

云 ERP 采纳影响因素及其作用机理研究

贾义伍¹ 朱宗乾² 李 丹²

(1. 西南石油大学 信息学院 四川 南充 637001; 2. 西安理工大学 经济与管理学院 陕西 西安 710054)

摘 要: 探究云 ERP 采纳影响因素及其作用机理, 是解决企业云 ERP 采纳问题的关键。基于云 ERP 采纳过程视角, 综合运用 DOI 和 TOE 理论构建了云 ERP 采纳影响因素的假设模型, 并选用 Smart PLS 2.0 对模型进行了验证和分析。结果表明: 云 ERP 采纳态度、采纳环境成熟度以及企业信息化水平对客户的云 ERP 采纳行为意向均有显著的正向影响, 云 ERP 的兼容性、可试用性、风险性及经济性通过云 ERP 采纳态度间接影响客户的云 ERP 采纳行为意向, 但可观察性对云 ERP 采纳态度具有正向影响的假设并未得到实证支持。研究结论对于企业客户的云 ERP 采纳决策以及云 ERP 服务商的服务水平提升具有一定的现实指导意义。

关键词: 云 ERP; 过程视角; 采纳影响因素; 作用机理

中图分类号: C931.6

DOI: 10.3963/j.issn.2095-3852.2018.02.009

云 ERP 是以云服务方式实现 ERP 相关功能的一种新型 ERP 应用模式, 可有效满足企业日益强烈的 ERP 应用需求, 从根本上解决传统 ERP 投资成本高、实施成功率低、运维难度大等瓶颈问题^[1], 从而提升企业核心竞争力, 助力企业转型升级。云 ERP 因其众多优势备受企业青睐, 但企业在云 ERP 采纳问题上仍存在顾虑, 导致最终真正采用云 ERP 的企业并不多。因此, 探究云 ERP 采纳的影响因素及其作用机理成为亟待解决的问题。

1 研究综述

IT 采纳问题一直以来都是企业信息化领域的研究热点, 而其中的云 ERP 采纳也正逐渐成为学者们关注的焦点。PARK 等^[2]采用了结构方程模型和 TAM 模型对个人移动云服务的采纳影响因素进行实证研究, 结论表明感知移动性、连通性、安全性、服务系统的质量及满意度对采纳均具有重要影响, 但其忽略了采纳环境对采纳行为意向的影响。而 SaaS ERP 作为中小企业常用的云 ERP, 其采纳问题也得到了研究者的广泛关注。例如, FAASEN 等^[3]采用 TOE 模型研究了 SaaS ERP 采纳影响因素, 指出采纳的驱动因素包括 IT

可靠性提升、感知成本降低, 阻碍因素包括服务可获得性风险、原系统沉没成本和供应商信任缺失等。也有学者指出, 无论是对于中小企业还是大型企业而言, 安全性风险都是云 ERP 采纳的最大威胁^[4]。此外, HASHEELA 等^[5]采用创新扩散理论(DOI) 框架, 发现 IT 创新抵触态度、服务兼容性、网络连接可靠性等是阻碍中小企业采纳 SaaS ERP 的主要因素。DAS 等^[6]则在文献分析基础上, 综合运用 EDOI、TTF 和 TAM2 3 种理论, 确定了 11 个对云 ERP 采纳具有重要影响的因素, 但并未充分揭示各因素之间的影响关系和作用机理。

综上所述, 已有研究基于 TAM、TOE、DOI 等理论模型对云 ERP 采纳相关问题进行了初步分析, 为后续研究提供了一定的参考价值, 但仍存在以下不足: ①已有研究对云 ERP 采纳影响因素及因素之间的影响关系缺乏必要的理论探索和实证检验; ②云 ERP 的技术-管理双重性及创新性使其采纳具有过程性特点, 而已有研究大多是基于现有条件的状态性 IT 采纳分析思路, 缺乏对采纳过程的整体考虑。故笔者尝试基于过程视角来探究云 ERP 采纳影响因素及其作用机理, 并进行实证检验。

收稿日期: 2017-11-13.

