SKYLINE BOOKS · KVARTALNI PREGLED POSLOVANJA

Q3 je zaključen s MRR-om od $647K — rast se održao, podrška nije.

Rezultati za srpanj–rujan, dvije stvari koje nas usporavaju i četiri obveze za Q4.

MRR	$647K
KORISNICI KOJI PLAĆAJU	4,850
MJESEČNI ODLJEV	1.4%
CAC	$340

ŠTO ĆEMO OBRADITI

Četiri pitanja, redom: kako smo poslovali, što je uspjelo, što je zaglavilo i što slijedi.

01 **Kvartal u pet brojki**

Korisnici, MRR, odljev, CAC — Q2 u odnosu na Q3.

02 **Odakle dolazi rast**

Novi korisnici po mjesecima i pad u kolovozu.

03 **Dva pokretača koji funkcioniraju**

Automatsko fakturiranje 62%; preporuke 35%.

04 **Dva problema koja rješavamo**

Prvi odgovor za 9 sati; srednje velike tvrtke zaglavljene na 12%.

05 **Plan za Q4 i zahtjevi prema upravi**

Tri nova zaposlenika podrške, plan za srednje tvrtke, porezni obrasci.

06 **Što tražimo da odobrite**

Cilj MRR-a od $730K za Q4 i put do njega.

ODLUKA POTREBNA NA SLAJDU 09

SVI PODACI: Q3 FG26, INTERNO IZVJEŠĆIVANJE

01 · KVARTAL U PET BROJKI

Sve ključne metrike pomaknule su se u pravom smjeru istovremeno.

Rast, zadržavanje korisnika i učinkovitost poboljšali su se u istom kvartalu — baš ta kombinacija čini cilj za Q4 vjerodostojnim.

METRIKA	Q2	Q3	PROMJENA	TUMAČENJE
Korisnici koji plaćaju	4,200	**4,850**	**+650**	650 neto novih korisnika, naš najveći kvartal po broju novih korisnika
Mjesečni ponavljajući prihod	$560K	**$647K**	**+15%**	+$87K dodano u kvartalu
Mjesečni odljev	1.8%	**1.4%**	**−0,4 p.b.**	Zadržavamo više onoga što osvojimo
Trošak akvizicije korisnika	$410	**$340**	**−$70**	Jeftiniji rast, pokrenut preporukama
Prvi odgovor podrške	—	**9 h**	**Cilj 4 h**	Jedina metrika izvan cilja ovaj kvartal

Zaključak — narasli smo 15% dok je svaki korisnik postao jeftiniji za pridobivanje i skloniji ostati. Vrijeme odgovora podrške jedina je crvena linija na ovoj stranici.

4 OD 5 NA PUTU DO CILJA

MRR je porastao 15% u jednom kvartalu, sa $560K na $647K.

MRR DODAN U Q3

+$87K

Novi mjesečni prihod koji se prenosi u svaki naredni mjesec. Na godišnjoj razini, sam ovaj kvartal dodaje približno $1,04M godišnje stope prihoda.

