SKYLINE BOOKS · त्रैमासिक बिज़नेस रिव्यू

Q3 $647K MRR पर बंद हुआ — ग्रोथ बनी रही, सपोर्ट नहीं।

जुलाई–सितंबर के नतीजे, हमें धीमा करने वाली दो बातें, और Q4 के लिए चार प्रतिबद्धताएँ।

MRR	$647K
पेइंग कस्टमर	4,850
मासिक चर्न	1.4%
CAC	$340

बिज़नेस रिव्यू · लीडरशिप टीम

16 नवंबर 2026

हम क्या कवर करेंगे

क्रम में चार सवाल: हमने कैसा किया, क्या काम किया, कहाँ अटके, और आगे क्या करें।

01 **पाँच आँकड़ों में यह तिमाही**
कस्टमर, MRR, चर्न, CAC — Q2 बनाम Q3।

02 **ग्रोथ कहाँ से आई**
महीने के अनुसार नए कस्टमर, और अगस्त में गिरावट।

03 **दो इंजन जो काम कर रहे हैं**
ऑटोमैटिक इनवॉइसिंग 62%; रेफरल 35%।

04 **दो समस्याएँ जो हमारी हैं**
9 घंटे का पहला रिस्पॉन्स; मिड-साइज़ 12% पर अटका।

05 **Q4 योजना और इसकी ओनर-स्तरीय माँगें**
तीन सपोर्ट हायर, एक मिड-साइज़ प्लान, टैक्स फॉर्म।

06 **हम आपसे क्या अनुमोदन माँग रहे हैं**
$730K का Q4 MRR लक्ष्य और उसका रास्ता।

स्लाइड 09 पर निर्णय आवश्यक

सभी आँकड़े: Q3 FY26, इंटरनल रिपोर्टिंग

हर प्रमुख मेट्रिक एक साथ सही दिशा में बढ़ा।

ग्रोथ, रिटेंशन और एफिशिएंसी एक ही तिमाही में सुधरे — यही संयोजन Q4 लक्ष्य को विश्वसनीय बनाता है।

मेट्रिक	Q2	Q3	बदलाव	व्याख्या
पेइंग कस्टमर	4,200	**4,850**	**+650**	650 नेट एडिशन, हमारी सबसे बड़ी तिमाही
मासिक रिकरिंग रेवेन्यू	$560K	**$647K**	**+15%**	तिमाही में +$87K जुड़े
मासिक चर्न	1.8%	**1.4%**	**−0.4 pt**	हम जो जीतते हैं उसे अधिक बनाए रखते हैं
कस्टमर एक्विज़िशन कॉस्ट	$410	**$340**	**−$70**	रेफरल से सस्ती ग्रोथ
पहला सपोर्ट रिस्पॉन्स	—	**9 घंटे**	**लक्ष्य 4 घंटे**	इस तिमाही लक्ष्य से चूकने वाला एकमात्र मेट्रिक

निष्कर्ष — हमने 15% ग्रोथ की, जबकि हर कस्टमर को जीतना सस्ता और उसका रुकना अधिक संभावित बनाया। सपोर्ट रिस्पॉन्स इस पेज की एकमात्र रेड लाइन है।

5 में से 4 ट्रैक पर

MRR एक ही तिमाही में 15% बढ़कर $560K से $647K हो गया।

Q3 में जुड़ा MRR

+$87K

नया मासिक रेवेन्यू, जो आगे हर महीने जारी रहता है। वार्षिक आधार पर, सिर्फ इस तिमाही से लगभग $1.04M की रन-रेट जुड़ती है।

