2019

ФРИЛАНС НА UPWORK

? с чего начать
$ заработок
правила
профиль
анлийский
cover letter
репутация
% комиссии

jff.name

Contents

Введение

- Что такое Upwork?
- Для кого эта книга?
- Профессии
- Без навыков и опыта
- Сколько можно заработать?
- Upwork уже не тот?
- Русскоязычные биржи
- О авторе
- Как отблагодарить за книгу?
- Офис или Фриланс?

С чего начать?

- Регистрация на Upwork

Как получить первый заказ?

- Варианты вывода денег
- Легализация и налоги
- Регистрация в Payoneer
- Payoneer для фрилансера

Профессии

Web, Mobile & Software Dev

IT & Networking

Data Science & Analytics

Engineering & Architecture

Design & Creative

Writing

Translation

Legal

Admin Support

Customer Service

Sales & Marketing

Accounting & Consulting

English

- Минимальный уровень языка
- Общение с переводчиком
- Исправление ошибок
- Общение голосом
- Как улучшить английский?

Специализация

- Почему нужно выбрать нишу?
- Как выбрать нишу?

Профиль

- Титул (title)
- Фото (photo)
- Описание (overview)
- Навыки (skills)
- Видео (video)

- История работ и отзывы
- Портфолио (portfolio)
- Тесты (tests)
- Сертификаты и другой опыт
- Образование и опыт работы
- Почасовая ставка (hourly rate)
- Специализированные профили
- Настройки профиля
- Верификация личности
- Отказ в регистрации
- 100% заполненый профиль

Поиск заказа

- Как выбрать проект?
- Проекты для новичка
- Расширенный поиск
- Приглашения на интервью
- Оповещения о проектах
- Типы проектов
- Оценка проекта
- Оценка клиента

Варианты оплаты

- Фиксированная оплата (fixed)
- Почасовая оплата (hourly)

Cover Letter

Что писать в заявке?
Структура заявки
Примеры заявок

Общение с клиентом
Этапы работы над проектом
Когда спорить (dispute)?
Типичные ситуации

За что нужно платить?
Комиссии
Connects
Платный аккаунт

Интерфейс
Desktop App и Messenger
Защита оплаты

Проблемы на Upwork
За что могут забанить?
Ошибки и баги
Общение с поддержкой
Увод клиента с биржи
Private статус профиля
Как кидают на Upwork?
Аккаунт в аренду

Репутация

- Job Success Score (JSS)
- Отзывы
- Rising Talent и Top Rated
- Как получить 100% JSS?

Развитие

- Как больше зарабатывать?
- Upwork Pro
- Upwork Team Builder

Агентство

- Интерфейс и структура
- Оффлайн компания
- Онлайн команда

Полезные ресурсы

- Блог и подкаст
- Общение: чат и соцсети

Заключение

Приветствую, меня зовут Евгений Заплетин и это первая страница книги про фриланс на Upwork (2018).

Я несколько лет веду блог про фриланс и Upwork – jff.name и мне часто задают вопросы по поводу фриланса и Upwork. За время существования блога накопилось много статей на тему удаленной работы и поэтому я решил написать эту книгу. В ней опубликованы мысли о наиболее популярных проблемах фрилансеров.

Большая часть книги написана в формате вопрос-ответ и дополнена примерами из моего опыта или коллег-фрилансеров. Книга отражает мое личное мнение о том, как работать на Upwork эффективно, которое иногда отличается от общественного. Но все описанные идеи работают не только у меня (я создаю приложения для Android смартфонов), но и у большинства знакомых, которым я помогаю разобраться с Upwork. А это дизайнеры, иллюстраторы, переводчики, программисты, тестировщики, системные администраторы, etc.

Русская версия книги бесплатная и самый лучший вариант отблагодарить автора — купить английскую версию книги за $9.99 на Amazon(можно оплатить картой или PayPal).

Наиболее важные темы, затронутые в книге:

- Выбор специализации;
- Заполнение профиля;
- Поиск проекта;
- Написание cover lettter;
- Интерфейс и правила Upwork;
- Комиссии Upwork;

- Почасовая оплата (hourly) vs фиксированная (fixed-price);
- Развитие на Upwork.

Книга опубликована по лицензии Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International (CC BY-NC-SA 4.0), кроме изображений интерфейса, правил и документации веб-сайтов Payoneer и Upwork, которые принадлежат Payoneer и Upwork соотвественно. Вы можете изменять и использовать информацию из книги при условии некоммерческого использования, но при этом необходимо указать источник.

Автор: Евгений Заплетин.

Редакторы: Анастасия Лунтовская, Владислав Бондаренко, Наталья Заплетина.

Спасибо за полезные комменатрии, которые помогли улучшить книгу: владельцу агентства Etcetera Денису Сафонову, менеджеру Payoneer Leon Aldoshin.

ВВЕДЕНИЕ

Вступительная часть книги “Фриланс на Upwork 2018”.

- Что такое Upwork?
- Для кого эта книга?
- Профессии
- Без навыков и опыта
- Сколько можно заработать?
- Upwork уже не тот?
- Русскоязычные биржи
- О авторе
- Как отблагодарить за книгу?
- Офис или Фриланс?

Что такое Upwork?

Если вы уже знакомы с Upwork, то можете сразу перейти к следующей главе “Для кого эта книга?”.

Upwork– международная фриланс биржа, на которой клиенты и фрилансеры со всего мира находят друг друга. Появилась в 2015 году после слияния oDesk и Elance – двух популярных площадок фриланса.

На площадке клиент размещает описание работы, которую ему нужно выполнить, после чего фрилансеры откликаются на вакансию, и клиент выбирает понравившегося исполнителя. Оплата происходит двумя способами: поэтапно фиксированной оплатой или почасовой за каждую неделю. Для обоих случаев оплаты Upwork предоставляет услуги по защите от мошенничества.

За свою работу площадка берет комиссию от общей уплаченной суммы между клиентом и фрилансером, в среднем она равна 10-15%. Изначальная коммиссия равна 20% у фрилансера и 2.75% у клиента, то есть по сути составляет 22.75%, но чем больше бюджет проекта, тем комиссия меньше, вплоть до 7.75%.

На Upwork необычная система репутации. В отличи от других бирж, здесь есть специальный параметр Job Success Score, на который влияет не только отзывы клиентов, но другие критерии успешности фрилансера на площадке, например длительность и постоянность работы с одним и тем же клиентом (долгосрочные отношения).

Основное преимущество Upwork перед другими биржами – это большее количество публикуемых работ от клиентов. Вы не найдете другой биржи с таким потоком потенциальных заказов. Но, что более важно, здесь могут найти проект как новички, так и

профессионалы своего дела. Даже узкопрофильные специалисты, которым обычно сложно устроиться на удаленную работу, смогут здесь найти что-то интересное .

На данный момент Upwork является наиболее популярной площадкой. Существуют более специализированные биржи, на которых более высокая средняя оплата труда или другая организация работы между фрилансером и клиентом. Но если вы думаете начать работать с западными клиентами, то Upwork нужно обязательно попробовать, особенно если вы решили перейти с русскоязычных бирж на международный рынок, так как модель работы похожа на отечественные биржи.

Многие отечественные компании-аутсорсеры используют Upwork как основной способ получения заказов. Для этого они создают агентство на Upwork – специальный профиль для группы фрилансеров.

Для кого эта книга?

Данная книга будет интересна:

- кто только думает начать фрилансить;
- кто работает в русскоязычном фрилансе;
- кто уже работает на Upwork.

Если вы еще не занимаетесь фрилансом, то наиболее полезными для вас будут примеры общения с клиентом. В фрилансе важно не только хорошо сделать работу, но еще и убедить клиента заплатить высокую цену за ваши старания. Да и вообще, общение во фрилансе имеет практически такое же значение, как и профессиональные навыки.

Если вы уже работаете на русскоязычных биржах, то наиболее полезной информацией будет внутреннее устройство Upwork: интерфейс, правила, система репутации, существенные отличия в работе с русскоязычным клиентом и западным.

Если вы уже фрилансите на Upwork, то благодаря примерам из личного опыта других фрилансеров, вы сможете увеличить свою почасовую ставку. Книга так же поможет избежать проблем при работе над проектом, а значит и повысить свою репутацию на бирже.

Профессии

На Upwork публикуется проекты для различных профессий. Конечно наиболее популярные фрилансеры это IT-специалисты, дизайнеры, маркетологи, но также на бирже присутствуют проекты как для людей без специальных навыков (виртуальные ассистенты), так и для ученых (написание алгоритмов).

На Upwork публикуются проекты для следующих профессий:

- IT-специалисты, программисты, тестировщики, системные администраторы, etc;
- Работа со звуком/видео;
- Маркетологи, SEO, SMM etc;
- Дизайнеры, иллюстраторы, UI/UX etc;
- 3D-моделлирование и работа в CAD программах;
- Копирайтеры;
- Переводчики;
- Фотографы;
- Ученые (написание алгоритмов и решение задач);
- Навык работы с компьютером (без специальных знаний).

С большинством профессий все очевидно, так как они являются типичными профессиями для удаленной работы.

Люди думают, что для того, чтобы начать фрилансить, нужно получить какую-либо профессию. Но здесь они заблуждаются – это не обязательно, можно начать работать с базовыми знаниями

работы с компьютером и минимальным английским. Например, на Upwork есть следующие задачи:

- перепечатать текст с фотографий;
- вручную пройти по сайтам и скопировать нужную информацию (например, телефон в каждом профиле);
- написать текст или изложение (рерайт), без требований к качеству и рекламной направленности;
- домашние задания студентов;
- вручную протестировать сайт или программу;
- виртуальный помощник или секретарь (разобраться с почтой, заказать что-либо на сайте etc).

Это далеко не полный список того, что вы можете сделать на Upwork, не имея особых навыков. Конечно, много так заработать нельзя: конкуренция здесь очень большая. Но это хороший вариант для начала работы прямо сейчас, даже если у вас нет навыков. В будущем, вам будет проще определиться с профессией на Upwork, после того как вы поймете, какая работа больше востребована на бирже. Подробнее про работу без навыков вы можете прочитать в следующей главе.

Также не многие понимают реальную востребованность ученых на Upwork. Клиенты готовы платить наиболее высокие почасовые ставки на Upwork (50$ в час и выше) тем фрилансерам, которые хорошо разбираются в какой-либо научной сфере и могут решить прикладную задачу. Обычно это написание алгоритма в какой-либо математической программе или симуляции.

Без навыков и опыта

Работа на Upwork привлекает не только состоявшихся специалистов, но нередко и побуждает людей сменить профессию, чтобы получать зарплату, сопоставимую с западными странами. Я отвечу на вопрос, можно ли работать на Upwork вообще без специальных навыков или опыта (например, студентам первых курсов института или людям, обучавшимся по онлайн урокам).

Если вы уверены в своих профессиональных навыках, то можете сразу перейти к следующей главе.

Общение на английском языке

Кем бы вы не хотели работать на Upwork, вам придется общаться на английском языке, так что нужно хотя бы минимальное владение английским или, по крайней мере, очень большое желание развиваться свой навык общения. Общаться на Upwork можно с использованием переводчика (Google Translate) и при помощи вспомогательных сервисов типа Grammarly, более того, большинство русскоязычных фрилансеров на Upwork именно так и поступают, особенно в начале своей карьеры на Upwork. Но чем хуже ваш уровень владения языком, тем больше времени вы будете тратить на общение с клиентом, дольше заполнять профиль и писать cover letter, отказываться от проектов, где будет необходимо много общаться голосом на английском языке.

Если у вас есть страх перед общением в чате на английском языке, то это первое, что вы должны преодолеть перед стартом работы на Upwork.

Работа без специальных навыков

Многих привлекает работа на Upwork более высокимизаработками, особенно людей, не связанных с IT, что означает большую разницу в зарплате на локальном и международном рынке. Но проблема в том, что многие профессии не расположены для удаленной работы или не востребованы на биржах фриланса. Я выделил несколько категорий проектов на Upwork, для которых, на мой взгляд, не нужно владеть специальными навыками.

Написание текста (copywriting)

Писать текст всех учат в школе и базовые навыки в этом ремесле у всех есть. На Upwork все усложняется необходимостью хороших навыков владением английским языком. Но все же написание текста – это хороший вариант старта для удаленной работы. Но стоит сразу принять во внимание, что копирайтеров, которые пишут плохой текст, очень много, и новые такие работники никому не нужны, так что нужно как можно серьезнее изучить все материалы, доступные в интернете касательно написания текста на продажу, перед тем пробовать зарабатывать этим.

Виртуальный ассистент (virtual assistant)

Эти слова в описании работы на Upwork могут иметь разный смысл. Но в большинстве случаев это означает выполнение рутинных работ в интернете: поиск информации, систематизирование, структурирование, общение с использованием заготовленных фраз.

Выполнение заданий

Проекты из этой категории похожи на работу виртуального ассистента, но в большинстве случаев имеют разовый характер и

связаны с оставлением отзывов, комментариев на каком-либо сайте. Не рекомендую заниматься подобной работой: бесперспективно.

Также популярны задачи по написанию алгоритма действий или фотографирование результата каких-либо действий, например, кулинарных рецептов.

Ручной набор и корректировка оцифрованного текста

Многим клиентам необходимо сделать из фото или отсканированного документа цифровой формат. Если текст не рукописный, то часто используются специальный программы для оцифровки текста, но они работают не идеально и требуется дополнительная ручная проверка человеком. Сложность работы на Upwork в этом направлении, опять же, связана с необходимостью хороших знаний английского.

Создание текстовой версии аудио/видео файла (transcribe)

По аналогии с оцифровкой изображений многим заказчикам необходимо сделать текстовую версию аудиофайла или аудиодорожки какого-либо видео. Опять же, не забываем о значении английского языка на Upwork.

Ручное тестирование игр и приложений

Тестирование программного обеспечения – очень сложная профессия, работая в которой необходимо разбираться в специальных инструментах, создавать программы-алгоритмы для тестирования, писать грамотные отчеты и много чего еще. Но часто клиентам нужны простые тестировщики, которые будут вручную искать ошибки в их программе или игре. В большинстве случаев это обусловлено желанием сэкономить, но иногда причина связана с

местоположением, устройством, языком тестировщика. Это хороший способ сделать первый шаг в QA профессии.

Ручное извлечение информации из онлайн источников (scraping)

В большинстве случаев подобная работа связана с анализом онлайн-ресурса конкурента вашего клиента, например, сбор контактной информации пользователей из профилей на сайте или соотношение скидок и цен. Результатом подобной работы обычно является структурированная таблица с данными.

В большинстве случаев подобную работу можно сделать автоматически, наняв программиста, но если объем данных не очень большой, то выгоднее нанять не квалифицированного работника.

Выполнение домашних заданий студентов

В этом случае потребуются специальные навыки, а в частности хорошие теоретические знания, которые преподают в университетах, но многие люди не расценивают подобные навыки как хороший потенциал. Большинство задач из этой категории связаны с выполнением заданий по точным наукам. Вдобавок к необходимости создания отчетов на грамотном английском, необходимо разбираться в международных мерах исчисления, которые могут отличаться от привычных нам.

Размер оплаты и почасовой ставки

Ко всем вышеперечисленным профессиям не стоит применять мои советы по выбору почасовой ставки. Фрилансеры без особых навыков могут рассчитывать на 5-10 в час максимум. Конечно, в

большинстве случаев оплата будет ближе к 5$ за час работы, но меньше этой суммы я бы точно не советовал ставить, так как в этом ценовом диапазоне большая конкуренция от фрилансеров из Азии, и часто клиенты боятся фрилансеров с оплатой ниже средней по рынку.

Умение пользоваться компьютером

Единственным обязательным условием (кроме владения английским языком) является умение пользоваться компьютером на базовом уровне: печатать текст, устанавливать программы, искать нужную информацию в интернет. Хотя и здесь бывают исключения. Например, послушайте выпуск подкаста про фриланс на Upwork с женщиной, которая в 52 года решила освоить удаленную работу, английский и компьютер, она начала с написания текстов (копирайтинг), но постепенно перешла на более узкоспециализированную работу – дизайн одежды.

Профессия нужна

Начать работать на Upwork можно и без профессии, но это значительно сложнее: меньшая оплата труда и шанс быть заблокированным, так как в категории работ без навыков большая конкуренция. Поэтому очень желательно сразу определиться с планом развития своих навыков в одном из направлений, которое востребовано на международном рынке удаленной работы

Работа с минимальными навыками в профессии (даже студенты начальных курсов или слушатели онлайн уроков)

Особняком стоят фрилансеры, которые уже выбрали профессию,

но не уверены в уровне своих навыков. Обычно это студенты начальных курсов университетов или люди, которые прошли онлайн или видео курс по какой-либо профессии, но не уверены, что этих навыков будет достаточно.

Я лично считаю, что можно начинать с базовыми навыками и повышать свой уровень вместе с работой на Upwork. Но это опасно, так как можно легко испортить свою репутацию на Upwork, а создать второй аккаунт на бирже нельзя. Более того, подобная работа с обучением отнимает очень много времени, и если вы не готовы надолго забросить большинство своих привычных дел, то лучше сначала сделать хотя бы один самостоятельный хобби-проект в вашей специализации.

Тем не менее, я считаю что успех на Upwork во многом зависит от уверенности в себе, и даже фрилансер без опыта работы может быстро найти неплохой проект, если будет правильно подавать себя.

Сколько можно заработать?

Большинство новичков в первые несколько месяцев зарабатывают 100-300$ в месяц, так как нужно освоится с интерфейсом биржи и научится продавать свои навыки, но со временем средний месячный заработок составляет 1000-2000$ для IT-специалистов.

Чтобы помочь вам решить, стоит ли вообще пробовать работать на Upwork, я сразу поделюсь мыслями, касательно наиболее популярного вопроса про Upwork: сколько можно заработать на Upwork?

Почасовая ставка по профессиям

Минимальная почасовая ставка на Upwork составляет 3$ в час, но в реальности можно работать и за меньшую ставку. Например, если вы возьмете проект с фиксированной оплатой на 100$ и потратите на него 100 часов

В среднем, на проектах без особых навыков (Data Entry/Virtual Assistant) платят 5-10$ в час. Но тут не все однозначно, так как если вы посмотрите на фрилансеров из Азии в этой категории, то у них средняя ставка 3-5$ в час. На мой взгляд это не показатель. Клиенты готовы платить больше, главное – найти правильных заказчиков и хорошо себя подать.

Специалисты практически всех профессий в среднем получают 10-15$ в час. Это почасовая ставка для тех, кто не уверен в своих силах. В основном из-за того, что многие отечественные специалисты считают 15$ в час высокой оплатой труда.

Уверенные в себе фрилансеры с профессией получают 15-30$ в

час. Дело в том, что шансы найти работу за 15$ в час и за 30$ в час примерно одинаковы. Здесь важно поверить в свои силы и наиболее выгодным образом представить себя клиенту.

Со временем, у большинства фрилансеров на Upwork происходит увеличение своей почасовой ставки в 2-3 раза. Их коллеги с Upwork умеют меньше, а получают больше, поэтому идет такая переоценка. Одна из задач этой книги – помочь фрилансерам сразу правильно оценить свою стоимость, а не приходить к этому постепенно, работая за 5-10$ в час с не всегда адекватными клиентами. Я считаю, что чем выше стоимость оплаты труда, тем больше шансов на то, что клиент окажется неконфликтным и адекватно реагирующим на проблемные ситуации.

Есть небольшой перекос в почасовой оплате между профессиями. Например, в среднем программисты получают больше фотографов, но это правда лишь для нижней границы оплаты. Хороший фотограф и хороший программист будут зарабатывать примерно одинаково.

Почасовые ставки 50$ и выше встречаются на Upwork, но очень редко. В большинстве случаев такая оплата труда у очень узкоспециализированных работников и юристов, работающих на рынок США. В целом, я бы не рассчитывал на подобную ставку.

Сколько часов в неделю нужно работать?

Обычная рабочая неделя офисного работника – 40 часов в неделю, значит примерно 170 часов в месяц. Сразу хочу предупредить, что отработать 170 часов в месяц на Upwork очень трудно, и маловероятно, что у вас получится это сделать.

Очень много времени уходит на поиск заказов, особенно в первое

время, пока еще нет наработанной базы постоянных клиентов. Да и отработать 8 часов в день на почасовом проекте очень сложно из-за того, что время отслеживает специальная программа, которую обычно приходится отключать, даже если вы ненадолго отлучились от компьютера. В среднем стоит рассчитывать на 6 оплаченных часов в день, если вы выделите на работу 8 часов времени.

Бюджеты проектов с фиксированной ценой

Немного иная ситуация с fixed-price проектами, у которых бюджет заранее оговорен. Здесь все зависит от вашего умения торговаться с клиентом и аргументировать интересный вам бюджет.

Большинство новичков на Upwork в первые месяцы зарабатывают не очень много: 100-500$ в месяц, но после приобретения стабильного потока новых заказов суммы вырастают до 2000$ в месяц. А после переосмысления стоимости своей работы – больше 2000-5000.

На мой взгляд, сумму 2000$ в месяц и выше сложно заработать на почасовых проектах в одиночку. Но это вполне реально на fixed-price проектах, но об этом позже.

Upwork уже не тот?

Upwork уже не тот – популярный тренд, особенно в англоязычном интернете. Причины снижения популярности называют разные: повышение комиссий, баны новичков за несоответствие рынку, снижение количества интересных и высокооплачиваемых работ в ленте, отвратительная работа поддержки и много другое.

Upwork сильно изменился за последние годы. Начать работать на площадке стало сложнее, но все так же реально. У многих это получается, просто нужно приложить чуть больше усилий и сразу начать работать “правильно” (заполнить профиль, писать качественные cover letter, выбрать нишу etc). Я надеюсь, что эта книга вам в этом поможет.

У платформы очень много проблем, но реальных альтернатив Upwork среди бирж фриланса сейчас просто нет. Существуют узкоспециализированные биржи. Например, 99design, на котором могут найти работу фрилансеры, работающие с графикой. Но данная биржа подходит только нескольким профессиям, да и с системой оплаты труда на конкурсной основе сложно планировать заработки. Есть TopTal, в который не так уж и легко попасть. Там надо пройти серию технических интервью, да и модель работы сильно на нем отличается. По моему мнению это больше похоже на работу в офисе, только удаленно. Я считаю, что целевая аудитория на этой бирже не пересекается с аудиторией Upwork. Есть Fiverr, который активно набирает популярность в последнее время. Но, на мой взгляд, там в основном небольшие проекты, а найти клиента на долгосрочное сотрудничество сложнее, чем на Upwork. Есть Freelancer.com и Guru, принцип работы которых очень похож на Upwork, но количество публикуемых проектов меньше.

Все эти биржи я бы рекомендовал рассматривать как возможный дополнительный источник заказов, но на данный момент Upwork наиболее оптимальный вариант основной биржи фрилансера.

Реальной хорошей альтернативой считаю поиск клиентов и работу на западный рынок напрямую, вообще без бирж. Я не имею ввиду увод клиентов с фриланс площадок (так делать нельзя, это запрещено правилами), а построение собственной репутации, чтобы клиенты вас находили без бирж. Таким образом можно привлечь хорошо платящих клиентов с интересными долгосрочными проектами, но процесс создания своего бренда не быстрый и требует большого труда. Я рассматриваю этот вариант как следующую ступень, после того как у фрилансера получиться стабильно зарабатывать на фриланс биржах. Но это тема не для этой книги, начинать фрилансить таким образом точно не стоит.

Русскоязычные биржи

Если вы работаете фрилансером на русскоязычных биржах (fl.ru, Кабанчик, Weblancer, etc), то, возможно, вам интересно перейти на Upwork по причине более высокой оплаты труда . Но существует много барьеров, которые придется преодолеть: язык, получение денег, другие потребности у клиентов.

Если вы не хотите читать, чем интересен Upwork для русскоязычных фрилансеров, то можно сразу перейти к следующей главе.

Высокая оплата труда

Основная причина желания русскоязычных фрилансеров попробовать работать на Upwork – это, конечно же, более высокая оплата труда. Средняя почасовая ставка для квалифицированных работников находится в районе 15$ в час, а опытные фрилансеры получают в районе 30$ в час. Такой размер оплаты труда возможен и на русскоязычных биржах, но в большинстве случаев получить его могут только “звезды” биржи, которых не так много на каждой платформе. В этом главная прелесть Upwork: можно без больших усилия получить более высокую оплату.

Английский язык

Проблема английского языка для отечественных фрилансеров стоит достаточно остро. Многие могут свободно читать техническую документацию, но опыта общения онлайн в чате или даже написания email на английском у многих практически нет, я уже не говорю про общение голосом через Skype.

Если у вас подобная ситуация с английский, то это, конечно, не

очень хорошо, но и не смертельно. Вам придется больше времени тратить на общение с клиентами, но спустя пару месяцев это пройдет. Так что главное – не бояться и начать общаться, при этом максимально использовать доступные инструменты для написания английского текста.

Другая культура и местоположение

Неочевидная проблема при работе на Upwork – это разница в культуре, традициях и даже временном поясе при общении с клиентами. У исполнителя с заказчиком не совпадают праздники и даже иногда выходные. Более того, если разница в часовых поясах достигает хотя бы 5-8 часов, то придется очень тщательно подбирать время для общения с клиентом.

Многие клиенты очень щепетильно относятся к пиратству, и если отечественный заказчик может закрыть глаз на копирайт изображений в дизайне сайта, то для западного клиента это может оказаться большой проблемой. И таких примеров другого отношения к правилами, да и в целом других законов, много.

Но во всем этом есть и плюс – возможность командировок за границу. При долгосрочных отношения клиенты часто приглашают фрилансеров к себе, чтобы просто познакомиться или даже переехать на работу в офис в другой стране. Так что это может быть хорошим способом посмотреть мир.

Другие технологии и тенденции

Существует большое количество профессий, в которых знания отечественных фрилансеров не подходят для международного рынка (например SMM во Вконтакте и Facebook) или используются не очень популярные у нас площадки и технологии (например,

LinkedIn для маркетинга). Так что многим фрилансерам придется изучить много нового или даже сменить основное направления своей деятельности. Но не всегда все очевидно, например, мне всегда казалось что 1С-Битрикс не востребован на Upwork, пока я не взял интервью у Юлии.

Варианты получения денег и налоги

Еще одной проблемой может оказаться получение денег. Получать деньги на онлайн кошельки WebMoney, Qiwi и Яндекс деньги не получится. Вариантов по сути два: получение на банковский счет (напрямую или через PayPal) и Payoneer.

С легализацией и уплатой налогов тоже есть небольшие проблемы, которые в основном связаны с получением денег из-за рубежа, и поэтому придется изменить привычный процесс отчетности о заработанных деньгах.

Репутация с нуля на Upwork

Отдельно стоит проблема с накопленной репутацией на прежних биржах, где вы работали, а на Upwork придется начинать все с нуля. Я не хочу сказать, что начать работать на Upwork и получить 100% JSS и Top Rated легко, но я очень надеюсь, что благодаря этой книге сделать это будет гораздо проще, ведь опыт общения с клиентами у вас уже есть, а знания особенностей Upwork помогут избежать ошибок.

О авторе

Лично мне сложно воспринимать советы от незнакомых мне людей, так как часто люди соответствуют правилу “Кто умеет – тот делает, кто не умеет – тот учит“. В этой главе я расскажу немного о себе и о том, почему потратил время на эту книгу. Каждый сможет сделать свой выбор, стоит ли дальше тратить время на чтение.

Для тех, кому неинтересна эта информация, можно сразу перейти к следующей главе.

Евгений Заплетин

Профили:

- Upwork;
- LinkedIn.

Здесь было изображение, но Upwork запретил мне публиковать скриншоты биржи, интерфейса и документации, по-этому вы его не увидите

Я начал работать на Upwork (тогда еще oDesk) в 2013 году. Моя основная специальность – разработка мобильных приложений под Android. Активно проработал на нем почти 4 года (с 2013 по 2016). С 2013 года начал писать о своем опыте в блог про фриланс и Upwork jff.name. Последний проект на Upwork закончился летом 2016 года.

После этого я решил сконцентрироваться на личных проектах. В первую очередь это создание и продвижение игр под мобильные устройства, но блог не забросил и стал больше рассказывать о новостях и опыте коллег. Запустил подкаст про фриланс, в рамках которого я беру интервью у фрилансеров, работающих на Upwork.

Создал чат и форум фрилансеров, чтобы было проще общаться с коллегами и делиться опытом.

Я до сих пор работаю фрилансером, но трачу на это минимум времени. У меня есть несколько постоянных клиентов (спасибо блогу, который их привлек). Для них я поддерживаю продукты, которые ранее разработал, это дает мне возможность быть финансово независимым.

Во время активной работы на Upwork у меня был JSS (Job Success Rate) больше 90% и иконка Top Rated. Сейчас их нет, так как учитываются работы за последние 2 года на бирже. Сейчас я даже не могу дать ссылку на свой профиль, так как он находится в приватном состоянии из-за длительного пассивного периода на бирже.

За время работы над блогом я смог выделить наиболее популярные вопросы, которые возникают у фрилансеров при работе на Upwork, и мне захотелось поделиться своим опытом и опытом коллег на этот счет.

Я активно помогаю многим своим знакомым начать работу на Upwork, какое-то время даже пытался делать это на платной основе, что оказалось малоэффективным, т. к.времени на разбор каждой конкретной ситуации фрилансера уходило очень много. Причем требовать почасовую ставку, которую я мог бы заработать фрилансом, некорректно, так как у начинающих фрилансеров денег нет. В конечном итоге я решил помогать одиночным фрилансерам только бесплатно, но тратить лишь часть своего свободного времени. Это не приносит прибыли, но дает моральное удовлетворение быть кому-то полезным. В подобной помощи есть и плюс для меня: я в курсе всех нововведений и тенденций на бирже, а значит я могу писать актуальный контент.

Хотя я не работал давно на Upwork, я считаю его лучшей площадкой для быстрого поиска проекта для фрилансеров на данный момент. Как только у меня появится необходимость в новых проектах, я обязательно воспользуюсь Upwork.

Так же дело в том, что активно работать на Upwork и вести блог на эту тему достаточно сложно. И если не тратить много времени на общение с коллегами, то получится однобокое мнение. Оно будет полезно небольшому количеству читателей, а коллективные знания помогают этого избежать.

Если вам интересна мой путь в фрилансе и в программирование, а также чем я еще занимаюсь, то вам стоит послушать следующий выпуск подкаста – #5 Женя. Android и автор jff.name.

Основная мотивация для написания книги – в удобной форме поделится своими знаниями, которые накопились за несколько лет. Тем самым повысив популярность своего блога jff.name.

Книгу решил сделать бесплатной, так как хочу, чтобы ее прочитало как можно больше людей. Но, несмотря на это, я совсем не против получить вознаграждение от читателя, если информация из книги поможет вам в работе (особенно больше зарабатывать). В этом случае я предлагаю ознакомиться со страницей как помочь автору (материально или информационно).

Русская версия книги бесплатная и самый лучший вариант отблагодарить автора — купить английскую версию книги за $9.99 на Amazon(можно оплатить картой или PayPal).

Как отблагодарить за книгу?

Решил вставить информацию о вариантах благодарности автору за книгу в начало, для того, чтобы вы вспомнили об этой странице, если в процессе чтения книги у вас появится такое желание.

Если вам не интересна эта информация, то я предлагаю перейти к следующей главе – Фриланс не волшебная таблетка.

Существует несколько способов отблагодарить меня за книгу:

- поделится книгой с друзьями и коллегами;
- рассказать про свой опыт фриланса на Upwork;
- зарегистрироваться по моей партнерской ссылке Payoneer и получить бонус 50$;
- нанять меня как консультанта по Upwork;
- нанять меня как mobile разработчика;
- купить английскую версию книги за $9.99 на Amazon;
- поддержать меня материально: Visa, MasterCard, Qiwi, WebMoney, YandexДеньги, PayPal, BTC, ETH).

Поделится книгой с друзьями и коллегами

Самым лучшим способом помочь автору – это рассказать про книгу своим знакомым, которым интересна тема фриланса и Upwork в частности.

Рассказать про свой опыт фриланса на Upwork

Я веду блог jff.name, на котором публикую гостевые посты и опыт

коллег по фрилансу и Upwork, а также веду подкаст про фриланс, где публикую выпуски в формате skype-интервью. Так что, если вы хотите поделиться своим опытом, то я буду очень рад с вами пообщаться и опубликовать ваши мысли в наиболее удобном для вас варианте.

Мне интересны не только опытные фрилансеры, которые могут поделиться своими опытом, но и пример новичков, которые расскажут о своих текущих проблемах и их решениях, например о том как и что лучше делать при старте на Upwork на данный момент.

Благодаря людям, которые со мной общались до создания этой книги, я выразил (как минимум попытался) мнение не только взгляд android разработчика на Upwork, но и фрилансеров других профессий.

Зарегистрироваться по моей партнерской ссылке Payoneer

Payoneer – это международная платежная система, которая позволяет получать деньги от иностранных клиентов, выводить их на счет в банке или использовать прямо со счета Payoneer, заказав себе Mastercard карту. Payoneer – это один из вариантов вывода средств с Upwork. Но Payoneer это не единственный способ вывода средств с Upwork, и перед регистрацией я бы советовал прочесть главу этой книги про выбор варианта вывода средств с Upwork.

У компании есть специальная реферальная программа по привлечению новых клиентов. На данный момент условия следующие: вы получите 50$ на свой счет Payoneer, после того как заработаете первые 1000$, я же в этом случае также получу бонус, и поэтому это хороший способ сказать спасибо мне за книгу. Условия программы могут измениться, так что более полную и

актуальную информацию и ссылку на регистрацию вы всегда можете узнать в статье про бонус Payoneer в моем блоге.

Существование этой программы – одна из причин бесплатного варианта распространения книги, так что прошу с пониманием отнестись к ее рекламе в книге, тем более Payoneer действительно является одним из вариантов получения денег от Upwork.

Купить бесплатную книгу за $9.99 на Amazon

Книга про фриланс на Upwork (book.jff.name) доступна на русском языке бесплатно. Но английская версия продается на Amazon за $9.99. Если хотите поддержать меня материально, то это будет лучшим вариантом. Можно оплатить картой или PayPal.

Нанять меня как mobile разработчика

Я занимаюсь разработкой нативных (Android) и кросс-платформенных мобильных приложений (Kotlin) и игр (Unity). Если вам нужен разработчик на эти направления, то можете связаться со мной любым удобным для вас способом.

Нанять меня как консультанта по Upwork для команды / компании

Если у вас есть команда, которая может работать удаленно и хочет начать получать заказы с Upwork, то вы можете нанять меня в качестве консультанта. Во всем можно разобраться самостоятельно, так как в этой книге я изложил все мои мысли на счет эффективной работы на Upwork, но вы можете сэкономить свое время, если воспользуетесь моими услугами.

Если вы являетесь индивидуальным фрилансером, и у вас есть

вопросы ко мне по поводу фриланса, то вы можете задать их несколькими способами (я отвечаю по мере наличия свободного времени):

- публично в сообществе фрилансеров vk.com;
- публично в сообществе фрилансеров facebook;
- публично в slack-чате фрилансеров;
- приватно, любым удобным для вас способом.

Платные консультации индивидуальным фрилансерам не выгодны для меня с финансовой точки зрения (чтобы изучить обстоятельства конретного фрилансера и полностью рассказать, как бы я действовал в его ситуации, уходит не менее 20 часов рабочего времени. Если учесть, сколько можно заработать на Upwork за это время (возьмем за пример ставку 20-30$ в час за услуги Android разработчика), то цена подобных услуг будет минимум 400$, такая сумма слишком велика для начинающих фрилансеров. Тратить меньше времени на консультации одного человека или набирать группы людей, чтобы уменьшить цену я не вижу смысла, так как в этом случае я не смогу эффективно помочь людям.

Минимальная стоимость 1 часа моей работы — $50.

Но, с другой стороны, я считаю, что подобная услуга может подойти для владельцев компаний, которые хотят начать работать на Upwork, но не имеют много времени на изучения этого рынка.

Если вам интересна услуга консультаций по Upwork, то свяжитесь со мной любым удобным способом.

Поддержать меня материально

Русская версия книги бесплатная и самый лучший вариант отблагодарить автора — купить английскую версию книги за $9.99 на Amazon(можно оплатить картой или PayPal).

Данная книга распространяется бесплатно потому, что мне бы хотелось, чтобы ее прочитало как можно больше людей, а значит она принесла бы больше пользы. Но тем не менее, я потратил более 400 рабочих часов на написание, редактуру и оформление книги, и более 4-х лет на сбор информации, и совсем не прочь получить материальную выгоду.

Мне нравится идея пожертвований и оплаты постфактум. У вас есть возможность прочитать книгу, оценить, насколько она оказалась вам полезна, попробовать советы из книги, начать зарабатывать больше с помощью Upwork (по крайней мере, я очень на это надеюсь), и только после этого заплатить автору книги ту сумму, которую, по вашему мнению, он заслуживает. Но если вам трудно определиться с суммой, средняя цена электронных книг схожей тематики – 10$.

На момент публикации книги мне можно сделать пожертвование следующим образом:

Единоразово:

- Картой (Visa/Mastercard) через YandexДеньги;
- WebMoney (Z224746430005, R361038643856, U261273136867, E294621482932);
- Qiwi (+380509790850);
- YandexДеньги(410016341964757);
- Криптовалюты;

ETH: 0x2511aE6e637E8B759C5d4CF62B3A6d8a62cd4326
LTC: ltc1qznmg4fvwuzvh8q78svc4yrec735dwcv6myxsh8

BTC: bc1qkfeat5rduq9spake9qccutnmkrdtkvzuyylfcl
BCH: 1KRi1chXoootm8dACRQLVPZAjuwjzaVLFS
BTG: GVBfif8KNFLB7o1epTJGGXgKfD8nWwpSxe
DASH: XyxASAyN8kPix9nzy31jAnzZN34cX4GzMv

Офис или Фриланс?

Хочется развеять миф, что фриланс на Upwork это волшебная таблетка. Почему-то многие люди думают, что фрилансить проще, чем работать в офисе и можно зарабатывать больше. В целом я согласен с этим мнением. Но многие не понимают, какие проблемы могут возникнуть, если они начнут работать фрилансером на Upwork:

- нужно уметь продавать свои навыки, а не только хорошо работать;
- нужно постоянно самостоятельно развиваться в профессиональном плане;
- нужно уметь самостоятельно принимать решения;
- вы единственные кто отвественен за результат и если что-то пошло не так, то нужно признать что причина этого – Вы;
- обычно фрилансер работает в одиночку и общается с коллегами онлайн, а многим не хватает личного общения, ухудшается общее эмоциональное состояние;
- нужно не только зарабатывать деньги, но и найти способ выгодно их вывести с биржи и заплатить с них налоги;
- у вас нет оплачиваемого отпуска раз в год и по здоровью. Более того, если вы заболели, то, скорее всего, вам прийдется работать с плохим самочувствием, чтобы не разрушить свою репутацию;
- у вас гибкий график, но при этом будут дни, когда вы работает больше 10 часов в день. Также многим фрилансерам сложно избавится от мыслей о работе, когда они отдыхают;
- нужно приложить много сил и времени, для того чтобы начать

зарабатывать хорошо, эффект от ваших усилий по улучшению репутации на бирже проявляется спустя длительное время и легко потерять мотивацию.

Хотя эти проблемы достаточно сложные, но их можно решить, и тогда жизнь фрилансера станет значительно привлекательнее, ведь у удаленной работы также есть много преимуществ:

- высокий заработок из-за работы на международном рынке;
- свобода в выборе проекта;
- гибкий график;
- время для отпуска вы выбираете сами;
- можно работать в любой точке земного шара;
- вы сами выбираете какие технлогие и методы использовать;
- не нужно тратить время на проезд до работы, можно работать дома.

Фриланс и работа на Upwork в частности – это хорошее решение, но придется потратить очень много сил, чтобы начать зарабатывать большие суммы и при этом не работать очень много

С ЧЕГО НАЧАТЬ?

С чего стоит начать знакомство с Upwork.

- Регистрация на Upwork
- Первый заказ
- Варианты вывода денег
- Легализация и налоги
- Регистрация в Payoneer
- Payoneer для фрилансера

Регистрация на Upwork

Путь на Upwork начинается с регистрации. В этой главе представлена пошаговая инструкция того, как зарегистрироваться на Upwork в 2018 году.

Если у вас уже есть профиль, то можно сразу перейти к вариантам вывод средств с Upwork, но рекомендую всем не пропускать эту главу. В ней я описал возможные проблемы и особенности: нарушение правил Upwork; заполнение базовой информации в профиле после регистрации для успешной активации профиля сотрудниками Upwork; возможные причины бана.

К сожалению, Upwork запретил мне публиковать в книге, какие-либо скриншоты биржи Upwork, по-этому вы их здесь не найдете. Но их можно найти в статье про регистрацию на Upwork в моем блоге, где я опубликовал скриншоты на свой страх и риск.

Начало регистрации

Заходим на сайт upwork.com и нажимаем на кнопку “ Become a Freelancer ”.

Если вы планируете использовать Upwork не только как фрилансер , но и как клиент , то вам не нужно создавать два отдельных аккаунта. После регистрации можно создать аккаунт клиента на основе аккаунта фрилансера.

Более того, создание двух аккаунтов является нарушением ToS (Terms of Service – правила) и влечет за собой бан обоих аккаунтов навсегда . Так что если у вас уже есть аккаунт на Upwork, ни в коем случае не пытайтесь создать новый (например, если у вас плохая репутация на прошлом аккаунте). Если же вы просто потеряли

доступ к своему старому аккаунту (например, забыли пароль), то лучше обратиться в поддержку – support.upwork.com

Фамилия, имя и email

На следующем этапе необходимо ввести ФИО и email.

Имя и Фамилию нужно писать латиницей. Важно, чтобы они полностью совпадали с вашим именем в загранпаспорте. Если же его нет, то с именем на водительских правах.

При отсутствии обоих документов, необходимо точно определить, как правильно транслитерировать ваше имя на латиницу. В каждой из стран (Украина, Россия, Беларусь etc) существуют свои правила транслитерации, а в интернет существуют онлайн сервисы для каждой из стран.

Важно указать правдивые данные при регистрации, так как в будущем вас могут попросить прислать сканы документов для подтверждения личности. Если вы не сможете этого сделать, то аккаунт заблокируют .

При указании email нужно не ошибиться в его написании. На него в будущем придет письмо для верификации, без этого вы не сможете продолжить регистрацию.

Также нужно указать хорошо защищенный email (с паролем в 16 символов, с доступом только у вас), доступ к которому вы не потеряете в будущем (например, потеряли сим карту, к которой привязан email). В последнее время участились случаи взлома Upwork аккаунтов через почту и вывода средств на счет мошенников.

Upwork рекомендует использовать рабочий email для регистрации.

Поэтому, например, при вводе почты с доменом gmail.com и нажатия “Get Started” вы не перейдете на следующий этап, а останетесь на текущем и получите предупреждение, что необходимо использовать рабочий e-mail, а не gmail. Неискушенный пользователь может подумать, что необходимо зарегистрировать почту на другом домене, но решение проще – нужно о пять нажать на “Get Started” и со второго раза Upwork примет вашу “нерабочую” почту.

Логин и пароль

Следующий этап называется “Complete your account”

Важно указать правдивую страну проживания. Обычно это страна вашего гражданства, если вы не в процессе получения другого гражданства.

Пароль нужно создать 16 символьный, с БОЛЬШИМИ и маленькими символами английского алфавита и цифрами. Специальные символы (%#@!…) использовать не рекомендую, так как их сложно вводить на мобильных устройствах. Для генерации паролей можно использовать онлайн сервисы, например passwordsgenerator.net . Нужен уникальный пароль, который вы не использовали на других сайтах, иначе при взломе сторонних сервисов может пострадать ваш Upwork аккаунт.

Если вам сложно запомнить такой пароль, то можно использовать длинную фразу в перемешку с символами, например, “ iL1keK1rkorov ”.

Если вы считаете, что я параноик, то можете использовать свой любимый “Qwerty1990” или что-то в этом духе. Но когда вы не сможете войти в аккаунт с годами накопленной репутацией и с несколькими тысячами долларов на счету, вы точно вспомните

мои советы. Тут ситуация похожа на шутку “Админы делятся на тех кто не делает бэкапы, и тех, кто уже делает”. Важно использовать хороший пароль до того момента, как вы познаете боль от взлома ваших аккаунтов.

После указания пароля Upwork снова спросит вас о роли, которую вы хотите выполнять на бирже, – клиент или фрилансер. Хорошо, что сайт хотя бы запомнил мой выбор с прошлых шагов. Жмем на “ Work as freelancer ” и идем дальше.

Далее нужно указать никнейм (на скриншоте это testforarticle). Обычно никнейм лучше брать такой же, как и ваша почта, чтобы не забыть его. Например, если ваша почта bond007@gmail.com , то ваш логин будет bond007 . Вообще, логин нигде не отображается и используется только для входа на биржу (хотя можно использовать и email для входа). Но, зная Upwork (невозможно предсказать какие изменения от них ждать в будущем), лучше подстраховаться и создать логин, который вы сможете запомнить.

Галочку напротив согласия с получением новостных email ставить не обязательно, но крайне желательно . Включив ее, вы получите не только постоянный спам от биржи. Иногда могут приходить полезные новости и предложения.

Нижняя галочка означает, что вы соглашаетесь с правилами биржи. Я бы советовал не просто нажать ее, а хотя бы мельком взглянуть на ToS в свободное время, там есть несколько неочевидных моментов.

Подтверждение email

Далее вас попросят подтвердить email.

Для этого заходим в свою почту и нажимаем по ссылке в письме.

Заполнение базовой информации в профиле

Пройдя по ссылке, вас попросят указать информацию о вашей профессии. С этого этапа начинается заполнение профиля. Вообще, это тема отдельной главы (Как заполнить профиль на Upwork?). Но для того, чтобы закончить регистрацию и получить одобрение своего профиля, нужно указать базовые данные сразу после регистрации. Потом вы сможете изменить профиль как захотите, в том числе: изменив уже заполненную информацию и указав дополнительную, добавив видео, пройдя тесты etc.

Специальность

Для начала нужно выбрать свою специальность. На скриншоте это “Web, Mobile & Software Dev” . У вас же это может быть специальность, связанная с дизайном, переводом, видео монтажом или любым другим видом деятельности.

После этого нужно выбрать несколько категорий, которыми вы занимаетесь. На скриншоте это “Mobile Development” и “Game Development” . И хотя выбрать нам позволяют до 4 категорий, лучше выбрать 1-2, которые наиболее точно описывают ваш род деятельности.

Навыки

Дополнительно нужно указать свои навыки skills. Для этого нужно начать писать название навыка и выбрать его из выпадающего списка. Обычно это названия технологий, программ, техник, с помощью которых вы выполняете свою работу. Я бы рекомендовал

выбрать 5-6 навыков, максимально связанных с вашей специальностью.

Уровень навыков

Уровень навыков (Entry/Intermediate/Expert) на бирже в основном связан с уровнем оплаты. Так, биржа рекомендует клиентам платить до 15$ в час фрилансерам с уровнем Entry, от 15$ до 30$ – с уровнем Intermediate, от 30$ и выше – для Expert. Я бы не рекомендовал выбирать Entry уровень, так как клиенты часто связывают этот уровень с некачественной работой фрилансеров (в основном из юго-восточной Азии), а выбор между Intermediate и Expert зависит от вашей уверенности в себе.

Дополнительная информация в профиле

Нажимаем “ Save & Continue” и переходим к следующему этапу.

Для начала советую посмотреть профили, которые Upwork рекомендует на этой странице как “хорошие”, это поможет вам создать профиль, который пройдет проверку.

Фото

Начнем с фото:

- Нужно загрузить именно фото: картинки, логотипы не подойдут;
- Фото должно быть без явных признаков фотокоррекции, иначе не примут;
- На фото должно быть хорошо видно лицо, располагаться оно должно по центру, чтобы красиво можно было вписать его в окружность;

- Фото должно быть хорошего качества;
- Желательно иметь яркий, без большого количества деталей, фон.

Title

Нужно указать свой Title . Сам Upwork рекомендует что-то похожее на “Expert Android developer”, но лично мне кажется, что регалии типа “Expert” являются водой и отпугивает некоторую категорию клиентов. Поэтому что-то в духе “Android developer” будет хорошим вариантом. Но не стоит писать что-то слишком абстрактное, например, “Web developer”, лучше написать конкретную технологию.

Overview

Следующая графа – это Overview . Опять же, написание Overview – сложный процесс (недаром можно написать аж 5000 символов), являющийся темой отдельной статьи. Но на данном этапе вам необходимо написать такое Overview, которое пройдет проверку. Для этого желательно следовать нескольким правилам:

- Пишем без ошибок;
- Не повторяем свое имя в Overview первой строкой;
- Не пишем избитыми фразами ”Hello, I have 5 years experience in …”;
- Никаких ссылок;
- Пишем рассказом, чтобы предложения были связаны между собой, а не используем список;
- Рассказываем про свои прошлые проекты с описанием того, что вы в них делали;

- Описываем технологии/программы, которые вы используете в своих проектах;
- Достаточно 500-1000 символов для прохождения проверки от Upwork.

Образование

Также стоит добавить Education и Employment History . Хотя бы по одному элементу в каждый пункт.

Для образования лучше указать название университета (если его нет в выпадающем списка, то просто так и оставьте название), но если вы в нем не учились, то подойдет и школа. Просто указываем название учебного заведения, года обучения и Degree , который нужно выбрать из выпадающего списка. Для студентов, обучавшихся 5 лет, обычно это “Master of …”. Area of Study вводить не обязательно, но желательно. Для этого вольно переведите свою специальность. В описание можно добавить информацию о курсах, которые вы изучали, но на данном этапе это не обязательно.

Опыт работы

Для того, чтобы указать опыт работы, достаточно указывать опыт, который имеет прямое отношение к тому, чем вы будете заниматься на Upwork:

- Название компании латиницей (Company);
- Город и страна (Location);
- Позиция (Role) и род вашей деятельности (Title) в компании;
- Период работы (Period);
- В описание можно добавить описание технологий и проектов, в

которых вы участвовали. Но, опять же, на данном этапе можно это пропустить.

Английский язык

Ну и, наконец, выбираем уровень владения английским языком. В будущем вас могут попросить подтвердить уровень владения языком через видеочат (нужно будет сказать свое имя, возможно, адрес и профессию, занимает пару минут). Но подтвердить даже уровень fluent очень легко, так как интервьюеры зачастую сами плохо знают английский. Я бы не рекомендовал ставить уровень Basic, так как это может отпугнуть клиентов, а в остальном выбор зависит от вашей уверенности в себе: если не готовы общаться с клиентами по видео/аудиочату, то лучше не ставить fluent.

Почасовая ставка

Также нам предлагают выбрать свою почасовую ставку . Я рекомендую ориентироваться на опыт работы (Entry до 15$ / Intermediate 15-30 / Expert от 30$), который вы указали заранее. В любом случае, я бы не рекомендовал ставить менее 15$ в час. Желательно сделать круглую цифру в графе “Hourly rate”, так как именно ее будет видеть клиент, а не в “You’ll be paid”.

Доступность и местоположение

Наконец, необходимо указать информацию о доступности и местоположении.

На вопрос о том, сколько времени вы готовы тратить на работу, ответить легко:

- До 30 часов в неделю, если вы имеет основную работу;

- Больше 30 часов в ином случае.

В целом этот параметр редко на что-то влияет, но значение до 30 часов может отпугнуть некоторых клиентов. О конкретном количестве часов вы будете договариваться с каждым клиентом по отдельности перед стартом проекта. Так что не переживайте, что вас заставят работать 30 часов сразу после регистрации.

На вопрос про длительность проектов в большинстве случаев лучше отвечать “Both long and short-term projects”. В исключительных ситуациях (как на скриншоте из примера), когда вы точно знаете, на каких проектах хотите работать (*я вам завидую*), можно указать длительные или короткие проекты.

Увы, страну поменять на этом этапе нельзя , для этого нужно начинать регистрацию заново. Таким образом, разработчики интерфейса Upwork в очередной раз учат нас тому, что логичность – это не их фишка. Они показывают пользователю то, что он, возможно, изменил бы (вдруг ошибся), но менять возможность не дают.

Пишем реально существующий адрес латиницей. Во время регистрации его не проверяют. Но после, во время верификации, у вас его вполне могут спросить. Для того, чтобы указать город, в первой графе пишем область, а во второй сам город. Если вы вдруг не знаете почтовый индекс, то самое время отвлечься от компьютера и пройтись к ближайшему отделению почты, ну или посмотреть в интернете.

Последняя графа – номер телефона . Лучше указать реальный, чтобы в непредвиденной ситуации было проще восстановить доступ к аккаунту.

Нажимаем на “ Review Application & Submit ”. Поздравляю, на этом регистрация окончена. Но сразу начать работать вы не сможете, сначала придется подождать, пока ваш аккаунт одобрят. Об этом вам придет оповещение на email.

Налоговая форма

Для того, чтобы вывести деньги с Upwork, нужно заполнить налоговую информацию. Для этого в настройках профиля нужно заполнить Tax Information. Для не ризидентов США это равносильно заполнению формы W-8BEN в упрощенном онлайн формате. В противном случае кнопка Get Paid будет не активна:

- Для начала идем в настройки. (Ваше имя в правом верхнем углу)->Settings
- Затем выбираем Tax Information.
- Если вы не являетесь резидентом США (не живете там и не имеете гражданство), то выбираем “I am not U.S. person” . В графе Legal Name of Business повторяем свое имя и фамилию на латинице. Адрес оставляем неизменным и нажимаем на галочку, что вы согласны с правилами.

Как получить первый заказ?

Здесь не будет каких-то секретов, просто чек-лист того, что стоит сделать, чтобы повысить свои шансы на взятие первого заказа на Upwork.

Регистрация

Обычно с регистрацией на каких-либо сайтах в интернете у людей (особенно тех кто планирует работать удаленно) не возникает проблем, но с Upwork немного иная ситуация. Лучше знать некоторые правила и особенности заранее:

- Создать профиль на Upwork можно только один раз, мультиаккаунты запрещены и будут забанены;
- Важно сразу указать правильные ФИО и адрес. Чтобы избежать проблем с подтверждением личности в будущем;
- Вам сражу предложат ввести данные (Title, Overview, Photo), которые в будущем можно будет изменить, но лучше сразу потратить время на заполнение, чтобы увеличить шансы подтверждения профиля.

