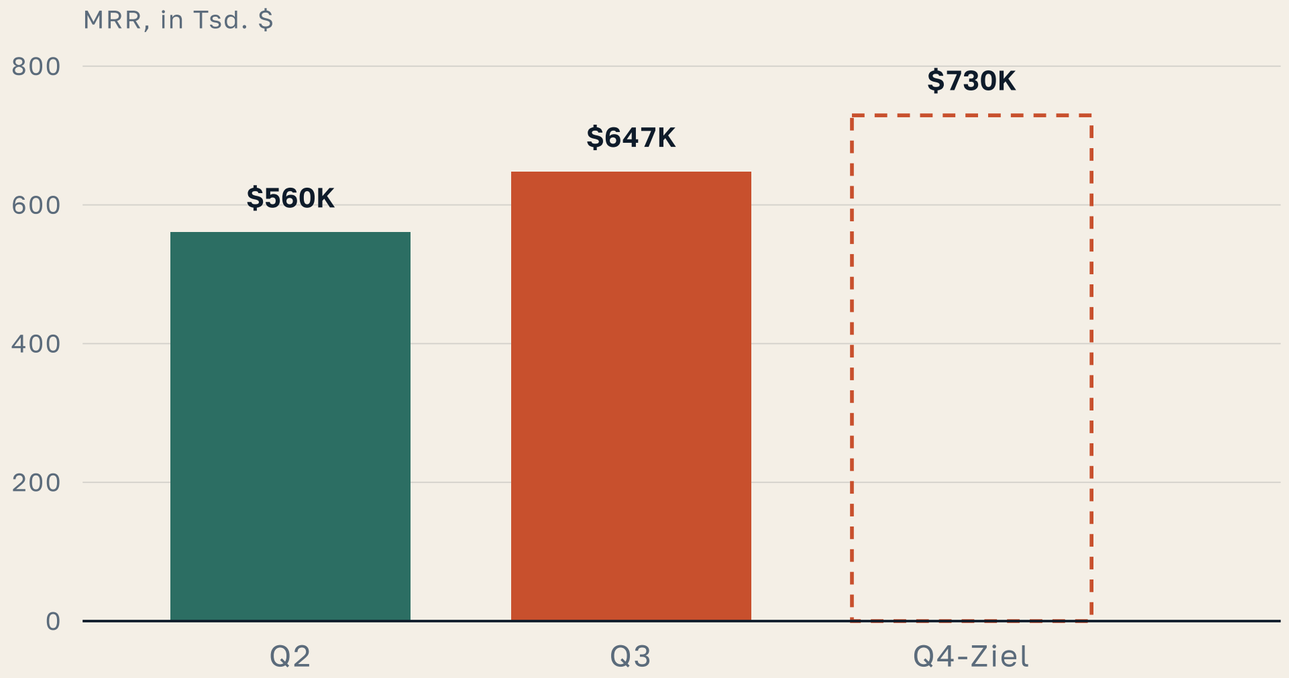
4 VON 5 IM PLAN

Der MRR wuchs in nur einem Quartal um 15%, von $560K auf $647K.

MRR-ZUWACHS IN Q3

+$87K

Neuer monatlicher Umsatz, der sich in jeden folgenden Monat fortsetzt. Hochgerechnet auf das Jahr addiert allein dieses Quartal rund $1,04 Mio. Run-Rate.