प्रति कस्टमर रेवेन्यू

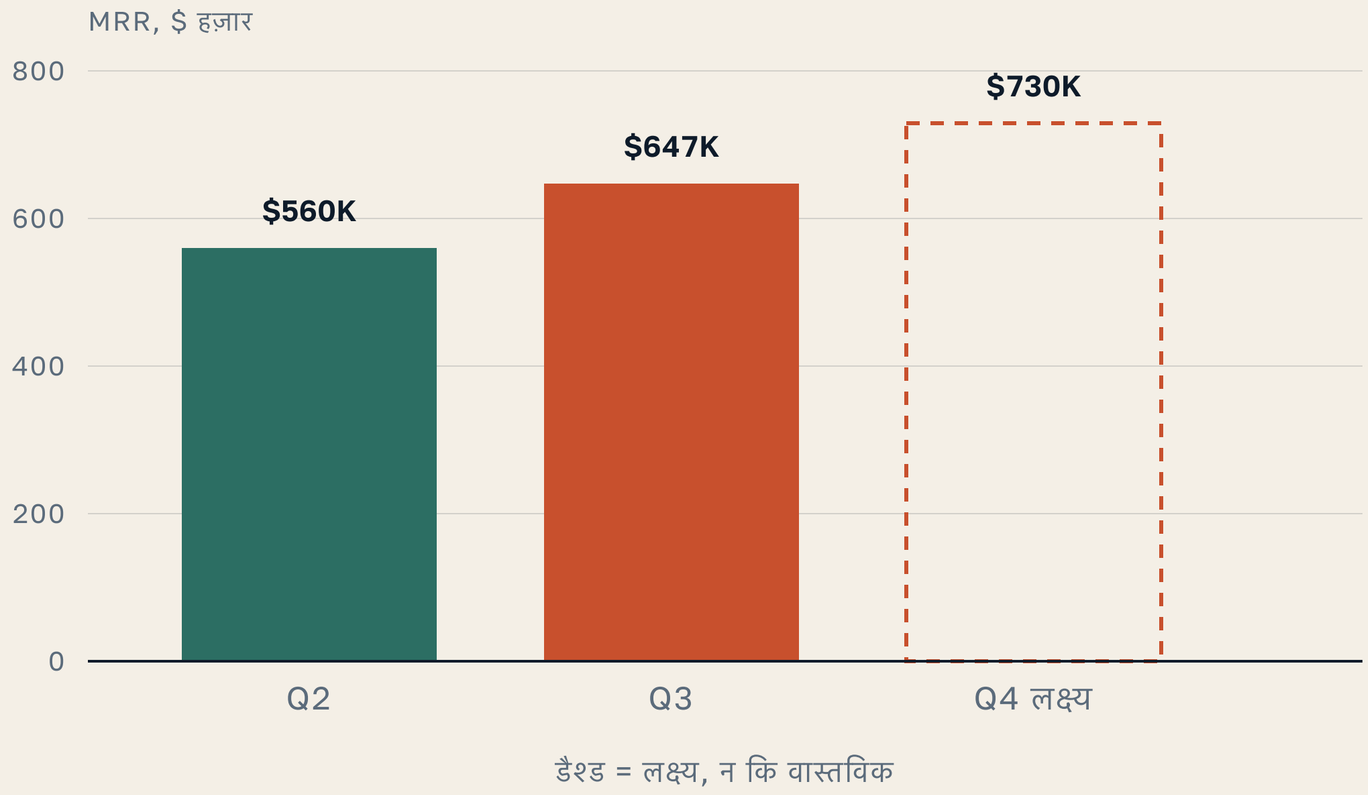
$133

$647K ÷ 4,850, प्रति माह

Q4 लक्ष्य

$730K

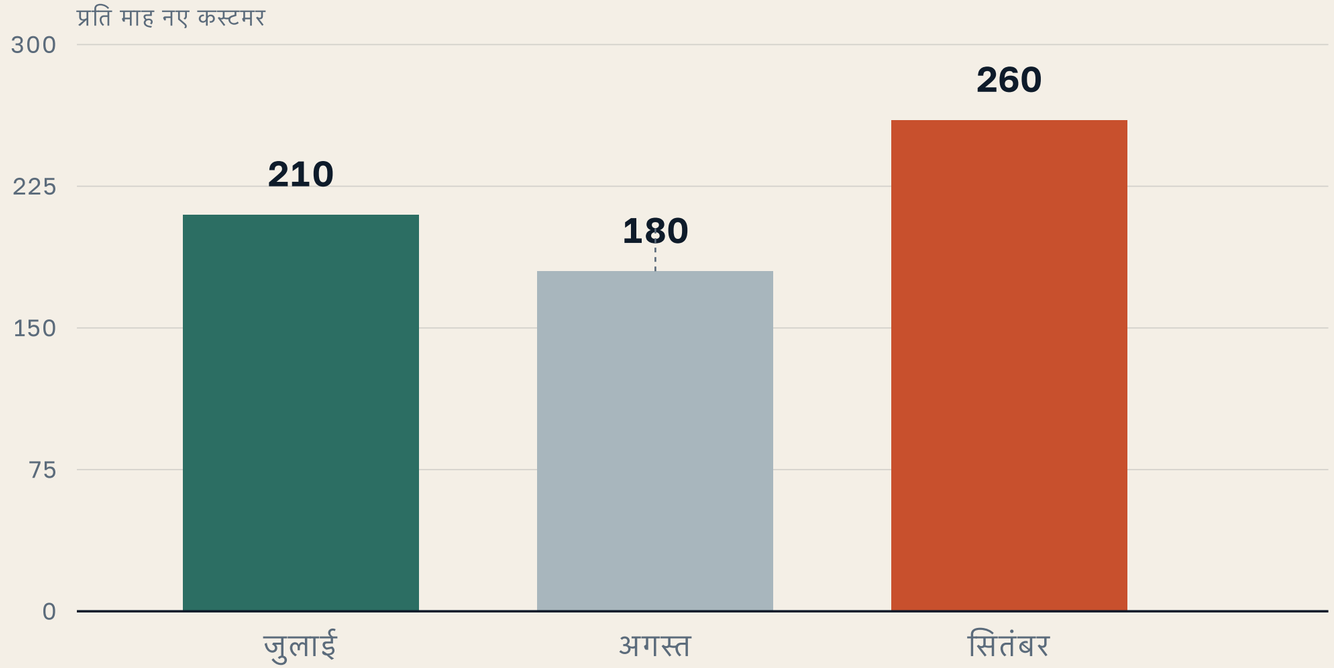
आगे +$83K, या +13%



डैश्ड = लक्ष्य, न कि वास्तविक

02 · ग्रोथ कहाँ से आई

गर्मी की छुट्टियों के कारण अगस्त में गिरावट आई, फिर सितंबर हमारा सबसे मज़बूत महीना बना।



ग्रे बार = सीज़नल गिरावट, सितंबर में रिकवर

नए कस्टमर, Q3

650

210 + 180 + 260, जो 4,200 → 4,850 की नेट कस्टमर ग्रोथ से मेल खाता है

गिरावट कैलेंडर की वजह से थी

गर्मी की छुट्टियों के कारण अगस्त 180 पर गिरा — खरीदार और हमारी अपनी पाइपलाइन दोनों रुक गए।

