

# 國立中央大學八十四學年度碩士班研究生入學試題卷

別：資訊管理研究所 丁組 科目：資訊系統實務 共 / 頁 第 / 頁

個案分析試題 (100%各五十分)

本試題包含兩個互相獨立的個案，每一個案有一簡短的描述以及相關的試題，請閱讀各個案內容並依照問題討論作答

## 【個案一】

中央實業公司位於台北，專門生產一些精緻的禮品和用具，像是會發光的青蛙皮包、會發光的花束以及各類會動的玩具恐龍等，通常公司銷售作業的程序如下：

1. 將公司的產品及其價格、功能等資料印成目錄。
2. 向名冊公司購買具潛力的顧客名單，並具此將目錄寄出，客戶收到資料後，可參照目錄以電話向公司直接訂購喜歡的產品。
3. 客戶訂貨後，公司根據訂貨單，給予每一位客戶及其所訂購之物品一個不同的參考代號，並通知生產部門製作。
4. 客戶如有任何問題，如運送的地點、必須特別包裝等要求，都可依照參考代號來作查詢或修改。

最近為了拓展南部的業務，總公司在高雄買進一家經營不善的小廠商，以準備成立高雄分公司。鑑於公司規模擴大，公司決定對整個公司的資訊架構，針對目前科技發展的趨勢，重新思考。總經理經過幾番考慮後決定由資深系統工程師一方仙人來負責執行整個計劃，方仙人是位經驗豐富而又有效率的老練專家，但是方仙人還有幾個讓總經理擔憂的地方，第一、方仙人以前的工作經驗幾乎集中在會計系統應用方面，對其他方面則較少涉獵；其次他以前並沒有學過新的企業資訊系統開發工具；最後還有一點就是整個計劃還包括人員的組織與訓練、工作的規劃與分配、品質的督導與控制等工作，需要一些管理技巧方面的訓練，方仙人在這方面也相當欠缺。

## 【問題】

- (1) 你認為有那些資訊科技將有助於公司改善目前的作業？它們的重要性次序如何？為什麼？(10分)
- (2) 你會將注意力集中於一些經過事先過濾的技術領域裡，或是暫時先緊盯著全部的領域直到有新的突破發生，請說明理由？(10分)
- (3) 當你選擇好公司所需要資訊技術後，接下來會做什麼，請說明理由？(10分)
- (4) 你認為方仙人所欠缺的三種訓練中(技術、產業、管理)它們的重要性順序如何？為什麼？你會如何來安排他的訓練課程呢？(10分)
- (5) 如讓方仙人直接赴任開始工作，可能會有什麼結果？你會不會考慮更換人選呢，請說明理由？(10分)

## 【個案二：推動政府機關辦公室自動化方案】

**【目標】** 為達成政府施政「持續提高行政效率，不斷加強服務效果」之最終目標，計對於政府機關展開電腦化作業，實施辦公室自動化方案。本方案之目標為(一)提高公務員行政效率；(二)提升為民服務品質；(三)增強決策管理功能；(四)降低機關辦公成本。

- 【架構】** (一) 資訊硬體設備方面：(1) 電腦及週邊設備：大中小及個人各型電腦，週邊設備如雷射印表機、繪圖機、數位機(Digitizer)、銷售點終端機(Point of Sale, POS)等設備。(2) 通訊有關設備：配搭用戶交換機之多功能按鍵電話、傳真機、區域或遠程網路、電子會議(含電話會議)及影像會議等設備。(3) 光學設備：光學存讀機(含光學辨識機、條碼辨識機)、微縮影系統及智慧型複印機等。(4) 事務性機器：影印器材、製版機、捲紙機、膠裝機、卡鑄、碎紙機等。
- (二) 資訊軟體應用方面：(1) 事務性專機支援工作：包括人事變動管理；會計之預算、請款、收支、薪資處理；文書方面之一般文書、公文文書之製作、檔管管理；再加上辦公室內之財產管理、圖書管理、規章查詢、業務追蹤及質詢答覆等。(2) 個人資訊應用軟體：如電子試算、文書處理、資料庫管理、統計製圖、電腦通訊等。亦可列入包括電子郵遞、電傳視訊、桌面管理、名片管理、日曆行事、桌上排版等功能之整合性軟體應用。(3) 軟體之整合應用。
- (三) 管理因應措施方面：(1) 資訊軟體使用之親和力；(2) 辦公室環境的硬體設備；(3) 組織推行策略；(4) 各機關之推動組織；(5) 資訊資源整合應用；(6) 評估制度；(7) 法規修訂；(8) 作業合理標準化。

