

REPLY LIVING NETWORK

Reply è un gruppo specializzato in consulenza, system integration e digital services, e dedicato all'ideazione, progettazione e sviluppo di soluzioni basate sui nuovi canali di comunicazione e 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, tra cui artificial intelligence, big data, cloud computing, digital communication, internet of things.

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 aree 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 9000 dipendenti ^(31 dicembre 2020), 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 a 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 in diversi settori industriali.
- ▶ **Tecnologie** – Reply ottimizza l'utilizzo di tecnologie innovative, realizzando soluzioni in grado di garantire ai clienti massima efficienza e flessibilità operativa.

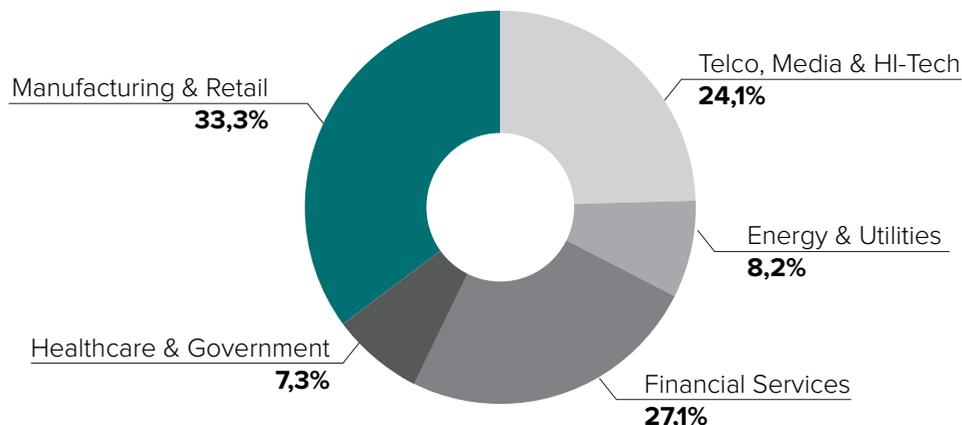
I SERVIZI DI REPLY INCLUDONO:

- ▶ **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 2020 la suddivisione del fatturato del Gruppo tra i vari settori verticali è stata la seguente:



TELCO, MEDIA & HI-TECH

Il processo di convergenza in atto tra mondo fisico e mondo digitale sta rivoluzionando l'approccio delle aziende Telco & Media e il loro rapporto con i clienti. Gli operatori si trovano ad affrontare nuove sfide, a cui devono rispondere con offerte innovative e su misura, nuovi business model e processi operativi. Le aziende telco, infatti, per essere sempre protagoniste dell'ecosistema digitale stanno evolvendo in piattaforme multimediali in grado di dialogare anche con terze parti per potersi così rivolgere in modo più diretto ai consumatori, offrendo servizi maggiormente legati alle loro esigenze.

In questo scenario di profondo cambiamento Reply lavora con i principali player di settore per definire e implementare strategie di digital transformation che fanno leva sui big data e utilizzano sistemi di intelligenza artificiale e di machine learning per disegnare servizi sempre più adatti e mirati sulle esigenze dei clienti. Inoltre, grazie ad una profonda conoscenza del settore e delle sue

dinamiche operative, Reply è in grado non solo di intervenire per ottimizzarne i processi ma anche di automatizzarli facendo leva su specifiche soluzioni di Robotic Process Automation.

La relazione con il cliente e l'attenzione al servizio erogato non sono, però, gli unici aspetti toccati dal cambiamento del digitale in ambito Telco.

La disaggregazione delle reti, la separazione tra hardware e software, il cloud e l'edge computing stanno diventando elementi di distinzione per gli operatori, chiamati a rendere le proprie architetture più flessibili e a favorire una maggiore integrazione fisso-mobile. Le reti sono sempre più "fluide" e la digitalizzazione diventa un elemento chiave, non solo per favorire l'automazione di diversi processi, ma anche per migliorare l'esperienza del cliente, generare nuove opportunità, ridurre i costi e adattarsi alle nuove esigenze di connettività.

La sempre maggiore diffusione di oggetti connessi richiede, infatti, una riconfigurazione dell'intera infrastruttura che deve trasportare in tempo reale enormi volumi di dati, generati non più solo da smartphone e altri dispositivi mobili, ma da una miriade di altre fonti: è l' "Internet-of-Everything".

Reply è parte attiva di questa nuova era di "smart connection" e ha definito un'offerta integrata di consulenza strategica e tecnologica per supportare le evoluzioni legate al 5G e a progettazione, definizione e gestione delle reti di nuova generazione. Reply, in particolare, aiuta i principali player del settore a realizzare strategie che coprono i tre processi che stanno profondamente trasformando le reti: disaggregazione, virtualizzazione e automazione.

FINANCIAL SERVICES

Il digitale, e più in generale le nuove tecnologie, stanno radicalmente trasformando anche il settore finanziario. I principali analisti di mercato prevedono che il mercato delle piattaforme digitali finanziarie vivrà un'enorme crescita nei prossimi anni. Da una parte per effetto dell'incremento nel numero di clienti retail nativi digitali, dall'altra come conseguenza dell'evoluzione tecnologica sempre più orientata verso piattaforme cloud altamente scalabili.

Le competenze chiave di Reply consentono ai propri clienti di sviluppare nuovi modelli decisionali per analizzare i rischi e ottimizzare i processi operativi interni con tecniche di Robotic Process Automation (RPA). La diffusione di sistemi e soluzioni che si basano sull'intelligenza artificiale è un ulteriore elemento chiave di trasformazione, potenziato dall'esplosione dei big data e dalla crescente digitalizzazione di servizi e processi, sia interni che esterni.

Reply accompagna il mondo bancario europeo in questo percorso di trasformazione: aiuta le istituzioni finanziarie non solo a definire strategie multicanale e a implementare modelli di open banking, ma anche a far convivere nuove architetture e nuove tecnologie all'interno di sistemi e architetture preesistenti.

Reply opera con una divisione di consulenza dedicata alle tematiche di Governance, Risk e Control (GRC), disegnando soluzioni che aiutano le istituzioni finanziarie nell'attuazione delle normative dell'Unione Bancaria Europea. Ha una forte presenza anche nel mondo del Wealth Management, dove ha sviluppato soluzioni specifiche per nuovi modelli di consulenza, anche attraverso piattaforme evolute di robo-advisory.

Il Gruppo presidia anche il settore dei mobile payment, dei servizi di mobile-commerce ed e-commerce e delle piattaforme ad essi connesse, offrendo soluzioni, servizi e consulenza sia per il mercato bancario-assicurativo sia per i nuovi player emergenti nell'ecosistema dei pagamenti. A questo si aggiunge l'impegno sul fronte dell'innovazione spinta con progetti di frontiera come quelli legati al quantum computing e alla tecnologia blockchain. Reply supporta, inoltre, i principali Player del settore Insurance aiutandoli nel disegno, nell'implementazione e nel governo di importanti programmi di trasformazione: dal turnaround all'ottimizzazione dei modelli operativi - anche grazie all'adozione di modelli e tecniche di Intelligent Process Automation e Machine Learning. Le necessità imposte dalla pandemia globale hanno dato, infine un forte impulso allo sviluppo di soluzioni di distribuzione di prodotti ibride sia attraverso la "remotizzazione" dei rapporti fra compagnia, intermediari e clienti sia mediante il disegno e l'attivazione di nuovi modelli basati sull'analisi e l'interpretazione dei dati.

MANUFACTURING

L'innovazione digitale è entrata ormai di diritto all'interno delle fabbriche e sta rivoluzionando non solo la produzione, ma anche l'intera filiera, dall'approvvigionamento alla logistica e alle vendite, fino ad arrivare alla manutenzione. Gli impianti produttivi si stanno trasformando in ecosistemi aperti e flessibili, capaci anche di gestire al meglio i flussi di comunicazione e la catena di distribuzione, generando un meccanismo virtuoso in grado di minimizzare i costi e massimizzare i risultati.

Reply lavora con alcuni dei principali gruppi accompagnandoli in questo complesso processo di trasformazione che riguarda diversi ambiti: la gestione di fornitura e acquisto; il disegno e la realizzazione di sistemi di controllo e pianificazione basati sulla nuova generazione di Cloud ERP; la pianificazione e il controllo delle unità produttive e la progettazione e definizione di reti logistiche di approvvigionamento. Inoltre, nel 2020 Reply ha potenziato il proprio portafoglio di soluzioni in ambito Industria 4.0 e Logistics 4.0, proseguendo nel percorso di "replatforming" delle soluzioni proprietarie Lea Reply e Brick Reply, dedicate alla Supply Chain Execution e al Manufacturing Execution System, oltre ad aver introdotto sul mercato Axulus Reply, una nuova soluzione rivolta all'Industrial Internet of Things.

Nel 2020 Reply ha confermato la propria leadership nel settore delle soluzioni per la logistica a supporto dell'industria automobilistica realizzando progetti integrati che coprono l'intera filiera: dalla produzione grazie al focus sull'Industrial IoT e al supporto della tecnologia edge computing, fino alla capacità di "sensorizzare" le linee produttive e logistiche,

senza dimenticare anche il trasporto e la distribuzione post-vendita. Questa visione "olistica" permette alle case automobilistiche di valorizzare tutti i dati provenienti dalle diverse aree aziendali con l'obiettivo di monitorare ed efficientare i processi aziendali e sviluppare nuove applicazioni sia per uso interno che rivolte alla clientela.

