



THOMSON REUTERS

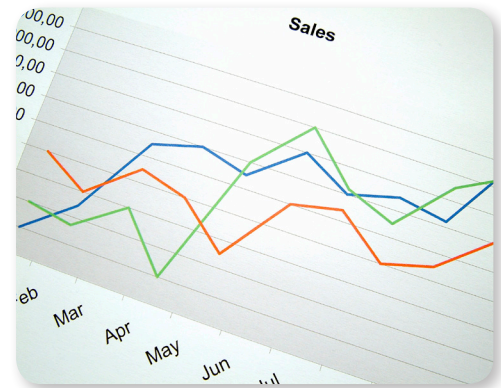
Reuters begann 2002 mit der Auslagerung von Arbeitsplätzen nach Asien, wodurch das Unternehmen eine neue technologische Infrastruktur zu viel geringeren Kosten entwickeln konnte.

Eine (unbeabsichtigte) Auswirkung dieser Umstellung war jedoch, dass sich die Verwaltung von Projekten angesichts verschiedener Zeitzonen und Sprachen und kultureller Unterschiede deutlich aufwendiger gestaltete. Reuters musste dringend die Kommunikation zwischen regionalen Geschäftsstellen verbessern, um eine weltweite Zusammenarbeit zu ermöglichen und gleichzeitig neue Mitarbeiter schnellstmöglich über die Produkte, Kunden und Absatzmärkte zu informieren.

„Der GlobalEnglish Corporate Learning Service bietet alle Funktionen, die wir für den Erfolg unseres Programms benötigen: Er lehrt Geschäftsendlich und steht in mehr als 12 Sprachen 100 % online zur Verfügung.“

—**Rich Taylor**, stellvertretender Geschäftsführer und Leiter des Unternehmensbereichs Lernen und Entwicklung bei Reuters

„Prognosen zufolge werden wir 2010 Tausende neuer Mitarbeiter in Asien haben, darunter mehr als die Hälfte unserer Technologists. Als ich diese Zahlen sah, war mir klar, dass unsere Kommunikationsprobleme noch deutlich zunehmen würden.“ sagte Reuters' stellvertretender Geschäftsführer und Vorsitzender des Unternehmensbereichs Lernen und Entwicklung, Rich Taylor. „Der Unternehmensbereich Lernen und Entwicklung musste einer Krise zuvorkommen, und wir mussten schnell eine Lösung finden, denn Englisch kann man nicht über Nacht lernen. Wir hatten



Branche

Nachrichten, Fernsehdienste und Finanzinformationen

Zusammenfassung

Wenn Sie in einer Branche tätig sind, deren Erfolg sich auf Schnelligkeit, Genauigkeit und nahtlose Kommunikation gründet, ist Englisch für diesen Erfolg von entscheidender Bedeutung. Da Reuters Arbeitsplätze nach Asien verlegt hat, steht das Unternehmen vor dem Problem zunehmender Komplexität im Hinblick auf die Leitung von Projekten über globale Teams hinweg. Damit einher geht die Erkenntnis, dass dringender Bedarf an besseren Englischkenntnissen der Angestellten besteht. Reuters hat den GlobalEnglish Corporate Learning Service™ implementiert und seitdem im gesamten Unternehmen deutliche Verbesserungen im Hinblick auf Kommunikation und Unternehmensleistung erzielt.

“ Der GlobalEnglish-Service greift auf die neuesten technischen Errungenschaften zurück, um realistische Geschäftssituationen im Unterricht nachzustellen. Unsere Mitarbeiter hatten ständig die Möglichkeit der Interaktion, z. B. durch Kontaktaufnahme zu einem Lehrer (rund um die Uhr möglich), Chatten, Übungen mit Tonaufnahme und Playback und vielem mehr. „Normaler“ Unterricht im Klassenzimmer kann das nicht leisten. ”

—Rich Taylor,

stellvertretender Geschäftsführer und
Leiter des Unternehmensbereichs
Lernen und Entwicklung bei Reuters

im günstigsten Fall nur ein paar Jahre Zeit, um ein Problem zu lösen, das uns hätte überwältigen können.”

Für Reuters war es wichtig, dass Teams sich die erforderlichen englischen Sprachkenntnisse aneignen, um schnelleres und akkurateres Arbeiten und besseres Eingehen auf Kundenwünsche zu gewährleisten.

Schnelligkeit

Der Schlüssel zum Erfolg im weltweiten Informations- und Nachrichtengeschäft ist Schnelligkeit. Wenn Reuters Nachrichten, Fotos, Videos und finanzielle Daten vor der Konkurrenz ins weltweite Netz stellen will, zählt jeder Sekundenbruchteil. Das Unternehmen musste sich der Herausforderung stellen, Nachrichten und Daten noch schneller zu liefern, und dafür Mitarbeiter an immer mehr Orten der Welt einsetzen. Das klappt nur, wenn die Teams effizient zusammenarbeiten. Aus diesem Grund müssen die Mitarbeiter eine gemeinsame Sprache sprechen.

