

2008年3月，音乐家卡洛尔一把价值3000美元的吉他被美国联合航空的托运员给弄坏了，他花了9个月的时间来联系这家航空公司的客服，然而无功而返，于是卡罗尔写了一首歌，联合航空搞坏了吉他，引发到网上，短短一天之内这个视频的播放量就达到了15万。

卡罗尔也接到了航空公司客服的电话，三天之内视频的播放量就超过了100万，联合航空的股价也暴跌了10%，股票持有者损失了1.8亿美元，相当于把吉他的60万被赋能的作者麦克里斯特尔也在书里引用了这个故事，是想告诉我们企业或组织正面临错综复杂的不确定性挑战，一个原本常规的事件，经过互联网这样错综复杂的环境的传播和催化，它的影响可能会大到我们无法想象，所以也必须要打造能够应对不确定性的敏捷团队，你认同吗？欢迎评论留言。