SKYLINE BOOKS · ŠTVRŤROČNÉ OBCHODNÉ HODNOTENIE

Q3 skončilo s MRR 647 tis. $ — rast sa udržal, podpora nie.

Výsledky júl – september, dve veci, ktoré nás brzdia, a štyri záväzky pre Q4.

MRR	647K $
PLATIACI KLIENTI	4,850
MESAČNÝ CHURN	1.4%
CAC	$340

ČO BUDEME PREBERAŤ

Štyri otázky v poradí: ako sme si viedli, čo fungovalo, kde sme zaseknutí a čo bude ďalej.

01 **Štvrťrok v piatich číslach**

Klienti, MRR, churn, CAC — Q2 vs. Q3.

02 **Odkiaľ prišiel rast**

Noví klienti podľa mesiacov a augustový pokles.

03 **Dva motory, ktoré fungujú**

Automatická fakturácia na 62 %; odporúčania na 35 %.

04 **Dva problémy, ktoré riešime**

Prvá reakcia za 9 hodín; stredné firmy zaseknuté na 12 %.

05 **Plán na Q4 a požiadavky na úrovni vedenia**

Traja noví ľudia do podpory, plán pre stredné firmy, daňové formuláre.

06 **O čo vás žiadame schváliť**

Cieľ MRR 730 tis. $ pre Q4 a cesta k nemu.

ROZHODNUTIE POTREBNÉ NA SLIDE 09

VŠETKY ÚDAJE: Q3 FY26, INTERNÉ VYKAZOVANIE

Všetky kľúčové metriky sa pohli správnym smerom naraz.

Rast, udržanie klientov aj efektivita sa zlepšili v rovnakom štvrťroku — práve táto kombinácia robí cieľ pre Q4 reálnym.

METRIKA	Q2	Q3	ZMENA	KOMENTÁR
Platiaci klienti	4,200	**4,850**	**+650**	650 čistých prírastkov, náš najväčší štvrťrok
Mesačný opakovaný príjem	560K $	**647K $**	**+15%**	+87 tis. $ za štvrťrok
Mesačný churn	1.8%	**1.4%**	**−0,4 p. b.**	Udržíme si viac z toho, čo získame
Náklady na získanie klienta	$410	**$340**	**−$70**	Lacnejší rast ťahaný odporúčaniami
Prvá reakcia podpory	—	**9 h**	**Cieľ 4 h**	Jediná metrika mimo cieľa tento štvrťrok

Záver — rástli sme o 15 %, zároveň sme zlevnili získanie klienta a zvýšili jeho šancu zostať. Reakcia podpory je jediná červená línia na tejto stránke.

