SKYLINE BOOKS · KVARTALSVIS VERKSAMHETSGENOMGÅNG

Q3 avslutades på $647K MRR – tillväxten höll, supporten gjorde det inte.

Resultat för juli–september, de två sakerna som bromsar oss, och de fyra åtagandena för Q4.

MRR	$647K
BETALANDE KUNDER	4,850
MÅNATLIG CHURN	1.4%
CAC	$340

VAD VI KOMMER ATT GÅ IGENOM

Fyra frågor, i ordning: hur gick det, vad fungerade, vad sitter fast, vad vi gör härnäst.

01 **Kvartalet i fem siffror**
Kunder, MRR, churn, CAC – Q2 jämfört med Q3.

02 **Var tillväxten kom från**
Nya kunder per månad, och augustidippen.

03 **Två motorer som fungerar**
Automatisk fakturering på 62 %; rekommendationer på 35 %.

04 **Två problem som är vårt ansvar**
9 timmars första svarstid; mellanstora företag fast på 12 %.

05 **Q4-planen och besluten vi behöver från ledningen**
Tre nyanställningar inom support, en plan för mellanstora kunder, skatteblanketter.

06 **Vad vi ber er godkänna**
Målet på $730K MRR för Q4 och vägen dit.

BESLUT KRÄVS PÅ BILD 09

ALLA SIFFROR: Q3 FY26, INTERN RAPPORTERING

01 · KVARTALET I FEM SIFFROR

Alla huvudmått rörde sig åt rätt håll samtidigt.

Tillväxt, kundbehållning och effektivitet förbättrades samma kvartal – den kombinationen gör Q4-målet trovärdigt.

MÅTT	Q2	Q3	FÖRÄNDRING	TOLKNING
Betalande kunder	4,200	**4,850**	**+650**	650 nettotillskott, vårt största kvartal hittills
Månatliga återkommande intäkter	$560K	**$647K**	**+15%**	+$87K tillkom under kvartalet
Månatlig churn	1.8%	**1.4%**	**−0,4 pt**	Vi behåller mer av det vi vinner
Kundanskaffningskostnad	$410	**$340**	**−$70**	Billigare tillväxt, driven av rekommendationer
Första supportsvar	—	**9 tim**	**Mål 4 tim**	Det enda måttet som avvek från målet detta kvartal

Slutsats — vi växte 15 % samtidigt som varje kund blev billigare att vinna och mer benägen att stanna. Supportens svarstid är den enda röda siffran på denna bild.

