

# REPLY LIVING NETWORK







REPLY

REPLY



**Reply è un gruppo specializzato in consulenza, system integration e digital services, dedicato all'ideazione, progettazione e sviluppo di soluzioni basate sui nuovi canali di comunicazione ed i media digitali.**

Costituita da un modello a rete, Reply affianca i principali gruppi industriali nella definizione di modelli di business abilitati dai nuovi paradigmi tecnologici e di comunicazione, quali, ad esempio, artificial intelligence, big data, cloud computing, digital communication, internet degli oggetti.

**REPLY SI CARATTERIZZA PER:**

- una **cultura** orientata all'innovazione tecnologica;
- una **struttura** flessibile, in grado di anticipare le evoluzioni del mercato e di interpretare i nuovi driver tecnologici;
- una **metodologia** di delivery di provato successo e scalabilità;
- una **rete** di aziende specializzate per area di competenza;
- **team** costituiti da specialisti, provenienti dalle migliori università;
- un **management** di grande esperienza;
- un continuo **investimento** in ricerca e sviluppo;
- **relazioni** di lungo termine con i propri clienti.

## IL MODELLO ORGANIZZATIVO

Con oltre 6.400 dipendenti (31 dicembre 2017), Reply opera con una struttura a rete costituita da società specializzate per processi, applicazioni e tecnologie, che costituiscono centri di eccellenza nei rispettivi ambiti di competenza.

- **Processi** - per Reply comprendere e utilizzare la tecnologia significa introdurre un nuovo fattore abilitante ai processi, grazie ad un'approfondita conoscenza del mercato e degli specifici contesti industriali di attuazione.
- **Applicazioni** - Reply progetta e realizza soluzioni applicative volte a rispondere alle esigenze del core business aziendale.
- **Tecnologie** - Reply ottimizza l'utilizzo di tecnologie innovative, realizzando soluzioni in grado di garantire ai clienti la massima efficienza e flessibilità operativa.

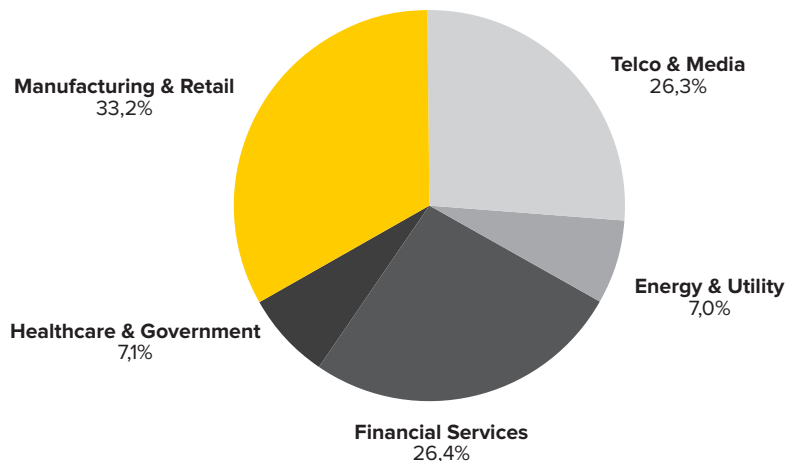
## I SERVIZI DI REPLY INCLUDONO:

- **Consulenza** - strategica, di comunicazione, di design, di processo e tecnologica;
- **System Integration** - utilizzare al meglio il potenziale della tecnologia, coniugando consulenza di business con soluzioni tecnologiche innovative e ad elevato valore aggiunto;
- **Digital Services** - servizi innovativi basati sui nuovi canali di comunicazione e trend digitali.

# MARKET FOCUS

Reply, in ogni segmento di mercato dove opera, coniuga specifiche competenze di settore con una grande esperienza nell'offerta di servizi e un vasto patrimonio di capacità tecnologiche avanzate.

Nel 2017 la suddivisione del fatturato del Gruppo tra i vari settori verticali è stata la seguente:



## TELCO & MEDIA

In un mondo che evolve verso una moltiplicazione dei contatti digitali, le modalità di relazione con il cliente finale cambiano drasticamente. La digitalizzazione dei servizi e la virtualizzazione delle interazioni impongono nuove sfide a livello di offerta, di business model e di processi operativi, disegnando, di fatto, scenari competitivi cross industry. In questo scenario Reply lavora con i principali operatori telco e media nella definizione e nell'implementazione delle strategie di digital transformation applicate ai principali processi core.

Reply ha definito un'offerta integrata di consulenza strategica e tecnologica per supportare la progettazione, la definizione e la gestione delle reti di nuova generazione, basate sui paradigmi SDN (Software Defining Network), in grado di integrare e gestire reti virtuali (Network Virtualization) tramite i servizi di network engineering e di network

operations. Le soluzioni sviluppate da Reply sono state anche applicate ai network mediation layer utilizzati nel mondo automotive per rendere possibile la comunicazione in modalità 3G-4G fra il centro servizi e controllo (NOC-SOC) e le autovetture equipaggiate con le "black box".

Reply lavora, inoltre, con i principali operatori europei nel rinnovamento dei sistemi OSS/BSS verso modelli di servizio sempre più focalizzati sul cliente e su una impostazione omnichannel dell'offerta.

Reply, infine, è impegnata nell'ideazione e realizzazione di servizi e applicazioni disegnati per i dispositivi mobile di ultima generazione (contenuti audio/video in logica on-demand o lineare, integrazione con connected products, servizi di assistenza clienti e customer engagement omnichannel).

## FINANCIAL SERVICES

Reply è sempre più attiva nel supportare la trasformazione delle financial institutions europee. In questo ambito Reply lavora, con alcune delle principali realtà del settore, su numerose tematiche chiave, come, ad esempio, la definizione di strategie multicanale di digital experience e customer engagement complete: dal digital branding all'implementazione di app strategy; dallo sviluppo di una nuova generazione di portali e touchpoint multicanale, alla completa ridefinizione delle architetture tecnologiche sottostanti, all'analisi dei nuovi customer journey con iniziative di marketing evoluto in ottica data driven.

Per quanto riguarda l'area del wealth management, Reply ha una forte presenza sul mercato e ha sviluppato un'ampia gamma di competenze e soluzioni specifiche volte, ad esempio, ai modelli emergenti di consulenza e alle soluzioni e piattaforme di remote advice. Nell'area del Governance, Risk, Control (GRC), Reply opera con una divisione di consulenza dedicata e fortemente specializzata nelle tematiche di risk evaluation e risk control. In tale ambito Reply è impegnata, presso numerose primarie istituzioni finanziarie, in un ampio spettro di attività legate al processo di implementazione delle normative dell'Unione Bancaria Europea ed allo sviluppo dei relativi modelli e soluzioni.

Un'altra tematica di forte presenza e specializzazione per Reply è quella dei mobile payments e dei servizi di m-commerce ad essi connessi. Reply offre sia servizi di consulenza sia un'ampia gamma di modelli e soluzioni architetture basati su differenti standard, tecnologie e profili di utilizzo, rivolti sia al mercato

bancario/assicurativo sia ai nuovi player emergenti nel settore dei pagamenti, anche sfruttando le nuove opportunità offerte dalla entrata in vigore della normativa PSD2.

Un tema di forte interesse per Reply riguarda anche le soluzioni IoT, in particolare applicate a comparti assicurativi quali auto, casa e salute, dove Reply è presente con progettualità di avanguardia per alcuni key players del settore.

## MANUFACTURING & RETAIL

Reply affianca le aziende nelle fasi di trasformazione e gestione dei sistemi informativi: dal disegno strategico alla comprensione e ridefinizione dei principali processi, fino alla realizzazione di soluzioni che integrano le applicazioni core in ambito produzione e distribuzione. Le aree di focalizzazione e di sviluppo delle competenze riguardano: supporto dei processi di gestione fornitori e acquisto, disegno e realizzazione di sistemi di controllo e pianificazione basati sulla nuova generazione di Cloud ERP; pianificazione e controllo delle unità produttive (MES); distribuzione e movimentazione di prodotti su reti logistiche complesse (SCE).

