



企業電子化助理規劃師

101 年度

第三部分 **電子商務概論 (1-100)**

□ 3-01 答案：A

□ 在企業電子化(Electronic Business, EB)的架構中，企業與供應商或策略夥伴間的跨組織整合，所依賴的資訊系統為下列何者？

A. 供應鏈管理系統(SCM)

B. 企業資源規劃系統(ERP)

C. 顧客關係管理系統(CRM)

D. 知識管理系統(KM)

□ 3-02 答案：D

□ 行動行銷(Mobile Marketing, M-M)中，下列何者行銷管道是透過環境資訊來判斷使用者需求，藉由蒐集個人資料、所在位置、時間、從事的行為等資訊，預測即時化需求，提供行銷訊息或專屬服務？

A. 行動網站的M-M

B. 行動遊戲置入性行銷的M-M

C. 智慧型手機上App下載的M-M

D. 適地性的M-M與情境運算(Contextual Computing)

-
- 3-03 答案：A;B;C;D
 - 雲端運算支援的層級(Supporting Layer)
，包含以下哪些項目?(複選)
 - A. 客戶端(Client)**
 - B. 應用端服務(SaaS Model)**
 - C. 平台端服務(PaaS Model)**
 - D. 基礎設備端服務(IaaS Model)**
-

□ 3-04 答案：A;B;D

□ 企業智慧(BI)主要的資訊來源有三大類，包括?(複選)

A. 外部的總體環境資訊

B. 外部的競爭智慧

C. 內部的環境管理策略

D. 內部的企業管理智慧

□ 3-05 答案：D

□ 由第三方提供的雲端服務，其雲端運算服務公開給所有的使用者，使用者可動態及彈性的分享雲端資源。以上描述是指以下哪一項目？

A. 私有雲(Public Cloud)

B. 社區雲(Community Cloud)

C. 混合雲(Hybrid Cloud)

D. 公有雲(Public Cloud)

□ 3-06 答案：A;B;C;D

□ 企業資源規劃管理系統，包含以下哪些管理模組？（複選）

A. 物料與庫存管理

B. 生產與製造管理

C. 銷售與訂單管理

D. 財務會計管理

□ 3-07 答案：D

□ 企業從各種不同的角度來區別與瞭解顧客，以發展出適合的個別顧客需求的产品與服務的一種企業程序與資訊科技的組合模式，其目的在於維繫既有顧客並吸引新顧客。以上描述是指以下哪一項目？

A. 企業資源規劃管理

B. 知識管理

C. 供應鏈管理

D. 顧客關係管理

□ 3-08 答案：D

□ 企業透過網際網路與合作夥伴、經銷商、供應商、顧客及服務提供者，在彼此交易往來的管理上，經由同步的資訊，進行資訊分享與合作，以提高價值鏈的競爭優勢。以上描述是指以下哪一項目？

- A. 知識管理
 - B. 企業資源規劃管理
 - C. 顧客關係管理
 - D. 協同商務**
-

□ 3-09 答案：D

□ 將電腦晶片嵌入人類食、醫、居家、社區、行、育樂各種生活息息相關的物件中來偵測與追蹤物件的活動資訊，並能主動地傳遞各種資訊的變化情況給消費者，稱之為？

A. 電子商務(E-Commerce)

B. 行動商務(M-Commerce)

C. 協同商務(C-Commerce)

D. 無所不在商務(U-Commerce)

□ 3-10 答案：A

□ 一個以CRM導向的企業競爭優勢的思考'從原來4P的行銷組合轉變為4C的考量，其中4P中的Promotion轉變成4C中的何種考量？

A. Communication

B. Cost to Customer

C. Convenience

D. Customer Value

□ 3-11 答案：A

□ 企業新進員工透過師徒制、母雞帶小雞等方式進行觀察、模仿、練習等知識轉移的過程稱之為？

A. 社會化(Socialization)

B. 組合化(Combination)

C. 外化(Externalization)

D. 內化(Internalization)

□ 3-12 答案：A;B;C

□ 雲端運算技術包含以下哪些項目?(複選)

