要求定義ですが、顧客が自分のやりたいこと、すなわち顧客の「要求」を見定める工程です。どのような業務があり、そこにはどのような問題が存在し、どのように解決したいのか、あるいは解決できずにいるのかというような顧客の業務の要求を引き出し、整理して文書化します。こうして文書化したものを「要求定義書」と呼びます。

Bản mô tả yêu cầu của khách hàng là công đoạn xác định những yêu cầu của khách hàng, những thứ mà khách hàng muốn tự bản thân làm. Có những nghiệp vụ gì, tồn tại những vấn đề gì, cần phải giải quyết những điều gì, có thể giải quyết rõ ràng được hay không để đưa ra những yêu cầu nghiệp vụ của khách hàng, chỉnh sửa thành văn bản hóa. Văn bản chuyển hóa đó được gọi là bản yêu cầu của khách hàng.

要求定義書には、重複、矛盾、不足があってもかまいません。それらは、後に続く要求定義で整理され、システム化に適した形に整えられます。Trong bản yêu cầu của khách hàng thì có những trùng lặp, mâu thuẫn, thiếu sót thì cũng không cần lo lắng. Những điều đó sẽ được điều chỉnh trong bản định nghĩa yêu cầu của hệ thống, tất cả sẽ được chuẩn bị dưới hình dạng sao cho phù hợp với hệ thống hóa.

要求定義は、本質的には顧客自身が行うべき工程ですが、誰しも自分のことが一番わからないと言われるように、現実には顧客が自分で自分の要求を定義することは容易ではありません。そのため、業務アナリストと呼ばれる人々や、システム開発企業の力を借りる場合も多くあります。

Bản yêu cầu của khách hàng, thực chất là công đoạn do tự khách hàng thực hiện, nhưng như người ta nói bất cứ ai cũng không thể hiểu chính bản thân mình nên thực tế là để khách hàng tự mình mô tả yêu cầu của bản thân là việc không dễ dàng. Do đó, có nhiều người, nhiều công ty giúp đỡ việc này và họ gọi là BA.