SKYLINE BOOKS · รายงานผลประกอบการประจำไตรมาส

ไตรมาส 3 ปิดที่ MRR $647K — การเติบโตยังแข็งแกร่ง แต่งานซัพพอร์ตยังไม่ทัน

ผลประกอบการเดือนกรกฎาคม–กันยายน สองปัจจัยที่ฉุดรั้งเรา และสี่ข้อผูกพันสำหรับไตรมาส 4

MRR	$647K
ลูกค้าที่ชำระเงิน	4,850
อัตราการเลิกใช้บริการต่อเดือน	1.4%
CAC	$340

สิ่งที่เราจะนำเสนอ

สี่คำถามตามลำดับ ได้แก่ เราทำได้ดีแค่ไหน อะไรที่ได้ผล อะไรที่ยังติดขัด และเราจะทำอะไรต่อไป

01 **สรุปไตรมาสด้วยห้าตัวเลข**

ลูกค้า, MRR, อัตราการเลิกใช้บริการ, CAC — เทียบไตรมาส 2 กับไตรมาส 3

02 **การเติบโตมาจากไหน**

ลูกค้าใหม่รายเดือน และจุดต่ำสุดในเดือนสิงหาคม

03 **สองกลไกที่ทำงานได้ผล**

ระบบออกใบแจ้งหนี้อัตโนมัติ 62%; การบอกต่อ 35%

04 **สองปัญหาที่เราต้องรับผิดชอบ**

เวลาตอบกลับครั้งแรก 9 ชั่วโมง; กลุ่มลูกค้าขนาดกลางค้างที่ 12%

05 **แผนไตรมาส 4 และข้อขอความเห็นชอบระดับผู้บริหาร**

จ้างทีมซัพพอร์ตเพิ่ม 3 คน, แผนสำหรับลูกค้าขนาดกลาง, แบบฟอร์มภาษี

06 **สิ่งที่เราขอให้ท่านอนุมัติ**

เป้าหมาย MRR ไตรมาส 4 ที่ $730K และแนวทางไปสู่เป้าหมาย

ต้องการการตัดสินใจในสไลด์ 09

ตัวเลขทั้งหมด: ไตรมาส 3 FY26, รายงานภายใน

ตัวชี้วัดหลักทุกตัวเคลื่อนไปในทางที่ดีพร้อมกัน

การเติบโต การรักษาลูกค้า และประสิทธิภาพดีขึ้นพร้อมกันในไตรมาสเดียวกัน — การผสมผสานนี้คือสิ่งที่ทำให้เป้าหมายไตรมาส 4 น่าเชื่อถือ

ตัวชี้วัด	Q2	Q3	เปลี่ยนแปลง	คำอธิบาย
ลูกค้าที่ชำระเงิน	4,200	**4,850**	**+650**	เพิ่มขึ้นสุทธิ 650 ราย ไตรมาสที่เพิ่มลูกค้าได้มากที่สุด
รายรับประจำเดือนแบบต่อเนื่อง	$560K	**$647K**	**+15%**	+$87K เพิ่มขึ้นในไตรมาสนี้
อัตราการเลิกใช้บริการต่อเดือน	1.8%	**1.4%**	**−0.4 จุด**	เรารักษาลูกค้าที่ได้มาไว้ได้มากขึ้น
ต้นทุนการได้มาซึ่งลูกค้า	$410	**$340**	**−$70**	เติบโตด้วยต้นทุนที่ถูกลง จากการบอกต่อ
เวลาตอบกลับซัพพอร์ตครั้งแรก	—	**9 ชม.**	**เป้าหมาย 4 ชม.**	ตัวชี้วัดเดียวที่ยังไม่ถึงเป้าในไตรมาสนี้

สรุปคือ — เราเติบโต 15% พร้อมกับทำให้ต้นทุนในการได้ลูกค้าแต่ละรายถูกลงและลูกค้ามีโอกาสอยู่กับเรานานขึ้น เวลาตอบกลับซัพพอร์ตเป็นจุดแดงเดียวในหน้านี้

4 จาก 5 เป็นไปตามเป้า

MRR เติบโต 15% ภายในไตรมาสเดียว จาก $560K เป็น $647K

MRR ที่เพิ่มขึ้นในไตรมาส 3

+$87K

รายรับรายเดือนใหม่ที่จะต่อเนื่องไปทุกเดือนหลังจากนี้ หากคิดเป็นรายปี ไตรมาสนี้เพียงไตรมาสเดียวเพิ่ม run-rate ประมาณ $1.04M

