

УПРАВЛЕНИЕ ПРОЕКТАМИ\*, РАЗВИТИЕ СТАРТАПА, РАБОТА С ВИДЕО\*, ПЛАТЕЖНЫЕ СИСТЕМЫ\*, МОНЕТИЗАЦИЯ IT-СИСТЕМ\*

## Неожиданные сложности с заработком в интернете

ПЕРЕВОД

m1rko 13 марта в 18:42 👁 15,5k

Оригинал: [Julia Enthoven](#)



До того как я ушла из Google для работы над собственным стартапом, то не думала о монетизации. Предполагалось, что если так много веб-сайтов делают это каждый день, то взимать плату за онлайн-услуги будет просто. Но когда я начала развивать Karwing, сайт для редактирования видео с простой моделью фримииум, то столкнулась с удивительным количеством опасностей на пути к

простому получению прибыли. В этой статье я поделюсь некоторыми неожиданными проблемами, с которыми мы столкнулись, чтобы другие начинающие предприниматели избежали их, когда начинают зарабатывать в интернете.

## Предварительный запуск до монетизации

После ухода этим летом с наших прежних работ в корпорациях Эрик (мой соучредитель) и я в конце сентября начали создавать Karwing. Мы выпустили пилотный проект в середине октября 2017 года. Сначала у нас не было стратегии монетизации. Мы попросили пользователей присылать «пожертвования» Karwing. Неудивительно, что этого не сделал никто.



[How to](#) [About](#)

Your video is ready!

Woot! Your video is done processing and you can view it below.

Download video

If the above download button does not work, you can visit this link for your full video:

[https://ka-pwing.s3.amazonaws.com/memes/final\\_59e6714e4237e10012e5339b.mp4](https://ka-pwing.s3.amazonaws.com/memes/final_59e6714e4237e10012e5339b.mp4)

Love Kapwing? PLEASE help us stay online by donating what you can [on Paypal!](#)

