



企業電子化人才能力鑑定

企業電子化策略規劃

110/111 雲端指南

(內附試題彙編)

BSP

第一類：企業電子化策略與方法

- C 1-01. 由於競爭日趨激烈，企業經營者必須不斷的尋找新方法來降低成本，增加企業經營的彈性及反應能力，小型化 (Downsizing) 或適性化 (Rightsizing) 是其中一種方法達至上述的目標，下列對小型化的描述，何者為非？
- (A) 小型化就是將大型電腦上的資訊系統移植到個人電腦上
 - (B) 小型化即使用者控制力較佳、降低成本、增加反應能力
 - (C) 小型化易於整合資料庫
 - (D) 小型化有增加使用者負荷、排斥共用系統的發展等問題
- A 1-02. 『從產品建立到遞送給顧客的整個流程傘 (process umbrella)』，以上的這段話，最符合下列哪一個選項之定義？
- (A) 供應鏈管理 (SCM)
 - (B) 企業資源規劃 (ERP)
 - (C) 客戶關係管理 (CRM)
 - (D) 企業流程再造 (BPR)
- A 1-03. 制定資訊策略以「公司最終到底要什麼資訊」為起點的思維似乎最符合邏輯，而此起點也會隨時間而有所改變，以下哪個選項不是最符合制定資訊策略的邏輯？
- (A) 不計成本掌握各項資訊
 - (B) 影響公司營運焦點的資訊
 - (C) 注重公司資訊活動的產生與運作
 - (D) 資訊會如何幫助組織達到目標
- D 1-04. 某企業因應業務及客服需求，希望可以極短時間快速導入客戶關係管理 (CRM) 系統，則其軟體開發模式應選擇：
- (A) 自行開發
 - (B) 委託開發
 - (C) 整合原有系統
 - (D) 完全委託開發

- ACD** 1-05. 下列哪些 KPI 之變動可表示成功的企業流程改變？(複選)
- (A) 年庫存周轉率從 6 次加速到 12 次
 - (B) 顧客反應時間從 6 天變成 7 天
 - (C) 訂單達交率從 60% 提升到 90%
 - (D) 每月呆滯料率從 8.74% 減少至 2.85%
- D** 1-06. 資訊技術帶來企業轉型分為四梯次：(1) 電腦化，(2) 自動化，(3) 資訊化，(4) 電子化，請問其順序為？
- (A) (1)(2)(3)(4)
 - (B) (3)(4)(1)(2)
 - (C) (1)(2)(4)(3)
 - (D) (2)(1)(3)(4)
- ABCD** 1-07. 策略資訊系統 (SIS) 利用哪些手段以保持其競爭力？(複選)
- (A) 提高顧客的轉換成本
 - (B) 資金取得困難
 - (C) 優秀的 IT 技術能力
 - (D) IT 的管理技能
- BCD** 1-08. 下列哪些電子化企業模式的結合會很有利基？(複選)
- (A) 通路、顧客區隔加上 IT 基礎建設
 - (B) 價值鏈整合者加上直接面對顧客，再加上虛擬社群
 - (C) 全功能服務提供者加上虛擬社群
 - (D) 整體企業模式加上仲介模式
- A** 1-09. 為有效地幫助判斷企業已實質進入數位化還是徒有虛名的問題，以下敘述何者為非？
- (A) 企業自身從銷售、配送、客服、收款到培訓等活動，有多少是透過網路的方式執行
 - (B) 與顧客交流中，有多少東西是由顧客掌握
 - (C) 企業過去 12~24 個月的經濟指標和成本結構變化
 - (D) 顧客的需求有多少源自於顧客明白告知、有多少源自於對顧客的估計

企業電子化人才能力鑑定

2021/01/01

- D 1-10. 策略資訊系統的特質，以下敘述何者為非？
- (A) 減少企業競爭劣勢
 - (B) 具時效性
 - (C) 富有創意的設計
 - (D) 組織建立時可消弭進入障礙
- C 1-11. 企業資源規劃 (Enterprise Resource Planning, ERP) 係屬於以下哪些資訊技術帶動之企業轉型？(1)自動化 (2)電腦化 (3)資訊化 (4)電子化 (5)工作轉型 (6)部門流程轉型 (7)全公司流程轉型 (8)跨公司流程轉型。
- (A) (1)(5)
 - (B) (2)(6)
 - (C) (3)(7)
 - (D) (4)(8)
- C 1-12. 下列何者是企業電子化三層架構規劃模式？
- (A) 研究模式
 - (B) 管理模式
 - (C) 資訊技術模式
 - (D) 組織模式
- A 1-13. 就策略資訊系統類型而言，下列何者正確？
- (A) 競爭系統、合作系統
 - (B) 電子化系統、自動化系統
 - (C) 模組系統、資訊技術系統
 - (D) 自動化系統、流程系統
- C 1-14. 有關策略的定義，下列敘述何者為非？
- (A) Mintzberg 將策略定義為：「一連串的決定和行動的一種型態」
 - (B) Rogers & Badham 認為策略是「企業為達成一特定或一組目標的計畫」
 - (C) Mintzberg 認為策略包含：計畫、謀略、模式、立場和評析
 - (D) 策略是一種衡量企業內外情勢，並對資源運用後的決策結果

- B** 1-15. 某公司導入一新的資訊技術，結果造成全公司的流程轉型，則該技術最可能為？
- (A) 會計作業系統
 - (B) 企業資源規劃系統 (ERP)
 - (C) 供應鏈管理系統 (SCM)
 - (D) 客戶關係管理系統 (CRM)
- A** 1-16. 有關策略資訊系統 (SIS)，下列敘述何者為非？
- (A) 系統具有時效性，當競爭者普遍模仿時，則易成為決策支援系統
 - (B) 是屬於一種跨組織資訊系統 (IOS)，例如：早期的 EDI
 - (C) 建置 SIS 需具有創意的設計，並設立進入障礙
 - (D) 企業組織可藉由 IT 影響對上下游廠商之議價能力
- ABCD** 1-17. 資訊策略的思考因素，下列敘述哪些為是？(複選)
- (A) 若企業著眼於易於內部溝通及掌握部門需求，應採用自行開發軟體模式
 - (B) 企業為快速取得資訊，減少通訊成本，並可將資料儲存於不同地方，提供適時、適地、適量的資料，可採用主從式架構
 - (C) 若企業為跨國企業，並與國外廠商有商務之往來，可採用符合國際標準之開放式系統
 - (D) 若企業著眼於縮短系統開發時間、成本與資訊專業，可全部委託軟體公司開發，並指定專人負責協調與操作
- ABC** 1-18. 企業需求策略資訊系統，主要的理由為哪些？(複選)
- (A) 提升整合不同類型資源管理的能力
 - (B) 創造競爭優勢
 - (C) 提升創新需求與能力
 - (D) 維持資訊技術為最新的架構

企業電子化人才能力鑑定

2021/01/01

- AB 1-19. 有關企業電子化三層架構規劃模式，下列敘述哪些為是？(複選)
- (A) 商業模式層指出企業從現狀到未來的轉型方向，所考慮的是策略創意。其中主持團隊的層級、視野及專業乃是此階段最關鍵成功因素
 - (B) 流程模式討論企業未來的運作模式與如何從現行的作業方式轉型為未來的作業方式
 - (C) 有關關鍵績效指標 (Key Performance Indicator, KPI)，必須可以量化，可以衡量。企業在選擇 KPI 時，必須考量未來流程模式與技術模式的整合
 - (D) 資訊技術模式又分為：技術層次、系統層次與功能層次。在進行企業電子化規劃時，由於流程模式定義明確，因此企業亦必須嚴謹設計資訊技術模式
- A 1-20. 跨組織間資訊系統 (Inter-organizational systems, IOS) 的特性，例如：合作系統，以下敘述何者正確？
- (A) 作業必須同步
 - (B) 主要的挑戰是標準化
 - (C) 保密進行，以防止競爭者有類似系統而喪失競爭優勢
 - (D) 是由一個企業負責系統開發，以改進供應鏈競爭力
- D 1-21. 從策略性質來說，下列哪項不是 Mintzberg (1987) 所提出的定義？
- (A) 計劃
 - (B) 謀略
 - (C) 模式
 - (D) 資源
- D 1-22. 高階管理者應有的電子化技術應包含下列哪些？1. 應用新的技術 2. 檢視/確認新的外部技術 3. 技術和市場分析 4. 實施和公开展示建立成功的氣氛
- (A) 123
 - (B) 134
 - (C) 234
 - (D) 1234

- C** 1-23. 好的資訊策略會讓企業成員之間能相互溝通、辯論與整合出整體的意見，以促使管理者多與人溝通，以下哪一個不是好的資訊策略？
- (A) 策略形成的程序應是持續漸進的，它應包含重新設定組織的目標
 - (B) 策略不應該是詳細規範的，因為我們無法預測未來，規劃的目的就在降低未來的不確定性
 - (C) 策略著重的是溝通形式，因而企業各階層成員對目標與做法可有彈性的想法，管理者只需要文件化的工作
 - (D) 策略的規劃應由管理者來做，而非策略規劃員
- B** 1-24. 在企業中可運用的資源是有限的，而這些資源該如何運用，應該配置在哪個環節上也必須視企業的策略而定，尤其是關鍵資源的配置，更應該根據策略來做決定。以下何者可能不是企業的關鍵資源？
- (A) 獨特技術配方
 - (B) 低成本的勞力
 - (C) 公司聲譽
 - (D) 公司產品品牌
- BCD** 1-25. 由二個以上的公司所共用的一套資訊系統，一般稱之為跨組織間資訊系統 (Inter-organizational systems, IOS) 或合作系統，依許多研究指出，它能让使用者獲取競爭優勢。下述何者為合作系統的特性？(複選)
- (A) 合作有大廠小廠，這些廠商之間，應該聽大廠的需求建立作業規範
 - (B) 合作系統至少由二個企業共同開發擁有
 - (C) 作業必須同步
 - (D) 著重標準化

BSP

第二類：企業電子化系統規劃與設計

- C 2-01. 電子化企業的商業模式設計上，考慮價格決定時，當賣方邀集一群買家，透過投標或喊價的方式，將產品銷售給最高出價者的模式，是屬於下面哪一類型？
- (A) 公訂價法
 - (B) 一對一議價法
 - (C) 拍賣法
 - (D) 以物易物法
- B 2-02. 電子化企業的商業模式設計上，考慮價格決定，當賣方與買方就產品或服務的價值協商來決定的模式，是屬於下面哪一類型？
- (A) 公訂價法
 - (B) 一對一議價法
 - (C) 拍賣法
 - (D) 以物易物法
- B 2-03. PEST 分析是指總體環境的分析，包括下列哪些？(1)政策 (2)經濟 (3)社會 (4)教育 (5)競爭 (6)資訊 (7)技術 (8)威脅。
- (A) (1)(2)(3)(4)
 - (B) (2)(3)(7)
 - (C) (2)(3)(7)(8)
 - (D) (1)(2)(3)(6)
- A 2-04. McLaughlin 等學者認為資訊系統的投資不應只考慮成本，同時也應該考慮其潛在的附加價值，因此當企業活動潛在的附加價值高，但本身的資訊系統資源弱，企業應採用的策略為何？
- (A) 注意 (Beware)
 - (B) 出擊 (Attack)
 - (C) 探索 (Explore)
 - (D) 安全 (Safe)

