SKYLINE BOOKS · SEMAKAN PERNIAGAAN SUKU TAHUNAN

Q3 ditutup pada $647K MRR — pertumbuhan kekal, sokongan tidak.

Keputusan Julai–September, dua perkara yang melambatkan kita, dan empat komitmen untuk Q4.

MRR	$647K
PELANGGAN MEMBAYAR	4,850
CHURN BULANAN	1.4%
CAC	$340

APA YANG AKAN DIBINCANGKAN

Empat soalan, mengikut urutan: bagaimana prestasi kita, apa yang berjaya, apa yang tersekat, apa langkah seterusnya.

01 **Suku tahun dalam lima nombor**

Pelanggan, MRR, churn, CAC — Q2 berbanding Q3.

02 **Dari mana pertumbuhan ini datang**

Pelanggan baharu mengikut bulan, dan kejatuhan pada Ogos.

03 **Dua enjin yang berjaya**

Invois automatik pada 62%; rujukan pada 35%.

04 **Dua masalah yang kita akui**

Respons pertama 9 jam; syarikat sederhana tersekat pada 12%.

05 **Pelan Q4 dan permintaan di peringkat pemilik**

Tiga pengambilan sokongan, pelan sederhana, borang cukai.

06 **Apa yang kami minta anda luluskan**

Sasaran MRR Q4 sebanyak $730K dan jalan untuk mencapainya.

KEPUTUSAN DIPERLUKAN PADA SLAID 09

SEMUA ANGKA: Q3 TK26, LAPORAN DALAMAN

01 · SUKU TAHUN DALAM LIMA NOMBOR

Setiap metrik utama bergerak ke arah yang betul serentak.

Pertumbuhan, pengekalan dan kecekapan bertambah baik dalam suku tahun yang sama — gabungan inilah yang menjadikan sasaran Q4 boleh dipercayai.

METRIK	Q2	Q3	PERUBAHAN	TAFSIRAN
Pelanggan membayar	4,200	**4,850**	**+650**	650 tambahan bersih, suku tahun penambahan terbesar kami
Hasil berulang bulanan	$560K	**$647K**	**+15%**	+$87K ditambah dalam suku tahun ini
Churn bulanan	1.8%	**1.4%**	**−0.4 mata**	Kami mengekalkan lebih banyak apa yang kami menangi
Kos pemerolehan pelanggan	$410	**$340**	**−$70**	Pertumbuhan lebih murah, didorong oleh rujukan
Respons sokongan pertama	—	**9 jam**	**Sasaran 4 jam**	Satu-satunya metrik tidak mencapai sasaran suku tahun ini

Rumusan — kami berkembang 15% sambil menjadikan setiap pelanggan lebih murah untuk dimenangi dan lebih cenderung untuk kekal. Respons sokongan adalah satu-satunya garis merah pada halaman ini.

4 DARIPADA 5 MENGIKUT LANDASAN

MRR berkembang 15% dalam satu suku tahun, daripada $560K kepada $647K.

MRR DITAMBAH DALAM Q3

+$87K

Hasil bulanan baharu, dibawa ke setiap bulan seterusnya. Jika ditahunkan, suku tahun ini sahaja menambah kira-kira $1.04M kepada kadar larian.

