SKYLINE BOOKS · REVISIÓN TRIMESTRAL DE NEGOCIO

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

Resultados de julio a septiembre, los dos factores que nos frenan y los cuatro compromisos para el T4.

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

QUÉ VEREMOS

Cuatro preguntas, en orden: cómo nos fue, qué funcionó, qué está estancado y qué sigue.

01 **El trimestre en cinco cifras**

Clientes, MRR, cancelación y CAC: T2 contra T3.

02 **De dónde vino el crecimiento**

Clientes nuevos por mes y la caída de agosto.

03 **Dos motores que funcionan**

Facturación automática en 62%; referidos en 35%.

04 **Dos problemas que nos tocan resolver**

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

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

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

06 **Qué les pedimos que aprueben**

La meta de $730K de MRR para el T4 y el camino para lograrla.

SE NECESITA DECISIÓN EN LA DIAPOSITIVA 09

TODAS LAS CIFRAS: T3 DEL AF26, REPORTE INTERNO

Todas las métricas principales avanzaron en la dirección correcta al mismo tiempo.

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

MÉTRICA	T2	T3	CAMBIO	LECTURA
Clientes de pago	4,200	**4,850**	**+650**	650 altas netas, nuestro mejor trimestre en incorporaciones
Ingreso recurrente mensual	$560K	**$647K**	**+15%**	+$87K agregados en el trimestre
Cancelación mensual	1.8%	**1.4%**	**−0.4 pt**	Retenemos más de lo que ganamos
Costo de adquisición de clientes	$410	**$340**	**−$70**	Crecimiento más barato, impulsado por referidos
Primera respuesta de soporte	—	**9 h**	**Meta: 4 h**	La única métrica fuera de meta este trimestre

Conclusión: crecimos 15% mientras hacíamos que cada cliente costara menos adquirir y fuera más propenso a quedarse. La respuesta de soporte es la única línea roja de esta página.

4 DE 5 EN BUEN CAMINO

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

MRR AGREGADO EN EL T3

+$87K

Ingreso mensual nuevo que se mantiene en cada mes siguiente. Anualizado, solo este trimestre agrega aproximadamente $1.04M de ingreso proyectado.

