

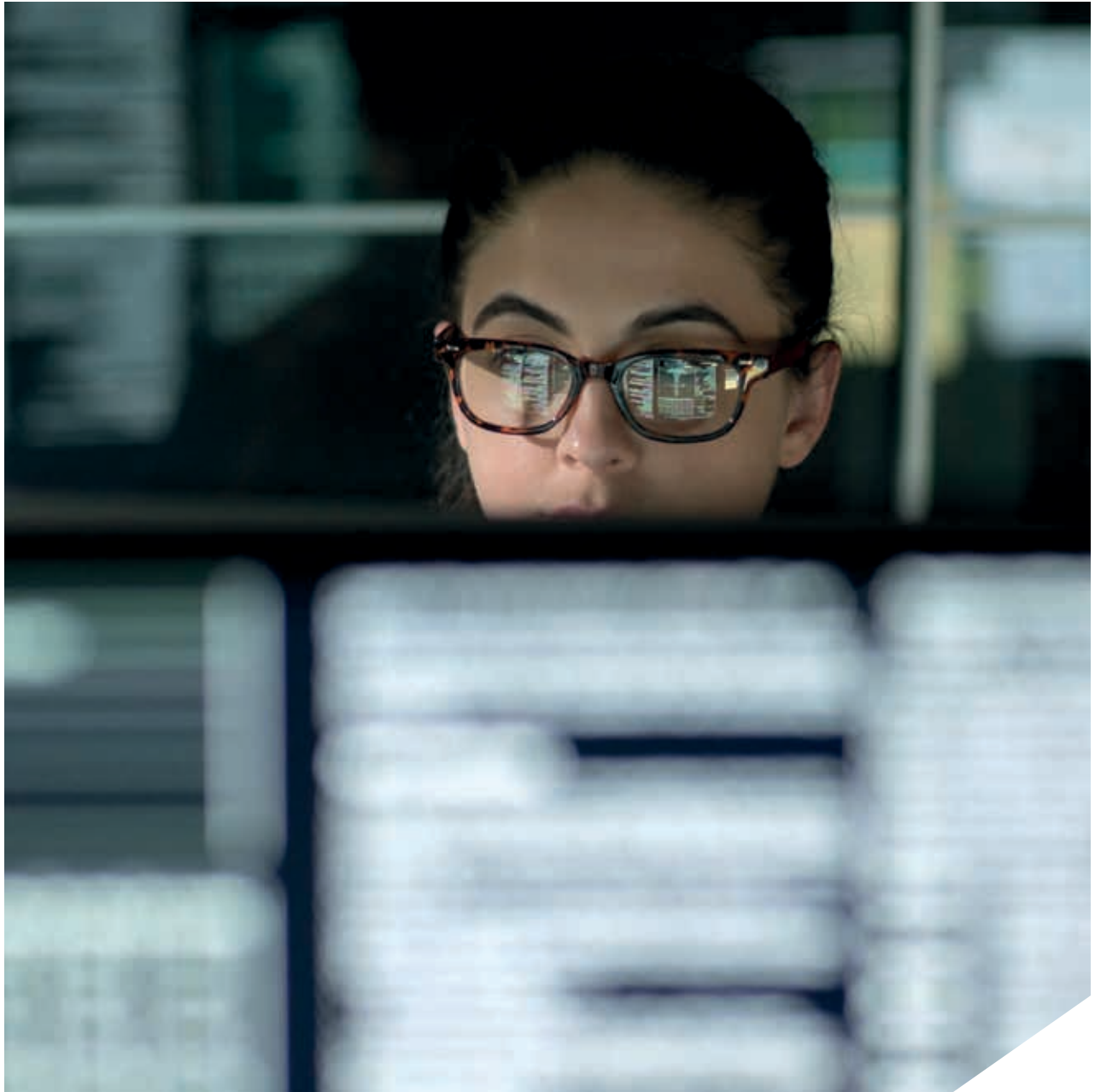
# REPLY











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 digitale, fra cui artificial intelligence, big data e cloud computing e 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 comprovato 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 10.000 dipendenti <sup>(31 dicembre 2021)</sup>, Reply opera con una struttura a rete costituita da società specializzate nell'ambito dei processi, delle applicazioni e delle tecnologie, e che costituiscono un'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.

Reply, come leader nella trasformazione digitale, promuove il cambiamento verso lo sviluppo sostenibile, con una particolare attenzione ai temi ambientali e ai diritti umani, contribuendo alla diffusione della cultura del rispetto delle generazioni future.



2021

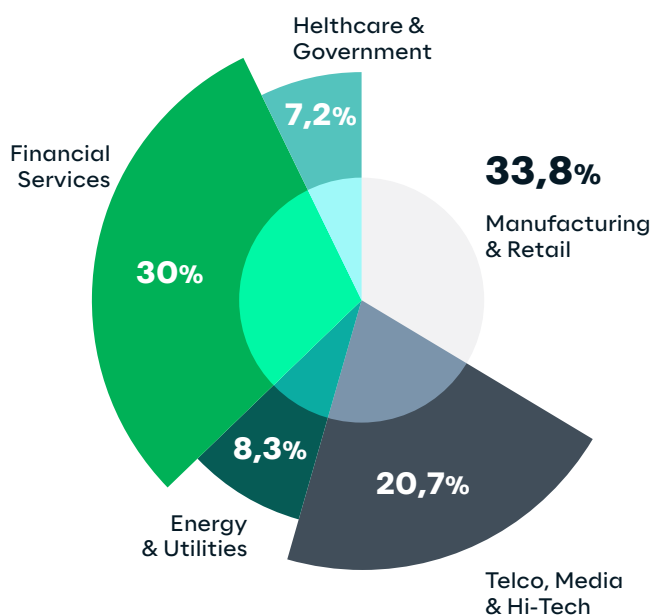


**INSIGHT**



# MARKET FOCUS

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



## Automotive

Il settore automotive sta vivendo una profonda evoluzione sotto la spinta di cambiamenti tecnologici e nuove sfide ambientali: propulsione elettrica, veicoli sempre più connessi e guida autonoma sono i nuovi paradigmi della mobilità dei prossimi anni. Reply sta contribuendo alla trasformazione dell'intera filiera, grazie al costante supporto offerto a tutti i principali costruttori, non solo nelle attività produttive e logistico/distributive, ma anche nell'evoluzione dei servizi a bordo veicolo attraverso la progettazione di sistemi di connettività avanzata.

Nel 2021 Reply ha confermato la propria leadership in ambito automotive, soprattutto nei comparti della logistica e della produzione, realizzando progetti integrati che coprono l'intera filiera: dalla gestione delle materie prime e dei prodotti finiti, allo shop floor control, dal production and material planning e fino al quality management, senza dimenticare anche il trasporto e la distribuzione post-vendita. In particolare Reply ha coniugato, in una visione olistica del comparto, competenze e tecnologie proprietarie come LEA Reply (logistica) e Brick Reply (manufacturing execution system), con soluzioni realizzate ad hoc e basate sui paradigmi del cloud e dell'edge computing.

Sul fronte della connettività, Reply è attiva nello sviluppo di piattaforme di connettività V2I (Vehicle to Infrastructure) e sta studiando e realizzando prototipi di nuove architetture end-to-end basate su tecnologia edge computing per la gestione della prossima generazione di servizi integrati a bordo veicolo. Un altro ambito di specializzazione, con diversi progetti in corso con i principali player del settore, riguarda lo sviluppo di sistemi di guida autonoma e di quality assurance (come per esempio soluzioni di remote vehicle diagnostic) e di nuove tipologie di servizi integrati in ambito smart city.

Reply sta inoltre già portando nel settore automotive le proprie competenze in ambito blockchain con l'obiettivo di migliorare, grazie a questa tecnologia, i processi di manutenzione dei veicoli, il controllo delle frodi nel post-vendita e la gestione delle campagne di richiamo dei veicoli. Infine Reply è impegnata nel sempre più

importante segmento dell'e-commerce, con progetti specifici per l'automotive che integrano soluzioni di data-driven marketing e di showroom 3D, in grado di consentire agli utenti configurazioni personalizzate delle vetture in tempo reale e test drive virtuali basati su AR/VR.

## Energy & Utility

Spinto dagli ambiziosi obiettivi di carbon neutrality a livello globale, il mercato Energy & Utility sta attraversando una profonda trasformazione. I piani governativi sulla decarbonizzazione, in particolare in Europa e USA, stanno portando gli operatori a una profonda revisione delle modalità di produzione e distribuzione dell'energia, con una forte spinta verso l'adozione di fonti rinnovabili.

Tutti i principali operatori hanno già 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 consente di abilitare l'evoluzione dei processi di monitoraggio, ottimizzare le operations e attivare nuovi servizi e modelli di interazione con i clienti. Il 2021 ha registrato anche una crescita significativa degli investimenti in advanced analytics, intelligenza artificiale ed edge computing, con l'obiettivo di migliorare l'efficienza della produzione di energia rinnovabile (come nel caso dei parchi eolici e fotovoltaici) e sviluppare nuovi business model per l'energy management, in particolare in ambito industriale.

