

客户案例 | 丝芙兰+Atlassian:

愿每个人都从内心深处发现美的力量

丝芙兰 (SEPHORA) 1969 年创立于法国，隶属于法国路威酩轩 (LVMH)，集化妆品、美容用品的零售门店、线上平台运营于一体。丝芙兰拥有超过 2600 家门店，途径遍布全球 30 多个国家的大都市。丝芙兰中国目前有 300+家门店，遍布 87 个城市，中国员工接近 7000 人，丝芙兰有一个非常核心的价值理念，是要致力于在美妆行业，它是宣传美是一种力量，是一种态度，并且美不仅是给他人欣赏的，更重要的是要自己欣赏，丝芙兰希望能够做一个美的布道者。

丝芙兰是如何使用 Atlassian 产品实现团队的敏捷转型，如何提高团队信息分享、提升团队协作，以及如何提升自动化的效能等最佳实践。

访谈精编

Q1: 我们知道丝芙兰从去年开始全面使用 Atlassian 产品，那使用 Atlassian 解决方案之前，公司/团队主要面临了哪些问题和挑战？

在 Atlassian 产品上线前，我们确实遇到了很多问题，主要集中在三个领域：

1. 在项目管理的过程中，各角色的协同沟通效能太低，往往都是通过邮件或者线下的沟通，这样的方式不方便项目的追踪以及任务的跟进和反馈。
2. 关于知识共享和传递的部分，因为不同的角色，他们会维护不同的自己的文档，那缺少分享和同步这样一个机制，导致相同的材料或者文档可能需要多方反复的确认，这给效能带来了极大的一个挑战
3. 代码管理比较比较分散，不同项目或者系统他们都各自为战，缺乏统一的代码管理，那代码上线也要大家不同部门跨团队的角色进行反复的确认，发布的效能低下，这样分散的管理同时也给安全带来一个非常大的一个管理成本。

Q2: 在做产品选型时您和您的团队为什么会 Atlassian 产品? 有哪些因素对您和团队来说是至关重要的?

我们其实在选择 Atlassian 产品之前, 确实也评估过其他的一些方案和产品, 最终我们选择了 Atlassian 产品考量点有以下几点

第一个是 Atlassian 产品的市场占有率, 那丝芙兰自己的团队的伙伴中, 绝大部分人之前都有使用 Jira、Confluence、Bitbucket 相关产品的经历, 那这样可以极大的降低我们的培训和使用的成本。同时, Atlassian 有非常强大的一个生态能够帮助丝芙兰在后续的系统建设中提供更多的帮助。毕竟 Atlassian 在市场的占有率是第一, 存在具有存在的道理。

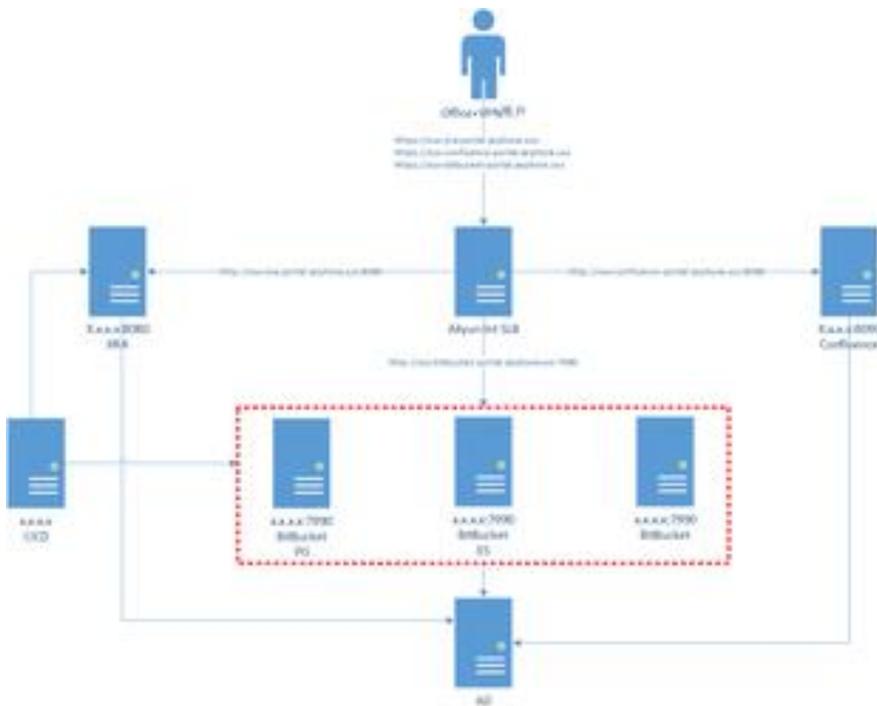
第二点考量是在选择正式使用它下产品之前, 我们也和 Atlassian 合作伙伴荣尧泰 IGS 的团队进行相关的沟通和评估通过 POC 和试用的这样的一个方式, 来完善对于产品的理解和使用。

