SKYLINE BOOKS · KVARTALSVIS VIRKSOMHETSGJENNOMGANG

Q3 endte på $647K MRR — veksten holdt seg, support gjorde ikke det.

Resultater for juli–september, de to tingene som bremser oss, og de fire forpliktelsene for Q4.

MRR	$647K
BETALENDE KUNDER	4,850
MÅNEDLIG KUNDEFRAFALL	1.4%
CAC	$340

DETTE SKAL VI GÅ GJENNOM

Fire spørsmål, i rekkefølge: hvordan gikk det, hva fungerte, hva stopper opp, og hva vi gjør videre.

01 **Kvartalet i fem tall**

Kunder, MRR, kundefrafall, CAC — Q2 mot Q3.

02 **Hvor veksten kom fra**

Nye kunder per måned, og nedgangen i august.

03 **To motorer som fungerer**

Automatisk fakturering på 62 %; referanser på 35 %.

04 **To problemer vi eier**

9 timer til første respons; mellomstore kunder fast på 12 %.

05 **Q4-planen og det vi ber lederne om**

Tre nyansettelser i support, en plan for mellomstore kunder, skattedokumenter.

06 **Det vi ber dere godkjenne**

Målet om $730K MRR i Q4 og veien dit.

BESLUTNING NØDVENDIG PÅ LYSBILDE 09

ALLE TALL: Q3 FY26, INTERN RAPPORTERING

01 · KVARTALET I FEM TALL

Alle hovedtallene beveget seg i riktig retning samtidig.

Vekst, lojalitet og effektivitet ble bedre i samme kvartal — denne kombinasjonen er det som gjør Q4-målet troverdig.

MÅLTALL	Q2	Q3	ENDRING	TOLKNING
Betalende kunder	4,200	**4,850**	**+650**	650 netto nye kunder, vårt største kvartal for tilvekst
Månedlig gjentakende inntekt	$560K	**$647K**	**+15%**	+$87K lagt til i kvartalet
Månedlig kundefrafall	1.8%	**1.4%**	**−0,4 pp**	Vi holder på mer av det vi vinner
Kundeanskaffelseskostnad	$410	**$340**	**−$70**	Billigere vekst, drevet av referanser
Første supportrespons	—	**9 timer**	**Mål 4 timer**	Det ene måltallet som er under mål dette kvartalet

Oppsummering — vi vokste 15 % samtidig som hver kunde ble billigere å vinne og mer sannsynlig å bli. Supportrespons er den eneste røde linjen på denne siden.

