

1.3 Глоссарий проекта

Глоссарий включает термины, используемые в рамках разработки системы учета заказчиков ИТ-компании. Он обеспечивает единообразное понимание терминов всеми участниками проекта. Глоссарий специальных терминов представлен на таблице 1.3.

Таблица 1.3 – Глоссарий проекта

| Термин | Определение |
|---------------------|--|
| Лид | Потенциальный клиент, проявивший интерес к услугам компании, но не прошедший квалификацию. |
| CRM | Управление взаимоотношениями с клиентами. |
| CRM-система | Сервис, который собирает данные о клиентах компании и формирует из них профили для дальнейшей работы. |
| Бизнес-процесс | Совокупность действий, которая в конечном итоге приводит к производству продукта, отгрузке товара заказчику, оказанию услуги или иным фактам операционной деятельности компании. |
| Интеграция | Процесс объединения разнородного ПО разных производителей (или одного производителя) в единую связанную систему. |
| Отчёт | Сводное или детализированное представление информации, выбранной с помощью программной логики из базы данных системы. |
| Техническое задание | Согласованный и подписанный документ, на основании которого проводятся внедрение и доработка информационной системы. |
| Требования | Набор пожеланий компании, каждого подразделения и сотрудника к функциональному набору информационной системы. |
| API | Описание способов, которыми одна программа или приложение взаимодействует с другой. |

