

第 1 章

資訊系統開發概論

1. 請至少列舉三種不同性質之資訊系統，並詳述其目的與特徵。

ANS :

資訊系統種類	資訊系統特性
決策支援系統	主要用以支援決策者半結構化或非結構化之決策，以提升其決策效率與效能。
高階主管資訊系統	用以支援高階主管即時瞭解其所需之關鍵資訊，而不需透過第三中介者整理或轉達，可過濾、摘述關鍵資訊，亦可將資訊以多種方式作圖形化的展示。
企業資源規劃系統	將多項企業功能整合在一起的模組化與架構化資訊系統，可即時整合與規劃企業分散於各地之資源，並提供最佳的流程典範。

2. 若你是一位終端使用者，被指派代表使用單位參與一項資訊系統開發專案，你應如何扮演好使用者之角色？為什麼？

ANS :

使用者於系統分析與設計過程中，主要扮演提供使用者需求與企業知識的角色。因此，終端使用者應能主動、積極地參與系統開發，並盡可能完整與清楚地表達需求和知識，而非被動地等待系統分析師之詢問。在典型的系統開發過程中，系統分析師要面談、調查與觀察終端使用者，來發掘他們對資訊系統有何需求。終端使用者有企業領域之專業知識，但通常沒有資訊系統開發之技術、時間與責任，因此，系統分析師要與終端使用者一起工作，並將其需求和企業上的知識轉換成可支援終端使用者工作的資訊系統。

3. 若你是一家中小企業之總經理，目前正考慮建置一套資訊系統，請問你會選擇何種系統建置策略？請具體地描述考量的因素及決策過程。

ANS：

在決定採取哪一種建置策略時，應考慮成本、時效、適用性、技術水準、人員調派及經營策略等因素。

- 以成本而言，軟體的成本和數量有密切的關係，一般情況下，套裝軟體開發後可複製或經小幅修改後賣給多位顧客，因此購買套裝軟體的成本最低，委外開發、ASP 或聯合開發的成本居中，而自行開發的成本最高。
- 以時效而言，購買套裝軟體的速度最快，委外開發與 ASP 之速度其次，而自行開發時，人員的量與質往往不及專業的軟體公司，因此開發速度最慢。
- 以適用性而言，購買套裝軟體的適用性最差，委外開發與 ASP 的適用性居中，自行開發的適用性最佳。自行開發時，溝通的障礙最低，也最瞭解使用者需求及企業流程。
- 以技術水準而言，若本身沒有足夠的技術能力，則系統勢必須由公司外部取得，有時也會為了引進先進技術而考慮和外界合作。
- 以人員調派而言，有時本身雖有能力開發，但考量時效或人員不足等因素，只好由公司外部取得。
- 以經營策略而言，若將資訊系統視為競爭策略的武器，則不可能有套裝軟體的存在，因此勢必要以委外開發、ASP 或自行開發等方式進行。而當資訊系統涉及商業機密時，在資訊安全的考量下，只好選擇自行開發。

若公司之資訊系統涉及機密、預算有限、時程上並不限定，且承包商往往無法很深入地瞭解使用者目前與未來潛在的需求，因此，在此前提下，以公司內部自行開發為最佳選擇。