Le piattaforme e le applicazioni cloud native così come l'attenzione agli aspetti abilitanti della trasformazione digitale rappresentano la componente tecnologica principale dell'offerta Reply.

Industrie 4.0 e logistic 4.0 sono sempre più elementi chiave per lo sviluppo strategico delle aziende del comparto; in particolare, introdurre crescenti livelli di flessibilità all'interno dello shopfloor rappresenta la nuova sfida competitiva per le aziende di trasformazione. Reply nel corso del 2017, ha

potenziato significativamente le proprie offerte in tale ambito. Si è completata la reingegnerizzazione, il porting su piattaforma Cloud delle soluzioni proprietarie per la SCE e il MES. Sulla base dei paradigmi dell'internet degli oggetti del cloud computing e dei big data, è stata, ulteriormente, potenziata la capacità di interagire con le nuove generazioni di sensori presenti a bordo delle linee produttive e dei prodotti con l'obiettivo di costituire il back bone della prossima generazione di applicazioni per la logistica e il manufacturing.

Per il mercato retail, Reply ha definito una specifica linea di offerta che unisce servizi di consulenza con il design e lo sviluppo di soluzioni integrate web, mobile, call center e servizi in-store. La centralità del cliente è un tema fondante in cui i dispositivi digitali, l'innovazione dei canali digitali e dei luoghi fisici si uniscono per creare un'unica esperienza utente, coinvolgente e coerente.

## **ENERGY & UTILITY**

Il settore dell'energy e delle utility ha confermato, nel 2017, il trend crescente nella diffusione su scala industriale di tecnologie innovative in ogni area della catena del valore. Spinti da pressioni di mercato e regolatorie, gli operatori stanno orientando in modo deciso gli investimenti a favore della digitalizzazione, dell'ottimizzazione della programmazione e dell'esercizio degli impianti di generazione, trasporto e distribuzione dell'energia elettrica.

In questo scenario di profonda trasformazione, Reply si pone tra i partner di riferimento per le società del settore, coniugando la conoscenza

del mercato e dei suoi processi peculiari, con una capacità distintiva nella progettazione, realizzazione e gestione di soluzioni applicative e tecnologiche a supporto del "core business" nelle aree di generazione, trading & risk management, pricing & forecasting, smart metering, billing e CRM. Le consolidate competenze nell'introduzione delle nuove tecnologie (IoT, big data, cloud, mobile, ecc.) sono state inoltre verticalizzate, con team dedicati ad elevata focalizzazione, sui modelli operativi delle varie aree della catena del valore dell'energy & utility e in particolare nella definizione e nello sviluppo di nuovi modelli in ambiti quali smart metering, mobilità elettrica, monitoraggio ed ottimizzazione impianti, smart grid, asset & work management. Reply, infine, affianca i propri clienti nell'adozione di nuovi paradigmi di energy management volti all'efficientamento energetico, ambito dove si propone con un'offerta completa, rivolta sia alle società di vendita dell'energia sia ai clienti finali.

## HEALTHCARE & GOVERNMENT

Un importante ambito di specializzazione per Reply è la telemedicina, ovvero la sanità digitale, che è destinata a spostare sempre di più terapie e monitoraggio dei pazienti fuori dall'ospedale. Le aree che maggiormente possono impattare il modello organizzativo sono: telemonitoraggio a casa dei malati, ricetta elettronica, e-health per la gestione dei malati cronici. Per tali scenari Reply ha realizzato una piattaforma specifica in grado di abilitare una rete di comunicazione integrata tra i pazienti e gli operatori territoriali a vari livelli: ospedali, case di cura, centri sanitari di assistenza, centri sociali e quant'altro.

In Inghilterra, infine, Reply lavora con diversi enti governativi tra cui il Ministero della Difesa (MoD), per il quale ha contribuito a definire e implementare un nuovo approccio all'utilizzo dell'architettura IT, a supporto dei processi decisionali, in grado di integrare flussi di informazioni eterogenei, migliorando la gestione dei dati e garantendo, al contempo, la completa visibilità delle risorse disponibili.



# INNOVAZIONE TECNOLOGICA

L'innovazione tecnologica è alla base dello sviluppo di Reply, che da sempre persegue l'obiettivo di fornire ai propri clienti gli strumenti necessari per aumentare flessibilità ed efficienza. Reply è impegnata in un processo continuo di ricerca, selezione e promozione sul mercato di soluzioni innovative in grado di sostenere la creazione di valore all'interno delle organizzazioni.

## ARTIFICIAL INTELLIGENCE

L'intelligenza artificiale, uno dei sogni alla base dell'informatica stessa, è una disciplina che esiste da molto tempo. Rimasta per anni solamente una chimera a causa dell'indisponibilità dei sistemi e dei dati, sta diventando oggi una realtà in grado di portare vantaggi concreti in diversi contesti. Nei prossimi anni avverranno rivoluzioni in qualsiasi campo, in ambito industriale ma anche legate alla società e alla vita privata degli individui.

Già oggi l'intelligenza artificiale è, però, pronta per essere utilizzata nelle aziende. Il machine learning è, infatti una soluzione già adottabile in grado di automatizzare i processi migliorandone la qualità. Reply applica i risultati della ricerca sull'intelligenza artificiale a scenari di impiego reale in diversi settori, realizzando progetti che integrano nei sistemi aziendali le ultime tecnologie di machine learning, dal deep learning al cognitive computing, dai recommendation systems ai predictive engines, dalla data robotics fino ai chatbot. In questi ambiti Reply collabora con i principali player mondiali di tecnologie AI.

In particolare, l'offerta di Reply in ambito intelligenza artificiale si articola su tre elementi: l'interazione uomo-macchina (con lo studio di sistemi di conversazione e riconoscimento del linguaggio naturale), i processi (Intelligent Process Automation) e le decisioni (Data prediction e Data prescription). Il fattore indispensabile per l'implementazione di progetti di Intelligenza Artificiale è il dato: senza un'ampia disponibilità di dati, sia storici che

aggiornati in tempo reale, l'AI non può portare risultati. Per questo Reply opera non solo con tecnologie di machine learning e reti neurali, ma con la gestione e il trattamento dei big data attraverso tecniche di advanced analytics.

## BLOCKCHAIN

La tecnologia blockchain rappresenta una nuova opportunità per ridisegnare profondamente i concetti di trust, proprietà e scambio. Si tratta di un salto ulteriore per i sistemi web-based, che segue l'affermazione congiunta, di social network e dispositivi mobili. Il potenziale disruptive dei protocolli blockchain è racchiuso nella possibilità di disintermediare qualunque processo di trade regolato da un garante, o Trusted Third-Party (TTP). L'elevato potenziale e l'ampio range applicativo sono stati riscontrati in modo cross-industry.

Il competence centre di Reply in ambito di blockchain, impegnato in diversi verticali industriali tra cui Banking, Energy & Utility, Healthcare, Insurance, Retail e Telco & Media, accelera l'adozione da parte delle aziende clienti delle tecnologie blockchain più diffuse, come bitcoin, ethereum, hyperledger e multichain. Inoltre, le competenze consolidate in ambito system integration, si riflettono nella possibilità di interfacciarsi ai servizi blockchain-as-a-service dei maggiori IT vendor, rendendo le soluzioni blockchain Reply "enterprise-ready".

## CLOUD COMPUTING

Il cloud computing si è affermato come una delle più importanti rivoluzioni che le aziende si siano trovate a dover affrontare. L'offerta di ambienti virtuali e di servizi da parte dei maggiori vendor mondiali ha di fatto modificato, se non stravolto il concetto di IT come tradizionalmente veniva interpretato, portandolo a divenire da una semplice commodity a uno degli elementi fondamentali su cui impostare la propria digital transformation.

Parallelamente, la sempre maggiore maturità del cloud, qualunque sia la declinazione (IaaS, PaaS o SaaS), sta portando service provider e system integrator a definire offerte specifiche su temi altamente strategici, quali la coesistenza del cloud con applicazioni tradizionali on premises ed il tema della sicurezza della gestione del dato.