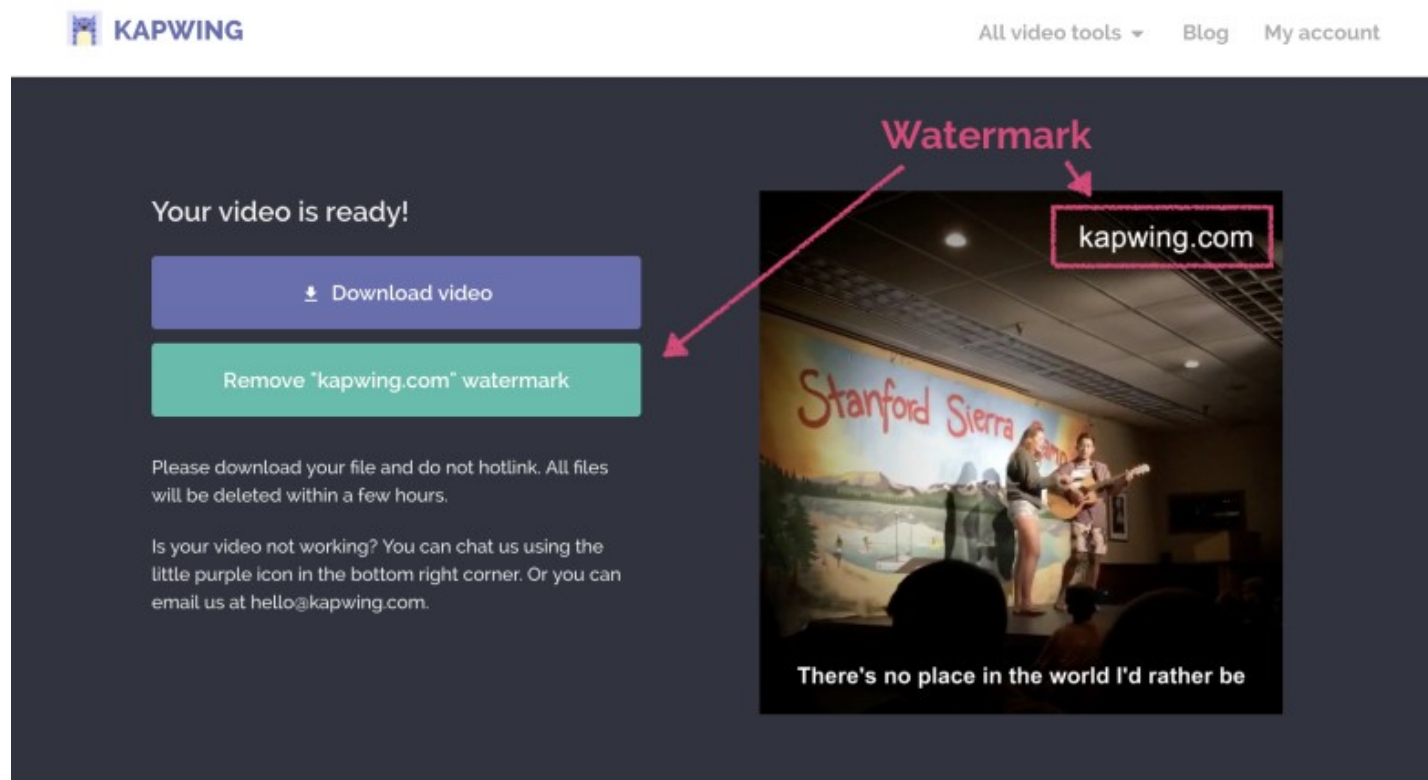
*Первая версия Karwing MVP*

## Исходная схема ценообразования

Стартапы, у которых нет плана монетизации, умирают раньше, чем

смогут поддерживать или масштабировать свой продукт. Мы с Эриком живем в Сан-Франциско. Чтобы работать над стартапом полный рабочий день, нам нужен поток доходов, который сможет оплатить аренду квартир.

Мы выбрали базовую модель премиальной подписки. Примерно через три недели после запуска начали добавлять небольшой водяной знак “kapwing.com” в углу каждого видео и предложили пользователям заплатить за его удаление. Пользователи могли заплатить либо **\$1** за одно видео, либо **\$10/месяц** за неограниченное количество видео без водяных знаков с доступом ко всем инструментам Kapwing. Мне нравится такая схема по нескольким причинам: легко опробовать новые функции без обязательств, варианты оплаты ясные и ограниченные, а цифры круглые.



Страница подтверждения видео Kapwing

# Проблемы монетизации

Как обычно в мире стартапов, всё пошло не по плану. Оказалось, что зарабатывать деньги в интернете не так просто, как я думала. Вот сюрпризы, с которыми мы столкнулись, когда мы пытались развивать сайт SaaS:

**1. Пассивный уход пользователей значительно влияет на удержание аудитории.** Я знала, что платёж по карте не всегда проходит, а карты меняются, но по собственному опыту считала это редким случаем. Ошибка. Karwing лишился больше пользователей из-за сбоя платежа по карте, чем из-за добровольной отмены операции. Из-за высокого процента сбоев платежей мы даже добавили тарифный план **\$100/год**, позволяя пользователям немного сэкономить при оплате авансом. Несколько человек выбрали годовой план. *Вывод:* если ваш сервис взимает ежемесячную плату, добавьте годовой план с некоторой скидкой для постоянных клиентов.

Creativity made easy.

**Subscribe now to remove the watermark.**

Create this video  
without a watermark

**\$2**

one time payment

Unlimited videos  
without watermarks

**\$10**

per month

Unlimited videos  
without watermarks

**Best value!**

**\$100**

per year

Create your video (or image) without the Kapwing.com watermark for just 2 bucks. Plus, feel great for supporting an awesome website in the process :)

*Текущие тарифные планы на странице оплаты Kapwing*

**2. Комиссия за транзакции уменьшает выгоду маленьких платежей.** Мы пытались предложить услуги Kapwing по максимально низкой цене, но от комиссии Stripe волосы встают дыбом. За каждый \$1 взимается Stripe берёт 2,9% + 30 центов. Это означает, что мы получаем только 66 центов с каждого клиента. Мы подняли цену до \$2 за одно видео, что почти в три раза выгоднее, потому что теперь мы получаем \$1,64. **Вывод:** если ваш сайт поддерживает микротранзакции, при поиске идеальных тарифов учитывайте доход после транзакции.

