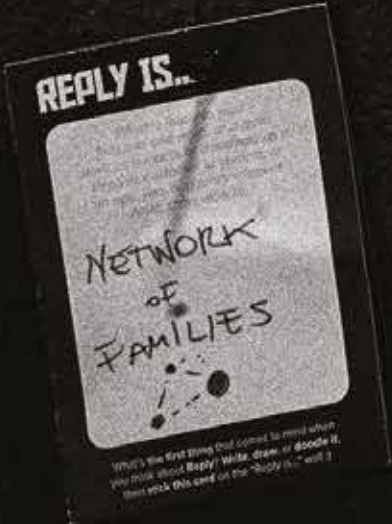
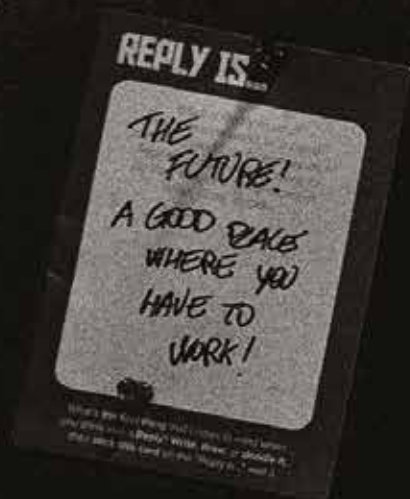


# REPLY LIVING NETWORK





**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 7.600 dipendenti (31 dicembre 2018), 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.

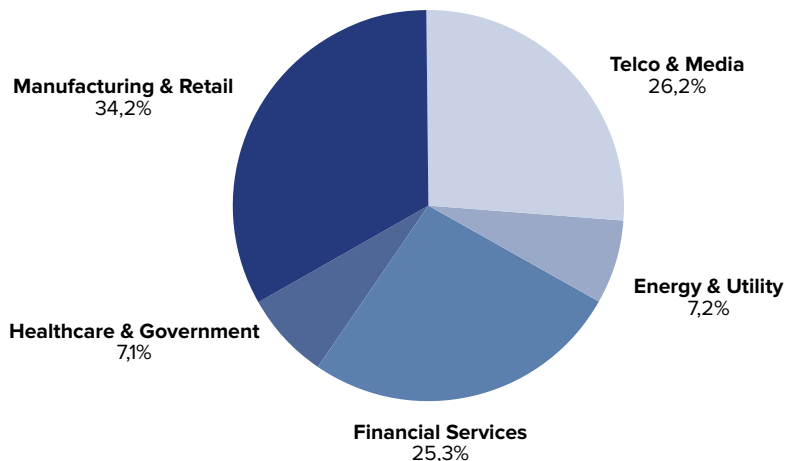
### I SERVIZI DI REPLY INCLUDONO:

- **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 nel quale opera, coniuga specifiche competenze di settore con una grande esperienza nell'offerta di servizi e un vasto patrimonio di capacità tecnologiche avanzate.

Nel 2018 la suddivisione del fatturato del Gruppo tra i vari settori verticali è stata la seguente:



## TELCO & MEDIA

In un mondo che evolve verso una sempre più spinta convergenza tra fisico e virtuale, le modalità di relazione con il cliente finale cambiano drasticamente. La digitalizzazione dei servizi e delle interazioni impongono alle aziende Telco & Media nuove sfide a livello di offerta, di business model e di processi operativi, disegnando, di fatto, scenari competitivi sempre più estesi. Reply lavora con i principali operatori nella definizione e nell'implementazione delle strategie di digital transformation, basate sul rinnovamento dei sistemi a supporto dell'offerta e volte alla costruzione di nuovi modelli di servizio sempre più focalizzati sul cliente e su una impostazione omni-canale.

L'affermazione dell'Internet degli oggetti, richiede, inoltre, una crescente riconfigurazione delle reti verso un trasporto, in tempo reale, di enormi volumi di dati, generati non più solo da smartphone e da

mobile device, ma da una miriade di oggetti connessi e connotati dalle caratteristiche funzionali più disparate.

Questa nuova era di "smart connection" è caratterizzata da un diverso approccio alla rete stessa che deve adattarsi e riconfigurarsi in base alle mutevoli esigenze dell'utente e del servizio supportato.

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. L'avvento del 5G segna, inoltre, la fine della barriera fisso/mobile e annulla le distanze comunicative legate alla banda, alla latenza ed alla capacità recettiva della rete 3G.

## 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; l'implementazione di modelli di open banking. In particolare nel mondo sempre più rilevante dei big data, robots e intelligenza artificiale, Reply investe e opera con alcune tra le più importanti istituzioni finanziarie (banche ed assicurazioni) su due direttrici: il concreto inserimento delle nuove architetture e tecnologie nei sistemi e nelle architetture esistenti; lo sviluppo di competenze e modelli di analytics e machine learning, volti ad estrarre un tangibile business value dalle basi dati disponibili.

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, rivolti al mercato bancario/assicurativo e ai nuovi player emergenti nel settore dei pagamenti.

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 ai modelli emergenti di consulenza, all'ampliamento della gamma di servizi offerti e alle soluzioni e piattaforme di robo 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.

