

ВШЭ и НСПК

Mir Loans

**Обоснование сервиса
для платежной системы МИР**

Москва, 2020

Оглавление

Оглавление	1
1. История изменений	2
2. Термины и определения	3
3. Резюме	3
4. Описание сервиса	3
4.1. Идея сервиса	3
4.2. Как работает Mir Loans	4
4.3. Бизнес-архитектура сервиса	6
4.4. Пользовательские сценарии	7
5. Рынок сервиса и его маркетинг	18
5.1. «Клиентская боль»	18

1. История изменений

№ версии	Дата обновления	Краткое изменение описания	Обновлено
0.0.1	30.12.2020	Описание сервиса	Мурашкин М.
0.0.2	10.01.2021	Изменения в описании сервиса	Мурашкин М.
0.0.3	06.02.2021	Бизнес-архитектура сервиса Изменения в пользовательских сценариях	Мурашкин М.
0.0.4	18.02.2021	Изменения в пользовательских сценариях Доработка SWOT-анализа	Мурашкин М.

2. Термины и определения

- **Заемщик** — клиент банка-партнера платежной системы, которому был переведен платеж в качестве займа.
- **Отправитель** — клиент банка-партнера платежной системы, совершивший перевод денег заемщику (в качестве займа).

3. Резюме

- **Цель данного обоснования** - описать суть сервиса, показать его необходимость и полезность для пользователя.
- **Основная идея сервиса** - реализовать возможность переводить средства от одного пользователя другому в качестве займа с указанием срока для возврата.
- **Основные отличия сервиса от сервисов конкурентов** - удобство, простота в использовании и отсутствие проблем, которые могут возникнуть при переводах такого рода.
- Сервис находится **на стадии детального описания идеи**.

4. Описание сервиса

4.1. Идея сервиса

- **Название сервиса** - Mir Loans
- **Идея сервиса** - реализовать возможность делать перевод средств от одного пользователя другому в качестве займа с указанием срока для возврата. В период между отправлением денег и их полным возвращении в мобильном банке у **заемщика** на видном месте будет висеть упоминание о том, что средства должны быть возвращены в срок, а у **отправителя** на счете будет отображаться сумма, которую ему должны в ближайшем будущем перевести обратно.
- **Идея должна сработать**, потому что люди часто забывают о том, что занимали деньги или брали в долг. Функция позволит пользователю не забивать голову информацией о том, кто ему и сколько должен, а его **заемщику** помнить о том, что деньги должны быть возвращены в оговоренный срок (если его установили).
- **Залог успеха сервиса** - простое и удобное решение проблемы, которое необходимо многим держателям карт, ибо люди периодически занимают друг у друга, или вместе что-либо оплачивают.
- **Идея основана на том**, чтобы позволить одному из двух клиентов банков (банков-партнеров платежной системы), перевести деньги другому с пометкой “в долг” и назначить срок для возврата этих средств или же просто отправить

оповещение о том, что определенная сумма должна быть возвращена *заемщиком* к установленной дате.

- **Обоснование идеи** - с путаницей и всякими сложностями при одолжении денег сталкивается немалое число держателей карт, но интегрированного в мобильное приложение способа решения поставленной проблемы на данный момент нет.
- **Идея сервиса Mir Loans** является реагированием на имеющиеся запросы потребителей.

Сервис проектировался для переводов небольших сумм между знакомыми людьми, поэтому какие-либо механизмы для управления рисками в нем отсутствуют.

Также для пользователей сервиса было бы удобно к функционалу добавить механизм комнат, описанный мной в обоснованиях сервисов Mir Groups и Mir Geo.

4.2. Как работает Mir Loans

В сервисе напрямую задействованы следующие акторы:

- *Заемщик* (Borrower)
- *Отправитель* (Sender)
- Банк *заемщика* (Borrower's card Issuer)
- Банк *отправителя* (Sender's card issuer)
- Сервер Mir Loans
- НСПК (NSPK)
- Участник комнаты (Room Member)
- Банк участника комнаты (Room Member's card issuer)

Процессы, в которых участвуют описанные выше акторы:

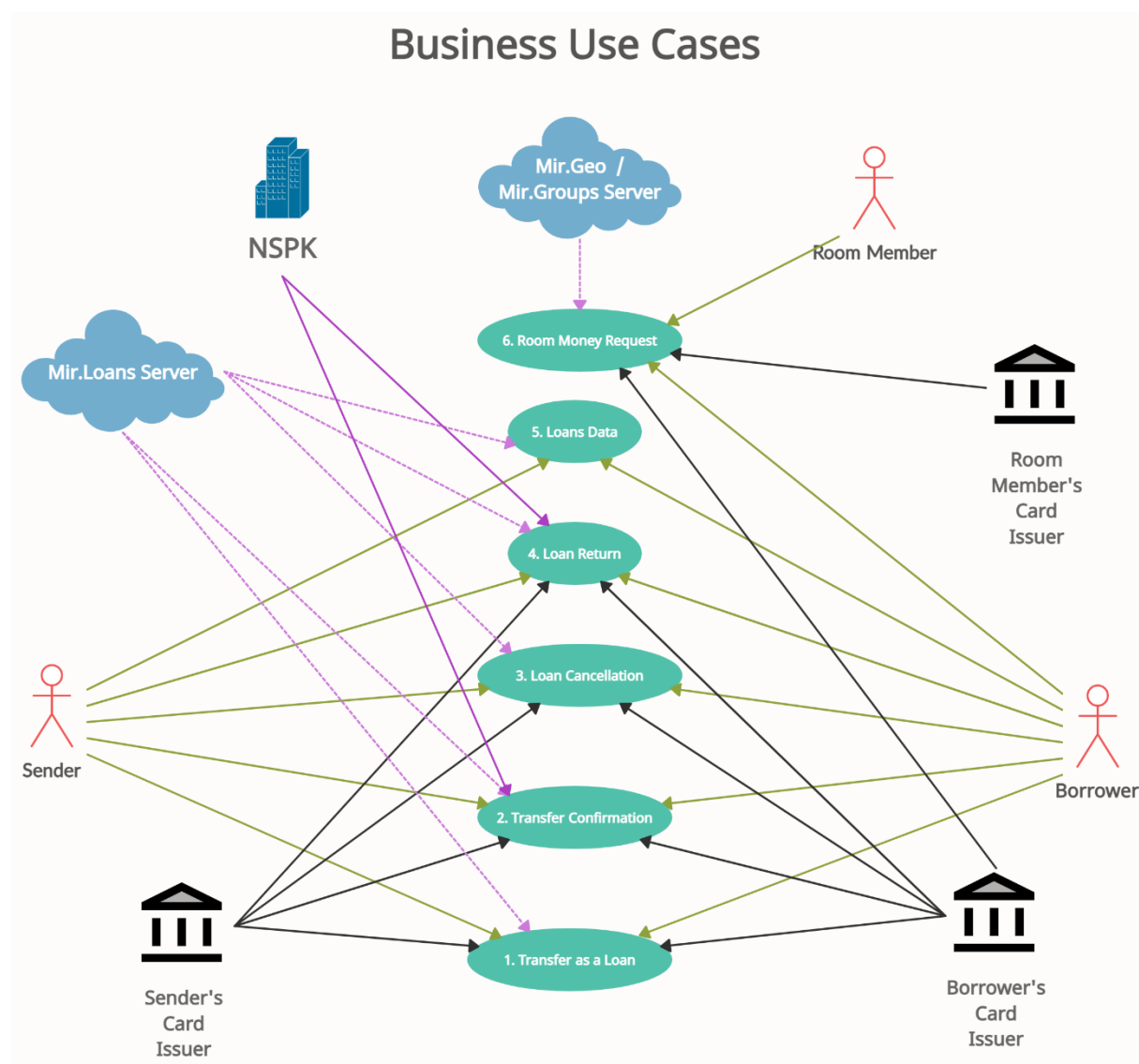
- Перевод денег *отправителем* в качестве займа
- Подтверждение займа со стороны *заемщика*
- Получение средств на счет *заемщика*
- Идентификация пользователя при взаимодействии с сервисом
- Отмена *отправителем* одолжения средств (возможна до подтверждения перевода *заемщиком*)
- Отказ *заемщика* от подтверждения перевода денег в качестве займа от *отправителя*
- Получение пользователем сервиса информации о ранее одолженных и занятых деньгах
- Сохранение информации о совершенном займе на серверах Mir Loans
- Возвращение *заемщиком* средств, взятых в долг
- Обновление информации о занятых/одолженных деньгах в мобильном приложении банка
- Архивирование возвращенного долга