Процесс регистрации на Upwork подробно расписан в отдельной статье.

Подтверждение профиля

И даже если вы все сделали правильно, вам вполне могут отказать в активации профиля после регистрации.

Основные причины, почему Upwork может отказать в активации профиля:

- Ваше ФИО выглядит придуманным;
- На данный момент фрилансеры с вашими навыками не нужны Upwork;
- Фаза луны;
- Сотрудник поддержки из Индии пролил на себя кофе и решил выместить на вас свою злость.

Как видно из причин, конкретного рецепта по активации профиля нет, но отправлять профиль на активацию можно не один раз, поэтому если запастись терпением, то и эту проблему можно решить.

Выбор ниши

Очень многие фрилансеры (даже с большим опытом на Upwork) не задумываются о важности ниши в фрилансе. Клиентам, которые готовы платить много, не нужны работники, которые могут делать много разных дел, им нужны профессионал, который сможет очень хорошо выполнить его текущую задачу.

Не надо писать в профиле, что вы можете и программировать и рисовать, это выставит вас в плохом свете. Более подробно в статье про выбор ниши.

Заполнение профиля

Если вы уже определились с нишей, то самое время заполнить профиль. Тратить коннекты с плохим профилем – плохая затея.

Профиль состоит из нескольких пунктов:

- Титул (title)

- Фото (photo)
- Описание (overview)
- Навыки (skills)
- Почасовая ставка (hourly rate)
- Видео (video)
- История работ и отзывы
- Портфолио (portfolio)
- Тесты (tests)
- Образование (education)
- Опыт работы (employment history)
- Сертификаты (certifications)
- Другой опыт (other experience)

Рекомендации по заполнению и примеры каждого из пунктов, но сейчас хочу выделить общие моменты:

- потратьте МНОГО времени на заполнения профиля. На мой взгляд 30 часов работы оптимальный количество время на заполнение всего профиля;
- Сделайте себе видео для профиля. Про него многие забывают, а вы можете выделится;
- Если у вас есть возможность, создайте себе специализированные профили (specialized profile) на Upwork.

Если у вас будет хороший профиль заточенный под популярную нишу, то есть большой шанс, что вам клиенты сам пригласят на работу (interview).

Поиск проектов

Наиболее важные аспекты поиска проектов на Upwork:

- На Upwork есть очень удобный Advanced Search, который позволит не упустить проекты, в которыех заказчик не указал популярные ключевые слова для вашей ниши или сделал это с ошибкойор
- Старайтесь отвечать как можно быстрее. Настройте оповещение о новых проектах;
- Не пишите cover letter на все проекты подряд. Очень много проектов плохие – например если hire rate у клиента меньше 50%;
- Не отказывайтесь от проектов с маленьким бюджетом, очень часто это бюджет только на первую часть проекта;
- Fixed-price или Hourly? Нет разницы, в обоих случаях можно эффективно зарабатывать.

Подробнее в главе про поиск проектов.

Cover Letter

В интернете много разных советов как писать Cover Letter на Upwork:

- пишите одно-два предложение и если клиент ответит, то тогда тратьте на него время;
- создайте шаблон и отправляйте его всем подряд, если клиент заинтересуются, то тратье время;

- изучайте проект, пишите подробное cover letter, тратьте минимум по 15 минут на каждое предложение о работе, старайтесь продать себя в первом же письме.

Несмотря на то, что советы противоречивы вы найдете фрилансеров, которые успешно работают по каждому из подходов.

На мой взгляд наиболее правильный подход, с наиболее подробным cover letter. Для новичков особенно важно иметь высокий response rate, чтобы избежать бана за низкий процент ответов от клиентов.

Подробнее в главе про Cover Letter.

Работа над проектом

До старта проекта

Если вам клиент ответил на ваш cover letter, то можете радоваться, вы прошли наиболее сложную часть пути к первому заказу на Upwork, но перед тем как окончательно принять приглашение на работу (offer) я советую следующее:

- обсудите детали проекта до принятия offer. После принятия работы клиент может дополнить задачу (больше работы или вообще что-то невозможное), которая раньше была не обсуждена. Вы конечно сможете открыть спор (dispute), но лучше приложить максимум усилий чтобы его избежать;
- отмененная работа плохо влияет на вашу репутацию;
- если с первых сообщений вам кажется что клиент неадекватный/сильно жадный, то пообщайтесь с ним подольше, лучше отказаться от клиента-идиота, чем потом получить проблемы с ним при работе и в итоге плохой отзыв.

Во время работы

Если вы уже приняли offer, то самое главное хорошо работу работать, но всеже есть нюансы:

- для fixed-price и hourly работ есть определенные правила, которые стоит соблюдать;
- если вы обнаружили, что ваша оценка по бюджета была неправильная лучше об этом не говорить и сделать работу за заранее оговоренную сумму, это не испортит вашу репутацию. Но если ошибка была очень большой, то стоит об этом сказать как можно раньше, клиенты тоже люди и зачастую можно найти общйи консенсус;
- если вы ошиблись в сроках, то это очень серьезно. Ни в коем случае не скрывайте этого от клиента, лучше сказать как можно раньше, так как у клиенат свои планы на вашу работу, о которых вы не знаете. Я лично в таких ситуациях работаю сверхурочно, чтобы выполнить свои обязательства, но клиент всегда знает об рисках;
- Если у вас возник спор с клиентом, то лучше его решить полюбовно. Но если клиент откровенно наглеет, то сначала стоит ему пригрозить обращением в поддержку (часто помогает решить конфликт), а если и это не помогло, то открывать dipsute.

Завершение заказа

Если работа выполнена, то нужно правильно завершить проект, чтобы он хорошо отразился на вашей репутации:

- одна работа – один проект на Upwork. Если клиент предлагает вам продолжить работу на бирже, то предложите ему сделать

это в новом контракте;

- не выпрашивайте хороший отзыв – Upwork может забанить за такое;
- Есть публичный и приватные отзывы. В западное культуре не принято публично говорить о плохом отношении, по-этому публичный отзыв может быть о вас хорошим, а приватный плохим, таким образом он плохо повлияет на JSS и репутацию в целом.

Проще ли станет работать на Upwork после выполнения первого заказа?

Конечно, но на мой взгляд это скорее психологический барьер, чем реальное продвижение на бирже. Наиболее важным этапом для успешной работы на является получение Job Success Score.

Rising Talent

Еще до первого заказа вы можете получить значок Rising Talent, который выдают практически всем новичкам, которые хоть как-то заполнили профиль и начали подавать cover letter.

На мой взгляд сильно больших бонусов он не дает, но конечно лучше его иметь, чем не иметь.

Варианты вывода денег

Перед тем, как приступить к работе на Upwork, я предлагаю ознакомиться с вариантами вывода средств с биржи, так как для многих сложности в этом вопросе становятся неприятным сюрпризом после заработка своих первых денег на бирже. Но если вы не хотите сейчас заморачиваться на этот счет, то можете сразу перейти к следующей части книги “Уровень английского на Upwork“.

Где выбрать выбрать вариант вывод денег с Upwork

Чтобы получить возможность выводить деньги с Upwork, нужно добавить вариант вывода средств в разделе Get Paid в Settings .

Upwork позволяет выводить деньги следующими способами:

- Вывод на PayPal;
- Вывод на Payoneer;
- Прямой вывод в любой банк (Wire Transfer – SWIFT);
- Прямой вывод в банк США (ACH).

Все варианты по своему хороши, все зависит от обстоятельств. Например PayPal знаком многим, но обычно невыгоден по комиссиям, Wire Transfer выгоден только при больших суммах, Payoneer удобно использовать и выгодно выводить даже маленькие суммы, но имеет свои нюансы в использовании и не всем подойдет.

Вывод на счет PayPal

Самая удобная опция, но доступна она не всем (например, PayPal

для жителей Украины запрещает принимать деньги на свой счет, только тратить). Фрилансеры в основном используют PayPal как посредника для вывода на банковский счет. Комиссия за вывод 1$, но при этом PayPal берет дополнительные комиссии при конвертации одной валюты в другую и при выводе с PayPal на банковский счет, поэтому в большинстве случаев комиссии больше, чем при использовании Wire Transfer, так что этот вариант пользуется меньшей популярностю.

Вывод на счет Payoneer

Партнерская программа, по который можно получить 50$ на счет Payoneer, является одним из способов заработка на этой книге, но я постараюсь быть максимально объективным.

Долгое время Payoneer использовали только как способ вывода денег с Upwork без уплаты налогов. Вам достаточно указать необходимые данные при регистрации и через некоторое время вам на почту приходит карта Payoneer, которой можно распоряжаться как любой другой картой, например, снять свои деньги в банкомате. Этот способ еще и самый простой, так как для того, чтобы начать получать свои деньги, не нужно заморачиваться с юридическим оформлением. И хотя на данный момент не существует ни одного известного случая привлечения к отвественности за получение доходов подобным образом, а сама компания Payoneer заявляет, что не передает данные о своих пользователях, вы должны понимать, что деньги, полученные подобным способ, легально оформить в постсоветских странах практически невозможно.

Недавно Payoneer активно начал продвигать новый функционал – вывод денег в локальный банк со счета Payoneer. Это легальный способ выводить деньги с Payoneer. Но при этом вам будет необходимо рассказать банку о происхождении средств

(спрашивают не всегда, но нужно быть готовым к этому), заплатить налоги и оформить все документы (как и в случае с получением платежа через Wire Transfer – SWIFT), в противном случае есть риск, что банк не примет деньги на ваш счет или передаст информацию о платеже в госорганы. Этот функционал может быть интересен тем, кому нравится Payoneer как способ приема средств от иностранных компаний и клиентов, и при этом тем, кто хочет работать полностью легально. Комиссия при переводе с Payoneer на банковский счет составляет до 2%, об уменьшении комиссии можно договориться лично при больших суммах.

Деньги с Upwork на Payoneer обычно зачисляются в течение 2 рабочих дней, и еще примерно 2 дня потребуется, если вы захотите перевести деньги с аккаунта Payoneer на банковский счет.

Payoneer подходит в двух ситуациях:

- Начать зарабатывать на Upwork без заморочек. Фрилансер хочет попробовать работать на Upwork, но не уверен, что это ему нужно на 100%, поэтому регистрироваться как частный предприниматель, чтобы получить оплату за свой первый заказ, не хочет. В этом случае многие выбирают Payoneer как временный вариант и получают деньги, снимая их в банкомате. В этом случае не получится платить налоги, но и узнать об этом никто не сможет;
- Получение денег не только от Upwork, но и от западных клиентов напрямую и других сервисов. В таком случае можно использовать Payoneer как агрегатор платежей: получать деньги от клиентов на счет Payoneer напрямую или через Upwork, а затем выводить на счет в банке или снимать при помощи карты.

Есть третий способ:

- Использовать Payoneer как способ уменьшения комиссии при вывод с Upwork на банковский счет: Upwork -> Payoneer -> Банковский счет вместо Wire Transfer. Имеет смысл, если вы получаете небольшие выплаты от Upwork (до 1000$). С увеличением суммы вывода разница уменьшится (примерно 7$ при выводе 1000$ за один раз с Upwork).

Преимущества Upwork -> Payoneer -> банковский счет перед Wire Transfer:

- меньшие комиссии на суммах вывода до 1500$ за один раз;
- примерно равные комиссии при выводе сумм 1500$ – 2000$ за один раз;
- возможность принимать деньги от Upwork, от других международных компаний и от клиентов напрямую;
- возможность хранить деньги на долларовом счете до тех пор, пока вы не захотите их использовать (в некоторых странах есть законы, обязывающие менять часть иностранной валюты на национальную при приеме средств, например, в Украине).

Прямой вывод на банковский счет (USD Wire Transfer)

Вы спрашиваете в своем банке необходимые реквизиты (SWIFT) и добавляете их на Upwork. Деньги обычно идут 2-3 рабочих дня (1 день отнимает Upwork, остальные – обработка платежа банком).

Не смотря на большую комиссию (30$ за вывод средств), обычно выгоднее варианта Upwork -> PayPal -> Банковский счет при суммах выше 1000$ за один вывод (естественно, чем больше сумма вывода,

тем лучше) и примерно так же выгоден, как и Payoneer при суммах от 1500$ за один вывод.

Преимуществ этого способа перед Upwork -> Payoneer -> Банковскийсчет два:

- Комиссия может быть меньше при больших выплатах с Upwork (от 1500$): фиксированная комиссия в 30$, а у Payoneer – до 2% от платежа;
- Сотрудники Upwork прилагают усилия для облегчения жизни фрилансеров. В интернете больше информации о том, как правильнее оформить средства, полученные от Upwork, чем от Payoneer.

Вывод на банковский счет США (USD Direct to U.S Bank)

Наверняка наиболее удобный вариант вывода средств для фрилансеров, проживающих в США, но всем остальным он не интересен.

Легализация и налоги

При выборе варианта вывода средств с Upwork нужно также учитывать каким образом вы планируете платить налоги и легально оформлять свои заработки.

Многие фрилансеры привыкли работать не уплачивая налоги, но чем больше фрилансер начинает зарабатывать, тем больше у него желания оформить свои доходы легально и платить налоги.

Наиболее распространенной причиной отказа от уплаты налогов среди фрилансеров является сложность в оформлении всех необходимых бюрократических процедур, а не необходимость отдавать 5-30% своего заработка. И в случае с Upwork правильно оформить свои доходы еще сложнее, чем если бы вы работали на локальном рынке. Проблема в том, что деньги от Upwork вы будете получать из-за границы, а в большинстве стран в этом случае необходимо предоставлять государственным органам значительно больше отчетности (внешняя экономическая деятельность).

К сожалению, законодательство постсоветских стран отличается в сфере регулирования подобных заработков фрилансеров. Более того, у каждого фрилансера существуют уникальные обстоятельства (размер заработка, необходимость уплаты части дохода подрядчикам, необходимость получать деньги от клиентов напрямую и от других бирж etc) и поэтому я рекомендую обратится к юристу, который поможет вам выбрать наиболее подходящий вариант легализации доходов.

Например, в Украине Upwork уже несколько лет общается напрямую с представителями власти и банками, чтобы создать универсальный и быстрый способ уплаты налогов фрилансером при работе на

Upwork. Но, на мой взгляд, до сих пор ничего не получилось (так как конкретного руководства действий на данный момент не существует).

Тем не менее, я исследовал этот вопрос и написал несколько статей по поводу легализации фрилансера в России, Украине, Беларуси, Эстонии (e-Residency) и других странах. Они помогут разобраться с чего стоит начать.

На мой взгляд, легализация доходов – одна из самых неприятных вещей в работе фрилансера. Приходится потратить очень много времени на изучение всех тонкостей, поэтому выгоднее отдать эту работу другим специалистам (юристам и бухгалтерам). Это сохранит ваши нервы и освободит время для работы в той сфере, которая вам действительно нравится.

Так же я понимаю, насколько сложно найти грамотного специалиста в этой сфере (а в каждой стране еще и разные законы), поэтому я был бы признателен, если бы читатели поделились со мной контактами хороших бухгалтеров и юристов, которые могли бы помочь фрилансерам. Если наберется достаточно много отзывов и контактов, то я оформлю специальную табличку, а до этого контакты можно будет узнать у меня в личной переписке.

Связаться со мной можно любым удобным для вас способом.

Регистрация в Payoneer

Payoneer это один из вариантов вывода денег с Upwork, а процесс регистрации не всегда очевиден. Я пошагово (со скриншотами) написал как зарегистрироваться в Payoneer, указать свой адрес, заказать и активировать карту в 2018 году, а также получить бонусные 50$ на счет Payoneer.

Недавно Payoneer изменил правила регистрации для жителей Украины, России, Беларуси и Казахстана, теперь необходимо при регистрации обязательно указывать данные о счете в локальном банке (например, банк в Украине), а заказать Mastercard карту можно будет только после того, как на вашем Payoneer счету появятся какие-либо деньги.

Бонус 50$ на счет Payoneer

Еще раз напоминаю, что партнерская программа Payoneer – это один из способов заработка на книге, поэтому далее вы увидите подробную информацию о том, как зарегистрироваться в Payoneer и затем получить 50$ бонуса. Если вы уже зарегистрировались, то вам, возможно, будет интересно узнать больше информации о Payoneer. Если вам это не интересно, то я предлагаю вам сразу перейти к главе про английский язык на Upwork. Ссылка для регистрации с бонусом в 50$ при достижении 1000$, подробности – https://jff.name/payoneerbonus.

Начало регистрации

Здесь было изображение, но Upwork запретил мне публиковать скриншоты биржи, интерфейса и документации, по-этому вы его не увидите

Вводим данные:

- Имя и Фамилию. Латиницей как в загранпаспорте, если загранпаспорта нет, то как в правах, если и их нет, то посмотрите как будет правильно транслитерироваться ваше имя (в каждой стране свои правила) и укажите его. Имя стоит указать реальное, так как в будущем вас попросят сканы документов (подойдет и национальный паспорт, отправлять его не стоит бояться, так как данные никуда не передаются);
- Email должен был реально существующим;
- Дата рождения опять же должна быть реальная. Вам должны быть больше 18 лет. Если вы еще не достигли этого возраста, то не стоит указывать неверные данные. Лучше попросить создать аккаунт своих родителей.

Если у вас уже есть аккаунт Payoneer, то не стоит делать дубликат (скорее всего забанят оба аккаунта), лучше написать в поддержку и восстановить прошлый (в большинстве случаев это возможно).

Контактные данные

Здесь было изображение, но Upwork запретил мне публиковать скриншоты биржи, интерфейса и документации, по-этому вы его не увидите

Контактные данные:

- Выбираем страну вашего проживания (в 99% случаев это страна, в которой вы имеете гражданство, исключением является ситуация, когда вы как минимум имеете “разрешение на временное проживание”, а лучше находитесь в процессе получения гражданства). Вы должны быть готовы в любой

момент предоставить документы для подтверждения своего адреса (обычно это сканы платежек по квартплате, но могут затребовать и другие данные);

- В зависимости от выбранной страны на следующих этапах регистрации могут запросить дополнительные данные (например, в странах Евросоюза нужно указать налоговые данные). Для Украины, России, Беларуси, Казахстана разницы нет;
- Адрес пишем латиницей. Название города и улицы пишем транслитом, но не сильно заморачиваемся, так как эти данные будут читать уже почтальоны в вашей стране, а значит нужно написать так, чтобы им было понятно. То есть “Stroiteley street” и “Stroiteley ulitsa” не имеет значения.
- Если название вашего города не влезает в форму, то стоит обратиться в поддержку – https://payoneer.custhelp.com/. Но перед этим прочитайте статью в блоге Payoneer, в которой написано как сократить длину вашего адресса.
- Важно указать правильные индекс (zip code), так как если в вашей стране есть несколько городов с одинаковым названием, то именно индекс будет решающим при выборе, куда отправлять письмо.
- Номер телефона также рекомендую указать реальный, так как это поможет в будущем в экстренных ситуациях восстановить доступ к аккаунту;

Детали безопасности

Здесь было изображение, но Upwork запретил мне публиковать скриншоты биржи, интерфейса и документации, по-этому вы его не увидите

Подробности:

- Имя пользователя – это email, который вы указали на прошлом шаге;
- Пароль рекомендую придумать в 16 символов с маленькими и Большими буквами и цифрами, идеально добавить туда еще и различные знаки “@%#…”, но их неудобно набирать на мобильных клавиатурах. Лучше всего придумать запоминающуюся фразу, написать ее в CamelCase стиле, то есть слитно и с разным регистром и добавить к ней цифр;
- Секретный вопрос – очень важный пункт регистрации, так как без него будет крайне сложно восстановить доступ к аккаунту, если вы забудете пароль или его украдут злоумышленники. Ответ на секретный вопрос также часто нужен при общении с поддержкой Payoneer. Вопрос можно выбрать из списка. Ответ на вопрос должен быть для вас однозначным. Также желательно, чтобы его знало как можно меньшее количество человек.
- Естественно, нужно указать достоверные паспортные данные. В будущем есть большой шанс, что вас попросят предоставить сканы документов, которые вы указали на этом шаге.
- Графа номер паспорта принимает только латинские буквы и цифры (на момент написания статьи), поэтому если вы указываете документ – национальный паспорт, – то вам придется указать номер паспорта без серии, а после регистрации обратиться в поддержку, чтобы обновить эту информацию.

Данные счета в локальном банке

Последний этап посвящен информации о вашем локальном (в

стране вашего проживания) банковском счете.

Здесь было изображение, но Upwork запретил мне публиковать скриншоты биржи, интерфейса и документации, по-этому вы его не увидите

Нововведением в регистрации из Украины, Белоруси, Казахстана и России стало обязательное внесение данных о счете в локальном банке.

На данный момент нет ни одного случая, когда Payoneer передал бы персональные данные пользователей третьим лицам, и, на мой взгляд, они будут придерживаться этой политики в будущем, чтобы не потерять репутацию, поэтому параноикам можно не так сильно переживать.

В целом, вывод в локальный банк – это хороший инструмент для быстрого вывода средств с аккаунта Payoneer и их правильного оформления для налоговой инспекции. Но вы можете не использовать данный инструмент (данные банка все равно придется указать при регистрации), а заказать карту Payoneer после регистрации и использовать только ее или вместе с выводом в локальный банк.

Судя по информации от знакомых фрилансеров, Payoneer никак не проверяет данные при вводе и после регистрации, но я все же крайне рекомендую указать реальные данные. Тем не менее сотрудники Payoneer говорят что в определенных случаях (когда есть сомнения в корректности информации о счете в локальном банке) Payoneer может потребовать справку с счета в локальном банке.

- Наименование банка. В данном поле необходимо указать

полное наименование Вашего банка латинскими буквами.

- Название счёта
  В данном поле необходимо указать полное официальное имя, на которое зарегистрирован Ваш банковский счет, точно совпадающее с указанным в банковской выписке. Имя счета должно содержать только латинские буквы и цифры, без специальных символов. Если счет зарегистрирован не на Ваше имя или зарегистрирован на компанию, от вас могут потребоваться дополнительные информация или документы.
- Номер счёта
  В данном поле необходимо указать номер счета, в точности совпадающий с номером в банковской выписке или чеке
- SWIFT / BIC
  В этом поле нужно указать код SWIFT/BIC Вашего банка прописными буквами.
  Длина – 8 или 11 символов. Данные можно получить в личном кабинете интернет банкинга, отделении банка или через поддержку.

На этом регистрация закончена. Вам осталось дождаться подтверждения регистрации (после того, как ваши данные проверят, вам придет письмо на электронную почту), и после этого вы можете получать деньги на свой аккаунт.

Заказ карты Payoneer

Здесь было изображение, но Upwork запретил мне публиковать скриншоты биржи, интерфейса и документации, по-этому вы его не увидите

Если вы хотите заказать карту, то вам будет необходимо заработать

хотя бы 30$ на свой счет Payoneer и затем нажать на следующую кнопку в личном кабинете:

Здесь было изображение, но Upwork запретил мне публиковать скриншоты биржи, интерфейса и документации, по-этому вы его не увидите

Заказать карту можно в долларах (USD), евро (EUR) и даже в фунтах (при определенных условиях), но я лично рекомендую карту в долларах. Если владелец аккаунта получит платеж в евро, то средства будут зачислены на евровый баланс, и чтобы воспользоваться средствами, нужна евровая карта, с долларовой не получится. Можно заказать все 3 карты, ежегодная комиссия берется только за долларовую

Заказать карту можно на адрес, отличный от того, который вы ввели при регистрации. При чем вам не придется подтверждать адрес доставки какими-либо документами. Достаточно всего лишь получить карту по этому адресу. Если владелец аккаунта заказывает карту не в ту страну, из которой он регистрировался, то Payoneer может запросить proof of residence (сканы документов с вашем именем и адресом) к новому адресу доставки.

Карта доставляется в течение 2-4 недель (по информации от Payoneer). Иногда приходит и за неделю, в самых проблемных случаях – это месяц/полтора. Если карта не пришла и за этот срок, то можно запросить выслать ее еще раз (есть опция внутри вашего аккаунта или можно написать в поддержку). Повторно высылают только пару раз. Если карта снова не пришла, вам не повезло, скорее всего работники почты теряют ваши письма (10% случаев примерно) и тогда ваш вариант – только доставка DHL.

Доставка через службу DHL стоит дороговато (40$ вне зависимости

от местоположения) и по времени занимает 3-7 дней (но стоит учесть дополнительное время, необходимое на выпуск карты). Оформить такую доставку можно через службу поддержки Payoneer.

Не стоит бояться, что карту украдут: чтобы ею воспользоваться, ее предварительно нужно активировать. А для этого нужно знать пароль от вашего аккаунта.

Payoneer для фрилансера

Если вас заинтересовал Payoneer, и вы хотите больше узнать о комиссиях, дополнительном функционале (например, принятие денег от западных клиентов при работе напрямую), то вам будет полезен мой блог про электронные деньги и Payoneer.

Вы сможете узнать о том, как получать деньги от западных клиентов напрямую, комиссиях Payoneer и других функциях платежной системы.

Также я создал калькулятор Payoneer, который поможет рассчитать, сколько денег вы получите с вычетом всех комиссий при выводе в локальный банк или снятии в банкомате. Это поможет выбрать наиболее выгодный для вас вариант.

Здесь было изображение, но Upwork запретил мне публиковать скриншоты биржи, интерфейса и документации, по-этому вы его не увидите

ПРОФЕССИИ

На Upwork публикуется проекты для различных профессий. Конечно наиболее популярные фрилансеры это IT-специалисты, дизайнеры, маркетологи, но также на бирже присутствуют проекты как для людей без специальных навыков (виртуальные ассистенты), так и для ученых (написание алгоритмов).

На Upwork публикуются проекты для следующих профессий:

- IT-специалисты, программисты, тестировщики, системные администраторы, etc;
- Работа со звуком/видео;
- Маркетологи, SEO, SMM etc;
- Дизайнеры, иллюстраторы, UI/UX etc;
- 3D-моделлирование и работа в CAD программах;
- Копирайтеры;
- Переводчики;
- Фотографы;
- Ученые (написание алгоритмов и решение задач);
- Навык работы с компьютером (без специальных знаний).

С большинством профессий все очевидно, так как они являются типичными профессиями для удаленной работы.

Люди думают, что для того, чтобы начать фрилансить, нужно получить какую-либо профессию. Но здесь они заблуждаются – это не обязательно, можно начать работать с базовыми знаниями

работы с компьютером и минимальным английским. Например, на Upwork есть следующие задачи:

- перепечатать текст с фотографий;
- вручную пройти по сайтам и скопировать нужную информацию (например, телефон в каждом профиле);
- написать текст или изложение (рерайт), без требований к качеству и рекламной направленности;
- домашние задания студентов;
- вручную протестировать сайт или программу;
- виртуальный помощник или секретарь (разобраться с почтой, заказать что-либо на сайте etc).

Это далеко не полный список того, что вы можете сделать на Upwork, не имея особых навыков. Конечно, много так заработать нельзя: конкуренция здесь очень большая. Но это хороший вариант для начала работы прямо сейчас, даже если у вас нет навыков. В будущем, вам будет проще определиться с профессией на Upwork, после того как вы поймете, какая работа больше востребована на бирже. Подробнее про работу без навыков вы можете прочитать в следующей главе.

Также не многие понимают реальную востребованность ученых на Upwork. Клиенты готовы платить наиболее высокие почасовые ставки на Upwork (50$ в час и выше) тем фрилансерам, которые хорошо разбираются в какой-либо научной сфере и могут решить прикладную задачу. Обычно это написание алгоритма в какой-либо математической программе или симуляции.

- Web, Mobile & Software Dev
- IT & Networking

- Data Science & Analytics
- Engineering & Architecture
- Design & Creative
- Writing
- Translation
- Legal
- Admin Support
- Customer Service
- Sales & Marketing
- Accounting & Consulting

Web, Mobile & Software Dev

Одна из самых популярных категорий фрилансеров на Upwork. В нее входят программисты, тестировщики, продукт менеджеры.

Средний заработок: $20 – $30 в час

Desktop Software Development

Категоря в основном для Java SE и C# (.Net) и других разработчиков под Mac/Linux/Windows (не корпоративных). Но в реальности, проектов из это сферы на бирже практически нет, и если вы откроете эту категорию, то увидите работы по разработке чего-либо из смежных категорий.

Примеры работ:

- Создания Desktop версии мессенджера;
- Создания мененджера паролей.

Средний заработок: $10 – $30 в час

Технологии: Java SE, C# (.Net), Qt

Ecommerce Development

Не совсем понятно, для каких именно проектов создавалась эта категория, но в реальности в нее публикуют web проекты связанные с ecommerce, что на мой взгляд неверно. На мой взгляд эта категория для Enterprise проектов. Такие проекты присутствуют на бирже, но в подавляющем большинстве подобные проекты не публикуются в ленте Upwork, а фрилансеров отбирают самостоятельно и высылают инвайты.

Примеры работ:

- банковское приложение внутреннего пользования;
- обработка данных от касс в супермакерте;
- визуализация данных о состоянии датчиков на заводе.

Средний заработок: $20 – $40 в час

Технологии: Java SE, C# (.Net)

Специализации: Банковская сфера, Big Data, электронная коммерция

Game Development

Разработка игр, в любом ее проявлении. Проекты публикуются в основном для программистов, изредка для гейм-дизайнеров. Большая часть проектов для Unity, в которых требуется сделать прототип или рескин уже готового приложения. Проектов значительно меньше, чем в других категориях для разработки, но и конкуренции меньше.

Примеры работ:

- Tower Defense на Unity;
- HTML5 платформер для Facebook Messenger;
- Интеграция рекламы в Unity проект.

Средний заработок: $20 – $30 в час

Технологии: Unity, Unreal, C++, Cocos2d-x, html5

Специализации: Виртуальная реальность, интерактивные книги,

образовательные игры, мобильные игры, GameDesign

Mobile Development

Большое количество native и кросс-платформенных задач разной сложной. Есть задачи приложений “под ключ”, кому-то нужен клон уже существующего приложения под другую платформу, третим разработчик в команду. Категория с большой конкуренция и большим количеством работ. Все большую популярность набирают кросс-платформенные решения, такие как Flutter, спрос на них сопоставим с нативной (Java, Kotlin, Swift) разработкой.

Примеры работ:

- фото-редактор для Android, нативный на Java;
- кроссплатформенное (iOS, Android) приложение для онлайн магазина на Flutter;
- добавление sdk аналитики в iOS проект.

Средний заработок: $20 – $30 в час

Технологии: iOS, Android, Kotlin, React Native, Flutter, Qt, Java, Xamarin,

Специализации: Блокчейн, социальные сети, мессенджеры, обработка изображений, искусственный интеллект.

Product Management

По идее, в этой категории должны быть предложения для менеджеров, которые в состоянии руководить созданием программного продукта (Product Manager), ну или для Project Manager/Team Lead разработчик, готовый возглавить одно из

направлений разработки. Но в реальности в этой категории проектов для таких людей практически нет, вместо это вы найдете предложения для работы над продуктов/сервисом, которые совсем не связан с разработкой, например dropshiping.

В реальности, работа для Product Manager на Upwork есть, но лучше ее искать в других категориях связанной с разработкой и скорее всего она будет выглядеть как работа для разработчика, но с необходимости управлять дополнительной командой. Также, клиенты часто ищут PM лично, то есть если вы заполните хорошо профиль под это направление, то есть хороший шанс получать регулярные приглашения на интервью.

Средний заработок: $20 – $30 в час

QA & Testing

Проекты в этой категории обычно подходят под один из следующих типов:

- ручное тестирование. Подобная работа также публикуется в разделах Admin Support и стоит $5 – $10;
- автоматические тестирование. В основном UI тесты с использованием фреймворков, таких как Selenium для php.
- QA. На Upwork под этим термином имеют ввиду очень разные вещи. Но обычно это аудит связанный с качеством – удобство использования, скорость работы, отсутствие ошибок.

Примеры работ:

- ручной тест мобильного приложения на устройстве Android 4;
- покрытие UI тестами основного функционала криптавалютной

биржи.

Средний заработок: $5 – $30 в час

Специализации: Ручное тестирование, автоматическое тестирование, QA.

Scripts & Utilities

Категория парсеров, автоматизации, оперирования данными. В основном проекты для Web Scraping, то есть необходимо извлечь информацию (телефоны, email, etc) и задачи на автоматизации чего либо на Bash (Unix командная строка). Также есть задачи по работе с Google Docs/Sheets/etc на GoogleScript, который позволят автоматизировать рутинные действия (аналог макросов в Excel).

Примеры работ:

- Скрипт для сбора email с сайта объявлений в опрделенной категории;
- Скрипт для автоматического резервного копирования на Linux сервере.

Средний заработок: $10 – $25 в час

Технологии: Python, Bash, R, JavaScript, GoogleScript

Специализации: Scraping, Data managment, Linux, Google Docs/Sheets

Web Development

Наверно самая популярная категория на Upwork. В среденем каждую минуту публикуется один новый проект. Здесь можно найти

проект любой сложности и объема. От лэндинга на HTML/CSS (или даже на конструкторе, таких как Wix) или сайта-визитки на какой-нибудь CMS до полноценного портала с использованием всех современных технологий. Клиентам необходимы как узкоспециализированные Front-end/Back-end разработчики с опытом работы с определенными фреймворками, так и команды разработчиков, способные сделать современный функциональный web-портал “под ключ”.

Примеры работ:

- лендинг на Wix;
- сайт-визитка на WordPress;
- портал с онлайн-курсами на Laravel, Angular, Bootstrap.

Средний заработок: $10 – $30 в час

Технологии: HTML, CSS (Bootstrap), Javascript (jQuery, Angular, Vue.js, React, Node.js), PHP (Laravel, Yii, Zend, Symfony), Python (Django), Ruby (Rails), CMS (WordPress, Joomla, Magento), Tilda, Wix

Специализации: eCommerce, CMS, Langing page, PWA, Front-end, Back-end,

Web & Mobile Design

Задачи связанные с интерфейсом мобильного приложения или сайта (UI/UX). От дизайна в Photoshop или Sketch до интерактивного прототипа или готового пользовательского интерфейса (верстка). Не всегда требуется красивый внешний вид, есть задачи на создания wireframe (скелета) интерфейса, который будет отображать функциональность, а не внешний вид. Большинство проектов направлены на удобство, а не на красоту. Обычно не нужно уметь

одновременно делать хороший UI/UX и реализовывать его программно, скорее всего клиент наймет несколько специалистов в своей сфере.

Примеры работ:

- интерактивный прототип мобильного приложения мессенджера;
- Flat дизайн для новостного сайта.

Средний заработок: $10 – $25 в час

Технологии: Photoshop, Sketch, HTML, CSS

Специализации: UI, UX, Material, Flat, Bootstrap, интерактивные прототипы, wireframe.

IT & Networking

Все что связано с поддержкой IT-инфраструктуры. Начиная от настройки и скриптов для различных баз данных, интеграции CRM и до системного администрирование серверов и аудита информационной безопасности.

Средний заработок: $10 – $30 в час

Database Administration

Я бы разделил проекты на две категории:

- работа с базами данных как самостоятельными продуктами, например MS Access;
- проекты с базами данных, главная цель которых хранить информацию, а работа с данными это задачи других связанных программ, например MySQL для сайтов.

Для первой категории обычно требуются добавить функционал или создать с нуля функционал, который поможет решать бизнес задачи. Для второй категории проекты обычно связаны с оптимизацией скорости обработки базы данных и ее архитектуры.

Примеры работ:

- оптимизация PostgreSQL для большого количества одновременных операций записи;
- проектирование базы данных MS Access для управления складом запчастей.

Средний заработок: $10 – $25 в час

Технологии: SQL, Microsoft Access, Excel, VBA, Azure, Oracle, Postgres, MongoDB, MariaDB, MySQL

ERP / CRM Software

Большинство задач связанно с интеграцией определенной CRM/ERP в бизнес клиента и настройка/разработка нового функционала, которого не хватает в оригинальной CRM/ERP. Также присутствуют маленький проекты связанные с интеграцией CRM/ERP и какого-либо другого продукта, например оповещения в Slack о новых клиентах.

Очень важно иметь специализацию и максимально сосредоточиться на одной из систем, иначе сложно получить заказ. Очень часто клиенты сами ищут фрилансеров и приглашают на интервью.

Примеры работ:

- Модификация SugarCRM для осздания автоматических отчетов по продажам;
- Публикация оповещений по опредленным критериям из Salesforce в Telegram канал.

Средний заработок: $15 – $30 в час

Технологии: Microsoft Dynamics, Salesforce, Hubspot, SugarCRM, Zoho CRM, openERP, Zapier, 1С-Битрикс

Information Security

Проекты для white-hat хакеров: поиск уязвимостей, аудит. Половина задач связана с безопасностью web-ресурса, а остальные связаны с мобильными приложениями, enterprise решениями, Darknet. Обычным разработчикам будет сложно получить работу в

этом сегменте, важно иметь опыт именно с информационной безопасностью и максимально показать клиенту свою специализацию (профиль должен отражать ваш опыт именно в информационной безопасности).

Примеры работ:

- Аудит web-сайта на возможные уязвимости

Средний заработок: $20 – $50 в час

Network & System Administration

Задачи для системных администраторов и DevOps. От работы на несколько часов по настройке web сервера по ssh, до комплексных задач по построению инфраструктуры компании.

Примеры работы:

- Настройка nginx на Ubuntu 16.04 через ssh для сети сайтов;
- DevOps специалист для создания cloud инфраструктуры на базе AWS.

Технологии: AWS, Google Cloud, Linux, Virtualization, SSH, Cisco, VPN, Bash

Специализации: DevOps, Networking, System Administrator

Средний заработок: $10 — $20 в час

Data Science & Analytics

Проекты связанные с обработкой и анализом данных, например

- когортный анализ данных о поведении пользователя на сайте;
- проведение A/B теста с необходимой точностью;
- представление данных в удобном виде, например графики;
- машинное обучение;
- извлечение данных (вручную, скрипт) из неструктурированных источников.

Средний заработок: $20 – $30 в час

A/B Testing

Проектирование, проведение и статистический анализ данных A/B тестов, в основном для Web и Mobile.

Примеры работ:

- A/B тест страницы регистрации на web портале;
- A/B тест onboarding в Android приложении через Firebase.

Технологии: Facebook Pixel, Google Analytics, Firebase, Google Optimise

Средний заработок: $20 — $30 в час

Data Visualization

Представление в удобном виде (графики, новые структуры или

представления) объемов данных, средствами существующих продуктов (например R) или с написанием собственных решений.

Примеры работ:

- создать визуальное представление динамики изменений данных на производстве;
- визуализация данных с датчиков на Google Maps.

Технологии: PowerBI, R

Специализации: BigData

Средний заработок: $20 — $30 в час

Data Extraction / ETL

ETL (Extract, Transform and Load) – извлечение данных с одного хранилища, трансформация их и запись их в другое хранилище. Большая часть работ связана с scraping (извлечение данных), ручным или автоматизированным методом (задачи для автоматизированного извлечения также публикуются в категории Scripts & Utilites).

Примеры работ:

- перенос текста из PDF в текстовый документ;
- создания скрипта для конвертация базы данных из одного формата в другой.

Средний заработок: $5 — $30 в час

Data Mining & Management

Категория предназначенная для работ связанных с поиском взаимосвязей в определенном наборе данных использую готовые решения (например R) или при помощи написания своих скриптов.

Также в эту категорию попадает очень много задач из других специализаций (Data Extraction/ETL, Data Entry), которые связаны с ручным поиском/обработкой информации.

Примеры работ:

- нахождение взаимосвязи между данными барометров и изменений в погоде;
- статистический анализ пользователей заполнивших форму обратной связи для предсказания их интересов

Средний заработок: $20 — $30 в час

Machine Learning

Создания моделей для машинного обучения и готовых продуктов на их основе для нахождения взаимосвязей в данных, идентификации объектов, предсказания, искусственного интеллекта, etc.

Примеры работ:

- обучения нейронная сеть для распознавания определенных объектов на фото;
- создание искусственного интеллекта на основе логах действий реальных людей.

Технологии: MATLAB, NLTK, Python, TensorFlow, Keras, Google AutoML

Специализации: Deep Learning, Neural Networks, Data Science, Artificial Intelligence, Prediction

Средний заработок: $20 — $50 в час

Quantitative Analysis

Математический и статистический анализ данных, обычно из финансовой сферы.

Специализации: Accounting, Finance

Средний заработок: $30 — $50 в час

Engineering & Architecture

Проектирование для строительства (архитектура и коммуникации) и производства (структура, материал объекта).

Практически все задания требуют знаний стандартов США или Европы, без этих знаний найти проект будет сложно.

Средний заработок: $20 — $50 в час

3D Modeling & CAD

Computer-aided design (CAD) – дизайн объекта, который позволяет вычислить на компьютере его характеристики и поведение в различных условиях.

Создание моделей объектов, которые помогут решить практические задачи его использования, без создания физической модели.

Практически все задания требуют знаний стандартов США или Европы

Примеры работ:

- модель ювелирного украшения и расчет требуемого материала;
- модель детской игрушки по фото для печати на 3D принтере.

Технологии: Rhino 3D, 3Ds max, AutoCAD, ArchiCAD

Специализации: 3D printing, CAD, Jewellery

Средний заработок: $20 — $40 в час

Architecture

Дизайн интерьера и экстерьера зданий. Требуется создать не только внешний вид, но и учитывать физические свойства объекта на соответствие нормам.

Практически все задания требуют знаний стандартов США или Европы.

Пример работ:

- проект дома;
- проект производственного здания.

Технологии: 3Ds max, AutoCAD

Специализации: Интерьер, Экстерьер

Средний заработок: $20 — $40 в час

Chemical Engineering

Прикладные и научные задачи связанные с химией и биологией.

Примеры работ:

- разработка состава нового рецепта кофе на вынос;
- анализ результатов химической пробы почвы.

Средний заработок: $20 — $50 в час

Civil & Structural Engineering

Создание 3D проектов и вычислений при создании объектов гражданского строительства.

Практически все задания требуют знаний стандартов США или

Европы.

Технологии: ArchGis, AutoCAD

Средний заработок: $20 — $50 в час

Contract Manufacturing

Проектирование или сразу производство составных частей для какого-либо физического продукта. Например стол с специальными возможностями или электронная плата.

Electrical Engineering

Создание, изучение, исправление электронных схем и электрических цепей.

Примеры работ:

- Изучение документации по электрической плате и подключения к ней другого устройства;
- Схема соединение и расчет нагрузки электрических потребителей в электрической цепи.

Средний заработок: $20 — $40 в час

Interior Design

Дизайн интерьера помещений: от личных апартаментов до производственных зданий.

Примеры работ:

- дизайн кухни;

- дизайн терассы;
- дизайн гостиной.

Средний заработок: $20 — $30 в час

Mechanical Engineering

Создание моделей объектов с сложным механическим устройством или взаимодействием.

Примеры работ:

- 3D макет и расчеты нагрузки при работе насоса;
- Расчет прочности детали для оси вентилятора.

Средний заработок: $20 — $50 в час

Product Design

Создание внешнего вида для продукта: внешний вид и соответствие техническому заданию.

Примеры работ:

- дизайн детской игрушки;
- дизайн фурнитуры для мебели.

Технологии: SolidWorks, Autodesk

Средний заработок: $20 — $40 в час

Design & Creative

Работа с аудио/видео/фото/изображеним, например:

- анимация персонажа для мультфильма;
- иллюстрация для книги;
- озвучка персонажа для компьютерной игры;
- создание логотипа и фирменного стиля;
- создание комикса;
- ретуш фотографии;
- производство рекламного ролика.

Средний заработок: $5 — $30 в час

Animation

Создание анимации для видеороликов и компьютерных игр.

Примеры работ:

- анимация 2D персонажа;
- анимация заставки для видео;
- скелетная 3D персонажа.

Технологии: Adobe Photoshop, Adobe Illustrator, Blender

Специализации: 2D, 3D, Скелетная анимация

Средний заработок: $15 — $30 в час

Art & Illustration

Иллюстрации (векторные или растровые) для сайтов, книг или рекламных компаний.

Примеры работ:

- обложка для детской книги;
- иллюстрации для инструкций на сайте авто тематики.

Технологии: Adobe Photoshop, Adobe Illustrator

Средний заработок: $15 — $30 в час

Audio Production

Создания и обработка аудио.

Примеры работ:

- обработка аудио для подкаста;
- сведение HipHop песни.

Средний заработок: $10 — $20 в час

Технологии: Audacity, Adobe Audition

Logo Design & Branding

Создание логотипа и фирменного стиля.

Примеры работ:

- логотип для кафе быстрого питания.

Средний заработок: $10 — $30 в час

Brand Identity & Strategy

В этой категории также много заказов на логотипы и фирменный стиль, но также присутствуют заказы связанные с SMM для компаний.

Примеры работ:

- создание изображения и текста для поста в социальных сетях о преимуществах компании;
- логотип и фирменный стиль для компании.

Технологии: Adobe Illustrator

Средний заработок: $10 — $20 в час

Graphics & Design

Любая работа связанная с созданием или обработкой изображений.

Примеры работ:

- ретушь фото;
- оформление журнала.

Технологии: Adobe Illustrator, Adobe InDesign, Adobe Photoshop

Средний заработок: $10 — $30 в час

Motion Graphics

Создание анимации для видео из текста и простых элементов.

Примеры работ:

- анимация титров;
- видео-инструкция из текста и скриншотов.

Технологии: Adobe After Effects, 3Ds Max,

Средний заработок: $10 — $30 в час

Photography

Создания и обработка фотографий.

Примеры работ:

- сделать блюдо по рецепту и на каждый шаг сделать фото;
- сделать фото-отчет о мероприятии;
- ретушь свадебных фото.

Технологии: Adobe Photoshop, Adobe Lightroom

Средний заработок: $10 — $15 в час

Physical Design

Дизайн физических предметов.

Примеры работ:

- дизайн футболки;
- дизайн бутылки.

Средний заработок: $15 — $25 в час

Технологии: Adobe Illustrator

Presentations

Внешний вид и содержание инфографики и презентаций.

Примеры работ:

- инфографики итоги работы компании за год
- презентация криптостартапа для инвесторов

Технологии: Adobe Illustrator, Microsoft PowerPoint

Video Production

Создание и монтаж видеороликов.

Примеры работ:

- инструкция использования онлайн инструмента бухгалтерских отчетов;
- монтаж видеоотчета о мероприятии;
- рекламный ролик для мобильного приложения.

Средний заработок: $20 — $35 в час

Технологии: Adobe Premiere, Adobe After Effects

Voice Talent

Озвучка текста.В большинстве случаев озвучка на английском языке и требует определенного акцента или тембра.

Примеры работ:

- озвучка видеоинструкции на сайте;
- озвучка трейлера мобильной игры.

Средний заработок: $20 — $35 в час

Технологии: Adobe Premiere, Adobe After Effects

Writing

Написание текстов:

- стихотворения и художественные тексты;
- статья для блогов;
- статья для сайтов;
- тексты для рекламы;
- проверка текста на ошибки.

Подавляющее большинство проектов связаны с английским языком.

Средний заработок: $5 — $80 в час

Academic Writing & Research

Написание научных статей и книг, диссертаций. Важно знать правила оформления научных статей в США и Европе.

Примеры работ:

- Диссертация на тему “Agile в IT компании”;
- Статья на тему “Прогнозированние ураганов на основе метеорологических данных”.

Средний заработок: $30 — $80 в час

Специализации: Математика, IT, биология, химия

Article & Blog Writing

Написание экспертных статей для сайтов профессионалами в

своей сфере. Например если требуется статья про программирование, то нужен не копирайтер, а программист.

Примеры работ:

- статьи для блога про разработку мобильных приложений;
- статьи про блокчейн и криптовалюты.

Средний заработок: $10 — $50 в час

Copywriting

Написание или рерайт статей на заданную тему, на основе информации от клиента или находящей в свободном доступе в интернете.

Примеры работ:

- статьи для блога про компьютерные игры;
- статьи для сайта travel-агентства

Средний заработок: $5 — $15 в час

Creative Writing

Написание слоганов, девизы, стихи, художественные тексты.

Примеры работ:

- Слоганы для принтов на футболки;
- Сценарий диалогов для игры.

Средний заработок: $10 — $15 в час

Editing & Proofreading

Проверка правописания текстов, в основном на английском языке.

Средний заработок: $10 — $30 в час

Grant Writing

Тексты для подачи заявок на получение грантов.

Средний заработок: $10 — $40 в час

Resumes & Cover Letters

Составление резюме и заявлений на работу

Средний заработок: $5 — $20 в час

Translation

Переводы текстов, аудио, видео, транскрибация.

Подкатегории:

- Legal Translation
- Medical Translation
- Technical Translation

Наиболее популярные языки:

- English;
- Russian;
- German;
- Chinese;
- French.

Примеры работ:

- Сайт новой криптовалюты с английского на русский;
- Диалоги в мобильной игре с английского на немецкий.

Средний заработок: $5 — $30 в час

Legal

Адвокаты и специалисты по праву. В большинстве случае необходимы знания законодательства США или Европы.

Подкатегории:

- Contract Law
- Corporate Law
- Criminal Law
- Family Law
- Intellectual Property Law
- Paralegal Services

Средний заработок: $30 — $100 в час

Admin Support

Работа, для которой обычно требуются только навыки работы за компьютером: написание текстов, поиск информации.

Средний заработок: $5 — $10 в час

Data Entry

Ввод или изменение данных на компьютере

Примеры работ:

- ввод данных о продукте в интернет-магазине из каталога;
- создание таблицы пользователей из поиска по сайту;
- подобрать категории и тэги для статей.

Средний заработок: $5 — $8 в час

Personal / Virtual Assistant

Виртуальный помощник (обычно на постоянное основе) для Admin Support работы из соседних категорий. В большинстве случаев нужно будет заниматься всем по немножку.

Средний заработок: $5 — $8 в час

Project Management

Работа по управлению командой в определенном направлении. Всегда требуются специализированные навыки для конкретной области.

Примеры работ:

- менеджер для команды маркетологов;
- менеджер проекта по созданию мобильного приложения и сайта.

Средний заработок: $15 — $40 в час

Transcription

Создание субтитров или текстовый версии для видео и аудио (транскрибация).

Примеры работ:

- субтитры для интервью на YouTube;
- текстовая версия подкаста.

Средний заработок: $5 — $8 в час

Web Research

Поиск информации в интернете.

- Информация о победителях чемпионата по Kangaroo по странам в 2013-2018 годах;
- Контактные данные компаний из города Колорадо, занимающиеся доставкой еды.

Средний заработок: $5 — $8 в час

Customer Service

Делится на две подкатегории:

- Customer Service;
- Technical Support.

В первую категорию попадает работа, не требующая специальных навыков, например поддержка интернет-магазина по заранее написаным алгоритмам и заготовленным ответам.

Во второй категории необходимы специалисты, способные разобраться в технической проблеме пользователя, например поддержка хостинг-провайдера.

Средний заработок: $5 — $15 в час

Sales & Marketing

Реклама и продвижение продукта в интернете, продажи.

Средний заработок: $15 — $30 в час

Display Advertising

Реклама на сайтах, социальных сетях, магазинах.

Примеры работ:

- Реклама книги на Amazon: настройка рекламной компании.
- Продвижение мероприятий на Facebook: создание рекламных постов и таргетинг.

Средний заработок: $20 — $30 в час

Технологии: Google AdSense, Facebook Ads Manager, Amazon, Google Play Ad, App Store Ad

Специализации: Мобильный приложения и игры, eCommerce, YouTube, Instagram

Email & Marketing Automation

Настройка уведомлений, автоматических действий, отправки email на основе характеристик рекламных компаний.

Примеры работ:

- Настроить автоматическое создание постов в разных социальных сетях, с одним контентом;
- Интеграция Mailchimp и Google Analytics через Zapier.

Средний заработок: $15 — $30 в час

Технологии: Zapier, MailChimp, Google AdSense, Facebook Ads Manager, Amazon, Google Play Ad, App Store Ad

Lead Generation

Клиенты пишут каких именно клиентов они хотят для своего бизнеса.

Примеры работ:

- Найти клиентов для web студии.

Средний заработок: сумма за приведенного человека.

Market & Customer Research

Анализ рынка и потенциальных покупателей.

Примеры работ:

- Анализ спроса на доставку еды в Сингапуре.

Средний заработок: $20 — $30 в час

Marketing Strategy

Создания плана по привлчения новых клиентов для бизнеса. Выбор маркетинговых инструментов.

Примеры работ:

- Маркетинговый план для яхт-клуба в Турции;

- Поиск новых ресторанов для подключения к сервису доставки.

Средний заработок: $20 — $30 в час

Public Relations

Поиск и общение с владельцами ресурсов, которые могут быть полезны в продвижения бизнеса клиента.

Примеры работ:

- Поиск фрилансеров, в Украине, которые могут быть заинтересованы в программе Эстонии e-Residency.
- Поиск партнеров для запуска dropshiping сервиса.

Средний заработок: $20 — $30 в час

SEM – Search Engine Marketing

Комплексное продвижение сайта в поисковых системах при помощи SEO и платных объявлений.

Средний заработок: $20 — $30 в час

SEO – Search Engine Optimization

Оптимизация сайтов, описаний продукта для продвижения в поисковых системах и магазинах.

Средний заработок: $20 — $30 в час

Примеры работ:

- SEO оптимизация блога на WordPress;

- ASO продвижения мобильного приложения в Google Play Store;

Специализации: Google, Bing, Blog, eCommerce, Enterprise, ASO

SMM – Social Media Marketing

Продвижение в социальных сетях. Проведение конкурсов, наполнение контентом, оформление.

Средний заработок: $20 — $30 в час

Примеры работ:

- наполнять контентом Twitter аккаунт бара из Нью-Йорка;
- провести конкурсосенней распродажи магазина в Facebook и Instagram.

Telemarketing & Telesales

Холодные и горячие звонки. Практически всегда нужен уровень носителя английского языка.

Примеры работ:

- B2C продажи автомобилей;
- B2B продажи CRM системы.

