

Satisfaire aux exigences M 2

| | |
|----------------------------|--|
| type | processus de management |
| finalité | identifier, communiquer et prendre en compte les exigences : <ul style="list-style-type: none"> des parties intéressées légales et réglementaires des produits et services |
| pilote | chef de projet / responsable qualité |
| risques | <ul style="list-style-type: none"> ne pas prendre en compte le contexte de l'entreprise ne pas comprendre les exigences des parties intéressées ne pas fournir les ressources nécessaires ne pas communiquer les exigences internes aux parties intéressées ne pas vérifier la faisabilité de la commande ne pas prendre en compte les impacts de toute modification d'une exigence ne pas prendre en compte les risques identifiés |
| processus amont | <ul style="list-style-type: none"> négocier le contrat réaliser la revue de direction acquérir les ressources faire face aux risques analyser les données |
| processus aval | <ul style="list-style-type: none"> communiquer en interne et en externe mesurer la satisfaction des parties intéressées auditer améliorer |
| éléments d'entrée | <ul style="list-style-type: none"> contrats : <ul style="list-style-type: none"> exigences clients exigences produits et services contraintes diverses risques identifiés commandes |
| activités (sous-processus) | <ul style="list-style-type: none"> déterminer toutes les exigences liées au produit et au service réaliser une étude de faisabilité prendre en compte toute modification d'une exigence assurer une communication efficace avec le client |
| éléments de sortie | <ul style="list-style-type: none"> exigences internes données pour les achats données pour la logistique |
| ressources | service commercial, chefs de projet, système documentaire |
| indicateurs | <ul style="list-style-type: none"> modifications appliquées à temps réclamations client coûts de transports exceptionnels |
| procédures / documents | revue de direction, maîtrise des processus, satisfaction client, maîtrise des modifications, audits, amélioration continue / rapports de faisabilité, spécifications produit, demandes de modification, rapports d'audit |
| clients | l'ensemble du personnel et des processus, parties intéressées |

