SKYLINE BOOKS · КВАРТАЛЬНИЙ ОГЛЯД БІЗНЕСУ

# Q3 закрили з MRR $647K — зростання тримається, підтримка — ні.

Результати липня–вересня, дві речі, що нас стримують, і чотири зобов'язання на Q4.

| | |
|---|---|
| MRR | $647K |
| КЛІЄНТИ, ЩО ПЛАТЯТЬ | 4,850 |
| ЩОМІСЯЧНИЙ ВІДТІК | 1.4% |
| CAC | $340 |

ЩО МИ РОЗГЛЯНЕМО

# Чотири питання по порядку: як ми відпрацювали, що спрацювало, де застряглиі що робимо далі.

**01** **Квартал у п'яти цифрах**

Клієнти, MRR, відтік, CAC — Q2 проти Q3.

**02** **Звідки прийшло зростання**

Нові клієнти за місяцями та спад у серпні.

**03** **Два механізми, що працюють**

Автоматичне інвойсування — 62%; реферали — 35%.

**04** **Дві проблеми, які ми визнаємо**

9 годин на першу відповідь; середній бізнес застряг на 12%.

**05** **План на Q4 та запити на рівні власників**

Три наймання в підтримку, план для середнього бізнесу, податкові форми.

**06** **Що ми просимо вас затвердити**

Ціль $730K MRR на Q4 і шлях до неї.

РІШЕННЯ ПОТРІБНЕ НА СЛАЙДІ 09

УСІ ЦИФРИ: Q3 FY26, ВНУТРІШНЯ ЗВІТНІСТЬ

# Усі ключові показники зрушили в правильному напрямку одночасно.

Зростання, утримання та ефективність покращились в один і той же квартал — саме ця комбінація робить ціль Q4 реалістичною.

| ПОКАЗНИК | Q2 | Q3 | ЗМІНА | ПОЯСНЕННЯ |
|---|---|---|---|---|
| **Клієнти, що платять** | 4,200 | **4,850** | **+650** | 650 чистих додавань — наш найбільший квартал за цим показником |
| **Щомісячний регулярний дохід** | $560K | **$647K** | **+15%** | +$87K додано за квартал |
| **Щомісячний відтік** | 1.8% | **1.4%** | **−0,4 в.п.** | Ми утримуємо більше з того, що здобуваємо |
| **Вартість залучення клієнта** | $410 | **$340** | **−$70** | Дешевше зростання завдяки реферальній програмі |
| **Перша відповідь підтримки** | — | **9 год** | **Ціль — 4 год** | Єдиний показник поза ціллю цього кварталу |

**Висновок —** ми зросли на 15%, одночасно знизивши вартість залучення клієнта та підвищивши ймовірність його утримання. Час відповіді підтримки — єдина червона лінія на цій сторінці.

