

Caso d'uso di alternativa a Slack e migrazione: Zulip

Dott. Rocco PALMITESTA

Università "G. D'Annunzio" Chieti-Pescara

TL/DR;



La "Divisione 9 - Informatica" dell'Università "G. d'Annunzio" di Chieti-Pescara ha deciso di implementare Zulip –*in versione Open-Source e Self-Hosted*– come piattaforma di messaggistica interna alla Divisione, a scapito delle principali alternative di mercato (Slack / Teams).

Grazie all'integrazione con l'SSO d'Ateneo e con Jitsi, Zulip offre un ambiente di comunicazione sicuro, sostenibile sul piano economico e "sovrano"

Caso d'uso

La Divisione 9 - INFORMATICA

Settori coinvolti

39 utenti (di cui 36 "attivi"), afferenti a tutti i Settori:

- Sistemi Informativi, Innovazione e Sicurezza Informatica;
- Gestione Web e Siti Federati;
- Teledidattica, E-Learning, Videoconferenze e Sistemi Cloud;
- Sviluppo e Manutenzione Applicativi;
- Reti, Sistemi e Posta Elettronica;
- Telefonia;
- Help Desk Informatico di Ateneo;

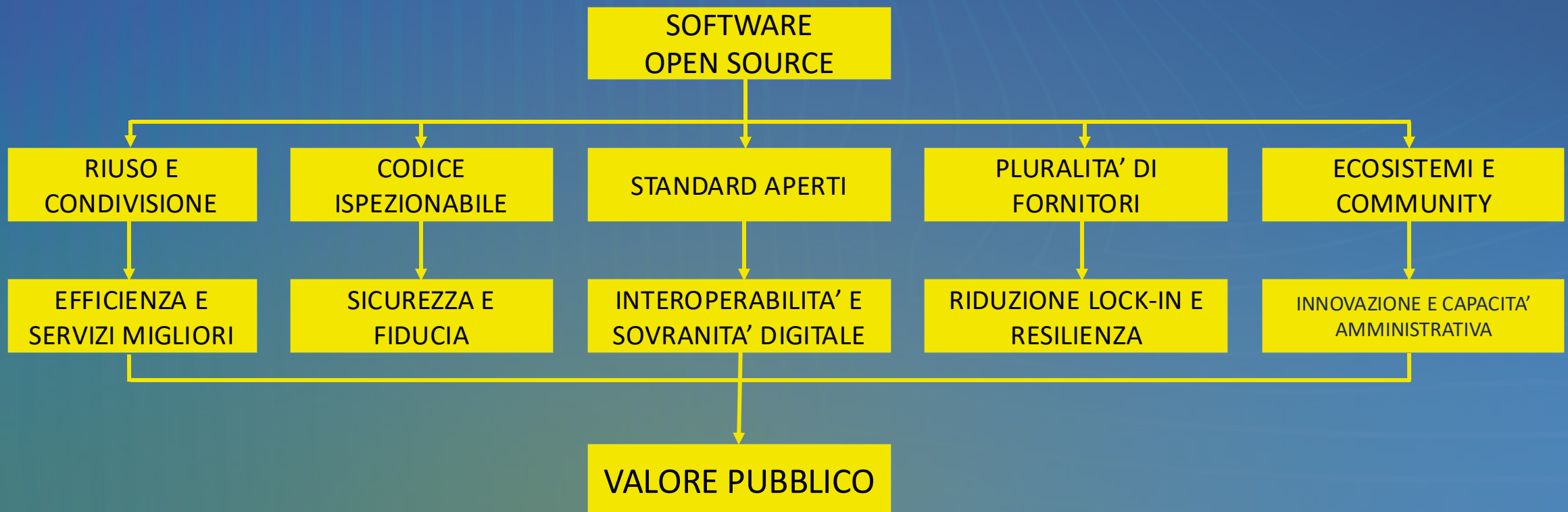
Contesto e obiettivo

Necessità di una piattaforma di messaggistica interna a supporto delle attività svolte, dei progetti attivi e delle iniziative in corso all'interno della Divisione;