A. 網格運算

B. 分散式運算

C. 虛擬化技術

D. 軟體即服務

□ 3-13 答案：B

□ 一輛汽車進入鬧區後，車上的無線衛星定位系統(GPS)能根據其目前移動中的位址，接收附近的停車空位、餐廳、加油站等重要相關的地標，是屬於何種應用？

A. 電子商務(E-Commerce)

B. 行動商務(M-Commerce)

C. 協同商務(C-Commerce)

D. 網路商務(I-Commerce)

□ 3-14 答案：B;C;D

□ 下列哪些管理流程屬於供應鏈作業參考模型(SCOR)?(複選)

A. 危機管理流程

B. 採購管理流程

C. 配銷管理流程

D. 製造管理流程

□ 3-15 答案：D

□ 針對供應鏈中，由上中下游的各個成員同時協同合作參與規劃各種設計、行銷、採購、預測等重要的決策，是指下列何者？

A. 供應鏈管理系統(SCMS)

B. 快速反應(quick response, QR)

C. 供應商管理存貨(vendor managed inventory VMI)

D. 協同商務(collaborative commerce)

□ 3-16 答案：D

□ 以下哪一項不是指「一種新型的人機互動模式，將電腦處理晶片嵌入與每日生活息息相關的環境中，透過無線通訊的傳播，隨時主動將信息傳回伺服器，以支援決策)?

A. 網路運算(ubiquitous computing)

B. 普及運算(pervasive computing)

C. 環境智慧(ambient intelligence)

D. 行動商務(mobile commerce)

□ 3-17 答案：C

□ 使用資訊科技建立與客戶互動的管道，蒐集、分析、整合各項顧客資料及資訊，以提高對客戶的了解，藉此發展出適合顧客個別需要的產品或服務，是指下列何者？

A. 企業資源規劃

B. 供應鏈管理

C. 顧客關係管理

D. 知識管理

□ 3-18 答案：B

□ 透過定量的分析，將儲存在資料庫、資料倉儲內的資料加值處理，產生出能支援使用者決策的資訊或知識，稱為？

A. 價值鏈管理

B. 企業智慧

C. 知識管理

D. 交易處理系統

□ 3-19 答案：A;C;D

□ 有關顧客關係管理的執行要點，下列哪些項目是正確的?(複選)

A. 提高產品對顧客所產生的「價值」

B. 提高顧客時間、心力與貨幣「成本」

C. 讓顧客在採購的生命週期內都感到非常「方便」

D. 與顧客時常的「互動與溝通」，促進彼此的瞭解

□ 3-20 答案：A

□ 東東公司希望能導入一套新系統來改善企業內部流程與資訊不對稱的問題，該系統亦能提供應用程式中的有用資料支援組織內部的活動，該系統應該為？

A. 企業資源規劃系統(ERP)

B. 物流需求規劃系統(MRP)

C. 決策支援系統(DSS)

D. 管理資訊系統(MIS)

□ 3-21 答案：C

□ 下列有關於顧客關係管理(CRM)的敘述何者有誤？

A. 可透過交易處理系統(TPS)蒐集顧客資料

B. CRM的最終目的為提升顧客滿意度

C. 可以使用商業智慧(BI)來進行顧客資料的儲存

D. 資料探勘可以作為分析顧客資料的工具

□ 3-22 答案：A;C;D

□ 企業資源規劃系統(ERP)與傳統應用系統的差異有哪些?(複選)

A. ERP支援各模組整合

B. 傳統應用系統容易擴展演化

C. ERP的資料管理以集權式控管為主

D. 傳統應用系統大部分與其他系統各自獨立運作

□ 3-23 答案：B

□ 下列何者非為電子化企業的核心系統？

A. 供應鏈管理系統(SCM)

B. 決策支援系統(DSS)

C. 顧客關係管理系統(CRM)

D. 知識管理系統(KMS)

□ 3-24 答案：A;B;D

□ 目前主要的ERP廠商有哪些?(複選)

