SKYLINE BOOKS · ĐÁNH GIÁ KINH DOANH THEO QUÝ

Q3 kết thúc với MRR $647K — tăng trưởng giữ vững, hỗ trợ khách hàng thì không.

Kết quả tháng 7–9, hai yếu tố đang kìm hãm chúng ta, và bốn cam kết cho Q4.

MRR	$647K
KHÁCH HÀNG TRẢ PHÍ	4,850
CHURN HÀNG THÁNG	1.4%
CAC	$340

NỘI DUNG TRÌNH BÀY

Bốn câu hỏi theo thứ tự: chúng ta đã làm thế nào, điều gì hiệu quả, điều gì đang mắc kẹt, và bước tiếp theo là gì.

01 **Quý này qua năm số liệu**

Khách hàng, MRR, churn, CAC — Q2 so với Q3.

02 **Tăng trưởng đến từ đâu**

Khách hàng mới theo tháng, và sự sụt giảm trong tháng 8.

03 **Hai động lực đang phát huy hiệu quả**

Hóa đơn tự động đạt 62%; giới thiệu đạt 35%.

04 **Hai vấn đề chúng ta cần giải quyết**

Phản hồi đầu tiên mất 9 giờ; doanh nghiệp vừa dừng ở 12%.

05 **Kế hoạch Q4 và các yêu cầu cấp lãnh đạo**

Ba nhân sự hỗ trợ mới, gói doanh nghiệp vừa, biểu mẫu thuế.

06 **Những gì chúng tôi cần quý vị phê duyệt**

Mục tiêu MRR $730K cho Q4 và lộ trình đạt được.

CẦN QUYẾT ĐỊNH Ở SLIDE 09

TẤT CẢ SỐ LIỆU: Q3 FY26, BÁO CÁO NỘI BỘ

01 · QUÝ NÀY QUA NĂM SỐ LIỆU

Mọi chỉ số chính đều chuyển biến đúng hướng cùng lúc.

Tăng trưởng, giữ chân khách hàng và hiệu quả vận hành đều cải thiện trong cùng một quý — sự kết hợp này khiến mục tiêu Q4 trở nên khả thi.

CHỈ SỐ	Q2	Q3	THAY ĐỔI	DIỄN GIẢI
Khách hàng trả phí	4,200	**4,850**	**+650**	650 khách hàng mới ròng, quý tăng thêm lớn nhất từ trước đến nay
Doanh thu định kỳ hàng tháng	$560K	**$647K**	**+15%**	+$87K tăng thêm trong quý
Churn hàng tháng	1.8%	**1.4%**	**−0,4 điểm**	Chúng ta giữ được nhiều hơn những gì đã có được
Chi phí thu hút khách hàng	$410	**$340**	**−$70**	Tăng trưởng rẻ hơn, nhờ giới thiệu
Thời gian phản hồi hỗ trợ đầu tiên	—	**9 giờ**	**Mục tiêu 4 giờ**	Chỉ số duy nhất chưa đạt mục tiêu trong quý này

Kết luận — chúng ta tăng trưởng 15% trong khi chi phí thu hút mỗi khách hàng rẻ hơn và khả năng giữ chân cao hơn. Thời gian phản hồi hỗ trợ là điểm đáng lo duy nhất trên trang này.

4/5 ĐẠT TIẾN ĐỘ

MRR tăng 15% chỉ trong một quý, từ $560K lên $647K.

MRR TĂNG THÊM TRONG Q3

+$87K

Doanh thu hàng tháng mới, được duy trì trong mọi tháng tiếp theo. Quy đổi theo năm, riêng quý này đã cộng thêm khoảng $1,04M vào run-rate.

