

ГЛОССАРИЙ

иноязычных слов, терминов и аббревиатур, используемых на сайте lptracker.io

1. Правовые основания публикации

Настоящий глоссарий размещён в соответствии с пунктом 1.1 части 2 статьи 3 Федерального закона от 01.06.2005 № 53-ФЗ «О государственном языке Российской Федерации» (в редакции Федерального закона от 28.02.2023 № 52-ФЗ), согласно которой при использовании русского языка как государственного языка Российской Федерации не допускается употребление слов и выражений, не соответствующих нормам современного русского литературного языка, за исключением иностранных слов, не имеющих общеупотребительных аналогов в русском языке.

В целях обеспечения доступности информации для пользователей сайта и единообразия толкования специальных терминов, используемых в сфере информационных технологий, электронных коммуникаций, маркетинга и продаж, ниже приводятся пояснения иноязычных слов, терминов, аббревиатур и заимствований, встречающихся на сайте lptracker.io. При наличии общеупотребительного аналога в русском языке указанный аналог приводится первым.

2. Перечень терминов и их пояснения

API (англ. Application Programming Interface) — программный интерфейс приложения; совокупность правил, обеспечивающих взаимодействие между различными программами для передачи данных без ручного ввода.

Brief (бриф) — краткое структурированное описание задачи, проекта или требований заказчика, используемое для согласования условий работы.

Call Tracking (коллтрекинг, отслеживание звонков) — технология определения источника входящих телефонных обращений путём присвоения посетителям сайта различных телефонных номеров.

Callback (обратный звонок) — элемент интерфейса сайта, позволяющий посетителю оставить номер телефона для последующего обратного соединения с оператором.

Chat-bot (чат-бот, программа-собеседник) — программа для автоматизированного ведения текстового диалога с пользователем в целях обработки типовых обращений и сбора контактной информации.

Conversion (конверсия) — отношение числа совершённых пользователями целевых действий (обращение, заявка, покупка) к общему числу посетителей или взаимодействий.

CRM (англ. Customer Relationship Management) — система управления взаимоотношениями с клиентами; программное обеспечение для учёта обращений, ведения базы контактов и автоматизации процессов продаж.

CTR (англ. Click-Through Rate, показатель кликабельности) — отношение числа переходов по рекламному материалу к числу его показов.

Digital (цифровой) — относящийся к цифровым технологиям и каналам коммуникации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

Email (электронная почта) — сервис обмена электронными сообщениями посредством информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

FAQ (англ. Frequently Asked Questions, часто задаваемые вопросы) — раздел сайта, содержащий ответы на наиболее распространённые вопросы пользователей.

FMC (англ. Fixed-Mobile Convergence) — конвергенция (объединение) стационарной (проводной) и мобильной телефонной связи на единой технологической основе.

Geolocation (геолокация, определение местоположения) — определение географического местонахождения пользователя на основании данных сети и устройств.

GPT (англ. Generative Pre-trained Transformer) — тип генеративной языковой модели на основе искусственных нейронных сетей, обученной для формирования текстовых и голосовых ответов.

Integration (интеграция, объединение) — объединение различных программных систем для совместной работы и автоматического обмена данными.

IP-телефония (англ. Internet Protocol telephony) — технология передачи голосовых сообщений с использованием протокола передачи данных информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

IVR (англ. Interactive Voice Response, интерактивное голосовое меню) — система автоматизированного голосового взаимодействия с абонентом, обеспечивающая выбор опций при помощи тоновых сигналов или голосовых команд.

Lead (лид, потенциальный клиент) — лицо, проявившее интерес к товару или услуге путём оставления контактных данных, обращения или совершения иного целевого действия.

Loyalty (лояльность, приверженность) — приверженность клиента товарам, услугам или бренду определённой организации, выражающаяся в готовности совершать повторные обращения.

Marketing (маркетинг) — деятельность по продвижению товаров и услуг, изучению потребительского спроса и формированию ценовой политики.

Messenger (мессенджер, программа обмена сообщениями) — программа для мгновенного обмена текстовыми, голосовыми и видеосообщениями через информационно-телекоммуникационную сеть «Интернет».

Offer (оффер, предложение) — специальное коммерческое предложение, направленное на стимулирование обращения клиента (скидка, бонус, дополнительная услуга).

