SKYLINE BOOKS · KWARTAALOVERZICHT

Q3 sloot af op $647K MRR — groei hield stand, support niet.

Resultaten juli–september, de twee zaken die ons vertragen, en de vier toezeggingen voor Q4.

MRR	$647K
BETALENDE KLANTEN	4,850
MAANDELIJKSE CHURN	1.4%
CAC	$340

WAT WE BEHANDELEN

Vier vragen, op volgorde: hoe hebben we het gedaan, wat werkte, wat zit vast, en wat we hierna doen.

01 **Het kwartaal in vijf cijfers**
Klanten, MRR, churn, CAC — Q2 tegenover Q3.

02 **Waar de groei vandaan kwam**
Nieuwe klanten per maand, en de dip in augustus.

03 **Twee aanjagers die werken**
Automatische facturatie op 62%; referrals op 35%.

04 **Twee problemen die bij ons liggen**
Een eerste reactie van 9 uur; mid-size blijft steken op 12%.

05 **Het Q4-plan en de vragen aan de directie**
Drie support-aanwervingen, een mid-size-plan, belastingformulieren.

06 **Wat we u vragen goed te keuren**
Het Q4 MRR-doel van $730K en het pad ernaartoe.

BESLUIT NODIG OP DIA 09

ALLE CIJFERS: Q3 FY26, INTERNE RAPPORTAGE

Alle belangrijkste cijfers bewogen gelijktijdig in de juiste richting.

Groei, retentie en efficiëntie verbeterden in hetzelfde kwartaal — die combinatie maakt het Q4-doel geloofwaardig.

METRIEK	Q2	Q3	VERANDERING	DUIDING
Betalende klanten	4,200	**4,850**	**+650**	650 netto nieuwe klanten, ons grootste kwartaal qua aanwas
Maandelijks terugkerende omzet	$560K	**$647K**	**+15%**	+$87K toegevoegd in het kwartaal
Maandelijkse churn	1.8%	**1.4%**	**−0,4 pt**	We behouden meer van wat we winnen
Klantacquisitiekosten	$410	**$340**	**−$70**	Goedkopere groei, gedreven door referrals
Eerste supportreactie	—	**9 uur**	**Doel 4 uur**	De enige metriek die dit kwartaal het doel miste

Conclusie — we groeiden 15% terwijl elke klant goedkoper te winnen was en vaker bleef. Supportreactie is de enige rode lijn op deze pagina.

4 VAN DE 5 OP SCHEMA

MRR groeide 15% in één kwartaal, van $560K naar $647K.

MRR TOEGEVOEGD IN Q3

+$87K

Nieuwe maandelijkse omzet, die in elke volgende maand doorwerkt. Op jaarbasis voegt dit kwartaal alleen al circa $1,04M aan jaaromzet toe.

