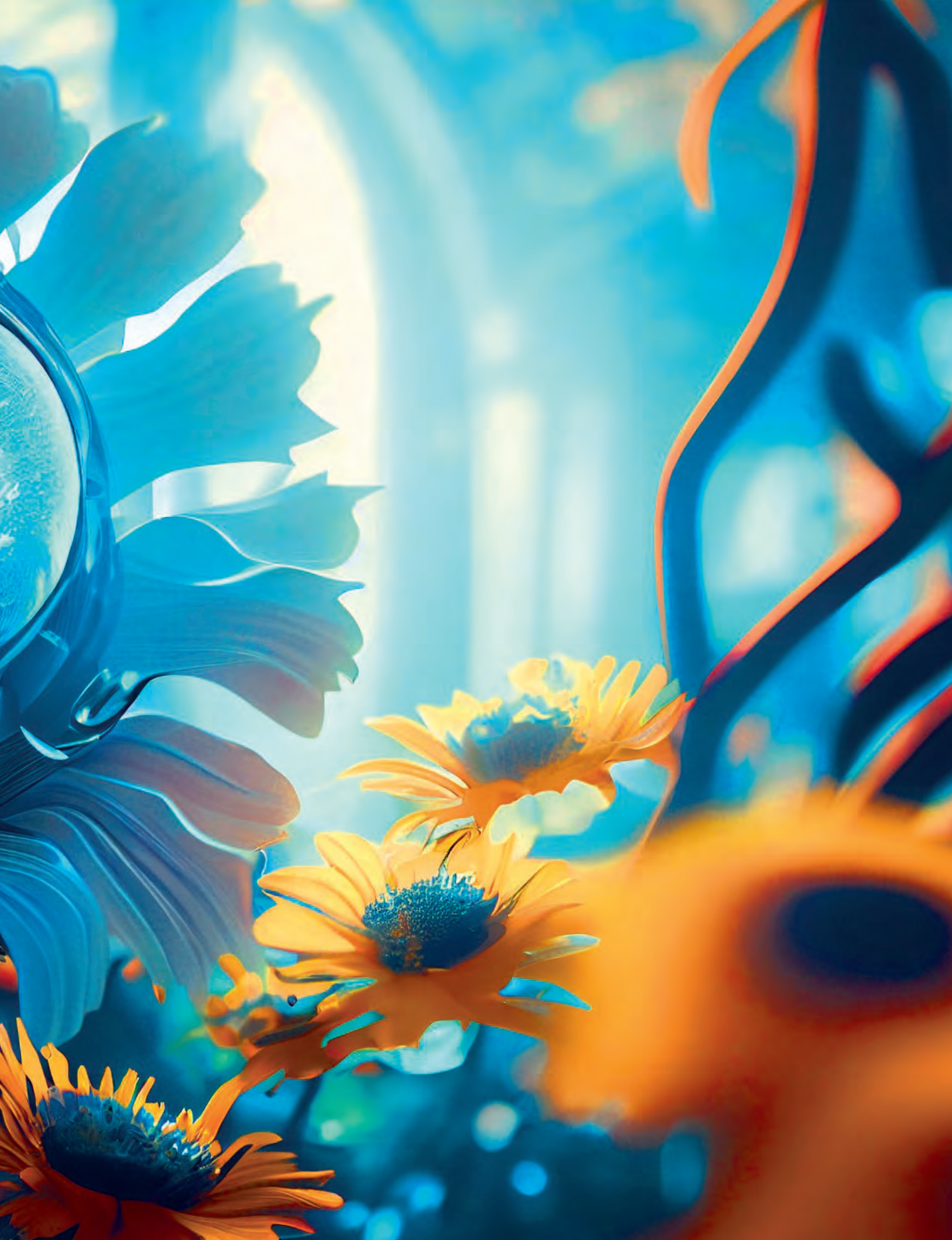


REPLY





Reply è un gruppo specializzato in consulenza, system integration e digital services, dedicato a realizzare soluzioni innovative basate sui nuovi canali di comunicazione e media digitali.

Con il suo network di aziende, Reply supporta i grandi gruppi industriali nella definizione di modelli di business abilitati dai nuovi paradigmi tecnologici e di comunicazione digitale, come l'Intelligenza Artificiale, il Cloud Computing e l'Internet of Things. Grazie alle competenze tecnologiche e di mercato che la distinguono, Reply è in grado di ideare, progettare e sviluppare soluzioni uniche per innovare processi, servizi e prodotti dei propri clienti.

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;
- ▶ un **team** costituito da specialisti, provenienti dalle migliori università;
- ▶ un **management** di grande esperienza;
- ▶ un continuo **investimento** in ricerca e sviluppo;
- ▶ una rete di **relazioni** di lungo termine con i propri clienti.

Il modello organizzativo

Con oltre 13.000 dipendenti ^(31 dicembre 2022), Reply opera con una struttura a rete costituita da società specializzate nell'ambito dei processi, delle applicazioni e delle tecnologie,

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

Strategia, creatività e consulenza sono tre elementi che si alimentano reciprocamente e si plasmano tra loro in ogni progetto Reply, per fornire soluzioni concrete ed efficaci alle sfide di ogni settore.

I servizi di Reply includono:

Consulenza strategica, di comunicazione, di design, di processo e tecnologica;

System Integration per utilizzare al meglio il potenziale della tecnologia, coniugando consulenza di business con soluzioni tecnologiche innovative e ad elevato valore aggiunto;

Digital Services innovativi basati sui nuovi canali di comunicazione e trend digitali.

Reply



**MAKE
INNOV
ATION
HAPP
ENS**

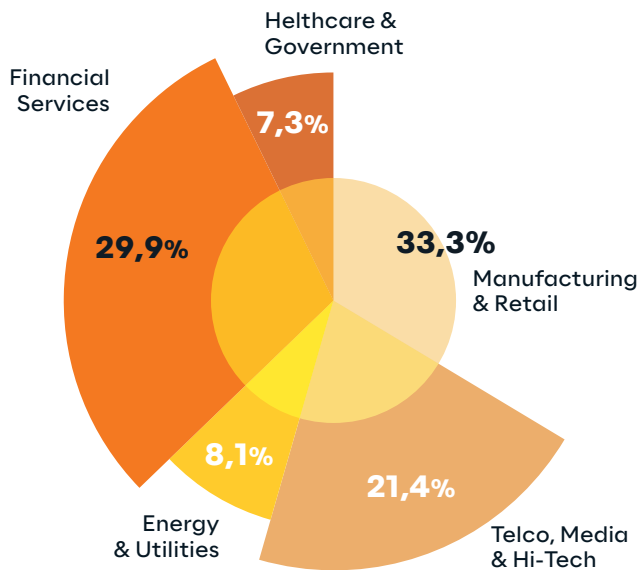


In Reply combiniamo un approccio strategico e creativo con le opportunità offerte dalle più avanzate tecnologie, per ottenere risultati concreti fin dal primo giorno.



INDU STIRY FOCUS

Grazie al suo modello a rete, Reply coniuga la conoscenza approfondita dei settori industriali con la capacità di supportare l'evoluzione tecnologica dei clienti.



Automotive

Nel 2022 Reply ha confermato il proprio ruolo di partner dei principali gruppi

automobilistici nell'evoluzione delle attività di produzione e logistica, oltre che nello sviluppo dei servizi a bordo del veicolo attraverso la progettazione di sistemi di connettività avanzati. In un contesto di forte concorrenza dovuta all'ingresso sul mercato di nuovi player, il Gruppo sta affiancando le principali case automobilistiche con progetti integrati che coprono tutte le fasi della filiera.

Il supporto di Reply va dalla gestione delle materie prime alla programmazione della produzione, dalla logistica alle fasi di distribuzione e post-vendita. Sfruttando le piattaforme proprietarie (LEA Reply per la logistica e Brick Reply come Manufacturing Execution System) e le forti competenze in ambito cloud computing, il Gruppo sta

contribuendo alla trasformazione dell'intera filiera con una visione olistica e soluzioni personalizzate.

La sempre maggiore pervasività del paradigma ACES (Autonomous, Connected, Electric, Shared) sta condizionando sempre più il settore automobilistico, spingendolo verso una maggiore sostenibilità dell'attività industriale e dei veicoli stessi. Un'importante area di sviluppo riguarda la progettazione di sistemi di guida autonoma e semi-autonoma, dove Reply è al fianco dei costruttori nel progettare architetture e soluzioni applicative.

Reply è inoltre attiva anche nello sviluppo di piattaforme di connettività V2I (Vehicle to Infrastructure) che sfruttano innovative architetture end-to-end per la gestione della prossima generazione di servizi integrati con le infrastrutture di viabilità e ricarica elettrica. Grazie alle proprie competenze cross-industry, il Gruppo supporta il dialogo

tra case automobilistiche, utilities e player terzi nella creazione di ecosistemi di mobilità evoluti.

