SKYLINE BOOKS · ΤΡΙΜΗΝΙΑΙΑ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΗ ΑΝΑΣΚΟΠΗΣΗ

Το Q3 έκλεισε με MRR $647K — η ανάπτυξη κράτησε, η υποστήριξη οχι.

Τα αποτελέσματα Ιουλίου–Σεπτεμβρίου, τα δύο πράγματα που μας επιβραδύνουν και οι τέσσερις δεσμεύσεις για το Q4.

MRR	$647K
ΠΛΗΡΩΜΕΝΟΙ ΠΕΛΑΤΕΣ	4,850
ΜΗΝΙΑΙΟ CHURN	1.4%
CAC	$340

ΤΙ ΘΑ ΚΑΛΥΨΟΥΜΕ

Τέσσερις ερωτήσεις, με τη σειρά: πώς τα πήγαμε, τι λειτούργησε, τι έχει κολλήσει και τι κάνουμε μετά.

01 **Το τρίμηνο σε πέντε νούμερα**

Πελάτες, MRR, churn, CAC — Q2 ένάντι Q3.

02 **Από πού ήρθε η ανάπτυξη**

Νέοι πελάτες ανά μήνα και η πτώση του Αυγούστου.

03 **Δύο μηχανισμοί που λειτουργούν**

Αυτόματη τιμολόγηση στο 62%· παραπομπές στο 35%.

04 **Δύο προβλήματα που αναγνωρίζουμε**

Πρώτη απόκριση σε 9 ώρες· οι μεσαίες επιχειρήσεις κολλημένες στο 12%.

05 **Το πλάνο Q4 και τα αιτήματα σε επίπεδο owner**

Τρεις προσληψεις υποστήριξης, πλάνο μεσαιών επιχειρήσεων, φορολογικά έντυπα.

06 **Τι ζητάμε να εγκρίνετε**

Ο στόχος MRR $730K για το Q4 και η πορεία προς αυτόν.

ΑΠΑΙΤΕΙΤΑΙ ΑΠΟΦΑΣΗ ΣΤΗ ΔΙΑΦΑΝΕΙΑ 09

ΟΛΑ ΤΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ: Q3 FY26, ΕΣΩΤΕΡΙΚΗ ΑΝΑΦΟΡΑ

Καθε βασικός δείκτης κινήθηκε προς τη σωστή κατεύθυνση ταυτόχρονα.

Η ανάπτυξη, η διατήρηση και η αποδοτικότητα βελτιώθηκαν στο ίδιο τρίμηνο — αυτός ο συνδυασμός κάνει τον στόχο του Q4 αξιοπίστο.

ΔΕΙΚΤΗΣ	Q2	Q3	ΜΕΤΑΒΟΛΗ	ΑΝΑΓΝΩΣΗ
Πληρωμένοι πελάτες	4,200	**4,850**	**+650**	650 καθαρές προσθήκες, το μεγαλύτερο μας τρίμηνο σε προσθήκες
Μηνιαία επαναλαμβανόμενα έσοδα	$560K	**$647K**	**+15%**	+$87K προστέθηκαν μέσα στο τρίμηνο
Μηνιαίο churn	1.8%	**1.4%**	**−0,4 μον.**	Κρατάμε περισσότερο απ' όσο κερδίζουμε
Κόστος απόκτησης πελάτη	$410	**$340**	**−$70**	Φθηνότερη ανάπτυξη, χάρη στις παραπομπές
Πρώτη απόκριση υποστήριξης	9 ώρες	**Στόχος 4 ώρες**	—	Ο μόνος δείκτης εκτός στόχου αυτό το τρίμηνο

Συμπέρασμα — αναπτυχθήκαμε 15% ενώ κάναμε κάθε πελάτη πιο οικονομικό στην απόκτηση και πιθανόν παραμείνει. Ο χρόνος απόκρισης υποστήριξης είναι η μόνη κόκκινη γραμμή σε αυτή τη σελίδα.

