



企業電子化人才能力鑑定

CRM 軟體應用 (鼎新) 試題

試卷編號 : ACR

【注意事項】

- 一、本測驗為單面印刷試題，共計十四頁。第二至十四頁為五十道學科試題，每題 2 分，共計 100 分。測驗時間為 90 分鐘。
- 二、有問題請舉手發問，切勿私下交談。



學科 100% (為單選題，每題 2 分，共 100 分)

1. 關於「客戶關係管理」的定義描述，以下何者為非？

- (A) 為企業後端資訊應用系統的整合
- (B) 整合內容包含行政管理、產品營運、產品管理、市場銷售與客戶服務等五大方向
- (C) 企業為增進利潤、收入和客戶滿意度而設計的商業策略
- (D) 以客戶為中心的經營策略，以資訊技術為手段，對業務功能進行重新設計、對工作流程進行重組的新管理方法

Ans : A

2. 關於客戶關係管理的演進過程，以下何者正確？

- (A) 關係行銷→接觸管理→客戶關係管理
- (B) 接觸管理→關係行銷→客戶關係管理
- (C) 關係行銷→客戶關係管理→資料庫行銷
- (D) 關係行銷→資料庫行銷→客戶關係管理

Ans : B

3. 以「接觸管理」及「資料庫行銷」所構成的客戶關係管理，是演進過程的第幾個階段？

- (A) 第一階段
- (B) 第二階段
- (C) 第三階段
- (D) 第四階段

Ans : A

4. 鼎新 CRM 之環境架構中，哪一台主機是用來安裝 CRM 系統？

- (A) DataBase Server
- (B) Web Server
- (C) Client
- (D) Web Server 及 Client

Ans : B

5. CRM 的潛客管理系統，以下描述何者有誤？

- (A) 潛客管理系統，顧名思義只有潛在客戶的資料，沒有正式客戶的資料
- (B) 公司資料建立作業中，建立的對象為公司行號
- (C) 個人資料建立作業中建立的對象為自然人
- (D) 潛客管理系統中建立的客戶包含了潛在客戶及正式客戶

Ans : A

6. CRM 系統之三大自動化功能中，其中哪一個是用來控管產品維修進度、記錄客戶問題及處理效率？

- (A) 行銷自動化
- (B) 銷售自動化
- (C) 維修自動化
- (D) 服務自動化

Ans : D

7. ADO.NET 主要是做為哪些伺服器的溝通介面？

- (A) Client 與 Web Server
- (B) Client 與 DataBase Server
- (C) Web Server 與 DataBase Server
- (D) DataBase Server 與 Reporting Server

Ans : C

8. 透過 IE 瀏覽器登入 CRM 系統時，卻未出現登入畫面之可能原因，以下何者為非？

- (A) MSN、Google 等工具列未移除
- (B) CRM 之登入網址未加入信任的網站
- (C) 快顯封鎖程式未關閉
- (D) 欲登入 CRM 的電腦尚未安裝 CRM 系統

Ans : D

9. 以下哪一個角色的客戶範圍可以選擇團隊客戶？

- (A) 業務總管、團隊成員
- (B) 業務總管、團隊管理者
- (C) 團隊管理者、團隊成員
- (D) 業務總管

Ans : B

10. 報表列印作業中，以下何者格式不是系統提供的報表存檔格式？

- (A) WORD
- (B) EXCEL
- (C) PDF
- (D) CSV

Ans : A

11. 針對流程設定作業，以下描述何者有誤？

- (A) 流程設定是為了提升作業輸入的效率而自訂的流程選單
- (B) 流程屬性中此流程開放大家使用，則可設定為【公共】
- (C) 設定完成以後，在程式清單畫面點選【作業選單】即會出現個人之登入者流程清單
- (D) 設定完成以後，在程式清單畫面點選【流程設定】即會出現個人之登入者流程清單

Ans : C

12. 若為必要輸入之欄位，且存檔後允許再修改欄位內容時，則此欄位會以何種顏色標示？

- (A) 白色
- (B) 黃色
- (C) 藍色
- (D) 綠色

Ans : B

13. 作業之欄位顏色若被標示為藍色，其代表意義為何？

- (A) 非鍵值欄位，但必須輸入資料，資料存檔後無法再修改此欄位內容
- (B) 鍵值欄位，且必須輸入資料，資料存檔後無法再修改此欄位內容
- (C) 鍵值欄位，且必須輸入資料，資料存檔後可再修改此欄位內容
- (D) 可彈性輸入，若欄位空白則此資料仍可存檔