作者简介: 贾义伍(1989-), 男, 湖北随州人, 西南石油大学信息学院助教, 主要研究方向为企业信息化与 ERP 实施、信息服务与决策分析。
基金项目: 陕西省社会科学基金项目(2015R007); 南充市社科研究“十三五”规划基金项目(NC2017C030); 陕西高等教育教学改革研究重点基金项目(15BZ28)。

2 理论分析与假设提出

2.1 理论分析

创新扩散理论(DOI)是一种基于过程视角,解释创新如何被采纳接受及如何在客户中传播的理论。根据创新扩散理论,可观察性、兼容性、复杂性、可试用性和相对优势这五大创新属性会显著影响创新扩散。此外,创新采纳也是创新扩散过程的一部分,而其中的IT创新采纳影响因素主要来自于由技术、组织、环境构成的TOE三维框架。

相对于传统ERP而言,云ERP属于一种新型ERP应用模式,在技术层面属于信息技术和服务(交互)技术的创新,在管理层面属于企业组织变革和商务模式的创新。对客户而言,云ERP采纳本质上是一个过程,是企业客户根据已有认知对云ERP进行分析、判断、决策并最终认可、接受和采用的全过程。因此,云ERP采纳实质上也是企业ERP创新应用的采纳决策问题,需基于采纳过程视角综合考虑ERP应用和IT创新采纳两个方面的特征。基于上述分析,笔者参照ERP选型中的AMES(agile method for ERP selection)过程^[7]结合创新扩散理论中组织层面IT创新采纳的过程^[8]根据云ERP应用特征构建了云ERP采纳过程的概念模型,如图1所示。

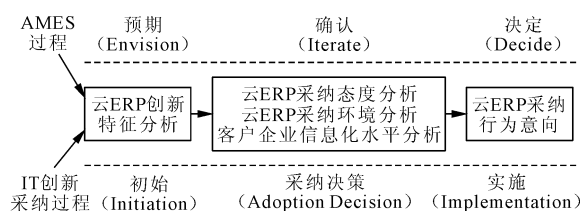


图1 云ERP采纳过程概念模型

2.2 研究假设提出

2.2.1 云ERP创新特征对采纳态度的影响

由于ERP系统非常复杂且对兼容性要求较高,其采纳与实施涉及众多技术和管理上的问题。尽管云ERP具有按需使用、拓展性强等特征,但无法兼容所有客户的所有需求,往往需要客户增加投入进行不同程度的二次开发或调整,以提升云ERP的兼容性。可见在ERP创新采纳中,兼容性是客户采纳态度的重要影响因素,兼容性差将会阻碍云ERP的采纳。由此,提出如下假设:

H1 兼容性正向影响客户的云ERP采纳态度。

可观察性是指效果能被其他人观察到的程度,创新的可观察性越好,组织对创新采纳和选择的可能性越大。由于服务是一种绩效,而并非有形商品,客户在采纳某种服务之前,往往无法肯定将会获得什么样的服务,对服务效果也会存在疑虑。而云ERP采纳中,可观察性表现为对云ERP采纳所产生效果的可见度,可观察性越高,客户采纳时的疑虑也越小,也就越愿意采纳云ERP。由此,提出如下假设:

H2 可观察性正向影响客户的云ERP采纳态度。

在云ERP采纳中,可试用性是指客户能够试用云ERP、达到预期试用效果的程度。由于当前云ERP应用环境还不够成熟、运用经验缺乏,这种情况下选择正式采纳前试用云ERP对采纳者十分有利。如果可试用性好,客户采纳云ERP的可能性将会大大提升。此外,云ERP的可适用性能够使客户预先熟悉云ERP,能够有效降低正式使用过程中失误出现的概率,进而降低客户的感知风险。由此,提出如下假设:

