SKYLINE BOOKS · KWARTALNY PRZEGLĄD BIZNESOWY

Q3 zamknięty z MRR na poziomie $647K — wzrost się utrzymał, wsparcie nie.

Wyniki lipiec–wrzesień, dwie rzeczy, które nas spowalniają, i cztery zobowiązania na Q4.

MRR	$647K
PŁACĄCY KLIENCI	4,850
MIESIĘCZNY CHURN	1.4%
CAC	$340

CO OMÓWIMY

Cztery pytania, po kolei: jak nam poszło, co zadziałało, co stoi w miejscu i co robimy dalej.

01 **Kwartał w pięciu liczbach**

Klienci, MRR, churn, CAC — Q2 vs Q3.

02 **Skąd wziął się wzrost**

Nowi klienci miesięcznie oraz spadek w sierpniu.

03 **Dwa mechanizmy, które działają**

Automatyczne fakturowanie na poziomie 62%; polecenia na poziomie 35%.

04 **Dwa problemy, za które odpowiadamy**

9 godzin do pierwszej odpowiedzi; segment średnich firm zatrzymany na 12%.

05 **Plan na Q4 i prośby na poziomie właścicieli zadań**

Trzy nowe osoby we wsparciu, plan dla średnich firm, formularze podatkowe.

06 **O co prosimy o zatwierdzenie**

Cel MRR na Q4 w wysokości $730K i droga do jego osiągnięcia.

DECYZJA POTRZEBNA NA SLAJDZIE 09

WSZYSTKIE DANE: Q3 FY26, RAPORTOWANIE WEWNĘTRZNE

01 · KWARTAŁ W PIĘCIU LICZBACH

Wszystkie kluczowe wskaźniki poruszyły się jednocześnie w dobrym kierunku.

Wzrost, retencja i efektywność poprawiły się w tym samym kwartale — to połączenie czyni cel na Q4 wiarygodnym.

WSKAŹNIK	Q2	Q3	ZMIANA	INTERPRETACJA
Płacący klienci	4,200	**4,850**	**+650**	650 nowych netto, nasz najlepszy kwartał przyrostów
Miesięczny przychód cykliczny	$560K	**$647K**	**+15%**	+$87K dodane w tym kwartale
Miesięczny churn	1.8%	**1.4%**	**−0,4 pkt**	Zatrzymujemy więcej z tego, co zdobywamy
Koszt akwizycji klienta	$410	**$340**	**−$70**	Tańszy wzrost, napędzany poleceniami
Pierwsza odpowiedź wsparcia	—	**9 godz.**	**Cel: 4 godz.**	Jedyny wskaźnik poniżej celu w tym kwartale

Wniosek — wzrośliśmy o 15%, jednocześnie zmniejszając koszt zdobycia klienta i zwiększając szansę, że zostanie z nami na dłużej. Czas odpowiedzi wsparcia to jedyna czerwona linia na tej stronie.

4 Z 5 NA DOBREJ DRODZE

MRR wzrósł o 15% w jednym kwartale, z $560K do $647K.

MRR DODANY W Q3

+$87K

Nowy miesięczny przychód, utrzymujący się w każdym kolejnym miesiącu. W przeliczeniu rocznym ten kwartał dodaje około $1,04M do run-rate.