INGRESO POR CLIENTE

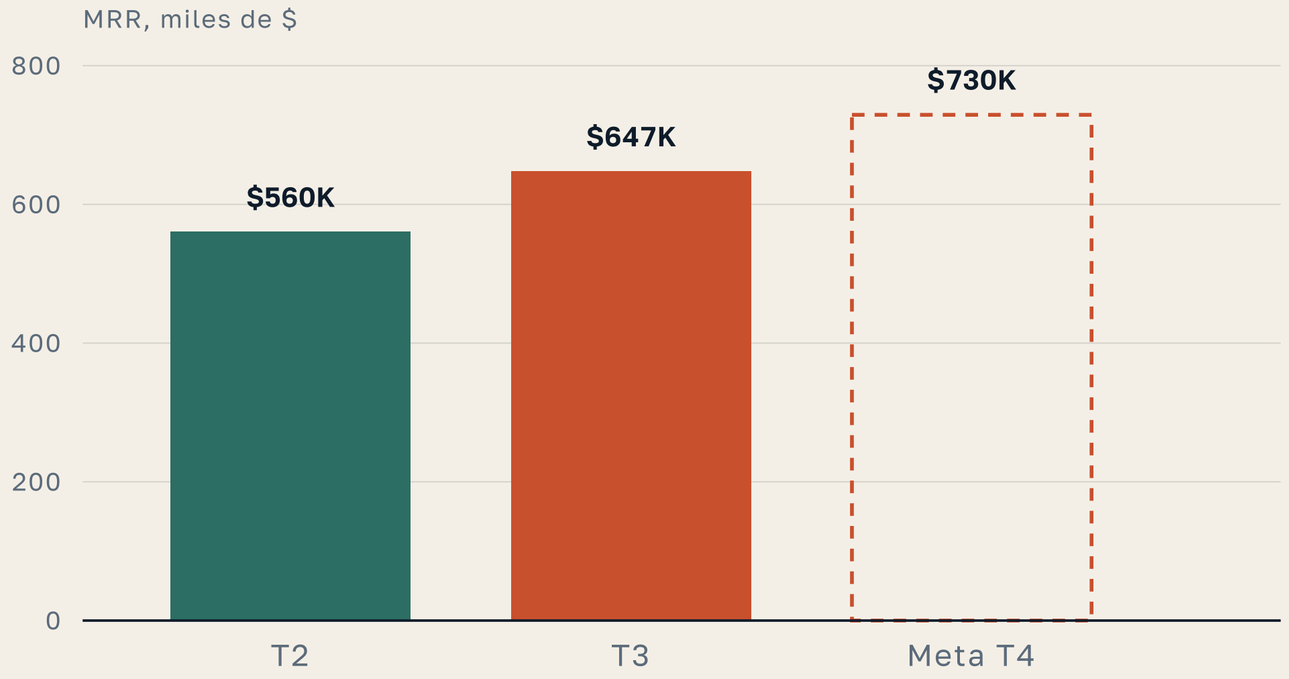
$133

$647K ÷ 4,850, mensual

META T4

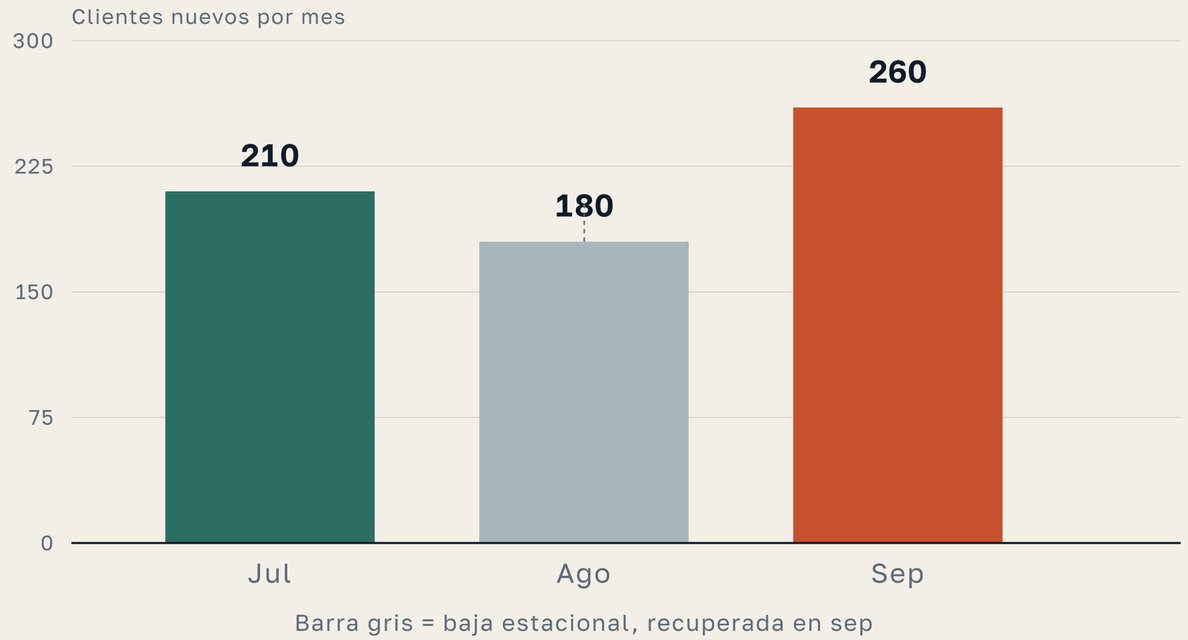
$730K

Otros +$83K, o +13%



Contorno punteado = meta, no real

Agosto cayó por las vacaciones de verano, y septiembre se convirtió en nuestro mejor mes.



Barra gris = baja estacional, recuperada en sep

CLIENTES NUEVOS, T3

650

210 + 180 + 260, acorde con el crecimiento neto de clientes de 4,200 → 4,850

La caída fue el calendario

Agosto bajó a 180 por las vacaciones de verano: tanto los compradores como nuestro propio proceso de ventas se detuvieron.

Septiembre lo compensó

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

Qué significa para el T4

Planeamos el T4 con base en el ritmo de septiembre, no en el promedio trimestral.

Dos motores se están combinando: la facturación retiene clientes y los referidos los traen a bajo costo.