Per rispondere alle esigenze di trasformazione strategica, tecnologica e di change management necessarie all'implementazione del modello cloud più adatto alle specifiche esigenze, Reply ha definito un'offerta strutturata nei seguenti punti:

- un supporto consulenziale (dal processo alla gestione operativa) in grado di affiancare i clienti nella comprensione, nella scelta e nella evoluzione delle migliori soluzioni tecnologiche e applicative;
- un servizio di end to end provider che, forte della partnership con i principali vendor mondiali tra cui Amazon Web Services, Google, Microsoft, Oracle, SAP e Salesforce, consente al cliente di beneficiare delle soluzioni più adatte ai suoi bisogni, sia in termini di modello che di tecnologia adottata;

- servizi e soluzioni SaaS, basati sulle piattaforme applicative proprietarie Reply.

## CUSTOMER ENGAGEMENT

La rapida evoluzione di strumenti di data analytics è stata innescata dalle grandi innovazioni delle aziende tecnologiche e si caratterizza per l'utilizzo di metodologie di analisi data driven, i cui benefici sono frutto della larga disponibilità dei dati e della crescente capacità computazionale per la loro analisi. In particolare, l'approccio data driven sta definendo un nuovo paradigma per la progettazione e la gestione delle iniziative di marketing rivolte al cliente. Infatti, una volta interpretati i bisogni del singolo cliente sulla base dei dati e delle analisi fornite dalle piattaforme di CRM (i.e., Customer Relationship Management), diviene possibile definire campagne di marketing one to one, lanciabili in tempo reale per rispondere a precise esigenze.

Con lo scopo di sfruttare questo vantaggio competitivo e definire una piattaforma consulenziale e strategica, Reply ha creato un centro di competenza focalizzato sul tema della customer robotics. Grazie all'esperienza maturata dalla iniziativa in numerosi settori (es. automotive, financial services, utilities, retail, etc.) Reply ha definito un proprio framework per lo sviluppo e l'implementazione di processi relativi all'interazione diretta con il cliente integrando modelli di machine learning, l'intelligenza artificiale e i sistemi cognitivi, volti al riconoscimento e all'anticipazione dei bisogni sui diversi canali digitali.

L'approccio customer robotics permette l'ideazione, la progettazione e l'implementazione di servizi tesi

a fornire strumenti customer service di tipo data driven, quali sistemi di raccomandazione per prodotti in catalogo e sistemi conversazionali in grado di comprendere e interagire in modo autonomo attraverso il linguaggio naturale.

Reply, infine, investe costantemente nelle proprie competenze sulle principali piattaforme e soluzioni di CRM ed eCommerce, grazie ad un solido ecosistema di partnership con i leader mondiali del settore, tra cui Microsoft, Oracle, SAP e Salesforce.

## DATA & ANALYTICS

Le tecnologie big data sono uscite dall'ambito più strettamente tecnologico per diventare una delle leve nella trasformazione digitale delle imprese. Sono infatti stati avviati significativi progetti sui dati con l'obiettivo di definire programmi volti a migliorare le performance del business (es: la tematica del risk management nelle financial institution), a innovare i modelli di servizio (es: polizza passenger car nel comparto assicurativo ) o a conoscere e servire meglio i propri clienti (es: i loyalty program nel retail).

Reply, unendo competenze tecnologiche di data analysis, data modeling e di data process reengineering, ha agevolato il percorso di avvicinamento dei propri clienti alla tematica big data, favorendo l'attivazione di un reale e concreto percorso di cambiamento culturale e introducendo un nuovo approccio alla gestione del dato.

In particolare, Reply ha affiancato le aziende nell'applicazione delle tecnologie big data (con la realizzazione di architetture basate sul nuovo concetto di "data lake") e nello sviluppo e applicazione di

modelli analitici avanzati, affiancando gli esperti di business con i data scientist per ridefinire i processi core aziendali in chiave data-driven.

Reply ha, inoltre, avviato lo sviluppo di una specifica proposizione in ambito di machine learning, per gestire la crescente richiesta da parte delle aziende di automatizzare processi digitalizzati a minor impatto (es. riconciliazione fatture) accrescendo al contempo la capacità di costruire servizi a valore aggiunto basati su innovativi modelli di process automation tramite deep learning, image recognition e prescriptive analytics.

Per supportare al meglio i propri clienti nell'introduzione delle tecniche avanzate di utilizzo dei dati Reply ha inoltre sviluppato un programma di formazione per creare una nuova generazione di data scientist in grado di sfruttare al meglio le tecniche di machine learning e data analysis.

## DESIGN CONSULTING

In un mondo sempre più digitale e connesso la "customer experience" è diventata un fattore chiave di differenziazione di un'offerta, tanto in ambito B2C quanto in ambito B2B. Reply aiuta i suoi clienti a creare esperienze di prodotto-servizio innovative e distintive partendo dall'analisi dei bisogni delle persone, dagli obiettivi strategici di business e dagli abilitatori tecnologici, sintetizzandole in customer journey e prototipi che rendano i risultati immediatamente tangibili e validabili e, infine, sviluppandole in modalità iterativa e agile fino al loro lancio sul mercato.

Allo stesso tempo, un approccio centrato sui clienti



richiede un cambiamento nell'organizzazione, che deve essere allineata non tanto alle sue funzioni interne - e ai sistemi IT sottostanti - quanto al customer journey. Reply supporta le organizzazioni nel gestire il cambiamento al fine di renderle più customer-centric, ricettive agli input e al feedback del mercato e veloci nel rilasciare nuovi prodotti e servizi attraverso la mobilitazione di team cross-funzionali che lavorano in autonomia e per obiettivi. Nel 2017 Reply ha ulteriormente investito nell'acquisizione di talenti e competenze in questo settore espandendo ulteriormente i due design studio di Milano e Monaco di Baviera che offrono supporto a clienti in tutta Europa.

## DIGITAL EXPERIENCE

Real Time Marketing, intelligenza artificiale e l'analisi del customer journey sono le tre tecnologie di trasformazione che impatteranno maggiormente sulla relazione dei brand con i propri clienti e prospect.

L'utilizzo di queste tecnologie consente infatti ai brand di incrementare i propri risultati di marketing attraverso un continuo miglioramento della customer experience, della fidelizzazione e della crescita dei propri clienti.

Sfruttare al meglio queste capacità emergenti significa anche costruire una visione del singolo cliente sempre più basata sui dati. Il crescente interesse per gli strumenti di identificazione cross-device e le soluzioni di marketing basate sull'account (ABM) sottolineano il sempre maggiore interesse da parte dei marketer verso tecnologie e modelli in grado di fornire interazioni mirate e coerenti tra gli owned, earned e paid media.

In questo ambito Reply ha sviluppato un insieme

di competenze estese e approfondite, in grado di spaziare dalla narrazione digitale alla visione strategica multiplatforma, dall'interazione contestuale alla relazione omnichannel fidelizzante, dalla capacità di data recognition per la cattura di grandi quantità di informazioni a una conseguente competenza di data analysis per riuscire a trasformarle in efficaci market insight.

A estendere ulteriormente questo scenario, vi è la necessità di garantire una comunicazione coerente tra i vari media, attraverso un'unica filiera consulenziale, ideativa e produttiva che incorpori, al suo interno, anche una strategia di multimedia asset management. Oltre alla creazione e gestione di ogni aspetto della brand image in chiave digitale interattiva, le competenze Reply includono creatività e tecnologia applicate a importanti settori quali telefonia mobile, e-commerce, gaming e internet degli oggetti che rappresentano altrettanti obiettivi di presidio, presente e, soprattutto, futuro, da parte delle marche commerciali, come i più importanti mercati internazionali della comunicazione oggi già dimostrano.

Reply in questi anni ha costruito specifiche competenze e soluzioni per supportare le aziende anche sullo sviluppo di progetti di immersive experience attraverso la realtà aumentata e la realtà virtuale che sempre più impatteranno nelle strategie di marketing dei brand più innovativi.