PRZYCHÓD NA KLIENTA

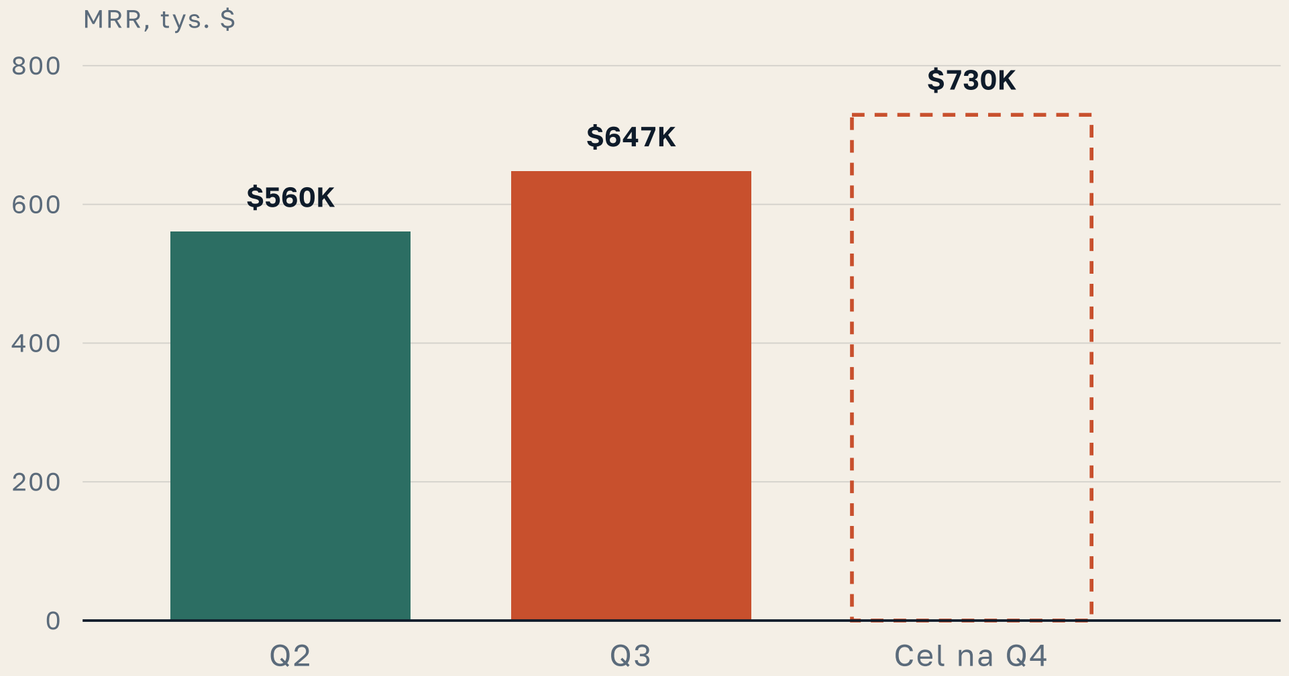
$133

$647K ÷ 4 850, miesięcznie

CEL NA Q4

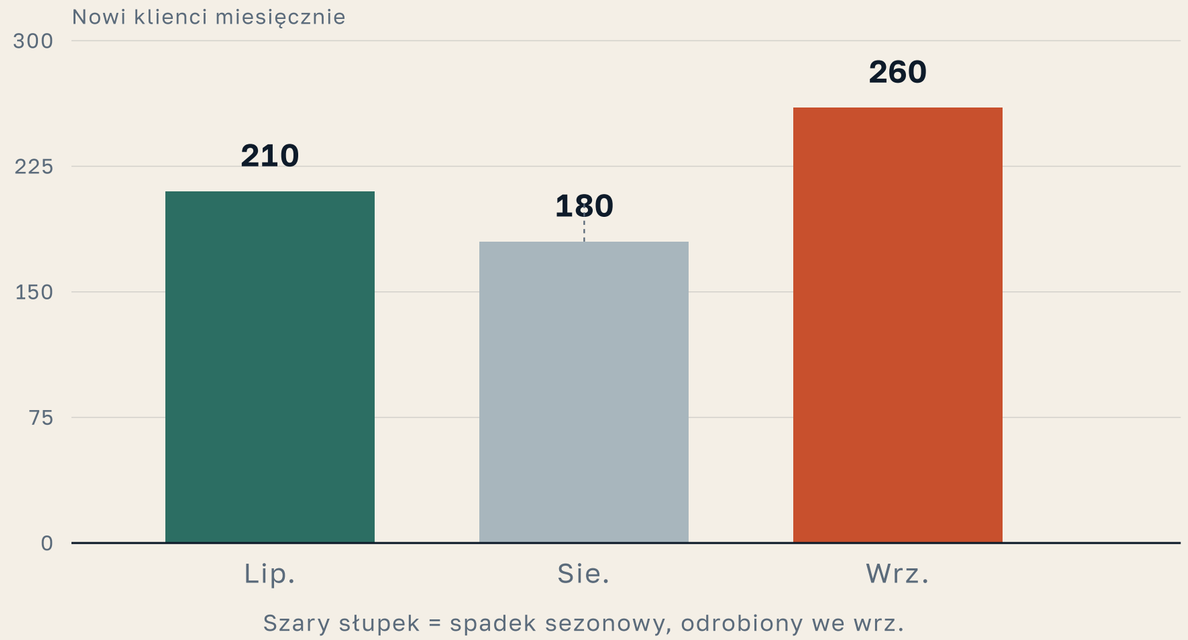
$730K

Kolejne +$83K, czyli +13%



Linia przerywana = cel, nie wynik

Sierpień osłabł z powodu wakacji, a wrzesień stał się naszym najlepszym miesiącem.



Szary słupek = spadek sezonowy, odrobiony we wrz.

NOWI KLIENCI, Q3

650

210 + 180 + 260, co odpowiada wzrostowi netto klientów z 4 200 → 4 850

Spadek wynikał z kalendarza

Sierpień spadł do 180 z powodu wakacji — zarówno kupujący, jak i nasz własny pipeline zwolnili tempo.

Wrzesień to odrobił

260 nowych klientów, 24% więcej niż w lipcu. Kwartał kończymy w fazie przyspieszenia, nie odrabiania strat.