Средний заработок: $10 — $30 в час

Специализации: B2B, B2C

Accounting & Consulting

Бухгалтерия, финансовые услуги, поиск сотрудников, услуги консультаций.

Средний заработок: $15 — $50 в час

Accounting

Ведение бухгалтерия и создание финансовый отчетов для компаний из США и Европы.

Технологии: QuickBook

Средний заработок: $20 — $50 в час

Human Resources

Поиск и найм новых сотрудников.

Примеры работ:

- Найти разработчика на Java EE с опытом от 5 лет, который готов переехать в США.

Средний заработок: $15 — $30 в час

Технологии: LinkedIn

Специализации: IT

ENGLISH

Общения на международной бирже Upwork происходит на английском языке и для многих это является проблемой:

- Минимальный уровень языка
- Общение с переводчиком
- Исправление ошибок
- Общение голосом
- Как улучшить английский?

Минимальный уровень языка

Большинство русскоязычных фрилансеров начинают работать на Upwork с очень слабыми навыками общения на английском языке и улучшают свой уровень в процессе общения с клиентами. Но как минимум базовые знания языка необходимы, а свободное общение поможет быстрому старту на Upwork.

Мысли по поводу минимального уровня английского, необходимого для Upwork. Можно ли использовать Google Translate, что такое Grammarly и как побороть страх общения голосом. А также о том, как улучшить владение языком..

Нет опыта общения на английском, но умею читать.

Это уровень большинства русскоязычных фрилансеров, которые начинают работать на Upwork. У большинства людей получилось начать работать с таким уровнем языка, а значит и у вас получится.

Поначалу писать будет сложно , но за пару месяцев вы перестанете видеть проблему в текстовом общении на английском. Первоначально вы сможете хорошо прокачать свои письменные навыки, написав хороший текст для Overview в профиле.

Ошибки при общение с клиентами на английском.

Клиенты значительно меньше уделяют внимания ошибкам, чем вербальному общению. Грамотный текст – это, конечно, большой плюс для любого фрилансера, но все же главная задача – убедить клиента что вы хороший специалист (словами и своей работой) и в

этом случае грамматические ошибки имеют далеко не главное значение. Если ваше сообщение можно легко понять, не смотря на ошибки, то не стоит вообще париться на этот счет. Про грамматику я вообще молчу, так как при общении в чате ее практически никто не соблюдает.

Я бы советовал постоянно совершенствоваться и проверять свое написание через Google Translate и Grammarly, но при этом не нужно на этом зацикливаться. На Upwork нужно стремиться в первую очередь зарабатывать, а не улучшать свой английский.

Как работать на Upwork с плохим английским?

Я бы советовал следующий алгоритм:

Писать текст на русском, при этом избегая сложных конструкций. Желательно, чтобы каждая фраза могла толковаться однозначно, а не зависела от контекста. Пишем простые приложения, делим на логические абзацы;

Переводим текст через Google Translate. Нажимайте на варианты перевода, которые вам предлагает инструмент от Google. Если оставить варианты перевода, предложенные по умолчанию, то текст будет не очень хорошим;

Проверяем текст в Grammarly. Изменяем текст с учетом советов сервиса;

Вручную правим получившийся текст на английском. Какой бы минимальный уровень владения языка у вас не был, вы сможете заметить конструкции, которые будут выглядеть неправильно. Попробуйте прочитать текст вслух, исправьте конструкцию предложений, которые режут слух;

Проверяем текст через Grammarly опять;

Переведите текст с английского на русский через Google Translate и удостоверьтесь, что изначальный смысл не изменился.

Уровень английского в профиле на Upwork

Я бы точно не советовал ставить уровень Basic , даже если у вас уровень знаний минимальный. Уровень Basic отпугивает клиентов. Лучше приложить максимум усилий для улучшения языка, чтобы соответствовать более высокому уровню. Хотя, по мнению Upwork, уровень Basic соответствует навыку письменного общения, но у клиентов зачастую присутствует заблуждение, что Basic – это уровень большинства фрилансеров из Азии, с которыми им очень сложно общаться из-за очень низкого уровня языка.

Выбор между Conversational и Fluent достаточно сложен. Upwork предлагает четкое разделение: умеешь говорить вербально – Conversational , а если еще и орфографические и грамматические правила знаешь, то Fluent . Я лично считаю, что мой уровень соответствует Conversational , но я поставил в профиле Fluent . Решение обусловлено требованиями клиентов, так как они часто указывают ограничение по уровню языка в описании к работе. И если вы не соответствуете тем или иным критериям, то ваш cover letter будет значительно ниже в списке потенциальных исполнителей. По моим наблюдениям, если клиент ставит ограничение на уровень английского, то выбирает минимальным уровнем Fluent, хотя, на самом деле, для него не обязательно зачастую даже вербальное общение. Просто клиенты хотят меньше проблем с фрилансерами-неадекватами, с которыми невозможно общаться, так как их уровень языка минимален, и они не прилагают максимум усилий для нормального общения, когда каждая из сторон будет легко понимать друг друга.

Native или Bilingual стоит ставить, если вы выросли в англоязычной стране.

Значок подтверждения владениям языка

Есть два варианта:

- Клиенты отметят в отзыве ваш хороший английский;
- Вы добавите сертификат, подтверждающий ваш уровень.

Раньше можно было подтвердить уровень владения языком прохождением скайп интервью с сотрудником Upwork, но сейчас этот способ больше недоступен.

Никаких преференций, кроме как солидности вашему профилю, это не дает.

Общение с переводчиком

Ситуация непростая, если вам требуется переводчик для чтения технического текста, но не безвыходная.

Общаться с клиентами, используя для каждой фразы Google Translate, можно и подобный опыт очень быстро улучшит ваше знание языка. Но работать в таком режиме вы будете значительно дольше , и чтобы добиться минимального успеха, придется приложить массу усилий и важно при этом не сдаться на полпути.

Здесь было изображение, но Upwork запретил мне публиковать скриншоты биржи, интерфейса и документации, по-этому вы его не увидите

Я брал интервью у фрилансера, которая прошла путь от копирайтера до fashion дизайнера на Upwork , с практически нулевым знанием английского на старте. Так что начать работать на Upwork можно с любым уровнем языка, все зависит от вашего желания и наличия свободного времени для своего совершенства.

Если вы не владаете английским и раздумываетенанять переводчика, для того чтобы он за вас общался с клиентами или даже сам писал cover letter, то смело прогоняйте эту идею. При общение с заказчиками важно рабираться в деталях реализации задач клиента, а это уже не работае переводчика. Вариант с переводом ваших cover letter также не очень хорош, так как будет занимать очень много времени и ситуация будет напоминать испорченный телефон. Единственным вариантом может быть sales-manager, который полностью возмет на себя общения с клиентами, но это может быть интересно только агентствам на Upwork.

Исправление ошибок

Grammarly – инструмент, позволяющий значительно улучшить ваш текст на английском языке. Вы можете исправлять текст внутри сервиса на сайте grammarly.com или установить плагин для любого популярного браузера и использовать весь функционал на любой странице в Интернет. Удобен для составления граммотных cover letter и overview профиля для Upwork.

Основной функционал сервиса – нахождение орфографических и грамматических ошибок в тексте. Работает по схожему принципу с аналогичными сервисами от Google или Microsoft Word : подсвечивает слово с ошибкой и предлагает исправление. Но только в отличие от продуктов других компаний, этот функционал у Grammarly основной и, на мой взгляд, работает лучше.

У сервиса есть платный тариф, но я и многие мои знакомые пользуемся бесплатной версией, и все наши потребности покрываются на 100%.

Здесь было изображение, но Upwork запретил мне публиковать скриншоты биржи, интерфейса и документации, по-этому вы его не увидите

Общение голосом

Многие фрилансеры боятся, что каждый клиент обязательно захочет поговорить с ними голосом (обычно Skype) , и даже не пытаются взять по этой причине заказ.

Только 20% моих клиентов настаивали на голосовом общении , для 30% оно было желательным , но не обязательным, а для оставшихся 50% вербальное не было важным .

Если у вас есть страх общения вербально, то вы упустите часть потенциальных клиентов. Большинство клиентов готовы идти навстречу по любым вопросам, если они будут уверены, что вы хороший специалист и сделаете нужное работу быстро и качественно.

На мой взгляд, если вы свободно общаетесь в текстовом чате на английском в течение пары месяцев, то вы сможете общаться и вербально . Просто многим сложно перейти эту черту. Часто помогает предварительная тренировка общения на английском с друзьями на бытовые темы. Я бы советовал пересилить свои страхи и как можно раньше начать общаться вербально, самим предлагать подобный способ клиентам. При личном общении гораздо проще выгодно показать себя перед клиентом и быстрее можно обсудить детали проекта.

У меня ужасное произношение, я боюсь что меня не будут понимать

Больше половины моих клиентов на Upwork не являются native speaker (для них английский не родной). Поэтому нет смысла сильно

переживать за свой акцент, так как у многих клиентов будут схожие проблемы.

Конечно, если вы будете неправильно произносить каждое второе слово, то клиент может вас попросту не понять. Но я хочу донести мысль, что не стоит полностью отказываться от вербального общения, если вы не уверены в произношении небольшой части слов в вашей речи.

В любом случае, надо постоянно проверять себя. Самый простой вариант – это использовать произношение от Google Translate . Произношение роботом не всегда правильное, но в большинстве случаев это так, а проверить таким образом транскрипцию очень быстро.

Самый лучший вариант прокачать произношение – это, конечно же, слушать/смотреть контент (фильмы, подкасты, музыку) на английском языке.

В общем, произношение важно, это ваша репутация как хорошего специалиста, но не стоит зацикливаться на нем и отказываться от общения. Лучше прокачивать произношение параллельно работе, а не заранее.

Как улучшить английский?

На мой взгляд, для каждого человека существует свой наиболее подходящий вариант улучшить английский язык, поэтому я не буду ничего советовать и просто расскажу о том, чем занимаюсь сам для улучшения языка.

Как я улучшаю свой уровень английского языка

- Я перевел интерфейс на компьютере, телефоне, играх, сайтах на английский язык. Из-за того, что я уже знаю досконально интерфейс, мне было легко понять смысл новых для меня слов. С новыми программами, конечно, тяжелее, но спустя пару месяцев все проблемы ушли и с ними;
- Читаю простые книги на английском языке, обычно те, которые я хорошо знаю, чтобы проще было усвоить смысл. По началу было очень тяжело. Так как художественный текст содержит много незнакомых слов по сравнению с техническим, который я читал каждый день до этого. Мне помогла удобная связка Cool Reader и ABBYY Lingvo Dictionaries , теперь по двойному клику на любое незнакомое слово в тексте внутри читалки я получаю его перевод.
- Слушать английскую речь для меня гораздо сложнее, чем читать. Я постоянно предпринимаю попытки слушать подкасты и фильмы на английском, но желание получить информацию быстрее (на родном языке) преобладает над желанием улучшить английский. Очень понравился британский сериал Extra, чем-то похож на Friends, но гораздо с более простым сюжетом, специально адаптированным для изучения английского языка;

- Для меня обучение английскому на каких-либо специальных курсах не приносило плодов, так как у меня не хватает мотивации усиленно изучать английский в отрыве от работы или других жизненных потребностей. Но я планирую пойти на курсы в будущем, чтобы подтянуть грамматику и выучить другие правила, которые я редко использую в повседневной жизни. Но делать я это буду только после того, как меня будет полностью устраивать мой разговорный английский, и я буду считать, что общение с новыми людьми мне не дает ничего нового в плане обучения языку;
- Мне очень помогло посещение других стран. И хотя в большинстве стран, где я был, английский не является родным, но общение даже на корявом английском с местными хорошо улучшило мои навыки.

Мой уровень английского

Когда я начал работать на Upwork (тогда был oDesk), я мог читать документацию по программированию практически без переводчика, изредка проверяя сам себя через Google Translate. Мои навыки письменного английского ограничивались двумя емейлами на прошлой работе разработчиком одной библиотеки.

Первое время было очень сложно, особенно написать хороший текст для Overview. А сам факт необходимости общаться в текстовом чате в режиме реально времени меня сильно пугал, так как я боялся, что мне не хватит времени на перевод фраз через Google Translate.

Я был сильно удивлен, когда мой первый клиент, который был из США, совершал больше ошибок, чем я. Но самое главное – мы друг

друга понимали, и в итоге я смог сделать все необходимые задачи клиента.

Следующие несколько проектов я продолжал общаться только через чат и email, и за несколько месяцев для меня это стало обыденностью, я даже практически перестал заглядывать в переводчик. Но один раз я взял заказ на приложение от клиента из Франции. Мне было очень интересно им заняться, поэтому я, к сожалению, не оговорил все детали заранее, и для меня было большим шоком, когда клиент настойчиво предложил созваниваться хотя бы раз в неделю и до старта проекта обсудить все детали голосом. Я сильно нервничал, часто переспрашивал, меня не всегда понимали, но благодаря тому, что я подготовился – решил записать разговор и в последствии разобрал все непонятные для меня моменты – все вышло хорошо. В итоге, спустя несколько месяцев на этом проекте, для меня перестало быть проблемой поговорить вербально на английском языке. Я, конечно, совершаю много ошибок, но главное, что я могу понять клиента, и наоборот.

СПЕЦИАЛИЗАЦИЯ

Ниша (специализация) помогает фрилансеру на Upwork искать новые заказы и повысить свой заработок:

- Почему нужно выбрать нишу?
- Как выбрать нишу?

Почему нужно выбрать нишу?

Выбор ниши на Upwork – одно из главных решений на пути к повышению эффективности, а значит и заработка фрилансера. О том, зачем нужно выделять свою специализацию и почему это важно, написано много материалов, и я решил объединить их в одном месте.

В моем понимании, ниша – это набор технологий либо направлений в одной из профессий. Примеры: “видео о путешествиях” у видеомонтажеров; “zend framework” у php программистов, “тексты на медицинскую тематику” у переводчиков и так далее.

Что мне даст выбор ниши?

Есть несколько плюсов от выбора ниши:

- Больше шансов получить заказ;
- Можно просить больше денег за свою работу;
- Вы нарабатываете опыт в определенном направлении, а не везде по чуть-чуть;
- Вы занимаетесь только тем, что вам интересно, а не всем подряд.

Из минусов можно выделить:

- Меньший охват проектов;
- Нельзя попробовать что-то новое.

Почему станет больше шансов получить заказ?

Посмотрите на рынок фриланса (да и вообще на рынок любой наемной работы) со стороны клиента, который ищет исполнителя. К примеру, у вас есть задача, – нарисовать изображение для баннерной рекламы вашей фэнтезийной игры – вы публикуете задание на бирже и получаете более 50 откликов за несколько часов (а то и больше), и вам нужно выбрать исполнителя. Фрилансера с какой специализацией вы выберите?

Человека, который рисует графику для сайтов

Дизайнера логотипов и иллюстратора

Иллюстратора, который работает только в фэнтезийной тематике

Дизайнера/Иллюстратора рекламных баннеров

В идеальном мире вы выберите дизайнера/иллюстратора рекламных баннеров, который работает в фэнтезийной тематике , но в реальном мире это маловероятно, так как эта ниша очень узкая.

Соответственно, при прочих равных, ваша специализация станет решающим фактором для выбора вас в качестве исполнителя.

Почему я стану больше зарабатывать?

Опять же, проведем аналогию с обычной наемной работой. Почему рабочий на заводе, который занимается настройкой большого количества оборудования различных брендов, обычно зарабатывает меньше, чем рабочий, который настраивает оборудование только одного-двух брендов и ездит по предприятиям для своей работы.

Потому что важен ваш опыт с той задачей, на которую вас нанимают. То есть, по сути, клиентам практически все равно,

занимались ли вы ранее разработкой приложений для iOS , если в данный момент они хотят только приложение под Android . Это, конечно, будет вам в плюс (все-таки опыт немного релевантен – это все разработка мобильных приложений, но клиент явно отдаст предпочтение разработчику, который сделал несколько десятков android проектов , чем тому, кто сделал 5 iOS и 5 Android проектов). Людей, которые разбираются в нескольких сферах по чуть-чуть ценят меньше, так как таких людей много, а специалистов в определенных сферах мало.

Клиентам гораздо важнее цена моей работы, а не качество.

На мой взгляд, это не так. Да, существует много клиентов, для которых цена важнее всего остального, но их не большинство. Также подобные клиенты мне не интересны, так как навряд ли они станут моими долгосрочными партнерами. Я считаю, что клиенты, для которых очень-очень важна цена, пытаются получить сиюминутную прибыль со своего проекта. Я же предпочитаю клиентов, которые готовы платить больше за качество и ценят мое желание и энтузиазм в развитии их проекта. Мне не нравится ситуация, когда я просто выполняю работу за деньги без искреннего желания сделать конечный продукт эффективным.

Можно ли менять нишу?

Даже нужно. Ничто не вечно. Ваши интересы меняются, развиваются технологии и тренды на рынке. Если не менять свою специализацию в течение времени, то вы рискуете оказаться в группе людей, которые никому не нужны . Типичным примером сейчас могут быть программисты, которые несколько лет проработали в большой компании, например, банке, на старых

технологиях, например, язык программирования delphi и не развивались. Сейчас пришел прогресс, банк решил полностью заменить свое ПО на новые технологические решения, и старые работники остались не у дел , так как для того, чтобы изменить свою специализацию, нужно потратить достаточно много времени, и это невозможно сделать в одночасье.

В фрилансе все еще жестче: у вас навряд ли получится проработать с одним клиентом несколько лет на полный рабочий день, а поэтому вам всегда придется соответствовать рынку и развиваться.

Дополнительные специализированные профили на Upwork

Upwork ввел возможность создавать дополнительные специализированные профили. С их помощью можно реализовать специализацию в нескольких областях сразу и очень быстро менять направления своего профиля. Подробнее в главе про специализированные профили на Upwork.

Оценка ниши

Для меня важны три критерия при выборе ниши на Upwork:

- Количество проектов, которые опубликованы по этому направлению за последний день;
- Среднее количество откликов на проект;
- Общее количество проектов на бирже в этом направлении.

Для оценки количества проектов за день я настраиваю advanced search на Upwork и просто считаю проекты вручную, а общее количество проектов показывает Upwork.

Сложно сказать, какие цифры означают высокую/низкую конкуренцию или популярность ниши, но зато можно провести сравнение и выбрать для себя более выгодное решение со специализацией.

Мой пример: две ниши, первая это разработка нативных приложений под Android или разработка мобильных игр на Unity3D.

Ниша / Критерий	Java / Kotlin Android	Unity 3D
Проекты в день	20	5
Всего проектов	2000	500
Заявок на проект	50	10
Проекты в день/заявки	20/50 = 0.4	5/10 = 0.5
Все проекты/заявки	2000/50 = 25	500/10 = 50

Из этой очень грубой оценки видно, что выгоднее работать в Unity3D, чем в native Java. Но это только один из критериев выбора специализации, нужно также учесть ваш интерес к нише, среднюю цену оплаты труда, наличие долгосрочных проектов.

Вопросы про выбор ниши на Upwork

Что если я выберу неправильную нишу?

Большинство людей так и поступает. Многие ошибаются со своей первой нишей: мало проектов, интересных для вас, низкооплачиваемые проекты и так далее. Надо просто вовремя признать свою ошибку и испытать себя в другом направлении. В конечном итоге ваши усилия принесут хорошее вознаграждение, главное – не сдаться на полпути.

Обязательно ли становиться узким специалистом и

выбирать нишу?

Нет, на фриланс сайтах полно людей, которые берутся за разношерстную работу и при этом зарабатывают большие суммы денег. Но из-за вышеописанных преимуществ при более-менее узкой специализации можно развиваться в профессиональном плане.

Почему хорошо все-таки выбрать нишу?

Потому что всем от этого только лучше. Фрилансер работает над тем, что ему нравится, получает за это больше денег. Клиент получает качественно выполненную работу, и его бизнес улучшается.

Но если у меня будет узкая ниша, то я буду слишком ограничен в выборе проектов и мне будет сложно найти заказ.

Поэтому нужно изучить рынок заранее. На мой взгляд, если хотя бы раз в 2-3 суток публикуется проект под вашу нишу, то найти работу будет не очень сложно.

Сколько нужно времени чтобы выбрать нишу?

Каждый раз, когда я хочу попробовать обновить свою нишу или меня просят помощи в этом, то у меня уходит часов 20 на первоначальный анализ способностей, желаний, интереса и текущей ситуации на рынке. Это время без учета создания профиля.

Я выбрал нишу, что дальше?

После того, как ниша выбрана, самое время эффективно

заполнить профиль, начинать искать заказы и писать cover letter.

Как выбрать нишу?

Для меня есть несколько важных критериев (степень важности по убыванию) при выборе ниши на Upwork:

- Насколько мне интересно заниматься работой в этой нише;
- Насколько много проектов по этой нише на Upwork;
- Насколько ниша перспективна в ближайшем будущем;
- Насколько я технически подкован и опытен в этой нише;
- Насколько много платят на проектах из этой ниши.

Мой пример выбора ниши

Рассмотрим мой пример. Я разрабатываю приложения и игры под мобильные платформы. Приложение делаю под iOS, Android, WinPhone на Swift, Java, C# соответственно, а игры делаю на Unity3D для нескольких платформ сразу. Больше всего опыта у меня в разработке приложений под Android. Нравится мне разрабатывать приложения также под Android, игры на Unity3D и искусственный интеллект. Но в последнем у меня мало опыта, поэтому на данный момент я не рассматриваю его. WinPhone не рассматриваем из-за того, что Microsoft прекратила его поддержку и это направление не перспективно в будущем.

В итоге остается Unity3D и Android, но так как опыта больше под Android я выбираю это направление. Но если мне не понравятся проекты в этом направлении, я готов буду рассмотреть и другие варианты.

Теперь необходимо определиться, какие именно приложения я хочу разрабатывать и есть ли на них спрос.

Поэтому для начала открываем Upwork и просматриваем проекты по Android.

Моей хорошей фишкой может быть наличие опыта работы с другими платформами (iOS, WinPhone): таким образом я могу предложить клиентам качественно портировать их приложения с WinPhone/iOS на Android. Делать это своим основным направлением я не вижу смысла, так как я не нашел достаточно проектов в этой нише в ленте Upwork, но эти навыки будут хорошим дополнением к другим нишам, и я обязательно упомяну их в описании профиля.

Также имея опыт создания серверных программ на Java, мне будет проще сделать взаимодействия клиент-сервер на Android: я больше понимаю в структуре сервера.

Анализ ниши по количеству проектов на Upwork

Изучив реальные проекты в ленте Upwork, я выделил следующие повторяющиеся особенности проектов:

- Проекты на создание сразу для двух платформ iOS+Android;
- Проекты на гибридных фреймворках (не нативные приложения);
- Нативные проекты на Java, не привязанные к определенным технологиям;
- Проекты, где клиент не знает, на чем должно быть реализовано;
- Игры;
- Портирование с iOS на Android;
- Необходим только код;
- Необходим код + верстка;
- Необходим дизайн + код + верстка;

- Необходим приложение + сервер;

И наиболее популярный функционал:

- Работа с REST API;
- Верстка дизайна;
- Геолокация;
- Работа с фото;
- Видео/аудио чаты;
- Блокчейн;
- Интеграция оплаты.

Конкретные типы приложений (подобные проекты появляются хотя бы раз в месяц):

- Приложения для такси;
- Приложения доставки еды;
- Приложения для бизнеса – создания отчетов работниками;
- Месенджеры;
- Игры-викторины;
- Социальная сеть.

Под типами приложений я имею в виду, по сути, клоны популярных приложений. Когда такие появляются (например, Uiber для такси сервисов или what’s up для мессенджеров), то можно специализироваться только на них. Но в данный момент я не вижу большого спроса на подобные клоны (есть только старые типы, на которых спрос только угасает), да и создавать их не очень хочется.

Поэтому для меня этот вариант неприемлем, но, возможно, кому-то будет интересен.

Из всего этого я выделил два варианта работы:

- Работа командой;
- Работа в одиночку.

Дело в том, что для того, чтобы качественно сделать проекты, в которых нужно выполнить сразу приложения для Android и iOS, а также не только их программировать, но и рисовать дизайн и создавать серверную часть, одного специалиста в моем лице не хватит, и нужно кооперироваться с другими фрилансерами-коллегами.

В этом случае я все еще буду позиционировать себя как Android разработчик (ни в коем случае не буду писать в профиле, что я все это делаю), но буду предлагать клиентам не искать исполнителей для других компонентов проекта, а сразу же предлагать команду для реализации проекта.

В этом случае, возможно, имеет смысл даже создать агентство на Upwork.

Нишу же в Android разработке я решил выбрать в создании приложений (не игр) без использования гибридных приложений. Основной упор я решил сделать на работу с REST API, верстке дизайна, геолокации, работе с фото, видео/аудио чатами, блокчейнами, интеграцией оплаты. Это наиболее популярные функции и они мне интересны, но они слишком разношерстные, поэтому я по очереди буду делать акцент на определенной функциональности и смотреть на эффективность.

Одна ниши или несколько?

Тут самое время сказать, что-то в духе “вот ты всю статью рассказывал, как это плохо заниматься всем сразу, а в итоге пришел к тому, что один из вариантов – это объединиться и делать все сразу”. Во-первых, я все еще рекомендую вам не заниматься всем сразу, вы лично должны оставаться специалистом в конкретной сфере (и делать на этом акцент в своем профиле и cover letters), а тот факт, что вы умеете слаженно работать с коллегами, – это плюс, который просто облегчает жизнь клиенту. Во-вторых, важно заранее определиться (потратить много времени) с проектами, на которые вы будете ориентироваться, а не подавать заявки куда попало. В-третьих, это заполнение профиля. Вы можете написать все 5000 знаков в своем overview и добавить десятки проектов в портфолио, но это не будет работать. Нужно сузить варианты направлений работы как можно сильнее, но чтобы все еще была возможность хотя бы 1 раз в день подаваться на хороший проект в вашей нише.

А вообще, в некоторых направлениях нишу выбрать достаточно легко. Например, если вы создаете рекламные видеоролики, то можно специализироваться, например, только на роликах к мобильным играм и только определенного жанра. В этом случае title в профиле “Promo videos for mobile games” хорошо повысит конверсии. Но так сделать получается не всегда, и в некоторых ситуациях лучше обычный “Android developer”, чем придумывать что-то лишнее.

Если вам нужна помощь с выбором ниши, то рассказывайте о своей ситуации любым удобным для вас способом: мне в личку, в сообществах vk и facebook, в slack чате фрилансеров.

ПРОФИЛЬ

Я расскажу как, а, главное, почему стоит заполнить все части профиля на Upwork: title и overview, фото и видео, тесты, образование и опыт работы, skills, education и other experience.

Если вы новичок, то вам нужен хороший профиль для того, чтобы не словить бан от Upwork за большое количество заявок и малое количество ответов. Если вы уже давно на Upwork, то один из самых простых вариантов поднять свой уровень в глазах клиента и при этом иметь больше шансов на высокооплачиваемых проектах – это сделать хороший профиль.

Из чего состоит профиль:

Титул (Title)

Фото (Photo)

Описание (Overview)

Видео (Video)

История работ и отзывы (Work History and Feedback)

Портфолио (Portfolio)

Навыки (Skills)

Тесты (Tests)

Сертификаты (Certifications) и Другой опыт (Other Experience)

Опыт работы (Employment history) и Образование (Education)

Настройки профиля:

- Видимость (Visibility)
- Предпочитаемый тип проектов (Project Preference)
- Время отклика на интервью (Responsiveness)
- Открытость доходов (Earnings Privacy)
- Уровень опыта (Experience Level)
- Категории (Categories)
- Специализированные профили (Specialized profiles)
- Прикрепленные аккаунты (Linked Accounts)

У меня лично ушло примерно 40 часов, чтобы полностью переделать мой профиль. Важно внимание к деталям. Если вы новичок и хотите избежать бана за отсутствие ответов на ваши заявки, – потратьте время на профиль. Если вы матерый фрилансер и хотите увеличить свою ставку, – потратьте время на профиль. Профиль – это отличный инструмент представления себя клиенту с нужной стороны и в выгодном свете.

Отедльная глава, если вам отказали в подтверждении профиля на Upwork.

Титул (title)

Не всегда фрилансеры на Upwork уделяют много внимания титулу (Title) на Upwork. Большинство устаналивают общее название свой профессии (Android Developer), иногда добавляют уровень навыков (Seniour), но не все представляют, какого эффекта можно добится, если добавить в Title свою специализацию.

Title на Upwork:

- Отображается в поиске;
- Отображается при отклике на работу (cover letter);
- Желательно, чтобы он был коротким, обязательно – без лишней “воды”.
- Не должен быть абстрактным;
- Upwork рекомендует добавлять “Senior”, “expert”, но мне не нравятся подобные регалии, на мой взгляд, они не несут полезной информации, и это может отпугнуть определенную категорию клиентов.

Если вы хотите получать как можно больше предложений (invite) на работу от клиентов на Upwork (даже если вы только зарегестрировались), да и в целом увеличить шансы ответа заказчика на ваш cover letter, то необходимо добавить в свой Title свою специализацию.

В англоязычной части интернета есть популярный пример, когда видеомонтажер сменил свой title с “Video Editor” на “Promo video for mobile applications” и начал получать несколько приглашений в день на интервью, а ранее был 1-2 invite в месяц.

Ниже я представил примеры плохих и хороших Title.

Плохой Title	Обычный Title	Хороший Title
Web developer	Php developer	Backend web developer (PHP, YII framework)
Translator	EN – RU Translator	EN – RU Translator (Medicine)
Designer	UI/UX designer	UI designer (Mobile) & Material Design

Почему так важен Title?

На более высокую позицию в поиске Upwork (а значит и в рекомендациях фрилансера для клиента) влияет не только репутация, но и текст который вы написали в своем профиле, и если ваш Title содержит больше слов из поискового запроса клиента, то вы будете в самом верху списка. Слова в Title имеют большое значение для алгоритмов поиска Upwork.

Также Title виден всегда: при подачи cover letter на проект, в поиске, в рекомендациях, etc. Он не просто виден, а еще выделяется среди всей остальной информации.

Фото (photo)

Многие не уделяют уделяют достаточно внимания фотографии (photo) в профиле на Upwork. Уставливают фото плохого качества или не подходяющую для сайта по поиску работы. А качественно фото может поможет расположить к себе клиента, а значит и увеличить шансы получить работу на Upwork.

Фото (photo) на Upwork должно соотвествовать следующим параметрам:

- Ваше лицо должно занимать хотя бы треть круглой аватарки на Upwork;
- Вы не должны быть обрезаны краями аватарки;
- Вы должны быть на фото один;
- Ваша аватарка (картинка) или логотип компании не подойдет;
- Фотография во весь рост не подойдет – Вас будет плохо видно. Лучший вариант – фото по плечи;
- Качество фото должно быть хорошим. Вы вполне можете сделать фото на любой современный телефон, но учтите, что при плохом освещении будет много ”шума” на фото, который испортит фото. Также не стоит вырезать свое лицо из общей фотографии, так как в этом случае разрешение итоговой картинки будет очень маленьким, и будут видны “пиксели-квадратики”. Я лично рекомендую разрешение хотя бы 500px на 500px.
- Ваше лицо должно быть хорошо видно и освещено, не должно быть глубоких теней на лице.
- Фон желательно сделать однотонным. Вообще, это не так

важно, но главное, чтобы фон не рябил и тем самым не отвлекал внимание от вашего лица.

- Постарайтесь выглядеть наиболее естественно на фото. Если вы не носите пиджак в повседневной жизни и сфотографируетесь в нем для солидности, то, скорее всего, это будет сильно заметно и будет иметь только отрицательный эффект.

Здесь было изображение, но Upwork запретил мне публиковать скриншоты биржи, интерфейса и документации, по-этому вы его не увидите

Отдельно хочу отметить возраст, на который вы выглядите на фотографии. Многие переживают, что клиенты не захотят работать с фрилансером, который слишком молод. Долгое время у меня была фотография, на которой я выглядел лет на 16 и ниразу клиенты не сомневались во мне из-за возвраста.

Описание (overview)

Описание профиля на Upwork имеет большое значение: используется для поиска фрилансера , отображается при подаче cover letter. Текст должен не только привлекать клиента, например рассказать как фрилансер может решить его задачу, но быть оптимизированным под ключевые поисковые запросы.

Особенности написания Overview для профиля на Upwork:

- Отображаются первые 80 символов в поиске;
- Отображаются первые 550 символов в общем профиле;
- 5000 символов всего. Чтобы просмотреть весь текст, нужно нажать в вашем профиле на “Show more”;
- Первые 80 символов самые важные, глупо их тратить на общие фразы в духе “Hello, I am Yevhenii. I have 3+ years experience in Android development”. Эту информацию и так можно почерпнуть из превью вашего профиля. А в дополнительных 80 символов лучше постараться убедить клиента, что вы наиболее удачный кандидат для решения его проблемы. На мой взгляд, лучший способ убеждения – это ваш опыт в проектах, которые очень похожи на текущий проект клиента;
- В первый абзац 80 символов я предлагаю написать, какие конкретные задачи клиента вы решаете. У меня получилось вот так:

  Experienced in layout, cloud, chats, video, photos, maps, REST, forms, Android SDK;

- Лучшим вариантом было бы уменьшить количество ключевых слов, сделать этот абзац в форме предложения. Но, на мой взгляд, для Android направления сейчас нет смысла делать

специализацию более узкой, так как в этом случае проектов, подходящих в ленте под мою специализацию, будет менее одного в день;

- Вообще, идеальный Overview для профиля должен уместиться в 550 символов, потому что все, что находится за этим пределом, будет прочитано лишь в очень редких случаях;
- У меня не получилось ужать до 550 символов, но я решил оставить Overview в 1200 символов только после того, как убрал все лишнее из текста в 2000 символов. Так что убирайте все лишнее. Минимум воды и лишней информации: клиентам вы не интересны, клиенты хотят знать, как вы можете решить их проблемы и насколько вы в этом хороши;
- Делите текст на смысловые абзацы, это помогает клиентам быстро прочитать текст по диагонали и найти нужную часть информации;
- Пишите простыми предложениями;
- Не делайте списков: это не по гайдлайнам Upwork и, видимо, не впечатляет клиентов;
- Пишите связный рассказ о себе;
- Английский должен быть без ошибок. Вычитайте текст несколько раз. Проверьте через Google Translate и Grammarly. Не нужно писать заумными словами: для многих клиентов английский не является родным, и вас не поймут. По этой же причине клиенты обычно не обращают внимания на ошибки в языке, но профиль – это ваша визитная карточка, в нем вы должны показать, что вы можете сделать все идеально, если захотите;
- Никаких ссылок в Overview или ваших никнеймов в социальных сетях / мессенджерах. Ваш профиль временно приостановят

даже за простое упоминание возможности связаться с вами вне Upwork;

- Старайтесь показать себя с выгодной стороны, не надейтесь на понимание ваших недостатков. Если вы студент и не имеете опыта работы, то лучше об этом не писать, а разобраться получше в одной из технологий и указать это в Overview.

Мое Overview ниже, первый абзац 80 символов, второй – 550 символов:

Здесь было изображение, но Upwork запретил мне публиковать скриншоты биржи, интерфейса и документации, по-этому вы его не увидите

Навыки (skills)

Навыки используются клиентами при поиске фрилансеров для приглашений и описании работы на Upwork. Поэтому фрилансеру необходимо выбрать наиболее подходящии 10 навыков и желательно подтвердить их при помощи тестов и при этом важно выбрать навыки, которые популярные среди клиентов на Upwork.

Значение навыков (skills) в профиле на Upwork:

- Отображаются в глубине профиля, но все еще активно используются при рекомендации вас клиенту;
- Клиент выставляет нужные скилы при публикации проекта, и именно они будут учтены при формировании рекомендованных фрилансеров клиенту;
- Можно ввести до 10 навыков в общем профиле и, на данный момент, бесконечное количество навыков в специализированных профилях. Но специализированные профили сейчас только вводят, так что, думаю, это изменится;
- Так как набор навыков ограничен, то нужно выбирать skills, максимально соответствующие вашей специализации;
- Просмотрите заранее проекты, доступные в ленте Upwork. Нужно найти наиболее часто упоминающиеся навыки и обязательно добавить в свой профиль;
- Если вы добавили все нужные навыки, а место еще осталось, то добавьте навыки, которые могли бы быть второстепенными для вас. Например, навык работы с Photoshop, если вы занимаетесь программированием дизайна по макетам Фотошоп;
- Посмотрите на тесты, которые нужно пройти для вашей специализации. Практически каждый из тестов добавляет

подтверждение тому или иному навыку, а значит подтвержденные навыки (отмеченные галочкой) должны присутствовать в вашем профиле.

Видео (video)

Видео для профиля очень редко используемый инструмент привлечения клиентов на Upwork и очень зря. Видео формат привычен клиентам в настоящее время и биржа делает на нем акцент. Чтобы снять хорошее видео нужно потратить немало времени, но в этом нет ничего сложного, а эффект может вас удивить.

Насколько важно иметь видео в профиле Upwork?

Во-первых, хотя Upwork и открыто об этом не говорит, на мой взгляд, наличие видео влияет на более высокое ранжирование в поиске фрилансеров и в списке фрилансеров, написавших cover letter на проект.
Во-вторых, в умных книжках написано, что клиент доверяет больше живым людям, а не тексту и фото. Видео, конечно, тоже не живой человек, но гораздо ближе к этому.
В-третьих, в эпоху youtube, twitch, видеокурсов, для многих людей видеоформат получения информации становится наиболее удобным и привычным, а значит есть вариант, что с видео клиент получит больше информации о вас.
Ну и напоследок: мало кто записывает видео, и это поможет вам выделиться среди других фрилансеров.

О чем должно быть видео для профиля на Upwork?

Мне кажется, что идеальным вариантом будет пересказать свое Overview на камеру. Конечно, перед этим нужно много поработать

над самим описанием профиля. Подробнее о том, как заполнять overview в профиле на Upwork.
Большинство видео для профилей созданы одним дублем без использования монтажа (но это не обязательно, простой монтаж нескольких сцен с переходом тоже подойдет). На мой взгляд, идеальным видео будет такое, в котором Вы будете чередоваться со скриншотами/видео о ваших проектах с вашим закадровым голосом. То есть, когда вы говорите о себе, то оставляете видеоряд с камеры, а когда говорите о технологиях и прошлых проектах, то логичнее показать их. Без опыта в работе с видео у вас это может занять много времени, а финальный результат не всегда обрадует. Поэтому для начала снимите видео только с собой, а потом, когда будет время, добавьте в него видео о ваших прошлых проектах.

Как снимать видео для профиля на Upwork?

Свет. Самый лучший вариант – это снимать солнечным днем. Садитесь лицом к окну, уберите шторы или жалюзи, в большинстве случаев этого хватит. Не снимайте в темноте.
Звук. Идеальным вариантом будет взять хороший микрофон у знакомых на время записи. Не нужно профессиональное оборудование, достаточно, например, петлички Boya за 10$. Наушники с микрофоном я бы не советовал использовать.
Камера. Идеальный вариант – фото/видеокамера и штатив, опять же, можно взять у друзей. Но подойдет и телефон с хорошей камерой и стопка книг вместо штатива. Очень важно установить камеру неподвижно в правильном ракурсе.

Какая должна быть длина видеоролика профиля Upwork?

Я лично рекомендую 1-2 минуты. Существует мнение, что

оптимальный вариант – 30-60 секунд. Ну а в целом, делать видео более 3 минут я не вижу смысла: маловероятно, что клиент его досмотрит.

Мне нужно профессиональное видео?

Нет, никто не требует от вас профессионального видео. На мой взгляд, это даже может отпугнуть некоторых клиентов – навести на мысли, что вы пытаетесь бросить пыль в глаза. С другой стороны, профессиональные видео в одном стиле в профилях фрилансеров одного агентства будут только плюсом.

Но это совершенно не значит, что видео можно сделать плохо и выложить как есть. Нужно сделать качественное видео, чтобы показать клиентам, что вы умеете создавать что-то законченное. То есть нужно сделать все, что в ваших силах, и, если вы видите проблемы в вашем видео, то нужно его переснять

А нужно видео обрабатывать?

Не обязательно, но желательно. В большинстве видеоредакторов есть триал период, это вам должно подойти. Сильно изучать их нет смысла, но использовать готовые инструменты для коррекции картинки стоит.

Также имеет смысл обработать аудио. Для этого хорошо подойдут готовые инструменты бесплатного Audacity. Уроков по нему очень много.

Куда загружать видео?

На YouTube. А потом добавляем его на Upwork. Если не хотите, чтобы видео было доступно всем подряд, то на YouTube сделайте его доступным только по ссылке.

Сколько нужно времени, чтобы создать видео?

Когда я хочу обновить свое видео или помогаю другим фрилансерам, то весь цикл занимает минимум 20 часов рабочего времени.

Ого сколько времени, оно того стоит?

В долгосрочной перспективе – стоит. Я бы советовал записывать видео в двух случаях: вы только пришли на биржу, боитесь словить бан за большое количество заявок без ответа, не можете взять свой первый заказ. Либо вы уже закрепились на бирже, знаете, какие проекты вам подходят, и хотите выглядеть для клиентов как можно более выгодно, чтобы в итоге поднять свою ставку.

История работ и отзывы

Фрилансер не может ничего менять в истории работ и отзывах (Work History and Feedback), кроме Top Rated исполнителей, которые могут скрывать неудачные проекты. Кроме публичного отзыва, оценки и количества заработанных денег можно добавить отображение элемента портфолио связанного с проектом, для привлечения внимания.

Здесь отображаются Ваши прошлые работы на Upwork. Также отображаются неоконченные проекты, но скрываются под спойлером Jobs In Progress.

- Если у Вас есть платный аккаунт, то можно скрыть свои заработки по прошлым проектам. Это может быть полезно, если Вы не хотите показывать новым клиентам старые проекты с малым бюджетом;
- Если Вы Top Rated, то можете убрать некоторую часть неудачных проектов;
- Есть неочевидные правила, связанные с отзывами к работе на Upwork, например, отзыв нужно написать в течение 13 дней после финиша проекта, в противном случае нужно будет получить согласие второй стороны, чтобы оставить отзыв;
- История работ – хороший способ показать свое портфолио, так как проекты в портфолио можно прикреплять к работам в истории и тем самым привлечь к ним больше внимания

Портфолио (portfolio)

Портфолио (portfolio) позволяет показать клиенту уровень своих профессиональных навыков. Его нужно создавать обязательно (всегда можно что-то показать). Клиентам не интересно, какие у вас проблемы и почему вы не показали свои работы, они просто пройдут мимо. Новичку без репутации на бирже начинать искать работу без портфолио точно не стоит.

Сколько времени нужно потратить, чтобы сделать хорошее портфолио?

У меня уходило примерно по 5-8 часов на каждый проект в портфолио . За это время я подготавливал проект, делал скриншоты, написал описание, красиво оформил скриншоты, написал специальные сниппеты-примеры кода для того, чтобы я мог показать его клиентами и не нарушить обязательства по текущему проекту. Выбрал нужные навыки.

Для того, чтобы выгодно показать себя с нужной стороны, нужно потратить много времени, и с этим нужно смириться. Внимание к деталям показывает клиенту, насколько вы привыкли выполнять задачу качественно.

Насколько важно портфолио на Upwork?

Портфолио – это самая важная составляющая вашей репутации на Upwork после отзывов. Портфолио – это отличный способ показать клиенту, что вы уже делали проекты, которые похожи на проект клиента. А это может иметь ключевую роль при выборе исполнителя на проект.

Какие проекты добавлять в портфолио?

Обязательно (за исключением тех, что вам не нравятся) добавлять проекты, которые соответствуют хотя-бы одному признаку:

- Выполненные на Upwork;
- Реально работающие, и вы можете дать на них ссылку, а может вы даже указаны как разработчик проекта;
- Проекты без NDA.

Если у вас не хватает работ из списка выше, то можно добавить следующие проекты:

- Проекты под NDA;
- Хобби проекты или неработающие проекты.

Как часто надо обновлять портфолио?

Как только у вас появился новый проект для портфолио. Также раз в несколько месяцев стоит делать ревизию и удалять проекты, которые вы переросли. Ведь вы профессионально развиваетесь, а старые проект – нет.

Сколько работ добавить в портфолио на Upwork?

Минимум 4, потому что Upwork выделяет именно 4 места для первой страницы в портфолио , а значит они должны быть заполнены, чтобы вы не выглядели фрилансером, которому нечего показать.

Важно качество, а не количество. Добавляйте только лучшие свои проекты. Проекты, которые вам самим не нравятся или которые не

относятся к вашей ниши на Upwork, лучше вообще не добавлять. Лучше добавить больше хобби-проектов, чем показывать реально выполненные, но плохо выглядящие проекты.

Если у вас есть специализированные профили, то лучше сделать минимум 4 проекта под каждый из профилей.

Чем больше проектов, тем лучше. Но чтобы оформить качественно много проектов нужно потратить уйму времени, да и фрилансеров, у которых много больших проектов для портфолио, не так много.

В общем, 4 – обязательно, а больше – по мере наличия у вас времени.

Сколько скриншотов добавить к каждому проекту и как их оформить?

Я рекомендую сделать минимум 3 скриншота . Максимума нет, но тут гораздо важнее качество, а не количество. Лучше сделать 3 скриншота, которые раскроют наиболее важные функции проекта в выгодном свете, чем показать 10 скриншотов, которые будут сделаны плохо.

В общем, 3 – обязательно, а больше – по мере наличия у вас времени.

Как оформить главную картинку проекта в портфолио?

Я лично предпочитаю добавить в картинку как можно больше полезной информации, поэтому добавляю сразу несколько скриншотов.

Здесь было изображение, но Upwork запретил мне публиковать скриншоты биржи, интерфейса и документации, по-этому вы его не увидите

Что показывать на скриншотах?

Показывать нужно наиболее важные и разнообразные части проекта. Клиентам не интересно смотреть на форму регистрации и форму входа на двух разных скриншотах.

Отдельно хочу отметить, что если на скриншотах есть что-то похожее на профиль пользователя (его имя, фотография), то лучше заранее изменить приложение таким образом, чтобы фото и имя были вашими на скриншотах . У клиента будет больше доверия к тому, что вы реально делали проект, а не украли скриншоты.

Какого разрешения должны быть скриншоты?

Однозначно должно быть соотношение сторон 3:4 , особенно для превью, так как в противном случае превью будет некрасиво обрезаться. Я лично использую разрешение 1920x1080 .

Как оформить скриншоты?

Я считаю, что очень важно, чтобы ваше портфолио выглядело красиво и органично.

Более того, увидев портфолио в одном стиле, у клиента будет больше доверия к тому, что все проекты выполняли лично вы и потом лично вы оформили.

Для того, чтобы оформить скриншоты, даже не нужно уметь пользоваться графическими редакторами . Я предпочитаю

добавлять фреймы устройств , а это сделать можно при помощи онлайн сервисов, например, https://mockuphone.com/

Здесь было изображение, но Upwork запретил мне публиковать скриншоты биржи, интерфейса и документации, по-этому вы его не увидите

В самом верху проекта нужно представить наиболее информативные и красивые скриншоты.

Что показывать, если я не могу сделать скриншоты результатов своей работы?

Такой вопрос часто появляется у back-end программистов, аналитиков, системных администраторов и даже иногда у переводчиков.

Не обязательно делать скриншоты, можно показывать код, графики, статистику.

Что писать в описании проекта?

Сначала желательно рассказать о проекте и его функциональности, после этого расскажите о своей роли в проекте и использованных технологиях.

Обычно размер описания находится в районе 500-1000 знаков, но не меньше.

Какую ссылку на проект указать?

Лучший вариант – реально работающий результат вашей работы.

Если этот вариант невозможен, то ссылку на профессиональное

сообщество или сайт-портфолио, где вы также выложили свою работу. Например Dribbble / Behance для дизайнеров.

Что такое “In review” и сколько времени этот этап занимает?

Статус In Review ставится на проект в следующих случаях:

- Изменены / добавлены новые скриншоты в проекте;
- Изменены / добавлены навыки в проекте;
- Изменено описание проекта;
- Привязан проект из Work History к проекту в портфолио.

То есть практически при любых изменениях ставится статус In Review. Обычно сотрудники Upwork проверяют проект в течение 5 рабочих дней. Пока проект в портфолио имеет статус In Review, он перестает отображаться в вашем профиле. Поэтому не стоит изменять все элементы портфолио сразу, так как вы останетесь без портфолио на несколько дней.

Можно ли добавлять проекты под NDA (соглашение о неразглашении)?

В большинстве случаев – можно.

Ниже мое описание проекта, которое одобрил Upwork.

Здесь было изображение, но Upwork запретил мне публиковать скриншоты биржи, интерфейса и документации, по-этому вы его не увидите

Все сильно зависит от вашего соглашения NDA. Обычно нельзя

разглашать особенности работы приложения, в этом случае вы можете даже указать ссылку на проект и показать реальные скриншоты.

Если же ваш договор подразумевает полное отстранение от разработки в конкретном продукте, то в большинстве подобных случаев вы как минимум можете рассказать базовый функционал, который не содержит бизнес секреты, без реального отождествления с работающим проектом.

Также можно добавить проект в портфолио без описания, но этот вариант будет не так привлекателен для новых клиентов. Долгое время из-за NDA я именно так и представлял свои проекты, но потом уточнил у клиентов, могу ли я использовать примеры дизайнов, который нарисую сам, согласовал их с клиентами.

В большинстве случаев вы не сможете показывать исходники проекта (код, psd файл, etc). Но вы всегда можете сделать что-то специально для портфолио и выложить исходники как пример.

Что делать если у меня нет проектов, которые я могу показать в портфолио?

То же самое, что и в случае с проектами под NDA.

Если у вас нет опыта создания проектов, которые вы бы могли показать, то стоит сделать несколько проектов для примера и для вашего опыта.

Как связать проект в портфолио с проектом на Upwork?

Для того, чтобы сделать акцент на определенных работах, очень

удобно прикреплять их к истории работ на Upwork.

FAQ

Добавлять ли проект на русском/украинском/любой_не_английский_язык в портфолио?

Важно, чтобы на скриншотах был только английский язык. Клиентов будут сильно отталкивать проекты, глядя на которые они ничего не поймут. Потрудитесь перевести на английский хотя бы два-три экрана / изображения для портфолио, если ваш проект не создавался для англоязычной аудитории.

Можно ли добавлять проект, который я делал не один?

Если вы не оговаривали заранее этот момент, то можно указывать подобный проект, но четко ограничить свою роль в нем.

Можно ли добавлять проект, который я делал на своей прошлой работе?

Если вы не оговаривали заранее этот момент, то можно указывать подобный проект, но четко ограничить свою роль в нем.

Как оформлять портфолио программисту?

Для front-end и full-stack программистов все просто – скриншоты функционала программ. Вся эта статья содержит примеры портфолио android разработчика.

Хороший способ – добавлять диаграммы архитектур в описание проекта, но редко когда можно ими делиться.

Как оформлять портфолио системному администратору?

Обычно лучше вообще ничего не добавлять, оставить текстовое описание, тогда оно будет выводиться вместо превью.

Исключением, на мой взгляд, является статистика, скриншоты производительности, оценки популярных сервисов вашей работы.

Как оформлять портфолио переводчику?

На мой взгляд, оформить портфолио переводчику очень просто: представить два скриншота на одном изображении: слева исходный вариант, а справа – переведенный вами.

Если показывать готовый продукт нельзя, то можно также оформить два текста вместо скриншотов.

Желательно добавлять в описание проектов часть переведенного текста.

Как оформлять портфолио аналитику/маркетологу?

Скриншоты Google Analytics или любой другой программы, которую вы используете для достижения целей, с результатами вашей работы

Если вашей профессии нет в списке, и вы не знаете, как оформить портфолио, то напишите мне, и я вам помогу.

Как выглядит мое портфолио?

Здесь было изображение, но Upwork запретил мне публиковать скриншоты биржи, интерфейса и документации, по-этому вы его не увидите

Абсолютно все мои интересные, стоящие, красивые проекты по

NDA. Я не могу показывать скриншоты, название, давать ссылку. Поэтому я сделал новый дизайн экранов, на которых есть часть функционала проекта, о котором я могу говорить. В большинстве случаев это базовые функции приложений, которые широко распространены: работа с камерой, обработка фото, профиль пользователя, карты etc. Более того, я выбрал подобные скриншоты специально, так как ориентируюсь на новые проекты со схожим функционалом.

Я добавил пометку к каждому проекту, что скриншоты не являются реальными, но такой вариант вполне устроил проверяющих сотрудников Upwork, а значит устроит и клиентов.

Тесты (tests)

Тесты на Upwork имеют неоднозначную репутацию. С одной стороны Upwork пытается сделать на них акцент (даже обновил многие из них), но с другой практически все тесты не отображают реальных знаний, а являются показателем хитрости фрилансера и его способности гуглить.

Насколько важны тесты?

Upwork в поиске фрилансеров даже начал объяснять, почему рекомендует того или другого фрилансера. В качестве причины указываются проекты, выполненные фрилансером:

Но, изучив профили людей, находящихся в топе результатов поиска, я увидел, что у них не только есть проекты в Work History, но и указаны нужные skills, которые подтверждены результатами тестов.

Конечно, это не является 100% доказательством влияния тестов на ранжирование, но шанс достаточно высок. Более того, наверняка подобный алгоритм используется для ранжирования заявок на проект. Так что шанс получения инвайта на проект увеличивается, а по данным Upwork, 30% проектов доступны только по приглашениям.

Также не стоит забывать, что Upwork предлагает исполнителей сразу после того, как клиент укажет при публикации навыки, необходимые для выполнения задачи. В приоритете фрилансеры, которые имеют хорошие оценки по тестам, связанным с нужными навыками.

Какие тесты нужно проходить?

К счастью, Upwork навел порядок, и сейчас тестов на бирже стало значительно меньше, чем раньше. Теперь не нужно проходит несколько разных версий одного теста или пытать себя прохождением тестов по старым технологиям. И хотя проблемы тестов никуда не делись (глупые вопросы, баги etc), но их стало меньше.

