**ВШЭ и НСПК**

**Mir Students+**

**Обоснование сервиса**

**для платежной системы Мир**

**Москва, 2020**

Оглавление

[1. История изменений 3](#_Toc66321438)

[2. Резюме 4](#_Toc66321439)

[3. Описание сервиса 4](#_Toc66321440)

[3.1. Идея сервиса Mir Students+ 4](#_Toc66321441)

[3.2. Как работает Ваш сервис? 5](#_Toc66321442)

[3.3. Пользовательские сценарии 7](#_Toc66321443)

[4. Рынок сервиса и его маркетинг 13](#_Toc66321444)

[4.1. «Клиентская боль» 13](#_Toc66321445)

[4.2. Целевая аудитория сервиса и ее сегментация 13](#_Toc66321446)

[4.3. Потребительские характеристики сервиса 13](#_Toc66321447)

[4.4. Анализ конкурентной среды 13](#_Toc66321448)

[4.5. Конкурентные преимущества сервиса 13](#_Toc66321449)

[4.6. Позиционирование сервиса 14](#_Toc66321450)

[5. SWOT–анализ сервиса 14](#_Toc66321451)

[6. Маркетинговый план 15](#_Toc66321452)

[7. Организационный план создания сервиса 16](#_Toc66321453)

# История изменений

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № версии | Дата обновления | Краткое описание изменения | Обновлено |
| 0.0.1 | 1.11.2020 | Initial draft | Роженко В.А. |
| 0.0.2 | 15.12.2020 | Внесены дополнения | Роженко В.А. |
| 0.0.3 | 3.02.2020 | Внесены изменения | Роженко В.А. |
| 0.0.4 | 08.03.2020 | Внесены исправления в сценариях | Роженко В.А. |

# Резюме

* Цель обоснования состоит в том, чтобы убедить читателя, что сервис Mir Students+ будет полезен и востребован среди целевой аудитории, а также сможет занять свою место на рынке.
* Описание сервиса находится ниже (в пункте 4).
* Сервис нуждается не нуждается в дополнительных финансовых вложениях.
* Уникальность сервиса заключается в том, что он решает важную для студентов проблему, а также предлагает полезные дополнительные функции.
* Сервис находится на стадии написания обоснования.

