

類 科：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、現今的 ICT 技術進步迅速，已使得資訊系統走向分散式架構，其中較常見的有 Peer-To-Peer (P2P) 架構及 Service-Oriented-Architecture (SOA) 架構，
- (一)請分別說明此二種架構之特性，以及現今的應用情況。(10 分)
- (二)對於政府而言，您認為政府的資訊系統可以如何運用這些架構，以提升政府的施政效能。(5 分)
- 二、請說明雲端運算 (Cloud Computing) 的可能運作模式，以及其在政府機構中可能的應用或影響。(10 分)
- 三、企業組織為了強化顧客關係，一般常採用的資訊系統有：顧客決策支援 (Customer Decision Support)、顧客關係管理 (Customer Relationship Management, CRM)、或顧客知識管理 (Customer Knowledge Management, CKM) 等
- (一)請分別說明此三種系統之特性，以及其差異處。(10 分)
- (二)對於政府而言，您認為政府可以如何運用這些系統，以提升政府的施政滿意度。(5 分)
- 四、以下各子題，是有關於組織中資訊系統的建置或導入、實施及管理，所面臨的問題或決策：(每小題 10 分共 30 分)
- (一)請說明政府機構之資訊系統委外時，選擇委外廠商的考量因素。(請配合舉例說明)
- (二)導入現成軟體 (如 ERP) 是企業組織常用來建置資訊系統的方式之一，目前許多組織採取此種方式，所導入的資訊系統已有三年至八年的時間了，一般稱為「採用後階段」(post-adoption stage) 或「導入後時期」(post-implementation period)，此階段所面臨的現象與問題，與最初的導入時期並不相同，請針對此「採用後階段」，列舉出兩種所產生的現象與問題，並加以描述說明。
- (三)企業組織實施知識管理，通常有兩種策略：一種是「編碼化策略」(codified strategy)，知識經過分類編碼後，以數位形式儲存於資料庫裡，組織中任何人都能使用資料庫。另一種是「個人化策略」(personalized strategy)，知識存在於創造這些知識的人身上，主要透過人際的直接溝通，來分享知識。請以三點特性，比較及說明此兩種策略。
- (參考用) 可比較的特性如：知識類型、經濟上的效益、所面臨的問題種類、資訊科技的重點、相關的資訊技術、競爭策略、人力資源策略等。
- 五、解釋名詞：(每小題 5 分共 15 分)
- (一) ITIL
- (二) CMMI
- (三) 服務科學 (Service Science)
- 六、近年來，全球許多開發中及已開發的國家，服務業的產值佔 GDP 的比率，已高達七成以上，「服務」觀念在資訊科技的應用上，將愈顯重要。請從「硬體」、「軟體」、「服務」等三個不同觀點，討論資訊技術相關產品，在設計及行銷等策略上的意涵，可配合案例說明 (如蘋果電腦的 MP3 隨身聽 iPod 的成功)。(15 分)