รายรับต่อลูกค้า

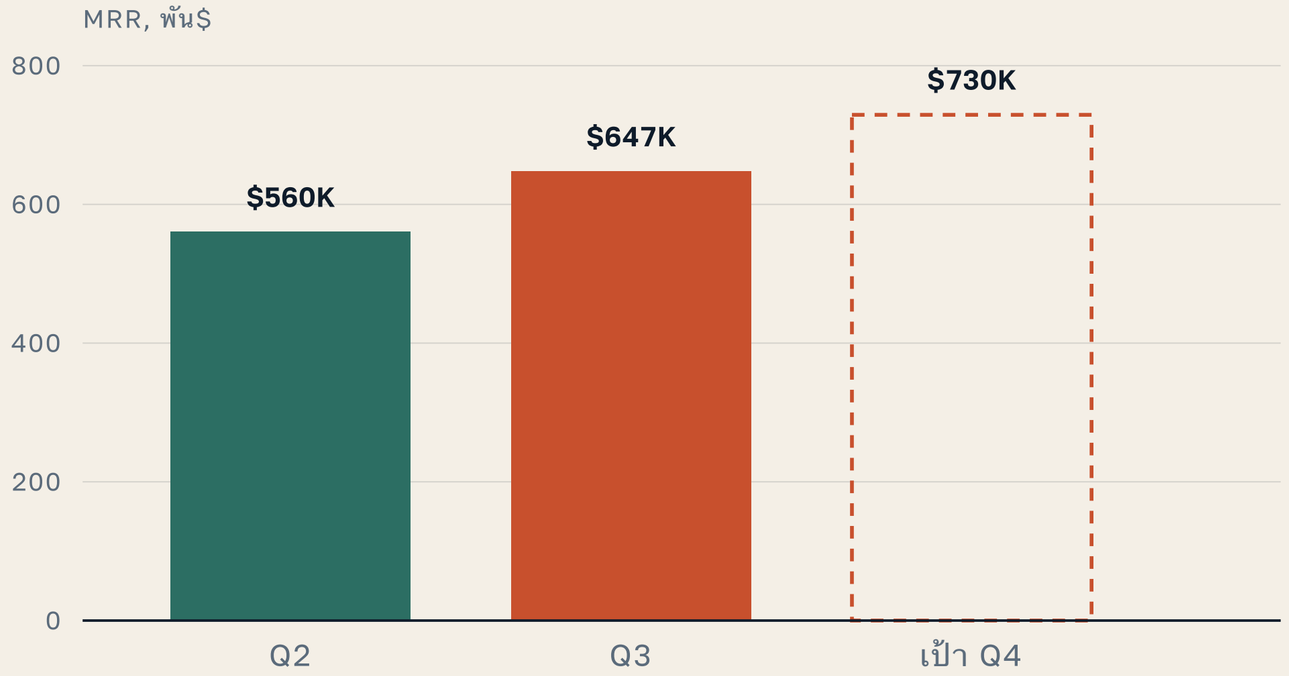
$133

$647K ÷ 4,850 ต่อเดือน

เป้า Q4

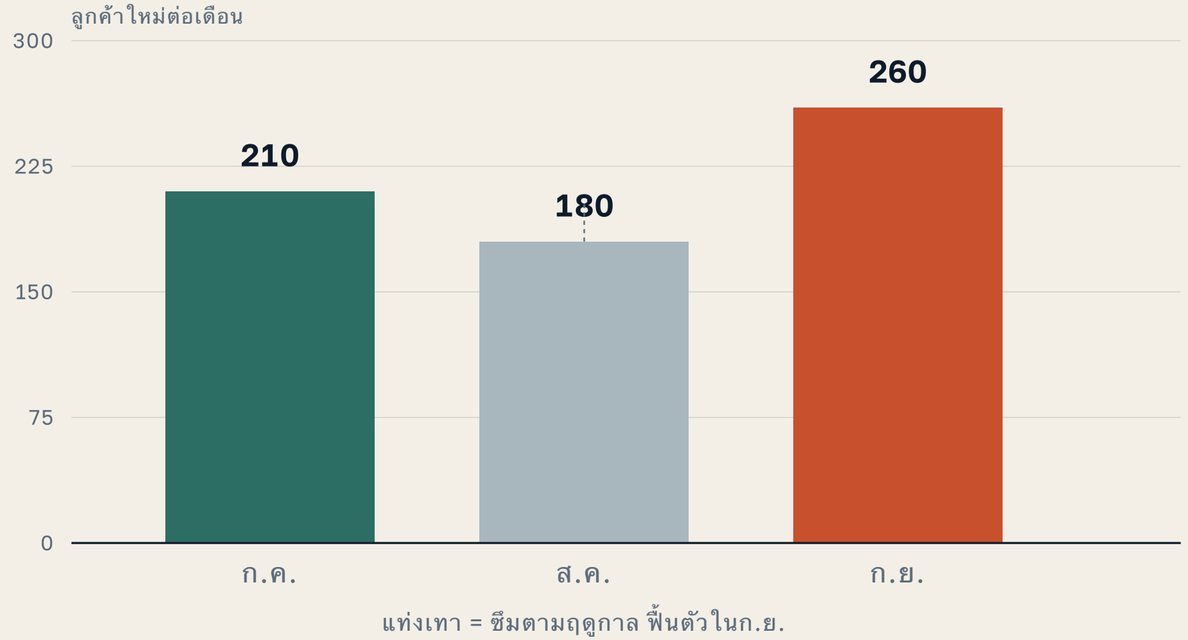
$730K

เพิ่มอีก +$83K หรือ +13%



เส้นประ = เป้าหมาย ไม่ใช่ของจริง

เดือนสิงหาคมลดลงจากช่วงวันหยุดฤดูร้อน ก่อนที่เดือนกันยายนจะกลายเป็นเดือนที่แข็งแกร่งที่สุด



แท่งเทา = ซึมตามฤดูกาล ฟื้นตัวในก.ย.

ลูกค้าใหม่ ไตรมาส 3

650

210 + 180 + 260 สอดคล้องกับการเติบโตสุทธิของลูกค้าจาก 4,200 → 4,850

จุดต่ำสุดมาจากปัจจัยปฏิทิน

เดือนสิงหาคมลดลงมาที่ 180 เพราะช่วงวันหยุดฤดูร้อน — ทั้งผู้ซื้อและไปป์ไลน์ของเราเองหยุดชะงักพร้อมกัน

เดือนกันยายนตอบโจทย์นี้

ลูกค้าใหม่ 260 ราย สูงกว่าเดือนกรกฎาคม 24% เราปิดไตรมาสด้วยการเร่งตัว ไม่ใช่แค่การฟื้นตัว

ความหมายต่อไตรมาส 4

เราวางแผนไตรมาส 4 โดยอ้างอิงอัตราของเดือนกันยายน ไม่ใช่ค่าเฉลี่ยทั้งไตรมาส

สองกลไกกำลังเสริมกันทบต้น ระบบใบแจ้งหนี้ช่วยรักษาลูกค้า การบอกต่อช่วยหาลูกค้าใหม่ด้วยต้นทุนที่ถูก

กลไกที่ 1 · ผลิตภัณฑ์

ลูกค้า 62% ใช้ระบบออกใบแจ้งหนี้อัตโนมัติ



เกือบสองในสามของบัญชีลูกค้าออกใบแจ้งหนี้โดยไม่ต้องทำเองแล้ว

ฟีเจอร์ที่ลูกค้าใช้พึ่งพาทุกเดือนคือเหตุผลที่น่าเชื่อถือที่สุดว่าทำไมอัตราการเลิกใช้บริการลดลงจาก 1.8% เป็น 1.4%