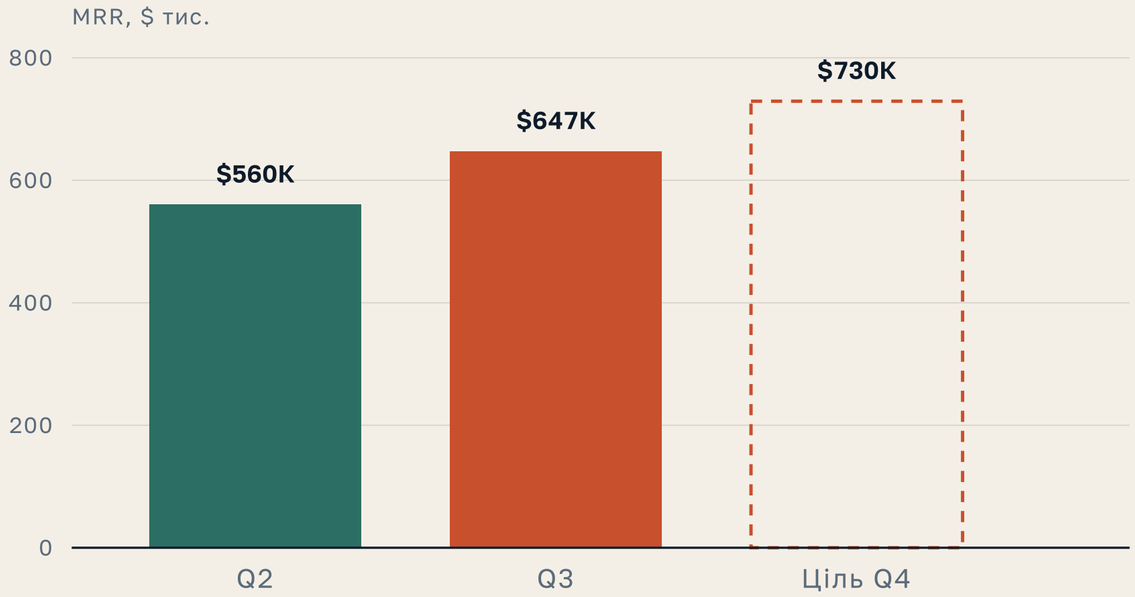
4 З 5 У МЕЖАХ ПЛАНУ

# MRR зріс на 15% за один квартал — з $560K до $647K.

MRR, ДОДАНО ЗА Q3

## +$87K

Новий щомісячний дохід, що переноситься на кожен наступний місяць. У річному еквіваленті лише цей квартал додає приблизно $1,04 млн до річного обороту.




Штрихова лінія = ціль, не факт

ДОХІД НА КЛІЄНТА

**$133**

$647K ÷ 4 850, на місяць

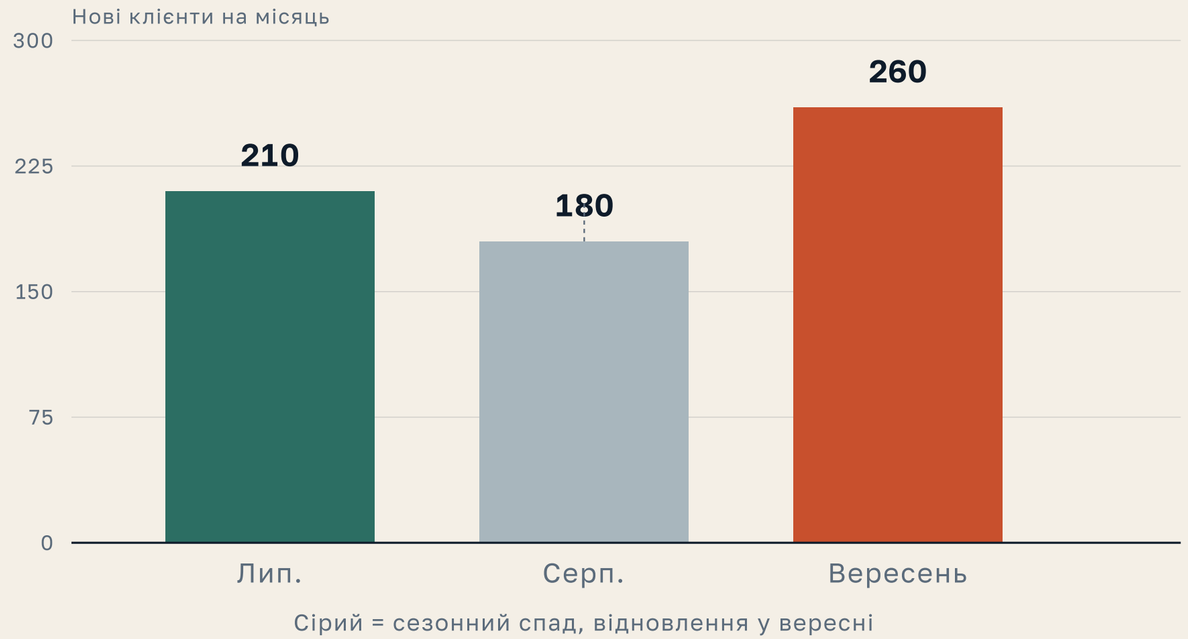
ЦІЛЬ Q4

**$730K**

Ще +$83K, або +13%

02 · ЗВІДКИ ПРИЙШЛО ЗРОСТАННЯ

# Серпень провалився через літні відпустки, а вересень став нашим найкращим місяцем.




Сірий = сезонний спад, відновлення у вересні

НОВІ КЛІЄНТИ, Q3

**650**

210 + 180 + 260, відповідає чистому зростанню клієнтів з 4 200 до 4 850

## Спад — це календар

Серпень впав до 180 через літні відпустки — і покупці, і наш власний пайплайн призупинились.

## Вересень відповів

260 нових клієнтів, на 24% більше за липень. Ми виходимо з кварталу з прискоренням, а не відновленням.

## Що це означає для Q4

Ми плануємо Q4 на основі темпу вересня, а не середнього за квартал.