DOANH THU TRÊN MỖI KHÁCH HÀNG

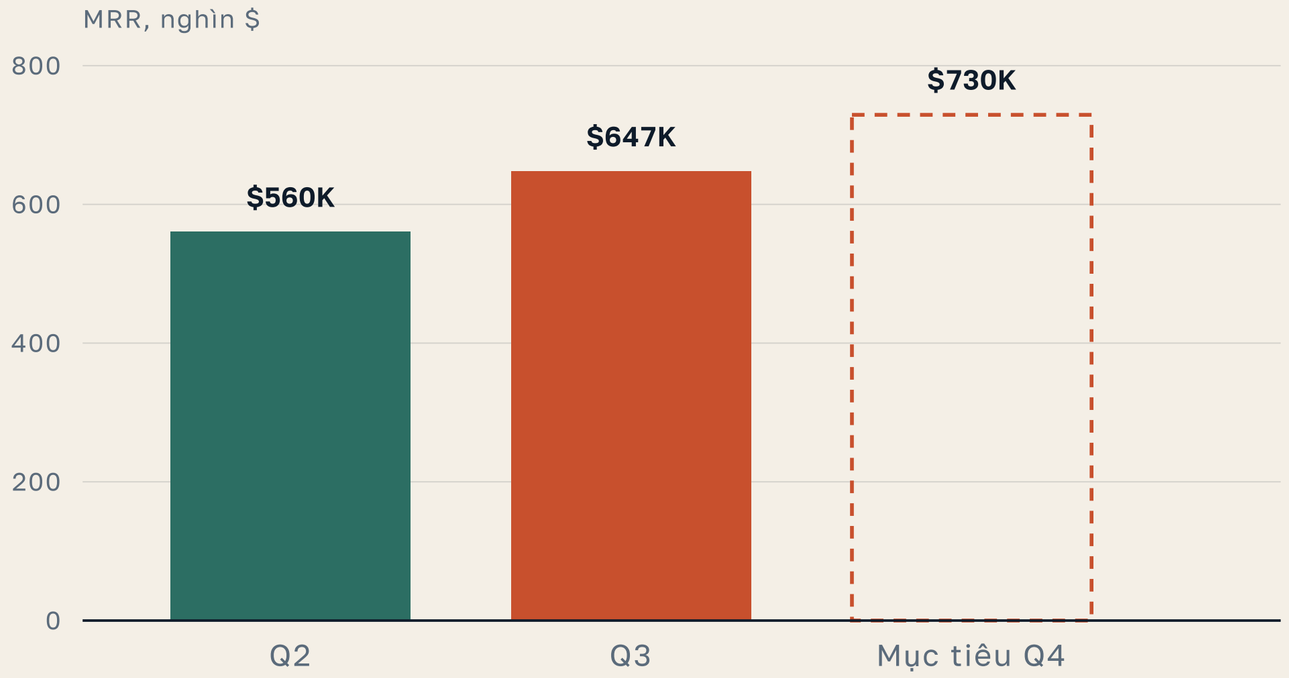
$133

$647K ÷ 4.850, mỗi tháng

MỤC TIÊU Q4

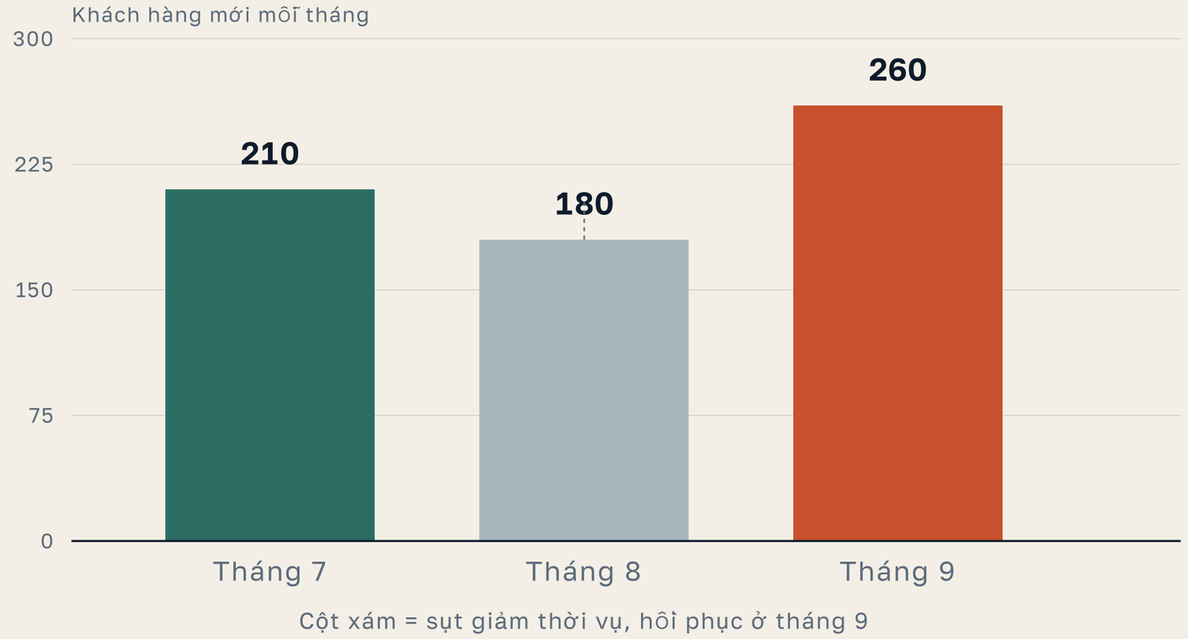
$730K

Thêm +$83K, tức +13%



Nét đứt = mục tiêu, không phải thực tế

Tháng 8 sụt giảm do kỳ nghỉ hè, sau đó tháng 9 trở thành tháng mạnh nhất của chúng ta.



