

11) Dow Jones的系统与流程文档管理

Dow Jones

总部位于美国纽约，在96个城市设有分部。

所属行业：数字与印刷媒体

使用wiki的雇员数量：全世界350人

重要应用：(Confluence)

系统与流程文档管理、跨部门和部门内部协作和公司审计版本控制

Confluence空间数量：33

与Dow Jones Online首席技术官Jamie Thingelstad的对话

全世界的人们都在阅读华尔街日报、MarketWatch.com、巴伦周刊等报刊来获得重要的商业和财经新闻信息。这些报刊都是Dow Jones的印刷和数字出版物。在企业内部，Dow Jones员工通过Confluence共享信息，与分布在世界各地的商业、技术组织进行协作。

在Dow Jones，你们已经使用wikis很长时间了。为什么你们会首先部署wiki呢？

我曾经在公司内外大力宣传wiki软件，因为我认为wiki软件可能是组织内最重要的工具。许多工程师打算用wiki来进行内容管理。在Dow Jones，这样的普遍想法由来已久。我们选用了OpenWiki，并将其应用到技术部门。这样，这些部门将不再缺少对大量文本进行所见即所得编辑的手段。

我们对采用wiki感到非常满意，人们使用 wiki来管理系统文档，这实现了我们多年以来的愿望。产品管理人员以及非技术人员所表现出来的使用水平给我们留下了深刻印象。我们看到，Wiki是一个非常好的协作空间。在这个空间里，各种各样的用户可以管理文档、进行沟通，还能共享我们的系统、过程、项目以及创意。这真是一个非常好的协作过程——这就是wiki的神奇能力。

这很有意思。当我谈到wiki的时候，人们往往首先会说：“不能任人随意改动我们的文件，这不堪设想。”于是我说：“啊，只要想到——人们实际上配合得非常好！”——Jamie Thingelstad，Dow Jones Online首席技术官

为什么你们会将OpenWiki换成Confluence？

OpenWiki是一个逐渐落后的开源软件。OpenWiki对非技术用户来说很难使用。它使用传统的文本标记来做编辑，并且对附件的支持也不好。随着应用的逐渐深入，我们发现需要一个解决方案来使用户很容易地生成美观的页面、灵活性更强，并且能推广到整个公司。

从易用性来说，我们对新的wiki解决方案有3个重要需求：强大的附件支持、搜索和所见即所得编辑。Confluence满足所有这些需求。

我们也需要更多的企业级功能，包括：访问控制、与LDAP（轻量级目录访问协议）集成来单独校验以及跨数据中心冗余备份。Confluence也能满足所有这些要求。我们使用Confluence API（应用程序设计接口）完成了OpenWiki到Confluence的完全迁移。

您是如何把Confluence引入你们的企业的？

我们只将系统启动就行了。这是我们最喜欢Confluence的地方之一——在线文档管理功能非常强大。只需给用户一个账户，他们就能自己使用了，这是使人们感到非常轻松。

人们使用哪类wiki系统和过程来管理文档和协作？

所有的！我们使用Confluence来管理软件开发项目中的大量文档——从需求和用例到系统最终部署的所有文档编写工作。实际上用于整个项目过程。

我们的工程师使用它来管理工作和系统文档。实践出真知。我们的项目经理用它来管理项目运行以及沟通范围、状态、问题、风险等文档。我们的产品经理用它来管理产品需求文档。技术团队用它来共享项目章程、联系信息和状态等文档。

这真是一个非常好的协作过程——这就是wiki的神奇能力。——Jamie Thingelstad，Dow Jones Online首席技术官

Confluence的使用方式与最初预想的有区别吗？

最初打算用在技术团队管理系统文档，但是现在用来跨小组、跨部门沟通和协作。Confluence已经成为管理跨业务和技术小组信息的首选。当整个公司人们发现它是很有用的工具以后，其应用扩展越来越快。

您有没有注意到，在应用Confluence以后，工作流程和企业文化发生了什么变化吗？

是的。在Dow Jones公司，有各种各样的业务和技术团队正在使用Confluence，并不断创新分享信息和思想的新方法。由于项目团队变得越来越团结紧密，同心协力地开展工作，所以每天有20-30个新页面生成。有些页面很快就变得没用了，不过这不重要。软件开发或项目团队非常习以为常地在状态更新例会上将Confluence显示在投影机上。

您提到访问控制是选择wiki的重要需求之一。为什么访问控制对Dow Jones来说是一项重要特性呢？

这很有意思。当我谈到wiki的时候，人们往往首先会说：“不能任人随意改动我们的文件，这不堪设想。”于是我说：“啊，只要想到——人们实际上配合得非常好！”尽管如此，Confluence能够通过分组或单个用户授权来限制文档编辑和浏览的能力重要。我们发现这项功能几乎从没使用过，然而这是达到那些最初目标的捷径。我对人们说：“这实际上不是wiki的风格，但是你能这样用它，并且它做到了。”

访问控制也能解决另外一个问题。由于我们越来越多地使用wiki，我们必须相应地调整审核流程。例如，我们把标准的操作流程和灾难恢复计划存到Confluence中，这样就会纳入到公司审计过程中。过去我们使用DocuShare，这套系统具有严格的文档管理、审计、追踪能力。但是没人喜欢这套系统。通过使用Confluence，我们能够追踪文档修订，并限制编辑权限。这使它能够通过审计控制。Wiki与审计构成了一套奇怪的组合，但是这对Dow Jones来说非常重要。

“Confluence已经成为管理跨业务和技术小组信息的首选。当整个公司人们发现它是很有用的工具以后，其应用扩展越来越快。”——Jamie Thingelstad, Dow Jones Online首席技术官

使用Confluence之后，Dow Jones Online取得了哪些效益？

最大的好处是，Confluence成为了我们获取信息、沟通思想以及跨小组协同工作的中心。你怎样衡量人们思想交流的真实价值呢？另一大好处是，不象电子邮件，Confluence会生成永久记录，这很容易追踪。当你处在一个分布广泛的工作环境中，这就是个大问题。