A. 鼎新

B. Oracle

C. Adobe

D. SAP

□ 3-25 答案：B

□ 供應鏈管理(SCM)與企業資源規劃(ERP)是產業電子化兩大主軸，請問以下對兩者的比較，何者有誤？

A. ERP著重內部價值提升；SCM著重跨組織價值提升

B. ERP運作較複雜；SCM運作較簡單

C. ERP實施時程長；SCM實施時程短

D. ERP著重作業面；SCM著重營運規劃面

□ 3-26 答案：B

□ IHOP為美加地區相當有名的餐館，打著「餓著來，樂著走」的口號，他們使用一套系統儲存顧客資料，並提供一個顧客行為量化的圖表，並以其記錄來讓客服人員更貼近顧客，並利用相關技術分析與區隔顧客，以上敘述符合什麼類型的資訊系統？

A. ERP

B. CRM

C. BI

D. SCM

□ 3-27 答案：D

□ 最具交易功能之網路形態為何？

A. 私有產業網路(private industrial network)

B. 私有交易所(private exchange)

C. 交易所(exchange)

D. 網路市集(net marketplace)

□ 3-28 答案：B;C

□ 導致「長鞭效應」(bullwhip effect)的因素有哪些?(複選)

A. 共同預測

B. 促銷

C. 批量訂購

D. 前置時間縮短

□ 3-29 答案：A;B;C;D

□ 下列哪些應用涵蓋了行動科技的特性?(複選)

A. 內容與行動定位服務

B. 銀行與金融服務

C. 無線廣告

D. 遊戲與娛樂

□ 3-30 答案：D

□ 下列何者屬於跨部門之企業流程？

A. 雇用員工

B. 銷售產品

C. 發掘客戶

D. 完成顧客訂單

□ 3-31 答案：C

□ 某一慈善機構欲導入資訊系統處理捐款人資料，要求系統可以根據不同捐款人特質輸出報表，以提供各捐款人特有之訊息，則下列哪一系統最為合適？

A. 交易處理系統

B. 結合交易處理系統與決策支援系統

C. 結合交易處理系統與管理資訊系統

D. 結合交易處理系統與主管支援系統

□ 3-32 答案：B

□ 產品的需求資訊隨著在供應鏈上成員間的循序傳遞所產生的扭曲稱為供應鏈管理中的：

A. 即時效應

B. 長鞭效應

C. 學習效應

D. 扭曲效應

□ 3-33 答案：A;B

□ 透過顧客關係管理系統能回答的問題包括哪些?(複選)

A. 最忠誠的客戶是誰?

B. 誰是利潤最高的客戶?

C. 產能利用率?

D. 投資報酬率?

□ 3-34 答案：A;B;C;D

□ 請問下列哪些是行動商務的特性?(複選)

A. 無所不在(Ubiquity)

B. 即時性(Realtime)

C. 定位性(Localization)

D. 方便性(Convenience)

□ 3-35 答案：C

□ 試問「獨立需求」與「相依需求」的觀念，最早來自於？

A. BOM

B. ERP

C. MRP

D. ERP II

□ 3-36 答案：A;B;C;D

□ 電子市集失敗的原因有哪些因素?(複選)

A. 流動性的問題

B. 成員潛在的衝突

C. 敏感的資訊分享問題

D. 技術的複雜性與相關成本

□ 3-37 答案：C

□ 下列哪一系統適合多樣大量的生產模式？

A. CRM

B. MRPII

C. ERP

D. SCM

□ 3-38 答案：D

□ 知識管理系統中，有關結構化知識與半結構化知識的敘述，下列何者正確？

A. 半結構化知識內容是指個人的專業知識

B. 結構化知識是非正式的文件

C. 結構化知識只存在公司某位員工的腦袋裡

D. 半結構化知識內容指e-mail、留言、公佈欄的文件

□ 3-39 答案：D

□ 知識擴散的容易程度，受到共同知識影響很大，下列何者不是Grant所提的共同知識層次？

A. 語言

B. 符號溝通

C. 共享的意義

D. 外顯知識

□ 3-40 答案：A;B;C;D

□ 下列哪些電子化政府(e-Government)的應用?(複選)

