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 KeyFunction CodeReview
22. Avon尽量提供系统的文档，对于可以向ISS介绍后，可以由ISS完成的部分，可以由ISS来完成
23. GOMAC Adapter目前是由Local开发和维护，是否也包含这部分工作
24. SecondSupport需参照KT阶段的Keyfunctions相关的Ticket完成情况，理顺Remedy流程，按照阶段考核Ticket完成情况，每周提交Ticket完成情况的汇总报表，若评估有问题，应有解决问题的预案
25. Primary Support 评估已制定好的KPI完成情况达到SLA标准，若没有Keyfunctions的Ticket，找出历史的Ticket做修改评估
26. 关于CR的KPI制定
27. 个人开发机器由谁提供，以及开发程序的Licence
28. KT开会最好能够录音记录