Quello dell'automotive è tra i settori che stanno subendo una profonda evoluzione sotto la spinta di cambiamenti tecnologici e ambientali: reti elettriche, veicoli sempre più connessi e guida autonoma sono i nuovi paradigmi su cui si sta investendo.

In questo contesto Reply ha impiegato l'intelligenza artificiale per nuovi progetti legati allo sviluppo della guida autonoma e della quality assurance (i.e. remote diagnostic, vehicle diagnostic repair) e a nuove tipologie di servizi integrati con le smart city, come per esempio la ricerca intelligente di parcheggi disponibili.

Sul fronte della connettività, inoltre, Reply collabora con i principali costruttori automobilistici per realizzare versioni commerciali di piattaforme di connettività V2I (Vehicle to Infrastructure) e studia soluzioni e nuove piattaforme di servizi in grado di integrare i dati provenienti dai sistemi di bordo con quelli distribuiti in rete, per calcolare i percorsi ottimali tra le differenti stazioni di ricarica.

RETAIL

La diffusione globale del Covid-19 ha messo fortemente in discussione i modelli tradizionali alla base del settore del retail e ha imposto un'accelerazione significativa dei processi di digitalizzazione dell'intera catena distributiva. I processi commerciali e la stessa logistica hanno

risentito delle limitazioni per contenere i contagi: in particolare, la chiusura dei punti vendita fisici ha portato con sé l'immobilizzazione della merce nei magazzini, mettendo in discussione la business continuity di diversi settori. Molte aziende - anche quelle che non avevano ancora sperimentato l'e-commerce - sono state costrette a rivedere la propria strategia e ad accelerare sullo sviluppo e sul consolidamento di nuove modalità di vendita ibride come il curbside pickup, ossia l'acquisto online e il ritiro in negozio.

Reply ha supportato numerosi retailer dei più diversi settori merceologici durante questa fase delicata di transizione, accompagnandoli nell'ampliamento del numero di touchpoint serviti e nell'introduzione di nuovi sistemi di pagamento. Grazie a un approccio data-driven è stato possibile adattare le modalità di vendita al nuovo contesto sanitario e normativo, ma anche avviare una serie di innovazioni strategiche volte ad accompagnare la digitalizzazione completa dei processi di vendita.

ENERGY & UTILITY

Il futuro dell'energia è sempre più verde e il progressivo abbandono delle fonti energetiche fossili comporta un'evoluzione dei processi e dei modelli operativi che solo le tecnologie digitali sono in grado di sostenere. Ad essere interessata da questa rivoluzione è l'intera catena del valore: dalla produzione alla vendita, dal controllo dei consumi all'abilitazione di nuovi modelli di interazione come il vehicle-to-grid o le micro-grid private.

Nel 2020 quasi tutti i principali operatori hanno avviato progetti di innovazione tecnologica su scala industriale con l'obiettivo di diventare sempre più flessibili e resilienti. Fra le tecnologie e le

piattaforme disponibili e declinabili in ambito energy il cloud computing è la soluzione più diffusa tra gli operatori; mentre l'IoT sta oggi diventando il fulcro degli investimenti, perché sempre più elemento per abilitare l'evoluzione dei processi di monitoraggio, ottimizzare le operations e attivare nuovi servizi e modelli di interazione con i clienti.

In questo scenario Reply è partner di riferimento per il settore, grazie alla sua conoscenza del mercato e alla capacità di progettare, realizzare e gestire soluzioni digitali innovative e piattaforme tecnologiche adeguate, facendo leva soprattutto su soluzioni cloud e IoT. Tutte competenze che Reply ha declinato in progetti di rilievo internazionale per alcuni fra i principali operatori del settore, realizzando progetti basati sull'IoT che spaziano dall'energy & demand management, alla gestione di ricarica di auto elettriche, fino a soluzioni di smart metering, smart grid, asset management e generazione da rinnovabili.

HEALTHCARE & GOVERNMENT

Il settore pubblico e la sanità sono stati tra i segmenti di mercato più sotto pressione negli ultimi mesi. A livello globale, molti governi hanno portato avanti importanti investimenti in ambito sanitario specie sul fronte operativo per la gestione degli ospedali e dei pazienti Covid-19. Non solo: maggiore attenzione rivolta all'ottimizzazione dei costi, gestione del materiale sanitario, logistica, focus sulla digitalizzazione di una serie di processi e soluzioni, come nel caso delle applicazioni per il tracciamento dei contatti. Tra i diversi progetti significativi, Reply ha reso disponibile per le Istituzioni Sanitarie bavaresi una soluzione in grado di gestire le informazioni sui contatti e le catene di infezioni da Covid-19.

Sul fronte della digitalizzazione del settore healthcare un altro tema su cui si è puntata l'attenzione è la telemedicina, più che mai utile in un momento in cui gli accessi alle cure sono fortemente condizionati dalle misure restrittive anti-contagio. Si tratta di un pilastro della cosiddetta "connected care": un approccio integrato tra reale e virtuale grazie al quale medici e operatori sanitari possono visitare a distanza i pazienti, seguirne la riabilitazione e monitorarne i parametri vitali. Diagnosi, refertazione, pagamento delle prestazioni e osservazione degli avanzamenti terapeutici possono essere svolti tramite sistemi di videoconferenza connessi con fascicoli sanitari digitali sicuri e trasparenti, grazie anche a sistemi di intelligenza artificiale.

In questo contesto, Reply ha supportato aziende sanitarie e istituzioni pubbliche nella reazione al Covid-19 da una parte, e nel processo di digitalizzazione delle cure dall'altra, aiutandole a far evolvere le proprie piattaforme proprietarie per realizzare soluzioni basate su Internet of Things, cloud computing e sistemi di machine learning. Inoltre, grazie alle partnership con vendor come InterSystems, Oracle e Microsoft, Reply è riuscita a disegnare e implementare applicativi interoperabili e ottimizzati in termini di compliance e di sicurezza.

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 è ormai parte integrante di processi aziendali e gioca spesso un ruolo chiave nelle strategie di sviluppo di prodotti e servizi di nuova generazione in tutti i comparti industriali. Reply affianca le aziende in questo processo di transizione progettando con loro una roadmap di trasformazione che faccia leva sulle potenzialità dell'intelligenza artificiale.

L'utilizzo di sistemi di intelligenza artificiale implica anche una corretta gestione della raccolta, interpretazione e utilizzo dell'enorme mole di dati che da queste soluzioni vengono prodotte. Reply aiuta le aziende a definire le fonti dei dati da acquisire e gli analytics da implementare, accelerando la costruzione e il consolidamento dei team di analisi e le piattaforme a supporto, seguendo sia gli aspetti di trasformazione tecnologica che quelli strategici. L'obiettivo finale è ridurre i tempi per la messa in opera e poter calcolare un ritorno sull'investimento.

Nel 2020 Reply si è concentrata anche sull'aspetto etico legato all'intelligenza artificiale e ha ulteriormente rafforzato la propria offerta in diversi contesti, utilizzando sistemi di Natural Language Processing (NLP) per automatizzare la gestione di testi e conversazioni.

Sul fronte degli algoritmi Reply ricorre sia a paradigmi low-code – realizzati tramite personalizzazione e modifica di algoritmi pre-elaborati - sia

all'elaborazione di algoritmi progettati su misura, soprattutto nell'ambito del product design. A questo proposito vengono usate anche soluzioni di quantum computing, tecniche come il transfer learning, modelli sofisticati come il GPT-3 (NLP), l'EfficientNet (Image Recognition) e l'edge computing. Reply ha inoltre sviluppato un set di acceleratori specifici per i mercati Healthcare/Life Science, Retail, Logistics, Manufacturing, Banking, Insurance e Telco&Media.

AUTONOMOUS ROBOT

I progressi in ambito di intelligenza artificiale coniugati con la potenza del cloud e con la rapidità nella trasmissione dei dati garantita dalle reti 5G rendono possibile la progettazione e lo sviluppo di nuove tipologie di "oggetti" completamente automatizzati, come veicoli autonomi, droni e robot sempre più sofisticati. In questo nuovo scenario definito dalla automazione robotica Reply affianca i clienti con un modello end-to-end che integra consulenza, sviluppo di software, servizi di intelligenza artificiale e integrazione di sistemi esperti di Perception, Cognition, Connection, Organization e Interaction.

Attraverso l'applicazione di Swarm Intelligence e Cognitive Computing, i robot sono in grado di operare in ambienti non strutturati come spazi aperti su terra, acqua e aria, e riescono a coordinarsi, indipendentemente anche dalla connessione diretta ai sistemi di guida. Reply supporta le imprese nell'integrazione della robotica mobile all'interno

dei propri ecosistemi operativi e le accompagna nello sviluppo di modelli di business innovativi basati sull'autonomia intelligente.

BLOCKCHAIN

La blockchain si sta sempre più affermando come il paradigma tecnologico chiave per la costruzione di nuovi servizi digitali basati su infrastrutture computazionali distribuite. La natura condivisa e distribuita dei registri digitali blockchain sta diventando un elemento importante e un'opportunità per molti settori, da quello finanziario alla supply chain e fino all'ambito sanitario. Non è solo un vantaggio "interno" di una singola impresa o organizzazione: il sistema dei registri condivisi alla base della tecnologia blockchain permette infatti anche di creare integrazioni sicure tra sistemi interaziendali e tra dispositivi connessi.

