信息系统基础知识

目录

[信息系统基础知识 1](#_Toc524464523)

[1 信息系统概述 3](#_Toc524464524)

[1.1 信息系统的组成 3](#_Toc524464525)

[1.2 信息系统的生命周期 3](#_Toc524464526)

[1.3 信息系统建设的原则 3](#_Toc524464527)

[1.4 信息系统开发方法 4](#_Toc524464528)

[2 信息系统工程 4](#_Toc524464529)

[2.1 信息系统工程的概念 4](#_Toc524464530)

[2.2 信息系统工程的内容 4](#_Toc524464531)

[2.3 信息系统工程的总体规划 4](#_Toc524464532)

[2.4 总体规划的方法论 4](#_Toc524464533)

[3 政府信息化与电子政务 4](#_Toc524464534)

[3.1 我国政府信息化的历程和策略 4](#_Toc524464535)

[3.2 电子政务的内容 4](#_Toc524464536)

[3.3 电子政务建设的过程模式和技术模式 6](#_Toc524464537)

[4 企业信息化与电子商务 6](#_Toc524464538)

[4.1 企业信息化概述 6](#_Toc524464539)

[4.2 企业资源规划 10](#_Toc524464540)

[4.3 客户关系管理 12](#_Toc524464541)

[4.4 产品数据管理 13](#_Toc524464542)

[4.5 企业门户 13](#_Toc524464543)

[4.6 企业应用集成 14](#_Toc524464544)

[4.7 供应链管理 19](#_Toc524464545)

[4.8 电子商务概述 20](#_Toc524464546)

[5 知识管理与商业智能 21](#_Toc524464547)

[5.1 知识管理 21](#_Toc524464548)

[5.2 商业智能 22](#_Toc524464549)

[6 业务流程重组 24](#_Toc524464550)

# 信息系统概述

## 信息系统的组成

* ERP（Enterprise Resource Planning）是建立在信息技术的基础上，利用现代企业的先进管理思想，对企业的物流、资金流和（20）流进行全面集成管理的管理信息系统，为企业提供决策、计划、控制与经营业绩评估的全方位和系统化的管理平台。在ERP系统中，（21）管理模块主要是对企业物料的进、出、存进行管理。

2016年(20)

A.产品

B.人力资源

C.信息

D.加工

2016年(21)

A.库存

B.物料

C.采购

D.销售

【答案】C A

【解析】 (20)本题考查到的，是信息化的“三流”：信息流，资金流，物流。 (21)采购与库存管理是ERP的基本模块，其中采购管理模块是对采购工作——从采购订单产生至货物收到的全过程进行组织、实施与控制，库存管理（InventoryManagement，IM）模块则是对企业物料的进、出、存进行管理。

## 信息系统的生命周期

## 信息系统建设的原则

## 信息系统开发方法

# 信息系统工程

## 信息系统工程的概念

## 信息系统工程的内容

## 信息系统工程的总体规划

## 总体规划的方法论

# 政府信息化与电子政务

## 我国政府信息化的历程和策略

## 电子政务的内容

* 与电子政务相关的行为主体主要有三个，即(18),政府的业务活动也主要围绕着这三个行为主体展开。

2013年(18)

A.政府、数据及电子政务系统

B.政府、企（事）业单位及中介

C.政府、服务机构及企事业单位

D.政府、企（事）业单位及公民

【答案】D 【解析】

本题考查电子政务的基础知识。在社会中，与电子政务相关的行为主体主要有三个，即政府、企（事）业单位及公民。因此，政府的业务活动也主要围绕着这三个行为主体展开。政府与政府，政府与企(事）业，以及政府与公民之间的互动构成了不同却又相互关联的领域。

* 电子政务的主要应用模式中不包括（20）。

2015年(20)