- C 2-05. 利用執行策略資訊系統規劃的方法來導入標準化套裝軟體的五大步驟為何？(1)技術架構導入之評估 (2)決定導入的時機與時程 (3)分析現況 (4)導入與施行 (5)差異分析。
- (A) (1)(2)(3)(4)(5)
- (B) (3)(1)(2)(4)(5)
- (C) (3)(5)(1)(2)(4)
- (D) (5)(3)(2)(1)(4)
- D 2-06. Porter 將企業價值鏈作業活動依技術性及策略性區分為主要活動 (Primary Activities) 與支援活動 (Support Activities)，以下何者為主要活動？
- (A) 企業基礎建設
- (B) 科技發展
- (C) 採購活動
- (D) 售後服務
- B 2-07. 關連活動是指公司內外部活動的集合，而每項活動的目的是有效率的完成公司的重大任務。以製造業為例，其主要活動可分成：研究發展、產品設計、產品製造、測試、市場與行銷服務等。公司在選擇要完成哪些活動時，依以下哪個判斷標準是錯誤的？
- (A) 活動必須能達成公司的所提出的價值
- (B) 活動可為公司從零開始建立獨特的能力
- (C) 活動之間應該能互相強化支援彼此
- (D) 活動應善用產業成功的動因，即對成本或差異性最有影響力的因素
- AC 2-08. 企業規劃與資訊系統規劃之整合，哪些是屬於較主動的階段？(複選)
- (A) 完全性的整合 (Full integration)
- (B) 順序性的整合 (Sequential integration)
- (C) 交互性的整合 (Reciprocal integration)
- (D) 管理性的整合 (Administrative integration)

企業電子化人才能力鑑定

2021/01/01

- C 2-09. 先評估系統建置時所可能遭遇的困難，提出現行系統轉換至未來新系統架構的方案，是屬於應用資訊工程法（Information Engineering, IE）規劃過程的哪一部分？
- （A）擬定工作計畫
 - （B）評估初步需求
 - （C）定義系統建置計畫
 - （D）定義整體資訊架構
- D 2-10. 電子化企業的商業模式設計上，考慮價格決定時，當賣方先決定所售的產品或服務，是否履行潛在買方的訂單模式，應屬於下面哪一類型？
- （A）公訂價法
 - （B）一對一議價法
 - （C）拍賣法
 - （D）逆向拍賣法
- D 2-11. 比較電子商務與電子化企業兩者的不同，以下何者為非？
- （A）電子商務 e 化重點在「執行商業交易」、「維持商業關係」、「分享商業資訊」
 - （B）電子化企業 e 化重點在整合「前後台」、「虛與實」、「內與外」
 - （C）電子化企業經營模式的轉型程度較大，牽涉到整個價值鏈流程與經營模式的再造
 - （D）電子商務經營模式的轉型程度較小，主要為協同商務的轉型與改善
- C 2-12. 網際網路是形成電子商務的重要基石，其運算的主要共同特色何者為非？
- （A）部署及維修成本降低
 - （B）以網際網路或內部網路作為部署平台
 - （C）以企業專屬開軟體工具及技術
 - （D）依賴組件元件技術協助移植、升級及與其他應用程式整合

- A 2-13. 為什麼商業模式需要強調創新？
- (A) 「捕獲價值」：網際網路時代來臨，產業間輪廓、界線不明，價值的傳遞、價值的定義以及價值的捕獲仍然模糊，因此「捕獲價值」就成為商業模式的建構目的
 - (B) 「維護價值」：網際網路時代來臨，產業間輪廓、界線不明，價值的傳遞、價值的定義模糊，因此維持企業既有的競爭優勢與能量，即為商業模式的建構目的
 - (C) 「傳遞價值」：網際網路時代來臨，產業間輪廓、界線不明，價值的傳遞、價值的定義模糊，因此，如何傳遞價值，即為商業模式的建構目的
 - (D) 以上皆是
- B 2-14. 企業系統規劃 (business system planning, BSP) 是 IBM 公司在 1984 年提出找出組織資訊需求的一套方法，主要作法是依企業願景、使用、目標和策略，所採用的步驟順序為？A.定義資訊架構、B.定義企業流程、C.定義企業目標、D.定義企業資料、E.定義企業結構。
- (A) EBCD
 - (B) CBDA
 - (C) CDAB
 - (D) BCEA
- B 2-15. SDLC (System Development Life Cycle) 系統發展的生命週期為：A.問題識別、B.分析、C.設計、D.製作、E.可行性研究、F.轉換、G.維護，下列依週期順序排列何者正確？
- (A) ABCDEFG
 - (B) AEBCDFG
 - (C) ACDFEGB
 - (D) ACDBEGF
- C 2-16. 企業要利用優勢的價值鏈來提升競爭優勢，在 IT 的支援角色方面，主要有三種目標，以下何者為非？
- (A) Seamless
 - (B) Reengineering
 - (C) Globalization
 - (D) Optimization

企業電子化人才能力鑑定

2021/01/01

- D** 2-17. 價值鏈活動，屬於「出貨後勤」的 IT 工具可列舉下列哪些？(1) SCM (2) EDI (3) CIM (4) SFA (5) MIS (6) VMI (7) CRM (8) SIS
- (A) (4) (6) (8)
- (B) (3) (4) (5)
- (C) (2) (5) (7)
- (D) (1) (2) (6)
- B** 2-18. 電子化企業的典範如 Cisco 公司，其 IT 架構演進模式，從建立與消費者雙向溝通的網站到執行交易的前後台整合功能，更進一步利用何種技術進行跨組織的整合？
- (A) Collaborative Commerce
- (B) SCM
- (C) CRM
- (D) ERP
- A** 2-19. Michael Rappa 探討網際網路商業模式，將線上營運模式分為九大類，其中使用者要使用資訊時才付費是屬於下列何者？
- (A) 效用模式 (Utility Model)
- (B) 訂閱服務模式 (Subscription Model)
- (C) 銷售網站模式 (Merchant Model)
- (D) 經紀模式 (Brokerage Model)
- C** 2-20. 核心能力是企業勝過競爭對手的優勢來源，例如：Sony 公司的小型化能力、Dell 公司的供應鏈管理能力和 3M 公司管理創新的能力。企業應當識別自身是否具有如下哪些特徵的技術？
- (A) (1)市占率高 (2)成本較低 (3)對顧客有價值 (4)獨特性
- (B) (1)市占率高 (2)可向新機會轉移 (3)對顧客有價值 (4)獨特性
- (C) (1)難於模仿 (2)可向新機會轉移 (3)對顧客有價值 (4)獨特性
- (D) (1)難於模仿 (2)新產品週期短 (3)對顧客有價值 (4)獨特性

- D** 2-21. 企業商業模式的改變以 Leavitt 的鑽石模式而言，必須配合整體的結構，包括下列哪些？(1)願景 (2)目標 (3)任務 (4)科技 (5)流程 (6)資源 (7)組織結構 (8)人。
- (A) (1)(2)(3)(4)
- (B) (5)(6)(7)(8)
- (C) (2)(4)(6)(8)
- (D) (3)(4)(7)(8)
- ABC** 2-22. 電子化企業對傳統產業的不同主要在於下列哪些？(複選)
- (A) 營運模式由內部聚焦到外部整合
- (B) 買賣模式由網際網路取代，降低中介
- (C) 行為模式賦予顧客在購買過程中更強的決定能力
- (D) 管理模式是經驗的累積和自發性的學習
- D** 2-23. 分析旅遊網站收入與利潤來源，包含以下哪些？(1)交易手續費 (2)廣告費 (3)旅遊行程規劃服務費 (4)旅遊團購折扣 (5)會員費與年費 (6)異業結盟費 (7)網站建置費 (8)網站維護費
- (A) (1)(2)(4)(5)(6)
- (B) (1)(2)(6)(7)
- (C) (1)(2)(3)(5)
- (D) (1)(2)(3)(5)(7)(8)
- D** 2-24. 打破過去被管理者奉為圭臬的 80/20 法則，是哪種理論？
- (A) 賽局理論
- (B) 歸因理論
- (C) Maslow 的 XYZ 理論
- (D) 長尾理論
- A** 2-25. 環境分析係深入探討一個企業在經營環境中所運行的活動，其活動範圍不包含下列何者？
- (A) 目標矩陣
- (B) 定義市場
- (C) 競爭者分析
- (D) 策略性計劃的開發

企業電子化人才能力鑑定

2021/01/01

- C 2-26. 廣義而言，能夠改變企業的產品、服務、經營模式、策略目標或企業與外部的環境關係，而能提升企業競爭優勢之資訊系統，可稱之為何？
- (A) 電子化資訊系統
 - (B) 客製化資訊系統
 - (C) 策略性資訊系統
 - (D) 商業資訊系統
- C 2-27. 企業在步入電子化前需做整體環境分析之評估，並以下列哪些為環境評估常用的分析工具？(1) PEST 分析 (2) Porter 五力分析 (3) SWOT 分析 (4) McLaughlin 的附加價值矩陣。
- (A) (1)(2)(3)
 - (B) (1)(2)(4)
 - (C) (1)(2)(3)(4)
 - (D) (2)(3)(4)
- B 2-28. 電子商務經營模式的主要決策階段，不包含以下何者？
- (A) 價值命題
 - (B) 策略系統規劃
 - (C) 資源系統
 - (D) 財務模式
- D 2-29. 根據 Eisenmann (2002) 認為，以下何者不包含在電子商務 (Electronic Commerce, EC) 的三種商業經營模式中？
- (A) 入口網站模式
 - (B) 線上仲介商
 - (C) 線上內容提供者
 - (D) 維基百科
- C 2-30. 在分析資訊系統應用時，策略是一個很重要的概念，一般而言，策略可分成哪三個層次？
- (A) 供應商層次、原物料層次、製造生產層次
 - (B) 內部層次、外部層次、整合層次
 - (C) 產業層次、企業層次、事業層次
 - (D) 產業競爭面層次、產品面層次、市場面層次

- B** 2-31. 下列哪些為正確的 IT(IT Infrastructure)分子組成的六大平台？
(A) 企業軟體平台 (B) 創新平台 (C) 資料管理平台 (D) Internet / Web 平台 (E) OS 平台 (F) 硬體平台 (G) 網路平台
- (A) ABCDEF
(B) ACDEFG
(C) BCDEFG
(D) ABCDEG
- B** 2-32. 在電子化企業中，軟體應用的整合化應包含下列哪些？(1) 企業系統 (Enterprise System) (2) 企業應用系統整合 (EAI) (3) 租賃 (4) 混搭式
- (A) (1)(2)
(B) (1)(2)(4)
(C) (2)(3)
(D) (2)(3)(4)
- A** 2-33. 下列哪些為 B2B 的線上營運模式？ A.聚集 B.競價拍賣市場 C.完全自動交易所 D.交易集中 E.公告和瀏覽市場 F.虛擬商場 G.社群模式。
- (A) ABCDE
(B) CDEFG
(C) BCDEF
(D) ABEFG
- ABD** 2-34. 病毒式行銷 (Viral Marketing, VM) 的傳遞方式，主要包含哪幾種？(複選)
- (A) 偶然附帶性不具惡意的傳染
(B) 因交易溝通所產生的傳染
(C) 互動式惡意性傳染
(D) 消費者本身自知是傳遞者的傳染
- B** 2-35. 下列哪些為正確的網際網路營運模式？A.第三者交易市集、B.價值鏈服務供應商、C.社群模式、D.合作平台、E.價值鏈整合者。
- (A) ABCE
(B) ABDE
(C) BCDE
(D) ACDE