Co to znaczy dla Q4

Plan na Q4 budujemy na tempie z września, nie na średniej kwartalnej.

Dwa mechanizmy się wzmacniają: fakturowanie utrzymuje klientów, polecenia przyciągają ich tanio.

MECHANIZM 1 · PRODUKT

Automatyczne fakturowanie wykorzystuje 62% klientów



Prawie dwa na trzy konta obsługują teraz faktury bez żadnej interwencji.

Funkcja, z której klienci korzystają miesięcznie, to najbardziej prawdopodobny powód, dla którego churn spadł z 1,8% do 1,4%.

MECHANIZM 2 · AKWIZYCJA

Polecenia to już 35% nowych klientów

35% z poleceń | **65% inne kanały**

Z 650 nowych klientów, około 228 trafiło do nas dzięki obecnym klientom.

To mechanizm stojący za spadkiem CAC z $410 do $340: dotarcie do klientów z polecenia kosztuje nas praktycznie nic.

Pętla Fakturowanie co dzień → Churn spada do 1,4% → Więcej źródeł poleceń → CAC spada do $340

Pierwsza odpowiedź wsparcia trwa 9 godzin wobec celu 4 godzin — różnica ponad dwukrotna.



Wszystko inne na tablicy wyników jest zielone. To jedna liczba, która może to po cichu zniszczyć.

- Klient, który czeka dziewięć godzin, traci większość dnia pracy swojej księgowości.
- Churn spadł do 1,4% mimo tego, a nie dlatego, że wsparcie działało dobrze.
- Większe firmy zadają trudniejsze pytania — ta różnica blokuje rynek średnich firm, o czym na następnym slajdzie.

Zobowiązanie na Q4: trzy nowe osoby we wsparciu, by skrócić pierwszą odpowiedź do 4 godzin.

04 · PROBLEM DRUGI

Średnie firmy są zatrzymane na poziomie 12% klientów — to nasz największy niewykorzystany rynek.

BAZA KLIENTÓW WEDŁUG WIELKOŚCI FIRMY



Udział nie zmienił się w tym kwartale. Małe firmy wybierają nas samodzielnie; firmy z 100+ pracownikami zatrzymują się zawsze w tych samych dwóch miejscach.

Blokada · plan

Sprzedajemy jeden produkt zaprojektowany dla małych firm. Nie ma pakietu odpowiadającego potrzebom działu finansowego firmy z 100+ pracownikami.

Blokada · obsługa

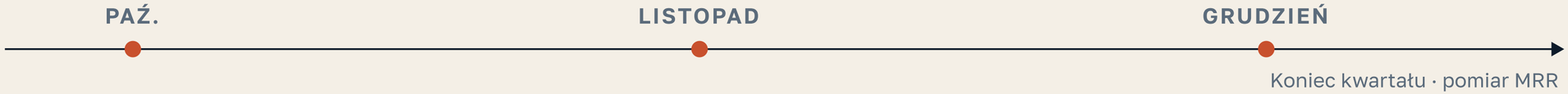
Dziewięciogodzinna pierwsza odpowiedź to coś, czego dział finansowy nie zaakceptuje.

DLACZEGO TO PRIORYTET, A NIE COŚ MIŁEGO, ALE NIEKONIECZNEGO

Nasz dzisiejszy wzrost pochodzi od 4 850 głównie małych klientów przy średniej $133 miesięcznie. Średnie firmy to jedyna dźwignia, która podnosi przychód na klienta, a nie liczbę klientów — a 88% naszej bazy to już małe firmy.

Zobowiązanie na Q4: wprowadzenie planu dla średnich firm, wspartego celem 4-godzinnej odpowiedzi.

Trzy zobowiązania, rozłożone od października do grudnia, z formularzami podatkowymi w listopadzie.



01 OD PAŹDZIERNIKA

Zatrudnienie 3 osób wsparcia

Wystarczające zasoby, by skrócić pierwszą odpowiedź z 9 godzin do celu 4 godzin.

MIARA SUKCESU

Pierwsza odpowiedź ≤ 4 godz.

02 W Q4

Wprowadzenie planu dla średnich firm

Pakiet stworzony dla firm z 100+ pracownikami, by udział 12% mógł się nareszcie zmienić.

MIARA SUKCESU

Udział średnich firm powyżej 12%

03 LISTOPAD

Wysyłka formularzy podatkowych na koniec roku

Termin sztywny, bez elastyczności — formularze muszą trafić do klientów przed zamknięciem roku.