OMZET PER KLANT

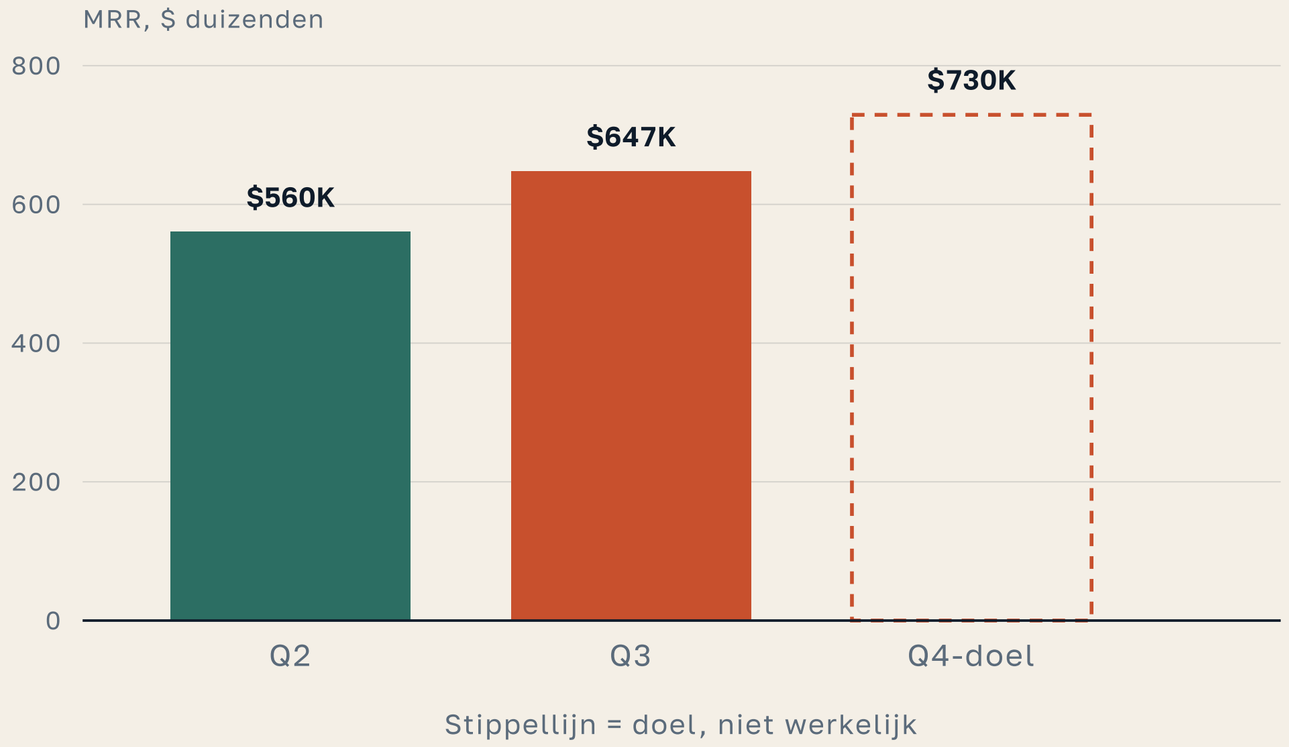
$133

$647K ÷ 4.850, per maand

Q4-DOEL

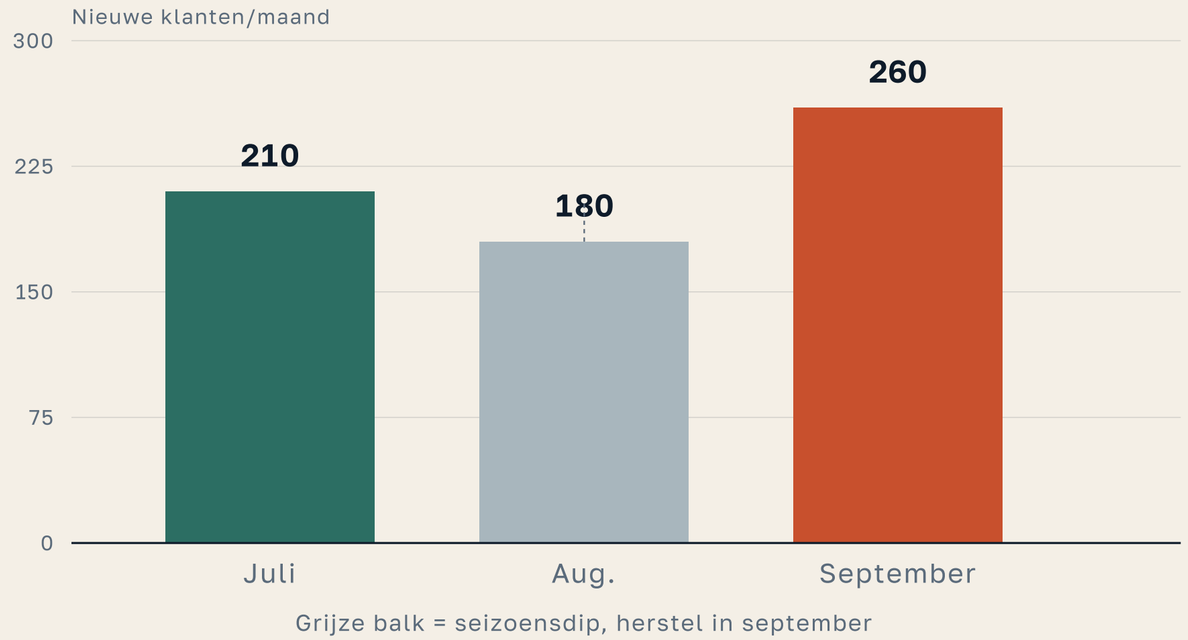
$730K

Nog eens +$83K, of +13%



Stippellijn = doel, niet werkelijk

Augustus daalde door de zomervakantie, waarna september onze sterkste maand werd.