Gestrichelt = Ziel, nicht Ist

UMSATZ PRO KUNDE

$133

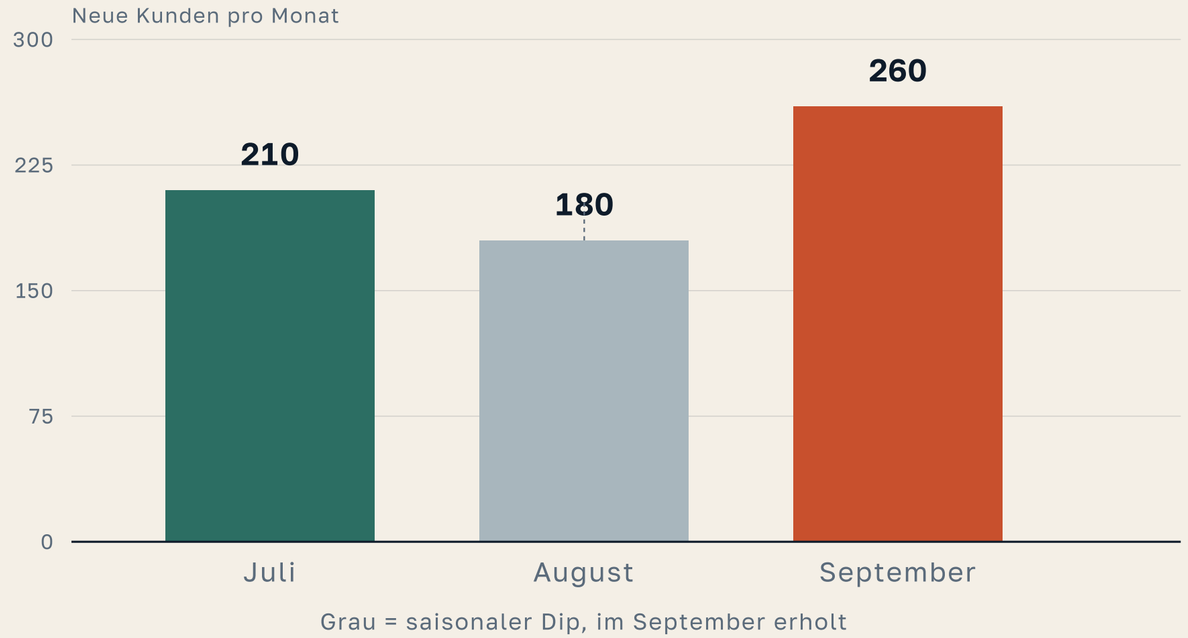
$647K ÷ 4.850, pro Monat

Q4-ZIEL

$730K

Weitere +$83K, bzw. +13%

Im August gab es einen Einbruch wegen der Sommerferien, dann wurde September unser stärkster Monat.



Grau = saisonaler Dip, im September erholt

NEUKUNDEN, Q3

650

210 + 180 + 260, passend zum Netto-Kundenwachstum von 4.200 → 4.850

Der Einbruch lag am Kalender

August fiel wegen der Sommerferien auf 180 — sowohl Käufer als auch unsere eigene Pipeline pausierten.

September lieferte die Antwort

260 Neukunden, 24% über Juli. Wir beenden das Quartal mit Beschleunigung, nicht mit Aufholen.

Was das für Q4 bedeutet

Wir planen Q4 auf Basis der September-Rate, nicht des Quartalsdurchschnitts.

Zwei Treiber verstärken sich gegenseitig: Rechnungsstellung bindet Kunden, Empfehlungen bringen sie günstig.

TREIBER 1 · PRODUKT

62% der Kunden nutzen automatische Rechnungsstellung

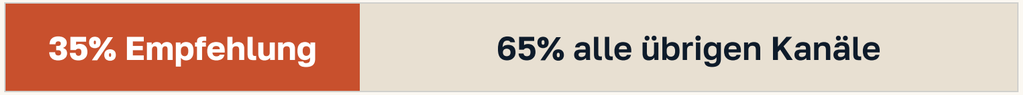


Fast zwei von drei Konten erstellen Rechnungen inzwischen automatisch.

Eine Funktion, auf die Kunden monatlich angewiesen sind, ist die plausibelste Erklärung dafür, dass die Abwanderung von 1,8% auf 1,4% sank.

TREIBER 2 · AKQUISITION

Empfehlungen machen inzwischen 35% der Neukunden aus



Von 650 Neukunden kamen rund 228 über einen bestehenden Kunden.

Das ist der Mechanismus hinter dem CAC-Rückgang von $410 auf $340: Empfohlene Kunden zu erreichen kostet uns fast nichts.

Der Kreislauf



04 · PROBLEM EINS

Die erste Support-Reaktion dauert 9 Stunden gegenüber einem Ziel von 4 Stunden — mehr als das Doppelte.

IST HEUTE

9 Std.

ZIEL

4 Std.

5 Stunden, die wir abbauen müssen

Alles andere auf der Tafel steht auf Grün. Diese Zahl kann das still zunichtemachen.