Процессы, использующие механизм *комнат*, описанный в сервисах Mir Groups и Mir Geo:

- Отправление *заемщиком* запроса на одолжение суммы денег в *комнату*
- Согласие другого *участника комнаты* на одолжение суммы *заемщику*
- Подтверждение на получение суммы *заемщиком* от одного из участника *комнаты*
- Перевод денег в качестве займа от одного *участника комнаты* другому
- Отображение информации о займе в истории *комнаты*

4.3. Бизнес-архитектура сервиса

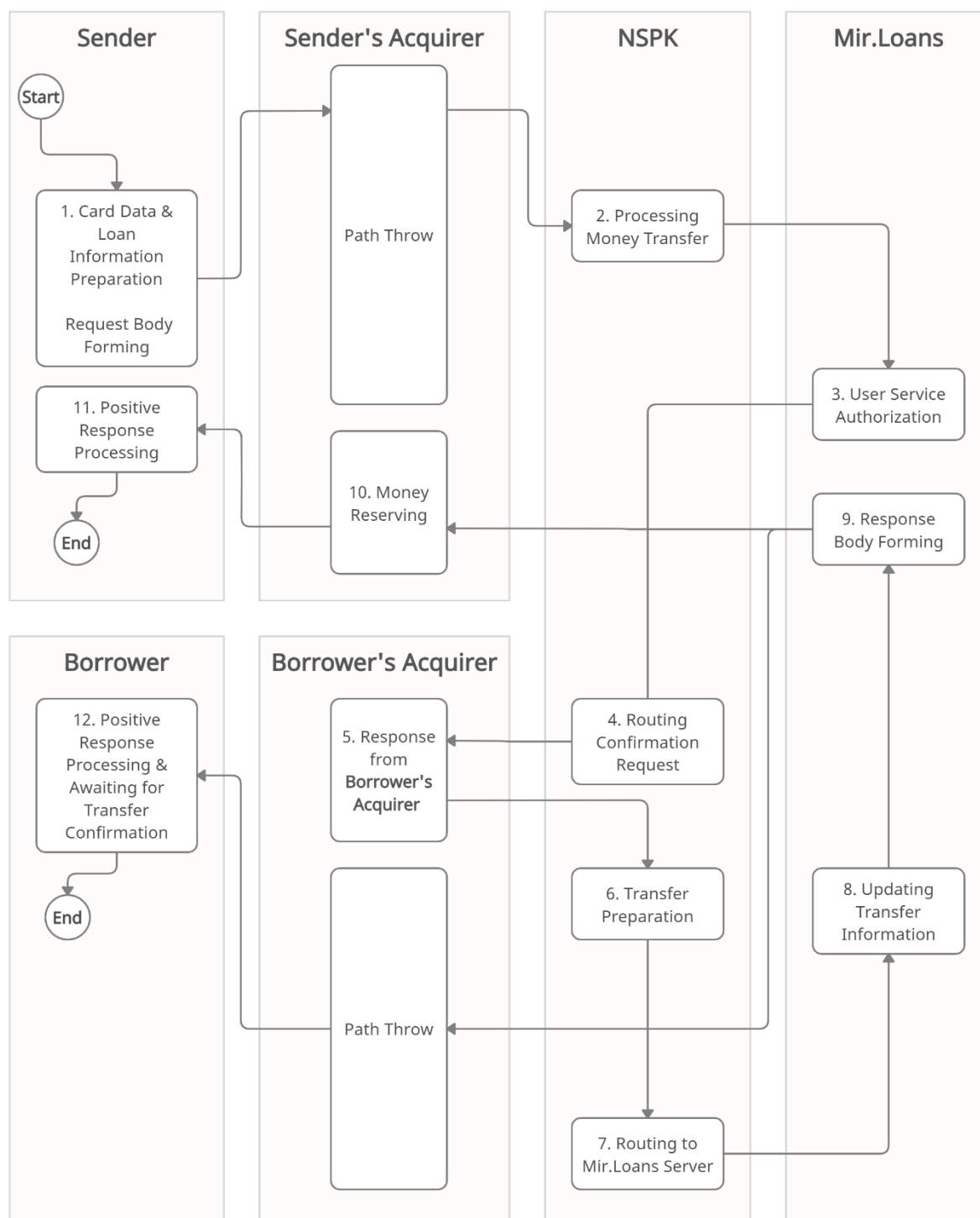
На данной схеме изображены акторы и пользовательские сценарии, в которых они участвуют.



