

Case study

Università Cattolica del Sacro Cuore

«Uno degli elementi più significativi della partnership con Fujitsu è la progettualità, unita alla capacità organizzativa. Con la multinazionale stiamo costruendo i processi che faranno parte del nostro patrimonio IT, creando valore aggiunto per l'Università»



Il cliente

Cinque campus, 12 facoltà, oltre 40mila studenti e 4mila docenti. Questi in sintesi i numeri di Università Cattolica del Sacro Cuore, l'ateneo non statale più grande d'Europa.

Fondata nel 1921 da padre Agostino Gemelli, Università Cattolica viene scelta tutti gli anni da circa 10mila studenti, che possono contare su un approccio interdisciplinare garantito anche dalle numerose attività di ricerca (51 istituti e 72 centri di ricerca, oltre al Policlinico Gemelli di Roma).

Negli oltre 600mila metri quadrati complessivi delle varie sedi si muove, studia e lavora quotidianamente una popolazione equivalente a quella di una piccola città, la cui operatività è garantita da infrastrutture tecnologiche tanto complesse quanto efficienti.

La sfida

Dopo anni di full outsourcing, a cui Università Cattolica aveva fatto ricorso per riuscire a tenersi al passo con i tempi in un momento di grande sviluppo tecnologico, l'infrastruttura IT e più in generale i processi di gestione e sviluppo dei tanti servizi erogati necessitavano di una maggiore tempestività nella gestione del cambiamento per poter affrontare le nuove sfide competitive del mercato dell'Education. Così, il management IT dell'ateneo ha deciso di riportare all'interno dei confini dell'organizzazione il know how e le capacità di generare valore, delegando a un partner solido ma allo stesso tempo flessibile, tutta la gestione operativa dell'infrastruttura degli utenti e delle applicazioni IT.

"Quella di Università Cattolica", dice Lorenzo Cecchi, CIO di Università Cattolica del Sacro Cuore, "è una macchina molto complessa ed eterogenea, che deve girare come un orologio svizzero. Ci sono i portali, utilizzati da decine di migliaia di studenti, ci sono i servizi erogati ai docenti (che sono a tutti gli effetti degli stakeholder dell'Ateneo) e poi c'è da garantire l'operatività degli oltre mille addetti tecnico-amministrativi. Il tutto in un contesto geografico certamente non facile: cinque campus (Milano, Roma, Brescia, Piacenza e Cremona) che contengono un totale di 12 facoltà, più i collegi dove alloggiavano oltre 1.500 studenti".

Il delicato compito del dottor Cecchi è, quindi, quello di ricostruire un ponte tra utenti e IT, aumentando la soddisfazione dei "clienti" (studenti, docenti, personale) e riportando la capacità progettuale all'interno delle solide mura della sede centrale, ovviamente senza costi aggiuntivi.

Il cliente

Paese: Italia
Settore: Education
Anno di costituzione: 1921
Personale amministrativo: 1.000
Docenti: 1.500
Studenti: 41.000
Website: www.unicatt.it



La sfida

Università Cattolica negli ultimi anni ha avviato un processo di innovazione dei servizi e dei processi interni mirato ad aumentare l'agilità e la competitività dell'Ateneo in un mercato sempre più concorrenziale.

Il rinnovamento dell'infrastruttura IT, i suoi processi di governance e la garanzia del livello di servizio sono le solide fondamenta per lo sviluppo IT futuro, per il successo del cambiamento strategico e per la differenziazione dell'offerta rispetto ai competitor.

La soluzione

Dopo aver riportato all'interno il know how funzionale dei servizi e delle applicazioni, Università Cattolica decide di affidare a un unico interlocutore, Fujitsu, l'outsourcing della gestione delle postazioni di lavoro, dell'infrastruttura e degli applicativi con un contratto innovativo in grado di lasciare al cliente la flessibilità di programmare le evoluzioni tecnologiche affidando all'outsourcer la gestione operativa del servizio.

I benefici

- Riorganizzazione e ottimizzazione dell'infrastruttura
- Metodologie e best practice internazionali a supporto della razionalizzazione dei processi e della governance dell'IT
- Integrazione tra la gestione delle infrastrutture, la manutenzione degli applicativi e gli sviluppi progettuali
- Recupero della capacità progettuale per lo sviluppo applicativo
- Costi competitivi nel rispetto di SLA severi

La soluzione

"L'idea di base", racconta Lorenzo Cecchi, "è stata di cambiare paradigma: da full a selective outsourcing, una formula che ci avrebbe permesso, e per certi versi costretto, di recuperare il controllo e il know how della componente a più alto valore aggiunto e allo stesso tempo di rispondere in maniera più rapida ed efficace alle nuove sfide di mercato".

Vengono così fissati gli SLA, decisamente severi, e vengono analizzate, nell'ambito di una gara, diverse proposte. Al termine del confronto, Università Cattolica sceglie di affidarsi a Fujitsu che, in collaborazione con il partner Beta 80, ha presentato il progetto più aderente alle esigenze dell'Ateneo e di minor impatto in termini di costi.

"Lo scopo della nuova partnership con Fujitsu", spiega il dottor Cecchi, "è di affidare all'esterno la gestione dell'infrastruttura, degli endpoint e del software, mantenendo all'interno le capacità di sviluppo applicativo e la programmazione dell'evoluzione dell'IT in linea con le esigenze strategiche dell'alta direzione".