Я лично для себя выбрал следующие тесты:

Здесь было изображение, но Upwork запретил мне публиковать скриншоты биржи, интерфейса и документации, по-этому вы его не увидите

Очень важно пройти тесты, связанные с вашей специализацией, чтобы подтвердить скиллы в Вашем профиле (Android, Java для мобильного разработчика, например).

Я бы советовал пройти языковый тест (English Spelling). Зачастую это помогает получить галочку напротив вашего уровня знания английского в профиле, что поможет убрать страхи клиента, связанные с возможными проблемами при коммуникации с Вами. Также я бы рекомендовал пройти Upwork Readiness

Желательно, но не обязательно, пройти тесты, общие для вашей профессии, например, для программистов это Network Concepts, Data structures , etc.

Могут быть полезные узкоспециализированные тесты (для меня Mobile Game development using Android OS), которые прошло небольшое количество людей. Это хороший шанс быть рекомендованным, если клиент выберет этот скилл при публикации проекта.

Сколько тестов нужно пройти?

Чем больше, тем лучше, но тесты должны быть релевантны (связаны) вашей специализации. Я бы советовал пройти хотя бы 3 – 4 теста: тест на знания английского и наиболее важные тесты по вашей специализации, которые нужны для подтверждения скиллов галочкой.

Как происходит процесс сдачи теста?

Обычно дается 20-60 вопросов и примерно по 1 минуте на каждый вопрос. В некоторых тестах вопросы разделяются по сложности, и на легкие вопросы дается меньше времени (могут и 20 секунд дать), а на тяжелые дают до 2 минут.

Если Вы не успели отправить ответ (даже если выбрали, но не отправили), то вам засчитают ответ как неправильный.

Если на вопрос с множественным ответом вы выбрали не все правильные варианты (например, всего 5 ответов, из них 3 правильных, а вы выбрали только 2 правильных), то ответ вам засчитывается как неправильный полностью.

В процессе прохождения теста вам могут засчитать результат предварительно, обычно это происходит после прохождения 70-80% вопросов. Скорее всего, в этом случае уже не важно, как вы ответите на оставшиеся вопросы, оценка от этого не изменится. Но это работает не на всех тестах.

Копировать текст вопроса или ответов не получится: на странице javascript запрещает выделение текста. Но никто не запрещает сохранить страницу целиком.

Какие вопросы задают?

Как я уже говорил, Upwork серьезно подошел к проблеме тестов, и на данный момент откровенных багов и глупых вопросов практически нет, но это не убрало проблему полностью.

Вопросы в целом не отражают ваши профессиональные навыки. Сразу видно, что их составляют не разбирающиеся люди. Очень часто вопросы взяты из интернета и до этого публиковались как вопросы для самопроверки при подготовке к сертификации по какой-либо технологии. В общем, каким бы крутым специалистом в своей сфере вы не были, сдать тест хорошо без подготовки очень сложно.

Очень много неоднозначных ответов и проблемы с формулировками. Названия не совпадают с официальными. Например, Blend Options и Blend Mode в тесте про Photoshop , и вам придется гадать, это специально автор теста проверяет вас на знание терминологии, или это он просто ошибся.

Есть много вопросов по старым технологиям. Например, для разработки под Android использовали Eclipse лет 5 назад, и сейчас эта IDE очень редко используется, а в тесте по Mobile Game development using Android OS очень много вопросов в духе “Что означает эта иконка из интерфейса Eclipse”.

Повторяются ли вопросы на одном и том же тесте у разных пользователей?

Зависит от теста. Есть тесты, у которых общее количество вопросов совпадает с количеством вопросов при сдаче. Получается, что у всех фрилансеров одни и те же вопросы, но сейчас таких тестов осталось очень мало.

В большинстве случаев общий пул вопросов в 2-3 раза превышает количество вопросов при сдаче теста, то есть вопросы могут не повториться у 2-3 разных людей.

Вопросы повторяются один-в-один, то есть не меняются ни формулировка, ни очередность ответов – ничего.

Как готовиться к прохождению тестов на Upwork?

Как я уже писал выше, к тестам готовиться обязательно нужно: даже если вы хороший специалист, найдутся вопросы, которые поставят вас в тупик.

Есть вариант искать ответ в гугле или документации прямо во время прохождения теста . Этот вариант неплох, если вы можете рискнуть, и тест, который вы проходите, для вашей профессии не является обязательным и важным. К тестам, которые являются основным для вашей специализации, я бы советовал подготовиться заранее.

Вообще, единственный вариант подготовки для меня – найти вопросы к этому тесту в интернете , заранее их прорешать и сдавать тест с готовыми ответами.

Надеяться на ответы в Интернет я бы не стал . По моему опыту, очень часто ответы оказываются неверными, да и если тупо следовать советам из интернета, то не получится сдать лучше большинства, так как большинство именно так и делает. Но использовать интернет как источник потенциальных вопросов для подготовки к тесту мне кажется хорошей идей.

FAQ

Какой оценки по тестам достаточно? Top 10% / 20% / 30%, Above / Below Average или 1st place?

На мой взгляд, нужно получить минимум Топ 30% . Стремиться к 1st place я бы точно не стал, а вот к Топ 10% можно. Но специально готовиться бы тоже не стал к Топ 10%, просто пробовал бы свои силы каждые 3 месяца.

Оценки Above / Below Average я не рекомендую показывать в профиле.

Как часто надо перепроходить тесты?

Хотя бы раз в год нужно перепроверять, не появились ли новые варианты тестов. Так как если у вас хорошая оценка по старому тесту (есть приставка OLD), то подобный тест будет только красивой строчкой в профилей, но навряд ли поможет вам стать рекомендованным на проект.

Как часто можно перепроходить тесты?

Перепроходить тесты можно раз в 3 месяца. Поэтому нужно серьезно подойти к их сдаче. Лучше сдать тест на приемлемую оценку сразу.

Какие тесты показывать в профиле, а какие нет?

Однозначно, не нужно показывать тесты с плохими оценками. Также я бы не советовал показывать оценки по старым тестам (с OLD приставкой): это не очень солидно. Хотя, если у вас по ним хорошая оценка (для меня это топ 10%), а к тому же Вы, например, прошли новый тест по этой технологии не так эффективно, то стоит

подобный тест показать. Я лично показал свой результат топ 10 по старому тесту по java.

Как проходить тесты?

Заранее открываем в нескольких вкладках документацию по нужным технологиям, так как во время прохождения нужно будет часто искать ответ в них. Естественно, открываем заранее подготовленные страницы с ответами на вопросы, если вы раньше готовились к прохождению или решили пользоваться ответами из интернета.

Открываем программы, сайты, сервисы, которые могут помочь в прохождении. Для прохождения теста по фотошопу это, конечно же, фотошоп, для прохождения теста по языку программирования – IDE и, желательно, онлайн компилятор, чтобы проверять валидность кода в вопросах.

Проще всего искать ответ на вопрос, перепечатывая его часть в гугл или в поиск по вашим ответам на вопросы, но если вы долго печатаете или вам нужно скопировать вопрос целиком, то можно сделать два варианта: 1) сохранить страницу полностью и оттуда скопировать вопрос 2) отключить javascript в браузере и скопировать вопрос. Второй вариант я не советую, так как могут быть проблемы с прохождением теста.

Список ресурсов с вопросами и ответами к тестам на Upwork

Upwork заблокировал большую часть сайтов с вопросами-ответами к тестам. Более того, многие старые сайты с вопросами стали не актуальны, так как вопросы сильно изменились в последнее время и обновились. Поэтому, на мой взгляд, самый

лучший вариант для подготовки – это YouTube . Очень многие люди записывают свое прохождение и выкладывают на YouTube. Использовать YouTube неудобно, так как нельзя использовать текстовый поиск, а перепечатывать вопросы никто не будет, но в качестве подготовки я бы советовал использовать именно его, так как только здесь можно найти наиболее свежие вопросы.

Далее представлен список работающих сайтов с вопросами-ответами на тесты Upwork:

- Upworktestru.com – много тестов, но есть далеко не все нужные вопросы/ответы. Наверное, обусловлено это тем, что сайт предлагает услугу прохождения тестов за деньги . Это очень удобный способ сэкономить много своего времени, но я бы не советовал таким заниматься . Но если вы все же решитесь, то не забудьте побеспокоиться о своей безопасности: передавать логин и пароль от своего аккаунта так себе идея, да и Upwork может легко забанить ваш аккаунт, если на него заходить с IP разной геолокации в течение короткого промежутка времени. Самый лучший вариант для вас –
  это использование программы удаленного управления рабочим столом: в этом случае у вас не украдут аккаунт, и апворк вас не заподозрит в противоправных действиях. В общем, каждому стоит самому решить, что важнее: деньги или время , но я бы все же советовал пройти тесты самим .
- www.kickexam.com – большое количество тестов и вопросов, неудобный поиск, много рекламы, есть рейтинг ответов
- Upworktestanswer2015.blogspot.com – очень много рекламы, устаревшие вопросы и ответы

Больше крупных сайтов с ответами я не нашел, но есть небольшие

сайты, с ответами на 1-2 теста. Их удобно искать по названию теста в гугле.

Сертификаты и другой опыт

Сертификаты (certifications) и Другой опыт (other experience) на Upwork не обязательны для 100% заполненного профиля на Upwork и большинство фрилансеров оставляют эти разделы пустыми, но для некоторых профессий можно существенно улучшить свой профиль добавив в него сертификаты или научные публикации.

Сертификаты (certifications)

У меня нет сертификатов, которые я мог бы показать на Upwork. Дело в том, что Upwork предоставляет возможность добавить сертификаты, полученные только от тех компаний, которые есть в списке:

- В список входят наиболее популярные сертификаты: Oracle, Cisco, Microsoft, Red Hat, etc.
- Для моей профессии мобильного разработчика был бы полезным сертификат по Java, но, по сути, он не основной для меня. Гораздо важнее было бы добавить сертификат для Java EE разработчика или для системного администратора, работающего с Cisco или Red Hat.

В общем, если у вас есть сертификаты, обязательно добавляйте, если нет – не переживайте, для большинства профессий они не очень важны. Если же в вашей сфере сертификаты имеют очень важную роль (например Cisco), то стоит потратить время и деньги на их получение.
Сертификаты не влияют на процент заполненности профиля.

Другой опыт (other experience)

В целом я не знаю, что стоит писать в этот раздел. Исключением может быть только то, что нельзя поместить в прошлые разделы, и при этом может добавить вам солидности и профессиональности в глазах клиента. Я лично, например, добавил свою единственную научную публикацию на английском языке.

Если вы планируете выпонять научноемкие задачи на бирже, это ваши публикации в этом разделе могут быть очень полезны.

Образование и опыт работы

Для того чтобы получить 100% заполненный профиль на Upwork необходимо добавить
хотя бы один элемент в разделы образование (education) и опыт работы (employment history). Ничего сложного в этом нет, просто нужно потратить время. Важно указывать только релевантный (который относится к вашей профессии) опыт и образование.

Образование (education)

Здесь Upwork предлагает рассказать о своем образовании.
В целом, правила заполнения похожи на раздел Опыт работы (Employment history): грамотный текст, желательно небольшое описание. В этот раздел нужно добавить хотя бы один элемент, писать только о связанном с вашей специальность на Upwork образовании.
По гайдлайнам Upwork, нужно добавить информацию об университете и школе. Я также советую добавить информацию о прохождении курсов по вашей специальности на популярных онлайн площадках, например, Coursera.

Здесь было изображение, но Upwork запретил мне публиковать скриншоты биржи, интерфейса и документации, по-этому вы его не увидите

Опыт работы (employment history)

В этом разделе Upwork предлагает добавить информацию о вашей прошлой работе:

- Добавлять нужно только ту информацию, которая связана с

вашей специализацией: клиентам не интересно, как вы развиты в других сферах, а потраченное время на прочтение этой информации будет их раздражать.

- Получить 100% заполняемости профиля можно и без заполнения Опыта работы (Employment history), но добавление хотя бы одного элемента в этот раздел существенно упростит задачу.
- Если у вас нет предыдущего опыта работы, или вы не можете о нем говорить, то просто добавьте информацию о работе на Upwork.
- Потратьте время и напишите хотя бы минимальное описание к работе в этом разделе. Малое количество клиентов прочтет этот текст, и терять на него много времени я не вижу смысла, но заполненное описание выглядит солиднее.
- Пишите правильно, учтите пунктуацию и правила написания текста. Непоставленный пробел или начало предложения не с большой буквы сильно режут глаза.

Здесь было изображение, но Upwork запретил мне публиковать скриншоты биржи, интерфейса и документации, по-этому вы его не увидите

Почасовая ставка (hourly rate)

Одной из самых популярных темой вопросов про Upwork является выбором и почасовой ставки повышение.

Почасовая ставка в профиле на Upwork показывает, насколько дорого вы оцениваете свою работу, но когда вы будете подавать cover letter на почасовой проект, или клиент будет отправлять вам приглашение на работу и оффер, то почасовая ставка может отличаться от той, что указана в профиле.

Выбор почасовой ставки

Все описанные ниже мысли касаются почасовой ставки, которую платит клиент, а не которую получает фрилансер. И вообще, если на Upwork упоминается почасовая ставка, то это именно та сумма, которую платит клиент.

Если вы хотите работать на Upwork в категории Data Entry/Virtual Assistant, то ставку стоит ставить от 5$ до 10$, так как большую плату в этих категориях получить невозможно, а ставить меньше 5$ нет смысла, так как очень маленькая ставка плохо скажется на отношении клиента к вам: они будут думать что ваша квалификация очень мала. Да и конкуренция среди низкооплачиваемых фрилансеров гораздо выше, и взять дешевый заказ также сложно, как и заказ по средней цене на рынке. Но все же я не советую работать в этой категории, лучше потратить время и выучить востребованный профессиональный навык.

Схожие рекомендации и для людей с профессиональными навыками, но минимальная ставка – 10$ в час. Если у вас есть реальный опыт работы, то для всех профессий лучше начинать хотя

бы с 15$. Верхней планкой для меня является 50$ в час. Больше этой суммы 99% клиентов на Upwork не заплатят (исключением является оплата работы фрилансеров-ученых и юристов, работающих с американским правом).Главным критерием выбора почасовой ставки для меня является уверенность фрилансера в своих силах.

Я считаю, что сумма, которую платит клиент, должна быть круглой (например, 19$), а фрилансер может получать не очень красивую ставку в час (например, 15.20$).

Как повышать почасовую ставку на Upwork

Многие знакомые фрилансеры на Upwork советуют начинать со средней почасовой ставки для вашей ниши (в районе 10-15$ в час обычно) и постепенно увеличивать почасовую ставку на 1-2$ на каждом новом проекте. Есть даже теории, что Upworky такая стратегия нравится, и профиль фрилансера отображается выше в поиске.

Я лично считаю, что практически во всех категориях (за исключением Virtual Assistant / Data Entry) можно получать 20-30$ в час, если вы работаете на Upwork. Но главное верить в то, что вы стоите 20-30$ в час, и дать это понять клиентам, иначе ничего не получится.

На мой взгляд, нужно ставить почасовую ставку, которая соответствует вашей собственной оценке. Но при этом, не ниже 10$ в час, так как в этом случае работу найти будет сложнее. Поднимать ставку нужно точно так же: как только вы поймете, что на самом деле достоины большего, – надо сразу повышать ставку, причем не важно на сколько повышать (можно на 1$ можно на 5$), главное, чтобы вы ощущали себя комфортно с новой цифрой.

Специализированные профили

Upwork предоставил возможность создавать специализированные профили. Можно сделать несколько профилей под различные направления вашей деятельности. Это поможет фрилансеру работать сразу в нескольких направлениях.

Какую информацию можно добавить в специальный профиль?

- Title, overview и почасовую ставку;
- Выделить работы из портфолио, которые подходят конкретно под выбранную специализацию;
- Выбрать работы из списка “Work history”, которые нужно отображать в специализированном профиле;
- Больше информации о навыках (skills) в конкретной специализации.

Специализация (skills) для Android dev, они заменяют обычные навыки из вашего профиля:

Как видно из скриншотов выше, я не выбрал слишком много скиллов. Причина не в том, что я не знаю, что туда писать, а в том, что навыки можно выбирать только из выпадающего списка, и в каждой категории максимум 5 навыков на выбор. Но я думаю, в скором времени это все исправят.

Что нельзя уточнить в специальном профиле?

- Результаты тестов (skill tests), образование (educational background), опыт работы не на Upwork (employment history),

другой опыт (other experience), языки (languages), доступность (availability);

- Измененное портфолио (portfolio). Вы можете выбрать, какие проекты отображать из портфолио, но вы не можете изменять описание проектов под каждую из специализаций – она будет меняться везде;
- Job Success Score . Какие бы вы не выбрали проекты из Work History для отображения, JSS меняться не будет.
- Видео для профиля.

FAQ

Какие хитрости в заполнении профиля?

- На данный момент можно выбрать всевозможные навыки из предлагаемых. Сейчас Upwork зачастую предлагает фрилансера клиенту, если у фрилансера есть нужный skill, а их набор ограничен 10 навыками;
- Даже если у вас только одна специализация, то я рекомендую сделать специальный профиль под нее, который будет похож на основной. В любом случае, это выгодно выделяет вас;
- Когда вы выбираете нужные работы из Work History, вы можете выбрать только те, которые вам подходят (релевантные специализации, с высокой ставкой, общим заработком и хорошей оценкой)

Нужно ли мне создавать сейчас специальный профиль?

Однозначно да, даже если у вас только одна специальность. Сейчас специальный профиль имеет мало возможностей и его сложно найти, но как только Upwork оптимизирует свои алгоритмы

поиска фрилансеров, фрилансеры со специальными профилями будут выше в выдаче.

Более того, специальный профиль добавляет вам возможность уже сейчас выделиться среди других фрилансеров. Так что, как только в вашей категории появится возможность создавать подобные профили, делайте это одним из первых.

Неужели это так важно, иметь специализацию?

Подробнее об этом я говорил в главе о выборе ниши на Upwork. Благодаря специализированным профилям, появилась возможно иметь несколько специализаций сразу.

Как специальные профили отображаются на бирже?

При переходе в профиль фрилансера отображается General Profile . Для того, чтобы посмотреть другие специальные профили, необходимо нажать на них.

После перехода на специальный профиль он отображается как обычный профиль, только с измененной информацией . По сути, то, что раньше делали вручную, – пытались часто менять свою узкую, – нишу теперь можно делать гораздо удобнее.

Настройки профиля

Upwork позволяет следующие настройки в профиле:

- Видимость (Visibility);
- Предпочитаемый тип проектов (Project Preference);
- Время отклика на интервью (Responsiveness);
- Открытость доходов (Earnings Privacy);
- Уровень опыта (Experience Level);
- Категории (Categories);
- Прикрепленные аккаунты (Linked Accounts).

Видимость (Visibility)

Я уже писал, что Upwork меняет статус неактивных профилей на приватную видимость (делает их невидимыми), но каждый человек может изменить видимость профиля в своих настройках: публичный или приватный. Ставить профиль приватным имеет смысл только тогда, когда вы хотите отдохнуть от работы и не получать новые интервью.

Предпочитаемый тип проектов (Project Preference)

Долгосрочные, краткосрочные или любые. Судя по всему, это влияет только на то, кого Upwork предлагает в качестве исполнителей при публикации проекта. Выбирайте те типы проектов, которые вам интересны.

Время отклика на интервью (Responsiveness)

Нельзя выбрать опции. Это статистика по вашему профилю, которая означает, насколько вы быстро отвечаете на интервью. В идеале вы должны отреагировать положительно (принять интервью и начать обсуждать потенциальный проект) или отрицательно (отклонить проект) в течение 24 часов после приглашения вас на интервью. Поэтому если вы собираетесь на несколько дней отлучиться от интернета, то лучше ставить Видимость (Visibility) приватной, чтобы вам не приходили новые интервью, на которые вы не сможете ответить в течение 24 часов. Апворк утверждает, что Время отклика на интервью (Responsiveness) влияет на шанс появления вашей кандидатуры как хорошего исполнителя при публикации нового проекта.

Открытость доходов (Earnings Privacy)

Вы можете скрыть свои доходы от всех, но это доступно только для платных пользователей. Имеет практический смысл, если у вас много дешевых проектов в истории и вы не хотите их показывать.

Уровень опыта (Experience Level)

Вам предлагается выбрать один из трех уровней опыта: Новичок (Entry), Средний (Intermediate) и Эксперт (Expert). Скорее всего это, опять же, влияет только на шанс попадания вас как рекомендуемого фрилансера при публикации проекта, так как все клиенты указывают, какой уровень фрилансера им необходим. Тут какие-либо советы сложно давать: посмотрите на свою нишу, на проекты в ленте Апворк, которые вам подходят, посмотрите, какой уровень опыта чаще всего выбирают клиенты, и поставьте его в своем профиле.

Категории (Categories)

Всего предлагается выбрать до 10 категорий. Я лично выбрал 4, которые лучшим образом подходят под мою специальность. Ранее я советовал выбирать как можно больше категорий, так как когда клиенты публиковали заказ, они часто ошибались с категорией и получалась ситуация, когда заказ публиковался в категории, которая к вам не относится, но заказ вам мог бы быть интересен. Сейчас, на мой взгляд, ситуация изменилась, и клиенты практически всегда указывают правильные категории, поэтому вместо 10 категорий я выбрал только 4.

Прикрепленные аккаунты (Linked Accounts)

Вы можете привязать аккаунты в социальных сетях и профессиональных сайтах, но они нигде не будут отображаться и, судя по ответам сотрудников Upwork на форуме, – ни на что не влияют.

Верификация личности

Некоторым фрилансерам приходит email от Upwork, в котором представители биржи просили верифицировать аккаунт через общение в видеочате (video chat verification).

Как происходит верификация

- Видео-чат занимает около 5 минут;
- Пройти верификацию просят не всех.
- Пока вы не пройдете верификацию, – ваш аккаунт приостановлен.
- Просят верифицировать в основном новые аккаунты.
- Это не техническое интервью: у вас не будут спрашивать ничего про вашу специальность, это только верификация вашей личности.
- Общение на английском;
- Содержание: 1-2 минуты вступительных слов и пару небольших вопросов (ФИО, адрес, etc).
- Во время видеочата не будут просить предоставить документы, подтверждающие личность, однако в любой другой момент могут попросить отправить скан паспорта.
- Не бойтесь, если у вас с английским все не очень хорошо, скорее всего, у вашего собеседника уровень английского будет низким и будет присутствовать акцент.
- После прохождения верификации могут начислить 70 коннектов (не подтверждено).

Почему верификация это хорошо?

Если кто-то раньше думал сделать фейковый аккаунт (я считаю всегда это было глупой затеей), то теперь это точно делать не стоит.

Новый функционал особенно сильно ударит по владельцам некоторых агенств, которые не посвящают своих сотрудников, что они на самом деле работают через Upwork (сами создают за них профиль, а логин/пароль от аккаунта не дают) или даже создают аккаунты на своих родственников, через которые работают их сотрудники. И все это только ради того, чтобы не рассказывать, сколько реально зарабатывают сотрудники на Upwork, а также чтобы, не дай Бог, не “прокачать” профиль сотруднику, который потом может уйти с их агентства.

Также это ударит по тем, у кого английский совершенно ужасен, тем, кто не может связать пару предложений. Однако для работы на Upwork хотя бы минимальный навык английского обязателен. Он не обязательно должен быть высоким (онлайн переводчики спасают), но базовое понимание необходимо.

Отказ в регистрации

В 2017-2019 годах новички на Upwork столкнулись с новой проблемой: Upwork стал часто отказывать в подтверждении новых профилей. Аргументируется это невостребованностью навыков среди клиентов, которые фрилансер указал при регистрации. Как все же пройти эту преграду и начать работать на Upwork?

Что такое подтвержденный профиль на Upwork?

При регистрации на Upwork вас просят указать данные для профиля. Биржа не требует сделать 100% заполненный профиль, но все-таки просит указать большую часть информации.

Многие фрилансеры уделяют мало внимания этому этапу и поэтому у них получается некачественный профиль, который не проходит подтверждение у поддержки Upwork и приходит письмо, со следующим содержанием.

Вторая причина – неудачная профессия фрилансера. Время от времени Upwork перестает подтверждать профили определенных профессий, как бы хороши они не были (например web-разработчиков), но спустя несколько недель можно подтвердить тот же самый профиль без труда.

Почему Upwork не подтверждает профили?

Upwork объясняет это тем, что по их мнению для вас не будет подходящей работы на бирже. На мой же взгляд, все объясняется тем, что Upwork испытывает проблемы в новых клиентах и большой наплыв новых фрилансеров испортит жизнь не только таким же

другим фрилансерам-новичкам, но и дорогим для Upwork старожилам (большая конкуренция), которые приносят бирже доход.

Что предлагает делать Upwork для того чтобы подтвердить профиль (accept application)?

Заполнить хорошо профиль и отправить заявку еще раз.

Что я предлагаю сделать?

Я вижу несколько вариантов решения проблемы неподтвержденного профиля на Upwork:

- Выбрать другую нишу;
- Заполнить хорошо профиль;
- Подождать 1-2 недели и отправить заявку еще раз;
- Сделать профиль по абсолютно другому направлению.

Выбрать другую нишу

Или выбрать нишу, если у вас ее еще нет. Идея в том, что бирже нужны узкопрофильные профессионалы, а не мастера на все руки, которые могут средненько сделать работу в нескольких разных направлениях. Если вы уже выбрали нишу, то скорее всего у вас было несколько вариантов, попробуйте использовать другое направление.

Заполнить хорошо профиль

Нужно не просто заполнить профиль на 100%, а потратить время каждую мелкую деталь:

- Заполнить все разделы профиля (Title, Overview, Education, Employment history, Other Experience, Certifications);
- Записать видео;
- Пройти тесты;
- Добавить несколько работ в портфолио;
- Исправить грамматические ошибки;
- Убрать текст не на английском языке с скриншотов;
- Заполнить все поля (даже опциональные);
- Много все остального, что я описал в “Как заполнить профиль на Upwork”.

Приготовьтесь потратить очень много времени (как минимум часов 15 на создание своего профиля).

Подождать 1-2 недели и отправить заявку еще раз

Такое ощущение, что на Upwork существуют внутренние приказы, запрещающие подтверждать профили некоторых профессий в определенные промежутки времени. Каждую заявку обрабатывает другой сотрудник поддержки, который может иметь другое мнение, по поводу вашего профиля, но не стоит спамить заявками.

Сделать профиль по абсолютно другому направлению

Последнее, самое радикальное, что можно сделать это сменить направления профиля, например вы Web-разработчик, а вы переделает профиль на переводчика. Это поможет обойти ограничения по профессиям, но это не легкий путь. Не стоит забывать что по другому направлению также нужно сделать

качественный профиль, а если он не связан с вашей профессией, то сделать это труднее.

После подтверждения профиля всю информацию можно сменить на изначальную специализацию и заново подтверждать профиль вас не попросят и никак не накажут (на момент марта 2018 года нет историй наказания за подобные манипуляции, да и в правилах Upwork нет ничего на счет смены профессии).

Как заново подать профиль на проверку?

В вашем профиле будет специальное оповещение, позволяющее отправить заявку заново. Если вы не видите подобной надписи, то обратитесь в поддержку.

Сколько раз и как часто можно отправлять профиль на проверку?

На этот счет нет никаких комментариев от Upwork. По сути вы можете подавать заявки бесконечное количество раз и новую заявку можно отправить сразу после предыдущего отказа.

Но я крайне рекомендую очень внимательно относится к отправлению заявок и не злоупотреблять этим, судя по наблюдением фрилансеров с каждой новой заявкой время на ее проверку увеличивается, а шанс подтвердить профиль уменьшается. А создавать второй профиль на Upwork плохая идея.

Какие шансы подтвердить профиль на Upwork?

На самом деле достаточно большие, многие фрилансеры подтверждают свой профиль с 2-3 попытки, спустя 2-4 недели после регистрации. Обычно обусловлено это тем, что за это время

профиль становится вылизанным до последнего символо, каждый раз новую заявку обрабатывает новый сотрудник поддержки (который может оказаться более добрым) или изменились внутреннии правила Upwork (по наблюдениями у Upwork есть определенные периоды, когда не подтверждается профиль той или иной специализации).

100% заполненый профиль

На Upwork есть специальная метрика: процент заполненности профиля. Новички часто пытаются начать работать до того, как заполнять профиль на Upwork на 100% и поступают неправильно. В документации Upwork сказано что полностью заполнять не обязательно, но не до конца заполненный профиль снижает ваши шансы н получение работы.

Чтобы получить 50% необходимо заполнить: титул (Title), описание (Overview), фото (photo), образование (education), опыт работы (employment history) и хотя бы один навык (skill). Чтобы получить еще 10% нужно либо пройти хотя бы один тест (test) либо прикрепить аккаунт (linked account).

Вышеперечисленные разделе обязательны для заполнения, без них 100% вы не получите. Но чтобы получить полную заполненность профиля, нужно еще добавить дополнительной информации:

- Прикрепить аккаунт (Linked Account) +10% (max 10%)
- Дополнительный опыт работы (Employment History) +10% (max 30%)
- Сертификаты (Certification) +5% (max 10%)
- Портфолио (Portfolio) +5% (max 10%)
- Другой опыт (Other Experience) +5% (max 5%)
- Пройти тесты (test) +10% (max 30%)

Таким образом, не обязательно заполнять все графы для 100% заполненности, достаточно например пройти 3 теста, прикрепить один аккаунт и добавить два элемента в портфолио вдобавок к основным 50%.

Профиль без фотографии в любом случае будет иметь 50% заполняемости. Также 100% заполненный профиль является критерием получения Top Rated (в исключительных случаях достаточно 90%).

ПОИСК ЗАКАЗА

Поиск заказа на Upwork в целом не отличается от других бирж, но есть свои нюансы:

- Как выбрать проект?
- Проекты для новичка
- Расширенный поиск
- Приглашения на интервью
- Оповещения о проектах
- Типы проектов
- Оценка проекта
- Оценка клиента

Как выбрать проект?

Поиск заказа на Upwork не всегда простое занятие, необходимо выбрать правильное время, быстро написать cover letter, анализировать описание проекта и историю клиента. Не говоря уже про важность выбора ниши для работы на Upwork.

Как я ищу проект?

Хочу рассказать о своих критериях оценки качества проекта на Upwork.

В порядке убывания значимости:

- Заинтересованность в выполнении задачи с профессиональной точки зрения;
- Возможность заработать больше денег, даже если нужно рискнуть при этом;
- Получить меньше риска негативной репутации на Upwork.

В первую очередь, я буду ориентироваться на эти критерии, но у моих знакомых существуют и другое мнение о важных особенностях при поиске проекта:

- Стабильность оплаты и минимум рисков мошенничества;
- Стабильность в наличии работы;
- Желание тратить меньше усилий на работу;
- Меньше ответственности за свою работу.

Далее я приведу свою точку зрения и мнение моих коллег, которое, возможно, ближе к вашему, чем мое.

Почему искать заказ ночью – неплохая идея?

Дело в том, что часть хороших клиентов на Upwork из США, а фрилансеров из этой страны меньше, чем из Азии и Европы. Поэтому, когда в США день, клиенты публикуют заказы, а большинство фрилансеров на Upwork спят, поэтому конкуренции меньше.

Fixed-price или Hourly?

Я лично предпочитаю fixed-price, потому что, на мой взгляд, с этим способом оплаты можно больше заработать, но готов работать с любой оплатой, если проект мне интересен. Многие мои знакомые предпочитают почасовую оплату за стабильность и меньшее количество рисков.

Я просматриваю ленту Upwork (больше недели пролистал) и не вижу подходящего проекта для себя.

В ленте Upwork вы можете видеть только те проекты, на которых клиенты еще никого не наняли. Обычно это проекты без описания или от клиентов, которые не очень-то и хотели кого-то нанимать – подобные проекты навряд ли понравятся фрилансеру.

Для того, чтобы адекватно оценить ситуацию по вашей специальности на Upwork, необходимо регулярно, раз в несколько часов, просматривать ленту.

Не забывайте, что треть проектов на Upwork публикуется только по приглашениям и вообще не отображается в ленте (статистика от Upwork), поэтому если у вас редкая специализация, то, возможно,

большая часть проектов в этом направлении публикуется по инвайтам.

Проекты для новичка

Мое мнение по этому вопросу часто отличается от мнения других Upwork фрилансеров, с которыми я общался, поэтому я решил привести несколько точек зрения.

Многие советуют искать заказы соответственно вашему профессиональному навыку. То есть, если у вас есть опыт работы несколько лет по вашей профессии в другом месте, то можно искать сразу долгие-сложные-дорогие проекты, при этом свою почасовую ставку нужно оценивать адекватно: если у вас плохой английский – уменьшайте ставку, не умеете работать с современными сервисами – снижайте ставку, не знаете популярных методологий работы над проектами – снижайте ставку. Получается, что даже если у вас хорошие профессиональные навыки, но нет опыта удаленной работы и проблемы с языком, то нужно подавать заявки на проекты средней сложности, но не просить много денег. И со временем, когда вы улучшите свой уровень, постепенно повышать ставку.

Другое популярное мнение – начать работу на Upwork с очень маленьких и дешевых проектов, причем можно даже начать работать на проектах не из своей специальности. Есть примеры фрилансеров, которые начинали как Virtual Assistant на Upwork, а после того, как получили навыки работы с клиентами, познакомились с интерфейсом Upwork и получили первые хорошие отзывы, – сменили свою специализацию на дизайнера, маркетолога etc. Минимальная почасовая ставка 3.00$, так что, на мой взгляд, все проекты до 5.00$ в час – это очень дешевые проекты. Более того, есть еще более дешевые проекты, когда клиент ставит бюджет 50$, а, по сути, работы выходит на 100+ часов. Как только вы наберете достаточное количество отзывов (обычно это количество

отзывов для получение JSS), то нужно поднимать ставку на свою работу.

Я считаю, что лучший вариант при любых стартовых условиях – сразу ориентироваться на дорогие заказы. В целом, я согласен с первым мнением – ориентироваться на свои навыки, но в этом случае вы потеряете много времени на развитие, а, на мой взгляд, этот этап можно пропустить и сразу начать зарабатывать много на Upwork, но придется очень сильно постараться. Из общения с коллегами я часто слышу следующее:

Я работал по 5$/10$/15$ (нужное подчеркнуть) в час, но в один момент я прочитал блог/посмотрел чужие профили/поговорил с коллегами, и меня осенило, что на самом деле мои навыки стоят дороже, и я увеличил ставку вдвое.

Так вот, мое предложение: сразу ищите почасовые проекты от 15$ в час или fixed-price проекты с 500$+ бюджетом. Нужно сразу искать проекты по вашей профессии и не пытаться заработать репутацию на простых проектах (виртуальный ассистент, например). Нужно браться только за проекты, которые вам интересны, которые вы действительно хотели бы делать. Если вы знаете, как выполнить только часть проекта (например, клиенту необходимо сделать логотип и фирменный стиль: оформление документов, атрибутика etc, а вы знаете только как сделать логотип, но хотели бы разобраться и с фирменным стилем), то однозначно стоит брать этот проект. Только будьте готовы потратить в 2-3 раза больше времени на проект, чем изначально оцените, так как вам нужно время на обучение. Клиенту вы скажете при старте проекта, что он займет 50 часов, сами потратите 120, клиент заплатит за 50 часов, но по хорошей ставке. Таким способом работать сложнее, чем постепенно развиваться, поднимая свою ставку 7$ по 1-2$ после каждого проекта, но развиваться вы будете гораздо быстрее.

Конечно, если у вас все очень-очень плохо с английским (даже

читаете с переводчиком), вы никогда не работали удаленно, вы совсем не понимаете, как устроен процесс работы на Upwork, и вдобавок у вас нет абсолютно никакого опыта работы (вы только выбираете профессию), то мой совет вам может и не подойти.

Просто, на мой взгляд, русскоязычные специалисты очень сильно себя недооценивают. Люди смотрят на зарплаты в своем городе (исключением могут быть столицы, и то не всегда) и считают 20-30$ в час чем-то нереальным и не понимают, что для клиентов из западных стран подобная ставка является обыденностью. Да, у наших специалистов проблемы с языком, но у фрилансеров из Азии еще большие проблемы с ним (в большинстве случаев), но это совершенно не мешает им браться за любые возможности и пытаться выжать из них максимум прибыли.

Я хочу донести мысль, что, скорее всего, ваша первоначальная оценка стоимости часа своей работы сильно занижена и спустя какое-то время вы это осознаете, так почему бы об этом не подумать сразу?

Расширенный поиск

Самый простой вариант поиска проектов – это лента Upwork. Все знают о нем, но, к моему удивлению, многие не знакомы с удобным функционалом фильтров и поиска.

Попасть в него можно нажав Advanced Search в ленте проектов.

Почему это так важно? Большинство фрилансеров не задумываются долго над поисковой фразой в ленте и, к примеру, большинство Android разработчиков пишут просто слово Android в поиск и смотрят результаты. Идея в том, что клиенты не всегда задумываются о том, как фрилансеры будут находить их проект, и могут не написать слово Android в описании проекта. К примеру, они могут написать “Mobile App for Google Play” и такой проект уже не попадет в ленту по запросу Android. Я советую максимально расширить ваш поиск при помощи графы “Any of these words”, а если в ленте будет много проектов, ненужных вам (например, по запросу “android mobile” будет много iOS проектов, которые мне не интересны), то стоит их исключить через графу “Exclude these words”.

Это увеличит ваше время на просмотр ленты, но появится шанс отыскать проект, который большинство других фрилансеров не заметили, а значит и конкуренция будет меньше.

Приглашения на интервью

Если вам пришло приглашение, то вам все равно нужно писать cover letter, так что, по сути, этот вариант ничем не отличается от обычного проекта. вы получите некоторое преимущество перед другими фрилансерами, которые не получили интервью, так как ваша заявка на проект будет выглядеть более привлекательной для клиента.

Чем отличается приглашение на интервью от обычного проекта в ленте?

Если вам пришло приглашение, то вам все равно нужно писать cover letter, так что, по сути, этот вариант ничем не отличается от обычного проекта. Единственное, вы получите некоторое преимущество перед другими фрилансерами, которые не получили интервью, так как ваша заявка на проект будет выглядеть более привлекательной для клиента.

Но не стоит обольщаться: если вам пришло приглашение, это не значит, что проект у вас уже почти в кармане: обычно клиент рассылает приглашения по рекомендациям Upwork и высылает 5-10 приглашений. Более того, зачастую клиент не делает проект закрытым, и он доступен для всех остальных фрилансеров.

Конечно, шанс получить работу после получения интервью значительно выше, но надо все же серьезно подойти к написанию cover letter.

Также часто приходят приглашения на работу, не связанную с вашим направлением, и я не советовал бы их принимать, важно иметь свою специализацию на бирже. Даже если проект по вашему

направлению, надо оценить клиента, описание и не принимать offer, пока не будут понятны все детали проекта.

Как чаще получать приглашения на интервью?

По статистике, которую публикует Upwork, более трети проектов, публикуемых на Upwork, имеет статус invite-only, то есть не публикуются в общей ленте, а видны только тем фрилансерам, которым пришло приглашение. Эту статистику подтверждают многие фрилансеры: очень много Top Rated фрилансеров говорят, что не в состоянии выполнить все заказы, которые им приходят через инвайты.

Никаких секретов здесь нет, главные критерии:

- Заполненный профиль;
- Хорошая репутация;
- Количество заработанных денег за последнее время.

Многие знакомые фрилансеры отмечают, что даже новичку без репутации и истории на Upwork начинают приходить приглашения на проекты. Здесь скорее всего работают преференции новичкам на Upwork (судя по наблюдениям, Upwork высоко ранжирует заявки и профили фрилансеров, которые зарегистрировались менее месяца назад), но при этом хорошо заполненный профиль – единственный обязательный критерий для получения стабильного потока приглашений.

Очень хороший вариант увеличить шансы получать приглашения – это выбрать наиболее узкоспециализированную нишу. Чем уже ниша, тем больше инвайтов, причем не всегда лента Upwork отображает реальную ситуацию на бирже. К примеру, проектов по

1С-Битрикс практически не встретишь в ленте Upwork, но существует немало фрилансеров, которые работают в этой нише, и большинство их проектов приходят по приглашениям. Если вы специалист в чем-то, то стоит заполнить профиль и поискать проекты в своей узкой специализации, даже если лента Upwork не содержит много подходящих вам проектов.

С репутацией все понятно: чем выше ваш JSS, тем лучше. Но значительный скачок приглашений наблюдается при получение значков Rising Talent и Top Rated.

Критерий количества заработанных денег не всем очевиден, так как это одна из фишек Upwork. Вместе с JSS, количество заработанных денег является важным критерием успешности фрилансера, и чем больше у вас заработков в последнее время, тем чаще вас будут показывать клиенту.

Почему надо быстро отвечать на интервью?

Потому что есть критерий доступности (availability) в вашем профиле, и если вы хотите получать и дальше приглашения, то вам нужно отвечать на них (положительно или отрицательно) в течение 24 часов.

Сарафанное радио на Upwork

Меня часто спрашивают про сарафанное радио на Upwork, но здесь нет ничего необычного. Клиенты рекомендуют хороших фрилансеров своим знакомым. Новые заказчики по рекомендациям своих знакомых могут вам написать через инвайтUpwork (в этом случае вам запрещено работать вне Upwork с ними), так и в личных контактах (в этом случае правило opt-out fee не распространяется).

Единственным очевидным моментом для фрилансера может быть отсутствие желания у многих клиентов рассказывать про действительно хорошего фрилансера, так как они переживают, что у вас останется меньше времени на его проект. Так что если у вас есть время и желание работать больше, то лучше сказать об этом клиенту и попросить рассказать о вас знакомым при случае, но нужно дать четко понять клиенту, что его проект в приоритете, и у вас точно хватит времени на него.

Оповещения о проектах

Чем раньше вы узнаете о новом опубликованном проекте на Upwork, тем больше шансов его получить. Для этого желательно настроить оповещения о новых заказах в ленте Upwork. Для этого существует много инструментов, но я хочу выделить RSS и Upwatcher.

RSS лента проектов на Upwork

Самый простой и при этом бесплатный вариант – это RSS / Atom лента вашего поиска на Upwork. Для тех, кто не знает: это специальный формат для страниц новостей. Вы берете RSS / Atom ссылку, вставляете ее в удобную читалку (есть много бесплатных удобных решений для Windows, Mac, Linux, Android, iOS) или сервис (вроде Feedly) и получаете постоянно обновляемый поток заказов по вашему поисковому запросу. Можно даже настроить программы читалки так, чтобы вам приходили уведомления, когда появляется новый проект.

Проблема с этим вариантом в том, что RSS / Atom лента обновляется редко, примерно раз в 15 минут, и RSS лента не содержит всех проектов, которые отображаются при обычном поиске через сайт. Скорее всего в ленте на сайте Upwork специально продвигает определенные проекте, а в ленте нет.

UpWatcher – оповещения о новых проектах на Upwork

Подробно о том, насколько важно быстро отвечать на проекты, я расскажу в статье про cover letter (заявка на проект). Если коротко: важно писать быстро, чтобы было меньше конкуренции.

Понятно, что мало у кого есть возможность сидеть за компьютером и постоянно обновлять ленту Upwork. Существуют сервисы, позволяющие получать оповещения о новых заказах на Upwork.

Я лично пользуюсь плагином для Chrome Upwatcher (https://chrome.google.com/webstore/detail/upwatcher-upwork-job-watc/cpmlhfgkdmkceojlpjdnddhjimnlockd?hl=en).

Здесь было изображение, но Upwork запретил мне публиковать скриншоты биржи, интерфейса и документации, по-этому вы его не увидите

Плагин позволяет ввести поисковую фразу и отправляет Chrome оповещения, когда публикуется новый заказ. Chrome можно настроить так, чтобы оповещения были поверх любого окна в вашей операционной системе.

Недостатком плагина является необходимость находится за компьютером. Решением могут быть мобильные приложения. В этом случае оповещения приходят вне зависимости от того, находитесь ли вы за компьютером или нет. Я лично использую оповещения от RSS читалки из решения, описанного выше.

Сейчас цена плагина находится в районе 3$ разовым платежом за пожизненное пользование. Я установил его, когда он еще был бесплатным, и он до сих пор работает. Считаю цену очень демократичной, так как в действительности инструмент очень удобный.

Другие сервисы оповещения о проектах

Я выделил Upwatcher просто потому, что я им пользуюсь сам. Но на самом деле подобных сервисов очень много. Главная их

проблема в том, что они практически все не доработаны и быстро закрываются, поэтому я не вижу смысла давать ссылку на них. Web-сервисы легко найти через Google.

Upwatcher использует Upwork API и просит дать токен авторизации. Это хорошо, потому что вас не просят ввести логин/пароль прямо в программу, что очень небезопасно, и я бы не советовал пользоваться программами, которые могут просто украсть ваш пароль. Если же подобная программа не просит ни токена авторизации API, ни логин/пароль, то, скорее всего, она использует RSS / Atom ленту, и тогда проще использовать RSS / Atom читалку.

Типы проектов

За время работы на Upwork я встречал похожие проекты (по истории клиента или описании задачи) и теперь я решил систематизировать этот опыт, чтобы помочь другим быстро оценить типовые проекты на Upwork.

Дешевые проекты на Upwork

На Upwork есть определенная категория клиентов, которые ищут дешевую рабочую силу. В основном они рассчитывают на новичков на Upwork, которые готовы браться за любую работу ради отзыва.

Наиболее четкий критерий подобного проекта – клиенты явно указывают, что ищут новичков. При этом требуемый уровень опыта – $. И здесь проблема не в том, что вы мало заработаете. Это ваш выбор и вы знаете на какую оплату соглашаетесь. Дело в том, что подобные клиенты, зачастую, очень придирчивы и не готовы идти на уступки. А это очень важно, так как в процессе работы над проектом точно будут непредвиденные ситуации, и их нужно будет как-то решать вместе с клиентом. Поэтому с таким заказчиком вероятность появления проблем значительно выше, чем с “щедрыми” клиентами.

Проекты на исправление чужой работы на Upwork

Не советую брать такие проекты. Зачастую вам придется переделывать большую часть работы. Если клиент готов хорошо платить, то это в принципе неплохо. Проблема в том, что подобные проекты появляются после других неудачных проектов, где фрилансер не справился или пропал. И у клиента скорее всего

негативное отношение к потенциальным исполнителям, так как он уже потратил деньги и время, а результат его не устраивает.

Нужно оценить адекватность клиента и понять, правильно ли он воспринимает текущую ситуацию проекта до того, как принять оффер. Клиент может говорить, что там правок на пару часов, а на самом деле проблема может быть закопана значительно глубже – в неправильных решениях на старте проекта прошлым фрилансером (например, архитектура программы для программистов). Поэтому, в таком типе проектов нужно не бояться говорить про ошибки допущенные ранее, и обрисовывать реальное положение дел клиенту. Детальнее об этом можно прочитать в главе посвященной работе над проектом.

Стать частью команды клиента (outstaff) на Upwork

Практически на всех проектах нужно быть частью команды. Например: общаться с другими исполнителями или клиентом, получать обратную связь и активно общаться. Но существуют такие проекты, на которые клиент нанимает фрилансера, который будет на подхвате. Обычно это происходит следующем образом: клиент подробно описывает задачу, ставит ее где-нибудь в Redmine или Jira. При этом клиент не ожидает от вас инициативы, он ставит максимально допустимое время на выполнение. Ему нужно от вас выполнения небольшой задачи.

Многие коллеги-фрилансеры любят подобный тип проектов. У вас скорее всего будет начальник, который будет следить за каждым вашим шагом. Получая более-менее стабильный поток задач, вы так же получаете и минимум свободы. На мой взгляд, это похоже на

работу в офисе (если брать во внимание типичную структуру IT компаний) с жесткой иерархией.

Я не люблю такую работу, мне нравится самостоятельно выполнять часть полученного проекта. Лучше быть партнером заказчику, а не просто наемным работником. Хорошо иметь влияние на результат проекта, а не выполнять задачу, которую мне поставил “шеф”. Нужно получать деньги за реальную пользу, которую получит клиент от сотрудничества со мной, а не за количество часов, которые вы потратите на задачу. Я хочу получать больше денег, если я работаю быстро и эффективно, а не специально тормозить работу на почасовых проектах, чтобы получить побольше денег при меньших усилиях.

Единоразовые маленькие проекты на Upwork

Очень много времени уходит на общение с клиентом, особенно на первом этапе. Приходится изучать привычки друг друга, строить процесс работы. Также очень много времени занимает поиск проекта.

Я считаю, что маленькие проекты, в которых нет надежды на продолжения этого проекта или на новые задачи от этого клиента, малопривлекательны с точки зрения зарабатывания денег.

Конечно, есть ниши, в которых большинство проектов краткосрочные. Например, системное администрирование, в котором часто нужен специалист на 10-20 рабочих часов. Но и в этом случае можно ориентироваться на тех клиентов, у которых потенциально могут быть новые задачи для вас в будущем (владельцы развивающегося стартапа без постоянного сисадмина). Примером заказчика с разовым проектом может быть владелец сайта, которому нужно настроить сервер для сайта. Не всегда тип

проекта можно определить по описанию и даже в процессе общения с клиентом. Но все же лучше ориентироваться на долгосрочные проекты.

Проекты с долгосрочной поддержкой на Upwork

Длинные проекты выглядят более привлекательно. Потому что, чем больше вы работаете на клиента, тем больше он привязан к вам и тем больше ему нужны ваши услуги (если работа выполняется хорошо). Мне кажется, менталитет западных людей отличается от нашего тем, что для них важнее долгосрочная перспектива, чем быстрая нажива.

С течением времени клиент готов платить больше, если вы приносите реальную пользу его бизнесу и у вас нет проблем с коммуникацией. В большинстве случаев клиент предпочтет переплатить вам как проверенному хорошему специалисту, чем платить новому фрилансеру. Ведь новичку еще предстоит разбираться в проекте, и не факт, что он окажется таким же исполнительным и профессиональным как вы.

У бизнеса клиента на Upwork нет потенциала

Для меня это частный случай краткосрочного проекта. Если я вижу, что у клиента мало шансов создать реально работающий бизнес на основе предлагаемого проекта, то скорее всего он получит отказ. Считаю очень плохим знаком, если клиент не принимает конструктивную критику к его проекту, если у него нет четкого плана работы над проектом и бизнес-качеств в целом. Клиент без работающего бизнеса, который приносит ему хорошие деньги, не сможет вам платить за работу в будущем. Тем более платить много, даже если вы сделаете свою работу идеально.

Наиболее популярный случаи с которым я сталкивался – это проекты, в которых нужно сделать клон популярного приложения (например, клоны Uber популярны на Upwork) за короткий срок и без реального бизнес плана. Скорее всего клиент потратит выделенный бюджет на проект, но зарабатывать не начнет, а значит и платить вам не сможет. Проблема в том, что если клиент хочет полностью скопировать чей-то успех вашими руками, то вероятно он мало разбирается в продукте. Соответственно и шансы на успех не очень большие.

Клиент на Upwork не знает чего он хочет / боится, что его идеи украдут

То, что клиент не знает чего хочет, обычное выясняется в процессе общения. Вы задаете ему вопросы, а он не знает, как на них ответить. Скорее всего, с таким клиентом будут проблемы при коммуникации. Маловероятно, что этот проект будет успешным для клиента, а значит и для вас.

Так же на Upwork встречаются и клиенты, которые боятся за сохранность своих идей. Если вам предлагают подписать NDA (соглашение о неразглашении), то это нормально. Но если клиент специально утаивает будущие варианты развития проекта или ограничения, которые могут возникнуть в процессе работы, то это тревожный знак. С подобным заказчиком будет очень сложно вести дела.

Клиент не разбирается в технических деталях проекта на Upwork

Это не плохо и не хорошо. Если клиент разбирается в вашей профессии, то можно научиться новому в процессе работы над

проектом. Если же не разбирается, то вы получаете больше самостоятельности, а значит и опыта принятия решений в процессе работы над проектом. Так же в таких проектах появляется возможность заработать больше средств, если брать на себя решение организационных вопросов.

Берите такие проекты только тогда, когда вы полностью поняли, что нужно клиенту и знаете как это реализовать. Если есть сомнения в своих силах – это хороший повод еще раз подумать, нужен вам этот проект, или нет.

Вы не можете выполнить проект на Upwork в одиночку

Часто случается ситуация, когда вы не можете выполнить проект в одиночку. Например, клиенту нужен сайт, а вы создает только дизайн для сайтов.

Мне лично нравятся такие проекты, на них можно получить больше свободы и денег. Но здесь приходится выходить за рамки обычного процесса работы фрилансера над проектом – нужно искать других исполнителей и объединяться с ними.

Вполне хороший вариант – написать на подобный проект, что вы специалист только в одной из сфер, необходимых для его выполнения, и вы готовы взяться за эту часть. Я знаю истории, когда клиенты в итоге нанимают нескольких фрилансеров. Но гораздо больше шансов получить проект, если вы напишите, что у вас есть коллеги, вместе с которыми вы готовы выполнить проект целиком.

Эта тема очень обширна и появляется вопрос создания агентства на Upwork. Больше информации по этой теме можно узнать в главе о работе агентств на Upwork.

В целом же, я советую не бояться подобных проектов и хотя бы отправлять на них заявку в формате: “Сделаю только часть проекта, но профессионально”. В этом случае шансы на успех не так уж и малы, но лучше объединяться с коллегами, хотя это и труднее.

Оценка проекта

Большая ошибка на Upwork – подавать заявки на все проекты подряд. Но гораздо эффективнее фильтровать ленту и тратить время на написание cover letter только на интересные и перспективные проекты. Я предпочитаю проекты с подробным описанием и возможным долгосрочным сотрудничеством.

Как я оцениваю проекты на Upwork?

Нужно смотреть на каждый из критериев, описанных в этой главе. Если хоть один из них мне не нравится – я не подаю заявку на проект. Конечно, это может показаться сильно расточительным: обычно, если внимательно следить за заказами, то за день попадаются 1-2 проекта, на которые можно подать заявку.

Возможно, если вам нужно срочно получить заказ, то не стоит так сильно фильтровать клиентов. Но я бы не советовал подавать заявки на все проекты подряд. По моему опыту, лучше несколько недель или даже месяц искать работу, чем связаться с неадекватным или жадным клиентом.