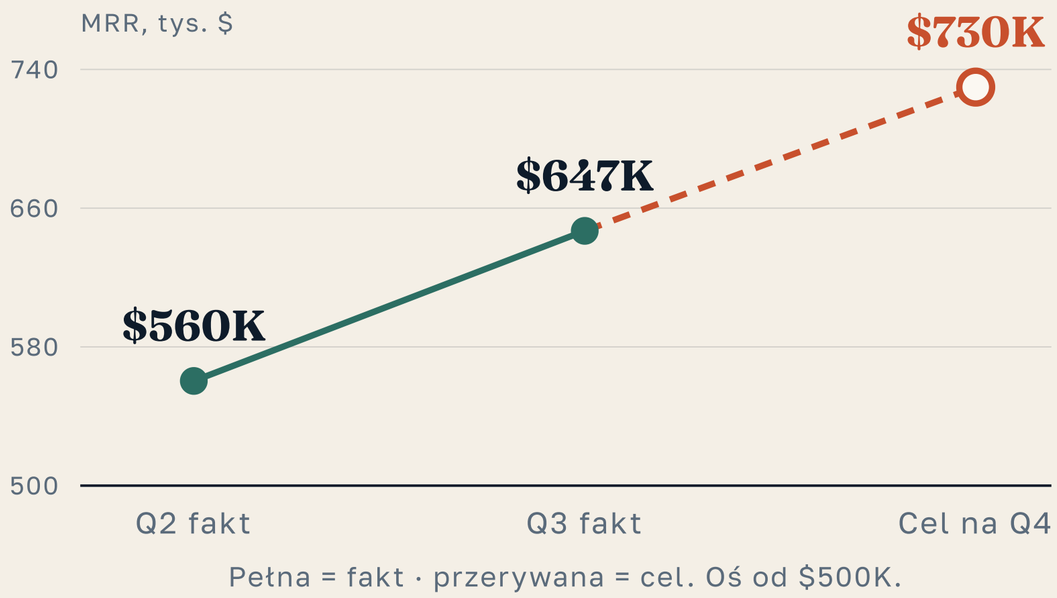
MIARA SUKCESU

Wysłane w listopadzie

Kolejność — zasoby wsparcia są pierwsze, bo odblokowują plan dla średnich firm; formularze podatkowe to jedyny punkt z nieprzesuwalnym terminem.

WSZYSTKIE TRZY MIESZCZĄ SIĘ W Q4

MRR na poziomie $730K do końca Q4 — kolejne $83K, oparte na tempie z września.



Pełna = fakt · przerywana = cel. Oś od $500K.

WYMAGANY WZROST

+13%

POTRZEBNY NOWY MRR

$83K

Nieco mniej niż 15%, które właśnie osiągnęliśmy — do zrobienia bez heroizmu, ale tylko jeśli oba problemy zostaną zaadresowane finansowo.

- ✓ **Zatwierdzić 3 nowe osoby wsparcia** — cel 4-godzinnej odpowiedzi zależy całkowicie od liczby osób w zespole.
- ✓ **Poprzeć plan dla średnich firm** — decyzje cenowe i pakietowe potrzebne w październiku, by uruchomić w Q4.
- ✓ **Chronić listopadowy termin formularzy podatkowych** — nie może przesunąć się na grudzień.

PODSUMOWANIE

Silny kwartał z dwoma znanymi ograniczeniami — i oba są uwzględnione w planie na Q4.

TEZA	DOWODY	CO SIĘ STANIE W Q4
Wzrost przyspieszył	MRR $560K → $647K (+15%); klienci 4 200 → 4 850; 260 nowych klientów tylko we wrześniu	Plan oparty na tempie z września, w kierunku $730K
Wzrost stał się tańszy i trwalszy	Churn 1,8% → 1,4%; CAC $410 → $340; polecenia 35% nowych klientów; fakturowanie u 62% klientów	Chronić pętlę fakturowania i poleceń
Wsparcie to nasze najsłabsze ogniwo	Pierwsza odpowiedź trwa średnio 9 godzin wobec celu 4 godzin	Zatrudnić 3 osoby wsparcia; osiągnąć 4-godzinną pierwszą odpowiedź
Segment średnich firm niewykorzystany	Firmy z 100+ pracownikami bez zmian na poziomie 12% klientów	Wprowadzić plan dla średnich firm; wysłać formularze podatkowe w listopadzie

MRR, Q3
$647K

KLIENCI
4,850

CHURN
1.4%

PIERWSZA ODPOWIEDŹ
9 godz.

NASTĘPNY PRZEGLĄD · Q4, STYCZEŃ 2027

Naprawmy czas odpowiedzi, otwórzmy drzwi dla średnich firm, a $730K przyjdzie samo.

Dyskusja: plan rekrutacji do wsparcia oraz decyzja cenowa, której potrzebujemy w październiku.

WYCHODZIMY Z TEGO SPOTKANIA Z

01 Zatwierdzone 3 nowe osoby wsparcia

02 Wyznaczony właściciel decyzji cenowej dla planu średnich firm

03 Utrzymany listopadowy termin formularzy podatkowych

04 $730K MRR przyjęte jako cel na Q4