Integrando soluzioni di data-driven marketing, realtà aumentata/virtuale e visualizzazione 3D, Reply sta accompagnando il settore nella digitalizzazione dei processi di pre-vendita e vendita. Soluzioni di showroom virtuale, e-commerce e open finance accompagnano il potenziale acquirente nella configurazione del modello, nella sottoscrizione dei servizi a valore aggiunto e nella richiesta di credito istantaneo.

Energy & Utility

Reply ha una consolidata esperienza nel settore Energy & Utility grazie alla conoscenza delle principali dinamiche del mercato e alla capacità di progettare, realizzare e gestire soluzioni per alcuni fra i principali operatori del settore: dall'energy



& demand management alla gestione di nuovi servizi di mobilità e ricarica di veicoli elettrici, fino a soluzioni di smart grid, asset management, forecasting e generazione da rinnovabili.

Nel 2022, la tendenza verso una crisi energetica globale, già emersa durante il periodo pandemico, ha accelerato la transizione verso un sistema energetico più sostenibile e sicuro, da parte di produttori e distributori di energia. Spinti dagli obiettivi di carbon neutrality a livello globale, i principali operatori stanno infatti investendo in progetti di innovazione tecnologica, con l'obiettivo di diventare sempre più resilienti.

Facendo leva su competenze e soluzioni basate su cloud, IoT, big data, advanced analytics e intelligenza artificiale, Reply sta supportando gli operatori nello sviluppo di nuovi strumenti per evolvere i processi di previsione e monitoraggio della componente energetica, ottimizzare le operations e attivare nuovi servizi e modelli di interazione con i clienti consumer ed enterprise.

Financial Institutions

Reply affianca i principali player europei in ambito bancario e assicurativo, coniugando una specializzazione distintiva sulle tecnologie più rilevanti, con una significativa conoscenza del quadro normativo, delle dinamiche del mercato e delle esigenze di evoluzione dei modelli operativi e di business. Nel 2022 è stata consolidata la leadership sui mercati europei estendendo la presenza in Germania e Francia.

Oltre all'evoluzione normativa, la tecnologia

è stata in questi anni il principale driver di cambiamento per ottenere benefici sia in termini di conto economico che di stato patrimoniale. Le istituzioni finanziarie sono, infatti, sempre più delle "tech companies" e per poter avere successo devono innovare l'intera catena del valore presieduta (vendite/distribuzione, operations, procurement).

Intelligenza artificiale, digital assets, re-platforming delle infrastrutture legacy sono temi chiave dei piani di investimento di banche, assicurazioni, asset manager e altri operatori finanziari. Il cloud computing svolge il ruolo di sostegno ai progetti di innovazione, che spaziano dall'ambito dei pagamenti a quello del wealth management, dall'onboarding della clientela all'ottimizzazione ed efficientamento dei processi.

Government & Healthcare

L'attività di Reply nel contesto governativo è fortemente orientata al disegno e realizzazione di una pubblica amministrazione interoperabile, grazie all'integrazione di big data e open data, intelligenza artificiale e deep learning, cloud e nuove architetture. Le tecnologie vengono applicate nel miglioramento della relazione con l'utenza e nel governo dei processi di business interni.

In ambito sanitario e farmaceutico, Reply ha intrapreso una scelta di servizio improntata alla medicina territoriale, affiancando alle competenze tradizionali nei servizi sanitari (ottimizzazione costi,

digitalizzazione processi, fascicolo sanitario elettronico, gestione del materiale sanitario e logistica), anche le competenze nella life science innovation, con soluzioni basate sull'intelligenza artificiale al servizio dei nuovi ambiti della bio-informatica (genomica, radiomica, predictive e precision medicine, digital pathology).

È stata inoltre potenziata l'offerta di servizi e prodotti di accoglienza e telemedicina, implementando una propria vision sul patient journey e sull'health population management, migliorando l'efficienza dei processi di monitoraggio e cura in ottica connected care e promuovendo il modello "One-Health", volto a valorizzare le possibilità di cura e prevenzione derivanti dalla connessione tra dati, tecnologie e applicazioni del settore sanitario con quelli farmaceutico, ambientale, alimentare e del welfare.

Logistics

Nel 2022 Reply ha sviluppato soluzioni rivolte ai processi logistici di diversi settori, tra cui Fashion, Retail, Automotive, Healthcare e Food & Beverage, specializzandosi nella gestione dei flussi delle materie prime, dei prodotti finiti, delle flotte e dei magazzini automatizzati. La competenza di Reply in ambito logistico è riconosciuta da diversi analisti, tra cui Gartner, che ha incluso la piattaforma LEA Reply nel "Magic Quadrant for Warehouse Management Systems 2022".

Reply sta affiancando i clienti nel disegno e rollout di nuove modalità distributive per e-commerce e quick-commerce, grazie

all'implementazione di micro-fulfillment center e processi "just in time", ma anche con l'adozione di veicoli elettrici, robot e droni in contesti di intra-logistics, abilitati dall'Internet of Things.

Nel corso del 2022 sono state ulteriormente estese le aree di intervento agli ambiti legati alla sostenibilità e alla de-carbonizzazione della supply chain, all'omni-canalità e all'adozione di modelli di lavoro flessibili nel contesto della logistica e dei trasporti. Grazie alla partnership con primarie realtà industriali e logistiche, sono inoltre state rafforzate le sperimentazioni in ambito computer vision, autonomous goods delivery e wearable.

Manufacturing

La digitalizzazione dei processi industriali di approvvigionamento, produzione e manutenzione sta trasformando sempre più gli impianti produttivi in ecosistemi aperti e flessibili, capaci di gestire al meglio i flussi di comunicazione e le supply chain, ottenendo benefici di riduzione dei costi e massimizzazione dei risultati.

Seguendo questo trend, nel 2022 Reply ha supportato numerosi gruppi industriali europei nel percorso di adozione di piattaforme digitali cloud native specifiche per il Manufacturing (Digital Manufacturing Platform). Sistemi di procurement, controllo e pianificazione basati sulle nuove generazioni cloud-native di ERP, MOM e MES, per la pianificazione e il controllo della produzione e l'integrazione con le reti logistiche di approvvigionamento sono altri

ambiti rilevanti in cui Reply ha supportato i clienti in questo complesso processo di trasformazione.

Le competenze Reply si estendono dalla pianificazione e controllo alla gestione del ciclo di vita dei prodotti, grazie anche a una significativa esperienza nell'implementazione delle soluzioni di vendor partner quali Microsoft, Oracle e SAP, e al proprio portafoglio di piattaforme e acceleratori, quali Brick Reply (MES) e Axulus Reply (Industrial Internet of Things). Particolare attenzione è dedicata allo sviluppo di soluzioni di Industrial IoT, anche sottostanti a nuove generazioni di prodotti e servizi connessi.

Retail

Nel 2022 i retailer hanno investito significativamente nell'evoluzione dei modelli commerciali, spinti dalla pressione sui margini dovuta all'aumento dei costi (energia, trasporti e risorse umane). I clienti si sono dimostrati sensibili ai prezzi, ma al tempo stesso hanno mostrato l'esigenza di esperienze personalizzate, alta qualità dei servizi e consegna rapida.

Reply è stata coinvolta in numerose iniziative per affrontare queste sfide tramite la creazione di esperienze omni-canale coerenti e personalizzate, supportando brand rilevanti nell'implementazione, lancio e gestione di piattaforme di engagement e vendita.

Reply sta inoltre accompagnando gli operatori di questo settore nella comprensione delle potenzialità dei nuovi

modelli Web3. Facendo leva sulle proprie capacità tecniche e sulla conoscenza dell'industry, Reply ha sviluppato diversi acceleratori, tra cui una soluzione di punto vendita virtuale nel metaverso collegato come nuovo canale alle piattaforme di customer engagement: questa "vetrina" nel metaverso sta permettendo ai retailer di ottenere una migliore comprensione delle dinamiche future nel loro settore.