Offline (офлайн, вне сети) — деятельность или способ коммуникации, осуществляемые вне информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

Online (онлайн, в сети) — деятельность или способ коммуникации, осуществляемые с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

Platform (платформа) — программная основа, предоставляющая инструменты для создания и работы прикладного программного обеспечения.

Product (продукт) — товар или услуга, предлагаемые потребителю на возмездной основе.

Prompt-engineer (промт-инженер) — специалист по разработке и оптимизации текстовых запросов к системам искусственного интеллекта в целях получения корректных ответов.

Qualification (квалификация, оценка) — процесс оценки потенциального клиента по критериям перспективности обращения (потребность, бюджет, полномочия, сроки).

ROI (англ. Return on Investment, коэффициент возврата инвестиций) — показатель экономической эффективности вложений; отношение прибыли от вложений к величине затрат на их осуществление.

Script (скрипт, сценарий) — сценарий диалога с заданным перечнем фраз, вопросов и вариантов ответов, используемый оператором или автоматизированной системой.

SEO (англ. Search Engine Optimization, поисковая оптимизация) — комплекс мер, направленных на повышение позиций сайта в результатах выдачи поисковых систем по релевантным запросам.

Service (сервис) — программное обеспечение, предоставляемое пользователю по модели обслуживания через информационно-телекоммуникационную сеть «Интернет».

SIM-карта (англ. Subscriber Identity Module) — модуль идентификации абонента в сетях подвижной радиотелефонной связи.

SIP (англ. Session Initiation Protocol) — протокол передачи данных, применяемый для установления, управления и завершения сеансов голосовой и видеосвязи в IP-сетях.

Smart (смарт, интеллектуальный) — обозначение программных и аппаратных решений, обладающих расширенными возможностями автоматизации, настройки и адаптации.

SMS (англ. Short Message Service, служба коротких сообщений) — сервис передачи коротких текстовых сообщений в сетях подвижной радиотелефонной связи.

Targeting (таргетинг, нацеливание) — направленность рекламных коммуникаций на определённую группу пользователей по заданным критериям (география, интересы, поведение).

Tracker (трекер, средство отслеживания) — программное средство учёта и фиксации действий пользователей, источников обращений и иных событий.

Voice (войс, голосовой канал) — канал коммуникации, использующий голосовую передачу информации, в том числе с применением технологий синтеза и распознавания речи.

Web (веб) — общедоступная часть информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», построенная на основе протоколов передачи гипертекста; «веб-форма» — форма для заполнения на странице сайта; «веб-интерфейс» — интерфейс управления программой через браузер.

Widget (виджет) — интерактивный элемент пользовательского интерфейса, размещаемый на странице сайта или в программе (кнопка, всплывающее окно, информационный блок).

Автоворонка — автоматизированная последовательность маркетинговых коммуникаций (сообщений, звонков, рассылок), направленных на последовательное сопровождение клиента от первого обращения до совершения сделки.

Искусственный интеллект (англ. Artificial Intelligence, AI) — совокупность технологических и программных решений, позволяющих автоматизированным системам выполнять задачи, традиционно требующие участия человека (распознавание речи, обработка текста, принятие решений).

Экосистема (англ. ecosystem) — совокупность взаимосвязанных программных продуктов и сервисов, функционирующих как единое целое.

3. О средствах индивидуализации

Используемые на сайте словесные обозначения, являющиеся товарными знаками, коммерческими обозначениями или фирменными наименованиями третьих лиц, приводятся в качестве идентификаторов соответствующих программных продуктов, сервисов и услуг и не подлежат переводу или замене в силу части 4 Гражданского кодекса Российской Федерации. Указанные обозначения принадлежат их правообладателям.

Перечень обозначений: Avito, Google, Telegram, VK, Zoom и иные обозначения, применяемые на сайте исключительно для идентификации соответствующих сервисов и интеграций.

4. Порядок применения и обновления

Настоящий глоссарий носит справочно-разъяснительный характер и предназначен для обеспечения единообразного понимания терминов, используемых на сайте. В случае выявления новых иноязычных терминов либо изменения формулировок глоссарий подлежит актуализации.

Дата последней актуализации: 10 мая 2026 г.