A. 電子化公文

B. 電子稅務

C. 電子身分認證

D. 電子採購

□ 3-41 答案：A

□ 下列何者是企業電子化的主要應用範圍？

**A. 企業資源規劃(ERP)、顧客關係管理(CRM)
、供應鏈管理(SCM)**

B. 會計資訊系統(AIS)、管理資訊系統(MIS)

C. 決策支援系統(DSS)、資料庫管理系統
(DBMS)

D. 自動提款機(ATM)、專家系統(ES)

□ 3-42 答案：C

□ 下列哪些是供應鏈常見的互抵效應(Trade-Off Effect)? 1.生產批量VS少樣多量、2.運輸費用VS庫存成本、3.批次訂貨VS少樣多量、4服務水準VS庫存成本

A. 123

B. 134

C. 124

D. 234

□ 3-43 答案：D

□ 知識的分類不包括下列哪一項？

A. 理論知識VS實務知識

B. 內隱知識VS外顯知識

C. 個人知識VS集體知識

D. 外顯知識VS個人知識

3-44 答案：A;C;D

針對協同商務的敘述，下列哪些正確?(複選)

- A.** 利用網際網路提供協同夥伴即時與快速的資訊分享
 - B.** 採購協同商務是指透過網際網路將對同一產品有興趣的買家結合一起來降低議價能力
 - C.** 設計協同商務在線上同步讓對方來協同參與設計或與對方共同分享產品設計的資訊
 - D.** 協同商務可以縮短供應鏈上時間與空間距離所產生的干擾變數
-

□ 3-45 答案：A;D

□ 拉式供應鏈具有哪些特徵?(複選)

A. 反應能力強

B. 根據計畫進行供應活動

C. 根據預測進行供應活動

D. 根據需求進行供應活動

□ 3-46 答案：B

□ 下列何者不是META Group所提出的協同商務功能？

A. 設計協同

B. 製造協同

C. 銷售協同

D. 採購協同

□ 3-47 答案：A;B;D

□ 下列哪些是無線射頻識別(RFID)系統的可應用範圍?(複選)

A. 鐵路車輛追蹤

B. 高速公路自動收費系統

C. 監控環境改變

D. 動物辨識

□ 3-48 答案：B

□ 以下哪幾項是行動商務具有的主要特性？ 1. 無所不在的特性、2. 方便性、3. 可靠性、4. 定位性、5. 個人化

A. 1235

B. 1245

C. 125

D. 1345

□ 3-49 答案：C

□ 以下哪項敘述是企業導入顧客關係管理(CRM)系統後的效益？

A. 增加直接行銷成本

B. 顧客流失率會隨著銷售、服務與行銷能更好的回應供應商需求而降低

C. 提供的資訊，可以區隔出目標市場

D. 降低顧客滿意度

□ 3-50 答案：A;C;D

□ 企業電子化意味著:(複選)

A. 使用數位化技術

B. 強化企業的領導能力

C. 運用網際網路

D. 涵蓋與商業夥伴的協調

□ 3-51 答案：A

□ 企業資源規劃系統ERP與傳統資訊系統的比較，何者正確？

A. ERP整合性高，各模組都可整合。傳統系統大多未整合

B. ERP的資料庫各自獨立，傳統系統為集權控管

C. ERP系統以支援各獨立功能為主，傳統系統考慮的是整體價值鏈

D. ERP與企業流程再造BPR無關，傳統系統則是BPR的促進者

□ 3-52 答案：C

□ 下列電子市集(e-marketplace)與傳統市集的比較，何者正確？

- A. 電子市集資訊不對稱性高，傳統市集資訊不對稱性低？
 - B. 電子市集交易成本高，傳統市集交易成本低
 - C. 電子市集網路外部效應高，傳統市集網路外部效應低**
 - D. 電子市集延遲滿足低，傳統市集延遲滿足高
-

□ 3-53 答案：C

□ 在知識管理實施的關鍵成功因素裡，以下何者不是？

A. 要有知識導向的文化

B. 要有全面性普及技術結構與組織結構

C. 要有單一的知識移轉管道

D. 要有高階主管的支持

□ 3-54 答案：D

□ 下列何者最適合運用在企業內部網路系統？

A. 顧客關係管理

B. 供應鏈管理

C. 交易處理系統

D. 知識管理系統

□ 3-55 答案：A;C;D

□ 企業/組織在導入ERP時，以下哪些是其主要的挑戰?(複選)