Scenario attuale: utilizzo di Microsoft Teams, in licenza (sottoscrizione annuale) tramite accordo CRUI/MUR (CASA-EES);

Obiettivo: valutare soluzioni complementari, "open" e gestibili internamente, per comunicazioni interne agili e integrate;

Open source come valore pubblico: il controllo completo dei dati



Perché un'alternativa a Slack/Teams

- Dipendenza da ecosistemi cloud esterni;
- Criticità legate a GDPR e localizzazione dei dati;
- Limitata personalizzazione e integrazione con sistemi on-premise universitari (LDAP, SSO);
- Esigenza di maggiore controllo, sostenibilità economica e flessibilità;

Per domande
a fine sessione:
[woodclap.com](https://www.woodclap.com) e
codice WSGARR25
o inquadra il QR!



Zulip: caratteristiche

Vista e funzionalità

Scelta di Zulip

- Open source (licenza Apache 2.0);
- Unica piattaforma con supporto SSO incluso nella versione open*;
- Struttura "stream/topic" per conversazioni ordinate;
- Installabile on-premise o su cloud privato;
- Deploy semplice:
 - microservizi Docker via Ansible
 - TLS/gestione certificati via reverse proxy (Traefik)
 - Running su VM (Docker host / Proxmox VE)

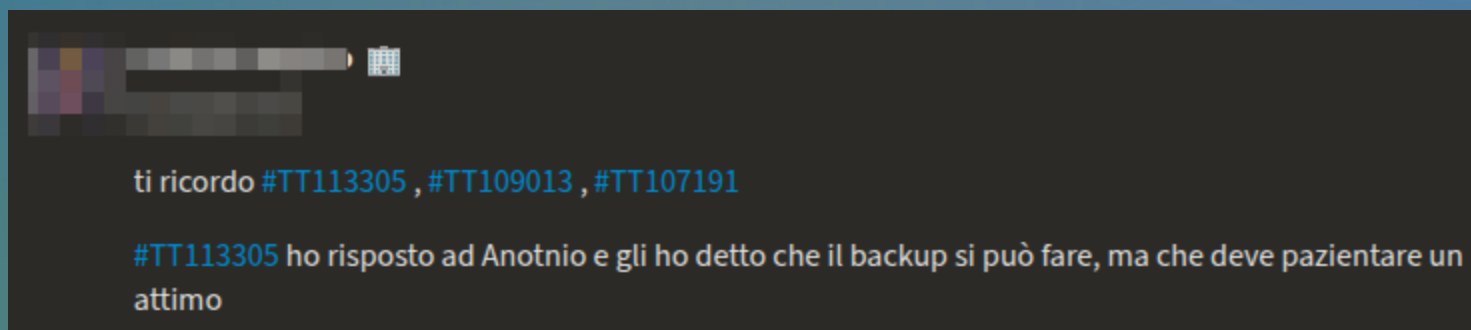
* Fonte: «*The SSO Wall of Shame*» a list of vendors that treat single sign-on as a luxury feature, not a core security requirement - (<https://sso.tax>)

Vantaggi rilevati

- Controllo completo dei dati (self-hosted) e sovranità dei dati (come previsto dal quadro normativo);
- Nessun costo licenza;
- Integrazione con GitLab, Jitsi, TTS/ticketing;
- Struttura conversazioni più chiara (topic per canale);
- Statistiche e report (utile per migliorare i servizi);

Integrazione con RT (Request Tracker)

- Request Tracker (RT) è la piattaforma di Trouble Ticketing in uso in Ateneo;
- Integrazione di Zulip via "Linkifier" per collegare conversazioni e ticket tramite shortcut **#TT + numero ticket.**



Per domande
a fine sessione
inquadra il QR!