Ans : B

14. 有關角色權限的描述，以下說明何者錯誤？

- (A) 每一成員可設定多種角色權限
- (B) 成員的角色權限為「團隊管理者」且客戶範圍為「團隊客戶」時，此人能看到所屬團隊之客戶資料
- (C) 「業務總管」之角色權限，其客戶範圍為「全部客戶」
- (D) 「團隊管理者」之角色權限，其客戶範圍可依情況設定為「全部客戶」或「團隊客戶」

Ans : A

15. 如何設定首頁直接顯示某特定作業？

- (A) 於「登入者與員工帳號對應作業」設定
- (B) 於「使用者自訂 View 建立作業」設定
- (C) 於「首頁設定維護作業」設定
- (D) 於「首頁預設 View」中設定

Ans : A

16. 請參閱附圖作答：

列印「案件記錄明細表」時，若選擇以下之報表存檔格式，後續應如何開啓此 PDF 檔案？

報表存檔格式 

- (A) 按下「查詢送出」按鈕後系統會自動開啓
- (B) 透過作業系統之「檔案總管」直接開啓
- (C) 左邊樹狀結構之「進階選項 \ 併列工作管理員」可下載或開啓檔案
- (D) 左邊樹狀結構之「進階選項 \ 個人報表資料夾」可下載或開啓檔案

Ans : D

17. 業務目標程序中哪一個作業可將團隊「業務目標」金額分配給團隊成員？

- (A) 團隊營業目標設定
- (B) 團隊目標項金額分配作業
- (C) 個人業績目標設定
- (D) 營業目標執行項目建立

Ans : B

18. 報價單號之自動編號原則，是在哪一個作業設定？

- (A) 編碼原則設定作業
- (B) 客戶系統參數設定作業
- (C) 類別內容設定作業
- (D) 單據性質設定

Ans : D

19. 請問設定編碼原則的目的是為了？

- (A) 方便識別
- (B) 防止資料重覆
- (C) 提升資料登錄效率
- (D) 以上皆是

Ans : D

20. 小明開啓「團隊營業目標設定作業」，卻無法查詢看到本身所屬團隊之營業目標資料，請問可能的原因為何？

- (A) 小明的角色權限為「業務總管」
- (B) 小明的角色權限為「團隊成員」且客戶範圍「團隊客戶」
- (C) 小明的角色權限為「團隊管理者」且客戶範圍「全部客戶」
- (D) 小明的角色權限為「團隊管理者」且客戶範圍「團隊客戶」

Ans : B

21. 有關「銷售模板」之「步驟百分比」設定意義為何？

- (A) 若模板有四個步驟，則可設定每一步驟百分比分別為 25%，加總剛好為 100%
- (B) 模板每階段之最後一個步驟百分比，可以不等於該階段百分比
- (C) 模板之最後一個步驟百分比，不一定是 100%
- (D) 表示此步驟完成時，整體流程已完成多少百分比

Ans : D

22. CRM 潛客資料拋轉至 ERP 系統後，若須再執行「ERP 客戶代號回寫作業」更新客戶資料時，請問這是由於系統做了以下哪一種設定所導致？

- (A) 「公司資料建立作業」之「開放客戶」未勾選
- (B) 勾選「銷售管理系統參數設定作業」之「客戶自動指派」
- (C) 勾選「客戶系統參數設定作業」之「設定客戶拋轉採新客流程」
- (D) 「客戶系統參數設定作業」之「資料歸屬人員允許修改」不未勾選

Ans : C

23. 「銷售管理系統參數設定」之「客戶自動指派」選項意義為何？

- (A) 選項勾選，後續須執行「客戶指派成員作業」由系統自動指派負責人員
- (B) 潛客資料是由負責之業務人員自行輸入時，此選項可勾選
- (C) 選項勾選，後續須執行「客戶移轉作業」以指派客戶之負責人員
- (D) 須再至「公司客戶資料建立作業」維護潛在客戶之「資料歸屬」人員

Ans : B

24. 下列何項資料無法在「個人客戶建立作業」直接輸入？

- (A) 最佳聯絡時段
- (B) 個人特質
- (C) 學歷資料
- (D) 個人經歷

Ans : C

25. 有關客戶資料離線輸入的功能說明，以下何者錯誤？

- (A) 凡有「*」標記之欄位，表示為重要欄位，且必須輸入不可空白
- (B) 若在此修改了客戶資料，應再進行客戶資料上傳作業，把修改的資料上傳更新
- (C) 下載 Excel 檔時，可同時下載個人所負責的所有客戶資料以供查詢
- (D) 以上皆是

