SKYLINE BOOKS · NEGYEDÉVES ÜZLETI ÁTTEKINTÉS

A Q3 $647K MRR-rel zárt — a növekedés tartotta magát, az ügyfélszolgálat nem.

A július–szeptemberi eredmények, a két lassító tényező, és a négy Q4-es vállalás.

MRR	$647K
FIZETŐ ÜGYFELEK	4,850
HAVI LEMORZSOLÓDÁS	1.4%
CAC	$340

MIRŐL LESZ SZÓ

Négy kérdés sorban: hogyan teljesítettünk, mi működött, mi akadt el, és mi a következő lépés.

01 A negyedév öt számban

Ügyfelek, MRR, lemorzsolódás, CAC — Q2 és Q3 összevetve.

02 Honnan jött a növekedés

Új ügyfelek havi bontásban, és az augusztusi visszaesés.

03 Két jól működő motor

Automatikus számlázás 62%-on; ajánlások 35%-on.

04 Két probléma, amiért mi felelünk

9 órás első válaszidő; a középvállalati szegmens 12%-on ragadt.

05 A Q4-es terv és a vezetői szintű kérések

Három új ügyfélszolgálati munkatárs, egy középvállalati csomag, adóűrlapok.

06 Mit kérünk jóváhagyásra

A $730K-os Q4 MRR-cél és az odavezető út.

DÖNTÉS SZÜKSÉGES A 9. DIÁNÁL

MINDEN ADAT: Q3 FY26, BELSŐ JELENTÉS

01 · A NEGYEDÉV ÖT SZÁMBAN

Minden kulcsmutató egyszerre a jó irányba mozdult.

A növekedés, a megtartás és a hatékonyság egyazon negyedévben javult — ez a kombináció teszi hitelessé a Q4-es célt.

MUTATÓ	Q2	Q3	VÁLTOZÁS	ÉRTELMEZÉS
Fizető ügyfelek	4,200	**4,850**	**+650**	650 nettó új ügyfél, a legerősebb negyedévünk
Havi ismétlődő bevétel	$560K	**$647K**	**+15%**	+$87K a negyedévben
Havi lemorzsolódás	1.8%	**1.4%**	**−0,4 pp**	Többet tartunk meg a megszerzett ügyfelekből
Ügyfélszerzési költség	$410	**$340**	**−$70**	Olcsóbb növekedés, ajánlásokból
Első ügyfélszolgálati válaszidő	—	**9 óra**	**Cél: 4 óra**	Az egyetlen mutató, amely elmaradt a céltól e negyedévben

Lényeg — 15%-ot nőttünk, miközben az ügyfélszerzés olcsóbbá vált, és az ügyfelek nagyobb eséllyel maradtak velünk. Az ügyfélszolgálati válaszidő az egyetlen piros vonal ezen a dián.

5-BŐL 4 JÓ IRÁNYBAN

Az MRR 15%-kal nőtt egyetlen negyedév alatt, $560K-ról $647K-ra.

Q3-BAN HOZZÁADOTT MRR

+$87K

Új havi bevétel, amely minden rákövetkező hónapban megmarad. Évesítve ez a negyedév önmagában mintegy $1,04M run-rate-et tesz hozzá.

