8）Cochlear公司借助Atlassian工具完善bug跟踪

总部所在地：澳大利亚悉尼

所属行业： 医疗器械制造

部门：信息系统

JIRA用户数量：371

JIRA项目数量：30

JIRA问题数量：13,500

1982年以来，Cochlea已经成为人工耳蜗植入助听器行业的领导者。今天，Cochlea仍然通过不断创新稳居市场领先地位。Cochlea把每年收益的15%投入到新技术研发中。作为澳大利亚制造的名牌产品Nucleus植入式助听系统的生产商，Cochlear在2003年7月达到了一个震惊世界的里程碑，其助听技术为全球70个国家的5万用户带来了福音。Cochlear的Nucleus植入式电子助听器能够刺激内耳神经，从而使重度耳聋患者恢复听力。

由于其可靠的经济回报、稳定的增长以及对未来的承诺，Cochlear成为人工耳蜗植入助听器行业唯一的上市公司。这家公司的总部、生产工厂以及主要的研发活动都在澳大利亚悉尼。由位于澳大利亚悉尼的35人开发团队和位于比利时的Cochlear欧洲技术中心共同开发了一套临床软件。这套软件主要用来根据患者的不同需求来配置Nucleus植入式助听器中的语音处理器。

开发团队由软件项目经理Victor Rodrigues领导，他迫切希望能提高问题跟踪能力，从而确保获得最重要的信息。Victor Rodrigues调查了多种问题跟踪软件产品，这其中也包括JIRA——Atlassian公司的网络问题跟踪工具软件。

为什么会选择JIRA?

Victor Rodrigues解释说，“我们正在寻找容易学习使用的软件。当我从Atlassian公司的网站上下载了JIRA的试用版以后，只花了不到5分钟就安装完毕，然后就很容易地开始工作了。”

Rodrigues和他的团队发现JIRA使用起来非常简单直观，它的图形界面既简洁又周全。

Rodrigues 说：“JIRA的价值在于其优异的扩展性。JIRA非常容易与其它系统集成。我们只花了两天时间，然后在JIRA用户组论坛中发了几个帖子，就成功地把JIRA与我们的源代码版本控制系统整合了起来。”

> 现在，我们的产品发布机制组织得更好了。Atlassian的技术支持服务非常好、反应非常快，对我们帮助很大。不仅能媲美，更能超越企业管理软件领域的大型跨国公司。
>
> ——Victor Rodrigues，软件项目经理

解决方案

Cochlea的软件开发团队不仅将JIRA用作缺陷跟踪系统，而且也用来管理计划中的新特性和改进。当测试产品的时候，团队会在JIRA中新建可跟踪的问题。每个问题都会指定一个开发人员，然后是一个代码审查人员，最后反馈给测试人员。一旦问题解决，这个测试人员就会关闭这个问题。

路线图功能对Cochlear来说非常有用。这项功能使分布在世界各地的软件开发、市场营销和临床研究团队随时都能审查项目状态。

通过使用JIRA，位于悉尼和比利时的主要软件开发团队能够克服距离和时区的障碍，既能管理问题，又能管理项目任务。

Cochlear的外勤现场服务团队也使用JIRA来跟踪和管理客户支持方面的问题。邮件提醒系统会根据相关细节和问题状态通知相应的人员或小组。

Rodrigue 说：“由于我们企业位列世界800强，所以必须重视所有的关键问题和信息。因此，我们正在进行一个项目，在这个项目中，外勤现场人员可以通过电子邮件或发送问题到JIRA中来寻求解决方案。”

取得的效益

Cochlear声称在生产力方面已经取得了巨大的投资回报。光花在代码评审上的时间就已经减少了50%—80%。

沟通、协作、高效的信息共享是JIRA给企业带来的巨大效益。Rodrigues欣喜地看到，为了软件发布，人们进行测试和评审的积极性大为提高。软件开发和业务系统部门的管理人员和员工非常喜欢使用这套系统，并且相信JIRA极大优化了Cochlear的工作氛围。

Rodrigues说：“现在，我们的产品发布机制组织得更好了。Atlassian的技术支持服务非常好、反应非常快，对我们帮助很大。不仅能媲美，更超越了企业管理软件领域的大型跨国公司。”