Altro importante ambito che vede Reply al fianco delle aziende clienti è quello relativo alla comunicazione sui social digitali, vero e proprio mainstream in forte sviluppo negli ultimi anni e, oggi più che mai, conclamata arena globale della

relazione marca-utente. Reply ha, quindi, inserito a portfolio un'offerta per supportare le aziende nelle attività strategiche necessarie a posizionare correttamente un brand, anche all'interno dei canali social: dalle attività di monitoring e assessment al design dell'architettura dei KPI di relazione, dalle attività di promozione, come couponing e social gaming, passando per il content marketing, fino ad arrivare ad attività di CRM e social caring.

I social network sono sempre più connessi alle attività di marketing digitale che Reply integra in un modello di relazione universale, basato su competenze di analisi e di attivazione di paid, owned ed earned media per abilitare e ottimizzare un posizionamento delle aziende integrato sui canali di relazione con il proprio ecosistema: social network, motori di ricerca, siti di comparazione, piazze di shopping e social shopping, network di affiliazione, email, applicazioni, canali di lead generation.

## DIGITAL PAYMENT

L'ampia diffusione di dispositivi mobili presso i consumatori e la nascita di nuovi strumenti di pagamento, che vedono nella componente mobile un fattore abilitante, fanno del settore dei pagamenti uno degli ambiti a più elevato tasso di crescita.

Reply ha definito un'offerta dedicata - basata su servizi di consulenza e piattaforme tecnologiche - per affiancare banche, istituzioni finanziarie, società di telecomunicazioni, utility e retailer nei processi di creazione ed erogazione di servizi innovativi di remote e proximity digital payment.

Asset tecnologico è HI Credits™, la piattaforma Reply

che, sfruttando le tecnologie a disposizione degli smartphone, abilita servizi di pagamento personalizzati e contestualizzati. HI Credits™ è in grado di gestire tutti i principali circuiti di carte di pagamento, le soluzioni di digital payment token based (Apple Pay, Samsung Pay e Google Pay) ed i trasferimenti di denaro basati su conto corrente nelle modalità person to person (P2P) e person to business (P2B).

Il proliferare di nuovi strumenti di pagamento impone un adeguamento della rete di accettazione per la gestione dei nuovi pagamenti digitali. Reply ha sviluppato una serie di servizi che permettono di gestire sia su rete POS tradizionale che su smartphone o tablet i nuovi strumenti di pagamento digitali.

Un'ulteriore innovazione nella rete di accettazione è l'introduzione, da parte dei principali hardware vendor, di POS con sistema operativo Android che permettono di sviluppare nuovi servizi fruibili direttamente sul POS e da distribuire con un modello di business basato su app store proprietari. In quest'area Reply ha maturato una significativa specializzazione della progettazione, design ed implementazione di app di pagamento in ambiente POS Android.

## E-COMMERCE

Consumatori sempre più esigenti e in mobilità, richiedono oggi alle aziende un'esperienza completamente integrata, personalizzata e quanto più possibile unificata attraverso i diversi canali fisici e digitali. In un simile scenario di acquisto, il successo di questo comparto sta nella capacità di investire in

servizi volti a promuovere ed arricchire la relazione e l'interazione tra venditori e clienti, innovandosi continuamente e estendendo i modelli di vendita con nuove strategie multicanale, in grado di offrire ai consumatori differenti touchpoint da utilizzare per l'acquisto dei prodotti e che offrano un'esperienza unica, integrata e veloce. Un esempio è la sempre più diffusa affermazione di processi di acquisto basati su modelli di "click and collect", molto utili per evitare costi aggiuntivi di consegna o imprevisti quali ritardi: si acquista online e si va in negozio a ritirare gratuitamente il prodotto.

Il sempre più diffuso utilizzo dei social media per la comparazione dei prezzi e dei prodotti ha ulteriormente arricchito e modificato i processi di acquisto che si basano su uno scambio di informazioni ed interazioni multicanale in cui la transazione nasce e si completa, senza soluzione di continuità, tra chat, social media, store online e negozio fisico.

Un'evoluzione di tale dimensione nello scenario classico di acquisto, ha portato Reply a definire una strategia omni channel incentrata sui bisogni del cliente in grado di abilitare le aziende a fornire al consumatore finale un'esperienza completamente integrata ed unificata attraverso i canali online, mobile e fisici, e dove il cliente si sente seguito e supportato nelle sue valutazioni e scelte (es. voice assistants, recommendation engine). Le soluzioni identificate da Reply prevedono la gestione end to end dell'intera catena del ciclo di vendita aziendale per ogni modello di business (B2B, B2C, B2B2C).

L'offerta Reply spazia dalla gestione dei prodotti e del catalogo, alle promozioni e l'ottimizzazione dei

prezzi, dalla gestione del magazzino e della logistica, ai sistemi integrati per i call center, all'engagement dei clienti sia negli store fisici, utilizzando tecniche di proximity commerce, sia sui canali online sfruttando le potenzialità dei social media. Non ultimo Reply è in grado di costruire una digital experience non solo ricca e fluida per il cliente finale, ma anche in grado di creare una relazione emozionale con il brand che si vuole promuovere.

## ENTERPRISE ARCHITECTURE & AGILE

I recenti cambiamenti di paradigma in ambiti come cloud computing, mobile, IoT e big data, insieme ai più maturi modelli di delivery Agile e DevOps, hanno reso il panorama IT irricognoscibile rispetto a pochi anni fa. Al fine di eccellere nell'economia digitale, caratterizzata dalla convergenza fra il fisico e il digitale, le organizzazioni devono, infatti, rimuovere i confini tra business e IT. Questo consentirà alle imprese di operare rapidamente per sfruttare le nuove innovazioni a loro disposizione, procedendo però con cautela per evitare di danneggiare sistemi e processi esistenti.

Questo nuovo approccio alla tecnologia richiede modelli di agile delivery, in cui piccoli team multidisciplinari, altamente qualificati, implementano un processo di cambiamento end-to-end in tempi molto rapidi, lavorando direttamente con i responsabili delle diverse aree di business. Reply supporta i propri clienti, in ambito di enterprise architecture, attraverso l'utilizzo di un ampio catalogo di framework, metodi e modelli architetturali consolidati in numerosi progetti realizzati per grandi gruppi industriali, media e dei servizi.



## INDUSTRIE 4.0

La quarta rivoluzione industriale è l'effetto combinato di connettività, potenza di elaborazione dei dati, automazione meccanica di nuova generazione, machine learning e intelligenza artificiale. I modelli di Industrie 4.0 stanno rapidamente ridefinendo i siti produttivi di tutto il mondo trasformandoli in sistemi interconnessi con la filiera di approvvigionamento, la logistica, le vendite, i prodotti stessi e la catena di supporto e manutenzione.

Gli impianti diventano ecosistemi aperti che devono essere in grado di adattarsi in modo autonomo a nuovi compiti, di operare la propria manutenzione e di predire il miglior flusso di input e output attraverso la comunicazione costante con le catene di distribuzione, raggiungendo livelli di efficienza e controllo che minimizzano i costi e massimizzano i risultati.

Reply ha sviluppato per questo nuovo mondo globale di produzione interconnessa una suite di soluzioni integrate, capaci di rendere i propri clienti flessibili, connessi e efficienti. In particolare la missione di Reply è quella di accompagnare i propri clienti nell'intero percorso di trasformazione: dalla progettazione e sviluppo di soluzioni che aprano i siti produttivi e li interconnettono all'intero mondo digitale al disegno e implementazione di soluzioni in grado di rendere i prodotti "intelligenti", connessi e digitali.

Il percorso di digitalizzazione delle aziende è una trasformazione che avviene nel medio periodo, resa possibile e concreta dall'utilizzo di tutti i pilastri

verticali e orizzontali dell'Industrie 4.0. (Robotica, Digital Twin, Cloud e Fog Computing, realtà aumentata, big data, intelligenza artificiale e machine learning,...).

## INTERNET DEGLI OGGETTI

La spinta alla convergenza tra telco, media ed elettronica di consumo porta alla necessità di interpretare come "device in rete" oggetti prima slegati da ogni forma di connettività. Una delle maggiori rivoluzioni in corso consiste, pertanto, nel collegamento progressivo non solo di computer e di device, ma di una molteplicità di oggetti materiali che dà vita ad una rete sempre più pervasiva e integrata con la realtà quotidiana delle persone.