A. ERP擁有過高的成本

B. 造成顧客強大的衝擊與抗拒

C. ERP會妨害組織的策略優勢

D. ERP需要組織內部原有IT/IS的有效支援

□ 3-56 答案：B

□ 所謂供應鏈管理中「在知道客戶要什麼的時候再製造出來；而不是先製造出來，等客戶來買。」，是指？

A. 延遲

B. 延遲產品的差異化

C. 同步處理

D. 平行處理

□ 3-57 答案：C

□ 供應鏈管理的聯盟中，存貨擁有者與存貨決策制定者皆為供應商的是哪種合作型態？

A. 快速回應(QR)

B. 連續補貨(CR)

C. 供應商管理存貨

D. 銷售點資料管理

□ 3-58 答案：B;C;D

□ 針對供應鏈管理的效益，哪些敘述正確?(複選)

A. 只著重在公司外部供應鏈流程的平順化

B. 降低長鞭效應帶來的影響

C. 增加銷售量

D. 強化企業即時供貨的能力

□ 3-59 答案：A

□ 在知識管理的流程中，主要支援的IT工具何者有誤？

A. 在知識的辨識流程：專家黃頁、知識地圖、群組軟體

B. 在知識的外部獲取流程：Intranet、協同商務

C. 在知識的儲存流程：文件管理系統、FAQ

D. 在知識的利用流程：文件探勘、DSS

□ 3-60 答案：A;B;D

□ Smith(1995)指出知識的吸取介面有哪些?
(複選)

A. 透過人員流動

B. 透過公共機構

C. 透過電腦

D. 依附於商品上

□ 3-61 答案：B

□ 在知識管理中的智慧型技術裡，下列何者不是在此應用的IT？

A. 專家系統

B. 決策支援系統

C. 案例推理系統

D. 智慧代理人

□ 3-62 答案：B

□ 供應鏈管理系統(SCM)的拉式模型為：

A. 基於預測或產品需求的最佳猜測

B. 需求驅動模型或接單後生產

C. 交易由供應商開始向下移動，經過製造商、配銷商、零售商，最後到顧客

D. 早期的供應鏈管理系統模型

□ 3-63 答案：D

□ Nonaka &Takeuchi(1995)認為知識的創造是經由內隱與外顯知識

□ 互動而得出四種不同的知識創造模式，請問這四種模式是下列哪四種：1共同化、2分享化、3外化、4結合、5內化

A. 1235

B. 235

C. 12345

D. 1345

□ 3-64 答案：B

□ 下列敘述何者最能表示全球運籌管理？

- A. 在全球各個進貨港口均設一物流站來統一處理所有出口商品
 - B. 以全球的角度，規劃並執行原物料、半成品、製成品透過交換過程，以提高顧客滿意程度和服務水準，並降低成本，以增加市場競爭力，進而達成企業之利潤目標**
 - C. 在全球各地均設一分公司，以有效管理出口商品之銷售、品質與服務
 - D. 在全球設立顧客服務系統，以達到一對一行銷
-

□ 3-65 答案：D

□ 下列何者不是知識管理的策略工具？

A. 知識地圖

B. 知識庫

C. 知識社群

D. 程式語言

□ 3-66 答案：B

□ 在未來的顧客導向的時代，企業競爭優勢的思考應從原來的4P轉換成4C模式，下列何者不是4C的組成份子？

A. Customer need value

B. Commitment

C. Communication

D. Convenience

□ 3-67 答案：B

□ 所謂「轉換成本」(switching cost)指的是：

A. 新的流程將導致消費者不再使用我們的產品

B. 轉換供應商將引發可觀的成本

C. 價格將變的較為透明

D. 成本將變的較為透明

□ 3-68 答案：B;C;D

□ 下列哪些因素可視為實施知識管理的關鍵成功因素(CSF)?(複選)

A. 必須具備功能導向

B. 必須有多重的移轉管道

C. 具有彈性的儲存結構

D. 要與產業價值結合

□ 3-69 答案：A;B;C

□ 哪些為企業智慧(BI)的資訊來源與分析對象?
(複選)

