SKYLINE BOOKS · ANALIZA TRIMESTRIALĂ A AFACERII

Q3 s-a încheiat cu 647.000 $ MRR — creșterea s-a menținut, suportul nu.

Rezultatele iulie–septembrie, cele două lucruri care ne încetinesc și cele patru angajamente pentru Q4.

MRR	$647K
CLIENȚI PLĂTITORI	4,850
RATA DE ABANDON LUNARĂ	1.4%
CAC	$340

CE VOM DISCUTA

Patru întrebări, în ordine: cum am performat, ce a funcționat, ce e blocat, ce facem în continuare.

01 **Trimestrul în cinci cifre**

Clienți, MRR, abandon, CAC — Q2 față de Q3.

02 **De unde a venit creșterea**

Clienți noi pe luni și scăderea din august.

03 **Două motoare care funcționează**

Facturarea automată la 62%; recomandările la 35%.

04 **Două probleme care ne aparțin**

Un prim răspuns de 9 ore; segmentul mediu blocat la 12%.

05 **Planul pentru Q4 și solicitările la nivel de responsabili**

Trei angajări în suport, un plan pentru segmentul mediu, formulare fiscale.

06 **Ce vă cerem să aprobați**

Ținta de 730.000 $ MRR pentru Q4 și traseul către ea.

DECIZIE NECESARĂ LA SLIDE-UL 09

TOATE CIFRELE: Q3 AF26, RAPORTARE INTERNĂ

Toți indicatorii principali au evoluat simultan în direcția bună.

Creșterea, retenția și eficiența s-au îmbunătățit în același trimestru — această combinație face ca ținta pentru Q4 să fie credibilă.

INDICATOR	Q2	Q3	VARIAȚIE	INTERPRETARE
Clienți plătitori	4,200	**4,850**	**+650**	650 adăugări nete, cel mai mare trimestru de adăugări de până acum
Venit recurent lunar	$560K	**$647K**	**+15%**	+87.000 $ adăugați în trimestru
Rata de abandon lunară	1.8%	**1.4%**	**−0,4 pp**	Păstrăm mai mult din ce câștigăm
Costul de achiziție a clienților	$410	**$340**	**−$70**	Creștere mai ieftină, susținută de recomandări
Primul răspuns al suportului	—	**9 h**	**Țintă 4 h**	Singurul indicator sub țintă în acest trimestru

Concluzie — am crescut cu 15%, în timp ce am făcut fiecare client mai ieftin de câștigat și mai probabil să rămână. Timpul de răspuns al suportului este singura linie roșie de pe această pagină.

