

第 14 章企业信息化与电子商务

14.2 信息系统工程

1. 【2018 年题 15】系统工程利用计算机作为工具，对系统的结构、元素、(18) 和反馈等进行分析，以达到最优(19)、最优设计、最优管理和最优控制的目的。霍尔(A.D. Hall)于 1969 年提出了系统方法的三维结构体系，通常称为霍尔三维结构，这是系统工程方法论的基础。霍尔三维结构以时间维、(20) 维、知识维组成的立体结构概括性地表示出系统工程的各阶段、各步骤以及所涉及的知识范围。其中时间维是系统的工作进程，对于一个具体的工程项目，可以分为 7 个阶段，在(21) 阶段会做出研制方案及生产计划。
- (18) A. 知识
B. 需求
C. 文档
D. 信息
- (19) A. 战略
B. 规划
C. 实现
D. 处理
- (20) A. 空间
B. 结构
C. 组织
D. 逻辑
- (21) A. 规划
B. 拟定
C. 研制
D. 生产

14.3 政府信息化与电子政务

1. 【2013 年题 13】与电子政务相关的行为主体主要有三个，即()，政府的业务活动也主要围绕着这三个行为主体展开。
- A. 政府、数据及电子政务系统
B. 政府、企(事)业单位及中介
C. 政府、服务机构及企事业单位
D. 政府、企(事)业单位及公民
2. 【2015 年题 15】电子政务的主要应用模式中不包括()。
- A. 政府对政府(Government To Government)
B. 政府对客户(Government To Customer)
C. 政府对公务员(Government To Employee)
D. 政府对企业(Government To Business)

14.4 企业信息化与电子商务

14.4.1 企业信息化概述

1. 【2011 年题 26】企业战略数据模型可分为两种类型：()描述日常事务处理中的数据及其关系；()描述企业管理决策者所需信息及其关系。

A. 元数据模型	B. 数据库模型	C. 数据仓库模型	D. 组织架构模型
A. 元数据模型	B. 数据库模型	C. 数据仓库模型	D. 组织架构模型
2. 【2011 年题 27】运用信息技术进行知识的挖掘和()的管理是企业信息化建设的重要活动。

A. 业务流程	B. IT 基础设施	C. 数据架构	D. 规章制度
---------	------------	---------	---------
3. 【2011 年题 28】以下关于企业信息化方法的叙述中，正确的是()。

A. 业务流程重构是对企业的组织结构和工作方法进行重新设计，SCM(供应链管理)是一种重要的实现手段	B. 在业务数量浩繁且流程错综复杂的大型企业里，主题数据库方法往往形成许多“信息孤岛”，造成大量的无效或低效投资	C. 人力资源管理把企业的部分优秀员工看作是一种资本，能够取得投资收益	D. 围绕核心业务应用计算机和网络技术是企业信息化建设的有效途径
--	--	-------------------------------------	----------------------------------
4. 【2017 年题 15】组织信息化需求通常包含三个层次，其中()需求的目标是提升组织的竞争能力，为组织的可持续发展提供支持环境。()需求包含实现信息化战略目标的需求、运营策略的需求和人才培养的需求三个方面。技术需求主要强调在信息层技术层面上对系统的完善、升级、集成和整合提出的需求。

A. 战略	B. 发展	C. 人事	D. 财务
A. 规划	B. 运作	C. 营销	D. 管理

14.4.2 企业资源规划

1. 【2009 年题 14】商业智能是指利用数据挖掘、知识发现等技术分析和挖掘结构化的、面向特定领域的存储与数据仓库的信息。它可以帮助用户认清发展趋势、获取决策支持并得出结论。以下()活动，并不属于商业智能范畴。

A. 某大型企业通过对产品销售数据进行挖掘，分析客户购买偏好	B. 某大型企业查询数据仓库中某种产品的总体销售数量	C. 某大型购物网站通过分析用户的购买历史记录，为客户进行商品推荐	D. 某银行通过分析大量股票交易的历史数据，做出投资决策
--------------------------------	----------------------------	-----------------------------------	------------------------------
2. 【2012 年题 31】ERP 中的企业资源包括()。

A. 物流、资金流和信息流	B. 物流、工作流和信息流	C. 物流、资金流和工作流	D. 资金流、工作流和信息流
---------------	---------------	---------------	----------------

