SKYLINE BOOKS · КВАРТАЛЬНЫЙ ОБЗОР БИЗНЕСА

Q3 закрыт с MRR $647K — рост удержан, поддержка нет.

Итоги июля–сентября, два фактора, которые нас тормозят, и четыре обязательства на Q4.

MRR	$647K
ПЛАТЯЩИЕ КЛИЕНТЫ	4,850
ЕЖЕМЕСЯЧНЫЙ ОТТОК	1.4%
CAC	$340

О ЧЁМ ПОЙДЁТ РЕЧЬ

Четыре вопроса по порядку: как мы сработали, что сработало, что застряло и что делаем далее.

01 **Квартал в пяти цифрах**

Клиенты, MRR, отток, CAC — Q2 против Q3.

02 **Откуда пришёл рост**

Новые клиенты по месяцам и провал в августе.

03 **Два работающих механизма**

Автовыставление счетов — 62%; рефералы — 35%.

04 **Две проблемы, которые мы признаём**

Первый ответ за 9 часов; средний бизнес застыл на 12%.

05 **План на Q4 и запросы к руководству**

Три найма в поддержку, план для среднего бизнеса, налоговые формы.

06 **Что мы просим утвердить**

Цель MRR $730K на Q4 и путь к ней.

РЕШЕНИЕ НУЖНО НА СЛАЙДЕ 09

ВСЕ ЦИФРЫ: Q3 FY26, ВНУТРЕННЯЯ ОТЧЁТНОСТЬ

Все ключевые метрики одновременно сдвинулись в нужную сторону.

Рост, удержание и эффективность улучшились в один и тот же квартал — именно эта комбинация делает цель Q4 реалистичной.

МЕТРИКА	Q2	Q3	ИЗМЕНЕНИЕ	ВЫВОД
Платящие клиенты	4,200	**4,850**	**+650**	650 чистых новых клиентов — наш крупнейший квартал по приросту
Регулярный месячный доход	$560K	**$647K**	**+15%**	+$87K за квартал
Ежемесячный отток	1.8%	**1.4%**	**−0,4 п.п.**	Мы удерживаем больше из того, что получаем
Стоимость привлечения клиента	$410	**$340**	**−$70**	Рост дешевле за счёт рефералов
Первый ответ поддержки	—	**9 ч**	**Цель 4 ч**	Единственная метрика, не достигшая цели в этом квартале

Вывод — мы выросли на 15%, при этом каждый клиент стал дешевле в привлечении и охотнее остаётся. Время ответа поддержки — единственная красная строка на этой странице.

