

REPLY



Reply è specializzata nella progettazione e nella realizzazione di soluzioni basate sui nuovi canali di comunicazione e media digitali.

Con una consolidata presenza a livello internazionale, Reply si distingue per la sua capacità di guidare le aziende nel processo di trasformazione digitale, attraverso i nuovi paradigmi tecnologici dell'Intelligenza Artificiale (AI), dei Big Data, del Cloud Computing, dei Digital Media e dell'Internet of Things (IoT).

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 comprovati 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 14.000 dipendenti\*, 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.

\*(31 dicembre 2023)

### 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

In ogni progetto Reply, strategia, creatività e consulenza convergono sinergicamente per dare vita a soluzioni concrete che rispondono alle sfide di ogni settore con un approccio integrato.

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



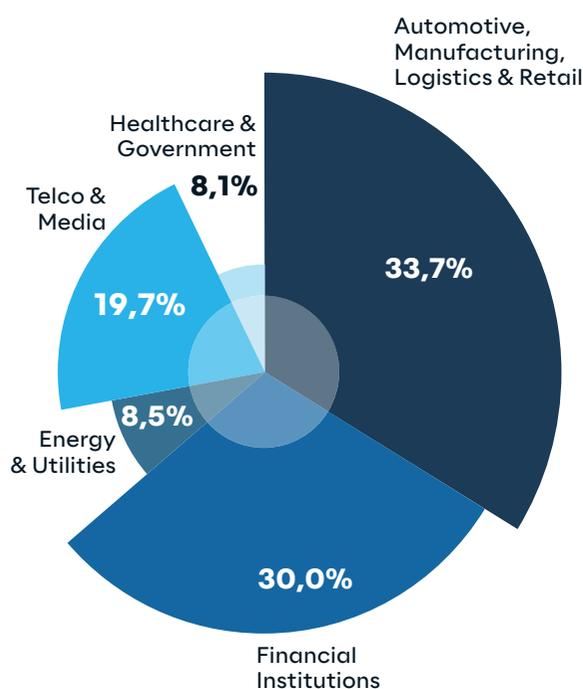
**HANDS  
-ON  
INNOVA  
TION**



# INDUSTRY FOCUS

Sfruttando il proprio modello a rete, Reply unisce una profonda comprensione dei principali settori industriali con la competenza necessaria a guidare i clienti attraverso l'evoluzione tecnologica, assicurando loro una crescita sostenibile nel lungo termine.

Relazione finanziaria annuale 2023



## Automotive

In un contesto fortemente competitivo, caratterizzato dall'ingresso di nuovi player sul mercato e dall'introduzione di importanti innovazioni nel campo dell'elettrificazione e digitalizzazione del settore, Reply affianca le principali case automobilistiche con progetti che coprono tutte le fasi

dei processi ingegneristici, produttivi, logistici e commerciali. Nel 2023, ha infatti confermato e ampliato il proprio ruolo di partner strategico per la digitalizzazione delle attività di produzione e manutenzione, nonché per la progettazione e realizzazione di sistemi e servizi di connettività avanzati, sia a bordo del veicolo che per il cliente finale. Reply fornisce un supporto integrato alle aziende del comparto che va dalla gestione logistica degli approvvigionamenti e delle materie prime, alla programmazione ed esecuzione della produzione, coprendo anche le fasi di distribuzione e assistenza post-vendita, fino alla realizzazione di servizi di finanziamento per l'acquisto diretti al cliente finale.

Inoltre, grazie alle piattaforme proprietarie (LEA Reply per la logistica e Brick Reply per i sistemi di esecuzione della produzione) e all'expertise nel cloud computing e nell'intelligenza artificiale, Reply sviluppa soluzioni personalizzate per contribuire attivamente alla trasformazione dell'intera



filiera, con l'obiettivo di ottimizzare i processi produttivi e supportare le decisioni con piattaforme di business intelligence.

Il 2023 ha visto Reply coinvolta in importanti progetti in ambito V2X (Vehicle-to-everything) per la realizzazione di soluzioni di connettività con la rete elettrica, l'evoluzione verso la guida autonoma e la digitalizzazione del veicolo (Software Defined Vehicle), affiancando i clienti nella trasformazione dei relativi servizi e delle infrastrutture a livello globale.

Con l'introduzione dell'AI, ha contribuito a innovare i veicoli, aumentandone la sostenibilità (grazie ad una gestione più efficiente delle batterie), il comfort e la sicurezza di bordo ad esempio, con la sensoristica anti-sonnolenza. L'adesione ai principali consorzi internazionali quali Catena-X ha permesso a Reply di sviluppare ulteriormente una propria visione innovativa estendendo le competenze nel settore automotive.

Diverse linee progettuali si sono concentrate sul design e l'implementazione di nuove interfacce da usare a bordo veicolo e nei processi commerciali. L'uso di sistemi conversazionali vocali, integrati con l'intelligenza artificiale generativa, è infatti in crescita sia nell'interazione tra conducente e veicolo, sia nei configuratori digitali offerti dalle case automobilistiche in fase di pre-vendita. Reply, inoltre, sta collaborando con alcuni grandi gruppi industriali del settore aiutandoli a sviluppare nuovi modelli di business e di distribuzione, per ottimizzare e specializzare la loro presenza territoriale con modelli di vendita direct-to-consumer.

## Energy & Utilities

Reply opera nel settore Energy & Utility supportando i principali attori globali ed europei nella trasformazione del loro business verso la transizione energetica. Questo avviene attraverso la progettazione e l'implementazione di applicazioni verticali basate su IoT, intelligenza artificiale e cloud computing. Spinti dagli obiettivi di carbon neutrality a livello globale, i principali operatori stanno infatti investendo in progetti di innovazione tecnologica per aumentare la loro resilienza.

Le competenze e soluzioni che Reply mette a disposizione degli attori di tutta la filiera spaziano dall'ottimizzazione della produzione di energia rinnovabile, alla gestione degli asset e delle smart grid, fino alla gestione della flessibilità energetica e alla mobilità elettrica. Questi nuovi strumenti permettono di far evolvere i processi di previsione e monitoraggio della componente energetica, ottimizzare le operations e attivare nuovi servizi e modelli di interazione con clienti finali ed imprese.

La trasformazione in corso dell'ecosistema dei trasporti, sempre più orientato verso modelli di smart mobility e scenari V2X, sta spingendo le società di servizi energetici a offrire soluzioni digitali integrate per la gestione automatica di produzione, storage e utilizzo consapevole e ottimizzato dell'energia. Reply è coinvolta in progetti

Il Gruppo Reply è stato riconosciuto come "Industry Partner of the Year Energy and Utilities Global 2023" da AWS

che riguardano sia la realizzazione di nuove architetture applicative per lo sviluppo dell'infrastruttura e dei processi di ricarica, sia la creazione di sistemi che abilitano nuovi modelli di flessibilità energetica e gestione delle comunità energetiche.

