SKYLINE BOOKS · REVISIÓN TRIMESTRAL DE NEGOCIO

El T3 cerró con $647K de MRR: el crecimiento se mantuvo, el soporte no.

Resultados de julio-septiembre, los dos frenos que tenemos y los cuatro compromisos para el T4.

MRR	$647K
CLIENTES DE PAGO	4,850
BAJA MENSUAL	1.4%
CAC	$340

QUÉ VAMOS A VER

Cuatro preguntas, en orden: cómo nos fue, qué funcionó, qué está bloqueado y qué hacemos a continuación.

01 **El trimestre en cinco cifras**

Clientes, MRR, baja y CAC: T2 frente a T3.

02 **De dónde vino el crecimiento**

Nuevos clientes por mes y la caída de agosto.

03 **Dos motores que funcionan**

Facturación automática al 62%; referidos al 35%.

04 **Dos problemas propios**

Primera respuesta en 9 horas; mediana empresa estancada en el 12%.

05 **El plan del T4 y sus peticiones a nivel directivo**

Tres contrataciones de soporte, un plan para mediana empresa, formularios fiscales.

06 **Qué pedimos que aprobéis**

El objetivo de MRR de $730K para el T4 y el camino para lograrlo.

DECISIÓN NECESARIA EN LA DIAPOSITIVA 09

TODAS LAS CIFRAS: T3 DEL AF26, INFORMES INTERNOS

Todas las métricas principales mejoraron a la vez.

Crecimiento, retención y eficiencia mejoraron en el mismo trimestre; esa combinación es lo que hace creíble el objetivo del T4.

MÉTRICA	T2	T3	VARIACIÓN	LECTURA
Clientes de pago	4,200	**4,850**	**+650**	650 altas netas, nuestro mayor trimestre de incorporaciones
Ingresos recurrentes mensuales	$560K	**$647K**	**+15%**	+$87K añadidos en el trimestre
Baja mensual	1.8%	**1.4%**	**−0,4 pt**	Retenemos más de lo que ganamos
Coste de adquisición de clientes	$410	**$340**	**−$70**	Crecimiento más barato, impulsado por referidos
Primera respuesta de soporte	—	**9 h**	**Objetivo: 4 h**	La única métrica fuera de objetivo este trimestre

Conclusión — crecimos un 15% a la vez que abaratamos la captación de cada cliente y aumentamos su permanencia. La respuesta de soporte es la única línea roja de esta página.

