

مشخصه‌های مؤثر در برون‌سپاری یک فعالیت

شرکتی که تصمیم می‌گیرد تعدادی از فعالیت‌های خدماتی را برون‌سپاری کند، در اولین مرحله با این پرسش اصلی مواجه است که چه خدمتی را " برون‌سپاری " کند. مدل ارائه شده مشخصه‌هایی از خدمت را نشان می‌دهد که بیشترین تاثیر در برون‌سپاری خدمات دارند. در ارتباط با موضوع فوق ۱۱ فرضیه (متغیر) جهت‌دار به شرح زیر مطرح می‌باشد:

- هرچه میزان ناملموسی فعالیت‌های خدماتی بیشتر باشد تمایل کمتری به برون‌سپاری آن فعالیت‌ها وجود دارد.
ناملموسی یک فعالیت به ویژگی‌های ذاتی آن فعالیت و نیز ویژگی‌های آن فعالیت در ارتباط با مشتری نهایی بر می‌گردد که تا چه حد آن خدمت برای مشتری قابل لمس است.
- هر چه میزان تفکیک‌ناپذیری فعالیت‌های خدماتی بیشتر باشد تمایل کمتری به برون‌سپاری آن فعالیت‌ها وجود دارد.
تفکیک‌پذیری ویژگی است که به خود فعالیت بازگشت می‌کند و عبارت است از این که این فعالیت یکپارچه محسوب می‌شود و یا این که می‌توان آن را به زیرفعالیت‌هایی تفکیک کرد و در فرایند برون‌سپاری آن را به افراد یا شرکت‌ها واگذار نمود به نحوی که امکان ارزیابی کیفی از آن داشت.
- هرچه فعالیت‌های خدماتی بیشتر معطوف به استاندارد کردن باشند، تمایل بیشتری به برون‌سپاری آن فعالیت‌ها وجود دارد.
استاندارد کردن فعالیت عبارت است از این که آیا امکان تغییر استانداردها و یا ارتقاء استانداردها در ارتباط با یک خدمت و یا فعالیت وجود دارد یا خیر؟ این مساله به سازمان واگذار کننده باز می‌گردد که آیا در نظر دارد استانداردها را تغییر دهد و یا تدوین نماید و یا این که اساساً امکان ایجاد استانداردها و یا استانداردسازی فعالیت‌ها وجود دارد یا خیر؟
- هرچه فعالیت‌های خدماتی از عدم اطمینانی تقاضای بیشتری برخوردار باشند، تمایل کمتری به برون‌سپاری آن فعالیت‌ها وجود دارد.
عدم اطمینانی تقاضا یکی از ویژگی‌های هر فعالیت در هر مجموعه محسوب می‌شود. در واقع این ویژگی به مشتری نهایی باز می‌گردد که آیا برای آن فعالیت تقاضا و آن هم دائمی و مطمئن وجود دارد یا خیر؟

- هرچه فعالیت‌های خدماتی از عدم اطمینانی فناوری بیشتری برخوردار باشند، تمایل بیشتری به برون‌سپاری آن فعالیت‌ها وجود دارد. فناوری به ویژگی فعالیت برای برخورداری از فناوری‌ها بر می‌گردد. فناوری‌های موجود در یک رشته فعالیت و یا فناوری‌های آتی مورد انتظار در یک فعالیت یا خدمت از اطمینان بالاتری برخوردار باشند نشان دهنده آن است که آن فعالیت را می‌توان با برون‌سپاری با کیفیت بالاتر و با هزینه پایین‌تر انجام داد.
- هرچه پیچیدگی فعالیت‌های خدماتی بیشتر باشد، رابطه معکوس قوی‌تری بین نااطمینانی تقاضا و تمایل به برون‌سپاری آن فعالیت‌ها وجود دارد.
- هرچه پیچیدگی فعالیت‌های خدماتی بیشتر باشد، رابطه مستقیم قوی‌تری بین عدم اطمینان فناوری و تمایل به برون‌سپاری وجود دارد.
- هر چه تماس یک فعالیت خدماتی با مشتری نهایی بیشتر باشد، تمایل کمتری به برون‌سپاری آن فعالیت‌ها وجود دارد.
- تمایل به برون‌سپاری فعالیت‌های خدماتی از نوع تعامل دورادور بین سپارنده خدمت و مشتری نهایی بیشتر از حالتی خواهد بود که تماس مستقیم بین این دو وجود داشته باشد.
- هر چه رقابت شرکت‌ها بر روی قیمت شدیدتر باشد تمایل بیشتری به برون‌سپاری آن فعالیت‌ها وجود دارد.
- هرچه فعالیت‌های خدماتی "اصلی‌تر" باشند رابطه معکوس بین "ناملموسی، تجزیه ناپذیری و عدم اطمینانی تقاضا" با "گرایش به برون‌سپاری" اینگونه فعالیت‌های خدماتی قوی‌تر است. همچنین هر چه فعالیت‌های خدماتی "اصلی‌تر" باشند رابطه مستقیم بین "استاندارد کردن و عدم اطمینانی فناوری" با "تمایل به برون‌سپاری" اینگونه فعالیت‌های خدماتی ضعیف‌تر است.
- هرچه "تعداد تامین‌کنندگان" بالقوه بیشتر باشند رابطه معکوس بین "ناملموسی، تجزیه ناپذیری، عدم اطمینانی تقاضا و تماس با مشتری نهایی" با "گرایش به برون‌سپاری" اینگونه فعالیت‌های خدماتی ضعیف‌تر است. هر چه "تعداد تامین‌کنندگان" بالقوه بیشتر باشند، رابطه مستقیم بین "استاندارد کردن، عدم اطمینانی فناوری و قیمت بر اساس رقابت" با "گرایش به برون‌سپاری" اینگونه فعالیت‌های خدماتی قویتر است.