กลไกที่ 2 · การหาลูกค้า

การบอกต่อคิดเป็น 35% ของลูกค้าใหม่ในปัจจุบัน

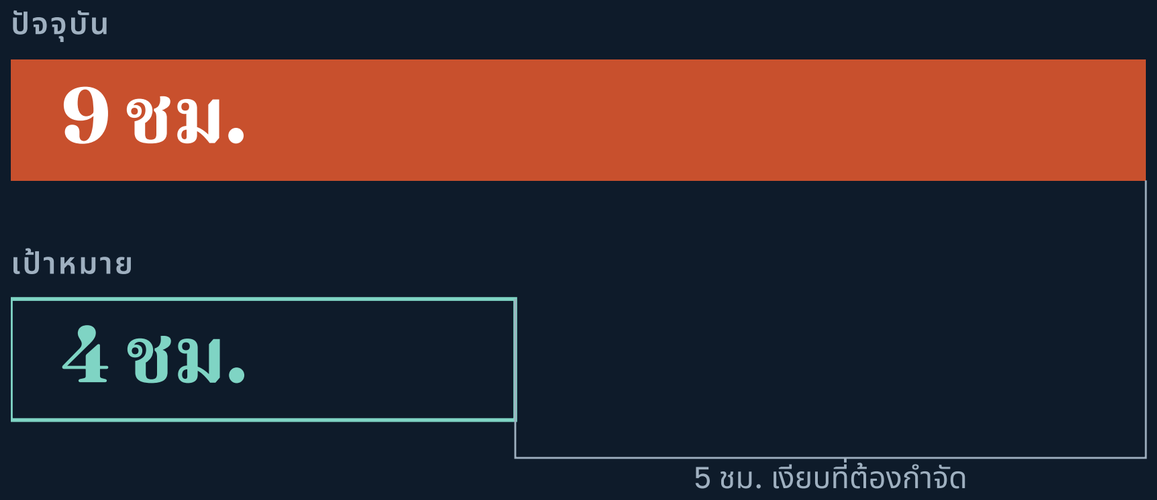


จากลูกค้าใหม่ 650 ราย ประมาณ 228 รายมาจากการแนะนำของลูกค้าเดิม

นี่คือกลไกที่ทำให้ CAC ลดลงจาก $410 เป็น $340 เพราะลูกค้าที่มาจากการบอกต่อแทบไม่มีต้นทุนในการเข้าถึง



เวลาตอบกลับซัพพอร์ตครั้งแรกใช้เวลา 9 ชั่วโมง เทียบกับเป้าหมาย 4 ชั่วโมง — ช่องว่างมากกว่าสองเท่า



ตัวชี้วัดอื่นทั้งหมดในสกอร์บอร์ดเป็นสีเขียวหมด แต่ตัวเลขนี้คือสิ่งที่อาจทำลายทุกอย่างอย่างเงียบๆ

- ลูกค้าที่ต้องรอถึงเก้าชั่วโมงเสียเวลาทำงานด้านบัญชีไปเกือบทั้งวัน
- อัตราการเลิกใช้บริการดีขึ้นเป็น 1.4% ทั้งที่มีปัญหานี้ ไม่ใช่เพราะงานซัพพอร์ตดีอยู่แล้ว
- ลูกค้าบัญชีขนาดใหญ่ถามคำถามที่ยากขึ้น — ช่องว่างนี้คือสิ่งที่ปิดกั้นตลาดลูกค้าขนาดกลางในสไลด์ถัดไป

ข้อผูกพันไตรมาส 4: จ้างทีมซัพพอร์ตเพิ่ม 3 คน เพื่อลดเวลาตอบกลับครั้งแรกให้เหลือ 4 ชั่วโมง

บริษัทขนาดกลางค้างอยู่ที่ 12% ของลูกค้าทั้งหมด — ตลาดที่ใหญ่ที่สุดที่เรายังเข้าไม่ถึง

ฐานลูกค้าตามขนาดบริษัท



สัดส่วนนี้ไม่เปลี่ยนแปลงในไตรมาสนี้ ธุรกิจขนาดเล็กเลือกใช้เราเองได้ง่าย แต่บริษัทที่มีพนักงาน 100 คนขึ้นไปติดปัญหาเดิมสองจุดทุกครั้ง

อุปสรรค · แผนบริการ

เรามีผลิตภัณฑ์เดียวที่ออกแบบมาสำหรับธุรกิจขนาดเล็ก ไม่มีแพ็กเกจที่เหมาะกับทีมการเงินของบริษัทที่มีพนักงาน 100 คนขึ้นไป

อุปสรรค · การบริการ

เวลาตอบกลับครั้งแรกเก้าชั่วโมงเป็นสิ่งที่ฝ่ายการเงินจะไม่อนุมัติให้ผ่าน

เหตุผลที่เรื่องนี้ต้องเป็นลำดับความสำคัญ ไม่ใช่แค่ตัวเลือกเสริม

การเติบโตของเราในปัจจุบันมาจากลูกค้าส่วนใหญ่ 4,850 รายที่เป็นธุรกิจขนาดเล็ก เฉลี่ย $133 ต่อเดือน บัญชีลูกค้าขนาดกลางเป็นเครื่องมือเดียวที่เรามีในการเพิ่มรายรับต่อลูกค้า มากกว่าการเพิ่มจำนวนลูกค้า — และ 88% ของฐานลูกค้าเราอยู่ในกลุ่มธุรกิจขนาดเล็กอยู่แล้ว