Infine, sulle frontiere più avanzate dell'innovazione, Reply è attiva con numerosi progetti, ad esempio, nelle aree delle più recenti tecnologie di riconoscimento biometrico ed identità digitale e del quantum computing.

## MANUFACTURING

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 nel mercato manifatturiero. Industrie 4.0 e Logistic 4.0 sono sempre più elementi chiave per lo sviluppo strategico delle aziende del comparto. Reply, ha investito significativamente per potenziare le proprie offerte in tale ambito e nel biennio 2017-2018 si è completata la reingegnerizzazione delle soluzioni proprietarie per la Supply Chain Execution e per il Manufacturing Execution System. Integrando i 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.

Reply, inoltre, 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).

## RETAIL

Il settore retail sta vivendo un momento di profondo cambiamento sotto l'azione di diverse spinte tra cui l'evoluzione dei comportamenti di acquisto da parte dei consumatori, l'ingresso di nuovi player, la digitalizzazione di prodotti e servizi. La customer experience, inoltre, è sempre di più un elemento chiave di differenziazione per i retailer in quanto i consumatori si aspettano di poter interagire con un marchio ovunque essi si trovino, rafforzando così il collegamento tra negozi fisici ed e-commerce.

Reply, nel 2018 ha affiancato i propri clienti nel percorso di trasformazione digitale che li ha portati ad unire spazi fisici e virtuali tramite lo sviluppo di piattaforme di eCommerce multicanale, di soluzioni di marketing automation, di casse intelligenti e reingegnerizzando la catena logistica sia in ingresso che verso i clienti finali.

## ENERGY & UTILITY

Il settore dell'energy e delle utility conferma, nel 2018, il trend crescente nella diffusione su scala industriale di tecnologie innovative in ogni area della catena del valore. Il Cloud Computing è diventato, anche per i più grandi operatori, lo strumento di provisioning primario, soprattutto a fronte del diffondersi di svariate iniziative di digital transformation. L'approccio basato su modelli IoT è sempre più diffuso in ambito di generazione, di energy management e a supporto di iniziative di efficiency e smart city.

Il 2018 ha visto anche l'affermarsi delle prime importanti sperimentazioni nelle aree di Intelligent Process Automation e Artificial Intelligence che si attende verranno ulteriormente consolidate durante il 2019.

In questo scenario di profonda trasformazione, Reply si pone tra i partner di riferimento per il settore, coniugando la conoscenza del mercato e dei suoi processi peculiari, con una capacità distintiva nella progettazione, realizzazione e gestione di soluzioni digitali innovative e piattaforme tecnologiche a supporto del "core business".

Le consolidate competenze nell'introduzione delle nuove tecnologie digitali sono state ulteriormente verticalizzate, con particolare riferimento alla definizione ed allo sviluppo di nuovi modelli in ambito energy management e downstream services volti all'efficientamento energetico, aree in cui Reply lavora sia con le società di vendita dell'energia sia con i clienti finali.

## **HEALTHCARE & GOVERNMENT**

La sempre più evidente necessità di avvicinamento al cittadino da parte della Pubblica Amministrazione (PA) ha fatto scaturire provvedimenti volti non solo alla ristrutturazione del modello di gestione e controllo (es. riorganizzazione del sistema sanitario nazionale), ma anche di rivalorizzazione dei servizi tramite l'introduzione di sistemi sempre più digitali (es. nuovo sistema di monitoraggio delle persone affette da cronicità). Una PA più vicina al cittadino implica una maggiore pervasività dei servizi offerti andando ad incrementare livelli di fruibilità e quindi di possibilità di offerta.

Nell'ambito della sanità digitale, Reply è fortemente specializzata nel segmento dell'IoMT (Internet of Medical Things) con due focus principali: costruire una rete di condivisione delle informazioni tra i vari attori sul territorio (es. paziente, professionista e network degli affetti); seguire e supportare il cittadino/paziente durante ogni passaggio del suo percorso di care&cure (es. sanitario, socio-assistenziale).



# 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.

L'offerta di Reply in ambito intelligenza artificiale si articola in tre aree: l'interazione uomo-macchina (con la realizzazione di sistemi di conversazione e riconoscimento del linguaggio naturale o sistemi di riconoscimento visuale), l'automazione (attraverso tecnologie come l'Intelligent Process Automation) e la costruzione di sistemi a supporto delle decisioni aziendali (data prediction). Il fattore indispensabile per l'implementazione di progetti di Intelligenza Artificiale è il dato: l'AI offre risultati soddisfacenti se si hanno a disposizione dataset, sia storici che aggiornati in tempo reale. Per questo Reply opera non solo con tecnologie di AI ma utilizza modelli avanzati per la gestione e il trattamento di vaste quantità di dati necessarie all'addestramento degli algoritmi.

In particolare Reply applica i risultati della propria ricerca sull'intelligenza artificiale a scenari di impiego reale, realizzando soluzioni su misura che integrano algoritmi di machine learning, deep

learning o reinforcement learning, con sistemi di recommendation, motori predittivi, interfacce conversazionali o sistemi di riconoscimento video e di immagini. In tutti questi ambiti Reply collabora con i principali player mondiali di tecnologie AI.