企業電子化人才能力鑑定

2021/01/01

- A 2-36. 電子商務的主要行銷策略，下列哪些正確？ A.個人化 B.病毒式
C.品牌置入性 D.熱門搜尋 E.第三方認證 F.購物體驗。
- (A) ABCD
(B) ABCDE
(C) ABDF
(D) BCDEF
- B 2-37. 若從會員人口數來看，臉書 (Facebook) 於 2012 年九月已經突破 10 億，是網路經濟體系 (Network Economy) 重要代表範例。根據著名科技學者 Kelly (1998) 所述，網路經濟體系是由哪三大因素所組成的？
- (A) 節點 (Node) + 平台 (Platform) + 內容 (Content)
(B) 節點 (Node) + 連結 (Linkage) + 內容 (Content)
(C) 節點 (Node) + 內容 (Content) + 服務 (Service)
(D) 內容 (Content) + 平台 (Platform) + 服務 (Service)
- D 2-38. 下列哪些為銷售網站的模式？ A.虛擬商家 B.目錄商家 C.混合型商家 D.仲介商 E.數位供應商。
- (A) BCDE
(B) ACDE
(C) ABCD
(D) ABCE
- AD 2-39. 資通訊科技 (ICT) 演進趨勢可分為 ICT 的「協同分工化」、「智慧化」、「服務導向化」及「wiki 化」四大方向。請問下列哪些技術歸屬於「智慧化」方向？(複選)
- (A) Autonomic Computing
(B) OSS
(C) SOA
(D) Semantic Web
- C 2-40. 有關企業系統規劃 (Business System Planning, BSP) 之敘述何者為非？
- (A) BSP 主要是結合從上而下之規劃及從下而上之實踐
(B) BSP 最後會描述一概觀的資訊系統架構
(C) BSP 是一個結合軟體設計的一套方法
(D) BSP 需要企業確認來自高階管理層及他們的投入情形

- C 2-41. 請問下列何者活動在 Porter 之價值鏈中屬於主要活動？
- (A) 會計
 - (B) 人員招募
 - (C) 產品運輸
 - (D) 機器設備購買
- B 2-42. 以下何者非電子化企業的商業模式組成元素？
- (A) 收入來源
 - (B) 客戶滿意
 - (C) 定價策略
 - (D) 市場範圍
- C 2-43. 完成市場區隔的三個基本步驟為：(1) 挑選目標 · (2) 區隔 · (3) 定位，請問其順序為？
- (A) (1) (2) (3)
 - (B) (3) (2) (1)
 - (C) (2) (1) (3)
 - (D) (1) (3) (2)
- C 2-44. 下列何種定價模式不易更改已訂定之價格？
- (A) 一對一議價法
 - (B) 逆向拍賣法
 - (C) 公定價格法
 - (D) 以物易物法
- B 2-45. 下列何項技術與企業之核心能力無關？
- (A) 獨特性
 - (B) 持續性
 - (C) 對顧客有價值
 - (D) 難於模仿

企業電子化人才能力鑑定

2021/01/01

- C 2-46. 有關 Andrew Grove 所提出的六例分析，下列敘述何者為非？
- (A) 產業內存在眾多的競爭對手，會降低潛在競爭者進入的意願
 - (B) 客戶的資訊充足，會增加客戶對廠商的議價力量
 - (C) 供應商易向後整合
 - (D) 協力業者常因合作方式不同，會有「通路夥伴」、「供應夥伴」和「技術夥伴」等不同的型態
- C 2-47. 有關虛擬商場之敘述何者錯誤？
- (A) 一個網站聚集許多網路商家與商品
 - (B) 通常會連著名之入口網站
 - (C) 提供賣方進行拍賣
 - (D) 會提供自動交易服務
- D 2-48. 公司在採購時，為加速取得相關物品或服務而希望聚集模式為在一個地方購足所有東西。請問該模式稱為？
- (A) B2C
 - (B) C2C
 - (C) C2B
 - (D) B2B
- D 2-49. 有關 McLaughlin 所提出的附加價值矩陣，下列敘述何者為是？
- (A) 若企業活動潛在的附加價值高，資訊系統的品質低，應採取「出擊」策略
 - (B) 若企業活動潛在的附加價值高，資訊系統的品質高，應採取「安全」策略
 - (C) 若企業活動潛在的附加價值低，資訊系統的品質低，應採取「注意」策略
 - (D) 若企業活動潛在的附加價值低，資訊系統的品質高，應採取「探索」策略

- BC 2-50. 2002 年秋天，PC 製造商紛紛降價，以爭取耶誕節購物旺季的來臨。DELL 公司以低成本的商業模式，在 PC 產業中居於領先地位。由於 PC 市場的飽和，DELL 為了提高公司的股價，開始擴展到 PC 以外的業務領域（例如：伺服器、儲存設備和企業計算機系統設計）。DELL 採取 Porter 競爭策略中的哪些策略？**(複選)**
- (A) 差異化
 - (B) 集中差異化
 - (C) 全面成本領導
 - (D) 集中成本
- C 2-51. 有關策略資訊系統的特性與規劃目的，下列敘述何者為非？
- (A) 策略資訊系統能協助組織達成策略目標
 - (B) 策略資訊系統可確保對關鍵系統應用分配足夠的資源
 - (C) 策略資訊系統可確保在管理層支援組織的目標和活動
 - (D) 策略資訊系統能顯著改變企業績效
- BC 2-52. 有關策略資訊系統的規劃 (SISP)，Min 等人於 1999 年提出一個階層式的整合 SISP 架構，其中包含了七個主要流程，下列敘述哪些正確？**(複選)**
- (A) 企業策略規劃是屬於 Level 1
 - (B) IT 機會識別是屬於 Level 2
 - (C) 資訊策略構想是屬於 Level 3
 - (D) 作業分析及企業流程再造是屬於 Level 5
- D 2-53. 企業希望顧客可以感受到企業所提供特定價值，而這種感受並不會出現在其他公司或是產品上，即為企業的「差異性」。以下何者不是屬於產品差異性的類型？
- (A) 產品特色
 - (B) 產品組合
 - (C) 品牌 / 聲譽
 - (D) 資訊系統規劃
- A 2-54. 有關策略資訊系統規劃的方法，下列何者敘述為是？
- (A) 關鍵成功因素法與策略的關係是結合或影響
 - (B) 價值鏈分析的重點在資料
 - (C) 策略系統規劃與策略之關係是在影響
 - (D) 企業系統規劃不需要定義資料結構

企業電子化人才能力鑑定

2021/01/01

- D 2-55. 有關 Teo 與 King 於 1996 年提出 BP-ISP 之整合拓樸中，各階段的整合何者有誤？
- (A) 順序性的整合：企業規劃影響資訊系統規劃
 - (B) 交互性的整合：企業規劃與資訊系統會互相影響
 - (C) 完全性的整合：企業規劃與資訊系統規劃成為一整合性的流程
 - (D) 管理性的整合：企業規劃與資訊系統規劃同時進行
- ABD 2-56. EC 的經營模式在歷經泡沫化，有下列哪些轉變？(複選)
- (A) 虛實合一的經營架構
 - (B) 純線上經營模式的擴張
 - (C) 單一平台的整合
 - (D) 購併式的成長
- C 2-57. 有關 Afuah 與 Tucci 於 2001 年提出電子化企業商業模式的組成要素，下列敘述何者為非？
- (A) 產品差異性與產品特色屬於顧客價值
 - (B) 一對一議價、逆向拍賣和以物易物是屬於定價策略
 - (C) 資源能力包含了資訊、能力與競爭優勢
 - (D) 企業為持續保持競爭優勢，採取阻隔、拓展和合作等策略
- D 2-58. Dibb 與 Simkin(1996)認為市場區隔包含三個基本步驟：1. 挑選目標 2. 區隔 3. 定位，依照執行的先後順序，下列敘述何者為是？
- (A) 231
 - (B) 312
 - (C) 123
 - (D) 213
- ABCD 2-59. 有關組織架構的型態，下列哪些為是？(複選)
- (A) 功能性組織架構
 - (B) 專案型組織架構
 - (C) 有機式架構
 - (D) 機械式架構

- A 2-60. 企業為確保自身的核心能力，應識別是否具有以下特徵技術，下列何者為非？
- (A) 普遍性
 - (B) 顧客有價值
 - (C) 難於模仿
 - (D) 可向新機會轉移
- B 2-61. 有關電子化商業模式的劃分，下列敘述何者為真？
- (A) 協同商務是屬於 C2C 的商業模式
 - (B) 電子市集是屬於多對多，且沒有特定對象的 B2B 商業模式
 - (C) eBay 是屬於 B2C 的商業模式
 - (D) Amazon.com 是屬於 B2B 的商業模式
- ABCD 2-62. Weill 於 2001 年將電子化企業營運模式分為八大類，請問下述個案對應這八大類營運模式，哪些為是？(複選)
- (A) Amazon.com 是屬於「直接銷售」
 - (B) CNN.com 是屬於「內容提供」
 - (C) ezfly.com 是屬於「仲介」
 - (D) Parentsoup.com 是屬於「虛擬社群」
- B 2-63. 依照黃思明教授所提出的產業價值鏈模式，下列敘述何者為非？
- (A) 原料採購屬於設計與物料階段
 - (B) 倉儲物流屬於銷售服務階段
 - (C) 製造生產屬於成品取得階段
 - (D) 代理商銷售屬於銷售服務階段
- B 2-64. 有關 Leavitt 於 1958 年所提的鑽石模式，不包含下列哪一項？
- (A) 組織結構
 - (B) 決策
 - (C) 人
 - (D) 科技

企業電子化人才能力鑑定

2021/01/01

- C 2-65. 從 SWOT 分析中，當企業面臨困境，必須進行合併或縮減規模，則須採取下列何項策略？
- (A) OS 策略
 - (B) OW 策略
 - (C) TW 策略
 - (D) TS 策略
- B 2-66. 下列何者非 Porter 之五力分析？
- (A) 客戶的議價能力
 - (B) 協力業者的力量
 - (C) 供應商的議價能力
 - (D) 替代品之威脅
- B 2-67. 台灣的 PC 業者將生產製造之基地移往大陸之策略，符合下列何種 Porter 之競爭策略？
- (A) 差異化
 - (B) 全面成本領導
 - (C) 集中
 - (D) 集中差異化
- D 2-68. Yahoo 奇摩拍賣是屬於何種商業模式？
- (A) B2C
 - (B) B2B
 - (C) C2B
 - (D) C2C
- A 2-69. 電子化企業的商業模式設計上，考慮價格決定，當賣方將產品或服務制定固定價格，買方可決定是否接受的模式是屬於下面哪一類型？
- (A) 公訂價法
 - (B) 一對一議價法
 - (C) 拍賣法
 - (D) 以物易物法

- D 2-70. 策略資訊系統規劃的特性，以下何者為非？
- (A) 範圍較其他資訊系統廣泛
 - (B) 組織層級屬於組織架構最高層級
 - (C) 注意企業未來是否有足夠科技資源爭取市場機會
 - (D) 屬於實務性的規劃，著重執行方案的細節
- C 2-71. 以 Web Service 的方式，由服務提供商負責開發與管理各種應用系統，再由使用者以隨選公用計價租賃，主要是運用何種資訊架構？
- (A) Click and Mortar
 - (B) pure.com
 - (C) Cloud Computing
 - (D) Mash Up
- C 2-72. 以交易雙方對象來分，B2B 電子市集主要的對象不包括下列何者？
- (A) 多對多，沒有特定對象的電子市集
 - (B) 有特定對象，屬於電子層級的供應鏈聯盟
 - (C) 不特定，個人消費族群
 - (D) 廠商間在網路上合作的協同商務

企業電子化人才能力鑑定

2021/01/01

- C 2-73. 企業進行環境分析之目的無疑地是為了及早獲取料敵先機的作用，因此時機成為相當重要的考量因素，若是讓對手跟進，將喪失競爭優勢，而環境分析的工具就是用來協助企業快速發現自身於產業環境中的定位，作為擬定下一步策略的依循。如附圖何者不是常見的環境分析工具？(請參閱附圖作答)

A 選項	<p>PEST 分析是指總體環境的分析，是指影響一切行業和企業的各種力量，將之分為以下四大類主要影響企業的因素進行分析</p> <p>政治 (Political) 經濟 (Economic) 技術 (Technological) 社會 (Social)</p>
B 選項	<p>波特五力分析包含的五種力量分別為</p> <p>客戶議價能力 (The bargaining power of customers) 供應商議價能力 (The bargaining power of suppliers) 新進入者的競爭 (The threat of new entrants) 替代品的威脅 (The threat of substitute products) 現有廠商的競爭 (The intensity of competitive rivalry)</p>
C 選項	<p>Intel 前總裁 Andrew S.Grove 的七力分析，他認為影響產業競爭態勢的因素分別是：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 現存競爭者的影響力、活力、能力 2. 供應商的影響力、活力、能力 3. 客戶的影響力、活力、能力 4. 潛在競爭者的影響力、活力、能力 5. 產品或服務的替代方式 (substitution) 6. 「協力業者」的力量 7. 自我能力的強弱
D 選項	<p>SWOT 分析屬於企業管理理論中的策略性規劃，包含了 Strengths、Weaknesses、Opportunities、以及 Threats，意即：優勢、劣勢、機會與威脅等四個構面的分析</p>