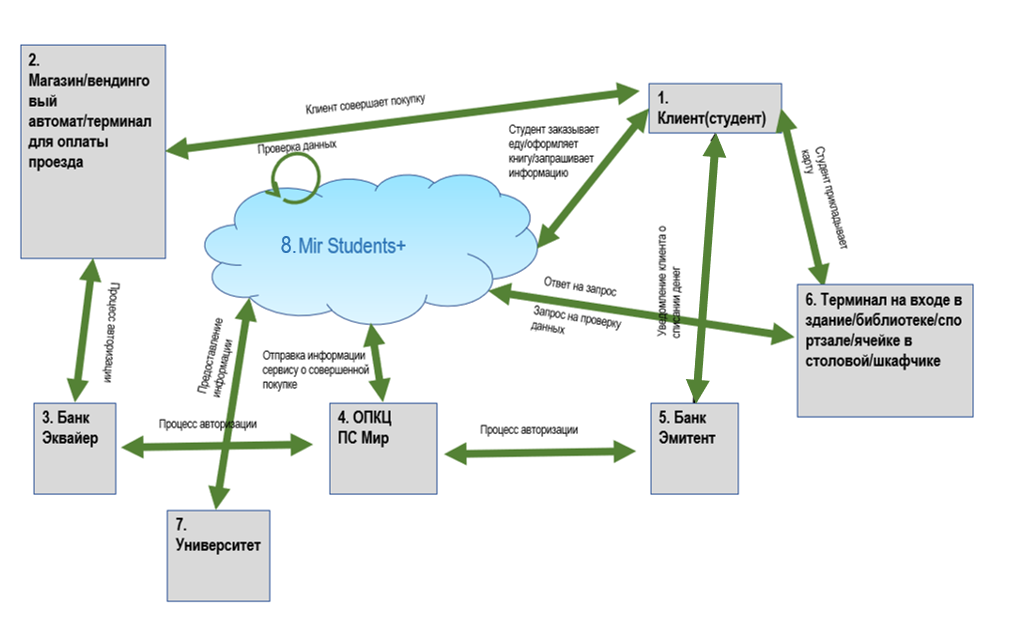
# Описание сервиса

## Идея сервиса Mir Students+

* ***Название сервиса*** – Mir Students+
* ***Идея сервиса***: **Mir Students+** - объединение в одной карте всего необходимого для студента: социальная карта студента; стипендиальная карта; электронный пропуск в здания университета и общежития; пропуск в библиотеку; читательский билет; пропуск в спортзал; возможность заказать на карту обед, который можно забрать в специальной ячейке; оплата в вендинговых автоматах; доступ к принтерам; доступ к шкафчикам для хранения вещей. У студентов всегда находится большое количество различных карт с собой: проездной, стипендиальная карта, банковская карта, электронных пропуск в университет, читательский билет и т.д. Они постоянно путаются, всегда сложно отыскать нужную карту в сумке/кошельке. Объединение этих карт облегчит жизнь пользователям и создаст одну универсальную карту, включающую в себя все вышеперечисленные. В приложении сервиса студент сможет отслеживать баланс на своей карте, а также узнавать остальную информацию о ней (историю покупок и т.д.).
* ***Идея должна сработать***, потому что сервис будет решать рутинную проблему, с которой сталкивается каждый студент.
* ***Залогом успеха сервиса*** является то, что сервис ориентирован на большую прослойку населения - молодое поколение, которое всегда ищет наиболее удобное для себя решение. Обычно все карты складываются в один кардхолдер, в котором уже потом ищется нужная в конкретный момент, но наш сервис устранит необходимость носить несколько карт с собой, потому что он объединит нужные в одну. Сервис отвечает главным современным требованиям: многофункциональность и удобство.
* ***Надежным обоснованием верности идеи сервиса является*** тот факт, что сейчас люди ценят все полезное и многофункциональное, а значит им понравится идея объединения нескольких карт, так как это принесет удобство и уменьшит количество носимых с собой карт.
* ***Mir Students+ решает уже существующую проблему***, он устраняет неудобство, связанное с использованием студентами большого количества различных карт.

## Как работает Ваш сервис?

На рисунке 1 отображена схема работы сервиса. Информационные потоки на схеме обозначены очень обобщенно, более подробно о них рассказывается в разделе “Пользовательские сценарии”.



Участники (компоненты сервиса):

1. Клиент(студент);
2. Магазин/вендинговый автомат/терминал для оплаты проезда;
3. Банк-эквайер;
4. ОПКЦ ПС Мир;
5. Банк-эмитент;
6. Терминал (в различных местах);
7. Университет;
8. Сервис Mir Students+;

Участие компонентов в информационных потоках

Компонент ***“Магазин/вендинговый автомат”*** участвует в:

* Участвует в процессе авторизации: запрашивает одобрение транзакции у *банка-эквайрера*;
* Получения ответа от *банка-эквайера* с одобрением транзакции.

Компонент ***Банк-эквайрер*** участвует в:

* Отправление запроса на одобрение транзакции от *магазина/вендингового автомата* к *банку-эмитенту* через *ОПКЦ ПС Мир*;
* Передача ответа с одобрением транзакции от *банка-эмитента* к *магазину* через *ОПКЦ ПС Мир*;

Компонент ***ОПКЦ ПС Мир*** участвует в:

* Отправляет запрос на одобрение транзакции от банка-эквайрера банку-эмитенту;
* Отправляет ответ с одобрением запроса на транзакцию от банка-эмитента банку-эквайреру;
* Уведомляет сервис о том, что *клиент* совершил покупку в *магазине/вендинговом автомате/терминале для оплаты проезда.*

Компонент ***Банк-эмитент*** участвует в:

* Получение запроса на одобрение транзакции от *банка-эквайрера* через *ОПКЦ ПС Мир*;
* Отправление ответа с одобрением транзакции *банку-эквайреру* через *ОПКЦ ПС Мир*;
* Уведомление *клиента* о списании денег с его счета за совершение покупок.

***Клиент*** участвует в:

* Совершении покупок в организации в *магазине/вендинговом автомате*;
* Совершение оплаты в *автомате для оплаты проезда (валидаторе)*;
* Заказ еды в *сервисе Mir Students+*;
* Оформление книги в *сервисе Mir Students+*;
* Просмотр информации о карте *сервисе Mir Students+*;
* Прикладывание карты в терминале (в различных местах).

