

# شناخت منابع مزیت رقابتی برای سازمانهای جدید

مترجم: دکتر عباس منوریان

منبع: STRATEGIC CHANGE MARCH-APRIL 1998

## مقدمه

افزایش رقابت در سطح داخلی و خارجی، تغییرات گسترده در ساختار جمعیتی، و تعامل جهانی اقتصادها در دهه ۱۹۹۰، عواملی هستند که منجر به تغییر در روشهایی می شوند که شرکتها برای رقابت مورد استفاده قرار می دهند. برای مواجهه با این نیازهای محیطی جدید، شرکتها درصدد تعریف مجدد و شکل دهی دگرپاره منابع، در تلاش برای ایجاد و حفظ مزیت رقابتی اند.

نیاز به اشکال سازمانی با ترکیب و شکل جدید عمدتاً براساس رقابتی مبتنی بر زمان، و ابداعات مستمر، با چرخه کوتاه مدت و همچنین، به واسطه پیشرفتهای پدیدآمده در فناوری اطلاعات طی دهه گذشته، توصیف می شود. از این رو، اشکال جدید سازمانی براساس افزایش سطح هماهنگی افقی، ساختارها و فرایندهای سازمانی ساده و تاکید مجدد بر رضایت مشتریان داخلی و خارجی به وجود آمده اند.

هدف این مقاله بررسی این نکته است که چگونه ابعاد مختلف نظامهای پشتیبان تصمیم گیری گروهی (GROUP DECISION SUPPORT SYSTEM = GDSS) را می توان به عنوان منابع مزیت رقابتی، در بستر سازمانهای با شکل جدید در محیطهای پیچیده رقابتی به کار گرفت. این مقاله کاربرد نظامهای تصمیم گیری گروهی را حصول نظریه ساخت دهی انطباقی (ADAPTIVE STRUCTURATION THEORY = AST) توضیح خواهد داد. در ابتدا مشخصات سازمانهای جدید و مفهوم استراتژی متعامل، به عنوان مبنایی برای مزیت رقابتی، به اختصار توضیح داده خواهد شد. سپس روابط تحلیلی نظامهای پشتیبان تصمیم گیری در سطح موسسه به تفصیل بیان می شود و ارتباط آن با نیازهای استراتژیک اشکال جدید سازمانها بررسی خواهد شد.

## اشکال سازمانی جدید

برای توسعه اشکال جدید سازمانی چند شرط محتمل بیان شده است. این شرایط شامل تهدید پیامدهای غیرمنتظره، نیاز به حضور فراگیر در بازار، دسترسی فزاینده به منابع به کار گرفته نشده، توسعه تکنولوژیهای جدید، و ماهیت فوق العاده رقابتی بسیاری از بازارها و کارایی فزاینده شرکتهاست که ناشی از تاکید بر تخصص اند.

یک شکل جدید سازمانی، اساساً یک بنگاه غیرسلسله مراتبی و شناور است که میان اعضای آن ارتباط و وابستگی متقابل زیادی وجود دارد. ترکیب سازمان می تواند شکلی نامشخص داشته باشد، همانند آنچه در سازمانهای پارتندی (MODULAR) دیده می شود، و یا نظیر سازمانهای مجازی، سازمانی باشد که در طول یک پروژه مورد استفاده قرار می گیرد.

اعضای تشکیل دهنده سازمانها اقداماتی محدود برای بنگاه خود، همسو با دیگر اعضای سازمان انجام می دهند و درعین حفظ مالکیت

انحصاری، تعامل دوجانبه بین اعضا برقرار است. انگیزه های محیطی مشوق بهره گیری از اشکال جدید سازمانی، پیامدهای منفی تخصص گرایی افراطی در سطح شرکت را تا حدی خنثی می سازد. اشکال جدید سازمانی چهار ویژگی مشترک دارند: ۱ - استفاده از منابع خارجی با واگذاری امور به واحدهای خارج از سازمان؛ ۲ - شبکه ها؛ ۳ - نظامهای با ارتباط ضعیف؛ و ۴ - کارکنان دانشی.

