

等 別：高員三級鐵路人員考試

類 科 別：資訊處理

科 目：資訊管理

考試時間：2小時

座號：\_\_\_\_\_

※注意：(一)禁止使用電子計算器。

(二)不必抄題，作答時請將試題題號及答案依照順序寫在試卷上，於本試題上作答者，不予計分。

一、企業內部存著不同類型的系統以支援各個階層的業務，請從系統的特性、適用的對象與決策類型說明下列 3 種系統：管理資訊系統（Management Information Systems）、決策資訊系統（Decision Support Systems）及高階主管支援系統（Executive Support Systems）。(25 分)

二、何謂顧客關係管理（Customer Relationship Management, CRM）系統？請說明下列 2 種 CRM 的類型：作業型顧客關係管理（Operational CRM）與分析型顧客關係管理（Analytical CRM），並解釋 CRM 中常用的 2 種技術：線上交易處理（On-line Transaction Processing, OLTP）及線上分析處理（On-line Analytical Processing, OLAP）。(25 分)

三、請說明資訊系統開發的系統開發生命週期法（System Development Life Cycle, SDLC）及離型開發法（Prototyping）主要的特性，並說明軟體測試常用的黑箱測試及白箱測試。(25 分)

四、隨著網際網路的應用多元化，愈來愈多的創新商業模式興起，請解釋並說明何謂群眾外包（Crowdsourcing）、社群商務（或稱為社會化電子商務）（Social Commerce or Social e-commerce）、社會網路行銷（Social Network Marketing）、免費增值（Freemium）。(25 分)