

This Question Paper consists of 22 questions and 7 printed pages.

इस प्रश्न-पत्र में 22 प्रश्न तथा 7 मुद्रित पृष्ठ हैं।

Roll No.

अनुक्रमांक

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

Code No.

कोड नं.

**68/ACV/O**

SET/सेट

**A**

**CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT (CRM)  
DOMESTIC VOICE**

**ग्राहक संबंध प्रबंध (CRM) डोमेस्टिक वॉइस  
(661)**

Day and Date of Examination :

( परीक्षा का दिन व दिनांक )

Signature of Invigilators :

( निरीक्षकों के हस्ताक्षर )

1.

2.

**General Instructions :**

1. Candidate must write his/her Roll Number on the first page of the Question Paper.
2. Please check the Question Paper to verify that the total pages and total number of questions contained in the Question Paper are the same as those printed on the top of the first page. Also check to see that the questions are in sequential order.
3. For the Objective type questions, you have to choose **any one** of the four alternatives given in the question, i.e. (A), (B), (C) and (D) and indicate your correct answer in the Answer-Book given to you.
4. Making any identification mark in the Answer-Book or writing Roll Number anywhere other than the specified places will lead to disqualification of the candidate.
5. Answers for all questions, including Matching, True or False, Fill in the blanks, etc., are to be given in the Answer-Book only.
6. Write your Question Paper Code No. **68/ACV/O-A** on the Answer-Book.
7. In case of any doubt or confusion in the question paper, the **English** Version will prevail.

**सामान्य अनुदेश :**

1. परीक्षार्थी प्रश्न-पत्र के पहले पृष्ठ पर अपना अनुक्रमांक अवश्य लिखें।
2. कृपया प्रश्न-पत्र को जाँच लें कि प्रश्न-पत्र के कुल पृष्ठों तथा प्रश्नों की उतनी ही संख्या है जितनी प्रथम पृष्ठ के सबसे ऊपर छपी है। इस बात की जाँच भी कर लें कि प्रश्न क्रमिक रूप में हैं।
3. वस्तुनिष्ठ प्रश्नों में आपको चार विकल्पों (A), (B), (C) तथा (D) में से **कोई एक** उत्तर चुनना है तथा दी गई उत्तर-पुस्तिका में आप सही उत्तर लिखिए।
4. उत्तर-पुस्तिका में पहचान-चिह्न बनाने अथवा निर्दिष्ट स्थानों के अतिरिक्त कहीं भी अनुक्रमांक लिखने पर परीक्षार्थी को अयोग्य ठहराया जायेगा।
5. मिलान करना, सही अथवा गलत, रिक्त स्थान भरना, आदि सहित सभी प्रश्नों के उत्तर, उत्तर-पुस्तिका में ही लिखें।
6. अपनी उत्तर-पुस्तिका पर प्रश्न-पत्र का कोड नं. **68/ACV/O-A** लिखें।
7. प्रश्नपत्र में किसी भी प्रकार के संदेह अथवा दुविधा की स्थिति में **अंग्रेजी** अनुवाद ही मान्य होगा।



# CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT (CRM) DOMESTIC VOICE

## ग्राहक संबंध प्रबंध (CRM) डोमेस्टिक वॉइस (661)

Time : 1½ Hours ]

[ Maximum Marks : 30

समय : 1½ घण्टे ]

[ पूर्णांक : 30

- Note :**
- (i) All questions are **compulsory**.
  - (ii) Marks are given against each question.
  - (iii) Questions 1 to 6 are Multiple-choice Questions. Choose the correct alternative from (A), (B), (C) and (D) and write it in the answer book.
- सूचना :**
- (i) सभी प्रश्न अनिवार्य हैं।
  - (ii) प्रत्येक प्रश्न के अंक उसके सामने दिए गए हैं।
  - (iii) प्रश्न संख्या 1 से 6 तक बहुविकल्पीय प्रश्न हैं। विकल्पों (A), (B), (C) एवं (D) में से सही विकल्प चुनकर इस उत्तर-पुस्तिका में लिखें।