H3a 可试用性正向影响客户的云ERP采纳态度。

H3b 可试用性负向影响客户对云ERP的感知风险。

由于云ERP在技术和管理上还处于初级阶段,云ERP在为企业带来极大便利的同时,也隐藏着一定的风险,因此,客户在云ERP采纳时对风险性极为敏感。在云ERP采纳中,风险性主要体现在云ERP潜在的、不确定的安全性风险和法律风险等方面。而云ERP使用的安全性越低,相对的风险性就越高,越不利于云ERP的采纳。由此,提出如下假设:

H4 风险性负向影响客户的云ERP采纳态度。

经济性重点关注云ERP使用过程中的资源投入程度、成本节约水平和资源利用效率等。从经济性视角来看,与传统ERP相比,云ERP降低了许可成本、实施成本及所有权总成本,同时缩短了实施周期,精简了运维人员。云ERP采纳作为一种战略性的云服务采纳决策问题,其经济性影响不容忽视,云ERP的经济性越明显,客户采纳云ERP的意愿就越强烈。由此,提出如下假设:

H5 经济性正向影响客户的云ERP采纳态度。

2.2.2 云ERP采纳态度对采纳行为意向的影响

根据理性行为理论可知“行为(behavior)”产生于“意向(intention)”,行为意向反映了决策者对特定行为的行动意愿,而态度又是行为意向的决定性因素之一。此外,云ERP作为ERP应用领域的新鲜事物,很多企业对其仍有疑虑,采纳态度不明确,长期处于观望状态。可见,企业对云

ERP 的采纳态度很有可能会正向影响其采纳云 ERP 的行为意向。由此, 提出如下假设:

H6 客户的采纳态度正向影响云 ERP 采纳行为意向。

2.2.3 采纳环境成熟度对采纳行为意向的影响

ERP 运用创新作为一种具备技术创新和管理创新双重属性的新事物, 还处于发展的初始阶段, 当客户面临新型的信息服务模式采纳决策问题时, 对潜在的风险并不清楚, 对服务的效果缺乏信心, 往往容易受到外部环境的干扰。因此, 云 ERP 采纳需要考虑环境成熟度的影响, 采纳环境成熟度越高对云 ERP 采纳越有利, 客户的采纳行为意向也会越强烈。由此, 提出如下假设:

H7 采纳环境成熟度正向影响云 ERP 采纳行为意向。

2.2.4 客户企业信息化水平对采纳行为意向的影响

完成云 ERP 采纳决策, 需要客户自身具备一定的信息化水平。已有研究表明企业的信息化基

础, 如软硬件建设程度、IT 人力资源等组织因素对 SaaS ERP 采纳具有重要影响^[9]。企业只有在信息化方面具备一定的资金、技术和管理基础, 云 ERP 采纳行为才能顺利实现。客户的信息化水平越高, 越能够充分利用自身优势, 准确结合自身需求进行云 ERP 的采纳。由此, 提出如下假设:

H8 客户企业的信息化水平正向影响云 ERP 采纳行为意向。

3 研究方法与数据收集

3.1 变量设计与测度

调查问卷各分量表题项主要来源于国内外文献, 翻译后结合云 ERP 特征进行修改使之满足研究要求。采用 Likert 7 级量表进行变量测度, 从 1 到 7 分别表示从非常不赞同到非常赞同。然后邀请 5 位 ERP 和云服务领域专家对问卷进行审阅和修改, 使之更为准确, 最终形成假设模型各变量的测度项如表 1 所示。

