SKYLINE BOOKS · סקירה רבעונית

רבעון שלישי: צמיחה של 15% לצד צוואר בקבוק בתמיכה

סקירה עסקית לרבעון יולי–ספטמבר, להנהלה הבכירה: מה עבד, מה נתקע, ולאן אנחנו מכוונים ברבעון הרביעי.



מוצג להנהלת Skyline Books — 17 בנובמבר 2026

שישה פרקים: מהמספרים אל ההחלטות לרבעון הרביעי

01 **תמונת המצב בארבעה מדדים**
לקוחות, הכנסה, נטישה, עלות גיוס

02 **ההכנסה החוזרת והיעד**
מ-$560K ל-$647K, ומכאן ל-$730K

03 **גיוס לקוחות חודש בחודשו**
שקע אוגוסט והתאוששות ספטמבר

04 **שני מנועים שעבדו**
חשבוניות אוטומטיות והפניות

05 **שתי בעיות פתוחות**
זמן תגובה בתמיכה ושוק הביניים

06 **תוכנית הרבעון הרביעי**
שלוש מחויבויות ויעד הכנסה

כל ארבעת המדדים המרכזיים נעו בכיוון הנכון ברבעון אחד

לקוחות משלמים

4,850

ברבעון השני: 4,200

↑ 650 לקוחות · +15.5%

הכנסה חודשית חוזרת

$647K

ברבעון השני: $560K

↑ +15% מול הרבעון הקודם

נטישה חודשית

1.4%

ברבעון השני: 1.8%

↓ 0.4 נקודת אחוז

עלות גיוס לקוח

$340

ברבעון השני: $410

↓ $70 לכל לקוח חדש

הצירוף הזה הוא הסיפור של הרבעון: גדלנו מהר יותר, שילמנו פחות על כל לקוח חדש, ושמרנו על יותר מהלקוחות שכבר היו אצלנו.