Cột xám = sụt giảm thời vụ, hồi phục ở tháng 9

KHÁCH HÀNG MỚI, Q3

650

210 + 180 + 260, khớp với tăng trưởng khách hàng ròng từ 4.200 → 4.850

Nguyên nhân sụt giảm là do lịch nghỉ

Tháng 8 giảm xuống 180 vì kỳ nghỉ hè — cả khách mua và pipeline của chúng ta đều chững lại.

Tháng 9 đã đáp lại

260 khách hàng mới, cao hơn tháng 7 24%. Chúng ta kết thúc quý trong đà tăng tốc, không phải hồi phục.

Ý nghĩa đối với Q4

Chúng ta xây kế hoạch Q4 dựa trên tốc độ tháng 9, không phải mức trung bình của quý.

Hai động lực đang cộng hưởng: hóa đơn giữ chân khách hàng, giới thiệu mang khách hàng đến với chi phí thấp.

ĐỘNG LỰC 1 · SẢN PHẨM

62% khách hàng sử dụng hóa đơn tự động



Gần hai trong ba tài khoản hiện xử lý hóa đơn mà không cần can thiệp.

Một tính năng khách hàng phụ thuộc hàng tháng là lý do hợp lý nhất khiến churn giảm từ 1,8% xuống 1,4%.

ĐỘNG LỰC 2 · THU HÚT KHÁCH HÀNG

Giới thiệu hiện chiếm 35% khách hàng mới

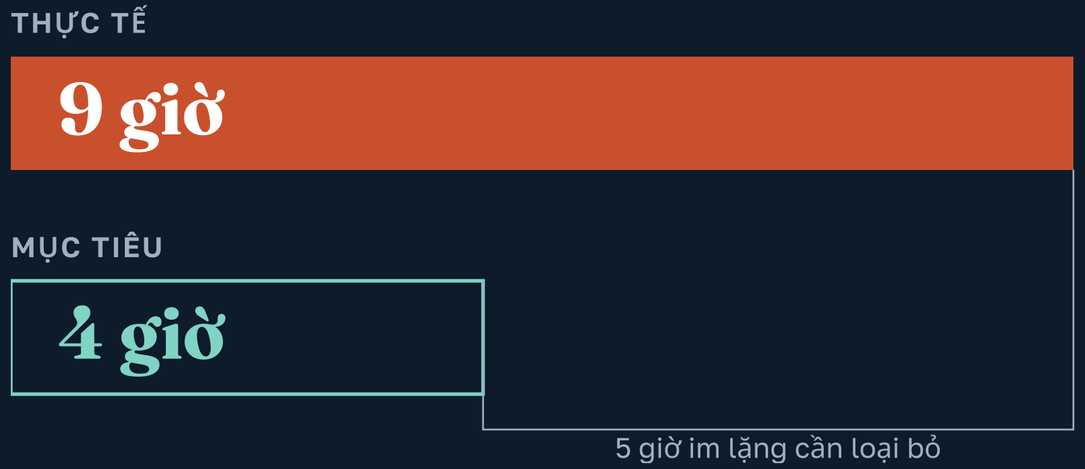


Trong 650 khách hàng mới, khoảng 228 đến từ khách hàng hiện tại.

Đây là cơ chế giúp CAC giảm từ $410 xuống $340: khách hàng được giới thiệu gần như không tốn chi phí tiếp cận.

Vòng lặp Hóa đơn dùng hàng ngày → Churn giảm xuống 1,4% → Thêm khách hàng giới thiệu → CAC giảm xuống $340

Phản hồi hỗ trợ đầu tiên mất 9 giờ so với mục tiêu 4 giờ — chênh lệch hơn gấp đôi.



Mọi chỉ số khác trên bảng đều đang tốt. Đây là con số có thể âm thầm phá hỏng tất cả.