Per arrivare a questo obiettivo Fujitsu ha dapprima stabilizzato e messo in sicurezza l'infrastruttura e di conseguenza i servizi, realizzando la migrazione delle piattaforme legacy su macchine Intel, in particolare server PRIMEQUEST 1800, e coordinando la presenza di nuove tecnologie e partner tecnologici terzi, come NetApp e Oracle. Poi ha proseguito nel processo di virtualizzazione, costruendo insieme a Università Cattolica una solida base per la fase di transformation prevista per il triennio successivo (il contratto di outsourcing ha una durata di quattro anni).

I benefici

Mantenendo ben dritta la barra del timone in direzione degli utenti, il management IT di Università Cattolica è riuscito quindi a cambiare modalità di outsourcing senza pagare nessuno scotto in termini di continuità operativa, anzi, mantenendo l'efficienza attraverso SLA severi a costi più contenuti.

"Abbiamo fissato il valore della availability a 99,6%", spiega Cecchi, "e il tempo di ripristino a meno di due ore. Sono SLA cumulabili tra loro e sicuramente molto severi, viste anche la complessità della nostra infrastruttura e l'eterogeneità del parco macchine e applicativi.

Ora che sui circa 5mila endpoint e sugli oltre cento server virtuali viene esercitato un monitoraggio continuo, l'IT può pensare ai prossimi passi, uno dei quali riguarda la sicurezza e in particolare l'implementazione di una soluzione di disaster recovery, prevista per il 2014".

La migliore gestione delle risorse IT non è stata però l'unico obiettivo di Cecchi, che ha puntato anche, traguardando un arco temporale un po' più ampio, a restituire all'Università quelle capacità di visione e di progettazione essenziali per offrire ai propri utenti servizi sempre più efficaci, e per attirare studenti e docenti alla ricerca di un ambiente dove coltivare i propri desideri e le proprie ambizioni.

Prodotti e servizi

- Migrazione su server Fujitsu PRIMEQUEST 1800e virtualizzazione
- Gestione degli endpoint
- Gestione dell'infrastruttura
- Manutenzione e sviluppo degli applicativi custom

"Per questo", dice il dottor Cecchi, "abbiamo dato vita ad un piano dell'innovazione che prevede in tre anni oltre 15 progetti strategici, per i quali è indispensabile coniugare il disegno di soluzioni applicative con l'implementazione di nuove infrastrutture tecnologiche. La gestione integrata dei diversi ambiti IT (Server, Endpoint, applicazioni e rete dati) consentono a Fujitsu di avere un ruolo centrale nella progettazione e nell'implementazione dei progetti, garantendo un tempo di risposta in linea con le esigenze del mercato. La nuova organizzazione dell'infrastruttura, ottimizzata e dimensionata sul numero di studenti e docenti, e non più in base al numero di dispositivi, viene gestita da Fujitsu in totale autonomia, anche sul fronte delle altre partnership necessarie al corretto funzionamento della macchina IT, come quelle instaurate con VmWare, Oracle o NetApp".

Il ruolo del partner

Anche se Fujitsu è l'interlocutore unico di Università Cattolica, il partner Beta 80 ha un ruolo fondamentale per la gestione applicativa (o per lo meno di larga parte di essa). Il binomio con Fujitsu ha esaltato i punti di forza delle due organizzazioni: la flessibilità e la solidità della multinazionale e la specializzazione del system integrator, che aveva già seguito progetti importanti in ambito Education.

Conclusioni

Al termine di un anno di lavori (il progetto è stato avviato il primo gennaio del 2013 dopo soli tre mesi di transizione), la maggior parte dei processi sono a regime e l'IT di Università Cattolica si è già riappropriato della progettualità e dell'entusiasmo necessari per prevedere una roadmap di nuove attività, oltre ad assicurare un funzionamento efficiente di tutti i servizi e i portali. Affidata a Fujitsu la gestione dell'infrastruttura, l'ateneo può infatti dedicarsi alla definizione di progetti innovativi, alla creazione dei relativi gruppi di lavoro e ad avere su tutto questo un controllo e un'integrazione per gestire il cambiamento e il miglioramento continuo dei servizi.

"Un Ateneo agile e competitivo", chiosa il dottor Cecchi, "per questo chiediamo sempre il massimo ai nostri partner, in nome di una cultura del servizio votata a soddisfare completamente gli utenti e i clienti. Devo dire che Fujitsu ha risposto in modo ottimale a questa richiesta, già dal primo anno, mostrando da subito un approccio fortemente orientato alle esigenze del cliente, oltre ai livelli di servizio dovuti, svolgendo un lavoro impeccabile sia sul fronte delle Postazioni di Lavoro (PDL) sia su quello dell'infrastruttura, e di riflesso su tutta l'area applicativa. Per arrivare a questo importante risultato, ottenuto insieme alla razionalizzazione dei processi, ha pesato molto la capacità di Fujitsu di proiettare sulla nostra realtà le metodologie e le best practice sviluppate a livello internazionale. Ora che siamo a regime possiamo cominciare a lavorare per costruire qualcosa che duri nel tempo, a tutto beneficio dell'Università e del suo patrimonio".