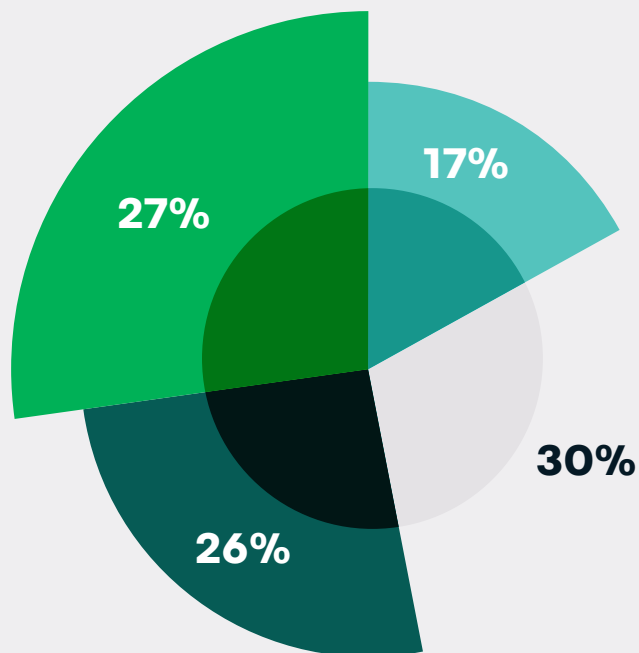


In questo scenario, Reply è un partner di riferimento per l'intero settore, grazie alla sua conoscenza del mercato e alla capacità di progettare, realizzare e gestire soluzioni digitali innovative e piattaforme tecnologiche verticali, facendo leva su competenze e soluzioni in ambito IoT, big data, advanced analytics, data governance e cloud. Queste competenze sono state declinate in diversi progetti di rilievo internazionale per alcuni fra i principali operatori del settore, che spaziano dall'energy & demand management, alla gestione di nuovi servizi di mobilità e di ricarica di auto elettriche, fino a soluzioni di smart metering, smart grid, asset management e generazione da rinnovabili.

## Financial Institutions

Le innovazioni portate da player specializzati come le fintech e le insurtech rendono necessari continui investimenti nella creazione e nell'aggiornamento di canali digitali che supportino l'intero processo di relazione con i clienti, sia di tipo commerciale che transazionale. In particolare in ambito assicurativo, la nascita di nuovi prodotti "connessi" stanno ottenendo il favore del mercato. Grazie a riconosciute esperienze nel disegno e nell'implementazione di canali digitali in ambito bancario e assicurativo, Reply ha maturato un posizionamento distintivo a livello europeo. L'annuncio della partnership con Nexi per la creazione del centro di competenza Nexi Digital si inserisce all'interno del percorso di innovazione avviato dal Gruppo su aree come i sistemi di pagamento evoluti, l'open banking, la

### In che modo le Financial Institutions stanno utilizzando il cloud come driver di innovazione?



- Sviluppando nuove applicazioni gestite on premises
- Sviluppando nuove applicazioni gestite in cloud e on premises
- Creando innovazione in modi diversi dal solo sviluppo di applicazioni
- Sviluppando nuove applicazioni gestite solo in cloud

Fonte:  
"Cloud in Financial Services" research, Reply

blockchain, le cryptocurrency e i digital asset. Reply sta accompagnando le financial institutions verso un'adozione sempre maggiore di soluzioni in cloud, con l'utilizzo di architetture ibride e la progressiva innovazione e migrazione dei sistemi legacy. Le soluzioni di intelligenza artificiale erogate in cloud stanno mostrando grandi potenzialità di efficienza delle operazioni, ottenendo investimenti crescenti verso piattaforme di intelligent process automation in grado di semplificare i processi interni, in particolare quelli di back office e di onboarding della clientela.

Il Gruppo annovera competenze significative anche sulle tematiche di Governance, Risk e Control (GRC) e di Wealth & Asset Management. I team supportano le financial institutions nella compliance e nell'adozione di nuovi modelli di business, anche legati alla crescente spinta del mercato e dei regolatori verso la sostenibilità e la tutela ambientale. La consolidata esperienza nei modelli di consulenza evoluta è stata affiancata da una crescente competenza nel disegno e nell'implementazione di soluzioni di robo advisory dedicate a clienti e consulenti finanziari.

## Manufacturing & Logistics

La trasformazione digitale è ormai parte integrante dei processi industriali 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 i principali gruppi industriali europei, accompagnandoli in questo complesso processo di trasformazione che riguarda diversi ambiti: la gestione delle forniture e degli acquisti; il disegno e la realizzazione di sistemi di controllo e pianificazione basati sulle nuove generazioni cloud-native di ERP, MOM e MES per la pianificazione e il controllo dei processi produttivi, e l'integrazione con le reti logistiche di approvvigionamento. Sulla base di queste competenze, IDC ha posizionato Reply come Leader nel "MarketScape European Smart Manufacturing Service Providers 2021 Vendor Assessment".

Non solo pianificazione e controllo: Reply vanta anche un significativo know-how nella gestione del ciclo di vita dei prodotti, con particolare attenzione all'ambito dei prodotti connessi. Accanto alle significative esperienze nell'implementazione delle suite di vendor quali Oracle, SAP e Microsoft, Reply ha potenziato il proprio portafoglio di soluzioni in ambito Industrie 4.0, grazie alle soluzioni proprietarie Brick Reply (MES) e Axulus Reply (Industrial Internet of Things).

Nel 2021, anche a causa dell'evoluzione del contesto pandemico, si è assistito a significative disruption nelle supply chain, che hanno necessitato di una ricostruzione più resiliente e digitalizzata. In questo contesto, Reply ha affiancato le aziende di diversi settori con iniziative che hanno abilitato non solo nuove modalità di gestione dei processi

“just in time”, dello shipping industriale e del last mile (es. e-commerce), ma anche l’adozione di veicoli elettrici e autonomi in contesti di intralogistics e un crescente ricorso alla robotica e all’Internet of Things.

In ambito logistico Reply ha confermato le proprie competenze in diversi settori tra cui l’automotive, l’healthcare e l’alimentare, dove si è specializzata nella gestione dei flussi logistici delle materie prime, delle flotte e dei magazzini automatizzati. Seguendo i trend del mercato, il Gruppo ha esteso le proprie aree di intervento anche ad ambiti legati alla sostenibilità e alla decarbonizzazione della supply chain, all’omnicanalità e all’evoluzione delle modalità di lavoro nell’ambito della logistica e dei trasporti.

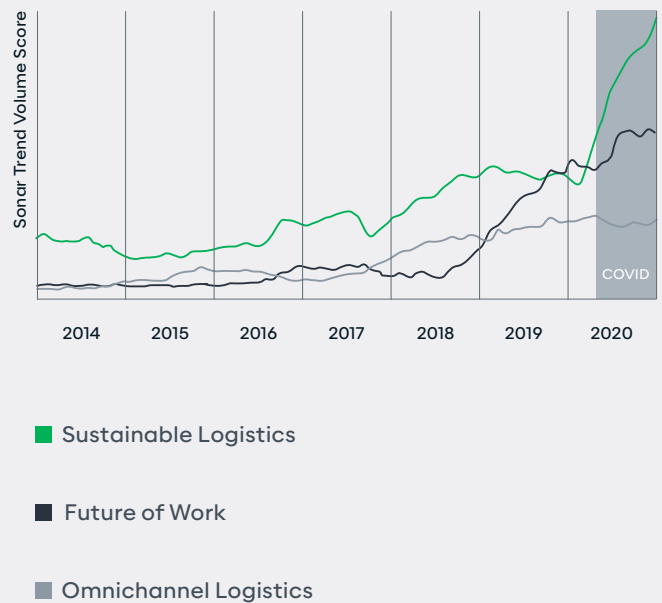
La competenza di Reply è stata riconosciuta da diversi analisti, tra cui Gartner, che ha incluso la piattaforma LEA Reply nel “Magic Quadrant for Warehouse Management Systems 2021”. Le nuove funzionalità introdotte nell’anno sulla piattaforma hanno riguardato i nuovi servizi a supporto del mercato retail, in particolare i processi operativi di dark store e in-store che fanno leva su algoritmi di ottimizzazione per migliorare l’efficienza della supply chain. Sono inoltre continuate le sperimentazioni e le implementazioni su dispositivi wearable evoluti, computer vision e droni.

## Government & Healthcare

Reply continua a supportare pubbliche amministrazioni nazionali e locali nella soluzioni mirate al contenimento della

pandemia, sia dal punto di vista gestionale sia in ambito sanitario. Dopo aver accompagnato enti governativi e sanitari nel monitoraggio e nel tracciamento dei contagi da Covid-19 e nell’organizzazione e gestione delle campagne vaccinali, oggi il Gruppo opera come partner tecnologico nelle iniziative di innovazione, sostenibilità e

### Top 3 trend in ambito logistico



Fonte:

“La digitalizzazione della logistica” research, Reply

resilienza, nei Paesi in cui sono stati avviati piani di recovery dalla crisi economica. In ambito sanitario e farmaceutico, Reply ha affiancato alle competenze tradizionali nell’ottimizzazione dei costi, nella digitalizzazione dei processi e nella gestione del materiale sanitario e nella logistica,



anche la sua expertise in soluzioni basate sull'intelligenza artificiale.

Nel 2021 Reply ha potenziato la propria offerta di servizi e prodotti di accoglienza dei pazienti e di telemedicina, per anticipare le tendenze tecnologiche e organizzative del nuovo ecosistema sanitario ospedale-territorio e migliorare l'efficienza dei processi di d in ottica di connected care. Reply sta promuovendo l'adozione del modello One-Health (che prevede l'integrazione dei dati derivanti dalla persona, dagli animali e dall'ambiente per stabilire nuovi processi di diagnosi e cura ndr), mettendo in connessione tecnologie e applicazioni di settori paralleli a quello sanitario, come quelli del pharma e della ricerca genomica e bioinformatica.