A.政府对政府（Government To Government）

B.政府对客户（Government To Customer）

C.政府对公务员（Government To Employee）

D.政府对企业（Government To Business）

【答案】C 【解析】本题考查电子政务的基础知识。

电子政务是政府机构应用现代信息和通信技术，将管理和服务通过网络技术进行集成，在因特网上实现政府组织结构和工作流程的优化重组，超越时间和空间及部门之间的分隔限制，向社会提供优质和全方位的、规范而透明的、符合国际水准K管理与服务。电子政务的主要模式有4种：(1)政府对政府(GovernmentTo Government);(2)政府对公务员(Government To Employee)；(3)政府对企业(GovernmentTo Business);(4)政府对公民(Government To Citizen)。

* 电子政务是对现有的政府形态的一种改造，利用信息技术和其他相关技术，将其管理和服务职能进行集成，在网络上实现政府组织结构和工作流程优化重组。与电子政务相关的行为主体有三个，即政府、（18）及居民。国家和地方人口信息的采集、处理和利用，属于（19）的电子政务活动。

2016年(18)

A.部门

B.企（事）业单位

C.管理机构

D.行政机关

2016年(19)

A.政府对政府

B.政府对居民

C.居民对居民

D.居民对政府

【答案】B B 【解析】

## 电子政务建设的过程模式和技术模式

# 企业信息化与电子商务

## 企业信息化概述

* 以下关于企业信息化方法的叙述中，正确的是（38)。

2011年(38)

A.业务流程重构是对企业的组织结构和工作方法进行重新设计，SCM (供应链管理）是一种重要的实现手段

B.在业务数量浩繁且流程错综复杂的大型企业里，主题数据库方法往往形成许多“信息孤岛”，造成大量的无效或低效投资

C.人力资源管理把企业的部分优秀员工看作是一种资本，能够取得投资收益

D.围绕核心业务应用计算机和网络技术是企业信息化建设的有效途径

【答案】D 【解析】本题考查企业信息化方法的基础知识。

企业业务流程重构是利用信息和网络技术，对企业的组织结构和工作方法进行“彻底的、根本性的”重新设计，以适应当今市场发展和信息社会的需求。核心业务应用方法是围绕核心业务应用计算机和网络技术，这是很多企业信息化成功的秘诀和有效途径。在业务数量浩繁且流程错综复杂的大型企业里，建设覆盖整个企业的信息系统往往很难成功，各个部门的局部开发和应用又有很大的弊端，会造成系统严重分割，形成许多“信息孤岛”，造成大量的无效或低效投资。常见的资源管理方法有ERP(企业资源规划）和SCM (供应链管理）。人力资本与人力资源的主要区别是人力资本理论把一部分企业的优秀员工看作是一种投资，能够取得投资收益。

* 企业战略数据模型可分为两种类型：(35)描述日常事务处理中的数据及其关系；(36)描述企业管理决策者所需信息及其关系。

2011年(35)

A.元数据模型

B.数据库模型

C.数据仓库模型

D.组织架构模型

2011年(36)

A.元数据模型

B.数据库模型

C.数据仓库模型

D.组织架构模型

【答案】B C 【解析】本题考查企业信息化规划的基础知识。

企业战略数据模型可分为数据库模型和数据仓库模型，数据库模型用来描述日常事务处理中的数据及其关系;数据仓库模型则描述企业髙层管理决策者所需信息及其关系。在企业信息化过程中，数据库模型是基础，一个好的数据库模型应该客观地反映企业生产经营的内在联系。

* 为了加强对企业信息资源的管理，企业应按照信息化和现代化企业管理要求设置信息管理机构，建立信息中心。信息中心的主要职能不包括（24)。

2012年(24)

A.处理信息，确定信息处理的方法

B.用先进的信息技术提高业务管理水平

C.组织招聘信息资源管理员

D.建立业务部门期望的信息系统和网络

【答案】C 【解析】本题考查企业信息中心的主要职能。

为了加强对企业信息资源的管理，企业应按照信息化和现代化企业管理要求设置信息管理机构，建立信息中心，确定信息主管，统一管理和协调企业信息资源的开发、收集和使用。信息中心是企业的独立机构，直接由最高层领导并为企业最高管理者提供服务。其主要职能是处理信息，确定信息处理的方法，用先进的信息技术提高业务管理水平，建立业务部门期望的信息系统和网络并预测未来的信息系统和网络，培养信息资源的管理人员等。