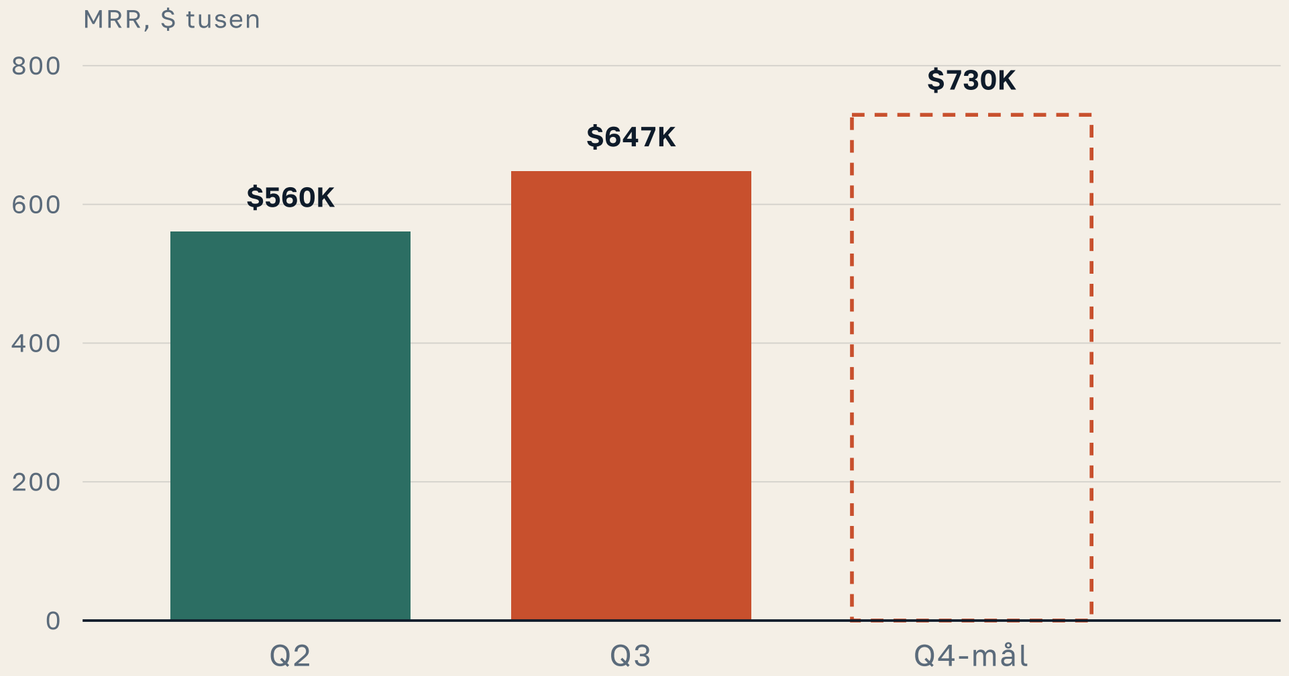
4 AV 5 I RUTE

MRR vokste 15 % i løpet av ett kvartal, fra $560K til $647K.

MRR LAGT TIL I Q3

+$87K

Ny månedlig inntekt, som følger med i alle etterfølgende måneder. Annualisert tilfører dette kvartalet alene omtrent $1,04M i løpende rate.



Stiplet omriss = mål, ikke faktisk

INNTEKT PER KUNDE

$133

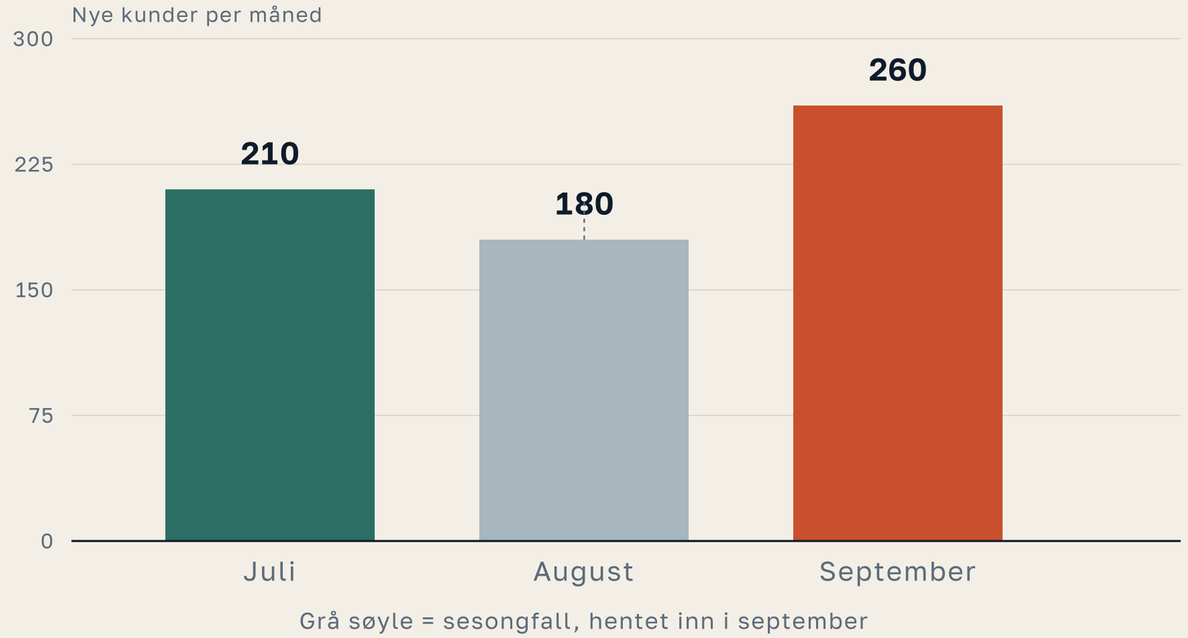
$647K ÷ 4 850, per måned

Q4-MÅL

$730K

Ytterligere +$83K, eller +13 %

August falt på grunn av sommerferien, deretter ble september vår sterkeste måned.



