

В процессе описания и моделирования разрабатываемой информационной системы управления взаимоотношениями с клиентами для ИВА IT Park используются специализированные термины. Для обеспечения однозначности и единообразия понимания этих терминов, представлен глоссарий проекта в Таблице 1.3 [3, с. 64].

Таблица 1.3 – Глоссарий проекта

Термин	Определение
API-шлюз	Программный интерфейс, служащий унифицированной точкой входа/выхода для обеспечения безопасной и структурированной межсистемной интеграции.
CRM-система	Целевая автоматизированная платформа, проектируемая для централизованного, сквозного управления клиентскими данными и всеми этапами взаимодействия с ними.
Воронка продаж	Последовательная, многоступенчатая модель визуализации процесса трансформации первичного Лида в завершённую сделку.
Клиент	Юридическое лицо, с которым компания имеет или имела договорные, финансовые и/или проектные отношения.
Квалификация Лида	Процедура оценки перспективности потенциального запроса по корпоративным критериям, необходимое для перехода Лида на следующую ступень воронки.
Контактное лицо	Уполномоченное физическое лицо, являющееся представителем клиента, с которым менеджеры осуществляют непосредственную коммуникацию и деловое взаимодействие.
Кросс-продажа	Стратегия увеличения дохода путем предложения клиенту дополнительных, сопутствующих услуг, которые логически дополняют его текущее приобретение.
Лид	Первичная, неквалифицированная запись о потенциальном источнике спроса которая инициирует процесс продаж, но еще не переведена в активную сделку.
Менеджер по развитию бизнеса	Основной исполнитель коммерческих процессов; сотрудник, ответственный за управление всем циклом продаж, от регистрации Лида до закрытия сделки.
Повторная продажа	Репликативная транзакция; продажа идентичных или аналогичных услуг существующему клиенту после успешного завершения предыдущего цикла сотрудничества.
Проектный учет	Внутренняя информационная система компании, используемая для управления ресурсами, временем, бюджетами и этапами уже заключенных проектов.

Окончание таблицы 1.3

Сделка	Официально утвержденная бизнес-возможность, представляющая собой отслеживаемый объект в воронке продаж, который, при успешном развитии, должен завершиться заключением контракта
ISO/IEC 27001	Международный стандарт, определяющий требования к системе менеджмента информационной безопасности (СМИБ), которым должна соответствовать разрабатываемая CRM-система.
Управленческая отчетность	Формализованный набор аналитических данных для высшего руководства, отражающий ключевые метрики воронки продаж, конверсию и финансовые прогнозы.