

## 4 Modalità operative

### RACCOLTA DEI REQUISITI

La raccolta dei requisiti che venga effettuata presso il cliente oppure attraverso i risultati dell'indagine di mercato è un'attività che incide in maniera determinante sulla qualità dell'intero processo riguardante tutte le attività produttive.

Il processo Gestione requisiti infatti è il primo processo che prevede un'interazione operativa con il cliente o con le sue esigenze la cui soddisfazione rappresenta la finalità strategica dell'intero sistema di gestione per la qualità.

La raccolta dei requisiti è affidata al RDP (PRODUZIONE) che costituisce la persona che ha più esperienza e competenza per poter comprendere i requisiti che il cliente o che il mercato esprime. L' RDP (PRODUZIONE) inoltre ha la competenza necessaria a identificare anche quei requisiti che il cliente o il mercato non è in grado di esprimere ma che devono necessariamente caratterizzare il prodotto (o il servizio).

La raccolta dei requisiti perciò si estende anche a quei requisiti latenti di cui il cliente è inconsapevole. La significativa incidenza del processo su tutte le attività operative seguenti prevede che il responsabile della raccolta dei requisiti sia sottoposto ad un processo di formazione continua sul prodotto/servizio e la relativa tecnologia.

I requisiti sono documentati all'interno del modulo **MOD-820-A Raccolta e riesame requisiti**.

### DETERMINAZIONE DEI REQUISITI

A seguito della raccolta del requisito, tale necessità o esigenza, viene descritta in maniera tale che sia comprensibile al personale dell'organizzazione che dovrà provvedere ad elaborare ulteriormente il requisito e al cliente. Questa fase ha l'obiettivo di codificare i requisiti per renderli compatibili con l'offerta di prodotto/servizio.

Per esempio, in corrispondenza di requisiti funzionali oppure requisiti cogenti la determinazione del requisito avviene specificando, come indica il **MOD-820-A Raccolta e riesame requisiti**:

- Importanza del requisito
- Criticità del requisito
- Correlazione con altri requisiti.

Quindi, la determinazione del requisito avviene grazie alla competenza e alla conoscenza organizzativa del RDP (PRODUZIONE) che provvede a fornire una descrizione dettagliata del requisito all'interno del modulo **MOD-820-A Raccolta e riesame requisiti**.