सितंबर ने इसका जवाब दिया

260 नए कस्टमर, जुलाई से 24% अधिक। हम तिमाही को रिकवर करते हुए नहीं, तेज़ होते हुए खत्म कर रहे हैं।

इसका Q4 के लिए क्या मतलब है

हम Q4 की योजना तिमाही औसत पर नहीं, सितंबर की दर पर बना रहे हैं।

दो इंजन मिलकर असर बढ़ा रहे हैं: इनवॉइसिंग कस्टमर को बनाए रखती है, रेफरल उन्हें सस्ते में लाते हैं।

इंजन 1 · प्रोडक्ट

62% कस्टमर ऑटोमैटिक इनवॉइसिंग इस्तेमाल करते हैं

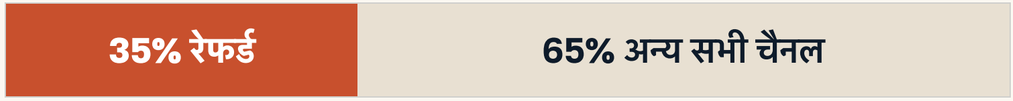


लगभग तीन में से दो खाते अब बिना छुए इनवॉइस चलाते हैं।

जिस फीचर पर कस्टमर हर महीने निर्भर हैं, वही चर्न के 1.8% से 1.4% गिरने का सबसे संभावित कारण है।