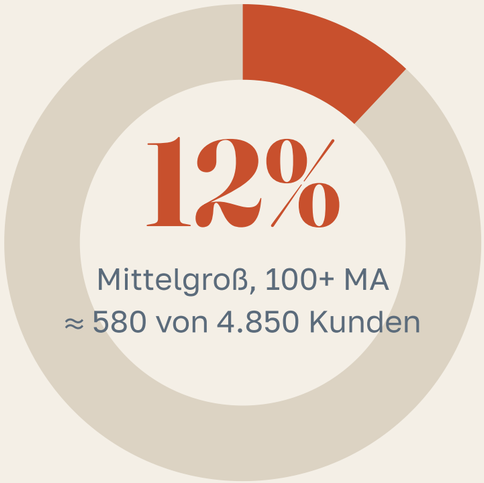
- Ein Kunde, der neun Stunden wartet, verliert fast einen ganzen Arbeitstag seiner Buchhaltung.
- Die Abwanderung sank trotzdem auf 1,4% — nicht weil der Support in Ordnung war.
- Größere Kunden stellen schwierigere Fragen — diese Lücke blockiert den Mittelstandsmarkt auf der nächsten Folie.

Q4-Zusage: drei Neueinstellungen im Support, um die Erstreaktion auf 4 Stunden zu bringen.

04 · PROBLEM ZWEI

Mittelständische Unternehmen stagnieren bei 12% der Kunden — unser größter unerschlossener Markt.

KUNDENBASIS NACH UNTERNEHMENSGRÖSSE



Der Anteil hat sich dieses Quartal nicht bewegt. Kleine Unternehmen entscheiden sich von selbst für uns; Unternehmen mit über 100 Mitarbeitenden scheitern jedes Mal an denselben zwei Stellen.

Blockade · der Tarif

Wir verkaufen ein Produkt, das für kleine Unternehmen gemacht ist. Es gibt keinen Tarif für ein Finanzteam mit über 100 Mitarbeitenden.

Blockade · der Service

Eine neunstündige Erstreaktion wird eine Finanzabteilung nicht akzeptieren.

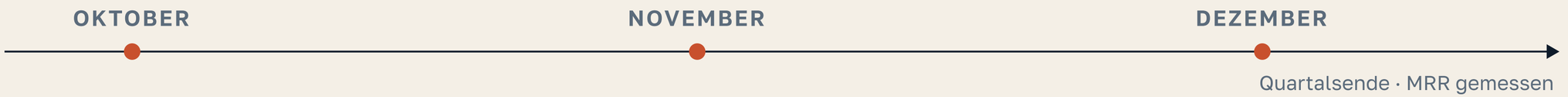
WARUM DAS PRIORITÄT HAT, NICHT NUR EIN „WÄRE SCHÖN"

Unser heutiges Wachstum stammt von 4.850 überwiegend kleinen Kunden mit durchschnittlich $133 im Monat. Mittelständische Kunden sind der einzige Hebel, der den Umsatz pro Kunde statt der Kundenzahl erhöht — und 88% unserer Basis sind bereits kleine Unternehmen.

Q4-Zusage: einen Mittelstandstarif einführen, gestützt auf das 4-Stunden-Reaktionsziel.

05 · DER Q4-PLAN

Drei Zusagen, zeitlich gestaffelt von Oktober bis Dezember, mit Steuerformularen im November.



01 AB OKTOBER

3 Support-Mitarbeitende einstellen

Genug Kapazität, um die Erstreaktion von 9 Stunden auf das Ziel von 4 Stunden zu senken.

ERFOLGSMASS

Erstreaktion ≤ 4 Std.

02 IN Q4

Mittelstandstarif einführen

Ein Tarif für Unternehmen mit über 100 Mitarbeitenden, damit sich der Anteil von 12% endlich bewegt.

ERFOLGSMASS

Mittelstandsanteil über 12%

03 NOVEMBER

Jahresend-Steuerformulare versenden

Terminiert, nicht flexibel — die Formulare müssen vor dem Jahresabschluss bei den Kunden sein.