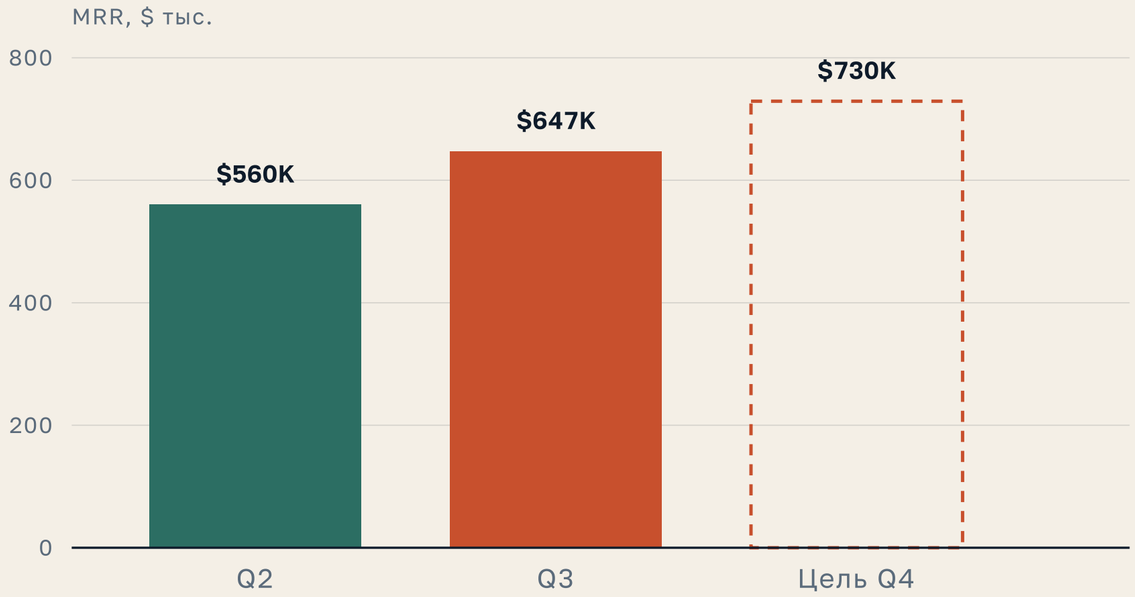
4 ИЗ 5 ПО ПЛАНУ

MRR вырос на 15% за квартал — с $560K до $647K.

MRR, ДОБАВЛЕННЫЙ В Q3

+$87K

Новый месячный доход, который переносится на все последующие месяцы. В годовом выражении только этот квартал добавляет примерно $1,04 млн к run-rate.



Пунктир = цель, не факт

ДОХОД НА КЛИЕНТА

$133

$647K ÷ 4 850, в месяц

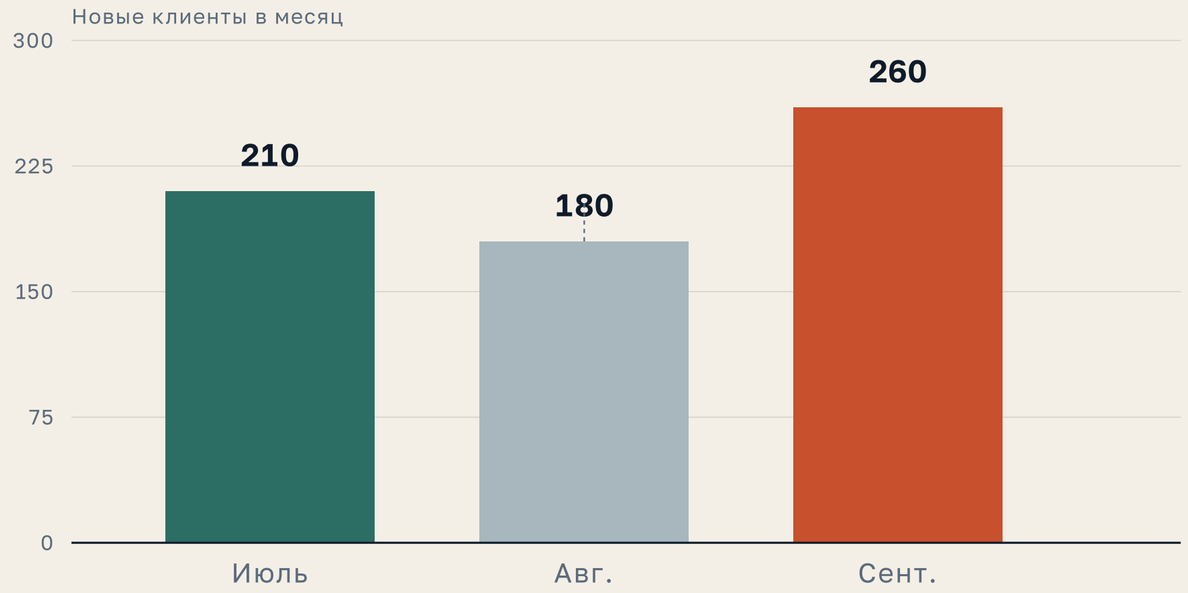
ЦЕЛЬ Q4

$730K

Ещё +$83K, или +13%

02 · ОТКУДА ПРИШЁЛ РОСТ

Август провалился из-за летних отпусков, а сентябрь стал нашим лучшим месяцем.



Серый = сезонный спад, восстановлен в сентябре

НОВЫЕ КЛИЕНТЫ, Q3

650

210 + 180 + 260, что соответствует чистому росту клиентов 4 200 → 4 850

Провал объясняется календарём

Август упал до 180 из-за летних отпусков — и покупатели, и наша собственная воронка приостановились.