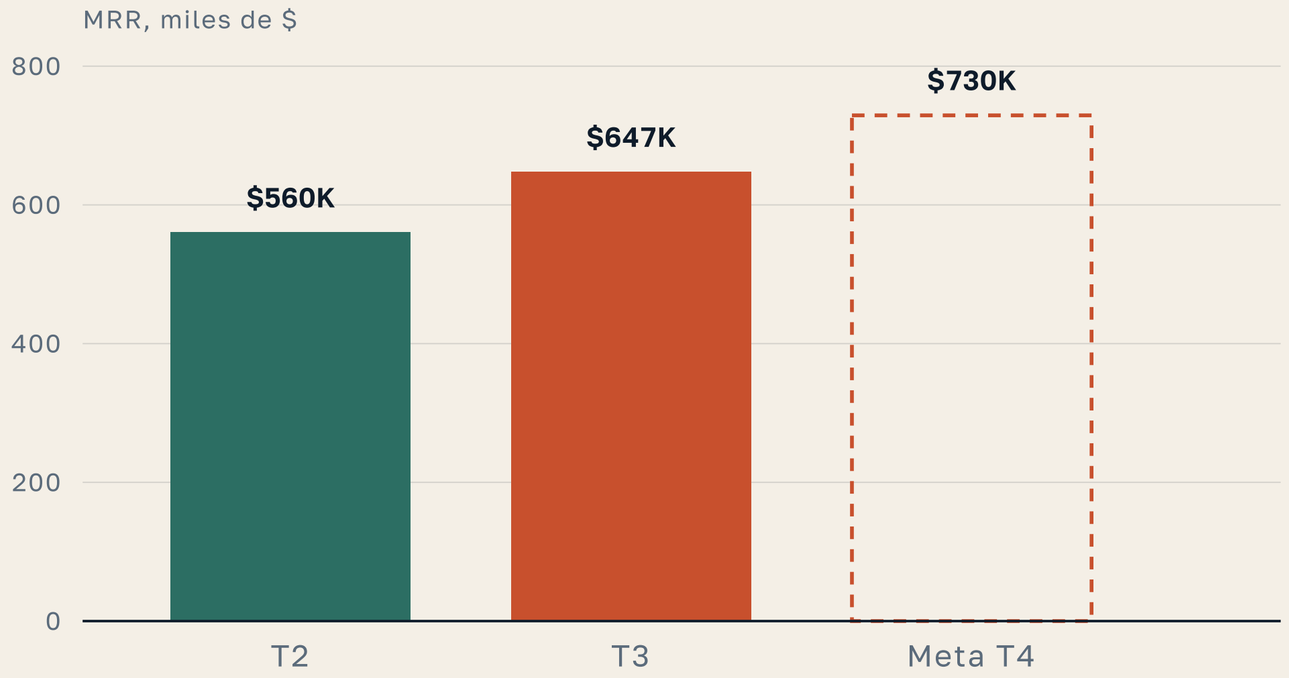
4 DE 5 EN BUEN CAMINO

El MRR creció un 15% en un solo trimestre, de $560K a $647K.

MRR AÑADIDO EN EL T3

+$87K

Nuevos ingresos mensuales que se mantienen en todos los meses siguientes. Anualizado, este trimestre por sí solo añade cerca de $1,04M de ritmo anual.



Discontinuo = objetivo, no real

INGRESOS POR CLIENTE

$133

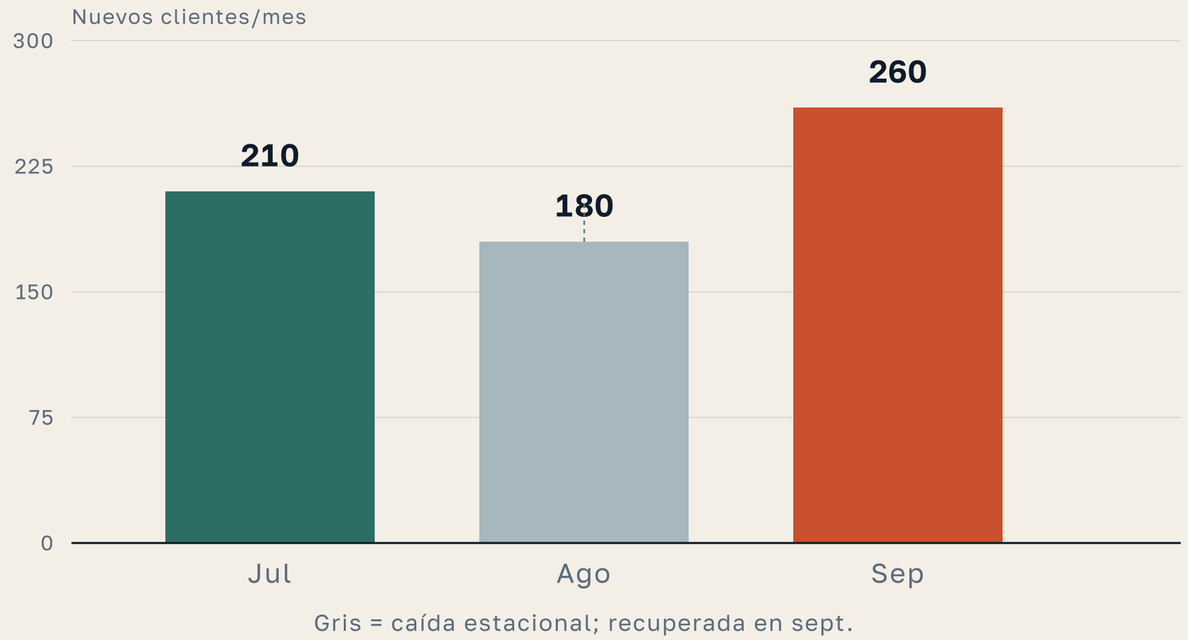
$647K ÷ 4.850, al mes

META T4

$730K

+$83K más, un +13%

Agosto cayó por las vacaciones de verano y septiembre fue nuestro mejor mes.



Gris = caída estacional; recuperada en sept.

NUEVOS CLIENTES, T3

650

210 + 180 + 260, coincide con el crecimiento neto de 4.200 → 4.850

La caída fue cosa del calendario

Agosto cayó a 180 por las vacaciones de verano: tanto los compradores como nuestro propio pipeline se pararon.

Septiembre lo compensó

260 nuevos clientes, un 24% más que julio. Cerramos el trimestre acelerando, no recuperándonos.

Qué significa para el T4

Planificamos el T4 con el ritmo de septiembre, no con la media del trimestre.

Dos motores se refuerzan entre sí: la facturación retiene clientes y los referidos los traen más baratos.

MOTOR 1 · PRODUCTO

El 62% de los clientes usa facturación automática

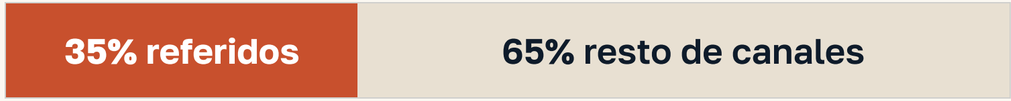


Casi dos de cada tres cuentas ya generan facturas sin tocarlas.