Costi licenza

Microsoft Teams ~ €4,03 per utente/mese con sottoscrizione triennale e pagamento annuale. Nel nostro contesto, Teams è fornito tramite convenzione CRUI (assieme alla licenza «M365 A3 Unified Edu Sub per user»).

Slack (Business+) ~ €12,75 per utente/mese con fatturazione annuale. Costi elevati; non include hosting self-managed, dipende dal cloud Slack; l'integrazione con SSO/LDAP richiede almeno piano Business+.

Trello (Enterprise) ~ €17,50 per utente/mese con fatturazione. Piattaforma orientata al task/board, meno completa come chat collaboration rispetto a Slack/Teams; costi comparabili elevati. L'integrazione con SSO/LDAP richiede almeno piano Enterprise.

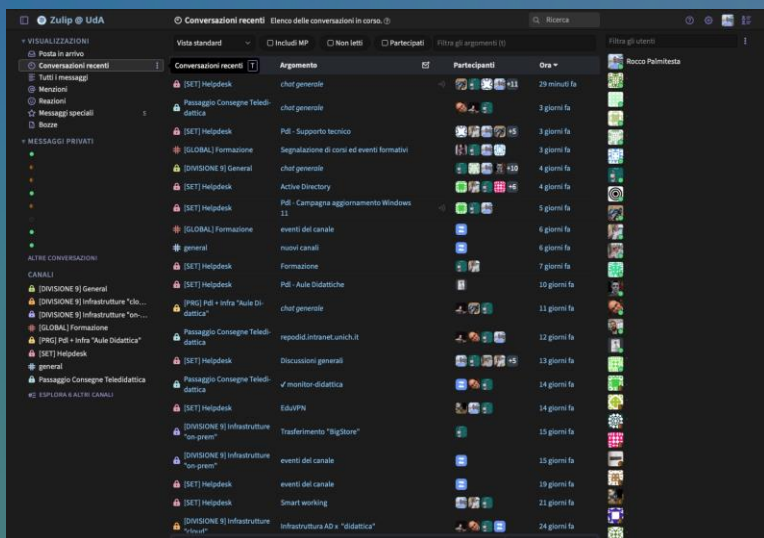
Zulip (on-premise) € 0 per licenza software (open source). Vanno considerati costi interni di infrastruttura/hosting/manutenzione/personale operativo. Ma licenza software è nulla. SSO incluso nella versione open.

Dashboard

Vista e funzionalità

La dashboard rappresenta la home di Zulip: ogni Settore dispone di propri canali, ma tutti fanno parte di un unico spazio condiviso, accessibile tramite SSO d'Ateneo.

Oltre alla semplice suddivisione in canali, Zulip introduce una struttura gerarchica basata su argomenti tematici (topic) che consente di mantenere le conversazioni ordinate e facilmente ricercabili nel tempo.



CANALI

- [DIVISIONE 9] General
- [DIVISIONE 9] Infrastrutture "clo..."
- [DIVISIONE 9] Infrastrutture "on-..."
- [GLOBAL] Formazione
- [PRG] Pdl + Infra "Aule Didattica"
- [SET] Helpdesk + ⋮

chat generale :))

Pdl - Supporto tecnico

Active Directory

Pdl - Campagna aggiornamento :))

Windows 11

Formazione

Pdl - Aule Didattiche

Discussioni generali

EduVPN

Zulip - Uda


Search

You and [redacted] OCT 24

<https://github.com/indico/indico.git>


vuole postgresql e python3

si può configurare accesso web con nginx (reverse proxy su localhost:5000)


 GitHub - indico/indico: Indico - A feature-rich event management system, made @ CERN, the place where the Web was

pacchetti necessari: pythin3-pip python3-venv git postgresql-contrib nginx 1:24 PM

YESTERDAY

 **Damiano Verzulli** 1:07 PM

control-panel ripartito... (o, meglio, "liberato" spazio nel DB... che ha ripreso ad accettare l'insert dei nuovi eventi)



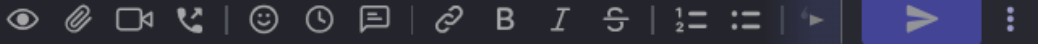
TODAY

[redacted] 10:14 AM

ricordo #TT113305, #TT109013, #TT107191 10:15 AM

DM [redacted] Add another user...

