

中華郵政股份有限公司 101 年從業人員甄試試題

職階 / 甄選類科【代碼】：專業職（一） / 電子商務(一般資訊)【C8102】

專業科目（1）：資訊系統應用概要

\* 請填寫入場通知書編號：\_\_\_\_\_

注意：①作答前須檢查答案卷、入場通知書編號、桌角號碼、應試類別是否相符，如有不同應立即請監試人員處理，否則不予計分。

②本試卷為一張單面，共有四大題非選擇題，每題配分為 25 分。

③非選擇題限以藍、黑色鋼筆或原子筆於答案卷上採橫式作答，並請從答案卷內第一頁開始書寫，違反者該科酌予扣分，不必抄題但須標示題號。

④請勿於答案卷上書寫姓名、編號或其他不應有的文字、標記、符號等，違反者該科成績以零分計。

⑤應試人得自備使用簡易型電子計算機(須不具財務、工程及儲存程式功能且按鍵不得發出聲響)，應試人於測驗時將不符規定之電子計算機放置於桌面或使用，若經勸阻無效，仍執意使用者，扣除該科目成績 10 分，計算機並由監試人員保管至該節測驗結束後歸還。

⑥答案卷務必繳回，未繳回者該科成績以零分計算。

題目一：

請回答下列資訊系統相關問題：

(一) 請解釋何謂電子商務？【5 分】

(二) 在企業對消費者之交易模式中，企業應有以顧客為中心的網站，一個設計良好的企業對消費者網站應包含哪些特性？【8 分】

(三) 何謂顧客關係管理(CRM: Customer Relationship Management)系統？【6 分】

(四) 為什麼顧客關係管理(CRM)系統在電子化營運的企業中特別重要？【6 分】

題目二：

請回答下列資訊系統相關問題：

(一) 何謂管理資訊系統(MIS: Management Information System)？【5 分】

(二) 何謂決策支援系統(DSS: Decision Support System)？【5 分】

(三) 決策支援系統有哪三個主要的元件，讓經理人能以互動方式取得及處理相關資料？【6 分】

(四) 何謂交易處理系統(TPS: Transaction Processing System)？【3 分】

(五) 交易處理系統(TPS)是由五個循環性的步驟所組成，除了「使用者查詢」及「準備文件及報表」外，還有哪三個？【6 分】

題目三：

(一) 於電子商務(e-commerce)應用系統之交易型態中，有所謂的 B2B、C2C、G2G，請問此三項型態之中文（或英文）全名為何？【9 分】

(二) 以商務通路之架構而言，電子商務係由四個“流通”系統所組成，請問除了交易的「商流」外，尚有三項“流通”系統分別為何？【6 分】

(三) 於資料庫應用系統環境中，包含有資料(data)、硬體(hardware)、軟體(software)、程序(procedure)、人員(people)等，請圖示此 5 大部分主要的對應關係。其中屬於“人員”部分有：資料庫管理者(database administrator)、資料庫設計師(database designer)、程式設計師(programmers)、使用者(end users)等。【10 分】

題目四：

(一) 於雲端運算(cloud computing)環境中，可有效提供資訊系統 SaaS、PaaS、IaaS 等三種服務模式，請問此三項模式之中文（或英文）全名為何？【9 分】

(二) 對一般企業所需的資訊應用系統而言，利用雲端運算服務可獲取何種效益？【6 分】

(三) 雲端運算環境中，介於用戶端(clients)與伺服器端(servers)之間的三層式建置架構為何？請以圖示說明之。【10 分】