

Garrett Dimon——Solo SaaS 创业先驱

人物背景：从网页设计师到独立开发者的进化之路

Garrett Dimon 是 SaaS 领域“一人公司”模式的先驱人物，他的职业生涯始于 1998 年，最初只是对 HTML、CSS 和 JavaScript 充满好奇的实验者。2000 年，他从德克萨斯大学达拉斯分校获得计算机科学学位后，进入 Sapient 工作，参与大型项目的开发。

在互联网泡沫破裂后，Garrett 被解雇，开始了长达八年的咨询顾问生涯。他为各种规模的组织提供前端开发和信息架构服务，同时为 Digital Web Magazine 撰写专栏，分享前端设计和开发的专业知识。正是这段经历，让他积累了丰富的产品洞察，也为后来的创业埋下了种子。

Garrett 的人生并非一帆风顺。在运营 Sifter 期间，他因一次小手术的并发症，经历了漫长的保腿斗争，最终不得不接受左腿膝下截肢。但这段经历让他对生命和事业有了更深的理解，也促使他写下《Starting & Sustaining》一书，分享作为独立创始人运营 SaaS 业务的宝贵经验。

创业经过：从自我需求出发的必然选择

Garrett 的创业故事始于他对问题追踪领域的长期痴迷。在大学刚毕业进入 Sapient 时，他就被投入到需要正式问题跟踪流程的大型项目中，对这个领域有了深入了解。但真正激发他想法的，是后来一段外包工作的经历：

在一家外包开发公司工作时，他向客户询问“我在哪里报告 bug? ”，对方竟给他发来一个 PDF，让他打印出来传真回去。这个荒诞的场景让他意识到，并非所有公司都有良好的问题追踪流程。

此后，他在为中小型项目提供咨询的八年中，反复遇到同一个困境：团队规模在 25 人以下，既需要正式流程，又无法使用 FogBugz 或 JIRA 这样复杂的工具。客户被这些工具吓退，宁愿直接给开发者发邮件，导致整个追踪流程崩塌。

这些经历“在他脑海中萦绕多年”。他不断画草图、做实验，最终在 2008 年下定决心：辞掉工作，搬进 500 平方英尺（约 46 平方米）的小公寓，近乎零收入地开始开发 Sifter。这个决定在当时看来风险极高，但对 Garrett 而言，“事后看来，推出一个 bug 追踪器是必然的”。

项目定位：Sifter 与 Harvest 的双线探索

Garrett Dimon 的创业历程涉及两个重要产品，它们代表了不同的探索方向：

****Sifter：极简主义的问题追踪工具****

Sifter 是 Garrett 从 2008 年开始全力打造的拳头产品。它的核心理念是为那些不需要复杂工具的团队而建——“让人们不必担心配置，通过最小化选项和设置约束，简化他们学习使用和找到最佳应用方式的负担”。

Sifter 的设计哲学充满 Garrett 的个人印记。例如，它不允许“待处理”（on hold）状态，因为 Garrett 认为这是“把问题扫到地毯下的数字等价物”，会让未完成的工作无限堆积。对于里程碑，只有所有任务关闭且截止日期过后才能标记为完成，以此强制团队面对而非回避未完成的工作。

****Harvest：时间跟踪的“慢生意”典范****

用户提供的 Harvest 则是另一款产品，它是一款简单易用的时间跟踪工具，帮助自由职业者和小团队记录项目时间、生成报表、管理账单。Harvest 的故事同样始于创始人在设计公司工作时的自我需求——无法追踪自己在每个项目上的时间，无法核算成本，而市面上的工具都难用至极。

2006 年诞生的 Harvest，走了与 Sifter 不同的赛道，却秉持相似价值观：专注、克制、长跑。它至今未融过资，完全靠自身积累增长，年收入已做到 1.23 亿美元（约合 8 亿人民币）。

技术实现：务实的老派技术栈

无论是 Sifter 还是 Garrett 推崇的产品理念，技术选型都体现着高度务实主义：

****Sifter 的技术架构****：基于 Ruby on Rails 构建，采用当时主流的 Web 技术栈，但 Garrett 始终坚持“用最熟悉、最可靠的技术解决问题”，而非追逐潮流。

****Harvest 的技术哲学****: Harvest 使用 Ruby on Rails 和 jQuery 等“非常老派”的技术。这些技术虽然看起来已是上个时代的东西，但稳定可靠，能够持续为用户解决问题。这种选择背后是对“技术服务于商业”这一原则的坚持。

****自动化的客户支持****: Garrett 本人对客户支持的极致重视也体现在技术中。Sifter 时期，他 91% 的邮件都能在一小时内回复，而且不仅仅是“是/否”的回复，而是深入讨论问题的详细回应。这种高标准的服务虽然难以完全自动化，但他通过合理的系统设计和文档沉淀，大大减少了重复劳动。

产品功能：做减法到极致

****Sifter 的功能设计****:

- ****简化的问题追踪****: 只保留最核心的状态（开放/关闭），去除容易导致模糊状态的选项
- ****灵活的标签系统****: 用标签代替复杂的状态分类，让用户自定义 workflow
- ****无“待处理”状态****: 强制团队做出决定，要么关闭，要么保留开放
- ****里程碑完成机制****: 必须所有任务完成且截止日期过后才能关闭里程碑
- ****直观的界面****: 让非技术用户也能轻松上手，无需培训

****Harvest 的功能设计****:

- ****时间记录****: 简单直观的计时器和手动输入
- ****报表生成****: 自动生成项目时间报表，便于成本核算
- ****账单管理****: 根据记录的时间自动生成发票