3. 【2014 年题 13】ERP 是对企业物流资源、资金流资源和信息流资源进行全面集成管理的管理信息系统。在 ERP 五个层次的计划中，()根据经营计划的生产目标制定，是对企业经营计划的细化；()说明了在一定时期内生产什么，生产多少和什么时候交货，它的编制是 ERP 的主要工作内容；()能够帮助企业尽早发现企业生产能力的瓶颈，为实现企业的生产任务提供能力方面的保障。
- (1)A. 销售管理计划
B. 生产预测计划
C. 生产计划大纲
D. 主生产计划
- (2)A. 经营计划
B. 车间作业计划
C. 物料需求计划
D. 主生产计划
- (3)A. 采购与库存计划
B. 能力需求计划
C. 物料需求计划
D. 质量管理计划
4. 【2015 年题 14】供应链中的信息流覆盖了从供应商、制造商到分销商，再到零售商等供应链中的所有环节，其信息流分为需求信息流和供应信息流，()属于需求信息流，()属于供应信息流。
- A. 库存记录 B. 生产计划 C. 商品入库单 D. 提货发运单
A. 客户订单 B. 采购合同 C. 完工报告单 D. 销售报告
5. 【2016 年题 13】ERP (Enterprise Resource Planning) 是建立在信息技术的基础上，利用现代企业的先进管理思想，对企业的物流、资金流和(20)流进行全面集成管理的管理信息系统，为企业提供决策、计划、控制与经营业绩评估的全方位和系统化的管理平台。在 ERP 系统中，()管理模块主要是对企业物料的进、出、存进行管理。
- A. 产品 B. 人力资源 C. 信息 D. 加工
A. 库存 B. 物料 C. 采购 D. 销售

14.4.3 客户关系管理

1. 【2010 年题 18】客户关系管理(CRM)系统将市场营销的科学管理理念通过信息技术的手段集成在软件上，能够帮助企业构建良好的客户关系。以下关于 CRM 系统的叙述中，错误的是()。
- A. 销售自动化是 CRM 系统中最基本的模块
B. 营销自动化作为销售自动化的补充，包括营销计划的编制和执行、计划结果分析等
C. CRM 系统能够与 ERP 系统在财务、制造、库存等环节进行连接，但两者关系相对松散，一般不会形成闭环结构
D. 客户服务与支持是 CRM 系统的重要功能。目前，客户服务与支持的主要手段是通过呼叫中心和互联网来实现
2. 【2012 年题 30】CRM 是一套先进的管理思想及技术手段，它通过将()进行有效的整合，最终为企业涉及到的各个领域提供了集成环境。CRM 系统的四个主要模块包括()。
- (1)A. 员工资源、客户资源与管理技术
B. 销售资源、信息资源与商业智能

- C. 销售管理、市场管理与服务管理
 - D. 人力资源、业务流程与专业技术
- (2)A. 电子商务支持、呼叫中心、移动设备支持、数据分析
- B. 信息分析、网络应用支持、客户信息仓库、工作流集成
 - C. 销售自动化、营销自动化、客户服务与支持、商业智能
 - D. 销售管理、市场管理、服务管理、现场服务管理

14.4.6 企业应用集成

1. 【2009 年题 15】企业应用集成通过采用多种集成模式构建统一标准的基础平台，将具有不同功能和目的且独立运行的企业信息系统联合起来。其中，面向()的集成模式强调处理不同应用系统之间的交互逻辑，与核心业务逻辑相分离，并通过不同应用系统之间的协作共同完成某项业务功能。
 - A. 数据
 - B. 接口
 - C. 过程
 - D. 界面
2. 【2009 年题 16】电子数据交换(EDI)是电子商务活动中采用的一种重要的技术手段。以下关于 EDI 的叙述中，错误的是()。
 - A. EDI 的实施需要一个公认的标准和协议，将商务活动中涉及的文件标准化和格式化
 - B. EDI 的实施在技术上比较成熟，成本也较低
 - C. EDI 通过计算机网络，在贸易伙伴之间进行数据交换和自动处理
 - D. EDI 主要应用于企业与企业、企业与批发商之间的批发业务
3. 【2010 年题 1】某公司欲对其内部的信息系统进行集成，需要实现在系统之间快速传递可定制格式的数据包，并且当有新的数据包到达时，接收系统会自动得到通知。另外还要求支持数据重传，以确保传输的成功。针对这些集成需求，应该采用()的集成方式。
 - A. 远程过程调用
 - B. 共享数据库
 - C. 文件传输
 - D. 消息传递
6. 【2010 年题 17】某大型公司欲开发一个门户系统，该系统以商业流程和企业应用为核心，将商业流程中不同的功能模块通过门户集成在一起，以提高公司的集中贸易能力、协同能力和信息管理能力。根据这种需求，采用企业()门户解决方案最为合适。
 - A. 信息
 - B. 知识
 - C. 应用
 - D. 垂直
7. 【2010 年题 19】共享数据库是一种重要的企业应用集成方式。以下关于共享数据库集成方式的叙述中，错误的是()。
 - A. 共享数据库集成方式通常将应用程序的数据存储在一个共享数据库中，通过制定统一的数据库模式来处理不同应用的集成需求
 - B. 共享数据库为不同的应用程序提供了统一的数据存储与格式定义，能够解决不同应用程序中数据语义不一致的问题
 - C. 多个应用程序可能通过共享数据库频繁地读取和修改相同的数据，这会使共享数据