BEVÉTEL ÜGYFELENKÉNT

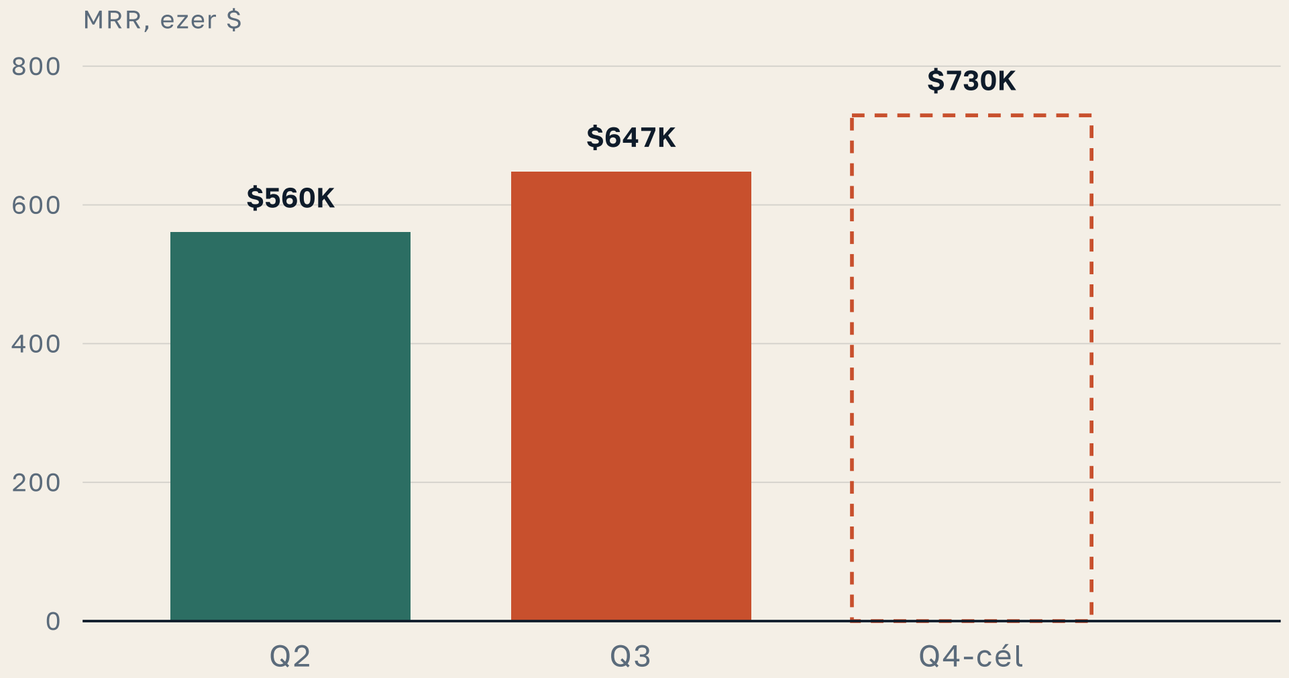
$133

$647K ÷ 4 850, havonta

Q4-CÉL

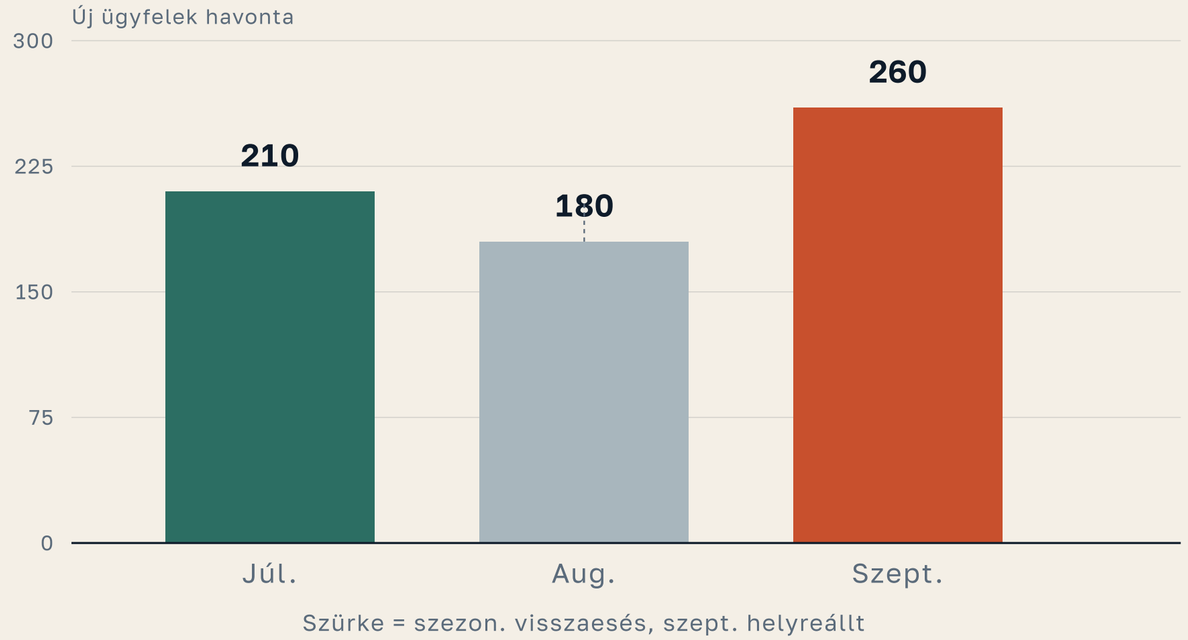
$730K

További +$83K, azaz +13%



Szaggatott = cél, nem tényadat

Augusztusban a nyári szabadságok miatt visszaesés volt, majd szeptember lett a legerősebb hónapunk.