PRIHOD PO KORISNIKU

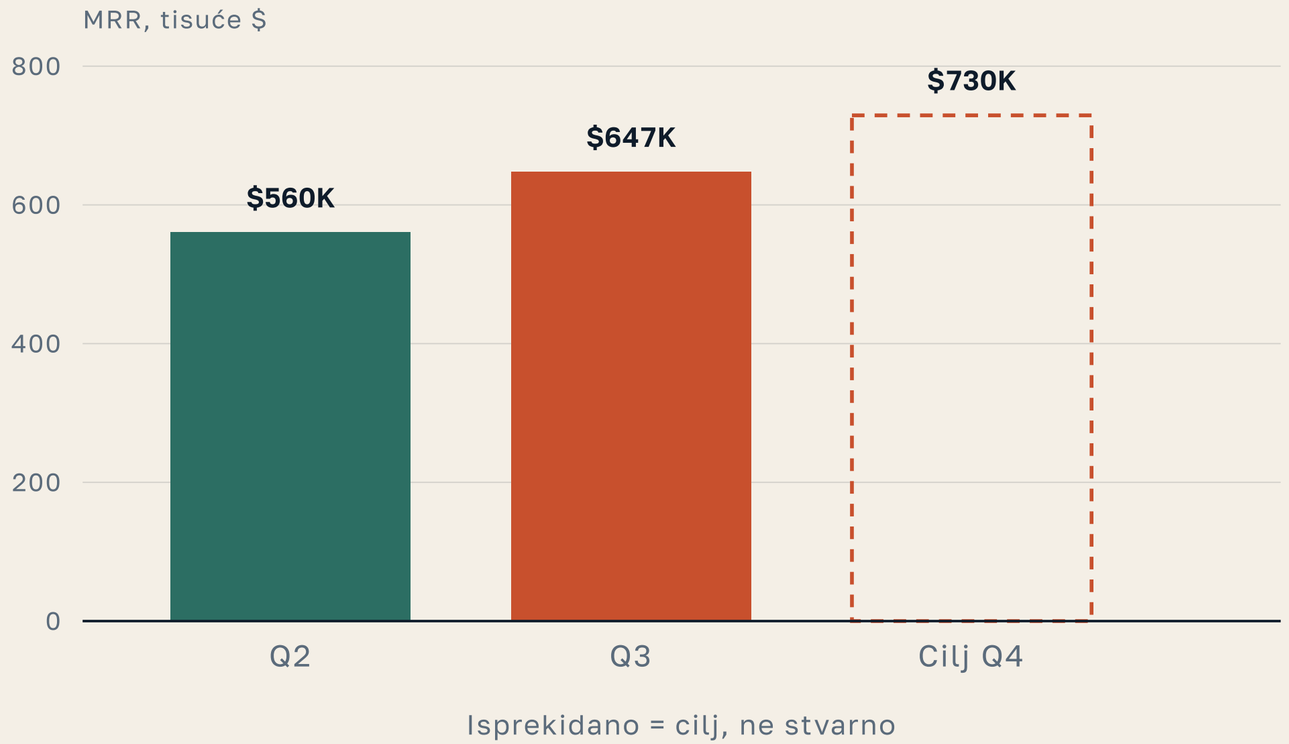
$133

$647K ÷ 4.850, mjesečno

CILJ Q4

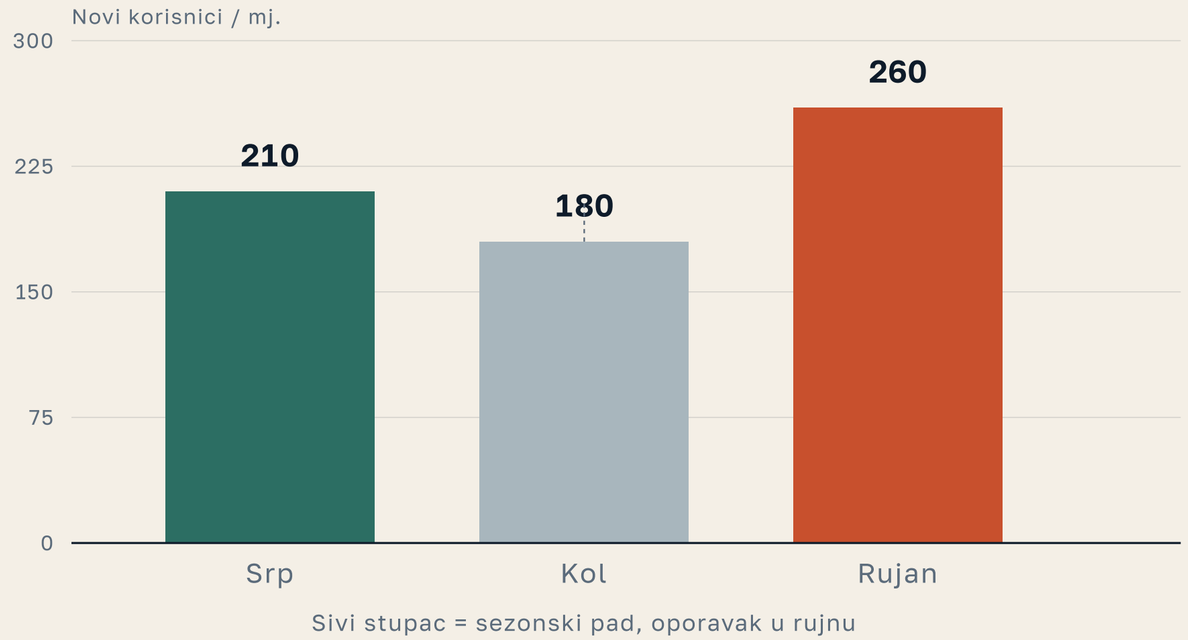
$730K

Dodatnih +$83K, odnosno +13%



Isprekidano = cilj, ne stvarno

Kolovoz je pao zbog ljetnih odmora, a rujan je postao naš najjači mjesec.



Sivi stupac = sezonski pad, oporavak u rujnu

NOVI KORISNICI, Q3

650

210 + 180 + 260, u skladu s neto rastom korisnika od 4.200 → 4.850

Pad je uzrokovao kalendar

Kolovoz je pao na 180 zbog ljetnih odmora — pauzirali su i kupci i naš vlastiti pipeline.