## BLOCKCHAIN

Nel panorama delle tecnologie emergenti la blockchain rappresenta un paradigma tecnologico che nei prossimi anni sarà sempre più in grado di abilitare nuovi ecosistemi digitali basati su infrastrutture computazionali distribuite. La natura condivisa e distribuita dei registri digitali blockchain-based rappresenta, ad oggi, un'opportunità di applicazione multi-industry con particolari ricadute nel settore dei servizi finanziari e nella gestione di Supply Chain. Inoltre, le possibili sinergie con altre tecnologie esponenziali – come IoT e Artificial Intelligence – fanno di blockchain un layer di convergenza ideale a supporto dei Data Marketplace del futuro.

Reply, ha definito un'offerta di servizi di consulenza, design e realizzazione di soluzioni basate su tecnologia blockchain e Distributed Ledger Technology (DLT). Tra le iniziative di maggior rilievo sviluppate nel 2018 Reply ha lanciato la prima iniziativa sandbox per il mercato assicurativo italiano, realizzata in collaborazione con importanti partner del mondo assicurativo e universitario ed è socio fondatore, insieme a primarie aziende italiane,

dell'Associazione "Trusted Smart Contract", che si pone l'obiettivo di definire gli standard per l'adozione industriale di Smart Contract con valenza giuridico-legale.

## CLOUD COMPUTING

Il Cloud si è definitivamente 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 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 società di consulenza a sviluppare 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.

In ambito Cloud Computing Reply ha definito un'offerta che coniuga i seguenti elementi:

- 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;

- servizio di end to end provider che, forte della partnership con i principali vendor mondiali tra cui Adobe, 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;
- servizio di gestione delle infrastrutture cloud, operativo 24 ore su 24, in grado di supportare i clienti non solo nella gestione dell'infrastruttura ma anche a livello applicativo, garantendo una continuità operativa ai massimi livelli, un costante monitoraggio delle performance ed un'efficienza economica.

## 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 (Customer

Relationship Management), diviene possibile definire campagne di marketing one to one, lanciabili in tempo reale per rispondere a precise esigenze.

Reply ha creato un centro di competenza focalizzato sul tema della customer robotics. Grazie all'esperienza maturata 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, intelligenza artificiale e 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 interamente basati sui dati e la loro interpretazione, 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.

## **CYBER SECURITY**

Negli 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, oltre che a consistenti danni economici per governi e organizzazioni. La crescita di attacchi rilevanti in termini di impatto sul business delle aziende, la crescente attenzione da parte degli enti regolatori sui temi di protezione delle informazioni, dei dati personali e delle infrastrutture critiche richiedono alle aziende un impegno sempre maggiore nel gestire i rischi di Cyber Security.

Per rispondere a questa crescente complessità Reply ha definito un'offerta in grado di proteggere l'integrità dei sistemi dei propri clienti: dalla definizione delle migliori strategie di cybersecurity all'identificazione ed implementazione delle soluzioni tecnologiche più adatte per mitigare il rischio. Attraverso un'ampia rete di partnership Reply è in grado di fornire una conoscenza approfondita sulle tecnologie di sicurezza più innovative e più diffuse sul mercato ed aiutare i clienti nelle attività di scouting, selezione e implementazione delle soluzioni di protezione in grado di mitigare i rischi di attacchi avanzati legati ai nuovi driver tecnologici (cloud, iot, industry 4.0, automation, ecc...).

Reply è, infine attiva in tutte le fasi realizzative di un piano di protezione delle informazioni integrato: dall'identificazione di minacce e vulnerabilità alla pianificazione, progettazione e implementazione delle relative contromisure tecnologiche, legali, organizzative e di trasferimento del rischio (Cyber Insurance). Inoltre, grazie al proprio Cyber Security Command Center Reply affianca le grandi

organizzazioni con servizi avanzati di computer security incident management & response e threat intelligence.

## **DATA & ANALYTICS**

I dati e il loro utilizzo sono, ormai definitivamente, una delle leve strategiche nella trasformazione digitale delle imprese.

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 dei dati, favorendo l'attivazione di un reale e concreto percorso di cambiamento culturale e introducendo un nuovo approccio alla gestione e allo sfruttamento degli stessi. In particolare Reply supporta i propri clienti nella definizione e nella implementazione di piattaforme di data analytics che applicano modelli avanzati ai processi core aziendali.

Reply, nel 2018, ha ulteriormente sviluppato una proposta specifica in ambito di machine learning, nata dalla volontà di rispondere alla sempre maggiore richiesta delle aziende di automatizzare processi 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.

## **DESIGN CONSULTING**

In un mondo sempre più caratterizzato da ecosistemi complessi la "customer drive transformation" è diventata il fattore differenziante di un'offerta, tanto in ambito B2C quanto in ambito B2B. Reply affianca e supporta i propri clienti nel creare esperienze di prodotto-servizio innovative e distinte 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 agli experience journey. Reply si inserisce in questo scenario supportando le organizzazioni nel gestire il cambiamento al fine di renderle realmente 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 2018 Reply ha continuato a investire in questo settore attraverso l'acquisizione di nuovi talenti e competenze, andando così a espandere ulteriormente i due studios di Milano e Monaco di Baviera che offrono supporto a clienti europei e worldwide.

