



Seat No. : _____

NO-116

November-2025

B.Com., Sem.-III

**DSC-C-233-T (Major-3) : Computer Applications
(Introduction to CRM and Outlook)
(As per NEP 2020)**

Time : 2:00 Hours]

[Max. Marks : 25

1. CRM શું છે ? CRMના ઘટકો વિગતવાર સમજાવો. 5
અથવા
1. E-CRMની મુખ્ય વિશેષતાઓ વિગતવાર સમજાવો. 5
2. IVR (ઈન્ટરેક્ટિવ વોઈસ રિસ્પોન્સ) શું છે ? તેના ફાયદા સમજાવો. 5
અથવા
2. કોલ સેન્ટરનો હેતુ શું છે ? કોલ સેન્ટરની કાર્યક્ષમતા સમજાવો. 5
3. E-Mailનું મૂળભૂત માળખું શિષ્ટાચાર સહિત વિગતવાર સમજાવો. 5
અથવા
3. વીડિયો કોન્ફરન્સ શું છે ? કોઈપણ બે વીડિયો કોન્ફરન્સ ટૂલ્સ વિગતવાર સમજાવો. 5
4. MS-Outlookમાં એડ્રેસ બુકનો ઉપયોગ વિગતવાર સમજાવો. 5
અથવા
4. MS-Outlookમાં કેલેન્ડરના ઉપયોગ વિશે વિગતવાર સમજાવો. 5
5. નીચેનામાંથી કોઈપણ પાંચ (MCQ) પ્રશ્નોના જવાબ આપો : 5
(1) CRMનું પૂરું નામ કયું છે ?
(A) Customer Review Management
(B) Customer Relationship Management
(C) Customer Relationship Marketing
(D) Custom Relationship Management

- (2) નીચેનામાંથી કયું ઈ-મેલનું લક્ષણ નથી ?
- (A) Attachments (B) Video call
(C) Inbox (D) Drafts
- (3) ACDનું પૂરું નામ કયું છે ?
- (A) Automatic Call Distribution (B) Automatic Call Diversion
(C) Automatic Calling Device (D) All Call Distribution
- (4) IVRનું પૂરું નામ કયું છે ?
- (A) Initial Voice Response (B) Interactive Video Response
(C) Interactive Voice Recording (D) Interactive Voice Response
- (5) નીચેનામાંથી કયું સર્ચ એન્જિનનું ઉદાહરણ છે ?
- (A) Facebook (B) WhatsApp
(C) Google (D) GMail
- (6) ઈ-મેલમાં “BCC” નો અર્થ શું થાય છે ?
- (A) Blank Carbon Copy (B) Blind Carbon Copy
(C) Basic Copy Content (D) Block Copy Channel
- (7) વીડિયો કોન્ફરન્સના માધ્યમો કયા-કયા છે ?
- (A) Zoom (B) Google Meet
(C) WhatsApp (D) ઉપરના બધા જ
- (8) સર્ચ એન્જિનના સંબંધમાં SEOનું પૂરું નામ શું છે ?
- (A) Search Engine Operation (B) Search Engine Optimization
(C) System Engine Optimization (D) Software Engine Operation
-

Seat No. : _____

NO-116

November-2025

B.Com., Sem.-III

**DSC-C-233-T (Major-3) : Computer Applications
(Introduction to CRM and Outlook)
(As per NEP 2020)**

Time : 2:00 Hours]

[Max. Marks : 25

1. What is CRM ? Explain components of CRM in detail. **5**

OR

1. Explain key features of E-CRM in detail. **5**

2. What is IVR (Interactive Voice Response) ? Explain its benefits. **5**

OR

2. What is the purpose of Call Center ? Explain the functionality of Call Center. **5**

3. Explain basic Structure of E-Mail with etiquette in detail. **5**

OR

3. What is Video Conference ? Explain any Two Video Conference Tools in detail. **5**

4. Explain use of Address Book in MS-Outlook in detail. **5**

OR

4. Explain about use of Calendar in MS-Outlook in detail. **5**

5. Attempt following MCQ : (Any **Five**) **5**

(1) What is the Full Form of CRM ?

(A) Customer Review Management

(B) Customer Relationship Management

(C) Customer Relationship Marketing

(D) Custom Relationship Management

NO-116

3

P.T.O.

- (2) Which of the following is NOT a feature of E-Mail ?
- (A) Attachments (B) Video call
(C) Inbox (D) Drafts
- (3) What is the Full Form of ACD ?
- (A) Automatic Call Distribution (B) Automatic Call Diversion
(C) Automatic Calling Device (D) All Call Distribution
- (4) What is the Full Form of IVR ?
- (A) Initial Voice Response (B) Interactive Video Response
(C) Interactive Voice Recording (D) Interactive Voice Response
- (5) Which of the following is an example of a Search Engine ?
- (A) Facebook (B) WhatsApp
(C) Google (D) GMail
- (6) What does “BCC” stand for in E-Mail ?
- (A) Blank Carbon Copy (B) Blind Carbon Copy
(C) Basic Copy Content (D) Block Copy Channel
- (7) What are the Video Conference Tools ?
- (A) Zoom (B) Google Meet
(C) WhatsApp (D) All of the above
- (8) What is the Full Form of SEO in relation to Search Engines ?
- (A) Search Engine Operation (B) Search Engine Optimization
(C) System Engine Optimization (D) Software Engine Operation
-