इंजन 2 · एक्विज़िशन

रेफरल अब नए कस्टमर का 35% हैं

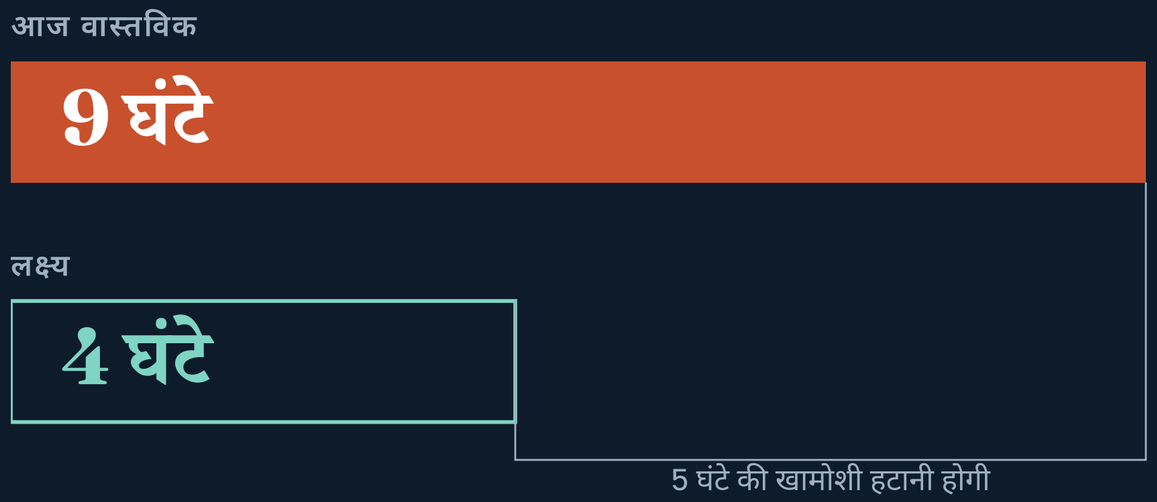


650 नए कस्टमर में से, लगभग 228 किसी मौजूदा कस्टमर के ज़रिए आए।

यही वह तरीका है जिससे CAC $410 से $340 तक गिरा: रेफर्ड कस्टमर तक पहुँचने में हमें लगभग कुछ खर्च नहीं करना पड़ता।

यह चक्र → रोज़ इनवॉइसिंग उपयोग → चर्न 1.4% तक गिरा → रेफर के लिए अधिक कस्टमर → CAC $340 तक गिरा

पहला सपोर्ट रिस्पॉन्स 4 घंटे के लक्ष्य के सामने 9 घंटे लेता है — दोगुने से अधिक का अंतर।



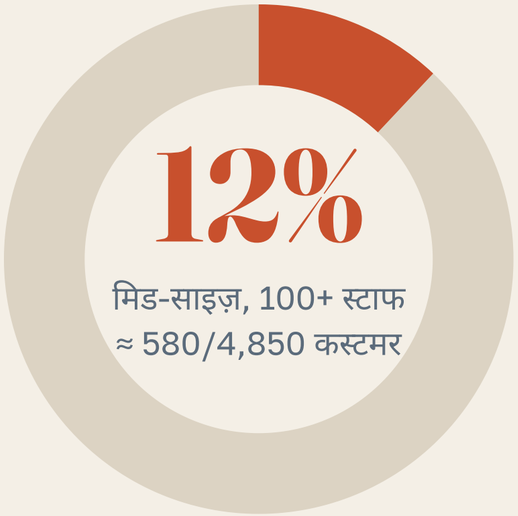
स्कोरबोर्ड पर बाकी सब कुछ हरा है। यही आँकड़ा है जो इसे चुपचाप पलट सकता है।

- जो कस्टमर नौ घंटे इंतज़ार करता है, वह अपने अकाउंटिंग के कामकाजी दिन का अधिकांश हिस्सा खो देता है।
- चर्न इसके बावजूद 1.4% तक सुधरा, न कि इसलिए कि सपोर्ट ठीक था।
- बड़े खाते अधिक कठिन सवाल पूछते हैं — यह अंतर अगली स्लाइड पर मिड-साइज़ मार्केट को रोकता है।