ข้อผูกพันไตรมาส 4: เปิดตัวแผนสำหรับลูกค้าขนาดกลาง หนุนด้วยเป้าหมายเวลาตอบกลับ 4 ชั่วโมง

สามข้อผูกพัน เรียงลำดับตั้งแต่ตุลาคมถึงธันวาคม โดยแบบฟอร์มภาษีอยู่ในเดือนพฤศจิกายน

ต.ค. — พ.ย. — ธ.ค.

ปิดไตรมาส · วัด MRR

01 ตั้งแต่เดือนตุลาคม

จ้างทีมซัพพอร์ตเพิ่ม 3 คน

กำลังคนเพียงพอที่จะลดเวลาตอบกลับครั้งแรกจาก 9 ชั่วโมง ให้ถึงเป้าหมาย 4 ชั่วโมง

ตัวชี้วัดความสำเร็จ

ตอบกลับครั้งแรก ≤ 4 ชม.

02 ในไตรมาส 4

เปิดตัวแผนสำหรับลูกค้าขนาดกลาง

แพ็กเกจที่สร้างมาสำหรับบริษัทที่มีพนักงาน 100 คนขึ้นไป เพื่อให้สัดส่วน 12% ขยับได้ในที่สุด

ตัวชี้วัดความสำเร็จ

สัดส่วนลูกค้าขนาดกลางสูงกว่า 12%

03 พฤศจิกายน

จัดส่งแบบฟอร์มภาษีสิ้นปี

มีกำหนดเวลาแน่นอน ไม่สามารถเลื่อนได้ — แบบฟอร์มต้องถึงมือลูกค้าก่อนปิดบัญชีสิ้นปี

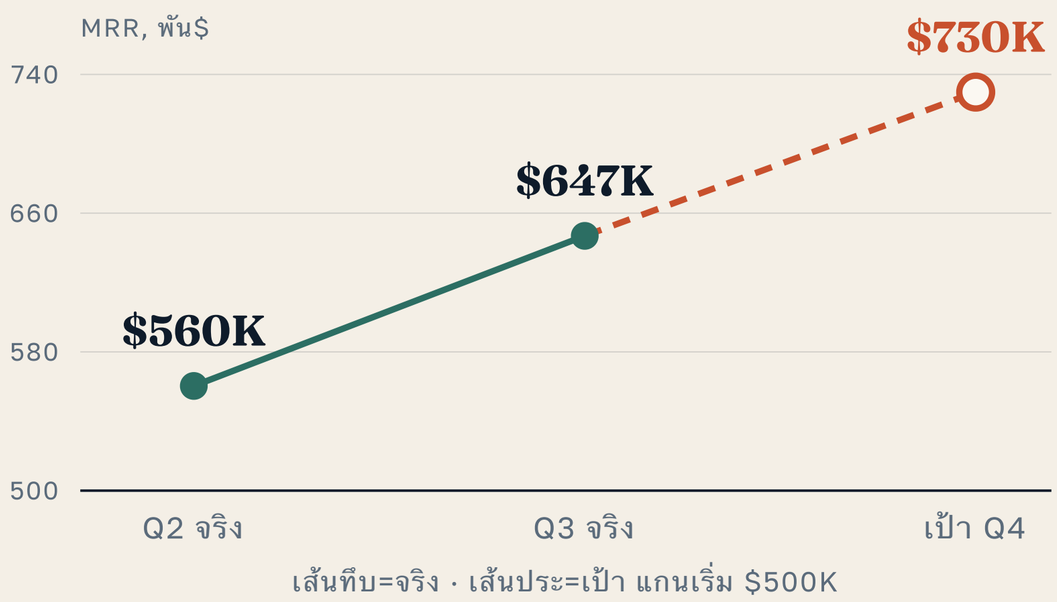
ตัวชี้วัดความสำเร็จ

จัดส่งในเดือนพฤศจิกายน

ลำดับขั้นตอน — กำลังคนซัพพอร์ตต้องมาก่อน เพราะเป็นตัวปลดล็อกแผนลูกค้าขนาดกลาง ส่วนแบบฟอร์มภาษีเป็นรายการเดียวที่มีกำหนดเวลาที่เลื่อนไม่ได้