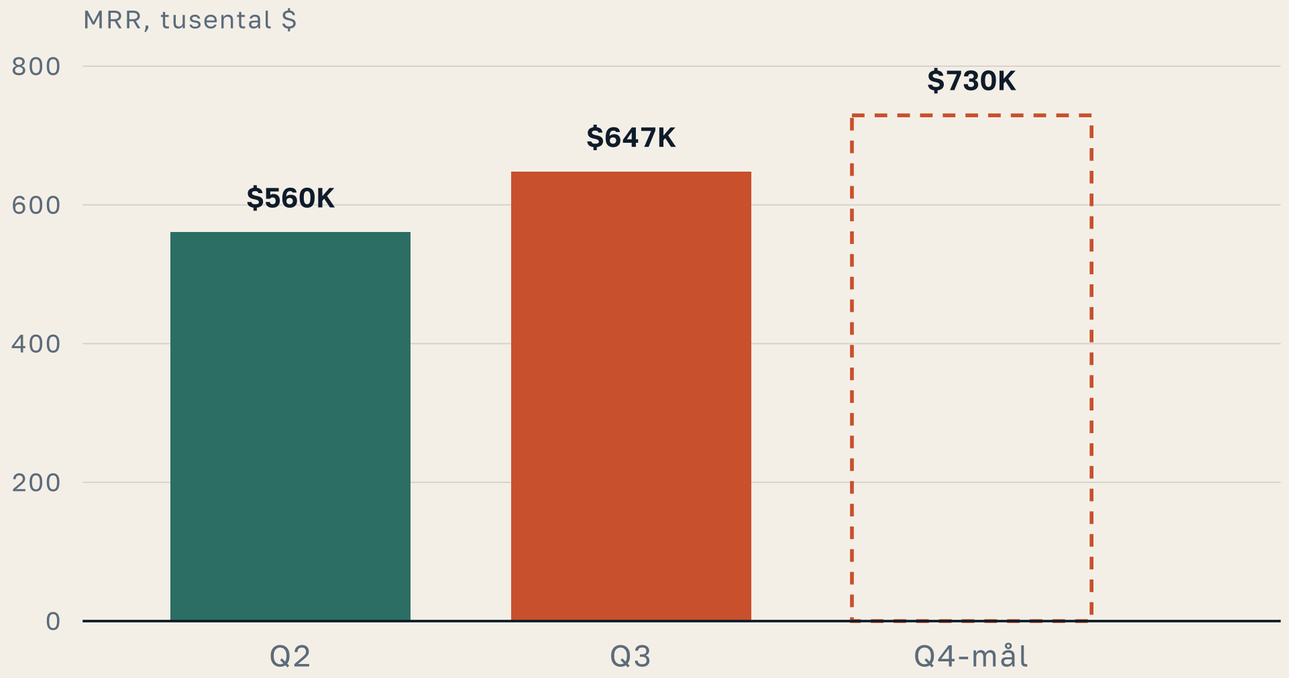
4 AV 5 PÅ RÄTT SPÅR

MRR växte 15 % under ett enda kvartal, från $560K till $647K.

MRR TILLKOMMEN I Q3

+$87K

Ny månatlig intäkt, som följer med in i varje kommande månad. Årsvis motsvarar detta kvartal ensamt en ökning av run-raten med cirka $1,04M.



Streckad kontur = mål, inte faktiskt

INTÄKT PER KUND

$133

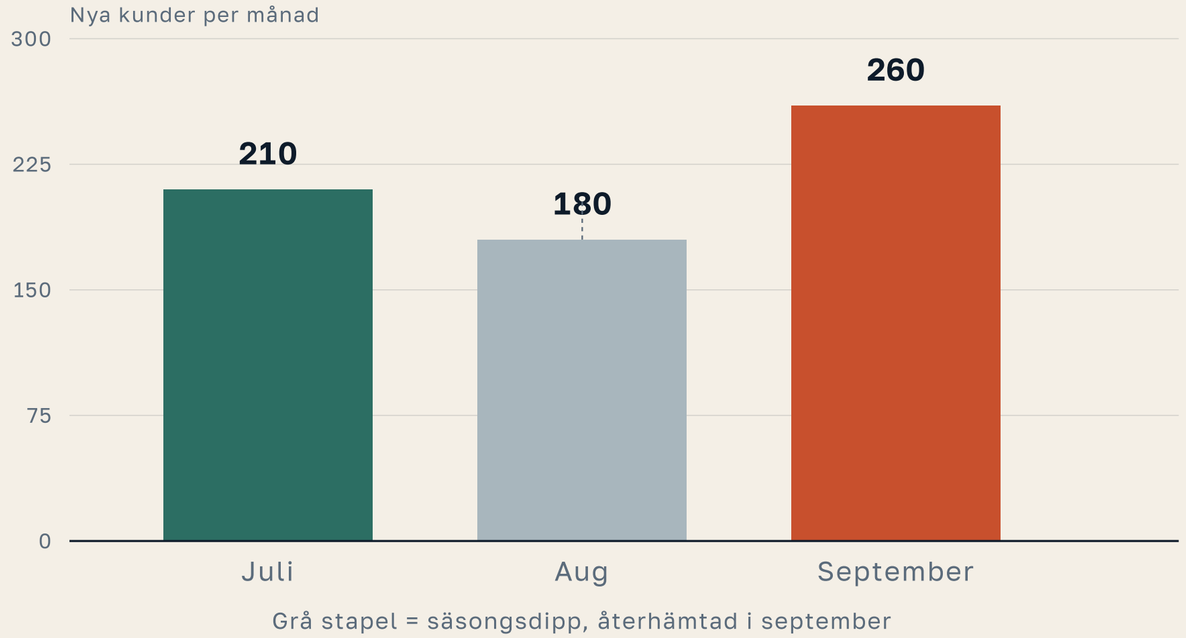
$647K ÷ 4 850, per månad

Q4-MÅL

$730K

Ytterligare +$83K, eller +13 %

Augusti dippade på grund av sommarsemestern, sedan blev september vår starkaste månad.