Grijze balk = seizoensdip, herstel in september

NIEUWE KLANTEN, Q3

650

210 + 180 + 260, overeenkomend met netto klantengroei van 4.200 → 4.850

De dip kwam door de kalender

Augustus daalde naar 180 door de zomervakantie — zowel kopers als onze eigen pipeline lagen stil.

September gaf het antwoord

260 nieuwe klanten, 24% boven juli. We sluiten het kwartaal af met versnelling, niet met herstel.

Wat dit betekent voor Q4

We plannen Q4 op basis van het tempo van september, niet het kwartaalgemiddelde.

Twee aanjagers versterken elkaar: facturatie houdt klanten vast, referrals brengen ze goedkoop binnen.

AANJAGER 1 · PRODUCT

Automatische facturatie wordt gebruikt door 62% van de klanten

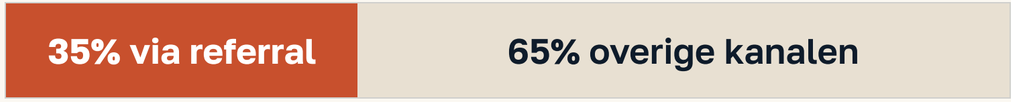


Bijna twee op de drie accounts verwerken facturen nu zonder er iets aan te doen.

Een functie waar klanten maandelijks op vertrouwen, is de meest waarschijnlijke reden waarom churn daalde van 1,8% naar 1,4%.

AANJAGER 2 · ACQUISITIE

Referrals zijn nu 35% van de nieuwe klanten



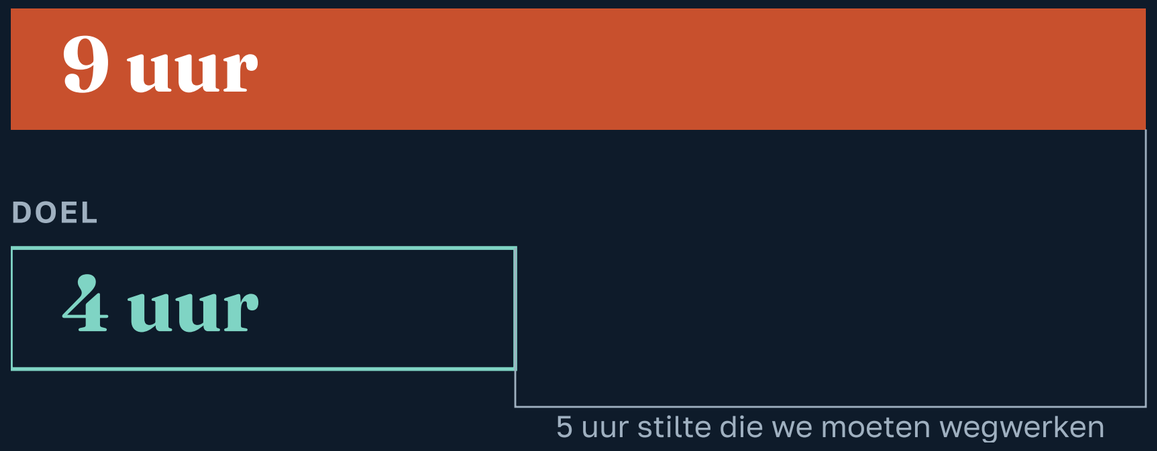
Van de 650 nieuwe klanten kwamen er ongeveer 228 via een bestaande klant.