表 1 变量的测度及来源

潜变量	测度项	测度项内容	参考来源
兼容性(COM)	CO1	云 ERP 的使用完全兼容公司当前的商业模式	THIESSE 等 ^[10]
	CO2	云 ERP 能够与公司的企业文化和价值体系相兼容	
	CO3	云 ERP 将会与公司已有的硬件和软件相兼容	
可观察性(OBS)	OB1	我能很容易看到云 ERP 给工作带来的变化	LIN 等 ^[11]
	OB2	我能很容易看到云 ERP 给公司发展带来的变化	
	OB3	我能够观察到其他公司采用云 ERP 的效果	
可试用性(TRI)	TR1	在采用云 ERP 前有足够的试用时间	周宏等 ^[12] LEE ^[13]
	TR2	我将有机会试用云 ERP 的某些功能	
	TR3	可根据云 ERP 试用效果决定是否采用	
风险性(RISK)	RI1	如果使用云 ERP 发生故障, 我担心损失无法得到赔偿	自行设计
	RI2	将商业机密信息存储于云端服务器, 我感到不安全	
	RI3	使用云 ERP 时我担心欺诈和网络黑客入侵	
经济性(ECO)	EC1	采纳云 ERP 将使我能够更高效地处理相关事务	KIM 等 ^[14]
	EC2	采纳云 ERP 将使我们部门以更低的成本完成特定任务	
	EC3	云 ERP 的使用将使我能够更轻松地完成工作	
云 ERP 采纳态度 (ADAT)	AD1	领导将大力支持云 ERP 采纳, 并提供充足资源	MERGEL ^[15]
	AD2	相对于传统 ERP, 我更愿意尝试使用云 ERP	
	AD3	我愿意向周围的人宣传并推荐使用云 ERP	
云 ERP 采纳环境 成熟度(ENV)	EN1	云 ERP 市场已比较成熟, 且有相关法律法规和政策支持	LEWANDOWSKI 等
	EN2	我们的许多竞争对手未来都准备选用云 ERP 模式	
	EN3	传统 ERP 已逐渐难以满足合作伙伴和客户的个性化需求	
客户企业信息化水平 (INFL)	EN4	云 ERP 服务商以及采纳的成功案例正逐渐增多	自行设计
	IN1	我们公司具备实施云 ERP 所需的软硬件及技术条件	
	IN2	我们公司每年都有充足的信息化预算	
云 ERP 采纳行为 意向(SEIN)	IN3	我们公司 IT 部门员工 80% 以上具有本科及以上学历	自行设计
	SE1	希望我们公司能尽快选用合适的云 ERP, 并付诸实践	
	SE2	我们公司已通过前期调研确定了备选的云 ERP 服务商	
	SE3	我们公司即将进行业务梳理、数据迁移等采纳相关工作	

3.2 数据收集

调查分为预调研和正式调研两个阶段。首先,邀请20名西安理工大学的EMBA/MBA学员进行了小范围的预调研,就问卷题项设置、语言表达等提交反馈意见,并针对反馈信息进行了修改,然后通过网络平台发放正式调查问卷。为准确了解企业云ERP采纳影响因素,邀请的问卷填写者均为企业各业务部门主管、中高层经理等与云ERP关系密切的管理人员。此次调研时间为2016年4月-6月,共发放问卷452份,回收问卷247份,剔除了填写不完整、选项高度重复或明显前后矛盾的问卷,共得到有效问卷223份,有效回收率为49.3%。

3.3 方法选择

采用偏最小二乘法的Smart PLS 2.0软件对假设模型进行假设检验。与其他结构方程模型软件(如AMOS和LISREL等)相比,Smart PLS对样本量和数据分布的限制较少,尤其适合探索性研究和模型测试。而基于过程视角探究云ERP采纳这一新问题,属于探索性研究且可获得的样本量偏小。根据PLS规则,最小样本量需达到最大因子测量条目的10倍,而此次调查获得的样本量为223,已超过最大因子测量条目的50倍,符合要求。此外,样本数据经Shapiro-Wilk检验发现不服从正态分布。综上,选用PLS结构方程模型分析方法。

4 实证分析

4.1 信效度和共同方法偏差检验

采用Cronbach's α 值和组合信度(CR)进行信度检验,如表2所示,假设模型中潜变量的Cronbach's α 值均大于0.700,CR值均大于0.800,这表明每个潜变量的测量均具有较好的信度。