Сентябрь всё исправил

260 новых клиентов, на 24% больше июля. Мы выходим из квартала с ускорением, а не просто восстановлением.

Что это значит для Q4

Два механизма усиливают друг друга: счета удерживают клиентов, рефералы приводят их дёшево.

МЕХАНИЗМ 1 · ПРОДУКТ

Автовыставление счетов использует 62% клиентов



Почти два из трёх аккаунтов теперь выставляют счета без ручного участия.

Функция, от которой клиенты зависят ежемесячно, — наиболее вероятная причина снижения оттока с 1,8% до 1,4%.

МЕХАНИЗМ 2 · ПРИВЛЕЧЕНИЕ

Рефералы теперь дают 35% новых клиентов

35% рефералы | **65% другие каналы**

Из 650 новых клиентов примерно 228 пришли через действующего клиента.

Именно это снижает CAC с $410 до $340: привлечение реферальных клиентов обходится нам почти бесплатно.

Цикл: **Счета — ежедневно** → **Отток ↓ до 1,4%** → **Рост базы рефералов** → **CAC ↓ до $340**

04 · ПРОБЛЕМА ПЕРВАЯ

Первый ответ поддержки занимает 9 часов против цели в 4 часа — разрыв более чем вдвое.

ФАКТ СЕЙЧАС

9 часов

ЦЕЛЬ

4 часа

5 часов тишины, которые нужно убрать

Всё остальное на табло зелёное. Но именно эта цифра способна тихо всё обесценить.

Клиент, который ждёт девять часов, теряет большую часть рабочего дня своей бухгалтерии.

Отток снизился до 1,4% несмотря на это, а не потому, что поддержка работала хорошо.

У крупных клиентов вопросы сложнее — этот разрыв блокирует средний бизнес, о чём на следующем слайде.

Обязательство на Q4: три найма в поддержку, чтобы довести первый ответ до 4 часов.

04 · ПРОБЛЕМА ВТОРАЯ

Средний бизнес застыл на 12% клиентов — наш крупнейший нетронутый рынок.

КЛИЕНТСКАЯ БАЗА ПО РАЗМЕРУ КОМПАНИИ



Доля не изменилась за квартал. Малый бизнес внедряет нас самостоятельно; компании с 100+ сотрудниками каждый раз застревают в одних и тех же двух местах.

Барьер · тарифный план

Мы продаём один продукт, рассчитанный на малый бизнес. Нет тарифа, подходящего финансовой команде на 100+ сотрудников.

Барьер · сервис

Девятичасовой первый ответ — то, что финансовый отдел не одобрит.

ПОЧЕМУ ЭТО ПРИОРИТЕТ, А НЕ ОПЦИОНАЛЬНОЕ УЛУЧШЕНИЕ

Сегодня наш рост обеспечивают 4 850 преимущественно малых клиентов со средним чеком $133 в месяц. Средний бизнес — единственный рычаг, повышающий доход на клиента, а не их число, а 88% нашей базы уже относится к малому бизнесу.

Обязательство на Q4: запустить тарифный план для среднего бизнеса, подкреплённый целью ответа за 4 часа.

Три обязательства, распределённые с октября по декабрь, с налоговыми формами в ноябре.



01 С ОКТЯБРЯ

Нанять 3 сотрудников поддержки

Достаточно ресурсов, чтобы снизить первый ответ с 9 часов до цели в 4 часа.

КРИТЕРИЙ УСПЕХА

Первый ответ ≤ 4 ч

02 В Q4

Запустить план для среднего бизнеса

Тариф для компаний с 100+ сотрудниками, чтобы доля в 12% наконец начала расти.

КРИТЕРИЙ УСПЕХА

Доля среднего бизнеса выше 12%

03 НОЯБРЬ

Выпустить годовые налоговые формы

Жёсткий срок — формы должны быть у клиентов до закрытия года.