HASIL SETIAP PELANGGAN

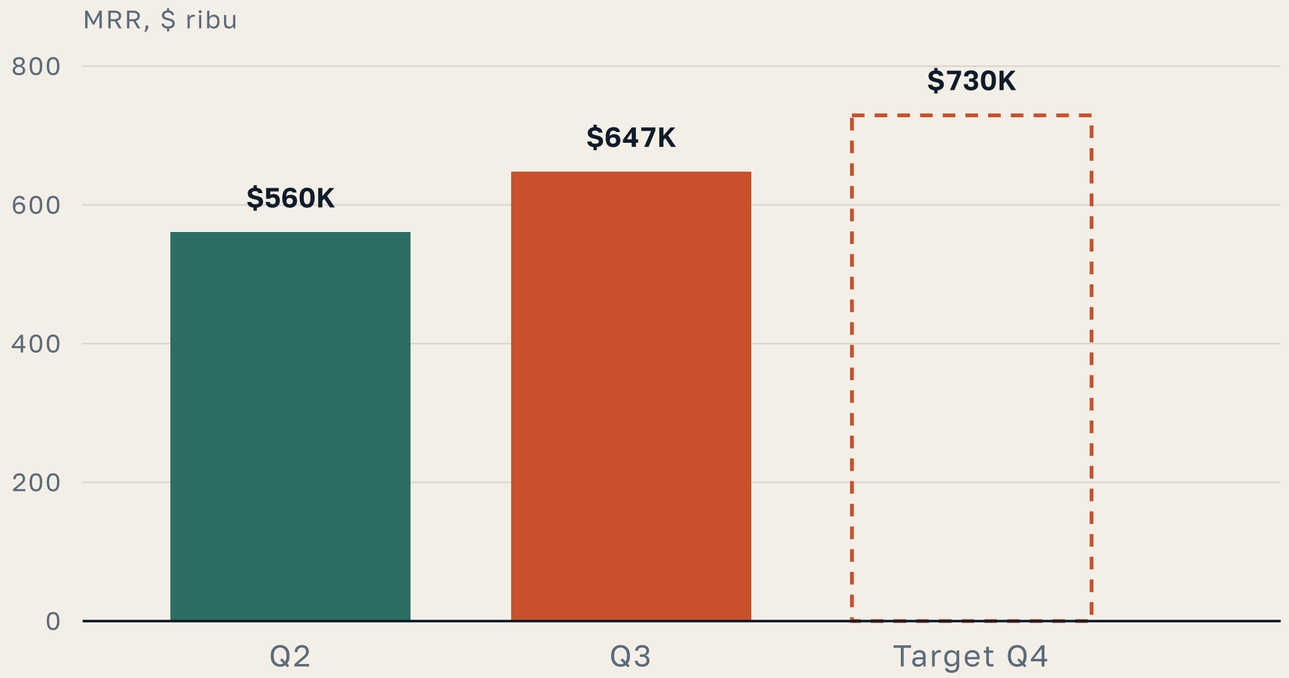
$133

$647K ÷ 4,850, sebulan

TARGET Q4

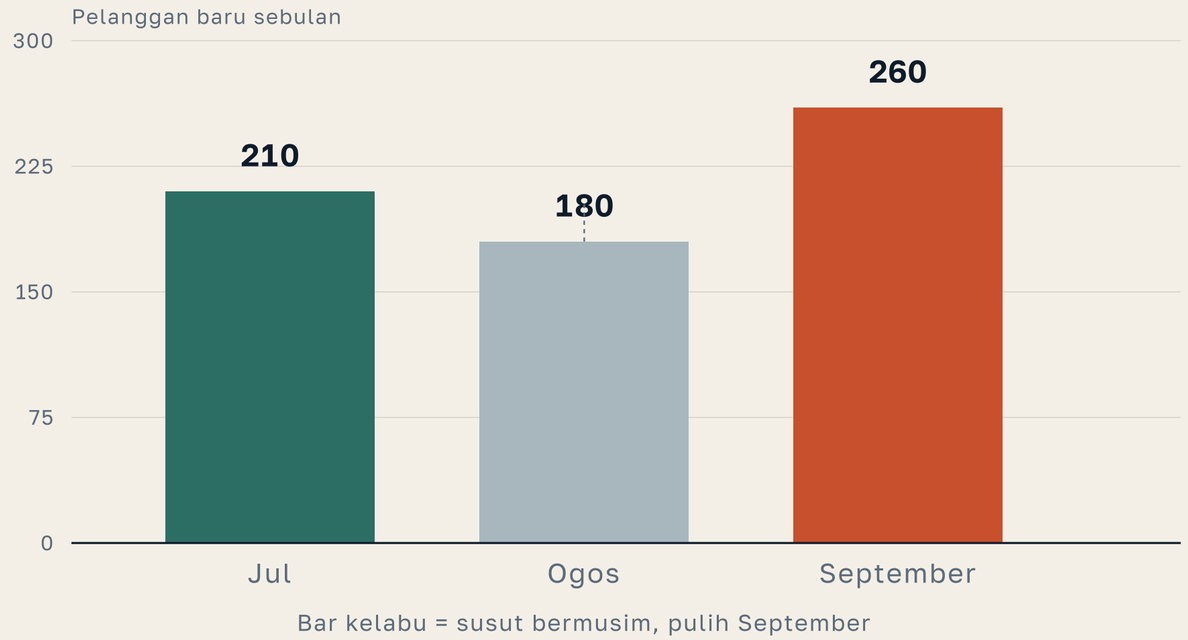
$730K

Tambahan +$83K, atau +13%



Garis putus = sasaran, bukan benar

Ogos jatuh akibat cuti musim panas, kemudian September menjadi bulan terkuat kami.



Bar kelabu = susut bermusim, pulih September

PELANGGAN BAHARU, Q3

650

210 + 180 + 260, sepadan dengan pertumbuhan bersih pelanggan 4,200 → 4,850

Kejatuhan ini disebabkan kalendar

Ogos jatuh kepada 180 akibat cuti musim panas — pembeli dan saluran kami sendiri turut terhenti.

September menjawabnya

260 pelanggan baharu, 24% lebih tinggi daripada Julai. Kita mengakhiri suku tahun ini dengan pecutan, bukan pemulihan.

Apa maknanya untuk Q4

Kami merancang Q4 berdasarkan kadar September, bukan purata suku tahun.

Dua enjin sedang berganda: invois mengekalkan pelanggan, rujukan membawa mereka dengan murah.

