

7) Atlassian 的问题追踪工具给Diabetes.org带来了巨大帮助

Morgan Friberg编写，Atlassian 市场部经理

美国糖尿病协会

总部所在地：维吉尼亚州亚历山大

雇员数量：700

建立时间：1940年

办公室：全美58个地点

产品：JIRA

我最近联系了Atlassian的合作伙伴Siteworx，他们非常愿意分享一个案例。Siteworx专注于交互式设计和应用的开发。Siteworx承建了美国糖尿病协会网站<http://www.diabetes.org/>。

Atlassian软件能够为如此广泛的业务类型和部门提供帮助，我总是感到非常高兴。从技术型企业到非盈利组织、从医疗保健机构到政府部门，以及其它各个领域，我们的软件都能脱颖而出。美国糖尿病协会的宗旨是与致命的糖尿病作斗争，解救那些糖尿病患者。仅在2008年，全美国就有2400万糖尿病患者，并花去1320亿美元的医疗费用。ADA（美国糖尿病协会）打算建立一个顶尖网站来提供有关糖尿病这种致命疾病的信息和并引起社会的关注。

这个案例深入分析了Siteworx是如何使用Atlassian的问题追踪器来帮助ADA建立diabetes.org网站的。我与Siteworx的技术副总裁Gage Shor专门谈到了JIRA。他提供了如下资料：

这里有个例子可以说明Siteworx客户是如何使用JIRA的。大多数客户端使用单个项目，不过一些人使用多个项目。目前有超过100个项目和数以千计的问题用到JIRA。Siteworx喜欢在流水线上保持使用最新的版本和插件。现在的情况是，有几个定制的安全服务和定制工作流运行在版本4.0.1上。大约下个月会更新到最新版本。JIRA主要用来跟踪Siteworx和其客户之间的任务和问题，也在公司内部用作服务台、人员招聘、市场营销、提案建议等管理工作。

下面是我和ADA的David Nickelson（互联网、策略以及业务部门总监）、Robert Gluck（Web内容和产品副总监）以及Bethany Bauman（互联网电子客户管理系统、策略和业务部门副总监）等的谈话。

JIRA是如何进入美国糖尿病协会（ADA）的？

Siteworx帮助我们建立了主要网站www.diabetes.org。在竞标中，Siteworx打败了Resto和VA两家公司。他们作了用户体验架构、CSS和HTML等方面的研究，构建了最近版本的diabetes.org。diabetes.org在2009年11月投入使用。这个网站完全是他们设计建造的。Siteworx既内部公司使用JIRA，也用作外部客户协作工具。在公司内部使用JIRA来管理错误修正以及其它活动以后，他们也向我们推荐使用JIRA。以我们的网站构建为中心，在Siteworx的建议之下，我们共同把JIRA当成协作工具。我们仍然与Siteworx在这个方面共享JIRA。不过，我们对内部使用JIRA也很感兴趣。

你们是如何使用JIRA的？

Siteworx是在2009年7月末把我们带到他们的JIRA实例中的。当时我们正在重新设计diabetes.org。主要目的是为了解决在网站开发过程中遇到的上传问题，也包括访问另一个供应商Convio（非盈利客户关系管理系统的供应商）的问题。Convio也在帮助开发这个网站。

我们基本上有3个工作团队（ADA、Siteworx 以及 Convio）。这3个团队总是试图通过不同方法和平台来解决问题。在同一个地方，我们能够看到Siteworx和Convio的一举一动，同时我的团队也可以多给他们0.2美元，同时也让他们投入工作。通过这样一个单纯的、易于遵循的跟踪方式，我们就能作为一个整体来谈论所有各式各样的通知单。这些通知单会不同程度地影响网站构建。

人们使用JIRA的方式会与你们预想的不同吗？

我们按照预想的方式使用JIRA。JIRA使我们能集中报告、讨论并解决问题。JIRA也有我们预想的功能。我们把它安装好之后，JIRA就成为一个面向客户的维护门户，成为一个服务通知单系统。当我们需要进行额外的设计任务的时候，我们可以很容易地同其他人交换设计资产。我们认为这非常有用。

您可以评论一下ADA使用的协作工具的功能吗？

由于我们的局域网不是很好的协作工具，所以我们团队现在安装使用Basecamp。对我们的开发工作来说，这个工具非常实用。我认为，未来我们整个组织会需要更好的软件工具来协同工作。当我们有大量供应商在同一个项目上协同工作的时候，我们会不断地进行越来越多的虚拟团队工作。由于需要这样的协作空间，同时Atlassian工具软件满足了这样的需求，所以我认为这是理所当然的选择。我也认为你们的价格定位非常合理。特别是Confluence非常吸引我的IT和其他部门的同事。

您对其它考虑使用JIRA的公司有什么建议吗？

毫无疑问，JIRA与工作流程和过程密切相关。也就是说，使组织变得更高效。这是因为组织在整个工作流程中越来越团结紧密。

非常感谢美国糖尿病协会和Siteworx! 顺便提醒一下，非盈利性组织和慈善组织可以通过简单快速的形式免费使用Atlassian公司的软件产品。