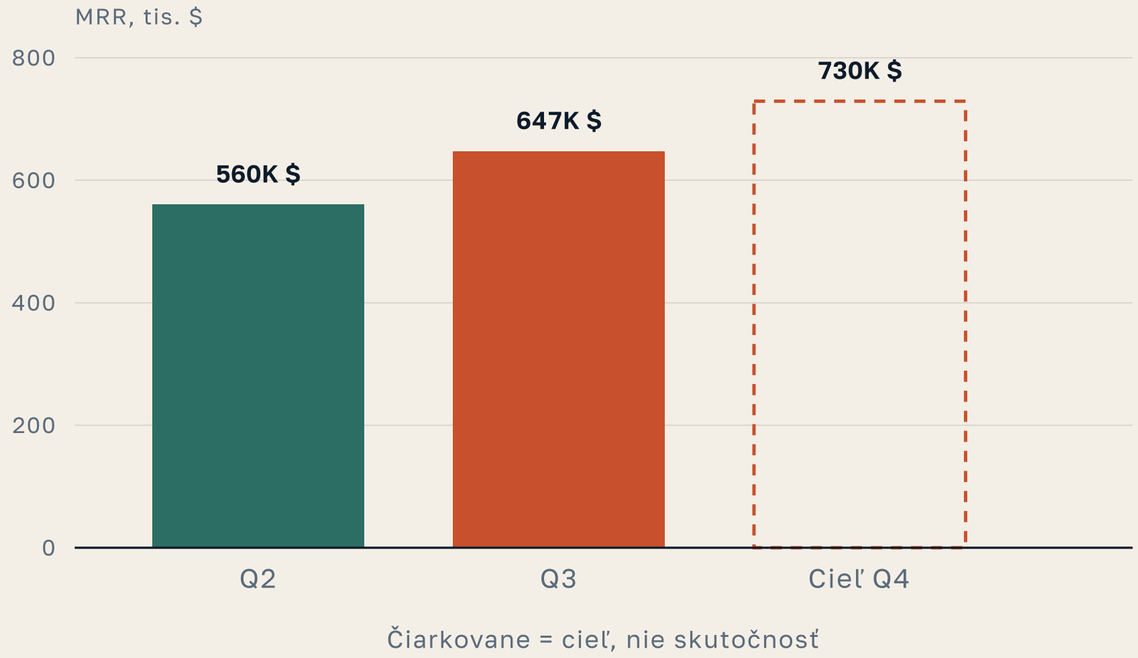
4 Z 5 PODĽA PLÁNU

MRR vzrástlo o 15 % za jediný štvrťrok, z 560 tis. $ na 647 tis. $.

MRR ZÍSKANÉ V Q3

+87 tis. $

Nový mesačný príjem, ktorý sa prenáša do každého ďalšieho mesiaca. V ročnom vyjadrení tento štvrťrok sám osebe pridáva približne 1,04 mil. $ run-rate.



