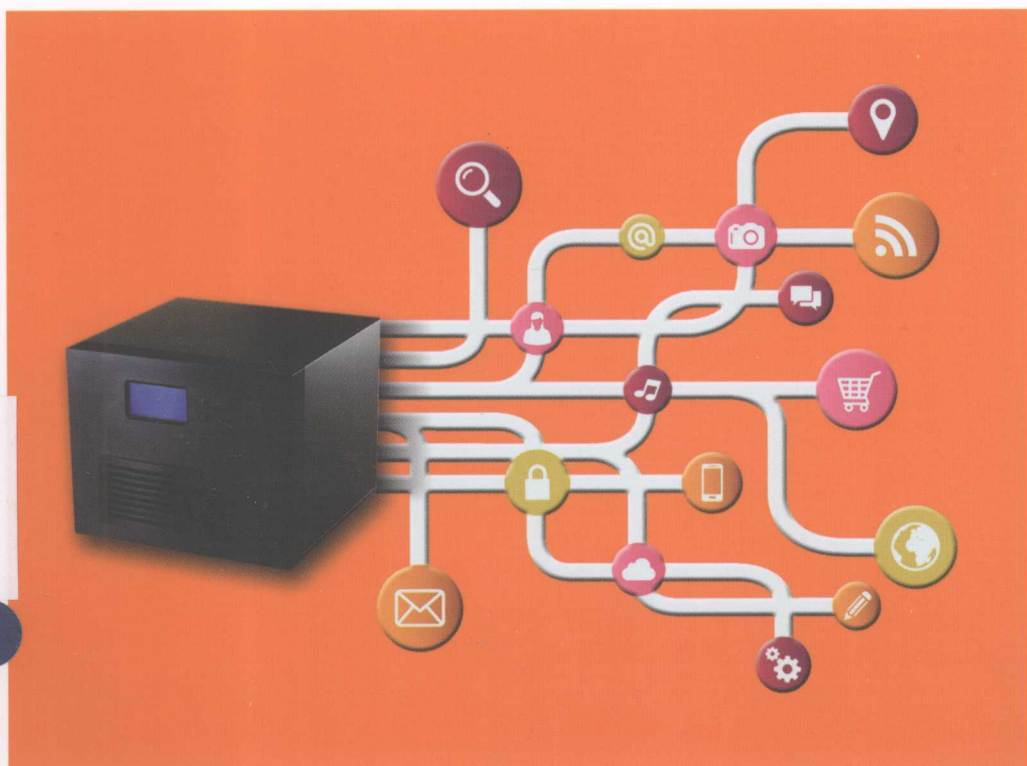


应急管理理论与实务丛书

大型复杂信息系统 采纳中的应急管理

利用符号资本打开ERP II 黑箱

王惠芬 唐秋鸿 林毓铭◎著



知识产权出版社
全国百佳图书出版单位

014056365

G202
238

应急管理理论与实务丛书由暨南大学应急管理研究中心资助出版

本书为 2013 年广东省高等教育教学改革重点项目“基于云计算的 ERP II 管理
咨询创新人才培养的探索与实践”项目成果

大型复杂信息系统采纳中的应急管理

利用符号资本打开 ERP II 黑箱

王惠芬 唐秋鸿 林毓铭 著



G202
238



知识产权出版社

全国百佳图书出版单位



北航

C1741757

014028382

图书在版编目 (CIP) 数据

大型复杂信息系统采纳中的应急管理: 利用符号资本打开 ERP II 黑箱/
王惠芬, 唐秋鸿, 林毓铭著. —北京: 知识产权出版社, 2014. 7

ISBN 978-7-5130-0406-0

I. ①大… II. ①王…②唐…③林… III. ①信息系统—研究 IV. ①G202

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2014) 第 073528 号

内容提要

近 20 年来我国企业在 ERP/ERP II 实施过程中出现了“时髦论”“油水分离论”和“喜新厌旧论”等, 其中产生了复杂的应急管理事项和象征行为, 本书选择广东省某企业关键用户与实施顾问采纳 ERP II 的案例, 研究了大型复杂信息系统的应急管理机制及其符号权力交互过程。本书整合社会学领域的布尔迪厄“场域—习性”理论打开了大型复杂信息系统实施成功或者失败的黑箱, 并以系统动力学方法模拟仿真了信息系统实施场域的符号权力再生产机制, 挖掘了信息系统绩效释放的动态过程。本书揭示了 ERP II 采纳过程中行动者的应急策略和应急实践, 挖掘了场域实践中符号再生产过程中的象征行为机理, 研究内容和方法超越传统的信息系统“技术”和“社会”之间存在的虚假二元对立。本书首次引入了关系型思维, 融合了社会学与符号学方法, 对于大型复杂信息系统的应急管理、信息系统设计和实施、信息系统教学和研究有参考作用。

责任编辑: 贺小霞

责任出版: 刘译文

大型复杂信息系统采纳中的应急管理

利用符号资本打开 ERP II 黑箱

DAXING FUZA XINXI XITONG CAINAZHONG DE YINGJI GUANLI

LIYONG FUHAO ZIBEN DAKAI ERP II HEIXIANG

王惠芬 唐秋鸿 林毓铭 著

出版发行: 知识产权出版社有限责任公司

社址: 北京市海淀区马甸南村 1 号