Компонент ***Сервис Mir Students+*** участвует в:

* Получение уведомлений от *ОПКЦ ПС Мир* о совершенной клиентом покупке;
* Предоставление *клиенту* информации о карте;
* Предоставление *клиенту* возможности заказать еду, чтобы забрать ее в столовой;
* Предоставление *клиенту* возможности заказать книгу в библиотеке;
* Получение данных, поступающих от *терминала (в различных местах)*;
* Проверка данных, поступающих от *терминала (в различных местах)*;
* Ответ *терминалу (в различных местах)* на запрос;
* Получение информации от *университета.*

Компонент ***Терминал (в различных местах)*** участвует в:

* Отправка запроса на проверку данных *сервису Mir Students+*;
* Получение ответа от *сервиса Mir Students+*.

Компонент ***Университет*** участвует в:

* Предоставлении *сервису Mir Students+* информации (о библиотеке/столовой);

## Пользовательские сценарии

**Сценарий 1:**

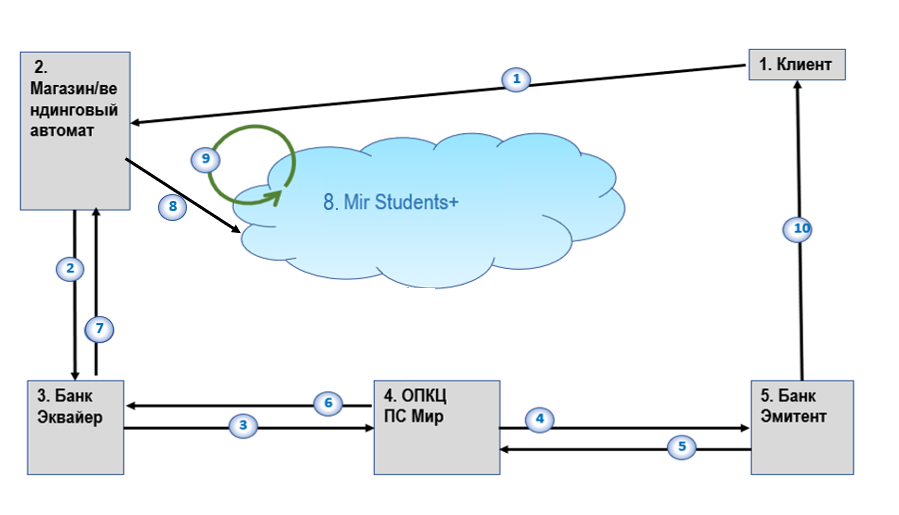
Клиент совершает покупку в магазине/вендинговом автомате.

Клиент(студент) решил совершить в магазине/вендинговом автомате покупку товара.

Участники: клиент, сервис Mir Students+, магазин, банк эквайер, ОПКЦ ПС Мир, банк эмитент.

Базовый сценарий:

1. *Клиент* совершает в *Магазине* покупку;
2. *Магазин* отправляет запрос *банку-эквайеру* на одобрение транзакции;
3. *Банк-эквайер* отправляет *банку-эмитенту* запрос на одобрение транзакции через *ОПКЦ ПС Мир*;
4. *ОПКЦ ПС Мир* передает *банку-эмитенту* запрос на одобрение транзакции;
5. *Банк-эмитент* получает запрос и отправляет ответ с одобрением транзакции *банку-эквайреру* через *ОПКЦ ПС Мир*;
6. *ОПКЦ ПС Мир* передает ответ с одобрением транзакции *банку-эквайеру*;
7. *Банк-эквайер* получает ответ с одобрением транзакции и передает его *магазину*;
8. *Магазин* направляет *сервису Mir Students+* информацию о совершенной покупке;
9. *Сервис Mir Students+* обновляет информацию о истории покупок с карты клиента;
10. *Банк-эмитент* уведомляет *Клиента* о списании денег с его счета.



**Сценарий 2:**

Клиент оплачивает проезд.

Клиент(студент) решил проехать на общественном транспорте и оплатил проезд, приложив карту студента к автомату для оплаты проезда.

Участники: клиент, сервис Mir Students+, автомат для оплаты проезда, банк эквайер, ОПКЦ ПС Мир, банк эмитент.