هندی (۱۹۸۹) از جمله اولین افرادی بود که اشکال جدید سازمانی را با «سازمان سه وجهی»<sup>(۱)</sup> خود معرفی کرد. ساختار این نوع سازمان جدید شبیه به گلبرگهای گیاه SHAMROCK است: نخستین گلبرگ نشان دهنده کارکنان کلیدی سازمان است، دومین گلبرگ نماینده مقاطعه کاران خارجی است و سومین گلبرگ نماینده کارکنان پاره وقت است. ریش (REICH - ۱۹۹۱) نوعی سازمان جدید را معرفی کرد که در آن مفهوم مالکیت، با توجه به شرایط اقتصاد جهانی، مانعی غیر ضرور به شمار می آید. وی از این نوع سازمان تحت عنوان «دلال استراتژیک» (STRATEGIC BROKER) منابع و قابلیت های خارجی در دسترس نام می برد. نویسندگان دیگر، تجدید ساخت سازمانهای موجود را مورد تحلیل قرار داده و انواع مختلف استماره های جالب را معرفی می کنند: شرکتهای مجازی، سازمانهای ستاره ای، سازمانهای خوشه ای و سازمانهای شبکه ای.

## اشکال جدید مزیت رقابتی

در محیط رقابتی امروز، استراتژی، ابداع اجتماعی نظام مند قلمداد می شود. عناصر معرف استراتژی سازمان، تولیدات یا بازارها نیستند، بلکه نظامهای ارزش آفرین اند. در نتیجه تغییرات سریع در تکنولوژی اطلاعات، به کارگیری روشهای تولیدی پیشرفته و یکپارچه و اتخاذ فنون جدید در اقدامات سازماندهی، سازمانها در حال یادگیری تولید محصولات جدیدند. کارکرد استراتژی کلیدی، ترکیب محدوده دانش و روابط میان ذینفعان برای احیای ارزشها در اشکال جدید است. در محیط رقابتی امروز، رهبری بازار باید مستمر و پویا باشد.

برای آگاهی از اینکه در آینده چه دانشی مرتبط و چه ارتباطاتی مهم هستند، درک تغییرات ضروری سازمانی مورد نیاز است. ذینفعان از سراسر بنگاه می توانند اطلاعات

می‌شود. فرضیه تلویحی آن است که ابزار الکترونیک مشارکت بیشتر در تصمیم‌گیریها را تشویق می‌کند. در نتیجه، منابع علمی و دانش یک گروه را می‌توان در جو دمکراتیک به شکلی بهتر استخراج کرد. اشکال مختلف این نگرش شامل تلقی نظام پشتیبان تصمیم‌گیری گروهی به عنوان ابزاری برای تأثیرگذاری بر تصمیم‌گیری جمعی از طریق تغییر الگوهای ارتباطی بین افراد برای به دست آوردن همخوانی بهترین گروه و کار است. مطالعات تجربی با استفاده از گروههای کوچک، با حضور اعضای گروهها در اتاقهای جداگانه غالباً مؤید توانایی این نظام در ارتقای کارایی گروهی است. در رابطه با دیگر متغیرها، نظیر کیفیت تصمیم، پذیرش تصمیم، و اندازه گروه، نتایج متفاوتی به دست آمده است.

مطالعاتی نیز درخصوص نقش نظام پشتیبان تصمیم‌گیری گروهی در تعیین فرصتها برای تغییر استراتژیک در بستر واقعیت اجتماعی صورت گرفته است. طرفداران این نگرش معتقدند که این نظام به ساخت اجتماعی سیستم مرتبط با هنجارها کمک می‌کند. دسانکتیز و پول (۱۹۹۴) ایمن رویکرد را «مکتب نهادی» (INSTITUTIONAL SCHOOL) نامیده‌اند. شواهد و مدارک تجربی پشتیبان قضایای نهادی یا سازمانی بسیار محدود است.

سومین نگرش این نظام را به عنوان تکنولوژی‌ای برای مدیریت تعارض تلقی می‌کند. این مطالعات نشان می‌دهند که نظام پشتیبان تصمیم‌گیری گروهی می‌تواند برای بررسی مشکلات ساخت‌نیافته، از طریق مدیریت سطح تعارض در فرایند تصمیم‌گیری گروهی مورد استفاده قرار گیرد. نتایج منفی تعارضات مبتنی بر این نظام نیز گزارش شده‌اند.