责任编辑: 010-82000860 转 8129

发行电话: 010-82000860 转 8101/8102

印刷: 保定市中国画美凯印刷有限公司

开本: 720mm × 1000mm 1/16

版次: 2014 年 7 月第 1 版

字数: 200 千字

ISBN 978-7-5130-0406-0

网 址: <http://www.ipph.cn>

邮 编: 100088

责编邮箱: 2006HeXiaoXia@sina.com

发行传真: 010-82000893/82005070/82000270

经 销: 各大网上书店、新华书店及相关专业书店

印 张: 11.75

印 次: 2014 年 7 月第 1 次印刷

定 价: 42.00 元

出版版权有 侵权必究

如有印装质量问题, 本社负责调换。

前言

大型复杂信息系统（IS）在导入组织的过程中引起企业的变革，变革管理中的企业怎样采取应急管理措施一直受到关注，但是 IS 采纳中的应急管理到底涉及哪些权力变革，企业怎样在复杂的实施环境中主导信息系统的最终实现，企业怎样采取应急措施应对 IS 采纳复杂过程，一直是学术界和实践领域的关注课题。

中国企业界在 30 年来的 MRP II/ERP/ERP II 实施过程中出现了大量失败案例，大型复杂信息系统的实施也出现诸如“赶时髦”“找死论”“油水分离”“喜新厌旧”等现象。学术界往往把这些失败事件和现象产生的原因归结于某些关键失败因素，如企业员工素质低、一把手工程不到位、软件不适应企业等。然而大型信息系统在某些企业却能取得成功，而且实施存在区域性差异问题。企业在采纳大型信息系统如 MRP II/ERP/ERP II 时，同样的软件在不同的企业甚至同一集团下属的不同公司都表现出不同的实施结果，企业采取的应急策略不同导致系统实施结果不一样。此外，即便是在同一个组织，信息系统的应急策略也是随着项目实施的程度及模块的难易程度而变动的。因此，本研究认为，MRP II/ERP/ERP II 采纳失败是源于某些关键失败要素不能解释其中复杂的社会技术交互过程，更难以揭示参与其中的行动者的应急行为及其策略，也不能完全揭示 MRP II/ERP/ERP II 采纳过程中的复杂权力变革。

本书主要从大型复杂信息系统入手探讨组织场域中的角色地位、角色之间的社会互动问题。信息系统采纳中行动者的应急行为及其象征性表达是如何形成的？这是本书的中心问题。为了说明这一问题，我们在本项研究中选择了位于广东省的 D 市某企业 ERP II 采纳为个案进行实地研究，并结合文献资料分析法、无结构访谈法和扎根理论对信息系统实施过程中的应急行为及符号权力作用机制进行了解释：一方面，本书解释了组织为什么能忍受信息系统采纳带来的管理模式巨大变革，并且不惧其他企业信息系统失败带来的影响，艰难地