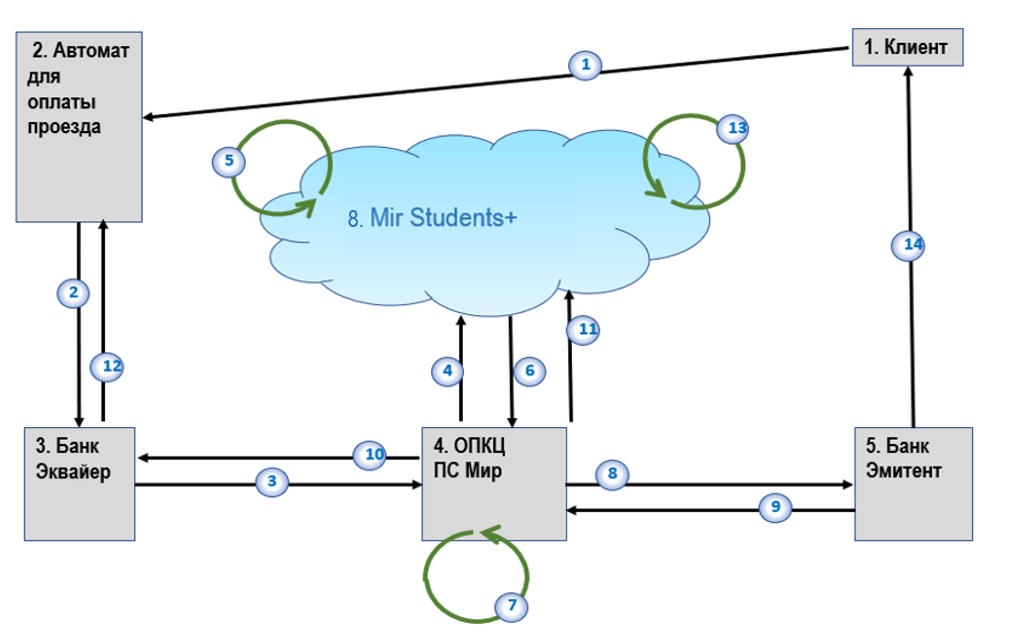
Предусловие: сервис выдал Транспорту специальный ID для включения его в транзакцию при оплате картой студента.

Базовый сценарий:

1. Клиент приложил карту к автомату для оплаты проезда;
2. Автомат отправляет запрос банку-эквайеру на одобрение транзакции;
3. Банк-эквайер отправляет банку-эмитенту запрос на одобрение транзакции через ОПКЦ ПС Мир;
4. ОПКЦ ПС Мир отправляет запрос сервису для уточнения тарифа пользователя (подключен ли студенческий проездной);
5. Сервис Mir Students+ производит проверку тарифа;
6. Сервис Mir Students+ возвращает ответ ОПКЦ ПС Мир о тарифе пользователя;
7. ОПКЦ ПС Мир производит расчет конечной суммы;

Если у клиента подключен студенческий проездной, то проезд засчитывается по нему, иначе поездка оплачивается по обычному тарифу и происходит следующее:

1. ОПКЦ ПС Мир передает банку-эмитенту запрос на одобрение транзакции;
2. Банк-эмитент получает запрос и отправляет ответ с одобрением транзакции банку-эквайеру через ОПКЦ ПС Мир;
3. ОПКЦ ПС Мир передает ответ с одобрением транзакции банку-эквайеру;
4. ОПКЦ ПС Мир направляет сервису Mir Students+ информацию о совершенной покупке;
5. Банк-эквайер получает ответ с одобрением транзакции и передает его автомату для оплаты проезда;
6. Сервис Mir Students+ обновляет информацию о состоянии карты клиента;
7. Банк-эмитент уведомляет клиента о списании денег с его счета.



**Сценарий 3:**

Клиент заказывает еду в столовой на определенное время.