4.4. Пользовательские сценарии

Сценарий 1:

Перевод средств на карту в качестве займа



Подготовка к переводу средств в качестве займа в Mir Loans

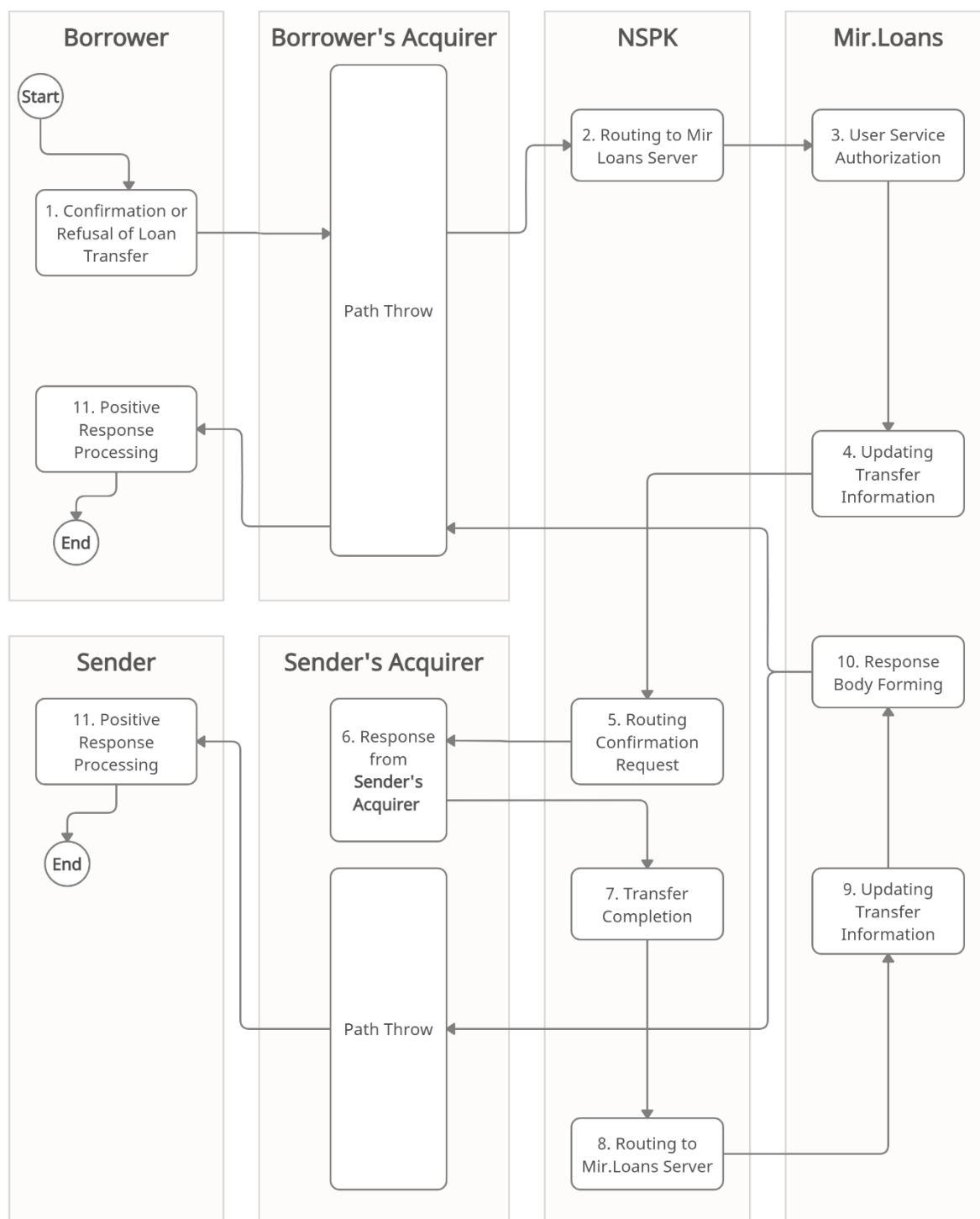
1. Формируется запрос с данными электронного счета *отправителя* и *заемщика*, а также информацией о займе (сумма перевода, дата возвращения и прочее).
2. Запрос передается на сервера сервиса Mir Loans.
3. Идентификация *отправителя* в сервисе Mir Loans.
4. Запрос к банку *заемщика* на подтверждение перевода.
5. Ответ от банка *заемщика*.
6. Получение подтверждения и подготовка к проведению платежа (пока что к резервированию суммы в банке *отправителя* до подтверждения перевода *заемщиком*).
7. Передача данных о транзакции на сервер Mir Loans.
8. Обновление информации о займе в базе данных сервиса.
9. Формирование и возвращение данных об успешно проведенной подготовке к переводу средств от *отправителя* *заемщику*.
10. Блокировка суммы денег банком *отправителя* до момента, пока *заемщик* не подтвердит перевод или сам *отправитель* его не отменит.
11. Обработка полученной информации и ее отображение в мобильном приложении банка *отправителя*.
12. Обработка полученной информации и ее отображение в мобильном приложении банка *заемщика* и ожидание подтверждения перевода.

Базовый сценарий:

- *Отправитель* открывает мобильное приложение/сайт банка, переходит на страницу с платежами и выбирает пользователя, которому должен быть совершен перевод (вводит реквизиты или находит в списке контактов), указывает сумму и выбирает опцию «совершить перевод в качестве займа».
- В появившемся поле ввода пользователь указывает дату, до которой сумма должна быть возвращена, и отправляет заявку на перевод в качестве займа.

Постусловие:

Заемщику отправлена заявка на перевод суммы в качестве займа. Деньги на счете *отправителя* блокируются до момента, когда *заемщик* подтвердит перевод или сам *отправитель* его отменит.

Сценарий 2:**Подтверждение получения перевода в качестве займа****Подтверждение/отклонение заемщиком перевода в Mir Loans**

1. Формируется запрос с данными электронного счета заемщика и подтверждением/отклонением перевода.
2. Запрос передается на сервера сервиса Mir Loans.
3. Идентификация заемщика в сервисе Mir Loans.

4. Обновление информации о займе на серверах сервиса.
5. Запрос к банку *отправителя* на подтверждение перевода.
6. Ответ от банка *отправителя*.
7. Получение подтверждения и проведение платежа.
8. Передача данных о транзакции на сервер Mir Loans.
9. Обновление информации о займе на серверах сервиса.
10. Формирование и возвращение данных об успешно проведенном переводе.
11. Обработка полученной информации и ее отображение в мобильных приложениях банков обоих пользователей (*отправителя и заемщика*).