- (1) Answers of **all** questions are to be given in the Answer-Book given to you.  
सभी प्रश्नों के उत्तर आपको दी गई उत्तर-पुस्तिका में ही लिखें।
- (2) 15 minutes time has been allotted to read this question paper. The question paper will be distributed at 2:15 p.m. From 2:15 p.m. to 2:30 p.m., the students will read the question paper only and will not write any answer on the Answer-Book during this period.  
इस प्रश्न-पत्र को पढ़ने के लिए 15 मिनट का समय दिया गया है। प्रश्न-पत्र का वितरण दोपहर में 2:15 बजे किया जाएगा। दोपहर 2:15 बजे से 2:30 बजे तक छात्र केवल प्रश्न-पत्र को पढ़ेंगे और इस अवधि के दौरान वे उत्तर-पुस्तिका पर कोई उत्तर नहीं लिखेंगे।

Choose the correct answer for questions 1 to 6.

प्रश्न 1 से लेकर 6 तक सही उत्तर चुनिए।

1. Identify the odd one out. 1/2
- (A) AVG (B) HDD (C) CPU (D) ROM
- इनमें से क्या अलग है उसे पहचानिए।
- (A) (AVG) ए वी जी (B) (HDD) एच डी डी (C) (CPU) सी पी यू (D) (ROM) रॉम
2. Biometrics is a \_\_\_\_\_ device. 1/2
- (A) Memory (B) Output
- (C) Input (D) None of the above
- बायोमेट्रिक्स एक \_\_\_\_\_ उपकरण है।
- (A) मेमोरी (B) आउटपुट
- (C) इनपुट (D) उपरोक्त में से कोई नहीं



3. Most of the people \_\_\_\_\_ to cope up the stress of work. 1/2  
 (A) Smoke cigars (B) Listen to music  
 (C) Sleeping for 10-12 hours (D) Use drugs to relax  
 अधिकांश लोग कार्य का तनाव दूर करने के लिए \_\_\_\_\_ हैं।  
 (A) सिगरेट पीते (B) संगीत सुनते  
 (C) 10-12 घंटे तक सोते (D) ड्रग्स लेते
4. The best way to manage anger is \_\_\_\_\_. 1/2  
 (A) Practicing relaxation exercises  
 (B) Slowly count to ten  
 (C) Focusing physical sensation of anger  
 (D) All of the above  
 क्रोध को प्रबंधित करने का सर्वश्रेष्ठ तरीका \_\_\_\_\_ है।  
 (A) आराम दायक व्यायाम करना  
 (B) धीरे धीरे 10 तक गिनना  
 (C) क्रोध की शारीरिक संवेदना को पहचानना  
 (D) उपरोक्त सभी
5. While communicating with each other people should focus on \_\_\_\_\_. 1/2  
 (A) Singing (B) Dancing (C) Acting (D) Pronunciation  
 एक दूसरे से संवाद करते समय लोगों को \_\_\_\_\_ पर ध्यान केंद्रित करना चाहिए।  
 (A) गीत गाने (B) नृत्य करने (C) अभिनय करने (D) बोलने के तरीके
6. The leader of the team should be : 1/2  
 (A) A good listener and fair person  
 (B) A motivator and empowers the team members  
 (C) A strategic thinker and exchanges information  
 (D) A good listener, motivator, strategic thinker, fair and professional person.  
 टीम का नेता इनमें से कैसा होना चाहिए ?  
 (A) एक अच्छा श्रोता और एक निष्पक्ष व्यक्ति  
 (B) टीम के सदस्यों को सशक्त बनाए और उन्हें प्रोत्साहित करे  
 (C) सूचना का आदान प्रदान करे और रणनीतिक सोच वाला व्यक्ति  
 (D) एक अच्छा श्रोता, प्रोत्साहक, रणनीतिकार, निष्पक्ष और व्यावसायिक व्यक्ति