Čiarkovane = cieľ, nie skutočnosť

PRÍJEM NA KLIENTA

$133

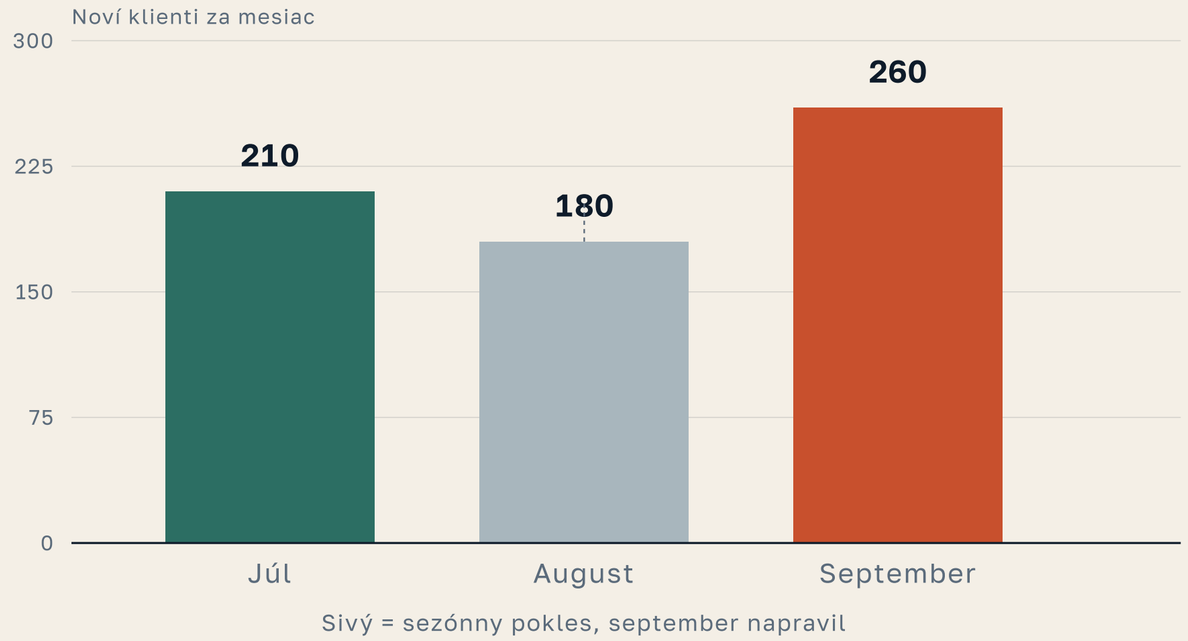
647 tis. $ ÷ 4 850, za mesiac

CIEĽ Q4

730K $

Ďalších +83 tis. $, resp. +13 %

August poklesol vplyvom letných dovoleniek, september sa potom stal naším najsilnejším mesiacom.



Sivý = sezónny pokles, september napravil

NOVÍ KLIENTI, Q3

650

210 + 180 + 260, zodpovedá rastu klientov 4 200 → 4 850

Pokles spôsobil kalendár

August klesol na 180 pre letné dovolenky – pozastavili sa kupujúci aj náš vlastný pipeline.

September to vyrovnal

260 nových klientov, o 24 % viac ako v júli. Štvrťrok končíme so zrýchľovaním, nie zotavovaním.

Čo to znamená pre Q4

Q4 plánujeme podľa septembrového tempa, nie podľa priemeru za štvrťrok.

Dva motory sa navzájom zosilňujú: fakturácia udržuje klientov, odporúčania ich prinášajú lacno.

MOTOR 1 · PRODUKT

Automatickú fakturáciu používa 62 % klientov



Takmer dva z troch účtov dnes spracúvajú faktúry bez zásahu.

Funkcia, na ktorú sa klienti mesačne spoliehajú, je najpravdepodobnejší dôvod, prečo churn klesol z 1,8 % na 1,4 %.

MOTOR 2 · AKVIZÍCIA

Odporúčania tvoria už 35 % nových klientov

35 % odporúčaní | **65 % ostatné kanály**

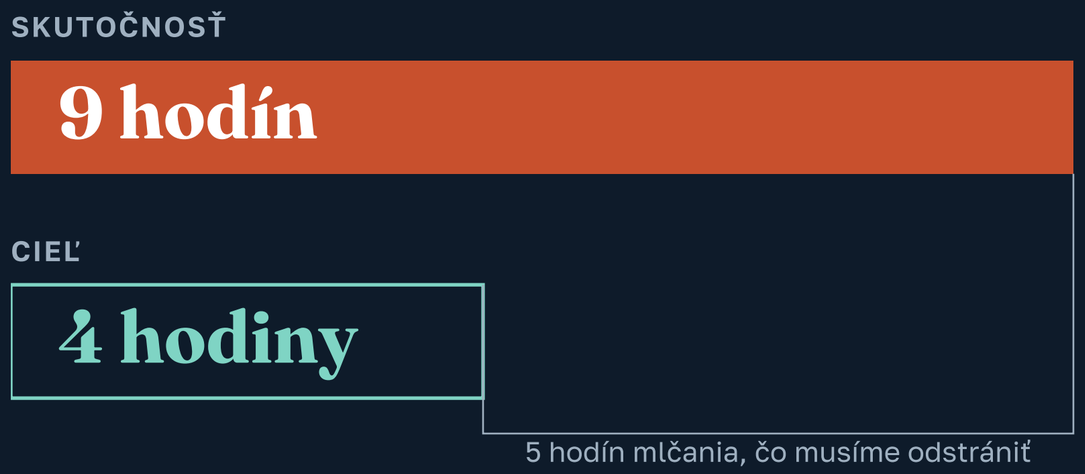
Z 650 nových klientov prišlo približne 228 prostredníctvom existujúceho klienta.

Toto je mechanizmus, prečo CAC klesol z 410 $ na 340 $: odporúčaní klienti nás stoja takmer nič.

