

16) Telestream使用JIRA和FishEye将开发与其它业务联系起来

blocked URL

作者：Christina Bang, JIRA产品市场经理

GreenHopper, FishEye, JIRA

时间：2011年12月21日

正如这个博客的读者已经知道的那样，Atlassian制作了大量视频！随着每家企业发布活动和产品，YouTube频道的规模迅速扩大。同时，我们用来捕捉屏幕制作产品演示的工具之一就是Screenflow，而Screenflow是Telestream的产品。我们喜欢Screenflow，而且最近Telestream邀请我们参加一个案例研究。因为Telestream也是Atlassian的客户之一，所以我们询问是否能够互换，这样就有了：这个Telestream案例研究。为了进一步了解Telestream是如何使用JIRA和FishEye来缩短QA（质量保证）的反应时间并将开发与公司的其它部门联系起来，我最近访问了Telestream的一位QA部门的主管Reuben Cohn和工程主管Silas Brown。

blocked URL

Telestream简介

Telestream的专业产品使其可以从任何观众获取视频内容，而与其制作、发布或者浏览方式无关。Silas领导着最大的工程部门，同时Reuben领导着Episode产品的QA团队。

① “我确实将它看做是一个衡量我们的产品、我们的流程、测试包和过程的质量的工具。这样就能从管理层和高层的角度获得信息，而不必打扰人们、亲自与人们交谈——他们能够继续工作，同时管理人员能够了解他们在做什么，不必使他们离开他们的实际工作。”

开端

几年以前，Telestream一直使用TestTrack，但是他们的工程团队觉得很受限制——这个工具难以扩展和维护，而且觉得它“很笨”。缺乏灵活性，但是灵活性很重要——现有的这套工具使Telestream这家公司难以扩大规模。

Reuben：“回顾我的QA背景，我们曾经使用过Excel电子表格、Access数据库——我已经看到过许多系统，除了开放的错误数量，难以从这些系统的后台获得任何类型的信息。如果没有JIRA，我将很难完成任务…使用其它的工具了解任何特定问题的处理状态或者分配任务要困难得多。”

解决

Silas最初是为了代替几个过时的工具才引进JIRA的。在对几个问题追踪器评估期间，他的试金石就是调查每个候选产品的功能，询问“我希望它做这件事”——然后Silas发现JIRA每次都能够完成。灵活性、扩展潜力和存储信息的丰富程度都是重要因素。Silas正在寻找能够做到“技术支持和商业良好、价格适中”的产品，同时JIRA符合这些要求。对于他的开发人员来说，为了补充JIRA而添加的其它Atlassian产品是非常顺利的体验。Silas首先在Telestream使用JIRA和FishEye，最近增加了GreenHopper用于管理客服中心的待办事项。Reuben每天使用JIRA，而且QA团队对FishEye作为一种“错误修复浏览器”集成感到非常满意。

Reuben: “我们有了一个小链接——如果我看到一个据称已被解决的错误，接着我发现它并未解决，我能够进入FishEye查看并实际看到代码中有什么变化——可能我会发现没有签入，或者出了一些差错，我实际上能看到是谁试图修复这个错误，这样我就能给这个工程师直接发送电子邮件并询问错误是如何修复的…因为有时工程师只会说‘这个错误已经修复了’而不必说明他是如何修复的，所以我认为这非常好，能够实际看到代码本身以及所发生的一切。这样，我能够回顾并深入了解他打算如何修复它，然后我更好地作出决定，是重新打开这个错误、测试这个错误，还是同这个工程师讨论这个错误。重申一下，它为他们节省了大量的时间，所以我不必到他们的隔间去打扰他们。它节省了我的时间、他们的时间，不再头疼。”

影响

Silas强调JIRA增强了客户支持团队的可见性，使他们能够深入了解工程团队在做什么，并使他们能够更轻松解决问题或者优化功能。Reuben将JIRA对Telestream的影响归结为如下三点：

- 优化的沟通、透明度和可见性

- 节省了“巨量”的时间

- 提高了产品和服务的质量

因为工程部门被分割在他们的北加州和斯德哥尔摩办事处，所以Reuben也指出，分布在不同时区的情况更增加了相距遥远的工程师们的沟通难度。

Silas也总结了他对JIRA的影响的看法：“能够存储丰富的信息是主要的优点。JIRA是解答客户提问并解决客户需求的关键。”

节省的时间

虽然难以衡量浪费的时间和搜索分散在各种不同的媒介上的信息所造成的困难，但是通过将一切都保存在一个简单的、集中的地方，JIRA显然为Telestream节省了时间和金钱，并挽回了沟通的损失。

Reuben：“工程和QA的工作得到了极大的改进…它节省了大量的花在走廊上讨论如何实现一项新功能的时间——现在你能直接将它放到JIRA中，然后在常见的工作流中‘设置它并忘掉它’。它已经节省了无法计数的的工作时间，开会、在走廊上来回讨论…据我所知，我们已经节省的花在旧工具软件上的工作时间大约价值一百万美元。”

“从QA角度来看，它使我每天能够节省大约2小时，我不必手工整理前一天的信息、或者我们斯德哥尔摩团队的隔夜的信息。那意味着每个团队每周能够挽回10个小时的生产力。我们大约每3周发布一次这个特别的产品，所以每个发布节省了15个工作日，而且，在我们的众多项目中，每个项目每年都能节省大约45个工作日。”

“我们觉得JIRA是一个对我们帮助很大的‘社会网络’。我们能够追踪人们的互动…我生活在JIRA里、我喜欢JIRA、我们每天在JIRA中工作。如果没有JIRA，我将几乎不可能如此高效地完成我的工作，而且从某种意义上说，如果没有JIRA，我完全无法工作。”

结论

Silas和Reuben都赞同JIRA是一个用于QA、工程和客户支持团队的出色的工具——但是JIRA不属于那些个人用户的范畴，它是一个用于管理的强大信息中心。JIRA不仅是产品中心，有助于深入了解组织整体的状态，而且JIRA位于整个公司的正中心，为高层和管理人员提供产品开发的相关信息。

Reuben：“我认为JIRA主要是一套‘质量管理’系统。他们能够使用JIRA在高层次从产品的生命周期和质量角度纵览我们不同的产品所处的位置。我们正在进行十多个（至少）开发项目，所以很难从细节层次上把握它们。你能看着一张JIRA精要报告，然后迅速了解每个项目的进展情况，输入了多少错误、完成了多少任务、任意给定的发布还有多少任务有待完成。这样它能使你非常迅速地深入了解工程团队以及他们是如何工作的、谁正在工作、他们花费了多少时间。否则很难获得这样的信息，甚至是不可能的，而且将会是某种黑洞。JIRA确实解决了这个问题并使QA和工程团队的工作情况变得非常透明，而且甚至包括客户支持团队的工作情况。”