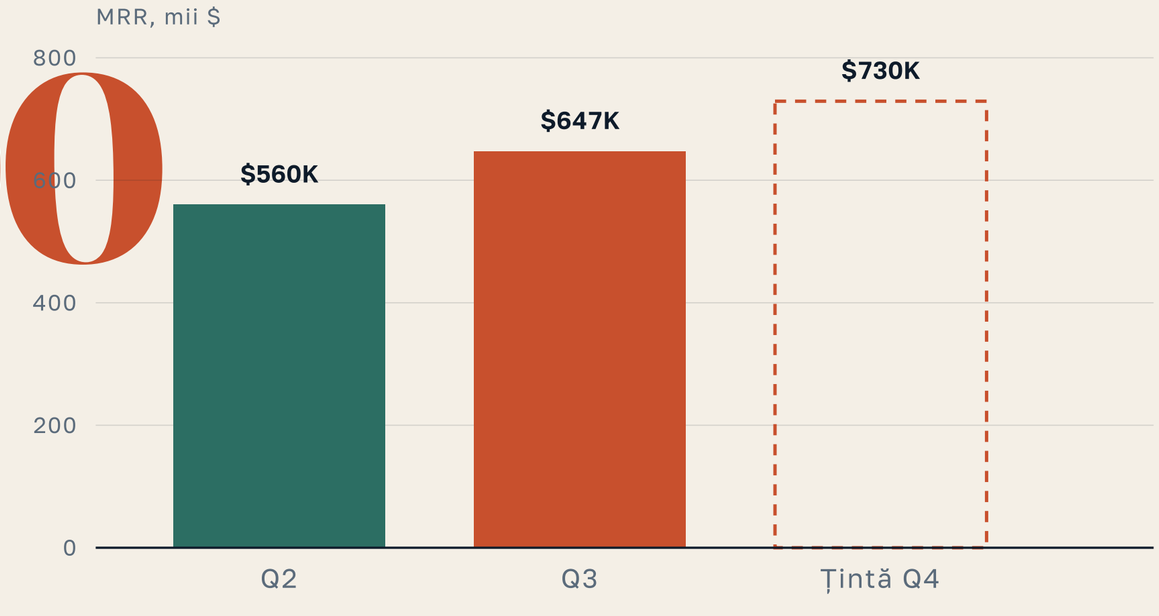
4 DIN 5 PE TRAIECTORIE

MRR a crescut cu 15% într-un singur trimestru, de la 560.000 $ la 647.000 $.

MRR ADĂUGAT ÎN Q3

+87.000 $

Venit lunar nou, reportat în fiecare lună următoare. Anualizat, doar acest trimestru adaugă aproximativ 1,04 milioane $ la rata anuală (run-rate).



Contur punctat = țintă, nu real

VENIT PER CLIENT

$133

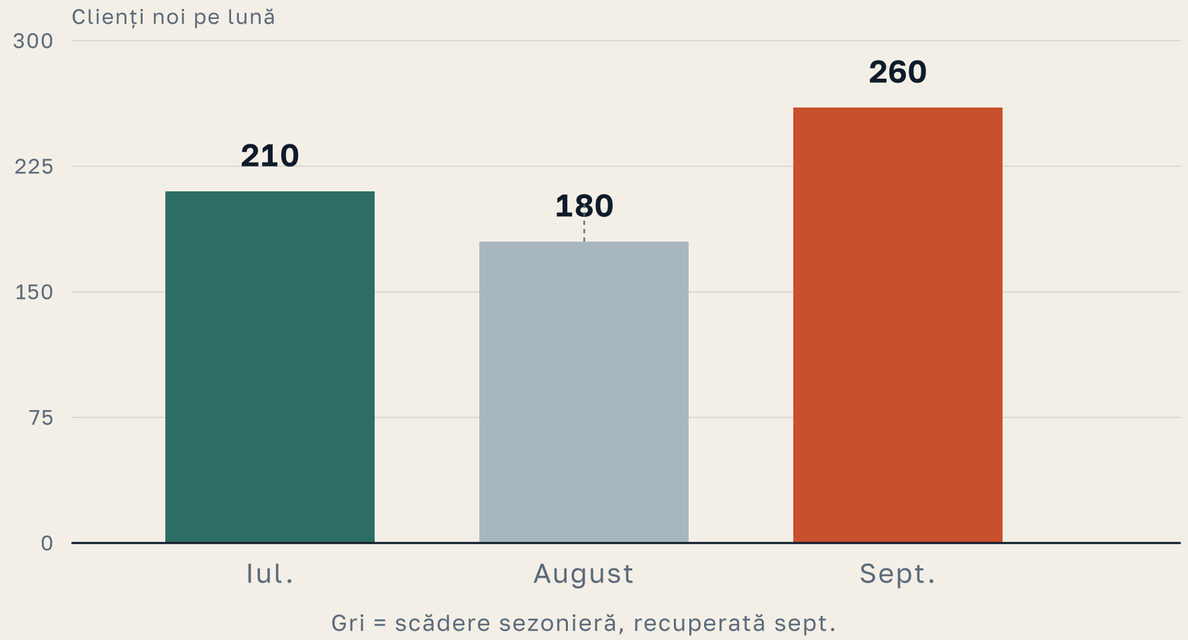
647.000 $ ÷ 4.850, pe lună

ȚINTĂ Q4

$730K

Încă +83.000 $, sau +13%

August a scăzut din cauza vacanțelor de vară, apoi septembrie a devenit cea mai bună lună a noastră.