فارغ از نوع نگرش، این نکته مشخص است که نظام پشتیبان تصمیم‌گیری گروهی جنبه‌های مختلف سازمان را تحت تأثیر قرار می‌دهد. از جمله این جنبه‌ها می‌توان به موارد زیر اشاره کرد: تصمیم‌گیری، رهبری، کارایی، مدیریت تعارض، هنجارهای اجتماعی، ساختار سازمانی، استراتژی و جو کلی سازمان.

#### چارچوب تئوریک پیشنهادی

درخصوص نقش نظام پشتیبان تصمیم‌گیری گروهی در حمایت از تصمیم‌گیری استراتژیک و یا در مورد ساختارهای سازمانی در حال ظهور، هیچ مطالعه‌ای انجام نشده است. دسانکتیز و پول (۱۹۹۴) معتقدند که نظام پشتیبان

اماری و ابزار طرح‌ریزی خودکار است. ویژگی پیچیدگی سطح سوم براساس الگوهای ارتباطی گروهی مبتنی بر ماشین، و رهنمودهای تخصصی در انتخاب و آرایش مجدد مقررات مربوط به جلسات است.

گفته شده که نظام پشتیبان تصمیم‌گیری گروهی به اشکال مختلف بر اقدامات و پیامدهای گروهی تأثیر می‌گذارد. چهار ویژگی بارز فرایند این نظامها که اهمیت خاصی دارند، عبارتند از: ۱ - نظام تصمیم‌گیری گروهی می‌تواند ثابلیت پردازش اطلاعات گروهی را افزایش دهد؛ ۲ - می‌تواند به عنوان ابزاری مستقل یا تکمیلی برای تعامل گروهی به کار گرفته شود؛ ۳ - می‌تواند ساختارهای روشی

#### افزایش رقابت در داخل و خارج و تعامل جهانی اقتصادها عواملی هستند که منجر به تغییر روشهایی می‌شوند که شرکتها برای رقابت از آنها استفاده می‌کنند.

#### از نظام پشتیبان تصمیم‌گیری گروهی می‌توان به عنوان منابع مزیت رقابتی در بستر سازمانهای جدید استفاده کرد.

#### استفاده از منابع خارجی، شبکه‌ها، نظامهای با ارتباط ضعیف و کارکنان دانشی از ویژگیهای سازمانهای جدید است.

تاریخ شده را بر فرایندهای گروهی تحمیل کند؛ ۴ - می‌تواند به عنوان ابزاری برای تأثیرگذاری بر فرایندهای گروهی استفاده شود. تحقیقات در زمینه نظام تصمیم‌گیری گروهی حول سه مفهوم نظری شکل گرفته‌اند: رفتار عقلایی / جزئی، آرایشهای سازمانی، و مدیریت تضاد. به شکل سستی، محققان فناوری اطلاعات، نظام تصمیم‌گیری گروهی را جزئی از نظام عقلایی / جزئی تلقی می‌کردند. متداولترین مزیت اعلام شده براساس مطالعات انجام شده در مورد این رویکرد، مرتبط است به تأثیر نظام پشتیبان تصمیم‌گیری گروهی بر ماهیت تبادل اطلاعات. افزودن جنبه‌های ساختاری تصمیم‌گیری و ابزاری الکترونیک به تبادل کتبی اطلاعات، به اقدامات و تصمیماتی با کیفیت بالاتر منجر

اساسی را برای کمک به شرکت برای تعریف مجدد نظامهای مربوط و ایفای نقش در محیط مورد نظر فراهم آوردند.