Szürke = szezon. visszaesés, szept. helyreállt

ÚJ ÜGYFELEK, Q3

650

210 + 180 + 260, megfelel a 4 200 → 4 850 nettó ügyfélnövekedésnek

A visszaesés a naptár miatt volt

Augusztusban 180-ra esett a szám a nyári szabadságok miatt — mind a vásárlók, mind a saját értékesítési csatornánk megállt.

Szeptember választ adott rá

260 új ügyfél, 24%-kal több, mint júliusban. A negyedévet gyorsulva zárjuk, nem helyreállva.

Mit jelent ez Q4-re

A Q4-es tervet a szeptemberi ütemre alapozzuk, nem a negyedéves átlagra.

Két motor erősíti egymást: a számlázás megtartja az ügyfeleket, az ajánlások olcsón hozzák az újakat.

1. MOTOR · TERMÉK

Az automatikus számlázást az ügyfelek 62%-a használja



A fiókok közel kétharmada már úgy futtatja a számlázást, hogy hozzá sem nyúl.

Egy olyan funkció, amelyre az ügyfelek havonta támaszkodnak, a legvalószínűbb magyarázat arra, hogy a lemorzsolódás 1,8%-ról 1,4%-ra csökkent.

2. MOTOR · ÜGYFÉLSZERZÉS

Az ajánlások ma az új ügyfelek 35%-át teszik ki

35% ajánlásból | **65% egyéb csatorna**

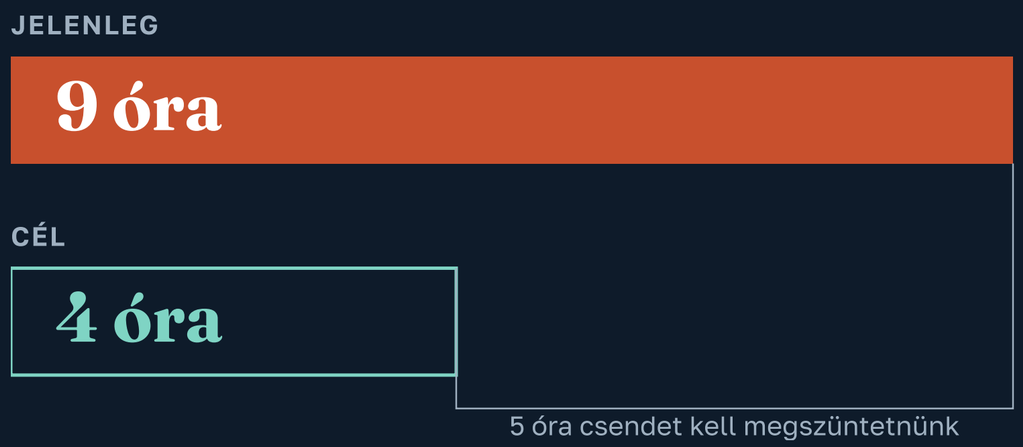
A 650 új ügyfélből mintegy 228 egy meglévő ügyfél ajánlásával érkezett.

Ez áll a CAC $410-ről $340-re csökkenése mögött: az ajánlott ügyfelek elérése szinte semmit nem kerül nekünk.

A körforgás

Napi számlázás → Lemorzsolódás 1,4% → Több ajánlható ügyfél → CAC $340

Az első ügyfélszolgálati válasz 9 órát vesz igénybe a 4 órás céllal szemben — ez több mint duplája.



Az eredménytábla minden más mutatója zöld. Ez az a szám, amely csendben felülírhatja mindet.

Az az ügyfél, aki kilenc órát vár, elveszíti a könyvelési munkanapja nagy részét.

A lemorzsolódás ennek ellenére javult 1,4%-ra, nem azért, mert az ügyfélszolgálat rendben volt.