MOTOR 1 · PRODUCTO

El 62% de los clientes usa facturación automática

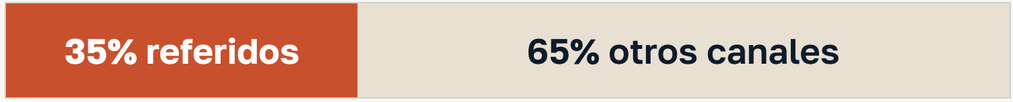


Casi dos de cada tres cuentas ya generan facturas sin intervención.

Una función de la que los clientes dependen cada mes es la razón más probable de que la cancelación bajara de 1.8% a 1.4%.

MOTOR 2 · ADQUISICIÓN

Los referidos ya son el 35% de los clientes nuevos



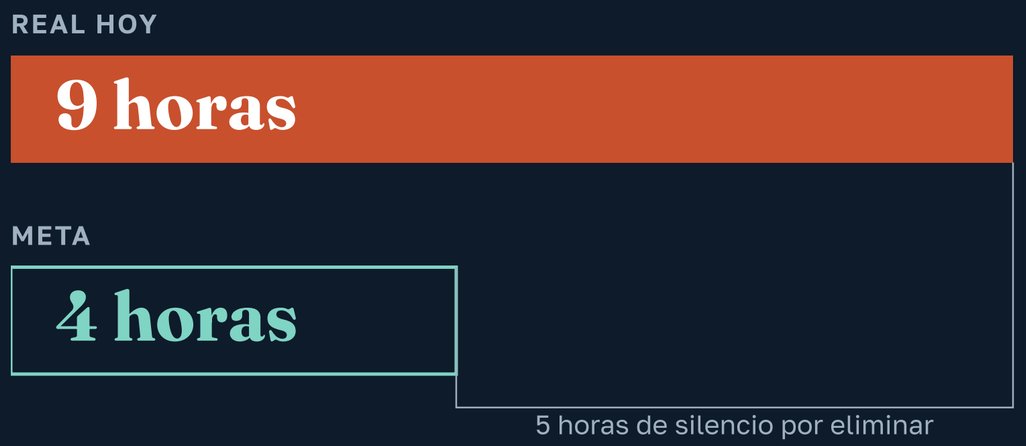
De 650 clientes nuevos, aproximadamente 228 llegaron a través de un cliente existente.

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

El ciclo



La primera respuesta de soporte toma 9 horas contra una meta de 4 horas: una brecha de más del doble.



Todo lo demás en el tablero está en verde. Este es el número que puede arruinarlo en silencio.

- Un cliente que espera nueve horas pierde casi un día laboral completo de su contabilidad.
- La cancelación mejoró a 1.4% a pesar de esto, no porque el soporte estuviera bien.
- Las cuentas más grandes hacen preguntas más difíciles: esta brecha bloquea el mercado de mediana empresa que veremos en la siguiente diapositiva.

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

04 · PROBLEMA DOS

Las empresas medianas están estancadas en 12% de los clientes: nuestro mayor mercado sin explotar.

BASE DE CLIENTES POR TAMAÑO DE EMPRESA



La proporción no se movió este trimestre. Las pequeñas empresas nos adoptan por su cuenta; las empresas con más de 100 empleados se detienen siempre en los mismos dos puntos.

Obstáculo · el plan

Vendemos un solo producto pensado para pequeñas empresas. No hay un nivel que se ajuste a un equipo de finanzas de más de 100 empleados.

Obstáculo · el servicio

Un departamento de finanzas no aprobará una primera respuesta de nueve horas.

POR QUÉ ESTO ES PRIORIDAD, NO UN EXTRA DESEABLE

Hoy nuestro crecimiento viene de 4,850 clientes, en su mayoría pequeños, con un promedio de $133 al mes. Las cuentas de mediana empresa son la única palanca que tenemos para aumentar el ingreso por cliente en lugar del número de clientes, y el 88% de nuestra base ya está del lado de las pequeñas empresas.

Compromiso del T4: lanzar un plan para mediana empresa, respaldado por la meta de respuesta de 4 horas.

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



01 DESDE OCTUBRE

Contratar a 3 personas de soporte

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

MEDIDA DE ÉXITO

Primera respuesta ≤ 4 h

02 EN EL T4

Lanzar un plan para mediana empresa

Un nivel diseñado para empresas de más de 100 empleados, para que el 12% finalmente avance.