Дело в том, что если клиент окажется плохим, а вы будете хорошо выполнять свою работу, то клиент захочет воспользоваться ситуацией по максимуму. Добавляя новые задачи вас даже могут шантажировать плохим отзывом, что бы вы никуда от заказчика не делись. Избавиться от плохого клиента очень сложно, а без плохого влияния на вашу репутацию – практически невозможно.

Лично я советовал бы искать новые заказы параллельно с работой над текущем проектом. Как только я вижу, что до конца проекта остается месяц-два и планирую продолжать работать на Upwork, то

начинаю искать проект. С пристальным отбором проектов, на написания cover letter не уходит много времени, а клиенты часто готовы подождать, пока я закончу работу над старым проектом.

Каждому из описанных ниже критериев я могу поставить не только негативную / позитивную оценку, но и нейтральную. Например, если клиент не имеет истории на Upwork, это для меня нейтральный критерий, а не плохой. Ну и “мало описания” тоже скорее нейтральный, чем плохой. Один нейтральный критерий для меня ничего не значит, но несколько подобных оценок существенно увеличивают риски, так как не знаешь, чего ожидать от клиента.

Оценка названия и описание работы на Upwork

По содержанию можно понять, насколько клиент серьезно относится к проекту.

В основном, я смотрю на количество ценной информации о проекте и на то, насколько клиент разбирается в технических деталях реализации.

Предпочтительнее проекты, где клиент подробно описывает то, что он хочет. В этом случае можно написать более подробный cover letter. Например: предложить варианты решения проблемы клиента, задать вопросы, написать приблизительные сроки и цену. Таким образом можно выделиться среди других, так как большинство фрилансеров не тратят много времени на написание текста заявки.

Техническая подкованность клиента не имеет для меня решающее значение, хоть это и достаточно важно. Мне нравится работать с профессионалами, в этом случае можно поучится чему-то новому, поделиться опытом. С теми же клиентами, которые не разбираются в технических деталях, можно взять инициативу в свои руки и

самому выбирать, какие технологии использовать и каким способом можно достичь наилучшего результата.

Что касается категории, в которой опубликован проект – я просматриваю их только для того, чтобы убедиться, что большинство подходящих проектов публикуются в моих основных категориях. Это подтверждает правильность выбора своей специализации и правильно настроенный поиск.

Оценка времени публикации проекта на Upwork

Очень обсуждаемый вопрос среди фрилансеров на Upwork: насколько быстро нужно отвечать на проекты.

Многие говорят, что нужно обязательно ответить в течение 15-20 минут после публикации, пока на проекте еще менее 20 фрилансеров. А если на проекте уже 30 и больше заявок, то нет смысла даже писать cover letter. У меня раньше было такое же мнение, до тех пор, пока Upwork не изменил принцип ранжирования заявок для клиента.

Ранее Upwork показывал заявки в хронологическом порядке, а сейчас показывает по своим “секретным” алгоритмам. Из моих наблюдений, выше всех оказываются заявки от тех фрилансеров, у которых хороший jss и есть хорошие заработки за последние 3 месяца. А ниже всех находятся фрилансеры, которые не соответствуют нужным критериям работы (например, клиент поставил необходимый уровень языка Fluent, а в профиле фрилансера уровень меньше).

Вообще ранжирование заявок фрилансеров это очень обширная тема, в которой много предположений: многие фрилансеры

отмечают повышения эффективности заявок если обновлять свой профиль раз в несколько недель.

Но не смотря на ранжирование заявок, я считаю, что чем раньше вы откликнетесь на заявку, тем лучше. Поэтому старайтесь следить за проектами и писать сразу после их появления. Если же вы нашли проект в ленте, который вас интересует и на нем уже много заявок, то на вашем месте я бы подавал заявку на такой проект (если профиль соответствует всем критериям, иначе вы утонете в самом низу списка фрилансеров).

Часы в неделю в описании почасовых проектов на Upwork

Эта графа есть только у почасовых работ.

Может иметь одно из значений:

- менее 10 часов в неделю;
- 10-30 часов в неделю;
- 30+ часов в неедлю.

Многие ошибочно думают, что это минимальное количество часов, которое фрилансер должен будет отработать на проекте в неделю. На самом деле все наоборот – это максимальное количество часов в неделю, которые может отработать фрилансер, используя Upwork Desktop App для отслеживания часов. Чтобы превысить этот лимит нужно будет дополнительно договариваться с клиентом. А минимальное количество часов обговаривается в переписке с заказчиком.

Так что не стоит отбрасывать проект, если вы не готовы тратить на него 30+ часов в неделю, а в описании написано именно это

ограничение. Лучше уточнить минимальную занятость в личной переписке с клиентом.

Бюджет у fixed-price проектов на Upwork

Многие думают, что бюджет – это максимальная сумма, которую хочет потратить клиент на проект с фиксированной оплатой. И во многих случаях это правда. Но если посмотреть на историю моих проектов, то можно увидеть обратное.

Большинство проектов в моей истории изначально имели бюджет в 100-500$, а в итоге превышали его в несколько раз. Дело в том, что очень часто клиенты ставят бюджет только на первую часть проекта. Например, у клиента есть задача создать новое мобильной приложение – социальную сеть. В описании проекта вполне может быть длинный список необходимых функций, а в самом конце следующее предложение: “Я хочу начать с модуля регистрации и у меня бюджет 200$ на эту часть приложения”. В итоге, многие фрилансеры пропустят подобный проект, так как клиент поставил бюджет 200$, а в названии проекта стоит Android Social Network App. Соответственно, большинство фрилансеров даже не откроет проект, так как бюджет в 200$ слишком мал для подобной задачи.

Отдельно хочу отметить проекты с бюджетом 5-50$. Очень часто люди ставят такой маленький бюджет, когда не могут оценить стоимость и ждут оценки от фрилансеров. Так что я бы не советовал фильтровать проекты в поиске и убирать работы с низкой оплатой.

Продолжительность проекта на Upwork

Может быть:

- Меньше недели;

- Меньше месяца;
- От 1 до 3 месяцев;
- От 3 до 6 месяцев;
- Больше 6 месяцев.

Я обычно не обращаю внимание на этот параметр. Очень часто клиенты не могут определить продолжительность и ставят случайный вариант ответа. Мое внимание привлекают только граничные значения: если клиент выбрал продолжительность меньше недели или меньше месяца на достаточно сложный проект, то это один из поводов, чтобы насторожится. А если продолжительность больше 6 месяцев, то для меня это положительный знак, что клиент хочет качественную реализацию, а не гонится за быстрыми деньгами.

Требования к опыту в описании проекта на Upwork

Один из вариантов:

- Entry;
- Intermediate;
- Expert.

Когда-то давно я находил в FAQ Upwork объяснения по этим градация опыта и соответствующей оплате, они следующие:

Entry	До 15$ в час
Intermediate	15 – 30$ в час
Expert	Больше 30$ в час

Но в реальности для каждой профессии свои значения оплаты труда в час. Я обращаю внимание только на значение $ – Entry, очень часто на проектах с подобным значком клиенты оказываются жадные, а границу между $ $ – $ $ $ я бы не проводил. Клиенты из США вполне могут считать, что оплата до 50$ в час – это уровень среднего программиста.

Продолжительность и дата старта проекта на Upwork

В большинстве случаев дата старта совпадает с датой публикацией проекта. Иногда клиенты откладывают старт на несколько недель, и в этих случаях обычно проходит достаточно долгий отбор кандидатов на проект. Это неплохо, хотя и отнимает больше времени, но шансов показать себя больше.

На Upwork 2 типа проектов:

- One-time;
- Ongoing.

Я лично предпочитаю долгосрочные проекты, поэтому если стоит значение ongoing, то желание отправить заявку на проект больше. Но стоит учитывать, что клиенты часто неправильно оценивают этот критерий.

Вопросы в проекте на Upwork

У большинства проектов есть дополнительные вопросы в описании. И на самом деле их наличие очень важно. Часть фрилансеров тратят мало времени на вопросы и очень зря, так как именно ответы на вопросы отображаются первыми, когда клиент просматривает вашу заявку, и только потом cover letter.

Соответственно, проекты с вопросами – хороший вариант выделиться среди толпы.

Прикрепленные файлы

В прикрепленных файлах клиенты часто добавляют ТЗ (техническое задание) или дополнительные подробности о проекте. Большинство исполнителей не открывает подобные файлы. Но это хороший шанс выделиться из толпы – задав клиенту вопросы, связанные с прикрепленными файлами к проекту.

Навыки (skills and expertise) в проекте на Upwork

Клиент может выбрать навыки, которые будут нужны для выполнения проекта. В целом, если у вас нет этих навыков в профиле – ничего страшного. Но по моим личным наблюдениям, если у вас есть нужные навыки в профиле и с ними проекты в портфолио – ваша заявка будет отображаться выше остальных. А еще лучше, что бы были тесты, которые добавляют галочку возле навыка.

Требования (preferred qualifications) в проекте на Upwork

Самые популярные требования связаны с уровнем знания языка, значками (Top Rated / Rising Talent) и JSS. Очень редко клиенты требуют определенную оценку по необходимому тесту.

Как я уже писал выше, несоответствие хотя бы одному из требований означает, что ваша заявка будет отображаться в самом низу списка подавших заявку фрилансеров. Так что я подаю заявку на проекты, где я не соответствую требованиям, только если общее

количество заявок еще не большое. Для меня это цифра в 10 заявок в категории мобильной разработки под Android.

Активность (activity on this job) на Upwork проекте

Показывает следующую информацию:

- Примерно количество поданных заявок от фрилансеров;
- Насколько давно клиент просматривал заявки;
- Сколько клиент проводит interview на данный момент;
- Сколько клиент отправил приглашений;
- Сколько фрилансеров приняли приглашения.

Для щедрых фрилансеров (Upwork Plus за 10$ в месяц), также можно посмотреть примерные ставки, которые поставили ваши конкуренты. Считаю, что эта информация не очень важна и ради этого платный аккаунт не стоит покупать, хоть он и дает и другие преимущества.

В первую очередь я смотрю на количество заявок. Для начала я определяю, сколько в среднем подается заявок на проект в моей категории за 24 часа (обычно это 50 заявок для разработки под Android). Когда цифра уже достигла средней отметки в моей категории – подаю заявку только в случае, если мне действительно очень хочется поработать на этом проекте и меня не смущают остальные критерии в описании проекта. Количество заявок меньше 20 – идеальный момент для подачи cover letter, и стоит поспешить, пока конкуренция не увеличилась.

Если клиент уже проводит хотя бы одно интервью, то я обычно не подаю заявку. С большой вероятностью клиент даже не посмотрит

ее. Возможно, он уже определился с исполнителем и просто обсуждает с ним детали.

Статистика приглашений для меня не имеет особого значения. Исключением можно назвать случай, когда клиент отправил мне приглашение и общее количество приглашений невелико (до 5 штук). В этом случае вы уже заинтересовали клиента и имеете большой шанс получить проект.

Оценка клиента

При поиске заказа на Upwork необходимо образать внимание не только на описание проекта, но и историю клиента: рейтинг, местоположение, количество работ, hire rate, потраченные деньги на бирже, средняя почасовая ставка. Все это поможет найти адекватного клиента, который сможет заплатить реальную цену за ваши услуги.

Отзывы и рейтинг клиента на Upwork

Оценка клиента имеет такое же больше значение, как и описание проекта.

Первое, на что смотрит каждый фрилансер в истории клиента – это рейтинг на бирже. На Upwork рейтинг отображается в виде средней оценки по 5-бальной шкале за все прошлые отзывы о клиенте.

У меня есть несколько градаций клиентов по величине оценки:

- Клиенты со средней оценкой 4.5 – 5.0;
- Клиенты 3.5 – 4.5;
- Клиенты до 3.5;

Итак, клиенты с оценкой 4.5 – 5.0. Это означает, что клиенты имеют хотя бы один проект в истории, и фрилансер остался доволен сотрудничеством. Большинство клиентов имеют такой рейтинг. Я сделал нижнюю границу 4.5, потому что не всегда все проходит гладко, и на Upwork часто ставят немного заниженную оценку даже на идеальных проектах. Для меня 4.5 = 5.

Оценка от 3.5 до 4.5 заставляет задуматься. Я сразу смотрю на

список прошлых проектов клиента. Если клиент по большинству проектов имеет такую среднюю оценку (несколько проектов с оценкой 3.5 – 4.0, например), то я скорее всего откажусь от работы с ним. У меня также скорее всего будут проблемы с этим клиентом. Только если проект сильно заинтересует меня описанием я попробую с этим клиентом. С другой стороны, если клиент имеет несколько проектов с оценкой 5.0 и один проект с оценкой 1.0, то я не беру во внимание неудачный проект. В большинстве случаев пишу cover letter на подобный проект, так как неудачный опыт и неадекватный исполнитель/клиент может быть у каждого.

Клиентов с оценкой ниже 3.5 у меня не было. Теоретически я готов работать и с такими клиентами, если мне будет очень интересно решить проблему клиента, но я буду очень дотошным в техническом задании и исполнении клиентом своих обязательств. На подобный проект почти никогда не подаю cover letter. В целом ситуация схожа с прошлым абзацем и многое будет зависеть от отзывов на плохие проекты в истории клиента.

Также есть градация по количеству отзывов:

- Нет отзывов совсем;
- 1 – 5 отзывов;
- Больше 5 отзывов;

Многие мои знакомые боятся клиентов без отзывов (а если еще и метод оплаты не подтвержден, то вообще не читают описание работы). Но в моем опыте примерно треть всех выполненных удачных (хорошая оплата и взаимоотношения с клиентом) проектов были именно с клиентами-новичками на Upwork. Да, с ними приходится нелегко, нужно опасаться возможного мошенничества и часто помогать разобраться с интерфейсом Upwork. Но на моей

практике это всегда хорошие клиенты. Наверное, дело в том, что если я сомневаюсь в адекватности клиента, то я просто отказываю ему на этапе интервью/оффера. Также на подобных проектах обычно меньше конкуренции. В общем я бы советовал отправлять cover letter, но нужно быть осторожным и тщательно все проверить до принятия offer.

Если количество отзывов до 5 (и рейтинг хорош), то для меня это самый идеальный клиент, так как он разобрался в бирже и имеет хорошую репутацию.

Я немного побаиваюсь клиентов, с большим опытом работы на Upwork. Ситуация отличная, если клиент набрал репутацию постепенно, за несколько лет. Но если у него в профиле несколько проектов идут параллельно, то я опасаюсь, что клиент является посредником, а такие мне не очень нравятся. С ними сложно общаться (они часто недоступны), часто они не привыкли платить много, они могут не знать всех деталей задачи и тд.

Конечно, не стоит бежать от подобных клиентов (клиент может нанять несколько разных специалистов на один проект), но лучше насторожиться и оценить клиента до принятия offer. Многое зависит от ниши: если в вашей нише преобладают небольшие проекты (например, задача настроить сервер для системного администратора), которые выполняются в течение нескольких дней, то у клиентов будет гораздо больше проектов в истории.

Подтвержденный метод оплаты клиента на Upwork

Это небольшой значок в профиле, означающий одно из двух:

- Клиент подтвердил метод оплаты;

- Клиент не подтвердил метод оплаты.

Многие мои знакомые наотрез отказываются работать с клиентами без подтвержденного метода оплаты, так как опасаются мошенничества и неопытных клиентов на Upwork.

Подтвержденный метод оплаты означает, что клиент добавил карту и Upwork списал с нее тестовый платеж. В большинстве случаев метод оплаты не подтвержден у новых клиентов на Upwork, у которых нет еще проектов в истории и они просто не успели добавить карту. Проблема в том, что процесс добавления карты может растянуться надолго, например, у одного из моих клиентов из Италии это заняло больше 2 недель, так как были какие-то проблемы с банком.

Также метод оплаты может быть не подтвержден и у клиентов с историей на Upwork. Причиной может быть, например, ограниченный срок работы банковских карт.

Для меня лично подтвержденный метод оплаты не имеет особого значения при выборе проекта, если проект мне интересен – я подаю cover letter. Но на этапе обсуждения до старта проекта с подобным клиентом я заранее оговариваю нюансы оплаты и не начинаю работать, пока клиент не подтвердит метод оплаты и заморозит деньги за первый milestone или первую неделю работы.

Местоположение клиента на Upwork

На мой взгляд, местоположение не имеет особого значения, и в основном служит источником тайм-зоны клиента. Так можно понять, в какое время ему будет удобно общаться.

Но для себя я выделил два типа местоположения, которые

заставляют крепко задуматься, стоит ли подавать заявку на этот проект:

- Клиенты из Азии;
- Клиенты из постсоветских стран.

Первая категория – клиенты из стран Азии (Индия, Таиланд, Филиппины, etc). В целом в эту категорию попадают клиенты из любой “бедной” страны, на Upwork такие клиенты в большинстве случаев из Азии. Очень часто подобные клиенты являются посредниками, которые сами взяли заказ подороже и пытаются найти исполнителя подешевле. Обычно очень много проблем с подобными посредниками.

Вторая категория – это клиенты из постсоветских стран (в основном Украина, Россия, реже Беларусь, Казахстан). Я не беру во внимание прибалтийские республики, так как в большинстве случаев клиенты из этих стран похожи на клиентов из Европы. На мой взгляд, проблема с клиентами из этих стран в менталитете. Складывается впечатление, что для этих клиентов в первую очередь важна цена работы, а не качество. Контракт в большинстве случаев рассчитан на то, чтобы быстро заработать денег, а не на долгосрочное создание продукта. Подобные проекты мне не интересны с точки зрения функционала и процесса работы над ними, ну и денег на таких проектах тоже не очень много.

Я не советую отказываться от подобных проектов, есть много примеров удачных контрактов с клиентами из этих стран, но гораздо больше историй о проблемах в подобных проектах. Так что нужно тщательно проверять подобных клиентов до принятия offer.

Hire Rate клиента на Upwork

Hire rate = (Общее количество созданных проектов клиентом) / (проекты на которых клиент нанял исполнителя). Для меня очень важен Hire Rate, я разделаю для себя следующие категории:

- Более 70%
- 50 – 70%;
- До 50%.

Первая категория клиентов – идеальные в этом плане. Не стоит ожидать клиентов 100% Hire Rate. Представьте ситуацию: клиент опубликовал проект, на него подалось 50 фрилансеров, он отобрал 3 – 4 человека, начал проводить с ними интервью и в целом они его устраивали, но в процессе общения клиент и фрилансер поняли, что не подходят друг другу. Обычно на это уходит несколько дней. Естественно, что спустя 24 часа новых заявок практически нет, а фрилансеры со старых заявок могли найти себе уже другой проект. Поэтому, неудачный первый выбор исполнителей для интервью вполне может понизить hire rate. Показатель больше 70% означает, что клиент действительно хочет найти исполнителя на Upwork.

Показатель в районе 50% – 70% – это повод задуматься. Скорее всего клиент неплохой, но не всегда серьезно относится к своим проектам на Upwork. Скорее всего он публикует один и тот же проект на нескольких биржах сразу, и поэтому не всегда выбирает исполнителя на Upwork. Я подаю заявку на подобный проект только если мне он интересен по другим причинам (бюджет, задача, etc), но нужно быть готовым, что клиент вообще никого не наймет.

Последняя категория клиентов, с hire rate меньше 50%, не внушает доверия. Шанс получить проект на Upwork не очень высок, обычно приходится конкурировать с 50 фрилансерами. А hire rate меньше 50% в несколько раз уменьшает ваши шансы. Подаю заявку на такие

проекты в исключительных случаях – когда у меня много свободного времени, и я готов его потратить на cover letter, шанс ответа на который очень мал.

Сумма выплат клиента и количество проектов на Upwork

Разделив общую сумму выплат на количество нанятых фрилансеров, можно быстро понять, сколько в среднем платит за один проект.

Чем выше этот показатель, тем лучше для фрилансера. Для меня лично средний показатель в 1000$ за проект для категории мобильной разработки означает клиента, который готов платить более-менее большие суммы. Если клиент заплатил кому-то 1000$, то скорее всего он сможет заплатить и 2000$ и 5000$, если проект того стоит. А вот если в среднем клиент платит по 100$ на проект, то я не ожидаю от него большого бюджета.

В общем, можно примерно оценить конечный бюджет проекта. Ведь тот бюджет, что указан в описании проекта, зачастую повышается, так как клиент изменяет / добавляет требования к проекту.

Стоит проверить историю проектов клиента, возможно ранее клиент нанимал фрилансеров для выполнения небольших переводов, и тогда средний бюджет в 100$ обоснован, даже если он сейчас хочет большой проект на 1000$ и больше.

Со средней почасовой ставкой оплаченной клиентом на Upwork в целом ситуация похожа на описанную выше. Можно оценить, сколько в среднем клиент платит почасово, и в cover letter предложить примерно эту почасовую ставку (если она вас устраивает).

Опять же, нужно смотреть на историю клиента: если он раньше платил виртуальным ассистентом по 5$ в час, то это не значит, что программисту он будет платить столько же.

История прошлых работ клиента на Upwork

Дата регистрации клиента на Upwork имеет значение только когда клиент недавно на бирже, но имеет много активных проектов или отзывов – это заставляет насторожиться.

Что касается истории прошлых работ клиента на Upwork, то это очень полезная информация о клиенте. Так можно увидеть: какие проекты клиент публиковал ранее, сколько по ним платил, какие отзывы оставлял фрилансерам и получал сам, как долго в среднем длятся проекты клиента и сколько проектов сейчас у клиента в состоянии прогресса.

Расскажу про свои выводы, которые я получаю, анализируя историю работ клиента.

У клиента много текущих проектов. Это меня настораживает, особенно если клиент новичок. Дело в том, что существует распространенный вид мошенничества, когда клиент нанимает сразу много фрилансеров и обманывает всех сразу, специально затягивает проекты, чтобы как можно позже получить негативные отзывы. Также большое количество проектов в статусе прогресса может указывать на клиента-посредника, с которым будет сложно работать и много заработать вряд ли получится.

Клиент имеет много плохих отзывов от фрилансеров. В текстовых отзывах фрилансеры часто указывают, что им не понравилось, например, клиент просил делать дополнительную работу и не

оплачивал ее, придирался к выполнению работы без оснований. Можно понять, чего ожидать.

Средняя длительность проектов. Я считаю, что чем дольше проекты с клиентом, тем выгоднее с ним работать. Это правило работает для любых ниш. Так что чем продолжительнее проекты у клиента в истории, тем для меня лучше.

Клиент нанимает в основном дешевых фрилансеров / фрилансеров из Азии. В большинстве случаев клиент окажется жадным, а значит и не очень адекватным.

Оценка общения с клиентом на Upwork

Наиболее важная составляющая при оценке клиента и проекта – это то, как клиент общается. Насколько быстро отвечает, знает ли он чего хочет, понимает ли он технические аспекты, готов ли платить больше, признает ли свои ошибки и много чего другого. Я специально посвятил этому вопросу отдельный раздел, потому что нужно научиться анализировать вашего собеседника. Чем лучше научиться это делать – тем проще вам будет работать на бирже. Более подробно про общение с клиентом на Upwork можно прочитать в главе про cover letter.

ВАРИАНТЫ ОПЛАТЫ

Многим моим знакомым, нравится работать Hourly. Этот вариант проще, стабильнее и имеет меньше рисков. Если вы потратите больше времени, чем изначально планировалось, то проблем будет меньше. Если клиент захочет что-то изменить по ходу проекта, чего не было в изначальном задание – просто проработаете больше часов.

При Fixed-price оплата зависит не от количества потраченных часов, а от моей эффективности. Я считаю, что можно сделать сложную работу быстро. При этом получать оплату соответствующую выгоде, которую получит клиент, а не потраченным на задачу часам.

Попробуйте оба варианта, каждый из них имеет право на жизнь. В итоге, вы выберите наиболее удобный для вас вариант оплаты, в зависимости от вашей специализации, целей, стиля работы. Лично для меня вариант Fixed-price предпочтительнее, но я с радостью возьмусь за интересный проект на почасовой оплате

Содержание:

- Фиксированная оплата (fixed)
- Почасовая оплата (hourly)

Фиксированная оплата (fixed)

Наиболее привычный вариант оплаты за фриланс услуги это фиксированный бюджет (fixed-price). На Upwork этот способ улучшен системой этапов (milestone), при которой клиент оплачивает не весь проект полностью, а делает это по частям, предварительно заморозив необходимые деньги на бирже.

Система этапов (milestone)

При фиксированный цене работа разделяется на этапы (milestone). У любой работы с фиксированной ценой есть хотя бы один майлстоун. Для каждого этапа клиент создает свой бюджет и дедлайн, а также задачи к фрилансеру, которые он должен сделать в течении этого milestone.

Как только клиент создает новый майлстоун и указывает бюджет Upwork предпринимает попытку заморозить необходимую сумму на счету клиента. Это является гарантией того, что клиент заплатит деньги за работу. В случае спорной ситуации, поддержка Upwork будет смотреть на переписку, задачу, выполненную работу. Если поддержка решит, что фрилансер выполнил свою работу, а клиент все-равно не хочет платить (или просто пропал), то деньги перейдут к исполнителю.

Не стоит рассчитывать, что получить свои деньги будет легко. В большинстве случаев поддержка Upwork будет на стороне клиента. Это ярко выражено в спорных случаях, где непонятно кто прав, а кто виноват. Поэтому лучше заранее подстраховаться. Еще до старта проекта/майлстоуна, нужно как можно более подробно конкретизировать задачу, сроки, бюджет и обсудить все возможные

проблемы. Тогда поддержке будет проще разобраться в ситуации и понять кто прав.

Но не всегда Upwork может заморозить деньги (банально нет денег на карте клиента), так что нужно проверять описание milestone. Если вы находите в нем слова “xxx$ funded”, значит деньги заморожены.

Также хочу предостеречь, деньги после спора вы сможете получить, но при этом у клиента все еще останется опция поставить вам отзыв (после спора он скорее всего будет негативный). Так что очень желательно решать все конфликтные ситуации мирным путем.

Клиент начинает проверку работы после того, как вы выполнили задачу, отправили работу через Upwork и пометили milestone завершенным. Он может попросить изменений или подтвердить успешное выполнение этапа и перевезти деньги на ваш счет.

Но деньги не появятся на вашем счету моментально, одну неделю они будут находится в режиме pending. Это сделано для дополнительной безопасности, чтобы у клиента было время оспорить оплату, если он найдет на это причины.

Одновременно активным может быть только один milestone, а значит и заморожены могут быть деньги только за один этап (клиент может сразу заморозить деньги за все этапы, но этого ничего не значит для фрилансера, так как одновременно фрилансер может работать только над одним этапом). Поэтому, если клиент не подтвердил выполнения прошлого этапа и просит начать работу над новым – у вас нет гарантий что клиент оплатит эту работу.

Почему, на мой взгляд, на fixed-price можно больше заработать чем на Hourly?

Мне нравится, когда клиент платит за пользу, которую я приношу его бизнесу, а не за то сколько я времени на это потратил. Если я могу сделать за час задачу, которую другие фрилансеры сделают за 3-4 часа, то я бы хотел получить оплату как за 3 часа работы среднего фрилансера. А по-хорошему даже больше, так как сроки выполнения задания очень важны.

Но проблема в том, что очень мало клиентов это понимают и готовы платить очень высокую часовую ставку. Из моего опыта: очень мало клиентов на Upwork платят больше 30$ в час, а выше 50$ так вообще единицы. К тому же здесь многое зависит от вашей ниши. В тоже время ставка в 20-30$ вполне приемлема многим западным клиентам.

Когда я предлагаю клиенту бюджет на проект с фиксированной ценой, то оцениваю проект на основе количества часов, которые потрачу. Например, моя почасовая ставка в профиле 30$ в час, а я оцениваю что мне понадобится 10 часов, значит бюджет будет 300$.

Оценивая временные затраты, я в первую очередь опираюсь не на свои навыки, а не среднюю ситуацию по рынку и на мнение клиента на счет этой задачи. Если клиент оценивают текущую задачу как мелкую, но на самом деле она потребует достаточно много времени, то я возможно поставлю заниженную оценку. Такой подход направлен на то, чтобы клиенту не показалось, что я пытаюсь с него содрать побольше денег. Но в большинстве случаев моя оценка времени завышена. Просто потому, что многие фрилансеры действительно потратят больше времени на задачу.

Самый большой плюс этой стратегии в том, что в итоге довольными остаются все. Клиент получает хороший результат и платит столько денег, сколько для него приемлемо. Я же, в свою очередь, могу сделать задачу наиболее эффективным образом, тем самым

заработать больше денег за меньшее время. Приходится идти на уловки, чтобы клиент не подумал что он переплачивает.

Но в этом подходе есть и проблема. Есть очень большой риск неправильно оценить сроки. В таких случаях я работаю больше, чем говорю клиенту, но у меня подобная ситуации случается редко.

Таким образом, если пересчитать на временную ставку, то на нескольких проектах я работал по 45-50$ в час. Хотя если бы я сказал о такой ставке напрямую, маловероятно что клиенты бы мне ее заплатили. Несмотря на на фактические выплаты, клиенты были очень довольны моей работой.

Какие могут быть проблемы при fixed-price проектах?

Самая большая сложность это правильно оценить бюджет и сроки. Очень редко клиенты их назначают сами, в большинстве случаев они ждут этого от фрилансера. Если вы ошиблись в бюджете это пол беды, вы просто получите урок на будущее и заработает меньше денег. А неправильная оценка сроков может повлечь потерю репутации в виде плохого отзыва и потраченные нервы из-за общения с недовольным клиентом.

Большинство клиентов – адекватные люди и пойдут к вам навстречу, если вы ошиблись в оценке. Но если такое повторяется постоянно, или ваша ошибка принесла существенный вред бизнесу клиента, то на благосклонность лучше не рассчитывать.

Вторая большая проблема это недобросовестные клиенты, которые пытаются изменить исходное задание, добавить в него нового функционала. При этом они не хотят добавлять время и бюджет на работу над проектом.

У каждого milestone может быть due date (сроки выполнения этапа), что будет плохого, если я отправлю работу позже срока?

Прямого влияние на вашу репутацию не будет. На данный момент нет никаких алгоритмов Upwork, которые понизят ваш JSS, если сроки прогорели. Но клиенту не понравится подобная ситуация и скорее всего он оставит плохую оценку.

Может ли клиент платить больше чем оригинальный бюджет?

Да, бюджеты майлстонов могут превышать оригинальный бюджет. Более того, практически все мои fixed-price проекты превысили бюджет, так как в процессе работы над проектом клиент добавляет новые задачи и создает новые майлстоуны.

Почему деньги не приходят на счет сразу после одобрения milestone?

Потому, что есть период “безопасности”, когда деньги находятся в режиме pending в течении недели. Если вам клиент подтвердил окончания этапа 1 января, то деньги вам придут 8 числа. В это время в вашем аккаунте вы будете видеть их в отдельной графе pending, но они не будут добавлены к вашему счету. Пока средства находятся в режиме pending – снять их не получится.

Как обезопасить себя при fixed-price проектах?

Очень важно как можно детальнее обсудить с клиентом задачу, над которой вы будите работать. Особенное внимание нужно уделить исключительным ситуациям.

Также, нужно добавлять время на предвиденные ситуации. Обычно я говорю клиенту две оценки по времени:

- Оптимальную – время, за которое я думаю завершить проект;
- Максимальную – время, которые мне понадобится, если будут проблемы.

Обычно они различаются на 20-30%, причем я всегда объясняю клиентам какие проблемы могут возникнуть. В 90% случаев я успеваю сделать работу по оптимальной оценке времени и именно на нее я ориентирую клиентов. Вторая же оценка – это моя страховка, если я ошибусь.

Если вы ошиблись по времени, то скорее всего вы ошиблись и по бюджету. Так как это ошибка фрилансера, то я обычно не прошу клиентов увеличить бюджет. Гораздо важнее показать себя как профессионал для клиента, чем получить мимолетный бонус в виде реального бюджета майлстона. Если клиент будет относится к вам как к профи, то он будет готов заплатить больше в будущем.

Почасовая оплата (hourly)

Upwork рекомендует использовать почасоваю оплату (hourly) и даже гарантирует фрилансеру оплату часов, отработанных через Upwork Desktop App. Оплата производится еженедельно, после того как клиент изучит ваш дневник разработки с активностью и скриншотами, сделаннами во время работы фрилансера.

Как работает почасовая оплата?

Когда вы работает почасово, то клиент платит фрилансеру заранее оговоренный размер оплаты в час. Фрилансер отслеживает количество отработанных часов через специальную программу Upwork Desktop App.

Оплата происходит еженедельно в среду. Но стоит помнить, что оплата производится не за прошлую неделю, а за позапрошлую (смотрите изображение).

После окончания недели, клиент имеет время до пятницы, чтобы проверить дневник работы фрилансера и оспорить в случае несогласия. Затем идет период “безопасности” до среды следующей недели, после чего деньги поступают на счет фрилансера, по аналогии с fixed-price.

Можно ли вручную добавлять часы в дневник работ?

Фрилансер может вручную добавить время, но только если клиент это разрешил специальной галочкой в настройках проекта.

Можно ли отслеживать часы оффлайн?

Upwork Desktop App можно использовать оффлайн, но

непродолжительный период времени. Программа кэширует информацию о отслеженном времени и после того как интернет появится – отправляет на сервер. У меня получалось кешировать до 30 минут, после этого программа отказывается отслеживать время. Подобное оффлайн время никак не отличается от онлайн в дневнике разработки на Upwork.

Можно ли превышать лимит часов в неделю?

У почасовых проектов есть ограничение на количество часов, которые фрилансер может отработать на проекте. Многие принимают ограничение за минимальное количество часов, которые нужно отработать. На самом деле все наоборот.

Фрилансер не может отработать больше времени в неделю, чем клиент разрешил. Upwork Desktop App просто не даст отслеживать новый отрезок времени, если лимит превышен.

Клиент в любое время может увеличить лимит. Если вы получили сообщение о достижение лимита, а задача еще не сделана, то просто напишите клиенту об этом и обсудите продолжение работы.

Отслеживать ли время, которое фрилансер тратит на обучение?

Тут все зависит от договоренностей с клиентом. Чаще всего я не отслеживаю время на обучение, так проще показать себя как профессионала для клиента. А значит и запросить большую почасовую ставку.

Но большинство моих клиентов готовы были платить за время потраченное на обучение (в разумных пределах). Я лично отслеживал такое время только тогда, когда необходимо было

изучить технологию, которая заранее не оговаривалась при старте проекта.

В любом случае очень важно этот момент обсудить заранее.

Может ли клиент платить бонусы в дополнение к отслеженным часам?

Да, как и на проектах с фиксированной оплатой клиент может заплатить дополнительный бонус фрилансеру.

Какие могут быть проблемы на hourly проектах?

Основные проблемы на почасовых проектах такие же, как и на проектах с фиксированной ценой. Основная причина – отсутствие договоренностей до старта проекта.

Одним из преимуществ почасовой оплаты является то, что не обязательно заранее ограничивать бюджет и время разработки. Клиент может легко поменять задание и при этом не нужно опять согласовывать новый бюджет и сроки. Но это преимущество может стать и основным источником проблем. Д аже на почасовых проектах я предпочитаю заранее предупреждать заказчика о возможных проблемах и примерном количестве времени/денег, которые нужно будет потратить на реализацию текущих задач.

Для меня, как фрилансера, важным моментом является невозможность часто отвлекаться в процессе работы на почасовом проекте. Если отвлечься на пару минут, то это будет отражено в дневнике разработки. В work diary клиент будет видеть много неполных отрезков, в следствии чего, у него могут возникнуть вопросы. Поэтому приходится некоторые участки времени удалять и не получать за них деньги. Чтобы казаться профессионалом,

который не тратит деньги клиента впустую и при этом получать полную оплату за отработанное время, приходится работать в ритме, который диктует Upwork Desktop App. Мне же в таком ритме работать неудобно. С другой стороны, для многих людей это может быть плюсом, так как подобный график хорошо дисциплинирует.

Количество часов в профиле

Раньше было важно иметь больше 100 отработанных часов на Upwork, так как очень часто клиенты ставили ограничение в проектах по количеству часов. Сейчас же такого ограничения нет, но количество часов все еще отображается отдельной графой в профиле и привлекает внимание клиентов. Таким образом, почасовые проекты дают чуть больший вклад в вашу репутацию, чем с фиксированной оплатой

Как обезопасить себя на почасовых проектах?

На почасовых проектах Upwork гарантирует оплаты за все часы, которые отследил Upwork Desktop App. Даже если клиент дает новые задачи, то вы просто включаете трекер и получаете деньги за работу.

Но трудность заключается в том, чтобы сохранить хорошие отношения с клиентом. Если вы будете тратить много времени на работу, а клиент не будет с этим согласен, то клиент скорее всего быстро закончит контракт и напишет плохой отзыв. Так что на почасовых проектах очень важно следить за реакцией клиента на текущий прогресс.

COVER LETTER

На мой взгляд Cover letter на Upwork самая важная часть поиска проекта на Upwork:

- Что писать в заявке?
- Структура заявки
- Примеры заявок

Что писать в заявке?

Советов по написанию Cover Letter в интернете полно. Многиие рассказывают свои success story про получаения работы с cover letter в два предложения или через стратегию copy-paste шаблона. Это может сработать, но шансы гораздо выше если вы пишите уникальный и большой cover letter.

Как люди пишут cover letter?

Часто фрилансеры уделяют мало внимания написанию cover letter на Upwork. Обычно это шаблонные заявки, в которых очень часто ничего не меняется. Особенно часто так поступают фрилансеры, которые привыкли работать на отечественных биржах, где такая практика широко распространена.

Нет смысла спорить с тем, что шаблонные cover letter и заявки в одну строчку могут сработать. Я сам знаю много людей, которые только так и получают заказы на Upwork. Но для себя я выбрал другой подход.

Я всегда пишу развернутые cover letter, которые отнимают минимум минут 15 моего времени, а иногда и больше часа. Скрупулезно изучаю всю информацию о проекте, которую предоставил клиент и сразу в cover letter предлагаю решение проблемы, вместе с примерной оценкой времени и бюджета.

Конечно, это отнимает много времени, но я обычно подаю 1-2 заявки в день, если я активно занимаюсь поиском работы. Благодаря развернутым cover letter мне отвечают чаще, чем другим. Таким образом я имею высокие шансы получить именно тот проект, который мне интересен.

Скорость отправки cover letter на Upwork

Раньше было очень важно отправить заявку на проект как можно быстрее после публикации, так как по умолчанию Upwork отображал список подавших cover letter в хронологическом порядке. Сейчас ранжирование происходит по “секретному алгоритму Upwork”, в котором скорость отправки ответа имеет минимальное значение.

Теперь важно отправить заявку раньше только потому, что чем раньше вы отправите заявку, тем меньше конкуренции среди других фрилансеров. Но из слов моих клиентов, редко кто из них начинает общаться с фрилансерами в первые 30 минут после публикации проекта. А уже через пол часа на проекте в популярной категории будет более 20 cover letter.

Поэтому я не вижу смысла пытаться отправить заявку в первые 5-10 минут, но в то же время стараюсь подать заявку не позже чем через час публикации. Если это время уже прошло, то нужно несколько раз подумать, стоит ли тратить время и connects на этот проект. Только если он меня сильно заинтересует, тогда я могу подать заявку.

Не стоит забывать про статистику активности на опубликованном проекте. Из нее можно узнать не только количество конкурентов, но и начал ли клиент интервью с кем-либо, а также как давно он просматривал заявки на проекте.

В 90% случаев я не подаю заявку, если уже есть фрилансеры на этапе интервью. Есть очень большой шанс того, что клиент даже не прочитает мою заявку. Исключением являются проекты, которые очень интересны с профессиональной точки зрения.

Также, я обычно не подаю заявки на проекты, которые опубликованы более 24 часа назад. На таких проектах большая вероятность того,

что клиент вообще никого не наймет. Исключением могут быть проекты, в которых клиент изменил что-либо в описании проекта. В таком случае, проект будет отображаться выше в ленте проектов Upwork, но будет иметь старую дату публикации.

Можно заметить, что на Upwork первые интервью обычно появляются примерно через 1-4 часа после публикации проекта. Но также нужно смотреть на временную зону клиента. Вполне может быть, что клиент опубликовал проект поздно вечером в своей тайм-зоне и тогда маловероятно что он посмотрит cover letter ночью.

Для себя я сделал следующие выводы:

- Нужно постоянно следить за новыми проектами;
- Не спешить подавать заявку в первые 10-15 минут, а потратить время на создания хорошего cover letter;
- Стараться успеть подать заявку в течении 1 часа после публикации проекта;
- Если проект уже больше 4 часов на бирже, то он должен быть очень интересным для меня, чтобы я подал на него cover letter;
- Если проект уже больше 24 часов на бирже, то в 99% случаев я им не заинтересуюсь;
- Если на проекте клиент уже начал кого-либо интервьюировать, то в 99% я пройду мимо.

Хочу заметить, что это все относится к популярным категориям работ, среднее количество заявок на проекты в которых 40 заявок и больше. Если же в вашей категории меньше заявок (например в разработке Unity3D игр обычно максимум 20 заявок на проект) и проектов не так много, то можно все больше отступать от своих

критериев, вплоть до подачи cover letter на каждый проект в этой нише.

Минимум копирования (copy-paste) в cover-letter на Upwork

Еще раз хочу сделать акцент на минимуме копипаста в заявках на проекты Upwork.

Среди фрилансеров даже существует мнение, что на Upwork есть специальный алгоритм, который отслеживает схожесть всех cover letter фрилансера. Говорят, что чем больше одинаковых слов, тем ниже будет ранжироваться заявка фрилансера в списке фрилансеров для клиента. Сделать cover letter полностью уникальным не получится, но его большая часть (70-80%) дожна быть оригинальной.

Я даже не всегда копирую приветственное слово. Мое имя, навыки, опыт работы клиент может почерпнуть из профиля. Поэтому я с первых слов в cover letter предлагаю варианты, как я буду выполнять задачу клиента, чтобы он заинтересовался моей заявкой.

Сколько времени занимает написание cover letter на Upwork?

В среднем один cover letter у меня занимает сейчас минут 20, но ранее эта цифра была значительно больше. Мой рекорд 1 час 20 минут на cover letter, который в итоге не принес мне заказа!

Причины две:

- Навыки письменного английского;
- Навыки общения с клиентом.

Раньше мне приходилось тратить много времени: чтобы проверять написанный текст через переводчик; чтобы сформулировать мысль на английском языке; чтобы придумать как выгоднее представить перед клиентом свои навыки, опыт и идеи реализации проекта. Со временем у меня в голове сложилась структура cover letter, которой я начал придерживаться. Да и в целом, когда уже десятый раз пишешь об одном и том же (например о моем опыте в разработки Taxi приложений под Android), то это получается гораздо лучше и быстрее.

Сейчас я за 20 минут пишу примерно 2000-3000 знаков. При этом, в эти 20 минут я не только пишу cover letter, но и оцениваю проект клиента, гуглю то, что мне непонятно. Я рекомендую тратить именно столько времени (15-25 минут) на каждое cover letter. Сначала у вас не получится за это время написать большой объем и придется опускать некоторые мысли, но я бы не советовал писать дольше чем 30 минут. Исключением могут стать те случаи, когда по описанию проекта видно, что клиент сам любит детально описывать задачу и ждет подобного подхода и от фрилансера.

За 30 минут всегда можно успеть написать наиболее важные мысли по поводу проекта (вопросы, бюджет, дедлайн, вариант реализации, свой релевантный опыт) и при этом заявка не вырастет до таких размеров, которые рядовому заказчику будет сложно воспринять.

Меньше воды в cover letter на Upwork

У клиентов всегда мало времени, они не пришли на Upwork чтобы просто поболтать. Заказчики имеют четкую задачу, которую им необходимо выполнить И чем меньше времени он на это потратит – тем для него будет лучше.

Конечно, имеет смысл расслабиться и поболтать с клиентом на

отвлеченные темы, когда у вас уже теплые отношения. Но в cover letter я считаю это неприемлемым.

Часто люди пытаются рассказать много лишней информации в cover letter, например пишут абстрактные “I have 5 year experience”, что клиентам не интересно. Для заказчика гораздо важнее ваш опыт работы на проектах и знания, которые похожи на его текущую задачу.

Какого объема должен быть Cover Letter на Upwork?

Предпочитаю не ориентироваться на объем. Пока есть о чем написать – пишу, при этом если я уже потратил 20-30 минут, то стараюсь закончить мысль и отправить заявку. Пишу cover letter по абзацам, от наиболее важных до необязательных. Перед оправкой меняю абзацы местами, в более выгодном, на мой взгляд, порядке.

Если смотреть на средний объем моих cover letter, то это примерно 2000-3000 знаков.

Как отвечать на вопросы в cover letter на Upwork?

Вопросы, которые клиент добавляет к описанию проекта очень важны! Клиент видит заявку следующим образом: сначала ответы на вопросы, а потом только cover letter. То есть первое, что видит клиент в вашей заявке – это ответы на вопросы. Нам стоит использовать это по максимуму. Нужно показать клиенту, что вы потратили время, изучили проект и ответили на вопрос не скопированным шаблоном, а действительно предоставили нужную клиенту информацию. Повторять ответы на вопросы в основном cover letter необязательно.

Можно ли вставлять ссылки в cover letter?

Правилами биржи не запрещено добавлять в cover letter ссылки на свои сайты и контакты, но поведение поддержки Upwork сложно предсказать. Чтобы не получить лишних проблем из ниоткуда, я предпочитаю давать свои контакты уже в переписке, когда клиент ответит на мою заявку.

Что писать в cover letter на проекты без информации на Upwork?

Часто случается ситуация, когда клиент не захотел рассказывать много информации о своем проекте в описании. В этом случае советы приведенные в этой главе достаточно сложно применить. Все что остается делать это написать cover letter в духе: “Привет, я готов сделать работу, жду дальнейших инструкций”.

В этой ситуации большую роль играет репутация на бирже и хорошо заполненный профиль. Поэтому, я бы не советовал тратить коннекты на подобные проекты если у вас плохо заполненый профиль или проблемы с JSS. Существуют большой шанс отправить много заявок и получить мало ответов, тем самым попав под риск быть забаненым за несоответствие рынку.

Что писать в cover letter на краткосрочные проекты на Upwork?

Советы в этой главе могут быть полезны, если вы подаете заявку на проект длительностью хотя бы неделю. А что делать, если большая часть ваших проектов краткосрочные (например однодневные задачи для системных администраторов)?

Желательно максимально заполнить профиль, так как писать большие cover letter не имеет смысла, а клиентов заинтересовать чем-то нужно. В cover letter я бы также обязательно писал цену и сроки, пусть и без объяснений. Существенно сократил объяснения того, как я буду выполнять проект, а все остальное выбросил.

Но я бы советовал максимально отказаться от краткосрочных проектов. На мой взгляд, в любой профессии существуют долгосрочные проекты на Upwork. Возьмем, для примера, тех же системных администраторов. Есть проекты, где нужно не просто один раз настроить сервер для сайта клиента, а нужно постоянно поддерживать его продукт, или поток задач . То же самое касается переводчиков, персональных ассистентов, копирайтеров, иллюстраторов и другие профессии, которые чаще других говорят о том, что в их нише есть только краткосрочные проекты.

Конечно, количество потенциальных проектов существенно уменьшиться, если ориентироваться только на долго и среднесрочные проекты. Но придерживаясь этой тактики, на поиск проектов вам придется тратить значительно меньше времени. Да и увеличить свои заработки проще, когда работаете с постоянными клиентами. Вы показываете свою компетенцию, а если клиенты будут часто меняться, то просто не хватит времени чтобы найти общий язык с заказчиком. На моем опыте, первые 2-3 недели оплата на проектах существенно ниже, чем после месяца работы. Тогда клиенты уже видят реальную пользу, которую я приношу их бизнесу.

Техническое задание до старта проекта

Очень важно определить все детали проекта до его старта, вне зависимости от типа проекта: fixed-price или hourly.

Не стоит надоедать клиенту деталями в cover letter и первых

сообщениях, но до принятия offer обговорить все непонятные моменты обязательно. Одна из самых частых причин плохих отзывов на Upwork – недосказанность и недопонимание. Очень важно, чтобы каждая из сторон понимала свои обязанности и задачи, чтобы все договоренности были в чате Upwork, и имели однозначное толкование. Это поможет в случае спора с клиентом, но гораздо важнее психологическое влияние на клиента. Людям очень сложно переступить через договоренности, с которыми они согласились, а любые разногласия лучше избежать, чем в последствии спорить.

Большинству клиентов очень сложно четко рассказать о том, чего они хотят. Поэтому задача фрилансера – помочь им в этом. Важно опросить клиента, предложить свои идеи по поводу проекта и оформить их в документ, которые будет однозначно описывать все аспекты вашего сотрудничества.

Структура заявки

Для себя я выделил определенную структуру, которой следую практически в каждом cover letter. Не всегда следую этим правилам на 100%, все зависит от конкретной ситуации (описание проекта, информация о клиенте), но в целом структура обычна такая:

Как я буду выполнять задачу клиента (с техническими подробностями);

Мой опыт работы над похожими проектами или с технологиям. Сюда пишу примеры с обоснованием, как именно этот опыт будет полезен;

Сроки в часах и с конечной датой, распределенные по задачам. Этапы работы над проектом;

Бюджет, основанный на количестве часов;

Вопросы на счет проекта;

Предложения и поправки;

Как будет происходит процесс работы.

Варианты решения задачи

В первую очередь, я рассказываю клиенту о том, как буду выполнять его задачу, какие буду использовать технологии и почему именно их. Это будет подтверждением того, что вы разобрались с задачей клиента и потратили время на то, чтобы придумать как ее решить, и показываю свои навыки как специалиста.

Релевантный опыт

Затем я рассказываю про свой опыт работы на похожих проектах.

Для клиентов очень важно знать, что вы раньше сталкивались с похожими задачами и имеете опыт работы с технологиями, которые будут использованы в проекте.

Тут есть одна этическая проблема. С одной стороны, клиенты очень хотят услышать от вас, что у вас уже есть подобный опыт. С другой стороны, всегда иметь подобный опыт не получится, да и зачастую о своем прошлом опыте нельзя говорить (подписывая соглашения о неразглашении NDA). А говорить клиентам неправду,по-сути обманывать их на счет своего опыта, нехорошо.

Лично я не вижу ничего плохого в том, чтобы немного приукрасить свой опыт. То, что вы уже имели дело с похожими задачами, имеет очень большое значение для клиента. Если же у вас нет подобного опыта, то нужно потратить время на изучения подобных проектов. Это нужно для того, чтобы клиент вам поверил. Я обычно ссылаюсь на то, что подписал NDA и не могу дать ссылки на прошлые похожие проекты. А доказываю свою компетентность тем, что специально для этого cover letter изучил похожие проекты и могу рассказать подробности работы над подобными проектами. Идеальным вариантом будет дать ссылки на проект в портфолио на Upwork, который прикреплен к прошлому проекту на бирже и похож на проект клиента.

Сложности оценки

Любой клиент всегда хочет знать примерные сроки и бюджет проекта заранее. Понятно, что обычно оценить задачу очень сложно, тем более в условиях ограниченной информации о проекте. Но я всегда пишу свои оценки проекта в cover letter. Если по описанию проекта не совсем ясно, какие задачи нужно будет выполнить, то я сам предполагаю возможные задачи. Это необходимо, чтобы показать клиенту, что вы действительно разбираетесь в его проекте.

И даже если я неправильно предполагаю задачи, то даю ему возможность сориентироваться, сколько стоят мои услуги.

Разделения проекта на этапы

Перед оценкой времени я разделяю задачу на несколько подзадач. Какой бы большой или маленькой не была исходная задача, обычно делю ее примерно на 5 подзадач. После этого отдельно оцениваю время в часах на каждую из подзадач. Разделение проекта на части дает возможность использовать систему milestone для fixed-price проектов. Но гораздо важнее то, что разделение проекта на этапы упрощает работу над проектом. На этапе cover letter клиенту проще воспринять временную оценку для 5 частей проекта по отдельности, а не для всего проекта сразу. Клиент увидит, что определенный функционал/задача займет слишком много времени и возможно откажется от него до старта проекта. Таким образом, вы сможете принести пользу клиенту еще до старта проекта, а значит его доверие к вам, как к специалисту, увеличится. А из этого можно получить увеличение платы за вашу работу.

Точную оценку в часах очень сложно дать, поэтому я обычно трезво оцениваю свои силы и добавляю 30% на непредвиденные ситуации.

После оценки времени в часах я даю оценку в днях. Тут все зависит от моей занятости, но стараюсь иметь только один активный проект одновременно. Поэтому обычно рассчитываю, что смогу потратить 30 часов в неделю на проект. Цифра 30 здесь по двум причинам. Во-первых, я хочу иметь запас в 10 часов в неделю, если вдруг ошибусь в оценке. Во-вторых, мне не хочется работать по 40 часов в неделю. Обычно я работаю больше чем 30 часов, только если мне самому так хочется (мне интересен проект или клиент очень просит закончить задачу пораньше). Но когда я делаю оценку, то

ориентируюсь именно на цифру 30 часов в неделю, чтобы не получилось ситуации, когда задача не будет выполнена в срок.

Таким образом я говорю клиенту оценку, когда каждая из подзадач будет выполнена. Отмечаю, что это дата наиболее пессимистичная и скорее всего смогу сделать проект быстрее. Иногда даже делаю несколько оценок: оптимистическую и пессимистическую, но некоторых клиентов это может только запутать. Зачастую выполняю проект быстрее и никогда не пропускаю дедлайны. В конце я привожу дедлайн для всего проекта.

Бюджет

Следующий абзац – это бюджет. Здесь я также делаю оценку стоимости для каждого из определенных ранее этапов. Бюджет определяется очень просто: умножаю свою почасовую ставку на количество часов, которые определил в прошлом абзаце. Таким образом клиент понимает откуда взялась стоимость моей работы. Если просто скзать, что проект будет стоить 1000$ и займет месяц, то у клиента будет значительно меньше доверия ко мне, а значит и меньше шансов на то, что он мне ответит. В конечном итоге я говорю клиенту финальную цену за весь проект.

