

# 基于标杆银行案例研究的银行数字化运营成功之道

## 课程背景：

很多银行存在以下问题：

- 不清楚银行数字化运营方法及管理体系？
- 不知道其它标杆银行数字化运营实际做法？
- 不清楚银行数字化运营如何高效地推进？

## 课程特色：

- 用实战案例解读标杆银行数字化运营。
- 用原创观点解读标杆银行数字化运营。
- 用独特视角创新银行数字化运营方法。

## 学员收获：

- 学习银行数字化运营原创方法论。
- 学习标杆银行数字化运营成功关键。
- 学习标杆银行数字化运营进化之道。

**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：** 6 小时

## 授课特点：

- 焕发精神、启发思考、激发行动

## 授课风格：

- 以案例的方式解读原创方法论
- 以互动的方式增强学员获得感
- 以咨询的方式提高培训实效性

## 课程大纲：

### 一、招商银行数字化运营之知行果分析

#### 1、招商银行数字化运营运营认知

- 2、招商银行数字化运营运营行动
- 3、招商银行数字化运营运营结果

## **二、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）

## **三、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+自有数字化才是主战场
- 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

## **四、通过招商银行案例学习如何进行用户运营**

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

## **五、多种数字化运营工具协同使用方法及案例**

- 1、银行数字化运营常用五类工具

- 2、 数字化营销已经渗透与贯穿于银行的日常工作与未来发展
- 3、 客户各生命周期工作重点及数字化营销工具
- 4、 客户生命周期客户关系管理部的工作重点
- 5、 客户生命周期工作重点各数字化工具应用的方向
- 6、 智能客服应用场景示意图及智能外呼与人工外呼协同示意图
- 7、 每个员工、网点、支行、分行都要建立自己的数字化营销矩阵
- 8、 建立分层分群、多级联动、协同合作的数字化营销机制

## 六、银行数字化运营之行动案例

- 1、 以“数据中台+营销中台”为基础架构，支撑银行快迭代的精准营销需求
- 2、 XX 营销中台的 8 大主要功能（包括活动平台、权益平台、SCRM、企业微信等）及相关特色应用案例
- 3、 XX 营销 PaaS 平台工具包（包括客户、员工、管理层、业务部门、合伙人等）
- 4、 场景化精准营销活动流程
- 5、 王先生代发工资数字化营销案例
- 6、 数据中台具备 1000+ 标签和快速构建数据标签能力，实现千人千面的智能化精准营销
- 7、 XX 数据中台的 7 大主要功能（包括多端数据可视化分析、智能决策、运营洞察、营销风控等）及相关特色应用案例
- 8、 银行数字化营销成功案例分享（包括国有银行、股份制银行、城商行等）

## 七、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