

SaaS business metrics

🤖 What is SaaS company

SaaS stands for **Software as a Service**.  
A SaaS company is a company that **hosts an application and makes it available to customers over the internet**.

🤖 The SAAS Business Model

SaaS 公司通过网络提供服务/application给客户，用户从自己的设备上可以使用SaaS公司的服务。

用户通常需要支付subscription fee, 比如会员月费/年费，以获得使用权限。

这点和传统的商业模式不同，传统商业模式是在set up时候去支付一大笔钱，后续只支付小额维护费，而SaaS是开始支付一小部分钱就可以开始使用，门槛比较低，后续每个月或者每年支付使用费，不满意可以取消以后的使用，这样对于客户较为灵活便捷

🍷 Amazon Web Service— —example of SaaS company

AWS 是一个Amazon旗下的典型的SaaS公司，被很多大公司比如Netflix使用。他提供给公司还有个人一些非常实用的tool去提供database, business applications, security, machine learning, storage, customer engagement等 solution.

这些apps都是基于cloud的，意味着用户可以从任何带有网络的设备去使用他们的产品,后续使用过程不满意可以随时取消

📈Business Metrics

根据SaaS的商业模式，我们可以看到留住更多的老客户，有更多的subscription fee, 吸引更多新客户是企业提高revenue的重点。因此有以下metric值得关注

① Customer Lifetime Value (CLV)

CLV指的是客户在生命周期中能够为企业带来的价值。1 year CLV 的计算公式：total of actual revenue- expenses for a customer within 1 year.

CLV的检测很重要，这保证我们的business model中的customer population 带来的revenue比获取他们的cost要低，也就是acquisition cost < revenue

②Recurring revenue

Recurring revenue 分为两类，一类是Annual Recurring Revenue, 一类是monthly Recurring Revenue

**Annual Recurring revenue**

ARR代表的是subscribers在12个月内带来的Revenue. 我们通常关注的是新增的ARR有多少，失去的ARR有多少，和上一年相比延续下来的ARR有多少。

**Monthly Recurring Revenue**

与ARR相比，MRR就更加精确，他是每个月的总攻的Recurring Revenue是多少。

从宏观层面，领导层有时更关注MRR因为这是更加精确的业务当前情况反应，并且看每月的新增MRR，失去MRR等可以及时的反应并且做出相应调整

③ Churn Rate

churn rate比较直接，客户流失。在一段时间内流失了多少客户是对于busines好坏的衡量的直接标准。

It's known by a lot of other names: customer attrition, customer turnover, or customer defection

计算：1月的总用户数是100个，有4个用户流失，那么流失率就是4%

如果公司提供不同的产品和服务，比如AWS提供多个服务，那么就要对于每个产品都去track churn rate, 从而对于你的offerings的好坏有杆秤。

④ Renewal Rate

这个用来衡量customer retention, 并且表达为percentage. 当看这项指标时候应该和customer renewal rate, revenue renewal rate来结合

⑤ MRR Growth Rate

MRR growth rate 告诉你随着时间的推移，公司的每月revenue的增长变化。这个是一个非常重要的指标去看我们公司现在的momentum和marketing traction.

当MRR growth rate持续增长的时候，这是一个很好的信号公司的业务在持续扩张。

当MRR growth rate下降说明公司的业务可能已经到了成熟期，需要看怎么进一步使得产品多样化或者开拓新的市场