

科目：資訊管理導論 適用：資管所

編號：343

考生注意：

1. 依次序作答，只要標明題號，不必抄題。
2. 答案必須寫在答案卷上，否則不予計分。
3. 限用藍、黑色筆作答；試題須隨卷繳回。

本試題
共2頁
第1頁

1. (1.1)請說明何謂 CRM(customer relationship management) (5%) ?
(1.2)在導入資訊系統時良好的系統是導入成功的關鍵要素之一，但企業通常需要其他的互補性資產 (complementary assets) 來配合，系統才能真正發揮效益，試問你認為一企業若要導入 CRM 系統除了技術面的考量外，尚需要何種互補性資產來配合？(15%)
2. Alpha 公司是一家員工人數約 1000 人的製造業，這家公司已成立 20 年，目前公司內部有一財會系統、一 MRPII 系統、一人事管理系統，三個系統都是以 COBOL 自行開發，目前公司的資訊部門擁有十二名資訊人員，他們大多工作 8,9 年以上，負責維護公司所有的系統。近年來公司規模不斷擴大，國外的客戶也愈來愈多，面對國外客戶的高要求，公司高層發覺目前的資訊系統已不符合需求，日前一軟體公司遇到 Alpha 公司的老闆，建議老闆採用 ERP 系統，試問
 - (3.1). 什麼是 ERP (Enterprise resource planning) 系統？(5%)
 - (3.2). 假設 Alpha 公司的老闆決定採用 ERP，那麼他應該要委外開發，或自行開發，為什麼？試從 Alpha 公司委外開發或自行開發兩種方式各自的長短期利弊來解釋你的答案(15%，未解釋原因不給分)
3. 名詞解釋 (每小題 4 分，20%)
 - (1). Network externality
 - (2). Continuous Replenishment Program (CRP)
 - (3). Build to order
 - (4). System customization
 - (5). Kiosk

科目：資訊管理導論 適用：資管所

編號：343

考生注意：

1. 依次序作答，只要標明題號，不必抄題。
2. 答案必須寫在答案卷上，否則不予計分。
3. 限用藍、黑色筆作答；試題須隨卷繳回。

本 試 題
共 2 頁
第 2 頁

4. 如何衡量資訊系統成功，請從多種角度提出衡量方法，並比較各項方法之優劣 (15%)。
5. 請比較 Knowledge Management System 與 Management Information System 之異同。請從系統目的、系統功能...等角度分析 (10%)。
6. 請簡述快速應用系統開發(Rapid Application Development, RAD)方法與漸增(incremental)方法，並分別說明適用情況 (15%)。