Reply ha progettato e sviluppato HI Reply™, una piattaforma di servizi, device e middleware, sulla quale basare applicazioni verticali specifiche quali, ad esempio, logistica avanzata, sicurezza ambientale, contactless payment e tracciabilità dei prodotti. Nel 2017, Reply ha seguito il trend di verticalizzazione iniziato negli anni precedenti, consolidando il proprio posizionamento nei settori Smart Home, sanitario, assicurativo e Automotive.

In seguito alle incentivazioni promosse a livello locale (industrie 4.0 in Germania, Piano Calenda in Italia), che hanno portato ad una spinta nell'applicazione dell'IoT all'industria, Reply ha definito una soluzione proprietaria di Manufacturing Operation Management. All'interno dell'ecosistema IoT di Reply sono state sviluppate verticalizzazioni specifiche per il settore dell'energia.

## MOBILE

In ambito mobile Reply affianca le aziende nel definire scenari d'interazione con i propri utenti basati su applicazioni ed architetture omnicanale in grado di rispondere ai bisogni che il nuovo scenario di mercato sta imponendo: appeal ed alta usabilità dei servizi; alte performance; creazione di architetture abilitanti in grado di integrare in modo flessibile nuovi canali e tipologie di device attraverso cui erogare servizi e contenuti in base alle specifiche linee guida di ciascuna piattaforma.

In particolare, per quanto riguarda il fenomeno in crescita esponenziale, dei video in mobilità - dove la qualità e la stabilità delle fruizioni sono essenziali per garantire il successo del servizio - Reply è impegnata con team di design, sviluppo, validazione e monitoraggio nei principali progetti europei per l'erogazione di servizi di OTT TV.

Reply, inoltre, ha costituito una propria application factory dedicata alle mobile application in ambito sia business che consumer. All'interno della factory, accanto a team di sviluppatori specializzati sulle diverse piattaforme, è presente un laboratorio di user experience, che basa la propria attività su un approccio "data-driven" utilizzando strumenti e metodologie che focalizzano l'attenzione sugli utenti e sui loro bisogni e comportamenti.

## REALTÀ AUMENTATA, REALTÀ VIRTUALE

Il successo della realtà virtuale è continuato anche nel corso del 2017 sia nel mercato del puro entertainment con l'uscita di diversi prodotti di qualità (tra i quali Theseus-VR prodotto da Reply) sia in ambito professionale. I diversi visor apparsi sul mercato negli ultimi mesi (Google Daydream, ACER, ASUS, HP, Lenovo,...) che vanno ad affiancarsi ai prodotti più conosciuti (Oculus e HTC Vive) insieme alla generale riduzione dei prezzi degli stessi, sono la testimonianza di un mercato che si sta espandendo sempre di più.

Gli ambiti di maggiore sviluppo di questa tecnologia sono in settori professionali all'interno dei processi produttivi delle aziende (formazione, supporto alla manutenzione, controllo qualità) o a supporto delle vendite (e-commerce).

Combinando le esperienze in ambito 3D derivanti dal mondo del gaming con le competenze mobile e con le nuove tecnologie nel mondo dei wearable devices Reply ha, quindi, sviluppato un'offerta specificamente orientata allo sviluppo di soluzioni pensate per aumentare il coinvolgimento degli utenti.

Fanno parte di questa offerta sia lo sviluppo di applicazioni di realtà aumentata (volte a visualizzare un prodotto virtuale in un ambiente reale) che applicazioni di realtà immersiva specificamente pensate per far vivere all'utente un'esperienza coinvolgente, trasportandolo in un ambiente virtuale e navigabile.

## RISK MANAGEMENT, PRIVACY & SECURITY

La divisione di Risk & Regulatory Management Consultancy di Reply opera a livello europeo fornendo servizi per iniziative di Risk, Finance, Treasury e Compliance all'interno del settore dei servizi finanziari. In questi ambiti, Reply ha sviluppato una consolidata esperienza in programmi di change e remediation guidati da sviluppi normativi, nonché definito programmi di miglioramento strategico e operativo e ottimizzazione degli stessi.

Negli ultimi anni, i rischi informatici sono aumentati drasticamente, sia nell'ampiezza degli impatti che nella frequenza, portando a gravi violazioni della sicurezza e a centinaia di milioni di dati di clienti compromessi nel mondo. I parametri da considerare e tenere sotto controllo sono spesso interconnessi, difficili da catalogare in maniera ordinata e da affrontare singolarmente.

Per rispondere a questa crescente complessità, Reply ha definito un'offerta integrata, coerente e completa, per supportare i propri clienti nella definizione delle migliori strategie in ambito di security governance e security technology.

In particolare Reply è attiva in tutte le fasi realizzative di un piano di sicurezza integrato delle informazioni: dalla pianificazione strategica alla definizione dell'architettura enterprise per la sicurezza fino all'implementazione di specifiche contromisure informatiche. Reply, infine, grazie al proprio cyber security command center affianca grandi organizzazioni con servizi avanzati di computer security incident response.

## SOCIAL MEDIA

Nell'ultimo decennio i social media hanno cambiato profondamente il modo in cui gli individui, di qualsiasi fascia di età, comunicano e si relazionano sia nella sfera privata che in quella professionale.

Internet si è così trasformato da uno strumento puramente informativo ad un enorme spazio di dialogo e conversazione, di ricerca, di acquisto e valutazione di marche e prodotti/servizi.

Nuove occasioni possono essere colte dai brand che sono in grado di analizzare e valorizzare le interazioni che si possono generare sui social media con le persone, siano essi clienti, prospect, dipendenti, partner o fornitori. Asset strategici sono quindi la capacità di osservazione dei fenomeni rilevanti, il processo di definizione delle attività di social media marketing più efficaci per rispondere alle esigenze di business del brand, la content curation data driven e le attività di social analytics.

Reply propone un innovativo approccio per la valorizzazione dell'identità digitale dei Brand sui canali social, in ottica di integrazione con gli altri touch point di relazione, a partire dai motori di ricerca - il cui confine con i social media è ormai labile - per terminare con la televisione, per analisi di second screen interaction.

I social media rappresentano un sistema prezioso di dati che ci consente di conoscere meglio il nostro utente e di generare actionable insight. I dati relativi, ad esempio, alle aspettative degli utenti, sono di supporto al marketing per riuscire ad anticipare i trend emergenti, i dati di Analytics, sono di supporto



al team di comunicazione per definire puntualmente i cluster di comunicazione, i dati di interazione su adv ci consentono di ottimizzare le campagne per diminuire la dispersione nella comunicazione e per migliorare le performance di conversione.

## VIDEO GAMING

Lo sviluppo del mercato dei videogame continua in maniera importante allargandosi a tutte le fasce di età e rimanendo equamente diviso tra il pubblico femminile e quello maschile. Quello che erroneamente qualcuno continua a considerare un fenomeno di nicchia è in realtà un fenomeno di massa ed è sicuramente una delle aree di consumo principali nell'ambito dello svago e dell'entertainment.

Il videogame è anche un linguaggio di comunicazione, una cultura che permea tutta la società e le aziende che devono continuamente migliorare il dialogo con i propri clienti guardano a nuove forme di "customer engagement" tra le quali il videogame gioca sicuramente un ruolo importante.

Reply ha sviluppato un'offerta in grado di soddisfare le esigenze della marca a 360°, dall'uso della realtà virtuale e della realtà aumentata alla realizzazione di giochi per insegnare (edutainment) o per promuovere un prodotto o un messaggio (advergame). Reply investe, costantemente, per offrire, attraverso l'uso delle tecnologie, esperienze di gioco sempre più innovative e coinvolgenti.

Nel corso del 2017 Reply ha avuto modo di affermare ulteriormente la propria capacità di creare prodotti

di qualità in grado di rivolgersi ad un mercato internazionale. In particolare il rilascio del titolo Theseus-VR ha avuto una importante visibilità ed un buon riconoscimento dalla critica ed è stato reso disponibile su tutti i più importanti marketplace videoludici in ambito VR (Playstation VR; Oculus Store; Steam VR).

