

数字化时代下银行运营管理的创新之路

课程背景：

数字化时代下，很多银行都在创新运营管理工作，目前存在以下问题急需解决：

- 不清楚银行运营管理未来会有哪些变化？
- 不清楚银行运营管理最新的核心理念？
- 不清楚银行运营管理最新相关标杆案例？

课程特色：

针对性强、实用性强、创新性强

学员收获：

- 学习银行运营管理的未来变化。
- 学习银行运营管理的升级方法。
- 学习银行运营管理的升级案例。

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

培训对象：银行运营条线相关人员。

课程时间：3-6 小时

课程大纲：

一、银行数字化转型给运营管理服务带来的重要影响

- 1、2022 年 1 月，中国银保监会发布《关于银行业保险业数字化转型的指导意见》简要解读
- 2、2022 年 1 月，中国人民银行发布《金融科技发展规划（2022-2025 年）》简要解读
- 3、银行数字化转型给运营管理带来的三大发展趋势
- 4、银行数字化转型给运营管理人员带来的四大新要求
- 5、银行数字化转型给运营管理工作带来的四大新要求
- 6、明确银行运营管理三大定位

二、银行数字化运营解码

- 1、明确运营与服务、运营与营销、服务与营销三大关系
- 2、银行数字化运营到底是什么(与线下有什么区别)
- 3、银行数字化运营相关关键工作（不仅仅是营销）
- 4、银行数字化运营主要人员配置（不仅仅是前台人员，包括前中后台）
- 5、银行数字化思维之六脉神剑

三、银行运营管理常见问题分析及改进建议

- 1、网点（支行）层面问题及改进建议
- 2、分行层面问题及改进建议
- 3、总行层面问题及改进建议

四、招商银行如何利用运营大数据提升银行客户体验

- 1、银行客户体验管理的四大痛点
- 2、银行网点客户体验提升-低分触发示例
- 3、银行网点客户体验提升-专项整改示例
- 4、银行网点客户体验提升-企业代发示例

5、银行网点客户体验提升-批量开户示例

6、招商银行客户体验提升措施

五、银行运营管理创新案例

1、平安银行智能集中作业平台案例

2、民生银行宁波分行运营管理升级案例

3、徽商银行集中运营智能授权项目

4、XX 银行集中运营与事后监督的数字化升级

六、厦门国际银行集团跨境多实体集中运营共享服务支持体系创新案例

1、项目背景及目标

2、项目主要策略

1) 协同战略，实现集团运营资源共享

2) 精准纾解，实现集团运营流程集中

3) 质量为纲，实现集团运营风险总控

4) 科技引领，实现集团运营自动化、智能化

3、五大创新点

- 1) 运营体系自动化、智能化
- 2) 运营体系电子化
- 3) 建立会计运营监控平台
- 4) 建立运营产品自动化测试平台
- 5) 建立以互联网核心为基础的线上贷款核算体系

4、项目过程管理

5、运营情况及项目成效

七、银行运营管理创新带来的五大突破

- 1、排队时间大幅减少
- 2、客户投诉大幅减少
- 3、运营价值大幅提升
- 4、服务价值大幅提升
- 5、网点价值大幅提升

八、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