通过平均方差抽取量(AVE)来检验潜变量

表2 信度和效度分析

潜变量	测度项	标准载荷	Cronbach's α	CR	AVE
COM	CO1	0.875	0.917	0.946	0.855
	CO2	0.951			
	CO3	0.946			
OBS	OB1	0.788	0.826	0.869	0.692
	OB2	0.964			
	OB3	0.724			
TRI	TR1	0.824	0.831	0.898	0.747
	TR2	0.912			
	TR3	0.854			
RISK	RI1	0.847	0.840	0.903	0.757
	RI2	0.879			
	RI3	0.884			
ECO	EC1	0.804	0.823	0.894	0.738
	EC2	0.865			
	EC3	0.906			
ADAT	AD1	0.820	0.806	0.886	0.721
	AD2	0.891			
	AD3	0.835			
ENV	EN1	0.741	0.815	0.877	0.641
	EN2	0.814			
	EN3	0.842			
INFL	EN4	0.801	0.723	0.844	0.643
	IN1	0.811			
	IN2	0.832			
SEIN	IN3	0.760	0.847	0.907	0.765
	SE1	0.871			
	SE2	0.874			
	SE3	0.878			

的收敛性,再通过比较AVE的平方根与因子间相关系数检验区分效度。通过Smart PLS 2.0对模型进行检验可知,各潜变量的AVE(见表2)均大于0.600,表明方差萃取达到了较高比例,具有较好的聚合效度,且AVE平方根均明显大于相应列的因子间相关系数(见表3),表明量表具有较高的区别效度。

表3 因子相关系数和均方差抽取值

	COM	OBS	TRI	RISK	ECO	ADAT	ENV	INFL	SEIN
COM	0.925								
OBS	0.041	0.832							
TRI	-0.031	0.067	0.864						
RISK	-0.002	0.049	-0.128	0.870					
ECO	0.027	0.107	0.003	-0.137	0.859				
ADAT	0.123	0.105	0.292	-0.506	0.347	0.849			
ENV	0.009	-0.004	0.003	-0.026	0.095	-0.011	0.801		
INFL	0.189	0.034	0.026	0.067	0.054	0.081	0.083	0.802	
SEIN	-0.007	-0.017	-0.033	-0.190	0.243	0.341	0.322	0.317	0.875

注: 对角线上的数据为各因子AVE的平方根

由于每份问卷均由受试者单独完成,存在共同方法偏差的可能性,需采用 Harman 单因素测量方法进行检验。首先通过 SPSS 20.0 得到样本数据的 KMO 值为 0.727, Bartlett 球形度检验卡方值为 3 031.92, p 值小于 0.01, 表明显著性较好, 适合因子分析。然后用主成分分析法抽取 8 个特征值大于 1 的因子, 其中单因子的最大解释方差为 16.3%, 远低于阈值 40%, 即样本数据不存在显著共同方法偏差。

4.2 假设检验与结果分析

通过 Smart PLS 2.0 估计模型的路径系数, 并利用 Bootstrapping 法重新抽取与原始数据相当规模的样本, 以此来估计路径系数的显著性水平, 得到的标准化路径系数和 R^2 值如图 2 所示。此外, 经过计算得到假设模型的 GoF 为 0.418 > 0.360, 表明模型具有良好的全局拟合优度。

