13) Red Ant公司使用Confluence协助网站设计与开发

Red Ant公司

总部所在地：澳大利亚悉尼

所属行业：网站设计与开发

员工数量：11

Confluence 用户数量：全世界140个用户

Confluence空间数量：50

与Red Ant 管理总监Ben Still的对话

Red Ant是一家位于澳大利亚悉尼的，非常成功的网页设计与开发企业。这家企业由11个经验丰富员工组成。这家公司的主要业务是帮助客户为其顾客提供非常好的在线体验。除了开发各式各样的个性化页面模板和内容管理以外，他们也设计在线虚拟和交互式元素

为什么使用wiki?

我们尝试过许多不同的方法，发现它们都是基于一个集中的编辑模式。我们使用wiki的意义在于使每个人都能有所贡献，都能参与进来。也更加契合我们与顾客协同工作的方式。通过允许每个人增加并修改内容的方式，使得所有人都参加进来。我们以前的状态是，某个人艰难地设计网页，其他人只能眼巴巴地等待。后来这样状况变成了当某人得到一项任务，那么其他人也可以参加进来帮助完成这项任务。

举例来说，我们已经完成一项设计，需要给客户展示。首先，一个设计师会制作一个页面并附上图片。他们已经尽力而为。但是，接下来我会查看这个页面，认为它需要更多的解释，或者链接到一个文本框。一个开发人员会模拟测试菜单是否工作正常，并在那里贴上一个链接。我们的客户将会通过Email将这个链接发回，并附上对这个页面的评论。这样的协同工作流程从一个侧面体现了我们的实力之所在。而且对我们来说，能够非常容易地添加各种各样的内容，这非常重要。

“能将Confluence用于我们所有的业务领域，这一点让我们非常喜欢。例如：为客户生成一个项目空间来展示Flash游戏原型和设计图片。还能制作详细的软件文档。”

——Ben Still, Red Ant 管理总监

您为什么会选用Confluence

我们的业务在于沟通创意，并使之容易理解。许多其它的wiki平台看起来像业余的博客一样。我想这会给我们的工作带来误解“如果他们的外部网页非常糟糕，难以使用，那么他们会把我们的网站设计成什么样子？”如果我们的客户沟通复杂而且混乱，那么就会丢掉客户。我们发现，Confluence使我们能创造性地快速生成美观的页面。那并不是说，任何人都能正确使用Confluence。只是我们发现Confluence能使给客户的展示变得非常直观。

Confluence能用在所有我们的业务领域，这一点让我们非常喜欢。例如：为客户生成一个项目空间来展示Flash游戏原型和设计图片，还能制作详细的软件文档。我们能列出JIRA问题清单，并且能自动生成项目进程状态汇总报告。我们选择Confluence的另一个关键原因是其管理用户组和安全性的方式。

为什么安全性对于你们很重要？

虽然Red Ant并不打算为中情局制造最机密的火箭飞船，但是，我认为对大多数人来说，信息安全仍是个大问题。专业服务都是基于信任的。如果某个客户的新网站设计无意中被竞争对手看到了，那么这种信任被很快破坏掉。我们不断需要为用户建立账号并给其相应的授权。如果这不容易实现，那么人们就会觉得这很麻烦，从而只建立“组”用户名（我们以前遇到过这个问题）。如果客户们挤出一些时间来查看我们的项目状态更新，但是却把大部分时间花在解决密码失效问题上了，可想而知，客户们会疯掉的。这个系统必须平稳、可靠地运行。我不希望任何一个用户非法访问其它区域的信息。

我们已经把Confluence挂到LDAP上，结果很好。现在，包括内容管理工具在内的，我们的所有应用程序都使用LDAP管理用户授权。只要有一个用户名就能在所有系统上工作，这非常好。具有讽刺意味的是，我们使用wiki的首要原因之一就是为追踪各种各样的用户名和密码。