Telco & Media

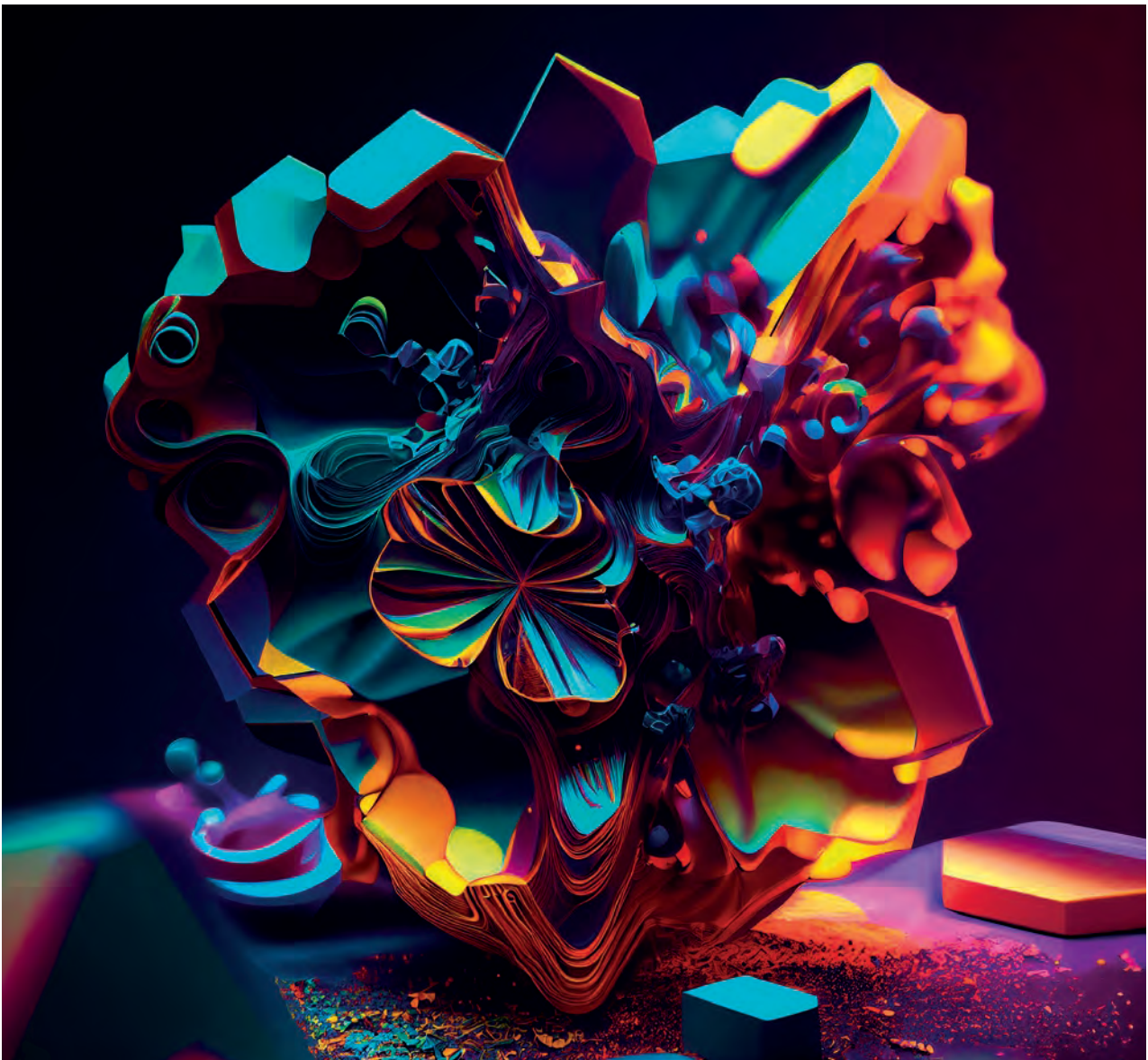
Negli ultimi anni, mentre gli hyperscaler stavano progressivamente ampliando la loro presenza nel tradizionale spazio delle Telco grazie a modelli di business fondati su capacità tecnologiche innovative, gli operatori del settore effettuavano massicci investimenti negli asset convenzionali, senza però ridefinire le tecnologie sottostanti. Per superare questa tendenza Reply è oggi al fianco delle Telco nella loro trasformazione in operatori software-based, partendo dalla ridefinizione delle loro basi tecnologiche, creando piattaforme cloud in grado di gestire l'intero stack tecnologico, dall'accesso di rete ai canali front-end, e nella definizione di nuovi modelli di business abilitati da architetture composable.

L'evoluzione del mercato Telco richiede non solo l'adozione massiva di tecnologie quali Artificial Intelligence, Cloud ed Edge Computing e Internet of Things, ma anche la rivisitazione dei Business Support System (BSS), in modo che si possano integrare in un contesto tecnologico orientato ai servizi a valore aggiunto dove gli operatori Telco sono sempre più Service Provider. Reply ha

una significativa esperienza specialistica in questi ambiti e ha inoltre costruito un forte posizionamento oltre che sui BSS anche nelle aree infrastrutturali, specializzandosi in Network Engineering, Network Operations e Network Testing & Validation.

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 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.



TECH PILLARS

Nel corso degli anni Reply ha consolidato la propria leadership sui mercati di riferimento affiancando una costante vocazione verso l'innovazione con un'offerta strutturata sui principali pilastri dell'evoluzione digitale.

Artificial Intelligence & Automation

L'intelligenza artificiale è stata l'area tecnologica che ha visto la maggiore accelerazione nel 2022. L'attenzione del mercato sui risultati dei sistemi generativi di intelligenza artificiale, come Dall-E e ChatGPT, e la spinta sull'efficienza ha portato le aziende ad approfondire le proprie conoscenze e adottare sistemi per la creazione automatica di immagini, testi e video. Reply ha capitalizzato il lavoro svolto negli ultimi due anni su piattaforme leader come GPT-3, offrendo ai clienti la possibilità di utilizzare l'intelligenza artificiale come acceleratore di processi di business e operations.

Reply ha, inoltre, consolidato la propria esperienza in ambito di Intelligenza Artificiale applicata a contesti industriali con progetti specifici legati al controllo di qualità, alla predittività, alla cybersecurity

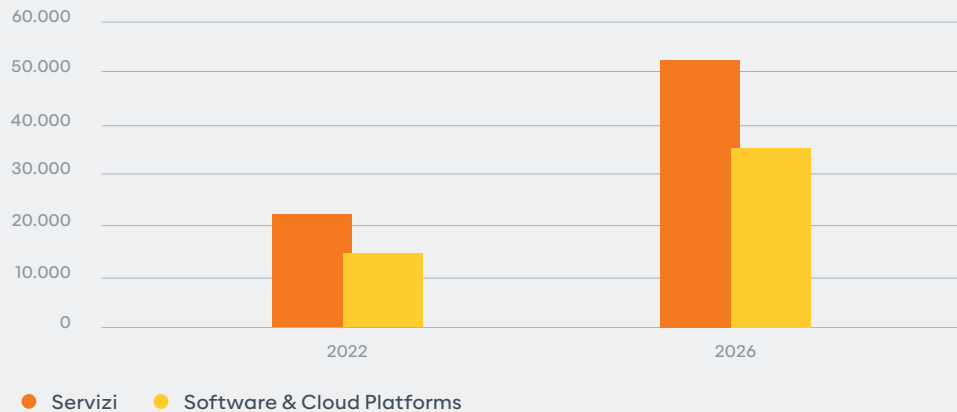
e all'automazione di task operativi. Ciò sta supportando l'introduzione di processi aziendali efficienti e flessibili, in una logica di "hybrid work".

Progetti combinati di machine learning e natural language processing sono stati sviluppati anche nel settore dei servizi finanziari, per il rilevamento delle frodi e il calcolo del punteggio/rating del credito in tempo reale; anche in ambito healthcare Reply ha sviluppato applicazioni specifiche basate su modelli di AI e rivolte all'analisi delle immagini radiologiche, alla ricerca sui farmaci e ai piani di trattamento personalizzati.

Nel contesto della customer interaction, le tecnologie di AI sono state utilizzate per analizzare i dati o il sentiment dei clienti, ma soprattutto, per creare la componente di intelligenza legata ai digital human. Nel 2022 lo sviluppo di esseri umani digitali guidati dall'intelligenza artificiale ha arricchito un

Crescita del mercato dell'Artificial Intelligence, 2022-2026

dati in milioni di Euro



Perimetro: Italia, Germania, UK, USA, Brasile, Francia, Belgio, Cina, India, Paesi Bassi

Fonte: Ricerca Reply "Generative AI", in collaborazione con PAC (Teknowlogy Group)

catalogo di soluzioni rivolte, in particolare, alla gestione delle relazioni con i clienti.

Anche lo sviluppo di soluzioni di Edge AI, che prevedono l'esecuzione di algoritmi di intelligenza artificiale direttamente sui dispositivi periferici anziché l'invio di dati al cloud per l'elaborazione, ha registrato un significativo incremento nel 2022.

Negli ultimi mesi Reply ha partecipato allo sviluppo di soluzioni di Edge AI per i settori manufacturing ed energy/utilities.