# Два механізми підсилюють один одного: інвойсування утримує клієнтів, реферали приводять їх дешево.

МЕХАНІЗМ 1 · ПРОДУКТ

## Автоматичне інвойсування використовують 62% клієнтів




Майже два з трьох акаунтів тепер формують рахунки без ручного втручання.

Функція, на яку клієнти покладаються щомісяця, — найімовірніша причина, чому відтік впав з 1,8% до 1,4%.

МЕХАНІЗМ 2 · ЗАЛУЧЕННЯ

## Реферали тепер становлять 35% нових клієнтів

**35% за рефералами** | **65% усі інші канали**

З 650 нових клієнтів приблизно 228 прийшли через існуючого клієнта.

Це механізм, що стоїть за падінням CAC з $410 до $340: реферальні клієнти майже нічого не коштують нам у залученні.

Цикл: **Інвойсинг щодня** → **Відтік до 1,4%** → **Більше рефералів** → **CAC до $340**

# Перша відповідь підтримки займає 9 годин проти цілі 4 години — розрив більш ніж удвічі.

СЬОГОДНІ

**9 год.**

ЦІЛЬ

**4 год.**

5 годин мовчання, які треба усунути

Усе інше на табло — зелене. Саме цей показник може тихо все зіпсувати.

- Клієнт, який чекає дев'ять годин, втрачає більшу частину робочого дня своєї бухгалтерії.
- Відтік покращився до 1,4% попри це, а не завдяки тому, що підтримка була на рівні.
- Більші клієнти задають складніші питання — цей розрив блокує середній бізнес, про що на наступному слайді.

**Зобов'язання на Q4:** три наймання в підтримку, щоб скоротити першу відповідь до 4 годин.

04 · ПРОБЛЕМА ДРУГА

# Середній бізнес застряг на 12% клієнтів — нашнайбільший незайнятий ринок.

КЛІЄНТСЬКА БАЗА ЗА РОЗМІРОМ КОМПАНІЇ




Частка не змінилась цього кварталу. Малий бізнес переходить до нас самостійно; компанії з 100+ співробітниками щоразу зупиняються в тих самих двох місцях.

### Блокер · план

Ми продаємо один продукт, розрахований на малий бізнес. Немає тарифу, що відповідав би фінансовому відділу компанії з 100+ співробітниками.

### Блокер · сервіс

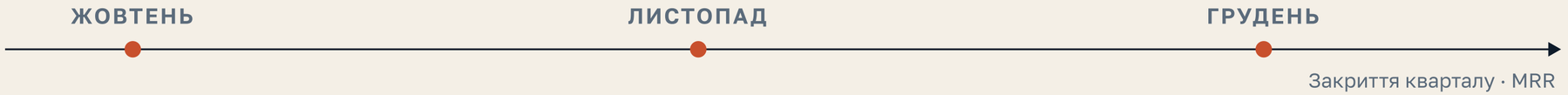
Дев'ятигодинна перша відповідь — це те, що фінансовий відділ не погодить.

ЧОМУ ЦЕ ПРІОРИТЕТ, А НЕ БАЖАНА ОПЦІЯ

Наше поточне зростання забезпечують 4 850 переважно малих клієнтів із середнім чеком $133 на місяць. Середній бізнес — єдиний наш важіль, що підвищує дохід на клієнта, а не лише їхню кількість, адже 88% нашої бази вже належить до малого бізнесу.

**Зобов'язання на Q4:** запустити тариф для середнього бізнесу, підкріплений ціллю в 4 години відповіді.

# Три зобов'язання, послідовно з жовтня по грудень, з податковими формами в листопаді.




## 01 З ЖОВТНЯ

### Найняти 3 співробітників підтримки

Достатньо потужностей, щоб скоротити першу відповідь з 9 годин до цілі в 4 години.

КРИТЕРІЙ УСПІХУ

**Перша відповідь ≤ 4 год**

## 02 У Q4

### Запустити тариф для середнього бізнесу

Тариф, розрахований на компанії з 100+ співробітниками, щоб частка 12% нарешті зрушила.

КРИТЕРІЙ УСПІХУ

**Частка середнього бізнесу вище 12%**

## 03 ЛИСТОПАД

### Відправити річні податкові форми

Дата фіксована, не гнучка — форми мають бути в клієнтів до закриття року.

