

中華郵政股份有限公司 114 年職階人員甄試試題

職階／甄試類科【代碼】：專業職(一)／一般資訊(1)【A11108202】、  
一般資訊(2)【A11108203】、  
一般資訊(3)【A11108204】

第一節／專業科目(1)：資訊系統應用概要

\*入場通知書編號：\_\_\_\_\_

注意：①本試卷為一張單面，非選擇題共 4 大題，每題各 25 分，共 100 分。  
②非選擇題題型，請標示題號並作答於各題的指定作答區內。  
③請勿於答案卷上書寫應考人姓名、入場通知書編號或與答案無關之任何文字或符號。  
④答案卷務必繳回，未繳回者該節以零分計算。

第一題：

請列舉五種不同類型的資訊系統並簡要說明其功能。【25 分】

第二題：

資訊系統通常收集並處理分析資料，請列舉並說明資料處理分析的步驟。【25 分】

第三題：

企業資源規劃(ERP, Enterprise Resource Planning)是將企業可用和所需資源進行整合管理。ERP 系統將企業內各部門、企業外上游廠商及下游客戶每個環節，所需的資源彼此串聯，以數位化管理資料，自動化產生所需文件，並提供統計分析報表，幫助企業管理者能更精準地掌控企業資源。請回答下列問題：

- (一) 請說明典型的 ERP 軟體套件包含哪些模組？【15 分】
- (二) 請問 ERP 系統可為企業帶來哪些效益？【5 分】
- (三) 請問一家電子化企業，供應鏈管理(SCM)系統與 ERP 系統是如何運作？【5 分】

第四題：

相較於過去，顧客透過網路等方式，可以更方便的在購物時進行比價。許多公司以顧客關係管理(CRM, Customer Relationship Management)系統作為顧客導向策略的一部分，並結合資訊科技來整合許多顧客服務程序如銷售行銷以及顧客互動的服務。請回答下列問題：

- (一) 掌握交叉銷售(Cross-Selling)、向上銷售(Up-Selling)等策略，可以提高平均客單價及顧客滿意度，請舉例說明何謂交叉銷售與向上銷售？【6 分】
- (二) 請說明如何利用 RFM(Recency, Frequency, Monetary)分析找出目標行銷的對象，協助行銷人員完成行銷活動。【7 分】
- (三) CRM 系統主要有四種，包括：  
作業型 CRM(Operational CRM)、分析型 CRM(Analytical CRM)、協同式 CRM(Collaborative CRM)與策略式 CRM(Strategic CRM)，請分別說明它們對企業的效益。【12 分】