A. 外部的總體環境資訊

B. 外部的競爭智慧

C. 內部的企業管理智慧

D. 內部的競爭優勢

□ 3-70 答案：A

□ 請參閱附圖作答：

□ 知識管理中的重要元素架構：

$KM=(P+K)S$ ，等號右方的P、+、S分別代表什麼意思？

A. People、Technology、Share

B. Person、Time、Share

C. Property、Time、Stimulate

D. People、Technology、Stimulate

□ 3-71 答案：C

□ 由外顯知識轉換成外顯知識的互動模式稱為：

A. 共同化

B. 外化

C. 結合

D. 內化

-
- 3-72 答案：A;B;D
 - 線上學習產業結構包括哪些?(複選)
 - A. 網際網路服務供應商(ISP)**
 - B. 教材提供者(ICP)**
 - C. 應用服務商(ASP)
 - D. 師資(teacher)**
-

□ 3-73 答案：D

□ 下列哪一項不屬於行動商務發展上的限制？

A. 頻寬不足

B. 螢幕太小

C. 資訊傳輸安全性

D. 手機用戶數

□ 3-74 答案：B

□ 在學者Nonaka & Takeuchi的知識創造模式中，利用現有不同的外顯知識，經由分析、分類、分享及重組產生新的外顯知識的過程稱為：

A. 社會化

B. 組合化

C. 外化

D. 內化

□ 3-75 答案：A;B;C;D

□ e-Learning的e字，實際上包括哪些涵義？

A. 經驗

B. 延伸

C. 容易

D. 電子

□ 3-76 答案：B;C

□ ERP系統與一般傳統的交易處理系統上有哪些特色?(複選)

A. ERP是屬於外部管理導向

B. ERP是屬於流程管理導向

C. ERP是屬於高度模組化的系統

D. ERP是屬於分權式的整合控管架構

□ 3-77 答案：C

□ 關於企業電子化的之敘述，何者正確？

A. 企業電子化就是指企業電腦化

B. 企業電腦化改變了企業與企業、顧客甚至內部員工間之關係

C. 企業電子化的應用範圍以**ERP**、**SCM**、**CRM**為主

D. 企業電子化是指B2B

□ 3-78 答案：A

□ 下列有關案例推理系統(CBR)的敘述何者有誤？

A. 以電子化的方式將過去的許多案例的過程、問題、解決方案儲存在知識庫中

B. CBR可以執行機器學習

C. 如同專家系統，可以對新進員工進行教育訓練

D. 法官可以根據不同案例在CBR內搜尋過去的案例來參考

□ 3-79 答案：A;B

□ CRM軟體主要用來支援哪些?(複選)

A. 銷售、服務與行銷的企業流程

B. 整合不同顧客的資訊

C. 減少資訊的不對稱性

D. 降低長鞭效應帶來的影響

□ 3-80 答案：A;B;C;D

□ 資料探勘(data mining)所產生的資訊型態有下列哪些?(複選)

A. 關聯(association)

B. 順序(sequence)

C. 分類(classification)

D. 群集(clustering)

□ 3-81 答案：D

□ 知識的種類可以分成內隱知識(tacit knowledge) 與外顯知識(explicit knowledge)下列何者為內隱知識?

A. 文字

B. 圖片

C. 數字

D. 經驗

□ 3-82 答案：B

□ 一般在大賣場的POS系統中，所儲存的銷貨資訊是屬於資料的哪一個層級？

A. 資訊

B. 資料

C. 知識

D. 智慧

□ 3-83 答案：A

□ 無線射頻辨識RFID與條碼系統的比較，何為正確之敘述？

A. RFID可同時讀多個標籤，條碼只能讀一個

B. 兩者皆使用紅外線辨識

C. 兩者皆含有晶片儲存資料

D. 條碼通訊距離較遠，RFID通訊距離較近

□ 3-84 答案：D

□ 下列何者為不是線上學習的產業範疇？

A. 網際網路服務供應商

B. 學習平台軟硬體公司

C. 教材提供者

D. 網路拍賣公司

□ 3-85 答案：C

□ 下列何者非行動商務背後促成的力量？

A. 行動設備的普及

B. 行動設備價格與績效比的快速下降

C. 人民的生活水平提高

D. 無線寬頻、速度與涵蓋率的擴大

□ 3-86 答案：B;D

□ 下列有關電子交易市集(e-Exchange)之敘述，哪些錯誤?(複選)