ENJIN 1 · PRODUK

Invois automatik digunakan oleh 62% pelanggan



Hampir dua daripada tiga akaun kini menjana invois tanpa perlu disentuh.

Ciri yang pelanggan bergantung setiap bulan adalah sebab paling munasabah churn menurun daripada 1.8% kepada 1.4%.

ENJIN 2 · PEMEROLEHAN

Rujukan kini 35% daripada pelanggan baharu

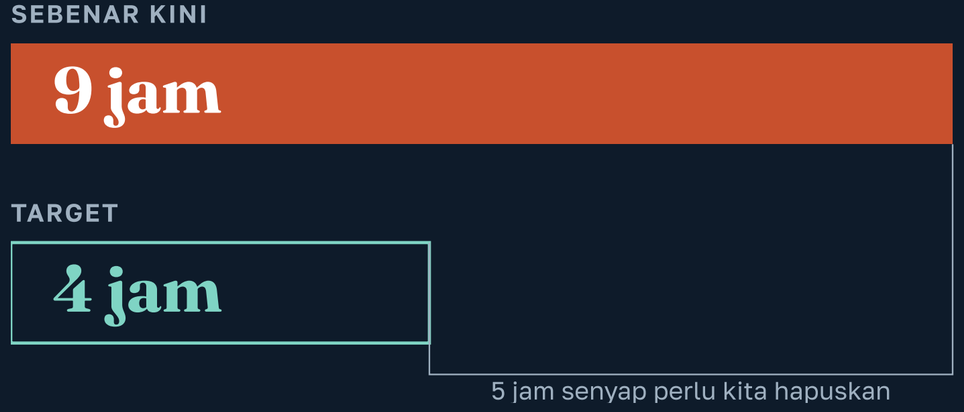
35% dirujuk | **65% semua saluran lain**

Daripada 650 pelanggan baharu, kira-kira 228 datang melalui pelanggan sedia ada.

Inilah mekanisme di sebalik CAC menurun daripada $410 kepada $340: pelanggan yang dirujuk hampir tidak memerlukan kos untuk kita capai.

Gelung ini Invois dipakai harian → Churn turun ke 1.4% → Lebih pelanggan merujuk → CAC turun ke $340

Respons sokongan pertama mengambil masa 9 jam berbanding sasaran 4 jam — jurang lebih dua kali ganda.



Semua yang lain pada papan skor adalah hijau. Nombor inilah yang boleh membatalkannya secara senyap.