* 企业信息化程度是国家信息化建设的基础和关键，企业信息化方法不包括（21)。

2012年(21)

A.业务流程重组

B.组织机构变革

C.供应链管理

D.人力资本投资

【答案】B 【解析】本题考查企业信息化的基本方法。

企业信息化程度是国家信息化建设的基础和关键，企业信息化就是企业利用现代信息技术，通过信息资源的深入开发和广泛利用，实现企业生产过程的自动化、管理方式的网络化、决策支持的智能化和商务运营的电子化，不断提高生产、经营、管理、决策的效率和水平，进而提高企业经济效益和企业竞争力的过程。企业信息化方法主要包括

业务流程重构、核心业务应用、信息系统建设、主题数据库、资源管理和人力资本投资方法。企业战略规划是指依据企业外部环境和自身条件的状况及其变化来制定和实施战略，并根据对实施过程与结果的评价和反馈来调整，制定新战略的过程。

* 企业信息化涉及对企业管理理念的创新，按照市场发展的要求，对企业现有的管理流程重新整合，管理核心从对（19)的管理，转向对（20)的管理，并延伸到对企业技术创新、工艺设计、产品设计、生产制造过程的管理，进而还要扩展到对（21)的管理乃至发展到电子商务。

2013年(19)

A.人力资源和物资

B.信息技术和知识

C.财务和物料

D.业务流程和数据

2013年(20)

A.业务流程和数据

B.企业信息系统和技术

C.业务流程、数据和接口

D.技术、物资和人力资源

2013年(21)

A.客户关系和供应链

B.信息技术和知识

C.生产技术和信息技术

D.信息采集、存储和共享

【答案】C D A 【解析】本题考査企业信息化与电子商务的基础知识。

企业信息化涉及对企业管理理念的创新，管理流程的优化，管理团队的重组和管理手段的革新。管理创新是按照市场发展的要求，对企业现有的管理流程重新整合，从作为管理核心的财务、物料管理，转向技术、物资、人力资源的管理，并延伸到企业技术创新、工艺设计、产品设计、生产制造过程的管理，进而还要扩展到客户关系管理、供应链管理乃至发展到电子商务。

* 企业信息化音定要建立在企业战略规划基础之上，以企业战略规划为基础建立的企业管理模式是建立（18）的依据。

2014年(18)

A.企业战略数据模型

B.企业业务运作模型

C.企业信息系统架构

D.企业决策支持

【答案】A 【解析】本题考查企业信息化基础知识。

企业信息化是指企业以业务流程的优化和重构为基础，在一定的深度和广度上利用计算机技术、网络技术和数据库技术，控制和集成化管理企业生产经营活动中的各种信息，实现企业内外部信息的共享和有效利用，以提卨企业的经济效益和市场竞争力，这将涉及到企业的管理理念的创新，管理流程的优化，管理团队的重组和管理手段的革新。企业信息化一定要建立在企业战略规划的基础之上，以企业战略规划为基础建立的企业管理模式是建立企业战略数据模型的依据。

## 企业资源规划

* ERP中的企业资源包括（18)。

2012年(18)

A.物流、资金流和信息流

B.物流、工作流和信息流

C.物流、资金流和工作流

D.资金流、工作流和信息流

【答案】A 【解析】本题考查企业资源的基本概念。

ERP中的企业资源包括企业的“三流”资源，即物流资源、资金流资源和信息流资源。ERP实际上就是对这“三流”资源进行全面集成管理的管理信息系统。

* ERP是对企业物流资源，资金流资源和信息流资源进行全面集成管理的管理信息系统。在ERP五个层次的计划中，（19）根据经营计划的生产目标制定，是对企业经营计划的细化；（20）说明了在一定时期内生产什么，生产多少和什么时候交货，它的编制是ERP的主要工作内容；（21）能够帮助企业尽早发现企业生产能力的瓶颈，为实现企业的生产任务提供能力方面的保障。