对企业进行改造；另一方面，本书解释了企业进行信息化改造的社会力量是如何形成的，如果将组织看作符号权力场投射的空间，组织又是如何通过它来进行生产性实践的。

本书整合了布尔迪厄“场域—习性”理论以及福柯的权力论，通过分析符号权力形成机制的思路和方法来分析和透视企业实施信息系统过程中的应急行为和策略，从符号权力再生产角度打开企业实施 ERP/ERP II 黑箱。在综合运用场域实践理论的基础之上，本书沿循两条线索对组织 IS 采纳展开阐释：一个是信息系统采纳场域——组织的关系，其背后是符号权力—组织—关键用户之间的关系；另一个是信息系统实践场域——关键用户—顾问实践之间的关系，其背后是符号权力—资本的运作—再生产之间的关系。这两条线索横贯组织实践的时空场域，决定着企业信息系统采纳的成败。

本书中符号权力斗争的场域更多地指向 MRP II/ERP/ERP II 实施的实践场域，它是社会大场域中的一个子场域，这一子场域又与其他的亚场域嵌套在一起，比如顾问群体、关键用户群体、MRP II/ERP/ERP II 厂商群体等。过去 30 年企业主要是 MRP II/ERP 实践，当前企业实施的主要是 ERP II 系统。ERP II 采纳场域具有独特的逻辑：ERP II 的形成受东西方管理思想、管理者的偏好以及管理实践等客观条件的制约；由于偏好带有主观色彩，这一场域既包含纯粹的“客观世界”，又是一个充满各种价值理念的“主观生活世界”。本书将主要以 ERP II 为例揭示大型复杂信息系统的应急管理机制。

首先，本书对 ERP II 采纳的场域进行了分析。在 ERP II 采纳中，信息的控制和资源的动员不是通过企业本身，而是通过顾问和关键用户的交互实践来完成的，正是顾问和关键用户的权力结构组成了 ERP II 采纳的社会空间，即场域。场域中参与符号斗争的行动者不完全是被动的，恰恰是顾问、关键用户和 ERP II 厂商这些职业群体的应急策略和应急实践决定了信息系统实施的成败。

其次，本书分析了符号资本在信息系统采纳中的作用机制。信息系统采纳关系到关键用户的整体利益，这些利益构成了一个复杂的符号网络。关键用户资本的再生产和地位与信息系统之间存在紧密的结构关系。而顾问和关键用户在符号资本、符号权力的运作过程中充满了斗争，而且行动者运用符号权力支配关键用户，从而完成了通过信息系统来控制关键用户的支配方式，使得符号权力得以再生产。因此，符号权力的运作机制是由顾问与关键用户共谋

完成的。

最后, 反观 MRP II/ERP/ERP II 实施过程中的“水油分离”乃至“水乳交融”, 实际上不是彻底的企业行动者的反抗与沉默, 而是充满争执与通融, 这一过程极为复杂, 不是简单的二元对立所能涵盖的。本书应用布尔迪厄的社会资本实践理论, 超越“技术”和“社会”之间存在的虚假二元对立, 在象征符号论和社会物质性理论的基础上构建了综合框架, 剖析了复杂信息系统引起的实践逻辑变迁, 包括人们拥有的符号权力及其角色位置对信息系统采纳的应急机制。

研究还发现: 组织 IS 采纳过程中充斥着为获取符号权力的实践行为, ERP II 就是这些行为的符号表现, 目的是获取符号权力, 实现超越经济利益之上的资本价值。IS 采纳场域中顾问和关键用户凭借自身的符号资本, 拥有相应的地位, 形成了不同的互动关系, 从而影响到 IS 采纳的绩效。保持顾问和关键用户在资本初值上的一个相对的平衡, 可实现顾问和关键用户之间的协同, 增进相互学习, 使顾问和关键用户双方都可以获得更多的知识, 实现“最佳实践”和“企业传统”的趋同融合, 提高 IS 采纳的成功率。将这些活动、过程和符号放入 IS 场域进行分析, 可以清楚地认识到符号权力的巨大力量, 从一定程度上解释我国 30 年来 MRP II/ERP/ERP II 应用的困惑。这些困惑的产生大部分根源于没有看到 IS 采纳场域中的符号权力的影响——“时髦论”是企业决策者为追求符号合法性而采购 IS 的结果; “找死论”是由于外部合法性压力而被迫采纳 IS; “油水论”的部分原因是符号权力对顾问和关键用户的共谋行为产生了影响; “喜新厌旧”也是企业为了追求符号权力获得额外象征价值的一种象征行为。