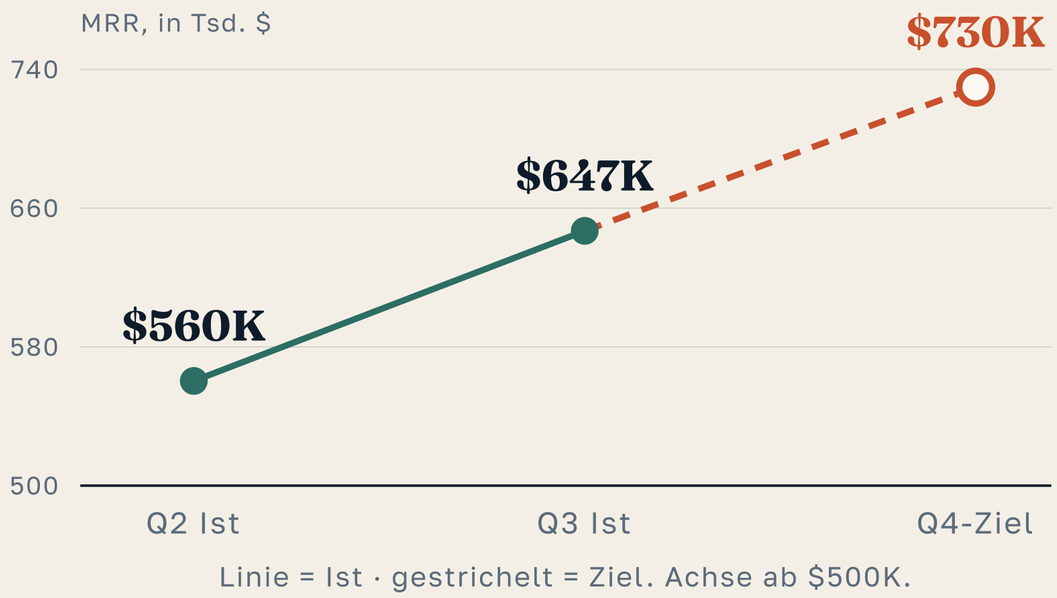
ERFOLGSMASS

Versand im November

Reihenfolge — Support-Kapazität kommt zuerst, weil sie den Mittelstandstarif erst ermöglicht; die Steuerformulare sind der einzige Punkt mit einem fixen Termin.

ALLE DREI FALLEN IN Q4

$730K MRR bis Ende Q4 — weitere $83K, aufbauend auf der September-Rate.



Linie = Ist · gestrichelt = Ziel. Achse ab $500K.

BENÖTIGTES WACHSTUM

+13%

BENÖTIGTER NEUER MRR

$83K

Etwas unter den 15%, die wir zuletzt erreicht haben — machbar ohne Heldentaten, aber nur, wenn die beiden Probleme finanziert werden.

- ✓ **3 Support-Einstellungen genehmigen** — das 4-Stunden-Reaktionsziel hängt vollständig von der Personalstärke ab.
- ✓ **Den Mittelstandstarif unterstützen** — Preis- und Paketentscheidungen werden im Oktober benötigt, um ihn noch in Q4 zu starten.
- ✓ **Den November-Termin für die Steuerformulare absichern** — er darf nicht in den Dezember rutschen.

ZUSAMMENFASSUNG

Ein starkes Quartal mit zwei bekannten Einschränkungen — beide werden im Q4-Plan adressiert.

DIE AUSSAGE	DER BELEG	WAS IN Q4 PASSIERT
Wachstum beschleunigte sich	MRR $560K → $647K (+15%); Kunden 4.200 → 4.850; allein im September 260 Neukunden	Plan auf Basis der September-Rate in Richtung $730K
Wachstum wurde günstiger und nachhaltiger	Churn 1,8% → 1,4%; CAC $410 → $340; Empfehlungen 35% der Neukunden; Rechnungsstellung von 62% genutzt	Den Kreislauf aus Rechnungsstellung und Empfehlungen schützen
Support ist unser schwächstes Glied	Erstreaktion im Schnitt 9 Stunden gegenüber einem Ziel von 4 Stunden	3 Support-Mitarbeitende einstellen; Erstreaktion auf 4 Stunden bringen
Mittelstand ist unerschlossen	Unternehmen mit über 100 Mitarbeitenden stagnieren bei 12% der Kunden	Mittelstandstarif einführen; Steuerformulare im November versenden

MRR, Q3
$647K

KUNDEN
4,850

CHURN
1.4%

ERSTREAKTION
9 Std.

NÄCHSTE REVIEW · Q4, JANUAR 2027

Reaktionszeit beheben, die Tür zum Mittelstand öffnen — dann folgt $730K.

Diskussion: der Einstellungsplan für den Support und die Preisentscheidung, die wir im Oktober brauchen.

MIT FOLGENDEM ERGEBNIS AUS DIESEM RAUM GEHEN

01 3 Support-Einstellungen genehmigt

02 Verantwortlichen für die Preisgestaltung des Mittelstandstarifs benennen

03 November-Termin für Steuerformulare gehalten

04 $730K MRR als Q4-Ziel beschlossen