针对信息技术外包ITO、业务流程外包BPO、知识流程外包KPO、数字内容外包CTO，根据自己的理解，收集一个案例作简要介绍并进行分析，指出它属于前述哪种外包、它的类别（地理位置、内容重要性、服务方式、外包形式等方面）、业务特点，并分析其效果。字数800字以上。

海尔集团，在海内外享有最高美誉的大型国际化集团企业之一，产品出口世界160多个国家和地区。2003年，海尔全球营业额实现806亿元，蝉联中国最有价值品牌第一名。2004年1月31日，海尔作为中国唯一入选的品牌，排名《世界最具影响力的100个品牌》第95位；东软，中国最大的软件和解决方案提给商。东软十分重视IT技术的研发和投入，并关注区别领域客户业务的进展，通过将IT技术与客户业务的完美融合，为客户提给更加适用的信息技术解决方案。

自1998年起，海尔开始了与东软在IT领域的广泛合作。海尔集团属于信息技术外包ITO，两个中国企业合作属于境内外包，，六年来，东软在商流系统、物流系统、售后服务系统以及IT系统维护服务等众多方面为海尔提给了一系列IT系统解决方案，见证了海尔多次经营管理创新和业务流程改进，为海尔向先进IT技术要效益贡献了突出的力量。属于核心业务外包、委托服务外包，服务外包，目前，作为海尔IT外包服务的提给商，东软以其多年来对海尔IT服务的经验积累和知识沉淀，正在为海尔提给日益完善、不断创新的IT外包服务。其业务特点是大手笔投入，创双赢模式；IT应用，解决方案量身做。作为国际知名的大型集团企业，海尔集团一直追求经营管理思想的不断创新和业务流程的持续改进，一直坚持对IT系统建设的持续投入，用IT技术支撑经营管理模式和业务流程的创新优化。东软的开发和实施人员与海尔企业的业务人员无间合作，根据他们提出的改进业务流程的构想为他们量身定做最合适的解决方案，与他们一道促成经营管理的变革和业务的优化。

随着信息化建设的全面深入，IT技术已经成为企业进展的赋能者。如何保证高效的IT投入成为企业赢得成功的关键。IT规划、经营管理、实施、维护是一项技术复杂、成本高昂、变化频繁、人员素质要求高的系统工程。IT外包使得企业可以利用专业化分工，以更低的价格，得到更为专业和灵活的IT应用服务和IT系统维护服务。因此，IT外包以其专业性强、效率高、节省支出等优点，正在获得越来越多的企业的青睐。以海尔顾客服务体系（以下简称“顾服体系”）建设为例，从1998年至今，东软根据海尔对顾服体系不断改进的业务要求，已经成功实施了三期顾服体系IT 支撑系统项目，极大的提高了海尔客户服务的效率、客户满意度和品牌美誉度，目前正在实行第四期项目的开发和实施。顾服体系一期工程建立了海尔在青岛市的电话呼叫中心和售后服务中心；二期工程成功将海尔在青岛的呼叫中心和服务网络推广至全国34个电话中心和42个工贸点；三期工程改变了过去对服务网点的人工派工模式，全部应用电子自动派工，大大节省了人力、物力和财力，极大提高了海尔的售后服务质量和响应速度。

随着IT技术的深入进展和市场竞争的日益激烈，IT技术已越来越深入地渗透到了企业的核心业务，IT进展与规划必须与企业的经营管理策略相匹配。IT外包服务的好坏直接关系到企业信息化建设的进程。与产品供应商相比，IT外包服务商需要向用户提给更先进的技术、更强大的系统整合能力以及满足企业业务进展需求的解决方案。这就要求从事IT外包的企业具备一个可迅速搭建，有着高可靠性、灵活性和快速适应性的IT基础环境。

自从1998年首次合作以来，东软以其对技术的持续关注、对企业业务流程的深刻把握以及一支高效实干的团队赢得了海尔的信任。几年来，双方合作范围不断扩大，合作程度不断深化。海尔对经营管理创新和IT系统建设的大手笔投入以及东软对解决方案的深刻理解和准确把握为双方构筑起了优越的双赢合作模式。

多年来，海尔在经营管理上的每一步创新和业务流程的每一次改进几乎都离不开东软的参与。

在顾服体系已完成的三期IT系统实施中，以第三期带来的效果最为显著，系统中渗透的经营管理变革和流程改进思想也最为先进。在顾服三期工程实施以前，海尔电话中心接到用户的维修请求后，通过传真人工通知加盟服务商，派工速度慢、费用高。海尔每年用于服务派工的电话、传真费用高昂，在服务需求高峰季节，甚至需要传真机连续运转才能满足派工需要。此外，由于人工派工中人为因素的影响，派工不均匀不合理的现象时有发生。为此，海尔企业的业务经营管理者提出了用IT技术实现电子自动派工的初步构想。

东软一贯重视用户每一次经营管理变革的需求，虽然这一变革构想在IT实现上并没有成熟的经验可供参考，但是东软的开发人员仍然与海尔企业的业务人员一道，边开发边摸索，想尽一切办法利用东软的IT技术优势和对解决方案快速构建的能力为他们量身定做解决方案，帮助他们实现这一顾服体系经营管理上的巨大变革。整个工程分为两个阶段执行。第一阶段是电子派工系统的实现，将从前的电话传真派工转换成电子邮件派工。第一阶段工程实施后，每个服务网点都设立了专门的电子邮箱，派工信息被打包成电子邮件直接发送给各个网点，而网点的服务反馈也以电子邮件方式传回总部。电子派工极大提高了派工效率，节省了派工费用，但是派工中的人为干扰因素仍然难以避免，因此第二阶段工程--自动派工系统应运而生。自动派工的思想是当出现维修请求时，系统根据各个网点的距离系数、服务质量和服务能力等综合指标通过一套算法实现自动派工。根据这一派工想法和需求，东软的研发人员与海尔业务人员一起，变不可能为可能，经过算法的不断调整，流程的不断优化，最终成功实现了这一对家电企业来说非常智慧的经营管理变革。

电子自动派工系统的成功实现，收到了显著的效益，得到了海尔企业的极大认可。自动派工使得海尔企业一次性减少派工员三百多名，为此每年节省派工成本至少600多万元。派工历程中人为因素的消除，大大提高了顾服系统的响应速度和服务质量，派工在各个服务网点中公平实行，也提高了服务网点提给优质服务的积极性。东软以其对解决方案快速构建的能力和应用户需求而变的能力为海尔集团量身定做的IT解决方案，为海尔的经营管理创新和流程优化添上了一笔浓墨重彩。