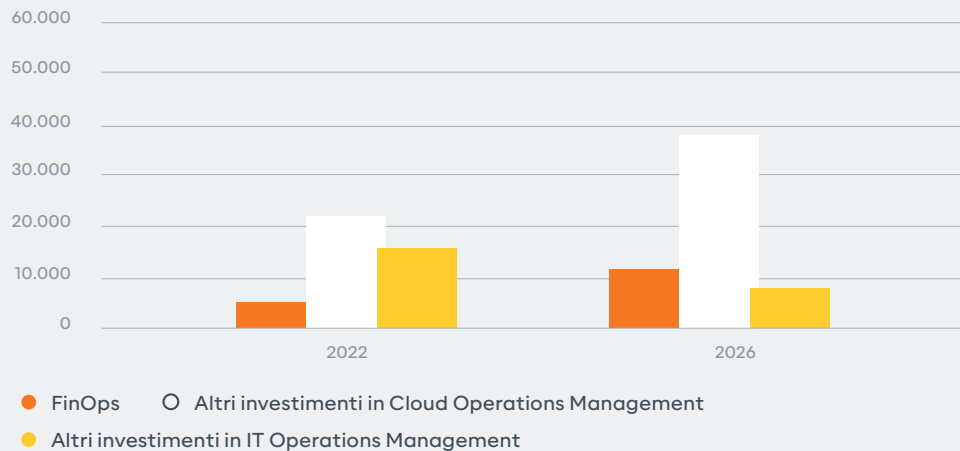
Una particolare declinazione dell'intelligenza artificiale è quella dell'automazione applicata ai business process. Il settore assicurativo è stato tra i più attivi in questo senso, in particolare nell'automazione dei back office e nella gestione documentale. Grazie a un significativo ecosistema di partnership con venditori e start-up, la

creazione di acceleratori ha permesso a Reply di supportare i clienti in aree in cui l'automazione consente di gestire enormi quantità di dati. Ciò permette l'estrazione di informazioni chiave e la reazione rapida, anche in modo automatizzato, in ambiti quale procurement, supply chain e risk management.

La spinta verso l'hyperautomation ha anche visto il rafforzamento della software engineering potenziata dall'intelligenza artificiale. Gli sviluppatori stanno beneficiando di maggiore efficienza e affidabilità del codice, che viene completato, valutato e reso sicuro in near-real time da sistemi automatizzati. L'intelligenza artificiale sta così intervenendo sempre più nelle fasi di programmazione, test e distribuzione delle soluzioni applicative, migliorando l'efficienza dei team.

Crescita del mercato delle IT & Cloud Operations, 2022-2026

dati in milioni di Euro



Perimetro: Italia, Germania, UK, USA, Brasile, Francia, Belgio, Cina, India, Paesi Bassi

Fonte: Ricerca Reply "Cloud Governance: Focus on FinOps", in collaborazione con PAC (Teknowlogy Group)

Cloud Computing

Il cloud computing è l'architettura di riferimento in tutte le soluzioni sviluppate da Reply per i propri clienti. Grazie a una significativa esperienza su progettazione e implementazione di complesse architetture multi-cloud e ibride, Reply è in grado di supportare aziende operanti in diversi settori come manifatturiero, servizi finanziari, automotive, utilities e retail nella migrazione dai sistemi legacy al cloud e nel lancio di progetti innovativi cloud-native.

Le partnership strategiche globali con AWS, Microsoft, Google e Oracle supportano la capacità di Reply di mantenere ed evolvere soluzioni e servizi in modalità Infrastructure as a Service, Platform as a Service e Function as a Service models. La comprovata capacità di Reply nel

lavorare con architetture multi-piattaforma consente alle aziende di integrare facilmente piattaforme cloud-native proprietarie e il Software as a Service offerto da partner globali come Adobe, Salesforce e SAP.

Come parte del suo impegno per la tecnologia sostenibile, Reply sta investendo nella metodologia GreenOps e in tecnologie come l'edge computing, che avvicinano il calcolo e l'archiviazione dei dati all'utente, con conseguente riduzione del trasferimento dei dati e un minor consumo di energia. Questo spostamento verso l'edge computing ha anche aperto nuove opportunità per lo sviluppo di applicazioni e servizi innovativi, con tempi di risposta più rapidi e migliori esperienze utente. Accanto al consolidamento delle proprie competenze in campi come l'observability

e la site reliability engineering (SRE) e della metodologia di adozione del cloud strutturato CAFFE (Cloud Adoption Framework for Enterprise), Reply ha rafforzato la propria capacità di progettare, implementare ed evolvere soluzioni di cloud governance e FinOps, necessarie per ottimizzare gli investimenti e i costi infrastrutturali ricorrenti per i clienti.

Cybersecurity

A fronte di un costante incremento dei crimini informatici e delle tensioni geopolitiche, Reply ha risposto nel corso dell'ultimo biennio con un significativo ampliamento nella capacità di assistere i propri clienti nella protezione, sicurezza e compliance di applicazioni, infrastrutture, dati e dispositivi IoT. Nell'ambito della rilevazione e della risposta

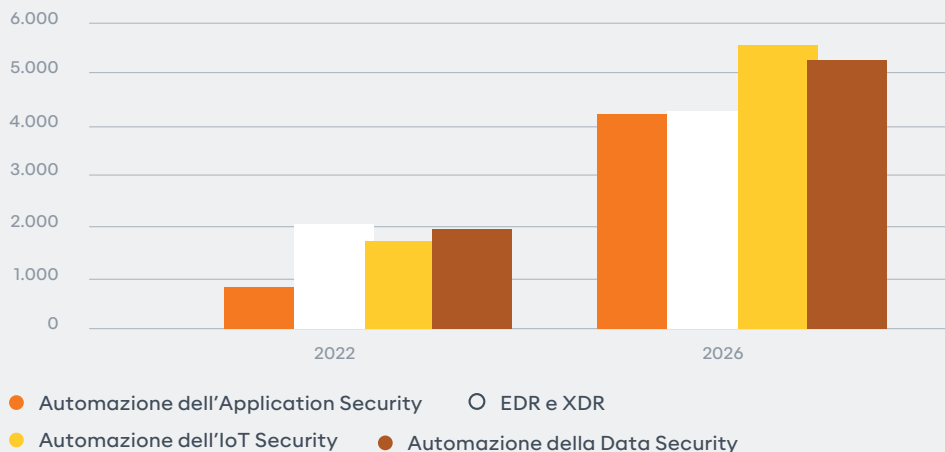
alle minacce informatiche, Reply ha maturato una significativa esperienza nel setup di sistemi quali Endpoint detection and response (EDR) ed Extended detection and response (XDR), permettendo ai clienti alta velocità di reazione e contenimento dei rischi.

Grazie all'adozione del paradigma DevSecOps, i team congiunti di sviluppo Reply-cliente infondono la cultura della sicurezza informatica nel ciclo di progettazione e sviluppo applicativo. L'automazione delle attività di test supportata dall'intelligenza artificiale, inoltre, rafforza l'affidabilità del codice.

Oltre alle capacità tecniche di gestione del rischio informatico, nel 2022 Reply ha consolidato una forte conoscenza del contesto normativo e regolamentare, con particolare attenzione al mondo della

Crescita del mercato della Cybersecurity Automation, 2022-2026

dati in milioni di Euro



Perimetro: Italia, Germania, UK, USA, Brasile, Francia, Belgio, Cina, India, Paesi Bassi

Fonte: Ricerca Reply "Cybersecurity Automation", in collaborazione con PAC (Teknowlogy Group)

protezione e della privacy dei dati, sia di tipo enterprise che derivanti da dispositivi IoT, anche in ambito consumer.

Digital Experience & Customer Interaction

Attraverso la propria rete globale di agenzie di comunicazione e società tecnologiche specializzate, Reply è in grado di offrire una gamma di soluzioni digitali che aiutano le aziende a creare esperienze digitali eccezionali per tutti gli stakeholder, inclusi clienti e dipendenti. Dalla definizione della brand strategy fino alla creazione di esperienze omni-canale e all'implementazione dei processi sottostanti, Reply sfrutta la sua capacità distintiva di collegare tecnologia, dati e creatività, con solide metodologie e partnership rilevanti con i principali vendor.

Supportando la progettazione di coinvolgenti esperienze utente "phygital" coerenti con i valori dei brand, Reply aiuta le aziende a creare piattaforme di esperienza digitale (DXP) flessibili e modulari e soluzioni di vendita in grado di gestire contenuti, comunicazioni e commercio di beni e servizi. La capacità tecnologica di Reply è in grado di supportare le aziende nell'adozione di architetture headless, in cui l'esperienza digitale si combina con processi efficienti di gestione degli ordini e di consegna, indipendentemente dal canale di consegna della merce.