## DIGITAL EXPERIENCE

Real time Marketing, intelligenza artificiale e 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 marchi 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 esteso e approfondito, in grado di spaziare dalla narrazione digitale alla visione strategica multiplatforma, dall'interazione contestuale alla relazione omni-canale fidelizzante, dalla capacità di data recognition per la cattura di grandi quantità di informazioni alla 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 strategia che incorpori, al

suo interno, anche una componente di multimedia asset management.

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

## E-COMMERCE

Fisico e digitale, in-store e on-line sono oggi i propulsori della convergenza e digitalizzazione delle aziende, non solo nel mercato retail.

Sempre più frequentemente è richiesto che la presenza digitale di un brand garantisca un'esperienza di acquisto esprimibile con pochi click, consultando un catalogo interattivo, senza barriere, tecnologiche, fisiche e digitali a limitare l'utente. Per le aziende queste esigenze si traducono in investimenti mirati che puntano all'ottimizzazione ed estensione dei processi e alla scelta delle tecnologie abilitanti, passando attraverso la definizione di una chiara strategia di digitalizzazione.

La dimensione dell'identità digitale dei consumatori ha assunto, poi, un valore sempre più rilevante. Oggi qualunque decisione strategica riguardo gli investimenti in tecnologia deve essere corroborata da modelli matematici sempre più sofisticati basati sui dati raccolti nella filiera distributiva, di vendita ed in tutte le interazioni con i propri consumatori. Il

valore di queste informazioni è quindi duplice: da un lato consentono di ottimizzare la gestione dello stock, dall'altro attraverso l'analisi predittiva del comportamento d'acquisto migliorano la conversione all'acquisto.

Reply accompagna i propri clienti nella definizione di questo percorso, supportandoli con le più moderne soluzioni tecnologiche ed aiutandoli a definire le migliori strategie di trasformazione digitale considerando lo specifico mercato, i "costs and boundaries" e le peculiarità organizzative.

## **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.

## **GAME STUDIOS**

Lo sviluppo del mercato dei videogame è sempre più consistente allargandosi a tutte le fasce di età e rimanendo equamente diviso tra il pubblico femminile e quello maschile. L'età media dei videogiocatori cresce e nel 2018 si è attestata intorno ai 36 anni.

Il videogame è sempre più 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.

Oltre alla capacità di realizzare titoli di fama internazionale Reply ha sviluppato un'offerta in grado di soddisfare le esigenze della marca a 360° che grazie al videogioco può definire oggi un nuovo canale di comunicazione con i propri clienti. Reply investe, costantemente, per offrire, attraverso l'uso delle tecnologie, esperienze di gioco sempre più innovative e coinvolgenti.

Nel corso del 2018 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 di un titolo storico per Reply come Lone Wolf sulla piattaforma Nintendo Switch ha avuto un notevole successo sia in termini di visibilità che di performance di vendita.

## **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'Industria 4.0. (Robotica, Digital Twin, Cloud e Fog Computing, realtà aumentata, big data, intelligenza artificiale e machine learning, ...).

## **INTERNET DEGLI OGGETTI**

Il 2018 ha visto l'affermarsi di tre principali trend che hanno guidato lo sviluppo dell'offerta Reply in ambito IoT. Il primo è rappresentato dalla crescente necessità di differenziazione in ambito assicurativo, telco e utility: le aziende in tali settori hanno ormai consolidato gli oggetti connessi come uno dei capisaldi delle strategie di estensione del portfolio prodotti per la creazione di valore e la fidelizzazione dei clienti. Il secondo trend consiste nella crescente opportunità di commercializzazione a servizio di prodotti esistenti: tramite la sempre maggiore disponibilità di connettività è possibile oggi trasformare fundamentalmente l'approccio al mercato del segmento manifatturiero. Il terzo trend ha visto la diffusione esponenziale dei nuovi meccanismi di interazione vocale, quali smart speakers o assistenti vocali, questi come nuovi sistemi di interazione stanno stimolando una interazione diversa tra il mondo fisico e il mondo dei servizi digitali.

Per rispondere a queste sfide Reply ha progettato e sviluppato HI Connect™, una piattaforma di servizi, device e middleware, sulla quale basare applicazioni verticali specifiche quali, ad esempio, ecosistemi per l'elettrodomestico, logistica avanzata, sicurezza ambientale, contactless payment e tracciabilità dei prodotti.

Nel 2018 Reply ha, inoltre, seguito il trend di verticalizzazione avviato negli anni precedenti consolidando il proprio posizionamento negli ambiti della home e professional appliance, della "connected insurance", delle nuove offerte telco e utility per la casa connessa oltre che negli ambiti manifatturiero, sanitario, assicurativo e automotive.

## **MIXED REALITY**

Reply, coniugando competenze tecnologiche di alto livello, la continua sperimentazione delle tecnologie che arrivano ogni mese sul mercato, la capacità di interpretare le esigenze del cliente e di produrre contenuti (soprattutto 3D) di alta qualità con la disponibilità di un proprio laboratorio dove sperimentare e condividere le proprie competenze con i clienti, ha sviluppato un'offerta orientata alla realizzazione di applicazioni di realtà aumentata (volte a visualizzare un prodotto virtuale in un ambiente reale) e di applicazioni di realtà immersiva pensate per far vivere all'utente un'esperienza coinvolgente trasportandolo in un ambiente virtuale e navigabile.