Grazie a un'offerta strutturata in servizi di consulenza, design e realizzazione di soluzioni basate su blockchain e Distributed Ledger Technology (DLT), Reply supporta diversi clienti nella realizzazione di piattaforme di sistema. In particolare, nel 2020 Reply ha sviluppato una soluzione di credenziali sanitarie che sfrutta l'elaborazione distribuita sicura DLT per consentire il ritorno in sicurezza nei luoghi di lavoro o in altri contesti "sociali", come eventi culturali. Ha inoltre realizzato la prima soluzione per digitalizzare il processo di gestione delle fidejussioni su tecnologia blockchain, con l'obiettivo di ridurre il numero delle false fidejussioni e facilitare la condivisione di informazioni tra gli attori dell'ecosistema (garante, garantito e contraente) e provare la sicurezza dell'intero processo.

CLOUD COMPUTING

Oggi il cloud computing gioca un ruolo decisivo in tutti i principali settori e sempre più spesso le architetture informatiche vengono progettate con un approccio "ibrido": che mescola cioè i sistemi proprietari con diverse soluzioni "remotizzate" di Infrastructure as a Service e servizi a valore aggiunto erogati come Platform as a Service. A questo si aggiunge un numero significativo di applicazioni utilizzate in modalità Software as a Service sia a livello aziendale, sia dai consumatori finali.

In questo scenario sono necessari metodologie e strumenti di orchestrazione sofisticati per una gestione ottimale e sicura delle risorse, indipendentemente dalla loro collocazione. La crescente offerta di soluzioni di edge computing da parte dei grandi provider ha inoltre aperto nuove possibilità: oggi le architetture possono presentare soluzioni ibride in cui la capacità di calcolo viene distribuita tra cloud computing e sistemi locali, riducendo significativamente la latenza dell'elaborazione e abilitando nuovi casi d'uso. L'utilizzo nei veicoli connessi è tra quelli più promettenti: i sensori locali raccolgono ed elaborano informazioni cruciali garantendo sicurezza e performance, dialogando periodicamente coi sistemi in cloud per le elaborazioni più complesse.

L'esperienza accumulata in settori quali telco, automotive, finance, utilities ed healthcare, unita a una forte competenza in ambito cybersecurity, consente a Reply di disegnare architetture e soluzioni che sfruttano la potenza del cloud in ambiti quali l'intelligenza artificiale, il machine learning, gli analytics e il quantum computing. L'integrazione di questi servizi con soluzioni Internet

of Things, abilitata dall'adozione di componenti edge e mobile edge, inoltre, rende distintivo il posizionamento Reply.

Reply è oggi leader in progetti applicativi e infrastrutturali grazie alle partnership con i principali provider globali di piattaforme, soluzioni applicative e servizi infrastrutturali cloud ed edge, tra cui Adobe, Amazon, Google, IBM, Microsoft, Oracle, SAP e Salesforce. Inoltre, è in grado di offrire un servizio di gestione delle infrastrutture cloud ed ibride, operativo 24 ore su 24, supportando i clienti non solo nella componente architeturale ma anche a livello applicativo.

CUSTOMER ENGAGEMENT

I clienti oggi cercano una relazione sempre meno “mediata” con i produttori e al tempo stesso vogliono un’esperienza personalizzata e capace di evolversi assieme al cambiamento delle proprie esigenze e dei propri gusti. A questo si aggiunge l’esigenza di un approccio omnicanale e in “real-time”. Una sfida impegnativa per i brand che sono chiamati a rivedere le proprie strategie e a ripensare la propria comunicazione in modo integrato: la via è un approccio data-driven che parte dalla raccolta sistematica di dati sul cliente, continua con l’interpretazione e il sense-making di questi dati attraverso l’utilizzo di tecnologie come l’intelligenza artificiale e il machine learning, per poi concludersi con l’implementazione di una customer journey personalizzata in grado di indirizzare e anticipare i bisogni di ogni singolo cliente. Una progettualità possibile solo attraverso la sinergia tra le diverse componenti di CRM Sales, Service e Marketing e le piattaforme di data analysis e grazie ad architetture informatiche e a microservizi cloud native focalizzati sulla customer engagement.

Reply ha portato avanti con successo diversi progetti in questo ambito, ricorrendo ad algoritmi predittivi data-driven che influenzano la scelta della promozione da proporre, e all’analisi di percorsi di navigazione o all’interazione con chatbot. Orchestrando poi le componenti sales, service e marketing si riesce così a trasformare i dati di contesto in possibili informazioni monetizzabili. Non basta però solo questo presupposto per rafforzare l’approccio customer-centric: occorre infatti ripensare gli strumenti a disposizione dei brand valorizzando anche il canale di e-commerce, sempre più consultato dai consumatori anche durante la loro esperienza “in-store”. In questo modo è possibile garantire una vera esperienza multicanale integrata.

Attraverso le partnership con le principali piattaforme di CRM ed e-commerce come quelle proposte da Microsoft, Oracle, SAP, Adobe e Salesforce, Reply aiuta i brand a disegnare un rapporto sempre più diretto e digitale con i propri clienti, soprattutto alla luce dell’accelerazione in questa direzione imposta dalla pandemia di Covid-19.

CYBERSECURITY

Il tema della Cyber Security oggi è sempre più stringente come dimostrato dall’aumento negli ultimi anni degli attacchi informatici. Ma le azioni malevole non crescono solo nel numero, ma stanno diventando sempre più sofisticate con un significativo impatto sul mercato, creando danni diretti e indiretti e minando non solo il business ma anche, in alcuni casi, la reputazione delle aziende coinvolte. L’accelerazione verso modelli collaborativi distribuiti in rete, imposta dalla pandemia globale e il conseguente cambiamento delle modalità di lavoro, hanno portato anche un incremento delle minacce informatiche. Ora più che mai Cyber Security e Data

Protection rappresentano due pilastri fondamentali e imprescindibili per ogni nuova iniziativa di innovazione digitale.

Per rispondere a questa crescente complessità, Reply ha sviluppato un'offerta in grado di proteggere l'integrità dei dati dei propri clienti partendo dalla definizione delle migliori strategie di sicurezza informatica, fino all'identificazione e implementazione delle soluzioni tecnologiche più adatte a mitigare il rischio. Grazie ad un'ampia rete di partnership, Reply offre una conoscenza approfondita delle tecnologie di sicurezza più innovative e più diffuse sul mercato e aiuta i clienti nelle attività di scouting, selezione e implementazione delle migliori soluzioni di protezione, con una competenza distintiva rispetto ai rischi connessi ai servizi cloud, alle piattaforme IoT e a quelle di Industria 4.0, di intelligenza artificiale e di automazione.

Reply accompagna le aziende in tutte le fasi di implementazione di un piano di protezione integrato: dall'identificazione di minacce e vulnerabilità, alla pianificazione, al disegno e alla progettazione, all'implementazione e alla gestione delle relative contromisure tecnologiche, legali, organizzative e di trasferimento del rischio (Cyber Insurance). Inoltre, grazie al proprio Cyber Security Command Center, Reply può affiancare le grandi organizzazioni supportandole tramite soluzioni "predittive" volte all'individuazione e alla gestione delle minacce, come i servizi di cyber security monitoring, incident management and response e threat intelligence.

DESIGN CONSULTING

Al centro della strategia Reply sul design consulting vi è una visione olistica che prende in esame tutti gli aspetti: l'analisi dei bisogni delle persone, gli obiettivi

strategici di business e gli abilitatori tecnologici per realizzare una customer journey su misura dell'azienda cliente.

Reply supporta le organizzazioni nel gestire il cambiamento, aiutandole a diventare più agili, ricettive e veloci nelle tempistiche di lancio di nuovi prodotti e servizi. Nel 2020 Reply ha fortemente investito nel settore del Design & Innovation Consulting, attraverso l'acquisizione di nuovi talenti differenzianti e nuove competenze, espandendo ulteriormente i due studios di Milano e Monaco di Baviera e ampliando la propria base clienti, composta da organizzazioni consolidate e startup emergenti che condividono un obiettivo comune: mettere le persone al centro della loro strategia di crescita.

DIGITAL EXPERIENCE

La pandemia da Covid-19 ha portato le aziende a ripensare le relazioni non solo con i clienti ma anche con dipendenti e partner commerciali. Tre le direttrici su cui tutti si stanno concentrando - personalizzazione, praticità e facilità d'uso - e una la parola d'ordine: digitale.