Message Fabrizio Rapino (In ufficio) Drafts



WORKSHOP GARR 2025

NET MAKERS

Vista della messaggistica privata
(p2p oppure messaggi di gruppo)

Notifiche

- Configurazione molto flessibile (su desktop)
- Non disponibili su “mobile” (necessario servizio “a pagamento”)

Trigger di notifica

Configure how Zulip notifies you about new messages. In muted channels, channel notification settings apply only to unmuted topics.

	Desktop		Mobile ?	Email	@all ?
	Visivo	Udibile			
Canali	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
MP, menzioni e avvisi	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Argomenti seguiti ?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

Notifiche sugli argomenti ?

Seguirai automaticamente gli argomenti che hai configurato per [seguire](#) e [non silenziare](#).
Segui automaticamente gli argomenti in base alla mia partecipazione ?

Argomenti che inizio

Segui automaticamente gli argomenti in cui vengo menzionato.

Riattiva automaticamente l'audio degli argomenti nei canali disattivati ?

Argomenti a cui invio un messaggio

Notifiche dei messaggi sul desktop ?

[Invia una notifica di prova](#)

Includi il contenuto dei messaggi privati nelle notifiche desktop

Suono di notifica

Zulip

Notifiche dei messaggi mobili ?

Le notifiche push per dispositivi mobili non sono abilitate su questo server. [Scopri di più](#)

Invia notifiche sul cellulare anche se sono online

Notifiche via posta elettronica ?

Ritardo prima di inviare e-mail di notifica dei messaggi

2 minuti

Includere il nome dell'organizzazione nell'oggetto delle e-mail di notifica dei messaggi

Automatico

Includi il contenuto dei messaggi nelle notifiche via email

Altre email

Invia notifiche email per i nuovi login al mio account

Gestione granulare dei privilegi in Zulip

Una delle differenze più forti tra Zulip e le altre piattaforme (Teams, Slack, ecc.) è rappresentata dalla gestione estremamente granulare dei privilegi e dell'accesso, sia a livello di *stream* (canale), sia a livello di *topic* (argomento), sia di ruoli.

Gestione “permessi”

- Permessi estremamente granulari (singolo topic).
- Definizione policy di creazione stream, visibilità e iscrizione.
- Gli stream privati non compaiono nell’elenco generale, garantendo riservatezza.
- Le policy di invito possono essere gestite anche tramite gruppi SSO d’Ateneo

Permessi canale

Chi può accedere a questo canale ?

- Pubblico:** I membri della tua organizzazione possono visualizzare i messaggi e partecipare
- Privato, storico accessibile:** Per partecipare e visualizzare i messaggi è necessario essere invitati
- Privato, storico non accessibile:** Per partecipare e visualizzare i messaggi è necessario essere invitati; gli utenti possono visualizzare solo i messaggi inviati mentre erano iscritti

Canale predefinito per i nuovi utenti ?

Permessi canale ?

Chi può creare canali pubblici

Amministratori (2) × Tutti tranne gli ospiti (41) ×

Consenti la creazione di canali web pubblici (visibili a chiunque su Internet) ?

Chi può creare canali privati

Tutti tranne gli ospiti (41) ×

Chi può iscrivere altri ai canali

Amministratori (2) × Moderatori (2) ×

Chi può notificare un gran numero di utenti con una menzione chiocciola ?

Amministratori (2) × Moderatori (2) ×

Permessi del gruppo ?

