SKYLİNE BOOKS · ÇEYREKLİK İŞ DEGERLENDİRMESİ

Üçüncü çeyrek $647K MRR ile kapandı — büyüme sürdü, destek sürmedi.

Temmuz–Eylül sonuçları, bizi yavaşlatan iki konu ve 4. çeyrek için dört taahhüt.

MRR	$647K
ÜCRETLİ MÜŞTERİLER	4,850
AYLIK KAYIP ORANI	1.4%
CAC	$340

ELE ALACAKLARIMIZ

Sırasıyla dört soru: nasıl bir performans gösterdik, ne işe yaradı, nerede tıkandık, sırada ne var.

01 **Çeyrek, beş rakamda**
Müşteriler, MRR, kayıp oranı, CAC — 2. çeyrege karşı 3. çeyrek.

02 **Büyüme nereden geldi**
Aya göre yeni müşteriler ve Agustos düşüşü.

03 **İşleyen iki motor**
Otomatik faturalama %62; tavsiyeler %35.

04 **Sahiplendiğimiz iki sorun**
9 saatlik ilk yanıt süresi; orta ölçekte %12'de sıkışma.

05 **4. çeyrek planı ve yönetim düzeyinde talepler**
Üç destek işe alımı, orta ölçek planı, vergi formları.

06 **Onayınızı istediğimiz konular**
$730K'lık 4. çeyrek MRR hedefi ve buna ulaşma yolu.

KARAR GEREKEN SLAYT: 09

TÜM RAKAMLAR: FY26 3. ÇEYREK, İÇ RAPORLAMA

01 · ÇEYREK, BEŞ RAKAMDA

Tüm temel metrikler aynı anda doğru yöne hareket etti.

Büyüme, elde tutma ve verimlilik aynı çeyrekte birlikte iyileşti — 4. çeyrek hedefini inandırıcı kılan da bu bileşim.

METRİK	Ç2	Ç3	DEGİŞİM	YORUM
Ücretli müşteriler	4,200	**4,850**	**+650**	650 net ekleme, en büyük eklenme çeyregimiz
Aylık yinelenen gelir	$560K	**$647K**	**+15%**	Çeyrekte +$87K eklendi
Aylık kayıp oranı	1.8%	**1.4%**	**−0,4 puan**	Kazandıgımızı daha çok elimizde tutuyoruz
Müşteri edinme maliyeti	$410	**$340**	**−$70**	Tavsiyelerle desteklenen daha ucuz büyüme
İlk destek yanıtı	—	**9 saat**	**Hedef 4 saat**	Bu çeyrek hedefin dışında kalan tek metrik

Çıkarım — her müşteriyi kazanmayı ucuzlatıp elde tutma olasılıgını artırırken %15 büyüdük. Bu sayfadaki tek kırmızı çizgi destek yanıt süresi.

5 METRİKTEN 4'Ü YOLUNDA

MRR, tek bir çeyrekte $560K'dan $647K'ya, %15 büyüdü.

3. ÇEYREKTE EKLENEN MRR

+$87K

Sonraki her aya taşınan yeni aylık gelir. Yıllıklandırıldığında, sadece bu çeyrek yaklaşık $1,04M'lik bir çalışma oranı ekliyor.