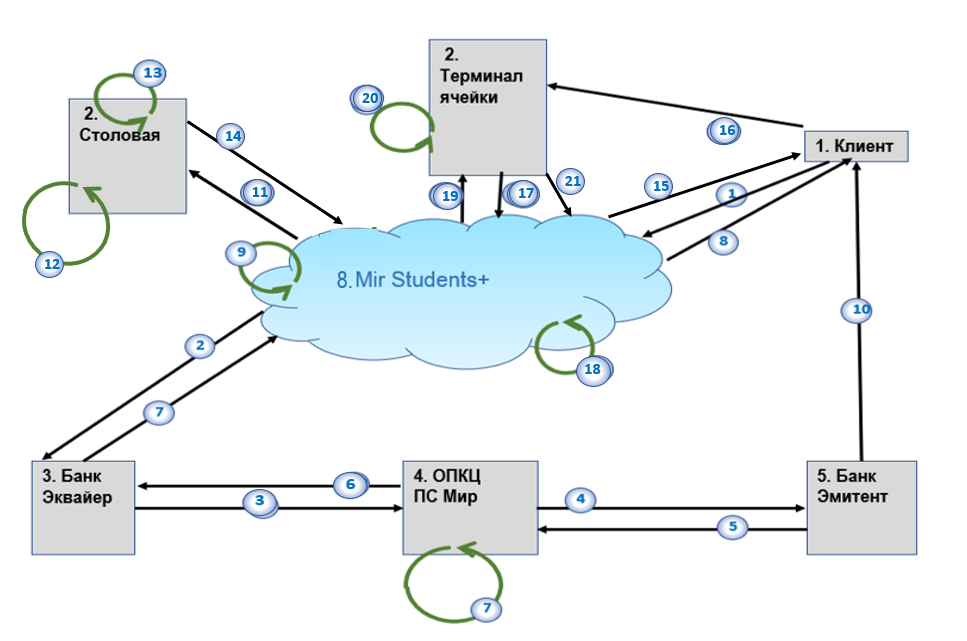
Клиент(студент) решил заказать еду на определенное время в толовой, чтобы прийти и сразу забрать ее из ящика. Он в приложении делает заказ, определяет время и оплачивает заказ. Далее ему приходит уведомление о том, в каком ящике будет находится его заказ. Он приходит в столовую, прикладывает карту, и ему открывается указанный ящик, откуда он и забирает свой заказ.

Участники: клиент, сервис Mir Students+, терминал в ячейке столовой, банк эквайер, ОПКЦ ПС Мир, банк эмитент.

Предусловие: университет предоставил сервису доступ к информации о еде в столовой.

Базовый сценарий:

1. Клиент сделал заказ в приложении сервиса Mir Students+ и нажал на кнопку оплатить;
2. Сервис отправляет запрос банку-эквайеру на одобрение транзакции;
3. Банк-эквайер отправляет банку-эмитенту запрос на одобрение транзакции через ОПКЦ ПС Мир;
4. ОПКЦ ПС Мир передает банку-эмитенту запрос на одобрение транзакции;
5. Банк-эмитент получает запрос и отправляет ответ с одобрением транзакции банку-эквайеру через ОПКЦ ПС Мир;
6. ОПКЦ ПС Мир передает ответ с одобрением транзакции банку-эквайеру;
7. Банк-эквайер получает ответ с одобрением транзакции и передает его сервису;
8. Сервис Mir Students+ уведомляет клиента о совершении заказа и сообщает ему номер ячейки, в которой будет находится заказ;
9. Сервис Mir Students+ обновляет информацию о состоянии карты клиента;
10. Банк-эмитент уведомляет клиента о списании денег с его счета;
11. Сервис Mir Students+ посылает столовой уведомление о заказе;
12. Столовая обновляет информацию о еде;
13. Столовая собирает заказ и кладет его в ячейку к назначенному времени;
14. Столовая уведомляет сервис о собранном заказе;
15. Сервис уведомляет клиента о его заказе;
16. Клиент приходит в столовую забрать свой заказ и прикладывает карту к терминалу у нужной ему ячейки;
17. Терминал у ячейки отправляет запрос сервису Mir Students+ для проверки информации;
18. Сервис Mir Students+ осуществляет проверку (сверяется с базой заказов);
19. Сервис Mir Students+ отправляет ответ на запрос терминала;
20. Терминал открывает ячейку (если ответ был положительный);
21. Терминал сообщает сервису о забранном заказе.



**Сценарий 4:**

Клиент заказывает книгу в библиотеке, чтобы забрать ее позже.

