SKYLINE BOOKS · 季度业务回顾

Q3季度MRR收于$647K——增长稳住了，但支持服务没有。

7月至9月的业绩、拖慢我们的两个问题，以及Q4的四项承诺。

MRR	$647K
付费客户	4,850
月流失率	1.4%
CAC	$340

本次内容

依次回答四个问题：我们做得如何、哪些有效、哪里卡住了、接下来怎么做。

01 五个数字看本季度

客户数、MRR、流失率、CAC——Q2对比Q3。

02 增长从何而来

按月新增客户，以及8月的下滑。

03 两个行之有效的增长引擎

自动开票使用率62%；推荐获客占35%。

04 我们需要解决的两个问题

首次响应耗时9小时；中型企业占比停滞在12%。

05 Q4计划及对各负责人的要求

新增三名支持人员、推出中型企业方案、交付税表。

06 需要各位批准的事项

Q4的$730K MRR目标及实现路径。

需在第9页做出决策

所有数据均为FY26 Q3内部统计

01 · 五个数字看本季度

所有核心指标同时朝正确方向变化。

增长、留存和效率在同一季度内同步改善——正是这种组合让Q4目标具有可信度。

指标	Q2	Q3	变化	解读
付费客户	4,200	**4,850**	**+650**	净增650家，为历史最大增量季度
月度经常性收入	$560K	**$647K**	**+15%**	本季度新增$87K
月流失率	1.8%	**1.4%**	**−0.4个百分点**	新增客户的留存率更高
客户获取成本	$410	**$340**	**−$70**	推荐获客带动增长成本下降
首次支持响应时间	—	**9小时**	**目标4小时**	本季度唯一未达标的指标

