



中国客户案例 及最佳实践集

- 携程万人级团队的 Confluence 运营实践 1
- 民生银行基于 Atlassian 打造软件工程平台 2
- 泰康保险集团基于 Jira 打造 DevOps 工具链 3
- 华泰证券基于 Jira 的规模化敏捷演进 4
- 中国出口信用保险公司的 DevOps 落地之道 5
- 澳洲百年银行的敏捷转型之路 6
- 工银安盛构建交互式 Jira Dashboard 7
- 家乐福中国的 Jira Service Desk 落地实践 8
- Atlassian 助力网易构建战略型项目管理工具 9
- 诺基亚基于 Jira Data Center 的 Backlog 管理 10
- VIPKID 千人团队的 Jira 落地推广实践 11
- IBM 使用 Jira Data Center 打造全球一体化平台 12
- 去哪儿通过 Jira 实现 OKR 系统化管理 13
- 百年裕利的云上创新 14
- 微店 Jira 和 IM 的集成实践 15
- 达美乐:为了更美味的匹萨而不断创新! 16
- Twitter 使用 Jira Service Desk 将邮件量减少80% 17
- Data Center 为加拿大国家银行带来更开放的工作方式 18
- Infobip 借助 Atlassian 像初创企业一样规模化发展,像大型企业一样标准化 19
- 结束语 20

携程万人级团队的 Confluence 运营实践



作者

关群

所属行业

互联网

使用产品

Confluence Data Center

[点击查看完整案例](#)

携程集团作为中国领先的综合性旅行服务公司，成功整合了高科技产业与传统旅行行业，向超过3亿会员提供集无线应用、酒店预订、机票预订、旅游度假、商旅管理及旅游资讯在内的全方位旅行服务，被誉为互联网和传统旅游无缝结合的典范。携程集团在线旅行服务市场居领先地位，连续4年被评为中国第一旅游集团，目前是全球市值第二的在线旅行服务公司。

携程是在 2013 年开始使用 Confluence 的，主要服务于研发团队，用于需求管理、会议纪要、协同编辑等场景。在 2013-2019 年之间，携程各业务、职能部门都有自己的类似 Confluence 的工具，有部分团队也采购过 Confluence Cloud，但各部门彼此间的数据是完全分离的，大家没有统一的平台做知识管理，信息孤岛比较严重。

技术团队在 2017 年曾尝试把 Confluence 推向全公司使用，但当时的 Server 版本在仅支撑技术团队的情况下，性能已经比较吃紧了，特别是携程在 Confluence 首页做了一些定制化，页面上的很多图片、菜单展示都需要判断用户权限，但携程内部的用户组非常多，有数万个，用户只是登录到首页的这个操作就会有 5-20 秒的等待时间，性能上是无法满足向全公司推广的条件。

为了提升系统的可用性，2019年携程采购了Confluence Data Center 版本，开始向全集团进行推广，做为全公司级别的知识库，我们动员了全集团的人力资源部，邀请了 30 余位各事业部的 HR 同学做为空间管理员加入到 Confluence 的推广工作中。现在全集团已将 Confluence 作为统一的知识库在使用了。

对比携程集团 Confluence 升级到 Data Center 版本之前的用户分布发现，原来作为 Confluence 主力军的研发用户目前占比不到 20%，业务、运营、各职能团队已经全面开始使用 Confluence。

当前携程集团的 Confluence 运营数据很庞大，但是依靠 Confluence 开箱即用及 Data Center 版本的优势，携程内部并没有专职的 Confluence 的管理及运维人员：目前有2位超级管理员，1位运维同学，1位 PMO 运营兼职运维和管理。

民生银行基于 Atlassian 打造软件工程平台



作者

李晓东、陆文鹏

所属行业

银行

使用产品

Jira Software

Confluence

FishEye

Crucible

Bitbucket

Bamboo

[点击查看完整案例](#)

背景介绍

中国民生银行信息科技部是中国民生银行的一级部门，下设软件开发部、生产运营部等多个二级部门和中心，承担着全行信息系统建设和运行保障责任。目前在运行的系统和模块有几百个，运行在开放平台上。开发语言以 Java、C++/C、SQL 为主，开发团队涉及民生内部团队及各个合作公司的成员，项目数量巨大，技术平台多样化，架构具有复杂性。

Atlassian 平台在民生的应用情况

经过 3 年的不断努力，我们对 Atlassian 系列产品进行了功能集成，并在公司内部将其命名为 PSET 平台（Platform of Software Engineering Toolkit）。

使用到的 Atlassian 产品和其主要功能包括：

- Confluence：需求和团队工作协同管理
- Jira Software：开发任务管理
- Fisheye + Crucible 和 SonarQube：代码质量管理
- Bamboo：工程构建
- BitBucket：代码版本管理

PSET 平台覆盖了民生软件工程的主体流程，目前信息科技部的各条业务线都在使用，并向下扩展到各分行使用，以及对外扩展到信用卡部、网络金融部等其他总行部门。

心得总结

自上而下进行推动：任何工具类的产品在企业和组织内部的广泛使用，公司领导的支持和重视是工具能否在企业内部成功推行的关键。领导自上而下建立团队成员的使用工具的习惯，并逐步形成规范。

文化氛围的培养：在企业和部门内部建立 Atlassian 产品的经验和知识的快速共享机制，善于利用各种碎片时间对团队进行 Atlassian 工具的知识宣传

以点带面，树立优秀榜样：从明星团队开始，树立优秀典型人物，经常举办不同部门的经验分享会。

泰康保险集团

基于 Jira 打造 DevOps 工具链



作者

郭鸿

所属行业

金融/保险

使用产品

Jira Software

Confluence

[点击查看完整案例](#)