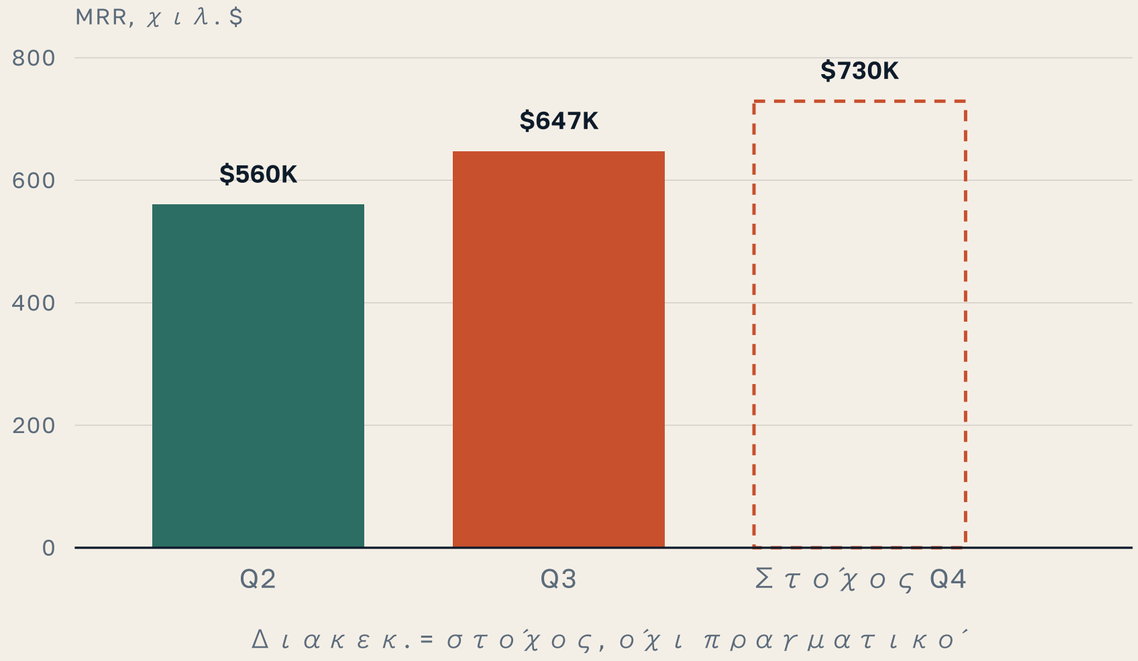
4 ΣΤΑ 5 ΕΝΤΟΣ ΣΤΟΧΟΥ

Το MRR αυξήθηκε 15% σε ένα μόνο τρίμηνο, από $560K σε $647K.

MRR ΠΟΥ ΠΡΟΣΤΕΘΗΚΕ ΣΤΟ Q3

+$87K

Νέα μηνιαία έσοδα, που μεταφέρονται σε κάθε επόμενο μήνα. Σε ετησιοποιημένη βάση, μόνο αυτό το τρίμηνο προσθέτει περίπου $1,04 εκατ. σε run-rate.