Grå søyle = sesongfall, hentet inn i september

NYE KUNDER, Q3

650

210 + 180 + 260, i tråd med nettoveksten i kunder fra 4 200 → 4 850

Nedgangen var kalenderen

August falt til 180 på grunn av sommerferien — både kjøpere og vår egen pipeline stoppet opp.

September svarte på det

260 nye kunder, 24 % over juli. Vi går ut av kvartalet med akselerasjon, ikke gjeninnhenting.

Hva det betyr for Q4

Vi planlegger Q4 basert på septembertakten, ikke kvartalssnittet.

To motorer forsterker hverandre: fakturering holder på kundene, referanser henter dem billig.

MOTOR 1 · PRODUKT

Automatisk fakturering brukes av 62 % av kundene

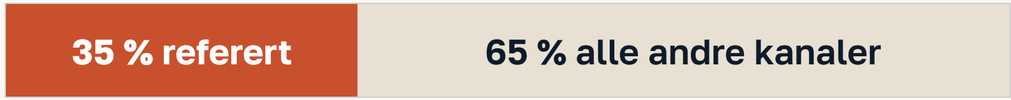


Nesten to av tre konti kjører nå fakturering uten å røre den.

En funksjon kundene er avhengige av månedlig, er den mest sannsynlige grunnen til at kundefrafallet falt fra 1,8 % til 1,4 %.

MOTOR 2 · ANSKAFFELSE

Referanser utgjør nå 35 % av nye kunder

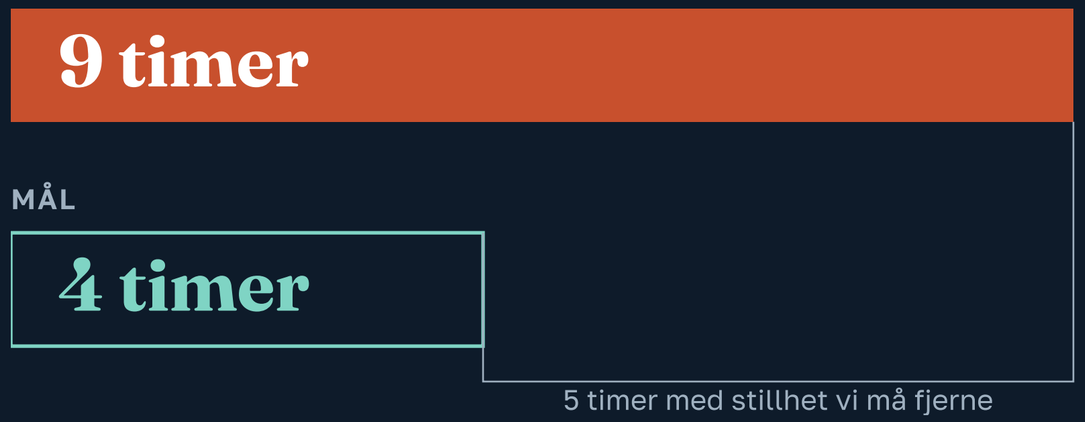


Av 650 nye kunder kom omtrent 228 via en eksisterende kunde.

Dette er mekanismen bak at CAC falt fra $410 til $340: henviste kunder kostet oss nesten ingenting å nå.

Sirkelen Fakturering daglig → Frafall til 1,4 % → Flere kunder å referere → CAC til $340

Første supportrespons tar 9 timer mot et mål på 4 timer — et gap på over det dobbelte.



Alt annet på resultattavlen er grønt. Dette er tallet som stille kan rive det ned.

En kunde som venter ni timer, mister det meste av en arbeidsdag med regnskapsarbeid.

Kundefrafallet ble bedre til 1,4 % på trass av dette, ikke fordi support var god nok.