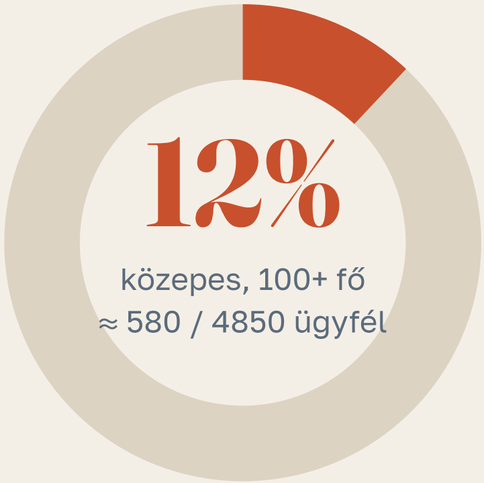
A nagyobb fiókok nehezebb kérdéseket tesznek fel — ez a hiányosság blokkolja a következő dián bemutatott középvállalati piacot.

Q4-es vállalás: három új ügyfélszolgálati munkatárs, hogy az első válaszidő 4 órára csökkenjen.

04 · MÁSODIK PROBLÉMA

A középvállalatok az ügyfelek 12%-án ragadtak — ez a legnagyobb érintetlen piacunk.

ÜGYFÉLKÖR VÁLLALATMÉRET SZERINT



Az arány nem változott ebben a negyedévben. A kisvállalkozások önállóan is elkezdenek minket használni; a 100+ fős cégek mindig ugyanazon a két ponton akadnak el.

Akadály · a csomag

Egyetlen, kisvállalkozásokra szabott terméket értékesítünk. Nincs olyan csomag, amely megfelelne egy 100+ fős pénzügyi csapatnak.

Akadály · a szolgáltatás

Egy kilenc órás első válaszidőt egy pénzügyi osztály nem fog elfogadni.

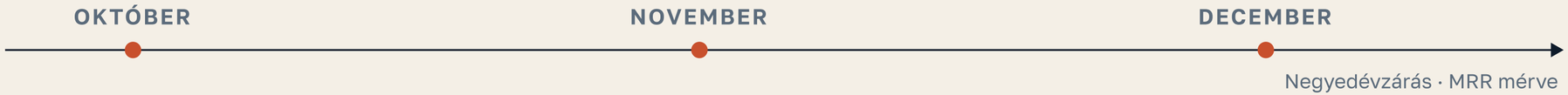
MIÉRT PRIORITÁS EZ, ÉS NEM CSAK EGY OPCIONÁLIS EXTRA

A mai növekedésünk 4 850, túlnyomórészt kisméretű ügyféltől jön, átlagosan havi $133-ért. A középvállalati fiókok az egyetlen eszközünk, amivel az ügyfelenkénti bevételt, nem csak az ügyfélszámot növelhetjük — és ügyfélkörünk 88%-a már a kisvállalati oldalon van.

Q4-es vállalás: egy középvállalati csomag elindítása, a 4 órás válaszidő-céllal alátámasztva.

05 · A Q4-ES TERV

Három vállalás, október-decemberre ütemezve, az adóűrlapokkal novemberben.



01 OKTÓBERTŐL

3 ügyfélszolgálati munkatárs felvétele

Elég kapacitás ahhoz, hogy az első válaszidőt 9 óráról a 4 órás célra csökkentsük.

SIKERMÉRTÉK

Első válasz ≤ 4 óra

02 Q4-BEN

Középvállalati csomag elindítása

Egy 100+ fős cégekre épített csomag, hogy a 12%-os arány végre elmozduljon.

SIKERMÉRTÉK

Középvállalati arány 12% felett

03 NOVEMBER

Év végi adóűrlapok kiküldése

Rögzített határidő, nem rugalmas — az űrlapoknak az év végi zárás előtt az ügyfelek kezében kell lenniük.

