

基于招商银行案例研究的银行 APP 运营成功之道

课程背景：

很多银行存在以下问题：

- 不清楚银行数字化运营如何高效地推进？
- 不知道其它标杆银行 APP 运营实际做法？
- 不知道其它标杆银行 APP 如何协同发展？

课程特色：

- 用实战案例解读招商银行 APP 运营。
- 用原创观点解读招商银行 APP 运营。
- 用独特视角创新银行 APP 运营方法。

学员收获：

- 学习银行 APP 运营原创方法。
- 学习招商银行 APP 运营成功关键。
- 学习招商银行 APP 运营进化之道。

授课老师： 坚鹏老师 银行数字化转型导师

培训对象：

银行数字化运营相关从业人员。

课程设置时间：12 小时

课程大纲：

一、招商银行 APP 之知行果分析

- 1、APP 运营认知
- 2、APP 运营行动
- 3、APP 运营结果

二、招商银行 APP 成功之路

- 1、招商银行 APP 研究：10.0 版本首页界面
- 2、招商银行 APP 发展历程：从 APP1.0 到 10.0 发展历程看 APP 升级之道
- 3、招商银行 APP 主要功能服务：12 项
- 4、招商银行 App9.0 版本 6 大重要创新

5、招商银行 App10.0 版本 5 大重要创新

三、建立分支行多级协同的数字化运营管理体系

- 1、**明确数字化运营定位**（包括省分行、市分行、一级支行、网点在数字化运营方面的组织架构、核心定位、部门职责、岗位职责等）
- 2、**建立数字化运营制度**（包括企微私域社群运营、用户运营、活动运营、内容运营、运营考核）
- 3、**建立数字化运营标准**（包括企微私域社群运营、用户运营、活动运营、内容运营、考核标准）
- 4、**建立数字化运营队伍**（包括赋能机制、建立数字化思维、明确数字化运营能力要求、提升用户运营能力、提升内容运营能力、提升活动运营能力等）

四、通过招商银行案例学习数字化运营核心方法论

- 1、用户业务触点的多样性，决定了矩阵式运营的必要性
- 2、招商银行数字化运营矩阵：微信生态+自有 app 才是主战场
- 3、招商银行总体思路策略：建立三位一体运营管理平台
- 4、招商银行数字化矩阵运营整体策略——载体之间协同的意义与协同方法
- 5、招商银行数字化运营平台的建设架构
- 6、招商银行数字化运营平台的分层运营架构
- 7、招商银行数字化精细化运营——数据驱动价值经营
- 8、招商银行数字化精细化运营——完善用户标签画像及激活客户
- 9、招商银行数字化持续激活转化——实时优化营销策略和客户体验

五、从招商银行两大 APP 结合提出建行省行手机银行与建行生活 APP 结合之道

- 1、招商银行两大 APP 结合案例研究
- 2、建行省行手机银行老用户迁移与转化到建行生活 APP
- 3、两大 APP 功能相互结合、迭代改进及引流
- 4、培养种子用户（包括消费者、商户等）：让种子用户自己建立微信群并进行多层次传播
- 5、建立裂变营销体系（包括裂变路径、裂变诱饵、裂变活动等）
- 6、利用全省力量组建尖刀班：先帮助成都快速打响，然后再复制到其它城市。

- 7、阶段性聚集重点城市率先突破：持续总结经验并复制
- 8、培训商户使用建行生活 APP 习惯：逐步给商户带来用户及收入增长
- 9、举办多场针对消费者的公益宣传活动：提高两大 APP 知名度

分组研讨：建行省行手机银行与建行生活 APP 结合的重要举措（分行、支行、网点不同层级研讨）

六、通过招商银行案例学习如何进行金融场景建设与获客

- 1、对标互联网公司
- 2、升级 APP 定位（从交易工具到平台经营）
- 3、内建平台
- 4、外接流量
- 5、开放生态
- 6、强化金融
- 7、建设数字化中台
- 8、协同创新
- 9、推行网点场景化转型，提升网点经营效益
 - a) 构建网点场景（分析客户需求、服务、展示、分享、社交、转化）
 - b) 构建特色平台（数据收集与分析、需求与服务运营、专业打穿、对外赋能、专业赋能）
 - c) 构建局部生态（活着、一起活着、好好活着、自动活着、成就别人）

七、通过招商银行案例学习如何进行用户运营

- 1、用户运营方法论
- 2、招商银行代发用户运营案例
- 3、招商银行车主用户运营案例
- 4、招商银行亲子用户运营案例
- 5、招商银行社区用户运营案例

八、通过招商银行案例学习如何进行活动运营

- 1、活动运营方法论
- 2、招商银行业务转化类活动策划案例——招牌锦鲤活动
- 3、招商银行业务转化类活动策划案例——招牌叠叠乐
- 4、招商银行业务转化类活动策划案例——寻宝喵兵

- 5、招商银行 MAU 活动策划案例——答题互动
- 6、招商银行 MAU 活动策划案例——签到集卡
- 7、招商银行 MAU 活动策划案例——抽奖裂变活动
- 8、招商银行心愿抽奖活动（提升 MAU，获客转化）
- 9、招商银行线上线下营销活动策划案例——中秋双节活动
- 10、招商银行时节热点系列活动（提升 MAU，转化经营指标）

九、通过招商银行案例学习如何进行内容运营

- 1、内容运营方法论
- 2、招商银行公众号运营合作案例
- 3、招商银行优秀图文案例
- 4、招商银行优秀设计案例
- 5、招商银行微刊案例——精品图文
- 6、招商银行服务号案例——精品图文、日常图文、精美海报、热门活动
- 7、招银理财公众号案例——精品图文、周年活动、投教活动、节点海报、IP&表情包

十、通过招商银行案例学习如何进行私域运营

- 1、渠道引流
- 2、裂变引流
- 3、承接流量
- 4、APP 引流
- 5、运营转化
- 6、裂变增长
- 7、用户激励
- 8、会员体系（“M+”）

分组研讨：通过招商银行数字化运营案例研究，我们应该怎么做（分行、支行、网点不同层级研讨）

十一、企微私域社群运营方法及案例

- 1、企微金融经营痛点及需求
- 2、企微私域社群运营核心方法论
- 3、触达获客，公域客户资源沉淀为银行私域客户池

- 4、互动活客—客户分层精准营销
- 5、转化交易—营销效率新升级
- 6、投后陪伴，客情维系
- 7、数字化管理能力升级
- 8、数字化合规能力升级
- 9、数据洞察及分析应用
- 10、 社群运营案例介绍
 - a) 代发社群运营案例
 - b) 丰润社群运营案例
 - c) 财商教育社群案例
 - d) 网周社群运营案例
 - e) 出国金融社群案例

十二、招商银行数字化运营成功关键

- 1、制定明确数字化战略
 - d) 2014 年招商银行制定轻型银行战略
 - e) 2017 年招商银行推行一体两翼战略
 - f) 2018 年招商银行打造零售银行 3.0 模式
 - g) 2021 年招商银行打造招行 3.0 模式
- 2、明确北极星考核指标（MAU 月活跃用户数）
- 3、追求最新金融科技
- 4、建立新的组织架构
- 5、建立轻型企业文化

十三、内容总结与行动计划

- 1、内容总结
- 2、心得分享
- 3、问答与交流
- 4、行动计划

练习：根据工作中存在的问题和实际情况制定行动计划