

# 数字化用户（客户）体验管理提升方法与应用案例

## 课程背景：

数字化浪潮下，很多银行存在以下问题：

- 不清楚如何提升银行数字化用户体验？
- 不清楚银行数字化用户体验应用案例？
- 不了解银行数字化用户体验成功案例？

## 课程特色：

- 有实战案例
- 有原创观点
- 有精彩解读

## 学员收获：

- 学习银行数字化用户体验管理提升方法。
- 学习银行数字化用户体验具体应用案例。
- 学习招商银行数字化用户体验成功案例。

**授课老师：** 坚鹏 中国银行业协会特聘讲师、银行数字化转型导师

**培训对象：** 需要学习数字化用户体验管理的职业人士。

**课程设置时间：** 3-6 小时

## 课程大纲：

### 一、用户体验解码

- 1、用户体验是什么
- 2、用户体验的层级
- 3、用户体验的战略管理
- 4、用户体验对银行的重要性
- 5、用户体验管理与客户关系管理

### 二、用户体验管理提升方法

- 1、银行用户体验管理的四大痛点
- 2、体验管理的投资回报：NPS 与银行业务增长
- 3、用户体验管理系统（CEM）解决的四类问题

- 4、用户体验管理的目标与基本架构
- 5、用户体验管理策略树
- 6、用户体验管理优化流程
- 7、用户体验监测指标体系模型与分类

### **三、用户体验管理案例研究**

- 1、用户旅程体验指标解构示例-财富管理
- 2、用户体验运营机制-专项整改示例
- 3、用户体验运营机制-旅程重塑示例
- 4、用户体验运营机制-靶向创新示例
- 5、某全国性股份制银行全旅程体验提升项目

### **四、招商银行用户体验管理案例研究**

- 1、招商银行数字化转型之知行果分析
- 2、招商银行重视两个体验——用户体验和员工体验
- 3、招商银行通过外部用户体验提升带动内部员工体验提升
- 4、招商银行推行“初心计划”提升用户体验
- 5、招商银行坚持以客户利益为中心

### **五、XX 用户体验管理系统功能介绍**

- 1、【设计-采集-分析-行动】，数据驱动的用户体验管理闭环运行框架
- 2、专业级问卷设计模块，覆盖各类调研所需
- 3、全渠道多触点投放，组合链路，高效采集
- 4、答卷奖励，有效提高回收率，促进二次消费及营销扩散
- 5、联系人管理：区分 BCE 三类联系人，智能沉淀，精准投放及分析
- 6、BI 仪表盘-动态视觉呈现，全局体验看板
- 7、行动落地：低分/危险词自动监测&分派处理，工单追踪，月报呈现
- 8、融入既有运营体系，让用户体验管理成为轻松、便捷的日常

### **六、用户体验管理发展趋势**

- 1、连接
- 2、实时
- 3、智能

## 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