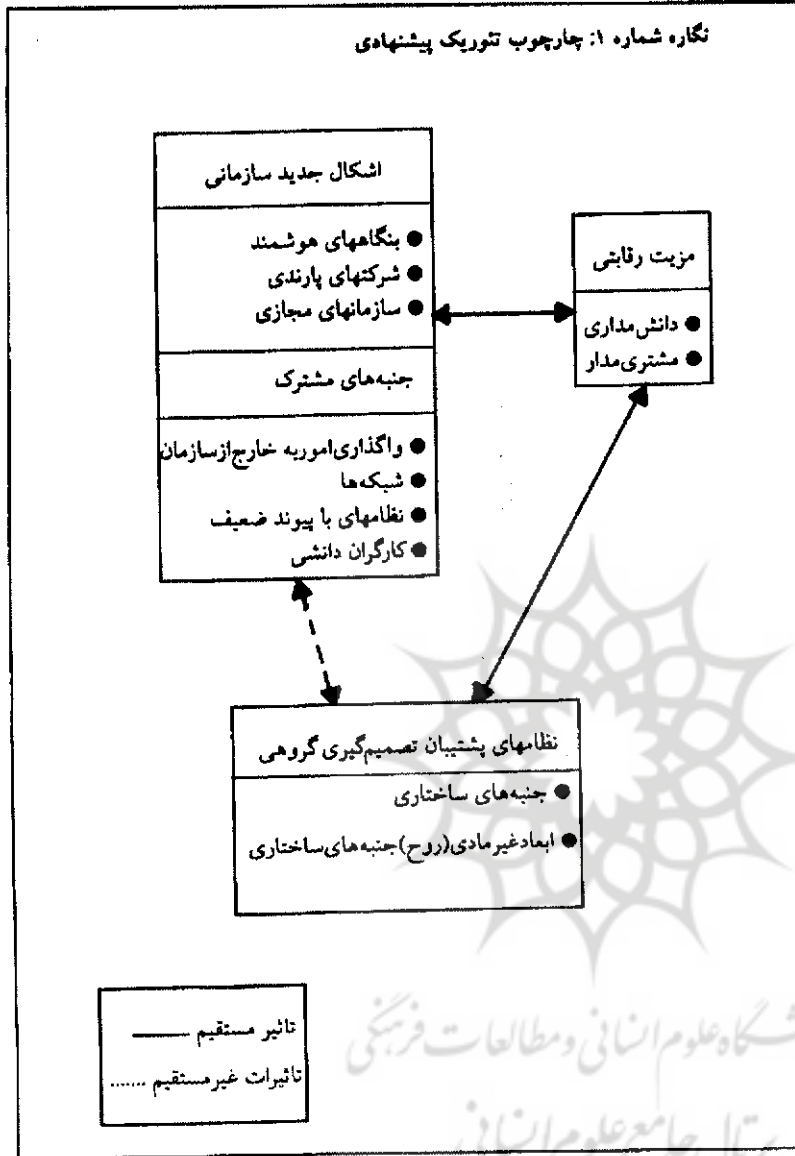
شرکتهای موفق، سازمان را سیستمی تلقی می‌کنند که نیازهای مشتریان را مشخص می‌کند، فرآورده‌هایی تولید می‌کنند که ارضاکنده نیازها هستند، و سپس با توجه به عکس‌العمل مشتریان نیازها را مجدداً تعریف می‌کنند. این آینده‌نگری صنعت مبتنی بر تنوع و پرمایگی دانش مرتبط با روندها در محیط تکنولوژیک، اجتماعی، سیاسی - قانونی و همچنین محیط اقتصادی شرکت است. موفقیت شرکت مستلزم ترکیب نظام‌یافته در روندهای مختلف است که سپس برای خلق فضاهای رقابتی جدید مورد استفاده قرار می‌گیرد.

#### توسعه‌های تئوریک در نظامهای پشتیبان تصمیم‌گیری گروهی

نظامهای پشتیبان تصمیم‌گیری گروهی، ارتباطات، کامپیوتر و تکنولوژیهای پشتیبان تصمیمات را برای حل مشکل در جلسات گروهی تلقی می‌کند. تکنولوژیهای اطلاعاتی، نظامهای تصمیم‌گیری گروهی شامل پیام‌گذار الکترونیکی، شبکه‌های محلی، کنفرانس از راه دور، تسهیلات ذخیره اطلاعات و تسهیلات فناوریهای کامپیوتری شامل سیستمهای عامل چندکاربره، زبانهای نسل چهارم و پنجم، پایگاههای اطلاعاتی، تسهیلات مربوط به تحلیل داده‌ها و قابلیت‌های ذخیره/تغییر داده‌ها هستند. تکنولوژیهای پشتیبان تصمیم‌گیری شامل این مواردند: طراحی دستور کار، روشهای مدل‌سازی تصمیم، روشهای گروهی ساخت‌یافته و مقررات مربوط به هدایت مباحث جمعی.

