SKYLINE BOOKS · REVISIONE TRIMESTRALE

Il Q3 si è chiuso con $647K di MRR — la crescita ha tenuto, il supporto no.

I risultati di luglio-settembre, i due fattori che ci frenano e i quattro impegni per il Q4.

MRR	$647K
CLIENTI PAGANTI	4,850
ABBANDONO MENSILE	1.4%
CAC	$340

DI COSA PARLEREMO

Quattro domande, in ordine: come siamo andati, cosa ha funzionato, cosa è bloccato, cosa facciamo adesso.

01 **Il trimestre in cinque numeri**
Clienti, MRR, abbandono, CAC — Q2 rispetto a Q3.

02 **Da dove è arrivata la crescita**
Nuovi clienti per mese, e il calo di agosto.

03 **Due motori che funzionano**
Fatturazione automatica al 62%; referral al 35%.

04 **Due problemi di nostra responsabilità**
Prima risposta in 9 ore; mid-size bloccato al 12%.

05 **Il piano Q4 e le richieste a livello di responsabili**
Tre assunzioni nel supporto, un piano mid-size, moduli fiscali.

06 **Cosa vi chiediamo di approvare**
L'obiettivo di $730K di MRR per il Q4 e il percorso per raggiungerlo.

DECISIONE RICHIESTA NELLA SLIDE 09

TUTTI I DATI: Q3 FY26, REPORTISTICA INTERNA

01 · IL TRIMESTRE IN CINQUE NUMERI

Tutte le metriche principali si sono mosse nella direzione giusta, insieme.

Crescita, retention ed efficienza sono migliorate nello stesso trimestre — è questa combinazione che rende credibile l'obiettivo del Q4.

METRICA	Q2	Q3	VARIAZIONE	LETTURA
Clienti paganti	4,200	**4,850**	**+650**	650 nuovi clienti netti, il nostro trimestre migliore
Ricavi ricorrenti mensili	$560K	**$647K**	**+15%**	+$87K aggiunti nel trimestre
Abbandono mensile	1.8%	**1.4%**	**−0,4 pt**	Tratteniamo più di quello che acquisiamo
Costo di acquisizione cliente	$410	**$340**	**−$70**	Crescita più economica, grazie ai referral
Prima risposta del supporto	—	**9 ore**	**Obiettivo 4 ore**	L'unica metrica fuori obiettivo questo trimestre

Da ricordare — siamo cresciuti del 15% riducendo il costo di acquisizione di ogni cliente e aumentando la probabilità che resti. Il tempo di risposta del supporto è l'unica nota negativa di questa pagina.