## Retail

Il 2021 è stato un anno di ulteriore crescita per il settore Retail, dopo i rallentamenti dovute alla pandemia. Reply ha supportato i principali player europei nell'attuazione di strategie integrate online-offline. La richiesta di esperienze sempre più "phygital" ha portato la nascita di diversi progetti in ambito di master data management, in grado di armonizzare le informazioni riguardanti i consumatori finali, i prodotti e i servizi per fornire nuovi insight e KPI utili per misurare l'efficacia delle diverse iniziative, oltre che per identificare aree di potenziamento dell'offerta.

Numerose sono state le iniziative che hanno visto Reply coinvolta nella migrazione dei sistemi di e-commerce verso piattaforme cloud native. In questi contesti il fattore di successo era rappresentato dalla capacità

di fornire soluzioni tecnologiche in grado di scomporre le business capabilities in servizi combinabili tra loro, permettendo di attuare forme di relazione e vendita sempre più sofisticate e indipendenti dal canale utilizzato. Reply si è distinta per la capacità di disegnare architetture realmente omnicanale, sfruttando a pieno l'offerta delle diverse cloud platform e realizzando soluzioni real time per la gestione dell'ordine e dell'inventario.

Il Gruppo ha inoltre supportato i retailer nella revisione dei processi organizzativi. Le competenze maturate da Reply nelle dinamiche di questo settore, sono state determinanti per realizzare la trasformazione e abilitare i necessari meccanismi di coordinamento intra-dipartimentali. Queste capacità stanno diventando sempre più importanti per sostenere i clienti Retail verso l'apertura internazionale e la sperimentazione di nuovi modelli di relazione B2B2C e "consumer to consumer" che favoriscano la crescita e la riduzione del time to market.

## Telco & Media

Nel mercato Telco, la riduzione dei costi di esercizio e l'introduzione di nuove linee di servizio hanno generato una tensione organizzativa che in molti contesti si è riversata sulle performance economiche. Grazie alla sua esperienza consolidata in ambito Telco, Reply sta accompagnato i principali operatori europei nell'ottimizzare le soluzioni tecnologiche e gli investimenti necessari all'implementazione delle nuove

reti. In particolare in ambito 5G, Reply ha sviluppato un'ampia linea di offerta, basata su casi d'uso innovativi e sulla capacità di lavorare sulla disaggregazione delle reti. Il Gruppo sta inoltre supportando grandi operatori di rete nello sviluppo di offerte basate su cloud ed edge computing. Le soluzioni di distributed public cloud, per esempio, oltre a soddisfare le aziende che usufruiscono dei servizi e che hanno vantaggi tecnologici ed economici in termini di riduzione della latenza di trasmissione dati e di costi, supportano i processi di business nell'essere conformi alle normative locali sulla riservatezza dei dati. Queste soluzioni permettono alle aziende di godere dei benefici del cloud pubblico e di non dover gestire le complessità derivanti da un proprio cloud privato.

In ambito Media, gli editori stanno reagendo alla profonda crisi dei canali tradizionali, che sta portando a una ricerca di soluzioni digitali innovative e di nuovi prodotti che possano soddisfare le preferenze della clientela. Reply sta supportando rilevanti attori europei in ambito Media nel processo di convergenza delle offerte, contribuendo al disegno e all'implementazione di nuovi bundle composti da connettività a larga banda fissa/mobile, servizi a valore aggiunto e contenuti premium, di taglio editoriale e/o televisivo.

# TECHNO LOGICAL TRENDS

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.

## Cloud & Edge Computing

Il cloud computing si è affermato come lo standard infrastrutturale in tutti i mercati in cui Reply opera. Il Gruppo ha sviluppato significative esperienze nell'accompagnare le aziende verso le soluzioni di Infrastructure as a Service (IaaS) e Platform as a Service (PaaS) di Microsoft Azure, AWS, Google Cloud Platform e Oracle Cloud. Questa

competenza trasversale ha permesso di affiancare i clienti in un crescente numero di implementazioni multicloud e ibride, in cui sistemi aziendali locali e servizi in cloud sono integrati senza soluzione di continuità nell'esperienza degli utenti. Il Gruppo inoltre ha confermato forti competenze architettoniche e un impegno costante nell'ottimizzazione degli investimenti e dei costi di esercizio.



L'esperienza nel disegno e nella gestione della complessità di soluzioni multcloud ha portato Reply a definire il framework metodologico CAFFE (Cloud Adoption Framework for Enterprise). Grazie a questo approccio strutturato, i clienti Reply possono costruire il loro percorso di adozione del cloud e raggiungere un modello operativo efficiente con un set di strumenti che abilitano l'automazione dei servizi.

In aggiunta ai servizi di presidio operativo per le infrastrutture in cloud 24x7, Reply ha significativamente ampliato la propria offerta con soluzioni che sfruttano l'edge cloud, il distributed cloud e l'edge computing, a supporto delle telco e dei principali gruppi industriali. Questi approcci permettono di disegnare soluzioni a bassa latenza e alta sicurezza/privacy, con benefici immediati nell'elaborazione in locale dei dati, collegate alle soluzioni di intelligenza artificiale, machine learning e high-performance computing, rese disponibili dai cloud provider.

A livello applicativo, Reply ha adottato il modello Software as a Service (SaaS) come soluzione prioritaria nello sviluppo di piattaforme specifiche per i clienti di diverse industry quali banking, telco, automotive, insurance, energy, retail e healthcare.

Questo approccio è completato dalla rilevante esperienza del Gruppo nella personalizzazione delle piattaforme di vendor come Salesforce, SAP e Adobe in diversi ambiti, quali le vendite omnicanale, il data-driven marketing e le soluzioni industriali e logistiche.

## Cybersecurity

La cybersecurity si è affermata come una delle principali aree di attenzione del mercato, accanto a cloud computing e intelligenza artificiale. Il crescente numero di attacchi, sia in ambito industriale che consumer, unito all'incremento significativo dei device connessi dovuto al successo delle tecnologie IoT, rende necessario per le aziende investire in maniera costante su prevenzione, rilevazione e gestione degli incidenti.

Le attività svolte per i clienti spaziano dalla definizione e implementazione di policy di security e risk management allo sviluppo di modelli predittivi, fino alle attività operative di cyber security monitoring, incident management e threat intelligence. Reply ha stretto partnership con i principali vendor di soluzioni di sicurezza in cloud e legacy; è inoltre attiva nel monitoraggio delle startup innovative e nella partecipazione alle iniziative open source.

Tra le aree a maggior sviluppo, quella della sicurezza informatica degli impianti industriali e dei sistemi logistici è particolarmente rilevante ed è tra le principali aree di studio del nuovo Reply Cyber Security Lab, un'area in cui è possibile comprendere e testare le potenziali minacce alla sicurezza di reti, sistemi aziendali, dispositivi connessi. In questo contesto, Reply ha investito nella creazione di framework per irrobustire le fasi di test dei dispositivi industriali connessi, intercettazione degli attacchi e risposta, anche utilizzando tecniche di intelligenza artificiale e machine learning.

## Automate everything

Nel corso del 2021 il paradigma dell'hyperautomation ha avuto grande diffusione, soprattutto in ambito aziendale. Anche a seguito dei drastici cambiamenti nelle modalità di lavoro indotti dalla pandemia, si è assistito a un crescente interesse verso le soluzioni di robot process automation e intelligent process automation da parte di diversi settori, dal banking all'insurance, dalle telco all'energy.

Le tecnologie di automazione sono state inoltre utilizzate anche nello sviluppo di soluzioni basate sui principi del low code e no code. La possibilità di sfruttare le opportunità offerte dall'adozione di tecniche di AI-powered software development, infatti, sta portando maggiore efficienza nelle attività degli sviluppatori - sia lato Reply che lato clienti - nelle fasi di coding, test e deploy del software.

L'AI-powered data automation sempre più viene utilizzata dai team Reply specializzati sul machine learning per rendere più efficiente la preparazione dei dati e l'identificazione e la condivisione degli insight su grandi basi dati. In questo contesto, Reply sta supportando i clienti affinché evolvano in questa direzione le proprie piattaforme di business intelligence e analytics, così da ottenere dati e informazioni sempre più accurate e utili allo sviluppo del proprio business, alla gestione operativa e alla cybersecurity.

Un'ulteriore area di forte accelerazione dell'automazione è la robotica. Accanto alla modernizzazione dei robot industriali,

l'affermarsi degli autonomous mobile robot permette alle aziende di ottenere benefici in termini di ottimizzazione della logistica, building management, sicurezza degli impianti e protezione dei lavoratori. Reply copre tutte le fasi di progettazione, programmazione e training dei software e degli algoritmi di intelligenza artificiale che danno vita ai robot, oltre all'implementazione di architetture cloud-based, come quella sviluppata su stack Microsoft Azure per la gestione dei robot Spot di Boston Dynamics.

## Digital experience

In un mondo ricco di stimoli e in cui le relazioni sono spesso mediate da schermi interattivi, è 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 dei canali digitali. L'utilizzo di algoritmi di intelligenza artificiale permette, inoltre, di creare una digital experience più ricca e personalizzata, grazie anche alla maggiore capacità di comprendere, analizzare e anticipare i comportamenti dei clienti.

Con una significativa esperienza nel disegno e nell'implementazione di piattaforme di marketing automation e CRM, basate sulla partnership con player quali Salesforce, Adobe, Microsoft e Oracle, Reply crea soluzioni e campagne di comunicazione digitale mirate ad aumentare l'engagement, ridurre i punti di frizione e migliorare la conoscenza

reciproca tra azienda e cliente, con un'elevata attenzione alla privacy e alla sicurezza dei dati. A queste competenze unisce il supporto nella costruzione di una presenza attiva e responsabile sui social media.