Một khách hàng phải chờ chín giờ sẽ mất gần hết một ngày làm việc kế toán của họ.

Churn cải thiện xuống 1,4% dù có vấn đề này, không phải vì hỗ trợ đã tốt.

Khách hàng lớn hơn đặt ra những câu hỏi khó hơn — khoảng cách này cản trở thị trường doanh nghiệp vừa ở slide tiếp theo.

Cam kết Q4: ba nhân sự hỗ trợ mới để đưa thời gian phản hồi đầu tiên về 4 giờ.

Doanh nghiệp vừa vẫn dừng ở 12% khách hàng — thị trường lớn nhất chúng ta chưa khai thác.

CƠ CẤU KHÁCH HÀNG THEO QUY MÔ DOANH NGHIỆP



Tỷ lệ này không thay đổi trong quý. Doanh nghiệp nhỏ tự tìm đến chúng ta; còn doanh nghiệp từ 100 nhân viên trở lên luôn dừng lại ở hai điểm giống nhau.

Rào cản · Gói sản phẩm

Chúng ta chỉ bán một sản phẩm được thiết kế cho doanh nghiệp nhỏ. Không có gói nào phù hợp với bộ phận tài chính của công ty có 100+ nhân viên.

Rào cản · Dịch vụ

Thời gian phản hồi đầu tiên chín giờ là điều một bộ phận tài chính sẽ không thể chấp nhận.

VÌ SAO ĐÂY LÀ ƯU TIÊN, KHÔNG PHẢI ĐIỀU CÓ THÌ TỐT

Tăng trưởng hiện nay của chúng ta đến từ 4.850 khách hàng, chủ yếu là doanh nghiệp nhỏ, với mức trung bình $133/tháng. Khách hàng doanh nghiệp vừa là đòn bẩy duy nhất giúp tăng doanh thu trên mỗi khách hàng thay vì chỉ tăng số lượng — và 88% khách hàng của chúng ta đã thuộc nhóm doanh nghiệp nhỏ.

Cam kết Q4: ra mắt gói doanh nghiệp vừa, được hỗ trợ bởi mục tiêu phản hồi 4 giờ.

Ba cam kết, triển khai theo trình tự từ tháng 10 đến tháng 12, với biểu mẫu thuế vào tháng 11.

THÁNG 10 — THÁNG 11 — THÁNG 12 → Chốt quý · Đo MRR

01 TỪ THÁNG 10

Tuyển 3 nhân sự hỗ trợ

Đủ năng lực để đưa thời gian phản hồi đầu tiên từ 9 giờ về mục tiêu 4 giờ.

THƯỚC ĐO THÀNH CÔNG

Phản hồi đầu tiên ≤ 4 giờ

02 TRONG Q4

Ra mắt gói doanh nghiệp vừa

Một gói được xây dựng cho công ty từ 100 nhân viên trở lên, để tỷ lệ 12% cuối cùng có thể thay đổi.

THƯỚC ĐO THÀNH CÔNG

Tỷ lệ doanh nghiệp vừa trên 12%

03 THÁNG 11

Phát hành biểu mẫu thuế cuối năm

Có thời hạn cố định, không thể linh hoạt — biểu mẫu phải đến tay khách hàng trước khi chốt sổ cuối năm.

