

特刊·营商人物

美国人马修点赞济南公租房

为员工申请公租房成优创吸引和留住人才的优势

这次来济南,除了与济南的管理层开会外,马修另一个很重要的目的是参加优创济南公司达到千人规模的一个庆祝活动,为员工颁发奖项,与员工互动交流。10年前,美国人马修在济南创立了济南优创数据公司(后称“优创”),为美国保险行业提供离岸数据处理业务。而今天优创数据正式成为济南首家千人级国际服务贸易企业。

从一个初创公司发展到千人规模,马修觉得这离不开济南良好的营商环境。在济南打造优质营商环境方面的各种举措中,马修尤其要为公租房政策点赞。



马修接受本报记者专访。

文/片 本报记者 修从涛

美国保单不少都是济南制造

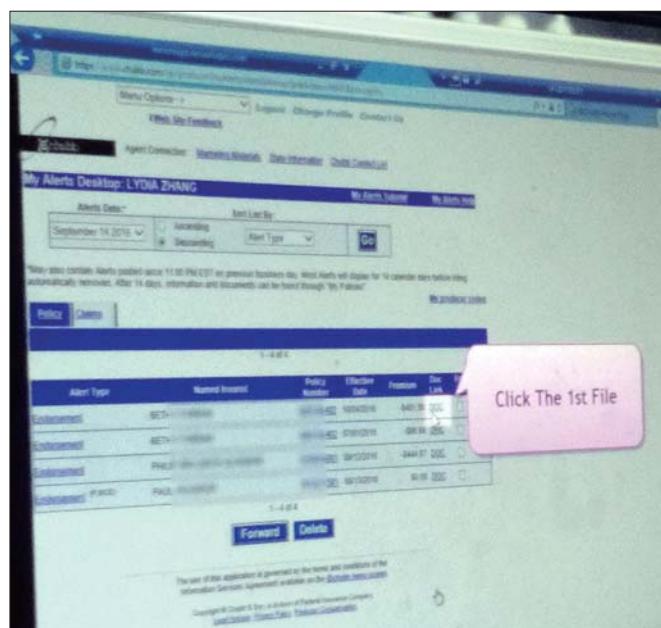
2008年,美国发生金融危机,全球著名的保险公司美国国际集团AIG倒闭。全美国金融行业处在一片哀嚎之中。为了缩减成本,美国人马修在中国创立的优创公司,成为了美国许多中小保险代理商的救命稻草。

每天早晨八九点,优创的员工们打开电脑收到美国客户的指令,远程操作客户的后台数据库,帮助他们进行保单制作,数据校对,理赔核保等工作。而客户只需专注于他们的核心业务销售等工作,极大提升了其运营效率和利润。优创也成功帮助了许多美国中小保险代理商从业务危机中挺过来,并快速恢复业务继续成长。

“和外贸公司一样,优创也是为中国创造外汇,只不过外贸出口的是衣服鞋子这样的实物货物,而我们是通过互联网为美国客户提供商业服务。所以,我们这个行业被称为国际服务贸易。”马修解释道。

马修说,济南有40多所大学,每年有12万毕业生,充足的人才是优创迅速成长的最重要保障。“当地的政府也非常支持我们,给我们提供了非常多帮助。没有这里的优良条件,优创也不可能这么快的成长。”

优创市场业务发展特别迅速,每年都保持在30%的高速增长,“我们的员工招聘需求特别大,我们也很自豪能为济南的年轻人提供这么多就业岗位。”马修介绍,优创从事



流程外包机器人相当于一个不知疲倦的初级保险调查员

的是百分百对美保险业商务服务,所以其新员工必须从入职开始接受长达3-6个月的培训,用纯英文学习美国保险知识,商务沟通洽谈,办公软件操作,时间管理和流程管理等技能,相当于重新上了一个美国保险专科学校。

