**技术赋能营销3C行业首个品牌社交快应用iQOO社区**

**参选类别：**年度最佳数字营销平台

**简介**

【背景】

iQOO是vivo于2019年成立的品牌，主打高性能手机产品。品牌诞生一年之际，iQOO已斩获超200万用户，随着数量日益增长，散落在各个渠道的粉丝缺乏有效的管理和留存，iQOO用户也缺少专属沟通阵地，粉丝归属感淡薄。我们结合当下社区类产品发展趋势，为客户开发了官方“iQOO社区”。

项目初期面对核心议题：

1、产品上，选择哪种应用形式，符合用户使用习惯，带来优质体验，同时能够助力品牌，提升粉丝运营效率？

2、逻辑上，如何进行版块规划，设立哪些保障机制，能够提高粉丝活跃度？

3、理念上，如何设计社区风格，定制交互体验，能够获得用户共情，形成品牌与粉丝的成长型伙伴关系？

4、如何助力品牌进行高效的粉丝管理，记录和沉淀一手粉丝数据？

通过调研现阶段iQOO用户核心诉求主要包括：1、希望第一时间收到产品资讯、活动信息、福利信息等2、希望体验高效的反馈交互3、希望深度参与品牌共创4、机友们分享玩机经验。

【核心目标】

通过开发打造iQOO的粉丝社区，助力品牌粉丝运营，沉淀iQOO的存量用户，提升粉丝活跃度和品牌认同感。

【使用群体】

核心人群为iQOO粉丝——酷客与用机爱好者

【开发时间】

iQOO社区于2020年3月投入开发，4月10日上线小程序+PC端双平台（内测期），20日全平台推广，后续陆续进行功能迭代。于2020年9月18日快应用平台上线。

（其中，利用小程序转化工具的应用，iQOO快应用开发节省了近50%的工作量。有助于我们将开发资源聚焦于快应用专属功能，即基于手机底层系统能力的push推送、负一屏等功能功能，带来亿级流量资源。）

**使用说明**

【快应用入口】（安卓手机）

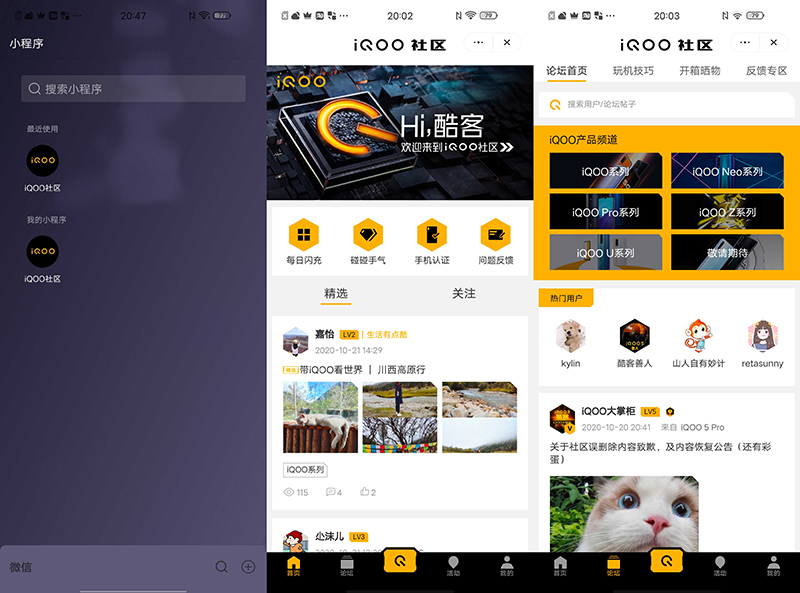
1. 全局搜索iQOO社区
2. 从应用商店进入应用-快应用，搜iQOO社区
3. 添加到桌面后秒开
4. 添加负一屏卡片后秒开



