12月2
1日，国际知
名研究机构Gartner公布
了“2022年金融服务创新奖”，蚂蚁财富
凭借“开放平台”被众多金融行业人士评选为亚太区三家获奖者之一。这也是该奖项首次花落国内的互联网理财平台。

数据显示，目前，有超150家资管机构借助蚂蚁财富开放平台的技术、能力和服务矩阵，积极进行用户深度服务探索。在平台技术助力下，每家机构平均一年能新增100万用户，同时机构新服务上线时间可由3天缩至5分钟，成本可降低50%。

开放平台1.0到2.0：

从支持“投”的能力到“顾”的服务

据了解，Gartner“金融服务创新奖”评选已经举办多年，旨在肯定过去一年最佳的数字化科技功能、产品或服务等创新运用。今年亚太区共有百余份机构案例参选，经历初筛、决赛演讲投票等环节，最终仅有3家成为亚太区获奖者。除了蚂蚁财富之外，另有2家商业银行获奖。这也意味着，代表国内财富管理领域的平台科技能力与实践，在国际竞争中得到了认可。

获得Gartner金融服务创新奖之前，蚂蚁财富开放平台已经摸索了5年。

在不少大众投资者脑海中，“财富管理”是离自己很远的词语。以往，基金公司等资管机构直接触达用户有限，大众投资者也很难得到多样化的服务。

作为互联网理财平台，蚂蚁财富较早开放了平台和技术，帮助基金公司等资管机构更好地触达用户。2017年，蚂蚁财富开放“财富号”，资管机构有了线上的“自运营阵地”，可以把基金产品搬上平台，快速实现线上化运营。对于大众投资者来说，购买理财产品的操作更加方便了。

2021年10月，蚂蚁财富将“财富号”升级为“开放生态服务体系。在蚂蚁财富开放平台负责人申远看来，开放1.0阶段是帮助机构更高效地为用户提供“投”的能力，而2.0阶段的探索，为机构提供包括理财直播、理财社区、智能理财助理支小宝等一整套服务矩阵，希望帮助机构更多元地提供“顾”的服务，引导用户理财行为更专业、理性。

基金公司新服务上线仅需5分钟

用户频繁交易比例下降60%

几年前，基金经理极少露面，大多通过文章接触用户。如今，行业里理财直播已不鲜见。在理财直播间，投资者能近距离了解基金经理，基金经理和基金公司专业人员也能直接解答疑问。

在多位基金公司人士看来，借助理财直播可以与投资者面对面交流，一方面科普投资知识、答疑解惑，另一方面可以在行情波动中更高效提供陪伴，帮助用户养成健康的投资习惯。

据悉，在蚂蚁财富开放平台的技术助力下，过去一年，机构的直播服务次数超20000场。同时，面对机构优质直播内容碎片化传播的需求，蚂蚁财富开放了直播转短视频的智能工具。姚军表示，借助该工具，机构新视频上线平均耗时由3天缩短至5分钟，成本可降低50%。

除了理财直播，在蚂蚁财富开放平台的探索中，大众投资者也开始有了属于自己的智能理财助理“支小宝”。支小宝可以实时大众投资者答疑解惑，除了回答日常理财的基础问题，也能从行情分析、理财行为提醒等方面“支招”。

据蚂蚁财富开放平台技术人员黄森表示，支小宝背后的技术团队结合了运筹优化、

知识图谱、自然语言处理、机器学习等技术能力，围绕“专业”、“陪伴”和“懂我”三个核心技术能力做了反复打磨。不少资管机构也参与了支小宝的服务共建，目前一半以上的服务内容来自于合作机构。

在理财直播等服务的帮助下，用户的投资行为也更加理性。蚂蚁财富数据显示，观看理财直播的用户，其定投次数较未看过的用户提升15%，持有时长增加了30天。而截至2022年5月底，被支小宝深度服务的用户，相比未服务过的用户，户频繁交易比例下降60%。

在平台不断开放的过程中，机构也已经习惯日常通过多样化的服务进行投教和陪伴，每家机构平均一年能新增100万用户。蚂蚁财富技术总监姚军在决赛演讲中这样总结，“开放平台助力机构服务了上亿此前未被服务过的用户，让理财变得更普惠。”（CIS）