ทั้งสามข้อสำเร็จภายในไตรมาส 4

MRR $730K ภายในสิ้นไตรมาส 4 — เพิ่มขึ้นอีก $83K โดยอ้างอิงจาก run rate ของเดือนกันยายน



เส้นทึบ=จริง · เส้นประ=เป้า แกนเริ่ม $500K

การเติบโตที่ต้องทำให้ได้

+13%

MRR ใหม่ที่ต้องการ

$83K

ต่ำกว่า 15% ที่เราทำได้ไปแล้วเล็กน้อย — เป็นไปได้โดยไม่ต้องฝืนมากเกินไป แต่ต้องได้รับการสนับสนุนงบประมาณสำหรับสองปัญหานั้นก่อน

- ✓ **อนุมัติการจ้างทีมซัพพอร์ตเพิ่ม 3 คน** — เป้าหมายเวลาตอบกลับ 4 ชั่วโมง ขึ้นอยู่กับจำนวนพนักงานทั้งหมด
- ✓ **สนับสนุนแผนลูกค้าขนาดกลาง** — ต้องตัดสินใจเรื่องราคาและแพ็กเกจภายในเดือนตุลาคม เพื่อเปิดตัวได้ทันไตรมาส 4
- ✓ **รักษากำหนดเวลาแบบฟอร์มภาษีในเดือนพฤศจิกายน** — ไม่สามารถเลื่อนไปเดือนธันวาคมได้

สรุป

ไตรมาสที่แข็งแกร่งพร้อมข้อจำกัดที่รู้อยู่แล้วสองประการ — ซึ่งทั้งสองได้รับการแก้ไขในแผนไตรมาส 4

ข้อกล่าวอ้าง	หลักฐาน	สิ่งที่จะเกิดขึ้นในไตรมาส 4
การเติบโตเร่งตัวขึ้น	MRR $560K → $647K (+15%); ลูกค้า 4,200 → 4,850; ลูกค้าใหม่ 260 รายในเดือนกันยายนเดือนเดียว	วางแผนจากอัตราเดือนกันยายนสู่เป้าหมาย $730K
การเติบโตมีต้นทุนถูกลงและเหนียวแน่นมากขึ้น	อัตราการเลิกใช้บริการ 1.8% → 1.4%; CAC $410 → $340; การบอกต่อ 35% ของลูกค้าใหม่; ใบแจ้งหนี้อัตโนมัติใช้โดย 62%	รักษาวงจรใบแจ้งหนี้และการบอกต่อ
ซัพพอร์ตคือจุดอ่อนที่สุดของเรา	เวลาตอบกลับครั้งแรกเฉลี่ย 9 ชั่วโมง เทียบกับเป้าหมาย 4 ชั่วโมง	จ้างทีมซัพพอร์ตเพิ่ม 3 คน; ให้ถึงเป้าหมายตอบกลับครั้งแรก 4 ชั่วโมง
ลูกค้าขนาดกลางยังไม่ถูกเจาะตลาด	บริษัทที่มีพนักงาน 100 คนขึ้นไปทรงตัวที่ 12% ของลูกค้า	เปิดตัวแผนลูกค้าขนาดกลาง; จัดส่งแบบฟอร์มภาษีในเดือนพฤศจิกายน

MRR, ไตรมาส 3

$647K

ลูกค้า

4,850

อัตราการเลิกใช้บริการ

1.4%

เวลาตอบกลับครั้งแรก

9 ชม.

รายงานครั้งถัดไป · ไตรมาส 4 มกราคม 2027

แก้ไขเวลาตอบกลับ เปิดประตูสู่ลูกค้าขนาดกลาง แล้ว $730K จะตามมา

หัวข้อหารือ: แผนการจ้างทีมซัพพอร์ต และการตัดสินใจเรื่องราคาที่ต้องทำในเดือนตุลาคม

สิ่งที่เราจะได้ก่อนออกจากห้องนี้

01 อนุมัติจ้างทีมซัพพอร์ตเพิ่ม 3 คน

02 กำหนดผู้รับผิดชอบเรื่องราคาแผนลูกค้าขนาดกลาง

03 คงกำหนดเวลาแบบฟอร์มภาษีเดือนพฤศจิกายนไว้

04 รับรอง MRR $730K เป็นเป้าหมายไตรมาส 4