Rujan je to nadoknadio

260 novih korisnika, 24% više nego u srpnju. Kvartal završavamo u ubrzanju, a ne u oporavku.

Što to znači za Q4

Q4 planiramo na temelju rujanske stope, a ne kvartalnog prosjeka.

Dva pokretača se nadopunjuju: fakturiranje zadržava korisnike, preporuke ih dovode jeftino.

POKRETAČ 1 · PROIZVOD

Automatsko fakturiranje koristi 62% korisnika

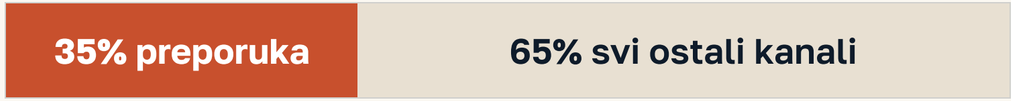


Gotovo dva od tri računa sada generiraju fakture bez ikakve intervencije.

Funkcija o kojoj korisnici mjesečno ovise najvjerojatniji je razlog zašto je odljev pao s 1,8% na 1,4%.

POKRETAČ 2 · AKVIZICIJA

Preporuke sada čine 35% novih korisnika



Od 650 novih korisnika, njih približno 228 stiglo je putem postojećeg korisnika.

Ovo je mehanizam koji stoji iza pada CAC-a sa $410 na $340: preporučeni korisnici nas gotovo ništa ne koštaju.

Krug Dnevno fakturiranje → Odljev pao na 1,4% → Više za preporuke → CAC pada na $340

Prvi odgovor podrške traje 9 sati u odnosu na cilj od 4 sata — razlika veća od dvostruke.



Sve ostalo na pregledu je zeleno. Ovo je broj koji to tiho može poništiti.

- Korisnik koji čeka devet sati gubi gotovo cijeli radni dan svog računovodstva.
- Odljev se poboljšao na 1,4% unatoč ovome, a ne zato što je podrška bila u redu.
- Veći korisnici postavljaju teža pitanja — ovaj jaz blokira tržište srednje velikih tvrtki, o čemu govori sljedeći slajd.

Obveza za Q4: tri nova zaposlenika podrške koji će smanjiti vrijeme prvog odgovora na 4 sata.

04 · DRUGI PROBLEM

Srednje velike tvrtke zaglavljene su na 12% korisnika — naše najveće neiskorišteno tržište.

BAZA KORISNIKA PO VELIČINI TVRTKE



Udio se ovaj kvartal nije pomaknuo. Mali poduzetnici nas prihvaćaju samostalno; tvrtke s 100+ zaposlenika svaki put zastanu na istim dvjema preprekama.

Prepreka · plan

Prodajemo jedan proizvod osmišljen za mala poduzeća. Ne postoji razina koja odgovara financijskom timu tvrtke s 100+ zaposlenika.

Prepreka · usluga

Devetosatni prvi odgovor nije nešto što će financijski odjel odobriti.

ZAŠTO JE OVO PRIORITET, A NE SAMO POŽELJNO

Naš današnji rast dolazi od 4.850 uglavnom malih korisnika s prosjekom od $133 mjesečno. Srednje velike tvrtke jedina su poluga kojom povećavamo prihod po korisniku, a ne broj korisnika — a 88% naše baze već je na strani malih poduzeća.

Obveza za Q4: pokretanje plana za srednje velike tvrtke, podržanog ciljem od 4 sata za odgovor.

Tri obveze, raspoređene od listopada do prosinca, s poreznim obrascima u studenom.

LISTOP. — STUDENI — PROSINAC

Kraj kvartala · mjeren MRR

01 OD LISTOPADA

Zaposliti 3 djelatnika podrške

Dovoljan kapacitet da se prvi odgovor smanji s 9 sati na cilj od 4 sata.

MJERA USPJEHA

Prvi odgovor ≤ 4 h

02 U Q4

Pokrenuti plan za srednje velike tvrtke

Razina izrađena za tvrtke s 100+ zaposlenika, kako bi se udio od 12% konačno pomaknuo.

MJERA USPJEHA

Udio srednje velikih iznad 12%

03 STUDENI

Isporučiti godišnje porezne obrasce

Vremenski vezano, nije fleksibilno — obrasci moraju stići korisnicima prije zaključka godine.

