

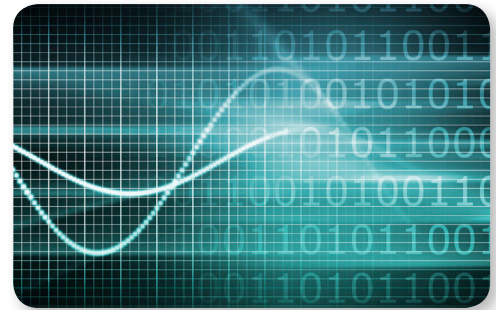


**CSC** 因其信息技术服务被《财富》杂志评为 2010 年度全球最受尊敬的公司之一。这项荣誉表明 **CSC** 在世界各地都保持了高水准 - 这也是新收购的 **CSC Vietnam** 需要达到的水准。

CSC 总部位于美国弗吉尼亚州福尔斯彻奇，全球共有约 93,000 名员工，为来自世界六大洲的 90 多个国家的客户提供服务。英语是公司内部及外部交流的正式语言，CSC 发现，其越南员工无法通过电话会议、电子邮件、交谈及面对面会议与客户进行高效互动，而有效沟通是他们本应做到的。CSC Vietnam 的员工在发音、阅读、及理解不同方言方面的问题尤其突出。

收购之前，CSC Vietnam 采用多个供应商的方法，使用不同供应商进行室内课堂英语培训及在线培训。这种方法缺少标准化和一致性，使用多个供应商也增加了成本，而且这些课程也缺乏具体的业务重点。结果，员工参与度很低，就增加日常生产效率而言，培训结果也不一定完全适用或有效。

因此，关键在于选择一个吸引员工参与的解决方案，这一部分可通过培养他们掌握能即学即用的技能实现。**CSC Vietnam** 还希望启动一个能增强管理、提供更多支持的项目，这样就能回馈并鼓励员工、增强工作场所活力、促进计划取得潜在成功。



## 行业

技术

## 摘要

CSC 于 2008 年 1 月收购了总部位于越南的第一咨询集团，此举极大地增强了 CSC 的全球交付能力，但也遇到一个关键问题：通过此次收购共有 2500 名新员工加入 CSC，其中有 550 人为现在的 CSC Vietnam 工作，而他们的客户群主要来自北美和欧洲，因此他们的英语能力成为收购后越来越需要关注的问题。

2008 年 10 月，CSC 决定实施 GlobalEnglish Corporate Learning Service™ 项目，专门针对管理参与。参与项目的员工中，超过 20% 的人取得了令人印象深刻的技能及工作效率增长。

“与GlobalEnglish的合作伙伴关系能让我们在全球范围内提高企业业务流畅性，为我们带来更多市场机会并增加投资回报率。”

— John Johns, 北美人力资源总监

## 管理角度

合并 9 个月后，GlobalEnglish Corporate Learning Service™ 试点取得成功后，CSC Vietnam 与 GlobalEnglish Corporation 签署合同。

所有参与者均表示，在参加过试点项目后，他们将把 GlobalEnglish 推荐给其他同事。

CSC Vietnam 通过在管理层和员工之间建立重要纽带，让该项目变得个人化，从而开创了员工充满自豪感、管理层与员工关系不断成长的局面。

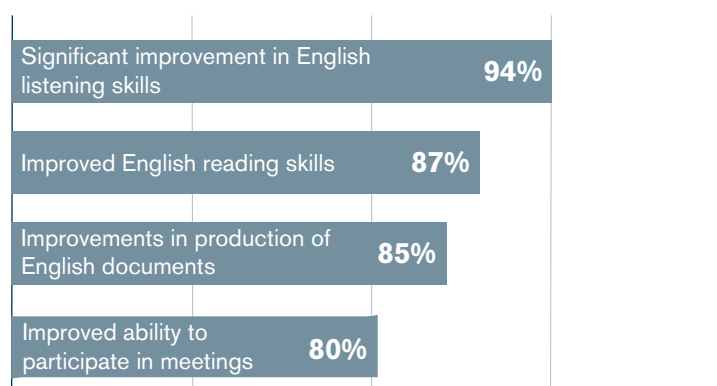
CSC 成功项目的亮点：

- CSC Vietnam 会进行季度培训需求分析，经理会提名员工参加这一项目。
- 当介绍 GlobalEnglish 项目给新的参与者时，CSC Vietnam 举行了一次启动会议，请到当前能很好使用该服务的员工分享经验及最佳实践。当前的学员会因此为自己的进步感到自豪，也让新员工有机会进行互动。

## 结果

进入第三个年头，GlobalEnglish 项目已经取得全方位成功。与以前的室内英语培训课程相比，CSC Vietnam 每年立即节省了 30% 的项目成本，而 GlobalEnglish 涵盖的范围更广。现在超过 20% 的 CSC Vietnam 员工都在使用 GlobalEnglish。

成本减少，效果提升：仅第一年结束后，94% 的参与者的听力就取得了显著提高，87% 的人提高了阅读技能，76% 的人提高了口语和写作技能。而在实际应用方面，85% 的学员认为在书写和理解商务邮件方面取得进步，80% 的学员认为他们参与会议的能力得到了提高。



“如果你在两年前告诉我，我会在北美生活，与世界各地的专家一同工作，并带领一项 CSC 最重要的业务计划，我是绝不会相信的。我和我的家人都非常感谢 CSC 为我提供的机会，我也非常自豪能成为 CSC 的 [GlobalEnglish] 项目所取得的巨大成功的一份子。”

— Uyen Nguyen,  
Vietnamese CSC 员工

CSC Vietnam 十分注重员工对该项目投入的时间，并且设定了鼓励和激发学习者的使用目标。他们希望参与者使用 GlobalEnglish 服务的时间能达到每周 1.5 小时（或大约每月 6 小时），2010 年 12 月，员工们使用 GlobalEnglish 服务的平均时间约为 10.5 小时。

CSC Vietnam 注重管理参与，尤其注重管理者对参与者提供奖励和帮助，这样就增强了同事之间的关系。事实上，89% 的参与者都认为 CSC Vietnam 的培训部门在支持绩效增长方面做得很好或十分出色。

CSC Vietnam 的成功促进了 GlobalEnglish Corporate Learning Service 的全球推广，现在已有 20 多个国家的 CSC 员工在使用这一服务。

2010 年 9 月，GlobalEnglish 的全球学习者报告显示，由于商务英语沟通能力提高，平均每周节省了 2.1 个小时时间，这就转化成全球生产力的巨大推动力，CSC 美洲人力资源总监 John Johns 说道。“与 GlobalEnglish 的合作伙伴关系能让我们在全球范围内提高企业业务流畅性，为我们带来更多市场机会并增加投资回报率。”

## 关于 CSC

CSC 是通过三条商业主线提供技术辅助式解决方案和服务的全球引领者。其中包括商业解决方案和服务、管理服务部门和北美公共部门。CSC 的领先能力包括系统设计与整合、信息技术和业务流程外包、应用软件开发、网络和应用托管、任务支持和管理咨询。CSC 公司已成为业内公认的领先者，并因其信息技术服务被《财富》杂志评为 2011 年度全球最受尊敬的公司。CSC 总部位于美国弗吉尼亚州福尔斯彻奇，全球共有约 93,000 名员工，2010 年 12 月 31 日报告的年收益高达 162 亿美元。