

ПАО Московская Биржа
Большой Кисловский пер., 13, Москва, Россия, 125009
Тел. +7 (495) 363-32-32, факс +7 (495) 234-48-40
E-mail: info@moex.com, www.moex.com
ОКПО 11538317, ОГРН 1027739387411
ИНН 7702077840, КПП 997950001

ООО «ЮЗАБИЛИТИЛАБ»

06.08.2022 № МБ-И-2022-3696

На № от

ОТЗЫВ ПО РЕЗУЛЬТАТАМ ИССЛЕДОВАНИЙ

Компания USABILITYLAB провела исследование по улучшению процесса прохождения процедур Know Your Customer (KYC) клиентами компаний Группы «Московская биржа» при подключении к услугам и последующем обслуживании.

Нашей целью было упрощение пользовательского пути в процедурах KYC в Личном кабинете участника, Личном кабинете эмитента (ЛК) и минимизация нагрузки клиентских менеджеров по консультированию клиентов, а также анализ и оцифровка проблем, существующих на стороне клиентов.

По результатам исследования мы получили рекомендации по улучшению текущего процесса KYC, прототипы обновленных экранов ЛК, а также дополнительные макеты, упрощающие пользовательский путь и позволяющие перенести часть процесса в интерфейс ЛК. Команда USABILITYLAB предложила доработки интерфейса, которые помогут повысить удовлетворенность пользователей и минимизировать нагрузку персональных менеджеров. Интерфейс стал интуитивно понятнее, появились новые инструменты взаимодействия с клиентами.

Хотим отметить профессиональный подход и качественную работу всех работников компании USABILITYLAB, с которыми взаимодействовали во время реализации проекта, а именно: Сергея Алешина, Андрея Смирнова, Надежду Ляшенко, а также команду аналитиков Виту Зайцеву, Анфису Гукову, Ольгу Константинову.

Компании Группы «Московская биржа» выражают благодарность и рекомендуют компанию USABILITYLAB в качестве исполнителя работ по юзабилити-исследованиям и проектированию.

Желаем команде USABILITYLAB дальнейшей плодотворной деятельности и успехов!

Директор
Департамента клиентской поддержки



Е.А. Гилод