背景介绍

泰康保险集团作为世界 500 强企业，旗下拥有多家子公司和大量合作机构，各个都属于不同的业态，整体都需要集团提供科技赋能。因此 IT 也面临很大的挑战，传统的 IT 模式向 DevOps 转型也成为必然趋势。

引入 DevOps 之前，集团 IT 面临一些实际问题：首先从业务层面来看，业务线快速扩张，新的业态导致了业务需求多而复杂，对需求人员的业务分析、产品设计能力要求越来越高；从工具和流程层面来看，集团原有的工具和流程受到挑战，各类工具非常繁杂，工具之间缺乏互联互通，流程超长。这导致各环节容易出现黑盒状态，上下游协作不佳，沟通成本较高，最终用户体验不好。

解决方案

为了满足业务快速交付且过程透明化的诉求，集团 IT 决定尝试进行工具重组和流程再造。但是，任何变革初期都不能一刀切，需摸着石头过河，尝试前行，所以集团选择了一些试点项目尝试基于 Jira 的 DevOps 全流程工具链。

比如：使用 Confluence 从需求收集到拆解，进行需求内容管理和需求条目化；利用 Jira 和 Confluence 关联实现条目化需求到 Jira 任务的转换，然后 Jira 开发任务和 Gitlab 代码直接关联，Gitlab 代码库和 Jenkins Job 关联，Jenkins Job 和制品库制品进行自动关联。这样在打通了全链条工具的同时，简化了流程，实现了端到端交付的自动化和可视化。

更多思考

在泰康保险集团 DevOps 平台和流程落地之后再回过头总结，从 DevOps 全链条的角度来说，使用 Atlassian 全系列对于用户来说会更加流畅自然，对于运维人员来说会更加舒服。但是考虑到 GitLab 和 Jenkins 也是主流的开源工具（重点是免费），所以我们当时优先选择了开源工具和 Jira 做集成打通。

但在后续实际实施过程中，我们发现，使用开源产品的问题在于需要对集成的开源工具有深入的研究，这不但需要付出更多学习成本，而且需要有专人负责开发和维护，用户使用起来其流畅性和便捷性也比 Atlassian 原生产品稍差。所以，如果综合人力及时间等成本考量，使用 Atlassian DevOps 全系列产品其实是个不错的选择。

华泰证券基于 Jira 的规模化敏捷演进



作者

孙健

所属行业

证券

使用产品

Jira Software

Confluence

[点击查看完整案例](#)

背景介绍

华泰证券的规模化敏捷转型中，没有直接套用现有的主流框架，而是从单体敏捷团队出发，关注单体敏捷团队敏捷成熟度的提高，逐步演进到更大范围的敏捷规模化协作。在实践层面，借助 Jira 的丰富功能，将规模化敏捷的具体实践和流程落地在 Jira 上，形成有效的流程和工具相结合的规模化敏捷实践。

为什么引入规模化？

当敏捷转型引入 Scrum、Kanban、XP 等管理实践和工程实践时，往往面对的是 10 人以内的单个团队。对于传统金融企业，应用繁多，调用链长，且很多应用需要同时服务于投资组合内的多个产品。一个简单的需求交付，往往需要涉及几十人、几百人，甚至上千人的协作完成。

如何高效协作正是敏捷规模化所要解决的问题。在我们的实际转型中，敏捷的规模化也不是一蹴而就的，而是随着敏捷转型的逐渐深入，组织结构和产品结构逐步演化的过程，也是管理实践、技术实践、工具、流程等多方面配套发展的过程。

我们以华泰证券某个产品为例，结合 Atlassian 工具的落地，详细介绍一下由单一敏捷特性团队到多敏捷特性团队再到多领域规模化敏捷的演进过程。

心得与总结

根据组织结构、项目特性和团队敏捷成熟度等因素，不拘泥于当前业界的主流框架，关注敏捷规模化的五个核心能力逐步演进实践，持续探索协作效率和质量提升之道，是我们进行敏捷规模化的出发点。Jira 的可扩展性和强大可配置能力，灵活助力规模化敏捷的各种应用场景，帮助我们在探索的道路上可以高效地落地规模化敏捷的各种实践。我们希望在敏捷规模化中所做的这些探索能够对你有参考价值，同时也欢迎跟我们一起探讨规模化敏捷开发的实践。

中国出口信用保险公司的 DevOps 落地之道



中国信保

作者

黄金泽

所属行业

金融/保险

使用产品

Jira Software

Confluence

Bitbucket

Bamboo

Fisheye

[点击查看完整案例](#)

背景介绍

中国出口信用保险公司是我国唯一政策性出口信用保险公司，中国信保通过为对外贸易和对外投资合作提供保险等服务，促进对外经济贸易发展。现阶段公司面临由大到强的整体转型，总部及分支机构迫切需要 IT 团队提供科技赋能，以用户为中心，实现科技引领的目标。因此 IT 团队面临很大挑战，传统的 IT 模式向 DevOps 转型也成为必然趋势。

在企业 IT 部门转型 DevOps 任务之初，IT 团队生产力工具匮乏，仅有的 SVN 和 QC 工具已经无法与日益增长的需求相匹配，同时，开发、运维间隙越来越大，相关技术积累薄弱、新旧文化冲突突显，转型困难重重。