- 库成为一个性能瓶颈
- D. 共享数据库集成方式的一个重要限制来自外部的已封装应用，这些封装好的应用程序只能采用自己定义的数据库模式，调整和集成余地较小
8. 【2011 年题 14】某企业欲对内部的数据库进行数据集成。如果集成系统的业务逻辑较为简单，仅使用数据库中的单表数据即可实现业务功能，这时采用()方式进行数据交换与处理较为合适；如果集成系统的业务逻辑较为复杂，并需要通过数据库中不同表的连接操作获取数据才能实现业务功能，这时采用()方式进行数据交换与处理较为合适。
- A. 数据网关 B. 主动记录 C. 包装器 D. 数据映射
- A. 数据网关 B. 主动记录 C. 包装器 D. 数据映射
9. 【2011 年题 15】某大型商业公司欲集成其内部的多个业务系统，这些业务系统的运行平台和开发语言差异较大，而且系统所使用的通信协议和数据格式各不相同，针对这种情况，采用基于()的集成框架较为合适。除此以外，集成系统还需要根据公司的新业务需要，灵活、动态地定制系统之间的功能协作关系，针对这一需求，应该选择基于()技术的实现方式更为合适。
- (1)A. 数据库
B. 文件系统
C. 总线
D. 点对点
- (2)A. 分布式对象
B. 远程过程调用
C. 进程间通信
D. 工作流
10. 【2012 年题 28】企业信息资源集成管理的前提是对企业()的集成，其核心是对企业()的集成。
- (1)A. 信息功能
B. 信息设施
C. 信息活动
D. 信息处理
- (2)A. 业务流
B. 内部信息流
C. 外部信息流
D. 内部和外部信息流
11. 【2013 年题 15】企业信息集成按照组织范围分为企业内部的信息集成和外部的信息集成。在企业内部的信息集成中，()实现了不同系统之间的互操作，使得不同系统之间能够实现数据和方法的共享；()实现了不同应用系统之间的连接、协调运作和信息共享。
- (1)A. 技术平台集成
B. 数据集成
C. 应用系统集成
D. 业务过程集成
- (2)A. 技术平台集成
B. 数据集成
C. 应用系统集成

- D. 业务过程集成
12. 【2014 年题 8】IETF 定义的集成服务(IntServ)把 Internet 服务分成了三种服务质量不同的类型，这三种服务不包括()。
- A. 保证质量的服务：对带宽、时延、抖动和丢包率提供定量的保证
 - B. 尽力而为的服务：这是一般的 Internet 服务，不保证服务质量
 - C. 负载受控的服务：提供类似于网络欠载时的服务，定性地提供
 - D. 突发式服务：如果有富余的带宽，网络保证满足服务质量的需求
13. 【2014 年题 14】集成平台是支持企业信息集成的支撑环境，包括硬件、软件、软件工具和系统。集成平台的基本功能中，()实现不同数据库系统之间的数据交换、互操作、分布数据管理和共享信息模型定义；()能够为应用提供数据交换和访问操作，使各种不同的系统能够相互协作。
- (1)A. 数据通信服务
 - B. 信息集成服务
 - C. 应用集成服务
 - D. 操作集成服务
- (2)A. 数据通信服务
 - B. 信息集成服务
 - C. 应用集成服务
 - D. 操作集成服务