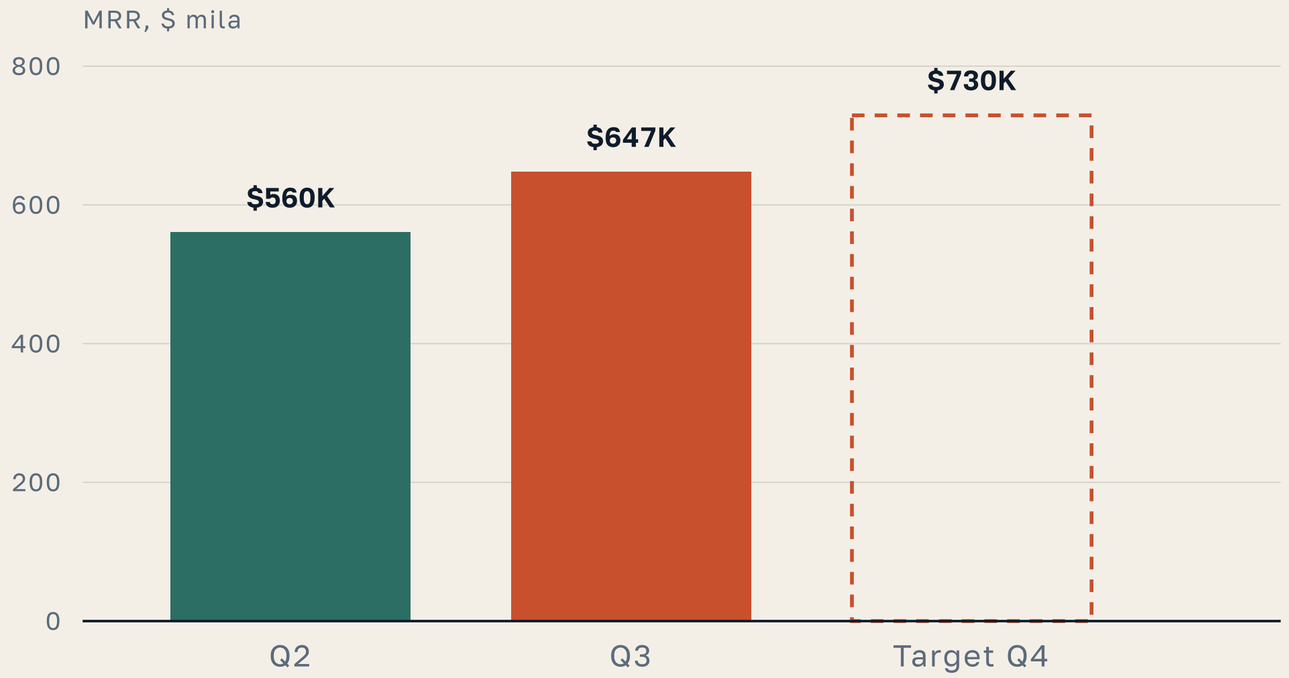
4 SU 5 IN LINEA

Il MRR è cresciuto del 15% in un solo trimestre, da $560K a $647K.

MRR AGGIUNTO NEL Q3

+$87K

Nuovi ricavi mensili, che si mantengono in ogni mese successivo. Su base annua, questo trimestre da solo aggiunge circa $1,04M di run-rate.