解决方案

初步变革发生在 Git 服务器搭建之后，团队陆续接受了从 SVN 向 Git 的转变，在 Git 的推广中渗透了版本与分支的管理理念，从此为后续 DevOps 转型奠定基础。其中 SVN 向 Git 迁移的同时我们对源码库进行了进一步的拆分，以更好地适应分支的管理和后续微服务的推广。我们平滑迁移了全部提交历史和用户映射，使用了 SVN Mirror for Bitbucket Server 工具。

后续，我们将 Git 与 Jira Software 进行集成，实现了将代码与开发任务的关联。我们还同时考察对比了 Bamboo vs. Jenkins, Bitbucket vs. GitHub, 但考虑到与 Jira 和 Confluence 的集成优势，我们选择了 Atlassian 的全套工具以及插件作为公司下一代发展的平台，后面的实践也证明了选对工具和插件对人力资源的节约是多么巨大！

回顾与总结

回顾中国信保 DevOps 通道工具链的发展历程，IT 团队能从过去手工部署快速转型到 DevOps 精英团队，离不开团队领导的方向指引和大力支持，离不开团队成员间的精益协作。

同时，在项目之初由于我们正确的选择了全球排名第一的敏捷和团队协作工具平台：Jira+Confluence、Bitbucket+Bamboo 等，Atlassian 产品和插件之间的无缝组合让我们的 DevOps 工具链可以被快速部署和落地实施，也为我们节约了宝贵的时间和人力资源。

澳洲百年银行的敏捷转型之路



作者

JAMEY AUSTIN

所属行业

银行

使用产品

Jira Software

Confluence

Jira Service Desk

[点击查看完整案例](#)

为了保持竞争力和更快速发展，澳新银行的经营方式采用了不断反馈、持续迭代、开放工作以及规模化敏捷方法。

想象一下你正在驾驶一艘大型巨轮穿过悉尼港，港湾里同时有小帆船、渡船、桥、小岛，这艘巨轮必须航行得很平稳。再想象一下：这艘巨轮需要掉转方向！不是小幅度的调整，而是完全的转换方向！

这就是首席执行官 Shayne Elliott 在执掌澳新银行，这个澳大利亚最古老和最大的银行时要面临的挑战。在 180 年的大部分时间里，这个受人尊敬的金融机构通过坚持稳定与可靠的理念而获得声誉。

从历史上看，这正是你想要的银行：可靠的运行、平稳的变化，但是，“传统”银行模式已经不再适应现在这个快速发展的时代——关于速度与灵活性的时代。现如今，就像某些潮流一样，一种工作方式运行一段时间就会突然发生变化。

金融服务业的潮流也明显改变了。

Shayne 看到到处都有竞争的迹象，竞争力主要来自拥有新技术和新经营方式的小公司。为了保持竞争力，他知道澳新银行必须接受不断反馈和持续迭代，必须更快做出反应，否则就会被淘汰为这些舰队的尾流。

为了保持竞争力，他不得不调转这艘巨轮的航向。

现在，澳新银行的小团队，也就是小队和部，会负责更快的交付。不仅仅是负责，而是以新的方式来进行负责，一种更开放、更协作的方式。

不管人们最初是怎么想的，但他们终于意识到：这是一种更好的工作方式。现在每个人都说，他们对团队同事有更多的信任，对项目的结果和公司的成功有更多的期盼和投入，事实上，他们在工作中获得了更多的快乐。

澳新银行从自上而下的、一切由管理者做主的业务形态发展到更自下而上的工作方式。也就是说，从独裁到民主，从瀑布流到敏捷，从封闭到开放。

你可能会认为 Shayne 最自豪的时刻是他作为管理者使澳新银行一直保持着澳大利亚银行业的领先地位，就好像一个人能够在繁忙的港口将一艘巨型货轮转向成功。但实际上最让 Shayne 自豪的时刻，是当听到这一变革举措增加了所有员工对组织的信任和看到每个人都在以一种全新的方式在工作，并真正地享受工作了。

工银安盛构建交互式 Jira Dashboard



作者

朱剑鸣

所属行业

保险 / 金融

使用产品

Jira Software

Confluence

[点击查看完整案例](#)

背景介绍

工银安盛人寿保险有限公司是由中国工商银行、法国安盛集团和中国五矿集团公司三家实力雄厚的中外股东合资组建。根据中国银保监会公布的2019年末行业数据，工银安盛人寿保费收入位居国内保险市场合（外）资寿险公司的第一位。

在公司软件研发过程管理体系建设过程中，我们以 Jira 为核心构建了从需求提出直至最终交付投产的软件全生命周期管理体系。Jira 的用户包含了科技部门的开发、测试人员；业务部门用户以及项目经理、科技部门管理人员等多种不同的角色。因此，为不同的使用者构建可便捷、快速获取各类相关信息的仪表盘（Dashboard）对用户的使用体验是十分重要的。

解决方案

为解决上述问题，构建可交互的 Dashboard，满足 Jira 用户的使用体验，经过在 Atlassian 插件市场的搜索、试用，我们最终使用了 Rich Filters for Jira Dashboards 这款插件来满足我们的定制化需求。

通过该插件，我们可基于 JQL 语句，在 Jira 原生的 Dashboard 展示结果上，添加过滤条件、丰富展示方式，从而到达和用户进行交互的目的，下面让我们来了解一下此款插件，并通过一个实例来体会下 Rich Filters for Jira Dashboards 如何帮助我们构建可交互的 Dashboard。