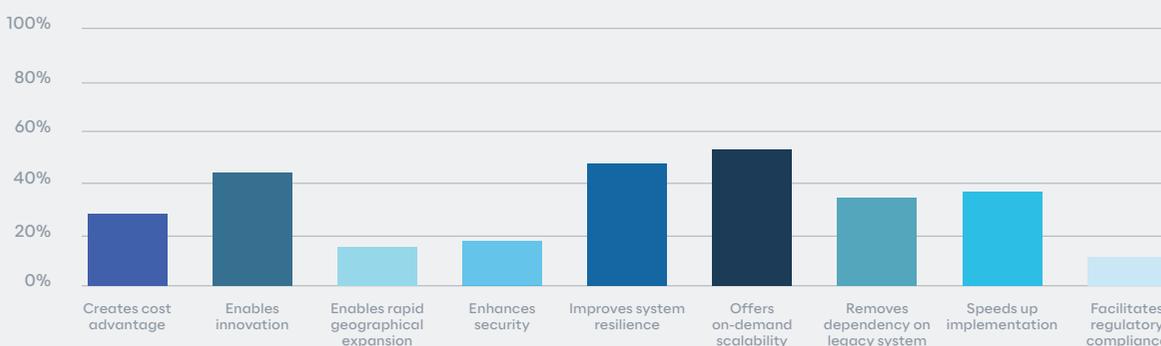
## Financial Institutions

Facendo leva sulle competenze specialistiche nel settore finanziario, in sinergia con l'esperienza nel progettare e realizzare soluzioni basate su AI e cloud, nel 2023 Reply ha consolidato il proprio ruolo di partner strategico per le principali istituzioni finanziarie europee. I team di specialisti, con significative competenze verticali applicative e funzionali, hanno accompagnato banche, compagnie assicurative, asset & wealth manager e società specializzate in ambito credito al consumo nello sperimentare e poi portare in produzione soluzioni innovative in ambito commerciale, transazionale e di governance.

Il Gruppo ha fatto leva sulla capacità di progettare e implementare soluzioni che coinvolgono tutto lo stack applicativo e infrastrutturale delle istituzioni finanziarie, partendo dalla definizione di nuove architetture basate su AI, fino ai progetti di migrazione in cloud dei sistemi critici. Particolare attenzione è stata dedicata all'evoluzione dei sistemi core: da un lato, con l'utilizzo dell'AI per accelerare la legacy modernization; dall'altro, assistendo i clienti nell'adozione di sistemi core completamente nuovi, efficienti e cloud-based.

Accanto all'evoluzione delle aree in cui Reply ha da tempo un ruolo di leadership europeo, quali il mobile/digital banking, il risk management, il regulatory reporting e i servizi di investimento innovativi, il 2023 ha visto il consolidamento di soluzioni AI-driven in diversi contesti aziendali, quali il procurement e la cybersecurity. L'utilizzo dell'intelligenza artificiale generativa ha inoltre abilitato diversi casi

### Percentuale di Manager delle Financial Institutions che hanno citato il beneficio tra i 3 maggiori del cloud computing (118 rispondenti)



Fonte: Studio Reply "Cloud in Financial Services - Second Edition: August 2023"

d'uso: ad esempio, i clienti Reply possono ora estrarre autonomamente i KPI ESG dai report finanziari, ottimizzare l'efficienza operativa degli operatori dei call center, valutare i profili di rischio degli assicurati e utilizzare large language model (LLM) e modelli text-to-image per rendere più efficaci le proprie attività di marketing e comunicazione.

## Government & Healthcare

L'approccio Reply nel settore della pubblica amministrazione e della sanità si caratterizza per la capacità di integrare le tecnologie di intelligenza artificiale e cloud computing nelle infrastrutture esistenti, garantendo così che gli operatori possano beneficiare di capacità decisionali data-driven e di automazione avanzata, per trasformare e ottimizzare le procedure, migliorare i servizi a cittadini e pazienti e promuovere una gestione più agile ed efficace delle risorse. Questo non solo accelera i processi decisionali e operativi ma contribuisce anche a una sempre maggiore personalizzazione dei servizi. La collaborazione con gli enti della Pubblica Amministrazione centrali e locali è focalizzata sull'attivazione dei servizi legati alle infrastrutture nazionali critiche, fondamentali per il corretto funzionamento del governo, del Paese e dell'economia.

In ambito sanitario, l'offerta Reply si è ulteriormente ampliata con lo sviluppo di soluzioni di intelligenza artificiale per la medicina predittiva e di precisione, la radiomica e la patologia digitale. Il Gruppo continua a investire in tecnologie che permettono di interpretare grandi volumi

di dati biomedici, migliorando la capacità di diagnosi precoce, personalizzazione dei trattamenti e monitoraggio continuo del paziente. Inoltre, il 2023 ha visto un ulteriore rafforzamento nel campo dell'interoperabilità e della sicurezza dei dati, poiché Reply considera di fondamentale importanza la creazione e il mantenimento di ecosistemi digitali sicuri, affidabili e facilmente accessibile per tutti gli stakeholder.

La tutela della privacy e la sicurezza dei dati costituiscono elementi centrali nelle soluzioni e nelle piattaforme proprietarie di Reply, garantendo che l'innovazione venga introdotta in modo etico e responsabile. Un esempio di tali soluzioni è rappresentato da quelle sviluppate per supportare le attività di verifica dei farmaci in conformità con la direttiva UE sui medicinali falsificati (FMD) adottate dalla Finnish Medicines Verification Organisation (FiMVO).

## Logistics

Nel 2023, Reply ha continuato a investire nello sviluppo della propria piattaforma LEA Reply, che costituisce il cuore della propria offerta a 360° nel supply chain management: dal warehouse management & fulfilment al planning e visibility, dalla gestione dei trasporti alla decarbonizzazione delle filiere.

La soluzione, che è stata posizionata tra i leader globali in ambito logistica e WMS (Warehouse Management System) da diversi analisti di mercato, supporta oggi importanti piattaforme di e-commerce e l'omnicanalità di clienti in diverse industry quali automotive, fashion, retail, food & beverage.

La soluzione LEA Reply è stata riconosciuta come "Visionary" nel report "Gartner Magic Quadrant for Warehouse Management Systems 2023"

LEA Reply permette di ottimizzare sia contesti man-operated che ad alta automazione, grazie alla possibilità di integrare e controllare sistemi autonomi, robot e droni, con significativo incremento delle capacità e della copertura 24x7. L'introduzione di ulteriori funzionalità di intelligenza artificiale e machine learning in LEA Reply ha consentito agli operatori logistici di avere una maggiore visibilità dei beni lungo le supply chain.

La gestione proattiva dei flussi logistici, resa possibile da un uso sempre più ampio ed efficiente dei dati, permette di ottimizzare le performance, con impatti positivi sui risultati di business, sulla sostenibilità e sull'impatto ecologico delle operations. Inoltre, la capacità offerta da LEA Reply di creare dei Supplier Portal avanzati permette alle aziende di stabilire e far evolvere ecosistemi per ottimizzare la supply chain collaboration.

## Manufacturing

Reply supporta la trasformazione digitale che negli ultimi anni sta caratterizzando il settore industriale, rendendo i processi di approvvigionamento, produzione e manutenzione più smart e interconnessi. Attraverso l'integrazione di automazione, sensoristica e dati raccolti dagli impianti, le fabbriche diventano ecosistemi agili,

dinamici e capaci di adattarsi. L'adozione dell'intelligenza artificiale in questo contesto porta a decisioni più consapevoli, ottimizzando i costi ed elevando sia l'efficienza che la qualità della produzione.