I progetti AR e VR realizzati da Reply nel corso dell'anno hanno toccato numerosi ambiti spaziando dall'healthcare, dove sono state realizzate delle installazioni per la riabilitazione motoria e per la ricerca, al training in ambito industriale o al supporto "in-campo" del personale di manutenzione. Numerosi, inoltre, i progetti in ambito marketing che hanno visto in VR e in AR degli ottimi strumenti per la presentazione di prodotti o più in generale per il customer engagement.

## **MOBILE & APPS**

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.

Con riferimento al fenomeno sempre più pervasivo dei video in mobilità - dove la qualità e la stabilità delle fruizioni sono essenziali per garantire il successo del servizio - Reply è attiva con team di design, sviluppo, validazione e monitoraggio nei principali progetti europei per l'erogazione di servizi di Over The Top.

A seguito delle ultime evoluzioni nel contesto mobile nel corso del 2018 Reply ha avviato le prime sperimentazioni su piattaforma iOS, basate



sull'utilizzo di AR Kit per soluzioni di Augmented Reality, e le prime esperienze su piattaforma Android, basate su "Android Auto" ed "Android TV".

Reply, inoltre, ha consolidato la propria Application factory dedicata alle mobile applications in ambito sia business che consumer. All'interno della factory, accanto a team di sviluppatori specializzati nelle 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.

## QUANTUM COMPUTING

Un insieme di nuove tecnologie - che consentono di pensare in termini radicalmente diversi problemi complessi dal punto di vista computazionale - si stanno affacciando sul mercato. Si tratta del dominio applicativo dell'accelerated computing, il cui scopo fondamentale è quello di accelerare workload e carichi di lavoro computazionale mediante l'uso di piattaforme hardware innovative. Il Quantum Computing assume in questo contesto un ruolo di assoluto primo piano. Infatti, la possibilità di incapsulare l'informazione all'interno di Quantum Bits (Qubits), sfruttando la massiva parallelizzazione degli algoritmi quantistici, permetterebbe di risolvere problemi normalmente non approcciabili con tecnologie classiche.

Nel 2018 Reply ha creato un centro di competenza dedicata al Quantum Computing e stretto un'importante alleanza con D-wave per l'accesso in cloud al Quantum Annealer. Tra le attività sviluppate nel corso dell'anno le più rilevanti riguardano: l'individuazione di use case di valore per potenziali clienti, la definizione delle linee guida per lo sviluppo e la sperimentazione di questo tipo di tecnologia, lo sviluppo di soluzioni in differenti ambiti che vanno dalla cybersecurity (con particolare focus sulla Quantum Key Distribution) all'ottimizzazione logistica e al Quantum machine learning.

## SOCIAL MEDIA

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. La rete si è trasformata 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.

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 nei 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.

# 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 e 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 un insieme strutturato 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 che, grazie ad un'architettura a servizi completamente open, consente di coordinare le attività produttive e connettere i macchinari e i sensori presenti nella fabbrica.

Brick Reply™ ha come obiettivo la digitalizzazione dei processi di business in ambito manifatturiero, rendendo disponibili servizi che consentono di configurare e controllare l'intero processo produttivo o parti di questo, migliorandone l'efficienza e ottimizzandone i livelli qualitativi. Grazie alla sua flessibilità e facilità di implementazione e alle molteplici modalità di utilizzo e fruizione (As-A-Service, IaaS, On-Premise) Brick Reply™ rappresenta uno strumento completo per integrare le tecnologie già presenti nella fabbrica, in qualità di coordinatore dei dati provenienti da queste, e al contempo si propone come volano per una successiva evoluzione del processo di fabbrica verso l'I4.0 e l'innovazione.

## **DISCOVERY REPLY™**

Discovery Reply™, piattaforma di Enterprise Digital Asset Management, gestisce il ciclo di vita degli asset digitali come immagini, video, audio e documenti. Le diverse componenti della piattaforma la rendono ideale per gestire i contenuti digitali aziendali, arricchendone il corredo multimediale e i processi aziendali legati alla produzione di asset digitali come l'advertising o la creazione di newsletter. I contenuti multimediali sono gestiti in modo avanzato, grazie all'applicazione di

tecnologie di machine learning e intelligenza artificiale e distribuiti con logica multi-canale: immagini e video possono essere analizzati e modificati direttamente sulla piattaforma e poi pubblicati su siti e-commerce, distribuiti su siti web, vetrine digitali e social coerentemente con i diritti di utilizzo. L'architettura cloud altamente modulare e scalabile rende la piattaforma integrabile con i principali sistemi usati in ambito aziendale e garantisce performance, sicurezza e riservatezza dei dati.

## **HI CONNECT™**

HI Connect™ è la soluzione Reply per l'Internet degli oggetti che permette l'accelerazione delle strategie di prodotto connesso. HI Connect™, infatti, abilita in modo semplice e standard la comunicazione tra oggetti connessi in rete e permette lo sviluppo di applicazioni verticali dedicate a specifici mercati o casi d'uso quali, ad esempio, infomobilità, logistica avanzata, sicurezza ambientale, contactless payment, tracciabilità e diagnostica remota dei prodotti.