Tratteggiato = obiettivo, non reale

RICAVO PER CLIENTE

$133

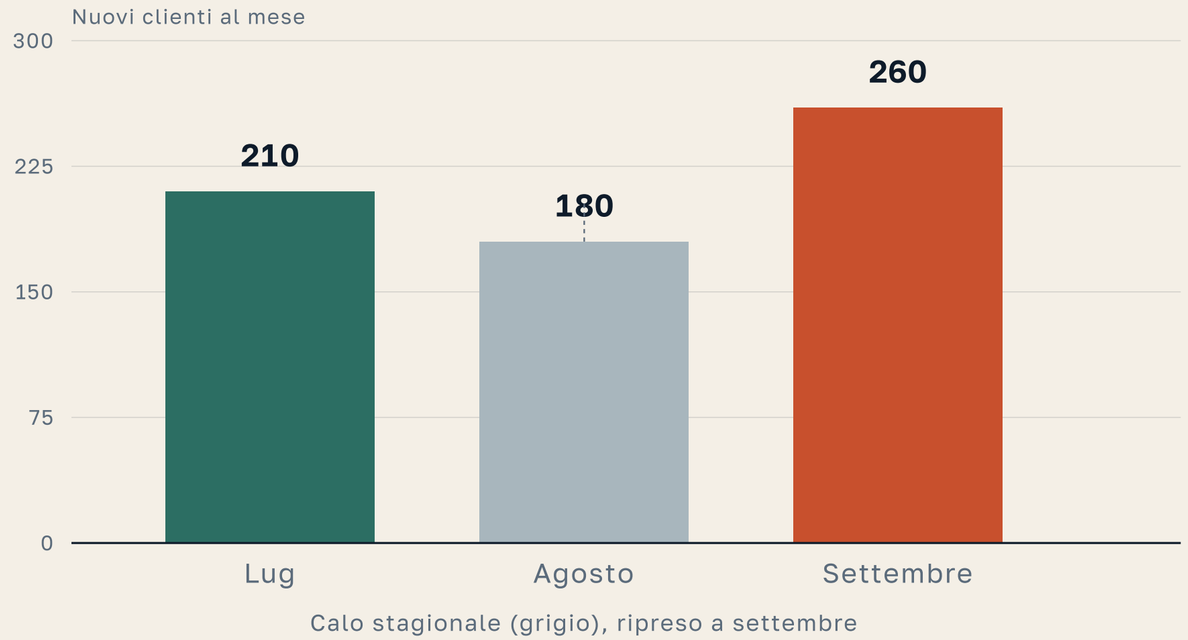
$647K ÷ 4.850, al mese

TARGET Q4

$730K

Altri +$83K, cioè +13%

Agosto ha subito un calo per le vacanze estive, poi settembre è diventato il nostro mese migliore.



Calo stagionale (grigio), ripreso a settembre

NUOVI CLIENTI, Q3

650

210 + 180 + 260, in linea con la crescita netta di clienti da 4.200 → 4.850

Il calo era dovuto al calendario

Agosto è sceso a 180 per le vacanze estive — si sono fermati sia gli acquirenti che la nostra pipeline.

Settembre ha risposto

260 nuovi clienti, il 24% in più rispetto a luglio. Usciamo dal trimestre accelerando, non recuperando.

Cosa significa per il Q4

Pianifichiamo il Q4 sul ritmo di settembre, non sulla media del trimestre.

Due motori si rafforzano a vicenda: la fatturazione trattiene i clienti, i referral li portano a basso costo.

MOTORE 1 · PRODOTTO

La fatturazione automatica è usata dal 62% dei clienti



Quasi due account su tre gestiscono le fatture senza alcun intervento.

Una funzione da cui i clienti dipendono ogni mese è la spiegazione più plausibile del calo dell'abbandono dall'1,8% all'1,4%.

MOTORE 2 · ACQUISIZIONE

I referral sono ora il 35% dei nuovi clienti



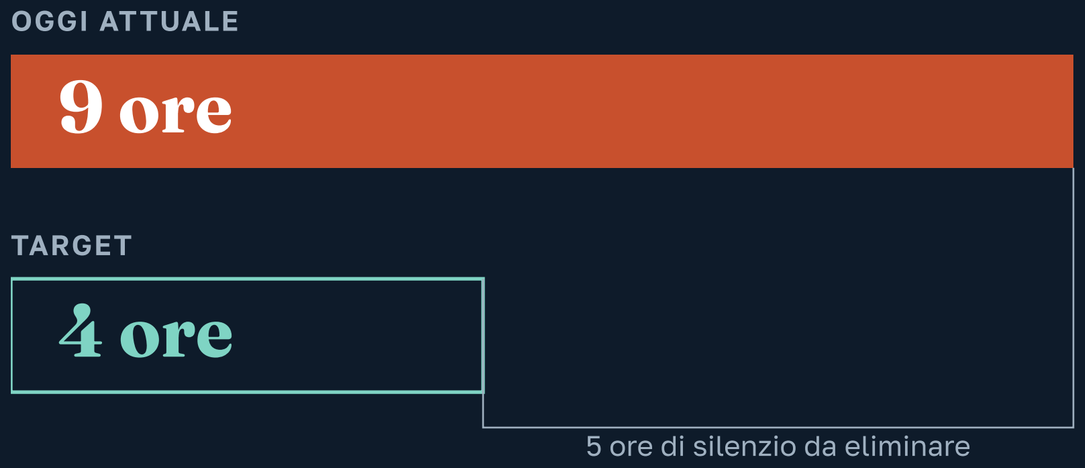
Dei 650 nuovi clienti, circa 228 sono arrivati tramite un cliente esistente.

È questo il meccanismo dietro il calo del CAC da $410 a $340: raggiungere i clienti referral non ci costa quasi nulla.

Il ciclo Fatture quotidiane → Abbandono all'1,4% → Più clienti a segnalare → CAC scende a $340

04 · PROBLEMA UNO

La prima risposta del supporto richiede 9 ore contro un obiettivo di 4 ore — più del doppio.



Tutto il resto del quadro è verde. Questo è il numero che può silenziosamente vanificarlo.