心得总结

通过使用此款插件，Jira Dashboard 的可交互性得到了显著提升，且界面展示风格与 Jira 原生态保持一致，页面美观性也得到了保证。

当然在复杂逻辑下的图表制作，easy BI 仍具有其独特的优势，而 Rich for Filter 很好的弥补了 easy BI 在数据列表方面展示的不足。如有必要，可以将两款插件组合使用，相信可以满足绝大部分的 Dashboard 定制需求。

家乐福中国的 Jira Service Desk 落地实践



作者

黄翔

所属行业

零售

使用产品

Jira Software

Confluence

Jira Service Desk

[点击查看完整案例](#)

背景介绍

家乐福中国（以下简称家乐福）作为传统零售业外企，从前端到后端、从基础架构到应用，服务于各个业务部门的系统大大小小超过 50 多个，涉及到前端销售链路、供应链链路再到后端的财务系统、人事管理系统等等。

为什么选择 Jira Service Desk?

对于传统企业的 IT 部门而言，应用和项目只是其中的一部分工作。在 IT 服务管理方面，我们想根据 ITIL 的框架来搭建与 IT 服务相关的一系列流程，其中包括：IT Service Management、Incident Management、Problem Management 等等。由于我们之前已经有了自己的事件管理工具，而那个工具不太具备扩展性从而实现服务管理和其他若干模块的能力延伸，因此我们把视线放到了 Jira Service Desk 上。Jira Software + Jira Service Desk 产品结合的好处显而易见，与运维和开发相关的一些内容可以自然而然地打通，处理运维问题的支持团队甚至能看到这个问题是由哪个版本的哪个开发任务造成的，以及是谁来解决和负责这个任务。

“通过 Jira Service Desk, 我们统一了 IT 服务请求的入口，缩短了 IT 问题从提报到解决的时间，通过一站式服务提供给用户更快更好的体验！”

黄翔，家乐福中国 IT 部门 PMO Head

心得与总结

- Jira Service Desk 可以通过简单配置直接支持标准 ITIL 框架中的 Service Management 和 Incident Management。
- 关于 SLA 的部分，Jira Service Desk 提供了很完善的功能。
- 与 Confluence 搭配可以在服务支持的同时增加 knowledge base 功能。也就是，将 knowledge 在 Confluence 中进行添加管理，并和 ticket 直接关联。
- Jira 自带的开发 API 接口非常实用，和其他系统对接的需求能够很方便地实现。例如，我们通过 Splunk 来收集日志安全事件，识别出来的安全事件随后就会自动在 Jira 中创建事件。这个工作只需要两边通过简单的接口调用就能完成。

Atlassian 助力网易构建战略型项目管理工具

網易 NETEASE
www.163.com

作者

甘辰希

所属行业

互联网

使用产品

Jira Software

Confluence

[点击查看完整案例](#)

背景介绍

当团队规模较大，且为跨部门、多角色、多模块的复杂结构时，统一目标、集中力量落地产品战略，就突显出特别重要的意义，也有了更高的实施难度。为此，我们探索了一套服务于产品战略落地的项目管理体系，同时以 Jira 为基础构建了与之相适应的项目管理工具，并推动其落地实施。

构建战略型项目管理工具

与战略型项目管理体系的理念相匹配，在项目管理工具的设计和构建中，我们遵循以下原则：

- 分层管理：里程碑、需求、任务，逐层分解，分别由负责人、产品经理和研发人员逐层负责，体系自身的连接性和包裹性，使各角色只需聚焦于自身层面的工作，即可使战略落地路径畅通高效；
- 链路完整：完整覆盖目标自上而下拆分的价值链路，和产品、研发、运营的业务闭环，匹配体系下的各种工作管理场景；
- 精细度量：数据埋点设计先行，使用工具的同时记录过程数据，满足精细化项目管理的度量需求。

我们使用 Jira 作为项目管理的基础工具平台，充分利用其强大的配置化能力，进行了一系列的定义和配置，使得项目管理工具的使用完全适应战略型项目管理的使用场景和流程规范，同时满足项目数据收集需求。

心得总结

工具和数据，为流程落实、项目改进提供依据，使精细化项目管理成为可能。

在战略型项目管理工具设计、构建和落地过程中，契合流程的同时尽可能降低学习和使用成本，是我们一直秉持的理念。在几乎没有引入系统二次开发的情况下，完全依靠 Jira 配置实现这些诉求，无疑是困难的。但另一方面，学习和使用系统配置的相对低成本，也解放了项目经理对工具开发的部分依赖，使流程和工具的调整和改进可以更加快速、灵活。

诺基亚基于 Jira Data Center 的 Backlog 管理

**NOKIA****作者**

洪旭升

所属行业

高科技

使用产品

Jira Data Center

[点击查看完整案例](#)

背景介绍

Nokia Mobile Network 是一个拥有接近2万人的产品研发和测试组织。在使用 Jira Data Center 之前，Nokia MN 组织内也使用过多种多样的 Backlog 管理方法以及工具。这些工具里，简单的有 Excel，也有基于 Sever 的实例 Jira 3，同时还有各部门自己开发的基于特定需求的 Backlog 管理工具。多种 Backlog 管理方法以及工具的同时使用，导致不同 BU（Business Development）和 DU（Development Unit）甚至于同一 BU/DU 下不同部门之间的软件开发合作呈现出一定的壁垒

