

連續30年人氣爆棚，題點超過10,000名上榜生

高普考 高點名師

線上解題講座

給你最快
最精準的詳解!



高凱 (高凱傑)

行政學/
公共政策

f 高點行政學院



7/17 (一) 首播



張政 (張家璋)

財政學/
經濟學

f 高點高上
高普特考公職



7/17 (一) 首播



陳世華 (邱垂炎)

會計學/
中會

f 高點會人會語



7/18 (二) 首播



曾榮耀 (蘇偉強)

土法/土登/
土經

f 高點來勝
不動產專班



7/18 (二) 首播



王致強 (蕭立人)

資料結構

▶ 高點線上
影音學習



7/19 (三) 首播



何昀峯

考銓

▶ 高點線上
影音學習



7/19 (三) 首播



陳熙哲

行政法

▶ 高點線上
影音學習



7/19 (三) 首播



葉哲璋

抽樣/
迴歸

▶ 高點線上
影音學習



7/19 (三) 首播

《資訊管理與資通安全概要》

一、請分析ChatGPT在顧客關係管理中（CRM）的應用與影響。（10分）

試題評析	人工智慧這一年來隨著ChatGPT的問世並產生大量應用場景，已經變成考題的新趨勢。常常同學面對到這種考題時都會先腦袋一陣空白，畢竟這是很新穎的題型，但要記住老師上課說明，人工智慧是一個非常老的題目，任何新的應用只是在既有的技術上發展而已，所以此題最核心的答法是要抓到「人工智慧對於CRM的應用與影響」，除此之外再加上一些ChatGPT的特性即可。
考點命中	《高點·高上資訊管理與資通安全講義》第一回，蕭維文編撰，頁108-111。 《高點·高上資訊管理與資通安全講義》第二回，蕭維文編撰，頁140-149。

答：

(一) ChatGPT在顧客關係管理（Customer Relationship Management, CRM）中的應用和影響如下：

1. 改善客戶服務：ChatGPT可以用於提供即時的客戶服務和支援。它可以回答常見問題、提供產品或服務的資訊，並解決客戶的疑問和問題。這有助於改善客戶體驗，提高客戶滿意度。
2. 自動化客戶互動：ChatGPT可以用於自動化和處理大量的客戶互動。它可以自動回答客戶的查詢、提供個性化的建議和推薦，甚至進行基於自然語言處理的對話。此功能減輕了人工客服的負擔，同時提供更快速且一致的回應。
3. 個性化行銷和銷售：ChatGPT可以分析客戶的數據和行為模式，進而提供更個性化的行銷和銷售推薦。它可以理解客戶的需求和偏好，並根據其個人化的特徵提供相應的產品或服務建議，從而提高銷售轉換率。
4. 資料收集和分析：ChatGPT可以用於收集和分析客戶的互動數據。透過記錄和分析客戶的對話、問題和回饋，從中提取有價值的洞察。此數據可以用於評估客戶滿意度、瞭解客戶需求，並改進產品或服務。

(二) 然而，ChatGPT在CRM中的應用也帶來一些挑戰和影響：

1. 可靠性和準確性：ChatGPT的回答和建議可能不總是準確或完全符合客戶的需求。它可能受限於訓練數據的限制，無法理解特定的情境或提供專業性建議。這需要透過持續的監控和改進，以提高回答的準確性和可靠性。
2. 隱私和安全：使用ChatGPT涉及處理客戶的個人數據和對話內容。這須要確保適當的隱私和安全措施，以保護客戶的敏感資訊和個人隱私。
3. 人與機器的相互輔助：雖然ChatGPT可以自動化地和客戶互動，但在某些情況下，人與機器的相互輔助可能更為有效。某些客戶可能更願意與真實的人進行互動，特別是在複雜或敏感的情況下。

(三) 總之，ChatGPT在CRM中的應用提供了更高效和個性化的客戶互動和服務。然而，它也需要克服一些挑戰，並確保準確性、隱私和安全性的考量。結合人與機器的協作可能是實現更全面的CRM策略的關鍵。

二、請在手搖飲料產業中選擇一家手搖飲料企業，進行波特(Porter)競爭五力分析。(20分)

試題評析	五力分析為經典的邏輯與對於環境周遭靈敏度的綜合考題。 此題關鍵在於選擇的企業要有特色，並且在五力分析中要針對該企業的特色多加闡述即可。
考點命中	《高點·高上資訊管理與資通安全講義》第二回，蕭維文編撰，頁23-27。