La soluzione si compone di una piattaforma di servizi erogata come software-as-a-service ed un reference design per i moduli di connettività. HI Connect™, inoltre, include due soluzioni verticali erogate a servizio: RMS (Recipe Management System), sistema di gestione delle ricette connesso usato nel mondo delle home e professional appliances, e VCP (Value Chain Portal), sistema ideato per la trasformazione da prodotto a servizio di un asset. HI Connect™ consente così l'integrazione di servizi a valore aggiunto e supporta sistemi di interazione innovativi come gli assistenti vocali.

## LEA REPLY™

LEA Reply™, piattaforma per la supply chain execution, è basata su un'architettura a microservizi che abilita la realizzazione di soluzioni su misura per la digitalizzazione della supply chain. LEA Reply™ consente la gestione di attività di warehouse, supply chain visibility e collaboration, processi di distribuzione su network geografici e attività operative sul campo. Come prossima evoluzione della piattaforma si prevede lo sviluppo di microservizi per la supervisione delle funzionalità di Yard Management. La piattaforma è nativamente fruita in cloud computing ma disponibile in modalità hosted su private cloud. LEA Reply™ è presente nel Magic Quadrant relativo al WMS di Gartner Group.

## TAMTAMY™

TamTamy™ Reply è la piattaforma per la creazione di digital workplace, enterprise social network e community digitali che, attraverso dinamiche social e tool, mettono al centro il dipendente e rispondono a necessità di comunicazione, collaborazione e formazione sia in contesti aziendali che pubblici. TamTamy™ consente ai propri clienti di dotarsi di una piattaforma per migliorare e trarre valore dall'interazione fra aziende, brand e persone. TamTamy™ mette a disposizione funzionalità social, estendibili ed integrabili all'interno del contesto enterprise, e format innovativi che hanno l'obiettivo di valorizzare le persone, incentivare la collaborazione, stimolare l'innovazione e supportare le aziende nell'instaurare nuovi modelli di partecipazione delle proprie risorse. Un front-end personalizzabile, flessibile e responsive permette

un accesso immediato ed intuitivo anche in mobilità. TamTamy™ è disponibile sia a servizio in cloud che on premise.

## TICURO REPLY™

Ticuro Reply™ è la soluzione Reply per la telemedicina, il telemonitoraggio e l'analisi delle abitudini comportamentali, in grado di abilitare i processi a garanzia della continuità di cura assistenziale. Basato sull'Internet degli oggetti (IoT, IoMT), 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 pazienti nella prevenzione, nella terapia fino all'assistenza postoperatoria. I dati raccolti e la possibilità di un'assistenza remota e continuativa consentono ai professionisti di instaurare un rapporto interattivo con le persone, fornendo loro percorsi di care&cure personalizzati (es. Piani Assistenziali). L'impiego della soluzione consente di razionalizzare i costi e promuove la creazione di servizi ad elevato valore aggiunto per tutti gli attori coinvolti (es. professionisti, pazienti/utenti, network degli affetti).

## PULSE REPLY

Pulse è la soluzione di Data-Driven insight di Reply. A differenza delle tradizionali piattaforme di analisi, coniuga le attività di data science e marketing intelligence all'interno di una dashboard agile, che consente di rispondere alle domande aziendali con KPI aggiornati in tempo reale.

Le dashboard Pulse possono essere, pertanto,

usate sia per valutare il successo delle campagne di marketing o i margini di ottimizzazione, sia per analizzare KPI relativi a brand, social media, influencer e strategie di prodotto.

Grazie all'integrazione del machine learning, Pulse potrà gestire la notifica automatica agli utenti di cambiamenti in un indicatore KPI, cosa lo ha causato e quale sia il potenziale impatto.

## **SONAR REPLY**

Sonar è la soluzione Reply per la data driven trend research, sviluppata in collaborazione con l'Istituto tedesco per l'intelligenza artificiale (DFKI). Basata su metodologie di scansione ambientale, la soluzione software data-as-a-service sfrutta i dati digitali e il text mining per ottimizzare l'analisi delle tendenze. Come un vero sonar il sistema invia impulsi, ascolta gli echi nascosti nell'oceano di varie fonti di dati digitali e memorizza tutti gli articoli pertinenti all'interno di un database in continua crescita. I segnali e le tendenze scoperti possono così essere analizzati e classificati e supportare le attività di identificazione e previsione dei trend.

Sonar, grazie ad un'elaborata modalità di visualizzazione dei dati, consente di avere un'elevata user experience e la comprensione immediata dei trend.



# 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:

## ADOBE

Reply, EMEA AEM Specialized Partner, rappresenta un centro di eccellenza per la progettazione e l'implementazione di soluzioni per la Digital Transformation e il Multichannel Marketing, basate sui differenti prodotti della piattaforma Adobe Experience Cloud.

In particolare, Reply realizza soluzioni ad hoc che spaziano dal Digital Information Management (portali web, soluzioni di e-commerce, mobile app), al Digital Asset Management (gestione dell'intero ciclo di vita di documenti ed asset digitali) fino al Marketing Automation (creazione, pianificazione, gestione e ottimizzazione delle campagne marketing multicanale) garantendo lo sviluppo di applicazioni customer-oriented che ottimizzano il targeting, la personalizzazione e l'ottimizzazione dei contenuti.