要点—— 我们实现了15%的增长，同时获客成本更低、客户留存意愿更强。本页唯一的红线是支持响应时间。

5项中4项达标

单季度MRR增长15%，从$560K增至$647K。

Q3新增MRR

+$87K

新增的月度收入会延续到之后每个月。按年化计算，仅本季度就新增约$1.04M的运行速率。

客单收入

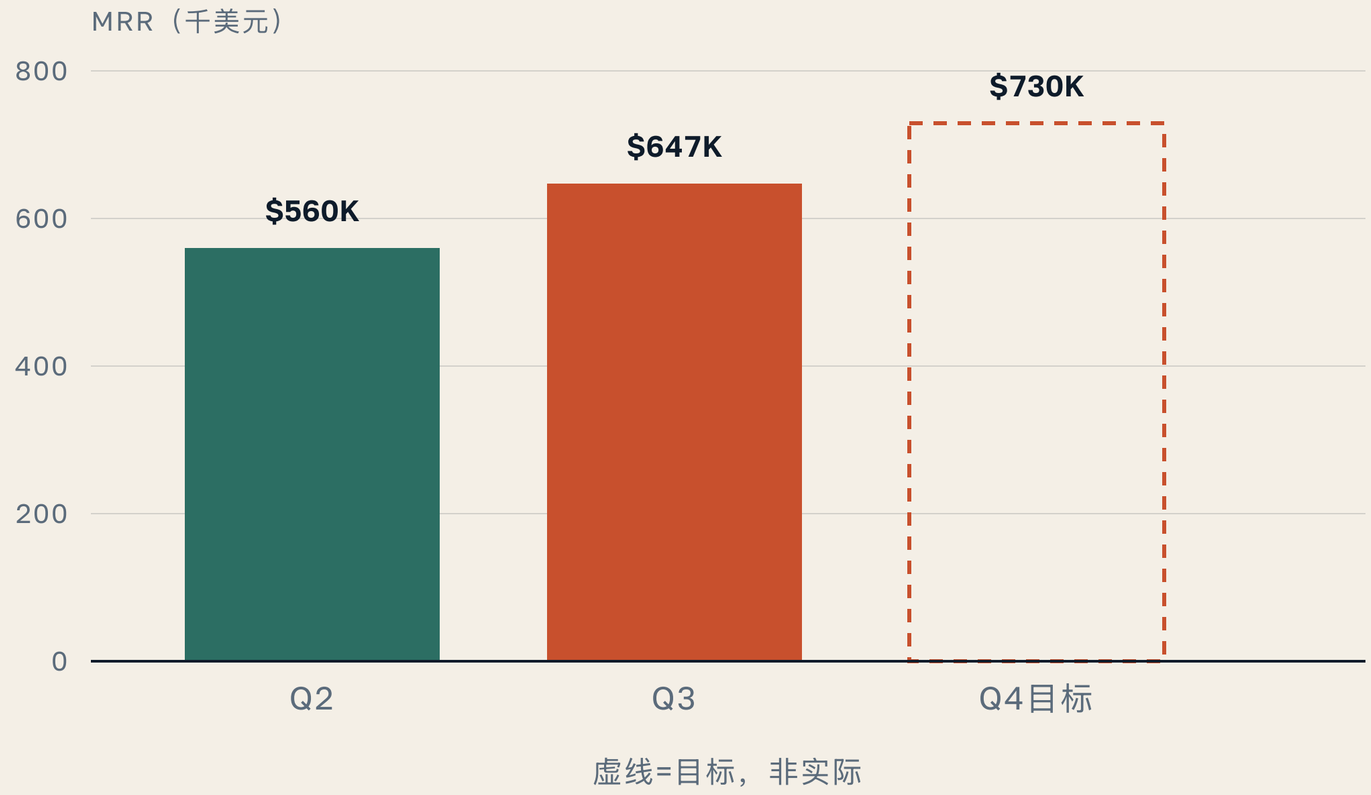
$133

$647K ÷ 4,850，每月

Q4目标

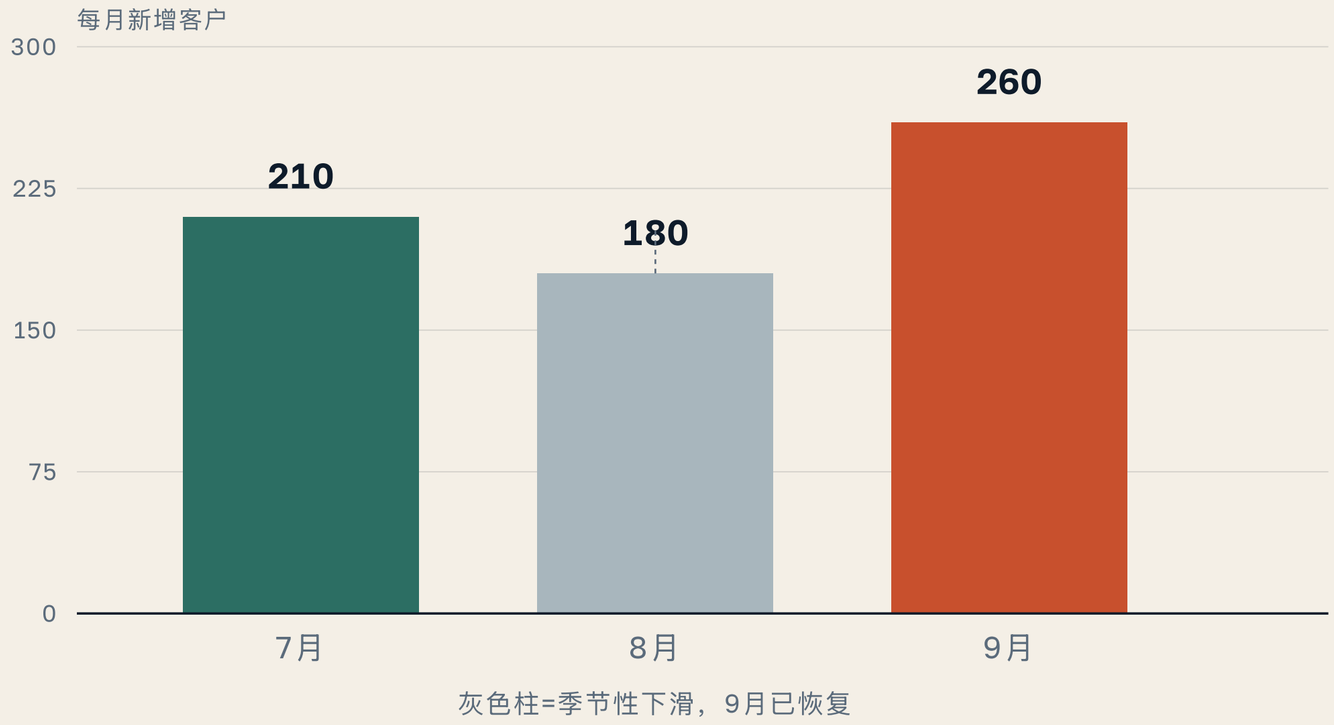
$730K

再增$83K，即+13%



虚线=目标，非实际

8月因暑假出现下滑，随后9月成为表现最强的月份。



灰色柱=季节性下滑，9月已恢复

Q3新增客户

650

210+180+260，对应客户净增长4,200→4,850

下滑源于季节因素

8月降至180家，原因是暑假——客户和我们自身的销售节奏都放缓了。

9月给出了答案

新增260家客户，比7月高24%。我们是以加速状态结束本季度，而不只是恢复。

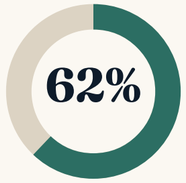
这对Q4意味着什么

我们将以9月的增速而非季度平均值来规划Q4。

两个引擎正在产生复合效应：开票功能留住客户，推荐机制低成本获客。

引擎一·产品

62%的客户使用自动开票

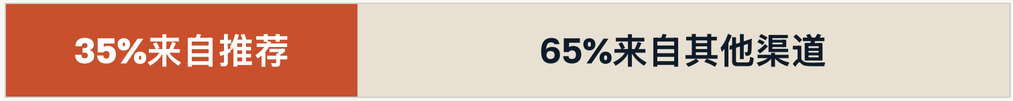


现在近三分之二的账户无需手动操作即可完成开票。