Διακεκ. = στόχος, όχι πραγματικό

ΕΣΟΔΑ ΑΝΑ ΠΕΛΑΤΗ

$133

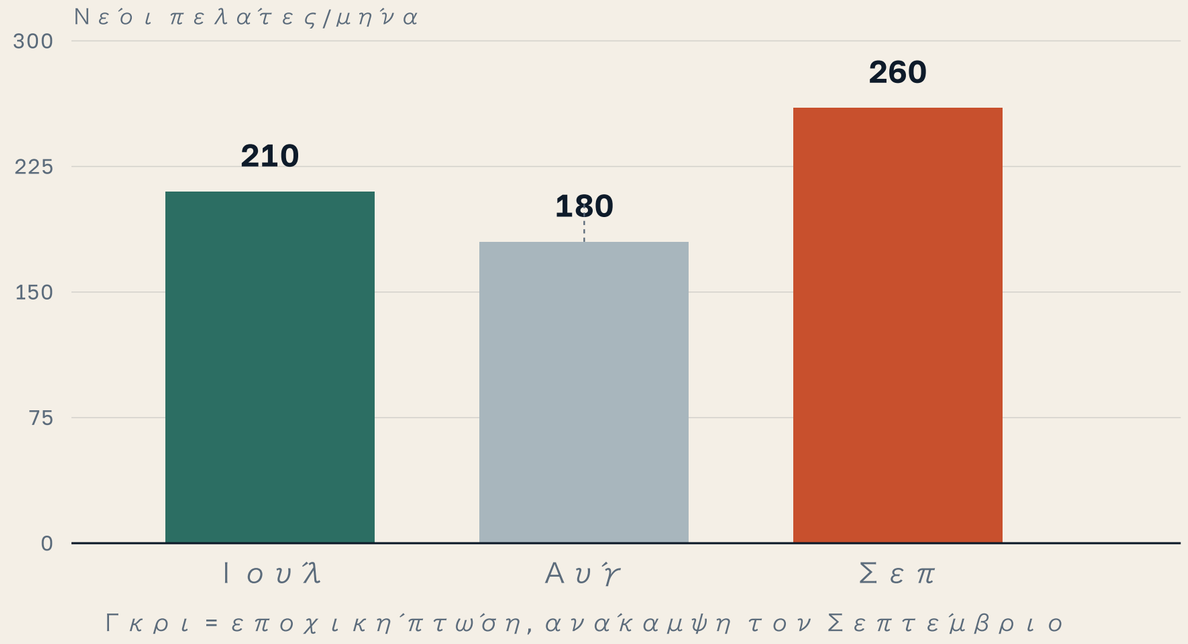
$647K ÷ 4.850, ανά μήνα

ΣΤΟΧΟΣ Q4

$730K

Ακόμη +$83K, ή +13%

Ο Αύγουστος έπεσε λόγω θερινών διακοπών, επειτα ο Σεπτέμβριος είναι ο πιο δυνατός μας μήνας.



Γκρι = εποχική πτώση, αναίκαμψη τον Σεπτέμβριο

ΝΕΟΙ ΠΕΛΑΤΕΣ, Q3

650

210 + 180 + 260, αντιστοιχεί σε καθαρή αύξηση πελατών 4.200 → 4.850

Η πτώση ήταν το ημερολόγιο

Ο Αυγουστος έπεσε στους 180 λόγω θερινών διακοπών — σταμάτησαν τόσο οι αγοραστές όσο και το δικό μας pipeline.

Ο Σεπτέμβριος απάντησε

260 νέοι πελάτες, 24% πάνω από τον Ιουλιο. Βγαίνουμε από το τούνελ.

Δύο μηχανισμοί ενισχύονται μεταξύ τους: η τιμολόγηση κρατάτους πελάτες, οι παραπομπές φέρνουν φθηνά.

ΜΗΧΑΝΙΣΜΟΣ 1 · ΠΡΟΪΟΝ

Η αυτόματη τιμολόγηση χρησιμοποιείται από το 62% των πελατών



Σχεδόν δύο στους τρεις λογαριασμούς τρέχουν πλέον τιμολόγια χωρίς να τα αγγιζουν.

Ένα χαρακτηριστικό από το οποίο εξαρτώνται οι πελάτες κάθε μήνα είναι η πιο πιθανή εξήγηση για την πτώση του churn από 1,8% σε 1,4%.

ΜΗΧΑΝΙΣΜΟΣ 2 · ΑΠΟΚΤΗΣΗ

Οι παραπομπές είναι πλέον το 35% των νέων πελατών

35% από παραπομπή | **65% από άλλα κανάλια**

Από τους 650 νέους πελάτες, περίπου 228 ήρθαν μέσω υπάρχοντος πελάτη.

Αυτός είναι ο μηχανισμός πίσω από την πτώση του CAC από $410 σε $340: οι πελάτες από παραπομπή σχεδόν δεν μας κοστίζουν τίποτα για να τους προσεγγίσουμε.

Ο κύκλος Τιμολόγηση καθημερινά → Churn σε 1,4% → Περισσότερες παραπομπές → CAC σε $340

04 · ΠΡΟΒΛΗΜΑ ΕΝΑ

Η πρώτη απόκριση υποστήριξης παίρνει 9 ώρες ένα στόχο 4 ωρών — χάσμα πάνω από διπλάσιο.

ΣΗΜΕΡΑ

9 ώρες

ΣΤΟΧΟΣ

4 ώρες

5 ώρες σιωπής που πρέπει να φύγουν

Όλα τα άλλα στο ταμπλό είναι πράσινα. Αυτό είναι το νούμερο που μπορεί σιωπηλά να τα ακυρώσει όλα.

Ένας πελάτης που περιμένει εννέα ώρες χάνει το μεγαλύτερο μέρος μιας εργάσιμης ημέρας της λογιστικής του.

Το churn βελτιώθηκε στο 1,4% παρ' όλα αυτά, όχι επειδή η υποστήριξη ήταν ενταξει.

Οι μεγαλύτεροι λογαριασμοί κάνουν πιο δύσκολες ερωτήσεις — αυτό το χάσμα μπλοκάρει την

04 · ΠΡΟΒΛΗΜΑ ΔΥΟ

Οι μεσαίες επιχειρήσεις είναι κολλημένες στο 12% των πελατών — η μεγαλύτερη ανεκμετάλλευτη αγοράμας.

ΠΕΛΑΤΟΛΟΓΙΟ ΑΝΑ ΜΕΓΕΘΟΣ ΕΤΑΙΡΕΙΑΣ



Το ποσοστό δεν κινήθηκε αυτό το τρίμηνο. Οι μικρές επιχειρήσεις μας υιοθετούν μόνες τους· οι εταιρείες με 100+ εργαζομένους σταματούν στα ίδια δύο σημεία κάθε φορά.