Базовый сценарий:

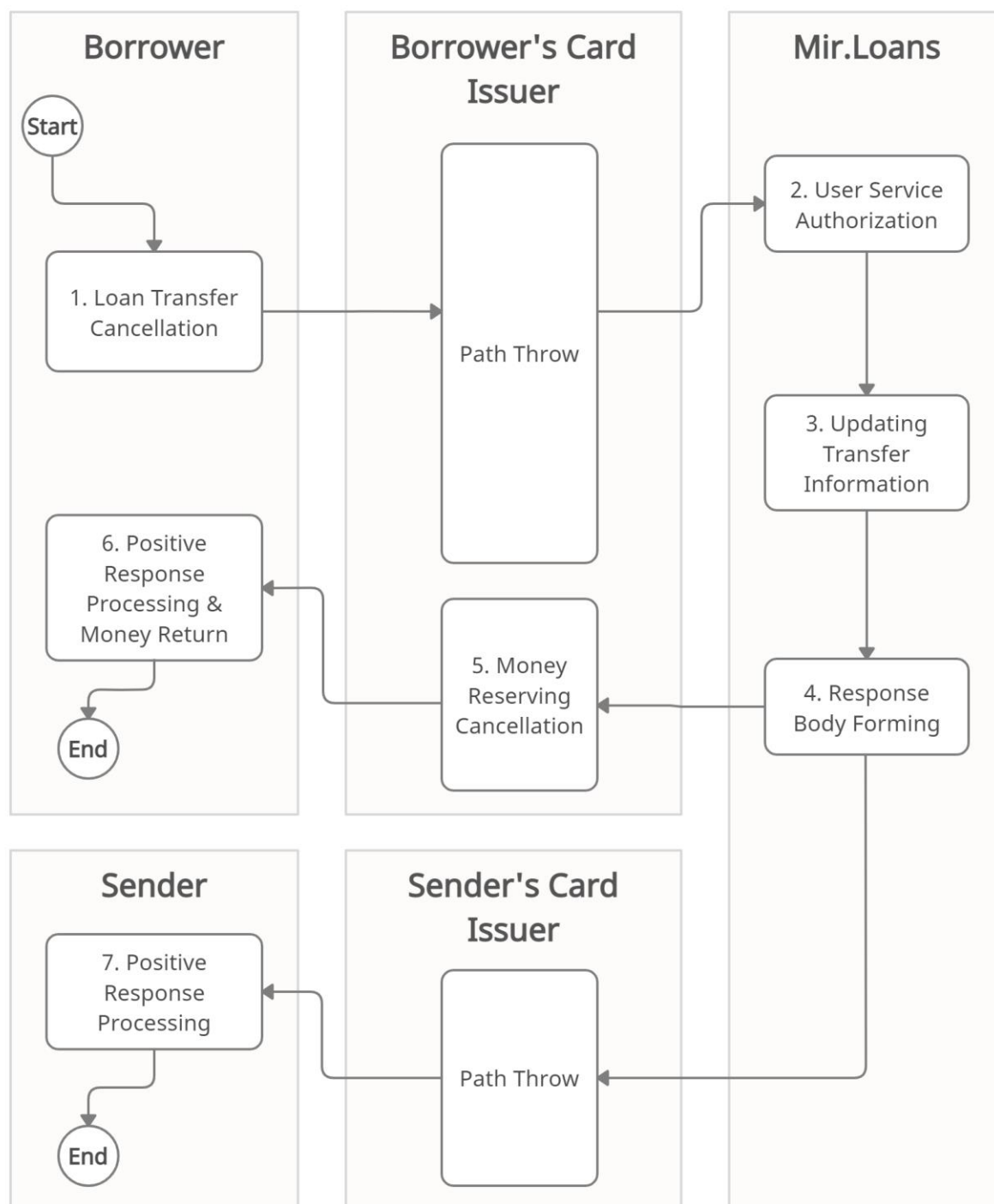
Заемщик получает заявку на перевод денег в качестве займа и одобряет/отклоняет ее.

Постусловие:

Деньги списаны со счета *отправителя*. Для более точного планирования расходов вся информация о занятых деньгах отображается рядом с суммой, лежащей на счете. Деньги переведены на счет *заемщика*, в мобильном приложении банка на видном месте отображается напоминание о займе и вся необходимая информация (сумма, срок возвращения и имя человека, который одолжил сумму).

Исключительные сценарии:

Отправитель отменяет перевод до того, как *заемщик* его подтверждает – в таком случае, перевод не проходит, и средства на счете *отправителя*, заблокированные до подтверждения перевода, снова становятся ему доступны (см. *пользовательский сценарий 3*).

Сценарий 3:**Отмена отправителем перевода средств на счет заемщика*****Отмена перевода средств отправителем на счет заемщика в Mir Loans***

1. Формируется запрос с данными электронного счета заемщика, информацией о неподтвержденном переводе и командой о его отмене.
2. Запрос передается на сервера сервиса Mir Loans.
3. Идентификация *отправителя* в сервисе Mir Loans.
4. Обновление информации о займе на серверах сервиса.