- (A) A 選項
(B) B 選項
(C) C 選項
(D) D 選項

- D** 2-74. 近年來雲端運算與行動商務的普及，急劇的改變了企業運作的方式，以下哪一項敘述較為合理？
- (A) 技術的改變將帶來企業運作的改變，因此，大力投資於技術的研發是任何企業極為重要的手段
 - (B) 技術的改變不盡然會帶來政治和社會的改變，有可能是經濟環境的改變會帶來技術的改變
 - (C) 環境中最先改變的應該是社會環境，它會帶來政治和技術的改變
 - (D) 政治、經濟、技術和社會環境相互影響，企業應建立環境監測體系，方能掌握各企業的發展脈動
- AB** 2-75. 策略資訊系統著重於組織整體資訊需求的發展，不含個別資訊系統之需求規劃，因此策略資訊系統的規劃強調的是規劃的過程，並具有下列哪些特色？(複選)
- (A) 掌握加值的資訊系統能力，能支援和影響企業的策略方向
 - (B) 可藉由整體資訊架構的發展，來整合協調企業的各种技術配置
 - (C) 發展一個特殊性的策略來成功的建置系統
 - (D) 以上皆是
- A** 2-76. 以下哪個選項不是策略資訊系統規劃的主要目的？
- (A) 促進資訊系統功能、規格與價格在組織內的整合
 - (B) 支援對資訊系統戰略機會的偵測與識別
 - (C) 確保對關鍵的系統應用分配足夠的資源
 - (D) 確保資訊系統功能在每一層次支援組織的目標和活動
- B** 2-77. 企業在進行資訊系統策略規劃時的動機，以下敘述何者為真？
- (A) 與競爭者同步或超越是主要動機：資訊系統的規劃應掌握競爭者使用的系統，他們如何用，我們就應如何用
 - (B) 資訊策略系統規劃過程發起的根本動機，在於系統能否達成企業的目標，創造公司的競爭優勢
 - (C) 掌握最新技術平台，領先各界成為唯一指標是主要動機
 - (D) 資訊策略系統規劃不重要，它應納入到公司整體的策略規劃過程中，不需要特別進行任何程序

企業電子化人才能力鑑定

2021/01/01

- D 2-78. 以下哪個方法比較不像是策略資訊系統規劃(SISP)的研究方法？
- (A) 企業系統規劃 (BSP-business systems planning)
 - (B) 策略系統規劃 (SSP-strategic systems planning)
 - (C) 資訊工程法 (IE-information engineering)
 - (D) 資料流程圖法 (Data Flow Diagram, DFD)
- B 2-79. 以下關於策略資訊系統 (Strategic information system, SIS) 規劃執行上的敘述何者有誤？
- (A) SIS 的本質在於，透過對企業內外資訊資源的重組和優化，實現資訊資源的充分開發、合理配置和有效利用，從而提高企業的競爭實力
 - (B) 企業策略系統規劃 (Strategic information system planning, SISP) 成功的關鍵在於正確的觀念加上系統的方法。所謂正確的觀念，是指正確看待資訊技術對現代經營管理的滲透和影響，把 SIS 置於企業決策的中心地位。而系統的方法，則是全盤地仿照或被動地模仿現有的 SISP 和成功的 SIS 案例，以提高成功機會
 - (C) SISP 必須取得高層領導的主動參與和積極配合
 - (D) 觀察企業的競爭環境有何發展變化，包括技術、經濟政策、法律人文、社會條件等。找出企業現有和潛在的競爭對手，瞭解他們的競爭能力和地位、優勢和劣勢、競爭策略的差異及他們的 SIS 策略與其效果等
- B 2-80. 某化妝品公司的業務部門探討如何擴大該公司產品在年輕族群的市場策略是屬於？
- (A) 企業層次的策略
 - (B) 事業層次的策略
 - (C) 產業層次的策略
 - (D) 員工個人層次的策略
- D 2-81. 企業系統規劃 (Business System Planning, BSP) 中的重要步驟如下：(1) 資訊架構，(2) 資料分類，(3) 組織資料庫，(4) 企業流程，(5) 應用程式，其相關順序為何？
- (A) (1) (2) (3) (4) (5)
 - (B) (1) (2) (3) (5) (4)
 - (C) (4) (1) (2) (3) (5)
 - (D) (4) (2) (1) (3) (5)

- B** 2-82. 以下關於商業模式 (Business Model) 的敘述何者是錯誤的？
- (A) 商業模式為一個企業為了獲利，成長與存活，其所設計的一組市場定位、產品提供，資源配置與財務結構的架構藍圖
 - (B) 商業模式是一套行銷的理論，說明企業應該如何行銷企業及吸引客戶
 - (C) 商業模式是企業決定賺什麼錢、用什麼賺錢的一種設計
 - (D) 商業模式就是為陳述這種經由商業化創造價值的過程
- BCD** 2-83. 下列有關 Porter 五力分析之敘述哪些正確？(複選)
- (A) 該五種力量是總體經濟面而非個體經濟面
 - (B) 可以作為研判產業吸引力之重要工具
 - (C) 完全強調產業因素，並未將個別企業的專長考慮在內
 - (D) 偏重靜態的分析，無法反映未來可能的變局
- B** 2-84. 懂得善用網際網路來提高公司績效，從事網路商業行為而每年獲益的企業也很有可能逐年增加，Google 即為一個極具成功的代表性。以下何者是其最主要的商業模式？
- (A) Google 使用的入口網站 (Portal) 商業模式
 - (B) Google 使用的關鍵字廣告 (AdWords) 的商業模式
 - (C) Google 使用的電子商務 (e-Commerce) 商業模式
 - (D) Google 使用的仲介 (Brokerage) 商業模式
- ABC** 2-85. 台灣旅遊市場每年總產值約新台幣 2,500 億元，線上旅遊電子商務金額佔 241 億元。採經紀模式之旅遊網站，其模式範圍是從原來的實體服務通路，擴張到虛擬的網路通路，並透過網路行銷多元化的旅遊商品，搭配一次購足的服務策略，以提供不同客層不同價值的商品組合。若依據 Peter Weill 所提出之電子化企業營運模式的分類方式，國內知名旅遊網站-ezTravel 包含下列哪些經營模式？(複選)
- (A) 全方位服務
 - (B) 仲介
 - (C) 內容提供
 - (D) 虛擬社群

BSP

第三類：企業電子化系統之導入

- A 3-01. Stevenson (2007) 認為作業管理的內涵包括有七點，請問以下何者為非？
- (A) 行銷計畫
 - (B) 生產排程
 - (C) 產能規劃
 - (D) 品質保證
- B 3-02. 企業再造的成功關鍵因素有很多，請問：在『高階主管的承諾與支持』方面上，下列敘述哪些正確？(A) 對於計劃自始自終保持投入與熱忱、(B) 若推動者職位太低，過分技術導向，將無法有效推動再造工程、(C) 接下此再造工程任務的人選是用投票選舉出來的、(D) 必須要親自帶動整個組織的改造、(E) 對於執行團隊能充分的授權
- (A) ABCE
 - (B) ABDE
 - (C) ACDE
 - (D) BCDE
- C 3-03. Stevenson (2007) 認為作業管理的演進分為五個時期，請問以下敘述何者為非？
- (A) 標準規格系統的發展是在工業革命時期
 - (B) XY 理論出現在人群關係運動時期
 - (C) 統計抽樣理論出現在科學管理時期
 - (D) JIT 生產系統出現在日本製造業者的影響時期
- B 3-04. 企業再造的目標，下列何者為非？
- (A) 縮短處理時間
 - (B) 組織再造將增加成本
 - (C) 增進顧客滿意度與競爭能力
 - (D) 提升服務或產品品質

- AD 3-05. 有關 ERP 系統導入組織之重要議題，以下哪些項目是正確的？(複選)
- (A) 實行「套裝軟體促成的企業流程再造 (Package Enabled Reengineering Methodology, PERM)」是整合 BPR 與 ERP 的一種作法
 - (B) 學者 Hammer 認為進行 BPR，人員激勵管理與流程管理比 ERP 系統的導入更為重要
 - (C) KPMG 公司的 PERM 法稱為 DEM (Dynamic Enterprise Modeler)
 - (D) 依據 Levitt 的鑽石模式理論 (Diamond Model)，BPR 不可能因引進 ERP 而「自然發生」
- B 3-06. 在作業流程架構 (Workflow Architecture) 使用了 5 種層級架構來分類組織中的資訊管理活動。由最高層至最低層依序排列，以下何者正確？
- (A) 資料夾、程序、事件、規則 / 應用、文件
 - (B) 程序、事件、資料夾、規則 / 應用、文件
 - (C) 事件、規則/應用、程序、資料夾、文件
 - (D) 規則 / 應用、程序、事件、資料夾、文件
- C 3-07. 持續改善與企業流程再造的比較，下列敘述何者正確？
- (A) 當環境改變快速巨大時，應採用持續改善
 - (B) 當環境改變緩慢時，應採用企業流程再造
 - (C) 持續改善是針對現有程序自動化、小結構改變、品質和生產力改善，並修改管理程序
 - (D) 企業流程再造，僅須要針對局部流程做修正
- ABCD 3-08. 作業管理所面臨的挑戰有哪些？(複選)
- (A) 全球化的競爭
 - (B) 生產力的改善
 - (C) 道德、多元勞動力及環境道德
 - (D) 科技的快速變遷

企業電子化人才能力鑑定

2021/01/01

- ACD 3-09. 依據 Krajewski 於 2005 年所提之產品流程矩陣的定位，管理者可以將製造的產品與流程有效地連結在一起。請問有關「流程選擇」下列哪些為是？(複選)
- (A) 高產量、高標準化、大宗產品，連續的流向，重複性的工作是屬於連續性的流程
 - (B) 多重產品，中等產量，間斷的線性流向，中度複雜的工作是屬於工作式流程
 - (C) 獨一無二的產品，接單式生產，複雜且高度客製化的流程是屬於專案式流程
 - (D) 主要產品較少，產量高，連結工作的流向，例行性的工作是屬於生產線式流程
- D 3-10. 生產力 = (1) / (2)，下列何者敘述正確？
- (A) (1) 投入 (2) 產出
 - (B) (1) 品質 (2) 效能
 - (C) (1) 效能 (2) 品質
 - (D) (1) 產出 (2) 投入
- C 3-11. 在初步評估階段，下列何者非我們可將資訊科技定位的角色？
- (A) 本身即產品或服務或其中的一部份
 - (B) 有助於將產品和服務提供給客戶
 - (C) 連結供應商與顧客的工具
 - (D) 取得競爭優勢
- A 3-12. 一般來說，專案成功與否主要需掌握三個關鍵，以下何者不是屬於此項關鍵？
- (A) 專案的關連度掌控
 - (B) 專案的成本掌控
 - (C) 專案的品質掌控
 - (D) 專案的時間掌控
- D 3-13. Inmomo 認為資料倉儲是以下特性的資料集合，下列何者為非？
- (A) 主題導向的
 - (B) 整合的
 - (C) 非易失的
 - (D) 非時變的