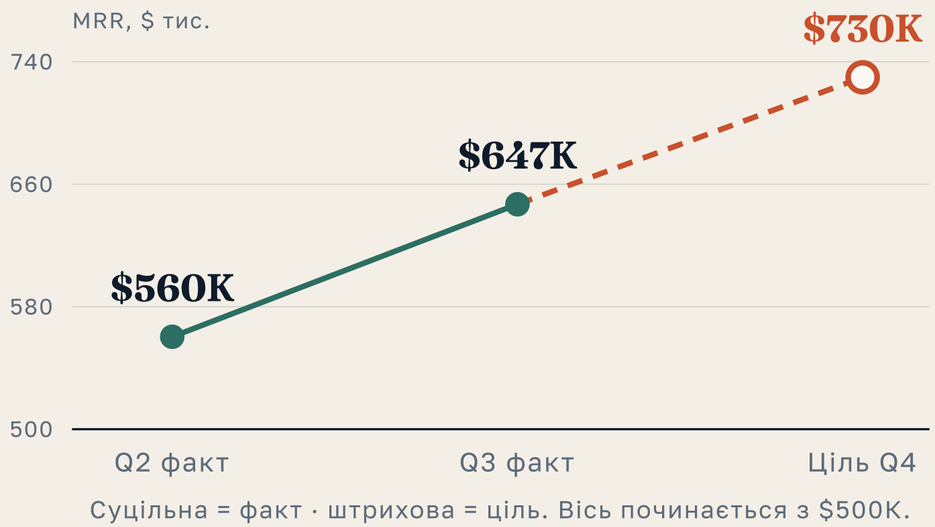
КРИТЕРІЙ УСПІХУ

**Відправлено в листопаді**

**Послідовність —** спочатку підтримка, бо вона розблоковує план для середнього бізнесу; податкові форми — єдиний пункт із незмінною датою.

УСІ ТРИ УКЛАДАЮТЬСЯ В Q4

# $730K MRR до кінця Q4 — ще $83K, на основі темпу вересня.




Суцільна = факт · штрихова = ціль. Вісь починається з $500K.

НЕОБХІДНЕ ЗРОСТАННЯ

**+13%**

ПОТРІБЕН НОВИЙ MRR

**$83K**

Трохи менше за 15%, які ми щойно показали, — досяжно без героїзму, але лише якщо обидві проблеми отримають фінансування.

- ✓ **Затвердити 3 наймання в підтримку** — ціль у 4 години відповіді повністю залежить від штату.
- ✓ **Підтримати план для середнього бізнесу** — рішення щодо цін і пакетів потрібні в жовтні, щоб запуститись у межах Q4.
- ✓ **Захистити листопадову дату податкових форм** — вона не може перенестись на грудень.

ПІДСУМОК

# Сильний квартал із двома відомими обмеженнями — і обидва враховані в плані Q4.

| ТВЕРДЖЕННЯ | ДОКАЗ | ЩО ВІДБУВАЄТЬСЯ В Q4 |
|---|---|---|
| **Зростання прискорилось** | MRR $560K → $647K (+15%); клієнти 4 200 → 4 850; 260 нових клієнтів лише у вересні | План побудований на темпі вересня до цілі $730K |
| **Зростання стало дешевшим і стійкішим** | Відтік 1,8% → 1,4%; CAC $410 → $340; реферали — 35% нових клієнтів; інвойсування використовують 62% | Захистити цикл інвойсування та рефералів |
| **Підтримка — наша найслабша ланка** | Перша відповідь у середньому 9 годин проти цілі 4 години | Найняти 3 співробітників підтримки; досягти першої відповіді за 4 години |
| **Середній бізнес не розкритий** | Компанії з 100+ співробітниками незмінно становлять 12% клієнтів | Запустити тариф для середнього бізнесу; відправити податкові форми в листопаді |

MRR
**$647K**

КЛІЄНТИ
**4,850**

ВІДТІК
**1.4%**

ПЕРША ВІДПОВІДЬ
**9 год**

НАСТУПНИЙ ОГЛЯД · Q4, СІЧЕНЬ 2027

# Виправимо час відповіді, відкриємо двері для середнього бізнесу — і $730K прийде сам.

Обговорення: план найму в підтримку та рішення щодо ціни, яке потрібне в жовтні.

ВИХОДИМО З ЦІЄЇ ЗУСТРІЧІ З

01 Затверджені 3 наймання в підтримку

02 Призначений власник ціноутворення для плану середнього бізнесу

03 Утримана листопадова дата податкових форм

04 $730K MRR прийнято як ціль Q4