Ans : C

26. 有關「銷售漏斗圖」之描述，以下何者錯誤？

- (A) 可呈現銷售機會各階段的潛在營收
- (B) 可了解銷售機會之潛在營收金額大多集中在哪一個瓶頸階段
- (C) 機會價值 = 該階段之銷售預估金額加總
- (D) 機會價值 = 潛在價值 × 完成百分比

Ans : D

27. 若他人將預辦事項交辦給我，則當我開啓工作行事曆時，系統會將此記錄歸類成哪一種項目？

- (A) 工作記錄
- (B) 我的工作記錄
- (C) 我的被交辦事項
- (D) 預辦事項

Ans : C

28. 若企業要以客戶之「組織型態」(如：上市、上櫃…等) 做為客戶評等條件，請問此「評分條件類型」應設定何者較適當？

- (A) 區間
- (B) 離散
- (C) 連續
- (D) 以上皆可

Ans : B

29. 有關報價單拋轉 ERP 之功能描述，以下何者錯誤？

- (A) 拋轉成功的報價單，不允許修改及刪除
- (B) 拋轉成功的報價單，不可再重複拋轉
- (C) 報價單可先拋轉至 ERP 系統，後續再進行客戶資料的拋轉
- (D) 報價單之「客戶確認否」選項須已勾選，才能進行拋轉程序

Ans : C

30. 若要查看已建好的公司/個人客戶的資料明細，要利用哪一張報表？

- (A) 客戶資料清單
- (B) 客戶資料異動表
- (C) 客戶重覆清單檢核表
- (D) 離線上傳檢核表

Ans : A

31. 個人資料建立作業中有提供幾個自訂欄位？

- (A) 5 個
- (B) 8 個
- (C) 7 個
- (D) 10 個

Ans : A

32. 公司資料建立作業中的「是否為競爭對手」的設定，以下描述何者有誤？

- (A) 此筆資料為同行
- (B) 中盤商，即是客戶又是競爭對手
- (C) 若設定為競爭對手，後續會限制不銷貨給此客戶
- (D) 若有勾選為競爭對手，後續透過 MAIL 公司批次傳送作業時，可選擇不發送給競爭對手

Ans : C

33. 客戶資料更新成為 ERP 正式客戶時，若需經 ERP 系統之新客戶申請流程，以下描述何者正確？

- (A) 潛客要拋轉成為 ERP 正式客戶，一定要先拋轉新客，才會轉為正式客戶
- (B) 公司資料建立作業中的 ERP 代號欄位若是空白，表示此筆客戶資料已拋轉為 ERP 新客
- (C) 需執行新客資料拋轉作業來產生至 ERP
- (D) 執行潛客移轉客戶更新作業後，即產生至 ERP 的客戶資料建立作業中

Ans : C

34. 請參閱附圖作答：

題幹	以下為「客戶移轉作業」之畫面，請問如何將「拋轉碼」變更為「Y」？
A 選項	直接點選單身「拋轉碼」欄位即可更新
B 選項	按下「修改」功能鈕，更新後即可按下 儲存
C 選項	按下「修改」功能鈕，更新後即可按下 儲存
D 選項	移轉之後，「拋轉碼」即會自動更新為 Y

- (A) 選項 A
- (B) 選項 B
- (C) 選項 C
- (D) 選項 D

Ans : C

35. 開啓 Excel 檔案進行客戶資料離線輸入時，系統會出現一個提醒視窗：「CRM_download.xls 含有巨集」請問在此提醒視窗中，應點選以下哪一按鈕？

- (A) 啓用巨集
- (B) 停用巨集
- (C) 其他資訊
- (D) 以上皆可

Ans : A

36. 透過「個人客戶綜合查詢作業」，無法查詢以下哪一種客戶資訊？

- (A) 銷售機會資料明細
- (B) 報價單明細
- (C) 應收帳款明細
- (D) 收款明細資料

Ans : D

37. 有關「客戶移轉作業」之「無歸屬人員客戶移轉」動作的描述，以下何者正確？

- (A) 客戶資料之「資料歸屬」人員非空白時，仍可利用此功能指派負責之人員
- (B) 移轉後，須自行於客戶資料中輸入「資料歸屬」人員
- (C) 客戶之「資料歸屬」人員會自動寫入新移轉之團隊成員
- (D) 可用於業務人員自行輸入所屬客戶資料後，業務主管進行客戶指派時使用