- D** 3-14. 專案的預算係許多成本的組成，以下哪一個成本不屬於專案的預算類別？
- (A) 人工成本
 - (B) 設備成本攤提
 - (C) 管理費用
 - (D) 商譽損失
- BCD** 3-15. 專案具有下列哪些特性？(複選)
- (A) 專案中的工作常具有例行性
 - (B) 專案組織型態具有高度臨時性或任務導向編制
 - (C) 有明確的目標時程
 - (D) 任務導向且具有明確目標
- B** 3-16. 專案生命週期包括以下階段：1.生產 2.發展 3.行銷 4.設計 5.售後服務 6.想法 7.研究，下列何者為按照順序排列的正確選項？
- (A) 6412375
 - (B) 6742315
 - (C) 6123475
 - (D) 6324715
- BD** 3-17. 有關三種矩陣式組織比較，下列哪些敘述正確？(複選)
- (A) 強矩陣組織中，專案經理的權限為少到中等
 - (B) 平衡矩陣組織中，專案經理的重心為專案及專案工作
 - (C) 弱矩陣組織中，組織型態接近專案式組織
 - (D) 平衡矩陣組織中，專案經理的角色為全職
- D** 3-18. 有關專案的成本估算，下列敘述何者為非？
- (A) 在專案初期或資訊不足時，使用由上而下的類比估算
 - (B) 透過專案工作包進行詳細的成本估算，是較為準確的方法
 - (C) 參數估算透過回歸分析和學習曲線等方法，屬於建模的統計技術
 - (D) 若專案資訊充足，可採用由下而上的類比估算法

企業電子化人才能力鑑定

2021/01/01

- A 3-19. 下列哪一位企業主管最適合負責執行流程再造 (BPR) 專案？
- (A) 副總經理
 - (B) MIS 經理
 - (C) 業務資源經理
 - (D) ERP 顧問師
- C 3-20. 下列何者不屬於作業流程軟體中 3R 的特色？
- (A) 順序 (Routes)
 - (B) 規則 (Rules)
 - (C) 資源 (Resources)
 - (D) 角色 (Roles)
- B 3-21. 下列何者非企業流程的成功要件？
- (A) 高階主管的強大支持
 - (B) 健全之資訊部門
 - (C) 了解顧客的需求
 - (D) 獲得外來顧問的充分支援
- ACD 3-22. 以下哪些敘述是專案在規劃時必須考慮的問題？(複選)
- (A) 專案的範疇
 - (B) 專案中我方的最大利益
 - (C) 專案的風險評估
 - (D) 採用的品質標準
- C 3-23. 在網路上一次訂購十張團體旅遊之套票，包含機票、住宿、景點門票等，是屬於下列何種流程作業？
- (A) 專案式流程
 - (B) 工作式流程
 - (C) 批次性流程
 - (D) 連續性流程
- ABD 3-24. 有關台灣整機直送模式 (Taiwan Direct Shipment ; TDS)，下列敘述哪些為是？
- (A) 客戶下訂單給國際大廠(複選)
 - (B) 國際大廠將訂單轉給台灣代工廠
 - (C) 代工廠完工後將貨物直接運送至國際大廠之倉庫
 - (D) 代工廠完工後將貨物直接運送給國際大廠之客戶

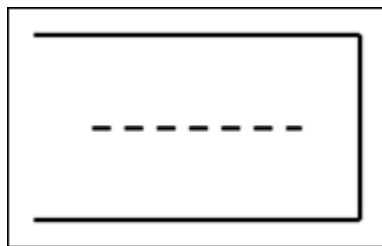
- C 3-25. 對於一巨大資料庫中的資料進行多次元縮減或編碼的方法去減少有效的資料變數或資料，是屬於資料探勘程序中之何者？
- (A) 資料選擇
 - (B) 前置處理
 - (C) 轉換
 - (D) 資料探勘
- ACD 3-26. 下列哪些為資料倉儲之特性？(複選)
- (A) 提供管理階層之資訊服務
 - (B) 支援線上即時交易處理
 - (C) 儲存大量彙總之歷史資料
 - (D) 儲存之資料通常不會異動
- C 3-27. 某網路書城會藉由顧客過去的購買及搜尋紀錄主動告知客戶相關的新書，這是屬於客戶關係管理中之哪一階段？
- (A) 獲得可能購買之顧客
 - (B) 增進現有顧客的收益性
 - (C) 長期維持有助企業獲利價值的顧客
 - (D) 減少客戶離開之可能性
- A 3-28. 有關「企業流程改造 (BPR)」理論觀點的說法，下列何者為非？
- (A) BPR 相關理論之一為積極論，以 Michael Porter 為代表人物
 - (B) 積極論者強調 BPR 須從根本重新思考，全面性的變革，才能得到根本的成果
 - (C) BPR 相關理論之一為務實論，以 Thomas Davenport 為代表人物
 - (D) 務實論者強調應以某種型態持續改善方案來實行較易獲得成功
- A 3-29. 下列何種組織架構在執行專案時對原本企業母體衝擊較大？
- (A) 專案式組織架構
 - (B) 功能式組織架構
 - (C) 矩陣式組織架構
 - (D) 網路式組織架構

企業電子化人才能力鑑定

2021/01/01

- AB** 3-30. 下列有關工作分解圖的敘述哪些正確？(複選)
- (A) 可作為資源分配的基礎
 - (B) 可協助預估每件工作的工作時間
 - (C) 可顯示工作的順序
 - (D) 分解層次越多、越細越好
- C** 3-31. 若某專案已完成一詳細之工作分解圖，則其成本估算較適合採用何種方法？
- (A) 類比估算
 - (B) 參數估算
 - (C) 自下而上估算
 - (D) 自上而下估算
- BD** 3-32. 有關知識的敘述，下列哪些正確？(複選)
- (A) 大部分的知識是外顯式
 - (B) 人類可由多方面的來源獲取知識
 - (C) 知識是靜態的，會隨著時間的變動越顯現其價值
 - (D) 知識愈分享愈有價值，不會因人數多寡而磨損
- AD** 3-33. 有關長鞭效應之敘述哪些正確？(複選)
- (A) 前置時間越長，訂單變異幅度越大
 - (B) 主要是因供應鏈之下游廠商過度反應上游之需求變化
 - (C) 產品價格下降時，零售商之訂單亦會隨之下降
 - (D) 供應商預期產品的供給有短缺時，會誇大訂貨來囤積
- AB** 3-34. 有關 ERP 之敘述下列哪些為真？(複選)
- (A) ERP 主要是屬於內部管理導向之軟體
 - (B) 企業導入 ERP 時應同時搭配 BPR
 - (C) ERP 採用資訊分散式控管之架構
 - (D) ERP 是屬於套裝軟體

- D 3-35. 附圖為繪製作業流程圖所使用的符號，請問此符號代表什麼意義？(請參閱附圖作答)



- (A) 作業符號
(B) 檢驗符號
(C) 方向符號
(D) 連接符號
- C 3-36. 有關推式 (Push model) 之供應鏈之運作方式，下列何者為非？
(A) 製造商須做市場趨勢預測
(B) 製造商須準備充分之存貨
(C) 零售商須不斷的進行庫存檢查
(D) 零售商須推銷商品
- C 3-37. 哪種組織結構是依專業能力分工，設有各功能部門，又可配合特定任務的需求，設有產品經理或專案負責人靈活調派人手支援各任務使其更具彈性？
(A) 功能式組織結構
(B) 區段式組織結構
(C) 矩陣式組織結構
(D) 簡單性組織結構
- B 3-38. 在專案人力資源調配上擁有最大彈性之組織形式為？
(A) 專案式組織架構
(B) 功能式組織架構
(C) 矩陣式組織架構
(D) 網路式組織架構
- ABD 3-39. 有關 ERP 之導入成效下列哪些敘述正確？(複選)
(A) 資料不需重複輸入
(B) 簡化工作流程
(C) 縮短供應商之進貨時間
(D) 提升企業內部資訊的即時性

企業電子化人才能力鑑定

2021/01/01

- D 3-40. IT 支援企業流程改善策略與方法包括以下哪些？(1) TQM (2) ISO (3) COBIT (4) BPR (5) 6σ (6) CMMI
- (A) (1)(2)(3)(4)
- (B) (2)(4)(5)(6)
- (C) (2)(3)(4)
- (D) (1)(4)(5)
- D 3-41. IT 在企業流程再造 (Business Process Reengineering, BPR) 中扮演的是促成者 (Enabler) 的角色，BPR 新流程再造法則，以下何者為非？
- (A) 雲端化
- (B) 社會網路化
- (C) 長尾化
- (D) 集中化
- D 3-42. IT 支援 6σ 主要分為三類工具，其中用來管理企業 6σ 專案的各種資源、時程、預算的軟體係屬於哪一類？
- (A) 流程分析工具
- (B) 生命週期的專案協調工具
- (C) 全面品質管理工具
- (D) 專案管理工具
- A 3-43. 作業管理 (Operation Management) 是指一連串的作業流程中，如何設計、調整這些作業流程，能夠達到某特定目的，產生某特定價值之管理方式。作業管理的內涵以下哪些為非？(1) 績效指標 (2) 預測 (3) 產能規劃 (4) 排程 (5) 存貨管理 (6) 品質保證 (7) 激勵和訓練員工 (8) 場址選擇與設施規劃
- (A) (1) (2)
- (B) (3) (4)
- (C) (5) (6)
- (D) (7) (8)
- B 3-44. 作業流程改善的步驟依次為何？(1)改善的執行與持續 (2)作業流程合理化 (3)流程的衡量與控制 (4)現行作業流程瞭解 (5)作業流程改善整備 (6)作業流程圖之繪製。
- (A) (4)(6)(2)(5)(1)
- (B) (5)(4)(2)(3)(1)
- (C) (4)(6)(2)(1)(3)
- (D) (4)(2)(5)(1)(3)

- D 3-45. 關於作業流程合理化的原則，以下何者為非？
- (A) 消除不必要的審核、呈示與文件工作；消除重覆性的工作；自動化和機械化
 - (B) 附加價值活動的衡量；作業流程的簡化；錯誤的預防
 - (C) 降低作業流程週期時間；更新使用的工具；供應商關係之增加
 - (D) 使文件與溝通方式更淺顯簡便；對已改進的作業流程持續做小幅度之修正
- A 3-46. 資料庫中的知識發現 (Knowledge Discovery in Databases, KDD) 是一連串程序的循環關係，其合理的順序為何？(1)資料探勘 (2)前置處理 (3)資料選擇 (4)轉換 (5)解釋或評估。
- (A) (3)(2)(4)(1)(5)
 - (B) (3)(4)(2)(5)(1)
 - (C) (2)(4)(5)(3)(1)
 - (D) (2)(3)(1)(5)(4)
- B 3-47. 資料探勘 (Data Mining) 是綜合各項技術的研究，去探究有用、有興趣的特徵或資料，以一個特別的型式呈現，包括的方法以下何者為非？
- (A) 分類規則、統計回歸
 - (B) 決策樹、群聚法
 - (C) 線性分析、資料庫導向
 - (D) 機器學習、視覺探索
- D 3-48. 企業常混淆資料倉儲與資料探勘技術，資料倉儲之作業流程依序為何？(1)外部資料來源 (2)資料準備區 (3)資料市集/知識採擷庫 (4)資料倉儲資料庫 (5)應用工具。
- (A) (1)(2)(5)(3)(4)
 - (B) (2)(1)(3)(4)(5)
 - (C) (1)(5)(2)(3)(4)
 - (D) (1)(2)(4)(3)(5)
- C 3-49. 微軟 SQL Server 資料平台包括諸多服務與資料庫工具，以下何者為非？
- (A) 複寫服務、通知服務
 - (B) 整合服務、分析服務
 - (C) 報表服務、交易服務
 - (D) 管理工具、開發工具

企業電子化人才能力鑑定

2021/01/01

A 3-50. 如附圖下列何者為按照順序排列的正確選項？(請參閱附圖作答)