Accanto al disegno e all'implementazione di piattaforme digitali in diverse industry, come banking, energy, insurance e telco, Reply affianca le soluzioni proprietarie Sonar Reply, Pulse Reply e Sonar Reply - che aiutano i marketer nel monitoraggio del mercato internazionale e nel tracciamento dei KPI di marketing e branding - e la piattaforma di asset management digitale Discovery Reply™.

Nel 2021 Reply è stata inserita tra i leader nel "Magic Quadrant for CRM and Customer Experience Implementation Services 2021" di Gartner a livello globale. Questo prestigioso traguardo riconosce le competenze del Gruppo nella realizzazione di customer experience che integrano componenti di CRM Sales, Service e Marketing e data analysis, e si unisce ai numerosi riconoscimenti ottenuti dalle agency Reply nel disegnare digital experience integrate e uniche per i brand.

## Customer interaction

Il forte ricorso ai canali digitali ha contraddistinto lo sviluppo delle relazioni tra clienti e aziende durante le limitazioni dovute alla pandemia globale. Le riaperture progressive, hanno poi visto l'affermarsi di modelli sempre più ibridi, contraddistinti da forte omnicanalità delle esperienze d'acquisto e da nuove interfacce di comunicazione e interazione, sia a livello commerciale che di assistenza.

Reply ha attivato centri di competenza internazionali dedicati a studiare nuove interfacce, disegnare le migliori esperienze utente e poi implementare i sistemi di front-end e l'integrazione con sistemi aziendali e motori di intelligenza artificiale. Partendo dall'ampia esperienza nell'ambito di interfacce mobile e di modelli di e-commerce evoluto, il Gruppo ha gestito iniziative che prevedevano l'utilizzo di realtà virtuale, realtà aumentata, wearable, interfacce touchless e vocali, sia in ambito B2C che B2B.

Accanto al crescente numero di implementazioni e prototipi in ambiti connessi al metaverso, Reply ha visto un rinnovato interesse nei confronti dei sistemi conversazionali, con un significativo fiorire di piattaforme e algoritmi per la gestione di chatbot, shopping assistant e assistenti digitali. Tutte soluzioni che si stanno evolvendo, sia nel miglioramento dell'interazione con l'utente, sia nell'analisi dello stile e della modalità di conversazione, per offrire un servizio sempre più personalizzato.

Le competenze di Reply spaziano dal design delle nuove interfacce all'integrazione con i customer AI analytics, fino alla creazione di framework omnicanale. L'obiettivo è costruire esperienze data-driven in cui le interfacce possano interagire in maniera autonoma con l'utente. Nel caso dei servizi di assistenza, per esempio, l'obiettivo è giungere alla completa risoluzione delle problematiche e in cui gli operatori umani restano attivi come punto di escalation, con visibilità completa dell'interazione avvenuta sino a quel momento.



## Hybrid Work

Dopo le soluzioni predisposte nel corso del lockdown del 2020 per facilitare il lavoro remoto e mantenere il distanziamento sociale, le aziende hanno affrontato il 2021 in maniera più strutturata, cogliendo le opportunità tecnologiche e gestendo in maniera proattiva le restrizioni temporanee alla mobilità di clienti, dipendenti e reti di vendita. In questa fase Reply ha supportato le aziende clienti nel disegno, sviluppo e adozione di strumenti di collaborazione e comunicazione evoluti, che combinino il miglioramento della produttività individuale e dell'efficacia dei team, indipendentemente dalla loro localizzazione fisica.

Le soluzioni di collaborazione e comunicazione vengono progettate dando priorità all'uso di strumenti in cloud computing, utilizzabili dai lavoratori senza soluzione di continuità tra attività svolte in ufficio, in mobilità o a casa. Inoltre, grazie all'analisi e alla gestione delle possibili criticità di sicurezza derivanti dalle modalità di lavoro ibrido, Reply sta supportando le aziende anche nell'adozione di soluzioni di cybersecurity evoluta e delle piattaforme dei principali vendor in ambito desktop/mobile management.

L'offerta Reply riprende l'esperienza maturata sugli strumenti di produttività inclusi nelle suite di digital workplace dei principali vendor, e la completa con l'integrazione di abilitatori hardware/software basati su intelligenza artificiale. L'intelligent process automation, in particolare, sta acquisendo un'ampia diffusione come strumento per portare

le potenzialità di intelligenza artificiale e machine learning nella vita quotidiana dei lavoratori, accelerando e semplificando le loro attività.

Reply è costantemente al lavoro nello sviluppo di piattaforme proprietarie come TamTamy Reply, finalizzate a mantenere ed evolvere relazioni sociali e attività formative anche a distanza. Parallelamente all'offering tecnologico, le società del Gruppo specializzate in formazione, comunicazione interna e sviluppo delle risorse umane, hanno ampliato il proprio portafoglio di servizi mirati a incentivare l'employee engagement e il continuous learning.

## 5G & Communication infrastructures

La crescente disponibilità di oggetti connessi, sia in ambito consumer che nel settore industriale, non ha solo abilitato modelli di business innovativi; ma ha anche reso necessari significativi investimenti in connettività. In particolare in ambito Operational Technology (OT), l'uso di droni, robot, veicoli autonomi, macchinari connessi e componenti di realtà aumentata/virtuale richiede non solo grande affidabilità delle reti di connessione, ma anche minimi tempi di latenza e alta sicurezza/privacy dei dati trasmessi.

Reply collabora in questa direzione con i principali operatori europei per affrontare scenari di medio termine in cui le aziende vivranno un cambiamento radicale dell'infrastruttura di comunicazione, con la creazione di W-LAN aziendali completamente wireless, dedicate a fornire

connettività sempre presente e altamente affidabile. Queste reti di comunicazione dedicate e specializzate trasporteranno non solo dati e controllo del traffico per connettere e gestire nodi e dispositivi di rete, ma anche codice e algoritmi.

Il confine tra OTT e operatori telefonici pubblici sarà sempre più labile: il consolidamento e la maturazione delle reti 5G vedranno il fiorire di mobile private network aziendali, bolle isolate dalle reti pubbliche e con alti standard di servizio gestite dai cosiddetti digital operator. I nuovi player affiancheranno le Telco con offerte specializzate, garantendo servizi di connettività ottimizzati per il singolo edificio, il singolo macchinario o la specifica applicazione.

## Internet of Things

L'Internet of Things è uno dei trend tecnologici di maggiore rilevanza e l'utilizzo di tecnologie connesse è ormai pervasivo, sia in ambito aziendale, che in quello pubblico e nel segmento consumer. La diffusione delle piattaforme connesse fa leva sulla crescente disponibilità di servizi da parte dei grandi cloud provider, ma anche sulla diffusione di device e sensori innovativi, sia a livello industriale che domestico.

A livello consumer, i "connected products" sono stati il principale filo conduttore dell'evoluzione dell'offerta Reply. Il Gruppo sta affiancando i propri clienti nel lancio di nuovi prodotti nativamente dotati di servizi connessi, in particolare in ambito smart home e smart mobility. Le soluzioni IoT

disegnate e implementate da Reply sono caratterizzate da un approccio "secure by design", completato da interfacce con un elevato livello di usabilità e modelli di servizio innovativi.

L'Industrial IoT, invece, ha affermato la sua crucialità come collante dei modelli Industrie 4.0, grazie alle capacità di analisi, predittività e forecasting abilitate da cloud ed edge computing e supportate dalla crescente disponibilità di sensoristica e reti 5G. Le progettualità hanno riguardato principalmente grandi clienti in ambito manufacturing, energy, automotive e logistica. L'uso di robot connessi e droni, infine, è stato implementato con successo nella gestione dei magazzini e per la sicurezza degli impianti.

Reply continua a investire sull'innovazione dell'IoT, sia evolvendo le proprie piattaforme connesse come quella in ambito sanitario Ticuro Reply™, sia tramite diverse sperimentazioni in ambito smart city. L'innovazione sull'Internet of Things è garantita anche dalle attività di monitoraggio del mercato di start-up e scale-up da parte dell'incubatore Breed Reply, che prosegue nella costante attività di selezione e investimento in aziende B2C e B2B specializzate sull'IoT e operanti in diverse industry.

# REPLY PLAT FORMS

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.

## **Axulus Reply**

Axulus Reply è l’acceleratore cloud-based per l’Industrial Internet of Things e la digitalizzazione delle aziende manifatturiere. La piattaforma offre un approccio modulare dei template e delle librerie, e consente inoltre di identificare possibili casi d’uso, configurare le soluzioni più idonee e implementarle attraverso l’adozione di flussi di lavoro scalabili, fino all’implementazione dell’ambiente di produzione.

## **Brick Reply**

Brick Repl è la piattaforma per l’Industria 4.0 dedicata alla trasformazione digitale delle operations industriali. Grazie alla sua architettura a micro-servizi, a un set di applicazioni verticali fruibili in mobilità, e alla forte capacità di connettività con macchinari e sensori, Brick Reply fornisce uno strumento di supervisione e controllo delle attività produttive flessibile e reattivo, in grado di spingersi sino a una gestione predittiva della produzione industriale.



### China Beats Reply

China Beats Reply è la piattaforma di marketing intelligence e social listening dedicata alla comprensione del mercato cinese e del suo ampio ecosistema di dati. Consente la connessione alle principali piattaforme cinesi di e-commerce, search engine e social media, quali Alibaba, Baidu e Sina Weibo. Sono inoltre integrati i flussi di news, i database dei brevetti e gli open data pubblici. La piattaforma raccoglie dati rilevanti in diverse industry, tra cui automotive, moda, beni di consumo e tecnologia.