MÜŞTERİ BAŞINA GELİR

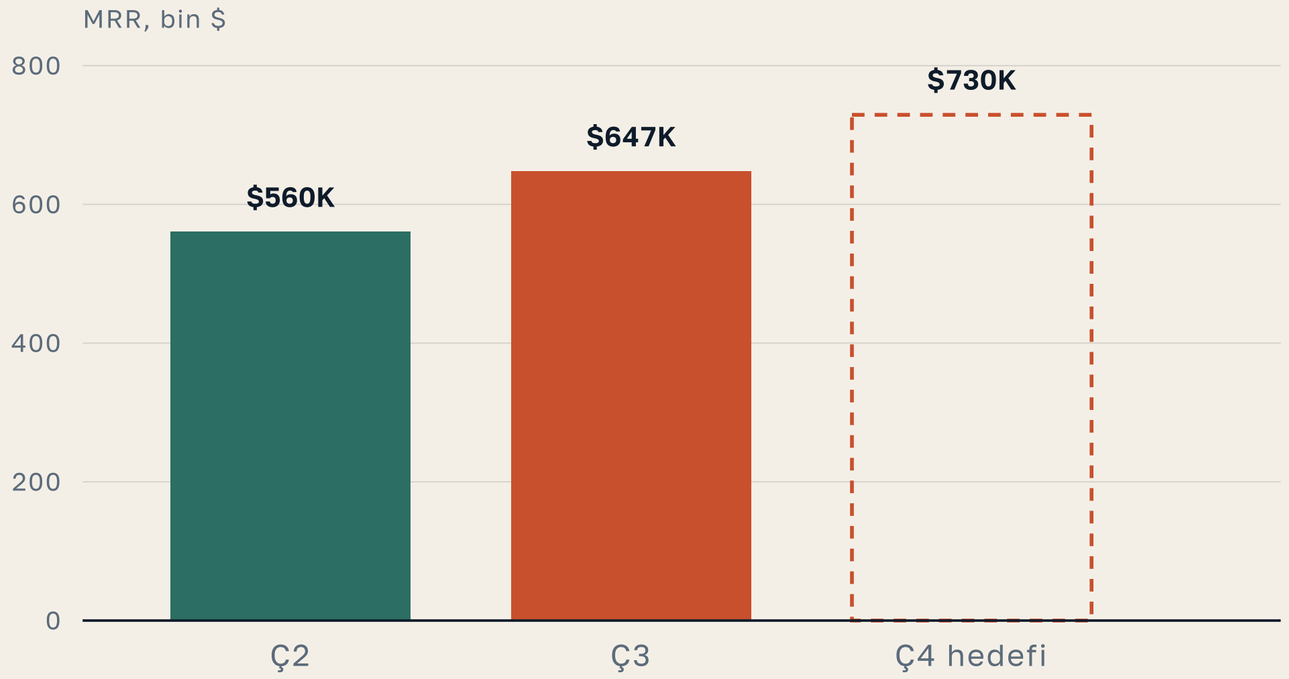
$133

$647K ÷ 4.850, aylık

Ç4 HEDEFİ

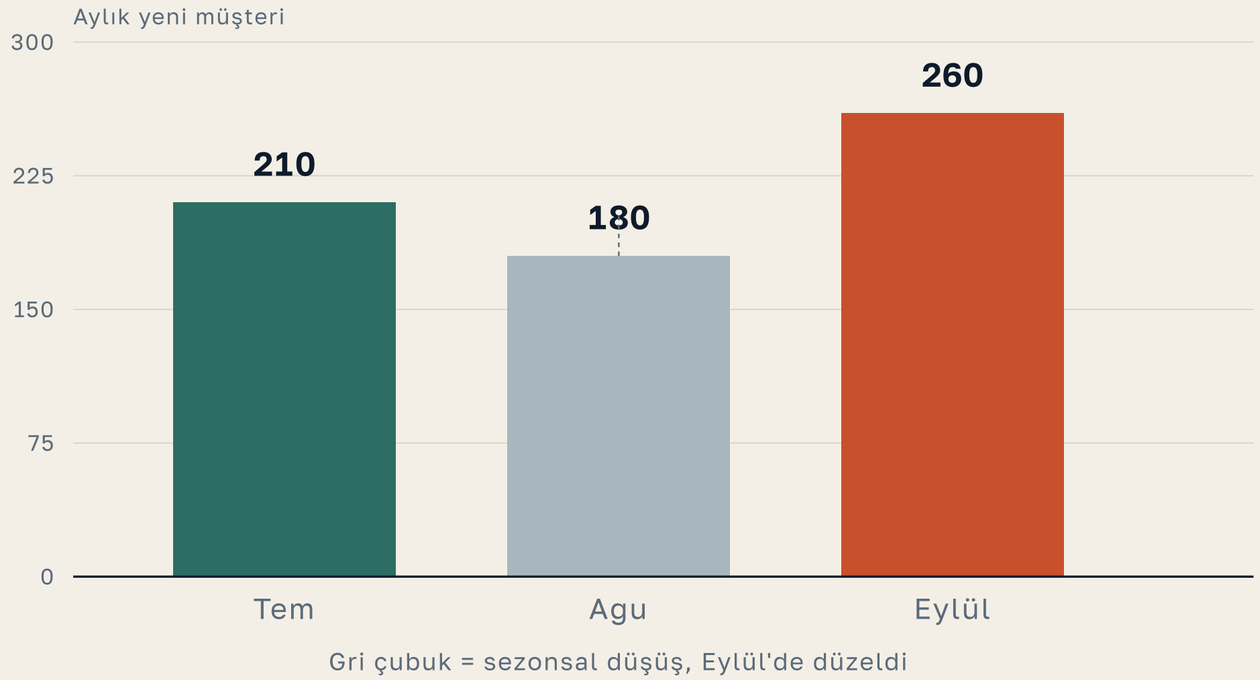
$730K

Ek olarak +$83K, ya da +%13



Kesik çizgi = hedef, gerçek degil

Ağustos yaz tatilleriyle düştü, ardından Eylül en güçlü ayımız oldu.



Gri çubuk = sezonsal düşüş, Eylül'de düzeldi

YENİ MÜŞTERİLER, Ç3

650

210 + 180 + 260, net müşteri artışı 4.200 → 4.850 ile örtüşüyor

Düşüşün sebebi takvimdi

Agustos, yaz tatilleri nedeniyle 180'e düştü — hem alıcılar hem de kendi hattımız durdu.