- ****团队协作****：支持小团队共同使用，按成员数收费

Harvest 的核心理念是“做减法”——不追求功能大而全，而是把核心体验做到极致，让产品在商业世界中“管理时间和成本”这一永恒需求上持续深耕。

商业模式：自举生长的 SaaS 典范

****Sifter 的商业模式****：

- ****SaaS 订阅制****：按团队规模和使用需求分档定价
- ****早期定价教训****：Garrett 在访谈中分享过低价套餐的教训——5 美元/月的客户付款失败率最高、信用卡欺诈率最高、提交的支持工单最多、态度也最不友好
- ****线性增长路径****：Sifter 的增长非常平稳，主要通过口碑和 Twitter 传播，没有爆发式增长，但稳步积累到 12000-15000 月活用户
- ****最终退出****：Sifter 于 2016 年被成功出售

****Harvest 的商业模式****：

- ****SaaS 订阅制****：按成员数收费，团队使用版本付费
- ****零融资路径****：18 年来从未融资，完全靠自身积累
- ****惊人收入****：年收入达 1.23 亿美元（约合 8 亿人民币）
- ****用户口碑驱动****：一大半流量是直接访问，很多用户直接搜索品牌名，说明 Harvest 已成为时间跟踪领域的代名词

运营细节：一个人的持久战

****Sifter 的运营经验****:

1. ****从等待列表冷启动****: Sifter 上线第一天就有一批用户注册, 这得益于 Garrett 在开发过程中持续写博客, 建立了一个约 1000 人的邮件列表。上线时一封“我们上线了”的邮件, 就带来了第一批种子用户。
2. ****把用户当资产而非流量****: Garrett 将用户视为需要长期维护的资产, 而非短期收割的流量。这体现在他 91% 的邮件回复率、深入讨论问题的回复方式、以及持续思考每个功能请求是否仍然是正确决策。
3. ****口碑是最好增长引擎****: 尽管尝试过广告和其他营销方式, Sifter 最好的增长方式始终是口碑和 Twitter 推荐。很多新用户是曾在上一家公司用过 Sifter, 或者朋友推荐。
4. ****与用户深入对话****: 面对每天大量的功能请求, Garrett 不是简单回复“是/否”, 而是像开启一场讨论, 即使晚上也会抽出时间思考“这个决定仍然正确吗? 有什么变化吗?”

****Harvest 的长跑智慧****:

Harvest 用 18 年时间诠释了“时间的力量”: 在看似不起眼的事情上长期积累, 会带来无法想象的回报。它的运营哲学包括:

- ****把资源全部投入产品打磨****: 让用户满意带来自发传播
- ****坚持用户推荐是最好的营销****: 一大半流量是直接访问
- ****18 年如一日的专注****: 在一个核心领域持续深耕

后续历程：从卖家到买家的闭环

2016 年出售 Sifter 后，Garrett 并未停止探索。他先休息了一段时间，然后加入 Wildbit 和 egghead.io。之后又回归独立咨询，帮助 Fireside.fm 和 Flipper 等客户。

命运的转折在 2024 年秋天到来——曾经的卖家成了买家。他与 John Nunemaker、Kris Priemer 联合创办了 Very Good Software，收购并运营 Fireside.fm 和 Flipper 这两个核心产品。至此，Garrett 完成了从独立开发者到产品创始人的进化，最终走向联合运营多家 SaaS 的“非常 Good”模式。

知识传承：《Starting & Sustaining》与持续分享

Garrett Dimon 对 Solo SaaS 社区的贡献远不止于产品本身。他的 Sifter 经历催生了《Starting & Sustaining》一书——一本关于以独立创始人身份构建和运营 SaaS 业务的实战指南。这本书最初是一套包含电子表格的工具包，后来扩展为完整的书籍和播客，旨在帮助人们“用更少的痛苦和更少的错误”启动软件业务。

如今，Starting & Sustaining 已成为一个持续更新的播客，Garrett 与各类软件业务的参与者进行坦诚对话，分享创业的考验和磨难。

案例意义：Solo SaaS 的原型样本

Garrett Dimon 的故事对后来的一人公司创业者有着多重启发：

1. ****从自我痛点出发是最好的起点****：无论是 Sifter 源于多年咨询的痛点，还是 Harvest 源于创始人对时间跟踪的需求，真实的自我需求是最可靠的用户洞察。
2. ****做减法比做加法更难但更有价值****：Sifter 的极简状态设计、Harvest 的专注定位，都证明克制是一种战略选择。
3. ****用户是资产不是流量****：Garrett 的客服哲学、Harvest 的口碑驱动增长，都体现了对用户的长期重视。
4. ****时间是最好的复利****：Harvest 用 18 年做到 1.23 亿美元年收入，Sifter 用 8 年时间积累 12 万用户，都证明在核心领域持续深耕的力量。
5. ****低价不是策略，价值才是****：低价套餐带来的往往是更麻烦的用户，合理定价才能筛选出真正需要产品的客户。
6. ****公开构建的力量****：Garrett 通过持续写博客、分享思考，早在“公开构建”（Build in Public）成为流行术语之前，就已经在实践这一理念。

正如 Garrett 在播客中所言：“如果你把用户当成资产，你就会去想怎么给他创造更多价值。如果是流量，你可能就想怎么快速从他身上捞一笔钱。”这种价值观，正是 Solo SaaS 能够穿越周期、持续生长的根本所在。