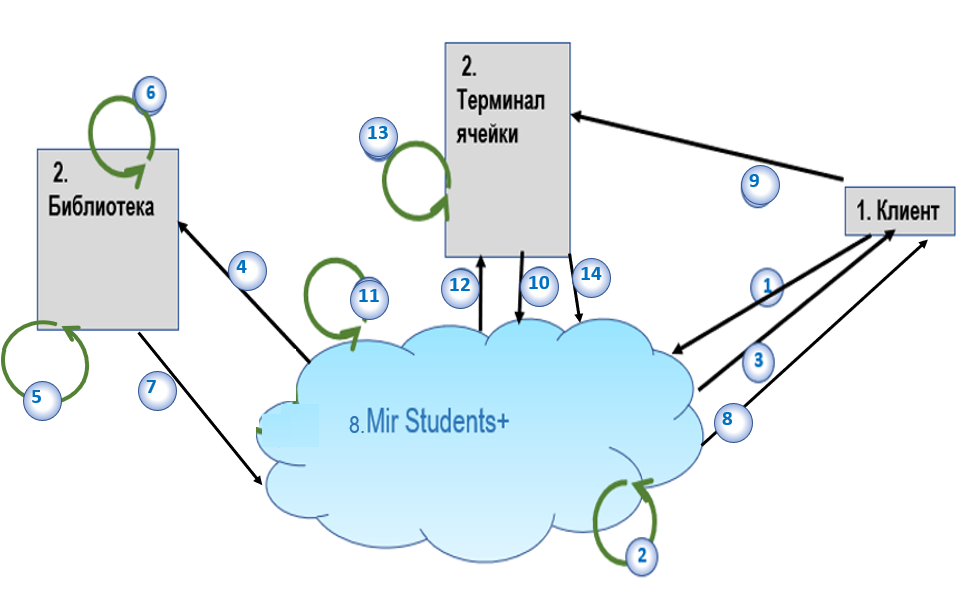
Клиент(студент) решил отложить книгу в библиотеке, чтобы затем прийти и забрать ее. Он в приложении делает заказ, в библиотеке откладывают книгу в специальную ячейку, затем студент приходит в библиотеку, прикладывает карту, и ему открывается указанный ящик, откуда он и забирает свою книгу.

Участники: клиент, сервис Mir Students+, терминал в ячейке библиотеке.

Предусловие: университет предоставил сервису доступ к информации о книгах в библиотеке.

Базовый сценарий:

1. Клиент сделал заказ в приложении сервиса Mir Students+;
2. Сервис Mir Students+ проверяет наличие читательского билета у студента;
3. Сервис Mir Students+ уведомляет клиента о совершении заказа и сообщает ему номер ячейки, в которой будет находится заказ;
4. Сервис Mir Students+ уведомляет библиотеку о том, что нужно отложить книгу;
5. Библиотека обновляет информацию о книгах;
6. В библиотеке книгу кладут в ячейку;
7. Библиотека уведомляет сервис о том, что книга в ячейке;
8. Сервис уведомляет Клиента, что книга находится в ячейке;
9. Клиент приходит в библиотеку забрать свой заказ и прикладывает карту к терминалу у нужной ему ячейки;
10. Терминал у ячейки отправляет запрос сервису Mir Students+ для проверки информации;
11. Сервис Mir Students+ осуществляет проверку (сверяется с базой заказов);
12. Сервис Mir Students+ отправляет ответ на запрос терминала;
13. Терминал открывает ячейку (если ответ был положительный);
14. Терминал сообщает сервису о забранном заказе.



**Сценарий 5:**

Клиент прикладывает карту на входе в здание/библиотеку/спортзал/для доступа к своему шкафчику.

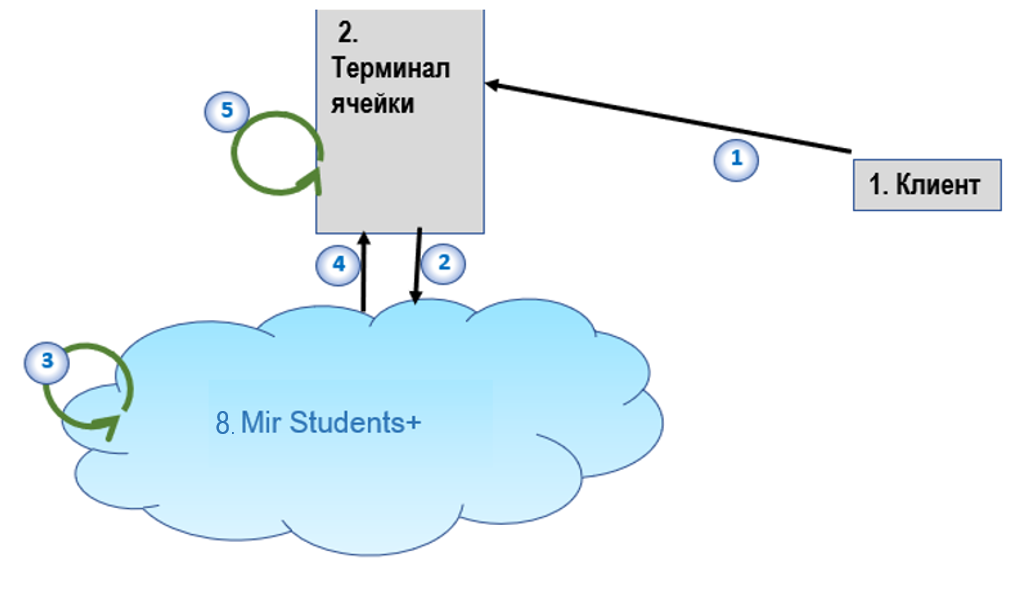
Клиент(студент) хочет пройти в здание/библиотеку/спортзал/получит доступ к своему шкафчику, для этого он прикладывает карту к терминалу.

