

SECTION C — (3 × 10 = 30 marks)

Answer any THREE questions.

16. Narrate the complementary layers of customer relationship management.
வாடிக்கையாளர் உறவு மேலாண்மையில் உள்ள நிரப்பு அடுக்குகளை விளக்குக.
17. Describe the benefits of CRM.
வாடிக்கையாளர் உறவு மேலாண்மையின் நன்மைகளை விவரி.
18. Enumerate the different types of Customer relationship management.
வாடிக்கையாளர் உறவு மேலாண்மையின் பல்வேறு வகைகளை விளக்குக.
19. Discuss the process involved in performance evaluation.
செயல்திறன் மதிப்பீட்டில் சம்பந்தப்பட்ட செயல்முறைகளை விளக்குக.
20. Explain about call center process.
தகவல் அழைப்பு மைய செயல்முறையை பற்றி விவரி.



APRIL/MAY 2019

BSBA36 — CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT

Time : Three hours

Maximum : 75 marks

SECTION A — (10 × 2 = 20 marks)

Answer ALL questions.

1. Define customer relationship management.
வாடிக்கையாளர் உறவு மேலாண்மை – வரையறு.
2. What is meant by Direct Marketing?
நேரடி சந்தைப்படுத்தல் என்றால் என்ன?
3. State the aim of CRM program.
வாடிக்கையாளர் உறவு மேலாண்மை திட்டத்தின் நோக்கத்தை குறிப்பிடுக.
4. Which is the driving force of CRM?
வாடிக்கையாளர் உறவு மேலாண்மையின் உந்து சக்தி யாது?
5. What is the purpose of CRM?
வாடிக்கையாளர் உறவு மேலாண்மையின் நோக்கம் யாது?
6. What are the types of CRM programs?
வாடிக்கையாளர் உறவு மேலாண்மை திட்டத்தின் வகைகள் யாவை?

7. What is the requirement of analytical CRM?
வாடிக்கையாளர் உறவு மேலாண்மையை பகுப்பாய்வு செய்வதன் தேவை யாது?
8. List out the uses of CRM in business.
வியாபாரத்தில் வாடிக்கையாளர் உறவு மேலாண்மையின் பயன்பாடுகளைப் பட்டியலிடுக.
9. What do you mean by workforce management system?
தொழிலாளர் மேலாண்மை அமைப்பு என்றால் என்ன?
10. How "CRM" is different from "ERP"?
"ERP" யை விட "CRM" எவ்வாறு வேறுபடுகிறது?

SECTION B — (5 × 5 = 25 marks)

Answer ALL questions.

11. (a) Explain the need for CRM.
வாடிக்கையாளர் உறவு மேலாண்மையின் தேவை குறித்து விவரி.
- Or
- (b) Write short note on Product Marketing.
பொருள் சந்தையிடுதல் சிறு குறிப்பு வரைக.
12. (a) Discuss the growth of CRM in India.
இந்தியாவில் வாடிக்கையாளர் உறவு மேலாண்மையின் வளர்ச்சி குறித்து விளக்குக.

Or

- (b) Explain the key stages of CRM.
வாடிக்கையாளர் உறவு மேலாண்மையின் முக்கிய கட்டங்களை விவரி.
13. (a) Discuss the technological factors involved in CRM.
வாடிக்கையாளர் உறவு மேலாண்மையில் சம்பந்தப்பட்ட தொழில்நுட்ப காரணிகளை விளக்குக.

Or

- (b) Explain the components of CRM.
வாடிக்கையாளர் உறவு மேலாண்மையின் கூறுகளை விவரி.
- (a) State the process involved in Customer Relationship management.
வாடிக்கையாளர் உறவு மேலாண்மையின் சம்பந்தப்பட்ட செயல்முறைகளை குறிப்பிடுக.

Or

- (b) Briefly explain the Governance process.
ஆட்சிமுறை குறித்து விரிவாக எழுதுக.

15. (a) Write short note on Data Warehousing.
தகவல் கிடங்கு குறித்து சிறு குறிப்பு வரைக.

Or

- (b) Discuss the impact of technology on customer relationship management.
வாடிக்கையாளர் உறவு மேலாண்மையில் தொழில்நுட்பத்தின் தாக்கம் குறித்து விவாதி.