A. 為多對多的B2B經營模式

B. 由買方所建立

C. 提供支援雙方交易活動，如訂單履行、金流、物流、服務流等線上支援

D. 多半是以垂直交易市集為主

3-87 答案：A;B;C;D

下列哪些為協同商務之應用?(複選)

A. 設計協同商務

B. 行銷銷售協同商務

C. 採購協同商務

D. 規劃/預測協同商務

□ 3-88 答案：A;B;C

□ 導入線上學習(e-learning)系統對企業有哪些好處?(複選)

A. 降低教學與訓練成本

B. 增加員工間的溝通機會

C. 提高學習者學習興趣，提高生產力

D. 參考錯誤資訊，著重技術導向

□ 3-89 答案：C

□ 顧客關係管理所使用的資料探勘(Data Mining)，是屬於顧客關係管理(CRM)哪個步驟？

A. 知識、資訊的搜集

B. 資料、資訊的儲存與累積

C. 資料、資訊的分析與整理

D. 資料、資訊的展現與應用

□ 3-90 答案：A;B;C;D

□ 資料倉儲(data warehouse)的元件包括哪些?(複選)

A. 內部資料篩選與轉化

B. 外部資料篩選與轉化

C. 資訊目錄

D. 資料存取與分析

□ 3-91 答案：A

□ 下列系統中何者能整合企業內部財會、製造、進銷存、人力資源與一般行政管理等資訊流？

A. 企業資源規劃系統(ERP)

B. 顧客關係管理系統(CRM)

C. 知識管理系統(KMS)

D. 供應鏈管理系統(SCM)

□ 3-92 答案：A

□ 無線射頻辨識RFID不包含哪一項組成元件？

A. 條碼

B. 含晶片之標籤

C. 讀取機

D. 中介應用系統

□ 3-93 答案：C

□ Nonaka & Takeuchi認為知識的創造經由內隱到外顯的過程，共包含四個模式，請問從外顯知識到內隱知識的模式名稱為何？

- A. 共同化(共鳴的知識)
 - B. 外顯化(觀念性知識)
 - C. 內隱化(操作性知識)**
 - D. 組合(系統化知識)
-

□ 3-94 答案：B

□ 針對RFID的基本概念下列何者為誤？

A. RFID是由標籤、讀取機與中介應用系統組成的行動科技架構

B. RFID需要透過人工的掃瞄來蒐集資訊

C. 每個RFID晶片皆有一個特定的EPC辨識碼

D. RFID可應用在零售業的物品清點與結帳

□ 3-95 答案：B;D

□ 下列哪些為RFID的特色?(複選)

A. 建置成本低，可大量減少交易成本

B. 多個貼有RFID的物品堆疊在一起，也能同步讀取

C. 最大通訊距離為300英呎

D. 非法複製的困難度很高

□ 3-96 答案：C

□ 業務人員自動化SFA是屬於哪種顧客關係管理CRM系統？

A. 協同型CRM

B. 分析型CRM

C. 前台操作型CRM

D. 後台分析型CRM

□ 3-97 答案：C

□ 下列何者不是導入ERP系統最主要的利益？

A. 促成快速溝通

B. 促成企業各部門分享資訊

C. 促成企業與供應商及客戶間之協同合作

D. 促成具成本效益之電子化企業流程

□ 3-98 答案：B;D

□ 下列行動商務的應用，哪些是屬於B2C?(
複選)

A. 行動工作者的工作派遣

B. 行動銀行

C. 業務代表行動化

D. 行動購物

□ 3-99 答案：D

□ 由於網際網路及網路技術的應用，使政府和公營機構與民眾、企業及其他政府部門的關係數位化，是指：

A. 行動商務

B. 政府資訊分享

C. 線上學習

D. 電子化政府

□ 3-100 答案：D

□ 微軟的比爾·蓋茲過去曾經強調，企業內部必須有一個系統，該系統能隨時快速掌握營運的資訊。請問比爾·蓋茲所指的是以下哪一個系統？

- A. 知識管理系統
 - B. 辦公室管理系統
 - C. 顧客關係管理系統
 - D. 數位神經系統**
-