Участники: клиент, сервис Mir Students+, терминал на входе в здание/библиотеку/спортзал/для доступа к своему шкафчику.

Предусловие: университет предоставил сервису доступ к информации об учащихся и их уровнях доступа.

Базовый сценарий:

1. Студент прикладывает карту к терминалу на входе в здание/библиотеку/спортзал/для доступа к своему шкафчику.
2. Терминал у ячейки отправляет запрос сервису Mir Students+ для проверки информации;
3. Сервис Mir Students+ осуществляет проверку (сверяется с базой заказов);
4. Сервис Mir Students+ отправляет ответ на запрос терминала;
5. Терминал предоставляет доступ (если ответ был положительный).



**Сценарий 5:**

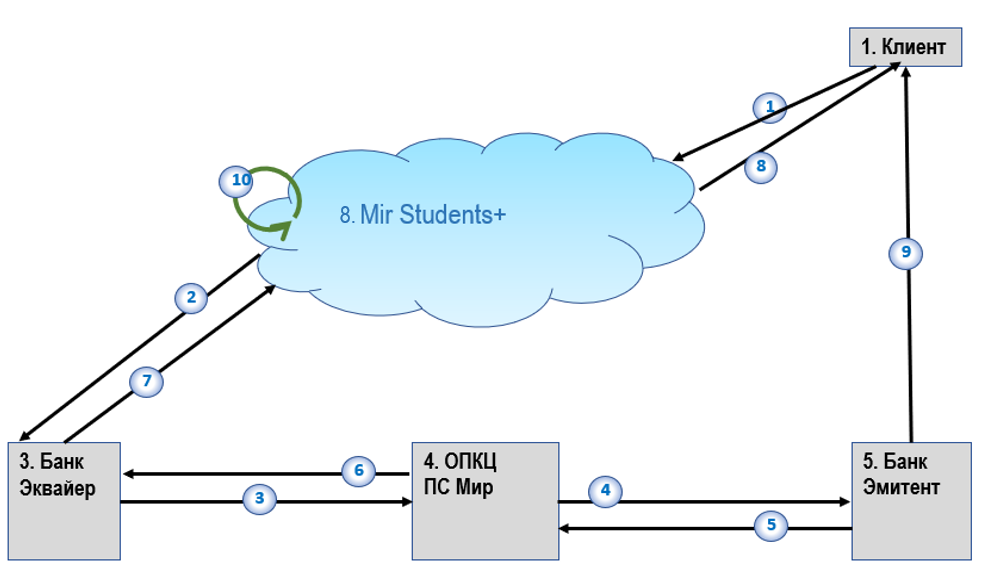
Клиент подключает и оплачивает студенческий проездной к своей карте.

Клиент(студент) хочет подключить студенческий проездной к своей карте, чтобы меньше платить за проезд на общественном транспорте. Для этого он заходит в приложение и выбирает пункт подключения проездного, после чего с него списываются деньги, как при оплате проездного, когда он является отдельной картой.

Участники: клиент, сервис Mir Students+, банк эквайер, ОПКЦ ПС Мир, банк эмитент.