Здесь стоит отметить маленькую хитрость. Обычно получившаяся сумма значительно больше бюджета, который клиент изначально поставил в описании проекта и это конечно не очень хорошо. Я всегда делаю клиентам скидку (обычно 20-30%), по какой-либо причине. Часто в качестве причины использую следующую фразу: “У меня сейчас мало работы и по-этому я готов выполнить работу дешевле”.

Причины давать скидки:

- Приблизить бюджет к той цифре, которую ожидает клиент;
- Дать клиенту почувствовать себя в выиграшной ситуации;
- Иметь возможность в будущем повысить свои заработки с этим клиентом.

Часто я пытаюсь подогнать оценку бюджета проекта (изменяю почасовую оценку, а значит и затем применяю скидку) к оригинальной оценке бюджета клиентом, но превысив его при этом примерно на 10%.

Делаю я это для того, чтобы выделиться среди других фрилансеров, так как подавляющее большинство фрилансеров ставят бюджет меньше/равный оценке клиента. Предпочитаю не превышать оценку бюджета проекта больше чем на 10%, так как это может отпугнуть клиента. Исключением являются случаи, когда бюджет указанный клиентом кажется слишком маленьким. Но на подобные проекты я редко подаю заявки, так как часто с такими клиентами очень сложно работать. Даже если проект интересен в первую очередь функционалом, а не деньгами.

Также эта хитрость – это проверка клиента на адекватность. Хороший знак, если клиент готов обсуждать бюджет. 10% – не очень большая разница и тот факт, что я не просто сказал сумму, а объяснил ее, придает моим слова больше веса. И если клиент жестко стоит на своем оригинальном бюджете – это большой повод задуматься. Дело в основном не в деньгах, а в проверке – можно ли вести диалог с клиентом или нет. Если клиент не готов принимать моих аргументов, то будет очень сложно работать над проектом вместе с ним, а значит я скорее всего откажусь от работы с подобным заказчиком.

Скидки

Скидка – это хороший способ дать клиенту почувствовать себя в выигрышной ситуации. Я думаю, что идеальный результат работы фрилансера и клиента – это когда обе стороны считают что обманули друг друга. В связи с этим обе стороны будут довольны и хотеть продолжать сотрудничество. Если рассказывать клиенту о том, что у вас сложилась определенная ситуация и вы готовы значительно снизить свою заработную плату, но при этом вы хороший специалист – заказчик будет считать, что ему повезло.

Последняя причина, почему я даю скидки – это возможность увеличить заработки в обозримом будущем. Дело в том, что повысить свою почасовую ставку в процессе работы над проектом не очень просто. Клиент задается вопросом: “Почему я должен платить больше, если фрилансер выполняет ту же работу, что и раньше”. Убедить клиента платить много незнакомому фрилансеру сразу при старте проекта тоже не просто. В таком случае можно пойти на уловку – сказать что ваша почасовая ставка например 30$ в час, но так как сейчас мало заказов и вам срочно нужна работа, то вы готовы работать за 20$ в час. В итоге выполняем изначальные договоренности за меньшую почасовую ставку. После этого можно сказать, что у вас появились другие заказы и вы в принципе готовы от них отказаться, ради текущего проекта. Но работать за сниженную почасовую ставку уже не можете. Стоит отметить – во всех моих проектах я продолжал работать с клиентом после выполнения изначальной задачи, описанной в стартовом job description.

Очень часто западным клиентам сложно отказаться от ваших услуг, если вы выполнили свои изначальные обязательства очень хорошо и в срок. На первых этапах проекта я зарабатываю гораздо меньше, но когда клиент привыкает к качеству моей работы, то соглашается с повышением оплаты. Да и нанимать другого фрилансера

рискованно для клиента. В этой ситуации я не обманываю заказчика. Язаранее говорю, что являюсь хорошим специалистом. Просто сейчас такие обстоятельства, что готов работать дешевле, но в будущем эта ситуация меняется.

Но ни в коем случае не давайте скидку под предлогом того, что вам нужен отзыв на Upwork. Это запрещено правилами и с большой долей вероятности вас забанят.

Вопросы по проекту

Следующий абзац в cover letter я посвящаю вопросам по проекту. Делается это для того, чтобы в ближайшем будущем составить специальный документ, в котором будут четко прописаны все подробности задач по проекту, которые мне необходимо будет выполнить. Нужно спрашивать наиболее важные вопросы, чтобы выяснить, подходит ли вам этот проект. Если спросите много – cover letter окажется слишком большим. Если вообще не зададите вопросов, то клиент подумает, что вы не потратили достаточно времени на изучение информации о проекте. А это не очень хорошо.

Далее в cover letter идет не обязательная часть, но на мой взгляд очень важная. Если у меня есть идеи как можно улучшить проект клиента, или я считаю, что он выбрал неправильное решение по поводу функционала, то обязательно должен ему об этом сказать. Клиенты любят когда фрилансер является не простым исполнителем, а партнером, который действительно хочет сделать хороший проект. Партнер прилагает все усилия для этого, в том числе предоставляет свое экспертное мнение. Но не стоит советовать что-либо просто так, чтобы пустить пыль в глаза заказчика. Важно чтобы вы сами верили в то, что ваши идеи будут полезные клиенту.

Процесс работы над проектом

Последний абзац в cover letter я обычно посвящаю процессу работы. Рассказываю о том, как на мой взгляд эффективно построить общение и взаимодействие фрилансера с клиентом. Пишу, что готов общаться голосом и в текстовом формате, не против работать с почасовой оплатой или fixed-price, знаком с современными методологиями разработки (Agile, Scrum) и сервисами/технологиями (Jira, Redmine, etc). Готов каждый день отчитываться, чтобы клиент был в курсе работы над проектом. Предлагаю время, удобное для меня и для клиента (по таймзоне) для того, чтобы можно было пообщаться в live режиме. На мой взгляд, важно показать клиенту, что вы понимаете как идет процесс работы над проектом. Особенно с новыми заказчиками на бирже.

Примеры заявок

Решил привести для примера два своих cover letter, которые принесли мне заказы. Как вы увидите ниже, я не следую на все 100% структуре и советам, которые описал в этой главе. Многое зависит от наличие свободного времени. Когда я писал эти заявки, то мог потратить на них только минут 10-15. Поэтому я значительно их сократил, да и с содержанием всегда пытаюсь экспериментировать, если у меня есть новые идеи.

Не стоит смотреть на статистику проектов (Activity on this Job) на скриншотах, так как Upwork почему-то не отображает правильную статистику.

Также можете обратить внимание, что мой английский далеко не идеален, но это не имеет особого значения для клиентов.

Cover letter на Android UI проект

Здесь было изображение, но Upwork запретил мне публиковать скриншоты биржи, интерфейса и документации, по-этому вы его не увидите

Cover letter на Android фото проект

Здесь было изображение, но Upwork запретил мне публиковать скриншоты биржи, интерфейса и документации, по-этому вы его не увидите

ОБЩЕНИЕ С КЛИЕНТОМ

Общение с клиентом на Upwork очень важный критерий успешности, а значит и большого заработка на бирже:

- Этапы работы над проектом
- Когда спорить (dispute)?
- Типичные ситуации

Этапы работы над проектом

Ниже я описал основные этапы, через которые проходят фрилансер и клиент при работе над проектом на Upwork. От отправки cover letter или получения invite и вплоть до закрытия контракта с взаимными отзывами друг другу. Эти шаги помогут следовать гайдлайнам Upwork и избежать большого количества проблем.

- Отправляю Cover Letter (в течени 1 – 4 часов после публикации) или получаю Invite;
- Клиент отвечает на заявку (в течении 4-16 часов после публикации);
- Мы общаемся в чате Upwork или любом другом мессенджере (текстом или голосом), я задаю все интересующие меня вопросы, говорю примерную оценку по времени и деньгам (24-48 часов после публикации);;
- Клиент отказывается от меня или решает нанять и высылает offer;
- Я не принимаю offer (он может висеть неотвеченным несколько дней);
- Я создаю документ, в котором четко прописываю все задачи, которые я должен выполнить, со всеми возможными исключительными ситуациями, с четкими сроками и бюджетом. Я также прописываю обязанности клиента (например, он должен предоставить дизайн, а я должен его сверстать), и если клиент свои обязанности не выполняет, то сроки работы над проектом сдвинутся или вообще проект может быть отменен. Время, потраченное мной на создание ТЗ (техническое задание), обычно оплачивается как первый milestone (но я не получаю за

это время денег, если клиент откажется от проекта вообще);

- Клиент дает свои правки по ТЗ, и я его изменяю;
- Клиент соглашается с моим ТЗ через чат Upwork;
- Я принимаю offer;
- Клиент оплачивает работу над ТЗ;
- Клиент создает новый milestone (только на fixed-price проектах). До тех пор, пока клиент не заморозил деньги за milestone, я не начинаю работать, и это прописано в ТЗ;
- Я начинаю работать над первым этапом работы;
- Ежедневно в заранее оговоренное время я отправляю информацию о текущем прогрессе над проектом;
- Раз в неделю или по просьбе клиента я отправляю клиенту промежуточный результат;
- В заранее оговоренное время мы созваниваемся/общаемся в чате с клиентом, обычно раз в 2-3 дня. Если у меня/него есть вопросы, то мы их отправляем на почту и отвечаем по мере возможности;
- Когда я выполнил milestone полностью я сразу отправляю работу через сайт Upwork (только fixed-price);
- Пока клиент не проверил работу, не подтвердил milestone и не заморозил деньги на новый milestone, я не начинаю работу над новым этапом (только fixed-price), – это прописано в ТЗ;
- Если клиент хочет изменить исходные задачи или добавить новые – это не проблема: я создаю новое ТЗ и мы работаем по нему. Единственное, нельзя изменять задачи на текущий этап (обычно этап длится 1 неделю, так что это не так важно).
- После завершения всех задач, которые были оговорены

изначально, клиент обычно хочет продолжить сотрудничать и дает новые большие задачи. Но теперь мы не связаны никакими обязательствами и, по сути, проект окончен, в это время можно попросить увеличения оплаты;

- После того, как проект полностью завершен и новых задач не будет, я прошу клиента завершить контракт (у фрилансера тоже есть кнопка End Contract, но если фрилансер сам инициирует закрытие контракта, то это может плохо повлиять на JSS);
- Я и клиент оставляем отзыв в течение 13 дней после закрытия проекта.

Когда спорить (dispute)?

Вы попали в спорную ситуацию (dispute) на Upwork и не знаете, что делать? В статье я постараюсь описать наиболее вероятные споры на Upwork и свои действия, если бы я оказался в подобных ситуациях. Речь также пойдет о том, что нужно делать, чтобы в эти ситуации не попадать.

Когда спорить с клиентом (dispute)?

На Upwork есть специальный инструмент споров (dispute). Он используется в тех случаях, когда клиент зарезервировал деньги под работу фрилансера, работник выполнил задачу, но клиенту не нравится результат, а фрилансер считает, что он выполнил все правильно. В подобных случаях поддержка Upwork выступает в качестве судьи, исследует переписку, детали проекта, результат фрилансера и выносит свой вердикт: отдать деньги фрилансеру или вернуть клиенту.

Если в ситуации виноваты вы, то нужно как можно сильнее прогибаться под клиента и делать все, что он хочет, в ущерб своему заработку и времени. В будущем не стоит ошибаться.

Если в ситуации непонятно, кто виноват (большинство ситуаций именно таких), то для себя я условно думаю, что это моя вина. Обычно такое происходит, когда клиент и фрилансер не дополняли друг друга на этапе обсуждения задач или просто не уделили достаточно внимания обсуждению. Я лично считаю, что создание точного задания – это обязанность фрилансера, и это одна из причин, почему я не хочу спорить в подобных ситуациях. Но проблема для фрилансеров состоит еще и в том, что поддержка Upwork в непонятных ситуациях практически всегда принимает

сторону клиента. Чтобы избежать подобных ситуаций, я подробно обсуждаю все детали до старта проекта.

На мой взгляд, всегда лучше попытаться решить любую спорную ситуацию с клиентом мирным путем, так как даже если вы выиграете спор, то потеряете репутацию:

- Деньги уйдут клиенту, и вы получите проект без оплаты – ухудшается JSS;
- Деньги уйдут вам, но клиент может оставить отзыв, а в такой ситуации он оставит плохой отзыв – ухудшается JSS.

Если в ситуации виноват клиент, то я все равно пытаюсь решить проблему без поддержки, возможно, даже уступить в чем-то. Но если сумма спора большая, или клиент не прав и не готов идти на компромисс, только тогда стоит открывать спор.

Типичные ситуации споров (dispute) на Upwork

Фрилансер не успел завершить работу в срок;

Такое может случиться с каждым – не рассчитали сроки. Об этом лучше написать клиенту как можно раньше. Чем раньше напишете, тем проще клиенту будет скорректировать свои планы, и он будет не так сильно зол на вас. Объясните, почему вам нужно больше времени, укажите новые сроки. Как вариант, предложите дополнительные небольшие плюшки в качестве компенсации.

Если же изначально сроки были размытыми (или просто клиент на вас наговаривает), и вы не согласны с претензиями клиента, то пишите в саппорт свои аргументы.

Сроки сорвались по вине клиента, а он с этим не согласен;

Если клиент не предоставил нужные данные и поэтому сроки сдвинулись, – правда на вашей стороне. Но лучше постоянно об этом напоминать клиенту, например: Если вы мне не предоставите дизайн до 01.01.2017, то я не обязуюсь закончить проект к 01.02.2017 как обещал ранее.

Фрилансер не может выполнить работу из-за своей низкой квалификации;

Вариантов решения несколько. Самый лучший – нанять другого фрилансера или попросить знакомого закончить проект, клиенту о своих проблемах не говорить. Если этот вариант для вас невозможен, сообщите о своих проблемах как можно раньше, попросите помощь у клиента, объясните причины. Самый лучший вариант избежать этой проблемы – узнать как можно больше о проекте до его старта.

Во время выполнения проекта фрилансер понял, что поставил слишком маленький бюджет;

Лучший вариант – не говорить об этом клиенту и просто завершить проект с заранее оговоренным бюджетом. Недостаточный бюджет – проблема фрилансера, если он на него согласился. Если с клиентом отношения хорошие, стоит объяснить, почему нужно увеличить бюджет, но ни в коем случае не пытаться давить на него.

Клиент хочет доработок, а фрилансер считает, что за эти доработки клиент должен заплатить дополнительно;

Поддержка скорее всего будет на стороне клиента. Самый лучший вариант – оговорить заранее возможные доработки и цену на них. Например, только 10 эскизов логотипа, 3 эскиза рисуются и 1 лого

дорабатывается досконально. Больше вариантов за дополнительные деньги.

Клиент/фрилансер не согласны с результатами работы;

Фрилансер говорит, что результат выполнен, а клиент говорит, что нет. Скорее всего поддержка будет на стороне клиента, если вы заранее не обговорили четкие критерии успешного завершения проекта. Желательно, чтобы этот критерий можно было легко проверить не разбирающемуся в вашей специальности человеку.

Фрилансер пропал во время работы над проектом

Если вы не завершили до конца проект и пропали, то клиент может потребовать возврат всех или хотя бы части средств (зачем ему недописанная программа или часть дизайна веб-сайта), и иногда апворк удовлетворяет подобные просьбы.

Клиент пропал/не хочет платить после того, как вы отправили ему результат работы;

Наиболее безопасный способ работы – почасовая работа, в этом случае вам Upwork гарантируют оплату всех затреканных часов (все, что меньше недельного лимита, установленного клиентом), однако это не совсем так. Если после изучения скриншотов вашей работы, активности и результатов работы Upwork решит, что вы специально саботировали работу, деньги все-таки отберут, но это скорее всего исключительный случай. При fixed-price проектах обязательно нужно использовать систему milestones и договариваться с клиентом о следующем алгоритме работы: 1. Заморозка денег за milestone 2. Работа над ним 3. Проверка результатов 4. Отправка замороженных денег 5. Старт нового milestone. И ни в коем случае не работайте

наперед, если боитесь потерять свое время и не получить за него оплату.

Как избежать споров на Upwork?

- Практически всегда лучший вариант решить спор – не писать в саппорт, а решить проблему полюбовно – ищите компромиссы;
- Никогда не стоит грубить и оскорблять клиентов или сотрудников Upwork;
- Поддержка Upwork может быть очень ужасна: ответы в виде копипаста из FAQ, некомпетентные менеджеры, отсутствие интереса к вашим проблемам. Конечно, не всегда все так плохо, вполне реально попасть на адекватного менеджера и решить проблему, но лучше на этот шанс не рассчитывать;
- Поддержка не разбирается в технических деталях: описывайте им все на доступном каждому языке, без терминов и прочих непонятных простому обывателю вещей вроде исходного кода алгоритма;
- Теоретически поддержка решает споры по справедливости, а на деле вам может не повезти;
- Поддержка Upwork в качестве аргументов принимает в основном переписку и данные на Upwork. Скриншоты, логи, записи разговоров могут быть вовсе исключены из внимания при споре.
- Вести всю важную переписку в чате upwork;
- Перед стартом проекта подвести итог всех требований клиента, желательно в отдельный документ/сообщение. Попросите клиента согласиться с итоговым документом;
- Дублируйте важные итоги переговоров вне upwork (телефон,

скайп, email) в чате upwork;

- Изучите историю клиента на Upwork. Стоит трижды подумать, стоит ли работать с клиентом, в истории которого есть намеки на конфликт (как минимум плохая оценка фрилансеру);
- Четко определите сроки проекта до его старта;
- Не оставляйте непонятные части проекта “на потом”. Перед стартом проекта надо точно понимать, что вам придется делать;
- Обговорите с клиентом примерные штрафные санкции, которые будут применены к фрилансеру/клиенту в случае нарушения договора. Например, минус к выплате фрилансеру на 10% при срыве сроков на неделю или дополнительная неделя сроков фрилансеру, если клиент вовремя не предоставил материал, необходимый для продолжения разработки.
- Не принимайте предложение на работу от клиента (offer) до тех пор, пока не выясните все описанные выше детали. Если клиент вам уже выслал offer, это значит, что он в вас крайне заинтересован и не убежит к другому фрилансеру, если вы немного повремените и узнаете все детали проекта. Спонтанно принятые офферы – основной источник диспутов и плохого jss на Upwork;
- Не нарушайте правила Upwork (ToS), не предлагайте ничего, что противоречит правилам в чате Upwork, – очень быстро забанят.
- Не давайте себя в обиду. Не пытайтесь угодить клиенту, постоянно потакая его капризам (например, вечные бесплатные доработки), иначе вам сядут на шею. Нужно уважать свое время. Один раз удовлетворить не очень корректный запрос клиента – это нормально, но сразу после этого стоит его предупредить, что в будущем такого вы не потерпите.

- Не стоит сразу писать в саппорт и жаловаться на клиента. Лучше сначала его предупредить (например, заплатите, пожалуйста, мне за прошлый milestone до 01.01.2017 иначе я не смогу продолжить работать над новыми задачами вашего проекта и мне придется обратиться в поддержку с жалобой на вас) и только после истечения срока создавать диспут.
- Всегда проверяйте наличие замороженных средств за milestone (надпись xxx$ funded в My Jobs возле названия майлстона). Если вы не доверяете клиенту, и деньги еще не заморожены, то стоит написать ему о своих опасениях. Также лучше оговорить подобный момент до старта проекта.

Конечно, большинство вышеописанных требований подойдут к большому проекту, однако хотя бы малую их часть стоит выполнять и для коротких проектов.

Как открыть диспут?

Оставить заявку здесь – https://support.upwork.com/ , категория – Work, Feedback and Disputes.

Типичные ситуации

Изучив вопросы касательно общения на Upwork за несколько лет, я выделил несколько типичных ситуаций, в которых фрилансеры не знают как стоит поступить, чтобы избежать негативного эффекта на репутацию профиля, или наоборот, расположить к себе клиента и заработать больше денег.

Заранее предупредите клиента на Upwork о проблемах

Очень важным моментом в процессе работы над проектом является как можно более раннее обсуждение проблем.

Если вы понимаете, что не успеваете сделать работу в срок, признайтесь как можно раньше и обсудите варианты решения проблемы с клиентом. Если поняли, что какую-либо задачу невозможно выполнить (например, клиент хочет реализовать слежение за другими приложениями на телефоне, а это запрещено операционной системой, но такие подробности вы не знали, да и быстро исследовать такие вопросы сложно), то стоит как можно раньше сказать об этом клиенту и предложить свои варианты других решений задачи клиента.

Чтобы избежать подобных ситуаций, нужно как можно больше подробностей проекта обсудить до его старта. Если вы понимаете, что ошиблись с оценкой бюджета, то лучше об этом не говорить клиенту, а сделать все по договоренностям, но учесть свою ошибку при новых оценках.

В любом случае, о проблемах надо говорить аргументированно. Клиент может усомниться в вашем профессионализме, если вы

просто так скажете о том, что определенную задачу нельзя сделать так быстро или нельзя в принципе, а обоснованые аргументы помогут заказчику правильно оценить ситуацию.

Можно ли брать несколько проектов сразу на Upwork?

Я лично предпочитаю иметь только один проект в активной фазе и максимум 2 на поддержке одновременно. Но мои проекты обычно занимают практически все мое время, выделенное на работу. Знакомые коллеги могут вести до 5 проектов сразу.

Многие беспокоятся, что клиенты увидят в вашем профиле, что у вас есть другие активные проекты. Возможно ли, что они посмотрят на профиль и откажутся от меня из-за того, что у меня уже есть активные проекты? У меня практически всегда было 3-4 незавершенных проекта, и клиенты никогда меня о них не спрашивали.

Работа part-time и full-time на Upwork

Лично у меня большинство проектов были full-time (по крайней мере так это выглядело для клиента), но я работал 40 часов в неделю и больше только на тех проектах, где приходилось изучать много нового, и примерно половина моего времени уходила на обучение. В подавляющем большинстве подобных проектов я тратил 20-30 часов в неделю.

После активной фазы работы над проектом он переходит в состояние поддержки и обычно требует до 5 часов в неделю. Также я опросил знакомых о том, сколько времени в неделю отнимает один проект, и в целом ситуация выглядит так:

Количество часов в неделю	% ответов фрилансеров
До 5 часов в неделю	5%
От 5 до 10 часов в неделю	14%
От 10 до 20 часов в неделю	18%
От 20 до 30 часов в неделю	34%
От 30 до 40 часов в неделю	23%
Больше 40 часов в неделю	6%

Конечно, все зависит от договоренностей с клиентом, но общую ситуация можно понять. На Upwork можно работать как full-time, так и part-time.

Оплата времени на обучение на Upwork

Я лично предпочитаю в большинстве случаев не просить клиентов платить за время на обучение, так как я не хочу им говорить, что я с чем-либо не знаком. Исключением являются ситуации, когда клиент просит о дополнительной задачи, которой не было в изначальном ТЗ. Если для выполнения этой задачи мне нужно потратить много времени на изучения чего-либо, то я прошу заплатить за часть этого времени (я прошу оплатить 50%, так как я изучаю не только для клиента, но и для себя).

Касательно времени, потраченного на коммуникацию с клиентом, у меня другое мнение. В большинстве случаев клиент платит 100% за это время. Иногда я не хочу утруждать клиента лишними подробностями в сметах, которые им представляю, и не включаю время на общение отдельным пунктом, но резервирую его в каждой из задач.

В общем, все зависит от договоренностей с клиентом, и многие клиенты адекватно реагируют на просьбы оплатить время на

обучение и на общение. Однако о подобных нюансах нужно обязательно договариваться до старта проекта, в противном случае можно получить очень много проблем.

Что делать если клиент на Upwork неправ и поэтому недоволен?

Однозначно, нужно создавать dispute(спор) с клиентом. И хотя поддержка Upwork не славится адекватностью и оперативностью, существует достаточно большой шанс доказать свою правоту. Но не обольщайтесь: в большинстве случаев поддержка будет изначально на стороне клиента, а в еще большем количестве случаев вы не сможете изменить негативный эффект от проекта, даже если вы выиграли в споре и получили заработанные деньги.

Главный совет – прописывайте все договоренности через чат Upwork и пытайтесь обговорить все мельчайшие детали заранее, особенно стоит уделить внимание срокам и обязательствам клиента. Например, вам для завершения работы в срок нужны изображения от клиента, скажем, логотип компании в векторе, а он не передал их за 1 день до дедлайна, естественно, вы скорее всего не успеете сделать свою часть работы.

Не нужно быть дотошным и стараться поймать клиента на каждом нарушении обязательств, но нужно подготовиться заранее. Если ваш градус недовольства клиентом будет зашкаливать, то у вас будет, что показать поддержке Upwork при споре.

Почему нужно доверять клиенту на Upwork, но отстаивать свои права?

Я сделал для себя следующий вывод по поводу общения с клиентом: я готов делать уступки клиенту, так как все мы люди и

можем ошибиться. Важно быть гибким в общении и позволять заказчику менять задачу во время работы над проектом в связи с изменившимися у него обстоятельствами. При этом я четко даю заказчику понять, что мое время также стоит денег, и если проблема возникла из-за него, то он должен это компенсировать, а если из-за меня, то это делаю я. Мы партнеры, а я не наемный работник, который должен всегда уступать своему руководству.

ЗА ЧТО НУЖНО ПЛАТИТЬ?

Работать на Upwork можно совсем без вложений, оплачивая только комиссии от заработанных денег, но платные услуги все-таки существуют и могут помочь улучшить свою позицию на Upwork:

- Комиссии
- Connects
- Платный аккаунт

Комиссии

Ранее биржа забирала себе 10% от всех платежей от клиента к фрилансеру. Сейчас комиссия составляет 2.75% со всех платежей клиента и 20% / 10% / 5% (в зависимости от бюджета проекта) от заработка фрилансера. Чем больше бюджет, тем меньше комиссия: до 500$ – 20%, 500$ – 10000$ – 10%, больше 10000$ – 5%). То есть комиссии на Upwork сейчас фактически находятся в диапазоне от 7.75% до 22.75%.

Как рассчитываются комиссии?

Суммы и комиссии (платежи по разным проектам складываются):

- 20% за первые $500,
- 10% между $500.01 и $10,000
- 5% после $10000

Калькулятор комиссий – https://www.upwork.com/i/pricing/freelancers/?tsf=1

Сколько заплатим комиссий на примере проекта с новым клиентом бюджетом в 15000$:

- 500$ * 0.2 (20%) = 100$
- 9500$ * 0.1 (10%) = 950$
- 5000$ * 0.05 (5%) = 250$
- 15000$ * 0.0275 (2.75%) = 412.5$

Всего комиссия с 15000$ составит 1712.5$ (1300$ с фрилансера и

412.5$ с клиента), ранее бы мы заплатили за данный проект 1500$.

Нужно ориентироваться на сумму в 1300$, а не в 1712.5$, потому что комиссия 2.75% для клиента менее заметна, и все чаще клиенту будет показываться сумма без учета 2.75%. Если учесть, что бюджет проекта для клиентов в большинстве случаев чисто психологическая цифра (например, я могу потратить максимум 1000$ на новый дизайн для моего магазина), чем реальная (клиент будет готов потратить больше, если увидит пользу от оплаченной работы), заплатить дополнительно 2.75% комиссии для него не составит труда, если работа выполнена качественно.

Для кого большие комиссии имеют негативный эффект?

- Для тех, кто подрабатывает на Upwork;
- Для всех, кто в среднем зарабатывает меньше 10000$ за проект, а в особенности менее 500$. Это в первую очередь коснется тех, кто привык работать по 5-10 часов над проектом;
- Для фрилансеров из Юго-Восточной Азии, так как с их очень низкими почасовыми ставками потребуется много времени, чтобы превзойти границу 10000$ с клиентом;
- Для фрилансеров, которые плохо делают свою работу и поэтому не могут построить долгосрочных отношений с клиентом;

Почему система постепенного уменьшения комиссии не такая плохая как все думают?

- Первое и самое главное – потому что для большинства фрилансеров комиссия будет в районе 10% (на основе опросов

коллег фрилансеров).

- Upwork стимулирует долгосрочные контракты. Я считаю, что самый лучший способ заработка на Upwork – работа с постоянными клиентами. Даже самый удачный (денежно) небольшой проект не заменит долгосрочной работы над несколькими проектами или поддержки одного, но большого. Важно рассматривать проекты и клиентов с точки зрения возможной совместной работы в дальнейшем и обращать внимание на сумму бюджета проекта (которая зачастую является лишь первой частью работы над чем-то более большим). Для различных профессии с традиционно небольшими размерами проектов (например, системные администраторы) придется платить больше комиссий. Но, опять же, выгоднее найти клиента с постоянным потоком небольших заказов, чем работать каждый раз с новым.
- Будет меньше низкооплачиваемых и непрофессиональных фрилансеров. Клиентам будет проще выбрать исполнителей.
- Будет проще новичкам, так как меньше конкуренции на старте.
- Комиссия для фрилансера меньше 10%, если сумма проекта превышает 11000$.

Connects

Upwork Connects – это валюта, используемая на бирже для подачи заявок на проекты. Интервал от 1 до 5 connects при подаче cover letter на каждый из проектов. Количество connects, которое необходимо заплатить, устанавливает клиент при публикации проекта. Но в 99% случаев цена одной заявки равна 2 connects.

Если вы используете бесплатный аккаунт Upwork, то у вас будет 60 connects в месяц, а значит около 30 заявок. В платном аккаунте Upwork 70 connects, а значит 35 заявок.

В бесплатном аккаунте неиспользованные connects сгорают каждый месяц, но в платном можно перенести до 140 connects на следующий месяц, а значит максимальное количество накопленных connects равно 210.

Коннекты можно покупать, 1 connect = 1$, но я лично не знаю тех фрилансеров, которые бы пользовались этой услугой. Большинству моих знакомых фрилансеров хватает 60 коннектов в месяц, за исключением тех профессий, где основное количество проектов – краткосрочные (до 1 недели на выполнение).

Если вам не хватает коннектов, то лучшим вариантом будет купить платный аккаунт за 10$ в месяц. Таким образом вы получите коннекты на 10$, но при этом еще и будете иметь возможность сохранять неиспользуемые коннекты, так что после одного месяца без поиска новых проектов (вы работали над старым заказом) у вас будет большое количество сохраненных коннектов.

Можно ли начать работать на Upwork без вложений?

В отличии от большинства фриланс бирж, начать работать на Upwork можно без затрат на платные услуги: без покупки платного аккаунта или коннектов (специальная валюты для подачи заявок). И это вполне реально (вы не увидите потребности платить за что-либо сразу после регистрации, чтобы получить заказ), более того, именно так и поступает большинство фрилансеров на Upwork. Платные услуги Upwork обычно начинают использовать только после того, как заработали что-либо на бирже.

Платный аккаунт

Upwork Plus – это платный аккаунт на бирже Upwork. Он стоит 10$ в месяц и дает фрилансеру некоторые преимущества: возможность подать больше заявок в месяц, увидеть ставки других фрилансеров и другие полезности.

Что дает Upwork Plus?

Сравнение платного и бесплатного аккаунта на Upwork

	Бесплатный аккаунт	Платный аккаунт
Цена в месяц	0$	10$
Количество connects в месяц	60	70
Количество заявок в месяц (примерно)	30 (~2 connects = 1 заявка)	от 35 (~2 connects = 1 заявка)
Возможность докупать connects сверх лимита	нет	да, 1$ = 1 Connect
Возможность накапливать connects	нет	да, до 140
Возможность видеть min, max, average ставки на проект от других фрилансеров	нет	да
Возможность создать красивый URL для своего профиля	нет	да
Возможность скрыть размер своих заработков	нет	да

Цена в месяц.

Цена демократична и равна 10$ в месяц. Это меньше почасовой ставки большинства моих знакомых фрилансеров (с учетом новичков). Так что менее чем за час вы заработает на платный аккаунт.

Количество connects в месяц.

Лично мне с головой хватает 60 коннектов в месяц даже на этапе активного поиска работы. Но я ищу долгосрочные проекты и очень жестко их фильтрую. Если меня хотя бы немного не устраивает проект или история клиента, я не пишу cover letter, но если проект мне нравиться, трачу по 30-60 минут на его написание. В среднем при самом активном поиске работы (постоянное обновление ленты апворка примерно 12 часов в течение суток) я отправляю 1-2 заявки в день.

Дополнительные коннекты будут полезны, если вы рассматриваете Upwork как подработку. В этом случае вы, скорее всего, будете ориентироваться на мелкие задачи, которые, на мой взгляд, взять сложнее, так как там больше конкуренции.

Если же вы планируете подавать много заявок из-за того, что хотите работать командой на Upwork, то лучше создать агентство, чем использовать дополнительные коннекты на личном аккаунте.

Количество заявок в месяц (примерно).

Одна заявка стоит от 1 до 5 коннектов (устанавливает клиент при создании работы). В 99% проектов ставка составляет 2 коннекта. Так что смело делим connects на 2 и получаем количество возможных заявок.

Возможность докупать connects сверх лимита.

Не вижу смысла в докупке connects на Upwork. Если вам не хватает 70 в месяц, то, наверное, скорее стоит обратить больше внимания на свой профиль, cover letters и отбор проектов, чем просто потратить деньги на новые коннекты.

Возможность накапливать connects.

Неплохая дополнительная плюшка. Фактически за 10$ можно получить 70 дополнительных коннектов на следующий месяц. Удобно, если вы планируете искать работу в ближайшее время.

Возможность видеть min, max, average ставки на проект от других фрилансеров.

Один из самых важных бонусов, на мой взгляд. Позволяет оценить заявки других фрилансеров и, предложив меньшую (а лучше большую) цену, выделиться среди других исполнителей.

Ранее это было не актуально, так как легко можно было определить примерные ставки по профилям фрилансеров в описании проекта, но сейчас они скрыты (на самом деле не скрыты – есть плагины для chrome, которые показывают список фрилансеров путем использования дырок Upwork).

Возможность создать красивый URL для своего профиля.

Хороший бонус. Заметил, что клиенты иногда обращают внимание на красивые названия, в особенности из США. Поэтому, например, такой URL www.upwork.com/freelancers/ photoshop_ui_ux сможет вас выделить для определенной группы клиентов. С другой стороны, можно выбрать солидный URL со своим ФИО.

Возможность скрыть размер своих заработков

Очень полезно, если вы хотите повысить свои заработки, а ваша история с низкими рейтами/бюджетами может смущать новых клиентов.

Итог

На мой взгляд, платный аккаунт стоит брать во время активной

фазы поиска проектов. Я лично сторонник долгосрочных проектов, поэтому я бы не стал покупать аккаунт каждый месяц, а только если нужен новый долгосрочный заказ. С другой стороны: для профессий, в которых большое количество мелких заказов, платный аккаунт может быть более полезным. Но, опять же, лучше найти постоянного клиента с потоком маленьких заказов.

Новичкам я бы не советовал брать платный аккаунт сразу после регистрации на Upwork, для начала потратьте 80 коннектов (60 с бесплатного аккаунта и 20 за статус Rising Talent) и только если у вас не получится взять заказ, купите платный.

ИНТЕРФЕЙС

Большинство функций интерфейса интуитивно понятны, но некоторыми возможностями у фрилансеров возникают трудности:

- Upwork Desktop App и Messenger
- Защита оплаты

Desktop App и Messenger

Upwork Desktop App – специальная программа для Windows, Mac и Linux, которая позволяет фрилансеру отслеживать отработанное время на почасовых проектах на Upwork. Upwork Messenger – функционал веб-сайта, Desktop App и мобильного приложеия Upwork для общения между клиентом и фрилансером.

Upwork Desktop App

Для того, чтобы отслеживать потраченное время, необходимо скачать специальную программу с сайта Upwork – Upwork Desktop App . Ее основной функционал заключается в отслеживании времени, но также она является и мессенджером.

Для того, чтобы начать отслеживание времени, нужно выбрать подходящий проект из списка, написать небольшое описание над чем вы сейчас работаете и нажать start tracking.

Минимальный отрезок времени, за которой происходит оплата – 10 минут. Раз в десять минут программа делает скриншот рабочего стола и добавляет его в дневник разработки.

Программа отслеживает, как часто вы пользуетесь мышкой или клавиатурой и отображает это в дневнике фрилансера, который доступен клиенту. Таким образом, если вы не будите пользоваться устройствами ввода, то клиент это увидит и у него могут быть сомнения в эффективности вашей работы.

Если программа сделала скриншот, который вы не хотите показывать клиенту (например вы отвлеклись на социальную сеть), то его впоследствии можно удалить через дневник разработки. Соответственно оплату за этот период в 10 минут вы не получите.

Клиенту дневник разработки не виден в течении рабочей недели. Они не видят отчет в режиме реального времени.

Стоит ли удалять промежутки с “плохими” скриншотами, или с неполной шкалой активности, зависит от ваших отношений и договоренностями с клиентом. Лично я всегда удаляю не подходящие промежутки, чтобы клиент видел во мне профессионала, который тратит все силы на работу. Если у клиента будут подозрения касаемо моей честности отслеживания рабочих часов, то сложно вести коммуникацию и просить повышение рабочей ставки.

Чат Upwork Messenger

Upwork Messenger – это чат внутри Upwork, который доступен в web версии, мобильных приложениях и в Upwork Desktop App.

Многие фрилансеры и клиенты не любят общаться в мессенджере, так как Upwork часто находится офлайн, и поэтому не всегда есть возможность связаться друг с другом или посмотреть историю переписки. Хотя в этом направлении все улучшается со временем. Также люди привыкли общаться в других мессенджерах, и многим сложно переключится, но Upwork Messenger очень важен, так как именно на договоренности в нем смотрит support Upwork при разрешении споров. Хотя я стараюсь в большинстве случаев избегать диспутов и общения с поддержкой, но это также хороший психологический рычаг давления на клиентов. Если заказчики подтвердили договоренности в мессенджере Upwork, а потом от них пытаются отказаться, то им можно пригрозить поддержкой (да и сами они это понимают), а если договоренности были только устными в skype и не были продублированы через чат Upwork, то клиент может подумать, что ими можно пренебречь, так как все равно доказательств нет.

Защита оплаты

Upwork предоставляет несколько этапов защиты от мошенников. Для фрилансера это заморозка денег (funded) для milestone и оплата по неделям (hourly protection). Для клиента это pending (одна неделя) период после проведения оплаты, чтобы была возможность открыть спор.

Защита фрилансера

Fixed-price

На fixed-price проектах существует система milestone, которая обязывает клиента разделить весь проект на этапы (хотя бы на один) и указать отдельный бюджет для каждого этапа. Перед тем как фрилансер начнет работать над задачей, клиент должен сделать текущий этап активным, а для этого он должен заморозить (funded) деньги для текущей задачи. Таким образом Upwork берет деньги у клиента заранее, но если фрилансер не выполнит задачу, то биржа вернет средства заказчику, после создания спора (dispute) со стороны клиента и разбирательств. Чтобы избежать ситуации, когда клиент вернет свои деньги через спор, нужно создавать очень подробное техническое задание до старта проекта.

Hourly

На почасовых проектах Upwork гарантируют оплату работы фрилансера, которую работник сделал под надзором Upwork Desktop App (трекинг времени), но при этом количество часов, не должно превышать заранее установленное в проекте (эта графа, в которой обычно написано 30 часов в неделю). Превысит лимит фрилансер просто не сможет, так как программа откажется включать

таймер при достижении ограничения. Но опять же, гарантия оплаты работает только тогда, когда фрилансер не нарушает договоренности с клиентом, если фрилансер будет смотреть фильмы вместо работы и программа это заметит, то Upwork не предоставит гарантированный оплаты.

Защита клиента

Часто новые фрилансеры на Upwork удивляются: клиент переслал деньги, но они не отображаются в профиле, а в финансовой статистике отображаются со статусом Pending (период безопасности) в течение недели.

Фрилансер на Upwork видит несколько различных сумм в своем финансовом отчете:

- Work in Progress – сколько вы получите за отработанные часы на текущей недели;
- In Review – статус, которые получают деньги, когда фрилансер отправил milestone на проверку или закончилась hourly рабочая неделя;
- Pending – клиент подтвердил выполнение milestone или hourly дневник работ и деньги перешли в режим “безопасности”;
- Available – сколько фрилансер может вывести с биржи;

Собственно режим Pending и является защита от мошенников для клиента. Даже после того как клиент подтвердил выполнения этапа fixed-price проекта или проверил hourly дневник у него есть неделя режима Pending, чтобы успеть открыть спор, если вдруг он поймет что несогласен с работой фрилансера.

Автоматический вывод денег (Automatic Payment

Schedule)

Также у многих возникают вопросы касательно принудительного автоматического вывода средств с Upwork. Все заработанные деньги на Upwork не попадают автоматически на ваш банковский счет или аккаунт Payoneer. Они аккумулируются на специальном счете внутри Upwork и автоматически выводятся по определенному расписанию (раз в квартал, раз в месяц, два раза в месяц, раз в неделю), но фрилансер сам может решить вывести деньги в любой момент.

В настройках есть возможность указать, при наличии какой суммы на счету деньги будут автоматически выводиться по заданному расписанию (минимально – 100$, максимально -1000$). Когда наступит время очередной выплаты (самый длинный промежуток – раз в квартал), деньги будут выведены автоматически только в том случае, если баланс превышает выбранный ранее лимит. Суммы меньше выбранного лимита (от 100$ до 1000$) можно хранить сколько угодно долго.

Если пришло время выплаты, и сумма превышает лимит, а вариант выбора денег с Upwork не выбран, то деньги никуда не пропадут, но ваш аккаунт могут приостановить до тех пор, пока вы не выведите деньги со своего счета.

Помимо вывода средств по расписанию, фрилансер имеет возможность вывести любую необходимую сумму денег в любой момент. Минимальной суммы для вывода не существует, но она должна превышать комиссию Upwork за вывод средств (обычно в районе 1$, но может быть до 30$). Максимальной суммы для единовременного вывода также нет.

ПРОБЛЕМЫ НА UPWORK

Информация о наиболее популярных проблемах на Upwork позволит вам их избежать:

- Ошибки и баги
- Общение с поддержкой
- За что могут забанить?
- Увод клиента с биржи
- Аккаунт в аренду
- Как кидают на Upwork?

За что могут забанить?

Получить бан на Upwork достаточно легко, потому что многие правила фриланс биржи не очевидны, а ToS платформы мало кто читает при регистрации. В большинстве случаев блокировка снимается, когда фрилансер исправляет свое нарушение, но не всегда. Изучение возможных причин бана на Upwork поможет вам избежать их в будущем.

Много заявок, но мало ответов

Наиболее частая причина бана в последнее время. Если вы отправляете большое количество заявок и не получаете даже ответов от клиентов, то Upwork может заблокировать ваш аккаунт за несоответствие рынку.

Вам придет письмо о том, что, к сожалению, ваши навыки не востребованы в данный момент на бирже, но вы можете обжаловать это решение, предоставив больше информации о себе и своей специализации.

Забанить по этой причине могут абсолютно любой аккаунт, даже с Top Rated и с внушительной суммой на счету, которую при бане сложно вывести с Upwork. Но в 99% случаев банят новичков.

Чтобы избежать этого бана, нужно очень качественно заполнить профиль, тщательно подходить к выбору проекта и писать хороший cover letter.

Бан перманентный (навсегда), но существует хороший шанс разблокировать аккаунт. Для этого необходимо перейти по ссылке из письма, где вам предлагают предоставить больше информации о себе, и написать следующее:

- Раскаяться в том, что вы необдуманно подавали заявки на все проекты подряд и не уделили достаточно времени своему профилю. Заверить, что вы будите впредь более внимательно относиться к рекомендациям Upwork;
- Предоставить сканы или ссылки на сертификаты по вашей специализации;
- Предоставить сканы о профильном высшем образовании;
- Дать ссылки на реально работающие проекты, которые вы делали раньше. Важно иметь англоязычную версию продукта;
- Если у вас ранее не было четко выделенной специализации, то стоит рассказать о своих планах на то, какую нишу вы планируете занять на Upwork после разбана;
- Разбанить могут один раз, так что внимательнее отнеситесь ко второму шансу.

Неподтвержденный профиль

Это не бан, но Upwork может не подтвердить ваш профиль, так как “Биржа в данный момент не нуждается в специалистах из вашей сферы”. Подобная ситуация проявляется время от времени, и обычно, чтобы пройти проверку, надо просто переподавать заявку (только убедитесь, что вы хорошо заполнили профиль) и надеяться, что вы попадете на более лояльного сотрудника поддержки. Но это может потребовать много времени, и многие практикуют создание профиля для совсем другой ниши (например, в конце 2017 Upwork отказывался подтверждать профиль по веб-разработке, но после перепрофилирования аккаунта на работу с видео, профиль подтвердили. После подтверждения можно было вернуть всю информацию о старой специализации). Но я не советую подобную практику, хотя она, по сути, даже не нарушает правил Upwork. Я

советую как можно лучше заполнить профиль и подать заявку на повторную проверку через пару недель после неудачной.

Контакты и ссылки в профиле

Upwork следит за тем, чтобы клиент и исполнитель остались на бирже, поэтому существует запрет на упоминание контактной информации и ссылок на сайты в профиле, которые помогут связаться с вами вне Upwork.

Бан дают временный, до устранения нарушений, так что вы потеряете только время, необходимое на повторное подтверждение профиля.

Контактные данные добавлять нельзя ни в одну из частей профиля, Upwork даже на дает сохранить Overview, если в нем есть стоп-слова, например, “skype”.

С ссылками ситуация не такая однозначная. В Overview ссылки добавлять нельзя, но можно в описании портфолио, опыта работы, образования etc. Нельзя оставлять ссылки на социальные сети, мессенджеры и другие средства связи. Можно оставлять ссылки на различные профессиональные сообщества, например, на Behance или Stackoverflow. Однозначного мнения по поводу ссылок на личный сайт нет, есть случаи банов за подобные ссылки, но в большинстве случаев проверяющие не обращают на них внимания.

Работа из Крыма

Upwork – это американская компания, и она подчиняется законам США. В данный момент в США существует запрет американским компаниям работать с физическими или юридическими лицами из Крыма.

Поэтому, если Upwork зарегистрирует вашу активность на сайте с Крымского IP или вы сами укажите место проживания на полуострове, то вы получите временный бан.

Бан можно снять, для этого необходимо отправить Upwork подтверждение того, что вы проживаете и работе вне полуострова. Обычно достаточно скана платежки за ЖКХ или выписки с банка. Необходимо, чтобы в документе было указано ваше имя, адрес проживания, дата и, желательно, печать. Документ может быть на русском, украинском или другом языке.

Неправдивые данные (ФИО и фото)

По правилам Upwork, нужно обязательно указывать правдивые данные ФИО и фотографию. Нет никакого смысла указывать неправдивые данные.

Обычно подобная блокировка наступает после видеозвонка, необходимого для подтверждения профиля, или после просьбы прислать сканы документов. Подобную проверку Upwork делает не для всех профилей, но шанс того, что биржа потребует удостоверить личность, достаточно высок.

Итог: указывайте реальные данные, желательно, чтобы они совпадали с данными в загранпаспорте или были правильно транслитерированы, и загружайте свою фотографию.

Вам нет 18 лет

По правилам Upwork, всем фрилансерам должно быть 18 или более лет. Если вы не достигли этого возраста, то я рекомендую не создавать аккаунт на себя, а попросить создать аккаунт родителей, но только вы должны поддерживать легенду, что работаете за этим

аккаунтом не вы, а настоящий человек, который вправе пользоваться сервисом.

Вы не сможете изменить дату своего рождения на настоящую постфактум. Если обман в возрасте раскроется, то вы получите перманентный бан.

Один компьютер и несколько аккаунтов

Upwork не запрещает использовать один компьютер для работы нескольких людей. Но такое поведение точно вызовет подозрение. В большинстве подобных случаев Upwork блокирует все профили, замеченные в связи с одним компьютеров, до конца разбирательств. Обычно достаточно пройти видео-верификацию каждого аккаунта и отправить сканы документов.

Причем Upwork отслеживает не только посещения сайта, но и использования программы Upwork Desktop App для общения и отслеживания времени.

Лучше, чтобы каждый человек в офисе или в вашем доме использовал личный компьютер для работы на Upwork.

Один аккаунт и несколько компьютеров

Upwork запрещает использовать один профиль несколькими людьми. Поэтому если вы отдали кому-то пароль от своего аккаунта и по очереди работает на аккаунте (или даже зашли на него одновременно), то у вас есть большой шанс был заблокированным. Основные проблемы могут быть при одновременном входе с нескольких компьютеров и при быстром изменении местоположения (например, использование аккаунта в нескольких далеких друг от друга городах в течение короткого промежутка времени)

Разбаниться можно, но придется долго убеждать поддержку, что вы не отдавали свой аккаунт в чужие руки. Можно пожаловаться на то, что вас взломали, или то, что вы используете прокси сервер.

Но лучшим вариантом будет не делиться своим профилем в любой ситуации.

Ненастоящие (фейковые) проекты и отзывы

Есть две возможных ситуации для подобного бана:

- Вам написал неизвестный и предложил провести проект через ваш Upwork аккаунт за вознаграждение;
- Вы захотели получить больше хороших отзывов в своем профиле и оформили фейковый проект ради отзыва.

Разбаниться можно, но нужно быть готовым доказать бирже, что проект был реальным: предоставить скриншоты, техническое задание, переписку, код etc.

Если вы провели все в наглую (открыли проект и закрыли его через день) или не сделали фейкового общения через Upwork, то шанс разбана минимален.

Не советую нарушать правила Upwork ни в одном из перечисленных случаев.

Выпрашивание хорошей оценки у клиента

Upwork запрещает выпрашивать хороший отзыв. Таким образом нельзя:

- Шантажировать клиента (писать, что если клиент не оставить хороший отзыв, то вы не доделает работу)

- Предлагать сделать работу со скидкой (или даже бесплатно) ради хорошего отзыва;
- Требовать от клиента хорошего отзыва.

Вам никто не запрещает делать акцент на важности любого (без акцента на том, что он должен быть положительным) отзыва для вас со стороны клиента, но будьте осторожны с формулировками в cover letter и мессенджере Upwork.

Обычно Upwork готов вас разбанить после раскаяния, но только один раз.

Работа (оплата) вне биржи

Нельзя просить оплатить работу вне Upwork: вы получите бан навсегда.

Также нельзя уходить с биржи и продолжать работать вне Upwork. Если вы предлагаете такое через мессенджер Upwork, то вас забанят до оплаты opt-out fee. Для того, чтобы продолжить работать с клиентом самостоятельно после Upwork, придется заплатить комиссию для биржи opt-out-fee (минимум 2500$, а в большинстве случаев и больше, так как сумма увеличивается в соответствии с % бюджета прошлых проектов с клиентом) или подождать два года.

В целом, если вы договоритесь уйти с Upwork где-то в скайпе, то Upwork скорее всего не узнает об этом, только если клиент не разозлится на вас и не пожалуется. Но я рекомендую так не делать.

Бан дают навсегда, реальных историй разбана по этой причине я не встречал.

Два аккаунта

Нельзя иметь два и более аккаунтов на Upwork. Если у вас забанили старый аккаунт, то нельзя создавать новый, надо пытаться разбанить старый. В противном случае вы потеряете все шансы на работу на Upwork в будущем.

Если у вас есть старый аккаунт с плохой репутацией, то нужно исправлять старый аккаунт, а не создавать новый.

Если вы забыли логин/пароль от старого аккаунта, то нужно восстановить доступ к нему, а не создавать новый.

Бан дают навсегда, реальных историй разбана по этой причине я не встречал.

Ошибки и баги

К сожалению, еще одной большой проблемой Upwork является большое количество ошибок в работе сайта upwork.com и очень частое отключение сайта на долгое время.

Часто ошибки выражаются в неправильной статистике (информация о клиенте, фрилансере, активности на проекте) и обычно не мешают работе на бирже, а лишь могут ввести в заблуждение. А вот выключенный сайт Upwork не дает возможности общаться с клиентом через Upwork Messenger, искать новые заказы, получать оплату, выводить деньги и даже отслеживать время на почасовых проектах.

Upwork настолько часто бывает оффлайн, что компания даже создала специальную страницу – https://status.upwork.com/, где можно посмотреть текущий статус серверов и историю их работы.

Общение с поддержкой

Обычно поддержка Upwork отвечает заготовленными ответами, зачастую это кусочки официальных правил и FAQ. Также поддержка часто помечает тикеты (заявки) как закрытые, когда они еще не решены. Многое зависит от конкретного работника поддержки, к которому вы попали, так что не удивляйтесь, если на один и тот же запрос поддержка ответит по-разному, если вы создали два разных ticket.

Если поддержка вам не помогла, но вы ищите справедливости, то у вас есть два дополнительных варианта:

- Звонок в Upwork;
- Форум Upwork.

В первом случае вам скорее всего ответит более квалифицированный работник поддержки, чем в чате, поэтому шансы решить вопрос возрастают.

Люди используют форум Upwork, чтобы поднять информационный шум: поддержка уже перестала вам отвечать, но через сообщество можно привлечь внимание к проблеме. Например, бывали случаи, когда фрилансеры получали разбан в очень тяжелых ситуациях: поддержка говорила, что бан окончательный, а фрилансер был не согласен и добивался справедливости через форум. Когда тема становилась популярной на форуме, высокие чины Upwork обращали внимание на проблему.

Увод клиента с биржи

Если вы решили начать работать с клиентом напрямую после контракта на Upwork, то по правилам биржи, вы должны заплатить специальную комиссию (opt-out fee). В этой главе можно узнать какой у нее размер и что будет (кроме бана), если ее не заплатить.

Общая информация:

- Terms of Service большинства бирж запрещает уводить клиентов или требует заплатить внушительную сумму за “уход”;
- Многие биржи предлагают меньшую комиссию при долгосрочном сотрудничестве;
- Многие фрилансеры не знают об этих правилах или просто нарушают их. Наказание, которое может получить фрилансер – перманентный бан аккаунта на бирже, по крайней мере я не встречал более тяжелых последствий;
- В большинстве случаев биржа не может узнать, что клиент с фрилансером начали работать вне биржи. Только если кто-то из них не упомянет об этом в чате внутри биржи.

Ну а теперь более конкретно про Upwork:

- Платить нужно, если вы продолжили работать с клиентом в течение 24 месяцев после окончания контракта на Upwork;
- Заплатить придется 2500$ либо 15% от суммы всех оплат за 24 месяца, в зависимости от того, какая сумма окажется большей.