Gri = scădere sezonieră, recuperată sept.

CLIENȚI NOI, Q3

650

210 + 180 + 260, corespunzător creșterii nete de clienți de la 4.200 → 4.850

Scăderea a fost din calendar

August a scăzut la 180 din cauza vacanțelor de vară — atât cumpărătorii, cât și propriul nostru pipeline s-au oprit.

Septembrie a compensat

260 de clienți noi, cu 24% peste iulie. Încheiem trimestrul accelerând, nu recuperând.

Ce înseamnă pentru Q4

Planificăm Q4 pe baza ritmului din septembrie, nu a mediei trimestriale.

Două motoare se potențează reciproc: facturarea păstrează clienții, recomandările îi aduc ieftin.

MOTORUL 1 · PRODUS

Facturarea automată este folosită de 62% dintre clienți

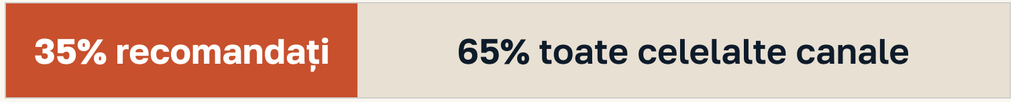


Aproape două din trei conturi generează acum facturi fără intervenție.

O funcție de care clienții depind lunar este motivul cel mai plausibil pentru care abandonul a scăzut de la 1,8% la 1,4%.

MOTORUL 2 · ACHIZIȚIE

Recomandările reprezintă acum 35% din clienții noi



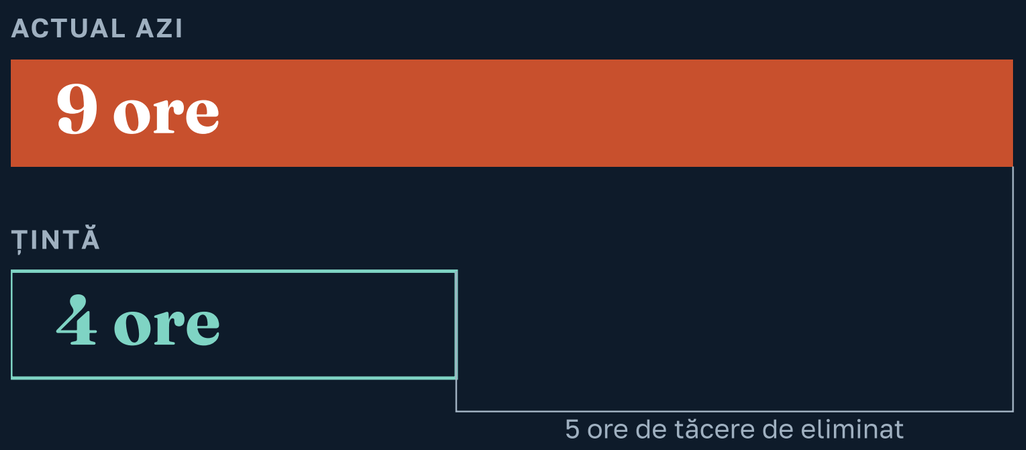
Din cei 650 de clienți noi, aproximativ 228 au venit printr-un client existent.

Acesta este mecanismul din spatele scăderii CAC de la 410 $ la 340 $: clienții recomandați ne costă aproape nimic să-i atingem.

Ciclul Facturare zilnică → Abandon la 1,4% → Clienți care recomandă → CAC scade la $340

04 · PRIMA PROBLEMĂ

Primul răspuns al suportului durează 9 ore față de o țintă de 4 ore — o diferență de peste dublu.



Tot restul de pe tabelul de scor este verde. Acesta e numărul care îl poate anula pe tăcute.