iQOO社区快应用入口

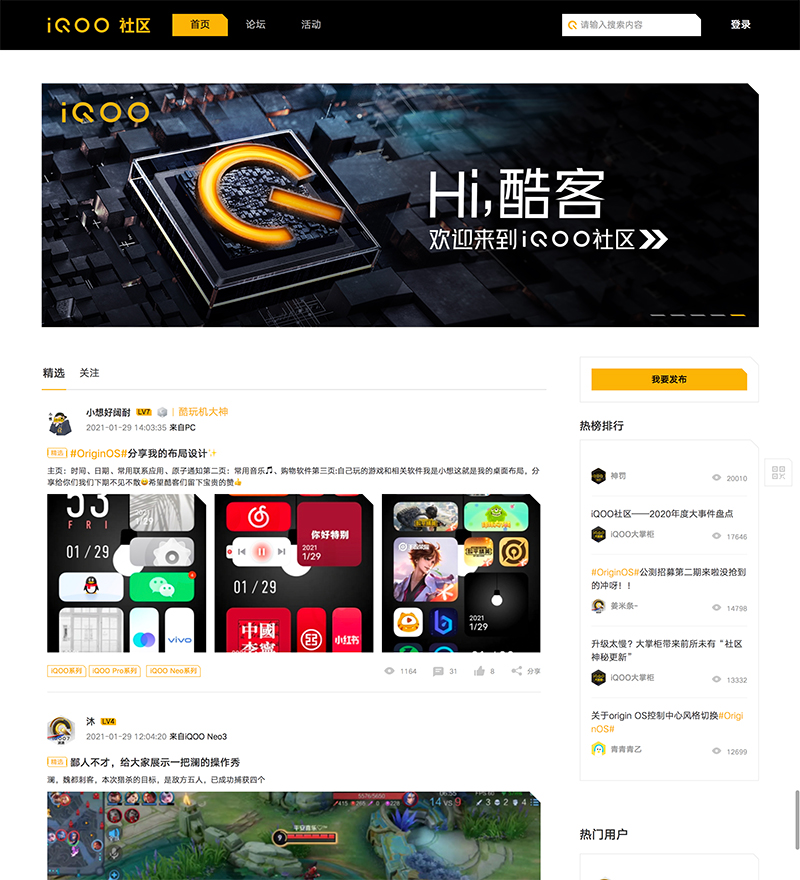
【微信小程序入口】

1. 扫描小程序码进入
2. 直接搜索iQOO社区，从小程序进入
3. （安卓手机）添加到桌面后，从桌面图标进入
4. 收藏后从我的小程序进入或最近使用进入



iQOO社区小程序

【PC端入口】链接：<https://bbs.iqoo.com/>



iQOO社区PC端

**应用范围**

上线后，iQOO社区陆续迭代优化，通过成功的技术加持的整合营销服务，促进iQOO品牌互联网化转型。

【聚拢分级用户声音，校准品牌发展】打造品牌私域流量池，建立酷客专属阵地，通过设计用户层级、成长路径、标签体系，实现自上而下的用户自发管理，同时沉淀数据内容反哺，与用户共建品牌及产品。

【舆情与激励打造高粘度社区，保持粉丝高活跃度】建立舆情保障和内容激励制度，通过AI智能筛查与实时更新数据库、人工二次研判进行负面管理，通过去中心化智能推荐进行正面激励。

【打造完整一站式互联网品牌服务闭环体验】生于互联网甚至移动互联网下的一代年轻人，他们习惯在网络上解决一切发生的问题，面对本来就品牌忠诚度低的新生代，尝试用一站式的互联网闭环服务系统，实现反馈智能分发，专人专职解决，一对一持续追踪，打造从咨询种草到维修售后的优质体验，增加品牌粘度。



**应用实例**

iQOO社区上线9个月累积注册用户破17万，日均活跃达1万，评论互动超38万次，主帖发布数量超3.6万篇，帮助用户解决超2万条反馈意见，举办活动70余次，其中系统公测活动超32万次浏览量，近1.6万次点赞评论，用户活跃度呈稳步上升势头。

亮点一：打造行业首例“快应用+小程序”社区类产品。

iQOO社区快应用，不仅是手机行业内（9大厂商）的第一例快应用产品，也是作为品牌粉丝运营的一次建设性尝试。

亮点二：我们为品牌主，从0到1打造出用户专属阵地，并通过技术赋能，为品牌沉淀了一首粉丝数据，为品牌主的粉丝运营提供了数据化指导。

亮点三：得益于iQOO社区本身的设计理念、内容规划、模块功能，不但解决了品牌和用户沟通不足、用户向品牌反馈不畅的问题，而且通过不断的运营，实质性的提升了用户口碑。