Chi può amministrare tutti i gruppi di utenti

Proprietari (1)

Chi può creare gruppi di utenti

Moderatori (2)

Tipo di canale (stream)	Accesso	Modalità di iscrizione	Esempio pratico
Pubblico (open)	Tutti gli utenti dell'organizzazione possono visualizzare e unirsi liberamente.	Iscrizione autonoma.	Canali generali o informativi ("annunci", "helpdesk", "news ICT").
Limitato / Iscrivibile (invite-only joinable)	Visibili nell'elenco dei canali, ma richiedono approvazione o invito per partecipare.	Invito da admin (globale o del canale) o richiesta di adesione.	Canali di progetto ("Sviluppo Moodle", "Sistemi di rete").
Privato (invito esplicito)	Invisibili ai non membri; l'accesso è esclusivamente su invito.	Solo inviti diretti.	Canali riservati ("Amministrazione", "Sicurezza informatica", "Appalti ICT").

Report e statistiche

Anche nella versione "Open-Source" è disponibile una schermata di riepilogo sull'utilizzo della piattaforma

Statistiche e report

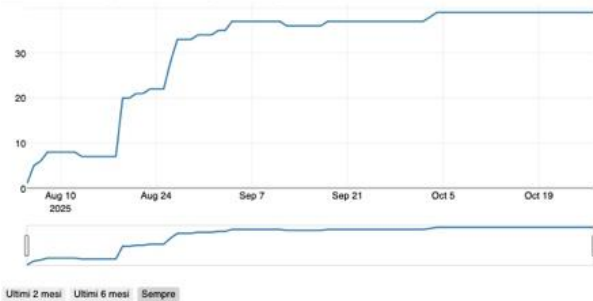
Statistiche Zulip per UDA

Riepilogo dell'organizzazione

- Numero di utenti: 39
- Utenti attivi negli ultimi 15 giorni: 36
- Numero di ospiti: 0
- Numero totali di messaggi: 8663
- Numero di messaggi negli ultimi 30 giorni: 3835
- Archiviazione file in uso: 811 MB