从以上两个点最终选择 Atlassian 产品。

Q3: 是什么促使您决定寻找 Atlassian 解决方案合作伙伴? 您又是怎么了解及选择荣尧泰 IGS 的呢?

我们在最开始决定选择 Atlassian 产品之后, 我们也会考虑到底选择哪一个合作伙伴进行深入的合作和相关的部署, 最终我们是通过 Atlassian 官方的渠道了解到荣尧泰 IGS 是 Atlassian 铂金代理商, 然后通过和荣尧泰 IGS 的技术和商务的进一步沟通, 最终采购了相关的产品和方案并进行了部署, 来提升我们整个工作的效能。

Q4: 目前丝芙兰应用到了哪些 Atlassian 产品或解决方案? 有多少人员在使用他们呢? 具体的应用场景都有哪些?



这是我们现在使用的 Atlassian 产品的一个完整的架构部署图，从图中可以看到几个角色，分别是 Jira 产品、Confluence 产品以及 Bitbucket 产品，我们的使用方包括开发运维，项目经理，产品经理等，他们会通过我们的域名接入到我们阿里云的环境，通过阿里云的 SLB 接入到我们 Jira, Confluence、Bitbucket。这是正常的使用场景，除此以外，我们还会结合我们的 CI/CD，CI/CD 会去调用 Jira 中的相关的项目信息，以及 CI/CD 要去调用我们 Bitbucket 中相关的代码仓库来做自动的发布和部署。同时我们从安全的视角考量，为了提升整个账号的管理的有效性和安全性，自己的 AD 对账号进行一个全生命周期的管理。这是一个我们现在的一个完整的一个解决方案。

我们目前已经采采购了 Atlassian 500 个的 License，主要的使用方，包括了开发运维，项目经理，还有产品经理等等。我们整个 Atlassian 这三套产品的部署和使用也是分阶段的，第一阶段的话实际上是使用了 Jira 和 Confluence 的产品来提升整个团队的效能，实现跨团队的协同工作和知识的传递共享。第二阶段就是关于代码仓库的管理，我们把原先比较分散的代码仓库变成了集中式的管理，增加了这个代码发布的便捷性，同时也给安全的管控带来一些便利性，所以分两个阶段来做整个的部署。

Q5: 我们知道丝芙兰正在做 Jira 、 Confluence 迁移到 Atlassian Data Center 本地部署的解决方案计划, 迁移的主要驱动因素有哪些?

我们是整个的部署是分了两个阶段, 第一个阶段是 Jira 和 Confluence, 第二个阶段是 Bitbucket 。第一个阶段我们当时选择 Atlassian 的 Jira 和 conference 的时候, 选择的是 server 版本, 那为什么在第二阶段使用 Bitbucket 产品的时候选择了 Data Center 版本呢。主要是从 Data Center 的高可用性来考量, 在架构图中, 大家可以理解到 Data Center 版本, 它可以做高可用的集群部署, 那随着我们这个代码仓库的重要性越来越高, 代码仓库如果发生了异常, 或者故障, 那会影响我们整个的系统的发布和迭代, 所以我们对这个高可用是有非常高的要求的。所以我们选择 Bitbucket 的时候选择了 Data Center 版本。那同样回头来看我们现在的 Jira 和 Confluence 的 Server 版本, 它目前在高可用上还是存在一些风险的, 所以我们希望通过升级和迁移到 Data Center 版本来解决高可用的问题, 这是第一点考量。

第二点考量的话就是随着我们用户群越来越多, 使用者越来越多, 那原有的 Jira、Confluence 单机的版本, 在性能上面不一定能满足我们的需求, 所以也想通过升级到 Data Center 版本来解决我们相关的性能的问题, 这是第二点考量。

第三点考量就是整个 Atlassian 产品的生态非常的强大, 我们也希望通过升级 Data Center 版本之后, 可以兼容更多的插件和组件来完善我们整个的系统 and 体系的建设, 举一个简单的例子, 例如我们常说的 SSO, 通过 SAML 和 OPENID 的方式, 就能够解决用户的单点登录问题, 这也是 Data Center 版本它的生态所具备的一些能力, 所以我们会考虑后续和荣耀泰 IGS 公司继续进一步的深入合作, 帮助我们 Server 升级到 Data Center 版本

Q6: 使用 Atlassian 产品后给丝芙兰业务带来哪些积极影响的? 对企业和团队的发展起到了什么样的作用和价值?