Dit is het mechanisme achter de daling van CAC van $410 naar $340: klanten via referral kosten ons nauwelijks iets om te bereiken.

De cyclus



Eerste supportreactie duurt 9 uur tegenover een doel van 4 uur — meer dan het dubbele.



Alles verder op het scorebord staat op groen. Dit is het cijfer dat dat stilletjes ongedaan kan maken.

- Een klant die negen uur moet wachten, verliest het grootste deel van een werkdag aan boekhouding.
- Churn verbeterde naar 1,4% ondanks dit, niet omdat support goed was.
- Grotere accounts stellen moeilijkere vragen — dit gat blokkeert de mid-size-markt op de volgende dia.

Q4-toezegging: drie support-aanwervingen om de eerste reactie naar 4 uur te brengen.

04 · PROBLEEM TWEE

Mid-size bedrijven blijven steken op 12% van de klanten — onze grootste onaangeboorde markt.

KLANTENBESTAND NAAR BEDRIJFSGROOTTE



Het aandeel bewoog dit kwartaal niet. Kleine bedrijven nemen ons zelfstandig in gebruik; bedrijven met 100+ medewerkers lopen elke keer vast op dezelfde twee punten.

Blokkade · het plan

We verkopen één product dat is gevormd voor kleine bedrijven. Er is geen tier die past bij een financeteam van 100+ medewerkers.

Blokkade · de service

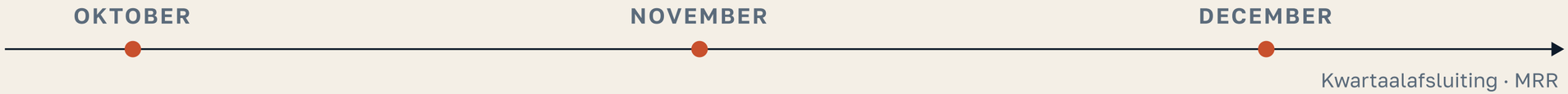
Een eerste reactie van negen uur is niet iets wat een financeafdeling zal goedkeuren.

WAAROM DIT PRIORITEIT HEEFT, GEEN LEUK EXTRAATJE

Onze groei komt nu van 4.850 vooral kleine klanten tegen gemiddeld $133 per maand. Mid-size-accounts zijn de enige hefboom die we hebben om de omzet per klant te verhogen in plaats van het aantal klanten — en 88% van ons klantenbestand zit al aan de kant van kleine bedrijven.

Q4-toezegging: een mid-size-plan lanceren, ondersteund door het reactiedoel van 4 uur.

Drie toezeggingen, gepland van oktober tot december, met belastingformulieren in november.



01 VANAF OKTOBER

3 supportmedewerkers aannemen

Voldoende capaciteit om de eerste reactie van 9 uur naar het doel van 4 uur te brengen.

SUCCESMAATSTAF

Eerste reactie ≤ 4 uur

02 IN Q4

Een mid-size-plan lanceren

Een tier gebouwd voor bedrijven met 100+ medewerkers, zodat het aandeel van 12% eindelijk kan bewegen.

SUCCESMAATSTAF

Mid-size-aandeel boven 12%

03 NOVEMBER

Jaareindebelastingformulieren versturen

Vaste datum, niet flexibel — de formulieren moeten bij klanten zijn vóór de jaareindafsluiting.