Базовый сценарий:

1. Клиент в приложении сервиса Mir Students+ подключил студенческий проездной;
2. Сервис отправляет запрос банку-эквайеру на одобрение транзакции (абонентская плата за месяц по студенческому тарифу);
3. Банк-эквайер отправляет банку-эмитенту запрос на одобрение транзакции через ОПКЦ ПС Мир;
4. ОПКЦ ПС Мир передает банку-эмитенту запрос на одобрение транзакции;
5. Банк-эмитент получает запрос и отправляет ответ с одобрением транзакции банку-эквайеру через ОПКЦ ПС Мир;
6. ОПКЦ ПС Мир передает ответ с одобрением транзакции банку-эквайеру;
7. Банк-эквайер получает ответ с одобрением транзакции и передает его сервису;
8. Сервис Mir Students+ уведомляет клиента о подключении студенческого проездного к его карте;
9. Сервис Mir Students+ обновляет информацию о карте клиента.
10. Банк-эмитент уведомляет клиента о списании денег с его счета.



# Рынок сервиса и его маркетинг

## «Клиентская боль»

Все люди всегда с собой носят несколько карт (проездной, банковская), но у студентов их особенно много, потому что добавляются все карты, которые нужны для жизни в университете (пропуск, социальная карта студента, стипендиальная, читательский билет и т.д.), что доставляет большое неудобство всем студентам, потому что приходится постоянно носить с собой все эти карты, которые все время путаются. Сервис не только устраняет это неудобство путем объединения всех вышеперечисленных карт студентов в одну, но и даёт некоторые дополнительные возможности (описаны в пользовательских сценариях).

Кроме того, по опросу, проведенному среди моих знакомых студентов, 10 из 12 опрошенным хотелось бы иметь одну универсальную карту, для всех различных активностей, связанных с университетом; два человека отнеслись к этой идее нейтрально, так как не пользуются сейчас теми возможностями, которые будет предлагать сервис Mir Students+ (конкретно: студенческим проездным, заказом еды в столовой, заказом книг в библиотеке), соответственно у них нет связанных с этим неудобств.

## Целевая аудитория сервиса и ее сегментация

Целевая аудитория сервиса Mir Students+ – это все студенты.

## Потребительские характеристики сервиса

* Полезность для потребителя: удобство, уменьшение количества носимых с собой карт, появление дополнительных возможностей.
* Простота и удобство использования: система использования сервиса достаточно проста. Студент получает такую универсальную карту, в приложении сервиса он может заказывать еду в столовой, книгу в библиотеке, следить историей покупок с карты, подключать проездной.
* Техническая доступность: будет создано приложение, так что клиент будет иметь к нему доступ с мобильных устройств.
* Влияние на эмоциональное состояние потребителя: сервис устраняет проблему, с которой ежедневно сталкивается каждый студент, следовательно, он убирает один из раздражающих факторов.
* Удовлетворенность от потребления: следствие предыдущего пункта.

## Анализ конкурентной среды

Конкурентами сервиса являются универсальные карты, которые предлагаются студентам в некоторых университетов. Но таких университетов очень мало, а функционал их карт намного меньше функционала, предлагаемого нашим сервисом.

## Конкурентные преимущества сервиса

**Полезность**

Сервис будет полезен потребителям, так как устраняет неудобство, с которым сталкивается целевая аудитория ежедневна.

**Уникальность**

Как уже отмечала в пункте 4.4, конкурентов у сервиса почти нет. Mir Students+ отличается большим предлагаемым функционалом, чем его конкуренты.

**Ценность**

Сервис будет очень востребован среди студентов, так как решает постоянную проблему и предлагает дополнительные полезные функции, отсутствующие у конкурентов, что и делает его ценным.

## Позиционирование сервиса

По данным опроса среди однокурсников:

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

Таким образом сервис можно назвать «каждодневным», «полезным», «необходимым».

# SWOT–анализ сервиса

|  |  |
| --- | --- |
| Сильные стороны | Слабые стороны |
| Быстрота оказания услуги  Полезность для потребителя  Простота и удобство использования сервиса для клиента  Полезные дополнительные возможности  Большая целевая аудитория | Наличие уже существующих конкурентов в некоторых университетах  Сложность исполнения (создания карт) |
| Угрозы | Возможности |
| Появление у карт всех университетов таких же дополнительных функций | Завоевание нового сегмента потребителей  Увеличение спектра предлагаемых университетами возможностей для студентов |

# Маркетинговый план

# Организационный план создания сервиса

|  |  |
| --- | --- |
| 1. **Временной период** | **деятельность** |
|  | Разработка обоснования сервиса |
|  |  |
|  |  |