Фаза ОПРЕДЕЛЕНИЕ (Define)

Цель: определение проблемы и направления проекта по оптимизации процесса

Шаг 1. Определение проблемы и процесса на высоком уровне	Шаг 2. Определение требований клиентов	Шаг 3. Разработка паспорта проекта	Шаг 4. Управление изменениями
1.1 Описание проблемы • Что? Где? Когда? 1.2 Описание процесса на высоком уровне • SIPOC	2.1 Сбор голоса клиента • План сбора VOC 2.2 Определение показателей критичных для качества • Матрица показателей • VOC-CTQ	3.1 Формулировка проблемы и цели • SMART 3.2 Определение ожидаемых выгод 3.3 Формирование команды проекта • Структура управления проектом 3.4 Границы проекта 3.5 Определение рисков проекта • План рисков 3.6 Планирование проекта • План проекта	4.1 Определение необходимости изменений • Рассказ в лифте 4.2 Идентификация заинтересованных лиц • План коммуникации

В данной фазе определяются цели и границы проекта, исходя из потребностей клиента и бизнес целей организации, а также процесс, который необходимо усовершенствовать, чтобы сократить длительность процесса, дефекты и вариативность.