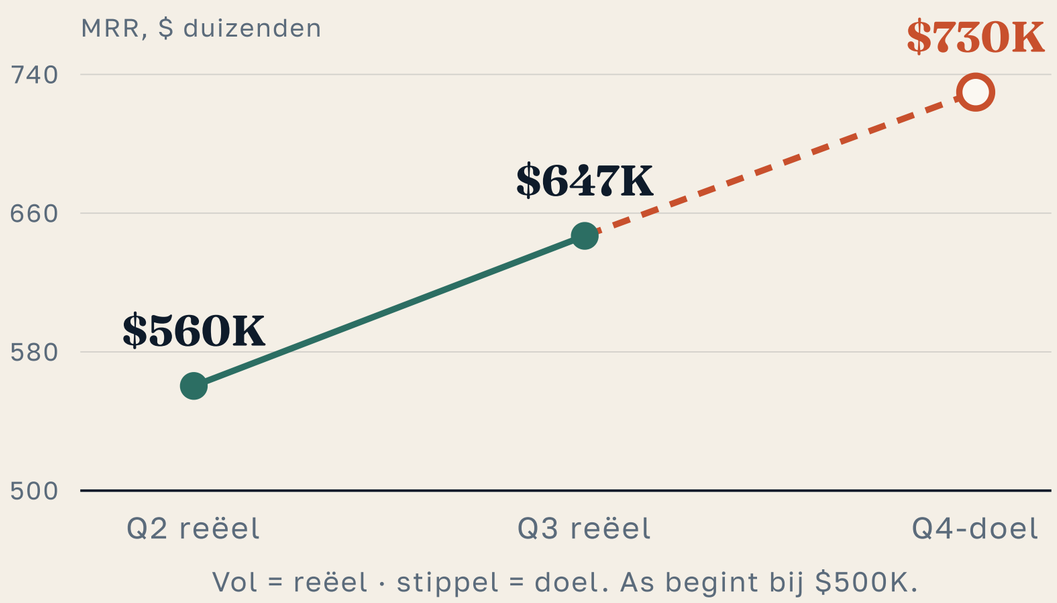
SUCCESMAATSTAF

Verzonden in november

Volgorde — support-capaciteit komt eerst, omdat die het mid-size-plan ontgrendelt; belastingformulieren zijn het enige onderdeel met een vaste datum.

ALLE DRIE VALLEN BINNEN Q4

$730K MRR aan het einde van Q4 — nog eens $83K, gebaseerd op het tempo van september.



Vol = reëel · stippel = doel. As begint bij $500K.

BENODIGDE GROEI

+13%

BENODIGDE NIEUWE MRR

$83K

Iets onder de 15% die we net hebben geleverd — haalbaar zonder heldendaden, maar alleen als de twee problemen worden gefinancierd.

- ✓ **3 support-aanwervingen goedkeuren** — het reactiedoel van 4 uur hangt volledig af van het aantal medewerkers.
- ✓ **Steun het mid-size-plan** — prijs- en pakketbeslissingen nodig in oktober om binnen Q4 te lanceren.
- ✓ **Bewaak de novemberdeadline voor belastingformulieren** — die kan niet naar december opschuiven.

SAMENVATTING

Een sterk kwartaal met twee bekende knelpunten — beide worden aangepakt in het Q4-plan.

DE BEWERING	HET BEWIJS	WAT ER GEBEURT IN Q4
Groei versnelde	MRR $560K → $647K (+15%); klanten 4.200 → 4.850; alleen al 260 nieuwe klanten in september	Plan gebaseerd op het tempo van september, richting $730K
Groei werd goedkoper en klanten bleven langer	Churn 1,8% → 1,4%; CAC $410 → $340; referrals 35% van nieuwe klanten; facturatie gebruikt door 62%	Bescherm de facturatie- en referral-cyclus
Support is onze zwakste schakel	Eerste reactie is gemiddeld 9 uur tegenover een doel van 4 uur	3 supportmedewerkers aannemen; eerste reactie naar 4 uur brengen
Mid-size is onaangeboord	Bedrijven met 100+ medewerkers vlak op 12% van de klanten	Mid-size-plan lanceren; belastingformulieren versturen in november

MRR, Q3
$647K

KLANTEN
4,850

CHURN
1.4%

EERSTE REACTIE
9 uur

VOLGENDE REVIEW · Q4, JANUARI 2027

Verbeter de reactietijd, open de deur naar mid-size, en $730K volgt.

Discussie: het support-aanwervingsplan, en het prijsbesluit dat we in oktober nodig hebben.

DEZE RUIMTE VERLATEN MET

01 3 support-aanwervingen goedgekeurd

02 Eigenaar voor prijsstelling mid-size-plan benoemd

03 Novemberdeadline belastingformulieren gehandhaafd

04 $730K MRR aangenomen als Q4-doel