答：

(一) 在手搖飲料產業中，我們選擇最近從台中起家快速竄紅到北部的「得正飲料OOLONG TEA PROJECT」為例進行波特競爭五力分析：

1. 供應商力量：該手搖飲料企業最著名的就是烏龍茶，除此之外翻開其菜單，裡面還有許多原物料，例如其他茶葉、糖漿、水果等原材料，在此架構下，供應商力量對手搖飲料企業的影響可以是重要的，如果供應商掌握了特定原材料的市場壟斷地位或者有能力提高價格或限制供應量，這將對手搖飲料企業造成不利影響。但若得正有自己茶葉的獨特供應方式，其他原材料相對容易取得並且市場競爭激烈，供應商

地影響力量相對較低。

- 2.顧客力量：手搖飲料市場存在著大量的顧客選擇權，顧客對於價格、品質、口味等因素有較高的敏感度。如果手搖飲料企業無法滿足顧客需求並創造獨特性，顧客非常容易轉向競爭對手。此外，社交媒體等渠道的普及使得顧客的意見和反饋更加透明和重要。因此，顧客力量在手搖飲料產業中相對較高。
- 3.新進入者威脅：手搖飲料產業的新進入者需要面對諸多挑戰，例如市場競爭、品牌建立、供應鏈管理等。然而，進入手搖飲料市場的障礙相對較低，只需具備適當的資金、原材料供應和店鋪運營等基本要素。因此，新進入者威脅對手搖飲料企業來說是非常高的。
- 4.替代品威脅：手搖飲料產業存在著多種替代品，例如汽水、咖啡等飲料。顧客對於各種飲料的需求多樣化，這可能導致一部分顧客轉向其它替代品。然而，得正飲料主要產品是茶類，相對於其它替代品更注重健康、新鮮和多元化等特點，這些特點對於一些顧客而言是獨特的，因此替代品的威脅相對較低。
- 5.競爭對手間的競爭：手搖飲料市場競爭激烈，存在許多主要品牌和小型連鎖店。競爭對手之間的競爭主要體現在品牌知名度、產品創新、價格競爭和店鋪網絡等方面。這對手搖飲料企業來說是一個重要的競爭因素。

(二)綜合以上分析，手搖飲料企業在供應商力量和替代品威脅方面相對較低，但顧客力量、新進入者威脅和競爭對手間的競爭相對較高。了解這些競爭力量有助於手搖飲料企業制定相應的競爭策略，提升競爭優勢和市場地位。

三、請闡述企業如何運用雲端技術？(20分)

試題評析	雲端運算的基本考題，同學只要掌握上課內容便可輕鬆在此題拿到高分。
考點命中	《高點·高上資訊管理與資通安全講義》第二回，蕭維文編撰，頁80-87。

答：

(一)企業可以運用雲端技術來實現以下目標和用途：

- 1.儲存和處理大數據：雲端技術提供了彈性和可擴展的數據儲存和處理能力。企業可以將大量的數據儲存在雲端伺服器中，並使用雲端計算資源來進行數據分析和處理。這使得企業能夠高效地處理和分析大數據，從中獲得有價值的分析結果。
- 2.備份和恢復：雲端技術提供了方便的備份和恢復解決方案。企業可以將數據備份到雲端，以防止數據丟失或損壞。同時，雲端還提供了快速且可靠的數據恢復功能，使企業能夠快速回復正常運營。
- 3.彈性計算資源：雲端技術允許企業根據需求調整計算資源的使用量。企業可以根據業務負載的變化，靈活地調整虛擬機器、儲存空間和網絡頻寬等資源的使用量，可以節省成本，同時確保適應業務需求的彈性。
- 4.提供服務和應用程序：雲端技術使企業能夠通過互聯網提供各種服務和應用程式。企業可以將軟體、平台和基礎設施作為服務（SaaS、PaaS、IaaS）提供給用戶，減少了用戶的本地設備和軟體的需求。這種模式還提供了跨平台和跨設備的便利性。
- 5.協作和遠端工作：雲端技術使企業能夠實現協作和遠端工作。企業可以使用雲端協作工具和平台來促進團隊之間的合作和資訊共享，無論團隊成員身在何處。這使得遠端工作變得更加便捷，並提高了團隊的效率和靈活性。

(二)總之，企業可以運用雲端技術來實現數據儲存和處理、備份和恢復、彈性計算資源、提供服務和應用程式，以及促進協作和遠端工作，藉此可以提升企業的效率、靈活性和競爭力。同時，企業也需要確保雲端解決方案的安全性和隱私保護，選擇可靠的雲端服務提供商並制定適合的資料管理策略。

四、請回答下列各機關根據資通安全管理施行細則委外辦理資通系統之相關問題：

(一)請舉出受託者環境、人員與複委託相關要求的條文。(12分)

(二)請舉出客製化資通系統開發、受託者／委託機關知悉資通安全事件與委託關係終止相關要求的條文。(8分)

試題評析	須要熟悉《資通安全管理施行細則》才可以完整答出此題，是較為細節的考題。
-------------	-------------------------------------