本书的创新之处主要体现在:

(1) 从符号资本角度对大型复杂信息系统采纳的应急机制进行了分析。20 年来, 在中国经济高速发展的大场域中, 出现了大量企业信息系统实施的失败案例, 这是困惑现有理论界很久的现象。大部分学者仅仅从成功或者失败因素上进行研究, 忽视了对系统漂移、权力和冲突所带来的应急行为及策略的研究。本书首次运用批判实在论的研究范式, 从机制层面研究了信息系统采纳的应急机制。

(2) 构建了符号权力应急机制理论模型。本书率先结合象征信息学理论和布尔迪厄的实践场域理论剖析 ERP II 系统的采纳和实施过程, 构建了基于符



号权力的组织 IS 采纳应急机制研究框架,打开了 ERP/ERP II 的实施黑箱,拓展了信息系统采纳的理论视野,具有一定的理论创新性。

(3) 构建了符号权力的生成、影响机制模型,并实现了对案例的仿真。本书构建了符号权力的生成、影响机制模型,分析了符号权力所产生的后果。一方面,通过分析 IS 采纳场域的符号行为和活动过程,找出这些活动背后隐藏的符号价值和产生这些象征价值的符号资本,构建了符号权力的生成机制模型。运用该模型可以解释融入象征性行为的合法性应急机制,从而更好地理解企业信息化采纳中出现的各种漂移问题。另一方面,本书构建了符号权力的影响机制模型,将指导企业重视 IS 采纳的符号行为及象征性需求分析,对企业行动者的符号权力和符号行为进行动态控制。

本书弥补了传统信息系统应急管理对权力和机制研究的不足,使得符号学的行为力量与社会场域的资本力量得到结合。本书把社会学里的实践逻辑引入 IS 实践并与场域资本结合,打开了 IS 采纳过程中符号权力的影响黑箱,使得 IS 研究从传统的组织管理学突围到社会学领域,从大资本角度深挖影响信息系统创新成败的影响机制,可为组织 IS 创新提供新的理论及指导。

目 录

1 绪论	1
1.1 本书的写作缘起	1
1.1.1 大数据时代的社会物质化引领信息系统的本体思考	1
1.1.2 大型复杂信息系统采纳是长期持续的应对过程	2
1.1.3 大型复杂信息系统的实施黑箱难以打开	2
1.1.4 SAP 画皮门折射出大型复杂信息系统采纳场景 在社会、经济、管理和文化上的多重性	3
1.2 我国 30 年来的信息化实践及 MRPII/ERP/ERPⅡ应用历史回顾	5
1.3 IS 采纳的传统研究理论——技术采纳模型的不足	7
1.3.1 从批判信息学及社会学视角研究 IS 采纳	8
1.3.2 本书研究的突破口：大资本理论与信息 系统符号交互学的融合	9
1.3.3 本书研究的关键问题	10
1.4 本书的研究目的和意义	12
1.4.1 研究目的	12
1.4.2 研究意义	12
1.5 本书的研究方法和思路	14
1.5.1 研究方法	14
1.5.2 技术路线	15
1.6 本书的结构	16
1.7 本章小结	18
2 国内外 IS 研究综述	19
2.1 介绍	19