באלפי דולרים

ההכנסה החוזרת עלתה ב-$87K ברבעון, והיעד לרבעון הבא דורש עוד $83K

הגידול שהושג

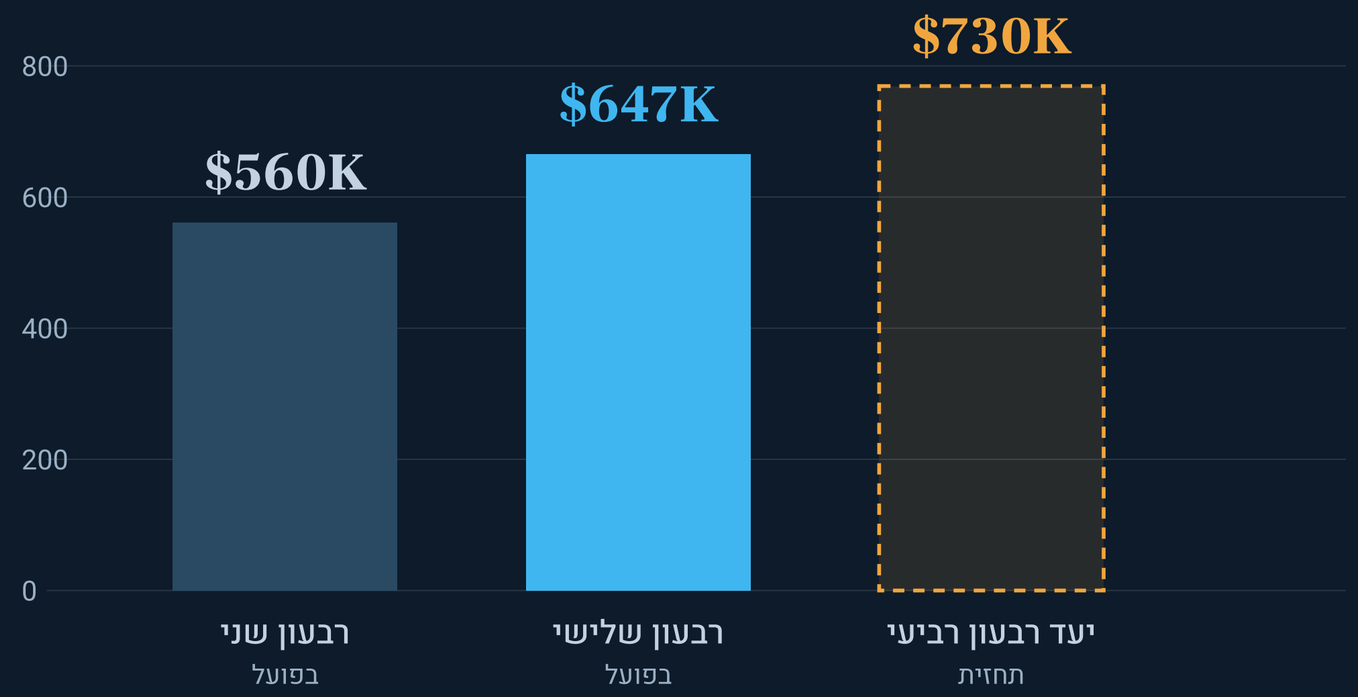
+$87K

תוספת של 15% בשלושה חודשים, בעיקר מ-650 לקוחות משלמים חדשים.

הפער ליעד

+$83K

יעד הרבעון הרביעי הוא $730K — קצב דומה לרבעון השלישי, לא מהיר ממנו.



המשמעות: היעד אינו דורש פריצת דרך, אלא שמירה על אותו קצב בזמן שאנחנו מתקנים את התמיכה.

שקע אוגוסט היה עונתי: ספטמבר סגר את הרבעון בשיא של 260 לקוחות

סך הגיוס ברבעון

650

לקוחות משלמים חדשים, בממוצע 217 בחודש.

הסבר השקע באוגוסט

180 לקוחות באוגוסט — ירידה שנובעת מחופשות הקיץ, לא משינוי בביקוש.

האות החיובי

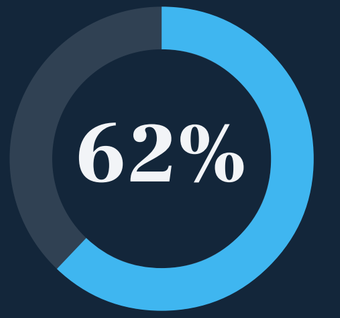
ספטמבר חזר ועקף את יולי ב-50 לקוחות — הרבעון מסתיים בתאוצה, לא בהאטה.



שני מנועים הורידו את עלות הגיוס: מוצר שמשתמשים בו והפניות מלקוחות

חשבוניות אוטומטיות

הפיצ'ר הפך לברירת המחדל של המוצר: 62% מהלקוחות מפעילים אותו, והוא הסיבה המרכזית שלקוח נשאר מחודש לחודש.



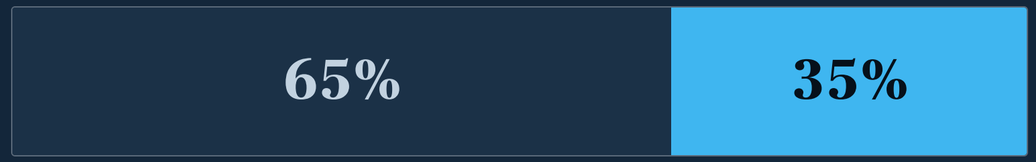
מפעילים את הפיצ'ר

מתוך 4,850 הלקוחות המשלמים

38% שנותרו הם קהל ההרחבה הטבעי לרבעון הבא.

הפניות מלקוחות קיימים

35% מהלקוחות החדשים הגיעו דרך המלצה של לקוח קיים — ערוץ שלא נושא עלות מדיה, ולכן מוריד את עלות הגיוס הממוצעת.

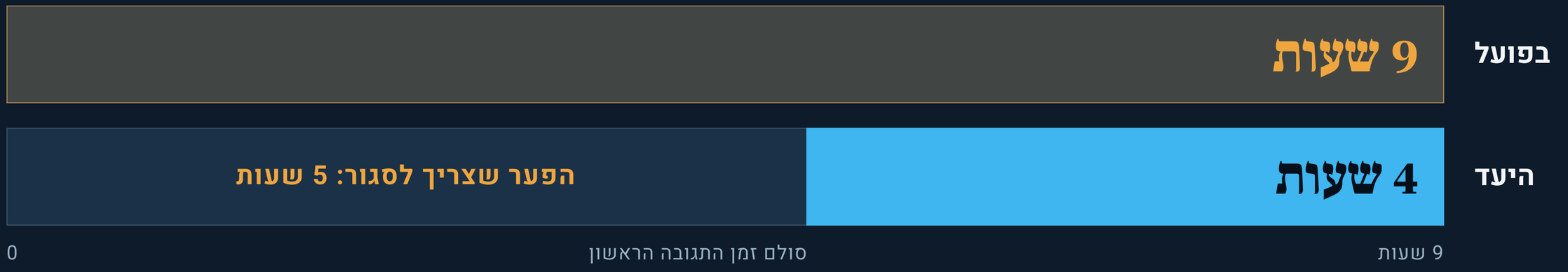


$340

עלות גיוס ברבעון השלישי

לעומת $410 ברבעון השני — ירידה של 17%.