# REPLY SERVICES & PLATFORMS









# REPLY SERVICES

La rete è oggi un “sistema informativo” distribuito, tramite cui accedere in tempo reale a quantità sempre maggiori di dati, informazioni e di contenuti complessi. Questo utilizzo di internet introduce nuovi modelli competitivi, basati su approcci a servizio abilitati da tre componenti fondamentali: le piattaforme software, la comprensione ed il dominio dei processi, la gestione del servizio.

Reply affianca i propri clienti in questo percorso d’innovazione, con servizi e piattaforme concepiti per sfruttare pienamente le nuove potenzialità offerte dalla rete e dalle tecnologie di comunicazione.

## BUSINESS PROCESS OUTSOURCING

Reply fornisce servizi specializzati in tre ambiti di competenza:

- **Finance & Administration** - gestione dei processi contabili transazionali, redazione del bilancio d’esercizio e consolidato, gestione degli adempimenti fiscali, smaterializzazione dei documenti contabili e archiviazione sostitutiva.
- **Human Resources** - formazione, ECM, profili di carriera, knowledge aziendale, cruscotti per l’analisi direzionale.
- **Pharmaceutical** - gestione e controllo della spesa farmaceutica.

## CFO SERVICES

L’esigenza di utilizzare strumenti di reporting e simulazione complessi per ricevere in maniera tempestiva ed adeguata informazioni sull’andamento dell’azienda e sulla sua capacità di creare valore pongono i CFO di fronte ad un radicale cambiamento di ruolo. Reply, all’interno dell’offerta di business performance management, ha individuato dei servizi specifici in grado di supportare i CFO nella loro evoluzione, che sempre più li vede confrontarsi con temi un tempo di pertinenza dei CEO:

- definizione del modello di controllo aziendale;
- pianificazione strategica e budgeting;
- creazione del bilancio consolidato;
- supporto all’IPO.

## APPLICATION MANAGEMENT

Reply ha definito un modello di application management caratterizzato da:

- un approccio modulare che consente al cliente di acquisire singole componenti di servizio (es. solo la manutenzione applicativa, solo il supporto all’esercizio) oppure insieme strutturati di servizi;
- un modello di erogazione flessibile, il cui obiettivo è integrare al meglio il servizio Reply nei processi del cliente adattandosi alle specifiche esigenze.

# REPLY PLATFORMS

## BRICK REPLY™

Brick Reply™ è la piattaforma Reply di manufacturing operations per l'industrie 4.0, orientata all'internet degli oggetti e basata su un'architettura a servizi completamente open, in grado di interfacciare macchinari e coordinare i processi produttivi all'interno della fabbrica. Brick Reply™ ha come obiettivo la digitalizzazione dei processi di business in ambito manifatturiero, dal planning all'esecuzione ed il controllo delle attività di linea. Grazie alla sua flessibilità e facilità di implementazione, la visione Industry 4.0 e le molteplici modalità di utilizzo e fruizione (As-A-Service, IaaS, On-Premise) rappresenta uno strumento completo ed estremamente flessibile per l'integrazione e l'utilizzo nei diversi settori industriali.

## CLICK REPLY™

Click Reply™ è la suite Reply per la supply chain execution, indirizzata alla gestione ed ottimizzazione dei processi in ambito produttivo o logistico distributivo. Click Reply™ è tra i leader nel mercato automotive, fashion retail, grocery e contract logistic (3PL) ed è utilizzata da più 400 aziende e oltre 20.000 utenti in tutto il mondo. La suite ha ottenuto importanti riconoscimenti, quali il posizionamento nel Magic Quadrant dei WMS di Gartner Group.

## DISCOVERY REPLY™

Discovery Reply™ - la piattaforma Reply per il digital asset management e per il content delivery - gestisce l'intero ciclo di vita degli asset digitali (video, audio, immagini e documenti), ponendo al centro dei processi e delle applicazioni i contenuti multimediali stessi consentendone una gestione

orientata a strategie multicanale integrate. Grazie all'organizzazione dei flussi di lavoro, all'elevato livello d'interoperabilità con gli altri sistemi aziendali ed ai servizi avanzati di distribuzione multicanale degli asset, Discovery Reply™ supporta modelli integrati di produzione, utilizzo e archiviazione dei contenuti, mediante una piattaforma per l'acquisizione, l'elaborazione, la catalogazione, l'accesso, la ricerca e la distribuzione di asset digitali sui vari canali.

## HI REPLY™

HI Reply™, la soluzione Reply per l'internet degli oggetti, è una piattaforma di servizi, device e middleware, sulla quale basare applicazioni verticali specifiche, quali, ad esempio, infomobilità, logistica avanzata, sicurezza ambientale, contactless payment e tracciabilità dei prodotti. HI Reply™ consente, in modo semplice e standard, la comunicazione tra oggetti connessi in rete. È costituita da un connubio di componenti hardware, firmware e software distribuite sugli oggetti stessi, che variano da semplici sensori ed attuatori, a sistemi più sofisticati quali smartphone e minicomputer.

## SIDEUP REPLY™

SideUp Reply™ è la piattaforma Reply a servizi per il warehouse management e per la supply chain integration e collaboration. La soluzione, interamente basata sul cloud, si integra sia con i sistemi ERP e supply chain planning che con i sistemi di e-commerce. SideUp Reply™ si rivolge ad aziende che hanno l'esigenza di migliorare, in tempi brevi, l'efficienza e la visibilità della loro supply chain. SideUp Reply™ è fruibile direttamente via internet

con un modello pay-per-use. La suite ha ottenuto importanti riconoscimenti, quali il posizionamento nel Magic Quadrant dei WMS di Gartner Group.

### **STARBYTES™**

Starbytes™ - la piattaforma di crowdsourcing sviluppata da Reply su architettura cloud, è rivolta alle aziende che intendono attivare un modello di open enterprise, dove, con un canale diretto e senza intermediazioni tra domanda e offerta, sia possibile sviluppare progetti, servizi o prodotti, avendo accesso alle capacità e competenze di una community digitale. Starbytes™ introduce, all'interno dei meccanismi tradizionali di engagement, nuove dinamiche che stimolano l'interattività, anche grazie all'utilizzo di dinamiche di gamification, oltre a rendere disponibile una gestione completa delle normative che regolano i contratti di collaborazione con i freelance.

### **TAMTAMY™**

TamTamy™ è la soluzione di Digital Workplace ed Enterprise Social Network ideata da Reply per rispondere alle necessità di comunicazione, collaborazione e formazione attraverso dinamiche social e tool che mettano al centro il dipendente, adatta a contesti aziendali e pubblici. TamTamy™ consente ai propri clienti di dotarsi di una piattaforma per l'interazione fra aziende, brand e persone. TamTamy™ offre una serie di funzionalità social estendibili e integrabili all'interno del contesto enterprise ed adeguate a quello consumer, per abilitare la realizzazione di digital workplace, community, intranet partecipative, portali di comunicazione. Un front-end personalizzabile,

flessibile e responsive permette un accesso immediato e intuitivo anche in mobilità. TamTamy™ è disponibile sia a servizio in cloud computing che on premise.

### **TICURO REPLY™**

Ticuro Reply™ è la soluzione Reply per l'healthcare rivolta agli ambiti di telemedicina, telemonitoraggio e analisi delle abitudini comportamentali. Basato sull'internet degli oggetti, Ticuro Reply™ è in grado di connettersi ad oltre 50 tra dispositivi medici, sensori indossabili ed ambientali per aiutare persone, pazienti, caregiver e personale sanitario nel percorso di cura. Certificato come dispositivo medico CE, Ticuro Reply™ supporta le persone - a seconda delle condizioni di salute - nella prevenzione, nella terapia fino all'assistenza postoperatoria. I dati raccolti e gestiti tramite Ticuro Reply™ abilitano processi e soluzioni per l'assistenza remota e continuativa, consentendo ai medici di instaurare un rapporto interattivo con i pazienti e di fornire loro un percorso terapeutico personalizzato.

