



THOMSON REUTERS

在 2002 年，Reuters 開始將技術性工作轉移至亞洲，使得該公司發展出一套成本更為低廉的新技術基礎架構。

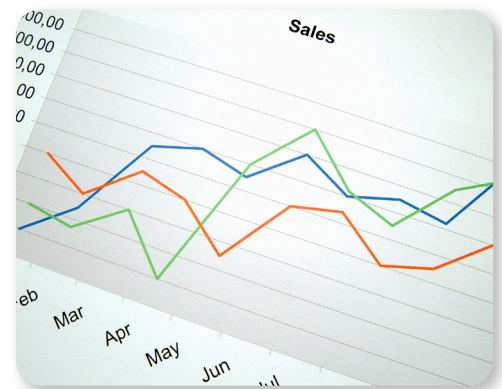
然而，這項改變意外卻使得跨時區、文化及語言的專案管理更加棘手。Reuters 急需改善各分區辦公室之間的溝通以統整全球作業模式，同時促使新進員工跟上自家產品、客戶及市場的脚步。

“GlobalEnglish Corporate Learning Service 擁有我們計畫中致勝必備的功能：它以 12 種以上的母語教授商業英語而且完全 100% 透過線上傳播。”

— Reuters 學習部門副總裁兼主管 Rich Taylor

「我想像 2010 年的景象，那時我們預計會在亞洲增額招募上千名員工（包括超過一半以上的技術人員），而且我認為溝通問題將會持續惡化，」 Reuters 學習部門副總裁兼主管 Rich Taylor 說道。「Reuters 學習與發展部門必須阻止這項危機，而且必須儘速執行解決方案，因為人們不可能一夕之間就學會英語。充其量，我們只有幾年的時間來解決這個威脅我們的問題。」

Reuters 需要改善英語作業效能，促使其團隊在工作上更迅速、更精確、隨時準備好滿足客戶的需求。



產業

媒體與金融服務

摘要

當您身處一個端賴迅速、準確、不斷溝通而快速成長的產業之中，英文乃是致勝關鍵。隨著 Reuters 將工作轉移至亞洲，該公司面臨了跨國團隊管理專案更形複雜的問題，並且體認到加強職員英文能力的急迫需求。Reuters 執行了 GlobalEnglish Corporate Learning Service™ 計畫並且見證了整個組織的溝通能力與企業表現有顯著的改善。

“ GlobalEnglish 服務將最先進的技術創新運用於模擬課堂實際互動的經驗。我們的使用者有大量的機會進行互動，包括全天候開放的線上教師、文字交談、錄製與播放練習及更多課程。這些都是課堂訓練辦不到的。”

— Reuters 學習部門副總裁兼主管
Rich Taylor

市場速度

在全球新聞及資訊產業中，速度正是致勝關鍵。Reuters 毫秒必爭以取得報導、照片、影片與財金資料傳播至全球資訊網絡。然而，採用跨地區多元化背景的人力以加快新聞及資料傳遞速度的挑戰仍有待解決。為了解決這項挑戰，公司需要團隊更有效率地合作，因此要求員工使用同一種語言。

能力速度

Reuters 在偏遠地區雇用上千名新員工，並在盡可能短的時間內灌輸他們知識。公司必須協助他們學習商業英語以及有效的溝通技巧，促使其成為全球性公司虛擬團隊中具備生產力的成員。

客戶服務

Reuters 在客戶滿意度上有明顯的落差，和主要競爭對手相較時偶有落後多達 10 個百分點。「客戶服務不良的事件造成的影響不容輕忽，」 Taylor 說道。「我們有近 30 個大型客戶，名為 FGAs (Focus Group Accounts)，且這些產業營收總計數十億元—不是上百萬，是數十億。他們理所當然期望並要求最優質的客戶服務。」

全球解決方案

Reuters 需要訓練解決方案：

- focused on realistic business situations for communicating in English
- could be deployed quickly
- was completely scalable
- was accessible whenever an employee had time to study
- was an effective learning tool
- was engaging for employees
- could improve problems with pronunciation
- offered lessons for English language and interpersonal skills for the workplace
- provided meaningful measurement of users' performance
- enabled managers to track each employee's progress and quantify the value of the company's investment

「我們相信在日常商業場合語境下教授的英語（例如會議、與廠商協商或撥打業務電話）相較於以日常社交溝通為基礎的課程 會來得更有效率，」 Taylor 說道。「語言專家提醒我們需要解決方案，此方案是從本國語言教授英語，此意味著授課不能單以英語也必須以母語進行。最後，對於我們的印度員工而言，我們需要可協助他們在發音方面減少腔調的工具。我們廣泛的研究顯示只有一家廠商能滿足我們所有的需求：GlobalEnglish。」

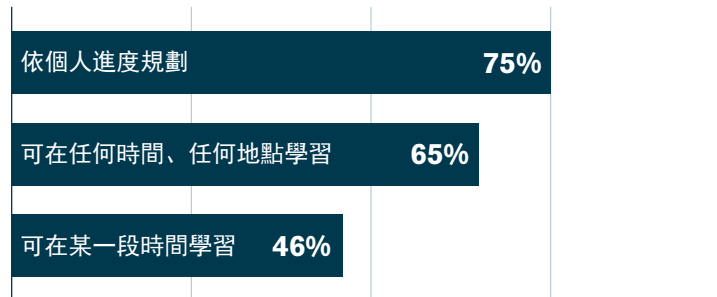


Taylor 繼續說道，「GlobalEnglish Corporate Learning Service 擁有我們計畫中致勝必備的功能：它以 12 種以上的母語教授商業英語而且完全 100% 透過線上傳播。它將最新學習技術運用於教學，不僅只有文法與閱讀，更涵蓋口說與聽力。」

成果

絕佳滿意度

Reuters 瞭解為求成功，線上英語訓練計畫必須吸引人並且不會干擾平日工作。「由於線上 GlobalEnglish 服務十分彈性化，可滿足我們員工的專業與個人需求，因此參與情況十分熱烈，」Taylor 說道。根據施行第一年之後所進行的滿意度調查，使用者表示他們對於此服務的品質感到十分滿意；事實上，百分之八十的使用者將 GlobalEnglish 服務評比為絕佳、非常好或好。具體而言，這些滿意度的決定因素在於此解決方案所提供的彈性：



改善的企業效能

此學習計畫是為了降低 Reuters 的風險而成立的。為求成功，公司必透過更快速可靠的英語溝通來須協助企業分部管理並維繫運作。因此，員工在溝通能力上的改善便是成功最重要的依據。