זמן התגובה הראשון בתמיכה עומד על 9 שעות — יותר מכפול מהיעד



2.25×

פי כמה אנחנו מעל היעד

9 שעות מול יעד של 4 — לקוח ששולח פנייה בבוקר מקבל מענה רק לקראת סוף היום.

1.4%

הנטישה שהשגנו בסיכון

הורדנו את הנטישה מ-1.8%; המתנה של תשע שעות היא הדבר הסביר ביותר שיחזיר אותה למעלה.

3

אנשי תמיכה לגיוס

המחויבות שלנו לרבעון הרביעי: שלושה גיוסים שמביאים את זמן התגובה ל-4 שעות.

חברות הביניים תקועות על 12% מהלקוחות — הפלח היקר ביותר הוא הקטן ביותר



חלוקת 4,850 הלקוחות המשלמים לפי גודל החברה, סוף הרבעון השלישי.

שרשרת הסיבה והתוצאה

1 אין מסלול לחברות ביניים

המוצר נמכר היום בחבילה שנבנתה לעסק קטן.

↓

2 חברות 100+ עובדים לא נסגרות

הפלח נשאר על 12% גם ברבעון צמיחה חזק.

↓

3 הפתרון לרבעון הרביעי

השקת מסלול ייעודי לחברות ביניים, לצד טפסי המס לסוף השנה בנובמבר.

למה זה חשוב דווקא עכשיו

הגידול של 650 לקוחות ברבעון לא שינה את התמהיל. בלי מסלול שמותאם לחברות ביניים, הצמיחה תמשיך להגיע מהפלח הקטן בלבד.

שלוש מחויבויות ברבעון הרביעי, כל אחת מהן תשובה לבעיה מהרבעון השלישי

01

גיוס שלושה אנשי תמיכה

כדי להוריד את זמן התגובה הראשון מ-9 שעות ל-4 שעות.

המדד שנבחן

מענה ראשון תוך 4 שעות

02

השקת מסלול לחברות ביניים

חבילה שמותאמת לחברות של +100 עובדים, כדי להזיז את פלח ה-12%.

המדד שנבחן

חלקן של חברות הביניים מעל 12%

03

טפסי מס לסוף השנה

שחרור הפיצ'ר בנובמבר, לפני עומס סגירת השנה אצל הלקוחות.

המדד שנבחן

שחרור בנובמבר

יעד ההכנסה החוזרת לרבעון הרביעי

שלוש המחויבויות האלה הן הדרך להגיע אליו, לא נספח לו.

$730K

הרבעון בשורה אחת לכל מדד, לצד מה שהתחייבנו אליו ברבעון הרביעי

מדד	רבעון שני	רבעון שלישי	השינוי	יעד רבעון רביעי
לקוחות משלמים	4,200	**4,850**	**650 ↑**	נגזר מיעד ההכנסה
הכנסה חודשית חוזרת	$560K	**$647K**	**15%+ ↑**	**$730K**
נטישה חודשית	1.8%	**1.4%**	**0.4 נק' אחוז ↓**	לשמר את הרמה שהושגה
עלות גיוס לקוח	$410	**$340**	**$70 ↓**	לשמר את הרמה שהושגה
זמן תגובה ראשון בתמיכה	—	**9 שעות**	**מעל היעד**	**4 שעות**
חברות ביניים (+100 עובדים)	—	**12%**	**תקוע**	**השקת מסלול ייעודי**

מה שעבד

חשבוניות אוטומטיות אצל 62% מהלקוחות; הפניות מביאות 35% מהלקוחות החדשים.

מה שדורש החלטה

אישור שלושה גיוסים בתמיכה ותאריך מחויב להשקת מסלול חברות הביניים.

מה אנחנו לוקחים מכאן

רבעון טוב קנה לנו את הזכות לתקן את התמיכה

+15%

צמיחה בהכנסה החוזרת

מ-$560K ל-$647K, עם נטישה ועלות גיוס יורדות.

9→4

שעות עד למענה ראשון

שלושה גיוסים בתמיכה הם התיקון המרכזי של הרבעון הרביעי.

$730K

יעד הרבעון הרביעי

בתוספת מסלול לחברות ביניים וטפסי המס בנובמבר.

שתי ההחלטות לישיבה הזו: אישור הגיוסים ותאריך השקה למסלול הביניים.