In un mondo ricco di stimoli e distrazioni e in cui oggi le relazioni sono prevalentemente mediate da schermi interattivi, è infatti fondamentale per le aziende riuscire a instaurare una solida relazione con la propria audience. Per questo Reply aiuta i clienti a progettare un customer journey ricco di esperienze, anche grazie all'utilizzo di tecnologie innovative e una profonda conoscenza dell'esperienza umana sui canali digitali. Un approccio personalizzato e un design human-centric sono alla base della filosofia Reply che negli anni ha investito nella creazione di piattaforme scalabili e nella raccolta e analisi di un enorme numero di dati per comprendere i comportamenti

degli utenti, migliorare i risultati di marketing e creare nuove opportunità di business, ragionando in ottica di eco-sistema più che di singola applicazione. Per fare questo Reply ha applicato i principi del Design Thinking, della Lean Ux e del Growth Hacking e ha implementato strategie social e attività automatizzate di CRM, creando interfacce mobile responsive e user-friendly e motori di raccomandazione intelligenti. L'utilizzo di algoritmi di intelligenza artificiale permette, inoltre, di potenziare la digital experience, mentre le interfacce vocali stanno rapidamente espandendo ulteriormente le modalità in cui i clienti interagiscono con un brand o effettuano acquisti.

DATA DRIVEN MARKETING

Un approccio di marketing data-driven è in grado di combinare la data science con le competenze di business e la creatività. Con la sua expertise in questo ambito, Reply aiuta le aziende a ridurre la componente emotiva nelle scelte di marketing, lasciando spazio a decisioni che si basano sull'analisi dei dati: un approccio che permette di minimizzare gli aspetti non essenziali per favorire un processo più efficiente ed efficace.

Le piattaforme proprietarie China Beats, Pulse e Sonar sono in grado di trasformare i dati raccolti in storie, mentre il Data Creativity Score è il primo sistema basato sui dati e progettato per quantificare il livello di creatività in una campagna di marketing. Inoltre, grazie all'applicazione di modelli basati sui principi della psicologia comportamentale e al confronto con l'eco generata dai social network, Reply aiuta le aziende a monitorare in tempo reale la propria Digital Brand Equity.

A questi servizi si aggiunge il sistema proprietario di Advanced Analytics, basato sui algoritmi

di estrazione dei dati sui social in maniera automatica e massiva, che sfruttano l'intelligenza artificiale e l'elaborazione del linguaggio naturale. Grazie a questo sistema, Reply è in grado di offrire il monitoraggio in tempo reale del ritorno sull'investimento di una campagna di marketing, consentendo alle aziende di raggiungere i propri obiettivi ottimizzando i costi.

Nel 2020 Reply ha inoltre applicato la propria competenza nel data-driven marketing per analizzare gli effetti della pandemia sui diversi settori merceologici e sulle abitudini dei consumatori.

DIGITAL WORKPLACE

La prima risposta delle aziende alla pandemia è stata, dove possibile, la remotizzazione del lavoro e l'adozione di strumenti digitali in grado di garantire una condivisione delle informazioni fra i dipendenti: si è trattato però, in molti casi, di una soluzione emergenziale piuttosto che di una strutturata pianificazione.

Una situazione che ha però confermato alle aziende la necessità di un cambio di visione, di un nuovo modo di concepire lo smart working, che metta al centro le persone e la nascita di un nuovo Digital Workplace, un ecosistema in cui strumenti e modalità di lavoro vengono ripensati per fornire un'esperienza analoga a quella in presenza.

La gestione di dati, progetti e operazioni richiede oggi ambienti collaborativi, sicuri e controllati, che garantiscono la tracciabilità delle attività e una collaborazione senza vincoli geografici.

Per rispondere a questo scenario e alla crescente integrazione dei sistemi, Reply supporta le aziende

con la migliore tecnologia per gestire in modo sistematico flussi di lavoro e comunicazione a distanza. Nel corso del 2020, in particolar modo durante i mesi più duri della pandemia, Reply ha aiutato le imprese nel rimodulare o ripensare le proprie attività in ottica Covid: dalla gestione e formazione della forza vendita da remoto, all'organizzazione di eventi virtuali, e fino alla creazione di un ecosistema condiviso che permettesse ai dipendenti di fare squadra anche da remoto facendo leva su soluzioni proprietarie come la piattaforma di social enterprise TamTamy in grado di fornire in un unico spazio diversi strumenti di comunicazione, consentendo un accesso ininterrotto al database e alle applicazioni aziendali.

Imprescindibili però anche le soluzioni a garanzia della sicurezza di lavoratori e azienda, come il Managed Desktop e il Mobile Device Management che garantiscono la protezione di dati e dispositivi aziendali da accessi non autorizzati.

Fra le novità anti-Covid sviluppate nel 2020 da Reply ci sono anche strumenti di prevenzione e gestione del distanziamento. Da una parte per gli uffici, con una soluzione di Desk sharing per la gestione in sicurezza delle postazioni di lavoro, dall'altra un sistema più complesso di monitoraggio per i siti produttivi, che si occupa di mantenere il distanziamento sociale dei lavoratori in base a valori personalizzati di distanza ed esposizione al tempo di interazione, utilizzando la tecnologia Ultra Wide Band ad alta precisione.

E-COMMERCE

La pandemia globale ha messo a dura prova il settore retail e ne ha accelerato il processo di digitalizzazione. In molti casi l'e-commerce è

diventato il solo strumento di vendita e l'unico canale accessibile anche durante i mesi più duri del lockdown. In questo contesto a essere maggiormente avvantaggiati sono stati i grandi player del commercio elettronico, anche se tante altre realtà hanno provato a tenere il passo, supportate da servizi e soluzioni ad hoc. In settori come il fashion e il lusso, per esempio, tecnologie come la prototipazione 3D e il virtual showroom hanno permesso di avvicinare i clienti all'esperienza di acquisto normalmente vissuta in negozio.

Gli shopping assistant hanno giocato un ruolo chiave qui permettendo una "transizione" più fluida tra fisico e digitale, grazie al supporto di persone fisiche dato tramite chat o videochat, e agli assistenti virtuali controllati da soluzioni di intelligenza artificiale e di machine learning. Persino il segmento B2B ha visto un incremento delle transazioni in digitale.

In questa fase di profonda trasformazione, Reply è riuscita a supportare con grande tempismo i retailer nell'adozione di modelli di vendita cross-canale. Il tutto è stato possibile anche grazie alla partnership con i principali vendor di soluzioni e-commerce, alle proprie competenze nell'ambito della voice interaction e all'esperienza consolidata nel segmento della realtà aumentata e della realtà virtuale.

La digitalizzazione dei processi di vendita non ha riguardato solo il retail, ma quasi tutti gli ambiti commerciali inclusi settori come il banking, l'insurance e le telco. Infatti sono stati portati avanti progetti di e-commerce con lo sfruttamento di nuovi canali come l'instant messaging e i social network e avvalendosi di Reply come partner strategico.

ENTERPRISE ARCHITECTURE & AGILE

Il Covid-19 ha cambiato radicalmente il modo in cui viene affrontato, gestito e organizzato il lavoro. Lo dimostra il fatto che sotto la spinta dell'emergenza sanitaria le imprese si sono trovate repentinamente a implementare modelli agili e prevalentemente a distanza.

La capacità di operare su scala internazionale secondo modelli condivisi, facendo leva su architetture basate sul cloud, e soprattutto sull'edge computing, è diventato un elemento distintivo per le aziende che sono state in grado di cogliere quest'opportunità per portare avanti un cambiamento, soprattutto dove c'era già una maturità in termini di architetture distribuite e agile.

Nel 2020 Reply ha accompagnato e supportato le aziende nell'implementazione di modelli operativi distribuiti, agili e remoti, grazie a un'offerta di framework architetture e di metodi e modelli specifici, come per esempio l'Agile scalabile e il SecDevops, e ha realizzato diversi progetti in questa direzione per importanti gruppi industriali, finanziari e media, e per aziende che operano nel settore dei servizi.

GAME STUDIOS

L'industria dei videogiochi non è stata risparmiata dall'impatto della pandemia da Covid-19: così come tanti altri ambiti, anche questo settore è stato investito da cambiamenti imprescindibili, ma è riuscito ad adeguarsi rapidamente al nuovo scenario. I mesi di lockdown, infatti, hanno portato a un significativo incremento dell'intrattenimento digitale e l'uso dei videogame negli ambienti domestici ha registrato una forte crescita, sia sul fronte mobile sia su quello delle console e dei PC.

Reply presidia tutti gli ambiti del gaming con i prodotti del suo back-catalogue e, al tempo stesso, lavora allo sviluppo di novità pensate per PC e console di nuova generazione, come le ultime PlayStation 5 e Xbox Series X/S da poco sul mercato. Proprio su queste novità si concentreranno nei prossimi mesi e anni gli sforzi del settore, chiamato a innovare costantemente, anche per accontentare le richieste di un pubblico sempre più esigente e a caccia di nuovi contenuti.

INDUSTRIE 4.0

Potenza di elaborazione dei dati, automazione meccanica di nuova generazione e sistemi di machine learning e intelligenza artificiale: sono questi gli ingredienti della quarta rivoluzione industriale che sta ridefinendo i siti produttivi di tutto il mondo, trasformando le fabbriche in sistemi interconnessi e capaci di dialogare in tempo reale con l'intera filiera. I nuovi modelli di Industrie 4.0 consentono di gestire flussi, diversificare la produzione, mantenere un'elevata affidabilità dei sistemi e potenziarne, al tempo stesso, l'efficienza e il controllo.

Reply accompagna le aziende in questo percorso di trasformazione: dalla nuova progettazione con strumenti di virtual reality, allo sviluppo di soluzioni capaci di "connettere" i siti produttivi e i prodotti, fino alla gestione della manutenzione di impianti e macchine supportata da strumenti di ultima generazione come i digital twin. Inoltre dà un contributo per automatizzare in modo efficiente ed efficace i processi produttivi, distributivi e collaborativi tramite l'elaborazione dei dati.