Ans : C

38. 有關「銷售機會」單身之資料，以下何者可直接於頁籤中新增資料？

- (A) 工作記錄建立
- (B) 銷售機會歷程
- (C) 報價單
- (D) 競爭對手建立

Ans : D

39. 為完整記錄銷售之歷程，以方便追蹤預辦事項…等相關客戶資訊時，可利用以下哪一個作業建立資料？

- (A) 工作記錄建維護作業
- (B) 銷售機會資料維護作業
- (C) 團隊資料建立作業
- (D) 報價單建立作業

Ans : B

40. 有關「銷售機會負責人」的描述，以下何者正確？

- (A) 「銷售機會負責人」可修改已結案或未結案之銷售機會資料
- (B) 只要有「銷售機會資料維護作業」之修改權限，就有權限變更「銷售機會負責人」
- (C) 角色權限為「業務總管」及「團隊管理者」才有權限變更「銷售機會負責人」
- (D) 在「銷售機會資料維護作業」按「修改」鈕，可變更「銷售機會負責人」

Ans : C

41. 若企業要以客戶之「應收帳款」金額做為客戶評等條件，請問此「評分條件類型」應設定何者較適當？

- (A) 連續
- (B) 離散
- (C) 區間
- (D) 以上皆可

Ans : C

42. 請參閱附圖作答：

此為「客戶指派團隊作業」之單身資料，請問以下描述何者錯誤？

客戶指派成員					編輯單身	刪除	Excel
	員工代號	員工名稱	確認否	客戶分配日	備註		
1	1001	張明達	是	2010/02/18			
2	1002	黃小玲	是	2010/02/18			

- (A) 輸入時，若勾選「自動將此客戶分配給團隊所有成員」選項時，系統會自動產生此頁籤資料
- (B) 此頁籤資料輸入後，等同於執行「客戶指派成員作業」，因此「客戶指派成員作業」無須再次執行
- (C) 本作業會留下歷史變更資料，因此每一次的變更皆須新增一筆資料
- (D) 「客戶移轉作業」也可以進行指派動作

Ans : C

43. 請參閱附圖作答：

以下為「銷售機會」的「甘特圖」資料，請問框起來的橫軸內容為何？



- (A) 銷售各階段名稱
- (B) 銷售各階段之執行步驟
- (C) 工作記錄名稱
- (D) 預辦事項

Ans : B

44. 若要設定基礎操作類的問題超過 8 小時尚未開始有任何處理進度，須通知部門主管時，系統如何設定？

- (A) 可於「問題分類設定作業」設定「逾期」類別
- (B) 可於「問題分類設定作業」設定「接案」類別
- (C) 可於「服務時效警示作業」設定「標準反應時間」
- (D) 可於「服務時效警示作業」設定「標準解決時間」

Ans : A

45. 以下哪一個作業可用來記錄售後服務之客服案件處理過程內容？

- (A) 工作記錄維護作業
- (B) 客戶服務處理回覆建立作業
- (C) 支援案件處理作業
- (D) 案件求助建立作業

Ans : B

46. 在客戶服務登入處理作業中，哪個欄位會有顏色提醒？

- (A) 權責性質
- (B) 問題分類
- (C) 責任人員
- (D) 緊急度

Ans : D

47. 關於「服務支援管理」之作業程序，下列何者較為合理？

- (A) 案件求助建立→客戶服務登入→客戶服務處理回覆
- (B) 案件求助建立→案件派工調整→客戶服務登入
- (C) 客戶服務登入→支援案件處理→客戶服務處理回覆
- (D) 支援案件處理→客戶服務登入→客戶服務處理回覆

Ans : C

48. 客服案件處理完成後，請問如何進行案件結案程序？

- (A) 於「客戶服務登入處理作業」勾選「結案碼」即可
- (B) 於「結案案件複查作業」進行結案程序
- (C) 於「客戶服務處理回覆建立作業」勾選「結案碼」即可更新
- (D) 於「案件派工調整作業」勾選「結案碼」即可更新

Ans : C

49.若客服案件應由他人負責處理結案時，可透過哪一個作業請求更新案件責任人員？

- (A) 支援案件處理作業
- (B) 案件求助建立作業
- (C) 案件派工調整作業
- (D) 客戶服務處理回覆建立作業

Ans : B

50.請參閱附圖作答：

請問「問題分類設定作業」中，哪些問題類別不須設定「警示通知時間」？

單身資料				
序號	類別	通知人員	人員名稱	警示通知時間
1 0001	1.逾期			

- (A) 未結案警示及結案
- (B) 接案及未結案警示
- (C) 逾期及未結案警示
- (D) 接案及結案

Ans : D