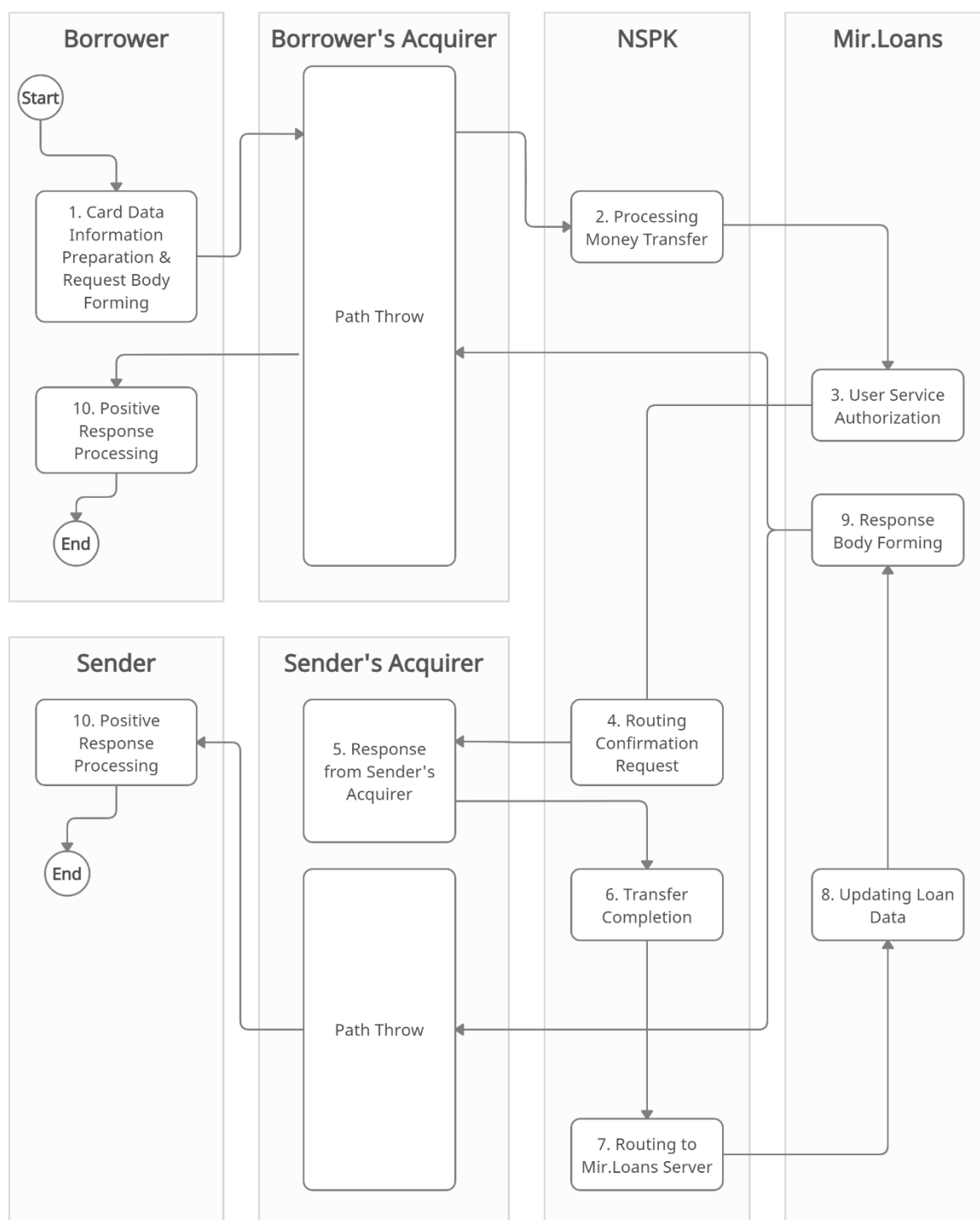
5. Формирование и возвращение данных об успешной отмене проведения перевода.
6. Отмена резервирования суммы денег на счете *отправителя*.
7. Обработка полученной информации и ее отображение в мобильном приложении банка *отправителя* — средства снова доступны к использованию.
8. Обработка полученной информации и ее отображение в мобильном приложении банка *заемщика* — перевод отменен.

Базовый сценарий:

Отправитель в мобильном приложении отменяет перевод (не подтвержденный *заемщиком*) денег в качестве займа.

Постусловие:

Деньги, ранее заблокированные до момента подтверждения перевода, разблокированы и снова доступны пользователю. Оба пользователя (*отправитель* и *заемщик*) получают сообщение об отмененном переводе.

Сценарий 4:**Возвращение заемщиком средств, взятых в долг*****Возвращение заемщиком средств, взятых в долг в Mir Loans***

1. Формируется запрос с данными электронного счета заемщика и отправителя для совершения возврата одолженных ранее денег.
2. Запрос передается на сервера сервиса Mir Loans.

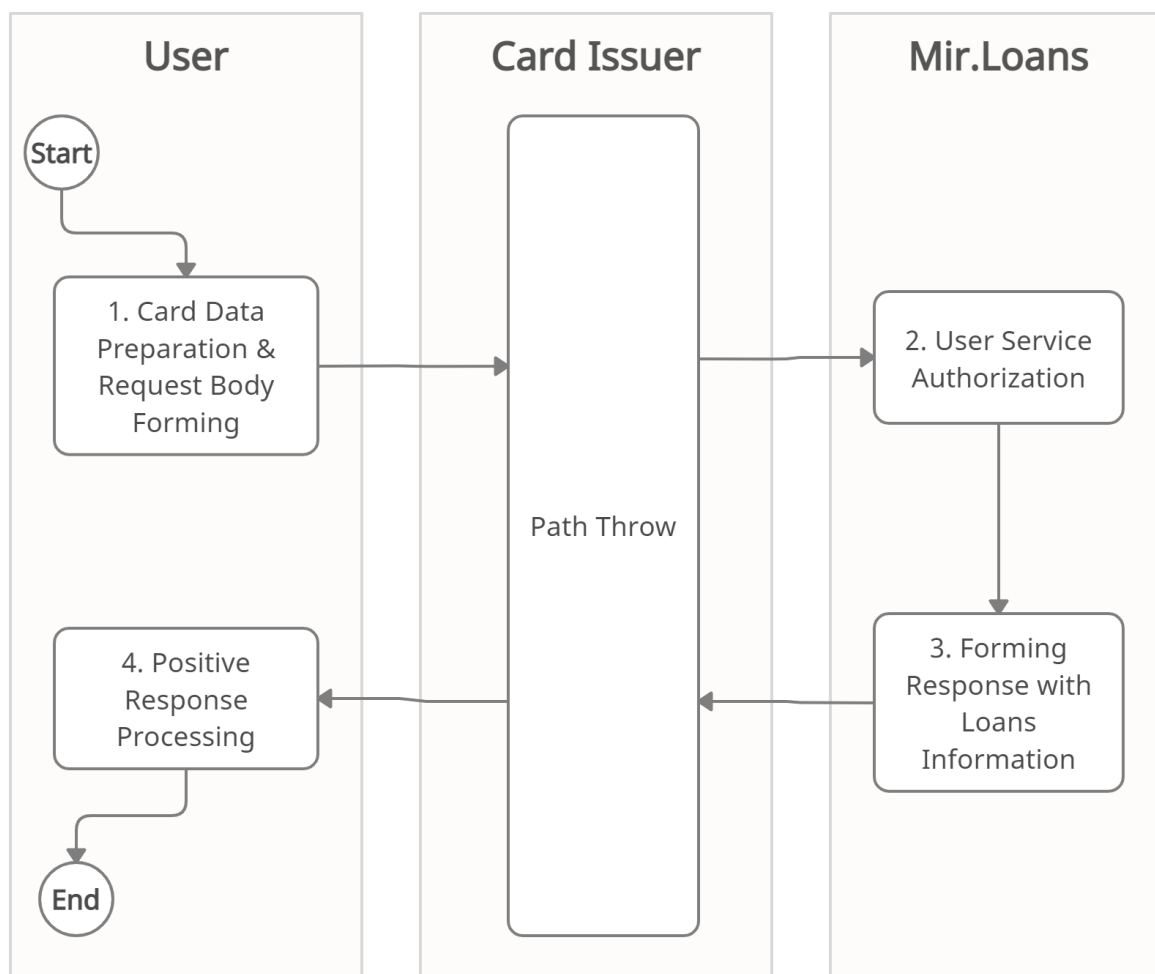
3. Идентификация *заемщика* в сервисе Mir Loans.
4. Запрос к банку *отправителя* на подтверждение перевода.
5. Ответ от банка второго *отправителя*.
6. Получение подтверждения и проведение платежа.
7. Передача данных о транзакции на сервер Mir Loans.
8. Обновление информации о займе на серверах сервиса.
9. Формирование и возвращение данных об успешно проведенном переводе (возвращенном займе).
10. Обработка полученной информации и ее отображение в мобильных приложениях банков обоих пользователей (*отправителя* и *заемщика*).