作業流程改善有下列五大步驟

- (1) 流程的衡量與控制
- (2) 現行作業流程了解
- (3) 改善的執行與持續
- (4) 作業流程改善完備
- (5) 作業流程合理化

- (A) (4)、(2)、(5)、(1)、(3)
- (B) (2)、(4)、(1)、(3)、(5)
- (C) (2)、(4)、(3)、(5)、(1)
- (D) (4)、(2)、(3)、(1)、(5)

ACD 3-51. 專案成本的預估流程，其輸入項目應包含下列哪些？(複選)

- (A) 工作分類明細架構
- (B) 資源需求與價格、參數模式
- (C) 作業期間估算、公布預測
- (D) 歷史資訊、帳目表、風險

D 3-52. 專案辦公室的規劃取決於企業組織的需求，專案辦公室能履行之功能，以下何者為非？

- (A) 專案團隊管理的支持
- (B) 諮詢與顧問
- (C) 建立統一方法和標準
- (D) 簡化作業流程

D 3-53. 工作分解圖 (Work Breakdown Structure, WBS) 是一種階層樹狀圖，按照專案的發展，並依據一定的原則和規定，進行系統化、相互關聯的協調和層次分解，結構層次越往下層的项目組成定義越詳細。以下有關 WBS 的敘述何者有誤？

- (A) 能夠預估每件工作的工作時間
- (B) 能夠計算所有工作的人力成本
- (C) 制定 WBS 的方法，主要包括：類比法、自上而下法、自下而上法、使用指導方針等
- (D) 顯示工作的順序

- C 3-54. 矩陣式專案編組的優、缺點，以下何者正確？
- (A) 功能組織覆蓋在專案編組之上，所以專案可以合理取用功能部門的全部技術與專業知識
 - (B) 功能部門可能將人力管理的權力賦予專案經理，亦可能親自監督員工，會造成員工的無所適從
 - (C) 擁有正式授權的專案經理，負責協調與整合各部門，在解決問題時，提供整體性的觀點
 - (D) 決策的制定可能因為必須取得多個功能部門的同意而變得動彈不得，這種情形在弱矩陣編組中尤為嚴重
- A 3-55. 下列何者不屬於 IT (information technology) 影響組織流程的策略觀點？
- (A) 顧客關係管理
 - (B) 全面品質管理
 - (C) 企業流程再造
 - (D) 企業經營模式轉型
- A 3-56. 企業流程再造 (Business Process Reengineering, BPR) 的定義所包含的關鍵字，以下何者正確？
- (A) 根本、徹底、戲劇性的、流程
 - (B) 價值、供應、市場成長、製程技術
 - (C) 產量需求、人口、心理、生產目標
 - (D) 組織文化、委外、價值鏈、流程
- A 3-57. 透過企業運用資訊科技的經驗中可發現，資訊科技對流程再造可衍生下列哪些價值？A.自動化 B.資訊化 C.重整性 D.知識分享 E.使用資訊 F.價值網整合
- (A) ABCD
 - (B) ABCDEF
 - (C) CDEF
 - (D) BCDEF
- C 3-58. 下列有關 BPR 導入管理的敘述，何者敘述為非？
- (A) SIMPROCESS 是一種支援建立 BPR 模擬活動的工具
 - (B) 企業流程再造主要行動可被組織成重新設計、更換工具及重新精心安排三個階段
 - (C) ProModel 是一種支援建立 BPR 流程活動的工具
 - (D) 重新設計的基本原則包括了：打破規則或使用突破性思考、著重於組織結果的達成及要有跨組織職務範圍的雄心

企業電子化人才能力鑑定

2021/01/01

- ABCD 3-59. 企業流程再造的關鍵成功因素包含哪些？(複選)
- (A) 明確且崇高的目標
 - (B) 了解顧客的需要，並以顧客為出發點
 - (C) 充分整合資訊科技、人力資源計劃
 - (D) 獲得外來顧問的充分支援
- ACD 3-60. 學者 Hammer 認為，BPR 的推行所包含的項目為以下哪些？(複選)
- (A) 流程導向
 - (B) 差異分析
 - (C) 管理評估
 - (D) 員工教育訓練
- A 3-61. 「資訊系統模式」包含：電腦、通訊科技、工作站、電腦晶片及下列何者？
- (A) 自動化設備
 - (B) 測量
 - (C) 即時追蹤
 - (D) 教育訓練
- C 3-62. 資訊科技的層次概念包含：技術層次、系統層次，以及下列何者？
- (A) 組織文化
 - (B) 生產製程
 - (C) 功能層次
 - (D) 自動化層次
- A 3-63. 除了資料選擇、前置處理之外，以下何者為資料庫中的知識發現 (Knowledge Discovery in Databases, KDD) 所涵蓋的流程？
- (A) 資料探勘、解釋與評估
 - (B) 開發流程、分配中心
 - (C) 整合工作流程、批次流程
 - (D) 線上分析處理 (OLAP)、動態反覆分析
- C 3-64. 以下關於專案風險來源的說明，何者是不正確的？
- (A) 專案內容的複雜性程度愈高，風險愈高
 - (B) 專案所使用的技術熟悉程度愈低，風險愈高
 - (C) 專案經理成功經驗愈多，風險愈高
 - (D) 專案的規模愈大，風險愈高

- C 3-65. 作業管理 (Operation Management) 一般是指一連串的作業流程中，如何設計、調整這些作業流程，能夠達到某特定目的，產生某特定價值之管理方式。以下敘述何者是錯的？
- (A) 因為部門是由許多流程所組成，作業管理也因此是公司所有部門的基礎
 - (B) 作業管理為一套具有上述特性的流程管理程序，而管理決策者要如何運用作業管理系統進行流程設計
 - (C) 作業管理是基層的管理，高階管理不宜納入公司整體的策略管理規劃中
 - (D) 作業管理指的是對組織中創造附加價值之系統的管理，可以為公司創造競爭優勢
- ABD 3-66. 下列哪些選項可在 BPR 實施時作為推動的參考？(複選)
- (A) 減少折衝協調
 - (B) 多種流程版本
 - (C) 提供多點接觸
 - (D) 授權給員工
- D 3-67. 以下何者不是專案的三個主要特性？
- (A) 任務導向且有明確目標
 - (B) 有明確的目標時程
 - (C) 專案組織型態具有高度臨時性或任務導向編制
 - (D) 每一個專案需以市場為導向
- C 3-68. 下列何者非專案管理所包含的三個部份？
- (A) 計劃
 - (B) 執行
 - (C) 訓練
 - (D) 檢討
- B 3-69. 下列何者不是專案稽核的流程？
- (A) 開始並配置人員
 - (B) 控制成本
 - (C) 資料蒐集與分析
 - (D) 報告

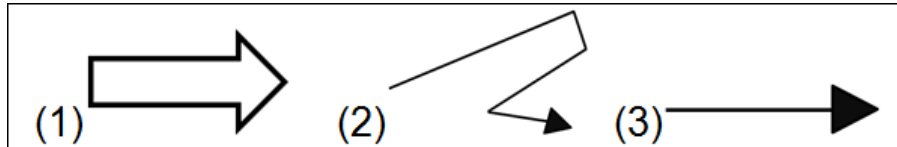
企業電子化人才能力鑑定

2021/01/01

- C 3-70. 2010 年台北市舉辦了「臺北國際花卉博覽會」，民眾可透過智慧型手機拍攝花卉說明立牌上的「QR Code」，即可即時連接網路到花博官網了解該花卉更多相關資訊。像這樣的應用，屬於下列何種類型之 CRM 系統？
- (A) 導引型 CRM 系統
 - (B) 行銷型 CRM 系統
 - (C) 操作型 CRM 系統
 - (D) 分析型 CRM 系統
- ABCD 3-71. 下列哪些屬於資訊科技的基本組成？(複選)
- (A) 電腦與工作站
 - (B) 通訊科技
 - (C) 電腦晶片
 - (D) 自動化設備
- C 3-72. 有關「資料庫中的知識發現」(KDD) 的處理步驟順序為：1. 資料探勘 2. 資料選擇 3. 解釋或評估 4. 前置處理 5. 轉換，下列組合順序何者為真？
- (A) 23145
 - (B) 25143
 - (C) 24513
 - (D) 23154
- AC 3-73. 下列有關績效指標 (KPI) 之特徵敘述哪些有誤？(複選)
- (A) 績效評估應由下而上，以確保績效評估的一致性
 - (B) 績效指標必須涵蓋過去，現在與未來一併衡量
 - (C) 績效指標越多越好
 - (D) 績效指標設計必須立基於顧客、股東與其他利害關係人
- BC 3-74. 下列哪些為不適當之 KPI？(複選)
- (A) 存貨週轉率降低 10%
 - (B) 訂單大幅成長
 - (C) 庫存價值從 500 萬減少為 400 萬
 - (D) 營業額成長 10%

- C 3-75. 某工程顧問公司承接一汙下水水道建設之專案，而該公司之前主要業務為石化廠之建設，請問專案經理制定工作分解圖將用何種方法較佳？
- (A) 類比法
 - (B) 由上而下法
 - (C) 由下而上法
 - (D) 使用指導方針
- ACD 3-76. 在客戶關係管理中，關係愈久的顧客買的数量可能愈多，主要原因有哪些？(複選)
- (A) 交叉銷售
 - (B) 價格折扣
 - (C) 提升銷售
 - (D) 集中效果
- B 3-77. 在推動 BPR 的實施時，下列哪些選項可做為重要的參考原則？
A. 整合工作流程、B. 授權給員工、C. 以最自然的步驟來完成工作、D. 多種流程版本、E. 作業流程改善整備
- (A) ABCDE
 - (B) ABCD
 - (C) BCE
 - (D) ACDE
- B 3-78. 以下哪些為資訊系統的技術層次所包含之項目？A. 資料探勘、B. 資料倉儲、C. 資料庫、D. 無線射頻辨識系統、E. 程序模式
- (A) BCDE
 - (B) ABCD
 - (C) BCE
 - (D) ABCE
- ABC 3-79. 企業供應鏈管理的 Pull model 處理程序係由顧客訂購產品開始到製造產品結束，其中零售商、分配中心及製造作業特色有哪些？(複選)
- (A) 零售商 POS 銷售點資訊系統資料收集
 - (B) 零售商長期不斷的存貨檢查，使用 EDI 自動補充
 - (C) 分配中心自動補充，跨區域收貨，使用 EDI 服務
 - (D) 製造基於 POS 資料及產品的移動來預測需求，製造循環短，使用 EDI 服務，運用 GPS 掃描

- B 3-80. 如附圖三種標準作業流程圖符號，分別代表的意義是？
(請參閱附圖作答)



- (A) (1) 方向、(2) 物流方向的傳送、(3) 運送
(B) (1) 運送、(2) 電子方向的傳送、(3) 方向
(C) (1) 方向、(2) 電子方向的傳送、(3) 運送
(D) (1) 運送、(2) 物流方向的傳送、(3) 方向
- BD 3-81. CPFR (Collaborative Planning, Forecasting and Replenishment) 九大步驟模式的特點為輔助上下游成員協同規劃銷售、訂單預測與例外 (異常) 預測狀況的處理，其中屬於「協同規劃」的步驟有哪些？(複選)
- (A) 協同訂單產生
(B) 協同合作商業計畫
(C) 協同銷售預測
(D) 協同合作關係
- B 3-82. 下列何者不是企業流程再造 (Business Process Reengineering, BPR) 的一般目標？
- (A) 縮短處理時間、增進顧客滿意度
(B) 提高產品差異化
(C) 降低成本、提升公司的競爭力
(D) 提升服務或產品品質
- A 3-83. 為求創造組織內組員間健康的工作關係，專案經理人必須行使介面管理，藉以指引或領導組員在團隊合作中產生自我管理的能力，以便有效支援團隊工作。下列哪些選項為「介面管理」的主要內容？A.將小組會議列為優先 B.鼓勵必要的互動 C.組織工作的分配 D.訂定小組溝通準則 E.舉行專案模擬排演。
- (A) ABD
(B) ABCDE
(C) CDE
(D) BDE