In questa direzione, nel 2020 Reply ha continuato a potenziare il proprio portafoglio di soluzioni in ambito Industrie 4.0 e Logistic 4.0, ed ha introdotto nel mercato la nuova soluzione AXULUS Reply

per facilitare l'adozione di soluzioni nell'ambito dell'Industrial Internet. Ciò è possibile grazie all'inserimento di componenti IoT di nuova generazione in contesti produttivi complessi.

Reply lavora attivamente nella ricerca in ambito Industrie 4.0 tramite importanti partnership con attori istituzionali. Collabora con il Politecnico di Torino, su un'applicazione in ambito Additive Manufacturing e, sempre con l'ateneo torinese, è partner fondatore del CIM 4.0, polo specializzato in additive manufacturing e tecnologie per la digital factory.

Fondamentale anche la partecipazione al MADE, il competence center guidato dal Politecnico di Milano nato con l'obiettivo di diffondere la conoscenza delle tecnologie Industrie 4.0, supportando le aziende in un percorso di crescita e adozione e facilitando la comprensione di come le soluzioni 4.0 possano essere utilizzate per migliorare la competitività industriale.

MIXED REALITY

La crescita esponenziale dei contenuti video, la loro sempre più elevata risoluzione, l'aumentata potenza di calcolo dei dispositivi, la capacità delle reti di offrire livelli di latenza incredibilmente bassi e le evoluzioni degli algoritmi di machine learning di computer vision hanno contribuito a cambiare i paradigmi delle tecnologie immersive.

Grazie alla mixed reality è possibile passare oggi da una logica di "sperimentazione" ad una di adozione effettiva di queste tecnologie in vari ambiti di business, complice la nascita di soluzioni software innovative come il pixel streaming e l'evoluzione dei visori, sempre più compatti e più potenti.

Reply ha già introdotto le tecnologie immersive in progetti a supporto della comunicazione e del

marketing dei brand-cliente, ma anche come strumento di miglioramento dei processi di training, grazie alla creazione di ambienti virtuali dove poter sperimentare e fare pratica in totale sicurezza.

Gli ambiti di applicazione possibili sono numerosi, a partire da quello medico: il settore che già oggi mostra interessanti prospettive è quello della comunicazione culturale e dei tour virtuali, che già sfruttano da tempo le possibilità dalla realtà virtuale, ora rese ancora più immersive dalla mixed reality.

Reply sta inoltre lavorando su soluzioni che sfruttano la mixed reality per supportare le operazioni di manutenzione sul campo, in grado di funzionare sia su dispositivi mobili sia sui visori, e che permettono di visualizzare sull'area di intervento una serie di dati IoT, assieme a istruzioni e documentazione utili per velocizzare le operazioni dei tecnici.

MOBILE & APPS

La crescita esponenziale delle prestazioni dei dispositivi mobili negli ultimi anni ha permesso l'approdo anche sul mondo mobile dei sistemi di intelligenza artificiale in grado di abilitare diverse funzionalità e servizi avanzati: dal riconoscimento di oggetti, all'elaborazione di dati biometrici e alla realtà aumentata.

In questo contesto, Reply è impegnata a supportare le aziende verso una "mobile digital transformation" nel segno della multicanalità, con un'offerta ampliata che tocca i temi della User Experience, del Data-Centric Design e della Human Machine Interface multimodale. Questo approccio permette agli utenti di accedere a una serie di servizi abilitati dal terminale, ma "esterni" ad esso, come gli assistenti vocali, i chatbot e i sistemi di infotainment a bordo delle auto, creando così

un'esperienza mobile "liquida".

Reply offre ai propri clienti una factory mobile in grado di sfruttare le potenzialità dello sviluppo nativo, ma anche di aggredire rapidamente nuovi ambiti di mercato tramite uno sviluppo ibrido e con un approccio versatile che consente di realizzare applicazioni nativamente concepite per smartphone, tablet, wearable, Tv e auto.

PRODOTTI E PIATTAFORME CONNESSE

L'Internet of Things è un abilitatore di prodotti e soluzioni connesse che, combinate a tecnologie come l'edge computing e l'intelligenza artificiale, disegna e commercializza servizi a valore aggiunto che stanno ottenendo ampia diffusione in diversi ambiti. In questa fase settori come quello assicurativo e sanitario hanno visto crescere la domanda e l'utilizzo di piattaforme e soluzioni connesse, grazie alla possibilità di monitorare a distanza i comportamenti, garantendo la privacy degli utenti e al tempo stesso abbattendo i rischi e migliorando l'offerta.

Quando si tratta di connettività diffusa, tra le principali aree di sviluppo c'è la smart home: i principali vendor stanno concentrando i propri sforzi per creare e sviluppare ecosistemi ampi e in grado di offrire interessanti opportunità sia per i clienti che per le aziende. Al centro della casa intelligente ci sono smart speaker ed elementi di domotica, oltre all'applicazione di sensori intelligenti ai principali elettrodomestici. La sensoristica non permette infatti solo un'interazione uomo-macchina, ma anche una maggiore personalizzazione di utilizzo, con una conseguente ottimizzazione energetica.

Reply supporta il disegno, l'implementazione e l'evoluzione di prodotti e piattaforme connessi in diversi ambiti: manufacturing (grazie anche alle soluzioni di Industrial IoT), insurance, telco, domotica, elettronica di consumo e healthcare, settore nel

quale nel corso del 2020 Reply ha concentrato molti dei suoi sforzi per una maggiore integrazione tra piattaforme proprietarie e dispositivi in ambito medico e wellness.

QUANTUM COMPUTING

Risoluzione di problemi in tempo reale, riconfigurazione di processi complessi e comprensione delle correlazioni tra set di dati apparentemente disparati. Tutte sfide al limite del gestibile dal punto di vista computazionale "classico" e che oggi possono essere supportate dall'accelerated computing e dal quantum computing, mediante l'uso di piattaforme hardware innovative.

Lo scopo principale del quantum computing è eseguire operazioni computazionalmente costose in un periodo di tempo molto breve, accelerando le prestazioni aziendali. Il Quantum Computing incapsula l'informazione all'interno di Quantum Bits (Qubits), sfruttando la massiva parallelizzazione degli algoritmi quantistici, e rendendo possibile la soluzione di problemi normalmente impossibili da approcciare con tecnologie classiche. Grazie a queste enormi potenzialità, il Quantum Computing può ottimizzare i processi aziendali massimizzando il rapporto costi/benefici, ottimizzando le operazioni, la logistica, la gestione della forza lavoro e offrendo vantaggi finanziari immediati.

Reply ha creato un centro di competenza dedicato al Quantum Computing con l'obiettivo di approfondire l'applicazione di diversi tipi di algoritmi quantistici a tematiche di interesse per i clienti: queste competenze sono già state utilizzate in progetti innovativi. Diverse, infatti, le soluzioni sviluppate nel corso del 2020 in vari ambiti: dal settore dei trasporti - con l'ottimizzazione della gestione di treni e corse - alle telecomunicazioni, con una soluzione in grado

di minimizzare le interferenze lungo l'intera rete, e al settore energetico, con la massimizzazione del numero di lavori di manutenzione, fino alla finanza con l'implementazione di un modello ottimale per la gestione dei costi dell'operatività dei movimenti sui mercati finanziari. A queste soluzioni si aggiunge poi la progettazione di soluzioni di Quantum Machine Learning applicate agli algoritmi di classificazione. Sempre nel 2020, Reply è stata proclamata vincitrice in una competizione a livello mondiale indetta da Airbus, azienda leader nel settore aerospaziale, riuscendo grazie a un algoritmo quantistico a trovare la disposizione ottimale del carico su un aereo in modo da massimizzare la massa trasportata. Quest'anno Reply sarà al lavoro con Airbus per testare la propria soluzione sul campo.

SOCIAL MEDIA

Nei mesi di lockdown dovuti alla pandemia, i social media e le piattaforme di instant messaging sono state uno strumento chiave per la socialità e la comunicazione. Inoltre si sono anche consolidate come mezzo di informazione e intrattenimento. In ambito professionale le piattaforme di social networking e di comunicazione a distanza hanno raggiunto notevoli livelli di utilizzo, come conseguenza della diffusione del lavoro da remoto. I social media già da tempo sono una piattaforma utilizzata dalle aziende per comunicare con il pubblico e per targetizzare messaggi pubblicitari. Basti pensare che negli ultimi anni la raccolta pubblicitaria digitale ha raggiunto nuovi record, anche a scapito dei media tradizionali, e il 2020 ha visto la crescita di questi canali come strumenti integrati nell'esperienza di e-commerce, soprattutto in ambito fashion e hi-tech. In questo contesto, Reply supporta grandi multinazionali e aziende di diversi settori nella

costruzione di una presenza attiva e responsabile sui social media. L'interazione sui social viene gestita come uno dei diversi touchpoint e integrata con piattaforme sicure di raccolta e analisi dei dati. Fra le aree di consulenza più interessanti offerte da Reply c'è il supporto nella gestione della marketing automation e nel presidio locale sui social media.