Slučka

Fakturácia denne → Churn klesá na 1,4 % → Viac klientov odporúča → CAC klesá na 340 $

Prvá reakcia podpory trvá 9 hodín oproti cieľu 4 hodiny — rozdiel viac než dvojnásobný.



Všetko ostatné na tabuli je zelené. Toto je číslo, ktoré to môže potichu zničiť.

- Klient, ktorý čaká deväť hodín, prichádza takmer o celý pracovný deň svojho účtovníctva.
- Churn sa zlepšil na 1,4 % napriek tomu, nie preto, že by bola podpora v poriadku.
- Väčší klienti majú náročnejšie otázky — tento nedostatok blokuje stredný segment, o ktorom je ďalší slide.

Záväzok pre Q4: traja noví ľudia do podpory, aby sme skrátili prvú reakciu na 4 hodiny.

04 · DRUHÝ PROBLÉM

Stredné firmy sú zaseknuté na 12 % klientov — náš najväčší nevyužitý trh.

ZLOŽENIE KLIENTOV PODĽA VEĽKOSTI FIRMY



Podiel sa tento štvrťrok nepohnul. Malé firmy si nás osvoja sami; firmy s 100+ zamestnancami zakaždým zastanú na rovnakých dvoch miestach.

Prekážka · plán

Predávame jeden produkt šitý na malé firmy. Neexistuje úroveň, ktorá by vyhovovala finančnému tímu firmy s 100+ zamestnancami.

Prekážka · služba

Deväťhodinovú prvú reakciu finančné oddelenie neschváli.

PREČO JE TO PRIORITA, NIE LEN VYLEPŠENIE NAVYŠE

Náš súčasný rast pochádza od 4 850 prevažne malých klientov s priemerom 133 $ mesačne. Stredné firmy sú jedinou pákou, ktorá zvyšuje príjem na klienta, nie len počet klientov — a 88 % našej základne je už na strane malých firiem.

Záväzok pre Q4: spustiť plán pre stredné firmy, podporený cieľom 4-hodinovej reakcie.

Tri záväzky rozložené od októbra do decembra, s daňovými formulármi v novembri.



01 OD OKTÓBRA

Nábor 3 ľudí do podpory

Dostatočná kapacita na skrátenie prvej reakcie z 9 hodín na cieľové 4 hodiny.

MIERA ÚSPECHU

Prvá reakcia ≤ 4 h

02 V Q4

Spustiť plán pre stredné firmy

Úroveň postavená pre firmy s 100+ zamestnancami, aby sa podiel 12 % konečne pohol.

MIERA ÚSPECHU

Podiel stredných firiem nad 12 %

03 NOVEMBER

Vydať daňové formuláre na koniec roka

Dátum je pevný — formuláre musia byť u klientov pred uzávierkou roka.