2.2	主要概念界定	19
2.2.1	大型复杂信息系统	19
2.2.2	IS 采纳及 IS 应急管理	21
2.2.3	符号资本及符号价值	23
2.3	信息系统概述	24
2.4	ERP II 综述	28
2.4.1	ERP/ERP II 概述	28
2.4.2	ERP/ERP II 发展的几个阶段	29
2.4.3	ERP/ERP II 功能模块	30
2.4.4	ERP/ERP II 产品的生命周期	32
2.4.5	ERP/ERP II 的重要性	33
2.4.6	ERP/ERP II 采纳动机及收益	34
2.4.7	ERP/ERP II 采纳中的组织变革	35
2.4.8	ERP/ERP II 研究现状评估	36
2.5	组织 IS 采纳研究综述	37
2.6	对 IS 采纳及 IS 应急管理研究现状的讨论	41
2.6.1	符号资本的引入可以帮助我们理解组织 IS 应急管理的社会动力所在	41
2.6.2	打开信息系统实施黑箱可以更清楚地展示 符号资本的影响机制	42
2.6.3	研究哲学上需要摆脱二元论思想的禁锢	42
2.6.4	研究方法上需要开拓视野, 不局限于单一的实证研究	42
2.7	本章小结	43
3	基于布尔迪厄实践理论的 IS 应急管理研究框架	44
3.1	问题的提出	44
3.1.1	《圣经》通天塔	44
3.1.2	为什么是布尔迪厄	45
3.2	研究的理论基础	47
3.2.1	把布尔迪厄社会理论引入 IS 采纳	47
3.2.2	布尔迪厄的实践场域理论	49
3.2.3	符号权力的几个突出特点	56

3.2.4 文化资本和符号资本的测度	57
3.2.5 组织 IS 采纳场域分析	58
3.3 研究问题	62
3.4 研究框架	63
3.5 本章小结	65
4 研究方法和数据收集	66
4.1 研究范式的选择	66
4.1.1 批判实在论引入 IS 实施	66
4.1.2 跨越实证主义的事件层, 把批判实在论的机制引入 IS 系统的实施	67
4.1.3 从机制和结构层研究符号资本在信息系统应急管理中的作用	69
4.1.4 IS 采纳的应急管理事件层研究是不足的	69
4.1.5 从机制、结构层研究 IS 采纳中的符号资本交互过程	70
4.2 研究方法选择: 从实证主义走向批判实在论指导下的质性研究	71
4.2.1 用扎根理论获取场域关键变量	72
4.2.2 用系统动力学模型构建扎根理论的关键变量相互作用关系	73
4.3 质性研究的样本选择	75
4.4 数据收集	77
4.4.1 资料来源	77
4.4.2 资料收集工作	78
4.5 数据分析及软件工具	79
4.5.1 扎根理论数据分析	80
4.5.2 系统动力学仿真符号资本在 IS 应急管理中的作用机制	81
4.6 研究质量的控制	82
4.7 本章小结	84
5 IS 应急管理中符号资本作用机制分析	85
5.1 引言	85
5.2 OB 公司 ERP II 项目概况	86
5.2.1 OB 公司基本情况	86
5.2.2 OB 公司 ERP 采纳历史	87
5.2.3 项目目标及实施组织情况	89



5.3	IS 应急管理场域角色结构分析	90
5.4	打开黑箱——OB 公司 IS 采纳历程中各种应急事件及象征行为	93
5.4.1	ERP II 厂商采用“最佳管理实践”标榜现代管理模式， 成为 ERP II 软件选型和竞标的应急策略	95
5.4.2	企业决策者通过“赶时髦”来规避决策风险	98
5.4.3	IS 实施中的各种应急管理事件	100
5.5	OB 公司应急管理行为中的象征行为分析	109
5.6	符号权力在 ERP II 应急管理中的作用机制模型	110
5.6.1	核心变量的获取	110
5.6.2	系统动力学模型的构建和阐述	111
5.7	结论及讨论	116
5.7.1	作为符号资本的 ERP II 所具有的象征价值	116
5.7.2	符号资本对各角色的象征价值	117
5.7.3	结论	118
5.8	本章小结	119
6	应急管理的机制分析及仿真	120
6.1	引言	120
6.2	OB 项目中不同模块的应急管理事件	121
6.2.1	财务模块“越俎代庖”的应急管理事件	122
6.2.2	供应链模块“水乳交融”的应急管理事件	123
6.2.3	生产模块“水油分离”的应急管理事件	124
6.3	OB 项目的应急管理机制分析	126
6.3.1	应急管理事件追溯	126
6.3.2	机制分析	127
6.4	应急管理事件机制的结构模型	128
6.4.1	知识资本对 ERP II 采纳活动的影响	130
6.4.2	符号资本对 ERP II 采纳活动的影响	134
6.5	系统动力学仿真	138
6.5.1	财务模块“越俎代庖”互动过程模拟	139
6.5.2	供应链模块“水乳交融”互动过程模拟	142
6.5.3	生产模块“水油分离”互动过程模拟	144