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 contenuti complessi. Questo utilizzo di internet introduce nuovi modelli competitivi, basati su approcci a servizio abilitati da tre componenti fondamentali: piattaforme software, comprensione e dominio dei processi, 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

AXULUS™

Axulus™ è la soluzione creata da Reply come acceleratore per l'Industrial Internet of Things (IIoT). Offre una catena di strumenti integrata che, grazie a un approccio modulare, identifica i possibili casi d'uso, configura le soluzioni più adeguate e le implementa con flussi di lavoro scalabili. Axulus™ mira a digitalizzare l'intero processo: dalla definizione dei casi d'uso fino all'introduzione di soluzioni IIoT nell'ambiente di produzione. Progettato come una libreria di strumenti basata su cloud, si rivolge sia alle aziende del settore industriale che utilizzano applicazioni di IIoT, sia agli sviluppatori di soluzioni di IIoT.

BRICK REPLY™

Brick Reply™ è la piattaforma Reply di manufacturing operations management per l'Industria 4.0 che supporta l'evoluzione dei processi di business in ambito manifatturiero sfruttando le opportunità offerte dalla trasformazione digitale. Rende infatti disponibili in mobilità, funzioni e servizi che configurano e controllano l'intero processo produttivo, o alcune sue parti, migliorandone l'efficienza e il livello qualitativo. Grazie a una architettura a micro-servizi completamente aperta e a un insieme di applicazioni verticali, consente infatti di coordinare le attività produttive e connettere i macchinari e i sensori presenti nella fabbrica, rendendo così possibile l'acquisizione di un'enorme quantità di dati che, elaborati dagli algoritmi di intelligenza artificiale, consentono una gestione predittiva dello shop-floor.

La flessibilità della tecnologia cloud-native ed la possibilità di fruizione della soluzione as-a-service permettono inoltre di integrare tecnologie ed applicazioni enterprise già presenti nella fabbrica.

CHINA BEATS

China Beats, co-sviluppata a Berlino e Pechino, è la soluzione Reply di market intelligence e ascolto sociale basata su cloud e progettata per fornire accesso al vasto ecosistema di dati della Cina, un Paese che sta diventando il più grande mercato di consumo del mondo, offrendo alle aziende non cinesi molte opportunità per guidare la crescita.

China Beats è in grado di collegarsi a tutte le principali piattaforme cinesi di e-commerce, motori di ricerca e social media come Alibaba, Baidu o Sina Weibo, oltre ai portali di notizie e di informazioni, ai database di brevetti e a quelli legislativi accessibili. Acquisisce in modo intelligente dati rilevanti per il settore automobilistico, la moda e - a partire dal 2020 - il calcio; mentre dal 2021 anche i beni di largo consumo (FMCG) e la tecnologia.

Il motore di Advanced Analytics, basato sull'intelligenza artificiale, traduce grandi quantità di dati in informazioni che possono essere facilmente utilizzate dalle aziende per ottenere una migliore comprensione del mercato cinese e per aiutarle a prendere decisioni strategiche. Inoltre, grazie agli algoritmi di Machine Learning e Natural Language Processing il sistema è anche in grado di comprendere lo slang e il contesto specifico, traducendo le informazioni carpite in maniera appropriata in inglese.

DISCOVERY REPLY™

Discovery Reply™ è la piattaforma Reply di Enterprise Digital Asset Management che gestisce immagini, video, audio e documenti multimediali in modo sicuro, attraverso flussi guidati e controllati, per offrire informazioni coerenti e di qualità su prodotti e contenuti di un brand attraverso tutti i touchpoint. In questo modo la piattaforma riesce a semplificare i processi aziendali legati alla produzione e distribuzione sui diversi canali: e-commerce, advertising e communication.

Grazie a tecnologie di intelligenza artificiale è possibile governare i contenuti in modo avanzato, distribuendoli con logiche di omnicanalità e con un approccio multi-brand. Immagini e video vengono analizzati e modificati direttamente sulla piattaforma e successivamente pubblicati su website, canali e-commerce, Web TV, cataloghi, display digitali e social network nel rispetto dei diritti di utilizzo nei vari ambiti di business.

HI CONNECT™

HI Connect™ è la soluzione Reply capace di abilitare in modo semplice e standard la comunicazione tra oggetti connessi in rete. Permette lo sviluppo di applicazioni verticali dedicate a specifici mercati o casi d'uso come infomobilità, logistica avanzata, sicurezza ambientale, pagamenti contactless, tracciabilità e diagnostica da remoto dei prodotti. Nel corso del 2020 la piattaforma si è evoluta con la creazione di asset per la valorizzazione dei canali di customer relationship management basati su sofisticate dinamiche di contextual marketing e il supporto a sistemi di interazione innovativi come gli assistenti vocali.

HI Connect™ è una piattaforma di servizi in modalità software-as-a-service, ma include anche soluzioni verticali erogate a servizio: RMS (Recipe Management

System), un sistema di gestione delle ricette connesse usato nel mondo delle home e professional appliance, VCP (Value Chain Portal), un sistema ideato per la trasformazione da prodotto a servizio di un asset e il SCS (Self Customer Support), una soluzione basata su sistemi di Machine Learning e con una interfaccia chatbot-based per applicare tecniche di call-deviation per il supporto di dispositivi sul campo.

LEA REPLY™

Lea Reply™ è una piattaforma digitale per supply chain efficienti, agili e connesse. Si tratta di una suite di microservizi che coprono diversi processi di business fra cui gestione del magazzino, inventario, distribuzione, consegna e logistica dei punti vendita.

Le soluzioni Lea Reply™ sono altamente configurabili e personalizzabili: è possibile aggiungere nuove funzionalità o rimuovere quelle non più necessarie. La piattaforma permette alle aziende di ottenere una supply chain digitale efficiente e fortemente connessa secondo i principi dell'Industria 4.0: interoperabilità dei sistemi e delle persone, modularità delle soluzioni, processi decisionali in tempo reale e decentralizzati. Ciò è possibile attraverso l'uso di tecnologie di ultima generazione come l'intelligenza artificiale, la robotica, i wearable e l'IoT. LEA Reply™ è presente nel Magic Quadrant relativo al WMS (Winning Business Model) di Gartner Group.

PULSE REPLY

Pulse è la soluzione di data-driven insight di Reply che combina attività di data science e marketing intelligence all'interno di una dashboard agile. Rispondendo alle richieste di business sulla base di KPI aggiornati in

tempo reale, conta funzionalità avanzate di visualizzazione e modellazione dei dati, e consente ai suoi utilizzatori di comprendere cosa accade e di effettuare delle stime previsionali.

Si tratta di una piattaforma flessibile che può essere utilizzata in qualsiasi contesto e si integra facilmente con qualsiasi sorgente dati, compresi prodotti e dashboard non proprietari. Inoltre, grazie all'integrazione di algoritmi di machine learning, Pulse può fornire notifiche automatiche agli utenti in merito ai cambiamenti in un KPI, dando anche evidenza delle motivazioni che hanno portato a questo cambiamento e spiegando quale potrebbe essere il potenziale impatto di questo cambio.

SONAR REPLY

Sonar è la soluzione Reply per la ricerca sui trend data-driven, sviluppata in collaborazione con l'Istituto tedesco per l'intelligenza artificiale (DFKI). Progettata per offrire un'esperienza utente simile a quella dei comuni motori di ricerca, è destinata non solo ai professionisti della data analysis, ma anche ad accademici e giornalisti. Al centro dell'architettura Sonar c'è un database in continua espansione, che oggi include oltre 40 milioni di pubblicazioni scientifiche indicizzate, brevetti, blog di esperti, articoli presenti in Rete e altri documenti.

Sonar è un software data-as-a-service e il suo funzionamento si basa su metodologie di scansione ambientale che sfruttano i dati digitali e le capacità di estrazione di testo per aggiungere nuovi documenti su base giornaliera ottimizzando così i trend di analisi. I segnali e le tendenze scoperti possono essere infatti analizzati e classificati in modo supportare l'identificazione e l'anticipazione di tendenze future.

TAMTAMY™

TamTamy™ Reply è la piattaforma pensata per migliorare e trarre valore dall'interazione fra aziende, brand e persone. Permette di creare un digital workplace oltre a piattaforme di learning experience, social network aziendali e community digitali per la forza vendita. Facendo leva su dinamiche social e specifici tool, mette il dipendente al centro e al tempo stesso fornisce alle aziende validi strumenti per condividere informazioni, abilitare la collaborazione fra il personale, gestire eventi digitali e svolgere diverse attività formative.

TamTamy™ mette a disposizione funzionalità social, di content editing, di gestione degli eventi digitali e di formazione che possono essere estese e integrate all'interno degli specifici contesti di business per aiutare le aziende a mettere in atto nuovi modelli di partecipazione e di condivisione delle proprie risorse. La piattaforma ha un front-end personalizzabile, flessibile e responsive che consente l'accesso immediato e da qualsiasi device, ed è disponibile sia in cloud che on-premise

TICURO REPLY™

Ticuro Reply™ abilita i processi a supporto della prevenzione e della continuità di cura anche da remoto, secondo il modello della Connected Care per la Sanità digitale e in un'ottica di dematerializzazione e remotizzazione delle cure, diventate un'esigenza globale a seguito della pandemia da Covid-19. Erogata in cloud, sfrutta la tecnologia IoMT (Internet of Medical Things), è in grado di collegarsi a dispositivi medici, sensori indossabili e ambientali permettendo così una maggiore e costante collaborazione fra pazienti, caregiver e personale sanitario da remoto, sia nella fase di prevenzione che in quelle più critiche di cura e riabilitazione.