答：

- (一)《資通安全管理施行細則》第四條第一款的1至3，有關描述受託者環境、人員與複委託相關的條文如下：
- 1.受託者辦理受託業務之相關程序及環境，應具備完善之資通安全管理措施或通過第三方驗證。
 - 2.受託者應配置充足且經適當之資格訓練、擁有資通安全專業證照或具有類似業務經驗之資通安全專業人員。
 - 3.受託者辦理受託業務得否複委託、得複委託之範圍與對象，及複委託之受託者應具備之資通安全維護措施。
- (二)根據《資通安全管理施行細則》第四條第一款的6至9的相關描述如下：
- 1.受託者執行受託業務，違反資通安全相關法令或知悉資通安全事件時，應立即通知委託機關及採行之補救措施。
 - 2.委託關係終止或解除時，應確認受託者返還、移交、刪除或銷毀履行契約而持有之資料。
 - 3.受託者應採取之其他資通安全相關維護措施。
 - 4.委託機關應定期或於知悉受託者發生可能影響受託業務之資通安全事件時，以稽核或其他適當方式確認受託業務之執行情形。

五、請回答下列網路安全的相關問題：（每小題15分，共30分）

（一）請說明變臉詐騙與常見手法。

（二）請說明深偽技術（Deepfake）與核身（核對身分）注意事項。

試題評析

此為資訊攻擊的基本概念題型，只要掌握基本觀念再加上上課針對各項攻擊的補充即可迎刃而解。

答：

- (一)變臉詐騙又稱商業電子郵件詐騙 (Business Email Compromise, BEC)，便是透過社交工程手法，常以不帶有惡意封包 (payload) 的純文字電子郵件形式出現，偽冒成 CEO、內部員工或外部供應商來攻擊財務、人事或行政人員等會接觸到公司款項或重要資料的員工，以誘騙其進行匯款或提供資訊。以下是一些常見的變臉詐騙手法：
- 1.透過偽造的郵件、電話或傳真要求匯款給另一個詐騙用帳戶，這個手法也被稱為「偽造發票騙局」、「供應商詐騙」和「發票變造騙局」，通常跟有供應商關係的企業有關。詐騙者透過偽造的郵件、電話或傳真要求匯款給另一個詐騙用帳戶。
 - 2.詐騙者自稱為高階主管 (CFO、CEO、CTO等)、律師或其他類型的法定代表，在這個手法中，詐騙者自稱為高階主管 (CFO、CEO、CTO等)、律師或其他類型的法定代表，聲稱要處理機密或有時效性的事情，要求匯款至他們所控制的帳戶。在某些案例中，欺詐性的匯款轉帳要求直接到金融機構，指示要緊急發送資金到一家銀行。這種騙局也被稱為「CEO詐騙」、「企業高階主管詐騙」、「偽造身分」和「金融企業匯款詐騙」。
 - 3.駭客入侵員工的電子郵件帳號，跟其他兩個手法類似，駭客入侵員工的電子郵件帳號，接著用此帳戶要求發票付款給詐騙者所控制的銀行帳戶。郵件送至員工聯絡人列表上所找到的多個供應商。在廠商追查發票付款狀態前，企業可能不會察覺詐騙發生。
- 這些騙局大多利用社交工程 (social engineering) 攻擊，通常不需要進行複雜的系統滲透。跟網路釣魚詐騙不同，BEC詐騙所使用的電子郵件並非大規模寄送，以免被標記為垃圾郵件。此外，BEC詐騙會誘騙受害者轉帳給對方，通常會要求受害者快速或私底下進行。
- (二)深偽技術 (Deepfake) 是一種利用人工智慧和機器學習技術合成逼真視覺或聲音內容的技術。核身是指進行身份核對或驗證的過程。在應對深偽技術和核身注意事項方面，有以下要點：
- 1.警惕虛假內容：深偽技術可以製造高度逼真的虛假內容，包括合成的影片、照片、聲音等。在接收這類內容時，須要保持警惕並進行進一步的驗證，以確認其真實性。
 - 2.多重驗證：當進行核身驗證時，建議使用多重驗證方法，例如結合生物識別 (如指紋、臉部辨識) 和其他驗證因素 (如密碼、簡訊驗證碼)，以增加安全性。
 - 3.強化安全措施：機構和個人應該加強安全措施，包括使用加密技術保護敏感信息、實施嚴格的訪問控制和監控措施，以防止深偽技術被濫用。

4.加強識別能力：發展相應的技術和工具來檢測和識別深偽內容，以及訓練人員和用戶識別和應對深偽技術的風險。

總之，在面對變臉詐騙和深偽技術時，用戶和機構應該保持警惕、加強安全意識和防護措施，同時促進技術的發展以應對這些新興的網絡安全挑戰。

高點 · 高上

【版權所有，重製必究！】