دسانکتیز و گالوب (۱۹۸۷)، مدلی اقتضایی برای مطالعه نظامهای پشتیبان تصمیم‌گیری گروهی پیشنهاد کرده‌اند.<sup>(۴)</sup> براساس چارچوب ارائه شده از سوی آنها، پیچیدگی تکنولوژیک نظامهای پشتیبان تصمیم‌گیری گروهی را می‌توان حول سه بعد تشخیص داد: ۱ - نوع کار؛ ۲ - همجواری اعضا؛ ۳ - اندازه گروه. پیچیدگی سطح اول نظامهای تصمیم‌گیری گروهی امکان نمایش آتی ایده‌ها بر پرده‌ای بزرگ و رأی‌گیری در مورد درخواستها و تالیفات و همچنین امکان ویرایش ایده‌ها و نوشته‌ها بر روی ترمینالها را فراهم می‌سازد. پیچیدگی سطح دوم شامل قابلیت‌های مدل‌سازی تصمیم‌گیریها، روشهای

نگاره شماره ۱: چارچوب تئوریک پیشنهادی



تصمیم‌گیری گروهی می‌تواند سطوح مختلف سازمانی و همچنین فرایندهای مختلف سازمانی را تحت تاثیر قرار دهد.

ادبیات تجربی موجود عاری از مطالعات این نظام در سطح موسسه‌ای است. ما معتقدیم که ساختارهای سازمانی در حال ظهور بستر مناسبی برای تحلیل مفاهیم این نظام و به‌کارگیری آن است.

دسانکتیز و پول (۱۹۹۴، صفحه ۱۲۵) معتقدند که نظریه ساخت‌دهی انطباقی (AST) مدلی فراهم می‌سازد که اثر متقابل فناوریهای پیشرفته اطلاعاتی، ساختارهای اجتماعی، و تعامل انسانی را توصیف می‌کند. همانند شاین (۱۹۹۴) ما نیز معتقد به روابط بازگشت‌پذیر بین مزیت رقابتی، ساختارهای سازمانی جدید و نظام پشتیبان تصمیم‌گیری گروهی هستیم. چارچوب تئوریک پیشنهادی در نگاره ۱ نشان داده شده است. به اعتقاد ما، نظام پشتیبان تصمیم‌گیری گروهی جنبه‌های مختلف مزیت‌های رقابتی سازمان مبتنی بر دانش و سازمان مبتنی بر مشتری را تحت تاثیر قرار می‌دهد. همچنین، ماهیت و نوع استفاده این نظام نیز از نوع مزیت رقابتی تاثیر می‌پذیرد. به این معنا که مزیت رقابتی دانش‌مدار در مقایسه با مزیت رقابتی مشتری‌مدار، بیشتر نیازمند این نظام است تا فعالیت‌های مختلف آن مورد حمایت قرار گیرد.

برای تعریف متغیرهای اساسی نظام پشتیبان تصمیم‌گیری گروهی که برای کسب مزیت رقابتی اساسی‌اند، از نظریه ساخت‌دهی انطباقی استفاده می‌کنیم. این نظریه دو بعد وسیع را برای این نظام پیشنهاد می‌کند: جنبه‌های ساختاری و جنبه‌های غیرمادی. جنبه‌های ساختاری شامل توانمندیهای مختلفی است که به‌وسیله این نظام ارائه می‌شود. جنبه‌های ساختاری این نظام ماهیت، سرعت، قابلیت دستیابی و کنترل اطلاعات را تنظیم می‌کند. چارچوب اقتضایی پیشنهاد شده از سوی دسانکتیز و گالوب (۱۹۸۷) نشان‌دهنده چهار مقوله گسترده از جنبه‌های ساختاری به شرح زیر است: نظامهای حمایت‌کننده از انواع کارکردها، نظامهای حمایت‌کننده برای نزدیکی اعضا، نظامهای حمایت‌کننده برای اندازه گروه و سطوح پیچیدگی تکنولوژیک. چون جنبه‌های ساختاری نظام پشتیبان تصمیم‌گیری گروهی جریان اطلاعات را کنترل می‌کند، احتمالاً باعث همراه شدن سازوکارهای هماهنگی افقی و عمودی در