- B** 3-84. 作業管理的發展自科學管理運動開始，有許多的觀念和管理方法發展出來，以下哪個觀念不是作業管理的重要貢獻？
- (A) 自動化
 - (B) 會計系統作業
 - (C) 彈性製造系統
 - (D) 供應鏈管理
- D** 3-85. 所謂企業流程再造 (Business Process Reengineering ; 簡稱 BPR)，乃是「從根本思考起，重新設計企業流程，以期在成本、品質、服務和速度等關鍵績效衡量表現上，獲得重大戲劇性的改善」它有四個 R 為重要的關鍵觀念，以下何者有誤？
- (A) 根本 (Fundamental)
 - (B) 徹底 (Radical)
 - (C) 流程 (Process)
 - (D) 替換 (Replace)
- C** 3-86. 綜合一般的看法而言，BPR (Business Process Reengineering) 有兩種不同的理論觀點，第一是以 Michael Hammer 為代表人物的積極論者；第二則是以 Thomas Davenport 為代表人物的務實論。以下積極論者的說法何者是不正確的？
- (A) 積極論者強調完全清除以往舊有一切的重要性
 - (B) 積極論者認為，BPR 就是從根本上重新思考全面性的變革，惟有根本上的變革才能得到根本上的成果
 - (C) 積極論者認為，只有非常少數的企業能夠完全摒棄目前企業中所存有的各個作業程序、操作，而從一個全新的階段出發；取而代之的是，應以某種型態的改造方案來實行較易獲得成功
 - (D) 積極論者認為，積極論的限制條件在於舊有企業文化的束縛之影響，人們完全無法跳脫歷史、語言及經驗的束縛；而惟有從根本上重新的思考，設計小組才能完全自現有的作業程序中解放出來

企業電子化人才能力鑑定

2021/01/01

- D 3-87. 綜合一般的看法而言，BPR (Business Process Reengineering) 有兩種不同的理論觀點，第一是以 Michael Hammer 為代表人物的積極論者；第二則是以 Thomas Davenport 為代表人物的務實論者。以下哪個實務論者的說法是不正確的？
- (A) 務實論則認為，BPR 全面改造不容易成功，應以某種型態的持續改善方案來實行較易獲得成功
 - (B) 務實論則認為，企業中各個流程改造會面臨現行作業各階層員工的抗拒，所以應採用持續改善的方式進行企業革新目標
 - (C) 務實論者最大的挑戰在於如何選取合適的革新流程與目標
 - (D) 務實論則認為，資訊科技是重要的工具，應以科技的特性先行導入再藉此改善流程
- C 3-88. 以下有關企業流程再造的一般目標中，何者是不正確的？
- (A) 縮短處理時間
 - (B) 降低成本
 - (C) 提升人員素質
 - (D) 增進顧客滿意度
- D 3-89. 有關企業流程再造成功的關鍵成功因素，以下敘述何者是不正確的？
- (A) 高階主管的強大支持
 - (B) 充分整合資訊科技、人力資源計劃
 - (C) 了解顧客的需要，以顧客的需要為出發點
 - (D) 強大的內部環境壓力
- AC 3-90. 以下對於許多實務人士在推動企業流程再造的經驗，其敘述哪些不正確？(複選)
- (A) 目標要遠大而明確：再造的目標要明確遠大，最好有極佳的口號效果，雖達不到也沒關係，缺乏一致的認知，企業流程再造絕不可能成功
 - (B) 指定資深高階的管理者來執行再造工程的工作：若沒有指定固定且高階的管理者執行企業流程再造，則計劃會因為缺乏有力且能負責的領導者而遭致失敗
 - (C) 盡可能將決策點設置於改造工作小組：在改造工作小組設立決策點進行改造，將更能發覺問題並能有效改進之
 - (D) 花 20%至 50%高階管理者的時間下去處理：若沒有高階管理者的支持與體認，任何再造的推行將事倍功半，甚至不可能會成功

- A 3-91. 作業流程軟體意指須具備整合並控管企業活動之組成元素的能力，簡言之將所要做的工作，按其次序及其所需的資訊加以蒐集與傳遞而設計的資訊系統。它應有 3R 的特色，以下何者為正確的 3R？
- (A) 順序 (ROUTES)、規則 (RULES)、角色 (ROLES)
 - (B) 順序 (ROUTES)、規則 (RULES)、根本 (ROOTS)
 - (C) 順序 (ROUTES)、角色 (ROLES)、根本 (ROOTS)
 - (D) 規則 (RULES)、角色 (ROLES)、根本 (ROOTS)
- B 3-92. 作業流程軟體意指須具備整合並控管企業活動之組成元素的能力，簡言之將所要做的工作，按其次序及其所需的資訊加以蒐集與傳遞而設計的資訊系統。它應有 3P 的特色，以下何者是正確的 3P？
- (A) 流程 (PROCESSES)、政策 (POLICIES)、計畫 (PLANS)
 - (B) 流程 (PROCESSES)、政策 (POLICIES)、實踐 (PRACTICES)
 - (C) 流程 (PROCESSES)、實踐 (PRACTICES)、計畫 (PLANS)
 - (D) 政策 (POLICIES)、實踐 (PRACTICES)、計畫 (PLANS)
- BC 3-93. 關於現代作業流程以下哪些敘述是正確的？(複選)
- (A) 現今作業流程專注的是單一作業流程，強調專業化分工及功能觀念，並以工作簡化達到降低作業成本之目的
 - (B) 現今作業流程重視整個週期而非單點的作業效率，除運用工具或處理技術之應用以提高效能與效率外，並強調滿足外在客戶之需求、品質提升與快速的特性
 - (C) 現今作業流程的主要特色在使用自動化的作業流程管理，亦即導入資訊科技，利用如電腦等設備將整個過程電子化及通訊化，如此一來可以加快處理的效率和正確度，對人力、資源等應用都可更為有效
 - (D) 現今作業流程期望所有作業流程中的每一個步驟都能非常有效率的加以完成
- ABD 3-94. 在進行整體作業流程重新設計時，很重要的思考方向為流程之合理化，以下對於流程合理化基本原則的敘述哪些為真？(複選)
- (A) 消除不必要的審核、呈示與文件工作
 - (B) 降低作業流程週期時間
 - (C) 對已改進的作業流程做有限幅度之修正
 - (D) 作業流程的簡化

企業電子化人才能力鑑定

2021/01/01

ABC 3-95. 從企業界運用下列資訊科技的經驗及特性，可發現資訊科技對於流程改造上具有特殊價值，以下對其價值的敘述哪些是正確的？
(複選)

- (A) 自動化：以資訊科技代替人力並發展標準化、簡單化的流程
- (B) 資訊化：以資訊科技隨時掌握及獲取流程中的各種資訊，及時運用分析及回應使用者的需求
- (C) 整合性：以資訊科技促進各工作任務編組及不同流程之間的整合
- (D) 知識分享：以資訊科技迅速取用作業流程中所需要的專家知識，只能分享給有限的成員

B 3-96. BPR 的推動，從各個專家與學者的論述中，可以將之整理成四種推動模式，如附圖以下哪個選項的說明是不正確的？
(請參閱附圖作答)

(A) A 選項

(B) B 選項

(C) C 選項

(D) D 選項

A 選項	針對企業作業流程與工作進行改善 (Business Process Redesign and Workflow Approach)。本模式基本的原理在於改善企業的各項管理與例常性的作業、以降低成本的方式將工作流程流線化及簡化工項目與內容。其中包括減少空間、存貨及人力；期望從工作的根本改變中充份發揮效率與效能，達到企業所設定的目標
B 選項	以技術的應用為決定性工具 (Technology as determinant)。本模式係以導入已定的技術為角度，發揮技術的特色與功能，創造出與傳統不同的作業模式，並引發整體企業作業流程的改造
C 選項	企業內部跨部門小組的運作 (Cross-function Teams Become Empowered)。工作小組知道如何加強操作績效，且得到最高主管當局的支持，發揮出潛力與影響力。其基本的理論在於以改善服務及達成高度的顧滿意度的方式，來達成省錢的目的
D 選項	策略性作業流程途徑 (Focus on Strategic Business Process)。一開始以高階抽象的願景企圖，勾畫出整體的資訊科技及組織框架，並以重覆雛型模組化的方式完成核心企業作業流程的再設計，產品或服務的場需求亦可以被測試，並被模擬出來

- D 3-97. 所謂行動運算 (Mobile Computing) 指的是利用手持設備透過無線網路或行動網路，來使用行動應用程式，或執行其它的活動或商務謂之。以下哪個特性不是行動運算的特性？
- (A) 無所不在的特性 (Ubiquity)
 - (B) 方便性 (Convenience)
 - (C) 定位性 (Localization)
 - (D) 多人化 (Crowd)
- AB 3-98. 所謂社群媒體 (Social Media) 指的是一種線上的媒體平台，其可以支援使用者的社群行為，包括彼此之間的平行溝通、聯絡、互動，也可以支援使用者的自我創作貢獻與分享。以下哪些關於社群媒體的敘述是正確的？(複選)
- (A) 廣義的社群媒體主要分為社群網路服務、部落格、社會書籤與 Wiki 等大項，它與傳統的媒體如報紙、電視等不同
 - (B) 社群媒體可分成內容創作導向、整理導向、溝通連結導向與協同合作導向等四類型
 - (C) 社群媒體是單向、聯結控制的，使用者獲取成本高，改版時間雖長，但品質較專業可靠
 - (D) 傳統媒體有別於社群媒體，它採平行互動，分散分享特性，成本較低，品質差異較大
- D 3-99. 社群網路服務 (Social Network Service) 自 2010 年後，以爆炸性的成長影響了全世界，使用人數以數十億計。以下哪個網路不是屬於社群網路服務？
- (A) Facebook
 - (B) LinkedIn
 - (C) Google Plus
 - (D) Pchome
- C 3-100. 專案係一暫時性的工作，其目的在於創造特定的產品或服務。以下何者不是專案的特性？
- (A) 任務導向且有明確目標
 - (B) 有明確的完工時程
 - (C) 專案經費採不定額，可視需要而申請
 - (D) 是臨時性的或任務導向的編組

BSP

第四類：企業電子化系統之持續運作

- A 4-01. 導入 ERP 之後各功能部門使用之績效應該達到各項預期的標準，下列何者為非？
- (A) 庫存增加的比率
 - (B) 主生產排程 (MPS) 的達成率
 - (C) 供應商的如期交貨率
 - (D) 品質良率的提升
- C 4-02. 制定績效指標所遵循的 SMART 原則，下列何者為非？
- (A) Specific and Measurable
 - (B) Achievable
 - (C) Relationship
 - (D) Timelines
- ABCD 4-03. 平衡計分卡 (BSC) 包含哪些觀點？(複選)
- (A) 網路觀點
 - (B) 財務觀點
 - (C) 顧客觀點
 - (D) 創新與學習觀點
- B 4-04. 有關成功推動平衡計分卡制度的關鍵因素，不包含以下哪個項目？
- (A) 高階經理人支持
 - (B) 既有的企業文化可以保持
 - (C) 建構資訊透明的資訊平台
 - (D) 建立平衡計分卡小組，人力資源體系鼎力配合
- D 4-05. 以下哪個機制不屬於網路安全的主要防護機制？
- (A) 防火牆
 - (B) 資訊加密
 - (C) 數位簽章
 - (D) 數位設備集中

