



**РОСБАНК**

**Генеральному директору  
ООО «ЮЗАБИЛИТИЛАБ»  
Г-ну Сатину Д.К.**

За десять месяцев нашей совместной работы над созданием нового сайта объединенного Росбанка специалисты компании ЮЗАБИЛИТИЛАБ сделали то, что казалось невозможным еще 12 месяцев назад. Они сумели убедить представителей бизнес и маркетинговых подразделений в том, что на сайте нет и не может быть ничего случайного. Всё, что есть, следствие чьих-то решений. И что, принимая решение, нужно всегда помнить о посетителе сайта, который пришел со своей задачей. Поможем ему решить ее быстро и эффективно – в выигрыше окажемся и мы сами.

Наши специалисты узнали, что такое «пользовательские сценарии» и «персоны пользователей». Для многих было открытием, что Зоя Павловна, 56 лет, бухгалтер из Самары, может вести себя на сайте как Тимофей, 19 лет, безработный из Петербурга. И что те самые безликие «пользователи» на самом деле реальные люди – наши клиенты, реальные или потенциальные. Благодаря настойчивости команды ЮЗАБИЛИТИЛАБ, мы сделали сайт «витрину» – и уже сейчас, спустя несколько месяцев после его запуска видим первые результаты: увеличилось время, которое пользователи проводят на сайте, и количество страниц, которые они просматривают за сессию.

Хочу назвать и поблагодарить поименно. Дмитрия Сатина, благодаря блестящему выступлению которого на презентации, члены Рабочей группы остановили свой выбор именно на ЮЗАБИЛИТИЛАБ (и тем самым проголосовали за юзабилити!). Андрея Сикорского, обладающего гениальным даром слушать, слышать и убеждать. Дмитрия Силаева – сильного и толкового менеджера, кто вел наш проект с первого дня и не дал ему «утонуть» в болотах согласований, кто был терпелив и милосерден. И, конечно, Марию Чайкину и Александру Гавдаеву, собственно, сделавших новый сайт. Мы обрушили на них огромное количество информации. Требования, поступающие от разных сотрудников на тот момент еще разных банков – БСЖВ и Росбанка, подчас были диаметрально противоположными. И все же они справились.

Мы еще только в начале пути. Уверена, что знания и опыт, полученные нами в ходе работы, будут помогать нам. Надеемся, что это наш не последний проект.

**Начальник отдела интернет-проектов  
Департамента корпоративных коммуникаций  
и рекламы ОАО АКБ «РОСБАНК»**

**Юлия Денисова**

Акционерный коммерческий  
банк «РОСБАНК» (открытое  
акционерное общество)

SOCIETE GENERALE GROUP