В общем, если клиент сам предлагает начать работать напрямую, то, на мой взгляд, это целесообразно только при подписании реального контракта с суммой, которая позволит выплатить opt-out

fee. Обычно подобные предложения исходят от клиентов, которые хотят привести фрилансера к себе в офис, хотя бы на несколько недель.

Нарушать правила биржи и уходить в тихую я бы не советовал. Если клиент готов обмануть биржу, то, скорее всего, он также готов обмануть и вас, а при работе напрямую очень важно доверие друг к другу.

Private статус профиля

Upwork скрывает неактивные профили (переводит их в “private” статус). То есть убирает неактивных фрилансеров из поисковой выдачи для клиентов.

Что значит “private” статус профиля на Upwork?

Этот статус определяет будет ли отображаться профиль фрилансера для клиентов, когда они будут пользоваться поиском на Upwork. Также приватный статус значит, что Upwork не будет предлагать вас как потенциального кандидата, когда клиент публикует новый проект.

Ранее этот статус фрилансеры ставили только добровольно. Основная причина – нежелание получать новые интервью, когда нет возможности на них быстро ответить (или отклонить).
Это обусловленно наличием “Response time” атрибута у фрилансера, который означает “насколько быстро фрилансер отвечает на предложенные интервью”. Этот атрибут влияет на ранжирование в поиске и отношение к вам клиентов. В идеале он должен быть менее 24 часов, поэтому фрилансеры и делают профиль приватным, когда у них нет возможности отвечать так быстро.

А когда фрилансеры были готовы опять принимать заказы меняли статус на публичный.

Что изменилось?

Теперь Upwork принудительно ставит приватный статус аккаунта, если вы ничего не заработали на Upwork в течении последнего

месяца (30 дней). Причем проверка делается раз в день, а не раз в месяц.

Как вернуть публичный статус аккаунта на Upwork?

- Заработать что-то на Upwork: старый или новый проект – без разницы;
- Купить платный аккаунт за 10$ в месяц, на который не распространяются эти ограничения;
- Попросить бесплатно перевести ваш аккаунт в публичный статус. Для этого на главной странице Upwork для фрилансеров будет специальная ссылка на форму, в которой нужно указать причины бездействия и возможно вам сменят статус просто так. Если у вас такой ссылки нет, то можно написать в саппорт, но шансов на положительный исход немного. Есть ссылка https://support.upwork.com/hc/en-us?request=t_private_profile, по нажатию на которую заявка на изменеия статуса с private на public ОТПРАВИТСЯ АВТОМАТИЧЕСКИ.
  Подробнее про изменеие приватного статуса на Upwork – https://support.upwork.com/hc/en-us/articles/115003975967–Profile-Changed-to-Private-?flash_digest=7dd8990a5f175d9cbf4c58deaa57b24155f7b44f

Как нововведения объясняет Upwork?

- Upwork хочет показывать клиентам активных фрилансеров, а не тех кто давно ушел с биржи, но имеет хороший профиль;
- Добавить мотивации работать через биржу, а не напрямую. Если хочешь получать заказы через Upwork – будь добр получать деньги тоже через Upwork.

Что с новичками?

Для новичков существует период в 50 дней после регистрации, в течении которого эти правила не действуют.

Каковы правила для агентств?

- Такие же как и для обычных фрилансеров. Любой сотрудник агентства, который не зарабатывает на Upwork будет исключаться из поиска;
- На профиль самого агентства ограничения не действуют.

Что в итоге?

Таким образом появилась еще одна веская причина перейти на платный вариант использования биржи – Upwork Plus за 10$ в месяц.

Как кидают на Upwork?

Наиболее популярные разводы/аферы на Upwork. Надеюсь это поможет вам сохраниться свои честно заработанные деньги. Но эта глава больше о том, как лишиться честно заработанных денег.

Важный момент: Upwork любит клиентов, а не фрилансеров. Большинство споров решается в пользу клиентов. Более того, если даже вы получите заработанные деньги после спора, то вам никто не отменит отзыв, который оставит клиент, так что всегда лучше попытаться избежать подобных ситуаций.

Не заморожены (funded) деньги за этап (milestone) на fixed-price проекте

На fixed-price проектах есть как минимум один milestone (этап), а обычно их несколько. Если в описании milestone нет надписи ($300 funded), где $300 – сумма за текущий этап, то это значит Upwork еще не заморозил деньги на карте клиента. Причин этому может быть много, так что, если я доверяю клиенту, то не обращаю на этот факт внимания, но если вы сомневаетесь в клиенте и хотите быть уверены что вам заплатят, то не начинайте работать да того, как деньги будут заморожены. Лучше всего объяснить ситуацию сразу.

Если клиент не захочет платить, а деньги были заморожены, то Upwork будет сам решать вернуть деньги или перевезти их на ваш счет, после изучение переписки и результатов работы.

Итог: работа за один этап может быть не оплачена.

Работа над несколькими этапами (milestone) сразу на fixed-price проекте

Одновременно деньги могут быть заморожены только за один этап fixed-price проекта. Так что если клиент еще не одобрил прошлый этап и просит значать работать над новым

Итог: работа за несколько этапов может быть не оплачена.

Не заморожены деньги на hourly проекте

Обычно деньги на неделю вперед замораживаются перед понедельником (сумма зависит от настройки максимального количество возможных отработанных часов на проекте, обычно это 30 часов). Upwork не всегда замораживает сумму на карте заранее, иногда оплата идет постфактум.

В правилах Upwork сказано что все часы, затреканные через Upwork Desktop App, имеющее хорошее описание и скриншоты в Work Diary гарантируется Upwork. Но если вы нарушили эти правила то гаранттий нет.

Также нет гарантий, если Upwork вас предварительно предупредил о проблемах с оплатой у клиента (не смог заморозить деньги заранее), но вы всеравно решили работать дальше.

Итог: неделя вашей работы может быть не оплачена.

Обсуждение деталей проекта вне Upwork

Если клиент предложил обсудить детали вне Upwork (например в skype), то в этом нет ничего странного. Но я рекомендую дублировать все важные итоги ваших разговоров на Upwork, так как если этого сделано не будет, то поддержка Upwork будет решать вернуть деньги клиенту или передать фрилансеру.

Итог: заказчик может потребовать работать бесплатно сверх нормы.

Задание четко не определены до старта проекта

Очень похожая ситуация, на предыдущий пункт. Разница лишь в том, что если клиент изменит расплывчатые требования в свою сторону после старта проекта, то у вас будет шанс его переубедить (если адекватный) или оспорить, но я бы не рассчитывал на решение проблемы в сторону фрилансера.

Итог: заказчик может потребовать работать бесплатно сверх нормы.

Один milestone у большого fixed-price проекта

Если не делить большой проект на этапы, то при жалобе клиента спор будет сразу на всю сумму проекта. Просите клиента разбивать проект на этапы.

Клиент также можно оспорить любой milestone в течении 60 дней, даже если контракт закрыт. Но один большой milestone сильно увеличивает риски фрилансера.

Итог: Ваша работа может быть полностью не оплачена

Клиент предлагает поработать с другим аккаунтом

Клиент с очень хорошей репутацией говорит, что это аккаунт друга и предлагает поработать с его аккаунтом, который новичок на бирже.

Зачастую сочетается с одним из описанных выше способов не платить фрилансеру.

Итог: Ваша работа может быть не оплачена.

Много открытых проектов у клиента

У клиента очень много открытых проектов (in progress), запущенных в одно и тоже время. Таким образом есть шанс “кинуть” сразу большое количество фрилансеров.

Зачастую сочетается с одним из описанных выше способов не платить фрилансеру.

Итог: Ваша работа может быть не оплачена.

Клиент предлагает работать вне Upwork

Вне Upwork ваш заработок не защищен. Более того, в случае проблем, клиент может шантажировать вас, что пожалуется на вас в службу поддержки за работу вне биржи и вам прилетит бан.

Итог: Ваша работа может быть не оплачена.

Работа на агентство

Если вас пригласи работать на Upwork в агентстве, то вы должны знать, что деньги за вашу работу Upwork полностью переводит на счет агентства, потом владелец выводит деньги на банковский счет и только после этого выплачивает фрилансерам заработанные деньги.

Итог: Агентство может не заплатить вам заработанные деньги.

Бесплатный тестовая работа

Самый популярный “развод” для любой удаленной работы присутствует и на Upwork. Особо распространен для профессий, где законченную часть работы можно сделать очень быстро. Например,

обработка 1 фотографии, написание/перевод небольшого текста. Чем меньше специальных навыков нужны для выполнения работы, тем больше шансов обмана.

Это не совсем обман, по сути, вы сами согласны на бесплатный период. Также стоит отметить, что есть добросовестные заказчики, которые на самом деле дают вам тестовое задание, а не хотят получить от вас бесплатный результат один раз. Но я бы не работал с таким клиентом, скорее всего он будет очень жадный и принесет больше проблем чем заработка. Не жадные клиенты дают небольшие задания и готовы оплатить их выполнение.

Итог: Ваша работа может быть не оплачена.

Шантаж плохим отзывом

Некоторые клиенты шантажирует фриалнсеров плохим отзывом и заставляют делать больше работы, чем было оговорено. Защиты от этого особой нету, только открывать спор, ну и смотреть на репутацию клиента заранее.

Если клиент шантажирует в чате Upwork, то проблем у фрилансера не будет. Достаточно пожаловать на клиента в саппорт и все благополучно решиться в пользу фрилансера.

Итог: Дополнительная работа может быть не оплачена.

Аккаунт в аренду

Многим фрилансерам на Upwork приходят предложения о сдаче своего аккаунта (профиля) в аренду (за % от заработка) или даже его продажа. В большинстве случаев это мошенничество, но у некоторых фрилансеров даже получилось заработать таким образом. Я проанализировал наиболее популярные предложения и возможные последствия.

Что предлагают?

За 2017-2018 год подобные предложения пришли очень многим фрилансерам одним из способов:
– через инвайт на Upwork с предложением о работе (наиболее часто);
– через социальные сети, если в них вы указали что работает на Upwork, особенно если указали ссылку на профиль;
– через email (непонятно откуда они берут его).

Вам предлагают один из вариантов:
– полностью продать аккаунт, отдав логин, пароль, привязанный ящик и секретный вопрос (цена зависит от конкретного профиля, но я знаю цифры в районе 100$);
– быть посредником на тех проектах, который укажит клиент. По сути вы получаете деньги через контракт на котором в реальности не работаете, выводите их с Upwork, а затем отдаете % реальному исполнителю. Обычно вам предлагают 20-50%;

Продажа

Если вы согласитесь продать аккаунт, то вернуть вам (и доказать

что вы его не продавали чтобы сняли бан) его скорее всего не получится.

Аренда

Если вы отдали аккаунт в аренду то ситуация будет развиваться следующем образом:
– вы проведете несколько транзакций по одному-двум контрактам, на которые вам укажут и у вас даже получится вывести эти деньги;
– Upwork заблокирует транзакции постфактум (если вы уже вывели деньги, то баланс уйдет в минус).

Почему так происходит?

В большинстве случаев это грязные деньги, полученные незаконным путем, наприме украденные карты.

Можно выйти сухим из воды?

Неудивительно, что предложение получать % от заказов и ничего не делать очень привлекательно и очень многие люди соглашаются на аренду и иногда получается избежать бана и оставить заработанные деньги себе.

Если у Upwork нет полной уверенности, что операции мошеннические, то перманентного бана и отмены транзакций сразу не будет. Будет временный бан и дополнительная проверка. Вам прийдется доказывать, что работа действительно состоялось (показывать техническое задание, результат работы, переписку, etc). Если вы и вторая сторона будите достаточно убедительны, то аккаунты будут разбанены и транзакции не будет отменены. Но шанс на такой исход очень небольшой.

А может быть это не все-таки не афера?

И такое может быть, объясняется это тем, что на Upwork больше доверия к фрилансерам из СНГ и некоторые работники из Азии считают, что если они будут работать из под профиля из другой страны, то у них получится заполучить клиента получше.

Моего знакомого наняли на проект, в котором уже работал фрилансер Андрей из Киева. Ну и предложили пообщаться с Андреем чтобы влиться в проект. На удивление, Андрей сразу предложил общаться только на английском, аргументировав это тем, что он сейчас усиленно тренирует иностранный язык. Естественно это вызвало подозрения и обо всем этом было доложено клиенту. Но “Андрей” из Киева потом сразу признался, что на самом деле он проживает в Китае и указал фейковые данные на Upwork чтобы получить хороший заказ.

Соглашаться или нет?

Вы получите бан с вероятностью 95%, при этом есть достаточно большой шанс одноразово подзаработать. Если учесть что бан на Upwork перманентный, то на такое предложение можно соглашаться только, если вы точно не рассчитываете больше работать на бирже.

РЕПУТАЦИЯ

Как заработать и поддерживать хорошую репутацию на Upwork:

- Job Success Score (JSS)
- Отзывы
- Rising Talent и Top Rated
- Как получить 100% JSS?

Job Success Score (JSS)

Ранее на Upwork была система пятизвездного рейтинга, которая присутствует на большинстве других фриланс бирж, но сейчас главным критерием репутации фрилансера на Upwork стал Job Success Rate (JSS).

Как устроена репутация на Upwork?

Job Success Rate – это цифра, выраженная в процентах от 0% до 100%, которая отражает успешность фрилансера на Upwork. На эту характеристику в основном влияют отзывы клиентов после выполнения работы, но также имеют значения и другие критерии (соответствие срокам, наличие проектов без оплаты etc). У большинства фрилансеровJSS составляет больше 80%, если же это значение ниже, то, скорее всего, исполнитель накосячил в нескольких проектах сразу.

JSS не просто отображается в профиле фрилансера и дает клиенту понять, насколько фрилансер хорош, но и является основой для получения специальных преференций от Upwork, например, значков Top Rated и Rising Talent.

Как расчитывается JSS?

На этот вопрос вам никто не ответит, а если и ответит, то я бы вам советовал держаться подальше от него. Проблема в том, что Upwork не раскрывает алгоритм расчета JSS, и его нельзя даже примерно вычислить, так как этот алгоритм очень часто изменяется. Однако можно определить критерии, которые влияют на Job Success Score.

Что влияет на JSS?

Часть критериев названа в документации Upwork, но все же большинство пунктов из списка ниже основываются на личном опыте и общении с коллегами:

- Общее количество успешно выполненных фрилансером проектов;
- Количество отмененных проектов;
- Проекты без отзыва;
- Долгосрочные отношения;
- Публичные и приватные отзывы клиентов;
- Срыв сроков проекта.

Очевидно, существуют и другие критерии, о которых я не знаю, но вышеописанные, на мой взгляд, имеют наиболее сильное влияние на Job Success Score на Upwork.

Какие отношения считаются долгосрочными на Upwork?

Долгосрочными могут быть как проекты с фиксированной оплатой, так и с почасовой. Единственным критерием является поступление постоянной оплаты от клиента в течение 3 месяцев, причем статистика ведется только по проектам за последний год.

Тут есть несколько непонятных моментов.

Что значит постоянная оплата?

Я не нашел ответа в документации Upwork, но, согласно моим наблюдениям, вы должны получить как минимум один платеж в течение месяца.

Учитываются ли платежи только по одному проекту или

важно, чтобы платежи исходили от одного клиента, вне зависимости от проекта, по которому они были произведены?

Тут ответить с уверенностью тоже сложно. Я для себя сделал вывод, что достаточно платежей от одного клиента вне зависимости от того, по одному проекту эти платежи или по нескольким. Отследить сложно, так как данные обновляются не моментально, да и Upwork частенько лагает, поэтому вполне может выдавать неправильную статистику. Но в большинстве случаев, когда я пытался просчитать этот критерий, у меня были именно такие результаты.

Какой проект считается отмененным на Upwork?

Четкой информации на этот счет нет, но, на мой взгляд, это закрытые проекты, на которых вы значитесь как исполнитель, но не заработали ни одного доллара. Такие проекты имеют сильный негативный эффект. Частным случаем может быть закрытие проекта с меньшим бюджетом, чем изначально установленный в проекте, но негативный эффект от подобных проектов обычно минимальный.

Таким образом, если, например, вас наняли на проект, но вы предварительно не обсудили детали проекта, и уже в процессе работы (даже если это случилось сразу после принятия вас на проект) выяснилось, что вы и клиент в чем-то не подходите друг-другу, и было решено закрыть проект на ранней стадии без оплаты вообще (даже если это было сделано полюбовно), то ваш JSS пострадает.

Другим случаем закрытия проекта с нулевым заработком может быть возврат средств фрилансеров клиенту (Give a Refund). У каждого фрилансера на странице активного проекта есть кнопка

Refund, которая позволяет вернуть деньги клиенту. Предназначена она для того, чтобы вернуть деньги клиенту, если он недоволен работой. Таким образом можно избежать плохого отзыва, так как если клиент ничего не заплатил по проекту, то он не может оставить отзыв.

Чтобы избежать подобных проблем, я советую следующее: договаривайтесь о всех деталях проекта до его старта. Да, вы рискуете вообще не взять проект, если будете долго не принимать предложение о работе (offer) от клиента, но зато не получится ситуация, когда вы поймете, что не хотите работать на проекте уже после его старта. Также я советую все договоренности проводить через чат Upwork или, как минимум, дублировать их там (только не забудьте получить подтверждение договоренностей от клиента в чате Upwork, иначе потом у вас не будет возможности ссылаться на эти договоренности, если возникнет спор с клиентом)

Сроки проекта на Upwork

Для fixed-price проектов можно создать Milestone, в которых может присутствовать Due Date.

Это срок, который вы можете нарушить. По моему опыту, его нарушение ни на что не влияет. Единственно важным критерием в этом плане является отзыв клиента, где Upwork просит оценить по пятибалльной шкале, насколько вы успевали делать все в срок.

FAQ

Почему у меня не отображается Job Success Score на Upwork?

В документации Upwork сказано, что вы должны иметь

“достаточно отзывов и оценок”. По оценкам Upwork, у вас точно появится JSS после выполнения 8 проектов хотя бы от 3 разных клиентов. При этом Upwork также говорит, что у 90% фрилансеров JSS отображается и после 5 выполненных проектах. На практике же JSS может появится и при меньшем количестве проектов.

Стоит заметить, что считаются проекты только за последние два года (24 месяца).

Как часто происходит перерасчет JSS на Upwork?

Перерасчет делается раз в 2 недели, поэтому не удивляйтесь, если после удачного завершения проекта ваш JSS сразу не изменился.

Почему мой JSS изменился, хотя я ничего не делал на Upwork

Дело в том, что JSS считается за 3 разных периода:

- 6 месяцев;
- 12 месяцев;
- 24 месяца.

При это выбирается максимальный JSS. Например, если у вас были плохие оценки за последние 24 и 12 месяцев, но за последнии 6 месяцев вы исправились и имеете 100%, то у вас будет 100% JSS в профиле. И наоборот, если у вас отличная репутация по работам за последние 24 месяца, но есть проблемы в последние 6 месяцев, то у вас будет хороший JSS в профиле все равно.

Может получится такая ситуация, что период с максимальным JSS истек (например, прошло больше 12 месяцев после одного из

проектов, по которому вы имеете хороший отзыв), и ваш JSS упал или повысился (если проект был с плохим отзывом).

Можно написать в поддержку Upwork и получить более детальные причины изменеия JSS.

Отзывы

Публичный отзыв видно в профиле фрилансера, приватный же нигде не отображается. То есть вполне возможна такая ситуация, что вы получили 5 звезд от клиента, а ваш JSS упал из-за плохого приватного отзыва. Клиент и фрилансер оставляют оба отзыва после завершения проекта и заранее не видят фидбэк второй стороны.

Приватные отзывы

На форуме Upwork объясняют необходимость приватных отзывов менталитетом западных стран, в которых люди не привыкли говорить о чем-то плохом людям открыто, поэтому существует инструмент для клиентов, с помощью которого можно высказать свое настоящие мнение.

Почему я не вижу отзыв на Upwork, который мне оставили?

Пока вы не оставили отзыв клиенту, вы не сможете увидеть отзыв второй стороны, и наоборот. Это сделано для того, чтобы люди ставили реальный отзыв, а не пытались отомстить за плохой отзыв.

Отзыв начнет отображаться в вашем профиле спустя несколько дней после того, как обе стороны оставили отзыв, либо спустя 14 дней после окончания проекта, когда возможность свободно оставить отзыв отключится (можно будет оставить отзыв только по разрешению второй стороны).

Почему нельзя оставить отзыв на Upwork?

Скорее всего проблема в том, что фрилансер/клиент пытается оставить отзыв спустя 14 дней после завершения проекта. После

двух недель оставить отзыв можно будет только с разрешения (есть специальная кнопка в описании проекта) второй стороны.

Можно ли изменить отзыв и оценку на Upwork?

Если вам оставили плохой отзыв, но вы в итоге пришли с клиентом к согласию об его изменении, то на странице с описанием проекта можно разрешить клиенту изменить отзыв, но учтите, что клиент может добавить отзыв хуже, чем был. Приватный отзыв изменить нельзя.

Rising Talent и Top Rated

Rising Talent (для новичков) и Top Rated (для фрилансеров с репутацией) это специальные значки, которые получает фрилансер на бирже фриланса Upwork. Чтобы их заработать необходимо соотвествовать определенным критериям, а взамен фрилансер получает бонусы от Upwork, которые помогают найти новые более высокооплачиваемые заказы.

Как получить Rising Talent?

- Пройти тест Upwork Readiness Test;
- Иметь позитивные оценки от клиентов и успевать выполнять все в срок;
- Заполнить профиль на 100%;
- Отвечать на приглашения клиентов в течение 24 часов;
- Отправлять cover letter только на релевантные проекты, тем самым имея высокий рейтинг ответа клиентов на ваши заявки;
- Не иметь нарушений правил Upwork в ближайшем прошлом;
- Быть активным в течение 90 дней (исключением являются новички, которые на платформе зарегистрировались менее 30 дней назад);
- JSS не должен отображаться (должно не хватать выполненных проектов для его расчета).

На практике это означает, что Rising Talent – это значок для всех тех, кто не имеет JSS (в большинстве случаев это новички или люди, которые давно не работали на Upwork), но серьезно подходит работе на Upwork. Исходя из моего опыта, новички практически

100% получают этот бадж после нескольких удачных проектов. Важно серьезно относиться к работе на Upwork, хорошо заполнить профиль, отправлять заявки только на нужные вам проекты и писать качественные cover letter.

Что дает Rising Talent?

- Значок Rising Talent в профиле;
- Вас чаще будут показывать клиентам как рекомендованного фрилансера;
- Единоразовый бонус 30 connect (~ 15 заявок) для подачи новых cover letter на проекты;
- Более качественная поддержка от Upwork (я не заметил разницы, но в документации написано);
- Письмо, в котором вам должны предоставить “эксклюзивные и персональные” рекомендации по улучшению профиля и работы в целом на Upwork (по факту обычно приходит copy-paste текст).

На практике выходит, что вы начинаете получать больше приглашений от клиентов, вам чаще отвечают на cover letter, особенно на тех проектах, где есть ограничение на Rising Talent значок. Ведь если ограничение есть, а у вас значка нет, то вы будете внизу списка подавших заявку фрилансеров на проект.

Как получить Top Rated?

- JSS (Job Success Score) 90% или выше;
- Прошло более 90 дней с того момента, как вас наняли на первый проект на Upwork;
- У вас был нужный JSS (больше 90%) в течение хотя бы 13

недель из 16 последних;

- Профиль должен быть заполнен на 100%;
- Заработать больше 1000$ за последний год;
- Нет нарушений и приостановок аккаунта в ближайшем прошлом;
- Быть активным в течение последних 90 дней (хотя бы подавать заявки, а лучше работать и иметь оплату).

По факту, надо иметь заработок больше 1000$ за год и JSS больше 90% в течение хотя-бы 13 недель. Самый сложный критерий – это JSS: один плохой проект, и JSS может упасть на 20-30%.

Что дает Top Rated?

- Значок в профиле;
- Опять же, обещают персональные рекомендацию по улучшению профиля, но по сути – copy-paste;
- Поддержка через чат и телефон. Бывает полезно, так как по тикетам поддержка часто отвечает долго и не всегда адекватно;
- Доступ к форуму Top Rated-ов. Как по мне, ничего полезного;
- Возможность не отображать в профиле часть проектов с плохой оценкой;
- Вас могут пригласить на вечеринку топ рейтедов в вашем городе, зависит от вашей локации. В Украине, например, проходит в основном в Киеве;
- Вам будут приходить емайлы, в которых будут предлагаться специальные предложения. Как по мне, ничего полезного: предложения не всегда соответствуют скилам, да и эти “предложения” можно найти в ленте Upwork.

Выполнены условия для Top Rated / Rising Talent, но мне не дали значок на Upwork

Обычно значки Top Rated/Rising Talent дают автоматически, и если вам его не дали, то, скорее всего, вы выполнили не все условия. Значки, как и JSS, пересчитывают не моментально, поэтому существует задержка между выполнением условий и появлением значка в профиле, обычно в районе 1-2 недель.

Также не стоит забывать, что вы работаете на Upwork, который славится своими ошибками и багами. Вполне может быть, что именно в вашем случае алгоритм допустил ошибку. Поэтому если вы выполнили все условия, но спустя пару недель у вас все еще не появился значок, – смело пишите в поддержку.

Насколько проще работать с Rising Talent / Top Rated на Upwork, чем без них?

Однозначно, с Top Rated или Rising Talent станет работать легче: будет больше приглашений на работу от клиентов, да и откликаться на вашу заявку они будут чаще, но насколько сильный это будет иметь эффект, сказать сложно.

Важность этих баджей сильно зависит от вашей профессии и целей на Upwork. Вы будете получать больше приглашений на интервью, но их количество зависит от конкуренции в вашей нише. Также вы начнете получать много приглашений, не связанных напрямую с вашей работой, и перед вами будет стоять выбор: или четко следовать своей специализации и становиться в одной сфере лучшим фрилансером, или расширять свой профиль, изучать новые смежные технологии, и даже создавать агентство и нанимать людей, чтобы иметь возможность выполнить все поступающие заказы.

Как получить 100% JSS?

Сложный вопрос, на который нельзя дать однозначный ответ. Многое зависит от вашей профессии, целей на Upwork, уровня английского и профессиональных навыков. Я сформулировал советы, которые, на мой взгляд, будут полезны большинству: выбор клиента, общения, конфликты, дедлайны, etc.

Не принимайте все подряд предложения от клиентов (offer)

Очень сложно устоять от соблазна согласится на offer, особенно новичку. Ведь кажется, что работа уже в руках, и нечего тут думать. На самом деле, большая часть плохих отзывов, которые получили знакомые, были получены после необдуманного принятия offer. Вам дается несколько дней на принятие или отклонение оффера, потратьте это время на обсуждение проекта, и только после того, как вам станет все понятно, принимайте предложение.

Не работайте с клиентами из “бедных” и постсоветских стран

У меня нет стереотипов, просто статистика. Шанс получить плохой отзыв от клиентов из подобных стран выше. Существует много хороших клиентов из этих стран, но все же, принимая оффер, вы рискуете чуть больше.

Не работайте с клиентом, если вам хоть что-то в нем не понравилось

Для меня есть несколько критериев оценки клиента при выборе проекта: рейтинг, hire rate, средняя оплаченная почасовая ставка, общая оплаченная сумма etc. Если хоть что-то мне не нравится в клиенте, то я не подаю заявку и не принимаю интервью. Конечно, из-

за этого поиск проекта становится сложнее, но зато меньше рисков для репутации и проблем при работе над проектов в целом.

Не работайте на дешевых проектах

Обычно клиенты, которые привыкли платить меньше, чем средняя цена по рынку, более требовательны и менее адекватны, с ними больше риска получить плохой отзыв.

Не пресмыкайтесь перед клиентом

При общении с клиентом позиционируйте себя как партнер, а не как наемный работник. Чем больше уважения к вам будет, тем меньше риск плохого отзыва и выше шанс успешного завершения проекта.

Работайте только на тех проектах, которые вам интересны

Если вы будете долго работать над проектами, которые вам не интересны (то есть только из-за денег), то со временем вам будет все сложнее выполнять работу качественно, а значит есть риск для репутации.

Будьте активными: старайтесь решить проблемы без вопросов клиенту и предлагайте свои идеи.

У клиента помимо вас есть много других забот. Чем больше вы оградите его от мелких проблем, тем будет лучше. Конечно, тут все неоднозначно: есть клиенты, которые хотят быть в курсе всех событий. Есть клиенты, которые не принимают чужого мнения. Но, на мой взгляд, такие клиенты не очень адекватные, и я стараюсь их отсеивать на этапе интервью. В моем понимании хороший клиент заинтересован в хорошем развитии своего бизнеса с минимумом

затрат (как времени так и денег). Естественно, не нужно самостоятельно придумывать себе новые задачи по проекту и просить потом за это денег у клиента. Новые идеи лучше сначала предложить клиенту. По поводу самостоятельного решения проблем, я использую следующую тактику: в первый раз решаю проблему на свое усмотрение без общения с клиентом, после чего сообщаю клиенту о том, что сделал. Но так как это моя личная инициатива, то я говорю клиенту, что он не обязан платить, но если клиенту понравилась моя реализация, и он хотел бы, чтобы я работал в подобном русле и впоследствии, то мое затраченное время нужно включить в счет.

Если вы не успеваете или не можете выполнить работу качественно, скажите об этом клиенту как можно раньше

Большинство клиентов адекватные люди (особенно если вы фильтруете плохих клиентов при поиске проекта). Поэтому я стараюсь решать любые возможные проблемы как можно раньше или хотя бы предупреждать о них клиента. Самая большая ошибка – скрывать проблемы и откладывать разговор на потом, в этом случае не останется времени на совместное с клиентом решение (например, изменить изначальное задание).

Если клиент не прав, то говорите ему об этом как можно раньше

Опять же, большинство клиентов адекватные. Не стоит копить обиду и думать, что клиент образумится. Лучше обсуждать все проблемы как можно раньше.

Прописывайте все обязательства заранее и обязательно общайтесь в чате Upwork (или хотя бы дублируйте информацию в месенджер Upwork)

Я писал, что спор с клиентом, скорее всего, не поможет вам избежать плохой репутации, однако если вы заранее установите с клиентом четкие рамки вашего сотрудничества (задачи, дедлайны, другие обязательства), то у вас будет рычаг давления на клиента, если он вдруг начнет требовать чего-то, чего не было в исходных договоренностях. Я лично всегда создаю четкое ТЗ (техническое задание) по критериям клиента, отсылаю его через мессенджер Upwork и только после того, как клиент с ним согласился, принимаю offer.

Если у вас полная антипатия с клиентом и уже заплаченная сумма по этому проекту для вас не очень велика, то лучше сделать возврат средств (refund). Конечно, проект без заработанных денег негативно повлияет на вашу репутацию, но эффект будет гораздо меньшим, чем от плохого отзыва.

Не могу выполнить договоренности перед клиентом на Upwork

Чем раньше вы расскажете клиенту о своих опасениях, что вы не сможете сделать часть работы в срок или сделать ее качественно за такой короткий срок, тем лучше. Старайтесь обсуждать проблемы и искать решения вместе, а не скрывать их.

Клиенты – тоже люди и понимают, что заранее оценить сроки очень сложно, да и ошибки у всех случаются. Большинство клиентов адекватно отнесутся к вашим косякам, но только если это не принесет большой вред их бизнесу. Например, они могут подготовить рекламную компанию нового функционала, а вы не успеваете нарисовать баннер к сроку. Для вас разница в 1-2 дня кажется несущественной, а для клиента это большие деньги. Если бы вы заранее предупредили о проблемах, то клиент, скорее всего, мог бы скорректировать свои планы и получить минимум ущерба.

Естественно, если вы косячите постоянно, то никакие предупреждения вам не помогут, но предупреждение о единичных проблемах поможет сохранить репутацию на Upwork.

РАЗВИТИЕ

Как развиваться на Upwork:

- Как больше зарабатывать?
- Upwork Pro
- Upwork Team Builder

Как больше зарабатывать?

Многие считают, что нужно много работать, чтобы заработать больше денег, и я с этим полностью согласен. Но при этом важно, каким образом фрилансер работает.

Для того чтобы зарабатывать 30$ в час и больше на Upwork недостаточно быть хорошим специалистом в своей сфере. Нужно уметь показать себя клиенту с лучшей стороны и знать свою цену, но самое главное приносить реальную пользу заказчику и тогда он с радостью заплатить вам больше

Профессиональные навыки

Для себя выделил несколько особенностей, присущих фрилансерам, которые много зарабатывают:

- Хорошие и актуальные профессиональные навыки;
- Увлеченность работой;
- Ответственность;
- Инициативность;
- Самостоятельность.

Чем выше ваши профессиональные навыки, тем лучше. Можно сделать работу качественно и не имея большого опыта в своей сфере, но это займет гораздо больше времени. Но подобная ситуация возникает обычно только на старте карьеры специалиста. Важно также не переставать учиться, чтобы навыки были актуальными.

Работа на одном большом проекте в течение длительного времени

в одиночку может плохо сказаться на осведомленности в современных технологиях, методах.

Увлеченность работой

Общая черта знакомых фрилансеров, которые действительно много зарабатывают фрилансом и на Upwork в частности, – это увлеченность своей работой. Для них не является проблемой просидеть 16 часов в день над задачей, потому что им нравится это делать. Важно, чтобы ваша работа могла вас увлечь, чтобы она не была в тягость, иначе, на мой взгляд, сложно добиться успеха в фрилансе.

Конечно, никто не работает сутки напролет, все выделяют очень много времени для отдыха и хобби (многие работают часов по 20 в неделю). Но, в тоже время, для них работа и есть хобби, фрилансеры работают в свое удовольствие, и для них совсем не пытка время от время провести сутки за работой.

Ответственность

Самым важным критерием, конечно, является качество работы: надо делать свою работу хорошо и в срок. Причем, на мой взгляд, это больше вопрос ответственности, чем профессионализма. Конечно, если у фрилансера большой опыт, то ему проще выполнить работу качественно и обычно не составляет труда уложится в срок, но и хорошие специалисты могут быть плохими фрилансерами. Например, если они будут слишком самоуверенными и не проверят качество своей работы перед сдачей клиенту или не придадут значения срокам и сдадут задачу на день позже срока без видимых на то причин и объяснений, то это говорит о безответственности фрилансера. С другой же стороны, фрилансер с минимальными профессиональными навыками может

быть хорошим фрилансером. Достаточно поставить цель: при любых обстоятельствах выполнить работу в срок и в соответствии с заданием. Конечно, не имея особых навыков, у новичка уйдет очень много времени, чтобы отполировать результат, а для того, чтобы успеть до дедлайна, возможно придется работать сутки напролет. Но это только в первое время, и с таким темпом работы навыки улучшатся очень быстро.

Инициативность

Другой важной чертой фрилансеров, которые зарабатывают больше остальных, является их активность. Важно не просто хорошо выполнять задачи клиента, но и проявлять реальный интерес к проекту, пытаться его улучшить, предлагать свои идеи, обсуждать решения клиента, если вам кажется, что они неправильные. Я согласен с тем, что не всегда клиенты хотят подобных активных фрилансеров, но обычно, если клиент хочет от вас только выполнения поставленных задач и минимум инициативы, то и платит он мало, а значит менее интересен фрилансерам.

Самостоятельность

Важно быть самостоятельным. Клиенты не хотят проводить все свое время, проверяя вашу работу или отвечая на вопросы. Чем меньше вы будете беспокоить клиента, тем он будет больше доволен вашей работой. Но при этом нужно сделать работу так, чтобы она понравилась клиенту, а для этого надо с ним постоянно советоваться. Поэтому очень важно найти баланс между самостоятельными решениями и консультациями с клиентом, но однозначно не стоит обсуждать все крохотные проблемы с заказчиком.

Этап поддержки проектов – золотая жила

Лично для меня этап работы, который наступает после активной разработки (этап поддержки) проекта является самым прибыльным. Дело в том, что очень часто получается так, что моя работа приносит пользу бизнесу клиента, и он получает доход от моей работы. Поэтому клиенты зачастую заинтересованы в продолжении сотрудничества со мной. Я уже говорил об этом, когда пытался оценить, сколько фрилансеры зарабатывают на Upwork.

Но когда я выполняю очередной этап работы, то я заново обсуждаю с клиентом наши обязательства, и здесь можно предложить новые условия, более выгодные фрилансеру. Причем я не обманываю клиента, я всегда предупреждаю, что мои услуги стоят дорого, но какое-то время я готов поработать дешевле. Тут перед клиентом стоит выбор: или заплатить мне больше, или искать нового фрилансера. Зачастую клиенты выбирают меня, ведь у них уже есть опыт работы со мной и понимание, какую пользу я могу принести, а я повышаю свою оплату, но немного.

Я ни в коем случае не манипулирую клиентом и всегда предупреждаю о своей ставке, и всегда выполняю свои обязательства по заранее оговоренной цене. Но когда клиент понял мою пользу, я прошу за свою работу больше. У клиента всегда есть выбор, я не делаю специальных ошибок в своей работе или еще чего-то, что без меня невозможно было бы исправить.

Уверенность в своих силах на Upwork

Очень важно качественно выполнять свою работу, если вы занимаетесь фрилансом на Upwork, но также важно уметь правильно себя показать, чтобы клиент хорошо заплатил.

Клиент никогда не заплатит 20$ в час, если вы сами верите, что ваши услуги стоят 5$ в час, а 20$ в час – это заоблачная сумма. Представьте себя на месте клиента: если фрилансер хорошо работает и готов получать немного, то зачем поднимать почасовую ставку?

Если вы сами не верите в то, что вы сможете сделать задачу хорошо и в срок, то клиент это тоже заметит и не выберет вас в качестве исполнителя, а отдаст работу другому фрилансеру, который вполне может быть менее способным, чем вы, но зато уверен в своих силах.

Вообще нет никакого смысла рассказывать клиенту о том, что вы сомневаетесь в своих силах. Если вы пишите сомнения в cover letter, то лучше вообще такую заявку не писать – вас не наймут. Если вы пишите сомнения во время работы, то вне зависимости от того, сделаете ли вы все хорошо или плохо, у клиента останется неприятный осадок. Чтобы таких ситуаций не возникало, лучше оценить проект до его старта, и если у вас будут сомнения на счет ваших способностей, то лучше отказаться от проекта. Я не говорю о проектах, где вам придется изучить что-то новое (такие проекты буду постоянно, и оценить новую технологию без знаний о ней сложно), я говорю о проектах, которые вы действительно считаете очень сложными и полагаете, что не сможете изучить все необходимое для качественного результата в срок. Отдельно стоит отметить ситуацию, когда в процессе работы вы понимаете, что сможете сделать все хорошо, но ошиблись с оценкой сроков. В этом случае нужно как можно раньше дать знать об этом клиенту, но так же приложить все усилия, чтобы все-таки уложиться в срок.

Чем больше вы зарабатываете, тем больше новых проектов на Upwork

Про значение заработков на Upwork практически ничего не написано в официальной документации, но количество заработанных денег за последнее время (судя по наблюдениям фрилансеров, учитывается период в последнии 1-3 месяца, точнее сказать сложно) имеют влияние на ранжирование фрилансеров.

Чем больше вы зарабатываете, тем выше ваш Cover Letter отображается для клиента, тем чаще вас предлагают клиенту как рекомендованного фрилансера, и клиентам проще найти вас через поиск. Это, естественно, приводит к увеличению количества потенциальных проектов.

Upwork Pro

Upwork Pro – это попытка организовать премиум сегмент биржи для клиентов и фрилансеров. Этот сегмент будет немного похож по принципу работы на другую популярную площадку для работы фрилансеров – TopTal: менеджеры Upwork вручную подбирают исполнителей для клиентов и помогают в процессе работы.

Для фрилансеров

Специальные сотрудники Upwork отбирают лучших фрилансеров, после этого с ними проводится персональное интервью (это как интервью при приеме на работу в офис – с техническими вопросами и, возможно, даже тестовыми заданиями). Таким образом Upwork хочет получить действительно профессиональных исполнителей. После этого менеджеры апворк сами предлагают работу, если появляется подходящий клиент.

Upwork Pro категории

- Разработка: Web и Mobile;
- Дизайн: Web, Mobile, брэндинг;
- Контент: Копирайтинг, SEO оптимизация текстов, иллюстрации.

Плюсы Upwork Pro

- Почасовые ставки выше, чем на самой бирже. Например, для разработчиков оплата начинается с 30$ за час, но в среднем это 50$ в час;
- Не нужно тратить время на поиск проектов;
- Проекты с бюджетом от 5000$.

- Бесплатно для фрилансера

Минусы Upwork Pro

- Дополнительные 10% комиссии для клиента и единоразово 500$ при старте проекта;
- Не работает?

Для клиентов

Клиент пишет в поддержку Upwork Pro и отправляет небольшой бриф о своем проекте. После этого сотрудники Upwork самостоятельно подбирают исполнителей. Клиент просматривает отобранных фрилансеров и нанимает их (а может и нет, тогда ему ищут других). В последствии менеджеры Upwork выступают в роли дополнительного связующего звена между клиентом и фрилансером и участвуют в процессе работы, но фактически процесс общения между фрилансером и клиентом идет напрямую.

Итог

Очень хорошая идея, которая появилась еще в 2015 году. Может существенно упростить жизнь для топовых фрилансеров и клиентов, которым действительно нужен качественный результат, без желания чуть-чуть сэкономить, но при этом получить кучу проблем.

Самая большая проблема – это все не работает.

Я лично подавался на эту программу летом 2016. Меня попросили выбрать время, когда мне будет удобно провести интервью и проверить мои знания по Android. В назначенное время я созвонился с сотрудником Upwork и провел с ним часовую беседу. У интервьюера был плохой английский с явным азиатским акцентом

(но понять его все-таки можно было), но проблема была в том, что его уровень владения Android был очень плачевным. Такое ощущение, что человек был автором тестов для Upwork, он задавал глупые вопросы в духе тестов: “в каком пакете находиться этот класс” “Для чего нужна эта технология (которая устарела лет 5 назад)” etc. Никаких вопросов по архитектуре, ООП, алгоритмам. В общем проверка оказалась очень странной. После разговора мне сказали, что со мной свяжутся, и на этом все закончилось. Мне не сказали, что я прошел или не прошел.

Из разговоров с другими фрилансерами: у многих очень похожая ситуация. Очень редко кому предлагали 1-2 проекта через Upwork Pro, но до реальный работы никогда не доходило.

Ссылка на программу – https://www.upwork.com/pro/

Upwork Team Builder

Upwork Team Builder – это специальная программа на Upwork, которая предназначена для фрилансеров (и клиентов), которые заинтересованы в full-time проектах. Основная фишка – проекты с загруженностью более 30 часов в неделю.

Для фрилансеров

- Только для почасовых проектов;
- Работа минимум 30 часов в неделю на проектах из программы Upwork Team Builder;
- Проекты длительностью от 3 месяцев (обещают, что сотрудники Upwork перед публикацией будут сами оценивать проект, но сейчас проекты просто отбираются по критериям в описании: больше 30 часов в неделю, более 3 месяцев, не первый проект клиента);
- В любой момент можно приостановить проект по взаимному согласию;
- Предназначена для поиска полноценной удаленной работы. То есть фрилансер скорее всего станет частью команды клиента.
- Возможно придется пройти технического интервью как в Upwork Pro для попадания в программу Team Builder, но многие попали и без него;
- Нет разделения на категории. То есть если вы попали в программу как mobile dev, то вы будете видеть и другие работы из этой категории;
- Бесплатно для фрилансеров.

Как попасть в Upwork Team Builder фрилансеру:

- Быть Top Rated или Rising Talent;
- Инвайт должен прийти к вам сам, но программа еще в бете, поэтому если инвайт не пришел, а вы подходите по критериям и хотите поучаствовать, то придется отправлять заявку самим.
- Подать заявку здесь – https://support.upwork.com/hc/en-us/articles/235060368

Как покинуть Team Builder Group?

Только через поддержку, но в этом нет смысла, Team Builder не накладывает ограничений. Единственное, что вам может надоедать, это инвайты на работу, которая не подходит вам по каким-либо критериям.

Для клиентов

- Все фрилансеры, откликнувшиеся на работу, сначала попадают в предварительный список. Этот список фильтрует специальный менеджер Upwork, и только после этого отфильтрованный список попадает к клиенту;
- Если публикуется работа, подходящая по критериям, то клиенту будет предложено участие в программе;
- Ручной отбор фрилансеров со стороны Upwork;
- Временно бесплатно для клиентов (во время бета-теста);
- Отбор фрилансеров происходит в течение 24 часов после публикации;
- Дополнительная помощь от менеджера по подбору фрилансеров в течение 30 дней после публикации проекта;

- С клиента взымается плата минимум за 30 часов в неделю, сколько бы фрилансер не работал (при условии, что клиент согласен с результатами работы);
- Если остановить проект, то он продолжится со следующей недели по обычным почасовым правилам (отсутствует ограничение в минимум 30 часов в неделю).

Плюсы Upwork Team Builder

- У фрилансера появляется возможность участвовать в проектах, которые видны только определенному количеству исполнителей, – конкуренция значительно меньше.
- Более стабильная работа для фрилансера;
- Клиенту удобнее выбирать исполнителя, так как список фрилансеров подбирается персонально.

Итог

Исходя из общения с коллегами, Upwork Team Builder значительно активнее на данный момент, чем Upwork Pro. Проекты публикуются примерно раз в 1-2 часа, и за 4 часа приходит только 5 заявок от фрилансеров. В целом хорошее начинание для тех, кто ищет долгосрочные контракты и готов работать почасово.

АГЕНТСТВО

Как устроено и кому нужно создавать агентство на Upwork:

- Интерфейс и структура
- Оффлайн компания
- Онлайн команда

Интерфейс и структура

О том, как работают агентства на Upwork, информации в интернете очень мало, а многие непонятные моменты отсутствуют даже в официальном FAQ Upwork. Если вам не интересна тема агентств на Upwork, то предлагаю перейти к полезным ресурсам про фриланс.

Вы получите следующую информацию: сравнение ролей и эксклюзивность сотрудников, репутация, функционал владельца, статистика и отчеты, а также множество скриншотов в качестве примера.
Спасибо за инициативу и активную помощь в написании Денису Сафонову, владельцу агентства Etcetera на Upwork. Денис ведет страницу в Facebook Upboost, на которой вы можете найти последнии новости из мира фриланса и Upwork.

Про идеологическую часть (зачем, как, почему создавать агентство) можно прочитать в статьях: модель оффлайн компании, вышедшей на апворк, модель агентства, выросшее из одного или нескольких успешных фрилансеров на Upwork.

Если вам не хочется тратить время на чтение или вам нужно больше информации, то можете заказать у меня консультации по агентствам на Upwork.

Общая информация

Агентство на Upwork – структура на Upwork, предназначенная для организации работы группы фрилансеров или оффлайн компании.

Клиент – тот, кто ищет исполнителей (фрилансеров) для своих задач на Upwork.

Инвайт – приглашение на интервью, которое отправляет клиент фрилансеру. При принятии инвайта стартует интервью, которое не влияет на репутацию клиента и фрилансера. После интервью для старта работы нужно заключить контракт путем предложения клиентом оффера фрилансеру.

Оффер – предложение о работе, которое клиент отправляет фрилансеру. Содержит сроки, цену или почасовую ставку.

Контракт – после принятия оффера стартует контракт, который будет иметь влияние на репутацию клиента и фрилансера.

Заявка (cover letter) – заявка, которую подает фрилансер на проект клиента, в котором хочет участвовать.

Чаты – чат (может быть несколько участников), который инициируются между фрилансером и клиентом при первом контакте (инвайт, заявка или оффер).

JSS – job success score (от 0 до 100%). Показатель репутации фрилансера /агентства. Аналог 5-звездочного рейтинга в других биржах.

Роли в агентстве

- Владелец. Создатель агентства, имеет самые широкие полномочия. Может работать параллельно в других агентствах как неэсклюзивный фрилансер, может работать самостоятельно вне агентства. Нельзя передать роль владельца другому фрилансеру.
- Администратор. Назначаемая роль. Может быть несколько. Имеет все полномочия владельца, кроме финансовой части. Имеет доступ к отчетам.

- Финансовый администратор. Назначаемая роль. Может быть несколько. Имеет доступ к финансовой части агенства.
- Бизнес менеджер. Назначаемая роль. Может быть несколько. Может инициировать переписку от имени других исполнителей (написать cover letter). Имеет доступ к отчетам.
- Исполнитель. Эту роль имеют все, кто состоит в агентстве. Собственно сам исполнитель работ.

Все назначаемые роли могут быть применены как к эксклюзивным так и неэксклюзивным сотрудникам агентства. То есть все сотрудники агентства являются исполнителями, но при этом могут иметь дополнительные роли.

Владелец может быть только один, остальные роли могут повторяться.

Один сотрудник может иметь несколько ролей.

Эксклюзивные и неэксклюзивные

Все сотрудники агентства могут быть как эксклюзивными так и неэксклюзивными, кроме владельца, который всегда неэксклюзивный.

Эксклюзивный – Сотрудник агентства, который может работать только через агенство, в котором он состоит. Фактически можно рассматривать как временного сотрудника по найму.

Неэксклюзивный – Сотрудник агентства, который может помимо работы в текущем агентстве работать на Upwork самостоятельно, либо состоять сразу в нескольких агентствах. Фактически это штатный сотрудник в вашей компании.

Таблица прав/обязанностей и возможностей ролей сотрудников

Роль / действие	Владелец	Администратор	Бизнес менеджер	Исполнитель
Может принимать инвайты	ДА, свои и исполнителей	ДА, свои и исполнителей	ДА, свои и исполнителей	ДА, только свои
Может принимать офферы	ДА, свои и исполнителей	ДА, свои и исполнителей	ДА, свои и исполнителей	НЕТ
Может видеть work diary исполнителей	ДА, если клиент разрешил и разрешено в настройках агентства	ДА, если клиент разрешил и разрешено в настройках агентства	ДА, если клиент разрешил и разрешено в настройках агентства	ДА, только свои, если разрешено в настройках агентства
Может изменять work diary исполнителей агентства	Нет, только свой work diary	Нет, только свой work diary	Нет, только свой work diary	Нет, только свой work diary
Может приглашать новых людей в агентство	ДА	ДА	НЕТ	НЕТ
Может менять роли людей в агентстве	ДА	ДА	НЕТ	НЕТ
Может увольнять сотрудников	ДА	ДА	НЕТ	НЕТ
Может принимать инвайты, за других сотрудников агентства	ДА	ДА	ДА	НЕТ
Может предлагать другого сотрудника агентства в качестве исполнителя при написании cover letter	ДА	ДА	ДА	НЕТ
Попадает в чаты, которые были по его инициативе при предложении другого сотрудника	ДА	ДА	ДА	Не может предлагать других сотрудников вместо себя

Может работать вне агентства	ДА	ДА, если неэксклюзивный	ДА, если неэксклюзивный	ДА, если неэксклюзивный
Может работать в двух и больше агентствах	ДА	ДА, если неэксклюзивный	ДА, если неэксклюзивный	ДА, если неэксклюзивный
Может быть эксклюзивным или неэксклюзивным	эксклюзивный или неэксклюзивный	эксклюзивный или неэксклюзивный	эксклюзивный или неэксклюзивный	эксклюзивный или неэксклюзивный
Может изменять профили исполнителей агентства	НЕТ, только свой	НЕТ, только свой	НЕТ, только свой	НЕТ, только свой
Может попасть в чаты, открытые другими сотрудниками агентства	ДА	ДА, только внутри своей команды, агентства или все чаты (в зависимости от настроек агентства)	ДА, только внутри своей команды, агентства или все чаты (в зависимости от настроек агентства)	НЕТ
Может выводить средства с аккаунта агентства	ДА	ДА	НЕТ, если нет дополнительной роли финансового менеджера	НЕТ
Может видеть отчеты	ВСЕ	ВСЕ	ВСЕ из своей команды, кроме финансовых отчетов	Только свои, причем в урезанном формате, если эксклюзивный и без финансовых подробностей
Может менять доступность сотрудников	ДА	ДА	ДА, только в своей команде	Только свою
Может менять приватность профилей сотрудников	ДА	ДА	ДА, только в своей команде	НЕТ

Может докупать новые connects для агентства	ДА	ДА	НЕТ	НЕТ

Таблица прав / обязанностей эксклюзивных и неэксклюзивных сотрудников

Роль / действие	Эксклюзивный фрилансер	НЕэксклюзивный фрилансер
Может видеть и изменять свою почасовую ставку	НЕТ	ДА
Заполняет свой профиль сам	ДА	ДА
Может в любой момент выйти их агентства (при соблюдении условий Upwork)	ДА	ДА
Может работать в других агентствах	НЕТ	ДА
Может работать самостоятельно на Upwork	НЕТ	ДА
Может отправлять заявки	ДА	ДА
Может сам закрыть свой проект	ДА	ДА
Получает Top Rated/Rising talent, JSS агентства на свой профиль при вступлении в агентство, после первого пересчета JSS (раз в 2 недели)	ДА	ДА
Отображается более высокий JSS (личный или агентства)	ДА	ДА
Видят урезанную статистику по своей работе через агентства (если нет дополнительных ролей)	ДА	ДА
Чтобы вступить в агентство должен закрыть все текущие контракты и офферы	ДА	ДА
Сохраняет всю накопленную репутацию при выходе из агентства	ДА	ДА
Может принимать инвайты на работу	ДА	ДА
	НЕТ (может принимать	НЕТ (может принимать

Может подтверждать оффер на работу	администратор или бизнес менеджер)	администратор или бизнес менеджер)
По правилам Upwork должен лично общаться с клиентом	ДА	ДА
Отображается в общем поиске фрилансеров как сотрудник агентства	ДА	Зависит от того, какой выбран вариант команды по умолчанию (личный или агентства)
Отображается в поиске фрилансеров	ДА, если не выбран приватный режим для этого фрилансера в настройках агентства	ДА, если не выбран приватный режим для этого фрилансера в настройках агентства
Может сам изменять настройки приватности для своего профиля в агентстве	ДА	ДА

Управление сотрудниками агентства

Принятие новых сотрудников.

