1. 对于各个系统之间人力的分配问题，例如：DRMSP,ADCP都由一个人负责，是否负担过重。另外，各个人员是否有备份
2. Review KT checklist
3. 整个工作流程以及在流程中各个人员的责任
4. 由不同的人员负责不同系统的KT，尽量保证有充足的时间做KT
5. GWE在China由Infrastructure/DBA等负责
6. 紧急情况的简化版，先解决问题，后补Incident
7. UAT可以由ISS做沟通，向用户发邮件，Regular的事务可以由ISS直接和用户沟通
8. 希望能够直接找到负责处理程序功能的人，而不需每次都通过Lead Assign，可以由ISS判断是否需要Create Incident，自己创建Remedy(是否可行，分类标准，Enhance/fix少于3个工作日)
9. 关于简单事务的处理，例如简单查询是否需要计入Incident，希望尽量保持当前CR的水平和服务水平，之后由Avon与ISS再Review当前的服务水平和CR数量/复杂程度，目前的工作量和以前的量做比较时，需提取CR中由用户提交的部分做比较
10. 记录当前Incident的数量，以备之后做Review
11. 涉及到不在Application System List中的系统支持，如：AVONCOS，HR等
12. 目前的KPI只包含Incident，而China这边大部分都是CRQ，这部分如何算KPI
13. KPI包括CR数量，时间和质量(在UAT后发现问题需计入KPI)，以及在生产系统后，若造成业务及销售的影响，要有一个评估(包括金额，Dealer影响等)，sales，finance，inventory，文档的完整
14. 关于SourceCode Control的流程，将MKT Share给China，看是否能得到一个Agree
15. 关于和用户谈论需求的时间是否也计算入ISS时间，用户能够和ISS直接沟通
16. 用户的需求都可以提交给开发人员，对于那些需要Lead确认的，可以再做详细分类
17. On-Call Service：ISS会提供服务热线，在能力范围内的Incident，由ISS Lead进行分配处理，在能力范围外的Incident，需要联系雅芳local BA进行协调。
18. ISS在KT过程及日后维护中，持续完善系统文档，并在内部建立Avon知识库与培训机制，保证新加入成员能完成内部培训。
19. 系统文档的SourceSafe服务器故障，部分重要系统文档缺失，Avon需要提供剩余的系统文档，评估是否对KT造成影响。
20. Avon按照系统和功能定义支持的紧急程度，Tier1 support的范围(Regional Call/ DRMSP/ AXAPTA/ Daily Sales Report/ 业务部门直接联系支持热线)
21. 在KT过程中Avon与ISS将一起汇总与回顾所有业务系统中的Key Functions，KT结束后讲相关Key Function的文档记录下来。
22. 在KT开始前，Avon Local提供系统文档（相关文档列表已经在Transition Check list中列明，请查看附件相关文件），对于Avon Local提供的系统文档，将交由ISS统一管理并更新，因此，在KT过程中ISS把需要更新的文档信息整理，并在系统Support过程中，基于系统修改需求的改变，进行文档持续更新；
23. 部分local维护的功能与开发需要进一步确认是否需要ISS支持，包括，GOMAC Adapter / HR / Avon Cost
24. Avon Local与ISS在KT过程中，共同定义Key Functions相关具代表性的Incident列表，并在 Secondary/ Primary Support时，当ISS能按时完成系统支持任务并时间宽松时，ISS团队需要回顾并模拟完成列表中的Incident，从而增加对系统的认识。
25. 在Avon Local参加Remedy培训后，ISS与Avon Local需要重新回顾并讨论Remedy的流程，并统一以后Product Support的流程（Incident/ Change request flow）。
26. 需要制定Change Request的KPI评估方法，定义每个季度CR的数量，平均每个CR的完成时间。
27. ISS提供开发机环境需求（开发软件/Windows版本），Samson负责提供相关软件列表，与License情况。