Eylül bunun cevabı oldu

260 yeni müşteri, Temmuz'un %24 üzerinde. Çeyregi toparlanarak degil, hızlanarak kapatıyoruz.

4. çeyrek için anlamı

4. çeyregi çeyrek ortalamasına degil, Eylül hızına göre planlıyoruz.

Birbirini güçlendiren iki motor var: faturalama müşteriyi tutuyor, tavsiyeler onları ucuza kazandırıyor.

MOTOR 1 · ÜRÜN

Otomatik faturalama müşterilerin %62'si tarafından kullanılıyor



Artık hesapların yaklaşık üçte ikisi faturaları hiç dokunmadan işletiyor.

Müşterilerin aylık bagımlı oldugu bir özellik, kayıp oranının %1,8'den %1,4'e düşmesinin en olası nedeni.

MOTOR 2 · EDİNİM

Tavsiyeler artık yeni müşterilerin %35'i

%35 tavsiye | **%65 diger tüm kanallar**

650 yeni müşterinin yaklaşık 228'i mevcut bir müşteri üzerinden geldi.

CAC'nin $410'dan $340'a düşmesinin mekanizması bu: tavsiyeyle gelen müşterilere ulaşmak bize neredeyse hiçbir şeye mal olmuyor.

Döngü Günlük faturalama → Kayıp %1,4'e düşer → Daha fazla tavsiye → CAC $340'a düşer

İlk destek yanıtı, 4 saatlik hedefe karşı 9 saat sürüyor — ikiden fazla katlık bir fark.



Skor tablosundaki diger her şey yeşil. Bu, bunu sessizce boşa çıkarabilecek rakam.

- Dokuz saat bekleyen bir müşteri, muhasebesinin çalışma gününün büyük bölümünü kaybeder.
- Kayıp oranı buna ragmen %1,4'e iyileşti, destek iyi oldugu için degil.
- Büyük hesaplar daha zor sorular soruyor — bu açık, bir sonraki slayttaki orta ölçek pazarını tıkıyor.

4. çeyrek taahhüdü: ilk yanıtı 4 saate indirecek üç destek işe alımı.

Orta ölçekli şirketler müşterilerin %12'sinde sıkışıp kaldı — en büyük dokunulmamış pazarımız.

ŞİRKET BÜYÜKLÜĞÜNE GÖRE MÜŞTERİ TABANI



Bu çeyrekte pay hareket etmedi. Küçük işletmeler bizi kendiliginden benimsiyor; 100'den fazla çalışanı olan şirketler her zaman aynı iki noktada duruyor.

Engel · plan

Küçük işletmeler için tasarlanmış tek bir ürün satıyoruz. 100'den fazla çalışanlı bir finans ekibine uyan bir paket yok.

Engel · hizmet

Dokuz saatlik bir ilk yanıt, bir finans departmanının onaylayacagı bir şey degil.

BUNUN NEDEN BİR ÖNCELİK, SADECE 'OLSA İYİ OLUR' OLMADIGI

Bugünkü büyümemiz, ortalama ayda $133 ödeyen ve çogunlukla küçük olan 4.850 müşteriden geliyor. Orta ölçekli hesaplar, müşteri sayısı yerine müşteri başına geliri artıran tek kaldıraç — ve tabanımızın %88'i hâlâ küçük işletme tarafında.

4. çeyrek taahhüdü: 4 saatlik yanıt hedefiyle desteklenen bir orta ölçek planı başlatmak.

Ekim'den Aralık'a sıralanmış üç taahhüt, vergi formları Kasım'da.

EKİM — KASIM — ARALIK

Çeyrek kapanışı · MRR ölçümü

01 EKİM'DEN İTİBAREN

3 destek personeli işe al

İlk yanıtı 9 saatten 4 saatlik hedefe indirecek kadar kapasite.

BAŞARI ÖLÇÜTÜ

İlk yanıt ≤ 4 sa

02 4. ÇEYREKTE

Orta ölçek planı başlat

100'den fazla çalışanlı şirketler için kurulmuş bir paket, böylece %12'lik pay nihayet hareket edebilsin.

BAŞARI ÖLÇÜTÜ

Orta ölçek payı %12'nin üzerinde

03 KASIM

Yıl sonu vergi formlarını gönder

Tarihi kesin, esnek degil — formlar yıl sonu kapanışından önce müşterilerin elinde olmalı.