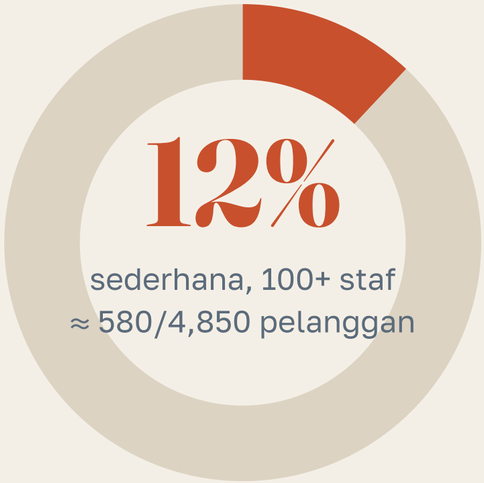
- Pelanggan yang menunggu sembilan jam kehilangan hampir sehari bekerja untuk urusan perakaunan mereka.
- Churn bertambah baik kepada 1.4% walaupun begini, bukan kerana sokongan memuaskan.
- Akaun yang lebih besar mengajukan soalan yang lebih sukar — jurang ini menyekat pasaran syarikat sederhana pada slaid seterusnya.

Komitmen Q4: tiga pengambilan sokongan untuk membawa respons pertama kepada 4 jam.

04 · MASALAH DUA

Syarikat bersaiz sederhana tersekat pada 12% pelanggan — pasaran terbesar yang belum kami terokai.

ASAS PELANGGAN MENGIKUT SAIZ SYARIKAT



Bahagian ini tidak berubah suku tahun ini. Perniagaan kecil menerima pakai kami sendiri; syarikat dengan 100+ pekerja tersekat pada dua perkara yang sama setiap kali.

Penghalang · pelan

Kami menjual satu produk yang direka untuk perniagaan kecil. Tidak ada peringkat yang sepadan dengan pasukan kewangan berpekerja 100+.

Penghalang · perkhidmatan

Respons pertama sembilan jam bukan sesuatu yang akan diluluskan oleh jabatan kewangan.

MENGAPA INI ADALAH KEUTAMAAN, BUKAN SEKADAR BAIK UNTUK ADA

Pertumbuhan kami hari ini datang daripada 4,850 pelanggan yang kebanyakannya kecil dengan purata $133 sebulan. Akaun bersaiz sederhana adalah satu-satunya tolak yang kita ada untuk meningkatkan hasil setiap pelanggan berbanding bilangan pelanggan — dan 88% asas kami sudah berada di pihak perniagaan kecil.

Komitmen Q4: lancarkan pelan sederhana, disokong oleh sasaran respons 4 jam.

Tiga komitmen, disusun merentasi Oktober hingga Disember, dengan borang cukai pada November.

OKTOBER — NOVEMBER — DISEMBER

Penutupan suku · MRR diukur

01 DARI OKTOBER

Ambil 3 staf sokongan

Kapasiti yang cukup untuk membawa respons pertama daripada 9 jam kepada sasaran 4 jam.

UKURAN KEJAYAAN

Respons pertama ≤ 4 jam

02 DALAM Q4

Lancarkan pelan sederhana

Peringkat yang dibina untuk syarikat berpekerja 100+, supaya bahagian 12% akhirnya boleh berubah.

UKURAN KEJAYAAN

Bahagian sederhana atas 12%

03 NOVEMBER

Hantar borang cukai akhir tahun

Bertarikh, tidak fleksibel — borang perlu berada di tangan pelanggan sebelum penutupan akhir tahun.

