

**Тезисы к научному докладу на тему: "Исследование и разработка проекта  
процессной информационной системы управления взаимоотношениями с клиентами  
(CRM) (на примере бизнес-процесса «Предоставление допуска к участию в торгах» в  
ПАО "Московская Биржа ММВБ-РТС"))"**

ФИО: Низамутдинов А.М

Направление: Бизнес-информатика

Научный руководитель: к.э.н., доцент кафедры БИСУП Исаева Н.А

Курс: 4 курс

Институт: Компьютерных наук

Кафедра: Бизнес-информатики и систем управления производством

Академическая группа: ББИ-21-3

Процесс предоставления допуска к торгам играет ключевую роль в функционировании биржи, обеспечивая прозрачность отбора участников, снижение рисков финансовых потерь, недобросовестных действий и соблюдение нормативных требований. Надежность процедур допуска укрепляет репутацию биржи, предотвращает мошенничество и поддерживает ликвидность рынка.

Объектом исследования является ПАО "Московская Биржа ММВБ-РТС", предметом — бизнес-процесс «Предоставление допуска к участию в торгах». Цель работы — проектирование плана внедрения CRM-системы для автоматизации исследуемого процесса.

Решены следующие задачи: проведен анализ деятельности биржи и предметной области, что позволило выявить ключевые процессы и их особенности, разработана архитектурная и процессная модель «как есть», которая показала текущее состояние процесса и его ограничения, выявлены «узкие места» процесса - факторы, замедляющие обработку заявок и повышающие операционные издержки, сформулированы требования к CRM-системе, тем самым обосновав необходимость автоматизации и ключевые функции системы, методом многокритериального анализа выбрано оптимальное решение, что обеспечило баланс между стоимостью, гибкостью и эффективностью внедрения, разработана модель «как будет», на которой были отражены ожидаемые улучшения после автоматизации, реализован прототип системы на базе FastAPI и SQLite с интеграцией Контур.Фокус, который обеспечивает частичную автоматизацию проверки клиентов, сокращение времени обработки заявок и снижение нагрузки на специалистов, а также проведена оценка экономической эффективности проекта, которая доказала снижение операционных затрат и повышение рентабельности биржи за счет автоматизации процесса.

В ходе исследования выявлены ключевые проблемы текущего процесса: длительная проверка документов и ручная обработка заявок, приводящие к увеличению времени принятия решений, росту операционных затрат и снижению удовлетворенности клиентов. В качестве решения выбрана самописная CRM-система, которая позволит устранить указанные проблемы. Внедрение ПО для автоматической первичной проверки клиентов приведёт к уменьшению количества необоснованно отклонённых заявок, что повысит эффективность процесса допуска. Проведена оценка экономической эффективности проекта: прогнозируется сокращение операционных затрат и увеличение количества клиентов, что приведёт к увеличению доходов биржи.

Автоматизация процесса с помощью CRM-системы ускоряет обработку данных, повышает эффективность работы сотрудников и сокращает временные затраты на принятие решений, что способствует привлечению новых участников и росту объемов торгов.

Список использованных источников:

- 1) Admissions Trading // London Stock Exchange URL: <https://www.londonstockexchange.com/raise-finance/admissions-trading> (дата обращения: 28.03.2025).
- 2) Trading Information // NYSE URL: <https://www.nyse.com/markets/nyse/trading-info> (дата обращения: 28.03.2025).
- 3) Вигерс К., Битти Д. Разработка требований к программному обеспечению. - 3-е изд. - СПб: БХВ-Петербург, 2024. - 736 с.
- 4) Выход компании на IPO на Московской Бирже // Московская Биржа URL: <https://www.moex.com/msn/issuers> (дата обращения: 28.03.2025).
- 5) Допуск финансовых инструментов // Банк России URL: [https://cbr.ru/issuers\\_corporate/admission\\_financial\\_instruments/](https://cbr.ru/issuers_corporate/admission_financial_instruments/) (дата обращения: 28.03.2025).
- 6) Московская Биржа | Технологические решения // Московская Биржа URL: <https://www.moex.com/s8> (дата обращения: 28.03.2025).
- 7) Участие в торгах // Московская Биржа URL: <https://www.moex.com/a3116> (дата обращения: 28.03.2025).