Nel 2023 Reply ha accompagnato numerosi gruppi industriali nell'adozione di piattaforme digitali cloud native (Digital Manufacturing Platforms) e nell'introduzione di soluzioni di Industrial IoT. Sistemi di approvvigionamento, controllo e pianificazione quali ERP, MOM e MES, potenziati con capacità di intelligenza artificiale e basati su architetture modulari cloud-native, sono ambiti rilevanti, in cui Reply ha continuato a supportare le realtà industriali nel loro complesso processo di trasformazione e decarbonizzazione. La competenza Reply spazia dalla strategia di gestione del ciclo di vita dei prodotti, ai processi di produzione, forte anche di una consolidata esperienza nell'implementazione di soluzioni di primari vendor come Microsoft, Oracle, SAP e Dassault.

Il portafoglio di soluzioni Reply, specifiche per il settore manufacturing, integra piattaforme innovative e acceleratori proprietari, come Brick Reply (Manufacturing Execution System) e Axulus Reply (Industrial IoT), con formule su misura che coniugano in modo avanzato edge computing e computer vision. Queste applicazioni digitali, arricchite dall'intelligenza artificiale e perfettamente integrate negli impianti di produzione, grazie ad architetture modulari e servizi interconnessi, testimoniano l'impegno di Reply nel promuovere l'ottimizzazione dei processi industriali attraverso l'innovazione tecnologica.

## Retail & Luxury

Nel corso del 2023, Reply ha guidato rilevanti player globali dei settori retail e lusso, lungo tutta la catena del valore: dal disegno e implementazione di soluzioni di vendita omnicanali, fisici e digitali, al setup e all'evoluzione delle reti logistiche; dall'efficientamento delle operations, allo sviluppo commerciale della clientela B2C e B2B. Grazie alle sue competenze verticali, i professionisti Reply supportano i clienti nello studio di soluzioni e processi con l'obiettivo di ottimizzare gli investimenti e, al contempo, introdurre elementi di discontinuità per rendere scalabile l'azienda verso nuovi modelli operativi e di business.

Un accento particolare è stato dato all'introduzione e alla valorizzazione dell'intelligenza artificiale in diversi campi: dai processi distributivi a quelli commerciali e organizzativi. Soluzioni quali i recommendation engine, l'ottimizzazione dinamica dei prezzi, la gestione evoluta dell'inventario e i sistemi conversazionali di engagement e comunicazione con la clientela sono state affiancate da un estensivo uso della Generative AI in marketing e comunicazione, con esperienze di successo in ambito lusso, beni di consumo e grande distribuzione.

I principali brand di lusso, moda, retail e beni di consumo stanno investendo significativamente in ambiti che influiscono, in modi più o meno diretti, sull'esperienza del cliente, in particolare durante il processo di acquisto sui diversi canali disponibili. Reply è stata coinvolta in progettualità all'interno dei negozi fisici, attraverso l'ottimizzazione

dei processi e la digitalizzazione degli strumenti operativi e di clienteling, così come nella creazione di esperienze virtuali e olografiche, per dare al 3D ancora più enfasi. Reply è riuscita a portare i propri clienti a contatto con tecnologie all'avanguardia e a sperimentare le potenzialità dell'AI, di cui si iniziano a vedere le forti implicazioni di natura architettonica, applicativa, di processo e di change management.

## Telco & Media

Reply è al fianco dei principali gruppi di telecomunicazioni nell'affrontare la loro trasformazione in operatori software-based. Questo processo inizia con la ridefinizione delle architetture applicative per prepararle ad adottare tecnologie basate sull'AI e a introdurre nuovi servizi per monetizzare i loro asset principali, come la rete e la connettività. La rivisitazione dei Business Support System (BSS) continua, in ottica composable e OTT-like, aperta alla nuova frontiera dell'AI, con l'obiettivo di abilitare evoluzioni business-centric. Reply ha inoltre costruito un forte posizionamento anche nelle aree infrastrutturali, specializzandosi in Network Engineering, Network Operations e Network Testing & Validation.

Le Telco stanno attraversando un'evoluzione estremamente veloce e i paradigmi applicativi, architettonici e di sviluppo si devono adeguare altrettanto rapidamente. Reply le sta supportando nel passaggio dai tradizionali sistemi di CRM verso paradigmi di Customer Knowledge. Le funzioni operative e i tradizionali workflow potranno essere integrati con task e sub-



task eseguiti da agenti istruiti sulla base della conoscenza aziendale e specializzata per use case atomici. Le interfacce dei servizi delle Telco diventeranno sempre più ibride, conversazionali e programmatiche, automaticamente generate dai large language model.

In ambito media, Reply è al fianco dei principali editori europei sia nel ripensamento dei modelli di business che nelle operations. Facendo leva sui propri asset, come la piattaforma di asset management Discovery Reply, e sulle competenze verticali in domini quali la security, Reply ha supportato la creazione di network operations centre, studios ad alta innovazione e sistemi di valorizzazione e distribuzione degli asset multimediali. Le società specializzate e le agency del Gruppo hanno inoltre accompagnato le aziende del settore nella creazione di contenuti, soprattutto in ambito 3D, mixed reality e social media.



# AI-DRIVEN INNOVATION

Con la significativa esperienza sulle tecnologie di intelligenza artificiale maturata nell'ultimo decennio, Reply è riuscita a valorizzare gli investimenti dei suoi clienti in Generative AI nel 2023, supportandoli sia nelle operations quotidiane che nel percorso di innovazione verso nuovi modelli di business.

## Knowledge Management & Digital Humans

Gestire la conoscenza grazie all'intelligenza artificiale significa non solo trasformare il modo con cui si accede ai dati e si estraggono le informazioni, ma anche ripensare i processi decisionali e il modo di lavorare delle organizzazioni. Supportate dall'intelligenza artificiale generativa, le attività di document management e knowledge management, oltre a semplificare la raccolta e la gestione dei dati, consentono di generare in modo autonomo informazioni utili a migliorare sia i processi interni che le interazioni con i clienti finali. L'affidabilità di queste soluzioni, tuttavia, dipende dalla qualità dei dati e delle informazioni utilizzate nella loro configurazione e interrogazione, sottolineando la necessità

di contestualizzare accuratamente questi sistemi.

Reply sta supportando le aziende nell'uso a livello enterprise dei large language model, attraverso la personalizzazione e l'estensione delle loro conoscenze sui temi specialistici propri di ogni settore. Per farlo ha progettato il framework MLFRAME Reply che applica una metodologia proprietaria di analisi delle basi dati, di addestramento degli algoritmi e di validazione dei risultati, per creare rapidamente modelli generativi conversazionali applicabili a specifici domini di conoscenza aziendali. Questo framework agisce come un motore che permette di estrarre, tramite linguaggio naturale, conoscenza, riaggregarla e redistribuirla in forma conversazionale, abilitando la componente di intelligenza artificiale che è alla base della nuova generazione di

sistemi di interazione “human-like”, quali gli assistenti digitali.