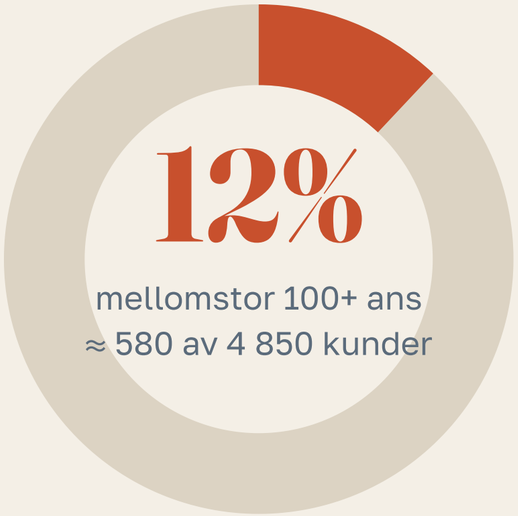
Større kunder stiller vanskeligere spørsmål — dette gapet blokkerer markedet for mellomstore kunder på neste lysbilde.

Q4-forpliktelse: tre nyansettelser i support for å få første respons ned til 4 timer.

04 · PROBLEM TO

Mellomstore bedrifter er fast på 12 % av kundene — vårt største uutnyttede marked.

KUNDEBASE ETTER BEDRIFTSSTØRRELSE



Andelen endret seg ikke dette kvartalet. Små bedrifter tar oss i bruk på egen hånd; bedrifter med 100+ ansatte stopper på de samme to stedene hver gang.

Hindring · planen

Vi selger ett produkt formet for små bedrifter. Det finnes ingen nivå som passer et økonomiteam med 100+ ansatte.

Hindring · tjenesten

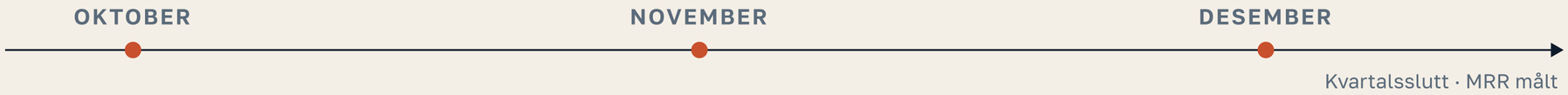
En første respons på ni timer er ikke noe en økonomiavdeling vil godkjenne.

HVORFOR DETTE ER PRIORITETEN, IKKE NOE SOM ER FINT Å HA

Vår vekst i dag kommer fra 4 850, i hovedsak små, kunder med et gjennomsnitt på $133 i måneden. Mellomstore kunder er den eneste spaken vi har som øker inntekt per kunde i stedet for antall kunder – og 88 % av kundebasen er allerede på småbedrift-siden.

Q4-forpliktelse: lansere en plan for mellomstore kunder, understøttet av målet om 4 timers responstid.

Tre forpliktelser, i rekkefølge fra oktober til desember, med skattedokumenter i november.



01 FRA OKTOBER

Ansett 3 i support

Nok kapasitet til å få første respons fra 9 timer til målet på 4 timer.

SUKSESSMÅL

Første respons ≤ 4 t

02 I Q4

Lansere en plan for mellomstore kunder

Et nivå bygget for bedrifter med 100+ ansatte, så 12 %-andelen endelig kan bevege seg.

SUKSESSMÅL

Andel mellomstore over 12 %

03 NOVEMBER

Sende ut skattedokumenter for årsskiftet

Datert, ikke flyttbart – dokumentene må være hos kundene før årsavslutningen.