Εμπόδιο · το πλάνο

Πουλάμε ένα προϊόν φτιαγμένο για μικρές επιχειρήσεις. Δεν υπάρχει πακέτο που να ταιριάζει σε μια οικονομική ομάδα 100+ εργαζομένων.

Εμπόδιο · η εξυπηρέτηση

Μια πρώτη απόκριση εννέα ωρών δεν είναι κάτι που θα εγκρίνει ένα οικονομικό τμήμα.

ΓΙΑΤΙ ΑΥΤΟ ΕΙΝΑΙ ΠΡΟΤΕΡΑΙΟΤΗΤΑ, ΟΧΙ ΠΟΛΥΤΕΛΕΙΑ

Η σημερινή μας ανάπτυξη έρχεται από 4.850 κυρίως μικρούς πελάτες με μέσο όρο $133 τον μήνα. Οι μεσαίοι λογαριασμοί είναι ο μόνος μοχλός που έχουμε που αυξάνει τα έσοδα ανά πελάτη αντί για τον αριθμό πελατών — και το 88% της βάσης μας είναι ήδη στην πλευρά των μικρών επιχειρήσεων.

Δέσμευση Q4: *λανσάρουμε ένα πλάνο για μεσαίες επιχειρήσεις, υποστηριζόμενο από τον στόχο απόκρισης 4 ωρών.*

05 · ΤΟ ΠΛΑΝΟ Q4

Τρεις δεσμεύσεις, σε σειρά από τον Οκτώβριο έως τον Δεκέμβριο, με φορολογικά έντυπα τον Νοέμβριο.

ΟΚΤ. — ΝΟΕ. — ΔΕΚ.

Κλείσιμο Q4 · μέτρηση MRR

01 ΑΠΟ ΤΟΝ ΟΚΤΩΒΡΙΟ

Πρόσληψη 3 ατόμων υποστήριξης

Αρκετή χωρητικότητα για να φέρουμε την πρώτη απόκριση από 9 ώρες στον στόχο των 4 ωρών.

ΜΕΤΡΟ ΕΠΙΤΥΧΙΑΣ

Πρώτη απόκριση ≤4 ώρες

02 ΣΤΟ Q4

Λανσάρισμα πλάνου μεσαίων επιχειρήσεων

Ένα πακέτο φτιαγμένο για εταιρείες με 100+ εργαζομένους, ώστε το ποσοστό 12% να μπορέσει επιτέλους να κινηθεί.

ΜΕΤΡΟ ΕΠΙΤΥΧΙΑΣ

Ποσοστό μεσαίων πάνω από 12%

03 ΝΟΕΜΒΡΙΟΣ

Αποστολή φορολογικών εντύπων τέλους έτους

Με ημερομηνία, όχι ευελίκτο — τα έντυπα πρέπει να είναι στα χέρια των πελατών πριν το κλείσιμο έτους.

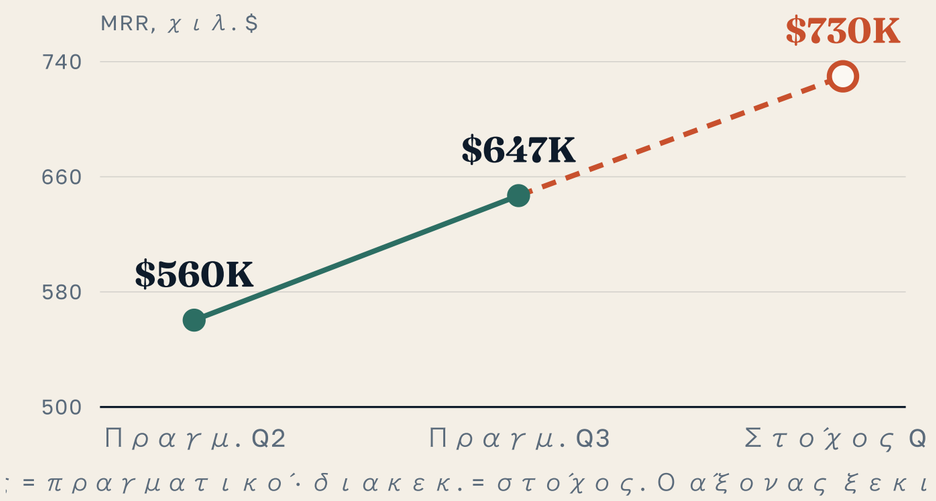
ΜΕΤΡΟ ΕΠΙΤΥΧΙΑΣ

Σταλθηκε τον Νοέμβριο

Σειρά — η χωρητικότητα υποστήριξης έρχεται πρώτη γιατί ξεμπλοκάρει το πλάνο μεσαίων επιχειρήσεων· τα φορολογικά έντυπα είναι το μόνο στοιχείο με σταθερή ημερομηνία.