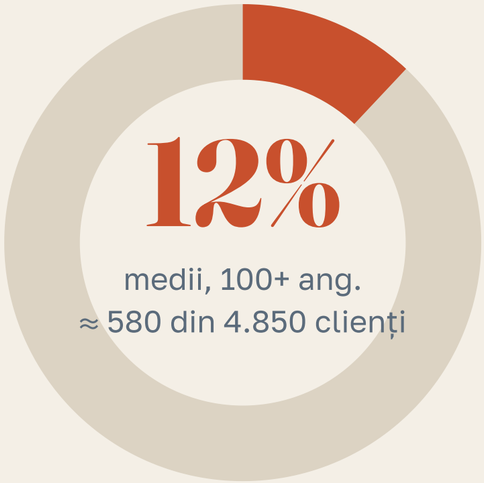
- Un client care așteaptă nouă ore pierde cea mai mare parte dintr-o zi de lucru din contabilitatea sa.
- Abandonul a scăzut la 1,4% în ciuda acestui lucru, nu pentru că suportul a fost bun.
- Conturile mai mari pun întrebări mai dificile — această diferență blochează piața segmentului mediu, prezentată pe slide-ul următor.

Angajament pentru Q4: trei angajări în suport pentru a aduce primul răspuns la 4 ore.

04 · A DOUA PROBLEMĂ

Companiile de talie medie sunt blocate la 12% din clienți — cea mai mare piață neexploatată de noi.

BAZA DE CLIENȚI DUPĂ MĂRIMEA COMPANIEI



Cota nu s-a schimbat în acest trimestru. Firmele mici ne adoptă singure; companiile cu peste 100 de angajați se blochează de fiecare dată în aceleași două puncte.

Blocaj · planul

Vindem un singur produs conceput pentru firme mici. Nu există un nivel care să se potrivească unei echipe financiare cu peste 100 de angajați.

Blocaj · serviciul

Un prim răspuns de nouă ore nu este ceva ce un departament financiar va aproba.

DE CE ACEASTA ESTE PRIORITATEA, NU DOAR UN PLUS

Creșterea noastră de azi vine de la 4.850 de clienți, în mare parte mici, la o medie de 133 $ pe lună. Conturile de talie medie sunt singurul lever pe care îl avem care crește venitul per client, nu numărul de clienți — iar 88% din baza noastră este deja pe partea firmelor mici.

Angajament pentru Q4: lansarea unui plan pentru segmentul mediu, susținut de ținta de răspuns de 4 ore.

Trei angajamente, eșalonate din octombrie până în decembrie, cu formularele fiscale în noiembrie.



01 DIN OCTOMBRIE

Angajare a 3 persoane în suport

Capacitate suficientă pentru a aduce primul răspuns de la 9 ore la ținta de 4 ore.

MĂSURA SUCCESULUI

Primul răspuns ≤ 4 ore

02 ÎN Q4

Lansarea unui plan pentru segmentul mediu

Un nivel construit pentru companii cu peste 100 de angajați, astfel încât cota de 12% să poată în sfârșit crește.

MĂSURA SUCCESULUI

Cota segmentului mediu peste 12%

03 NOIEMBRIE

Trimiterea formularelor fiscale de final de an

Cu dată fixă, fără flexibilitate — formularele trebuie să ajungă la clienți înainte de închiderea anului.