Базовый сценарий:

Заемщик в мобильном приложении переходит на страницу с информацией о своих займах, выбирает тот, который хочет закрыть и производит по нему перевод.

Постусловие:

Деньги переведены на счет *отправителя*, напоминание о незакрытом займе в мобильном приложении *заемщика* пропадает, а информация о возвращенном долге архивируется.

Сценарий 5:**Получение пользователем сервиса информации о ранее одолженных и занятых деньгах****Получение информации о ранее одолженных и занятых деньгах в Mir Loans**

1. Формируется запрос с данными об электронном счете пользователя на получение информации обо всех одолженных и занятых им деньгах.
2. Идентификация пользователя в сервисе Mir Loans
3. Поиск в базе данных всех активных займов, к которым привязан пользователь. Формирование и возвращение данных о найденной информации.
4. Обработка полученной информации и ее отображение в мобильном приложении банка.

Базовый сценарий:

Пользователь открывает страницу с информацией о ранее одолженными и занятыми деньгами в мобильном приложении банка.

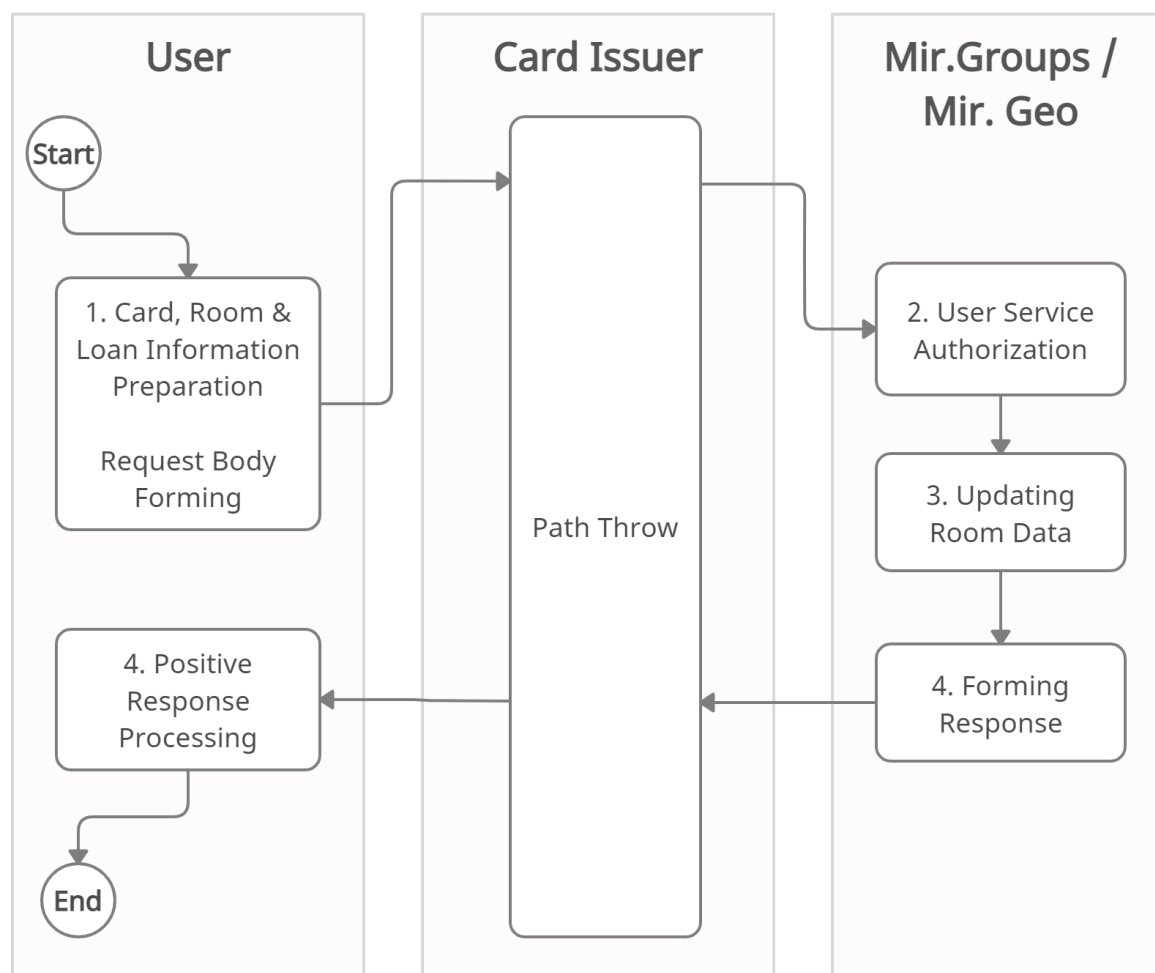
Постусловие:

Пользователь получает все данные и теперь может перейти на страницу одного из активных займов и получить подробную информацию о нем.

Мобильное приложение банка будет напоминать *заемщику* о том, что он должен вернуть определенную сумму к установленной дате. Сервис избавляет *отправителя* от необходимости напоминать об этом своему *заемщику*, и помимо этого у *отправителя* на счете будет отображаться сумма, которую ему должны в ближайшем будущем перевести обратно – это позволит ему более точно планировать свои расходы.