ΟΛΑ ΤΑ ΤΡΙΑ ΠΡΟΣΓΕΙΩΝΟΝΤΑΙ ΜΕΣΑ ΣΤΟ Q4

$730K MRR μέχρι τέλους Q4 — ακόμη $83K, χτισμένο πάνω στον ρυθμό του Σεπτεμβρίου.



ΑΠΑΙΤΟΥΜΕΝΗ ΑΝΑΠΤΥΞΗ

+13%

ΝΕΟ MRR ΠΟΥ ΑΠΑΙΤΕΙΤΑΙ

$83K

Ελαφρώς κάτω από το 15% που μολις πετύχαμε — εφικτό χωρίς ηρωισμούς, αλλά μόνο αν χρηματοδοτηθούν τα δύο προβλήματα.

- ✓ **Έγκριση 3 προσληψεων υποστήριξης** — ο στόχος απόκρισης 4 ωρών εξαρτάται αποκλειστικά από το προσωπικό.
- ✓ **Στήριξη στο πλάνο μεσαίων επιχειρήσεων** — αποφάσεις τιμολόγησης και πακέτων απαιτούνται τον Οκτώβριο για λανσάρισμα μέσα στο Q4.
- ✓ **Προστασία της ημερομηνίας φορολογικών εντύπων τον Νοέμβριο** — δεν μπορεί να μετακινηθεί στον Δεκέμβριο.

ΣΥΝΟΨΗ

Ένα δυνατό τρίμηνο με δύο γνωστούς περιορισμούς — και οι δύο αντιμετωπίζονται στο πλάνο Q4.

Η ΔΙΑΠΙΣΤΩΣΗ	ΤΑ ΤΕΚΜΗΡΙΑ	ΤΙ ΣΥΜΒΑΙΝΕΙ ΣΤΟ Q4
Η ανάπτυξη επιταχύνθηκε	MRR $560K → $647K (+15%)· πελάτες 4.200 → 4.850· 260 νέοι πελάτες μόνο τον Σεπτέμβριο	Πλάνο χτισμένο πάνω στον ρυθμό του Σεπτεμβρίου προς τα $730K
Η ανάπτυξη έγινε πιο οικονομική και πιο σταθερή	Churn 1,8% → 1,4%· CAC $410 → $340· παραπομπές 35% των νέων πελατών· τιμολόγηση σε χρήση από ’62%	Προστασιάτου κύκλου τιμολόγησης και παραπομπών
Η υποστήριξη είναι ο πιο αδύναμος κρίκος μας	Η πρώτη απόκριση κατά μέσο όρο στις 9 ώρες έναντι στόχου 4 ωρών	Πρόσληψη 3 ατόμων υποστήριξης· επιτεύξη πρώτης απόκρισης σε 4 ώρες
Οι μεσαίες επιχειρήσεις είναι ανεκμετάλλευτες	Οι εταιρείες με 100+ εργαζομένους σταθερές στο 12% των πελατών	Λανσάρισμα πλάνου μεσαίων επιχειρήσεων· αποστολή φορολογικών

MRR, Q3
$647K

ΠΕΛΑΤΕΣ
4,850

CHURN
1.4%

ΠΡΩΤΗ ΑΠΟΚΡΙΣΗ
9 ώρες

ΕΠΟΜΕΝΗ ΑΝΑΣΚΟΠΗΣΗ · Q4, ΙΑΝΟΥΑΡΙΟΣ 2027

Διορθώστε τον χρόνο απόκρισης, ανοίξτε την πόρτα των μεσαίων επιχειρήσεων, και τα $730K θα ακολουθήσουν.

Συζήτηση: το πλάνο προσλήψεων υποστήριξης και η απόφαση τιμολόγησης που χρειαζόμαστε τον Οκτώβριο.

ΦΕΥΓΟΝΤΑΣ ΑΠΟ ΑΥΤΗ ΤΗΝ ΑΙΘΟΥΣΑ ΜΕ

01 3 προσλήψεις υποστήριξης εγκεκριμένες

02 Owner τιμολόγησης του πλάνου μεσαίων επιχειρήσεων ονομασμένος

03 Ημερομηνία φορολογικών εντύπων Νοεμβρίου διατηρημένη

04 $730K MRR υιοθετημένος στόχος Q4