Принимать фрилансеров может администратор и владелец. При этом должны быть соблюдены условия для принятия/исключения фрилансеров.

При отправке приглашения можно сразу настроить несколько параметров:

- Можно пригласить сразу нескольких людей;
- Выбрать эксклюзивность сотрудника;
- Выбрать команду в агентстве, в которую приглашается пользователь. По умолчанию всегда в агентстве есть хотя бы одна команда;
- Чтобы пригласить фрилансеров нужно знать их email или имя пользователя на Upwork;

- Можно настроить дополнительные роли: администратор, финансовый помощник, бизнес-менеджер;
- Доступ к чатам: только к своим, только к чатам команды, ко всем чатам агентства;
- Доступ к work diary: Доступ к собственному work diary. Таким образом можно запретить доступ к личному work diary даже у неэксклюзивных сотрудников.
- Также можно добавить сообщение, которое будет добавлено к приглашению

При отправки приглашения можно выбрать, какой тип аккаунта будет у приглашаемого (эксклюзивный или неэксклюзивный).

Исключение сотрудников

Исключать фрилансеров может администратор и владелец. При этом должны быть соблюдены условия для принятия/исключения фрилансеров.

Правила принятия / исключения фрилансеров из агентства

Для того, чтобы принять или исключить фрилансера из агентства необходимо соблюсти следующие правила:

- Нет активных проектов у фрилансера;
- Нет активных офферов у фрилансера;
- Нет просроченных заявок (нужно найти в архиве заявок и самостоятельно их забрать – смотреть скрин).

Настройка изменения эксклюзивности/неэксклюзивности фрилансера

Для того, чтобы сменить тип сотрудника с эксклюзивного на неэксклюзивный и наоборот, можно изменить его статус внутри агентства. При этом сотрудник должен подтвердить изменение статуса, кликнув на ссылку, пришедшую ему на почту от Upwork.

Ниже представлен процесс изменения статуса сотрудника.

Настройка приватности

Приватность (видимость профилей в поиске) сотрудников может выставлять администратор и владелец агентства.

Также в этом окне можно настроить приватность его почасовой ставки от самого фрилансера.

Ниже скриншоты процесса изменения настроек приватности сотрудника в агентстве.

Настройка доступности

Доступность (свободен сотрудник или нет) сотрудников может выставлять администратор и владелец агентства, а также сам сотрудник.

Настройка почасовых ставок сотрудников

Изменять почасовую ставку может владелец, администратор и бизнес-менеджер.

Если фрилансер состоит в нескольких агентствах, то изменять его ставку может каждое из агентств или сам фрилансер (если он неэксклюзивный). Это особенно важно, так как при интервью/оффере рейт по умолчанию берется из профиля.

Назначение ролей в агентстве

Изменять роли может владелец и администратор.

Для этого нужно выбрать нужные привилегии (Администратор, финансовая отчетность, etc), а также можно выбрать дополнительную роль бизнес-менеджера.

Репутация агентства. JSS и бейджи

JSS агентства

JSS агентства считается по той же формуле (никому неизвестной), что и jss отдельного фрилансера.

JSS сотрудников

Для эксклюзивных сотрудников отображается JSS агентства.

Для неэксклюзивных сотрудников отображается наиболее высокий JSS: личный JSS (JSS по проектам вне агентства) или агентства.

Стоит отметить, что личного JSS внутри агентства – НЕТ. То есть если один сотрудник плохо выполняет работу, то этот JSS точно плохо повлияет на JSS агентства и отразится на всех профилях сотрудников, на которых отображается JSS агентства .

Таким образом, новый сотрудник агентства сразу же получает хороший JSS агентства (скриншот ниже).

Список проектов агентства

Все выполненные и прошлые проекты отображаются в профиле

агентства. При этом, если сотрудник уходит из агентства или его увольняют, проект в истории агентства остается.

Всего в истории агентства отображается только 40 последних работ. Ниже представлена типичная история работ у агентства.

Проекты в истории сотрудников

Проект навсегда остаются в репутации сотрудника, даже если в будущем он покинет агентство/его уволят.

Проект отражается только в истории одного сотрудника – собственного того, кто работал на проект и получил оффер. Бизнес-менеджеры не получают проект в репутацию, если они не были конкретными его исполнителями.

Получение Top Rated и Rising Talent значков сотрудниками агентства

Так как все сотрудники сразу получают JSS агентства, они вместе с агенством получают соответствующие значки, например, Top Rated.

При этом не нужно ждать отведенное время для получения статуса. То есть Top Rated получается сразу, а не по прошествии 14 недель с хорошим JSS.

Если сотрудник совсем не имеет проектов в истории на Upwork, то при вступлении в агентство с хорошим JSS он получит только статус Rising Talent, а после того как выполнять хотя бы одну работу и произойдет пересчет JSS (раз в 2 недели), он получит статус Top Rated.

Профиль агентства

Профиль агентства может содержать только Overview. Его изменять может только администратор или владелец.

Профиль агентства изменяется на отдельной странице.

Отправить сообщение агентству

Клиент, находясь на странице профиля агентства, может отправить сообщение агентству (инвайт агентству невозможен, только конкретному фрилансеру).

При этом можно назначить сотрудника, которому будут приходить эти сообщения.

Статус сотрудников агентства

Отображение сотрудников агентства в поиске

Когда фрилансер вступает в агентство, он по-другому отображается в поиске фрилансеров.

Отображение для эксклюзивных фрилансеров всегда следующее

А для неэксклюзивных показывается также, как и для обычных фрилансеров. Если фрилансер состоит в нескольких агентствах, отображается то, у которого JSS выше.

Выход из агентства по желанию сотрудника

Сотрудник (эксклюзивный или неэксклюзивный) в любой момент может выйти из агентства без разрешения владельца. При этом должны быть выполнены только стандартные условия входа/выхода из агентства.

Урезанный функционал эксклюзивного сотрудника

У эксклюзивных сотрудников отсутствует некоторый функционал обычного фрилансера:

- Выставление себе почасовой ставки;
- Отправка заявок на проекты;
- Просмотр полных отчетов. Фрилансер видит отчеты без финансовых подробностей.

Ниже представлены скриншоты части функционала биржи у эксклюзивного сотрудника.

Команда по умолчанию для фрилансера

У неэксклюзивных фрилансеров есть возможность выбрать команду по умолчанию.

Команда по умолчанию влияет на:

- Куда приходят инвайты/офферы, лично фрилансеру или в агентство фрилансеру (где их будут видеть бизнес-менеджеры агентства и будет ли проект считаться проектом агентства).
- Отображение в поиске фрилансеров.

Комиссии при работе агентства

Стандартные комиссии Upwork

При работе агентства работают стандартные правила комиссий Upwork.

Накопление поэтапных комиссий Upwork с клиентами

Общая сумма при работе с одним клиентом считается на все агентство. Например, если несколько сотрудников будут работать с одним и тем же клиентом, то сумма для уменьшения комиссии будет общим количеством денег, которое заплатил клиент всем сотрудникам агентства.

Простыми словами – проще уменьшать комиссию. Ниже скриншот, когда сотрудник получает 5% комиссии с клиентом, который ранее уже работал с агентством.

Платный и бесплатный аккаунт агентства на Upwork

По сути, использовать бесплатный аккаунт агентства не имеет смысла, если вы работаете не один.

Тип аккаунта / функционал	Бесплатный	Платный
Цена	0 $ в месяц	20$ в месяц
Количество connects в месяц	60	80
Может докупать connects	НЕТ	ДА, 1$ = 1 connect
Может добавлять в агентство сотрудников	НЕТ	ДА

Ходят упорные слухи, что скоро бесплатный план агентств упразднят.

Количество заявок (connects) при работе агентства

Количество connects в месяц

Agency Basic: За 0$ в месяц вы получаете 60 connects в месяц.

Agency Plus: За 20$ в месяц вы получаете 80 connects в месяц.

В Agency Plus также можно докупать коннекты. 1 $ = 1 коннект. Могут докупать владелец или администратор агентства.

Накопление connects

В Agency Basic коннекты не накапливаются и просто обновляются каждый месяц.

В Agency Plus на следующий месяц может перейти максимум 160 коннектов. Таким образом, максимум на счет агентства может быть 240 коннектов (если не докупать специально)

Пример, когда у агентства большое количество коннектов на счету.

Когда тратятся Connects?

Connects тратятся на подачу заявки (cover letter) при работе через агентство. Обычно 2 connects за одну заявку, но в будущем может быть больше.

Получение интервью

Команда по умолчанию для неэксклюзивных фрилансеров

При отправки интервью клиент не выбирает, каким именно образом отправить интервью (как члену агентства или как индивидуальному фрилансеру). При приглашении на интервью учитывается команда, по умолчанию выбранная фрилансером.

Если команда по умолчанию – работа через определенное агентство, то интервью придет как члену агентства.

Если команда по умолчанию – работа как индивидуальный фрилансер, то интервью придет вне агентства.

У эксклюзивных фрилансеров команда по умолчанию – это всегда команда агентства.

Отправка заявок (cover letter) на проекты

Отправка cover letter бизнес-менеджером с предложением сотрудника агентства как исполнителя

Владелец агентства, администратор или бизнес-менеджер могут отправлять заявки (cover letter) на проекты и указывать потенциального исполнителя не себя, а какого-либо другого сотрудника агентства.

Если клиент ответит на эту заявку, то будет создан чат, в котором будет участвовать клиент, тот, кто писал заявку, и указанные исполнители.

Коннекты при этом снимаются со счета агентства.

Ниже скриншот выбора, от чьего имени отправлять заявку на проект.

Выбор для неэксклюзивного фрилансера, как отправлять cover letter. Агентство или как самостоятельный фрилансер

Неэксклюзивные фрилансеры могут работать вне агентства или в других агентствах. Поэтому при отправке заявки они могут выбрать, как нужно учитывать эту заявку (от имени агентства или от имени индивидуального фрилансера). От выбора зависит, с какого именно счета будут сняты connects и будет ли учитываться будущий проект по этой заявке как проект агентства.

Скриншот, как отправлять заявку: как фрилансер-индивидуал или как фрилансер из агентства?

Чаты с клиентами в агентстве

Как присоединиться к уже созданному чату

Владелец и администратор агентства могут присоединиться к любому чату, созданному с сотрудниками агентства. Бизнес-менеджеры могут присоединиться к чатам внутри своей team в агентстве или ко всем чатам, в зависимости от настроек агентства

Настройки доступа к чату доступны в “Members & Permissions”.

Чтобы попасть в чат, человеку с необходимыми правами необходимо зайти на страницу с апликейшена и в самом низу можно будет перейти в чат сотрудников агентства (комнату).

Также можно добавить других сотрудников в уже существующий чат.

Контракты сотрудников агентства

Один человек – один контракт

Клиент может нанять сотрудников агентства только по отдельности.

Если клиент хочет нанять двух сотрудников, то это будут два разных оффера, контракта и в будущем фидбэка и влияния на репутацию.

Бизнес-менеджер не получает проект в историю, даже если он на нем активно общается

Бизнес-менеджер, администратор или владелец, который инициировал контакт и указал в качестве исполнителя другого сотрудника, не получает в свою историю проектов этот контракт.

С клиентом должен общаться конкретный исполнитель его работы по Policy Upwork

По правилам Upwork, реально выполнять работу и общаться с клиентом должен непосредственно исполнитель работы. Поэтому для соответствия правилам необходимо регистрировать всех сотрудников на Upwork и передавать им контакт с клиентом сразу после подписания контракта.

Отчеты, статистика, информация, доступные в агентстве.

Список всех доступных отчетов:

Список текущих проектов агентства

Информация по проектам:

Отчеты по сотрудникам

Статистика по эксклюзивным членам доступна только в агентстве, а не самому фрилансеру

Финансовая часть агентства

Варианты вывода средств

Варианты вывода средств такие же, как и у обычного фрилансера.

Выводить средства может только владелец агентства или финансовый менеджер.

Все заработанные деньги идут на счет агентства

Все заработанные сотрудниками агентства средства переходят на

счет самого агентства, затем выводятся на единственный банковский счет, и только после этого распределяются между сотрудниками.

Исключением являются команды (Teams) внутри агентства, которые можно рассматривать как отделы внутри большой компании. Команды имеют свой личный финансовый счет внутри агентства и могут выводить деньги на отдельный банковский счет.

Финансовая статистика

Обычные исполнители агентства видят статистику/отчеты по своим работам внутри агентства в урезанном формате – без финансовой части.

Для того, чтобы видеть финансовую статистику, нужно иметь дополнительную роль финансового менеджера или администратора.

Команды (Teams) в агентстве

Upwork ввел функционал команд (Teams) внутри агентства. Фактически это агентства внутри агентств. Они отлично подойдут для создания отделов внутри большой компании.

Особенности teams:

- Каждый team имеет свой финансовый счет на Upwork и может выводить деньги на отдельный счет;
- Можно регулировать видимость статистики/чатов/интервью между командами, тем самым разделив информацию для разных отделов.

Оффлайн компания

Я приведу свое мнение, основанное на общении с владельцами компаний. Но я бы хотел также изложить информацию из первых рук. Так что если вы владелец подобного агентства, то я был бы рад узнать и написать о том, как именно у вас работает агентство на Upwork.

Здесь было изображение, но Upwork запретил мне публиковать скриншоты биржи, интерфейса и документации, по-этому вы его не увидите

Если вам не хочется тратить время на чтение или вам нужно больше информации, то можете заказать у меня консультации по агентствам на Upwork.

Откуда появляется подобное агентство?

Есть оффлайн фирма, работает на локальном или международном рынке, есть штат сотрудников, налажен процесс работы, есть оффлайн офис, есть постоянные клиенты. Но есть желание получить больше клиентов и более высокую оплату труда, поэтому компания хочет выйти на Upwork.

Сколько человек?

На мой взгляд, хотя бы 5 человек: администратор-владелец, тимлид и 3 исполнителя, я именно в таком формате и работал до того, как начал фрилансить. Можно начинать и с 2-3 человек (владелец + исполнители), но тогда владельцу будет сложно развивать подобную компанию, просто не хватит времени.

Ну и максимум не ограничен, для очень больших компаний можно

поделить агентство на отделы-команды (Teams).

Кто общается с клиентами?

Обычно pipeline построен таким образом, что с клиентом общается один человек, а работу выполняют сразу несколько сотрудников, которые могут даже не знать о существовании Upwork. Это возможно только на fixed-price проектах, но обычно подобные компании привыкли к фиксированной оплате и для них это не является проблемой.

Также существует другой вариант, когда outsource компания фактически продает своих сотрудников в чужую команду. При этом сотрудник агентства трекает часы и получает фактические задачи напрямую от команды клиента, то есть общается сам. На мой взгляд, подобный outstaff приносит меньше денег, но при этом требует меньше организационных ресурсов со стороны агентства.

Что лучше: сразу создать агентство или прокачать профили сотрудников по отдельности, а потом создать агентство?

Вообще, я бы сразу создавал агентство: нет смысла качать профили и не качать при этом само агентство. Разницы в поиске проектов от лица одного фрилансера или от агентства практически нет. Конечно, к агентству без репутации и с пустым профилем создателя будут относится настороженно, но лучше преодолеть эти трудности в начале и сразу иметь репутации и у сотрудников, и у агентства.

Также в ленте проектов встречаются клиенты, которые пишут “NO AGENCY”. Но в большинстве случаев вы сами не захотите работать

с подобными клиентами, так как основная причина подобных заявлений – жадность или общая неадекватность.

В идеале, лучше прокачать профили сотрудников в другом уже существующем агентстве, но по понятным причинам эта идея не подходит.

Какие навыки должны быть у сотрудников? Язык, общение, продажа себя?

При данной модели, реальные исполнители могут не общаться с клиентом, а быть просто исполнителем на бирже Upwork, при этом общаться может лидер команды или бизнес-менеджер. Но все же часто приходится рядовым исполнителям взаимодействовать с командой клиента и передавать эту коммуникацию на единственного человека, который общается с клиентом, очень тяжело, так что навыки общения и английский язык очень желателен, хотя бы на минимальном уровне.

Роль бизнес-менеджера в агентстве?

По мнению Upwork, бизнес-менеджер – человек, который инициирует контакт с клиентом, и на локальном рынке принято на этом месте держать sales-менеджеров, которые целыми днями общаются с клиентами заученными фразами по поводу новых проектов.

Очень часто компании, приходя на Upwork, пытаются перенести эту логику. Если sales выучит язык, то может заниматься тем же самым и на Upwork. Сейлзы отправляют шаблонные cover letter по всем мало-мальски подходящим проектам. Многие работают по это схеме и даже более-менее удачно, но, на мой взгляд, это крайне

неэффективно. Тем более, что при очень активной отправке предложений придется выложить небольшую часть прибыли на коннекты.

Я считаю, что шаблонные cover letter очень плохо работают, а чтобы написать что-то личное по проекту клиента и чтобы это была не вода, необходимы понимание как минимум бизнес процессов внутри агентства, но, в идеале, и базовые знания в профессиональной нише агентства.

Технический тим-лид не может быть бизнес-менеджером, который тратит много времени на заявки и общение с клиентом. Хотя он может точно определить желание клиентов и показать техническую подкованность команды, его время очень ценно, поэтому его активное участие в процессе общения с клиентом может не всегда быть выгодным.

Есть ли финансовые менеджеры?

Все просто. Кто ведет бухгалтерию, тот и финансовый менеджер.

Если ли администраторы?

Обычно, администратор – это лидер небольшой команды внутри агентства, которая готова самостоятельно вести проект. Обычно это команды в агентстве по направлениям: дизайн или разработка, например. Или команды, сработанные вместе, которые выполняют проекты под ключ. Роль администратора помогает проще управлять и контролировать сотрудников без участия высшего руководства компании.

Но стоит быть осторожным, так как администратор имеет тот же уровень прав, что и владелец, за исключением финансовой

информации. Так что не стоит давать подобные полномочия, если вы не уверены в надежности сотрудника.

Некоторым компаниям подходят роли бизнес-менеджеров вместо администраторов для тим лидов, это дает им доступ к отчетам, но не дает возможность менять структуру агентства.

Проекты “под ключ” или работа с более узкой специализацией?

На мой взгляд, главным преимуществом агентств на Upwork, за которым стоит оффлайн компания, является возможность делать большие проекты. Даже если не хватает собственных специалистов, то внутри компании можно организовать менеджеров, которые буду отдавать часть задач сторонним компаниям/фрилансерам. Из моего опыта, обычно бывает так: чем меньше клиент обязан участвовать в самом проекте, тем больше можно заработать. Причем есть две стороны подобной работы: когда агентство-исполнитель работы просто пытается вытащить деньги с клиента, и когда исполнители сами сильно мотивированы в развитии бизнеса клиента. Из того, что я слышал от других фрилансеров (и у меня также), большую часть денег люди получили на этапе поддержки, когда разрабатываемый для клиента проект запущен и успешен. В этот момент клиенту жизненно необходимо активно развивать проект и уходить к другим агентствам/фрилансерам ему крайне невыгодно, так как потребуется много времени, чтобы заново выстроить процесс работы над проектом. На мой, взгляд это идеальная ситуация: команда агентства сама горит проектом клиента, предлагает свои идеи и спорит с клиентом, если он не прав, бизнес клиента развивается и приносит прибыль, клиент платит много денег исполнителям и для него это не обременительно, так как он

зарабатывает и развивает бизнес, так как без этой команды все может стать очень плохо

Fixed-price или hourly?

Не имеет особого значения. Зачастую бизнес потоки в подобных компаниях подстроены к проектам с почасовой оплатой, четким ТЗ, оплатой поэтапно. Но при этом менеджеры и исполнители достаточно быстро адаптируются к fixed-price проектам, если это интересно в финансовом плане. Тип оплаты больше зависит от предпочтений клиента.

Единственное, я бы не советовал отдавать сотрудников агентства в чужие команды (outstaff) за относительно небольшую ставку, когда сотрудник будет фактически удаленным исполнителем в чужой команде и получать задачи от менеджеров клиента. С одной стороны, это очень хорошо для агентства – минимум времени нужно потратить на организацию работы внутри агентства, но подобная работа обычно идет по маленьким ставкам, так что потом сложно будет вылезти агентству из репутации низкобюджетных работников.

Нужно ли контролировать сотрудников?

Сильно зависит от позиции руководства агентства. Обычно структура похожа на большие outsource агентства, где есть четкая иерархия и лидеры команд контролируют весь процесс работы, это работает у большинства. При этом рядовые сотрудники полностью не общаются с клиентом. Это требует много ресурсов на коммуникацию и организацию работы внутри агентства.

Но также вполне вероятна большая свобода и самостоятельность у сотрудников. Структура похожа на описанную выше, только исполнители имеют контакт с клиентом с самого старта проекта. Это

убирает проблемы узкого горлышка, когда только 1-2 человека могут общаться с клиентом, и проблему “испорченного телефона”, но вместе с тем подобными сотрудниками становится сложнее управлять.

Сколько % агентство забирает себе?

Подобные оффлайн структуры обычно забирают 50-80% от всего заработки. Но и затраты на организацию очень большие.

Чем интересно агенство для сотрудников?

Это обычная работа для них. Нет проблем с поиском проектов, простоя, когда нет работы, проблем с клиентом. Все лежит на агентстве, а сотрудникам просто нужно приходить на работу и выполнять четко поставленные задачи.

И как приятный бонус, при определенной структуре агентства сотрудники получают опыт общения/работы на международном рынке.

Эксклюзивные или неэксклюзивные сотрудники?

В 99% случаев все сотрудники эксклюзивные. Нет смысла давать сотрудникам возможность работать отдельно и открывать доступ ко всем отчетам по работе, которые им не нужны.

Видят ли сотрудники, сколько они зарабатывают?

В большинстве случаев – нет, но, на мой взгляд, это ошибка.

Скрытые почасовые ставки у сотрудников и в целом суммы на

проектах могут существенно ухудшить отношения внутри компании, если сотрудник случайно узнает о “реальной” сумме, которую он зарабатывает на Upwork как исполнитель, а получает только 20-30% от нее. И при этом ему никто не объяснил заранее, что огромная часть заработка уходить на комиссии и организацию работы агентства. Такой сотрудник скорее всего захочет работать самостоятельно.

Кто “торгуется” с клиентом, назначая почасовую ставку на проект?

Обычно специальный человек, тот кто инициирует контакт. Это sales-менеджер или лидер команды.

Сотрудники работают только на одном проекте?

В большинстве случаев сотрудники заняты на нескольких проектах. Причина – очень часто проекты переходят в стадию “поддержки” (причем это одна из самых прибыльных вещей) и сопровождать их работу приходится сотрудникам, которые выполняли проект, но на full-time занятость задач не хватает и приходится работать на нескольких проектах.

Профиль агентства, портфолио, сайт, etc.

Профиль для агентства на Upwork очень скуден, поэтому мне кажется, что сайт-портфолио для агентства обязателен. Нужно как-то показывать клиентам общий потенциал агентства как команды.

Также в западных странах даже у самых маленьких компаний есть своя страничка, и для клиентов будет странно не увидеть ее у вас.

Заменой сайту-портфолио может быть коллективный аккаунт или

команда в профессиональных сетях. Например, Dribbble или Behance для дизайнеров.

Есть ли команды внутри агентства?

Да, если в компании хотя бы 10 человек, то имеет смысл разделить их на отделы (Teams), чтобы они не мешали друг другу.

Типичная ошибка: Владелец агентства боится, что сотрудники уйдут, когда их профиль будет прокачан (самый частый вопрос ко мне по поводу агентства)

Чтобы этого не произошло зачастую нарушаются правила Upwork (за одним профилем владельца/менеджера агентства стоит команда из нескольких человек), а иногда и вообще доходит до маразма: регистрируются профили на родственников владельца (чтобы если что профиль остался у владельца), а работают на них сотрудники компании. Иногда моменты с профилями даже прописаны в контрактах сотрудников.

Основная проблема – нарушение правил Upwork. Если сотрудник агентства пожалуется, бан аккаунтов вполне реален.

Это часто происходит, когда владелец компании не знаком с биржей Upwork, считает, что репутация – это самое важное на Upwork. Она, конечно, важна, но без навыков общения, продажи себя как специалиста, навыков самостоятельной работы, амбиций etc. Поэтому, те сотрудники, которые хотят работать сами – они в любом случае уйдут работать самостоятельно и заработают репутацию снова. А сотрудники, которые ценят стабильность, наоборот, при любых обстоятельствах не уйдут.

А подобные жесткие ограничения в большинстве случаев плохо влияют на взаимоотношения в команде. А вообще странно, что многие владельцы компаний видят в своих работниках по сути “рабов” и хотят максимально урезать их возможности. Ведь по сути, ограничивается реальная репутация сотрудников, а репутация агентства остается при их выходе.

Типичная ошибка: Создавать агентство без знаний Upwork

Очень большое количество оффлайн компаний, имеющих опыт только аутсорса зачастую только на локальном рынке, считают, что они быстро разберутся с биржей и вообще все процессы здесь также устроены, как они привыкли. Но это не так. Без человека в команде, который может каждому сотруднику рассказать, что именно нужно делать на платформе, менеджерам объяснить, как лучше общаться с клиентами на Upwork, а владельцу компании – зачем вообще все это надо, лучше на Upwork не соваться. В большинстве случаев этот шаг становится не выгодным – получается агентство с плохим рейтингом и исполнителями с низкими почасовыми ставками. Времени, чтобы разобраться самостоятельно с платформой, уходит очень много.

Типичная ошибка: Cover Letter пишет человек, не разбирающийся в теме

Спорная ошибка, но я считаю, что это очень важный момент. На мой взгляд, cover letter должен писать тот человек, который понимает, как будет происходит процесс выполнения работы. Только в таком случае, по моему опыту, реально существенно увеличить шансы получить действительно интересные и

высокооплачиваемые проекты. Конечно, это будет занимать много времени хороших специалистов, но результат того стоит.

Однако, есть очень много примеров агентств, где cover letter отправляют менеджеры, которые абсолютно не понимают тонкостей его выполнения, и подобные агентства успешно существуют и развиваются.

Типичная ошибка: Работать за маленькие почасовые ставки

Часто владельцы агентств, видя высокие почасовые ставки на Upwork (15-30$ в час), пытаются привлечь клиентов более низкими ставками (10$ и менее). Обычно в таких случаях сотрудник отдается в чужую команду (фактически outstaff). Обычно это существенно больше, чем сотрудники получают на локальном рынке, и владельцы считают, что можно взять объемом и низкоквалифицированной работой. Но они не учитывают расходы/ комиссии на бирже и затраты на организационную деятельности этих сотрудников. В итоге подобная модель практически не увеличивает прибыль компании, а уйти от нее сложнее, так как в профиле агентства будут одни дешевые проекты.

Типичная ошибка: Узкий канал общения с клиентом

Для местных оффлайн компаний типична структура, когда с клиентом общается 1-2 человека, а работают на проекте в несколько раз больше. В большинстве случаев на Upwork будет выгоднее, когда непосредственно исполнители будут иметь возможность общаться напрямую с клиентом. Причиной тому является необходимость постоянно согласовывать с клиентом мелкие детали

проекта. Клиент не сможет дать четкое ТЗ в начале, это требует много времени, и в конечном итоге ТЗ все равно придется менять. Поэтому часто используются итеративная модель работы. А если с клиентом общается только 1-2 человека, то, во-первых, это может стать “испорченным телефоном”, во-вторых, эти 1-2 человека будут тратить очень много времени на общение, а они наверняка являются ключевыми сотрудниками в компании, в-третьих, если связующий сотрудник заболеет/уйдет, то будет сложно его заменить.

Ну и как дополнение, по правилам Upwork с клиентами должны общаться реальные исполнители.

Типичная ошибка: Не регистрировать своих сотрудников на Upwork или даже не создавать агентства

Эта ошибка исходит из всех выше описанных. В любом случае, всегда выгоднее создавать агентство сразу (а не работать за профилями фрилансеров-индивидуалов) и регистрировать всех реальных сотрудников. В долгосрочной перспективе это принесет больше пользы. А обманывать клиента, биржу и нарушать правила с увеличением объемов станет все сложнее и не выгоднее.

Онлайн команда

Я расскажу свое видение агентства, которое выросло из одного фрилансера на Upwork. В дополнение я приведу пример модели реально функционирующего агентства дизайнеров на Upwork.

Спасибо за инициативу и активную помощь в написании Денису Сафонову, главе агентства Etcetera на Upwork. Денис ведет страницу в Facebook Upboost, на которой вы можете найти последнии новости из мира фриланса и Upwork.

Здесь было изображение, но Upwork запретил мне публиковать скриншоты биржи, интерфейса и документации, по-этому вы его не увидите

Сначала я расскажу свое мнение (основанное на моем опыте и общении с несколькими владельцами других агентств). Вы можете сразу перейти к модели агентства Etcetera .

Если вам не хочется тратить время на чтение или вам нужно больше информации, то можете заказать у меня консультации по агентствам на Upwork.

Когда стоит создавать агентство?

Наилучший вариант, на мой взгляд, – создавать агентство тогда, когда появляется столько новых проектов от клиентов, на которые не хватает одного фрилансера-исполнителя. При таком подходе сразу отпадает потребность поиска первых клиентов для агентства – можно перетащить старых клиентов. Но нужно быть готовым, что потребуется тратить намного больше времени на работу (организационные моменты), особенно в первое время.

Вариант, когда у вас уже есть команда, но нет проектов, больше похож на модель оффлайн компании как агентства на Upwork .

Еще одна частая причина создания агентства: желание увеличить свой доход/уменьшить количество часов. На мой взгляд, проще добиться этих целей работая в одиночку (при условии хороших навыков в своей профессии).

Если вам захотелось сменить свою деятельность на организационную, то лучше пойти в уже созданное агентство. Практически в любой организации с руками заберут нового менеджера с опытом фрилансера.

Хорошей идеей также будет объединиться с фрилансером из другой области, например, разработчик и дизайнер. Таким образом можно будет делать большие проекты “под ключ”. Но, если у агентства будет несколько владельцев, могут возникнуть трудности из-за их взаимоотношений, нужно сразу оговорить права, обязанности владельцев и штрафы за их неисполнение между собой.

Откуда взять первых сотрудников?

На мой взгляд, лучше всего стать клиентом на Upwork и таким образом отыскать нужных исполнителей. Но при этом стоит учитывать интересы и клиента и потенциальных сотрудников. Клиенту может не понравится, что работа будет выполнена кем-то другим с вашим руководством, а также публичное разглашение информации о его проекте. Фрилансеры же не все захотят становиться сотрудниками в вашем агентстве, даже если вы сработаетесь. Поэтому этот вариант лучше с ними обговорить до старта контракта.

Что делать, если нет опыта на Upwork или даже

вообще во фрилансе, но есть команда?

Совсем без опыта создавать агентство на Upwork не стоит, лучше поработать обычными фрилансерами. Хорошим вариантом также будет устроиться в другие агентства, чтобы прокачать свой профиль. Если у вас есть опыт фриланса только на русскоязычном рынке, то я также советовал бы какое-то время поработать на Upwork, так как модель общения с клиентами и сама биржа достаточно сильно отличается от отечественных.

Сколько человек должно быть в агентстве?

Агентство можно создавать, когда у вас еще нет сотрудников. Хотя бы для того, чтобы лучше в нем разобраться. Да и работать можно только самому, только для того, чтобы набить репутацию агентству.

Максимальное количество сотрудников также не ограничено, для удобства можно разделить их по командам (Teams) внутри агентства.

Какие навыки нужны у сотрудников? Язык, общение, продажа себя?

Сотрудники должны быть самостоятельными внутри агентства, чтобы лично общаться с клиентами. Должны иметь самостоятельный опыт фрилансерства, иначе руководству потребуется вложить много усилий, чтобы сотрудник влился в работу и не было проблем с клиентами.

Навыки “продажи” себя как специалиста не особо важны, так как обычно рейт будет или браться из профиля агентства, или

фрилансер всегда может проконсультироваться с руководством, если рейт не устраивает клиента

Также нужен хотя бы минимальный английский язык, для самостоятельного общения.

Отличается ли общение с клиентами между одним фрилансером и агентством?

В целом клиенты адекватно относятся к исполнителям из агентства. Единственным отличием является то,что вам, как главе агентства, придется искать заказы для своих сотрудников до тех пор, пока не появится бизнес-менеджер.

В ленте Upwork часто мелькают подписи у проектов “NO AGENCY”. Но в большинстве случаев подобные клиенты либо имели грустный опыт работы с агентством, либо хотят сэкономить, так что вы вряд ли захотите работать с ними при любых раскладах. На глаз отличить одних от других не просто, но со временем можно научиться.

Отличается ли поиск заказов от лица фрилансера и от лица агентства?

На мой взгляд – не очень сильно. В целом, я бы все также советовал писать подробные cover letter, а отличие заключается в том, что нужно предложить исполнителя как часть агентства, опровергнуть частые мифы об агентствах на Upwork: агентства стоят дороже фрилансеров одиночек, агентства сложнее контролировать со стороны клиента. Подчеркнуть положительные качества: агентство может быстро заменить исполнителя при форс-мажорных обстоятельствах или просто добавить человеко-часов перед дедлайном; агентство может выполнить работу быстрее, если

использовать несколько сотрудников; агентство не пропадет посреди проекта (для агентства репутацию набрать сложнее, чем для обычного фрилансера); агентство может предложить различных сотрудников опытных/дорогих или новичков/дешевых etc.

Роль бизнес-менеджера в агентстве.

Бизнес-менеджер отвечает за поиск заказов. Скорее всего в самом начале этим будет заниматься владелец агентства, а со временем бизом станет один из сотрудников или вы наймете его со стороны.

Так как в основном при данной модели cover letter будут писать именно бизнес-менеджеры, а не фрилансеры (так как это одна из главных заманух для фрилансеров – не нужно искать работу), то, на мой взгляд, бизнес-менеджер – ключевая роль. И чтобы эффективно писать cover letter, важно в них показать клиенту свой профессионализм и, соответственно, бизнес-менеджер не обязательно должен быть слишком хорошо подкован в основной профессии агентства, но достаточно хорошо понимать ее базовую специфику. Очень важная часть знаний бизнес-менеджера – бизнес-английский и понимание, как строить общение с клиентом из того или иного региона.

Самые главные навыки бизнес-менеджера:

- Знание правил, интерфейса, багов etc платформы Upwork;
- Умение решать конфликтные ситуации, помогать коммуникации сотрудников с клиентами.
- Знание бизнес-языка и этикета зарубежного клиента

Кто общается с клиентами?

Сами исполнители. Бизнес-менеджер только инициирует контакт(пишет cover letter). Также он приглядывает в процессе работы за коммуникацией и конфликтными ситуациями. Хотя эту работу может выполнять и другой человек в агентстве, который обладает соответствующими компетенциями. Например, если агентство продает команду с PM, то общаться с клиентами может он или лид. А основную коммуникацию проводят сами сотрудники.

Таким образом, отсутствует “узкое горлышко” при общении с клиентами, нет завязанности на бизнес-менеджеров

Когда стоит добавлять бизнес-менеджеров, админов и где их искать?

Когда не хватает вашего свободного времени. Вырастить их из сотрудников – наиболее безопасный вариант, но долгий. Бизнес-менеджеров можно нанимать со стороны.

Стоит ли основателю организовывать работу агентства и параллельно лично выполнять проекты?

Большинство владельец подобных агентств именно так и делают, так как заниматься только организационной работой для многих сложнее, чем заниматься своей профессией. Кроме того, таким образом можно разнообразить свое рабочее время. Естественно, это возможно только при большой самостоятельности всех сотрудников агентства.

Стало ли меньше рабочих часов у основателя?

В первые несколько месяцев будет гораздо больше забот. С

новыми сотрудниками нужно еще сработаться.

Проекты “под ключ” или работа с более узкой специализацией?

На мой взгляд, работы “под ключ” более выгодны для агентства. Чем больший кусок работы может выполнить агентство, тем оно более привлекательно для клиентов и может заработать больше денег. Но главная проблема проектов “под ключ” – это необходимость организовывать работу сотрудников агентства. То есть команда превращается в подобие аутсорс компании, но только онлайн.

Но все же наибольшие деньги на Upwork приносит поддержка своих прошлых проектов. И в этом случае не важно, сделали ли вы для клиента полностью мобильное приложение или ваше агентство дизайнеров занималось только дизайном интерфейса.

Хорошим вариантом может быть постоянная работа: моделирование персонажей каждый месяц/неделю/etc для нового патча к онлайн-игре. Таким образом идет конвеер задач без вмешательства администрации агентства и бизнес-менеджеров.

Fixed-price или hourly?

При подобной модели, однозначно, лучшим вариантом станут почасовые проекты, плюсов очень много:

- Исполнителям (сотрудникам) не нужно париться насчет оплаты, они просто выполняют задачи клиентов;
- Владельцу не нужно постоянно контролировать сотрудников;

Нужно ли контролировать сотрудников?

Нужно. Но степень контроля будет разная. Новичков приходится контролировать больше, опытных фрилансеров – меньше или вообще не надо. Проще предоставлять своим сотрудникам возможность работать с клиентами самим, а роль агентства заключается в разнообразной помощи, кооперации и поиске заказов.

Если вы хотите все контролировать, то лучше посмотреть в сторону модели оффлайн компании как агентства на Upwork.

Сколько % агентство забирает себе?

При данной модели обычно 20-50%, а сотрудник соответственно берет 80-50%. При этом из % агентства идет оплата аккаунтов на Upwork, комиссии банковских переводов и другие расходы на организацию, которые обычно возлагаются на плечи фрилансера.

Чем агентство может быть интересно для сотрудников?

Исполнители думают только о проектах: агентство обеспечивает их заказами. Сотрудникам не нужно разбираться во всех премудростях правил/интерфейса Upwork, они работают только с малой частью платформы. Важна также возможность получить в краткие сроки опыт. Другие сотрудники агентства выступают в роли наставников, которые помогают развиваться.

Эксклюзивные или неэксклюзивные сотрудники?

Нет разницы. Для начинающих на Upwork я бы выбрал вариант эксклюзивных фрилансеров, так как при этом они могут больше сосредоточиться на работе и меньше совершать глупых ошибок из-за непонимания, что и как работает. Если фрилансер уже давно

работает на Upwork и знаком со всеми нюансами, — можно принять его как неэксклюзивного фрилансера. Так у него будет больше возможностей. Негативный момент может заключаться в том, что сотрудники могут работать вне агентства и не успевать по задачам в агентстве, но это больше относится к ответственности сотрудника.

Профиль агентства, портфолио, сайт, etc.

Портфолио для агентства на Upwork очень скудное, поэтому, мне кажется, сайт-портфолио для агентства обязателен. Нужно как-то показывать клиентам общий потенциал агентства как команды.

Также в западных странах даже у самых маленьких компаний есть своя страничка, и для клиентов будет странно не увидеть ее у вас.

Альтернативой сайту-портфолио может быть коллективный аккаунт или команда в профессиональных сетях. Например, Dribbble или Behance для дизайнеров.

Кто следит за заполнением профилей сотрудников?

Только сами сотрудники могут заполнять профиль, проходить тесты и пр, это в их же интересах, чтобы клиенты соглашались на их кандидатуру при cover letter от бизнес-менеджера и приглашали на интервью сами. Но при этом бизнес-менеджер или владелец агентства должны активно помогать советом и рекомендацией. В конце концов, только бизнес-менеджер может знать, какие особенности в овервью или портфолио фрилансера ему нужны, чтобы успешно подаваться на проекты.

Нужны ли команды в агентстве?

Маловероятно, что агентство с данной моделью будет иметь очень много сотрудников, которых нужно разделять по отделам.

Пример модели агентства Etcetera

Мы занимаемся разработкой дизайна как полиграфических материалов(журналы, буклеты, визитки), так и диджитал (веб и мобильные приложения).

Сколько человек?

14 человек, включая меня и 3х менеджеров

Зачем и как было создано? Откуда появились первые сотрудники?

Я пришел на oDesk, разобрался, как это все устроено и начал нарабатывать клиентскую базу. И тогда же меня укусил travel-bug. Фриланс для меня стал билетом и возможностью пожить в другом месте и посмотреть мир. Началось с ближайшей Европы, потом Азия. Через некоторое время мои друзья и знакомые начали спрашивать “Как? Я тоже хочу.” Я понял, что рассказать я еще не готов, а вот показать могу. Я создал агентство, сам сделал профили ребятам, начал писать заявки за них. Я бы не сказал, что это прямо сотрудники. Это как была группа друзей, так и осталась. Многие ведут такой же, как и я, “кочевой” стиль жизни.

Где сейчас ищешь новых сотрудников?

Друзья приводят друзей. Пишу посты в сообщества.

Какие навыки нужны у сотрудников? Язык, общение, продажа себя?

Умение делать что-то хорошо. Самоорганизация. Бизнес-английский. Умение видеть задачу шире, чем описано. Понимание, как и на каком языке общаться с клиентом из определенного региона. Всему, кроме первого и второго пункта, я обычно обучаю фрилансера сам после вступления в агентство.

Как долго существует и как развивалось?

Уже примерно 4 года. Сначала было 2 человека, не считая меня. Сейчас вот больше 10.

Кто общается с клиентами?

В основном сам фрилансер. Сначала под моим чутким контролем. Вначале чуть ли не каждое длинное сообщение клиенту проходит мою ревизию. Потом под контролем бизнес-менеджера. Там уже больше просто рекомендации или обсуждения каких-то моментов. Потом вообще сам по себе, когда видно, что фрилансер и клиент нашли общий язык и все идет отлично.

Если это случай, когда клиент берет команду на проект, тогда основную коммуникацию ведет тот, у кого лучше поставлена коммуникация, но и остальные тоже общаются с клиентом по мере надобности. Бывают случаи, когда мне пишут как владельцу агентства с запросом дать ему команду. Тогда первоначальную коммуникацию веду я. Бизнес-менеджер пишет клиенту, если тот, кому пришло интервью занят, а можно предложить другого фрилансера.

Как произошел переход старых клиентов от одного фрилансера к агентству?

Клиенты у нас достаточно часто мигрируют от одного фрилансера

к другому.

Первый случай – это когда рейт у фрилансера уже вырос и ему не выгодно больше работать по старому рейту, а клиент не хочет повышать рейт. Тогда мы предлагаем кого-то менее раскрученного и гарантируем преемственность опыта и непрерывный флоу.

Второй случай – это когда клиент хочет что-то такое, что не делает конкретный фрилансер. Например, клиент хочет веб после разработки фирменного стиля. Тогда мы предлагаем ему на выбор тех ребят, которые могут сделать то, что ему нужно.

Отличается ли поиск заказов от лица фрилансера и от лица агентства?

И да и нет. Сейчас мы почти не пишем заявки — приглашений на интервью приходит достаточно много. Но когда писали, много выбирали перспективные долгосрочные проекты, куда можно предложить более чем одного человека в будущем.

Роль бизнес-менеджера в агентстве? Разбирается ли бизнес-менеджер в особенностях выполнения работы?

У нас у каждого бизнес-менеджера есть несколько своих “подшефных” фрилансеров. Я формирую эти связки сам по многим факторам, начиная от одинакового графика присутствия в сети и заканчивая психологической совместимостью.

Первая задача бизнес-менеджера – это поиск-выбор работы. Он пишет заявки, анализирует пришедшие приглашения на интервью, пишет клиенту, если есть другая кандидатура.

Вторая задача – помогать в коммуникации. Он мониторит переписку по проектам его фрилансеров и консультирует, как вести

коммуникацию. Помогает фрилансерам написать, задать правильно вопросы, правильно ответить.. На начальном этапе проекта помогает найти общий язык с клиентом. Зачастую это просто такой свежий взгляд со стороны с рекомендациями.

Кроме того, бизнес-менеджер развивает профили своих фрилансеров, помогает оптимизировать и обновлять профиль, поднимает рейт.

Не скажу, что менеджер прямо разбирается в подробностях того, как выполняется или будет выполняться работа. Менеджер знает скорее какие-то общие штуки, на основе которых он выделяет те работы, которые могут быть выполнены фрилансером. Задача менеджера – помогать в правильной коммуникации, которая составляет более чем 50% успеха, а особенности всегда проще спросить у конкретного фрилансера. Потом формируется какая-то база этих особенностей, которую мы храним в evernote.

Есть ли финансовые менеджеры?

Как роль выдана всем бизнес менеджерам, чтобы они видели фин статистику. Но фактически роль финансового менеджера выполняю я сам.

Если ли администраторы?

Нет

Чем занимается основатель в данный момент?

Много времени у меня уходит на обучение новичков. После приема в агентство от месяца до трех я обучаю фрилансера быть фрилансером В частности это еще и испытательный срок. Я

помогаю правильно оформить профиль и сделать портфолио. Я учу азам бизнес этикета и вежливому английскому. У меня собраны видео и статьи, которые помогут сформировать правильный, с моей точки зрения, майнд сет, который будет залогом успешности и поможет влиться в команду. Примерно один из 5 успешно проходит этот период и я его передаю бизнес-менеджеру.

Я консультирую бизнес-менеджеров и фрилансеров в сложных моментах, придумываем стратегии работы с клиентом или обсуждаем административные моменты.

Я слежу за тем, как развивается Upwork, какие есть нововведения, и как на них реагировать. Также я слежу за развитием каждого фрилансера, будь-то бизнес-менеджер или дизайнер. Предлагаю курсы для обучения, подкидываю идеи и статьи. Я занимаюсь перераспределением денег, пришедших на счет агентства.

Кроме того, я участвую в интересных мне проектах, где я обычно PM или UX дизайнер. Но все реже и реже.

Стало ли меньше рабочих часов у основателя?

Ну вот сложно сказать однозначно. Определенно можно сказать, что “рабочих” часов стало меньше. Но появилось много “организационных” часов. Большую часть организационной коммуникации можно вести с телефона или созвоном в скайпе, так что это позволяет мне чувствовать себя свободным в какой-то мере.

Когда нужно повышать ставку сотрудникам?

За регулированием рейта фрилансеру следит его бизнес-менеджер. Обычно мы поднимаем рейт на 1-2$, как только есть 1-2 закрытых контракта с 5 звездами по текущему рейту. Но также на

это может влиять поток приглашений на интервью или его отсутствие, и еще многие факторы.

Стало ли больше заработка у основателя?

Да. Но не прямо кардинально в разы. Я больше выиграл в свободе передвижения. То есть мне не надо постоянно бегать с ноутбуком под мышкой. И скажем те же 4-5 рабочих часов в день теперь делятся на 1-2 часа на рабочем месте с ноутбуком и 3 разделенные по 10-15 минут с какими-то консультационными моментами. Это позволяет мне как бы не замечать их, хотя я понимаю, что это самообман.

Проекты “под ключ” или работа с более узкой специализацией?

Под ключ мы делаем только что-то типа сайта-визитки. Все остальное – узкая специализация или просто какой-то кусок проекта. У меня очень сложно с разработчиками, у них другой стиль мышления, И я не нашел пока тех разработчиков которые могут гарантировать нужное отношение и качество. И поэтому “под ключ” у меня просто нет ресурсов. Но у меня партнерские отношения с несколькими агентствами разработчиков, мы, бывает, делаем проекты вместе.

Fixed-price или hourly?

Я больше люблю почасово. Это более честно и для клиента и для фрилансера. Все видят что сколько стоит и почему. Но некоторые фрилансеры, которые “неравномерно работают” любят работать Fix-price.

Нужно ли контролировать сотрудников?

Ну идеальный случай, когда ничего контролировать не надо — все само по себе происходит. Но конечно же так сразу не бывает. Ребята, которые работают со мной с самого начала уже не требуют по факту никакого контроля. Когда им что-то нужно, они приходят к бизнес-менеджеру или ко мне. Те, кто только начинают, требуют очень много контроля, цена ошибки достаточно велика и проще ее не допустить, чем выкарабкиваться потом из проблем.

Сколько % агентство забирает себе?

30% Я когда-то прикинул, что для того, чтобы обеспечить бесперебойный поток заказов – поиск, написание заявок, первичная коммуникация, надо примерно треть времени заниматься вот этим всем. И решил, что это будет правильно и честно.

Чем интересно агенство для сотрудников? Боишься ли ты, что сотрудники, “прокачав” профиль, уйдут от тебя?

Я даю достаточно мощное стартовое обучение. Бизнес-менеджеры “подставляют плечо”, экономя время на первичную коммуникации, и являются тем самым человеком, с которым хочется посоветоваться. Я строю стратегию развития для получения осмысленного дохода с Upwork в кратчайшие сроки.

Можно было бы сказать, что через полгода-год можно было уйти и жить счастливо с прокачанным профилем. Но таких случаев не было пока. Уходили в офис — было. Расходились, потому что не сработались — было. Я очень тщательно подбираю людей в команду. Много отсеивается еще на начальном этапе. А остаются те, кому правда здорово будет работать вместе.

Эксклюзивные или неэксклюзивные сотрудники?

Upwork стал сложный. Раньше я брал неэксклюзивных фрилансеров. Сейчас у меня практически все эксклюзивные. Новичку с пустым профилем и непониманием как-что делать на Upwork выгодней стартовать эксклюзивным. В частности потому, что меньше возможностей сделать что-то стремное, ну а так же получить бейджи и JSS, которые имеет агенство.

Какой рейт у сотрудников и отличается ли он от среднего рейта по нише дизайна на Upwork?

У начинающих $18-20/h, потом в зависимости от специализации растет до ˙$25-30/h. Наверное, можно было бы сказать, что он близок или чуть выше среднего по нише.

Кто “торгуется” с клиентом, назначая почасовую ставку на проект?

У нас всю коммуникацию, как я уже говорил, ведет сам фрилансер. Но торги обычно ведутся под чутким контролем бизнес менеджера. У нас уже есть более-менее стандартные решения, как и где можно “упасть” в цене. Или где сделать тестовое, а потом пойти с нормальным рейтом.

Если я формирую команду под клиента, то я со старта обсуждаю рейты и как они потом будут расти.

Сотрудники работают только на одном проекте?

В среднем где-то на 3х одновременно и еще пара в процессе переговоров.

Профиль агентства, портфолио, сайт, etc.

https://www.upwork.com/agencies/~018b8765a4243b4723

https://www.behance.net/EtceteraUpworkTeam/members

Как организован процесс работы команды онлайн?

Исторически сложилось, что основная часть – это групповые Skype чаты и база в evernote. Внутри каждого проекта есть свои Slack, Trelo, Basecamp или что там удобно клиенту.

Есть ли команды внутри агентства?

Я хотел сделать, но, к сожалению, очень сложно перемещать фрилансера между командами. Так что в данный момент это сложно реализуемые планы, не больше.

ПОЛЕЗНЫЕ РЕСУРСЫ

Больше полезной информации про Upwork:

- Блог и подкаст
- Общение: чат и соцсети

Блог и подкаст

Если вы хотите узнать больше про фриланс, то предлагаю посетить мой блог про фриланс и Upwork и послушать подкаст. Большая часть информации из этой книги была изначально опубликова в блоге и только впоследствии структурирована в более удобный формат.

Основная тематика постов:

- особенности работы на Upwork;
- работа с клиентами на прямую;
- легализация и налоги;
- интервью с другими фрилансерами;
- подкаст про фриланс и Upwork;

Также, я с радостью опубликую гостевые посты, так что если вам есть что рассказать в формате поста или выпуска для подкаста, то это будет отличный способ отблагодрить меня за книгу.

Подписаться на обновления в блоге можно следующими способами:

- ВКонтакте;
- Facebook;
- Twitter;
- YouTube;
- Telegram;
- RSS.

Подкаст про фриланс

Если вам интересно послушать интервью с другими фрилансерами, то вам может быть интересен подкаст про фриланс и Upwork. Выпуски занимают примерно 60 минут, в которых гости рассказывают про свой путь в фрилансе, профессию, необычные ситуации, опыт работы на Upwork. Выпуски доступны на YouTube, iTunes и других популярных площадках.

Здесь было изображение, но Upwork запретил мне публиковать скриншоты биржи, интерфейса и документации, по-этому вы его не увидите

Если вам есть что рассказать, то отличным способом отблагодарить меня за книгу это выступить гостем в подкасте. Мне интересны не только опытные фрилансеры, но и новички, которые могут рассказать о проблемах и способах их решения при старте на Upwork.

Общение: чат и соцсети

Чат фрилансеров работающий на основе платформы Slack, в котором можно обсудить проблему с коллегами-фрилансерами в режиме реального времени или просто поболтать, чтобы отвлечься от работы.

На момент публикации книги (январь 2019) в чате уже больше 900 фрилансеров. Чтобы попасть туда надо либо получить приглашение от участника в чате, либо помочь каким-либо способом чату (самый простой способ – рассказать про чат на своей страничке в социальных сетях).

Здесь было изображение, но Upwork запретил мне публиковать скриншоты биржи, интерфейса и документации, по-этому вы его не увидите

Для фрилансеров не знакомых с Slack, также будет полезно ознакомится с этим сервисом, так как западные клиенты очень часто используют этот мессенджер для общения внутри команды.

Если вы хотите обсудить вопрос связанный с фрилансом с коллегами, то можно пообщаться или обсудить проблемы с коллегами в сообществах vk.com и facebook.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Хочу сказать Вам большое спасибо, что прочитали книгу до конца! Я очень надеюсь, что Ваше время было потрачено с пользой и у Вас получится зарабатывать на Upwork много, и при этом прикладывать меньше усилий.

А если вдруг у Вас остались вопросы, то их можно задать в сообществе фрилансеров Вконтакте или Facebook, мне лично любым удобным способом, или стать участником slack-чата фрилансеров.

Ну, и напоследок решил еще раз напомнить о том, что если книга оказалась полезной, то существует несколько способов меня отблагодарить (совсем не обязательно материально):

- самый лучший вариант отблагодарить автора — купить английскую версию книги за $9.99 на Amazon(можно оплатить картой или PayPal).
- поделится книгой с друзьями и коллегами;
- рассказать про свой опыт фриланса на Upwork;
- написать мне лично, чем книга вам оказалась полезной;
- зарегистрироваться по моей партнерской ссылке Payoneer;
- нанять меня как консультанта по Upwork;
- нанять меня как mobile разработчика;
- поддержать меня материально (Payoneer, Visa, MasterCard, BTC, ETH, Qiwi, WebMoney, PayPal).