Q4 प्रतिबद्धता: पहले रिस्पॉन्स को 4 घंटे तक लाने के लिए तीन सपोर्ट हायर।

मिड-साइज़ कंपनियाँ कस्टमर के 12% पर अटकी हैं — हमारा सबसे बड़ा अनछुआ बाज़ार।

कंपनी के आकार अनुसार कस्टमर बेस



यह हिस्सा इस तिमाही नहीं बदला। छोटे बिज़नेस खुद ही हमें अपनाते हैं; 100+ कर्मचारियों वाली कंपनियाँ हर बार उन्हीं दो जगहों पर रुक जाती हैं।

रोक · योजना

हम एक ऐसा प्रोडक्ट बेचते हैं जो छोटे बिज़नेस के लिए बना है। 100+ कर्मचारियों की फाइनेंस टीम के लिए कोई टियर नहीं है।

रोक · सर्विस

नौ घंटे का पहला रिस्पॉन्स ऐसी चीज़ नहीं जिसे कोई फाइनेंस डिपार्टमेंट मंज़ूरी देगा।

यह प्राथमिकता क्यों है, विकल्प नहीं

आज हमारी ग्रोथ औसतन $133 प्रति माह पर 4,850 ज़्यादातर छोटे कस्टमर से आती है। मिड-साइज़ खाते ही एकमात्र लीवर हैं जो कस्टमर संख्या के बजाय प्रति कस्टमर रेवेन्यू बढ़ाते हैं — और हमारा 88% बेस पहले ही छोटे बिज़नेस की तरफ है।

Q4 प्रतिबद्धता: 4 घंटे के रिस्पॉन्स लक्ष्य के सहारे एक मिड-साइज़ प्लान लॉन्च करें।

अक्टूबर से दिसंबर तक क्रम में तीन प्रतिबद्धताएँ, नवंबर में टैक्स फॉर्म के साथ।



01 अक्टूबर से

3 सपोर्ट स्टाफ हायर करें

पहले रिस्पॉन्स को 9 घंटे से 4 घंटे के लक्ष्य तक लाने के लिए पर्याप्त क्षमता।

सफलता का मापदंड

पहला रिस्पॉन्स ≤ 4 घंटे

02 Q4 में

मिड-साइज़ प्लान लॉन्च करें

100+ कर्मचारियों वाली कंपनियों के लिए बना टियर, जिससे 12% हिस्सा अंततः बदल सके।

सफलता का मापदंड

मिड-साइज़ हिस्सा 12% से ऊपर

03 नवंबर

साल के अंत के टैक्स फॉर्म भेजें

तय तारीख, लचीली नहीं — फॉर्म साल के अंत की क्लोज़िंग से पहले कस्टमर के हाथ में होने चाहिए।

