

104年公務人員特種考試警察人員、一般警察人員考試及104年
特種考試交通事業鐵路人員、退除役軍人轉任公務人員考試試題 代號：71080 全一頁

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) 及雛型開發法 (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)