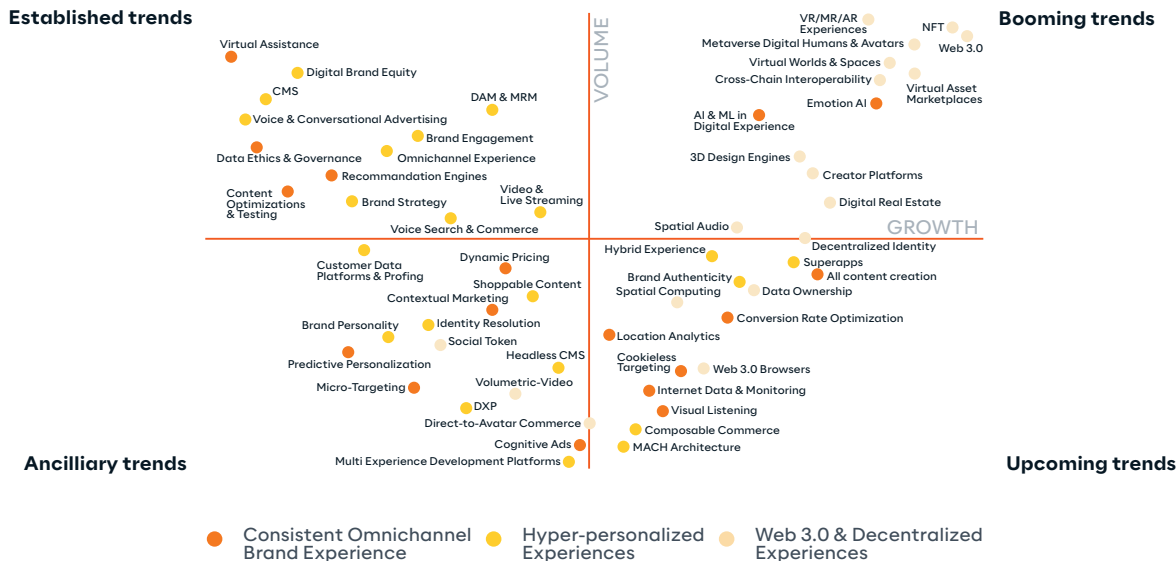
Per garantire che sia i clienti che gli operatori abbiano una visibilità completa delle loro operations, Reply integra data

customer platform (CDP), ERP e sistemi di supply chain, creando un'esperienza di brand fluida, incentrata sulle persone e iper-personalizzata. Le partnership con i principali fornitori di soluzioni CRM consentono inoltre alle aziende di migliorare le interazioni con i clienti con soluzioni avanzate di analytics che sfruttano i dati zero-party e first-party, salvaguardando la privacy dei clienti.

Un'area di particolare attenzione per Reply è quella legata all'adozione di intelligenza artificiale e machine learning per promuovere una maggiore personalizzazione nelle esperienze digitali, aumentando l'engagement e incrementando le vendite. A questa si unisce quella relativa all'integrazione dei social media e sistemi di messaggistica nelle piattaforme di esperienza digitale. Consentendo ai clienti di interagire con i marchi attraverso più canali e punti di contatto, Reply aiuta i clienti a creare un'esperienza di brand uniforme e coerente che rafforza la fedeltà dei clienti.

Nel 2022, Reply ha inoltre supportato i clienti nei settori dell'intrattenimento, della moda e del gioco nel lancio di esperienze digitali basate su pilastri del Web3 come NFT, spatial computing, realtà mista, 3D e blockchain. Mentre il "Decentralized Web" continua ad evolversi, aziende e consumatori sperimenteranno esperienze sempre più coinvolgenti nel metaverso. Lo sviluppo di identità digitali sempre più sicure e flessibili sarà supportato dall'adozione di avatar e digital human foto-realistici in 3D che interagiscono con voci naturali.

Digital Experience Trends 2022-2023



Fonte: Studio Reply "Digital Experience Trends in 2023"

Internet of Things

Grazie a una consolidata esperienza sia in ambito industriale che consumer, per Reply l'loT è uno dei domini tecnologici più maturi. L'ampia diffusione di sensori sta abilitando nuovi modelli di business, soprattutto in ambito enterprise. Il mercato vede, infatti, una crescente diffusione di prodotti e dispositivi connessi, supportati da servizi cloud-based e da sistemi di sicurezza informatica sempre più sofisticati, anche grazie all'intelligenza artificiale.

La crescita dell'edge computing ha inoltre reso possibile una nuova stagione di prodotti connessi, primi tra tutti automobili e mezzi industriali. I veicoli connessi permettono di migliorare la sicurezza, l'ottimizzazione energetica, il confort e l'entertainment di bordo, ma sono anche un primo passo importante verso la guida autonoma.

A livello industriale, i sistemi di Industrial IoT vengono utilizzati per raccogliere i dati dei macchinari, delle flotte aziendali e dei prodotti connessi, per favorire la predittività delle manutenzioni, il miglioramento dei processi di produzione e l'efficienza dei sistemi logistici, ma anche per raccogliere informazioni utili per il disegno di nuovi prodotti e servizi.

Oltre a sviluppare numerosi progetti in ambito manufacturing, energy e insurance, nel 2022 Reply ha potenziato i laboratori dedicati alla sicurezza e al test dei prodotti connessi e continuato lo sviluppo dell'incubatore Breed Reply, dedicato a selezionare start-up e scale-up promettenti su Internet of Things e deep tech a livello internazionale.

REPLY PLATFORMS

La profonda conoscenza dei settori industriali in cui operano i propri clienti ha permesso a Reply di disegnare, implementare ed evolvere nel tempo numerose soluzioni dotate di un rapido time to market e di un'ampia flessibilità di personalizzazione.

Axulus Reply

Axulus Reply è la soluzione Reply per l'Industrial IoT Operations Management basata su cloud, che fornisce differenti framework predefiniti su casi d'uso specifici per la digitalizzazione delle aziende manifatturiere. Lo strumento offre un approccio modulare, modelli e librerie che consentono di identificare possibili scenari, simulare il valore aggiunto, configurare le soluzioni tecniche più adatte e implementarle attraverso l'adozione di flussi di lavoro scalabili, fino all'ambiente di produzione.

Brick Reply

Brick Reply è la piattaforma 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 flessibile di supervisione e controllo delle attività produttive. La piattaforma permette inoltre una gestione predittiva delle operations sfruttando tecniche di intelligenza artificiale applicate ai dati raccolti dal campo e gestiti in cloud. Tra le diverse innovazioni introdotte nel 2022, sono stati implementati connettori per la comunicazione verso le principali soluzioni ERP di mercato, in particolare per le soluzioni SAP 4HANA e Microsoft Dynamics 365.

China Beats Reply

China Beats Reply è la piattaforma Reply di marketing intelligence e social listening dedicata alla comprensione del mercato cinese e del suo ampio ecosistema di dati. Può connettersi a tutte le principali piattaforme cinesi di e-commerce, motori di ricerca e social media, oltre ad integrare flussi di notizie, database di brevetti e fonti di open data disponibili al pubblico. La piattaforma raccoglie dati rilevanti relativi a diversi settori, tra cui quello automobilistico, della moda, dei beni di consumo e della tecnologia.

Discovery Reply

Discovery Reply è la piattaforma Reply di Enterprise Digital Experience Management che centralizza la gestione di immagini, video, audio, documenti e dati in modo sicuro, veloce e completo, mantenendo il pieno controllo su tutto il ciclo di vita degli asset digitali e delle informazioni di prodotto: dal caricamento, all'arricchimento, alla distribuzione sui differenti canali. Integrando tecnologie di intelligenza artificiale abilita una gestione semplificata dei processi di classificazione dei contenuti con l'obiettivo di renderli facilmente ricercabili e migliorare la collaborazione dei team in termini di efficacia ed efficienza dei flussi di lavoro.

LEA Reply

LEA Reply è la piattaforma Reply progettata per rendere efficienti, agili e connesse le supply chain. È composta da una suite di micro-servizi che copre diversi processi della Supply Chain Execution, fra cui gestione del magazzino, inventario, distribuzione, consegna e logistica dei punti vendita. LEA Reply integra

tecnologie di AI, robotica, machine learning e IoT con una roadmap di costante estensione dei servizi offerti, come il nuovo servizio di "Resource Planning", dedicato all'efficienza e all'ottimizzazione delle risorse disponibili.

Pulse Reply

Pulse Reply è una soluzione di data-driven insight. La piattaforma combina data science e marketing intelligence all'interno di una dashboard e include funzionalità avanzate di visualizzazione e modellazione dei dati. Pulse Reply è progettata per consentire agli utenti di monitorare l'andamento aziendale e supportare le previsioni. Grazie all'integrazione di algoritmi di machine learning, Pulse Reply è in grado di notificare automaticamente agli utenti quando vengono rilevati cambiamenti in un KPI, fornendo anche evidenza dei motivi alla base di tali cambiamenti e spiegando il loro potenziale impatto.

Sonar Reply

Sonar Reply è la piattaforma Reply dedicata alla ricerca data-driven sui trend, sviluppata in collaborazione con il Centro Tedesco di Ricerca per l'Intelligenza Artificiale (DFKI). La soluzione è stata progettata con l'obiettivo di offrire una user experience simile a quella dei motori di ricerca ed è destinata non solo ai professionisti dell'analisi dei dati, ma anche a ricercatori e giornalisti. L'elemento centrale dell'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 notizie e altri documenti.

TamTamy Reply

Nata come piattaforma di Enterprise Social Network con l'obiettivo di agevolare comunicazione e collaborazione all'interno delle aziende, TamTamy oggi supporta numerose progettualità dedicate alla formazione e alla gestione delle risorse umane. Tra le diverse verticalizzazioni, sono disponibili versioni di TamTamy dedicate alle reti di vendita, alla gestione degli eventi online e alla realizzazione di portali fornitori. Nel 2022 è stata inoltre lanciata la soluzione cloud "Digital Experience Platform" per la costruzione di siti pubblici sicuri, veloci e di facile gestione tramite un no-code visual editor.