# PARTNERSHIP RICERCA E SVILUPPO

Reply considera ricerca e continua innovazione asset fondamentali per affiancare i clienti nel percorso di adozione delle nuove tecnologie.

Per offrire le soluzioni più adatte alle diverse esigenze delle aziende, Reply ha stretto importanti rapporti di partnership con i principali vendor mondiali. In particolare Reply vanta il massimo livello di certificazione sulle tecnologie leader in ambito enterprise tra cui:

## MICROSOFT

Reply, nel 2017, ha sviluppato ulteriormente la partnership con Microsoft raggiungendo lo status di partner Gold in tutti i paesi in cui è presente. In particolare Reply è attiva nelle principali aree indirizzate dall'offerta Microsoft: Modern Workplace, Business Applications, Applications and Infrastructure, Data and Artificial Intelligence. Il 2017 ha visto, inoltre, una significativa crescita nell'adozione delle soluzioni cloud da parte dei clienti. Reply è, inoltre, membro dei Partner Advisory Council per Azure e Data Platform di Microsoft Corporation e nel corso del 2017 ha partecipato all'esclusivo Distinguished Engineer Council che si è tenuto a Redmond, WA. Tra i riconoscimenti ricevuti da Microsoft vi sono: Enterprise HiPo Partners - Emerging Azure Partner of the Year 2016 e Cloud Transformation Partner - Azure 2017.

## ORACLE

Reply, Oracle Platinum Cloud Select partner, con il suo modello a rete di aziende altamente specializzate, si conferma nel 2017, per il terzo anno consecutivo, Cloud Partner of the year in Italia e in Germania. Reply persegue un processo di costante innovazione e formazione: con 49 specializzazioni aziendali e più di 500 risorse certificate su prodotti Oracle, Reply vanta oggi, uno dei principali Competence Centre Europei, in grado di garantire

copertura sull'intera suite dei prodotti Oracle. Reply è un punto di riferimento nei tre ambiti di offerta dell'Oracle Cloud Computing: Infrastructure-as-a-Service (IaaS), Platform-as-a-Service (PaaS), and Software-as-a-Service (SaaS).

Reply, nel 2017, è stata tra i primi partner a portare con successo sul mercato soluzioni applicative di Customer Experience, di Modern Marketing, di Enterprise Resource Planning, di Human Capital Management, di Planning and Budgeting completamente in cloud. grazie alla competenza su Oracle Cloud Platform, Reply è risultata tra i primi partner, a livello mondiale, a far parte del programma "Managed Service Provider".

In ambito e-commerce, infine, Reply ha sviluppato diversi progetti, basati sulla suite Xstore e Oracle Commerce, mirati a definire una strategia customer-centric, personalizzata ed unificata attraverso i diversi canali.

## SAP

Grazie alle diverse esperienze a livello internazionale nella realizzazione di soluzioni applicative basate sulla suite di prodotti SAP, Reply è in grado di supportare le imprese nell'ottimizzazione delle attività e dei processi, approcciando in modo agile ed integrato la progettazione e lo sviluppo di sistemi informativi aziendali per l'era digitale.

In particolare, per quanto riguarda le componenti di business e i cambiamenti richiesti dal processo di digital transformation intrapreso dalle aziende, le competenze di Reply coprono sia i tradizionali processi enterprise sia le ultime tecnologie SAP in ambito IoT, Machine Learning, Big data e Analytics, tra cui SAP Leonardo, SAP Cloud Platform e SAP Hybris per lo sviluppo di soluzioni end-to-end di eCommerce e customer engagement.

Rilevante è il dominio tecnologico e progettuale che si estende dall'architettura SAP Cloud alle suite SAP Fiori e SAP S/4 HANA. Nel 2017 Reply è stata premiata con il "SAP Quality Award Gold" per il quarto anno consecutivo. Reply detiene, infine, lo status di "Platinum Partner SAP Hybris" ed è diventata "Lighthouse Partner" per SAP S/4 HANA Cloud.

## AMAZON WEB SERVICES

Reply è oggi tra i principali partner di Amazon Web Services (AWS), la divisione che eroga infrastrutture Public Cloud. Reply, in particolare, sulle infrastrutture e sui servizi messi a disposizione da AWS ed erogate alle aziende, ha portato a termine numerosi progetti, sia in ambito B2B che B2C, fornendo un supporto end to end completo: dalla realizzazione

e integrazione di applicazioni e piattaforme custom, fino ai servizi di manutenzione e gestione basati su modelli di costi a consumo. Reply affianca i propri clienti nei processi di digital transformation, facendo leva sul modello cloud più adatto alle esigenze della singola azienda, ed adottando una strategia di governance sicura, flessibile ed efficace.

Amazon Web Services nel 2017 ha confermato Reply, per il quinto anno consecutivo, "Premier Consulting Partner", il massimo livello di certificazione attribuito solo a un ristretto gruppo di partners AWS in tutto il mondo.

## APPLE

Reply è tra i primi partner europei a far parte del Mobility Partner Program di Apple: un programma mondiale rivolto alle aziende leader nello sviluppo di soluzioni mobili rivolte al mondo business ed enterprise. In particolare Reply è stata selezionata da Apple con l'obiettivo specifico di ampliare la proposta di soluzioni business su piattaforma iOS.

Grazie a questa partnership Reply accede a programmi di formazione specialistica per i propri team di sviluppo, con la possibilità di testare le applicazioni su device non ancora in commercio, contando sul supporto diretto di Apple sia per il disegno delle soluzioni più innovative sia, a garanzia del cliente, sul servizio di verifica e certificazione delle soluzioni sviluppate.

## GOOGLE

Reply, nel 2017, ha raggiunto l'ambito livello di certificazione di Google Cloud Managed Service



Provider (MSP).

MSP è la certificazione che Google riconosce ad un ristretto numero di partner specializzati WW, che supportano i clienti nell'intero cloud journey: dal coinvolgimento iniziale alla migrazione ed esecuzione in Cloud, fino alla pianificazione e all'ottimizzazione del sistema. Oltre alla certificazione MSP, Google ha rinnovato la certificazione 2018 Premier Partner per G Suite and Cloud Platform, riconoscendo a Reply l'eccellenza dimostrata nella proposizione e nel supporto relativi alla suite di prodotti Google Cloud.

## **SALESFORCE**

Reply dispone oggi di una delle realtà più significative in Europa specializzata in Salesforce. con oltre 150 certificazioni e annovera, tra i propri clienti, alcuni dei più importanti gruppi industriali e media. In particolare Reply sulle tecnologie Salesforce.com combina competenze sul paradigma cloud, declinato su SaaS e PaaS con know how specifici di processo e mercato, con un particolare focus negli ambiti digital marketing, digital CRM e integration.

# SVILUPPO E EVOLUZIONE PIATTAFORME PROPRIETARIE

Reply dedica costantemente risorse ad attività di Ricerca e Sviluppo, concentrandole su due ambiti: sviluppo ed evoluzione delle piattaforme proprietarie e definizione di un processo continuo di scouting, selection e learning di nuove tecnologie volto a portare sul mercato soluzioni innovative in grado di sostenere la creazione di valore all'interno delle aziende.

## BRICK REPLY™

Nel corso del 2017 lo sviluppo di Brick Reply™ si è focalizzato sull'implementazione di algoritmi specifici di ottimizzazione della pianificazione per i vari settori industriali in modo da potenziare la flessibilità e la capacità di risposta alle esigenze dei clienti. In contemporanea sono state ampliate le capacità di integrazione della piattaforma con diverse tecnologie di gateway e con soluzioni di edge computing per velocizzare lo scambio dati sia durante le fasi di funzionamento dei plant sia nel sempre più complesso monitoraggio dei parametri macchina. Nel 2018 sono previsti ulteriori sviluppi del modulo di planning e della componente relativa alla gestione della manutenzione, in modo da fornire ai clienti uno strumento in grado di ottimizzare le sequenze di produzione considerando tutti i fattori chiave della pianificazione.