在此背景下，Nokia MN 由 CDS 部门牵头开始了将多种 Backlog 工具向 Jira Data Center 统一的工作。

基于 Jira Data Center 的 Backlog 管理

工具的使用与流程息息相关。工具本质上就是执行既定的流程，Backlog 管理也一样。Nokia MN 设立了流程和工具变革的项目，并在部署 Jira Data Center 作为 Backlog 管理工具之前，首先进行了统一 Backlog 管理流程的工作。在项目的不同时期，不同的 Backlog 管理流程内容包得以交付并在 Jira Data Center 里进行定制化开发与实现，然后再于所有组织和团队内进行部署。

而在具体的操作中，为了方便地管理 Jira Data Center Backlog 数据，Structure 插件和 Jira 自带的 Scrum Board，KanBan 和 Dashboard 也得到了广泛使用。

总结

改进后的 Backlog 管理解决方案按不同层级结构进行管理，而上下关联层级在 Jira item 之间则以 Parent-Child 关系实现。同时 Structure 插件也在实践中使用给用户提供更好 Jira item 列表视图，而借助 ScriptRunner 插件则实现了从最底层到最高层 Jira item 之间工作量、状态和计划的聚集。基于 Jira backlog 管理方案在相关组织内统一并达到了比较好的协同。

VIPKID 千人团队的 Jira 落地推广实践



作者

高志超

所属行业

互联网

使用产品

Jira Software

[点击查看完整案例](#)

背景介绍

VIPKID 作为一家在线教育机构，拥有500,000+付费学员，遍布63个国家和地区。技术研发能力是企业的核心竞争力之一。目前每月上线的项目数量过千，需求来源包括业务、产品、运营等多个部门。跨端需求多，且对交付速度和交付质量要求极高。

在此背景下 VIPKID 选择使用 Jira Software 作为端到端交付管理的重要工具，结合工程效能平台来应对这些需求带来的巨量的版本管理、需求管理以及任务管理等工作。

执行思路

总结 Jira Software 在 VIPKID 的落地和导入过程，有三个主要步骤：明确收益、把握原则以及快速迭代。

1. 结果导向，明确收益

基于 Jira Software 打造端到端交付流水线，实现在协作流畅的基础上做到信息透明、效能量化并依据量化数据快速定位研发效能中的短板，找到最亟待改进的问题点。在满足质量要求的前提下，快速、低成本地面向用户持续输出有用的价值。

2. 把握原则，避免踩坑

以 DevOps 思想用好工具，针对研发流程制定相应规范，确保管理动作的有效执行。减少工程师不必要的操作，能自动就自动，减少人力浪费，同时进行配置版本控制，同一时刻最多保留两个配置版本，在实施上，务必快速迭代，用户的真实反馈是反应流程正确性的重要标准

3. 小步快跑，快速迭代

项目管理工具的导入涉及多部门，多职能，要想取得最佳效果，建议成立虚拟工作组。在开始导入系统之前，需要明确自身管理需求。VIPKID 用 OKR 来管理团队目标及关键成果，并要做到业务需求的精准拆解与跟踪管理。

写在最后

经过一年的实施，VIPKID 的 Jira 实例中，Issue 总量超过 140,000，工作日几乎每过1分钟就1个 Issue 被创建，用户量超过 1500+，覆盖全公司所有的产品研发项目，以及课件制作类等非产研项目。

IBM 使用 Jira Data Center 打造全球一体化平台



作者

JACOB SHEPARD

所属行业

高科技

使用产品

Jira Software

[点击查看完整案例](#)

背景介绍

IBM 作为敏捷的倡导者和先行者，在敏捷大规模普及之前，IBM 就一直致力于敏捷项目的推动和发展。

近年来，世界各地的 IBM 团队都使用 Jira Software 来帮助规划、管理和跟踪开发项目，IBM 在全球有170多个 Jira 实例。随着公司的发展，IBM 认识到要提高全公司的整体效率，需要找到一种更好的方法来管理和扩展 Jira 的使用。他们的目标是创建一个集中访问的 Jira，一个可提供给全球不同地区的数十万名员工使用的一体化平台。

规划部署方案

当决定要部署 Atlassian Data Center 版本产品时，首先要确定好部署位置以及硬件投入。Atlassian 的 Data Center 产品部署有两种选择：一种是将 Data Center 部署在本地服务器上，另一种则是部署在 AWS 或 Azure 的云上。在部署之前需要确定哪种方式最适合公司的需求和投资。

IBM 经过调研，发现越来越多的客户选择将 Atlassian Data Center 的产品部署在云端，这样做有很多优势：云端部署不仅仅是在硬件基础设施成本上节省资金，真正的价值在于提高灵活性和快速响应变化的能力。我们强烈建议您在决定部署 Data Center 产品时，仔细评估用户数的增长和产品的扩展，避免出现快速扩展的需求而频繁地重构。

最终经过仔细评估，IBM 决定基于 IBM 云 (IBM Cloud) 为 Jira Software Data Center 提供高性能的基础部署设施。在预期快速增长的情况下，IBM 寻求了最佳扩展性能的解决方案，包括具有一流 CPU 的裸机服务器、大量内存和使用可靠的 RAID10 配置的超快速 SSD 等。

亮眼的成绩

通过 Jira Software Data Center 的大规模部署和集中管理，IBM 收获了高达99.9%的正常运行时间以及可扩展和高可用性的体验。IBM 每周会增加约1000个用户，而 Jira Software 始终保持99.9%的正常运行时间。

通过部署 Jira Software Data Center 使得集中管理成为可能，并为全球各地的员工提供更快、更灵活、更方便移动的产品，使得员工可以更加专注于他们的工作，从而帮助 IBM 提升全球的效率。