*«Это не дорого, мне нравится, что у вас есть однократная оплата, у многих людей только одно видео!» — Из отзывов пользователей*

### **3. Аутентификация и обработка платежей технически**

**нетривиальны.** Даже со многими существующими решениями для подписки/регистрации и платного входа потребовалось немало усилий разработки, чтобы настроить обработку платежей Karwing. Мы используем Stripe в процессе оплаты и полагаемся на Google/Facebook для аутентификации. Но даже на этих мощных платформах для создания надёжного платного сервиса всё равно понадобилось самим реализовать ограничения доступа, процессы для потоков отмены и обновления, точки соприкосновения с поддержкой и профили пользователей. Мы всё ещё сталкиваемся с серьёзными ошибками, когда платные пользователи не могут войти в систему. *Вывод:* пока у вас не всё готово, имеет смысл запустить сайт в бесплатном режиме или без аутентификации.

**4. Честная политика может дорого обойтись.** Когда мы начали взимать плату, я хотела реализовать несколько благородных идей, чтобы отличаться от прочих абонентских услуг. Например, отменять ежемесячную плату, если клиент не использовал продукт в течение последних 30 дней, автоматически повышать уровень доступа для клиентов, которые заплатили более \$10 одноразовыми платежами по два доллара, и устанавливать цены в круглых числах [без популярных маркетинговых приёмов типа \$9,99 — примеч. пер.]. Но некоторые из этих принципов оказалось дорого и трудно поддерживать, да и тяжело отказаться от денег, если у вас по-прежнему не хватает на аренду квартиры. Я ещё не отказалась от этих идей, но оставим их на будущее. *Вывод:* когда вы маленькие и начинаете расти, трудно и часто глупо тратить деньги или инженерные усилия на вещи, которые вам абсолютно

не нужны.

**5. Если вы не в силах помешать человеку уклониться от оплаты, используйте это в своих интересах.** В Karwing есть не слишком очевидный обходной путь на странице оплаты, который позволяет пользователю не платить, если он напишет извинение или оставит отзыв на веб-сайте. Нажав на ссылку «Я действительно не могу заплатить», пользователь бесплатно удаляет водяной знак. В результате около 75% клиентов, удаливших водяной знак, сделали это без оплаты. Мы получили [хорошие отзывы о продукте](#) и кое-что ещё (один пользователь дал нам эксклюзивный доступ к своему предстоящему музыкальному альбому, а другой «лайкал» наши [твиты](#) из аккаунта знаменитости Twitter, который он администрирует [официальный аккаунт Blink 182 — примеч. пер.]), но в начале бизнеса ничто не заменит наличные деньги. *Вывод:* если не можете остановить людей от обхода оплаты, подумайте, как сделать это проще для них, чтобы и самим извлечь пользу.

