

**BA Sem.3 Examination
CC 203**

**Computer Application
December-2025**

Time : 2.30 Hours]

[Max.Marks : 35

- Q-1 CRM એટલે શું? તેના ફાયદા અને આધુનિક બિઝનેસમાં તેનું મહત્વ વિગતવાર સમજાવો. 07
OR
- Q-1 CRM ના વિવિધ પ્રકારો (Operational, Analytical, Collaborative) વિશે સવિસ્તાર ચર્ચા કરો.
Q-2 Virtual Call Centre એટલે શું ? Virtual Call Centre ના ફાયદા લખો. 07
OR
- Q-2 CRM અને eCRM વચ્ચેનો તફાવત લખો.
Q-3 Microsoft Outlook ના મુખ્ય ફીચર્સ (Email, Calendar, Tasks, Contacts) ની વિગતવાર સમજૂતી આપો. 07
OR
- Q-3 MS Outlookનો શરૂઆતનો સ્ક્રીન દોરી સમજાવો
Q-4 Outlook માં 'Rules and Alerts' કેવી રીતે સેટ કરી શકાય? તેનાથી ઈમેલ મેનેજમેન્ટમાં કેવી રીતે મદદ મળે છે? 07
OR
- Q-4 Outlook માં 'Appointments', 'Meetings' અને 'Events' વચ્ચેનો તફાવત ઉદાહરણ સાથે સમજાવો.
Q-5 નીચેના પ્રશ્નોમાંથી કોઈપણ 7 (સાત) પ્રશ્નોના જવાબ આપો. 07
1. CRM નું પૂરું નામ શું છે?
 2. CRM નો મુખ્ય ઉદ્દેશ્ય શું છે?
 3. CRM ના કોઈપણ બે સોફ્ટવેરના નામ આપો.
 4. 'Customer Retention' એટલે શું?
 5. CRM ચક્ર (Cycle) ના મુખ્ય તબક્કાઓ કેટલા છે?
 6. SFA નું પૂરું નામ જણાવો.
 7. Outlook માં નવા ઈમેલ માટેની શોર્ટકટ કી કઈ છે?
 8. 'PST' ફાઈલનું પૂરું નામ શું છે?
 9. Outlook માં 'Signature' ક્યાં ઉપયોગી છે?
 10. Outlook માં 'Calendar' નો મુખ્ય ઉપયોગ જણાવો.
 11. ઈમેલ જોડાણ (Attachment) ની મહત્તમ સાઈઝ મર્યાદા કેટલી હોય છે?
 12. 'Archive' ફોલ્ડરનો અર્થ શું થાય?

BA SEM - 3
CC 203 Computer Application
Sub : CRM and Outlook

Time: 2:30 Hrs.

Total Marks: 35

- Q-1 What is CRM? Explain its benefits and importance in modern business in detail. 07
 OR
- Q-1 Discuss the different types of CRM (Operational, Analytical, Collaborative) in detail.
- Q-2 What is a Virtual Call Center? Write the benefits of a Virtual Call Center. 07
 OR
- Q-2 Write the difference between CRM and e-CRM.
- Q-3 Explain the main features of Microsoft Outlook (Email, Calendar, Tasks, Contacts) in detail. 07
 OR
- Q-3 Draw and explain the initial screen (User Interface) of MS Outlook.
- Q-4 How can 'Rules and Alerts' be set in Outlook? How does it help in email management? 07
 OR
- Q-4 Explain the difference between 'Appointments', 'Meetings', and 'Events' in Outlook with examples.
- Q-5 Answer any 7 (seven) questions from the following. 07**
1. What is the full form of CRM?
 2. What is the main objective of CRM?
 3. Give names of any two CRM software.
 4. What is meant by 'Customer Retention'?
 5. How many main stages are there in the CRM Cycle?
 6. State the full form of SFA.
 7. What is the shortcut key for a new email in Outlook?
 8. What is the full form of 'PST' file?
 9. Where is 'Signature' useful in Outlook?
 10. State the main use of 'Calendar' in Outlook.
 11. What is the maximum size limit for email attachments?
 12. What is the meaning of the 'Archive' folder?

—X—