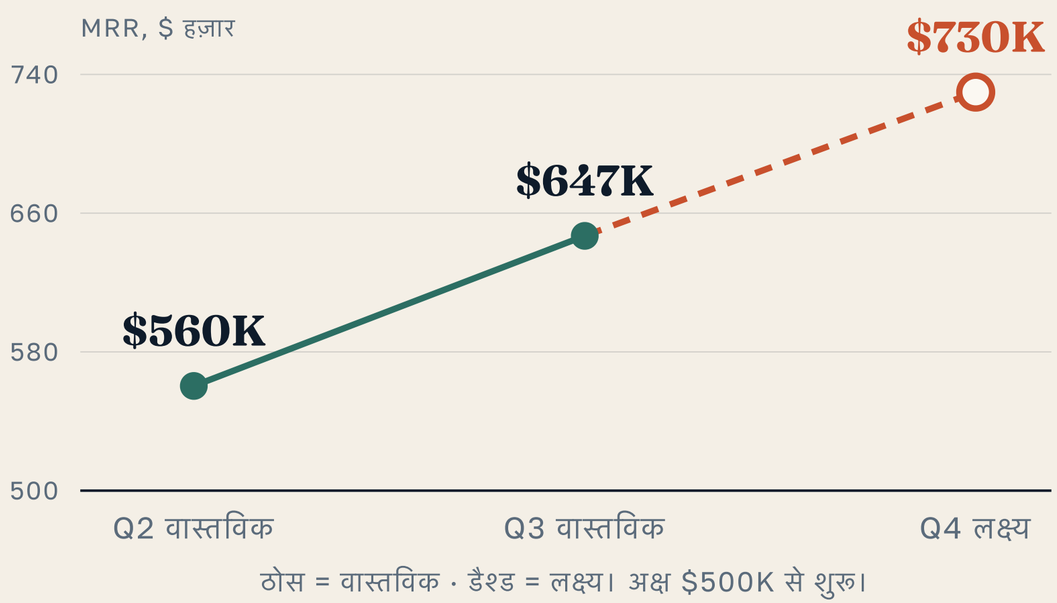
सफलता का मापदंड

नवंबर में भेजा गया

क्रम — सपोर्ट क्षमता पहले आती है क्योंकि यह मिड-साइज़ प्लान को खोलती है; टैक्स फॉर्म ही एक ऐसी चीज़ है जिसकी तारीख नहीं टल सकती।

तीनों Q4 के भीतर पूरी होंगी

Q4 के अंत तक $730K MRR — सितंबर की रन-रेट पर आधारित, आगे $83K।



ठोस = वास्तविक · डैश्ड = लक्ष्य। अक्ष $500K से शुरू।

आवश्यक ग्रोथ

+13%

ज़रूरी नया MRR

$83K

हमने जो 15% दिया, उससे थोड़ा कम — बिना किसी असाधारण प्रयास के हासिल करने योग्य, लेकिन केवल तभी जब दोनों समस्याओं के लिए फंडिंग मिले।

- ✓ **3 सपोर्ट हायर मंज़ूर करें** — 4 घंटे का रिस्पॉन्स लक्ष्य पूरी तरह हेडकाउंट पर निर्भर है।
- ✓ **मिड-साइज़ प्लान का समर्थन करें** — Q4 के भीतर लॉन्च के लिए अक्टूबर में प्राइसिंग और पैकेजिंग के फैसले ज़रूरी हैं।
- ✓ **नवंबर की टैक्स-फॉर्म तारीख की रक्षा करें** — यह दिसंबर में नहीं टल सकती।

सारांश

दो ज्ञात बाधाओं के साथ एक मज़बूत तिमाही — और दोनों को Q4 योजना में संबोधित किया गया है।

दावा	सबूत	Q4 में क्या होगा
ग्रोथ तेज़ हुई	MRR $560K → $647K (+15%); कस्टमर 4,200 → 4,850; सिर्फ सितंबर में 260 नए कस्टमर	सितंबर की दर पर $730K की ओर बनी योजना
ग्रोथ सस्ती और स्टिकियर बनी	चर्न 1.8% → 1.4%; CAC $410 → $340; रेफरल नए कस्टमर का 35%; इनवॉइसिंग 62% द्वारा उपयोग	इनवॉइसिंग और रेफरल चक्र की रक्षा करें
सपोर्ट हमारी सबसे कमज़ोर कड़ी है	पहला रिस्पॉन्स औसतन 4 घंटे के लक्ष्य के सामने 9 घंटे	3 सपोर्ट स्टाफ हायर करें; 4 घंटे का पहला रिस्पॉन्स हासिल करें
मिड-साइज़ अभी अनछुआ है	100+ कर्मचारियों वाली कंपनियाँ कस्टमर के 12% पर स्थिर	मिड-साइज़ प्लान लॉन्च करें; नवंबर में टैक्स फॉर्म भेजें

MRR, Q3
$647K

कस्टमर
4,850

चर्न
1.4%

पहला रिस्पॉन्स
9 घंटे

अगला रिव्यू · Q4, जनवरी 2027

रिस्पॉन्स टाइम ठीक करें, मिड-साइज़ का दरवाज़ा खोलें, और $730K खुद आएगा।

चर्चा: सपोर्ट हायरिंग योजना, और अक्टूबर में ज़रूरी प्राइसिंग फैसला।

इस कमरे से लेकर जाना है

01 3 सपोर्ट हायर मंज़ूर

02 मिड-साइज़ प्लान प्राइसिंग का ओनर तय

03 नवंबर टैक्स-फॉर्म तारीख बनाए रखी गई

04 $730K MRR को Q4 लक्ष्य के रूप में अपनाया गया