Notevole importanza, infatti, assume la modalità di interrogazione della conoscenza aziendale. Una delle soluzioni che sta riscontrando particolare interesse è quella dei “digital human” AI-driven per gestire specifici domini di conoscenza. Queste figure digitali, che consentono un’interazione fluida in linguaggio naturale, grazie a tecnologie di 3D in real-time e di iperrealismo grafico, riproducono l’aspetto fisico di un umano, i suoi movimenti e la complessità delle emozioni e delle espressioni. I digital human realizzati da Reply nel 2023 si sono distinti per un’estrema personalizzazione (di aspetto, personalità e competenza), hanno risposto a specifiche esigenze di branding e sono stati utilizzati con dipendenti, clienti e altri stakeholder, in una grande varietà di contesti: intrattenimento, istruzione, servizi online, marketing, sanità. Tra i diversi progetti svolti in questo ambito è possibile citare il lancio, in collaborazione con la Fondazione Einaudi, del digital human di Luigi Einaudi, intellettuale e Capo di Stato italiano.

“Pensiero Liberale, Dialogo Attuale” è il progetto lanciato nel 2023 da Fondazione Luigi Einaudi, Fondazione Compagnia di San Paolo e Reply per rendere accessibile a tutti il pensiero economico di Luigi Einaudi, attraverso una conversazione con il suo Digital Human.

## AI-Powered Experiences

Nell’ambito della customer experience Reply sta applicando le tecnologie di intelligenza artificiale per ripensare i processi di engagement dei clienti, dalla pre-vendita alla vendita al post-vendita, ridefinendo la relazione con ogni prodotto e servizio, grazie a esperienze immersive e iper-personalizzate.

Il Gruppo Reply è stato riconosciuto come “Leader” nel report Lünendonk “The Market for Digital Experience Services in Germany 2023”

Nel corso del 2023 Reply ha esplorato le opportunità offerte dai large language model, modelli text-to-image e synthetic data per creare e gestire campagne di successo e nuovi modelli di comunicazione che coniugano alta possibilità di profilazione dei contenuti e rispetto della privacy e della sicurezza dei dati dei clienti. L’AI estende infatti le possibilità creative di designer e content creator e allo stesso tempo facilita a valle il consumo dei contenuti digitali a livello globale, anche nell’ambito dell’employment branding & engagement.

Grazie al modello distintivo a rete di Reply, le agenzie di comunicazione del Gruppo stanno lavorando in forte sinergia con le società tecnologiche specializzate su intelligenza artificiale e machine learning, sia per proporre alle aziende nuove modalità di interazione con la clientela B2B e B2C, sia nel rendere più efficaci i processi di ottimizzazione della produzione e

distribuzione di contenuti generati sui diversi canali di comunicazione.

## Automation

L'impiego dell'Intelligenza Artificiale generativa nella gestione della conoscenza aziendale sta ridefinendo l'approccio al lavoro quotidiano dei knowledge worker, permettendo di ottenere un notevole incremento della loro produttività. Reply sta affiancando le aziende clienti sia nella preparazione e ottimizzazione delle informazioni sottostanti i "copilot" creati attraverso la specializzazione di large language model, sia nell'implementazione delle suite applicative che accelerano il lavoro quotidiano in ufficio e in modalità hybrid work.

Con la Generative AI, si sta progressivamente allargando il focus dall'automazione delle operazioni più semplici alla digitalizzazione end-to-end di interi processi, non solo operativi. Nel corso del 2023, gli specialisti Reply hanno potuto creare diversi copilot e acceleratori in settori quali Banking, Telco, Insurance e per ambiti organizzativi quali procurement e logistica, che integrano modelli di AI con le piattaforme offerte da un ampio ecosistema di partner specializzati in hyperautomation. Particolare attenzione viene dedicata alle attività di change management, per garantire che i copilot diventino a tutti gli effetti co-lavoratori apprezzati e sempre più adottati dalle organizzazioni.

Ma l'aspetto più dirompente dell'AI è il suo ingresso nel mondo fisico. Questo significa costruire componenti e sistemi per rendere

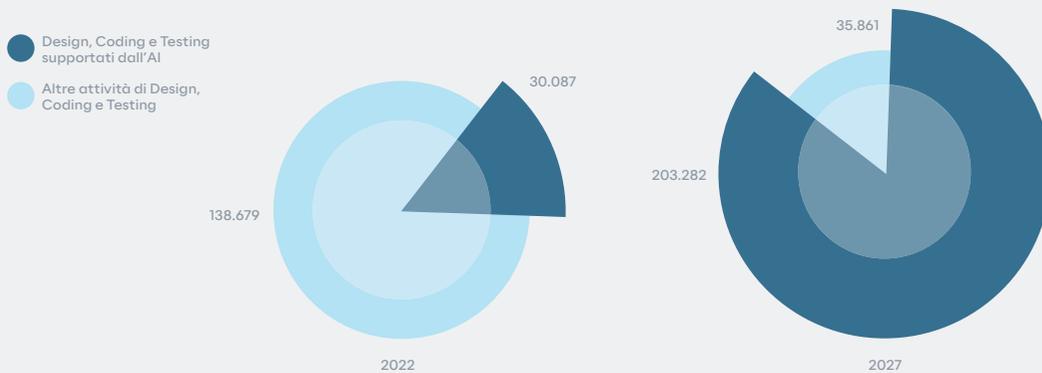
il mondo fisico intelligente e autonomo, come ad esempio macchine od oggetti intelligenti in grado di muoversi su ruote o su gambe robotiche o volare, oltre a interagire con lo spazio che li circonda. Reply sta sperimentando come applicare classi di algoritmi differenti per portare innovazione su servizi e prodotti di settori molto diversi tra loro, come la gestione dei veicoli a guida autonoma o le nuove reti di comunicazione edge, al fine di creare un ecosistema sempre connesso in cui vivere e lavorare.

## Software Development

Una delle aree in cui il concetto di copilot ha raggiunto una notevole maturità, nel corso del 2023, è quella dello sviluppo applicativo. Grazie anche al rilascio pubblico e alla rapida adozione di numerosi strumenti che supportano e integrano le attività di sviluppo con tecnologie di intelligenza artificiale generativa, l'attività di Reply è stata particolarmente orientata allo studio e progettazione della prossima generazione di sistemi informativi. Queste piattaforme stanno cambiando la natura del lavoro degli sviluppatori, permettendo loro maggiore produttività e visibilità su tutto il ciclo di sviluppo delle applicazioni, dall'analisi al design, fino al testing & fixing e alla maintenance.

In questo ambito, Reply ha realizzato il framework proprietario KICODE Reply che, grazie a un sistema di agenti autonomi, utilizza l'AI generativa per gestire sia le attività informatiche che funzionali di sviluppo del software sulla base di comandi in linguaggio naturale. Il contributo dell'AI va dalla raccolta e sistematizzazione

## Confronto degli investimenti nello sviluppo di software supportato dall'intelligenza artificiale rispetto al totale nel panel (12 Paesi, milioni di Euro)



Fonte: dati PAC-Reply dalla Ricerca Reply "AI for Software Development" (panel: USA, Cina, Regno Unito, Francia, Germania, India, Italia, Paesi Bassi, Brasile, Belgio, Polonia e Romania)

di requisiti in specifiche e user story alla gestione progettuale, dalla scrittura di codice di routine alla preparazione ed esecuzione dei casi di test, fino alla gestione dei cicli di rilascio e di controllo dell'integrità del codice, consentendo di automatizzare le attività ripetitive e incrementare l'efficienza e la qualità complessiva del software.