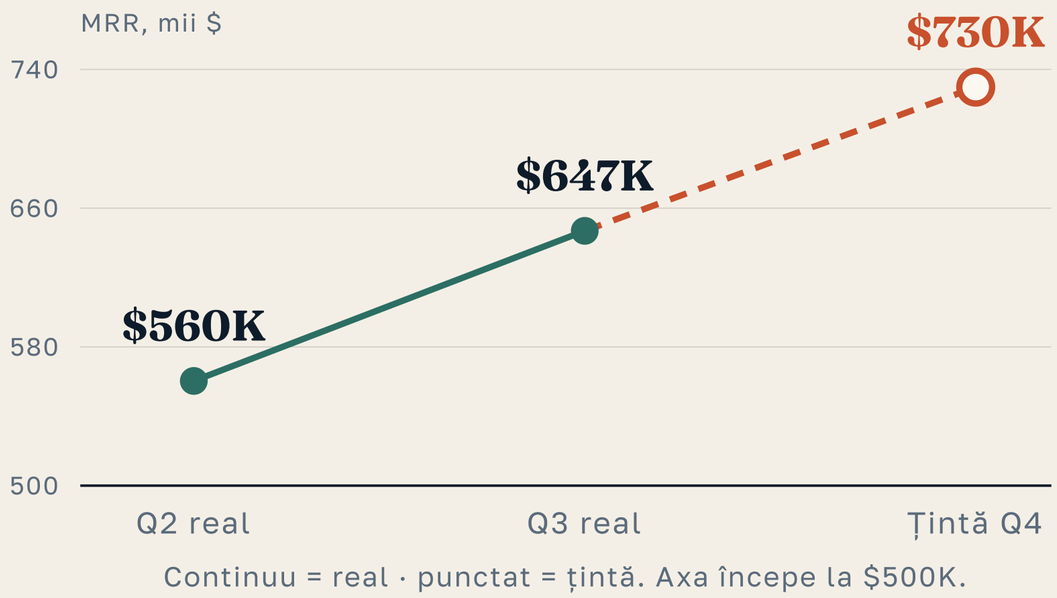
MĂSURA SUCCESULUI

Trimise în noiembrie

Eșalonare — capacitatea de suport vine prima, pentru că deblochează planul pentru segmentul mediu; formularele fiscale sunt singurul element cu o dată fixă.

TOATE TREI SE ÎNCADREAZĂ ÎN Q4

730.000 $ MRR până la finalul Q4 — încă 83.000 $, construiți pe ritmul lunii septembrie.



Continuu = real · punctat = țintă. Axa începe la $500K.

CREȘTERE NECESARĂ

+13%

MRR NOU NECESAR

83.000 $

Puțin sub cele 15% livrate recent — realizabil fără eroism, dar numai dacă cele două probleme sunt finanțate.

- ✓ **Aprobarea a 3 angajări în suport** — ținta de răspuns de 4 ore depinde integral de numărul de angajați.
- ✓ **Susținerea planului pentru segmentul mediu** — decizii de preț și pachete necesare în octombrie, pentru a lansa în Q4.
- ✓ **Protejarea datei de noiembrie pentru formularele fiscale** — nu se poate deplasa în decembrie.

REZUMAT

Un trimestru solid, cu două constrângeri cunoscute — ambele abordate în planul pentru Q4.

AFIRMAȚIA	DOVADA	CE SE ÎNTÂMPLĂ ÎN Q4
Creșterea s-a accelerat	MRR 560.000 $ → 647.000 $ (+15%); clienți 4.200 → 4.850; 260 de clienți noi doar în septembrie	Plan construit pe ritmul din septembrie, spre 730.000 $
Creșterea a devenit mai ieftină și mai durabilă	Abandon 1,8% → 1,4%; CAC 410 $ → 340 $; recomandări 35% din clienții noi; facturare folosită de 62%	Protejarea ciclului de facturare și recomandări
Suportul este cea mai slabă verigă a noastră	Primul răspuns are în medie 9 ore față de ținta de 4 ore	Angajarea a 3 persoane în suport; atingerea unui prim răspuns de 4 ore
Segmentul mediu este neexploatat	Companiile cu peste 100 de angajați, constante la 12% din clienți	Lansarea unui plan pentru segmentul mediu; trimiterea formularelor fiscale în noiembrie

MRR, Q3
$647K

CLIENȚI
4,850

ABANDON
1.4%

PRIMUL RĂSPUNS
9 h

URMĂTOAREA ANALIZĂ · Q4, IANUARIE 2027

Reparăm timpul de răspuns, deschidem poarta segmentului mediu, și cei 730.000 $ vin de la sine.

Discuție: planul de angajări în suport și decizia de preț de care avem nevoie în octombrie.

IEȘIND DIN ACEASTĂ SALĂ CU

01 3 angajări în suport aprobate

02 Responsabil de preț pentru planul de segment mediu numit

03 Data de noiembrie pentru formularele fiscale păstrată

04 730.000 $ MRR adoptat ca țintă pentru Q4