## CLICK REPLY™

La road map 2017 di Click Reply™ ha visto come elemento principale il rilascio della versione 4.10 che contiene l'attività di revisione della soluzione mobile, applicabile a qualsiasi prodotto della suite. Le novità introdotte sono sia di carattere tecnologico, per garantire il completo supporto dei dispositivi Android, maggiore robustezza e sicurezza della comunicazione e ottimizzazione nell'utilizzo delle risorse, sia di usabilità, per consentire una maggiore

personalizzazione dell'esperienza utente e favorire l'interazione con il campo tramite un più agevole accesso alle componenti HW dei dispositivi mobili. Nel mese di marzo 2017 è stata inoltre rilasciata la prima edizione di Click Warehouse Management LEA Edition. La versione del WMS sarà ulteriormente arricchita e ampliata nella prima metà del 2018 con estensioni funzionali e l'introduzione di nuovi strumenti di configurazione dei processi. Il programma di migrazione sulla piattaforma LEA proseguirà nel 2018, con la rivisitazione completa del modulo Click Yard management.

## DISCOVERY REPLY™

Nel corso del 2017 la piattaforma è stata estesa potenziando, ulteriormente, l'integrazione con i tradizionali canali digitali quali il digital signage, il web e la connected TV grazie ad un approccio sempre più basato sul Cloud. Nel contesto dei sistemi di gestione e catalogazione del contenuto aziendale è stata sviluppata una nuova funzionalità che permette la documentazione automatica delle immagini e dei video. Nell'ambito dei sistemi di digital signage in-store la piattaforma è stata integrata con importanti soluzioni di mercato in ambito monitor e display e permette agli utenti autorizzati e profilati di inserire, modificare e approvare contenuti e palinsesti da diffondere su una rete di digital display sia aziendali che in-store.

## HI REPLY™

Nel 2017, lo sviluppo sulla piattaforma si è concentrato sulle applicazioni verticali per l'industria, in particolare per quanto riguarda il paradigma 4.0. In quest'ottica la piattaforma Hi Reply™ si posiziona come middleware che, dotato di moduli proprietari, facilita ed accelera l'introduzione dei nuovi modelli per la gestione integrata dei plant. Uno dei temi principali è stato quello del cosiddetto Edge Computing ovvero la parte di intelligenza posizionata più vicino alla macchina. Questo è un tema fondamentale per il rinnovamento in ottica digitale della fabbrica, la capacità di prendere dati dal campo ed intervenire con minima latenza consente un'ottimizzazione delle risorse.

## SIDEUP REPLY™

Nel corso del 2017 è proseguita l'attività di migrazione verso la piattaforma LEA Reply™ portando anche i moduli di Appointment Schedule e Transportation Portal. Nel mese di marzo 2017 è stata rilasciata la prima edizione di SideUp Warehouse Management LEA Edition. La versione del WMS sarà ulteriormente arricchita e ampliata nella prima metà del 2018 con estensioni funzionali e l'introduzione di nuovi strumenti di configurazione dei processi. Il 2017 ha visto, inoltre, il rilascio della nuova versione della soluzione mobile per le attività di magazzino. Le novità introdotte sono sia di carattere tecnologico (per garantire il completo supporto dei dispositivi Android, maggiore robustezza e sicurezza della comunicazione e ottimizzazione nell'utilizzo delle risorse) sia di usabilità (per consentire una maggiore personalizzazione dell'esperienza utente e favorire l'interazione con il campo tramite un più agevole accesso alle componenti HW dei dispositivi mobili).

## STARBYTES™

I piani di sviluppo di Starbytes™ nel 2017 hanno previsto il lancio di iniziative internazionali volte a portare in evidenza i talenti della crowd e orientare l'offerta non solo verso la PMI, ma anche alle imprese medio-grandi attraverso l'apertura di un servizio "premium" che ha l'obiettivo di aiutare le aziende a trovare efficacemente professionisti del digitale, settore sempre più frammentato e con una scarsa disponibilità di risorse di qualità.

## **TAMTAMY™**

Reply, nel corso del 2017, ha proseguito nello sviluppo della piattaforma rilasciando TamTamy™ X, la nuova ed ultima versione del prodotto, che abbraccia i concetti legati al “Digital Workplace”, mettendo al centro dei format proposti il dipendente. TamTamy™ X include, per tanto, nuovi moduli dedicati alla formazione in pillole (Microlearning), all’idea generation (Jam Session), all’emersione del talento tramite sfide tra le persone (Challenges) e al supporto del lavoro day by day tramite un’assistente virtuale (TTGuru). Nel corso del 2018 sono previsti ulteriori investimenti, con l’obiettivo di proseguire il lavoro legato al “Digital Workplace”, espandendo e consolidando i moduli sopracitati con supporto all’onboarding e suggerimenti proattivi, il tutto basato su tecnologie innovative ed emergenti.

## **TICURO REPLY™**

Ticuro Reply™ nel 2017, ha sviluppato ulteriormente le componenti di digital healthcare. In particolare sono stati rilasciati i moduli di Presa in Carico dei pazienti e di Teleriabilitazione. L’applicazione di Presa in Carico consente la gestione dei processi di continuità di cura tra l’ente medico ed il paziente integrando innovative funzionalità di Televisita, Teleconsulto e Telecooperazione sanitaria. Il modulo di Teleriabilitazione permette di effettuare delle sedute riabilitative direttamente da casa, interagendo in tempo reale con il fisioterapista e aumentando notevolmente il coinvolgimento della persona nel suo processo quotidiano di miglioramento e recupero.

# IL VALORE DELLE PERSONE

Reply si basa sull'eccellenza delle persone che ne fanno parte, professionisti provenienti dalle migliori università e politecnici del settore. Le donne e gli uomini Reply danno vita al "brand" presso clienti e partner e ne rappresentano l'immagine.

Reply investe continuamente in risorse umane stringendo rapporti privilegiati e relazioni di collaborazione con diversi poli universitari al fine di rafforzare il proprio organico con personale di alto profilo.

L'interesse nel recruiting è rivolto principalmente a giovani laureati. In particolare, le facoltà di interesse risultano essere: informatica, ingegneria informatica, ingegneria elettronica, ingegneria delle telecomunicazioni, ingegneria gestionale ed economia e commercio. Il rapporto tra Reply e le università si esplica, inoltre, attraverso frequenti collaborazioni a livello di stage, tesi e partecipazione a lezioni e seminari.

I valori che caratterizzano le persone Reply sono l'entusiasmo, l'eccellenza, la metodologia, lo spirito di squadra, l'iniziativa, la capacità di comprendere il contesto e di comunicare con chiarezza le soluzioni proposte. Il continuo desiderio di immaginare, sperimentare e studiare nuove soluzioni consente di percorrere cammini innovativi in maniera rapida ed efficace.

Chiunque abbia deciso di far parte del "mondo Reply", vi trova la possibilità di esprimere al meglio le proprie potenzialità in un modello organizzativo basato su: cultura, etica, fiducia, onestà e trasparenza.

Valori indispensabili per un continuo miglioramento e per una sempre maggiore attenzione alla qualità nel proprio lavoro.

Tutti i manager del Gruppo lavorano quotidianamente affinché non si disperdano i principi che da sempre sono alla base di Reply e che l'hanno sostenuta nella sua crescita.

## REPLY TEAM

- condivisione degli obiettivi del cliente;
- professionalità e rapidità nell'implementazione;
- cultura e flessibilità.

**Eccellenza:** la cultura di base, lo studio, l'attenzione per la qualità, la serietà, la valorizzazione dei risultati.

**Squadra:** la collaborazione, il trasferimento delle idee e della conoscenza, la condivisione di obiettivi e risultati, il rispetto delle caratteristiche personali.

**Cliente:** la condivisione degli obiettivi, la soddisfazione del cliente, la coscienziosità, la professionalità, il senso di responsabilità, l'integrità.

**Innovazione:** l'immaginazione, la sperimentazione, il coraggio, lo studio, la ricerca del miglioramento.

**Velocità:** la metodologia, l'esperienza nella gestione dei progetti, la collaborazione, l'impegno nel raggiungimento dei risultati e degli obiettivi