L'intelligenza artificiale, oltre a facilitare l'automazione e la rapida migrazione di sistemi critici verso architetture moderne, introduce nuove prospettive applicative. Reply sta supportando i clienti nella creazione di applicazioni concettualmente diverse da quelle esistenti, portando l'interazione conversazionale anche nell'ambito transazionale. Questo cambio di paradigma non solo ottimizza i processi, ma estrae valore inutilizzato dalle infrastrutture legacy, ridefinendo la traiettoria delle iniziative di modernizzazione.

# FOUNDATIONS

Nel corso degli anni, Reply ha consolidato la sua leadership nei mercati internazionali combinando un impegno costante verso l'innovazione con un'offerta solida costruita sulle fondamenta dell'innovazione digitale.

## Cloud Computing

Il cloud computing è, accanto all'intelligenza artificiale, l'area tecnologica in cui Reply ha un ruolo distintivo a livello internazionale.

Le capacità in ambito Infrastructure-as-a-Service (IaaS) e Platform-as-a-Service (PaaS) sono state riconosciute globalmente dai più importanti player: AWS, Microsoft, Google e Oracle. Tutte le soluzioni proprietarie sono sviluppate in modalità Software-as-a-Service, così come quelle basate sulle partnership con vendor come Adobe, Salesforce e SAP.

La competenza Reply si estende dal disegno architetturale di soluzioni multi-cloud alla gestione sistemistica e operativa 24x7, con competenze verticali in settori quali manufacturing, financial services, automotive, utilities e retail, sia per quanto riguarda l'implementazione di nuove applicazioni, sia per i progetti di migrazione in cloud e riprogettazione di piattaforme esistenti, anche business-critical.

Nel 2023, l'offerta in ambito cloud governance ha avuto un'ulteriore accelerazione, grazie alle significative esperienze in cloud security, cloud operations management, cloud data management e cloud financial management. Quest'ultimo campo, in particolare, grazie all'internazionalizzazione delle business unit specializzate su FinOps, ha suscitato l'interesse di grandi aziende globali, al fine di garantire la sostenibilità economica e ambientale dei propri investimenti in cloud.

## Cybersecurity

La significativa crescita globale del cybercrime richiede alle aziende un presidio sempre più strutturato per garantire la sicurezza di dati, informazioni, infrastrutture e postazioni di lavoro. Reply ha da sempre investito in cybersecurity, affiancando ai propri esperti informatici anche specialisti in aree complementari, quali il risk management e la compliance, per offrire ai clienti anche un supporto specialistico

sui framework europei, come nel caso del Regolamento DORA per le istituzioni finanziarie.

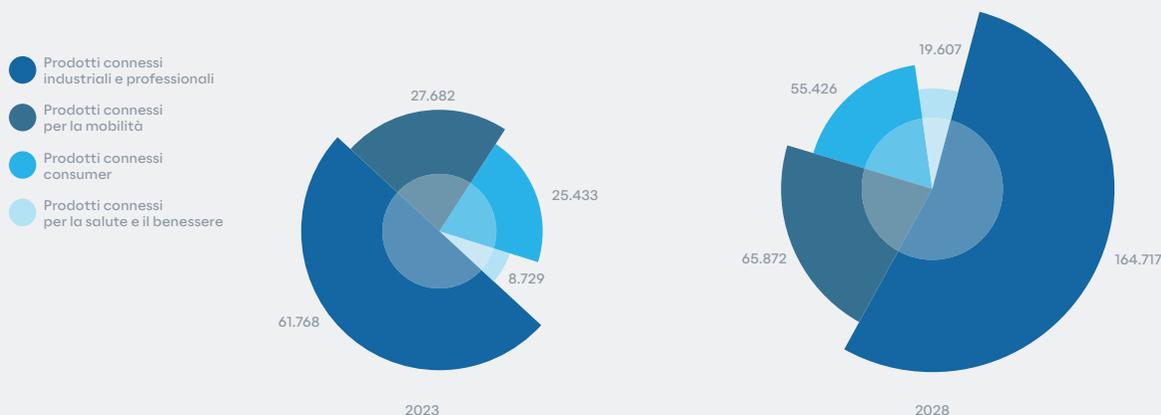
Oggi il Gruppo ha un'offerta strutturata che copre tutti gli ambiti della sicurezza informatica e della protezione dei dati, delle applicazioni e dei device. Team specializzati garantiscono alle aziende clienti non solo la rapida risposta agli attacchi, ma anche la progettazione di soluzioni preventive che rendano robusti i sistemi aziendali e migliorino il codice grazie all'AI, indipendentemente dalla collocazione on premises o in cloud computing. Il paradigma della "pervasive security", unito alle metodologie DevSecOps, permette ai gruppi di lavoro congiunti tra Reply e clienti di costruire difese solide. La sicurezza informatica e la compliance sono tenute in conto sin dalla progettazione delle soluzioni,

senza penalizzare la user experience, anche per quanto riguarda le soluzioni industriali e di Internet of Things.

## Connected Products & Solutions

L'esperienza di Reply in ambito Internet of Things si è consolidata negli anni grazie a numerosi progetti realizzati per grandi clienti globali nei settori automotive, logistica, telco, insurance. Negli ultimi anni, in particolare, una nuova generazione di dispositivi connessi, abilitati da tecnologie edge computing e AI, ha permesso il disegno di soluzioni sempre più evolute, permettendo alle aziende clienti di lanciare nuovi servizi a valore aggiunto, legati ai prodotti connessi, sia in ambito consumer che industriale.

### Confronto degli investimenti totali nello sviluppo di prodotti connessi nel panel (12 Paesi, milioni di Euro)



Fonte: dati PAC-Reply dalla Ricerca Reply "Connected Products: Behind the Scenes" (panel: USA, Cina, Regno Unito, Francia, Germania, India, Italia, Paesi Bassi, Brasile, Belgio, Polonia e Romania)

Oggi soluzioni come la smart home, i dispositivi wearables, i veicoli connessi e la sanità connessa permeano la vita quotidiana dei consumatori, che possono interagire con interfacce sempre più evolute, rese più efficaci da cloud computing e natural language processing. I benefici delle soluzioni progettate e implementate da Reply vanno oltre la comodità d'uso: i prodotti connessi possono contribuire a migliorare la qualità della vita, la salute e la sicurezza degli utilizzatori.

Con le sue soluzioni connesse, Reply supporta le aziende manifatturiere e gli operatori logistici nel raccogliere dati lungo tutta la catena del valore, ottenendo benefici in termini di predittività degli interventi di manutenzione, maggiore efficienza della produzione e movimentazione delle merci. Reply collabora inoltre con i clienti nella creazione di nuovi business model, sia tramite il lancio di prodotti connessi, gestiti in remoto per tutto il loro ciclo di vita, sia nel disegno di modelli di "servitization" di macchinari industriali connessi.