市场营销部门和广告代理商同客户之间的协作方式这么好。那么与其他协作方式相比，wiki有什么优点吗？

在这样几个领域中，使用wiki作为协作工具对于我们来说非常有用。

首先是发布的速度。我曾经与一个朋友讨论过wiki和其它类型的网页内容管理软件（WCM）之间的区别。他认为wiki完全就是WCM的另一个说法。在我看来，关键区别在于快速获得图表或说明，并能邀请其他人阅读或合作。那里并没有模板可供选择，也没有工作流程可以遵循，同时页面会在你希望的地方出现。当我与他在电话或会议上交谈的时候多次这样使用。我能快速编排设计并发布，并在我们谈话的时候就能看见。由于我能不断添加素材，因此比电子邮件要好。其他人能添加评论并且编辑，接着诸如我们的“进行中的工作”等汇总页面可以链接到它上面。

虽然我们仍需要打大量的电话、举行很多面对面的会议，但是在记录会议纪要和行动计划方面，wiki具有意想不到的好处。我们需要做很多设计评审和简报，谈到的问题会被记录下来，这实际上非常重要，这样项目才能向前推进。虽然我们已使用Confluence好几年了，但是我仍会发送电子邮件，不过这些电子邮件带有wiki页面的链接。任何注解和附加文件或信息会作为附件。这对于拥有大量利益相关者的较大公司的项目也有好处。在一个集中的地方，每个人都能评审设计和项目计划。这对于异地用户协作来说特别有用。

如果可能的话，什么时候您会通过老方法来传送文件？比如CD-ROM、DVD和电子邮件。

我们仍然通过电子邮件或DVD来获取大量的文件，特别是大文件。这通常是因为这是我们的客户获取文件的首选方式。我认为要改变这些还需要时间。从前，我们曾经生成一个“上传”页面，人们可以在这里通过我们构建的工具上传文件。现在我们只生成一个wiki页面，并让人们把文件附在那里就行了。

除了同你们的顾客一起使用Confluence以外，你们也和印刷商或分包商等服务商一起使用它吗？

是的，我们经常需要同分包商或其他代理商或开发人员共享信息。有时他们只需下载文件，而在其他情况下，他们需要访问附加内容。

给你举个例子，我们最近在和Huggies（好奇公司）进行一个大型项目。另一个代理商也参与了这个项目，因此我们需要给他们提供访问设计框架的许可。由于正在不断地更新，因此我们不打算重建并维护一套单独的文件。在另一方面，我们不想让他们访问整个项目空间。听起来很简单，但是实际上这有可能很麻烦。我花了10分钟来创建一个新组，然后授权这个组使用受限功能视图。

评论功能在你们的系统中广泛用于管理员工同客户之间的沟通。你注意到有什么特别的评论行为吗？

当第一次建立起自己的wiki时，我们认为每个人都乐于添加和编辑内容，但是情况并不是那样。大多数人“害怕破坏它”，因此他们就不编辑它。但是一旦告诉他们正确的做法，他们就会乐于在页面底部留下评论。

结果是，我们注意到几个有趣的行为出现了：

- 参加者——这些用户非常积极地参加进来，并且不断阅读和做评论。他们实际上没有制作页面，但是非常乐于留下评论并以这种方式参与讨论。如果我们没有按时更新，他们就会抱怨。
- ”潜水员“——这些用户会通读页面并浏览更新。实际上，他们从来不会添加评论或成为作者。但是当在会议上偶然提到的某些事情会显示出他们是有规律的读者，这会令你感到惊讶。
- 书呆子——不会阅读更新，但是会在会议前临阵磨枪。我认为他们会非常喜欢“最新事件”清单。

“由于Confluence每天都会发送一封电子邮件报告项目状态，因此它实际上帮我们告诉客户，我们在努力完成他们的项目，同时也显示出我们的专业精神。新客户总是说他们非常感动。他们可以看到我们的响应有多么迅速，也能选择参与项目方式。”