## AMAZON WEB SERVICES

Reply si posiziona tra i principali partner di Amazon Web Services (AWS), la piattaforma Cloud più diffusa a livello mondiale. Reply, in particolare, ha portato a termine numerosi progetti sia in ambito B2B che B2C, fornendo un supporto end to end: dalla realizzazione e integrazione di applicazioni e piattaforme custom fino all'attivazione di 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 e adottando una strategia di governance sicura, flessibile ed efficace.

Reply nel 2018, per il sesto anno consecutivo, è stata riconosciuta da Amazon Web Services come "Premier Consulting Partner", il massimo livello di Partnership attribuito solo a un ristretto gruppo di partners AWS in tutto il mondo. Tale riconoscimento si aggiunge alle competenze certificate da AWS quali Data & Analytics, DevOps, Oracle, Migration, IoT ed al programma Managed Service Program.

## GOOGLE

Reply nel 2018 ha confermato l'importante 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 all'offering di prodotti Google Cloud.

Reply ha inoltre conseguito la specializzazione in Infrastruttura e Machine Learning nel programma “Google Premier Partners – Specialization”. Il raggiungimento di queste nuove specializzazioni pone Reply tra le aziende leader in Europa nel supportare i clienti nell'adozione di tecnologie e soluzioni Google e, in modo particolare, nell'utilizzo dell'Infrastruttura e del Machine Learning.

## **MICROSOFT**

Reply, grazie all'acquisizione nel 2018 di Valorem, National Solution Provider di Microsoft negli Stati Uniti, ha raggiunto lo status di partner Gold in tutti i paesi in cui è presente (Brasile, Germania, Italia, Regno Unito e Stati Uniti).

Reply, in particolare, è attiva nelle principali aree dell'offerta Microsoft: Modern Workplace, Business Applications, Applications and Infrastructure, Data and Artificial Intelligence. Reply, inoltre, è membro dei Partner Advisory Council per Azure e Data Platform di Microsoft Corporation.

Nel 2018 Reply ha conseguito la certificazione del Mixed Reality Partner Program di Microsoft in Europa e Nord America; è stata, inoltre, premiata da Microsoft a livello mondiale con il Worldwide Partner of the Year – Health e il Best Azure Solution Provider, a livello italiano.

## **ORACLE**

Reply, Oracle Platinum Cloud Select partner, grazie al suo modello di aziende altamente specializzate, si conferma nel 2018 per il quarto anno consecutivo,

Cloud Partner of the year in Italia e in Germania. Reply vanta uno dei principali Competence Centre Europei in grado di garantire copertura sull'intera suite dei prodotti Oracle, rappresentando 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 2018, ha confermato la sua leadership nel Cloud tecnologico di Oracle con l'assegnazione dell'award internazionale “Outstanding MSP Innovation Award as Oracle Cloud Managed Service Provider”, ottenuto grazie a progetti strategici di successo che hanno trasformato il business e i servizi offerti ai propri clienti.

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

## **SALESFORCE**

Reply, Platinum Consulting Partner di Salesforce, rappresenta uno dei più importanti centri di competenza Salesforce.com in Europa grazie anche alle oltre 200 certificazioni conseguite e annovera tra i suoi clienti non solo aziende leader nel settore automobilistico, industriale, delle telecomunicazioni e dei media ma anche aziende appartenenti al settore utility, vendita al dettaglio e moda.

La competenza di Reply sulle soluzioni Salesforce è frutto sia della sua esperienza nelle tecnologie di Cloud Computing, basate su SaaS e PaaS, sia di un know-how specifico di processo e mercato che ha particolare focus negli ambiti di digital Marketing, digital CRM, eCommerce e integration.

Nel 2018 Reply è stato tra i primi partner Salesforce a partecipare all'attivazione della piattaforma di data management che consente di creare, attivare e gestire campagne di marketing secondo la logica data driven.

Reply, con un approccio volto all'innovazione, è promotore con i suoi clienti di progetti che utilizzano soluzioni come Salesforce Einstein, l'estensione Salesforce basata sull'artificial intelligence, tecnologie di big data e IoT.

## **SAP**

Grazie alle diverse esperienze a livello internazionale nella realizzazione di soluzioni applicative basate sulla suite di prodotti SAP Reply affianca le aziende per diventare imprese intelligenti adottando un approccio agile e integrato nella progettazione e nello sviluppo di sistemi informativi aziendali per l'era digitale.

L'esperienza di Reply copre sia i processi aziendali tradizionali che le più recenti tecnologie SAP in ambito IoT, Machine Learning, Big data e Analytics, tra cui, SAP Leonardo, SAP Cloud Platform e SAP C/4 HANA per lo sviluppo di soluzioni end-to-end di eCommerce e customer engagement.

Nel 2018 Reply ha vinto il "SAP Quality Award Gold" per il quinto anno consecutivo ottenendo così un prestigioso riconoscimento da SAP per la qualità e la rilevanza delle attività svolte. Reply detiene lo status di "SAP Gold Partner" ed è stata premiata per i SAP Innovation Awards 2018 grazie alle innovative soluzioni SAP realizzate per i suoi clienti.