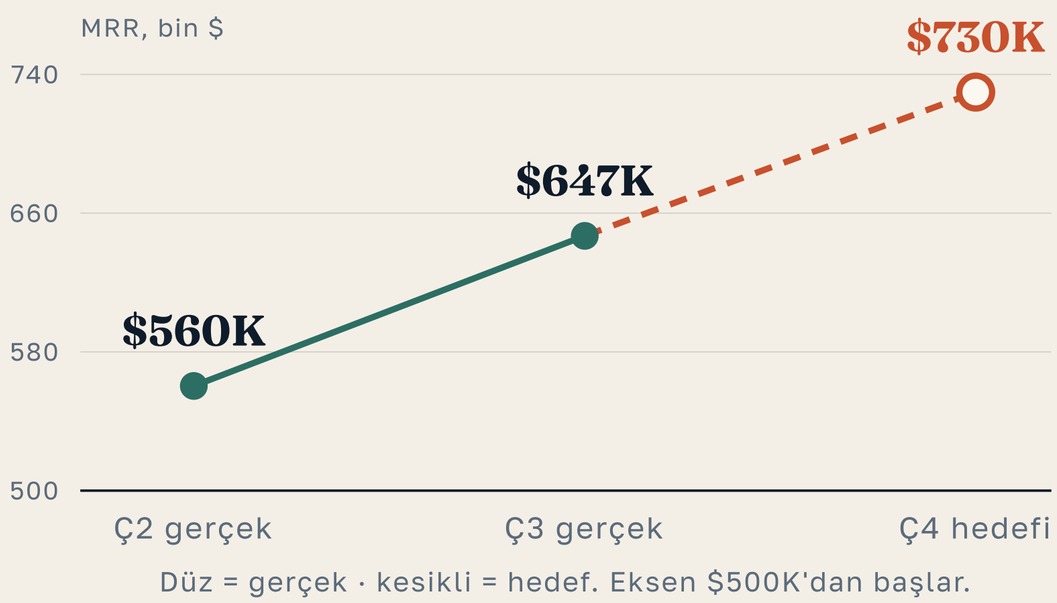
BAŞARI ÖLÇÜTÜ

Kasım'da gönderildi

Sıralama — destek kapasitesi önce gelir çünkü orta ölçek planının önünü açar; vergi formları ise degiştirilemez bir tarihi olan tek kalem.

ÜÇÜ DE 4. ÇEYREK İÇİNDE TAMAMLANIYOR

4. çeyrek sonuna kadar $730K MRR — Eylül'ün çalışma oranı üzerine kurulu ek $83K.



Düz = gerçek · kesikli = hedef. Eksen $500K'dan başlar.

GEREKEN BÜYÜME

+13%

GEREKEN YENİ MRR

$83K

Az önce ulaştıgımız %15'in biraz altında — kahramanlık gerektirmeden ulaşılabilir, ama ancak iki sorun finanse edilirse.

- ✓ **3 destek işe alımını onaylayın** — 4 saatlik yanıt hedefi tamamen personel sayısına baglı.
- ✓ **Orta ölçek planını destekleyin** — 4. çeyrekte başlatmak için fiyatlandırma ve paketleme kararları Ekim'de gerekli.
- ✓ **Kasım vergi formu tarihini koruyun** — Aralık'a kayamaz.

ÖZET

İki bilinen kısıtı olan güçlü bir çeyrek — ve ikisi de 4. çeyrek planında ele alınıyor.

İDDİA	KANIT	4. ÇEYREKTE NE OLACAK
Büyüme hızlandı	MRR $560K → $647K (+%15); müşteriler 4.200 → 4.850; sadece Eylül'de 260 yeni müşteri	$730K'ya yönelik, Eylül hızına dayalı plan
Büyüme daha ucuz ve daha yapışkan hale geldi	Kayıp %1,8 → %1,4; CAC $410 → $340; tavsiyeler yeni müşterilerin %35'i; faturalama kullanımı %62	Faturalama ve tavsiye döngüsünü koru
Destek en zayıf halkamız	İlk yanıt, 4 saatlik hedefe karşı ortalama 9 saat	3 destek personeli işe al; 4 saatlik ilk yanıta ulaş
Orta ölçek kullanılmıyor	100'den fazla çalışanlı şirketler müşterilerin %12'sinde sabit	Orta ölçek planını başlat; vergi formlarını Kasım'da gönder

MRR, Ç3
$647K

MÜŞTERİLER
4,850

KAYIP ORANI
1.4%

İLK YANIT
9 saat

SONRAKİ DEGERLENDİRME · 4. ÇEYREK, OCAK 2027

Yanıt süresini düzeltin, orta ölçek kapısını açın, $730K kendiliğinden gelir.

Tartışma: destek işe alım planı ve Ekim'de ihtiyacımız olan fiyatlandırma kararı.

BU ODADAN ŞUNLARLA ÇIKMAK

01 3 destek işe alımı onaylandı

02 Orta ölçek plan fiyatlandırma sorumlusu atandı

03 Kasım vergi formu tarihi korundu

04 $730K MRR, 4. çeyrek hedefi olarak kabul edildi