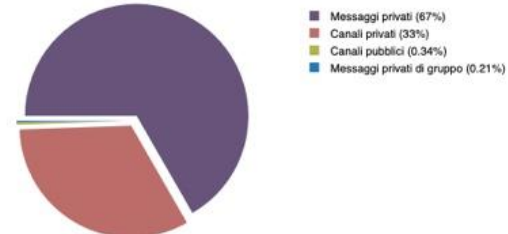
Utenti attivi

Attivazioni giornaliere Attività di 15 giorni Totale utenti



Messaggi inviati per tipo di destinatario

Io Tutti



Scorsa settimana Il mese scorso Sempre

Messaggi totali: 3943

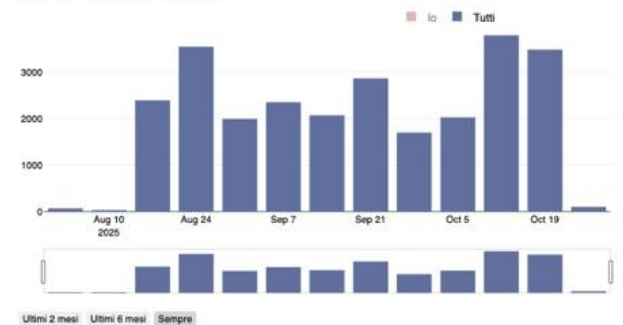
Messaggi inviati nel tempo

Giornaliero Settimanale Cumulativo



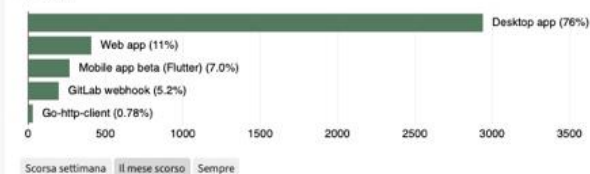
Messaggi letti nel tempo

Giornaliero Settimanale Cumulativo



Messaggi inviati dal client

Io Tutti

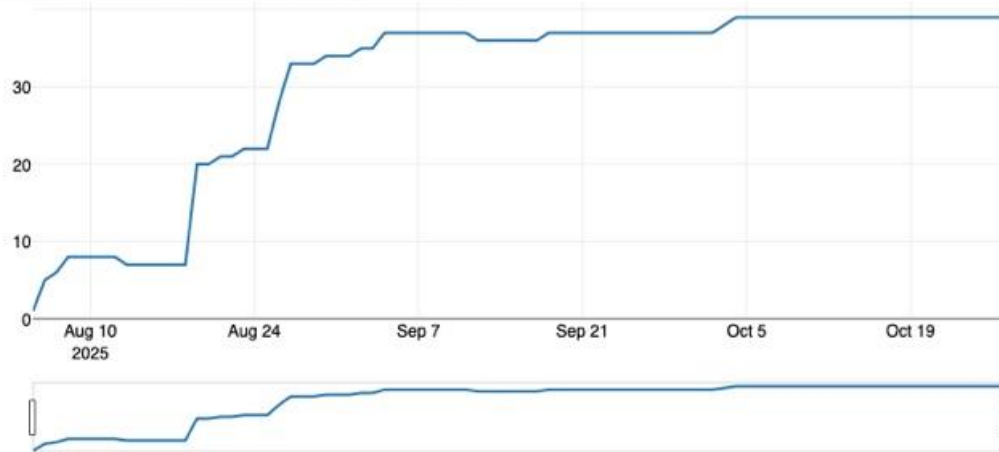


Scorsa settimana Il mese scorso Sempre

È possibile monitorare il volume dei messaggi, la distribuzione delle conversazioni, il livello di partecipazione e la crescita delle community, garantendo **trasparenza e misurabilità** dei flussi informativi interni.