2014年(19)

A.销售管理计划

B.生产预测计划

C.生产计划大纲

D.主生产计划

2014年(20)

A.经营计划

B.车间作业计划

C.物料需求计划

D.主生产计划

2014年(21)

A.采购与库存计划

B.能力需求计划

C.物料需求计划

D.质量管理计划

【答案】C D B 【解析】本题考查企业资源规划的基础知识。

ERP是对企业物流、资金流和信息流资源进行全面集成管理的管理信息系统。在ERP五个层次的计划中，生产预测计划是对市场需求进行比较准确的预测，是经营计划、生产计划大纲和主生产计划编制的基础；销售管理计划是针对企业的销售部门的相关业务进行管理，属于最高层计划的范畴，是企业最重要的决策层计划之一；生产计划大纲根据经营计划的生产目标制定，是对企业经营计划的细化；主生产计划说明了在一定时期内生产什么，生产多少和什么时候交货，它的编制是ERP的主要工作内容；物料需求计划是对主生产计划的各个项0所需的全部制造件和全部采购件的网络支持计划和时间进度计划；能力需求计划是对物料需求计划所需能力进行核算的一种计划管理方法，能够帮助企业尽早发现企业生产能力的瓶颈，为实现企业的生产任务提供能力帮面的保障。

## 客户关系管理

* 客户关系管理(CRM)系统将市场营销的科学管理理念通过信息技术的手段集成在软件上，能够帮助企业构建良好的客户关系。以下关于CRM系统的叙述中，错误的是(19)。

2010年(19)

A.销售自动化是CRM系统中最基本的模块

B.营销自动化作为销售自动化的补充，包括营销计划的编制和执行、计划结果分析等

C.CRM系统能够与ERP系统在财务、制造、库存等环节进行连接，但两者关系相对松散，一般不会形成闭环结构

D.客户服务与支持是CRM系统的重要功能。目前，客户服务与支持的主要手段是通过呼叫中心和互联网来实现

【答案】C 【解析】

客户关系管理(CRM)系统将市场营销的科学管理理念通过信息技术的手段集成在软件上，能够帮助企业构建良好的客户关系。在客户管理系统中，销售自动化是其中最为基本的模块，营销自动化作为销售自动化的补充，包括营销计划的编制和执行、计划结果分析等功能。客户服务与支持是CRM系统的重要功能。目前，客户服务与支持的主要手段有两种，分别是呼叫中心和互联网。CRM系统能够与ERP系统在财务、制造、

库存等环节进行连接，两者之间虽然关系比较独立，但由于两者之间具有一定的关系，因此会形成一定的闭环反馈结构。

* CRM是一套先进的管理思想及技术手段，它通过将（19)进行有效的整合，最终为企业涉及到的各个领域提供了集成环境。CRM系统的四个主要模块包括（20)。

2012年(19)

A.员工资源、客户资源与管理技术

B.销售资源、信息资源与商业智能

C.销售管理、市场管理与服务管理

D.人力资源、业务流程与专业技术

2012年(20)

A.电子商务支持、呼叫中心、移动设备支持、数据分析

B.信息分析、网络应用支持、客户信息仓库、工作流集成

C.销售自动化、营销自动化、客户服务与支持、商业智能

D.销售管理、市场管理、服务管理、现场服务管理

【答案】D C 【解析】本题考查企业信息化的基本知识。

CRM是一套先进的管理思想及技术手段，它通过将人力资源、业务流程与专业技术进行有效的整合，最终为企业涉及到客户或者消费者的各个领域提供了完美的集成，使得企业可以更低成本、更高效率地满足客户的需求，并与客户建立起基于学习性关系基础上的一对一营销模式，从而让企业可以最大程度提高客户满意度和忠诚度。CRM系统的主要模块包括销售自动化、营销自动化、客户服务与支持、商业智能。