济南造流程机器人跨国服务

经过10年发展,优创的业务也在不断创新。“现在山东提出新旧动能转换,优创也在积极参与创造新动能,开发了像自动化、大数据分析等高附加值的新产品。”马修介绍,主要由济南员工参与研发的流程外包机器人已于2017年上线,可以远程为客户提供服务。

优创人把这个机器人同事称之为小创。它可以承担很多初级保险调查员的职能,比

如调查被保险车辆状况和被保险房屋与灾害发生区关系等相关信息,帮助人类员工做风险分析和报价。

在优创济南公司现场,优创员工给记者展示了小创的工作,只见它敲动一个按键,电脑屏幕就开始自动闪烁,数据库界面上一串串数字被自动录入,另一个屏幕上的浏览器被自动打开,美国车管所的相关数据被自动复制粘贴,保存在本地电脑上,还会自己起文件名,给人类员工发邮件,汇报它今天干的活。

“优创开发的山东首个服务外包白领机器人是我们最引以为豪的产品之一。这样我们的员工就可以从很多重复性劳动中解放出来,更多地学习创新性和知识含量高的业务。”马修说。

新技术带来了新变化。马修说,他也正在解决两个新问题。一个是要继续培训员工成

为机器人管理员,这样员工可以通过操控机器人就能完成更多的工作任务。另一个是商业模式需要改变,“现在客户大都是按照购买的人数为公司付费,而不是按照工作量,下一步,要说服客户按照工作量收费。这样高效率的员工收入也会更高。”马修说。

130名员工申请到公租房

听说济南正在不断优化营商环境,马修对此十分感兴趣。在济南诸多优化营商环境举措中,马修非常看重济南的公租房政策。正是得益于这项政策,优创公司的130名员工都申请到了济南高新区的公租房。

“这对企业员工尤其是那些刚刚大学毕业经济并不宽裕的员工来讲,解决了他们的住房问题。公租房非常好,希望这个政策能够继续下去,让更多的年轻人都能住上。”马修说,如今帮助符合条件的新员工申请公租房,已经成为优创吸引和留住人才的一项优势。

马修觉得济南在营商环境方面有自己的优势,“济南最大优势在于人才集中,高校很多。济南员工的特质是既聪明、有创新性,又刻苦努力,这也是济南公司快速成长的一个很重要的原因。”马修说。

当然,马修觉得济南也有可以进步的地方。马修还希望济南的高校能够继续扩大英语的基础教育,尤其是口语和写作方面。另外,在道路的英语标识方面可以做得更好,更方便外国人。听说济南正在建轨道交通,马修说有了轨道交通之后,济南的交通会更便捷。

相关链接

女儿喝热水 山东是家乡

虽然是白皮肤、高鼻子的美国人,马修一直把山东当作他的家乡。“来中国后我第一次完全自己一个人生活,之后又在这里认识了山东的女朋友,在这里创业、结婚、生孩子,我觉得山东对我的意义非常大,所以我真心觉得这里是我的家。”马修说。

婚后,马修的家里也上演了一些和文化冲突有关的故事。他们的第一个孩子Zoe还是个小宝宝的时候,马修就想带她出门散步、呼吸新鲜空气。但是丈母娘觉得冬天太冷怕孩子感冒,在门口拦下坚决不让去。马修特别感激他的岳母为他们的付出。“在美国没有老人给看小孩的。结婚了就完全是两家人,但是岳父母为他们的家庭付出了很多。虽然有时候也有些小插曲,经过耐心沟通也都会解决。”

“但是中国人的饮食非常健康。”马修说,他觉得中餐里总是有很多蔬菜非常好。美国人的饮食肉类和甜食过多,而且除非喝咖啡,否则即使冬天也都是喝冷水。“现在我的两个女儿即使在美国也都是喝热水,很少喝冷饮和吃糖果,相比同龄的美国孩子,她们就很少得病,也没有蛀牙。这让我很开心。”