## Customer Experience

Sulla spinta dell'intelligenza artificiale e dell'ampia adozione del cloud, le piattaforme di interazione tra aziende e clienti stanno diventando sempre più conversazionali, grazie alla possibilità di combinare nei sistemi l'efficacia di machine learning e natural language processing con l'efficienza delle operations. L'obiettivo è permettere di integrare informazioni derivanti da sistemi e processi industriali e logistici nelle interfacce digitali, ma anche

nella dotazione dei punti vendita, al servizio di una customer experience integrata. Facendo leva sugli asset aziendali implementati nel corso degli anni, quali gli ERP, le digital experience platform (DXP), le soluzioni di customer relationship management (CRM) e le customer data platform (CDP), le aziende possono avere una vista completa dello stato e delle prospettive del cliente, ma anche utilizzare queste informazioni per rendere l'esperienza individuale unica. In tal senso, Reply sta supportando le aziende nel passaggio dalle piattaforme di e-commerce classiche verso sistemi omnicanale, in cui la scelta dei prodotti, la configurazione dei servizi, il delivery e il pagamento possono avvenire in maniera trasparente nei punti vendita o tramite canali digitali.

La possibilità di integrare sistemi 3D e di realtà mista sta aprendo la strada verso esperienze in cui i prodotti vengono configurati e testati prima dell'acquisto, con una crescente personalizzazione, soprattutto in ambito fashion e luxury. Il 2023 ha visto inoltre nascere una nuova ondata di investimenti, in tutte le industry, nell'ottimizzazione dei sistemi e dei servizi di relazione con la clientela. L'intelligenza artificiale sta migliorando sia le attività di supporto, sia la raccolta di feedback e customer intelligence, con rinnovata attenzione verso voice of customer e loyalty management.



## Data

Sempre più i dati sono alla base di qualunque prodotto digitale, servizio, o processo di business. Le aziende stanno facendo tesoro degli investimenti degli ultimi anni in soluzioni quali ERP, CRM e CDP utilizzando l'AI per estrarre nuovo valore di business. Reply affianca i propri clienti con soluzioni innovative per una gestione efficace delle informazioni, strutturate e non, che emergono ogni giorno dai processi di business, oltre che alla raccolta e utilizzo dei dati in tempo reale. Quest'ultimo aspetto è particolarmente rilevante in contesti quali l'automotive e la produzione industriale, dove la performance nella gestione dei dati in tempo reale può avere risvolti profondi, in termini di sicurezza fisica degli utenti.

La capacità distintiva di combinare data platform, IoT e cloud computing ha permesso a Reply di costruire nel tempo solide collaborazioni con tutti i clienti dei principali settori in cui opera. La competenza sulle tecnologie di intelligenza artificiale le consente oggi di supportarli nella crescente adozione di synthetic data. Questa nuova tipologia di dati offre la possibilità di generare rapidamente scenari di simulazione, analisi e progettazione attraverso dati verosimili, proteggendo la privacy e la riservatezza dei dati originali, soprattutto in ambito finanziario, farmaceutico e sanitario.

Nel 2023, Reply ha da un lato focalizzato la propria attenzione verso i grandi ecosistemi, aziendali e non, in cui enormi volumi di dati emergono ed evolvono lungo la value chain; dall'altro, ha supportato le aziende nel dare

nuovo valore a dati zero-party e first-party dei clienti, aggregando fonti diverse ed eterogenee per dare visibilità dei loro bisogni e delle opportunità, in pieno rispetto della loro privacy. Grazie a questo approccio, i dati diventano la base di iniziative commerciali di personalizzazione, sia in ambito B2C che B2B.

## A glimpse into the near future

Anche nel 2023, Reply ha continuato a dare priorità all'innovazione tecnologica, grazie a gruppi di lavoro internazionali e all'istituzione di centri di competenza multidisciplinari, per monitorare le tecnologie emergenti e le opportunità di business. Il loro impegno in sperimentazione e sviluppo mira ad accelerare il time-to-market dei clienti Reply con soluzioni innovative.

Al centro della vasta gamma di tecnologie emergenti si trova l'intelligenza artificiale, specialmente nei campi della Generative AI e dei large language model. Queste tecnologie stanno rapidamente evolvendo in sistemi multimodali in grado di elaborare testo, immagini, video, audio e altro; un esempio tangibile di questa espansione è dato da modelli open source, come i local large language model (L3M). Parallelamente, Reply sta esplorando il potenziale sviluppo di sistemi di AI multi-agente per la risoluzione collaborativa di problemi su scala più ampia, andando oltre i modelli LLM attuali.

Il concetto di "embodied AI" si sta concretizzando in agenti digitali come digital human e in entità fisiche come sistemi robotici mobili autonomi. Questi sistemi

apprendono in modo simile agli esseri umani, soprattutto attraverso l'imitation learning, e ci si aspetta un notevole miglioramento nelle abilità motorie. L'introduzione della capacità di infondere emozioni nei sistemi grazie all'affective computing sta migliorando gli aspetti empatici delle esperienze utente conversazionali. Nel campo del Quantum Computing, l'attenzione si concentra sulla costruzione di computer quantistici universali e sulla sicurezza post-quantistica. In parallelo, il calcolo neuro-morfico utilizza materiali organici e inorganici per sviluppare neuroni e sinapsi artificiali, avvicinando la progettazione dei chip informatici alla funzionalità dei neuroni organici. Infine, si prevedono significativi avanzamenti nel contesto delle reti di telecomunicazioni, dove, grazie alla softwarizzazione, all'edge computing, all'integrazione dell'intelligenza artificiale, alla tecnologia satellitare, al WiFi-7 e all'implementazioni su larga scala dell'Internet of Things, verrà ridefinita la connettività e l'elaborazione dati per una nuova era di innovazione tecnologica.

# REPLY ECOSY STEM





# REPLY PLATFORMS

Progettate per sfruttare appieno le opportunità dell'intelligenza artificiale e delle tecnologie emergenti, le soluzioni proprietarie disegnate e realizzate da Reply si caratterizzano per un rapido time-to-market e un'ampia flessibilità di personalizzazione, rispondendo alle mutevoli dinamiche dei settori industriali in cui sono impiegate.

## Axulus Reply

Axulus Reply è la soluzione per la gestione dei progetti di Industrial IoT, basata su cloud. Attraverso numerosi framework per le soluzioni di digitalizzazione industriale, offre un approccio modulare basato su modelli e librerie. Questi strumenti consentono alle aziende di esplorare scenari potenziali, simulare il valore aggiunto, e implementare le soluzioni tecniche più idonee. I clienti si affidano ai modelli Axulus Reply basati sull'intelligenza artificiale, come ad esempio quello per la computer vision, per affrontare le sfide più complesse in ambito manifatturiero e logistico.

## Brick Reply

Brick Reply è la piattaforma digitale "as-a-Service" che abilita la trasformazione delle operations industriali. La sua architettura a micro-servizi garantisce la flessibilità necessaria a gestire, supervisionare e

controllare le attività produttive, con un approccio end-to-end. Nel corso del 2023, è stata estesa ulteriormente la sua capacità di connessione con macchinari e sensori attraverso applicazioni verticali pronte all'uso e all'integrazione tramite API standard con i sistemi Enterprise dei clienti. Sono state inoltre introdotte nuove applicazioni conversazionali, che sfruttano i large language model per elaborare e rendere fruibili le informazioni specifiche di dominio presenti nel patrimonio di conoscenze aziendali costituito da manuali, documenti e normative.

## China Beats Reply

China Beats Reply è la piattaforma di intelligence marketing e social listening dedicata alla comprensione del mercato cinese e del suo vasto ecosistema di dati. Si connette a tutte le principali piattaforme cinesi di e-commerce, motori di ricerca e social media. Sono inoltre integrate fonti di

notizie in tempo reale, database brevettuali e open data pubblicamente disponibili. La piattaforma raccoglie dati rilevanti relativi a diversi settori industriali, tra cui automotive, moda, beni di consumo e tecnologia.