## 产品数据管理

## 企业门户

* 某大型公司欲开发一个门户系统，该系统以商业流程和企业应用为核心，将商业流程中不同的功能模块通过门户集成在一起，以提高公司的集中贸易能力、协同能力和信息管理能力。根据这种需求，采用企业(18)门户解决方案最为合适。

2010年(18)

A.信息

B.知识

C.应用

D.垂直

【答案】C 【解析】

企业门户是一个信息技术平台，这个平台可以提供个性化的信息服务，为企业提供一个单一的访问企业各种信息资源和应用程序的入口。现有的企业门户大致可以分为企业信息门户、企业知识门户和企业应用门户三种。其中企业信息门户重点强调为访问结构数据和无结构数据提供统一入口，实现收集、访问、管理和无缝集成。企业知识门户提供了一个创造、搜集和传播企业知识的平台，通过企业知识门户，员工可以与工作团队中的其他成员取得联系，寻找能够提供帮助的专家。企业应用门户是一个用来提高企业的集中贸易能力、协同能力和信息管理能力的平台。它以商业流程和企业应用为核心，将商业流程中功能不同的应用模块通过门户集成在一起，提高公司的集中贸易能力、协同能力和信息管理能力。

## 企业应用集成

* 企业应用集成通过采用多种集成模式构建统一标准的基础平台，将具有不同功能和目的且独立运行的企业信息系统联合起来。其中，面向（19）的集成模式强调处理不同应用系统之间的交互逻辑，与核心业务逻辑相分离，并通过不同应用系统之间的协作共同完成某项业务功能。

2009年(19)

A.数据

B.接口

C.过程

D.界面

【答案】C 【解析】本题考査企业应用集成的方式和特点。

企业应用集成通过采用多种集成模式，构建统一标准的基础平台，将具有不同功能和目的而又独立运行的企业信息系统联合起来。目前市场上主流的集成模式有三种，分别是面向信息的集成、面向过程的集成和面向服务的集成。其中面向过程的集成模式强调处理不同应用系统之间的交互逻辑，与核心业务逻辑相分离，并通过不同应用系统之间的协作共同完成某项业务功能。

* 某公司欲对其内部的信息系统进行集成，需要实现在系统之间快速传递可定制格式的数据包，并且当有新的数据包到达时，接收系统会自动得到通知。另外还要求支持数据重传，以确保传输的成功。针对这些集成需求，应该采用(21)的集成方式。

2010年(21)

A.远程过程调用

B.共享数据库

C.文件传输

D.消息传递

【答案】D 【解析】

根据题干描述，该公司需要在应用集成后实现采用可定制的格式频繁地、立即地、可靠地、异步地传输数据包。远程过程调用一般是基于同步的方式，效率较低，而且容易失败；共享数据库和文件传输的集成方式在性能方面较差，系统不能保持即时数据同步，而且容易造成应用与数据紧耦合；消息传递的集成方式能够保证数据的异步、立即、可靠传输，恰好能够满足该公司的集成需求。

* 共享数据库是一种重要的企业应用集成方式。以下关于共享数据库集成方式的叙述中，错误的是(20)。

2010年(20)

A.共享数据库集成方式通常将应用程序的数据存储在一个共享数据库中，通过制定统一的数据库模式来处理不同应用的集成需求

B.共享数据库为不同的应用程序提供了统一的数据存储与格式定义，能够解决不同应用程序中数据语义不一致的问题

C.多个应用程序可能通过共享数据库频繁地读取和修改相同的数据，这会使共享数据库成为一个性能瓶颈

D.共享数据库集成方式的一个重要限制来自外部的已封装应用，这些封装好的应用程序只能采用自a定义的数据库模式，调整和集成余地较小

【答案】B 【解析】

共享数据库是一种重要的企业应用集成方式，它通常将应用程序的数据存储在一个共享数据库中，通过制定统一的数据库模式来处理不同应用的集成需求。共享数据库为不同的应用程序提供了统一的数据存储与格式定义，能够在一定程度上缓解数据语义不一致的问题，但无法完全解决该问题。在共享数据库集成中，多个应用程序可能通过共享数据库频繁地读取和修改相同的数据，这会使数据库成为一个性能瓶颈。共享数据库集成方式的一个重要限制来自外部的已封装应用，这些封装好的应用程序只能采用自己定义的数据库模式，调整和集成余地较小。