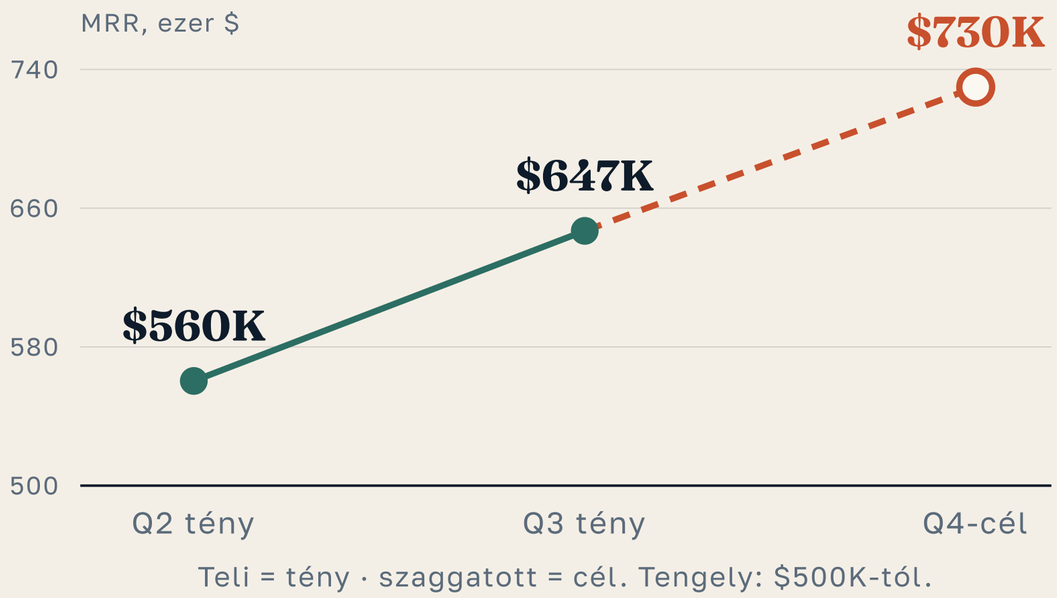
SIKERMÉRTÉK

Novemberben kiküldve

Sorrend — az ügyfélszolgálati kapacitás jön először, mert ez nyitja meg az utat a középvállalati csomag előtt; az adóűrlapok az egyetlen tétel, amelynek dátuma nem mozdítható.

MINDHÁROM A Q4-BE ESIK

$730K MRR a Q4 végére — további $83K, a szeptemberi ütemre alapozva.



Teli = tény · szaggatott = cél. Tengely: $500K-tól.

SZÜKSÉGES NÖVEKEDÉS

+13%

SZÜKSÉGES ÚJ MRR

$83K

Kicsit az imént teljesített 15% alatt — hőstettek nélkül elérhető, de csak ha a két probléma finanszírozást kap.

- ✓ **3 ügyfélszolgálati felvétel jóváhagyása** — a 4 órás válaszidő-cél teljes mértékben a létszámtól függ.
- ✓ **A középvállalati csomag támogatása** — árazási és csomagolási döntések szükségesek októberben, hogy a Q4-en belül elindulhasson.
- ✓ **A novemberi adóűrlap-határidő megőrzése** — nem csúszhat decemberre.

ÖSSZEFOGLALÁS

Erős negyedév két ismert korláttal — mindkettőt kezeli a Q4-es terv.

AZ ÁLLÍTÁS	A BIZONYÍTÉK	MI TÖRTÉNIK Q4-BEN
A növekedés gyorsult	MRR $560K → $647K (+15%); ügyfelek 4 200 → 4 850; csak szeptemberben 260 új ügyfél	A terv a szeptemberi ütemre épül, $730K felé
A növekedés olcsóbb és ragadósabb lett	Lemorzsolódás 1,8% → 1,4%; CAC $410 → $340; ajánlások az új ügyfelek 35%-a; számlázás 62%-os használat	A számlázási és ajánlási körforgás védelme
Az ügyfélszolgálat a leggyengébb láncszemünk	Az első válaszidő átlagosan 9 óra, a 4 órás céllal szemben	3 ügyfélszolgálati munkatárs felvétele; 4 órás első válaszidő elérése
A középvállalati szegmens kiaknázatlan	A 100+ fős cégek változatlanul az ügyfelek 12%-át teszik ki	Középvállalati csomag elindítása; adóűrlapok kiküldése novemberben

MRR, Q3
$647K

ÜGYFELEK
4,850

LEMORZSOLÓDÁS
1.4%

ELSŐ VÁLASZIDŐ
9 óra

KÖVETKEZŐ ÁTTEKINTÉS · Q4, 2027. JANUÁR

Javítsuk a válaszidőt, nyissuk meg a középvállalati ajtót, és a $730K követi.

Megbeszélendő: az ügyfélszolgálati felvételi terv, és az októberben szükséges árazási döntés.

AMIVEL EBBŐL A TEREMBŐL TÁVOZUNK

01 3 ügyfélszolgálati felvétel jóváhagyva

02 Középvállalati csomag árazási felelőse kijelölve

03 Novemberi adóűrlap-határidő tartva

04 $730K MRR elfogadva Q4-es célként