### Discovery Reply

Discovery Reply è la piattaforma che centralizza e gestisce l'intero ciclo di vita dei contenuti digitali: immagini, video, audio, modelli 3D, documenti e dati. Discovery Reply assiste gli utenti nella produzione e nella distribuzione, contribuendo a offrire un'esperienza del brand fluida, coerente e personalizzata su più canali e punti di contatto. Grazie all'integrazione di diverse tecnologie di AI, Discovery Reply semplifica e ottimizza la produzione e la classificazione dei contenuti, portando a un miglioramento complessivo dell'efficienza operativa. Le funzionalità introdotte nell'ultimo anno, sfruttando l'intelligenza artificiale generativa, includono l'analisi di risorse testuali e multimediali per generare consigli automatici basati su tag o keyword e l'estrazione di nuove descrizioni di marketing da dati tecnici. A queste, si aggiungono strumenti avanzati di riconoscimento vocale e analisi dei contenuti per gestire le traduzioni, l'estrazione di abstract da video e la produzione di podcast.

### LEA Reply

LEA Reply è la piattaforma progettata da Reply per rendere le supply chain efficienti, agili e connesse. Costituita da una suite di micro-servizi che copre diversi processi della supply chain execution, tra cui la gestione del magazzino, l'inventario, la distribuzione

e la consegna dei beni, LEA Reply integra tecnologie di robotica, machine learning e IoT. Nel 2023 sono state introdotte nuove applicazioni, supportate dall'intelligenza artificiale, per la visibilità e il monitoraggio della performance dei flussi logistici, il supporto ai sistemi e-commerce e a nuovi modelli di drop shipment. Attraverso il Logistics Executive Cockpit, che sfrutta l'intelligenza artificiale generativa, è possibile acquisire una profonda comprensione delle metriche di business e aumentare la capacità decisionale lungo la supply chain mediante l'utilizzo del linguaggio naturale.

### KICODE Reply

KICODE Reply è un framework per lo sviluppo del software basato sull'intelligenza artificiale generativa. Grazie a un'architettura Task-Driven Autonomous Agent System, è in grado di comprendere i comandi in linguaggio naturale e di suddividerli in operazioni atomiche che vengono trasmesse a diversi agenti specializzati. KICODE Reply offre un approccio completamente nuovo a tutte le fasi del ciclo di vita dello sviluppo del software, migliorando l'efficienza e la qualità complessiva del software e automatizzando le attività ripetitive: dalla creazione di user story alla raccolta dei requisiti, dalla progettazione alle fasi di coding, test e deployment.

### MLFRAME Reply

MLFRAME Reply è un framework di intelligenza artificiale generativa per la gestione di basi di conoscenza eterogenee.

Applica, sulle principali tecnologie di AI, una metodologia proprietaria di analisi delle basi dati, di addestramento degli algoritmi e di validazione dei risultati, per creare rapidamente modelli generativi conversazionali applicabili a specifici domini di conoscenza aziendali. MLFRAME Reply agisce come un motore che permette di estrarre, tramite linguaggio naturale, conoscenza, riaggregarla e redistribuirla in forma conversazionale, abilitando la componente di intelligenza artificiale alla base dei sistemi di interazione "human-like", quali gli assistenti digitali o i digital human.

### Pulse Reply

Pulse Reply è una soluzione data-driven che combina scienza dei dati e intelligence marketing in un unico cruscotto, includendo capacità avanzate di modellazione e visualizzazione dei dati. Pulse Reply è progettata per consentire agli utenti di monitorare le performance aziendali e supportare le attività di forecasting. Grazie all'integrazione di algoritmi di machine learning, Pulse Reply può notificare automaticamente agli utenti quando vengono rilevate variazioni in un KPI, fornendo anche spunti sulle ragioni di tali cambiamenti e spiegando il loro possibile impatto.

### Sonar Reply

Sonar Reply è la piattaforma data-driven di Reply dedicata alla ricerca di trend, sviluppata in collaborazione con il Centro di Ricerca Tedesco per l'Intelligenza Artificiale (DFKI). La soluzione è stata progettata per offrire un'esperienza utente 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 attualmente include oltre 50 milioni di pubblicazioni scientifiche indicizzate, brevetti, blog di esperti, articoli, notizie e altri documenti.

### TamTamy Reply

TamTamy Reply, inizialmente nata come piattaforma di Enterprise Social Network per la comunicazione e la collaborazione aziendale, ha ampliato significativamente i servizi supportati. Oggi, oltre alla gestione delle risorse umane e dei progetti di formazione, TamTamy Reply ha integrato tecnologie avanzate di intelligenza artificiale generativa per creare automaticamente i contenuti. Inoltre, versioni specializzate di TamTamy come Digital Experience Platform, ora soddisfano esigenze diverse come supporto alle reti di vendita, gestione di eventi online, creazione di siti Web pubblici e portali fornitori.

### Ticuro Reply

Ticuro Reply è una piattaforma modulare certificata come dispositivo medico (classe IIa, CE) che abilita processi a supporto della prevenzione e della continuità delle cure anche da remoto, secondo il modello di assistenza connessa per la sanità digitale. Erogata in modalità SaaS, sfrutta la tecnologia IoMT (Internet of Medical Things) per connettersi a dispositivi medici e 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. Grazie all'integrazione delle tecnologie di machine learning e artificial intelligence, sono state introdotte funzionalità per all'elaborazione in near-real-time dei documenti clinici.

### X-RAIS Reply

X-RAIS Reply è la soluzione di intelligenza artificiale per i processi di diagnosi radiologica attraverso il deep learning. È specializzata in diversi metodi diagnostici e regioni anatomiche specifiche e può supportare i processi di diagnosi medica attraverso tecniche di riconoscimento delle immagini. Nel corso dell'ultimo anno, grazie alla collaborazione con importanti istituti di ricerca, X-RAIS Reply è stata specializzata per l'analisi di mammografie e l'identificazione automatica di micro-calcificazioni sospette attraverso modelli di intelligenza artificiale.

# PARTNERS & ALLIANCES

Reply ha creato partnership significative e consolidato nel tempo le proprie relazioni con importanti vendor globali quali Adobe, Amazon Web Services (AWS), Google, Microsoft, Oracle, Salesforce e SAP, dei quali detiene i più alti livelli di qualificazione e certificazione.

## Adobe

Adobe e Reply collaborano per fornire soluzioni in ambiti chiave come l'automazione del marketing, la gestione delle informazioni digitali e la gestione degli asset digitali. Attraverso l'integrazione dell'intelligenza artificiale generativa, nel 2023 è stato possibile offrire soluzioni avanzate per la produzione di contenuti personalizzati con un'esperienza utente superiore. La partnership si estende su varie regioni, tra cui Italia, Germania, Regno Unito e USA, posizionando Reply come partner con competenze specializzate su Adobe Experience Platform, confermate dallo status di Adobe Platinum Partner e AEM Specialized Partner a livello EMEA.

