

B.A. (NEP) Sem.-3 Examination

DSC-C-233

Computer Application

November-2025

Time : 2-00 Hours]

[Max. Marks : 25

- Q-1 CRM શું છે? CRM ની વ્યાખ્યા આપો અને તેના મુખ્ય ઘટકો સમજો. 05
- OR
- Q-1 CRM ની રચના (Architecture of CRM) વિષે વિગતે સમજાવો.
- Q-2 CRM અને E-CRM વચ્ચેનો તફાવત સમજાવો. 05
- OR
- Q-2 Six "E's" of E-CRM સમજાવો અને ઉદાહરણ સાથે સમજાવો.
- Q-3 ઈ-મેઈલનું માળખું સમજાવો — Header, Body અને Attachments સાથે. 05
- OR
- Q-3 ઈ-મેઈલ સિસ્ટમ શું છે? તેના ઘટકો સમજાવો અને ઈમેઈલ કેવી રીતે કાર્ય કરે છે તે સમજાવો.
- Q-4 MS-Outlook શું છે? તેની ઉપયોગિતા અને મુખ્ય સુવિધાઓ સમજાવો. 05
- OR
- Q-4 MS-Outlook માં ઈ-મેઈલ એકાઉન્ટ કેવી રીતે કન્ફિગર કરવામાં આવે છે તે વિગતે સમજાવો.
- Q-5 માગ્યા મુજબ કરો. (કોઈપણ પાંચ) 05
- (1) CRM નો પૂરું નામ શું છે?
- (2) E-CRM નો અર્થ શું થાય છે?
- (3) Data Synchronization નો અર્થ શું છે?
- (4) WWW નું સંપૂર્ણ નામ શું છે?
- (5) Outlook માં ઈમેઈલ શોધવા માટે કયો વિકલ્પ વપરાય છે?
- (A) Find or Search Bar (B) File Tab
(C) Print Option (D) Send/Receive
- (6) Outlook માં Contact કેવી રીતે ઉમેરાય છે?
- (A) Contacts → New Contact (B) Inbox → New Mail
(C) Tasks → New Task (D) File → New
- (7) Outlook માં Recurring Appointment એટલે શું?
- (A) એકવારની બેઠક (B) નિયમિત વારંવારની બેઠક
(C) ડિલીટ થયેલી બેઠક (D) Offline બેઠક
- (8) Outlook માં "Tasks" કઈ બાબત માટે વપરાય છે?
- (A) ફાઇલ સેવ કરવા (B) કાર્ય સોંપવા
(C) ઈમેઈલ મોકલવા (D) ફોલ્ડર બનાવવા

N830-2

BA SEM -3

Major DSC-C-COMP-233 Computer Application

Sub.: Introduction to CRM & Outlook

Time: 2:30 Hrs.

Total Marks: 25

Q-1 What is CRM? Define CRM and understand its main components. 05

OR

Q-1 Explain the Architecture of CRM in detail.

Q-2 Understand the difference between CRM and E-CRM. 05

OR

Q-2 Explain the Six "E's" of E-CRM and explain with examples.

Q-3 Explain the structure of an e-mail — with Header, Body and Attachments. 05

OR

Q-3 What is an e-mail system? Explain its components and explain how emails work.

Q-4 What is MS-Outlook? Explain its utility and main features. 05

OR

Q-4 Explain in detail how an e-mail account is configured in MS-Outlook.

Q-5 **Do as directed (Any 5)** 05

(1) What is the full name of CRM?

(2) What does E-CRM mean?

(3) What does Data Synchronization mean?

(4) What is the full name of WWW?

(5) Which option is used to search emails in Outlook?

(A) Find or Search Bar (B) File Tab

(C) Print Option (D) Send/Receive

(6) How is a Contact added in Outlook?

(A) Contacts → New Contact (B) Inbox → New Mail

(C) Tasks → New Task (D) File → New

(7) What is Recurring Appointment in Outlook?

(A) One-time meeting (B) Regular recurring meeting

(C) Deleted meeting (D) Offline meeting

(8) What is "Tasks" used for in Outlook?

(A) Saving a file (B) Assigning a task

(C) Sending an email (D) Creating a folder

X