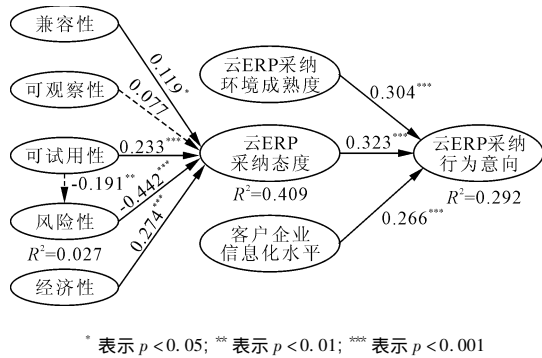


图2 假设模型检验结果

实证结果表明: ①兼容性、可试用性、经济性对云 ERP 采纳态度有显著的正向影响, 风险性对云 ERP 采纳态度有显著的负向影响, 可试用性对云 ERP 的风险性也有显著的负向影响, 假设 H1、H3a、H5、H4 及 H3b 分别得到验证。云 ERP 采纳态度的 R^2 值为 0.409, 表明兼容性、可观察性、可试用性、风险性和经济性对云 ERP 采纳态度具有较强的解释能力。②云 ERP 采纳态度、云 ERP 采纳环境成熟度和客户企业信息化水平对采纳行为意向有显著的正向影响, 假设 H6、H7 和 H8 得到验证。云 ERP 采纳行为意向的 R^2 值为 0.292, 表明云 ERP 采纳态度、云 ERP 采纳环境成熟度及客户企业信息化水平对云 ERP 采纳行为意向具有一定的解释能力。③兼容性、可试用性、经济性、风险性及风险性通过云 ERP 采纳态度对云 ERP 采纳行为意向具有显著的间接影响。

而假设 H2 并未通过显著性检验, 原因在于 ERP 应用创新带来的改变具有过程性、延迟性、

隐蔽性等特点, 客户在采纳云 ERP 时更注重长远利益, 而并非局限于眼前的可观察性。变量之间假设检验的路径系数和显著性水平如表 4 所示。

表4 假设检验结果

变量间的关系	路径系数	T 值	研究假设	检验结果
COM→ADAT	0.119*	2.102	H1	支持
OBS→ADAT	0.077	0.915	H2	不支持
TRI→ADAT	0.233***	3.875	H3a	支持
TRI→RISK	-0.191**	2.745	H3b	支持
RISK→ADAT	-0.442***	6.791	H4	支持
ECO→ADAT	0.274***	5.341	H5	支持
ADAT→SEIN	0.323***	4.991	H6	支持
ENV→SEIN	0.304***	4.479	H7	支持
INFL→SEIN	0.266***	4.482	H8	支持

注: * 表示 $p < 0.05$; ** 表示 $p < 0.01$; *** 表示 $p < 0.001$

5 结论

根据 DOI 和 TOE 理论从创新扩散的过程视角出发, 对云 ERP 采纳影响因素及其作用机理进行了理论探索和实证检验, 得到了云 ERP 采纳的影响因素及影响关系, 初步揭示了其内在的作用机理。研究结论对管理实践具有如下启示: ①对企业客户而言, 需结合云 ERP 采纳的整个过程制定采纳决策战略, 深入调研和分析云 ERP 的应用案例, 提高对云 ERP 创新特征的前期认知水平; 对信息化需求进行准确定位, 有针对性地提升自身的信息化水平, 为云 ERP 的采纳决策和部署运用奠定良好的基础。②对服务商而言, 需针对企业需求特征, 加强对云 ERP 的宣传, 突出其经济性, 消除客户的认知偏差; 丰富并推广云 ERP 试用模式, 降低客户感知风险, 定制个性化的云 ERP 服务, 提升客户体验; 积极配合政府相关部门优化云 ERP 市场环境, 切实解决客户在风险性、兼容性等方面的顾虑和问题。

参考文献:

- [1] 朱宗乾, 贾义伍. 云 ERP 服务模式分类影响因素的探索性研究[J]. 管理学报, 2016, 13(8): 1233-1240.
- [2] PARK E, KIM K J. An integrated adoption model of mobile cloud services: exploration of key determinants and extension of technology acceptance model[J]. Telematics and Informatics, 2014, 31(3): 376-385.
- [3] FAASEN J, SEYMOUR L F, SCHULER J. SaaS ERP adoption intent: explaining the South African SME perspective[C]// Enterprise Information Systems of the

