

Roll No.

(565)

9817

Printed Pages—3]

4BBA(EC)2

Bachelor of Business Administration (EC) (Fourth Semester)

Examination, May/June 2019

CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT

अवधि/Duration : 3 घंटे/Hours]

[पूर्णांक/Max. Marks : 80

[न्यूनतम उत्तीर्णांक/Min. Pass Marks : 32

निर्देश :

1. प्रश्न-पत्र पाँच इकाइयों में विभाजित है । प्रत्येक इकाई में आन्तरिक विकल्प दिया गया है ।
2. प्रत्येक इकाई से एक प्रश्न का उत्तर दीजिए । इस प्रकार कुल पाँच प्रश्नों के उत्तर दीजिए ।
3. सभी प्रश्नों के लिए समान अंक नियत हैं ।
4. जहाँ आवश्यकता हो वहाँ उपयुक्त डाटा माना जा सकता है ।
5. अनुवाद में विसंगति होने पर अंग्रेजी स्वरूप को सही माना जाए ।
6. प्रश्न-पत्र में परीक्षार्थी निर्धारित स्थान पर अपना रोल नम्बर अंकित करें ।

Instructions :

1. The Question Paper is divided in five Units. Each unit carries an internal choice.
2. Attempt *one* question from each Unit. Thus attempt *five* questions in all.
3. *All* questions carry equal marks.
4. Assume suitable data wherever necessary.
5. English version should be deemed to be correct in case of any anomaly in translation.
6. Candidate should write his/her Roll Number at the prescribed space on the question paper.

P.T.O.

इकाई I (Unit I)

1. सीआरएम से आप क्या समझते हैं? सीआरएम के विभिन्न घटकों को समझाइए।
What do you understand by CRM? Explain various components of CRM.

अथवा (Or)

2. सीआरएम और ई-सीआरएम के बीच अंतर बताइए। ई-सीआरएम की विशेषताएँ समझाइए।
Differentiate between CRM and e-CRM. Explain the features of e-CRM.

इकाई II (Unit II)

3. ऑनलाइन व्यापार में सीआरएम कैसे महत्वपूर्ण भूमिका निभाता है ? चर्चा कीजिए।
How does CRM play a crucial role in online business ? Discuss.

अथवा (Or)

4. सीआरएम के 4 सी क्या हैं? उनमें से प्रत्येक को विस्तार से बताइये।
What are the 4C's of CRM ? Explain each of them in detail.

इकाई III (Unit III)

5. सीआरएम रणनीतिक योजना प्रक्रिया को उपयुक्त उदाहरण सहित बताइये।
Explain the CRM strategic planning process with suitable example.

अथवा (Or)

6. सेवा गुणवत्ता से आप क्या समझते हैं? सर्विस क्वालिटी के आयामों को भी समझाओ।
What do you understand by Service Quality ? Also explain dimensions of Service Quality.

इकाई IV (Unit IV)

7. ईआरपी से आप क्या समझते हैं? ईआरपी लागू करने के लिए इस्तेमाल की जाने वाली प्रौद्योगिकियों का पता लगाइए।
What do you understand by ERP ? Explain the technologies used to implement ERP.

अथवा (Or)

8. सीआरएम समाधान के लिए कार्यात्मक और तकनीकी आवश्यकताओं को बताइए।
What are the functional and technical requirements for CRM solutions ? Explain.

इकाई V (Unit V)

9. वर्तमान परिदृश्य में सीआरएम का मार्केटिंग पर प्रभाव बताइए।
What is the biggest impact of CRM on marketing in present scenario ?

अथवा (Or)

10. बिक्री बल के स्वचालन का कार्य समझाओ।
Explain the function of Sales Force Automation.