Name on card

Name on card

Card number

1234 1234 1234 1234

Expiration date

1234 1234 1234 123

CVC

MM / YY

Total: \$2.00

Powered by **stripe**

Submit payment and create video

I really don't want to pay

Cancel

Link to skip the payment

Опция уклонения от оплаты

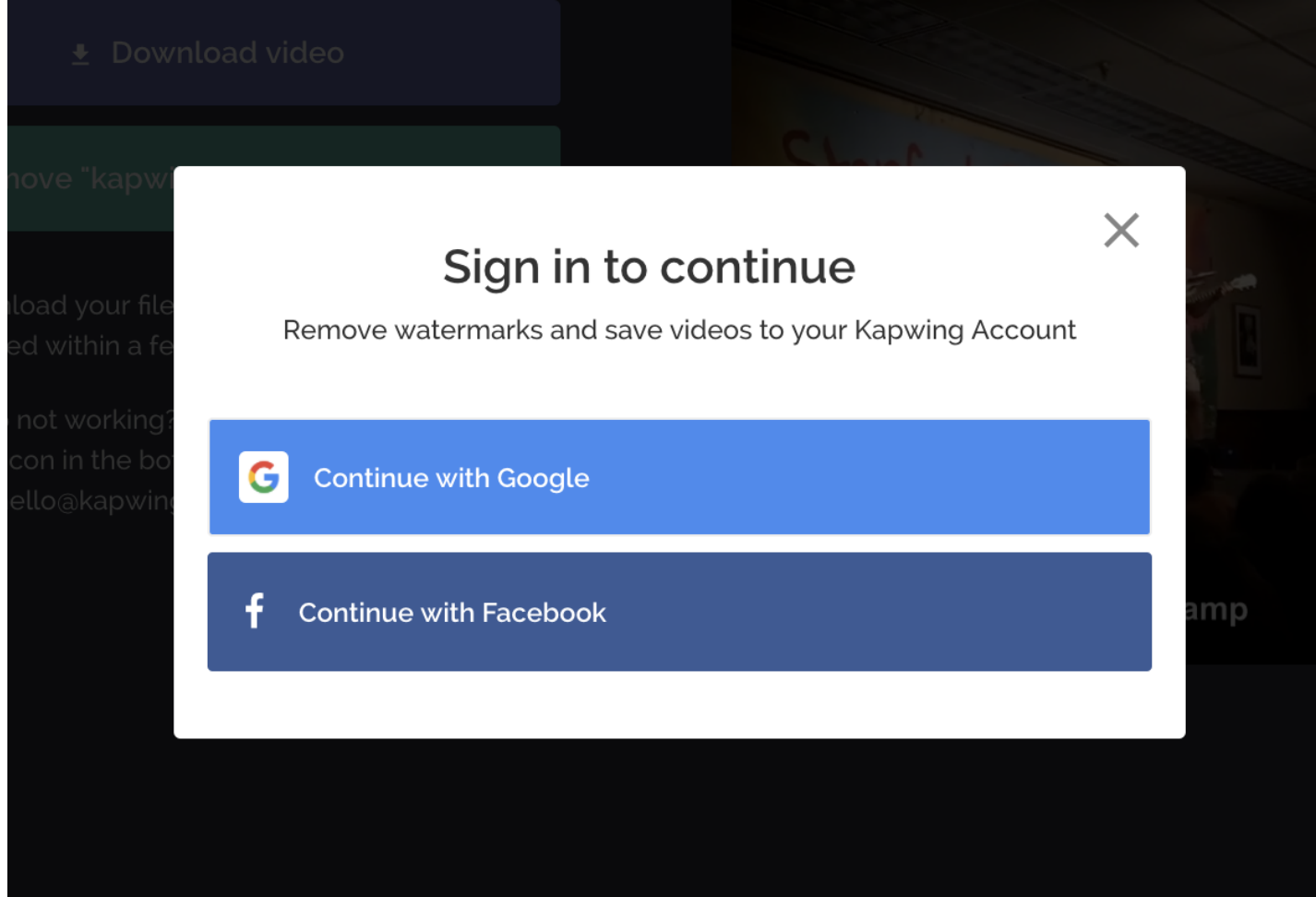
**6. Многие предпочитают платить через PayPal.** Многие пользователи Karwing, которые пропускают оплату, пишут, что у них нет кредитной карты или не доверяют нам свою информацию. Один из пользователей даже написал по электронной почте, насколько благодарен за свободный доступ к сервису, потому что в его стране правительство контролирует транзакции по кредитным картам. Мы планируем в ближайшее время добавить PayPal для решения этой проблемы, но пока это не входит в список приоритетов. *Вывод:* рассмотрите альтернативы кредитным картам, особенно если ваш продукт ориентирован на пользователей в Европе, Китае, Индии или в странах с другими доминирующими способами оплаты.

*«Мне не нравился тарифный план, потому что он не совсем ясный: что происходит через месяц или два или если я хочу*



*отказаться от подписки? У меня накопилось много отрицательного опыта в интернете, когда подобные планы автоматически продлеваются и тебя обирают, так что я очень не хочу платить таким образом. И ещё: что насчёт PayPal? Я в Европе, и если возникнет спор, то они обо всём позаботятся. Там я чувствую себя в большей безопасности, чем с кредитной картой» — Из отзывов пользователей*

**7. Авторизации через Google и Facebook недостаточно для некоторых профессиональных пользователей.** Для входа на Karwing необходимо авторизоваться в Facebook или Google. Нам нравится, что учётные записи в основном открыты на реальные имена и проверенные адреса электронной почты. Но пользователи в компаниях, которые не используют GSuite, говорят, что хотят использовать рабочую электронную почту и им неудобно авторизоваться со своими личными данными. В будущем для этих людей можно добавить опцию «Зарегистрироваться с электронной почтой», хотя мне кажется, что это уменьшит эффективность рассылок по электронной почте. *Вывод:* если создаёте процесс регистрации для своего приложения, то подумайте о вариантах регистрации через социальные сети и электронную почту.