* 企业信息资源集成管理的前提是对企业（22)的集成，其核心是对企业（23)的集成。

2012年(22)

A.信息功能

B.信息设施

C.信息活动

D.信息处理

2012年(23)

A.业务流

B.内部信息流

C.外部信息流

D.内部和外部信息流

【答案】A D 【解析】本题考査信息资源管理的基本知识。

集成管理是企业信息资源管理的主要内容之一。实行企业信息资源集成的前提是对企业历史上形成的企业信息功能的集成，其核心是对企业内部和外部信息流的集成，其实施的基础是各种信息手段的集成。通过集成管理实现企业信息系统各要素的优化组合，使信息系统各要素之间形成强大的协同作用，从而最大限度地放大企业信息的功能，实现企业可持续发展的目的。

* 企业信息集成按照组织范围分为企业内部的信息集成和外部的信息集成。在企业内部的信息集成中，(22)实现了不同系统之间的互操作，使得不同系统之间能够实现数据和方法的共享；(23)实现了不同应用系统之间的连接、协调运作和信息共享。

2013年(22)

A.技术平台集成

B.数据集成

C.应用系统集成

D.业务过程集成

2013年(23)

A.技术平台集成

B.数据集成

C.应用系统集成

D.业务过程集成

【答案】C D 【解析】本题考查企业信息集成的基础知识。

企业信息集成是指企业在不同应用系统之间实现数据共享，即实现数据在不同数据格式和存储方式之间的转换、来源不同、形态不一、内容不等的信息资源进行系统分析、辨清正误、消除冗余、合并同类，进而产生具有统一数据形式的有价值信息的过程。企业信息集成是一个十分复杂的问题，按照组织范围来分，分为企业内部的信息集成和外部的信息集成两个方面。按集成内容，企业内部的信息集成一般可分为以下四个方面：技术平台集成，数据集成，应用系统集成和业务过程集成。其中，应用系统集成是实现不同系统之间的互操作，使得不同应用系统之间能够实现数据和方法的共享；业务过程集成使得在不同应用系统中的流程能够无缝连接，实现流程的协调运作和流程信息的充分共享。

* 集成平台是支持企业信息集成的支撑环境，包括硬件、软件、软件工具和系统。集成平台的基本功能中，（22）实现不同数据库系统之间的数据交换、互操作、分布数据管理和共享信息模型定义；（23）能够为应用提供数据交换和访问操作，使各种不同的系统能够相互协作。

2014年(22)

A.数据通信服务

B.信息集成服务

C.应用集成服务

D.操作集成服务

2014年(23)

A.数据通信服务

B.信息集成服务

C.应用集成服务

D.操作集成服务

【答案】B C 【解析】本题考查企业信息集成的基础知识。

企业集成平台是一个支持复杂信息环境下信息系统开发、集成、协同运行的软件支撑环境，包括硬件、软件、软件工具和系统。基本功能包括：①通信服务：提供分布环境下透明的同步/异步通信服务功能;②信息集成服务：为应用提供透明的信息访问服务，实现异种数据库系统之间数据的交换、互操作、分布数据管理和共享信息模型定义：③应用集成服务：通过高层应用编程接口来实现对相应应用程序的访问，能够为应用提供数据交换和访问操作，使各种不同的系统能够相互协作；④二次开发工具：是集成平台提供的一组帮助用户开发特定应用程序的支持工具；⑤平台运行管理工具：是企业集成平台的运行管理和控制模块。