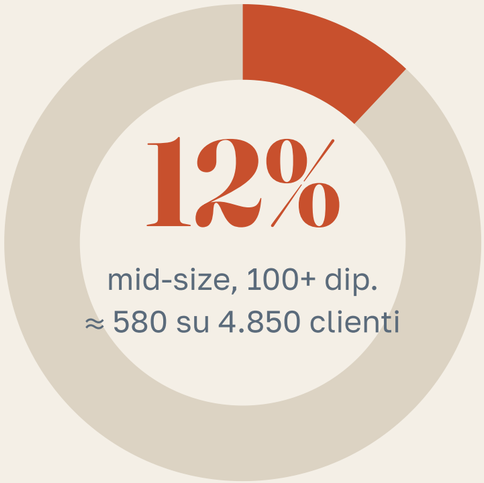
- Un cliente che aspetta nove ore perde gran parte di una giornata lavorativa di contabilità.
- L'abbandono è migliorato all'1,4% nonostante questo, non perché il supporto andasse bene.
- I clienti più grandi fanno domande più difficili — questo divario blocca il mercato mid-size nella prossima slide.

Impegno per il Q4: tre assunzioni nel supporto per portare la prima risposta a 4 ore.

04 · PROBLEMA DUE

Le aziende mid-size sono bloccate al 12% dei clienti — il nostro mercato inesplorato più grande.

BASE CLIENTI PER DIMENSIONE AZIENDALE



La quota non si è mossa in questo trimestre. Le piccole imprese ci adottano autonomamente; le aziende con oltre 100 dipendenti si fermano sempre negli stessi due punti.

Ostacolo · il piano

Vendiamo un unico prodotto pensato per le piccole imprese. Non esiste un piano adatto a un team finanziario di oltre 100 dipendenti.

Ostacolo · il servizio

Una prima risposta di nove ore non è qualcosa che un reparto finanziario approverebbe.

PERCHÉ QUESTA È UNA PRIORITÀ, NON UN'OPZIONE FACOLTATIVA

La nostra crescita oggi deriva da 4.850 clienti, perlopiù piccoli, con una media di $133 al mese. I clienti mid-size sono l'unica leva che abbiamo per aumentare il ricavo per cliente invece del numero di clienti — e l'88% della nostra base è già composta da piccole imprese.

Impegno per il Q4: lanciare un piano mid-size, sostenuto dall'obiettivo di risposta in 4 ore.

Tre impegni, in sequenza da ottobre a dicembre, con i moduli fiscali a novembre.



01 DA OTTOBRE

Assumere 3 persone nel supporto

Capacità sufficiente per portare la prima risposta da 9 ore all'obiettivo di 4 ore.

INDICATORE DI SUCCESSO

Prima risposta ≤ 4 ore

02 NEL Q4

Lanciare un piano mid-size

Un piano pensato per aziende con oltre 100 dipendenti, così la quota del 12% può finalmente muoversi.

INDICATORE DI SUCCESSO

Quota mid-size sopra il 12%

03 NOVEMBRE

Inviare i moduli fiscali di fine anno

Data fissa, non flessibile — i moduli devono arrivare ai clienti prima della chiusura di fine anno.