14.4.8 电子商务概述

1. 【2015 年题 16】电子商务系统中参与电子商务活动的实体包括()。
- A.客户、商户、银行和认证中心
 - B.客户、银行、商户和政府机构
 - C.客户、商户、银行和物流企业
 - D.客户、商户、政府和物流企业

14.6 知识管理与商业智能

14.6.2 商业智能

1. 【2014 年题 15】商业智能是企业对商业数据的搜集、管理和分析的系统过程，主要技术包括()。
- A. 数据仓库、联机分析和数据挖掘
 - B. 数据采集、数据清洗和数据挖掘
 - C. 联机分析、多维度分析和跨维度分析
 - D. 数据仓库、数据挖掘和业务优化重组
2. 【2015 年题 17】商业智能系统的处理过程包括四个主要阶段：数据预处理通过(1)实现企业原始数据的初步整合；建立数据仓库是后续数据处理的基础；数据分析是体现系统智能的关键，主要采用(2)和(3)技术，前者能够实现数据的上卷、下钻和旋转分析，后者利用隐藏的知识，通过建立分析模型预测企业未来发展趋势；数据展现主要完成数据处理结果的可视化。
- (1)A. 数据映射和关联
 - B. 数据集市和数据立方体
 - C. 数据抽取、转换和装载
 - D. 数据清洗和数据集成
- (2)A. 知识库
 - B. 数据挖掘
 - C. 联机事务处理
 - D. 联机分析处理

- (3)A.知识库 B.数据挖掘 C.联机事务处理 D.联机分析处理

14.8 其他

1. 【2009 年题 51】信息安全策略应该全面地保护信息系统整体的安全，网络安全体系设计是网络逻辑设计工作的重要内容之一，可从物理线路安全、网络安全、系统安全、应用安全等方面来进行安全体系的设计与规划。其中，数据库的容灾属于()的内容。
 - A. 物理线路安全与网络安全
 - B. 网络安全与系统安全
 - C. 物理线路安全与系统安全
 - D. 系统安全与应用安全
2. 【2012 年题 27】为了加强对企业信息资源的管理，企业应按照信息化和现代化企业管理要求设置信息管理机构，建立信息中心。信息中心的主要职能不包括()。
 - A. 处理信息，确定信息处理的方法
 - B. 用先进的信息技术提高业务管理水平
 - C. 组织招聘信息资源管理员
 - D. 建立业务部门期望的信息系统和网络
3. 【2012 年题 29】企业信息化程度是国家信息化建设的基础和关键，企业信息化方法不包括()。
 - A. 业务流程重组
 - B. 组织机构变革
 - C. 供应链管理
 - D. 人力资本投资
4. 【2013 年题 14】企业信息化涉及到对企业管理理念的创新，按照市场发展的要求，对企业现有的管理流程重新整合，管理核心从对(1)的管理，转向对(2)的管理，并延伸到对企业技术创新、工艺设计、产品设计、生产制造过程的管理，进而还要扩展到对(3)的管理乃至发展到电子商务。
 - (1)A. 人力资源和物资
B. 信息技术和知识
C. 财务和物料
D. 业务流程和数据
 - (2)A. 业务流程和数据
B. 企业信息系统和技术
C. 业务流程、数据和接口
D. 技术、物资和人力资源
 - (3)A. 客户关系和供应链
B. 信息技术和知识
C. 生产技术和信息技术
D. 信息采集、存储和共享
5. 【2014 年题 12】企业信息化一定要建立在企业战略规划基础之上，以企业战略规划为基础建立的企业管理模式是建立()的依据。
 - A. 企业战略数据模型
 - B. 企业业务运作模型
 - C. 企业信息系统架构

- D. 企业决策支持
6. 【2017 年题 14】用于管理信息系统规划的方法有很多，其中()将整个过程看成是一个“信息集合”，并将组织的战略目标转变为管理信息系统的战略目标。()通过自上而下地识别企业目标、企业过程和数据，然后对数据进行分析，自下而上地设计信息系统。
- (1) A. 关键成功因素法
B. 战略目标集转化法
C. 征费法
D. 零线预算法
- (2) A. 企业信息分析与集成法
B. 投资回收法
C. 企业系统规划法
D. 阶石法