### Discovery Reply

Discovery Reply è la piattaforma dedicata all'enterprise digital experience management: centralizza la gestione di immagini, video, audio e documenti in modo

sicuro, veloce e completo. Qualsiasi tipologia di file multimediale viene analizzato e modificato direttamente sulla piattaforma e successivamente pubblicato su siti web, app, canali e-commerce, web tv, display digitali e social network, nel pieno rispetto dei diritti di utilizzo e garantendo la qualità e la coerenza della comunicazione su tutti i canali.

### Lea Reply

LEA Reply è la piattaforma digitale dedicata a rendere efficienti, agili e connesse le supply chain. 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. I moduli di LEA Reply sono altamente configurabili e personalizzabili. LEA Reply utilizza tecnologie come l'intelligenza artificiale, la robotica e l'Internet of Things



per garantire il miglioramento della qualità e dell'efficienza operativa.

### **Pulse Reply**

Pulse Reply è la soluzione di data-driven insight: combina data science e marketing intelligence in una dashboard agile. La piattaforma include funzionalità avanzate di visualizzazione e modellazione dei dati ed è stata progettata per consentire agli utenti di comprendere ciò che sta accadendo, ma anche per effettuare previsioni. Grazie all'integrazione di algoritmi di machine learning, Pulse Reply è in grado di notificare automaticamente agli utenti quando vengono rilevate modifiche in un KPI, fornendo anche evidenza delle ragioni di tali modifiche e spiegandone il potenziale impatto.

### **Sonar Reply**

Sonar Reply è la soluzione dedicata alla ricerca data-driven sui trend, sviluppata in collaborazione con l'Istituto Tedesco per l'Intelligenza Artificiale (DFKI). La piattaforma è stata progettata con l'obiettivo di offrire un'esperienza utente simile a quella dei comuni motori di ricerca ed è destinata non solo ai professionisti dell'analisi dei dati, ma anche a ricercatori e giornalisti. L'elemento centrale nell'architettura di Sonar Reply è un database in continua espansione che oggi include oltre 40 milioni di pubblicazioni scientifiche indicizzate, brevetti, blog di esperti, articoli di giornale e altri documenti.

### **TamTamy Reply**

TamTamy Reply è la soluzione di enterprise social network, pensata per rispondere alle necessità -sia B2B che

B2C - di comunicazione, collaborazione e formazione attraverso dinamiche social. La versione verticale "TamTamy Learning Experience Platform", sviluppata nel 2021, prevede inoltre dinamiche di coinvolgimento e gamification con l'obiettivo di poter dotare le aziende di uno strumento innovativo per attuare campagne di comunicazione e formazione, anche in contesti di lavoro "ibridi".

### **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. Erogata in modalità SaaS, sfrutta la tecnologia IoMT (Internet of Medical Things) attraverso la quale è in grado di collegarsi a dispositivi medici, sensori indossabili multiparametrici 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 intelligenza artificiale per il supporto dei processi di diagnosi radiologica tramite deep learning: è 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. Nel corso del 2021 sono state potenziate le sue funzionalità nell'ambito dell'analisi mammografica, grazie all'implementazione di specifici algoritmi in grado di identificare microcalcificazioni, radiopacità sospette e lesioni.



# LOOKIN FORWA

**Q  
IRD**







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

La crisi legata alla pandemia sembra aver accelerato molte trasformazioni rilevanti nei mercati di riferimento, nei clienti e nella società nel suo complesso. Grazie alla creazione di centri di competenza internazionale, Reply monitora costantemente il mercato per individuare tecnologie e opportunità di business emergenti e anticipare i principali innovazioni, motore per la creazione di valore per il domani.

## Metaverse

Reply ha avviato diverse iniziative per accompagnare i propri clienti nell'affrontare il mix eterogeneo di tecnologie e le nuove modalità operative e organizzative necessarie a posizionarsi sulle principali piattaforme di metaverso: tra le principali aree di sviluppo ci sono la modellazione 3D, la ricostruzione 3D di ambienti, la creazione

di avatar, i non-fungible token (NFT) e gli altri asset basati su infrastruttura blockchain e la realtà virtuale, aumentata o mista.

L'approccio al metaverso rende necessario ripensare i paradigmi della comunicazione, oggi prevalentemente asincroni nel web e nei social: il metaverso sta spostando l'interazione sempre più nel territorio della comunicazione sincrona e real time.



L'auto-rappresentazione degli utenti tramite avatar non comporta solo la creazione di un modello 3D che li rappresenti, ma anche l'archiviazione sicura e centralizzata di tutto ciò che li rappresenta nel mondo digitale: gli asset, gli NFT, gli strumenti di pagamento, i dati personali e il modello di intelligenza artificiale che vi è stato costruito sopra.

Il Gruppo, grazie ad una competenza consolidata su tutti gli elementi costitutivi del metaverso - intelligenza artificiale, blockchain e 3D in tempo reale - unita alle esperienze internazionali maturate con i Reply Game Studios in ambito gaming e nello sviluppo di applicazioni 3D personalizzate e di AR/VR/MX in ambito business, è sempre più un punto di riferimento per aiutare i clienti di diverse industry a orientarsi in questi nuovi mondi e poterne cogliere le opportunità.

## Quantum Computing

Il quantum computing rappresenta la tecnologia a più alto potenziale nel raggiungere i picchi di elaborazione richiesti dai sempre più potenti sistemi di intelligenza artificiale e machine learning. L'evoluzione verso la cosiddetta "general artificial intelligence" richiede infatti la necessità di istruire e allenare complessi modelli di machine learning in tempi ragionevoli e con grande accuratezza, ma anche di rimodellare gli algoritmi in base alle variazioni (talvolta continue) dei dati in input.

Reply sta affiancando grandi gruppi europei nell'adozione di algoritmi "quantum inspired", che permettano di anticipare i futuri benefici dell'implementazione massiva di tecnologie

di quantum computing in contesti specifici, come l'ottimizzazione delle rotte della forza lavoro e altri use case in cui è necessario combinare innumerevoli variabili al fine di ottenere risposte puntuali da usare nella gestione aziendale quotidiana.

Altre sperimentazioni seguite da Reply hanno riguardato invece l'ambito ferroviario, dove è stata usata la Quadratic Unconstrained Binary Optimization (QUBO), una soluzione studiata per descrivere problemi di ottimizzazione risolvibili tramite tecnologie quantistiche. Particolare interesse è stato inoltre rilevato nel finance, dove ambiti complessi quali l'investment banking possono beneficiare dell'accelerated computing per ottenere insight da basi dati enormi e fonti di input ad altissima frequenza di aggiornamento.

## Mobility evolution

Il settore dei trasporti sta vivendo una significativa trasformazione, legata allo sviluppo delle offerte in ambito "mobility as a Service" (MaaS). Questo paradigma sta emergendo non solo sulla base dei nuovi modelli di consumo, ma anche grazie alle tecnologie che rendono i veicoli più efficienti dal punto di vista ecologico e connessi a strade e smart city. Il cambiamento tocca anche il trasporto pubblico, dove Reply ha avviato diversi progetti e sperimentazioni con diversi operatori nell'ambito della nuova mobilità sostenibile e della smart mobility.

L'attenzione verso l'ambiente si sta traducendo nell'elettrificazione di tutte le categorie di veicoli e nell'ottimizzazione

del loro ciclo di vita. Anche le batterie sono oggetto di forte innovazione: Reply sta lavorando su modelli cloud-based in cui soluzioni di Internet of Things sono in grado di monitorare e ottimizzare il consumo delle batterie, allungando il loro ciclo di vita e migliorando in generale l'efficienza dei veicoli che le utilizzano.

A livello tecnologico, l'alta dotazione di software e hardware a bordo veicolo permette di migliorarne la sicurezza, l'efficienza e la manutenzione. La progressiva diffusione di reti ad alta capacità come la rete 5G, abilita un numero significativo di servizi di supporto, di intrattenimento, di pagamento e di interazione. Nuovi business model vedono player specializzati affiancarsi ai produttori storici di veicoli e questi ultimi rinnovare in maniera radicale il proprio catalogo e digitalizzare i propri processi commerciali.

## Green Technology

Reply è da tempo impegnata nel rendere le proprie operations il più possibile sostenibili, con un focus prioritario sulla riduzione della propria impronta ecologica. Grazie anche alla crescente sensibilità degli stessi clienti, Reply ha avviato un percorso per la definizione di metodologie di gestione progettuale e di sviluppo del codice improntate sui principi di efficienza energetica e riduzione del potenziale spreco di risorse.

Oggi, infatti, l'ICT è un settore altamente energivoro: la spinta globale verso la digitalizzazione, anche derivante dalla

pandemia, fa prevedere un ulteriore incremento dei consumi dei data center, anche a causa di nuove attività ad alto consumo energetico, quale l'allenamento di algoritmi complessi di machine learning. La migrazione in cloud è un'opportunità per le aziende di rendere più "green" i propri sistemi, visto che i grandi vendor stanno acquisendo larga parte, o addirittura tutto il proprio fabbisogno energetico tramite fonti rinnovabili.

Il crescente utilizzo di device connessi, come per esempio nell'ambito dell'Industrial IoT, rende necessario ottimizzare i consumi energetici a livello dei singoli sensori o terminali connessi. Anche a livello software, la scrittura di codice ottimizzato può portare benefici nella riduzione dell'impronta ecologica.

In questo scenario di trasformazione, Reply ha istituito un gruppo di lavoro internazionale con l'obiettivo di creare le competenze necessarie a poter portare in maniera significativa l'uso di green computing e green coding sia a livello interno sia nella fase di collaborazione con i team di sviluppo dei clienti.