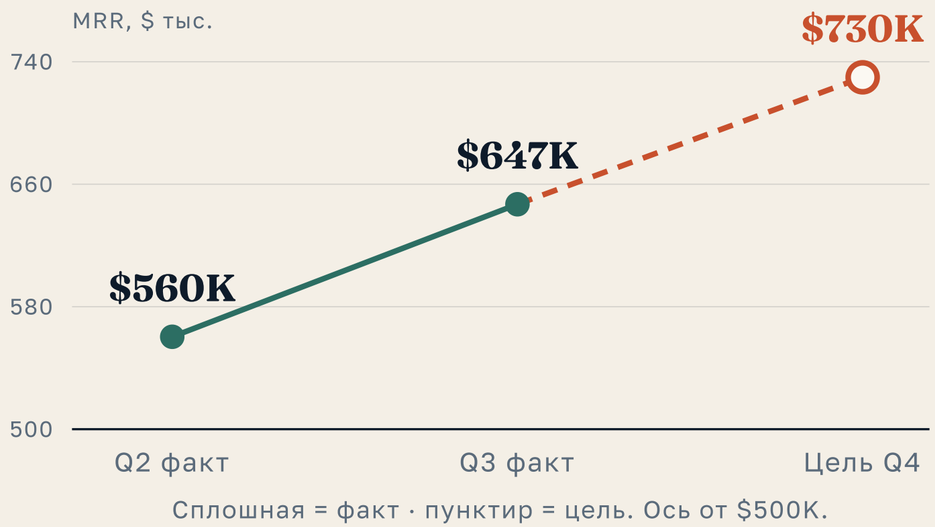
КРИТЕРИЙ УСПЕХА

Выпущено в ноябре

Порядок — ресурсы поддержки идут первыми, так как они открывают путь плану для среднего бизнеса; налоговые формы — единственный пункт с фиксированной датой.

ВСЕ ТРИ ПУНКТА УКЛАДЫВАЮТСЯ В Q4

$730K MRR к концу Q4 — ещё $83K, исходя из темпа сентября.



Сплошная = факт · пунктир = цель. Ось от $500K.

НЕОБХОДИМЫЙ РОСТ

+13%

НУЖНЫЙ ПРИРОСТ MRR

$83K

Чуть ниже тех 15%, что мы уже показали, — достижимо без героизма, но только если обе проблемы будут профинансированы.

- ✓ **Утвердить 3 найма в поддержку** — цель в 4 часа ответа полностью зависит от штата.
- ✓ **Поддержать план для среднего бизнеса** — решения по тарифу и упаковке нужны в октябре, чтобы запустить в рамках Q4.
- ✓ **Сохранить ноябрьскую дату налоговых форм** — она не может сдвинуться на декабрь.

Сильный квартал с двумя известными ограничениями — оба учтены в плане на Q4.

ТЕЗИС	ДОКАЗАТЕЛЬСТВО	ЧТО БУДЕТ В Q4
Рост ускорился	MRR $560K → $647K (+15%); клиенты 4 200 → 4 850; 260 новых клиентов только за сентябрь	План на основе темпа сентября к $730K
Рост стал дешевле и устойчивее	Отток 1,8% → 1,4%; CAC $410 → $340; рефералы 35% новых клиентов; счета используют 62%	Защитить цикл счетов и рефералов
Поддержка — наше слабое место	Средний первый ответ 9 часов против цели в 4 часа	Нанять 3 сотрудников поддержки; выйти на 4 часа ответа
Средний бизнес не раскрыт	Компании с 100+ сотрудниками — стабильно 12% клиентов	Запустить план для среднего бизнеса; выпустить налоговые формы в ноябре

MRR, Q3
$647K

КЛИЕНТЫ
4,850

ОТТОК
1.4%

ПЕРВЫЙ ОТВЕТ
9 ч

СЛЕДУЮЩИЙ ОБЗОР · Q4, ЯНВАРЬ 2027

Исправим время ответа, откроем двери среднему бизнесу — и $730K последуют.

К обсуждению: план найма в поддержку и решение по цене, нужное в октябре.

ВЫХОДИМ ИЗ ЭТОЙ КОМНАТЫ С

01 Утверждены 3 найма в поддержку

02 Назначен ответственный за цену плана для среднего бизнеса

03 Сохранена ноябрьская дата налоговых форм

04 $730K MRR принят как цель Q4