6.5.4 各种不同的资本初值下的角色总体效益仿真	145
6.6 结论及讨论	146
6.6.1 知识资本决定 IS 采纳效果	147
6.6.2 符号资本影响知识资本的获取	148
6.6.3 顾问和关键用户之间需要资本均衡	149
6.6.4 讨论	149
6.7 本章小结	150
7 结束语	151
7.1 主要研究结论	152
7.2 创新之处	154
7.2.1 理论创新	154
7.2.2 研究方法创新	156
7.2.3 实践创新	156
7.3 研究局限	157
7.4 研究展望	158
7.5 本章小结	158
参考文献	159

图 目

图 1-1	扎根理论研究的程序 ^[17]	15
图 1-2	研究的技术路线	16
图 2-1	信息系统的主要研究流派	24
图 2-2	符号意义三角 ^[73]	27
图 2-3	金字塔研究框架 ^[74]	27
图 2-4	ERP 特性 (Uwizeyemungu and Raymond 2004) ^[87]	28
图 2-5	组织 IS 采纳的研究流派	37
图 2-6	因素研究视角 ^[138]	38
图 2-7	技术流程视角 (Sarker 2000) ^[138]	39
图 2-8	社会技术视角的钻石模型 ^[155]	39
图 2-9	组织 IS 采纳的社会物质性理论模型	41
图 3-1	实践场域理论的核心概念	48
图 3-2	再生产的基本模式 ^[173]	50
图 3-3	IS 采纳过程中的符号暴力	61
图 3-4	组织 IS 采纳实践场域研究框架	64
图 4-1	本体的因果层次 ^[197]	67
图 4-2	基于 CR 的研究范式	70
图 4-3	研究方法选择	72
图 4-4	Nvivo 软件界面	80
图 4-5	Vensim 软件界面	82
图 5-1	OB 公司组织结构	89
图 5-2	OB 公司 ERP II 采纳场域的主要角色及位置	91
图 5-3	ERP II 符号意义的创建过程	94
图 5-4	ERP II 厂商“最佳实践”神话的象征意义	97

图 5-5	ERP II 厂商“创新”神话的象征意义	97
图 5-6	ERP II 厂商“大学”神话的象征意义	98
图 5-7	“赶时髦”的象征意义	99
图 5-8	“一把手工程”的象征意义	101
图 5-9	用户提出“个性化需求”的象征意义	103
图 5-10	顾问配置系统的象征意义	104
图 5-11	顾问获取权威的象征意义	107
图 5-12	顾问运用做人策略的象征意义	108
图 5-13	ERP II 的象征价值形成过程	109
图 5-14	符号资本的生成机制模型	111
图 5-15	ERP II 厂商符号资本增强机制	112
图 5-16	企业的符号资本生成机制	113
图 5-17	用户符号资本调节机制	115
图 5-18	顾问符号资本增强机制	115
图 5-19	主要角色的象征行为及象征意义	117
图 6-1	财务模块实施的互动过程	123
图 6-2	供应链模块实施的互动过程	124
图 6-3	生产模块实施的互动过程	125
图 6-4	构建意义的互动机制	127
图 6-5	符号资本影响机制模型	129
图 6-6	财务模块实施互动模拟结果	139
图 6-7	财务模块人事变动模拟结果	141
图 6-8	供应链模块实施互动模拟结果	142
图 6-9	供应链模块人事变动模拟结果	143
图 6-10	生产模块实施互动模拟结果	144

目 录

表 2-1	大型信息系统的关键特性 ^[26]	21
表 2-2	ERP II 概念框架	31
表 4-1	机制定义	68
表 4-2	OB 公司资料收集概况	79
表 4-3	公司访谈活动小结	79
表 5-1	OB 企业的关键用户来源	92
表 5-2	本研究关注的行动者角色	93
表 5-3	象征行为的象征意义对比	109
表 5-4	OB 项目场域中的原始文本及代码抽取	110
表 6-1	OB 项目中不同模块的应急管理过程总结	126
表 6-2	各种资本初值下的总实践收益	145