نگاره شماره ۱ ارتباط متغیرهای نظام پشتیبان تصمیم‌گیری گروهی را با دو منبع مزیت رقابتی بطور خلاصه نشان می‌دهد. هر سطح ارتباط که در این جدول نشان داده شده می‌تواند موضوعی برای تحقیقات آینده باشد. در این مقاله چند نمونه از جهت‌گیریهای تحقیقاتی آینده ارائه خواهد شد. پیشنهادهای ارائه شده مبتنی بر این فرض است که سازمانها، نظامهای پشتیبان تصمیم‌گیری گروهی را به اشکال متفاوت برای کسب مزیت رقابتی دانش - مدار، در مقایسه با مزیت رقابتی مشتری‌مدار به کار می‌گیرند.

ساختارهای سازمانی می‌شوند. افزون بر این، انحطاط جنبه‌های ساختاری احتمالاً تواناییهای ناظر بر تجدید ساخت را نیز تحت تاثیر قرار می‌دهد. جنبه‌های غیرمادی به ارزشها و اهداف مجموعه‌های ساختاری اشاره دارد. تحقیقات پیشین ابعاد مختلفی از ویژگیهای جنبه‌های غیرمادی را مورد توجه قرار داده‌اند. این ابعاد شامل تامین حمایت برای فرایندهای تصمیم (یعنی، کیفیت، زمان‌بندی، سرعت و اثربخشی تصمیم‌گیری سازمانی)، مدیریت تعارض، اثربخشی، ابداع، رهبری و جو سازمانی است.

حاصل از تعامل وظایف مختلف، و مزیت رقابتی مشتری مدار رابطه همکاری میان ذینفعان مختلف را مورد توجه قرار می دهد.

### نتیجه گیری

اشکال جدید سازمانی بر مبنای افزایش هماهنگی افقی، ساختارها و فرایندهای سازمانی ساده و روان، تاکید بر رضایت مشتریان داخلی و بیرونی، ظهور یافته اند. نظام پشتیبان تصمیم گیری گروهی در این مقاله به عنوان منبع بالقوه مزیت رقابتی در محیط سریعاً در حال تغییر تعریف شده است. این نظام، در سطح سازمانی حمایت لازم برای دستیابی به توافق در فرایندهای تصمیم گیری، و در رهبری، کارآیی، مدیریت تعارض، ابداع و جو سازمانی را تامین می کند. این زمینه ها، بویژه در رابطه با اشکال جدید سازمانی که اساساً شبکه های پویایی از ذینفعان - مقاطعه کاران هستند، بسیار حیاتی اند. اشکال جدید سازمانی، دانش و مشتریان را به عنوان مبنایی برای رقابت موفقیت آفرین در عرصه بازار مورد استفاده قرار می دهند.

در این مقاله، چارچوبی نظری پیشنهاد شد که این نظام، اشکال جدید سازمانی و منابع مزیت رقابتی را به هم مرتبط می سازد. در اینجا از نظریه ساخت دهمی انطباقی برای مرتبط ساختن متغیرهای نظام پشتیبان تصمیم گیری گروهی با خواسته های استراتژیک سازمانهای جدید استفاده شد. □

### پانوشها:

- ۱ - SHAMROCK ORGANIZATION، توضیح آنکه SHAMROCK به معنی گیاهی است که سه برگ قلبی شکل دارد.
- ۲ - دنیس و همکارانش (۱۹۸۸) معتقدند که نظامهای پشتیبان تصمیم گیری گروهی برداشتی خلاصه تر و محدودتر از نظام جلسات الکترونیک (EMS) است. آنها EMS را به شکل زیر تعریف کرده اند: «محیط اطلاعاتی مبتنی بر تکنولوژی که جلسات گروهی را پشتیبانی می کند، و می تواند بر اساس جغرافیا و با شکل موقت توزیع شود. محیط تکنولوژی اطلاعاتی شامل تسهیلات پراکنده، نرم افزار کامپیوتری، تکنولوژی دیداری و شنیداری، روشها، متدولوژیها، سهولت و روانی، و داده های گروهی کاربردی است، ولی به این موارد محدود نمی شود. کارکردهای گروهی نیز شامل ارتباطات، طرح ریزی، تولید ایده، حل مشکل، بحث در مورد مسائل، مذاکره، حل اختلاف، تحلیل و طراحی سیستمها، و اقدامات گروهی یکپارچه نظیر آماده سازی و تقسیم اسناد و مدارک و موارد متعدد دیگر است.»