## 【推動策略】

### 策略一「研訂相關管理措施推廣個人資訊應用」

- 逐步擴大運用個人電腦終端設備
- 積極引用審慎軟體處理業務
- 訂定各機關個人資訊應用之管理要點
- 研訂具體優惠辦法鼓勵購買個人電腦終端設備

### 策略二「改善機關內部及對外通訊能力」

- 整體規劃辦公室通訊環境
- 積極引用辦公室通訊設備
- 建立區域網路，加強機關內部資訊的流通及使用
- 研究規劃建立行政資訊網路，加強機關間資訊的流通及使用
- 研訂資訊交換管理法規，加強維護個人隱私及國家機密

### 策略三「推動機關為民服務作業處理自動化」

- 建立民眾申辦作業自動化處理
- 建立跨機關之為民服務系統，避免民眾重複填表，簡化處理流程

### 策略四「擴大運用資訊輸入輸出及事務處理技術」

- 引用高科技儲存媒體，檢索儲存文書檔案
- 研究運用新式資訊輸入方式，迅速取得自動化處理所需資訊
- 整體規劃電腦與事務機器之整合運用

### 策略五「加速推廣應用共同性軟體及規範」

- 採行共同性事務主管機關所訂定之電腦化作業規範
- 採用主管機關開發之共同性軟體
- 妥善規劃共同性軟體推廣工作

### 策略六「增進軟體使用親和力」

- 儘量採用圖形記號取代文字來設計人機界面
- 提供完善的學習環境

- 提供良好的機界面溝通環境

- 以模組化方式設計辦公室自動化整合軟體

### 策略七「發展自動化設備合理使用環境」

- 配合實施自動化作業，逐步改善個人工作環境
- 逐年編列經費，更新現有辦公室設備
- 以智慧型大樓觀念更新設計辦公大樓

### 策略八「提供整合性辦公室資訊運用環境」

- 切實掌握辦公室作業資訊及其流程
- 積極推動政府機關基本資料的整合
- 推廣組織內外資訊的整合規劃運用
- 研究促進資訊媒體的整合

### 策略九「選擇適切的推動及訓練方式分階段實施」

- 針對機關特性選擇最適切之推動方式
- 研訂中長期實施計劃，分階段推動自動化
- 針對不同人員分別訂定適當的教育訓練策略與課程
- 訂定各機關實施辦公室自動化教育訓練相關規定

### 策略十「建立推動辦公室自動化評估制度」

- 整體評估辦公室自動化現況及推動目標
- 研訂辦公室自動化效益評估多元指標
- 訂定實施辦公室自動化具體評估辦法

### 策略十一「加速修訂自動化作業相關法規」

- 全面檢討修訂資訊文件法律地位相關法規
- 建立行政資訊安全與保密制度
- 配合資訊新科技發展，定期檢討修訂相關法規

### 策略十二「採用合理化作業程序及制定資訊應用標準」

- 定期檢討改善工作流程
- 加速推廣標準化作業程序
- 遵循採用資訊應用標準

參考用

## 【問題】

- (一) 請指出整體架構中硬體(四項)、軟體(三項)、與管理措施(八項)之各個成分與十二項推動策略之對應關係(即每一項推動策略與整體架構中之哪些成分有關？)。(八分)
- (二) 請說明上述個案在實際推動過程中可能遭遇之三項最大的困難為何？並依據您的實務經驗，說明可能之解決途徑。(二十分)
- (三) 假設您是目前就職單位所在地縣市政府之資訊部門主管。請回答下列問題：
  - (1) 策略九之推行法有試驗推行法、部門推行法、階層推行法、共同作業推行法、業務推行法、整體導入推行法等，您的機關應該採用哪一種推行法？為什麼？(六分)
  - (2) 以適域化(本土化)的眼光來看，您認為軟體應用部分有哪些系統應該由各機關自行開發，哪些系統應該由主管機關共同開發呢？為什麼？(八分)
  - (3) 說明如何整合不同事務性專機支援之軟體系統以達到策略三中「便民」之目的。(八分)