# PARTNERS ECO SYSTEMS

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.

Reply

## **Adobe**

Il focus principale della partnership tra Adobe e Reply è nella creazione di soluzioni di digital marketing. Tra le principali aree coperte ci sono il digital information management (che include portali Web, soluzioni di e-commerce e mobile app), il digital asset management (con la gestione dell'intero ciclo di vita di documenti e asset digitali) e la marketing automation (per la creazione, pianificazione, gestione e ottimizzazione di campagne marketing omnicanale).

In questi ambiti Reply è in grado di sviluppare applicazioni che permettono di ottimizzare il targeting, la personalizzazione e l'ottimizzazione dei contenuti, garantendo al tempo stesso l'efficienza delle operazioni di marketing e un alto livello globale di customer experience per clienti rilevanti. Grazie alla significativa conoscenza dei prodotti presenti all'interno dell'Adobe Experience Platform, oggi Reply è Gold Partner e AEM Specialized Partner a livello EMEA di Adobe, con progetti attivi in Italia, Germania, Gran Bretagna e USA.

Questa crescente copertura permette ai clienti Reply di ottenere servizi a valore aggiunto e soluzioni allo stato dell'arte a livello nazionale e internazionale.

## **AWS**

Reply è tra i principali partner di Amazon Web Services (AWS), con cui collabora in numerosi progetti sia in ambito B2B che B2C, offrendo alle aziende servizi di cloud computing, elaborazione e distribuzione di contenuti, 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 24x7. Particolare esperienza è stata maturata negli anni nella migrazione in cloud di sistemi di grandi aziende.

Nel 2021 tra Reply ed AWS è stato avviato un accordo di collaborazione strategica per lo sviluppo di soluzioni dedicate ai clienti che operano nel settore manifatturiero, nei servizi finanziari, nell'automotive, nel retail, nelle utilities e nelle telecomunicazioni, con l'obiettivo di supportarli ad accelerare e innovare i processi di business. Reply è stata inoltre inclusa da AWS, per l'ottavo anno consecutivo, nel ristretto circolo globale dei Premier Consulting Partner. Ha acquisito nel 2021 le competenze negli ambiti Retail ed Energy, riconosciute ai partner che hanno dimostrato esperienza tecnica e casi di successo in queste due industry.

Le competenze ottenute si aggiungono a quelle già certificate sui temi Data & Analytics, DevOps, Oracle, Migration, IoT, Industrial Software, SaaS, Machine Learning, Financial Services e Security, oltre a quelle relative ai programmi Managed Service Program e Well-Architected Program.

## **Google**

Le competenze sui servizi Google si sono consolidate nel corso dell'ultimo quinquennio fino al raggiungimento dello status di Premier Partner su Google Cloud Platform. Reply ha infatti realizzato numerosi progetti di successo in diversi Paesi relativamente al disegno e implementazioni di soluzioni cloud in diverse aree: cloud strategy e migration, cloud hosting, big data, machine learning, PCI/ISO compliance e security management, productivity services e gestione dei servizi 24x7. Oltre a una significativa expertise su Google Workspace, Reply ha ottenuto diverse specializzazioni sullo stack Google, tra cui quelle di Managed Service Provider Worldwide, Infrastructure and Migration Specialist e Machine Learning Specialist. Ha inoltre ricevuto diversi riconoscimenti come Partner Expertise in ambiti come Data Lake Modernization, Data Warehouse Modernization e Conversational Design.

## **Microsoft**

Reply è un partner Microsoft certificato a livello Gold con le società specializzate che operano in Europa, Regno Unito, USA e Brasile. Offre servizi di consulenza e integrazione di sistemi basati sui tre cloud di Microsoft: Azure, Microsoft 365 e Dynamics 365, tutti interessati da forti tassi di crescita. Reply sviluppa il proprio business in stretta collaborazione con le filiali locali di Microsoft e, nel 2021, ha proseguito il proprio percorso di crescita anche come partner di Microsoft Corporation all'interno del programma Multi-Area Partner Orchestration. Nel corso degli anni Reply ha visto svilupparsi in modo significativo il proprio business con Microsoft con i propri servizi legati





Reply

alle migrazioni e alle infrastrutture cloud, allo sviluppo di soluzioni in ambito IoT, intelligenza artificiale e robotics, oltre alla specializzazione nell'adozione di piattaforme per il modern workplace a supporto dell'adozione di modelli di hybrid work. Nel 2021 Reply ha confermato la partecipazione al selettivo programma Azure Expert MSP (Managed Service Provider) e ha conseguito dodici specializzazioni avanzate in ambito Azure, Business Applications, Modern Work e Security, che si sono aggiunte alle 16 competenze Gold già certificate.

### **Oracle**

Con uno dei principali Competence Centre Europei, nel 2021 Reply è leader nell'Oracle Cloud Computing e ha ottenuto il riconoscimento di Service Expertise per gli ambiti Oracle Cloud Infrastructure (OCI) e Oracle Cloud Application.

Reply, inoltre, si è confermata per il quarto anno consecutivo tra gli Oracle Cloud Service Provider, rappresentando un punto di riferimento per i servizi gestiti su Oracle Cloud Infrastructure.

Anche in ambito ERP, Reply ha seguito numerosi progetti attivi su tecnologia ERP Cloud e Netsuite: tra questi, i primi progetti ERP cloud realizzati in ambito sanità pubblica e privata. Reply si è aggiudicata, inoltre, il "NetSuite FY21 Top Innovation Award" per aver sviluppato e continuato a evolvere Nexil, la localizzazione italiana di NetSuite. Reply si è infine distinta in ambito marketing automation e customer experience per diversi progetti strategici basati sulla suite Oracle Xstore.

### **Salesforce**

Reply è un Salesforce Consulting Partner con certificazioni in Europa e USA.

Le competenze tecniche avanzate di Reply coprono tutta l'offerta Salesforce: Sales, Service e Marketing, Commerce per B2B e B2C, MuleSoft e Analytics con Tableau. Inoltre, gli specialisti Reply lavorano con le varie estensioni Salesforce per CPQ, Field Service Lightning, Pardot, E-mail Automation ed Einstein AI, oltre a presidiare l'offerta su prodotti di recente acquisizione da parte di Salesforce, come Datorama, Vlocity e Slack. Grazie alla sua pluriennale esperienza su Salesforce, Reply è in grado di fornire vari modelli e starter kit per diversi settori e processi, come quelli legati al facility management, alla sanità, alla sostenibilità e al "return to work" nel contesto pandemico. I progetti realizzati per importati clienti, hanno permesso di ottenere un'ampia gamma di specializzazioni nei prodotti Salesforce in diversi settori: oltre a essere un Expert nelle diverse aree di prodotto Salesforce, Reply è uno dei pochi specialisti a livello mondiale nelle soluzioni Salesforce per il settore automobilistico. Altre specializzazioni di settore assegnate a Reply da Salesforce includono manufacturing, retail, servizi finanziari, energy, healthcare & life science.



## **SAP**

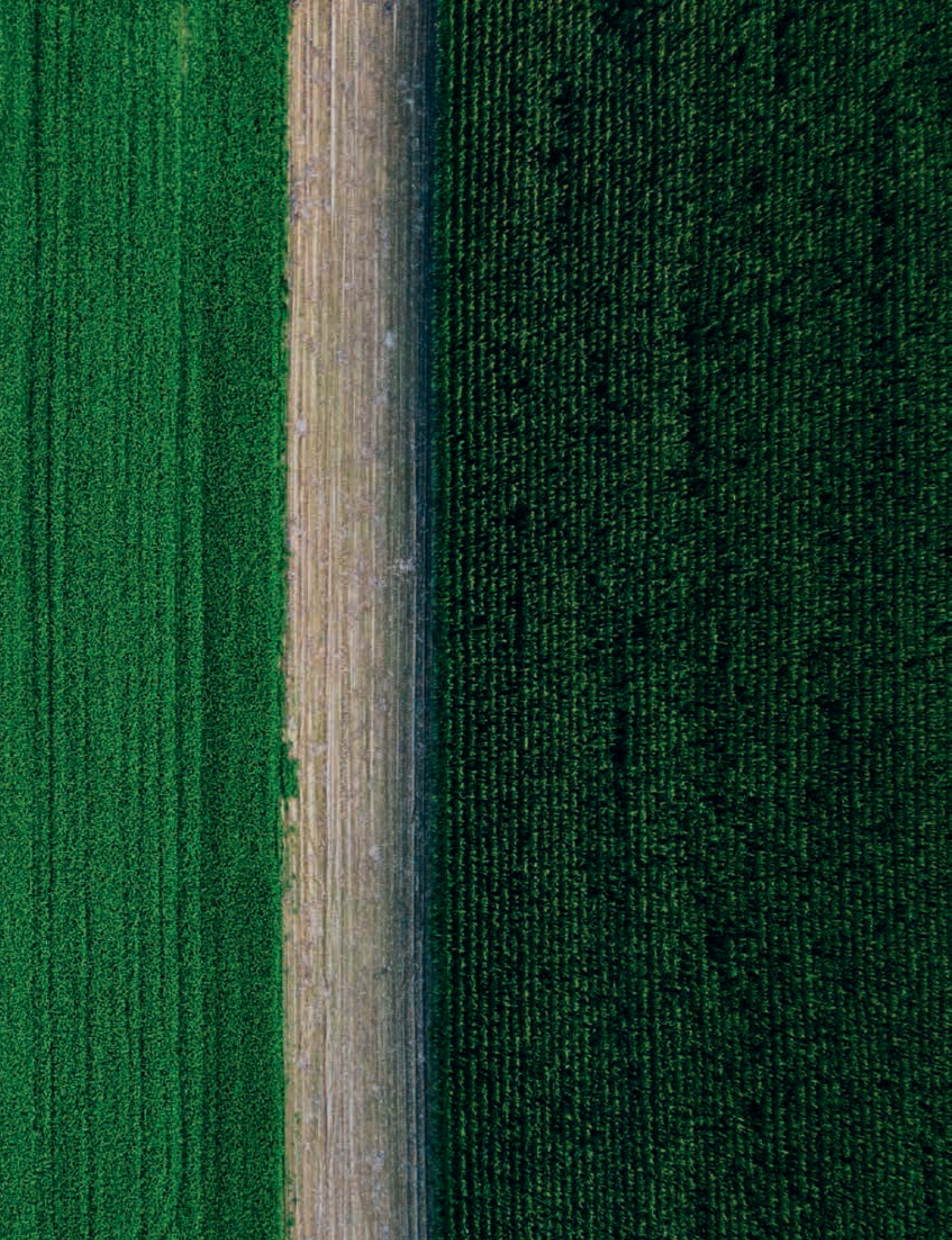
La partnership tra Reply e SAP si è evoluta nel 2021 in un Partner Group Agreement, corredato da numerosi certificati di SAP Recognized Expertise. La crescita internazionale della partnership ha portato alla creazione di un portfolio completo di soluzioni consulenziali e implementative su tutte le soluzioni SAP, tra cui RISE with SAP (S/4HANA), Digital Supply Chain, Business Technology Platform (BTP), ARIBA e SAP Customer Experience. Progettualità distintive realizzate nel corso dell'anno hanno riguardato anche l'ambito SAP Sales Cloud. Reply ha ottenuto il SAP Quality Award per l'ottavo anno consecutivo, in riconoscimento della qualità e della rilevanza delle sue attività. Il Gruppo segue la strategia cloud di SAP, contribuendo allo sviluppo di soluzioni verticali e acceleratori per diverse industrie tra cui la verticalizzazione di ARIBA per il mercato italiano. Un altro importante pilastro è stato il ruolo in RISE with SAP, che oltre allo sviluppo delle soluzioni S/4HANA ha visto il consolidamento delle estensioni basate su SAP Business Technology Platform e Business Process Intelligence.