一个客户每月都依赖的功能，很可能正是流失率从1.8%降至1.4%的主要原因。

引擎二·获客

推荐获客现占新客户的35%



在650家新客户中，约228家是通过现有客户推荐而来。

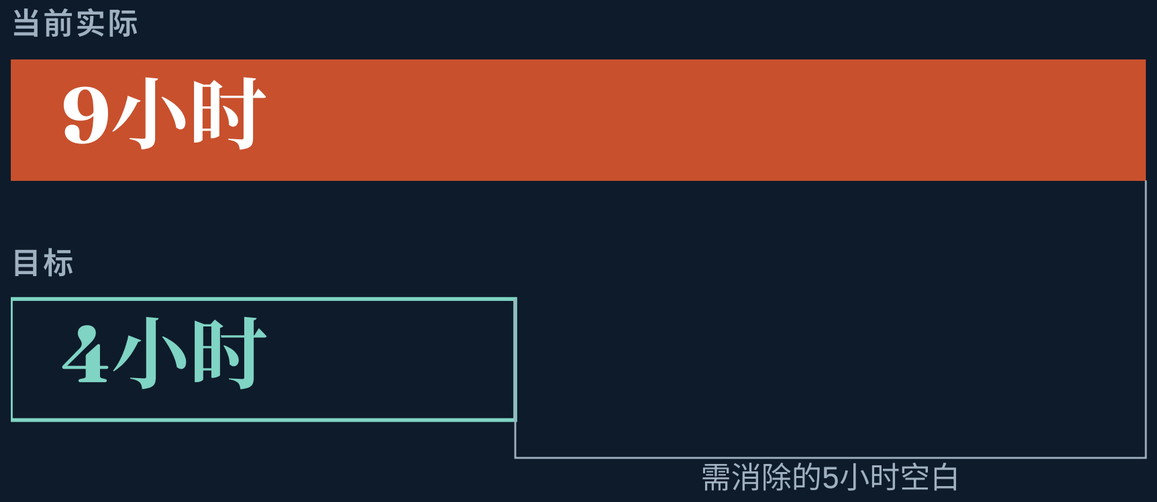
这正是CAC从$410降至$340的原因：触达推荐客户几乎不产生成本。

增长闭环



04 · 问题一

首次支持响应耗时9小时，而目标是4小时——差距超过两倍。



其他所有指标都在良好区间，唯独这个数字可能悄悄拖垮全局。

客户等待9小时，意味着其财务工作几乎耽误了一整个工作日。

流失率降至1.4%是在这种情况下取得的，并非因为支持服务表现良好。

大客户提出的问题更复杂——这一差距正是下一页中阻碍中型市场拓展的原因。

Q4承诺： 新增三名支持人员，将首次响应时间降至4小时。

04 · 问题二

中型企业占客户比例停滞在12%——这是我们最大的未开发市场。

按企业规模划分的客户结构



这一比例在本季度没有变化。小型企业会自主选择我们，而100人以上规模的企业每次都卡在同样两个问题上。

障碍·产品方案

我们目前只有一款面向小型企业的产品，没有适配100人以上财务团队的方案层级。

障碍·服务能力

9小时的首次响应时间，财务部门不会批准采用。

为何这是优先事项，而非可有可无

目前的增长主要来自4,850家以小型企业为主的客户，平均每月$133。中型企业客户是唯一能提升客单收入（而非仅增加客户数量）的杠杆——而我们88%的客户已经集中在小型企业端。