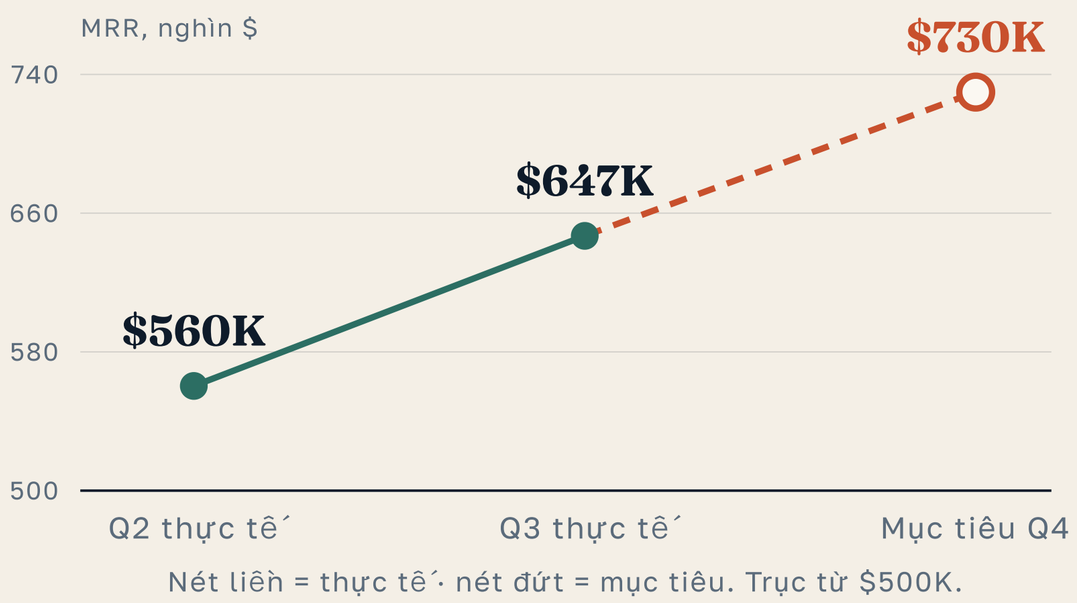
THƯỚC ĐO THÀNH CÔNG

Phát hành trong tháng 11

Trình tự — năng lực hỗ trợ đi trước vì nó mở đường cho gói doanh nghiệp vừa; biểu mẫu thuế là mục duy nhất có thời hạn không thể thay đổi.

CẢ BA ĐỀU HOÀN THÀNH TRONG Q4

$730K MRR vào cuối Q4 — thêm $83K, dựa trên tốc độ của tháng 9.



Nét liền = thực tế · nét đứt = mục tiêu. Trục từ $500K.

TĂNG TRƯỞNG CẦN THIẾT

+13%

MRR MỚI CẦN CÓ

$83K

Thấp hơn một chút so với 15% chúng ta vừa đạt được — khả thi mà không cần nỗ lực phi thường, nhưng chỉ khi hai vấn đề trên được đầu tư nguồn lực.

- ✓ **Phê duyệt tuyển 3 nhân sự hỗ trợ** — mục tiêu phản hồi 4 giờ phụ thuộc hoàn toàn vào số lượng nhân sự.
- ✓ **Ủng hộ gói doanh nghiệp vừa** — cần quyết định về giá và đóng gói sản phẩm trong tháng 10 để ra mắt trong Q4.
- ✓ **Bảo đảm thời hạn biểu mẫu thuế tháng 11** — không thể dời sang tháng 12.

TÓM TẮT

Một quý tăng trưởng mạnh với hai hạn chế đã biết — và cả hai đều được giải quyết trong kế hoạch Q4.

NHẬN ĐỊNH	BẰNG CHỨNG	HÀNH ĐỘNG TRONG Q4
Tăng trưởng tăng tốc	MRR $560K → $647K (+15%); khách hàng 4.200 → 4.850; riêng tháng 9 có 260 khách hàng mới	Kế hoạch xây dựng từ tốc độ tháng 9 hướng tới $730K
Tăng trưởng rẻ hơn và bền hơn	Churn 1,8% → 1,4%; CAC $410 → $340; giới thiệu chiếm 35% khách hàng mới; 62% dùng hóa đơn tự động	Bảo vệ vòng lặp hóa đơn và giới thiệu
Hỗ trợ là mắt xích yếu nhất	Phản hồi đầu tiên trung bình 9 giờ so với mục tiêu 4 giờ	Tuyển 3 nhân sự hỗ trợ; đạt phản hồi đầu tiên 4 giờ
Doanh nghiệp vừa chưa được khai thác	Công ty từ 100 nhân viên trở lên giữ nguyên ở mức 12% khách hàng	Ra mắt gói doanh nghiệp vừa; phát hành biểu mẫu thuê tháng 11

MRR, Q3
$647K

KHÁCH HÀNG
4,850

CHURN
1.4%

PHẢN HỒI ĐẦU TIÊN
9 giờ

ĐÁNH GIÁ TIẾP THEO · Q4, THÁNG 1/2027

Khắc phục thời gian phản hồi, mở cửa thị trường doanh nghiệp vừa, và $730K sẽ theo sau.

Thảo luận: kế hoạch tuyển dụng hỗ trợ, và quyết định về giá cần có trong tháng 10.

RỜI KHỎI PHÒNG NÀY VỚI

01 3 vị trí hỗ trợ được phê duyệt tuyển

02 Người chịu trách nhiệm định giá gói doanh nghiệp vừa được chỉ định

03 Thời hạn biểu mẫu thuế tháng 11 được giữ vững

04 $730K MRR được thông qua là mục tiêu Q4