# 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 2018 lo sviluppo di Brick Reply™ si è focalizzato sul completamento del modulo di Planning e Sequencing con nuovi algoritmi di ottimizzazione a capacità finita, sullo sviluppo del nuovo modulo per la Manutenzione nell'ambito produttivo e l'estensione ai vari settori industriali in modo da potenziare la flessibilità e la capacità di risposta alle esigenze dei clienti. Sono state ulteriormente ampliate le capacità di integrazione della piattaforma con diverse tecnologie di gateway e con soluzioni di edge computing per velocizzare lo scambio dati nel sempre più complesso monitoraggio dei parametri macchina. Nel 2019 l'enfasi degli sviluppi sarà data sulla piattaforma tecnologica alla base di Brick, cominciando da un percorso di refactoring delle componenti core al fine di candidare Brick ad un ruolo di digital platform per contesti più estesi e collaborativi. La piattaforma sarà completamente containerizzata. Allo stesso tempo verranno rilasciate successive versioni dei moduli di Planning, Monitoraggio e Manutenzione.

## DISCOVERY REPLY™

La piattaforma di Enterprise Digital Asset Management di Discovery Reply (eDAM) è stata arricchita ed estesa nel corso dell'anno 2018 con l'obiettivo di rafforzarne il posizionamento sul mercato, sia nella sua declinazione classica di archiviazione e accelerazione di contenuti digitali

sia in quella di gestore dei prodotti aziendali e del loro corredo multimediale.

Grazie ad un uso esteso dell'intelligenza artificiale applicata all'Image Recognition l'eDAM può ora associare automaticamente tag tematici a immagini e video, facilitando l'operatività dei dipartimenti all'interno delle corporate. È recente l'implementazione per associare ai contenuti una posizione geografica, abilitando ricerche basate sulla geo-localizzazione degli stessi. Nuovi connettori sono stati sviluppati per importanti soluzioni di mercato di e-commerce e gestionali di risorse e clienti cosicché sia più efficace amministrare gli assortimenti di ciascun sito web arricchendo, per esempio, i propri prodotti di attributi marketing e di elementi multimediali. Importanti miglioramenti sono stati apportati a performance, scalabilità, sicurezza e riservatezza dei dati.

## HI CONNECT™

Lo sviluppo sulla piattaforma si è concentrato nel corso del 2018 sull'evoluzione delle applicazioni verticali per l'industria, in particolare per quanto riguarda il paradigma 4.0 e ha visto l'aggiunta della verticalizzazione per connettere prodotti di consumo. Il tema dell'Edge Computing, ovvero la parte di intelligenza posizionata più vicino alla macchina, continua ad essere fondamentale per il rinnovamento in ottica digitale non solo della

fabbrica ma anche dell'interazione uomo/macchina con i prodotti connessi.

### **LEA REPLY™**

Nel corso del 2018 è stata rilasciata la seconda edizione di LEA Reply™ Warehouse Management, la piattaforma in cui sono confluite le soluzioni Reply di Supply Chain Execution Suite.

La roadmap per il 2019 prevede una nuova fase di rilascio: LEA Yard Management 2.0, LEA Last Mile 2.0, e LEA Visibility 1.0. Le funzionalità offerte da queste nuove soluzioni sono progettate per offrire benefici end-to-end di visibilità, collaborazione e agilità e per lavorare efficacemente con fornitori e clienti lungo la supply chain.

### **TAMTAMY™**

Reply nel corso del 2018 ha proseguito nello sviluppo della piattaforma TamTamy™ rilasciando nuove funzionalità e format che hanno l'obiettivo di aiutare le aziende nel processo di cambiamento nel modo di lavorare delle persone e di gestione delle risorse umane. TamTamy™ ha affiancato ai moduli di Microlearning, Jam Session, Challenges e Virtual Assistant una gestione innovativa delle competenze e dei talenti, funzionalità specifiche per rispondere al fenomeno dello Smart Working e gestione efficace della fase di on-boarding.

Nel corso del 2019 sono previsti ulteriori investimenti che permetteranno di progettare e sviluppare nuovi format innovativi basati su tecnologie emergenti; è, inoltre, previsto un importante rafforzamento della versione di TamTamy™ che integra i servizi di produttività della G Suite di Google.

### **TICURO REPLY™**

La piattaforma Ticuro Reply™ nel 2018 è stata arricchita da componenti di digital healthcare. In particolare sono state effettuate evoluzioni sul modulo di Presa in Carico e rilasciati due nuovi moduli permettendo di migliorare la gestione del Piano Terapeutico e quindi, più in generale, l'usabilità del sistema rendendo l'esperienza dei professionisti più semplice e diretta. Congiuntamente è stata portata a termine la realizzazione del modulo per l'utilizzo della piattaforma anche da parte della categoria dei medici in forma singola, così come da normativa.

Dei due nuovi moduli sviluppati quello per il trattamento delle patologie respiratorie ha previsto l'integrazione di due device innovativi: un dispositivo per l'erogazione e la valutazione dell'utilizzo e della compliance del farmaco per il trattamento dell'asma e patologie correlate; un altro dispositivo per la valutazione dei parametri respiratori dotato di un innovativo meccanismo di supporto assistito alla misurazione. Il secondo modulo sviluppato per il trattamento delle patologie con declino cognitivo (es. bambini affetti da autismo) prevede l'utilizzo di Bio Sensori integrati alla piattaforma IoMT Ticuro Reply™ e l'utilizzo di un sistema di realtà virtuale tramite il supporto di serious gaming che consente l'erogazione della terapia in modalità smart.

# 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 del cliente.