Grå stapel = säsongsdipp, återhämtad i september

NYA KUNDER, Q3

650

210 + 180 + 260, motsvarar nettokundtillväxt från 4 200 → 4 850

Dippen berodde på kalendern

Augusti föll till 180 på grund av sommarsemestern – både köpare och vår egen pipeline pausade.

September svarade på det

260 nya kunder, 24 % över juli. Vi avslutar kvartalet med acceleration, inte återhämtning.

Vad det betyder för Q4

Vi planerar Q4 utifrån septembertakten, inte kvartalsgenomsnittet.

Två motorer förstärker varandra: fakturering behåller kunder, rekommendationer tar in dem billigt.

MOTOR 1 · PRODUKT

Automatisk fakturering används av 62 % av kunderna

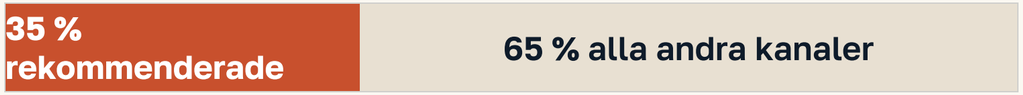


Nästan två av tre konton kör nu fakturor utan att röra dem.

En funktion kunderna är beroende av varje månad är den troligaste orsaken till att churn sjönk från 1,8 % till 1,4 %.

MOTOR 2 · KUNDANSKAFFNING

Rekommendationer utgör nu 35 % av nya kunder



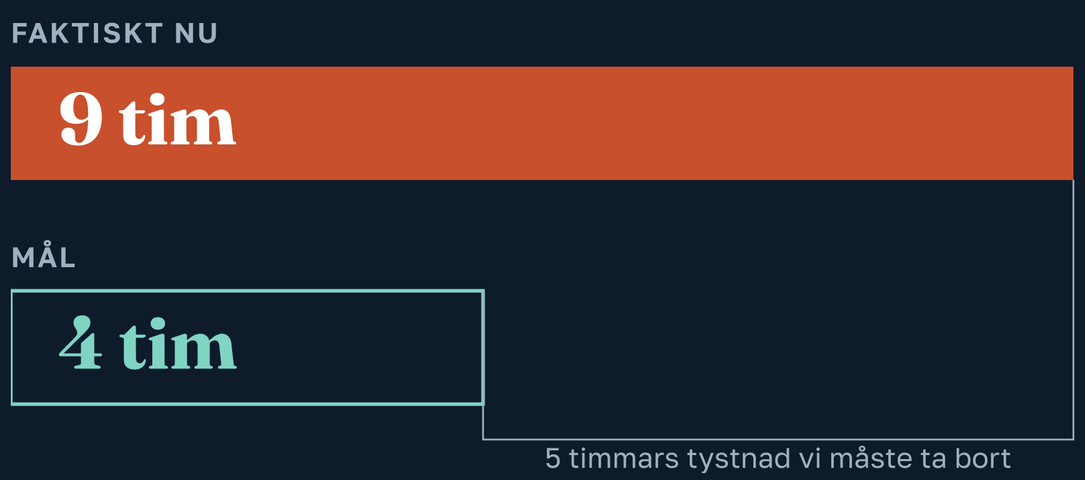
Av 650 nya kunder kom ungefär 228 via en befintlig kund.

Det är mekanismen bakom att CAC sjönk från $410 till $340: rekommenderade kunder kostar oss nästan ingenting att nå.

Loopen



Första supportsvaret tar 9 timmar mot ett mål på 4 timmar – en skillnad på mer än det dubbla.



Allt annat på resultattavlan är grönt. Det här är siffran som tyst kan rasera det.