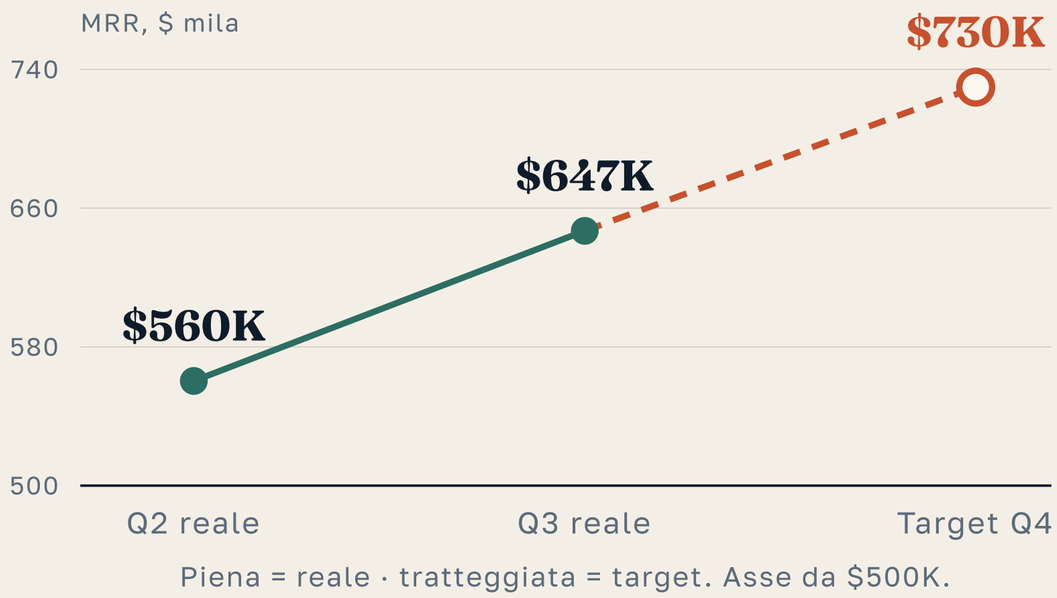
INDICATORE DI SUCCESSO

Inviati a novembre

Sequenza — la capacità del supporto viene prima perché sblocca il piano mid-size; i moduli fiscali sono l'unico elemento con una data non modificabile.

TUTTI E TRE SI CONCLUDONO NEL Q4

$730K di MRR entro la fine del Q4 — altri $83K, basati sul ritmo di settembre.



Piena = reale · tratteggiata = target. Asse da $500K.

CRESCITA NECESSARIA

+13%

NUOVO MRR NECESSARIO

$83K

Leggermente sotto il 15% appena ottenuto — raggiungibile senza eroismi, ma solo se i due problemi vengono finanziati.

- ✓ **Approvare 3 assunzioni nel supporto** — l'obiettivo di risposta in 4 ore dipende interamente dall'organico.
- ✓ **Sostenere il piano mid-size** — decisioni su prezzi e offerta necessarie in ottobre per lanciare entro il Q4.
- ✓ **Proteggere la data di novembre per i moduli fiscali** — non può spostarsi a dicembre.

RIEPILOGO

Un trimestre solido con due vincoli noti — entrambi affrontati nel piano Q4.

L'AFFERMAZIONE	LE PROVE	COSA SUCCEDE NEL Q4
La crescita è accelerata	MRR $560K → $647K (+15%); clienti 4.200 → 4.850; 260 nuovi clienti nel solo mese di settembre	Piano basato sul ritmo di settembre verso $730K
La crescita è diventata più economica e più solida	Abbandono 1,8% → 1,4%; CAC $410 → $340; referral 35% dei nuovi clienti; fatturazione usata dal 62%	Proteggere il ciclo di fatturazione e referral
Il supporto è il nostro punto debole	La prima risposta è in media di 9 ore contro un obiettivo di 4 ore	Assumere 3 persone nel supporto; raggiungere la prima risposta in 4 ore
Il mid-size è inespresso	Le aziende con oltre 100 dipendenti ferme al 12% dei clienti	Lanciare un piano mid-size; inviare i moduli fiscali a novembre

MRR

$647K

CLIENTI

4,850

ABBANDONO

1.4%

PRIMA RISPOSTA

9 ore

PROSSIMA REVISIONE · Q4, GENNAIO 2027

Risolvere il tempo di risposta, aprire la porta al mid-size, e i $730K seguiranno.

Discussione: il piano di assunzioni per il supporto, e la decisione sui prezzi che ci serve in ottobre.

USCIAMO DA QUESTA STANZA CON

01 3 assunzioni nel supporto approvate

02 Responsabile dei prezzi del piano mid-size nominato

03 Data di novembre per i moduli fiscali confermata

04 $730K di MRR adottato come obiettivo per il Q4