

Alma 已知问题：Q&A

Alma 每月更新包含与其他实体的复杂网络关联的功能。有时由于多个系统完善，由客户报告漏洞/问题。已知问题对 Alma 用户（有已知问题操作员角色）显示当前存在且为 a) 高优先级，b) 漏洞，c) 有与客户沟通的解决日期的问题。每个已知问题都有修正的目标发布。

- Q：哪些问题在列表中？
A：列表含有来自 Alma 客户的在此前三次发布中修正的主要问题。早于三次发布修正的问题在每个月的列表中转期。这与发布备注中的已解决问题列表不同 那个列表含有全部客户问题。已知问题含有全部高级别缺陷，且已分配了解决版本并与客户联系。
涉及个人数据的缺陷不包含在已知问题列表中并保留现有进度。
- Q：Ex Libris 多久会更新已知问题列表？
A：列表通过每个月的生成发布更新。对于当前的问题，见修复计划（从帮助菜单访问）。请注意，您必须有已知问题操作员角色才能查看。
- Q：为什么我不能看到提交案例的机构？
A：出于隐私考虑，Ex Libris 不能添加该信息。
- Q：我从列表复制了 Salesforce 编号并粘贴到 Salesforce 中，为什么无法查看信息？
A：不是所有的 Salesforce 案例都公开可见。出于隐私考虑，显示在已知问题列表中的问题含有通用描述，不含有某些特定信息。
- Q：已知问题列表只有英语。有出多语种的计划吗？
A：目前描述的问题只有英语。日后 Ex Libris 会考虑添加更多语言支持
- Q：为什么我不能看到每个已知问题的解决描述？
A：仅在问题解决后且在目标发布日期到来时会有关联的解决描述。
- Q：如果我看到我的机构也遇到的问题已存在列表中，我应该提交 Salesforce 案例吗？
A：机构可以等待解决方案并不提交 Salesforce 案例。但，提交案例指示已有问题列表或将案例与其关联，可以使得支持团队直接通知您的机构有关修正计划表。
- Q：已修正状态是否意味着已由客户确认修正？
A：已修正指的是开发阶段，不是客户已确认修正。通常，全部案例解决方法都发送给报告问题的客户。以防客户认为问题没有完全解决，会显示新的已知问题。
- Q：哪些仍为活动的问题会从列表中剔除？
A：问题不应从列表中剔除。如果问题从列表中消失那意味着已被解决并已经过了三个月。
- Q：我提交了一个高优先级案例。为什么我在列表中看不到它？
A：只有漏洞显示在已知问题列表中。很多漏洞不需更改代码即可解决，这些不会显示在列表中。此外，如果客户提交高优先级问题，首先会通过分析和 R&D 评估，然后如果需要代码修复，则会在下一个计划的更新时添加到列表中。如果在该过程后问题仍没有显示在列表中，添加评论到已有问题（不要提交新问题）。