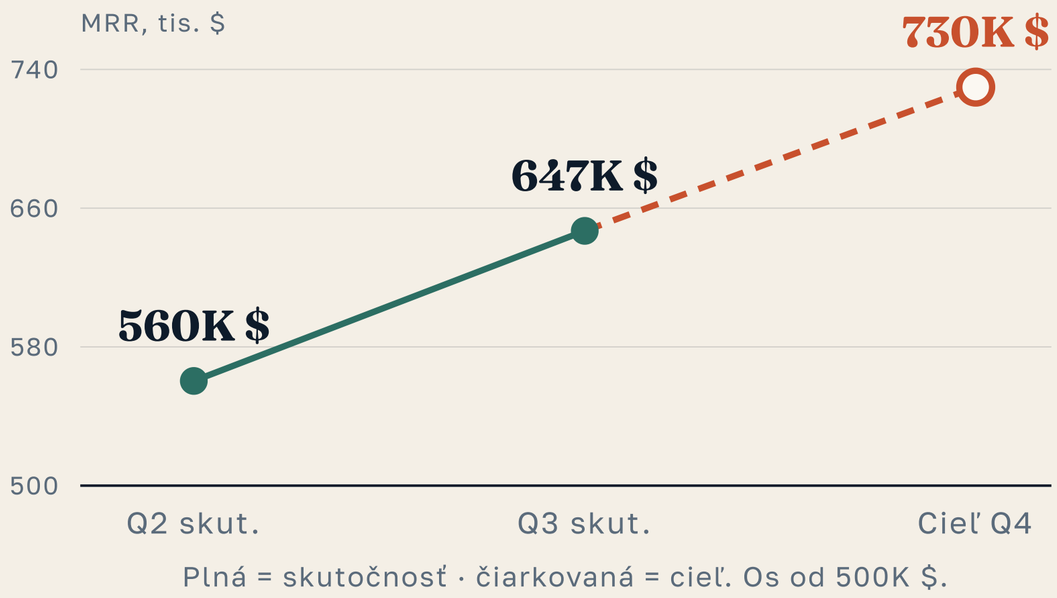
MIERA ÚSPECHU

Vydané v novembri

Postupnosť — kapacita podpory je prvá, pretože odblokuje plán pre stredné firmy; daňové formuláre sú jediná položka s pevným termínom.

VŠETKY TRI SA STIHNÚ V RÁMCI Q4

MRR 730 tis. $ do konca Q4 — ďalších 83 tis. $, postavené na septembrovom tempe.



Plná = skutočnosť · čiarkovaná = cieľ. Os od 500K $.

POTREBNÝ RAST

+13%

POTREBNÉ NOVÉ MRR

83 tis. $

Trochu menej než 15 %, ktoré sme práve dosiahli — dosiahnuteľné bez hrdinstva, ale len ak budú vyriešené oba problémy.

- ✓ **Schváliť 3 nových ľudí do podpory** — cieľ 4-hodinovej reakcie závisí výlučne od počtu ľudí.
- ✓ **Podporiť plán pre stredné firmy** — rozhodnutia o cenotvorbe a balíkoch potrebné už v októbri, aby sme spustili v Q4.
- ✓ **Udržať novembrový termín daňových formulárov** — nemôže sa posunúť do decembra.

SHRNUTIE

Silný štvrťrok s dvoma známymi obmedzeniami — a oba riešime v pláne na Q4.

TVRDENIE	DÔKAZ	ČO NASTANE V Q4
Rast sa zrýchlil	MRR 560 tis. $ → 647 tis. $ (+15 %); klienti 4 200 → 4 850; len v septembri 260 nových klientov	Plán postavený na septembrovom tempe smerom k 730 tis. $
Rast je lacnejší a stabilnejší	Churn 1,8 % → 1,4 %; CAC 410 $ → 340 $; odporúčania 35 % nových klientov; fakturáciu používa 62 %	Ochrániť slučku fakturácie a odporúčaní
Podpora je náš najslabší článok	Priemerná prvá reakcia 9 hodín oproti cieľu 4 hodiny	Nábor 3 ľudí do podpory; dosiahnuť 4-hodinovú prvú reakciu
Stredné firmy sú nevyužité	Firmy s 100+ zamestnancami bez zmeny na 12 % klientov	Spustiť plán pre stredné firmy; vydať daňové formuláre v novembri

MRR, Q3
647K $

KLIENTI
4,850

CHURN
1.4%

PRVÁ REAKCIA
9 h

ĎALŠIE HODNOTENIE · Q4, JANUÁR 2027

Opravíme čas reakcie, otvoríme dvere stredným firmám, a 730 tis. $ bude nasledovať.

Diskusia: plán náboru do podpory a cenové rozhodnutie, ktoré potrebujeme v októbri.

Z TEJTO MIESTNOSTI ODCHÁDZAME S

01 Schválení 3 noví ľudia do podpory

02 Určený vlastník cenotvorby plánu pre stredné firmy

03 Novembrový termín daňových formulárov potvrdený

04 MRR 730 tis. $ prijaté ako cieľ pre Q4