

24) 约翰霍普金斯大学JIRA/Confluence新生信息系统

约翰霍普金斯大学信息技术总监Geoffrey Corb 访谈

blocked URL

Geoffrey Corb

约翰霍普金斯大学 IT 总监

约翰霍普金斯大学

总部：美国马里兰州，巴尔的摩

性质：高等教育机构

JIRA用户数：200

JIRA问题数：超过1万条记录

原文链接：<http://www.atlassian.com/software/jira/casestudies/johnhopkins.jsp>

成立于1876年的约翰·霍普金斯大学已经成为美国第一个研究型的大学。这所大学的目标针对两个方面：通过启发探索和奖学金增进学生和全人类的知识。经过一个多世纪的发展壮大，今天这所大学已经拥有9个学术和研究分部，每个分部都位于这所最好全国的学校内。由于重视学习和研究，约翰·霍普金斯大学在美国国内引领了高等教育变革

👍 (约翰·霍普金斯大学也使用Confluence，wiki企业版)

从JIRA1.0开始，您就是我们最早的客户。您为什么选择JIRA?

许多年以前，我在（美国）东北地区有一个小型电子商务咨询公司，我们需要一个问题追踪系统。我们发现自己处在“购买还是构建”（buy-versus-build）的两难境地中。我们从事软件工程、网络系统开发等业务。我们开发这样一套软件并非无法实现，但是开发像JIRA这样强大的软件会花费我们大量时间和金钱，还不如直接购买。我们通过网络搜索偶然发现了JIRA。其合理的价格、完美的界面和使用感受使我们觉得JIRA非常适合我们的业务发展方向以及客户需求。所以我们试用了JIRA。

JIRA是如何被约翰·霍普金斯大学采用的？

当我在2003年来到约翰霍普金斯大学的时候，我们曾经使用过一个问题追踪工具，这是合作伙伴提供的。从可用性、功能、可扩展性和安全性等方面来说，这个跟踪工具真的很差劲。

因此，我找到我的主管说：“我用过一个叫JIRA的产品。非常好用，非常超值。我认为如果更换成JIRA的话，我们会非常受益。”她同意了。

JIRA与约翰·霍普金斯大学以前用的问题追踪工具有什么不同之处？

总之，JIRA非常好用。我们的老系统非常难用，操作复杂，而且提供的报表很少。与之相比，JIRA不仅有同样的功能，还提供了查询功能，因此可以随时随地领先完成任务。我们发现，JIRA对用户来说非常直观简单。

虽然我们有资格购买JIRA的教育授权，但是我们仍然购买了商业授权，这样我们就可以获得源代码，来定制一些用户习惯在其他系统上完成的功能。

JIRA被用在约翰·霍普金斯大学哪个领域？

现在，我们用它来支持我们的主要项目——新生信息系统。它主要用于工作流程，包括优化我们的变更管理过程、缺陷跟踪和任务管理。如果参与我们项目的某个用户或高层用户提出一个问题，他们会使用JIRA把问题提交给我们。这样，JIRA成为了我们的故障申报系统。

通过在缺陷跟踪和变更管理过程中使用JIRA，JIRA已经成为一个知识库。

当我们研究解决一个问题的时候，我们开始在JIRA中搜索，看以前是否遇到过这样的问题，如果遇到过，是怎样解决的；也可能会把一个新问题与一个存在的问题联系起来。这样，我们可以扩展有关问题和环境的知识网络。

我听说约翰·霍普金斯大学医学院临床研究组也在使用JIRA

当临床研究组在寻求解决方案的时候，我和他们交流了一下。我向他们演示了许多JIRA和Confluence的使用范例，并特别介绍了我们是如何使用JIRA来支持我们的项目的。他们的主要问题是难以跟踪缺陷和与外部协作供应商沟通。他们以前一直使用Excel电子表格和Access数据库来做追踪工作。我们的团队也有过类似的经历，实际上我们改造了JIRA系统来和我们的供应商沟通。这样，我们可以点击一个按钮，通过一个定制的JIRA流程，把问题发送给我们的供应商。然后，他们可以点击问题，进入JIRA查看细节。

既然你们同时部署了JIRA用作问题追踪系统和Confluence作为wiki，他们完全不会互相干扰吗？

我们主要是通过Confluence中使用JIRA过滤器来把它们集成起来。例如，我们会在几个Confluence页上列举有关某个产品的某个发布版本的问题，然后在这个页面上写入更多标注或相关说明。在JIRA问题中，我们可以参考问题正文或注释中的Confluence页面。

你认为JIRA的那项功能最好？

对我来说，面板是重要的技术。我设置了许多不同的面板，并在我的配置文件中定义了几十个查询。我有许多统计页面，这样我一眼就能判断组织绩效。

事实上,我最喜欢的面板是我称之为“最近更新”的页面。这里我设置了一个查询，在一列中显示了开放的问题、提交的问题以及过去7天里产生的产品与非产品问题。另一列是过去7天里提交的问题状态统计图。

由于使用JIRA来记录和管理我们的大多数业务，也就是几乎所有工作，因此，这是一个很好的绩效评判方法。

你是如何看待JIRA应用在未来几年里的变化或发展？

JIRA将在我们业务中处于核心地位，特别是系统实施，进入支持和维护期后。我准备打算用JIRA通过问题记录数量、平均解决时间等关键指标来更全面地分析绩效。通过定制服务来增加工作流和自动操作，我们会寻找更多方式来扩展JIRA应用。