An aerial photograph of a lush green agricultural field, likely a cornfield, with a distinct yellow line running vertically through the center. The text 'SUSTAINABILITY' is overlaid in large, bold, white, sans-serif capital letters across the top portion of the image.

# SUSTAINABILITY







Reply ritiene che la sostenibilità sia una responsabilità ma anche un'opportunità unica per tutti.

Il cambiamento climatico e la sostenibilità rappresentano non solo sfide, ma anche grandi opportunità per le aziende e i propri stakeholder. Per questo Reply è sempre più impegnata a svolgere le proprie attività prestando grande attenzione ai temi della sostenibilità, integrando le principali pratiche ambientali nella strategia di business e nelle operation e promuovendo la consapevolezza e la responsabilità sociale e ambientale tra i propri dipendenti, clienti, fornitori e fra tutti altri interlocutori di business.

Comprendere e utilizzare la tecnologia è alla base della missione di Reply, che trova conferma anche nel suo impegno ad aiutare i clienti a raggiungere i propri obiettivi di sostenibilità mediante l'utilizzo di tecnologie all'avanguardia. Sul fronte interno, da diversi anni Reply sta adottando nuovi modelli per ridurre l'impatto delle proprie attività e generare una crescita finanziaria a lungo termine, con l'obiettivo di guidare l'innovazione sostenibile.

L'attenzione di Reply riguardo i temi di sostenibilità si esprime anche attraverso gli impegni presi a livello nazionale, regionale e globale, come la firma del Global Compact delle Nazioni Unite. In questo modo i principi integranti la cultura del Gruppo consentono di contribuire al raggiungimento dei Sustainable Development Goals incentrati sui seguenti temi:

#### **Persone**

- ▶ Sensibilizzare le persone che lavorano in Reply nell'adozione di un approccio lavorativo più verde e sostenibile;
- ▶ Garantire un ambiente di lavoro positivo che favorisca diversità e inclusione e che condanni ogni forma di discriminazione;
- ▶ Offrire programmi Wellness per promuovere la salute dei lavoratori;

#### **Clienti e fornitori**

- ▶ Impegnarsi a supportare i clienti nella sfida della sostenibilità e nel percorso di decarbonizzazione;
- ▶ Considerare i fattori ambientali nell'approvvigionamento di beni e servizi;

#### **Sistema di gestione ambientale**

- ▶ Mantenere ed estendere la certificazione globale ISO 14001 - standard internazionale per i sistemi di gestione ambientale - al fine di migliorare e monitorare le prestazioni ambientali;

#### **Energia ed emissioni**

- ▶ Intraprendere programmi ed iniziative di riduzione dell'impatto ambientale, come l'acquisto di energia rinnovabile, i programmi di gestione dei business travels e la promozione dell'uso di tecnologie per ottimizzare le comunicazioni in remoto;
- ▶ Monitorare le emissioni di anidride carbonica derivanti dall'uso di energia negli uffici e dai viaggi di lavoro dell'azienda e di altre eventuali emissioni indirette, implementando un programma di miglioramento per ridurre le emissioni dove possibile;

#### **Risorse naturali**

- ▶ Ridurre al minimo il consumo di risorse naturali;
- ▶ Riutilizzare e riciclare dove possibile;

#### **Obblighi di conformità**

- ▶ Rispettare tutti gli obblighi di conformità ambientale applicabili.

## 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 2021, in un contesto di mercato internazionale ancora marcato 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 di Reply. I nostri dipendenti fanno propri gli obiettivi del cliente e con senso di responsabilità e alta integrità morale li perseguono mantenendo uno spirito collaborativo. Una survey su base annuale

coinvolge tutti i committenti del Gruppo per rilevare il livello di soddisfazione delle attività portate avanti.

L'**innovazione** deve essere l'elemento essenziale e quotidiano di tutti i progetti, che devono essere portati avanti 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 entrando a far parte di team guidati da persone che hanno seguito lo stesso percorso, cui sono state progressivamente riconosciute seniority, leadership e capacità di knowledge transfer.

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.



Consapevole dell'importanza di un luogo di lavoro diversificato, inclusivo e gratificante, Reply investe costantemente nella crescita e valorizzazione delle sue persone, garantendo percorsi di sviluppo professionale e creando le condizioni per un ambiente di lavoro collaborativo e motivante. Fare in modo

che tutti si sentano ugualmente coinvolti e supportati è importante per migliorare la vita lavorativa di tutti i giorni e per creare un ambiente in cui coltivare idee e innovazione. Per questo Reply è impegnata ad eliminare le discriminazioni e qualsiasi tipo di differenza tra i propri dipendenti, garantendo pari

opportunità e trattamenti, facendo sentire tutti parte di una comunità coesa.

**Strutture orizzontali, porte aperte e comunicazione diretta sono pilastri fondamentali che guidano la vita in Reply.**

Nel Gruppo vengono adottate politiche coerenti con le disposizioni normative per le categorie protette in tutti i Paesi in cui opera, promuovendo la loro inclusione sociale e lavorativa.

Il Codice etico aziendale stabilisce, spiega e formalizza i valori Reply e guida tutti i suoi membri su come comportarsi e agire nel modo giusto nelle loro attività quotidiane, con i clienti, i fornitori, i partner commerciali e gli stessi colleghi. La sua adozione da parte di tutti i dipendenti permette di creare e mantenere una cultura etica comune tra i team, consentendo a tutti di agire in linea con i valori di Reply.

Per valorizzare le attività di knowledge sharing e welfare aziendale cross country, Reply ha creato **Reply Social Network**, una struttura che coinvolge i dipendenti ("Replyers") attraverso attività e percorsi di apprendimento sia informale che formale, utilizzando canali digitali ed eventi. In Reply la tutela della salute e della sicurezza dei dipendenti è oggetto di particolare attenzione e viene messa in atto sia adottando le misure necessarie per garantire la sicurezza dell'ambiente di lavoro, sia attraverso attività di formazione e informazione volte a prevenire e gestire in modo efficace i rischi professionali legati allo svolgimento delle attività aziendali.

Dal 2018 è stato istituito il programma **Reply Wellness** all'interno del quale sono presenti diverse attività articolate in tre

filoni: attività di nutrizione, di fitness e di prevenzione. Per ciascuna di queste categorie sono presenti sia programmi annuali sia attività specifiche, legate a campagne globali o a eventi particolari. Sono inoltre attivate iniziative di sensibilizzazione su temi specifici quali **Mention for Prevention**, una campagna per aumentare la consapevolezza della prevenzione del cancro attraverso iniziative, eventi e sfide educative e informative.

Il Gruppo Reply adotta, da sempre, politiche coerenti con le disposizioni normative sulle categorie protette in tutte le country in cui opera, cercando di favorirne l'inclusione sociale e lavorativa. In particolare, nel 2021, in via sperimentale, è stato avviato un progetto denominato "Isola formativa" che vede Reply collaborare con un Partner specializzato nell'inserimento lavorativo di persone neurodivergenti. Il progetto consiste nella realizzazione di un percorso di formazione finalizzato all'inserimento lavorativo dei candidati nell'ambito del testing, attività che richiede grande precisione e cura dei dettagli.

Terminata la sperimentazione, la prospettiva è quella di avvalersi di rapporti di partnership per formazioni specifiche rivolte alle specifiche disabilità, in altre e diverse "Isole formative".