去哪儿通过 Jira 实现 OKR 系统化管理



去哪儿旅行
总有你要的低价

作者

杜燕飞

所属行业

互联网

使用产品

Jira Software

[点击查看完整案例](#)

背景介绍

去哪儿网作为国内领先的在线旅游平台，经历了业务由飞速发展阶段逐渐趋向平稳，为达到业务和员工个人能力的双重提升，自19年开始采用 OKR 进行自驱式管理。但在管理的过程中由于没有 IT 系统支撑导致了一系列的问题亟需解决。

问题1：团队 OKR 透明性差，维护成本高

问题2：OKR 进展可视化程度低，管理成本高

问题3：行动项与 KR 断裂，管理成本高员工使用的一体化平台。

规划部署方案

为通过最短的时间快速响应并解决 OKR 管理过程中存在的问题，我们选择对现有的IT系统进行改造。目前项目的管理主要采用 Jira Software，而且经过二次开发已经实现与工程信息系统的打通，为保证项目信息来源的一致性与唯一性，而且 Jira 配置灵活，我们决定采用 Jira Software（以下简称 Jira）。新增一个问题类型用于管理 OKR，但仍存在整体进度无法一目了然的问题。为了用最少的开发资源，我们将目标转向了插件市场，最终通过调研决定采用 Structure 插件实现层级视图展示和字段的自由配置。

根据前期的相关调研，我们设计并实现了 OKR 通过 Jira 进行管理的整体方案，主要分为两部分，一是在 Jira 中录入 OKR 相关信息并制定相关规则；二是通过 Structure 实现 OKR 的层级结构和进度等相关信息的直观展示，做到一目了然。

总结

通过 Jira 和 Structure 实现了 OKR 的层级关联及可视化展示，每日各责任人更新当前进展，团队负责人即可获取当前的进展，减少了询问进展消耗的时间，提高了效率，降低了管理成本。

在设计实现的过程中要考虑信息的一致性和来源，Jira 本身功能强大，配置灵活，拥有强大的插件生态，期待后续通过 Jira Software 实现更多更强大的功能，为团队带来更大的收益。

百年裕利的云上创新



作者

费而隐

所属行业

生物医药

使用产品

Jira Software

Jira Service Desk

[点击查看完整案例](#)

背景介绍

裕利医药为亚洲最大的医药保健服务集团，在亚太区的13个国家与地区设有分支机构。裕利台湾成立于1988年，客户群超过60家以上的国际性与本土药厂以及生技公司，其中包括各大全球性国际制药公司，横跨营养品、医疗器材、药品等领域，是台湾最大的医药保健服务公司。

裕利台湾的 IT 团队共有11位员工，要负责支持五个办公地点、服务近800位员工、900多台计算机、40几个应用系统的维运与故障排除。我们一直以来都是通过电子邮件、电话、或是与用户面对面沟通。这些方式不容易追踪进度，同时也很难评估每个人的工作量。

云上创新

基于以上原因，裕利医药在今年年初选择了 Atlassian 的 Jira Service Desk 云端版产品，并在公司内部搭建了：“IT帮帮忙”服务系统。这是一个使用简便的一站式自助服务平台，提供给使用者各类常用的 IT 服务申请表单，用户只要使用手机上网、不用 VPN、不用登入、就可以在线提交申请。Jira Service Desk 平台会自动将 Issue 指派给负责的 IT 同事处理，并且通过系统平台进行互动与跟踪，大幅提升了维运效率与用户满意度。

裕利还通过 Jira Cloud 里的 Dashboard 进行分析，准确掌握每位 IT 同事每天的工作量。通过对 Jira 数据的积累和分析，果然发现了一些以前因为没有系统，而没有被注意到的问题，并进行了改善，这不但得到用户的高度肯定，也极大地减轻了 IT 团队的工作量，提升了整体效率

心得总结

裕利通过 Atlassian Cloud 产品搭建起的服务平台，非常好的满足了不同地区、不同团队和客户的业务需求，不但全面提高了员工的满意度，也更好的帮助团队提升了效率。

采用 Jira Cloud 平台是裕利医药在推动数字转型的重要战略之一，因为 Service Operations 是影响用户满意度的关键，通过建立系统化的表单与流程，裕利打造了更完善的使用者体验，帮助团队进行数字化转型，让效率与自动化成为日常。

微店 Jira 和 IM 的集成实践



作者

华冬进

所属行业

互联网

使用产品

Jira Software

Confluence

[点击查看完整案例](#)

背景介绍

公司的客服部门也想通过 Jira 来创建工单和管理流程。这个需求其实使用 Jira Service Desk 是最合适的，但是因为预算和审批的问题，我们先尝试在不增加新的产品的情况下，可否只使用 Jira Software 来满足客服团队的需求。

那么，我们的难点就是要如何让一群从来没有使用过 Jira 的客服人员创建一条符合要求的 Jira 工单，以便让问题能够正常流转和跟踪？

除了手把手进行批量培训之外，还有没有更好的办法。我们通过打通 Jira 和 IM 解决了这一问题，同时提升了跨部门协作以及问题解决效率。

解决方案

通过和客服以及用研的深入沟通，我们厘清了需求。然后通过协商制定了业务值班制度，确保分配到各个业务线的工单有人跟踪和处理。同时将不受控制且还在增长的客服反馈群，按业务线从40几个收敛并固定到14个，减少问题扩散，提高把控力。

通过微信应用和 Jira SDK 打通两者，将微信上发过来的内容按照 API 约定创建 issue 工单。文字内容作为 issue 的描述，业务线信息作为 issue 的标题，图片、音视频文件作为附件；反馈人员作为关注者，方便动态跟踪 issue 状态。