Kompetenz

Reuters stellte also Tausende neue Mitarbeiter an Offshore-Standorten ein und machte sie so schnell wie möglich mit Unternehmensabläufen und -wissen vertraut. Das Unternehmen musste diesen neuen Mitarbeitern dabei helfen, Geschäftsendlich zu lernen und ihre Kontaktfähigkeit auszubauen, so dass sie produktive Mitglieder eines virtuellen Teams in einem globalen Unternehmen werden konnten.

Kundenbetreuung

Bei der Kundenzufriedenheit wies Reuters signifikante Mängel auf; im Vergleich zu seinem größten Rivalen manchmal sogar bis zu 10 von 100 Punkten. „Unzulängliche Kundenbetreuung kann weitreichende Auswirkungen haben.“ sagte Taylor. „Wir haben ungefähr 30 große Accounts, die sogenannten FGAs (Focus Group Accounts), und diese Geschäftsbereiche erzielen zusammen Einnahmen in Höhe von mehreren Milliarden US-Dollar – nicht Millionen, Milliarden. Diese Kunden haben jedes Recht, herausragenden Service zu erwarten und zu fordern.“

Eine Globale Lösung

Reuters brauchte ein Lernprogramm, das:

- sich auf die Kommunikation in realistischen Geschäftssituationen konzentriert
- schnell einsatzbereit ist
- vollständig skalierbar ist
- verfügbar ist, sobald ein Mitarbeiter Zeit zum Lernen hat
- effizient ist
- unterhaltsam ist
- die Aussprache verbessern kann
- gleichzeitig Englisch-Lektionen und Verbesserung der Kommunikationsfähigkeit am Arbeitsplatz bietet eine gezielte Überprüfung der Lernfortschritte ermöglicht
- Führungskräften die Möglichkeit bietet, die Fortschritte der einzelnen Mitarbeiter fest zu halten und dass die Investition des Unternehmens lohnt

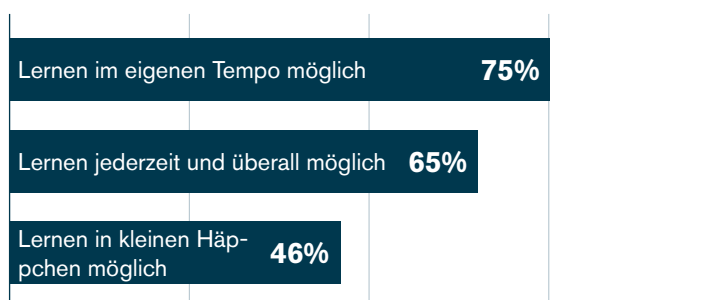
„Wir gehen davon aus, dass es für unsere Mitarbeiter weitaus effektiver ist, Englisch in typischen Geschäftssituationen zu lernen – z. B. Meetings, Verhandlungen mit Verkäufern, Verkaufsanrufe – als in Lektionen, die auf typischen Alltagssituationen beruhen.“ so Taylor. „Sprachexperten machten uns darauf aufmerksam, dass es für uns wichtig war, Englisch ausgehend von der Muttersprache zu lehren, also Anweisungen nicht nur auf Englisch, sondern auch in der Muttersprache bereitzustellen. Schließlich brauchten wir auch für unsere Mitarbeiter in Indien eine Lernfunktion, die ihnen bei der Aussprache und Verringerung ihres Akzents helfen konnte. Unsere umfangreichen Nachforschungen ergaben, dass nur ein Anbieter diese Bedürfnisse erfüllen konnte: GlobalEnglish.“

Taylor weiter: „Der GlobalEnglish Corporate Learning Service bietet alle Funktionen, die wir für den Erfolg unseres Programms benötigen: Er lehrt Geschäftsendlich und steht in mehr als 12 Sprachen 100 % online zur Verfügung. Er bietet die neuesten Lerntechnologien nicht nur im Bereich Grammatik und Lesefertigkeit, sondern auch in den Bereichen Hörverständnis und Sprechen.“

Ergebnis

Höchste Zufriedenheit

Bei Reuters wusste man, dass ein erfolgreiches Online-Programm in den normalen Arbeitsablauf integriert werden und den Mitarbeitern Spaß machen muss. „Wir konnten eine hervorragende Teilnahmebereitschaft erzielen, da der Online-GlobalEnglish-Service sich an die beruflichen und privaten Bedürfnisse unserer Mitarbeiter anpassen ließ. Einer nach dem ersten Jahr durchgeführten Umfrage zur Zufriedenheit zufolge waren die Benutzer mit der Qualität des Service hochzufrieden. 80 % der Benutzer bewerteten den GlobalEnglish-Service als ausgezeichnet, sehr gut oder gut. Als ausschlaggebend für die hohe Zufriedenheit wurde die Flexibilität dieser Lösung angesehen:



Verbesserte Unternehmensleistung

Das Lernprogramm wurde entwickelt, um das Risiko für Reuters zu senken. Für den Erfolg des Unternehmens war es wichtig, dass Unternehmensbereiche bei der Verwaltung und Sicherung von Geschäftsabläufen schneller und zuverlässiger auf Englisch kommunizieren konnten. Deshalb war die Verbesserung der Kommunikationsfähigkeit unserer Mitarbeiter der wichtigste Maßstab für den Erfolg.