Сценарий 6:

Отправление заемщиком запроса на одолжение суммы денег в комнату



Запроса на одолжение суммы денег в комнате

1. Формируется запрос с данными об электронном счете пользователя и комнате, а также информацией о желаемом займе (сумма, дата возвращения и прочее).
2. Идентификация пользователя в сервисе
3. Обновление данных в комнате – запрос пользователя на одолжение отображается в *комнате* всем ее *участникам*.
4. Формирование ответа.

5. Обработка полученной информации и ее отображение в мобильном приложении банка.

Базовый сценарий:

Заемщик отправляет в комнату запрос на перевод некой суммы денег в качестве займа, заранее указав всю информацию о нем.

5. Рынок сервиса и его маркетинг

5.1. «Клиентская боль»

Сервис не должен быть сложным в реализации, потому что он использует готовую технологию быстрых платежей (обычных переводов с карты на карту) и планируется как небольшая надстройка над существующими технологиями.

Какие могут возникнуть проблемы:

Банки должны внедрить сервис в свое мобильное приложение, чтобы пользоваться Mir Loans могли все клиенты банков-партнеров НСПК. Так вот на этапе внедрения этого механизма в приложения банков могут образоваться сложности.

5.2. Целевая аудитория сервиса и ее сегментация

Целевая аудитория - пользователи банков, время от времени оказывающиеся в ситуации, когда им необходимо занять или одолжить деньги. Нет ограничения по возрасту, профессиональной деятельности или образованию, так как обычными переводами пользуются практически все, однако подразумевается, что сервис будет активно использоваться клиентами в возрастной группе 18-30 лет, потому что более взрослые пользователи, как правило, в той или иной степени относятся равнодушно к новым функциям и сервисам, предоставляемым банками, и предпочитают по инерции пользоваться старыми проверенными способами (часто менее удобными).

5.3. Потребительские характеристики сервиса

- **Полезность для потребителя**
 - Новый удобный способ для перевода денег в качестве займа друг к другу для двух или более людей.
- **Легкость обучения**
 - Не требуется сложных инструкций по работе с сервисом, каждый этап на стороне *заемщика* и *отправителя* будет содержать всю необходимую информацию для корректной работы.
- **Техническая доступность**

- Все банки имеют мобильные приложения, поэтому интеграция сервиса не составит особого труда.

- Влияние на эмоциональное состояние потребителя

- Улучшает эмоциональное состояние.

- Непрерывность оказания

- Если банковское приложение работоспособно, то и сервис будет работать, так как все данные хранятся и все изменения происходят на серверах Mir Loans.

- Безопасность

- Сервис никак не влияет на взаимодействие банка с пользователем или платежной системой. По сути, сервис использует обычные переводы денег с карты на карту.

- Надежность

- Полностью исключена возможность потери денег, так как каждый этап валидируется.

5.4. Анализ конкурентной среды

Сервисов для перевода средств от одного пользователя другому в качестве займа с указанием срока для возврата денег, решающих проблему комплексно на уровне платежной системы, на данный момент не существует.

5.5. Конкурентные преимущества сервиса

- 1) Скорость и удобство переводов в качестве займа – *заемщику* нужно лишь подтвердить получение отправленной ему суммы.
- 2) Участники комнаты могут переводить деньги в качестве займа, не раскрывая организатору данные своей карты и номер телефона.
- 3) Плюс для банков: потоки денег, идущие через банк, увеличиваются за счет вышеперечисленных плюсов, привлекающих новых клиентов банков и пользователей сервиса.
- 4) Плюс для платежной системы: она знает обо всех переводах, которые были проведены через сервис (даже если перевод оказался внутрибанковским).
- 5) Сервис никак не влияет на взаимодействие банка с пользователем или платежной системой. По сути, сервис использует обычные переводы денег с карты на карту.
- 6) Сервис является уникальным по своей сути, так как сочетает в себе современные технологии, тренды и удобство.

5.6. Позиционирование сервиса.

Таблица была составлена по результатам исследования среди небольшого (очень небольшого) количества студентов 1-го курса ПИ.

Ваш сервис	Оценка потенциальных потребителей											
«современный»	+	+	+	+								
«модный»		-										
«рекомендуемый»	+	+	+	+								
«динамичный»												
«безопасный»	+	+	+	+								
«простой»	-	+	+	-								
«дешевый»	+	+	+	+								
«качественный»			+									
«безопасный»	+	+	+	+								
«дорогой»	-	-	-	-								
«необходимый»	-	+	-	+								
«инновационный»	-	+	+	+								
«высококачественный»												
«полезный»	+	+	+	+								
«каждодневный»	-	-	-	-								
«надежный»	+	+	+	+								
«традиционный»	-	-	-	-								

По результатам исследования можно заметить, что потенциальные потребители считают сервис современным, рекомендуемым, дешевым, безопасным, быстрым, полезным и надежным. Также многие считают его необходимым и инновационным.

- **Лидерство в решении проблемы:** полных аналогов сервиса, которые предоставляют пользователям делать переводы в качестве займа, предоставляя широкий выбор изменяемых параметров и работают с большим количеством банков на данный момент не существует (некоторые сервисы отчасти решают эту проблему, но они работают либо в пределах одного конкретного банка в силу отсутствия межбанковского стандарта, либо являются интернет-сервисами, пользоваться которыми неудобно и небезопасно. Более того использование подобных интернет-сервисов влечет за собой дополнительные затраты в качестве комиссии за переводы).
- **По ситуации использования:** сервис будет максимально удобен среди небольшого числа людей, так и в больших группах.
- **Лидерство по сочетанию обязательных свойств:** сервис сочетает в себе удобство (так как сервис встраивается в банковские приложения) и

безопасность (со стороны банка это обычный перевод денег на счёт, поэтому все принципы безопасности сохраняются).

- **Лидерство по отличительным характеристикам:** сервис предоставляет большой выбор настраиваемых параметров во время создания комнаты.