**L'attenzione alle persone nell'emergenza sanitaria**

L'emergenza legata al Covid-19 è stata gestita attraverso il ricorso all'home based working per garantire l'accesso all'attività lavorativa nelle modalità più sicure in funzione dell'evoluzione dell'epidemia nelle varie country.

Essendo lo smart-working già insito nel modello del Gruppo, la sua adozione non ha comportato significative variazioni nella normale operatività. Sono stati costituiti nelle varie country dei team di supporto, con lo scopo di informare tutti i dipendenti sulle precauzioni igieniche personali, ma anche per sovrintendere alla sanificazione delle sedi, alle forniture di DPI, alla gestione degli spazi comuni e degli spostamenti, oltre che per procedere alla sorveglianza sanitaria e segnalare le eventuali misure di isolamento.

## L'ambiente

**Reply ha un forte senso di responsabilità verso le generazioni future e, seppur appartenendo ad un settore a basso impatto ambientale l'impegno è totale, sia nel lavorare per ridurre al minimo le emissioni nei prossimi anni, sia nel definire una serie di offerte di servizi consulenziali e tecnologici in grado di sostenere le aziende in un processo di transizione.**

In quest'ottica Reply si è impegnata a raggiungere la **Carbon Neutrality entro il 2025** e le **emissioni di gas serra Net-Zero entro il 2030**. Per raggiungere questo ambizioso target, sta lavorando al suo programma di riduzione del carbonio e sta portando avanti una serie di azioni per ottimizzare il consumo energetico e ridurre le emissioni di CO2 dell'azienda. Fra queste le principali sono:

- ▶ Monitoraggio continuo delle proprie emissioni sul più ampio perimetro possibile, includendo anche le emissioni indirette;
- ▶ Definizione di una governance sostenibile adeguata;

- ▶ Creazione di linee guida di una Policy Ambientale per ridurre e monitorare l'impatto delle attività aziendali sull'ambiente negli uffici di cui Reply non detiene la proprietà;
- ▶ Passaggio al 50% di elettricità rinnovabile entro il 2025;
- ▶ Incentivazione dell'uso sostenibile dello spazio riducendo continuamente i rifiuti e l'acqua generata;
- ▶ Costituzione della Reply Forest per assorbire tonnellate di CO2 e per supportare la riforestazione;
- ▶ Creazione di una flotta più verde, con l'obiettivo di passare dal 10% di veicoli ibridi/elettrici nel 2020 al 30% di veicoli ibridi/elettrici nel 2025;
- ▶ Neutralizzazione degli impatti delle emissioni residue con compensazioni di rimozione del carbonio. Sebbene la riduzione del carbonio sia l'obiettivo primario delle nostre azioni di sostenibilità, le emissioni residue dovranno essere compensate.

Il Gruppo Reply valorizza i fornitori che hanno una comprovata esperienza di sostenibilità nelle loro operation, e per farlo chiede loro di soddisfare determinati requisiti etici e di comportamento ambientale per garantire la sostenibilità della propria supply chain. Inoltre, sempre per promuovere la Sustainable Supply Chain, nel 2021 Reply ha introdotto per i principali fornitori una politica ambientale - che contempla requisiti, punteggio, rimedi e sanzioni, e a partire dal 2022 Reply introdurrà una valutazione annuale della performance ambientale per i fornitori chiave. Reply cerca costantemente di minimizzare l'uso delle risorse idriche ove possibile e gestendo l'acqua in maniera responsabile





anche all'intero dei suoi uffici. Per continuare a perseguire questo obiettivo anche a livello ambientale, Reply svilupperà inoltre piani per ridurre l'impatto di inondazioni, siccità e scarsità d'acqua entro il 2025 e ridurrà l'uso dell'acqua in tutte le sedi entro il 2025.

Nel 2021 Reply ha lanciato "Reply to Earth", un programma di comunicazione interna volto a sensibilizzare le persone di Reply su un approccio al lavoro più verde e sostenibile, promuovendo la mobilità sostenibile o l'utilizzo di materiali riciclati, oltre ad evidenziare l'effetto positivo sull'ambiente che i servizi Reply hanno sui clienti.

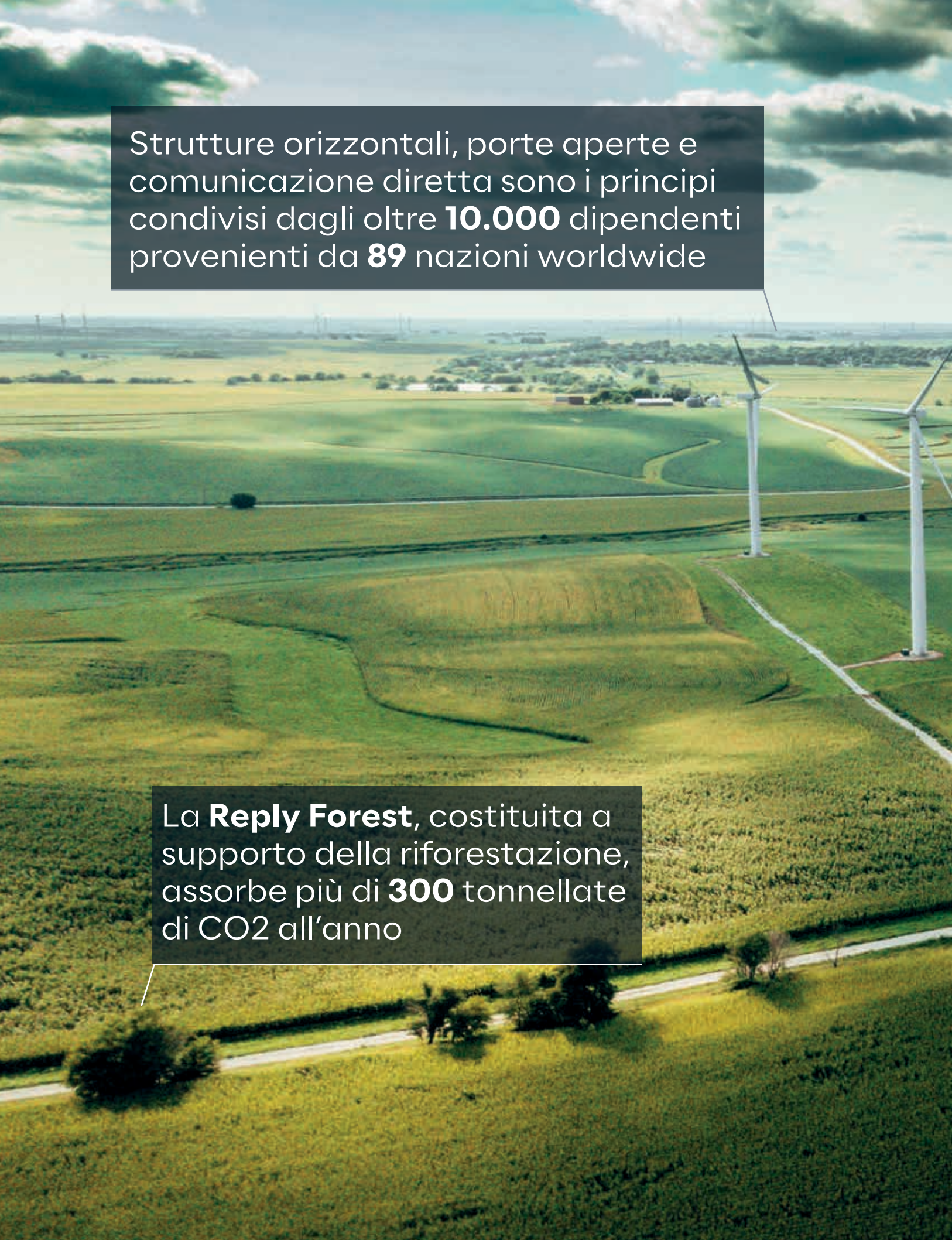
## Miglioramento continuo

Reply è costantemente aggiornata sugli ultimi approfondimenti relativi alle tematiche ESG provenienti dalle

organizzazioni non governative, dal mondo accademico e dai trend del settore. Questo consente al Gruppo di aggiornare i propri framework e le best practice ed essere all'avanguardia anche sul fronte della sostenibilità.

A questo scopo il Comitato per la Sostenibilità si incontra periodicamente per valutare i risultati raggiunti, discutere nuove strategie per implementare ulteriori miglioramenti attraverso la valutazione delle opportunità e dei rischi. Reply si impegna inoltre a coinvolgere i propri fornitori in iniziative di sostenibilità volte ad aumentare la consapevolezza su questi temi e a raccogliere idee per progetti interni di sostenibilità. Consapevoli dell'importanza dello scambio di idee anche al di fuori dei propri confini, Reply ha attivato diversi programmi con università e altri partner per l'organizzazione di challenge legate ai temi di innovazione e sostenibilità.




An aerial photograph of a vast green landscape. In the foreground, there are rolling green hills and a dirt road. In the middle ground, two large white wind turbines stand prominently. The background shows a flat expanse of green fields, some trees, and a few buildings under a blue sky with scattered white clouds.

Strutture orizzontali, porte aperte e comunicazione diretta sono i principi condivisi dagli oltre **10.000** dipendenti provenienti da **89** nazioni worldwide

La **Reply Forest**, costituita a supporto della riforestazione, assorbe più di **300** tonnellate di CO2 all'anno





Con l'obiettivo della Net Zero 2030, già oggi l'**80%** dell'energia elettrica utilizzata proviene da **100%** fonti rinnovabili