7. Name any two ways to modulate the voice of a person. 1  
 एक व्यक्ति की आवाज को मॉड्यूलेट करने के किन्हीं दो तरीकों का नाम लिखिए।
8. State any two principles of listening. 1  
 सुनने के दो सिद्धांत लिखिए।
9. If you have to improve your personality, write any two areas that needs to be updated for yourself. 1  
 यदि आपको अपने व्यक्तित्व को बेहतर बनाना है तो वे कौन-से दो क्षेत्र हैं जिनमें आपको, स्वयं को अपडेट करना होगा ?
10. What are the measuring unit of computer memory ? 1  
 कम्प्यूटर मेमोरी को मापने की इकाई क्या है ?
11. Write any two areas where written communication is important. 1  
 वो कौन-से दो क्षेत्र हैं जिनमें लिखित संवाद महत्वपूर्ण हैं ?
12. People often visit the shops where they are taken care of. Write any two ways of how to take care of customers. 1  
 लोग अक्सर उसी दुकान पर जाते हैं जहाँ उनकी कैयर की जाती है। ग्राहकों की कैसे कैयर करनी चाहिए इसके कोई दो तरीके लिखें।
13. Which type of team would be formed in case of crucial times when team members can be moved within the department to fill in any requirements as their jobs are interrelated ? 1  
 ऐसे कठिन समय में, जब टीम के सदस्यों को एक विभाग से दूसरे विभाग में भेजा जा सके क्योंकि उनके कार्य आपस में संबंधित हैं, किस तरह की टीम बनानी चाहिए ?
14. Rewrite the sentence using present perfect tense. 1  
 Mira is already working on a presentation slide.  
 इस वाक्य को प्रेजेंट परफेक्ट टेंस में दोबारा लिखिए।  
 Mira is already working on a presentation slide.
15. If you have to improve your personality, what are the major areas that you will works to improve upon ? 2  
 यदि आपको अपना व्यक्तित्व बेहतर बनाना है तो आपको किन मुख्य क्षेत्रों में कार्य करना होगा ?



16. Explain the importance of teamwork with respect to increase in productivity of an organisation. 2

किसी संगठन की उत्पादकता बढ़ाने के संदर्भ में टीमवर्क के महत्व का वर्णन कीजिए।

17. Why Anger management is important and what are its side effects on your body. write (any two) 2

क्रोध प्रबंधन क्यों महत्वपूर्ण है और आपके शरीर पर इसके क्या साइड इफेक्ट होते हैं? किन्ही दो के बारे में लिखिए।

18. Identify the extension of the software and write its name. 2

इन सॉफ्टवेयर एक्सटेंशन से सॉफ्टवेयर को पहचानें और उसका नाम लिखें।

(a) .xlsx (b) .docx (c) .mdb (d) .txt

19. Explain briefly about the Share and Windows Defender features of Windows 10 operating system. 2

विंडोज 10 ऑपरेटिंग सिस्टम के शेयर और विंडोज डेफेंडर फीचर के बारे में संक्षिप्त विवरण दीजिए।

20. Identify and write the type of address for the following. 2

निम्न के लिए ऐड्रेस का प्रकार लिखिए

(a) <https://www.nios.ac.in/about-us/vision-mission.aspx>

(b) 192.168.0.2

21. Two people Suresh and Keerat are friends. Keerat is an organized person and has cleared typing test. He has created separated folders like Electricity bill, Phone bill etc. and files the papers in those files regularly. On the other hand Suresh is a singer and artists. He also possesses good written and oral communication skills.  $\frac{1}{2}+1$

(a) What type of job is suitable for Keerat ? Justify.

(b) Who is the best person for Blog writing and why ?

सुरेश और कीरत नाम के दो व्यक्ति आपस में मित्र हैं। कीरत एक व्यवस्थित व्यक्ति है और उसने टाइपिंग टेस्ट पास कर लिया है। उसने बिजली के बिल, फोन बिल आदि के लिए अलग अलग फोल्डर बना रखे हैं और नियमित रूप से इनमें पेपर फाइल करके रखता है। पर दूसरी तरफ सुरेश एक सिंगर और कलाकार है। उसमें अच्छी बोलने और लिखने की क्षमता है।

(a) कीरत के लिए किस प्रकार का जॉब उपयुक्त है? इसे जस्टीफाई कीजिए।

(b) ब्लॉग लिखने के लिए कौन श्रेष्ठ व्यक्ति है?