第1章 绪 论

1.1 本书的写作缘起

1.1.1 大数据时代的社会物质化引领信息系统的本体思考

信息技术已经彻底渗透并融合到现实社会中，各种新型信息技术正在加速改变现实社会。进入大数据时代，人们更加关注数据背后反映的生活方式及个人风格，正是人们的社会生活规律映射到大数据上促进了企业把握消费行为的规律。例如，零售领域的淘宝、亚马逊、天猫、京东商城等各类电子商务业务交易量和交易金额呈爆炸式增长，仅在2012年11月11日这一天，淘宝网“11·11”购物节支付宝总销售额已经达到191亿元，其中天猫132亿元，淘宝59亿元。^[1]由此可以看出，信息技术支持下的商业模式是跨产业链的融合模式，是集结社会、经济、管理、文化的集成化商业模式，企业利用信息系统实现线上与线下电子商务的融合反映出人们社会生活的本来面目，给传统的零售卖场、金融业、制造业、文化业带来了巨大的冲击。

面对经济全球化和信息化这一不可逆转的趋势，社会上的各类组织（如企业、政府机构）在这波信息化浪潮中希望采纳先进的信息技术来实现流程优化、数据透明、缩减业务成本、提高客户响应能力和提高战略决策能力。^[2]组织开始将大约50%新的资本投资用于信息技术。^[6]在这一进程中，信息技术为社会、个人、企业、组织提供了便捷的生活方式，社会物质化趋势促使信息系统IS（Information System, IS）的研究和应用需要跨越社会学、管理学、经济学、心理学等学科的研究，需要在科学哲学上对信息系统的本体进行重新思考。



1.1.2 大型复杂信息系统采纳是长期持续的应对过程

为了成功实现信息技术采纳,组织不仅仅需要投入巨大的资源,包括软硬件投入、管理咨询和培训成本,还需要对组织现有流程进行改进。一方面,信息系统 IS 成为组织的一种核心资源^[3,4],帮助组织提高效率、降低成本,促进企业加强与合作伙伴的联系,提高企业核心竞争力。另一方面,信息系统的实施使得组织需要面对项目失败所带来的巨大灾难性溢出效果。^[5]这些负面效果包括诸如经济损失、管理混乱、声誉下降等。

此外,信息技术自身的不断进步和更新换代也对组织 IS 采纳造成了严重的影响。例如,作为大型复杂信息系统的代表 ERP (Enterprise Resource Planning) 系统从 20 世纪 80 年代的 MRP II (Manufacturing Resource Planning) 的起源开始,企业持续采纳一般经历达 10 年的持续过程。随着信息技术复杂程度的增加,尤其是 ERP II (Extended Enterprise Resource Planning) 的出现,IS 对于组织的诸多方面如供应链管理、供应商关系管理、客户关系管理和企业日常运作管理显得越来越重要。^[7]这使得组织对新信息技术的吸收能力——如何顺利导入大型复杂信息系统并与组织实现无缝融合成为学术界日益关注的焦点。

大型复杂信息系统在导入组织的过程中引起企业的变革,而在变革管理中企业怎样采取应急管理措施一直受到关注,但是 IS 采纳中的应急管理到底涉及哪些权力变革,企业怎样在复杂的实施环境中主导信息系统的最终实现,企业怎样采取应急措施应对 IS 采纳的复杂过程,一直是学术界和实践领域关注的课题。

1.1.3 大型复杂信息系统的实施黑箱难以打开

过去 30 多年来,碍于中国人的情面和关系,我国企业 IS 采纳的失败案例一直难以得到公开公正的对待,一旦掀开就会引起轩然大波,导致 ERP/ERP II 实施过程的黑箱难以打开。2009 年的 SAP 画皮门事件(参考附录一)揭开了大型复杂信息系统实施过程的黑幕,在管理咨询和软件企业引起了极大的反响。但是,SAP 画皮门没有深描 ERP/ERP II 软件实施过程中咨询顾问与企业关键用户的交互过程,没有挖掘 SAP 系统配置和业务流程更改难以执行到位的本质原因。咨询顾问与企业采取了哪些应急行为导致系统最终走向并不