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 multi-parametrici 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 2022 è stato ultimato l'addestramento del modello di identificazione delle micro-calcificazioni nelle mammografie.



IPARTNER RES ECO SYSTEM

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 di partner quali Adobe, AWS, Google, Microsoft, Oracle, Salesforce, SAP.

Adobe

Le principali aree di collaborazione tra Adobe e Reply riguardano la marketing automation, il digital information management e il digital asset management. In questi ambiti, Reply è in grado di sviluppare soluzioni che permettono di ottimizzare il targeting, la personalizzazione e l'ottimizzazione dei contenuti, garantendo al contempo l'efficienza delle marketing operations e un alto livello di esperienza utente.

La crescente copertura geografica della partnership Reply/Adobe (Italia, Germania, Regno Unito, USA) consente alle aziende

clienti di avere un unico partner capace di integrare gli sviluppi applicativi, le personalizzazioni dei prodotti Adobe e la conoscenza di diverse industry. Grazie alla significativa esperienza sull'Adobe Experience Platform, Reply è Adobe Platinum Partner e AEM Specialized Partner a livello EMEA.

AWS

Reply è stata confermata da AWS, per il nono anno consecutivo, nel ristretto circolo globale dei Premier Consulting Partner. Nel corso degli anni, ha infatti acquisito un'elevata expertise nella migrazione in cloud di sistemi di grandi aziende oltre

ad offrire servizi di cloud computing, elaborazione e distribuzione di contenuti e 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.

Reply ha competenze certificate sui temi Data & Analytics, DevOps, Oracle, Migration, IoT, Industrial Software, SaaS, Machine Learning, Financial Services, Security, Retail ed Energy, oltre a quelle relative ai programmi Managed Service Program e Well-Architected Program. Nel 2022, AWS ha riconosciuto Reply come miglior System Integrator e miglior partner in ambito sicurezza per l'area EMEA.

Google

Reply ha consolidato la partnership a livello Premier con Google grazie alle sue società specializzate che operano in Europa, Regno Unito e USA e collaborano con le divisioni Google Ads e Google Cloud. Nella prima area, Reply ha conseguito le certificazioni in Search, Display, Video, Shopping, Apps.

Riguardo l'offerta di servizi di consulenza e integrazione di sistemi sulle tecnologie Google Cloud, Reply ha visto riconosciute le proprie specializzazioni in Machine Learning, Infrastructure, Cloud Migration e le Expertise in Conversational Design, Data Lake Modernization, Data Warehouse Modernization, Application Modernization, Security Analytics & Operations. Tramite le società Reply partner di Google Cloud è stata confermata per il 2023 la partecipazione all'iniziativa Managed Services Provider.

Microsoft

Reply è partner globale di Microsoft, grazie a un'ampia rete di aziende altamente specializzate in termini di industry e tecnologie operanti in Europa, Regno Unito, USA e Brasile. Reply progetta, realizza e distribuisce soluzioni sui tre cloud Microsoft: Azure, Microsoft 365 e Dynamics 365. Nel 2022, grazie alla stretta collaborazione e ai progetti realizzati, Reply ha ottenuto lo status di Microsoft Globally Managed Partner, diventando uno dei pochi partner Microsoft globali a ottenere tutte le designazioni di Microsoft Solutions Partner nel nuovo Microsoft Cloud Partner Program.

La collaborazione tra Reply e Microsoft nel corso degli anni si è progressivamente estesa a diversi ambiti: dalle migrazioni al cloud, allo sviluppo di soluzioni basate su IoT, metaverse, intelligenza artificiale e robotica. A queste si aggiunge una consolidata specializzazione nell'implementazione di piattaforme di Modern Work per aiutare le aziende a supportare modelli di lavoro ibridi, in rapida evoluzione.

Oracle

Reply nel corso degli ultimi anni ha ottenuto numerose "Service Expertise" per gli ambiti OCI e Oracle Cloud Application, confermandosi tra i principali Oracle Cloud Service Provider al mondo e rappresentando un punto di riferimento per i servizi gestiti su Oracle Cloud Infrastructure.

Reply si è inoltre distinta per il time to market della nuova piattaforma Oracle Lakehouse, venendo nominata tra gli Oracle strategic partner per i progetti realizzati su questa soluzione. Il Gruppo ha sviluppato diversi

progetti strategici basati su Oracle Xstore, CX Unity e soluzioni di marketing automation, confermando inoltre la sua leadership in ambito ERP e SCM grazie a numerose implementazioni internazionali su tecnologie ERP Cloud e Netsuite.

Salesforce

Reply è Salesforce Consulting Partner con certificazioni ed esperti in Europa e USA. Le competenze di Reply coprono l'intera offerta Salesforce: Sales, Service e Marketing, Commerce per B2B e B2C, Integration con Mulesoft, Analytics con Tableau e Collaboration con Slack. Inoltre, gli esperti di Reply lavorano con le varie estensioni Salesforce per CPQ, Field Service Lightning, Pardot ed Einstein AI.

Reply è uno dei pochi esperti Salesforce al mondo nel settore automotive ed è stato nominato Automotive Cloud Launch Partner da Salesforce. Inoltre, è stata riconosciuta come "Implementation Partner of the Year" di Salesforce per la regione DACH nel 2022, e come "Community Impact Partner" per l'impegno per l'uguaglianza, la diversità e lo sviluppo sostenibile, nonché per la sua partecipazione attiva alla Salesforce Talent Alliance.

SAP

Nel 2022 Reply ha esteso la propria offerta SAP al mercato USA diventando uno dei fornitori globali di servizi SAP più competenti, riconosciuto come uno dei principali innovatori tra gli oltre 20.000 partner SAP. Questo sviluppo ha portato alla vittoria del SAP Pinnacle Award 2022 nella categoria Customer Excellence, che riconosce gli straordinari contributi di Reply

come partner SAP. Inoltre, Reply ha ricevuto per il nono anno consecutivo il "SAP Quality Award" come riconoscimento per la qualità e la rilevanza delle sue attività.

Reply sta investendo nel nuovo portfolio di sostenibilità SAP e nella sua integrazione nelle intere catene di creazione del valore digitale. Insieme, Reply e SAP stanno collaborando nell'IT Sustainability User Group, un'iniziativa avviata nel 2022 da Reply e co-fondatori come SAP.

The background is a vibrant, abstract composition of organic, flowing shapes in shades of deep blue, magenta, and red. Interspersed among these forms are numerous spheres of varying sizes, some appearing as glowing, translucent orbs. The overall effect is dynamic and futuristic, with a strong sense of depth and movement.

LOOK ING FORWARD



La nostra cultura orientata all'innovazione tecnologica e una struttura altamente flessibile ci consentono di anticipare le evoluzioni del mercato e interpretare i nuovi driver tecnologici.

UPCOMING TRENDS

Reply ha attivato differenti gruppi di lavoro internazionali tra professionisti IT, esperti di user experience e specialisti di industry: la loro attività di ricerca e sviluppo permette di monitorare le innovazioni sul mercato e accelerare il time to market di nuove soluzioni.

Metaverse & Digital Humans

Le tecnologie Metaverse e Digital Human stanno rapidamente maturando e consentendo alle aziende di ri-progettare la propria interazione con i clienti. Per supportare i clienti di diversi settori nello sfruttare questi nuovi mondi virtuali, Reply può far leva sulle proprie competenze su real-time 3D, intelligenza artificiale e blockchain, oltre a un'esperienza internazionale con Reply Game Studios nei giochi e nelle applicazioni di realtà aumentata, virtuale e mista.

Reply ha avviato diverse iniziative per aiutare i propri clienti ad abilitare le

tecnologie e i nuovi metodi operativi e organizzativi necessari per affermarsi sulle principali piattaforme del metaverso. Queste aree includono modellazione 3D, ricostruzione 3D di ambienti, creazione di mondi personalizzati, branded experiences, creazione di avatar, NFT e altre risorse basate su tecnologie di realtà estesa.

Reply sta inoltre maturando un'esperienza distintiva nell'area dei Digital Human potenziati dall'intelligenza artificiale, con soluzioni di presenza virtuale personalizzate basate sul tracking in tempo reale e l'utilizzo di modelli avanzati di interpretazione e generazione del linguaggio naturale per sostenere la prossima generazione di brand

ambassador e assistenti digitali per i propri stakeholder, inclusi clienti e dipendenti.

Web3 & Digital Assets

Le tecnologie sottostanti i digital asset, quali la blockchain, stanno riscontando una rilevanza crescente a livello internazionale, offrendo nuove opportunità in diversi settori e in primis all'interno dell'industria finanziaria, sia a livello bancario e assicurativo che negli ambiti più specifici dell'Asset & Wealth Management.

Payment Token, Security Token, Utility Token e NFT sono le principali tipologie di digital asset: Reply ha sviluppato una profonda comprensione delle proprietà specifiche di ogni asset, permettendo alle aziende clienti di orientarsi all'interno di questo nuovo

fenomeno e supportando la costruzione di customer journey ed elementi innovativi nelle filiere industriali.