这个问题其实就可以关联到我们的挑战以及我们的部署方案之后的一些价值体现了, 之前也提到, 我们原先在没有 Jira、Confluence、Bitbucket 之前都是零散的管理。有了整个 Atlassian 产品体系的建设之后, 我们从两个维度来看我们的价值体现。第一个是 Jira 和 Conference 的这样一个构建, 能够提升我们整个团队的效能, 那我们目前 Jira 上的项目以及 Conference 上面大家分享出来的知识库已经都分别接近一千, 这个改变了原

有邮件和口口相传的一个沟通低效的方式，提升了整个团队的协作能力。那同时我们在 Bitbucket 上也有近百个系统，大概有几百个代码仓库，这样的话就能够帮助系统建设和迭代过程中简化和加速整个迭代，这是效能上面的一个价值体现。还有一个就是发布的效率上面的提升，我们现在通过使用了 Bitbucket 代码仓库之后，再结合 CI/CD 的相关的理念和方法，现在能够实现一千多次的发布，那原先我们的发布要只能做到两天，或者三天才能做一次，所以这个在整个的发布的效能上面来说，也是得到了非常大的提升。

Q7: 那丝芙兰未来在 Atlassian 产品方向还有哪些计划和规划呢?

Atlassian 产品是丝芙兰企业内部非常重要的生产系统，我们未来除了上面提到的 Jira、Confluence 等产品以外，我们还在后续的评估其他的一些方案，包括 Bamboo，它可以更加高效的提升我们的发布效率。以及我们在评估和试用这个 JSM 的产品，JSM 与 Jira Software, Confluence 有天然集成，那也能够更加高效的提升我们整个的协同工作的效能。

Q8: 接下来是轻松但也非常重要的问题，您个人最喜欢的 Atlassian 产品及其功能是什么?

我们也都知道系统是日常工作的辅助，实际过程的处理和具体实施需要团队中每个人员的协作与努力，可以借助系统来完善。除了我以外，我们团队的其他伙伴最喜欢的还是 Jira、Confluence 及相关的组件。目前公司在 Jira 系统上除了实施管理和监控以外，也通过 Bigpicture 产品做规划，来提升整个项目管理的能力。同时会利用自有的 Dashboards 来做定制化的显示，来提升用户的整体体验及友好性。

Q9: 最后一个问题，您和您的团队对 Atlassian 及我们有没有一些寄语?

Atlassian 本身就是在这个行业的市场占有率就是第一的，所以我相信整个 Atlassian 完整的生态能够帮助丝芙兰中国在后续的系统建设上面助力。荣尧泰 IGS 作为 Atlassian 的铂金合作伙伴，经验非常的丰富，在过去、现在以及未来的这个道路中都能够帮助丝芙兰不断的优化和完善我们的整个的系统建设，所以我们衷心的希望丝芙兰能与这个 Atlassian 以及 IGS 能够越走越远。

受访大咖介绍

丝芙兰 Senior Manager 史楠

史楠先生目前任职于丝芙兰中国 IS&T (信息系统技术部) 部门, 任职 DevOps 团队 leader, 主要围绕目前线上以及未来 Omni Channel 的系统, 完善系统稳定性, 通过自动化建设提升团队工作效能, 结合自动化工具有效降低 IT 的运维和运营成本, 提升企业竞争力; 同时也兼职安全架构师, 负责安全标准制定、协助评估系统的安全风险。

采访大咖介绍

荣尧泰 IGS 高级销售经理杨修焯

杨修焯先生有 12 年的 IT 服务管理系统(ITSM)项目, 项目管理项目 (PPM) 实施、运营和销售的管理经验, 熟悉 ITSM、DevOps 市场和发展趋势, 参与日常业务部门渠道管理, 运营, 销售和市场方面的运作。