——Ben Still, Red Ant 管理总监

你告诉我们，Confluence 已经成为你们所使用的最重要的面向客户的应用系统。你们会如何拓展Confluence的应用？

由于我们的团队很小，所以这是一个问题。当我们投入一个复杂的大型项目中时，每个人都忙于工作，而忽视了与客户沟通。这样就会使客户无法了解我们的工作情况，误以为我们正忙于其它项目。由于Confluence每天都会发送一封电子邮件报告项目状态，因此它实际上帮我们告诉客户，我们在努力完成他们的项目，同时也显示出我们的专业精神。新客户总是说他们非常感动。他们可以看到我们的响应有多么迅速，也能选择参与项目的方式。

我们正在着手加强LDAP的集成来支持JIRA和Confluence，从而使用户账号管理更简单、更灵活。

Confluence使用方式会与你预想的不同吗？

是的，在解释复杂信息方面。当我们第一次开始使用wiki的时候，我想我们应该发布大量的类似文档这样的东西。通过快速添加图表和图片作为页面的组成部分，从而更好地解释说明。这样的方式非常出乎我们的意料。举例来说，我试图解释一个在设计某个医药网站过程中遇到的问题。这个设计需要使用不同的颜色来区分表格的行以便于阅读。当实现这个需求的时候，我们遇到了一个障碍，这很难用言语表达。这里就是我的表达方式。

我能很快地加入图片和一个表格，并附上一些注解，这样就达到了解释的目的。否则，需要在电话里或在电子邮件上花费大量时间。

最初，我们本想使用Confluence来生成网络页面链接列表，这样可以更新设计或代码来给客户审查。后来我们发现，把这些虚拟设计或代码嵌入到Confluence页面中更为简单。这使之能安全、容易地访问，而且在更新时，人们会得到通知。

你们的客户知道他们使用wiki吗？他们对Confluence有何反应？

我认为“wiki”这个词对大多数客户来说仍然有点模糊，不过最终影响不大。他们只对及时更新和信息感兴趣。当第一次为一个客户建立账号的时候，我们给他们发送一封欢迎信，写明了详细的访问方式和密码，以及我们工作方式的简要说明、何处可以获得更新，等等。这对于同人们取得联系，并使他们从一开始就参与到项目中来说，显得非常重要。如果必要，我们也提供培训，使他们了解工作方式和信息获取方式。

你们是如何使用JIRA，并与Confluence联系起来的？

我们向客户解释说，我们在大量日常项目中使用Confluence，同时也将JIRA用于详细开发。我们几乎所有的项目中都用到了Confluence，而JIRA用在非常复杂的大型项目中。我们也会一起使用它们，这对在Confluence中显示项目中的JIRA问题汇总非常有帮助。我们很难明确划分哪些放在JIRA中，哪些用到了Confluence。我们认为它们都是强大的工具。这里举个例子来说明它们是如何协同工作的。我们可能在项目进展过半的时候突然发现一些其他的工作需要完成。比如一些CSS代码需要返工，这就会影响到这个网站的其他方面。如果这项工作在关键任务路径上，那么它总是很容易地作为JIRA中的问题来详细描述任务、生成一个新组件，然后生成一个列表作为RSS填写到Confluence页面中。这大为提高了我们的工作效率，而且我们的客户也不需要到JIRA中去获得概要说明——Confluence做得更好。

而且，我们工作一个重要方面在于理解并分析一个特定项目是如何执行的。我们觉得，如果不打算关注它是如何执行并调整它的话，这就与创造一个神话游戏或促销活动无关。我们为许多客户执行了这样的跟踪和分析工作。举例来说，这些工作包括生成月度报表。通常，每个报表都会引发一系列关于改善工作的问题或争论，就像“为什么哪些数字这么高？”，“让我们改变那个地方”等等。我们发现把这些当做JIRA问题更容易一些，而不光是把所有的报表都载入Confluence中。作为附加的信息和需求，这样更容易理解和跟踪其间的关系。这些报表可以在Confluence中生成漂亮的总结页面。如果打算更深入地了解分析，可以点击链接进入JIRA问题。