

collaborazioni **Consulenza**

# Hardware, Software e Formazione al servizio degli utenti dell'Amministrazione cantonale



Achille Pizzera, amministratore delegato APC-Pro sa e Linea informatica sa e Andrea Perotti, responsabile area formazione

Nata nel 1996 e dal 2002 trasferitasi nel nuovo stabile di Pambio-Noranco, APC-Pro è un'azienda leader nel settore informatico e si avvale di professionisti di alto livello e delle tecnologie più avanzate. Ciò per offrire alla propria clientela soluzioni globali ad alto valore aggiunto. Achille Pizzera, amministratore delegato della società, ha riversato in APC-Pro tutta la propria esperienza, maturata come direttore della Olivetti Svizzera a partire dagli anni '80 periodo in cui si è instaurata, inizialmente come fornitori ufficiali di prodotti Olivetti, una salda e duratura collaborazione con l'Amministrazione cantonale (AC) e per essa con il Centro sistemi informativi (CSI), che si è protratta per più di 20 anni sino ad oggi, grazie soprattutto ai risultati raggiunti e all'impegno profuso nel cercare di avvicinarsi il più possibile alle esigenze e necessità del cliente.

## APC-Pro sa

Attualmente APC-Pro collabora con AC e CSI per quanto riguarda la fornitura e installazione di hardware delle migliori marche (Compaq, HP, IBM) di cui è partner, software, installazione reti e formazione; per assicurare uno standard del servizio offerto sempre ai massimi livelli. APC-Pro applica ormai da tempo una filosofia «customer oriented»: le esigenze del cliente, in questo caso AC e CSI, sono il punto di partenza per lo sviluppo di progetti «su misura». APC-Pro offre pertanto, accanto a pacchetti applicativi standard per sistemi EDP, anche procedure personalizzate in base alle esigenze di ciascun utente. La qualità dell'impegno di APC-Pro si evince non solo dalla vasta gamma di prodotti offerti, ma anche, e soprattutto, dalla qualità dei servizi. La formula innovativa consiste nello scegliere direttamente tra i vari produttori il miglior hardware disponibile sul mercato, nel produrre direttamente il software in base alle reali esigenze del cliente e nel fornire, in prima persona, tutti i servizi di installazione e di assistenza necessari. È garantito un accurato servizio di assistenza tecnica di base su server, personal computer e periferiche, nonché di manutenzione, aggiornamento, installazione di nuove periferiche, sviluppo e messa a punto di sistemi informativi. Per meglio gestire gli ordini provenienti dal CSI, APC-Pro ha messo a punto un flusso di lavoro dedicato che permette di far sì che al ricevimento della commessa possa essere effettuato l'ordine, praticamente in tempo reale, presso il fornitore e contestualmente prendere accordi

per quanto riguarda l'installazione che sarà effettuata non appena il fornitore consegnerà la merce, quindi velocizzando ed eliminando eventuali tempi di attesa. Proprio perché è importante un contatto diretto e uno scambio di idee, volte a far sì che con ogni cliente si possa instaurare un rapporto dedicato e mirato alla soluzione dei singoli casi, viene messo a disposizione del CSI un monitoraggio sugli ordini ancora in fase, affiancato da un dettagliato rapporto settimanale, così da rendere note in tempo reale le tempistiche di consegna e di installazione. Il servizio offerto però non si limita solo alla consegna e installazione ma per il primo mese APC-Pro mette a disposizione del CSI una garanzia ad hoc, che prevede un intervento in max 4 ore dalla chiamata con la soluzione in loco del problema o la sostituzione del materiale difettato. Per assicurare questo servizio sono a disposizione tecnici costantemente aggiornati e formati, e un parco di automezzi appositamente attrezzati per eseguire interventi sul posto. Il risultato dell'impegno profuso da APC-Pro, la filosofia «customer oriented» e un team formato da professionisti, che hanno maturato una vasta esperienza nei differenti campi e lo spirito di gruppo che li unisce, hanno contribuito a fare di APC-Pro un'azienda leader nel proprio settore e permettere di ottenere ambiziosi risultati nella collaborazione che si è instaurata da più di 20 anni con AC e CSI. In questi ultimi anni Achille Pizzera ha voluto ampliare e sviluppare il più possibile le proposte nel campo formativo. Per questo APC-Pro ha acquistato la società partner

«Linea Informatica» che si occupa dell'organizzazione e gestione di corsi di informatica, mirati sulle specifiche esigenze dei partecipanti e attentamente calibrati sul loro livello formativo. Anche in questo caso Linea Informatica ha instaurato con il CSI un rapporto di collaborazione rivolto soprattutto ad assicurare una formazione focalizzata sulle effettive esigenze degli utenti dell'AC, raccolte, gestite e segnalate dal CSI.

## Linea informatica

Linea Informatica, che si avvale di docenti certificati e costantemente aggiornati sia sui prodotti software per utenti end-user e tecnici dell'IT sia sulle metodologie di insegnamento e dispone di una struttura dotata dei più recenti strumenti didattici, ha messo a disposizione del CSI la propria esperienza maturata in 12 anni di attività. Ne è nata quindi una stretta collaborazione che ha portato alla creazione di nuovi percorsi formativi, vedi ad esempio l'aggiornamento a Windows e Office XP, manualistica ad hoc, supporto e consulenza su specifiche problematiche software. Per ottenere questi risultati Linea Informatica ha messo a disposizione del CSI non collaboratori ma il proprio personale, rappresentato da professionisti nel campo della formazione che si occupano principalmente di seguire le specifiche esigenze e richieste del responsabile della formazione del CSI, in modo tale da poter assicurare un servizio che tenga conto fondamentalmente del percorso formativo ideale per ogni utente dell'AC.

# APC- Pro sa

# Linea informatica



**APC-Pro sa**

Via Cantonale 6915 Pambio – Noranco  
Tel. 091 986 50 90 - Fax 091 986 50 99 - E-mail: [info@apc-pro.ch](mailto:info@apc-pro.ch)

**Linea informatica**

Via Cantonale 6915 Pambio – Noranco  
Tel. 091 986 51 07 - Fax 091 986 51 09 - E-mail: [info@lineainformatica.ch](mailto:info@lineainformatica.ch)