La consolidata esperienza di Reply negli elementi chiave di questa tecnologia (Distributed Ledger Technology e Blockchain) e nelle dinamiche sia strategiche che operative sottostanti, le ha permesso di strutturare un osservatorio continuo sugli asset digitali a livello internazionale e di costruire acceleratori che possano supportare e accompagnare i propri clienti nella definizione e successiva implementazione di nuovi servizi e modelli di business.



Mobility Evolution

Grazia alla spinta globale verso veicoli sempre più sostenibili, la mobilità elettrica sta rapidamente guadagnando slancio come soluzione per le esigenze di trasporto quotidiane. Con i progressi nella tecnologia delle batterie e una crescente infrastruttura di ricarica, i veicoli elettrici stanno diventando sempre più accessibili e convenienti.

Le case automobilistiche stanno collaborando con i principali player del settore energy & utilities per creare ecosistemi connessi, in cui automobili e veicoli commerciali possano utilizzare le potenzialità offerte dalla connettività "Vehicle to Infrastructure", ottimizzando la propria impronta ecologica e al tempo stesso incrementando l'affidabilità e la durata della mobilità elettrica e ibrida.

Reply ha avviato gruppi di lavoro internazionali focalizzati sullo sviluppo di soluzioni per le reti di ricarica, ricarica bidirezionale, gestione del ciclo di vita della batteria e piattaforme di mobilità elettrica. Insieme alle principali case automobilistiche, sta inoltre portando avanti sperimentazioni sulla guida autonoma, sfruttando le proprie competenze distintive in ambito AI, cloud ed edge computing.

Sustainable & Green Innovation

La produzione e l'uso di dispositivi e sistemi informatici sono ad alta intensità energetica e hanno un impatto significativo sull'ambiente. È importante considerare la sostenibilità dell'ICT lungo tutto il suo ciclo di vita, dalla produzione alla dismissione, sia in termini hardware che software. La misurazione del consumo energetico e l'applicazione di standard riconosciuti come il GHG Protocol ICT Sector Guidance per valutare l'impatto dell'ICT sono passi cruciali verso il miglioramento della sostenibilità del settore.

Concentrandosi sulla programmazione ad alta efficienza energetica e sviluppando buone pratiche nell'ingegneria del software, nel cloud e nel Web design, Reply sta adottando un approccio proattivo per mitigare l'impatto ambientale dell'ICT. Matcha Reply, la metodologia proprietaria di Reply per la gestione della sostenibilità nei progetti, segue il principio dell'integrazione di considerazioni di sostenibilità nella pianificazione, esecuzione e monitoraggio dei progetti ICT per migliorare i loro impatti ambientali e sociali e promuovere la sostenibilità a lungo termine.

Reply ritiene, inoltre, che affrontare la sostenibilità nell'ICT richieda la collaborazione tra aziende, governi e altri stakeholder e quindi promuove attivamente la condivisione delle conoscenze, lo sviluppo di nuove partnership e la co-creazione di soluzioni innovative. Con questo spirito, Reply ha avviato l'IT Sustainability User Group, in cui player rilevanti di diversi settori approfondiscono e testano metodologie.

Next-Generation Telco Networks

Storicamente le società di telecomunicazioni sono state fortemente legate ai propri fornitori di dispositivi di rete. Questa condizione ha consolidato un modello in cui le architetture sono composte da silos verticali e caratterizzate da un significativo vendor lock-in, con enorme impatto su rigidità e costi.

Network Softwarization e Telco Cloud sono alcune delle aree di innovazione che si stanno consolidando, ora affiancate dal paradigma della Network Disaggregation e dalla disponibilità di siti di edge computing, asset distintivi delle Telco. La network cloudification mira a implementare la rete come software cloud-native e a sfruttare meccanismi cloud consolidati per supportare le esigenze di prestazioni, affidabilità e sicurezza.

Dopo essersi distinta nel supportare il rollout di numerose iniziative in ambito di disaggregazione della rete, Reply sta collaborando con le principali organizzazioni internazionali e le maggiori Telco europee nel disegno e nella standardizzazione di soluzioni basate su open source ed ecosistemi collaborativi, che possano incrementare l'efficienza delle reti a banda larga e mobile, migliorando anche la sostenibilità delle reti e abilitando nuovi modelli di business e servizio.

REPLY LABS

Nei laboratori Reply si sviluppano prototipi e idee innovative che generano valore strategico per i nostri clienti.

Area 42

In Area42 si sperimenta il potenziale delle tecnologie più innovative di robotica, mobilità avanzata, virtual reality e Metaverso per trovare ambiti di applicazione in grado di innovare i modelli di business dei nostri clienti.

Area 360

È il laboratorio dedicato allo sviluppo e alla sperimentazione di esperienze immersive interattive 3D in real time e di soluzioni di realtà virtuale e aumentata da utilizzare in contesti come il training, la collaborazione e review virtuale di prodotti o progetti o creare creare punti di contatto esperienziali nel metaverso.

Test Automation Center

Nell'automation center, grazie ad un framework proprietario e a tecniche di validazione e monitoraggio basate su AI/ML, si monitora la qualità di prodotti e servizi business critical lungo il loro intero ciclo di vita, anticipando potenziali criticità ed impostando azioni correttive.

IoT Validation Lab

I laboratori di IoT validation sono il contesto in cui progettare, integrare, validare e implementare soluzioni di connettività IoT e prodotti connessi, in modo integrato con valutazioni di sostenibilità ambientale e di efficienza energetica.

Cybersecurity Lab

Il lab è un'area in cui è possibile valutare diversi scenari di sicurezza applicati a contesti come adaptive cloud security, secure software development lifecycle, network security infrastructure, application and data security e security assessment.

Immersive Experience Lab

Nel lab vengono sperimentati diversi ambiti di applicazione dell'Extended Reality: dalle vendite al marketing, dal design alla produzione, dalla maintenance alle operations, fino alla formazione professionale.

A stylized character with a large, multi-layered white flower on its head is shown in profile, looking towards the right. The character has a dark, textured body and is wearing a dark, segmented suit. The background is a dimly lit, futuristic laboratory or workshop with various pieces of equipment, including a large, glowing blue sphere and a desk with a computer monitor. The lighting is dramatic, with strong highlights on the flower and the character's face, and deep shadows elsewhere. The overall color palette is dominated by blues, greys, and the bright white of the flower.

**“ Innovation will remain
an idea if you can't make
it tangible. ”**



**SUSTA
INABI
LITV:
MAKING A
DIFFERENCE**



Costruire un futuro sostenibile è possibile e siamo convinti che la tecnologia abbia un ruolo fondamentale in questa sfida.



Come leader nella trasformazione digitale Reply promuove il cambiamento verso un mondo più sostenibile e opera nel rispetto dei più elevati standard etici e dei diritti delle generazioni future. Per agire concretamente e far accadere il cambiamento Reply ha definito il proprio Green Approach, ovvero un piano ambizioso per ridurre l'impatto ambientale della sua attività attraverso il raggiungimento della Carbon Neutrality entro il 2025 ed emissioni nette zero entro il 2030.

Per rispettare questi obiettivi Reply sta integrando le principali pratiche ambientali nella sua strategia di business e nelle operations, promuovendo la consapevolezza e la responsabilità sociale e ambientale tra dipendenti, clienti, fornitori e tutti gli altri interlocutori di business. Comprendere e utilizzare la tecnologia è alla base della missione di Reply, ora sempre più impegnata nella realizzazione di soluzioni IT che siano di per sé sostenibili (green tech) e lo sviluppo di progetti sostenibili grazie all'utilizzo di soluzioni IT (ad esempio, soluzioni basate su intelligenza artificiale per il raggiungimento di obiettivi di sostenibilità).

L'attenzione verso i temi di sostenibilità si esprime anche attraverso la gestione e rendicontazione delle attività compliant al Global Compact delle Nazioni Unite (UNGC), con la Communication on Progress (COP), e agli standard della Global Reporting Initiative (GRI), per un reporting sempre più ampio e trasparente e tramite CDP.

Il Green Approach Reply è composto da azioni concrete in diversi ambiti.

Energia ed emissioni

- ▶ Acquisto di energia rinnovabile
- ▶ Evoluzione verso una flotta green con veicoli ibridi ed elettrici
- ▶ Introduzione di miglioramenti in termini di efficienza energetica negli uffici.
- ▶ Ampliamento della Reply Forest e l'attivazione di un programma di compensazione.

Risorse naturali

- ▶ Mantenimento ed estensione della certificazione per i sistemi di gestione ambientale (ISO 14001)
- ▶ Promozione della circolarità e della valorizzazione dei beni, anche tramite attività di donazione di laptop usati
- ▶ Attenzione all'ambiente anche attraverso il riutilizzo di materiali promozionali.