6. SWOT–анализ сервиса

6.1. Матрица SWOT-анализа

Сильные стороны	Слабые стороны
<p>1) Обеспечение простого способа перевода средств в качестве займа в группах людей (не разглашается конфиденциальная информация, сервис прост и удобен).</p> <p>2) Скорость оказания услуги, так как банку достаточно только получить данные о получателе от сервиса и совершить обычный банковский перевод.</p> <p>3) Низкая себестоимость сервиса (для работы сервиса не нужны большие вычислительные мощности)</p> <p>4) Безопасность платежей поддерживается на том же высоком уровне, как и при использовании обычных переводов по номеру счета.</p>	<p>1) Внедрение сервиса в банковские приложения подразумевает более детальное обдумывание и планирование дизайна/функционала, что повлечет дополнительные расходы со стороны банков</p> <p>2) Некоторым людям может быть трудно настроить и сделать такого рода перевод из-за большого числа параметров, доступных пользователям, несмотря на подсказки и понятный интерфейс.</p>
Угрозы	Возможности
<p>1) Потребители будут продолжать переводить деньги в качестве займа с помощью обычных переводов по номеру телефона, так как это привычнее.</p>	<p>1) Обилие различных банков позволяет сервису быть некой “объединяющей” стороной, что идет на пользу потребителей.</p>

<p>2) Форс-мажоры, сбои серверной части.</p>	<p>2) Возможность привлечь новую аудиторию - например, сервис может быть использован в малом бизнесе или в благотворительности.</p> <p>3) Так как аудитория онлайн-банкинга в основном состоит из молодого и среднего возрастного поколения, нововведения вызовут дополнительный интерес к платежной системе.</p> <p>4) Использование сервиса может увеличить количество переводов между банками, что играет на руку потенциальным банкам-участникам.</p>
--	---

6.2. Сравнение с конкурентами

Факторы	Лучше, чем у конкурентов	Хуже, чем у конкурентов
Удобность в использовании для заемщика	Да	
Удобность в использовании для отправителя	Да	
Конфиденциальность (на примере номера телефона или номера карты)	Да	
Разнообразие в выборе банков		Да
Восприятие бренда, под которым реализуется сервис		Да
Надежность хранения данных пользователей	Да	
Знание/осведомленность пользователей (ситуация изменится, когда сервис и его идея наберут популярность)		Да
Расширенные сервисные функции	Да	

(например, установка необходимой для перевода суммы, даты возврата и прочее)		
Расходы для пользователей	Одинаково	Одинаково
Безопасность перевода	Одинаково	Одинаково

Свойства сервиса

Основную пользу потребитель получает за счет механизмов сервиса, позволяющих пользователю не забивать голову информацией о том, кто ему и сколько должен, а его заемщику помнить о том, что деньги должны быть возвращены в оговоренный срок (если его установили). Конфиденциальность и гибкая настройка займа также являются факторами, повышающими положение в конкурентной среде.

Уровень осведомленности

Так как сервис еще не реализован, а его идея заключается на первый взгляд просто в несколько другом подходе к переводу средств, уровень осведомленности среди пользователей крайне низок. Можно утверждать об этой характеристике как о слабой стороне сервиса.

Уровень лояльности

Уровень лояльности к услуге высок, так как сервис сохраняет конфиденциальные данные получателя и заметно упрощает процесс перевода и возврата средств для *заемщика* и *отправителя*, поэтому клиенты будут всё чаще использовать именно этот способ перевода денег в качестве займа.

Восприятие торговой марки

Сервис выпускается под брендом ПС МИР - платежной системы, полностью контролируемой государством, доверие к которому среди целевой аудитории (18-30 лет) находится на низких уровнях. Это может привести к сравнительно невысокой популярности сервиса.

Потребительские качества

Так как сервис будет удовлетворять ожиданиям конечных потребителей, можно уверенно сказать, что он имеет высокие потребительские качества в области удобства, экономии времени и работы с большим числом переводов. Данный сервис не является сложным в использовании и позволяет устраивать сборы средств среди

клиентов разных банков безопасно и удобно. Поэтому эта характеристика относится к сильным сторонам данного сервиса.

«Упаковка» и «дизайн»

Дизайн и интерфейс являются одной из ключевых сторон сервиса, которая определяет качество пользования сервисом. Поэтому необходим серьезный подход к разработке визуальной составляющей и проектированию интерфейса. Хороший дизайн, удовлетворяющий актуальным запросам пользователей, и удобный интерфейс будут сильной стороной сервиса.

Стоимость сервиса для потребителей

Банковские переводы через сервис предоставляются на тех же условиях, что и переводы по номеру телефона, поэтому у потребителей не возникнет дополнительных затрат.

Патенты и технологии

На данный момент не было выявлено идей и технологий, которые требуют патента. Сервис является улучшением (при групповых сборах денег) существующей технологии - технологии межбанковского перевода.

Команда и ее интеллектуальный капитал

Команда состоит из молодых, ясно мыслящих и мотивированных специалистов - такая команда специалистов будет в состоянии здраво оценивать ситуацию в процессе разработки, а каждый ее член сможет продвигать собственные идеи, обсуждать действия со своими коллегами, знакомыми из мира IT.

Доступ к сервису

Доступ к сервису можно осуществить из любой точки мира с помощью сети Интернет. Его расположение прямо в банковском приложении является большим плюсом для распространения среди потребителей, поэтому данная характеристика является сильной стороной.

Уровень дистрибуции

Интеграция в банковские приложения участников является сильной стороной сервиса, позволяющая распространить способ перевода среди потребителей и монополизировать его среди конкурентов.

Представленность сервиса на виртуальной «полке» сервис-провайдера

При успешной интеграции сервиса в приложения банков-участников (сервис-провайдеров), он будет расположен в непосредственной близости с разделом переводов (на “видном” месте), так как имеет такое же функциональное назначение.

Преимущество в затратах

Необходимы затраты на разработку мобильной и серверной части сервиса, а также на содержание серверной части. Сами затраты на разработку не очень большие, так как не предполагается сложной архитектуры, это же касается и серверной части, ведь для сервиса не требуются большие вычислительные мощности (как например требуется сервисам-анализаторам большого количества данных).

Возможности к инвестированию

Сервис может быть профинансирован на уровне рыночных инвестиций самой платежной системой МИР, что даст большой толчок к разработке и внедрению, поддержке и развитию данного сервиса. Поэтому выпуск продукта под брендом МИР предоставляет и упрощает возможность реализации данного сервиса.

Рекламное присутствие и методы продвижения

Успешная интеграция сервиса в “большие” банки позволит быстро его распространить среди других игроков на рынке, что, очевидно, привлечет новых клиентов.

Используемые технологии, гибкость и скорость реакции на рыночные изменения

Сервис является оболочкой над стандартными переводами, поэтому при внедрении новых технологий переводов, сервис сможет быстро переключаться на них. Также его серверная часть обладает быстрой производительностью (так как не совершает никаких сложных операций, а является по-сути базой данных). Исходя из этого затраты на поддержку и внедрение сведены к минимуму, что бесспорно является сильной стороной сервиса.