

7. What is meant by Customer Relationship Management ? Explain its applications in detail.  
ग्राहक संबंध प्रबंधन से क्या तात्पर्य है ? इसके अनुप्रयोगों को विस्तार से समझाइए ।

**Unit IV**

**इकाई IV**

8. Distinguish between e-Business and e-Commerce. Explain the e-Commerce Business models and Revenue models in detail.  
ई-बिजनेस और ई-कॉमर्स के बीच अंतर कीजिए ।  
ई-कॉमर्स बिजनेस मॉडल और रेवेन्यू मॉडल के बारे में विस्तार से बताइए ।
9. Write a detailed note on digital society and global market place.  
डिजिटल सोसाइटी और ग्लोबल मार्केट प्लेस पर एक विस्तृत टिप्पणी लिखिए ।

(PG29)

Roll No. ....

S.C.No.—M/22/19501105

**M. Com. EXAMINATION, 2022**

(First Semester)

(Batch 2019/2020/2021)

IT FUNDAMENTALS

19MC-105

*Time : 3 Hours*

*Maximum Marks : 80*

**Note :** Attempt *Five* questions in all. All questions carry equal marks.

कुल पाँच प्रश्नों के उत्तर दीजिए । सभी प्रश्नों के अंक समान हैं ।

1. (a) Define the term 'Human Computer Interaction'.

‘मानव कंप्यूटर इंटरैक्शन’ शब्द को परिभाषित कीजिए ।

- (b) Briefly explain the term 'Business Process Reengineering'.  
'बिजनेस प्रोसेस रिइंजीनियरिंग' शब्द की संक्षेप में व्याख्या कीजिए ।
- (c) Briefly explain the term 'Value Chain'.  
'मूल्य श्रृंखला' शब्द को संक्षेप में समझाइए ।
- (d) Define Porters Five Forces Model.  
पोर्टर्स फाइव फोर्स मॉडल को परिभाषित कीजिए ।
- (e) Define Supply Chain Management.  
आपूर्ति श्रृंखला प्रबंधन को परिभाषित कीजिए ।
- (f) What is Decision Support System ?  
निर्णय समर्थन प्रणाली क्या है ?
- (g) What is m-Commerce ?  
एम-कॉमर्स क्या है ?
- (h) Define the term 'e-Governance'.  
'ई-गवर्नेंस' शब्द को परिभाषित कीजिए ।

### Unit I

#### इकाई I

- 2. Explain the different categories of information systems in detail.  
सूचना प्रणाली की विभिन्न श्रेणियों को विस्तार से समझाइए ।

- 3. Define the term 'data' and 'information'.  
Explain characteristics of information in detail.  
'डाटा' और 'सूचना' शब्द को परिभाषित कीजिए ।  
सूचना की विशेषताओं को विस्तार से समझाइए ।

### Unit II

#### इकाई II

- 4. Discuss various ethical and social issues related to information systems.  
सूचना प्रणाली से संबंधित विभिन्न नैतिक और सामाजिक मुद्दों पर चर्चा कीजिए ।
- 5. Describe the impact of information systems on organizations and business firms in detail.  
संगठनों और व्यावसायिक फर्मों पर सूचना प्रणालियों के प्रभाव का विस्तार से वर्णन कीजिए ।

### Unit III

#### इकाई III

- 6. Explain Enterprise Resource Planning in detail.  
एंटरप्राइज रिसोर्स प्लानिंग को विस्तार से समझाइए ।