MEDIDA DE ÉXITO

Proporción de mediana empresa por encima de 12%

03 NOVIEMBRE

Enviar los formularios fiscales de fin de año

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

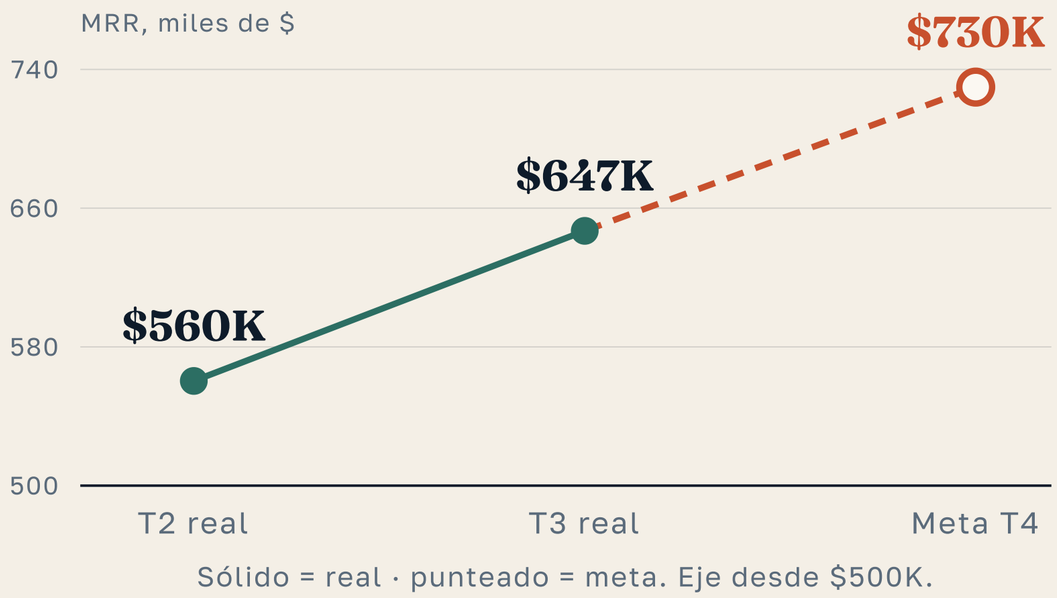
MEDIDA DE ÉXITO

Enviados en noviembre

Secuencia: la capacidad de soporte va primero porque desbloquea el plan de mediana empresa; los formularios fiscales son el único punto con fecha fija.

LOS TRES SE COMPLETAN DENTRO DEL T4

$730K de MRR para el final del T4: $83K adicionales, con base en el ritmo de septiembre.



Sólido = real · punteado = meta. Eje desde $500K.

CRECIMIENTO REQUERIDO

+13%

MRR NUEVO NECESARIO

$83K

Un poco menos del 15% que logramos este trimestre: alcanzable sin heroísmos, pero solo si se financian los dos problemas.

- ✓ **Aprobar 3 contrataciones de soporte** la meta de respuesta de 4 horas depende por completo del personal.
- ✓ **Respaldar el plan de mediana empresa** se necesitan decisiones de precio y empaquetado en octubre para lanzar dentro del T4.
- ✓ **Proteger la fecha de noviembre de los formularios fiscales** no puede moverse a diciembre.

RESUMEN

Un trimestre sólido con dos limitantes 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 clientes nuevos solo en septiembre	Plan construido con base en el ritmo de septiembre hacia $730K
El crecimiento se volvió más barato y más fiel	Cancelación 1.8% → 1.4%; CAC $410 → $340; referidos 35% de clientes nuevos; facturación usada por 62%	Proteger el ciclo de facturación y referidos
El soporte es nuestro eslabón más débil	La primera respuesta promedia 9 horas contra una meta de 4 horas	Contratar 3 personas de soporte; lograr respuesta en 4 horas
La mediana empresa está sin explotar	Empresas con más de 100 empleados estancadas en 12% de los clientes	Lanzar un plan de mediana empresa; enviar formularios fiscales en noviembre

MRR, T3
$647K

CLIENTES
4,850

CANCELACIÓN
1.4%

PRIMERA RESPUESTA
9 h

PRÓXIMA REVISIÓN · T4, ENERO DE 2027

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

Discusión: 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 meta del T4