- B 4-06. 將公司顧客面的策略目標設定為下列兩點：(1) 增加顧客對我們的產品和人員的滿意度、(2) 增加售後服務的滿意度。則下列哪些項目是屬於策略目標的績效驅動因素 (領先指標) ？ a.顧客區隔佔有率、b.顧客延續率、c.顧客關係的深度、d.顧客滿意度調查。
- (A) d
(B) c、d
(C) c
(D) a、b
- A 4-07. 依據資策會於 2001 年所制定的資訊安全範圍定義，不包含以下哪個主題？
- (A) 個人資訊安全
(B) 網路安全
(C) 應用安全
(D) 資訊安全管理系統
- AD 4-08. 有關 ISO 所制定的 OSI 七層架構，下列敘述哪些為是？(複選)
- (A) 有關電壓大小、資料速率、最大傳輸距離是在實體層定義
(B) 有關定址方式、不同網路間的資料傳遞方式、路由的選擇是在傳輸層定義
(C) 有關提供端點間的傳輸服務，如：TCP 和 UDP，是在會議層制定
(D) 有關資料加密、字元集合轉換是在表現層定義
- C 4-09. 資訊安全具有的三大特性，不包含下列哪一項？
- (A) 機密性
(B) 完整性
(C) 易用性
(D) 可用性
- C 4-10. 行動商務在 B2B (Business to Business) 的應用上，以下敘述何者不正確？
- (A) RFID 的物流管理
(B) PUSH Mail 的資訊流管理
(C) 行動監控與偵測
(D) 運用行動載具提供人員協同合作方面的管理

企業電子化人才能力鑑定

2021/01/01

- A 4-11. 賽門鐵克於 2009 年發表的白皮書中指出中小企業五大應用趨勢，以提高資訊安全程度，下列哪項並非所提之建議？
- (A) 提升複雜度
 - (B) 讓 IT 資源發揮最大效益
 - (C) 降低停機的風險
 - (D) 不讓資安威脅危害企業網路
- A 4-12. 某公司禁止員工將未經許可的 USB 儲存裝置插入公司電腦中，從資訊安全的角度是為了防範何種攻擊？
- (A) 物理實體攻擊
 - (B) 社會工程學攻擊
 - (C) 暴力攻擊
 - (D) 漏洞攻擊
- C 4-13. 某大學禁止學生下載不明的軟體。若從資訊安全的範圍來看，該策略是屬於下列哪一主題？
- (A) 網路安全
 - (B) 應用安全
 - (C) 資訊安全管理系統
 - (D) 網路通訊協定
- AC 4-14. 企業訂定資訊安全策略，在事前準備階段包含下列哪些部分？**(複選)**
- (A) 風險評估
 - (B) 建構資訊安全政策
 - (C) 檢視組織內部企業流程
 - (D) 建構資訊安全推行模式
- C 4-15. 行動商務對廠商所造成的衝擊有許多種，以下哪個影響是不正確的？
- (A) 行動性網站的建置要改採用適應式的網頁設計
 - (B) 商品價格競爭因為透明度大增，其競爭將更為激烈
 - (C) 未來將需要在特定的時間、地點或設備才能採購
 - (D) 將需要有更方便的行動付款方式

- C 4-16. 有效的績效評估系統衡量指標應該具備的特徵，以下何者為非？
- (A) 績效指標必須隨著環境或組織改變而有所調整
 - (B) 績效指標愈少愈好，必須涵蓋過去、現在與未來
 - (C) 績效評估應該由最基層開始向上凝聚，以確保一致性
 - (D) 績效指標的設計必須立基於顧客、股東與其他利害關係人
- A 4-17. 關鍵績效指標 (KPI) 基本形成步驟為何？(1)設定各項衡量指標之目標值 (2)決定個別衡量項目之權數 (3)建立各項衡量指標之基準值 (4)完成各個衡量指標之尺度與比例 (5)找出績效衡量的不同構面，訂出個別之衡量項目 (6)依據目前之績效表現計算出實際之指標值。
- (A) (5)(2)(3)(1)(4)(6)
 - (B) (1)(2)(3)(4)(5)(6)
 - (C) (1)(2)(5)(3)(4)(6)
 - (D) (3)(2)(1)(6)(5)(4)
- D 4-18. 由超過 400 家資訊技術業、電子零組件業及半導體製造業廠商所組成的協會所制定的企業間電子商務標準為何？
- (A) 電子資料交換 (Electronic Data Interchange, EDI)
 - (B) 延伸標記語言 (eXtensible Markup Language, XML)
 - (C) 電子商務可擴展標記語言 (electronic business XML, ebXML)
 - (D) RosettaNet
- B 4-19. 平衡計分卡為 Harvard Business School 的 Robert Kaplan 和 David Norton 所創，其指出傳統會計學量度的限制，目的是將策略轉變成唯一能將願景傳達給組織的量度。其中「品質水準、生產力、週期時間與成本」是屬於下列何者？
- (A) 財務觀點
 - (B) 網路觀點
 - (C) 顧客觀點
 - (D) 創新與學習觀點

企業電子化人才能力鑑定

2021/01/01

- C 4-20. 組織成功執行資訊安全的必要條件，也是資訊安全的基礎，包括以下哪些？(1) 資訊安全管理架構 (2) 資訊安全策略 (3) 科技策略、企業流程和風險評估 (4) 實施程序、監控程序和復原程序 (5) 資訊安全認知與教育訓練 (6) 管理當局的支持
- (A) (1)(2)(3)(4)(5)(6)
- (B) (1)(2)(3)(6)
- (C) (1)(2)(5)(6)
- (D) (1)(2)(6)
- D 4-21. 假冒某公司的高層主管來欺騙員工提供秘密資訊或利用言語上的技巧讓人卸下心防後，再趁機套出想要獲得的資訊，是屬於何種資訊攻擊型態？
- (A) 網路釣魚
- (B) 暴力攻擊
- (C) 分散式阻斷服務攻擊
- (D) 社會工程學攻擊
- B 4-22. 依照 ISO/IEC 27001 國際標準建立的資訊安全管理系統 (Information Security Management System, ISMS) 將會協助建置一個有效率的架構，以便建立、管理並持續改進資訊安全方針。而導入 ISMS 須進行風險評鑑，其合理程序為何？(1)風險計算 (2)弱點、威脅評鑑 (3)資訊資產評價 (4)資訊資產鑑別 (5)進行風險管理。
- (A) (5)(1)(2)(3)(4)
- (B) (4)(3)(2)(1)(5)
- (C) (3)(4)(1)(2)(5)
- (D) (1)(5)(4)(2)(3)
- D 4-23. IT 的投資效益衡量分析，不包括下列何者？
- (A) IT 投資的企業價值
- (B) 有形效益 vs. 無形效益
- (C) 質化的衡量方法
- (D) 效益轉移
- ABCD 4-24. 以下哪些為網路安全的服務與目標？(複選)
- (A) 安全隱密性
- (B) 身份認證性
- (C) 資料的完整性
- (D) 不可否認性

- A 4-25. 關鍵績效指標 (KPI) 的制定原則，必須配合以下哪幾點？A. 評估現行作業績效 B. 訂定執行後的效益標的 C. 選定與計畫整體策略性目標搭配的衡量項目 D. 監控計畫完成後的績效 E. 分析比較目標與執行效果，進行適當的方案修正 F. 依據目前之績效表現計算出實際之指標值
- (A) ABCDE
(B) ABCEF
(C) CDE
(D) BDEF
- ABC 4-26. 平衡計分卡關鍵成功因素包括下列哪些？(複選)
- (A) 高階經理人支持
(B) 建立平衡計分卡推行小組
(C) 重新塑造企業文化
(D) 設定各項衡量指標之目標值
- D 4-27. 有關 KPI 基本形成的步驟為：1. 建立各項衡量指標之基準值；2. 設定各項衡量指標之目標值；3. 找出績效衡量的不同構面，並且制定出個別之衡量項目；4. 依據目前之績效表現計算出實際之指標值；5. 完成各個衡量指標之尺度/比例；6. 決定個別衡量項目之權數，下列組合何者為是？
- (A) 346215
(B) 352461
(C) 315246
(D) 361254
- B 4-28. 有關 TCP/IP 的通訊協定，分別為：1. 網路層、2. 應用層、3. 傳輸層、4. 實體+資料鏈結層，由下而上排列應為何？
- (A) 4321
(B) 4132
(C) 4231
(D) 4123
- B 4-29. 以下何者不屬於行動商務在交易執行方面的應用？
- (A) 行動購物
(B) 行動電源
(C) 行動票券
(D) 行動付款

企業電子化人才能力鑑定

2021/01/01

- C 4-30. A 公司在導入資訊安全系統中進行風險評鑑，其中一項工作是確認張 XX 是該公司接單業務流程的負責人。請問此項工作是屬於下列何項風險評鑑項目？
- (A) 資訊資產評價
 - (B) 弱點、威脅評鑑
 - (C) 資訊資產鑑別
 - (D) 資訊資產分析
- D 4-31. 企業在導入類似平衡計分卡的分析方法時會遇到種種挑戰，包括：人、流程和技術的問題，實行者需要集中關切，以下導入平衡計分卡的成功要素何者為非？
- (A) 熟悉導入平衡計分卡的路線圖
 - (B) 將平衡計分卡視為專案看待
 - (C) 瞭解自己
 - (D) 運用市場機制來推動
- ABC 4-32. 「營業額」作為整個公司平衡計分卡 KPI 項目是適當的，但是作為策略資訊系統規劃的效益評估與衡量時就不適合，其原因有哪些？(複選)
- (A) 營業額受到周邊條件的影響太大
 - (B) 營業額與策略資訊系統規劃的整體關聯不大
 - (C) 產業景氣上升時，策略資訊系統規劃案若失敗，營業額還是會成長
 - (D) KPI 一旦設定之後，公司內部就有自然的動力朝正確的方向發展，不需特意的去推動
- ABCD 4-33. 停機可能讓企業付出相當大的代價，中小企業將採用「軟體即服務 (Software-as-a-Service, SaaS)」解決方案，其特性為下列哪些？(複選)
- (A) 與 SaaS 供應商一起進行資料備份
 - (B) 企業可免除維護及操作的負擔
 - (C) 企業可減省維護 Guest 虛擬機器及應用程式的成本
 - (D) 企業可免除支援備份軟體與硬體的負擔
- A 4-34. 下列哪種機制不會用到數位簽章的支援？
- (A) 碎映函式
 - (B) 電子認證中心
 - (C) 安全電子交易協定
 - (D) 數位信封

- D** 4-35. 4G 速度非常快，較 3G 快上數十倍甚至百倍，因此可能更有效率的執行 3G 較難支援的服務。以下何者應用不屬這個範圍？
- (A) 遠距醫療
 - (B) 行動網路遊戲
 - (C) 手機行動隨選視訊
 - (D) WiFi 上網服務
- A** 4-36. 網路釣魚 (Phishing) 是指利用虛設或仿冒的網站來引誘消費者上網登錄個人私密資料後加以竊取個資，下列哪些為網路釣魚的型態？(A) Web 型 (B) 網址轉嫁連結型 (C) DM 型 (D) 賀卡型。
- (A) ACD
 - (B) BD
 - (C) AC
 - (D) ABCD
- D** 4-37. 衡量策略資訊系統績效過程，常需要數字化管理，因此關鍵績效指標 (KPI) 的訂定並追蹤考核很重要。不過 KPI 項目在精而不再多，一般來說，KPI 指標數超過多少項範圍，就已經超出正常人可以同時處理的上限？
- (A) 15 項以上
 - (B) 11 ~ 14 項
 - (C) 8 ~ 10 項
 - (D) 5 ~ 9 項
- B** 4-38. 目前最普遍用以確保企業資訊的機密性、完整性及可用性的安全規範為下列何者？
- (A) ISO7799
 - (B) ISO27001
 - (C) IrDA
 - (D) IEEE802.11
- ABCD** 4-39. 管理者在管理績效標準時，所提供的資訊必須考慮以下哪些？
(複選)
- (A) 及時性、可靠性
 - (B) 有效性、適合性
 - (C) 比較性
 - (D) 責任

企業電子化人才能力鑑定**2021/01/01**

ABCD 4-40. 資料加密系統包含以下哪些部份？(複選)

- (A) 未加密的報文，也稱明文
- (B) 加密後的報文，也稱密文
- (C) 加密解密設備或演算法
- (D) 加密解密的密鑰