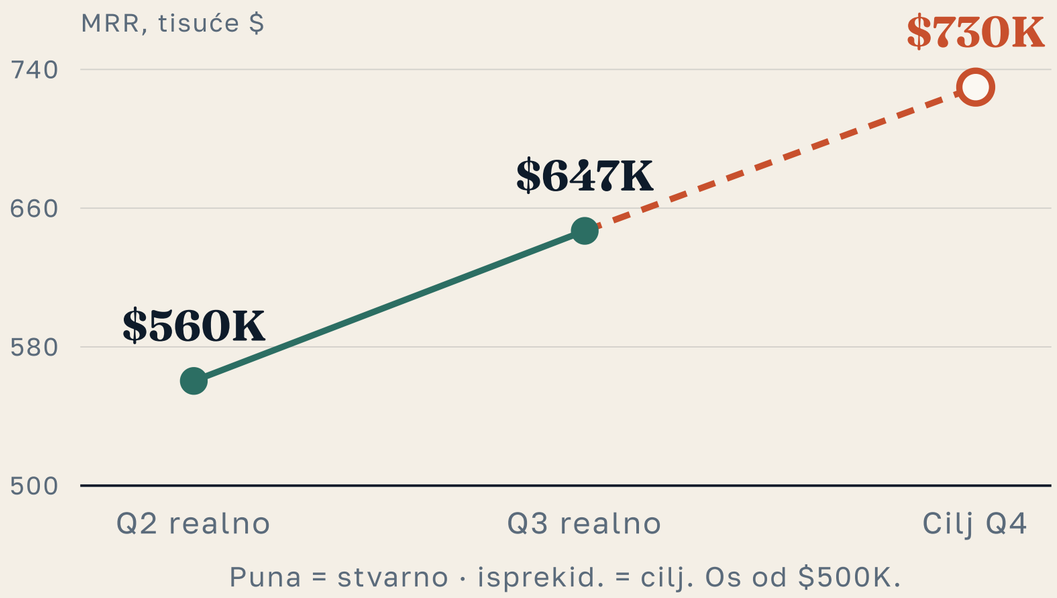
MJERA USPJEHA

Isporučeno u studenom

Redoslijed — kapacitet podrške dolazi prvi jer otklanja prepreku planu za srednje velike tvrtke; porezni obrasci jedina su stavka s nepomičnim datumom.

SVE TRI SE REALIZIRAJU UNUTAR Q4

MRR od $730K do kraja Q4 — dodatnih $83K, temeljeno na rujanskoj stopi.



Puna = stvarno · isprekid. = cilj. Os od $500K.

POTREBAN RAST

+13%

POTREBAN NOVI MRR

$83K

Nešto manje od 15% koje smo upravo postigli — ostvarivo bez junaštva, ali samo ako se oba problema financiraju.

- ✓ **Odobriti 3 zaposlenika podrške** — cilj od 4 sata za odgovor u cijelosti ovisi o broju zaposlenika.
- ✓ **Podržati plan za srednje velike tvrtke** — odluke o cijenama i paketima potrebne su u listopadu za pokretanje unutar Q4.
- ✓ **Zaštititi studeni kao datum za porezne obrasce** — ne može se pomaknuti u prosinac.

SAŽETAK

Snažan kvartal s dva poznata ograničenja — oba su obuhvaćena planom za Q4.

TVRDNJA	DOKAZ	ŠTO SE DOGAĐA U Q4
Rast se ubrzao	MRR $560K → $647K (+15%); korisnici 4.200 → 4.850; samo u rujnu 260 novih korisnika	Plan izrađen na temelju rujanske stope prema $730K
Rast je postao jeftiniji i postojaniji	Odljev 1,8% → 1,4%; CAC $410 → $340; preporuke 35% novih korisnika; fakturiranje koristi 62%	Zaštititi krug fakturiranja i preporuka
Podrška je naša najslabija karika	Prvi odgovor u prosjeku traje 9 sati u odnosu na cilj od 4 sata	Zaposliti 3 djelatnika podrške; postići prvi odgovor od 4 sata
Srednje velike tvrtke neiskorištene su	Tvrtke s 100+ zaposlenika ostaju na 12% korisnika	Pokrenuti plan za srednje velike tvrtke; isporučiti porezne obrasce u studenom

MRR, Q3
$647K

KORISNICI
4,850

ODLJEV
1.4%

PRVI ODGOVOR
9 h

SLJEDEĆI PREGLED · Q4, SIJEČANJ 2027.

Popravimo vrijeme odgovora, otvorimo vrata srednje velikim tvrtkama, i $730K slijedi.

Rasprava: plan zapošljavanja podrške i odluka o cijenama koja je potrebna u listopadu.

IZ OVE SOBE IZLAZIMO S

01 Odobrena 3 zaposlenika podrške

02 Imenovan vlasnik cijena za plan za srednje velike tvrtke

03 Zadržan studeni kao datum za porezne obrasce

04 Usvojen cilj MRR-a od $730K za Q4