X-RAIS REPLY™

X-Rais Reply™ è la soluzione Reply di Artificial Intelligence per il supporto dei processi di diagnosi radiologica mediante l'applicazione di reti neurali convoluzionali. Si tratta di una piattaforma di Deep Learning verticalizzata su differenti metodiche di diagnostica e su specifici distretti anatomici ed è in grado di supportare i processi di diagnosi medica attraverso tecniche di Medical Image Recognition, individuando con elevata accuratezza le zone delle immagini su cui il medico deve focalizzare la propria attenzione.

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, AWS, Google, Microsoft, Oracle, Salesforce, SAP.

ADOBE

Con le tecnologie Adobe Reply realizza soluzioni ad hoc che spaziano dal Digital Information Management (come portali Web, soluzioni di e-commerce e mobile app), al Digital Asset Management (con la gestione dell'intero ciclo di vita di documenti e asset digitali) e fino alla Marketing Automation, per creazione, pianificazione, gestione e ottimizzazione di campagne marketing multicanale. In questi ambiti è infatti in grado di sviluppare applicazioni customer-oriented che permettono di ottimizzare il targeting, la personalizzazione e l'ottimizzazione dei contenuti.

Anche grazie alla sua capacità di progettare e implementare soluzioni per la Digital Transformation e il Multichannel Marketing basate sui differenti prodotti presenti all'interno dell'Adobe Experience Platform, oggi Reply è Gold Partner e AEM Specialized Partner a livello EMEA di Adobe.

AMAZON WEB SERVICES (AWS)

Reply è uno dei principali partner di AWS, la piattaforma cloud di Amazon con la quale porta avanti numerosi progetti sia in ambito B2B che B2C, offrendo alle aziende un'infrastruttura nativa insieme a un supporto end-to-end che va dalla realizzazione e integrazione di applicazioni e piattaforme custom

fino all'attivazione di servizi di manutenzione e gestione basati su modelli di costo a consumo. Nel 2020 è stata riconosciuta da Amazon Web Services - per il settimo anno consecutivo - "Premier Consulting Partner", il massimo livello di Partnership attribuito solo a un ristretto gruppo di partner nel mondo. Un riconoscimento che si aggiunge alle altre competenze AWS già certificate negli ambiti Data & Analytics, DevOps, Oracle, Migration, IoT, Industrial Software, SaaS e Machine Learning, oltre a quelle relative al programma Managed Service Program.

GOOGLE

Reply è Premier Partner di Google - il più alto livello di partnership per Google Workspace e Google Cloud Platform - e supporta i propri clienti in tutto il percorso di migrazione sul cloud comprese le fasi di execution, pianificazione, ottimizzazione e supporto. Nel contesto della partnership con Google, Reply ha ottenuto diverse specializzazioni tra cui quella di Managed Service Provider, Infrastructure Specialist e Machine Learning Specialist, che riconoscono la profonda comprensione e le numerose specializzazioni all'interno di queste aree. Ha inoltre ricevuto diversi riconoscimenti come Partner Expertise negli ambiti di Data Lake Modernization, Data Warehouse Modernization e Conversational Design, a conferma della presenza

di un forte team di esperti e dell'implementazione di progetti e soluzioni concrete in questi ambiti.

MICROSOFT

Reply è Gold Partner Microsoft certificato in Brasile, Germania, Italia, Gran Bretagna e Stati Uniti: offre servizi di consulenza, integrazione di sistemi e servizi digitali all'interno del portafoglio Azure, con l'obiettivo di creare una piattaforma cloud unificata che consenta implementazioni su vasta scala e ambienti agili e ad alte prestazioni. Le società del gruppo Reply che lavoro con gli Azure Professional Services sono infatti in grado di fornire una gestione ottimale del ciclo di vita cloud: dalla cloud roadmap alla data center migration e fino all'Azure Automation & Operation Management e alla cloud governance.

Nel 2020 Reply ha superato l'audit per il programma Azure Expert MSP (Managed Service Provider) e ha conseguito la specializzazione avanzata in Adoption and Change Management che si è aggiunta alle competenze Gold già certificate. È stata inoltre premiata come Partner dell'anno da Microsoft in Italia ed è entrata a far parte del Business Applications Inner Circle per partner selezionati specializzati su questa specifica offerta Microsoft.

ORACLE

Da marzo 2020 Reply aderisce al nuovo programma di partnership Modern Oracle Partner Network (OPN) ed è il primo Oracle Partner ad aver ottenuto il riconoscimento "Service Expertise" per i servizi Oracle ERP Financial Cloud, Oracle HCM Global Human Resources, Oracle Cloud Platform Integration, Oracle Cloud Platform Security, DevOps on Oracle Cloud e Oracle Cloud Platform Data Management. Inoltre, Reply è uno dei pochissimi

Oracle Managed Service Partner al mondo con uno dei principali Competence Centre europei in grado di garantire competenza altamente specializzata nell'integrazione dell'intera suite dei prodotti Cloud di Oracle e, in particolare, rappresenta un punto di riferimento per l'offerta di Infrastructure-as-a-Service (IaaS), Platform-as-a-Service (PaaS) e Software-as-a-Service (SaaS).

Anche in ambito applicativo, Reply conferma la sua leadership sulla tecnologia Oracle ERP Cloud. Nel 2020 è stata insignita del titolo "Oracle HCM Cloud Partner of the year" per aver affiancato importanti clienti nella realizzazione di progetti in ambito HR e aver implementato il primo progetto su tecnologia Oracle Cloud Transportation Management per il settore automotive, oltre ad aver gestito diversi progetti strategici basati sulla suite Oracle Xstore, Marketing Automation.

SALESFORCE

Reply è leader sulle soluzioni Salesforce in Europa con un'elevata competenza tecnica multi-cloud nei settori Vendite, Servizio Clienti e Marketing con DMP, E-commerce per B2B e B2C, integrazione tramite MuleSoft e customer engagement su Salesforce con Heroku. Inoltre, gli specialisti Reply lavorano con le varie estensioni di Salesforce per CPQ, Pardot, Email Automation e Einstein AI, ma hanno anche familiarità con prodotti di recente acquisizione come Datorama, Click Soft Field Service, Tableau e Vlocity. Grazie alla lunga esperienza in ambito Salesforce, Reply è in grado di fornire vari modelli e starter kit per settori e processi differenti come per esempio quelli legati a Facility Management, Healthcare e "Return to Work" nei contest post-lockdown.

SAP

Reply sviluppa soluzioni e pacchetti proprietari basati su tecnologie SAP. Riconosciuta come Top Strategic Partner in EMEA per SAP Customer Experience (CX), Reply ha esteso il portafoglio CX alla nuova soluzione di SAP Upscale ed è diventata partner EMEA per Qualtrics, una soluzione chiave nell'ambito della Customer and Brand Experience, capace di stimolare la creatività sfruttando le tecnologie più innovative.

La competenza sui progetti SAP S 4HANA si è sviluppata di pari passo alle competenze in ambito SAP Platform & Technologies, incluse soluzioni AI/ML e IoT, Procurement e Digital Supply Chain. Oggi Reply sta portando avanti con successo due strategie sul mercato: accompagnare le aziende nel passaggio alle soluzioni SAP Cloud - circa il 90% dei nuovi progetti di Reply sono basati su cloud - e guidare un processo di co-innovazione, come avviene per esempio con l'acceleratore SAP Ariba.

Nel 2020 Reply ha ottenuto il "SAP Quality Award" per il settimo anno consecutivo, a riconoscimento della qualità e della rilevanza delle proprie attività. Reply ha anche esteso lo status di "SAP Gold Partner" al Regno Unito, il terzo mercato dopo Italia e Germania ad ottenere questo riconoscimento.

SVILUPPO E EVOLUZIONE PIATTAFORME PROPRIETARIE

Reply dedica costantemente risorse ad attività di Ricerca e Sviluppo 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 2020 la piattaforma Brick Reply™ ha sviluppato nuove funzionalità che tramite Big Data e intelligenza artificiale, introducono tecniche di machine learning e modelli di simulazione che approssimano la tecnologia del Digital Twin applicata all'intero processo produttivo. Al tempo stesso sono state ottimizzate anche le due piattaforme di Manufacturing Execution e di Plant Maintenance. Le evoluzioni per il 2021 sono ancora più ambiziose, tra cui consolidamento dei servizi di Digital Twin e inclusione di nuove tecnologie di business intelligence e di natural language processing e digital connectivity. Dall'altra in ambito applicazioni e servizi, verranno aggiunte nuove funzionalità nelle app di Manufacturing Execution, di Monitoring & Reporting e nella applicazione di Shop-Floor Digital Twin, mentre le app di Production Quality, di Advanced Planning & Scheduling e di Plant Maintenance verranno dotate di nuove funzionalità, potenziando la loro capacità di simulazione e previsione.