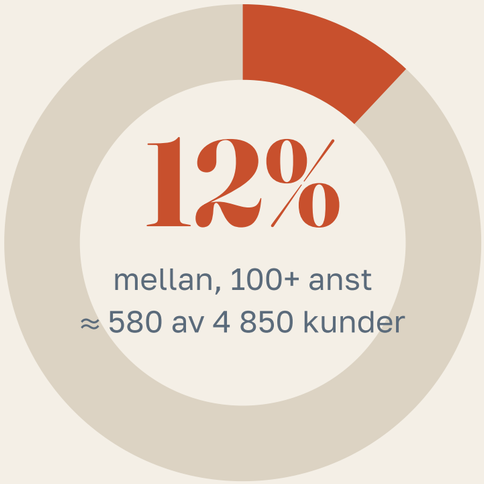
- En kund som väntar nio timmar förlorar större delen av en arbetsdags bokföring.
- Churn förbättrades till 1,4 % trots detta, inte tack vare att supporten fungerade bra.
- Större kunder ställer svårare frågor – detta gap blockerar mellansegmentet på nästa bild.

Q4-åtagande: tre nyanställningar inom support för att få ner första svarstiden till 4 timmar.

04 · PROBLEM TVÅ

Mellanstora företag ligger fast på 12 % av kunderna – vår största orörda marknad.

KUNDBAS PER FÖRETAGSSTORLEK



Andelen rörde sig inte detta kvartal. Småföretag väljer oss på egen hand; företag med 100+ anställda fastnar på samma två punkter varje gång.

Hinder · planen

Vi säljer en produkt utformad för småföretag. Det finns ingen nivå som passar en ekonomiavdelning med 100+ anställda.

Hinder · tjänsten

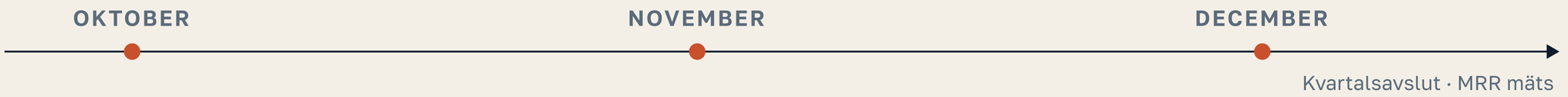
En första svarstid på nio timmar är inte något en ekonomiavdelning kommer att acceptera.

VARFÖR DETTA ÄR EN PRIORITET, INTE EN TREVLIG BONUS

Vår tillväxt idag kommer från 4 850 i huvudsak småkunder med ett genomsnitt på $133 i månaden. Mellanstora kunder är den enda spak vi har som höjer intäkt per kund snarare än antal kunder – och 88 % av vår bas finns redan på småföretagssidan.

Q4-åtagande: lansera en plan för mellanstora kunder, stöttad av målet på 4 timmars svarstid.

Tre åtaganden, sekvenserade från oktober till december, med skatteblanketter i november.



01 FRÅN OKTOBER

Anställ 3 supportmedarbetare

Tillräcklig kapacitet för att få ner första svarstiden från 9 timmar till målet på 4 timmar.

FRAMGÅNGSMÅTT

Första svar ≤ 4 tim

02 UNDER Q4

Lansera en plan för mellanstora kunder

En nivå byggd för företag med 100+ anställda, så att 12 %-andelen äntligen kan röra sig.

FRAMGÅNGSMÅTT

Mellanstora-andel över 12 %

03 NOVEMBER

Leverera skatteblanketter för årsskiftet

Daterat, inte flexibelt – blanketterna måste vara i kundernas händer före årsskiftet.