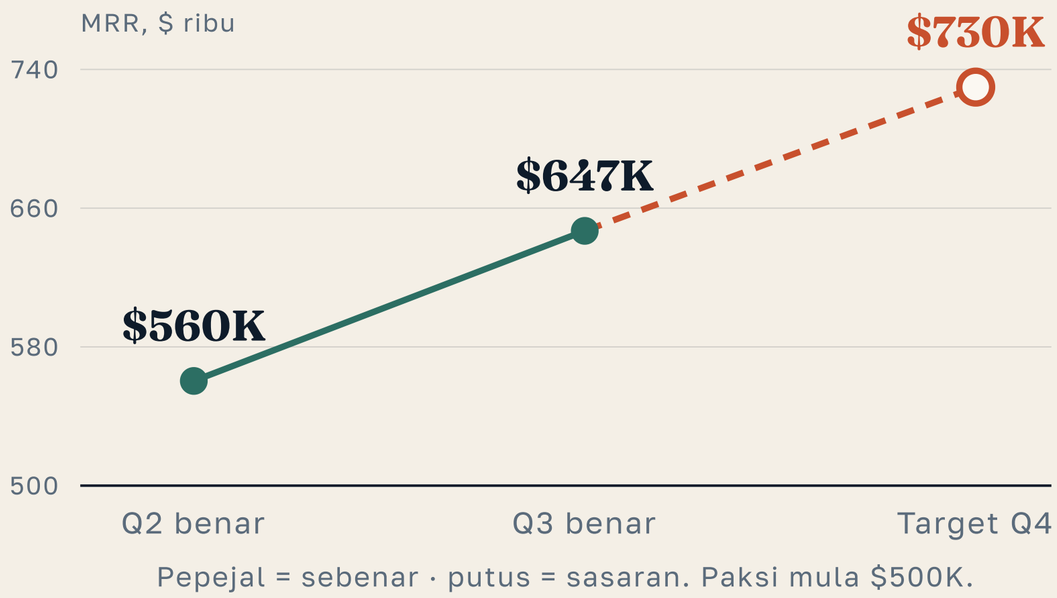
UKURAN KEJAYAAN

Dihantar pada November

Susunan — kapasiti sokongan diutamakan kerana ia membuka jalan untuk pelan sederhana; borang cukai adalah satu-satunya item dengan tarikh yang tidak boleh diubah.

KETIGA-TIGANYA TERCAPAI DALAM Q4

MRR $730K menjelang akhir Q4 — tambahan $83K, dibina atas kadar larian September.



Pepejal = sebenar · putus = sasaran. Paksi mula $500K.

PERTUMBUHAN DIPERLUKAN

+13%

MRR BAHARU DIPERLUKAN

$83K

Sedikit di bawah 15% yang baru kita capai — boleh dicapai tanpa usaha luar biasa, tetapi hanya jika kedua-dua masalah itu dibiayai.

- ✓ **Luluskan 3 pengambilan sokongan** — sasaran respons 4 jam bergantung sepenuhnya pada bilangan kakitangan.
- ✓ **Sokong pelan sederhana** — keputusan harga dan pembungkusan diperlukan pada Oktober untuk dilancarkan dalam Q4.
- ✓ **Lindungi tarikh borang cukai November** — ia tidak boleh bergeser ke Disember.

RINGKASAN

Suku tahun yang kukuh dengan dua kekangan yang diketahui — dan kedua-duanya ditangani dalam pelan Q4.

DAKWAAN	BUKTI	APA YANG BERLAKU DALAM Q4
Pertumbuhan dipercepatkan	MRR $560K → $647K (+15%); pelanggan 4,200 → 4,850; 260 pelanggan baharu pada September sahaja	Pelan dibina berdasarkan kadar September ke arah $730K
Pertumbuhan menjadi lebih murah dan lebih lekat	Churn 1.8% → 1.4%; CAC $410 → $340; rujukan 35% pelanggan baharu; invois digunakan oleh 62%	Lindungi gelung invois dan rujukan
Sokongan adalah mata rantai paling lemah kami	Respons pertama purata 9 jam berbanding sasaran 4 jam	Ambil 3 staf sokongan; capai respons pertama 4 jam
Sederhana belum diterokai	Syarikat berpekerja 100+ kekal pada 12% pelanggan	Lancarkan pelan sederhana; hantar borang cukai pada November

MRR, Q3
$647K

PELANGGAN
4,850

CHURN
1.4%

RESPONS PERTAMA
9 jam

SEMAKAN SETERUSNYA · Q4, JANUARI 2027

Betulkan masa respons, buka pintu segmen sederhana, dan $730K akan menyusul.

Perbincangan: pelan pengambilan sokongan, dan keputusan harga yang kita perlukan pada Oktober.

MENINGGALKAN BILIK INI DENGAN

01 3 pengambilan sokongan diluluskan

02 Pemilik harga pelan sederhana dinamakan

03 Tarikh borang cukai November dikekalkan

04 MRR $730K diterima pakai sebagai sasaran Q4