## 8. Клиенты не могут сказать, сколько готовы заплатить.

Прежде чем добавить платную подписку, мы провели опрос выборки пользователей. Их спросили, готовы ли они заплатить плату за удаление водяного знака. Большинство сказали, что не будут платить. Но когда мы добавили платный сервис, то несколько человек, которые сказали, что не будут платить, сделали это. После запуска некоторые говорили, что наш сервис дешёвый, а многие говорили, что слишком дорогой. *Вывод:* самый простой способ определить, будут ли люди платить — сделать им предложение и посмотреть.

*«И хотя мне действительно нравится простота этого сервиса, цена не выдерживает сравнения с другими, более*

*продвинутыми программными средствами» — Пользователь, который позже подписался на платный тариф*

**9. Люди будут платить за такие вещи, за которые вы бы не заплатили.** Когда мы начали взимать по 10 долларов в месяц за создание видеомемов (первый инструмент Karwing), то некоторые товарищи на [Product Hunt](#) и [Hacker News](#) сказали, что мы сумасшедшие. Но снова и снова наши платные клиенты выражают свою признательность и благодарность, а сайт растёт на 300% в месяц. Мы рассматриваем возможность повышения цены, поскольку добавляется больше инструментов, таких как недавно запущенный [видео-триммер](#) для обрезки видеороликов. Лично я бы никогда не заплатила 10 долларов в месяц за Karwing, но ведь я не специалист по SMM, которому нужна такая услуга. **Вывод:** не устанавливайте цены по советам людей, которые не являются пользователями, или исходя из собственной интуиции, если вы не входите в целевую группу.

## Вывод

За последние три месяца наш сайт SaaS вырос с \$0 до тысяч долларов повторяемых платежей в месяц, но мы несколько раз его модифицировали и по-прежнему рассматриваем варианты улучшения схемы монетизации. Надеюсь, эта статья поможет другим интернет-предпринимателям разработать хорошую стратегию монетизации с первого раза.

Проголосовать:



+37



Поделиться:



Сохранить:



Комментарии (25)

## Похожие публикации

**Как создавать и зарабатывать на SaaS | Часть 15 |  
Виртуальные SIM? Не, не слышали**

EvseyFaydo • 14 марта 2015 в 14:25

2

**Платные подписки и платные контент-услуги  
сотовых операторов**

neptuniya • 4 июля 2014 в 15:03

126

**Первый в мире редактор для совместного  
редактирования видео**

Mezomish • 12 июля 2011 в 05:35

18

## Популярное за сутки

## Наташа — библиотека для извлечения структурированной информации из текстов на русском языке

alexkuku • вчера в 16:12

14

## Unit-тестирование скриншотами: преодолеваем звуковой барьер. Расшифровка доклада

lahmatiy • вчера в 13:05

4

## Люди не хотят чего-то действительно нового — они хотят привычное, но сделанное иначе

ПЕРЕВОД

Smileek • вчера в 10:32

25

## Руководство по SEO JavaScript-сайтов. Часть 2. Проблемы, эксперименты и рекомендации

ПЕРЕВОД

ru\_vds • вчера в 12:04

2

## Как адаптировать игру на Unity под iPhone X к апрелю

P1CACHU • вчера в 16:13

0

## Лучшее на Geektimes

## Стивен Хокинг, автор «Краткой истории времени», умер на 77 году жизни

33

## Обзор рынка моноколес 2018

lozga • вчера в 06:58

70

## «Битва за Telegram»: 35 пользователей подали в суд на ФСБ

alizar • вчера в 15:14

40

## Стивен Хокинг и его работа — что дал ученый человечеству?

marks • вчера в 14:46

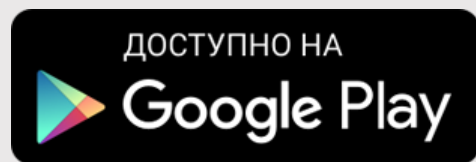
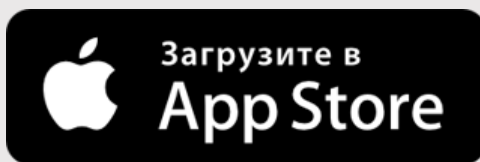
8

## Sunlike — светодиодный свет нового поколения

AlexeyNadezhin • вчера в 20:32

17

Мобильное приложение



Полная версия

2006 – 2018 © TM