22. 5G networks are cellular networks, in which the service area is divided into small geographical areas called cells. All 5G wireless devices in a cell communicate by radio waves with a cellular base station via fixed antennas, over frequency channels assigned by the base station. The base stations, termed nodes, are connected to switching centers in the telephone network and routers for Internet access by high-bandwidth optical fiber or wireless backhaul connections. As in other cellular networks, a mobile device moving from one cell to another is automatically handed off seamlessly. 5G is expected to support up to a million devices per square kilometer. 1/2+1

Speed of 5G will range from around 50 Mbps to 1000 Mbps (1Gbps) depending on the RF channel and BS load. The fastest 5G speeds would be in the mm Wave bands and can reach 4 Gbit/s with carrier aggregation and MIMO. 5G uses adaptive modulation and coding scheme to keep the bit error rate extremely low. Whenever the error rate crosses a (very low) threshold the transmitter will switch to a lower MCS, which will be less error-prone. This way speed is sacrificed to ensure an almost zero error rate.

Answer the following questions.

- |   |     |
|---|-----|
| (1) What is the synonym of 5G ?               | 1/2 |
| (2) What is the mode of communication of 5G ? | 1/2 |
| (3) How many Mbps is equivalent to 1 Gbps ?   | 1/2 |
| (4) Write the meaning of the word seamlessly. | 1/2 |
| (5) Rewrite the sentence in future tense.     | 1   |

“5G is expected to support upto a million devices per square kilometer.”

- |   |   |
|---|---|
| (6) Find out two words from the paragraph which are opposite to each other. | 1 |
|---|---|



5G नेटवर्क सेल्युलर नेटवर्क है जिनमें सर्विस एरिया छोटे छोटे भौगोलिक क्षेत्रों में विभाजित होते हैं जिन्हें सैल्स कहा जाता है। सैल के अंतर्गत आने वाले सभी 5G वायरलेस उपकरण रेडियो तरंगों के द्वारा एक सैल्युलर बेस स्टेशन के साथ संचार करते हैं जो बेस स्टेशन के द्वारा निर्धारित फ्रीक्वेंसी चैनलों पर फिक्स्ड एंटीनाओं के द्वारा संभव होता है। बेस स्टेशनों को नोड कहा जाता है और ये हाई बैंडविड्थ वाले ऑप्टिकल फाइबर या वायरलेस कनेक्शनों द्वारा टेलीफोन नेटवर्कों के स्विचिंग सेंटर्स से तथा इंटरनेट एक्सेस के लिए राउटरों से कनेक्टेड होते हैं। अन्य सैल्युलर नेटवर्कों की तरह, बिना किसी बाधा के एक मोबाइल डिवाइस जो एक सैल से दूसरे तक मूव हो रहा है, ऑटोमैटिक रूप से दूसरे से कनेक्ट हो जाता है। 5G से उम्मीद लगाई जाते हैं कि एक प्रतिवर्ग किलो-मीटर क्षेत्र में आने वाले लाखों मोबाइल उपकरणों को सपोर्ट करें।

5G की स्पीड 50 Mbps से 1000 Mbps (1Gbps) तक हो सकती है जो RF चैनल और BS लोड पर निर्भर होती है। सबसे तेज 5G स्पीड mm वेव बैंड में होगी और यह 4 Gbit प्रति सेकेंड तक पहुँच सकती है। 5G बिट ऐरर रेट को कम रखने के लिए ऐडेप्टिव मॉड्यूलेशन और कोडिंग स्कीम का प्रयोग करता है। जब भी ऐरर रेट न्यूनतम स्तर को पार करती है, तब ट्रांसमीटर एक निचले MCS पर स्विच कर जाता है जिसमें ऐरर की संभावना कम हो। इस प्रकार शून्य ऐरर स्टेज को पाने के लिए स्पीड की बलि दी जाती है।

निम्नलिखित प्रश्नों का उत्तर दीजिए।

- (1) 5G का समानार्थी शब्द क्या है?
- (2) 5G का संचार माध्यम क्या है?
- (3) कितने Mbps बराबर 1 Gbps होते हैं?
- (4) “बिना किसी बाधा” का अर्थ संचार में क्या होता है?
- (5) इस वाक्य को भविष्यकाल (future tense) में लिखिए।

“5G is expected to support upto a million devices per square kilometer.”

- (6) इस पैराग्राफ में से दो शब्द ऐसे छाँटें जो एक दूसरे के विपरीतार्थक हों।

- o O o -