- Future. Ghent: Springer 2013: 35 – 47.
- [4] GUPTA S , MISRA S C , SINGH A , et al. Identification of challenges and their ranking in the implementation of cloud ERP: a comparative study for SMEs and large organizations [J]. International Journal of Quality & Reliability Management 2017 ,34(7) : 1056 – 1072.
- [5] HASHEELA V T , SMOLANDER K , MUFETI T K. An investigation of factors leading to the reluctance of SaaS ERP adoption in Namibian SMEs [J]. The African Journal of Information Systems 2016 ,8(4) : 1 – 13.
- [6] DAS S , DAYAL M. Exploring determinants of cloud – based enterprise resource planning (ERP) selection and adoption: a qualitative study in the Indian education sector [J]. Journal of Information Technology Case and Application Research 2016 ,18(1) : 11 – 36.
- [7] JUELL – SKIELSE G , NILSSON A G , NORDQVIST A , et al. AMES: towards an agile method for ERP selection [C] // CAISE Forum 2012. Gdańsk: Springer , 2012: 98 – 105.
- [8] HAMEED M A , COUNSELL S , SWIFT S. A conceptual model for the process of IT innovation adoption in organizations [J]. Journal of Engineering and Technology Management 2012 ,29(3) : 358 – 390.
- [9] LEWANDOWSKI J , SALAKO A O , GRACIAPEREZ A. SaaS enterprise resource planning systems: challenges of their adoption in SMEs [C] // IEEE 10th International Conference on e – Business Engineering. Coventry: IEEE 2013: 56 – 61.
- [10] THIESSE F , STAAKE T , SCHMITT P , et al. The rise of the “next – generation bar code”: an international RFID adoption study [J]. Supply Chain Management: An International Journal 2011 ,16(5) : 328 – 345.
- [11] LIN A , CHEN N C. Cloud computing as an innovation: perception , attitude , and adoption [J]. International Journal of Information Management ,2012 ,32(6) : 533 – 540.
- [12] 周宏 张皓. 消费者网络互动对购买意愿影响的实证研究 [J]. 武汉理工大学学报(信息与管理工程版) 2017 ,39(2) : 197 – 201.
- [13] LEE M C. Predicting and explaining the adoption of online trading: an empirical study in Taiwan [J]. Decision Support Systems 2009 ,47(2) : 133 – 142.
- [14] KIM H W , CHAN H C , GUPTA S. Value – based adoption of mobile internet: an empirical investigation [J]. Decision Support Systems 2007 ,43(1) : 111 – 126.
- [15] MERGEL I. Social media adoption and resulting tactics in the US federal government [J]. Government Information Quarterly 2013 ,30(2) : 123 – 130.

Research on the Influencing Factors and Interaction Mechanism of Cloud ERP Adoption

JIA Yiwu , ZHU Zongqian , LI Dan

Abstract: Research on the influencing factors and interaction mechanism of Cloud ERP adoption is the key to solving problems of Cloud ERP adoption in enterprises. On the basis of Cloud ERP adoption process perspective , with comprehensive consideration of both DOI and TOE Theory , Cloud ERP adoption hypothesis model of influencing factors had been created. Hypothesis model was verified and analyzed by using Smart PLS 2.0. The research results indicate: Cloud ERP adoption attitude , maturity degree of adoption environment , and enterprise informatization level have significant positive influence on Cloud ERP adoption behavioral intention , moreover , the compatibility , trialability , risk and economical efficiency have indirect effect on Cloud ERP adoption behavioral intention through Cloud ERP adoption attitude. But , the hypotheses that observability has positive influence on Cloud ERP adoption attitude has not been supported by empirical study. The conclusions have practical guiding significance for the decision making of enterprise customers' adoption of Cloud ERP and the service level improvement of Cloud ERP service providers.

Key words: Cloud ERP; process perspective; adoption influencing factors; interaction mechanism

JIA Yiwu: Assistant; School of Information , Southwest Petroleum University , Nanchong 637001 , China.