建立敏捷看板实时跟踪问题处理进度，按照不同业务线定制看板，有效地推动问题的处理和最终落地解决。对于特殊 case，通过 Jira + Confluence 关联来管理维持一个 case 列表，按月或者按周定期把问题归类后向对应的人员反馈，寻求更高层次更长远的解决方案。

小结与展望

利用 API 将 Jira 和 微信打通后，一线同事利用聊天的功夫即可把问题创建好，且 Jira 工单中会清晰地展示不同字段，减少二次沟通，问题处理动态也能自动推送。大大地节省了时间提升了效率。

Jira 作为强大的效率工具，通过定制化与规范化，与更多的内部平台工具集成，让复杂的工具简单化，提升协同和工作效率，让其发挥更大的作用。我们期望把问题入口扩大、更加统一和标准，做好技术和产品的问题和解决方案沉淀，更多的给产品和技术赋能。

达美乐：为了更美味的匹萨而不断创新！



作者

Atlassian

所属行业

金融/保险

使用产品

Jira Software

Confluence

[点击查看完整案例](#)

背景介绍

作为公认的披萨配送世界领导者，达美乐让人们可以轻松满足他们对美味披萨的渴望。达美乐除了是一家生产和制作披萨的公司，更是一家技术驱动的电子商务巨头，2016年的数字销售额达56亿美元，客户可以通过手机应用 App 和达美乐的官网订购新鲜出炉的披萨。

达美乐的开发和运维团队依靠 DevOps 最佳实践将创新传递给消费者及其员工。但确保技术的安全性曾经是 DevOps 工作流程中的一个很难被跨越的难题。

解决方案

安全团队研究了 DevOps 团队用于推动其工作流程的工具。为了创建文档和共享规范，DevOps 团队依赖于 Confluence 协作平台，同时，他们使用 Jira Software 来跟踪和管理 ticket 和任务。安全团队因此获得启发，他们意识到他们可以一起使用这些 Atlassian 工具平台，与开发人员实时协同并简化 DevOps 流程。

安全团队希望在 Confluence 中创建一个表单，开发人员可以使用该表单在开发过程的早期阶段自动向安全团队提交安全信息。达美乐与 Atlassian 授权合作伙伴 Forty8Fifty Labs 建立了一个应用程序，该应用程序使用 Confluence 和 Jira 将安全性与 DevOps 工作流程相关联。Forty8Fifty Labs 与达美乐的安全团队合作创建了一个10个问题的 Confluence 表单，该表单根据答案可以自动生成 Jira ticket。

All about Pizza

达美乐始终关注全局，并关注消费者的体验。在安全性和开发之间创造更多的开放性。

“我们的开发人员编写代码，我们的安全流程使我们的技术更加安全，这样我们就可以让订购美味披萨变得更安全，更轻松，更有趣！从某种意义上说，Atlassian 的产品和插件正在帮助我们以前所未有的速度提供更多Pizaza！”

- Michael Sheppard, 达美乐高级应用安全工程师

Twitter 使用 Jira Service Desk

将邮件量减少80%



作者

Atlassian

所属行业

互联网

使用产品

Jira Service Desk

Jira Software

Confluence

[点击查看完整案例](#)

背景介绍

在 Twitter 内部，员工与IT团队的沟通不是即时的。IT经理 Alex Stillings 介绍说，团队和团队直接存在着很多神秘的黑洞。到了2013年，Twitter 内部的IT团队面临着大量的请求，因为公司在短短两年内从900名员工增加到3,600名员工。仅在2013年，这个小型IT团队就处理了大约25,000多个 tickets，平均每个IT座席要处理约2,000多个 tickets。在IT团队陷入焦头烂额之际，我们急需找到一种更高效的方法来继续为各个业务团队提供优质的服务。

解决方案

经过详细了解和比较，Twitter 决定使用 Atlassian 的 Jira Service Desk 在公司内部搭建一个直观、可扩展的 ticket 门户网站做为解决方案。这让沟通变得及时和顺畅，也让IT团队效率显著提升，Twitter 对这个结果非常满意。Jira Service Desk 在 Twitter 内部的使用率超过80%。

我们的员工喜欢简单易用的界面，特别是因此而减少了大量电子邮件的打扰。通过 Jira Service Desk 发出请求，ticket 中可以涵盖所有所需传达和阐述的信息，转到正确的队列，并提交到正确的人。

随着 Jira Service Desk 开始在IT团队使用，其他团队逐渐认识到采用它的好处，随之而来的，是包括人力资源、采购、市场、设备等在内的100多个 Twitter 的团队都开始使用 Jira Service Desk 进行 ticket 管理。

除了大幅减少电子邮件支持请求之外，将 Jira Service Desk 与 Confluence 集成还提供了另一个巨大的好处：Twitter 内部团队通过 Confluence 知识库的自动显示标记有相关关键字的相关说明和文章，从而减少了大量的 tickets。

当员工能够通过自助服务解决自己的问题时，这简直就是一个巨大的双赢！

采用了 Jira Service Desk 以后，我们的电子邮件数量有了戏剧性的下降。之前我们95%的IT支持都是通过电子邮件，而现在不到10%！”

Alex Stillings

Twitter, IT部门经理

Data Center 为加拿大国家银行 带来更开放的工作方式



作者

Atlassian

所属行业

银行

使用产品

Jira Software Data Center

Jira Service Management Data Center

Confluence Data Center

Bitbucket Data Center

[点击查看完整案例](#)