Q4承诺： 推出中型企业方案，并以4小时响应目标作为支撑。

三项承诺按10月至12月依次推进，税表将于11月交付。



01 自10月起

招聘3名支持人员

配备足够人力，将首次响应时间从9小时降至4小时目标。

衡量标准

首次响应≤4小时

02 Q4期间

推出中型企业方案

专为100人以上企业设计的方案层级，使12%的占比能够真正提升。

衡量标准

中型企业占比超过12%

03 11月

交付年末税表

时间固定、不可调整——税表必须在年末结账前送达客户。

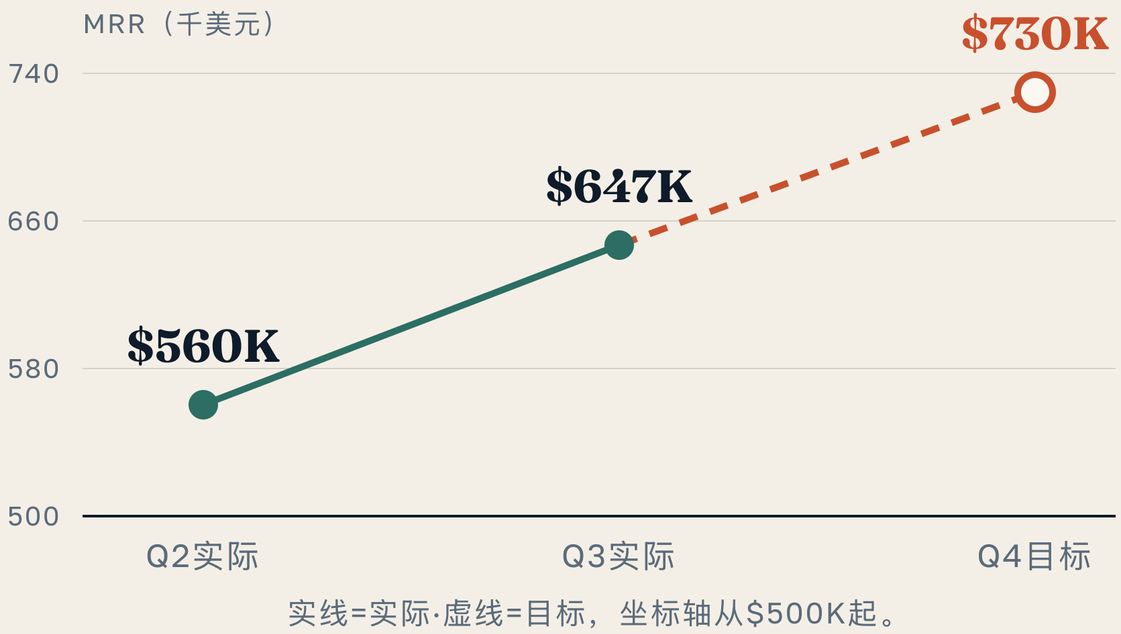
衡量标准

11月交付完成

顺序安排—— 支持人力优先，因为它是中型企业方案的前提条件；税表则是唯一时间不可更改的事项。

三项均在Q4内完成

Q4末实现$730K MRR——以9月的增速为基础，再增$83K。



实线=实际·虚线=目标，坐标轴从$500K起。

所需增长

+13%

所需新增MRR

$83K

略低于我们刚实现的15%——只要为两个问题投入资源，无需超常发挥即可达成。

- ✓ **批准招聘3名支持人员** ——4小时响应目标完全取决于人力配置。
- ✓ **支持中型企业方案** ——需在10月完成定价和产品包装决策，以便在Q4内上线。
- ✓ **确保11月税表按期交付** ——不能延迟到12月。

总结

本季度表现强劲，存在两个已知制约因素——两者都已在Q4计划中得到应对。

结论	依据	Q4行动
增长加速	MRR从$560K增至$647K（+15%）；客户数从4,200增至4,850；仅9月就新增260家客户	以9月增速为基础，制定迈向$730K的计划
增长成本更低、黏性更强	流失率从1.8%降至1.4%；CAC从$410降至$340；推荐获客占新客户35%；62%客户使用开票功能	维护开票与推荐闭环
支持服务是我们最薄弱的环节	首次响应平均9小时，目标为4小时	招聘3名支持人员；实现4小时首次响应
中型市场尚待开发	100人以上企业占比停滞在12%	推出中型企业方案；11月交付税表

MRR，Q3
$647K

客户数
4,850

流失率
1.4%

首次响应
9小时

下次回顾·Q4，2027年1月

解决响应时间问题，打开中型企业市场，$730K随之实现。

待讨论：支持人员招聘计划，以及10月需要完成的定价决策。

离开会议室前需达成

01 批准招聘3名支持人员

02 确定中型企业方案定价负责人

03 锁定11月税表交付日期

04 确定$730K MRR为Q4目标