Utenti attivi

Attivazioni giornaliere Attività di 15 giorni **Totale utenti**

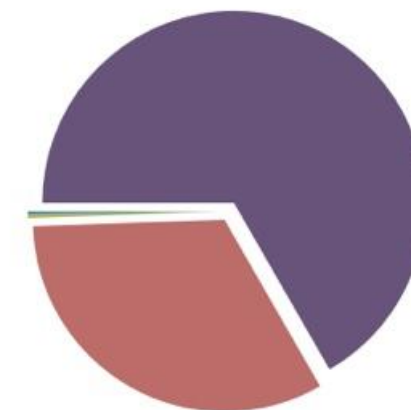


Ultimi 2 mesi Ultimi 6 mesi **Sempre**

Settembre 17, 2025 **Utenti: 36**

Messaggi inviati per tipo di destinatario

Io **Tutti**

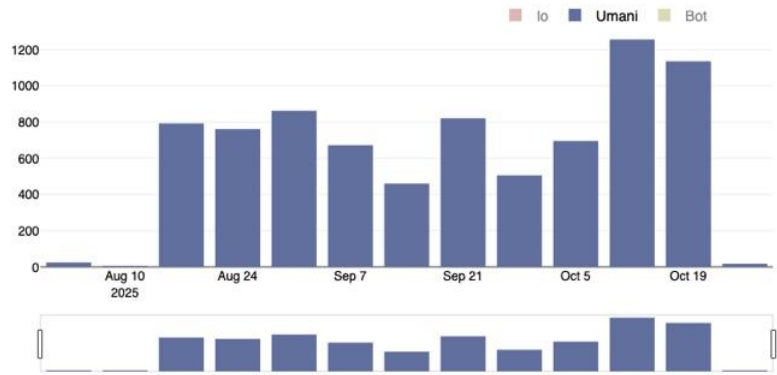


Scorsa settimana **Il mese scorso** Sempre

Messaggi totali: 3843

Messaggi inviati nel tempo

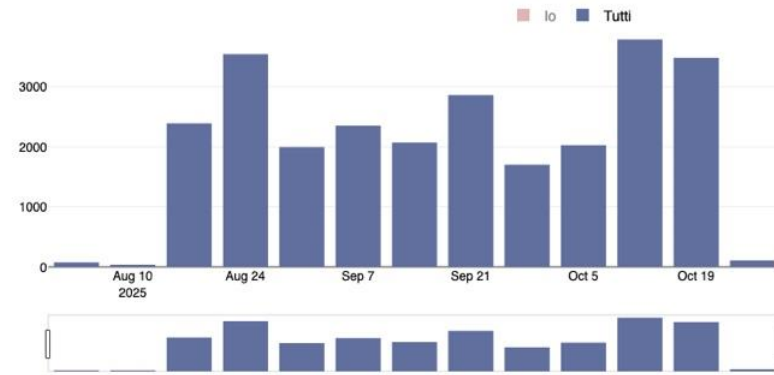
Giornalmente **Settimanale** Cumulativo



Ultimi 2 mesi Ultimi 6 mesi **Sempre** Settimana del Ottobre 5, 2025 **Umani: 695**

Messaggi letti nel tempo

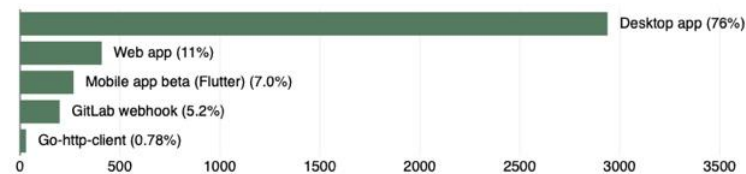
Giornalmente **Settimanale** Cumulativo



Ultimi 2 mesi Ultimi 6 mesi **Sempre**

Messaggi inviati dal client

Io **Tutti**



Scorsa settimana Il mese scorso **Sempre**

Recap

Opportunità di creare valore

Confronto sintetico

	Slack	Teams	Zulip (on-prem)
Licenza	Proprietaria	Proprietaria	Open source
Hosting	Cloud/US	Cloud Microsoft	Self-hosted
Costo	Per utente	Incluso MS365	Zero licenze*
GDPR	Limitato	Parziale	Completo controllo
SSO	Sì (Business)	Sì	Sì (configurabile)
IM	Lineari	Lineari	Canale/Topic

* Licenza Apache 2.0 – modello open source con servizi opzionali commerciali (es. push mobile, hosting cloud).

Criticità e limiti

- UI meno immediata rispetto a Teams/Slack.
 - Assenza di videochiamate native (mitigata con l'integrazione con Jitsi).
 - Aggiornamenti da gestire internamente.
 - Mancanza di features nella versione open source (es. notifiche push su mobile).
- +/- Richiede cultura digitale condivisa (limite o vantaggio?)
- + Ecosistema M365 affidabile ma con limiti: pesantezza software, obsolescenza tecnologica, obbligo abbonamento annuale.

Conclusioni e prospettive

- Zulip è una soluzione open source, efficiente e sicura per la collaborazione interna.
- Integrato con SSO MyPage Ud'A, accessibile via SPID/CIE.
- Prossimi passi: estensione ad altri settori e federazione verso strutture periferiche.
- "Un piccolo cambiamento operativo per un grande passo verso la sovranità digitale."

**Restiamo in
contatto,
condividiamo le
nostre esperienze!**

Rocco Palmitesta

DIVISIONE 9 INFORMATICA

Settore Help Desk Informatico di Ateneo

Università degli Studi "G. d'Annunzio" di Chieti e Pescara

rocco.palmitesta@unich.it

(+39) 0871.3551936

Per le domande:
wooclap.com e
codice WSGARR25
o inquadra il QR!



WORKSHOP GARR 2025

NET MAKERS