背景介绍

加拿大国家银行成立于1859年，是加拿大六大银行之一。随着金融行业的竞争日益激烈，为了适应客户不断变化的需求和消费习惯，加拿大国家银行向敏捷转型，其中以人为本是关键。国家银行已在该领域进行了重大投资，其承诺十分明确：通过与客户，员工和社区建立长期关系，对人们的生活产生积极影响。

随着整个组织对透明度和协作的需求不断增长，加拿大国家银行管理业务工具的团队意识到 Atlassian 的产品符合银行的变革需求，领导层迅速确定了所需要的产品、用户数以及上线计划。

解决方案

对 Atlassian 产品从 Server 版升级到 Data Center，以及对数据进行迁移，始终是一个复杂的过程，需要仔细规划和制定战略决策，Atlassian 的产品作为国家银行内部的关键系统，国家银行决定采购 Atlassian 的技术客户经理 (TAM) 支持，以确保 Data Center 升级和数据迁移的万无一失。另一个挑战是，在整个升级和迁移的过程中，还要保证银行内部的所有团队可以不间断地使用 Atlassian 的产品。

随着 Data Center 的上线，大家明显感受到了性能的提升。通过对 Server 和 Data Center 在关键行动的响应时间上进行的对比测试，Data Center 的操作响应时间的显著改进，包括 JQL 和添加注释。在升级到 Data Center 之前，团队的同事定期会反馈性能问题，而现在，他们更多是想了解如何更好地使用该平台，以及团队如何通过工具提供更高水平的服务。

总结

“一旦团队成员开始使用 Jira，他们就会开始体会到透明和可见性的好处，特别是在有任务积压的情况下。通过 Jira，我们已经能够消除团队和项目之间的一些孤岛，这使我们能够采用更开放的工作方式，”Atlassian Tools 产品负责人 Denis 解释道。

最后，Denis 总结：“更灵活地工作有助于我们与客户建立联系，这使我们在竞争中占据优势。在一天结束时，我们应该更多地关注人而不是流程。Atlassian 帮助我们做到这一点！”

Infobip 借助 Atlassian 像初创企业一样规模化发展，像大型企业一样标准化



作者

Atlassian

所属行业

通信

使用产品

Jira Software Data Center

Confluence Data Center

Bitbucket Data Center

[点击查看完整案例](#)

背景介绍

Infobip 由 Silvio Kusic 于 2006 年在克罗地亚伊斯特拉半岛的小城沃德年 (Vodnjan) 创立，目前公司有超过 2000 名员工，在全球有 65 个以上办公室。业务范围覆盖 190 多个国家超过 70 亿个移动设备，连接 800 多个电信网络，触达人数超过 50 亿人。

解决方案

Infobip 通过调整其云通信平台以满足 200 多个国家/地区不断变化的消费者偏好、技术和合规要求。适应如此多的变化并保持这种指数级增长足以使大多数团队感到手足无措。但是，借助 Atlassian Data Center 和更先进的 DevOps 和 ITSM 实践，Infobip 稳步提高了部署速度，将解决问题的时间从几天缩短到了几分钟，并帮助世界三分之二的人口充满信心地进行了高效沟通。

快速变化的客户需求、法规和技术正在推动企业比以往更快、更频繁地适应环境。加上像 COVID-19 大流行这样的大事件，变化的速度就从快速到飞速，甚至有时变化就是在一夜之间发生的。

Infobip 借助 Atlassian Data Center 解决方案实现了像企业一样进行了标准化，同时保持了初创公司的发展速度。由于集中在 Atlassian 上进行产品开发、事件管理和变更管理，该团队稳步提高了部署速度，同时将解决问题的时间从几天减少到几分钟。现在，Infobip 已经拥有了他们需要的基础设施来维持他们的快速增长，并比以前更好更快地提供他们的客户需要的基础设施。

总结

研发副总裁 Damir Prusac 表示，对于 Infobip 来说，这就是它的全部意义——通过轻松地与人们选择的渠道进行互动来建立有意义的客户关系。“我们所做的一切都是为了为客户服务。如果对客户没有帮助，我们就不会这样做。” Damir 说。“这是关于改善整个组织的流程...我们试图在保持合规性的同时整合我们所有的团队和服务。Atlassian 在这个过程中帮助我们把所有的人和事联系在一起，从而为我们提供了非常大的帮助。”

结束语



Atlassian 的使命是释放每个团队的潜力。我们所开发的软件帮助团队更好的进行协作，并提升生产力。全球有超过 212,000 个客户正在使用我们的产品，包括：美国银行、Redfin、NASA、Verizon 和 Dropbox。这些团队通过 Atlassian 开发的项目跟踪工具、内容创建及共享工具以及服务管理工具等来更好地合作，并按时交付高质量的成果。

想了解更多关于我们的产品，包括 Jira Software、Confluence、Jira Service Management、Trello、Bitbucket 和 Jira Align 等，请访问我们的网站：www.atlassian.com



想要通过 Atlassian 产品为您的团队增强力量，请与当地的 Atlassian 解决方案合作伙伴联系，以了解更多有关为您的工作流程量身打造的定制解决方案、集成和配置。

[查看合作伙伴](#)

我们也希望能有更多的中国企业和团队，
跟我们分享你们和 Atlassian 的故事。
让我们一起携手打造高效能技术团队，
用软件改变世界！

投稿邮箱： atlassian@ayagg.net

关注 Atlassian 官方公众号

获取最新产品及活动信息