## 供应链管理

* 供应链中的信息流覆盖了从供应商、制造商到分销商，再到零售商等供应链中的所有环节，其信息流分为需求信息流和供应信息流，（18）属于需求信息流，（19）属于供应信息流。

2015年(18)

A.库存记录

B.生产计划

C.商品入库单

D.提货发运单

2015年(19)

A.客户订单

B.采购合同

C.完工报告单

D.销售报告

【答案】B C 【解析】本题考查信息化方面的基础知识。

供应链中的信息流覆盖了从供应商、制造商到分销商，再到零售商等供应链中的所有环节，其信息流分为需求信息流和供应信息流，这是两个不同流向的信息流。当需求信息(如客户订单、生产计划和采购合同等)从需方向供方流动时，便引发物流。同时，供应信息(如入库单、完工报告单、库存记录、可供销售量和提货发运单等)又同物料一起沿着供应链从供方向需方流动。

## 电子商务概述

* 电子数据交换（EDI)是电子商务活动中采用的一种重要的技术手段。以下关于EDI的叙述中，错误的是（20）。

2009年(20)

A.EDI的实施需要一个公认的标准和协议，将商务活动中涉及的文件标准化和格式化

B.EDI的实施在技术上比较成熟，成本也较低

C.EDI通过计算机网络，在贸易伙伴之间进行数据交换和自动处理

D.EDI主要应用于企业与企业、企业与批发商之间的批发业务

【答案】B 【解析】本题主要考查电子数据交换（EDI)的基本概念和特点。

电子数据交换是电子商务活动中采用的一种重要的技术手段。EDI的实施需要一个公认的标准和协议，将商务活动中涉及的文件标准化和格式化；EDI通过计算机网络，在贸易伙伴之间进行数据交换和自动处理；EDI主要应用于企业与企业、企业与批发商之间的批发业务；EDI的实施在技术上比较成熟，但是实施EDI需要统一数据格式，成本与代价较大。

* 电子商务系统中参与电子商务活动的实体包括（21）。

2015年(21)

A.客户、商户、银行和认证中心

B.客户、银行、商户和政府机构

C.客户、商户、银行和物流企业

D.客户、商户、政府和物流企业

【答案】A 【解析】本题考查电子商务方面的基础知识。

电子商务分五个方面，即电子商情广告、电子选购与交易、电子交易凭证.的交换、电子支付与结算，以及网上售后服务等。参与电子商务的实体有4类：客户(个人消费者或集团购买)、商户(包括销售商、制造商和储运商)、银行(包括发行和收单行)及认证中心。

# 知识管理与商业智能

## 知识管理

* 运用信息技术进行知识的挖掘和（37)的管理是企业信息化建设的重要活动。

2011年(37)

A.业务流程

B.IT基础设施

C.数据架构

D.规章制度

【答案】A 【解析】本题考查企业信息化概念的基础知识。

企业信息化建设的核心和本质是企业运用信息技术，进行知识的挖掘，对业务流程进行管理。企业信息化的实施，可以沿两个方向进行，自上而下方法必须与企业的制度创新、组织创新和管理创新相结合；自下而上方法必须以作为企业主体的业务人员的直接收益和使用水平逐步提高为基础。

* 数据挖掘是从数据库的大量数据中揭示出隐含的、先前未知的并有潜在价值的信息的非平凡过程，主要任务有（24)。

2013年(24)

A.聚类分析、 联机分析、 信息检索等

B.信息检索、 聚类分析、 分类分析等

C.聚类分析、 分类分析、 关联规则挖掘等

D.分类分析、 联机分析、 关联规则挖掘等

【答案】C 【解析】本题考查数据挖掘方面的基础知识。

数据挖掘是从数据库的大量数据中揭示出隐含的、先前未知的并有潜在价值的信息的非平凡过程，数据挖掘的任务有关联分析、聚类分析、分类分析、异常分析、特异群组分析和演变分析等等。并非所有的信息发现任务都被视为数据挖掘。例如，使用数据库管理系统查找个别的记录，或通过因特网的搜索引擎查找特定的Web页面，则是信息检索领域的任务。虽然这些任务是重要的，可能涉及使用复杂的算法和数据结构，但是它们主要依赖传统的计算机科学技术和数据的明显特征来创建索引结构，从而有效地组织和检索信息。