Una función que los clientes usan cada mes es la explicación más plausible de que la baja cayera del 1,8% al 1,4%.

MOTOR 2 · CAPTACIÓN

Los referidos ya son el 35% de los nuevos clientes



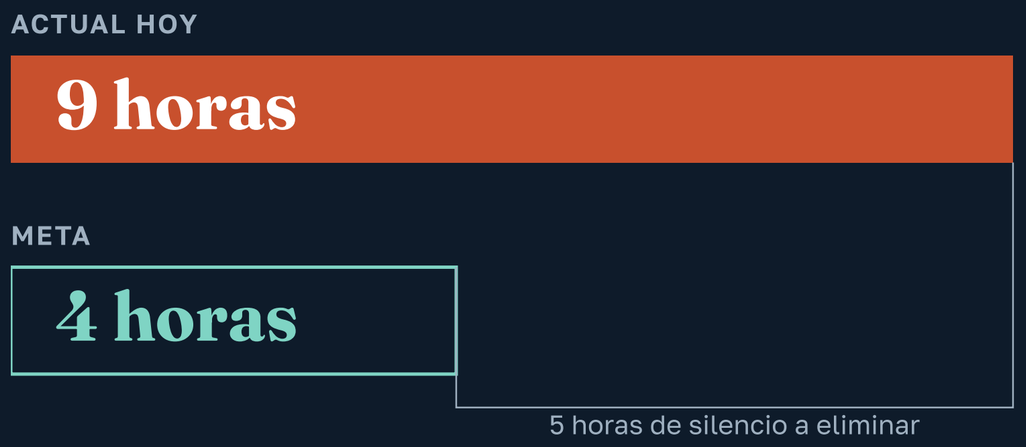
De los 650 nuevos clientes, unos 228 llegaron a través de un cliente existente.

Este es el mecanismo detrás de la caída del CAC de $410 a $340: los clientes referidos casi no nos cuestan captarlos.

El bucle Facturación diaria → Baja cae al 1,4% → Más clientes a referir → CAC cae a $340

04 · PROBLEMA UNO

La primera respuesta de soporte tarda 9 horas frente a un objetivo de 4 horas: más del doble.



Todo lo demás en el marcador está en verde. Este es el número que puede echarlo todo a perder en silencio.

- Un cliente que espera nueve horas pierde casi toda una jornada laboral de su contabilidad.
- La baja mejoró al 1,4% a pesar de esto, no porque el soporte funcionara bien.
- Las cuentas más grandes hacen preguntas más difíciles: esta brecha bloquea el mercado de mediana empresa de la siguiente diapositiva.

Compromiso T4: tres contrataciones de soporte para llevar la primera respuesta a 4 horas.

04 · PROBLEMA DOS

La mediana empresa está estancada en el 12% de los clientes: nuestro mayor mercado sin explotar.

BASE DE CLIENTES POR TAMAÑO DE EMPRESA



La cuota no se movió este trimestre. Las pequeñas empresas nos adoptan solas; las de más de 100 empleados se frenan siempre en los mismos dos puntos.

Obstáculo · el plan

Vendemos un único producto pensado para pequeñas empresas. No hay ningún plan que se ajuste a un equipo financiero de más de 100 empleados.

Obstáculo · el servicio

Un departamento financiero no va a aprobar una primera respuesta de nueve horas.

POR QUÉ ESTO ES PRIORIDAD Y NO UN EXTRA

Hoy nuestro crecimiento viene de 4.850 clientes, en su mayoría pequeños, a una media de $133 al mes. Las cuentas de mediana empresa son la única palanca que tenemos para subir el ingreso por cliente en lugar del número de clientes, y el 88% de nuestra base ya es de pequeña empresa.

Compromiso T4: lanzar un plan para mediana empresa, respaldado por el objetivo de respuesta de 4 horas.

05 · EL PLAN DEL T4

Tres compromisos, escalonados de octubre a diciembre, con los formularios fiscales en noviembre.



01 DESDE OCTUBRE

Contratar a 3 personas de soporte

Suficiente capacidad para bajar la primera respuesta de 9 a 4 horas.

INDICADOR DE ÉXITO

Primera respuesta ≤ 4 h

02 EN EL T4

Lanzar un plan de mediana empresa

Un plan pensado para empresas de más de 100 empleados, para que el 12% por fin se mueva.

INDICADOR DE ÉXITO

Cuota de mediana empresa por encima del 12%

03 NOVIEMBRE

Enviar los formularios fiscales de fin de año

Con fecha fija, no es flexible: los formularios tienen que llegar a los clientes antes del cierre de año.