DISCOVERY REPLY™

Nel corso del 2020, la piattaforma Discovery Reply™ ha sviluppato nuove soluzioni e strumenti per rispondere alle mutate esigenze di un mercato fortemente condizionato dalla pandemia, e aiutare le aziende ad abbracciare un nuovo paradigma di comunicazione in grado di garantire una presenza digitale del brand e un'interazione pari a quella "dal vivo". È stato così introdotto un nuovo modello end-to-end di live streaming e video on demand, capace di gestire tutte le fasi pre, post

e "go live" di un evento virtuale con elevati livelli di personalizzazione e opportunità interattive. Le funzioni di live chat e altri tool conversazionali consentono di interagire con il pubblico in tempo reale, mentre il sistema di tracciamento sulle visualizzazioni e le interazioni consente un'analisi costante dei dati di performance delle iniziative di comunicazione, con l'obiettivo di ottimizzare il servizio e, al tempo stesso, la customer experience. In ambito Enterprise, invece, sono state realizzate nuove integrazioni con diversi sistemi aziendali (CRM, PLM, CMS e ERP) e, grazie al cloud, è stato possibile aggregare e centralizzare le informazioni e aumentare i volumi dei contenuti codificati e gestiti. L'obiettivo per il 2021 è arricchire la piattaforma indirizzandola nelle aree di business. Fra le principali implementazioni ci sono le nuove capacità CMS Headless, lo sviluppo di funzionalità di Smart Image Delivery, lo sviluppo di modelli di Content Intelligence e Content Tracking e l'automazione dei processi di vendita sui marketplace. Sul fronte delle video platform, invece, l'implementazione riguarderà nuovi modelli di Product Presentation e Video Commerce, oltre alla gestione della shopping experience con la raccolta di insights per la profilazione degli utenti e le analisi predittive sugli interessi.

HI CONNECT REPLY™

Nel corso del 2020 HI Connect Reply™ ha introdotto sistemi di customer engagement per poter orchestrare campagne di comunicazione event-driven, mentre per il 2021 gli investimenti porteranno

la piattaforma ad estendere verticalmente la sua copertura funzionale, con la creazione di tre moduli dedicato al supporto di casi d'uso specializzati a supporto di quattro industry chiave: insurance, telco, utilities e manufacturing.

LEA REPLY™

Nel corso del 2020 l'evoluzione della piattaforma LEA Reply™ si è incentrata sull'estensione dei processi business di supply chain già supportati, introducendo da una parte nuovi moduli, e dall'altra potenziando quelli esistenti. Fra le novità più rilevanti c'è la soluzione LEA Reply™ Visibility, finalizzata alla presentazione in real-time delle informazioni di business rilevanti per supportare i processi decisionali, attraverso la raccolta e l'interpretazione di grandi moli di dati ed eventi provenienti da fonti eterogenee. A questo si aggiunge anche il nuovo modulo LEA Reply™ In-Store Picking, strumento a supporto della preparazione degli ordini e-commerce direttamente all'interno del punto vendita tramite un'applicazione mobile. A supporto dei processi distributivi è stata inoltre integrata all'interno della piattaforma, la nuova soluzione di Smart Planning per l'ottimizzazione dei trasporti dell'ultimo miglio. Per il 2021 l'obiettivo è potenziare la piattaforma attraverso l'introduzione di nuovi servizi a supporto del mercato retail, in particolare dei processi operativi di dark store e in-store, che facciano leva su algoritmi di ottimizzazione basati su intelligenza artificiale per migliorare l'efficienza della supply chain. A questo si aggiungono progetti di sperimentazioni su nuove tecnologie come wearable evoluti e sistemi per la localizzazione indoor.

TAMTAMY™

Nel corso del 2020 Reply ha proseguito nello sviluppo della versione di TamTamy™ che integra i servizi di produttività di Office 365 di Microsoft, integrazione che proseguirà anche nel 2021 con particolare attenzione a Teams. È stata inoltre rilasciata "TamTamy Learning Experience Platform", la nuova versione verticale della piattaforma interamente dedicata alla formazione e che fa leva su una nuova esperienza di user experience e user interface e combina logiche di apprendimento a dinamiche social. Nel corso del 2021 sono previsti ulteriori investimenti, con l'obiettivo da una parte di posizionare TamTamy™ come acceleratore nello sviluppo di piattaforme custom attraverso architettura headless, e dall'altra di sviluppare una versione "white label" dedicata alla forza vendita del mondo finance.

TICURO REPLY™

Nel corso del 2020 Ticuro Reply™ ha rinnovato la propria certificazione 93/42/CEE in qualità di "Software dispositivo medico stand alone". Inoltre è stato selezionato dal Ministro per l'Innovazione Tecnologica e la Digitalizzazione fra le prime cinque soluzioni tecnologiche di teleassistenza medica. Sono stati inoltre rinnovati i Moduli per la gestione dei processi di Televisita e di Teleconsulto, i due strumenti che consentono un collegamento audio/video tra utente e professionista, o più professionisti, con la possibilità di condividere documenti e misure di parametri vitali ed effettuare test interattivi. Nel corso del 2020 è stato inoltre realizzato l'HUB Internet of Medical Things (IoMT), un unico punto di accesso per la connessione automatica dei dispositivi medicali per permettere la raccolta dei dati. Ticuro Reply è inoltre integrato

oggi anche con Apple HealthKit, e sono stati avviati investimenti per la revisione della User Experience della soluzione per renderla ancora più fruibile in modalità mobile.

X-RAIS REPLY™

Nel corso del 2020 X-RAIS Reply™ ha potenziato le sue funzioni nell'ambito dell'analisi mammografica, grazie all'implementazione di specifici algoritmi in grado di determinare il livello di densità della mammella e descriverne le caratteristiche morfologiche, evidenziando al tempo stesso le lesioni presenti ed eventuali microcalcificazioni e radiopacità di natura maligna. Per il 2021 l'obiettivo è ampliare le capacità di analisi su differenti metodiche di diagnostica e su altri distretti anatomici. A questo si aggiunge l'ulteriore specializzazione sull'area toracica con la capacità di analizzare le immagini di RX al torace, particolarmente utile nel contesto Covid-19.

IL VALORE DELLE PERSONE

Sin dalla sua nascita, Reply si è contraddistinta sul mercato come un network di professionisti provenienti dai migliori atenei e poi cresciuti insieme su una base di forti valori condivisi: oggi questo approccio è stato portato su scala globale.

Anche nel 2020, in un contesto di mercato internazionale segnato da forti turbolenze, Reply ha portato avanti con vigore il proprio piano di inserimento di risorse a grande potenziale. In ogni Paese in cui opera, Reply costituisce e fa crescere un forte legame col mondo accademico, ottenendo accesso ai talenti con maggior potenziale.

I criteri di selezione dei giovani laureati sono rigorosi e riguardano sia la rilevanza dell'ateneo di provenienza che la distintività del proprio curriculum di studi. A loro, come ai selezionati professionisti reclutati in particolare sui mercati emergenti, viene chiesta piena adesione al sistema di valori Reply.

L'eccellenza è il filo conduttore di tale sistema: la ricerca della qualità deve essere quotidiana e costante, focalizzata sul miglioramento continuo del proprio lavoro e dei benefici portati ai clienti. Un forte sistema meritocratico di valutazione permette ogni anno di valorizzare e premiare i risultati eccellenti.

Il cliente è il protagonista del sistema valoriale Reply. I consulenti Reply fanno propri gli obiettivi del cliente e con senso di responsabilità e alta integrità morale li raggiungono con uno spirito collaborativo. Una survey annuale intervista individualmente ogni committente per rilevare il livello di soddisfazione su ogni commessa.

L'innovazione deve essere portata quotidianamente nei progetti presso i clienti con un approccio pragmatico, che coniuga coraggio nelle scelte e capacità di discernere le soluzioni più adatte al contesto, non solo dal punto di vista informatico. Sistemi interni di rewarding premiano le idee e i progetti più innovativi.

La velocità si è affermata nel tempo come peculiarità dei team Reply sul mercato. La capitalizzazione delle esperienze maturate e la collaborazione coi principali vendor permette di rispondere in tempi brevi e misurati alle necessità dei clienti. Una forte metodologia condivisa accelera progettazioni e implementazioni.

Il lavoro di squadra è il collante dell'approccio Reply. I più giovani professionisti portano le competenze maturate nel percorso accademico contribuendo a team guidati da persone che hanno seguito lo stesso percorso, cui sono state progressivamente riconosciute seniority, leadership e capacità di knowledge transfer.

Queste cinque aree valoriali sono trasmesse ai "Replyers" sin dall'ingresso in azienda. Ogni neo-assunto, infatti, deve partecipare a un programma formativo, che include una "induction" finalizzata a trasmettere le parole chiave che contraddistinguono l'operato del Gruppo nella sua azione quotidiana, internamente e soprattutto presso la clientela: onestà, affidabilità, trasparenza ed etica.

Le iniziative formative interne mirano a trasferire la conoscenza e individuare nuove aree di mercato, grazie alla profonda conoscenza dell'offerta dei partner e delle esigenze dei clienti in ogni settore industriale. L'adozione di tecnologie innovative di collaborazione a distanza ha permesso di portare avanti queste attività, su scala internazionale, anche nel 2020.

Il risultato dell'integrazione tra un sistema valoriale forte e una costante attenzione alla valorizzazione della competenza e della conoscenza permette da sempre a Reply di crescere in maniera organica, mettendo al centro le proprie persone come protagonisti della propria offerta in ambito tecnologico, consulenziale e creativo.