

任選五題

1. 何謂專家系統(Expert System, ES)? 為何要使用專家系統?(20%)

專家系統是一種將專家的知識與經驗(如工程師、醫生、律師等)建構在電腦系統上，且具有邏輯性推理能力，並以其所儲存特定領域的專家知識，針對特定的問題提供解答或建議。

使用專家系統的理由為：

- (1) 可以被永久保存
- (2) 可以輕易進行複製
- (3) 決策一致性高
- (4) 具體化程度較高
- (5) 使用成本低

2. 資訊系統規劃目的及規劃的方法階段?(20%)

目的：是要將資訊系統的設計符合企業的策略需求，並協助達成組織目標。

方法：策略規劃階段、組織資訊需求分析階段、組織資源配置規劃階段。

3. 資訊系統委外的優缺點?(20%)

優點：(1)財務方面：有較低且固定的系統開發成本。

(2)管理方面：有更多時間發展企業本身的核心事業。

(3)技術方面：容易得到更多的資訊科技技術。

(4)制度方面：引進整個資訊系統的作業制度。

(5)人力資源方面：需要時可得到專家的技術支援，以及豐富組織人員的工作發展機會。

(6)品質方面：加速系統品質績效的提升。

(7)彈性方面：快速輝應組織需求。

缺點：(1)策略方面：喪失新資訊系統的策略性應用機會。

(2)安全方面：存在公司機密外洩的風險。

(3)風險方面：失去主導權、風險較高。

4. 資訊系統委外相關之轉換成本?(20%)

(1)資訊系統營運相關的轉換成本

過去資訊系統營運之沉默成本、過去資訊系統營運之績效損失成本、未來資訊系統營運之管理系統升級成本、未來資訊系統營運不確定成本與未來資訊系統營運所需之教育訓練。

(2)招募未來使用新資訊系統之新員工轉換成本

招募新員工之搜尋成本、招募新員工過程所需之知識轉換成本。

(3)企業學習相關之轉換成本

認知與行為企業學習成本。

5. 資訊資源管理功能?(20%)

(1)整合資料定義：整合資料定義、資料字典與資料庫標準，以避免資料重覆與不一致狀況。

(2)共用資料管理：資料管理者可以使用資料字典來定義資料格式及標準，以管理二個以上單位共同使用資料的處理工作。

(3)分散資料管理：確保分散式資料的一致性、正確性與及時性。

(4)維持資料品質：由最終使用者負責維持資料品質與正確性。

(5)對組織資訊資源進行整體規劃與控制：整合組織內外部資訊資源進行規劃與控制，有效管理。

國立臺北商業大學附設空中進修學院 112 學年度第二學期期末考參考答案

考試科目：二專 423 管理資訊系統

考試日期：113 年 6 月 23 日 節次： 2

6. Porter 的競爭策略為何？(20%)

(1) 產品差異化(product differentiation)策略：採用不易被仿造、具獨特性的新產品，以凸顯與其他競爭者產品的差異。

(2) 市場差異化(focused differentiation)策略：在特定的利基市場提供特別的產品，已取得局部市場的競爭優勢。

(3) 發展與顧客和供應商的聯結：提升轉換成本與減少顧客及供應商議價的能力。

(4) 低成本(low-cost)策略：提供較低價格卻不失品質的產品。

7. 企業再造的目的及其特性？(20%)

企業再造的目的主要是透過企業經營革新的思想與資訊科技的策略性應用，來根本轉化企業文化與其整體或核心的經營運作方式，以滿足顧客求新、求快、低價與優質服務的需求，進而增進企業的競爭優勢，造成企業的經營目標。

企業再造的特性？

(1) 根本(Fundamental)：企業主管要自問一些最根本的問題，為什麼要做現在做的事？為何要這樣做？甚麼才是該做的。

(2) 徹底(Radical)：重新設計改造，不是做一些表面化的功夫或在原處打轉。而是跟除現有的架構與流程，另闢新的方法來完成工作。

(3) 戲劇性的(Dramatic)：不是緩和或是漸進的改善，而是大躍進、大變革。

(4) 流程(Processes)：集合各類「原料」，製造顧客所需產品的一連串邏輯活動集合。

8. 何謂供應鏈管理(Supply Chain Management, SCM)以及其作業構面？(20%)

供應鏈管理是一種流程導向，整合企業採購、生產、配送產品與服務顧客的活動，其範圍包含聯結供應商、零售商、製造商及消費者的一連串商業活動相關組織與流程的連鎖性管理。

作業構面：(1) 商流：透過與商品製造商的網路聯繫，使商品交易的效率及效能提升。

(2) 物流：自建的大型物流中心使商品的配送更為快速，提升存貨周轉率。

(3) 資訊流：透過資訊網路、資料倉儲系統或補貨系統等資訊技術的結合應用，使用資料流通及價值增加。

(4) 金流：透過上下游廠商策略聯盟，使廠商有更佳的支付條件，聯盟策略夥伴均互惠。

(5) 人流：利於 SCM 的管理與推動。