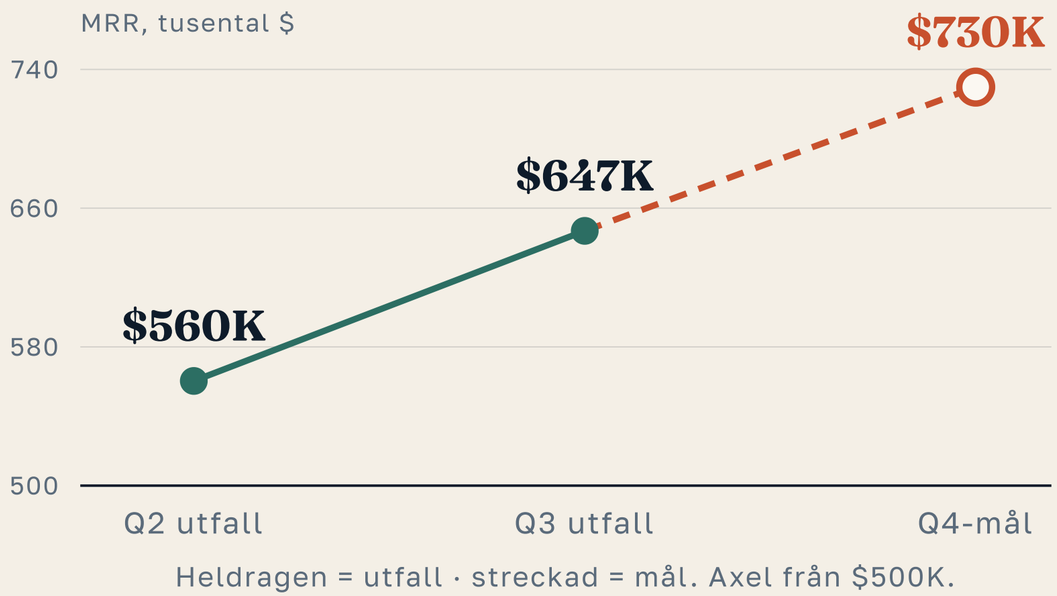
FRAMGÅNGSMÅTT

Levererat i november

Sekvensering — supportkapacitet kommer först eftersom det öppnar vägen för mellanstora-planen; skatteblanketter är den enda punkten med ett orörligt datum.

ALLA TRE LANDAR INOM Q4

$730K MRR vid utgången av Q4 – ytterligare $83K, baserat på septembers run rate.



Heldragen = utfall · streckad = mål. Axel från $500K.

NÖDVÄNDIG TILLVÄXT

+13%

NY MRR SOM BEHÖVS

$83K

Något under de 15 % vi just levererade – uppnåeligt utan hjältedåd, men bara om de två problemen finansieras.

- ✓ **Godkänn 3 supportanställningar** — målet på 4 timmars svarstid beror helt på bemanning.
- ✓ **Stötta mellanstora-planen** — pris- och paketeringsbeslut krävs i oktober för att lansera inom Q4.
- ✓ **Skydda novemberdatumet för skatteblanketter** — det kan inte flyttas till december.

SAMMANFATTNING

Ett starkt kvartal med två kända begränsningar – och båda hanteras i Q4-planen.

PÅSTÅENDET	BELÄGGEN	VAD SOM HÄNDER I Q4
Tillväxten accelererade	MRR $560K → $647K (+15 %); kunder 4 200 → 4 850; 260 nya kunder i september ensamt	Plan byggd på septembers takt mot $730K
Tillväxten blev billigare och klibbigare	Churn 1,8 % → 1,4 %; CAC $410 → $340; rekommendationer 35 % av nya kunder; fakturering används av 62 %	Skydda fakturerings- och rekommendationsloopen
Support är vår svagaste länk	Första svar ligger i genomsnitt på 9 timmar mot ett mål på 4 timmar	Anställ 3 supportmedarbetare; nå 4 timmars första svar
Mellansegmentet är outnyttjat	Företag med 100+ anställda oförändrat på 12 % av kunderna	Lansera en mellanstora-plan; leverera skatteblanketter i november

MRR, Q3
$647K

KUNDER
4,850

CHURN
1.4%

FÖRSTA SVAR
9 tim

NÄSTA GENOMGÅNG · Q4, JANUARI 2027

Fixa svarstiden, öppna dörren till mellanstora kunder, och $730K följer.

Diskussion: supportanställningsplanen, och prisbeslutet vi behöver i oktober.

VI LÄMNAR DETTA RUM MED

01 3 supportanställningar godkända

02 Ansvarig för prissättning av mellanstora-planen utsedd

03 Novemberdatumet för skatteblanketter hålls

04 $730K MRR antaget som Q4-mål