

### 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.