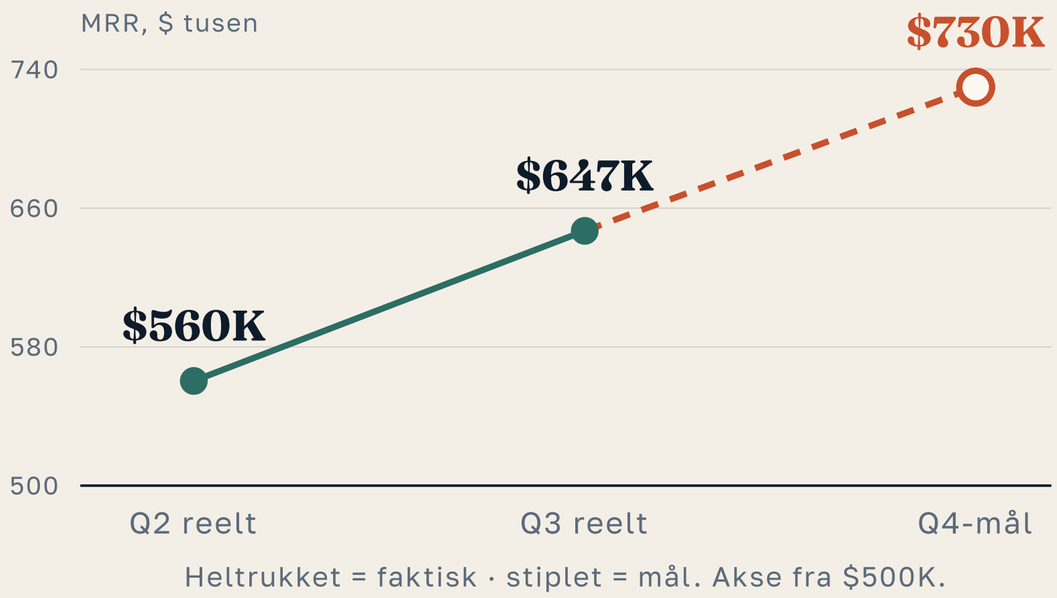
SUKSESSMÅL

Sendt i november

Rekkefølge – supportkapasitet kommer først fordi det åpner opp for planen for mellomstore kunder; skattedokumentene er det ene punktet med en dato som ikke kan flyttes.

ALLE TRE LANDER INNENFOR Q4

$730K MRR ved utgangen av Q4 — ytterligere $83K, bygget på septembers takt.



Heltrukket = faktisk · stiplet = mål. Akse fra $500K.

NØDVENDIG VEKST

+13%

NY MRR SOM TRENGS

$83K

Litt under de 15 % vi nettopp leverte — oppnåelig uten heltedåder, men bare hvis de to problemene finansieres.

- ✓ **Godkjenn 3 nyansettelser i support** — målet om 4 timers responstid avhenger helt av bemanning.
- ✓ **Støtt planen for mellomstore kunder** — pris- og pakkebeslutninger må tas i oktober for å lansere innen Q4.
- ✓ **Beskytt novemberdatoen for skattedokumentene** — den kan ikke flyttes til desember.

OPPSUMMERING

Et sterkt kvartal med to kjente begrensninger — og begge adresseres i Q4-planen.

PÅSTANDEN	BELEGGET	HVA SOM SKJER I Q4
Veksten akselererte	MRR $560K → $647K (+15 %); kunder 4 200 → 4 850; 260 nye kunder i september alene	Plan bygget på septembers takt mot $730K
Veksten ble billigere og mer klebrig	Kundefrafall 1,8 % → 1,4 %; CAC $410 → $340; referanser 35 % av nye kunder; fakturering brukt av 62 %	Beskytt fakturerings- og referansesirkelen
Support er vårt svakeste punkt	Første respons ligger i snitt på 9 timer mot et mål på 4 timer	Ansett 3 i support; nå 4 timers første respons
Mellomstore er uutnyttet	Bedrifter med 100+ ansatte flatt på 12 % av kundene	Lansere en plan for mellomstore kunder; send skattedokumenter i november

MRR, Q3
$647K

KUNDER
4,850

KUNDEFRAFALL
1.4%

FØRSTE RESPONS
9 timer

NESTE GJENNOMGANG · Q4, JANUAR 2027

Fiks responstiden, åpne døren for mellomstore kunder, og $730K følger.

Diskusjon: planen for supportansettelser, og prisbeslutningen vi trenger i oktober.

NÅR VI GÅR UT AV DETTE ROMMET, HAR VI

01 3 nyansettelser i support godkjent

02 Eier av prisfastsettelse for mellomstore-planen utpekt

03 Novemberdatoen for skattedokumenter holdt

04 $730K MRR vedtatt som Q4-målet