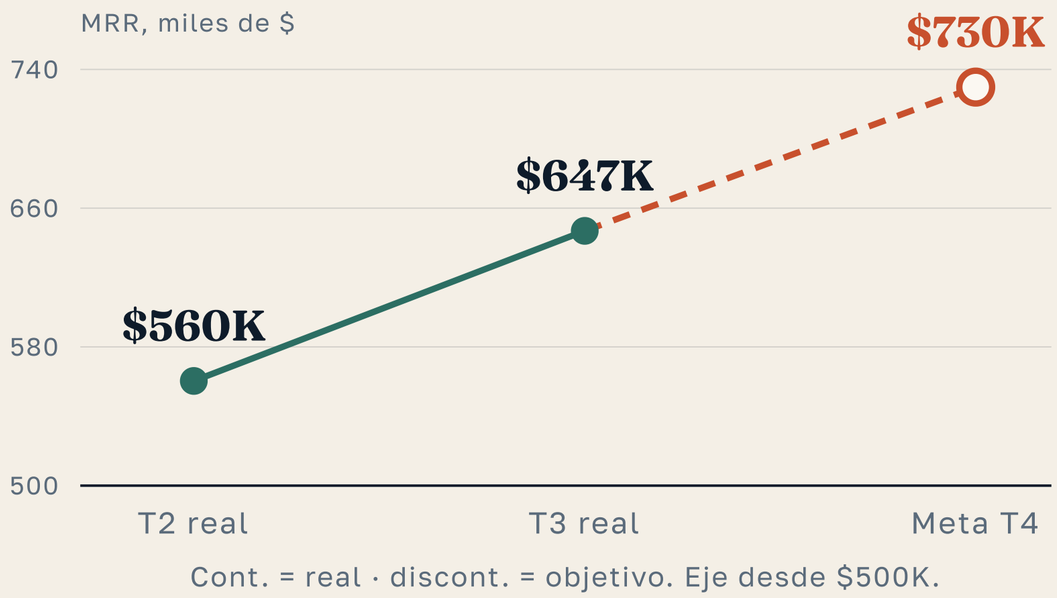
INDICADOR DE ÉXITO

Enviados en noviembre

Orden — la capacidad de soporte va primero porque desbloquea el plan de mediana empresa; los formularios fiscales son lo único con fecha fija.

LOS TRES CAEN DENTRO DEL T4

$730K de MRR para el final del T4: $83K más, basado en el ritmo de septiembre.



Cont. = real · discont. = objetivo. Eje desde $500K.

CRECIMIENTO NECESARIO

+13%

NUEVO MRR NECESARIO

$83K

Algo por debajo del 15% que acabamos de lograr: alcanzable sin heroicidades, pero solo si financiamos los dos problemas.

- ✓ **Aprobar 3 contrataciones de soporte** — el objetivo de respuesta de 4 horas depende por completo de la plantilla.
- ✓ **Respaldar el plan de mediana empresa** — hay que decidir precio y empaquetado en octubre para lanzarlo dentro del T4.
- ✓ **Proteger la fecha de noviembre de los formularios fiscales** — no puede pasar a diciembre.

RESUMEN

Un trimestre sólido con dos limitaciones conocidas, y ambas se abordan en el plan del T4.

LA AFIRMACIÓN	LA EVIDENCIA	QUÉ PASA EN EL T4
El crecimiento se aceleró	MRR $560K → $647K (+15%); clientes 4.200 → 4.850; 260 nuevos clientes solo en septiembre	Plan basado en el ritmo de septiembre hacia $730K
El crecimiento se abarató y fidelizó más	Baja 1,8% → 1,4%; CAC $410 → $340; referidos 35% de nuevos clientes; facturación usada por el 62%	Proteger el ciclo de facturación y referidos
El soporte es nuestro punto más débil	La primera respuesta promedia 9 horas frente a un objetivo de 4	Contratar a 3 de soporte; llegar a 4 horas de primera respuesta
La mediana empresa está sin explotar	Empresas de más de 100 empleados, estancadas en el 12% de los clientes	Lanzar un plan de mediana empresa; enviar formularios fiscales en noviembre

MRR, T3
$647K

CLIENTES
4,850

BAJA
1.4%

PRIMERA RESPUESTA
9 h

PRÓXIMA REVISIÓN · T4, ENERO DE 2027

Arreglamos el tiempo de respuesta, abrimos la puerta de la mediana empresa, y los $730K llegan solos.

Debate: el plan de contratación de soporte y la decisión de precio que necesitamos en octubre.

AL SALIR DE ESTA SALA, CON

01 3 contrataciones de soporte aprobadas

02 Responsable de precio del plan de mediana empresa designado

03 Fecha de noviembre de formularios fiscales confirmada

04 $730K de MRR adoptado como objetivo del T4