

場次：國際級競爭力的人才（第三場）

題目：國際級的競爭人才

講者：美商甲骨文台灣分公司 李紹唐總經理

一、前言

中國字是很奇妙的，企業的「企」將「人」移去就變成「止」，所以人才是公司最重要的資產。我第一份工作在 IBM，共 17 年半，第二份工作即在 Oracle。從多年的外商經驗，我願意分享我看到的「國際級競爭人才」的特質。我認為國際級的競爭人才可以用「BIG」三個英文字來描述。

二、Brave

- 1.過人的膽識：所謂的膽識是指勇於嘗試，在 IBM 期間，我不斷要求上司指派我新的工作，希望藉由工作輪調(Rotation)以接收新的知識，因此我在 IBM 接觸過許多不同的產業別。
- 2.勇於挑戰：在 Oracle，每年的個人成長目標為 25%~35%，同時每各部門也會訂定明確的關鍵績效指標（Key Performance Indicator，KPI），以鼓勵員工自我挑戰。以新加坡的亞洲銷售總部為例，第一個關鍵績效指標為每週 300 通電話訪問台灣顧客，第二個 KPI 為電訪成功比例（Hit Rate）。五萬美金以下的產品即是透過新加坡的電訪促銷，而我們台灣本地伙伴，將於成交時提供服務。
- 3.勇於創新：在 Oracle，每各部門每年需提出三個達成工作績效的創新方式。

三、International

- 1.國際化語言：英語相當重要，但是不僅止於英語，同時還需具備第二外國語，甚至第三外國語。
- 2.國際思維：經營國際化企業，需以國際觀點或當地環境來思考。以統一在大陸賣速食麵的經驗為例，初期並不受歡迎，後來在口味上作調整以迎合大陸習慣，遂而頗受好評，因此國際化人才必須能配合當地的風土人情。
- 3.國際格局：在此指國際企劃（Global Logistic Planning）的能力，配合每各國家的需求與差異，創造銷售方法。

四、Growing

- 1.知識管理：在 Oracle 有 Oracle University，每位員工都有個人的入口網站（Portal），公司已設定好每個人的資料庫，提供員工查詢學習。譬如在台灣負責中鋼的團隊，便可查閱韓國浦項鋼廠（Posco）個案，從中學到以前的經驗；而負責汽車業的同仁也有個別資料庫。
- 2.線上學習：是 Internet Learning，採取自助式服務。Oracle 的線上服務已經相當成熟，連會計系統都已經網路化。我們台灣分公司沒有養處理票據的人，全亞洲都是由我們在雪梨花旗銀行的十個伙伴負責處理。
- 3.國際認證：擁有國際認證非常重要，因為是國際標準，任何一家企業都認同，獲得此類認證有助於證明自己的能力。

五、對台灣的建議

- 1.台灣向來是重軟不重硬，但是軟體硬體的比例應該調到「軟 7 硬 3」。
- 2.我們應該學習印度的模式，讓大企業進駐校園傳授經驗，以達到理論與實務結合。印度將 IBM、AT&T 及 Oracle 引進學校。Oracle 最近捐一些軟體、企業資源規劃（Enterprise Resource Planning; ERP）錄影帶給學校，希望能夠增加台灣教育的競爭力。