جدول شماره ۱: منابع اشکال جدید مزیت رقابتی

جنبه های مختلف GDSS	دانش مداری	اشکال جدید مزیت رقابتی
ساختاری		مشتری مدار
نوع وظیفه	اهمیت	پیشنهادها
نزدیکی (همجواری) اعضا	اضطرار	سرعت
اندازه گروه	هوش و زیرکی	تراکم
پیچیدگی تکنولوژیک	ابداع و نوآوری	گزینه های مختلف
انعطاف پذیری	چابکی و زیرکی	بسیج
غیرمادی		
تصمیم گیری	شایستگی تصمیم	تواناییها
ابداع	تطبيق تصمیم	تحقق
کارایی	زمان توسعه	زمان پرخه
مدیریت تعارض	تعهد	حمایت
رهبری	جمعی	نیازهای مشتریان
جو سازمانی	چندوظیفه ای	تعاونی

تصمیم گیری گروهی، توانایی تولید الگوهای ارتباطاتی مختلف در درون سازمان و همچنین ماهیت فرایند تصمیم گیری را تحت تاثیر قرار می دهد. لذا این نتیجه گیری منطقی است که سطح پیچیدگی تکنولوژی تعداد گزینه های تولید شده و ابداعات را تحت تاثیر قرار خواهد داد. همچنین، چون انعطاف این نظام بر توانایی گروه در تجدید ساخت کارشان تاثیر می گذارد، چالاکي و انعطاف سازمان را نیز تحت تاثیر قرار می دهد.

### جنبه های غیرمادی مزیت رقابتی جدید

جنبه غیرمادی تصمیم گیری اشاره دارد بر مزیت رقابتی دانش مدار، شایستگی و درستی تصمیم و مزیت رقابتی مشتری مدار تواناییها. جنبه غیرمادی ابداع به مسزیت رقابتی مشتری مدار، تطبيق تصمیمات و مزیت رقابتی مشتری مدار اشاره دارد. جنبه غیرمادی کارآیی اشاره دارد بر مسزیت رقابتی دانش مدار، زمان توسعه، و زمان پرخه مزیت رقابتی مشتری مدار. جنبه غیرمادی مدیریت تعارض، مزیت رقابتی دانش مدار، تعهد، و حمایت مسزیت رقابتی مشتری مدار را مورد توجه قرار می دهد. جنبه غیرمادی رهبری اشاره دارد بر مسزیت رقابتی دانش مدار، توافق همگانی، و مسزیت رقابتی نیازهای شناخته شده مشتریان، سرانجام، جنبه غیرمادی جو سازمانی، مزیت رقابتی دانش مدار

### جنبه های ساختاری مزیت رقابتی جدید

پژوهشگران فناوری اطلاعات معتقدند که نظام پشتیبان تصمیم گیری گروهی می تواند برای حمایت از انواع کارکردها (یا وظایف) استفاده شود. این کارکردها شامل طرح ریزی، ارتباطات، حل مشکل، پردازش اطلاعات، تحلیل اولویتها، مذاکره، تولید ایده و حل تعارض هستند. این نکته کاملاً مشخص است که این نظام برای حسابت از وظایفی سرورداستفاده قرار خواهد گرفت که به تولید دانش جدید، و یا افزایش تواناییهای سازمان در معرفی کالاها یا ابداعی کمک کنند. این نظام، همچنین می تواند برای حمایت از جلسات پراکنده یا رودرو طراحی شود.

این امر از طریق افزایش توانایی سازمان در زمینه پردازش اطلاعات اساسی می تواند موجب تامین مزیت رقابتی شود. افزون بر این، می تواند موجبات حمایت از جلسات گروهی با اندازه های مختلف را فراهم سازد. این قابلیت باعث می گردد تا سازمان بتواند همزمان با مشتریان درونی و بیرونی، حتی با آنهايي که از نظر جغرافیایی پراکنده اند، ارتباط برقرار سازد. این توانایی در زمینه حمایت از اعضای سازمان، چالاکي و انعطاف درونی و بیرونی سازمان را افزایش خواهد داد. پیچیدگی تکنولوژیک نظام پشتیبان