## 商业智能

* 商业智能是指利用数据挖掘、知识发现等技术分析和挖掘结构化的、面向特定领域的存储与数据仓库的信息。它可以帮助用户认清发展趋势、获取决策支持并得出结论。以下（18）活动,并不属于商业智能范畴。

2009年(18)

A.某大型企业通过对产品销售数据进行挖掘，分析客户购买偏好

B.某大型企业查询数据仓库中某种产品的总体销售数量

C.某大型购物网站通过分析用户的购买历史记录，为客户进行商品推荐

D.某银行通过分析大量股票交易的历史数据，做出投资决策

【答案】B 【解析】

商业智能是指利用数据挖掘技术、知识发现等技术分析和挖掘结构化的、面向特定领域的存储与数据仓库的信息，它可以帮助用户认清发展趋势、识别数据模式、获取职能决策支持并得出结论。商务智能技术主要体现在“智能”上，即通过对大量数据的分析，得到趋势变化等重要知识，并为决策提供支持。选项A、C、D都是对数据进行分析，获得知识的过程；选项B仅仅是获取数据，并没有对数据进行分析，因此不属于商业智能范畴。

* 商业智能是企业对商业数据的搜集、管理和分析的系统过程，主要技术包括（24）。

2014年(24)

A.数据仓库、联机分析和数据挖掘

B.数据采集、数据清洗和数据挖掘

C.联机分析、多维度分析和跨维度分析

D.数据仓库、数据挖掘和业务优化重组

【答案】A 【解析】本题考查商业智能的基础知识。

商业智能通常被理解为将组织中现有的数据转化为知识，帮助组织做出明智的业务经营决策。商业智能的实现涉及到软件、硬件、咨询服务及应用，是对商业信息的搜集、管理和分析过程，目的是使企业的各级决策者获得知识或洞察力，促使他们做出对企业更有利的决策。商业智能一般由数据仓库、联机分析处理、数据挖掘、数据备份和恢复等部分组成。

* 商业智能系统的处理过程包括四个主要阶段：数据预处理通过（22）实现企业原始数据的初步整合；建立数据仓库是后续数据处理的基础；数据分析是体现系统智能的关键，主要采用（23）和（24）技术，前者能够实现数据的上卷、下钻和旋转分析，后者利用隐藏的知识，通过建立分析模型预测企业未来发展趋势；数据展现主要完成数据处理结果的可化。

2015年(22)

A.数据映射和关联

B.数据集市和数据立方体

C.数据抽取、转换和装载

D.数据清洗和数据集成

2015年(23)

A.知识库

B.数据挖掘

C.联机事务处理

D.联机分析处理

2015年(24)

A.知识库

B.数据挖掘

C.联机事务处理

D.联机分析处理

【答案】C D B 【解析】本题考查商业智能方面的基础知识。

商业智能系统的处理过程包括数据预处理、建立数据仓库、数据分析及数据展现4个主要阶段。数据预处理是整合企业原始数据的第一步，包括数据的抽取、转换和装载三个过程。建立数据仓库则是处理海量数据的基础。数据分析是体现系统智能的关键，一般采用OLAP和数据挖掘技术。联机分析处理不仅进行数据汇总/聚集，同时还提供切片、切块、下钻、上卷和旋转等数据分析功能，用户可以方便地对海量数据进行多维分析。数据挖掘的目标则是挖掘数据背后隐藏的知识，通过关联分析、聚类和分类等方法建立分析模型，预测企业未来发展趋势和将要面临的问题。在海量数据和分析手段增多的情况下，数据展现则主要保障系统分析结果的可视化。

# 业务流程重组