Persone

- ▶ Costruzione di un ambiente di lavoro positivo sicuro che favorisca diversità e inclusione e pari opportunità di carriera
- ▶ Sviluppo delle competenze e della carriera professionale, tramite corsi di specializzazione e aggiornamento tecnico e workshop su soft skills
- ▶ Tutela della salute tramite iniziative di benessere e prevenzione per rafforzare l'importanza di uno stile di vita sano e attivo.

Governance

- ▶ Rispetto delle normative applicabili sui temi ambientali e dei diritti umani come fondamento irrinunciabile nell'intrattenimento delle relazioni commerciali con soggetti pubblici e privati
- ▶ Prevenzione dei comportamenti inadeguati sia per quanto riguarda il settore pubblico che quello privato
- ▶ Incoraggiamento dei dipendenti a denunciare tempestivamente comportamenti scorretti, garantendo la possibilità di segnalare qualsiasi problematica senza alcuna conseguenza sulla loro attività lavorativa.

Clienti e fornitori

- ▶ Selezione dei collaboratori e la costruzione di relazioni virtuose e durature
- ▶ Impegno a supportare i clienti nella sfida della sostenibilità e nel percorso di decarbonizzazione.

PERSONE

Sin dalla sua nascita, Reply si è contraddistinta 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 2022, 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, grazie anche al forte legame col mondo accademico di ogni Paese in cui opera.

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

- ▶ 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 di Reply per rilevare il livello di soddisfazione delle attività portate avanti.
- ▶ L'**eccellenza** è il filo conduttore del sistema valoriale: 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.
- ▶ 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.

Avere team diversificati, con persone di sesso, età, etnia, cultura, background, istruzione, esperienze e preferenze diverse, rappresenta una risorsa preziosa per Reply. Coerentemente con i propri valori, Reply si è dotata di procedure affinché i dipendenti siano compensati in modo equo e coerente considerando la tipologia di lavoro, la posizione e il livello di carriera, impegnandosi a garantire l'equità salariale di genere e garantendo a tutti i suoi dipendenti un salario adeguato al costo della vita in ogni Paese in cui opera.

Per sviluppare una comunità che dia spazio e scena alla diversità, all'inclusione e all'accessibilità è stato definito il programma **Reply All - Uniquely Diverse**, che si propone di parlare e discutere di temi legati all'inclusione e alla diversità, per stimolare il miglioramento continuo. Guidati da principi di trasparenza, equità e apertura al dialogo, vengono proposti nuovi modi di collaborare e imparare gli uni dagli altri, con la consapevolezza che le soluzioni migliori e le idee più innovative nascono da questa diversità.

Wellbeing

La salute e la sicurezza dei propri dipendenti hanno un'importanza fondamentale per Reply. Per questo sono adottate le misure necessarie per garantire la sicurezza dell'ambiente di lavoro, anche attraverso attività di formazione e informazione volte a prevenire e gestire in modo efficace i rischi professionali legati allo svolgimento delle attività. L'emergenza legata al Covid-19 è stata gestita attraverso il ricorso all'home-based working, approccio già insito nel modello del Gruppo, senza significative variazioni nella normale operatività.

Parallelamente, dal 2018 è attivo 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.

Continuous learning

Consapevole dell'importanza di un luogo di lavoro diversificato, inclusivo e gratificante, Reply investe costantemente in 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.

L'aggiornamento e lo sviluppo professionale delle persone sono costantemente promossi dalle attività di formazione continua. Per questo motivo, nel 2022 Reply ha continuato ad investire in programmi di sviluppo delle competenze e di supporto allo sviluppo della carriera professionale, corsi di specializzazione e aggiornamento tecnico, workshop su soft skills. Inoltre, la struttura interna "Social Network" agisce anche come abilitatore per il miglioramento delle competenze grazie a un programma di formazione con contenuti generati dagli utenti che permette ai dipendenti Reply di agire come docenti e relatori su argomenti di tendenza di interesse per l'azienda.

L'attenzione allo sviluppo dei talenti e delle competenze è incoraggiato e applicato non solo all'interno della comunità dei dipendenti, ma anche all'esterno, verso studenti e professionisti che partecipano a una serie di attività a loro rivolte. Tra i vari programmi vi sono: master post laurea, competizioni online a squadre sui principali temi dell'innovazione o per la produzione di progetti innovativi, collaborazioni con team di studenti universitari durante il loro percorso accademico.



“ La ricerca e l’innovazione continua sono fondamentali per poter aiutare clienti e partner nell’adozione di nuove tecnologie. ”

AMBIENTE

Il cambiamento climatico e la sostenibilità ambientale rappresentano per tutti una sfida, ma anche un'opportunità. Per questo Reply ha definito delle linee guida e una roadmap di azioni per ridurre le proprie emissioni e raggiungere i target di Carbon Neutrality entro il 2025 e net-zero emission entro il 2030.

Le principali iniziative di questo piano riguardano:

- ▶ il monitoraggio continuo delle proprie emissioni sul più ampio perimetro possibile, includendo anche le emissioni indirette;
- ▶ il passaggio al 50% di energia elettrica da fonti rinnovabili in tutti i Paesi entro il 2025;
- ▶ l'evoluzione verso una flotta green, con il target del 30% di veicoli ibridi/elettrici nel 2025;
- ▶ l'introduzione di miglioramenti in termini di efficienza energetica in tutti gli uffici entro il 2030 (in Italia);
- ▶ l'adozione delle linee guida della Policy Ambientale per ridurre e monitorare l'impatto delle attività aziendali sull'ambiente;
- ▶ la costituzione e ampliamento della Reply Forest per assorbire tonnellate di CO₂ e per supportare la riforestazione;

- ▶ la 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.

A queste iniziative si aggiunge l'impegno di Reply a raggiungere lo status zero-waste entro il 2030, riutilizzando e riciclando laddove possibile e creando omaggi in edizione limitata per i dipendenti che contribuiscono attivamente alle iniziative. Inoltre, attraverso il programma **Reply to the Earth**, Reply sensibilizza i dipendenti a essere attenti al loro impatto ambientale durante il lavoro quotidiano, ad esempio attraverso la scelta di mobilità sostenibile o l'utilizzo di materiali riciclati.



“ Nel 2022 abbiamo raggiunto l'82% di utilizzo di elettricità da fonti rinnovabili rispetto a tutte le nostre sedi. ”

GOVERNANCE

Reply pone il rispetto delle normative come fondamento irrinunciabile nella gestione delle relazioni commerciali con soggetti pubblici e privati. Il Gruppo, oltre ad agire nel rispetto delle normative nazionali vigenti nei Paesi in cui opera, svolge le proprie attività perseguendo una crescita sostenibile e inclusiva, operando in linea con la Dichiarazione Universale dei Diritti Umani, le Convenzioni dell'Organizzazione internazionale del lavoro (ILO) e i principi promossi dal Global Compact delle Nazioni Unite (United Nations Global Compact), cui aderisce.

Il Codice etico stabilisce, spiega e formalizza i valori Reply e guida tutto lo staff su come comportarsi e agire nel modo giusto nelle proprie attività quotidiane, con i clienti, i fornitori e i partner commerciali. 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.

In tutti i Paesi in cui Reply opera sono stati predisposti canali specifici per l'invio di segnalazioni. In particolare, è attiva la Whistleblowing Policy, volta a incoraggiare i dipendenti a denunciare tempestivamente comportamenti scorretti, garantendo la possibilità di segnalare qualsiasi problematica senza alcuna conseguenza sulla loro attività lavorativa. Alla conformità a leggi e regolamenti si aggiunge la sicurezza

dei sistemi informativi, che è un requisito fondamentale per garantire l'affidabilità delle informazioni trattate, nonché l'efficacia e l'efficienza dei servizi erogati dall'azienda. Per garantire la sicurezza delle informazioni e gli aspetti di privacy nei servizi erogati, Reply ha adottato un framework che è volto in particolare a preservare:

- ▶ la riservatezza, assicurando che i dati siano accessibili solamente agli utenti e sistemi autorizzati;
- ▶ l'integrità, salvaguardando la correttezza, completezza e accuratezza dei dati;
- ▶ la disponibilità, assicurando che utenti e sistemi autorizzati abbiano accesso ai dati quando necessario.

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.

Nel 2021 è stato introdotto il Codice di Condotta dei fornitori, che integra le disposizioni già presenti nel Codice Etico e definisce gli standard che i fornitori devono rispettare in materia di diritto del lavoro e diritti umani, sicurezza dei lavoratori e sostenibilità ambientale. Reply mette in atto tutte le azioni volte a richiedere e monitorare il rispetto delle norme e delle prassi del Codice di Condotta e, in caso di mancato rispetto di tali criteri minimi, sono valutate le opportune contromisure da mettere in atto. Per valutare l'aderenza della catena di fornitura al Codice di Condotta, nel 2022 è stata lanciata la prima campagna di Self Evaluation, gestita tramite la compilazione da parte dei fornitori di un questionario di autovalutazione.

Infine, 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.