## AWS

Reply è stata confermata da AWS, per il decimo anno consecutivo, nel ristretto circolo globale dei Premier Consulting Partners. Reply ha infatti sviluppato negli anni una significativa esperienza nella migrazione sul cloud di complessi sistemi aziendali e oggi offre un'ampia gamma di servizi di cloud computing, content processing & distribution e supporto end-to-end, creazione e integrazione di applicazioni aziendali personalizzate e servizi 24/7 di manutenzione e gestione.

Nel 2023, AWS ha nominato Reply come "Best System Integrator" in EMEA, oltre a "Partner of the Year for Energy and Utilities" a livello globale. Reply è stata tra i primi system integrator globali a lavorare sull'offerta di Generative AI di



AWS “Bedrock”, che nel 2023 è stata implementata con successo in diverse industry. Reply ha inoltre competenze certificate in ambito Data & Analytics, DevOps, Oracle, Migration, IoT, Industrial Software, SaaS, Machine Learning, Financial Services, Security, Retail, Energy and Automotive, oltre a quelle correlate al Managed Service Provider Program e al Well-Architected Program.

## Google

Reply ha consolidato la sua partnership con Google in Europa, nel Regno Unito e negli USA, promuovendo collaborazioni con le divisioni Google Cloud e Google Ads. La rapida adozione delle nuove tecnologie Google in ambito Generative AI e la partecipazione al Trusted Tester Program, stanno permettendo a Reply di proporre soluzioni sempre più innovative ai propri clienti.

Questa attenzione all’innovazione ha portato Reply a essere riconosciuta come Google Cloud Premier Partner, grazie anche alle numerose specializzazioni e aree di competenza conseguite negli anni. La presenza di Reply tra i Managed Services Provider, inoltre, evidenzia la sua capacità di fornire servizi completi e reattivi ai clienti di Google Cloud. Nel campo di Google Ads, le aziende di Reply hanno confermato la propria competenza ottenendo certificazioni in Ricerca, Display, Video, Shopping e App, dimostrando la loro capacità di implementare strategie di marketing digitale.

## Microsoft

Reply è un partner globale di Microsoft, grazie a una vasta rete di aziende altamente specializzate in termini di settori e tecnologie, operanti in Europa, Regno Unito, USA e Brasile. Reply progetta, costruisce e distribuisce soluzioni sui tre cloud di Microsoft: Azure, Microsoft 365 e Dynamics 365. Nel 2023, Reply ha confermato il suo status di Microsoft Globally Managed Partner, mantenendo tutte le sue designazioni di Microsoft Solutions Partner per il Microsoft Cloud Partner Program.

La partecipazione a iniziative locali di promozione delle tecnologie di intelligenza artificiale, e i riconoscimenti ricevuti per lo sviluppo di Copilot, hanno avuto un impatto tangibile sulla visibilità di Reply nei mercati globali e locali, con rilevanti progettualità nelle soluzioni di trasformazione digitale e AI-driven.

## Oracle

Come riconoscimento per le proprie capacità nel fornire soluzioni all’avanguardia, promuovere il valore del business e il successo dei clienti, nel 2023 Reply è stata premiata con quattro Oracle EMEA Cluster Partner Awards che, uniti alle Service Cloud Expertise ricevute, la confermano leader nell’Oracle Cloud Computing. La leadership di Reply sulle tecnologie Oracle è consolidata nelle offerte Oracle Finance, Supply Chain, Planning e Production grazie a progetti internazionali su ERP Cloud e Netsuite.

Nel 2023 Reply ha rafforzato la sua presenza in ambito HCM grazie a significativi progetti con clienti europei e si è distinta in ambito CX per diversi progetti strategici basati sulle suite Oracle Xstore e CX Unity. Reply è inoltre Oracle Cloud Service Provider, specializzata sui servizi gestiti e le implementazioni di soluzioni su Oracle Cloud Infrastructure. Nel 2023, ha ottenuto dei Customer Excellence Award nelle categorie "Cloud Security Champion Award" e "Innovating with Data".

### Salesforce

Reply è un Salesforce Consulting Partner con certificazioni ed esperti in Europa e USA. Le sue competenze coprono l'intera offerta Salesforce: vendite, servizi e marketing, commerce B2B e B2C, integrazione con Mulesoft, analytics con Tableau e collaborazione con Slack. Inoltre, gli esperti di Reply lavorano su diversi Salesforce Industry Cloud ed estensioni per CPQ, Field Service Lightning, Pardot ed Einstein AI & Data Cloud.

Grazie alla sua esperienza consolidata in ambito AI, Reply è risultata pronta a garantire ai propri clienti la personalizzazione delle innovazioni del prodotto Salesforce GPT recentemente annunciate. Reply è inoltre uno dei pochi esperti Salesforce al mondo nel settore automotive ed è stata riconosciuta come Automotive Cloud Launch Partner da Salesforce. Il team italiano di Reply specializzato su Salesforce ha inoltre realizzato una delle prime implementazioni di Financial Service Cloud in Europa.

### SAP

Nel 2023, Reply si è confermata tra i partner globali di SAP per competenze e specializzazioni, coprendo l'intero portafoglio con una chiara attenzione alle soluzioni cloud e all'innovazione, con particolare enfasi sull'intelligenza artificiale. Ciò è sottolineato dal numero sempre crescente di soluzioni proprietarie basate sulla tecnologia SAP BTP che sono parte integrante del SAP Industry Cloud. L'eccellenza di Reply è stata riconosciuta dal SAP Quality Award per il decimo anno consecutivo ed è stata valutata da SAP come top-3 a livello globale nella qualità di delivery di SAP CX.

Nel corso dell'anno, Reply ha guidato numerosi progetti di trasformazione digitale in tutto il mondo, tra cui RISE with SAP e tutte le altre soluzioni LoB. Reply e SAP hanno inoltre ampliato la collaborazione nel congiunto IT Sustainability User Group: la collaborazione sta evolvendo ulteriormente, approfondendo i casi aziendali in ambito Generative AI, particolarmente nell'area delle soluzioni di relazione con i clienti finali.

# REPLY LABS

I laboratori Reply sono il luogo dove tecnologia e creatività si fondono per dare vita a soluzioni innovative in grado di creare un valore strategico tangibile per i nostri clienti.

## Area 42

In Area 42 si sperimentano le potenzialità della robotica più innovativa, della mobilità avanzata, della realtà virtuale e dei digital human per aiutare i clienti Reply a trovare ambiti di applicazione capaci di innovare i loro modelli di business e le loro operations.

## Area 360

Area 360 è il laboratorio dedicato alla creazione di asset e animazioni 3D attraverso l'utilizzo di tecnologie all'avanguardia basate sull'intelligenza artificiale. La produzione di animazioni di qualità e asset 3D, come corpi e volti umani, è favorita dal crescente sviluppo di aree tecnologiche come giochi, realtà virtuale e produzione video.

## Test Automation Center

Grazie a un framework proprietario e a tecniche di validazione e monitoraggio basate su intelligenza artificiale e machine learning, il Test Automation Center monitora la qualità di prodotti e servizi business-critical

durante tutto il loro ciclo di vita, anticipando criticità e indicando azioni correttive.

## IoT Validation Lab

Gli IoT Validation Lab vengono utilizzati per progettare, integrare, validare e implementare soluzioni di connettività IoT e prodotti connessi, in modo integrato con valutazioni di sostenibilità ambientale ed efficienza energetica.

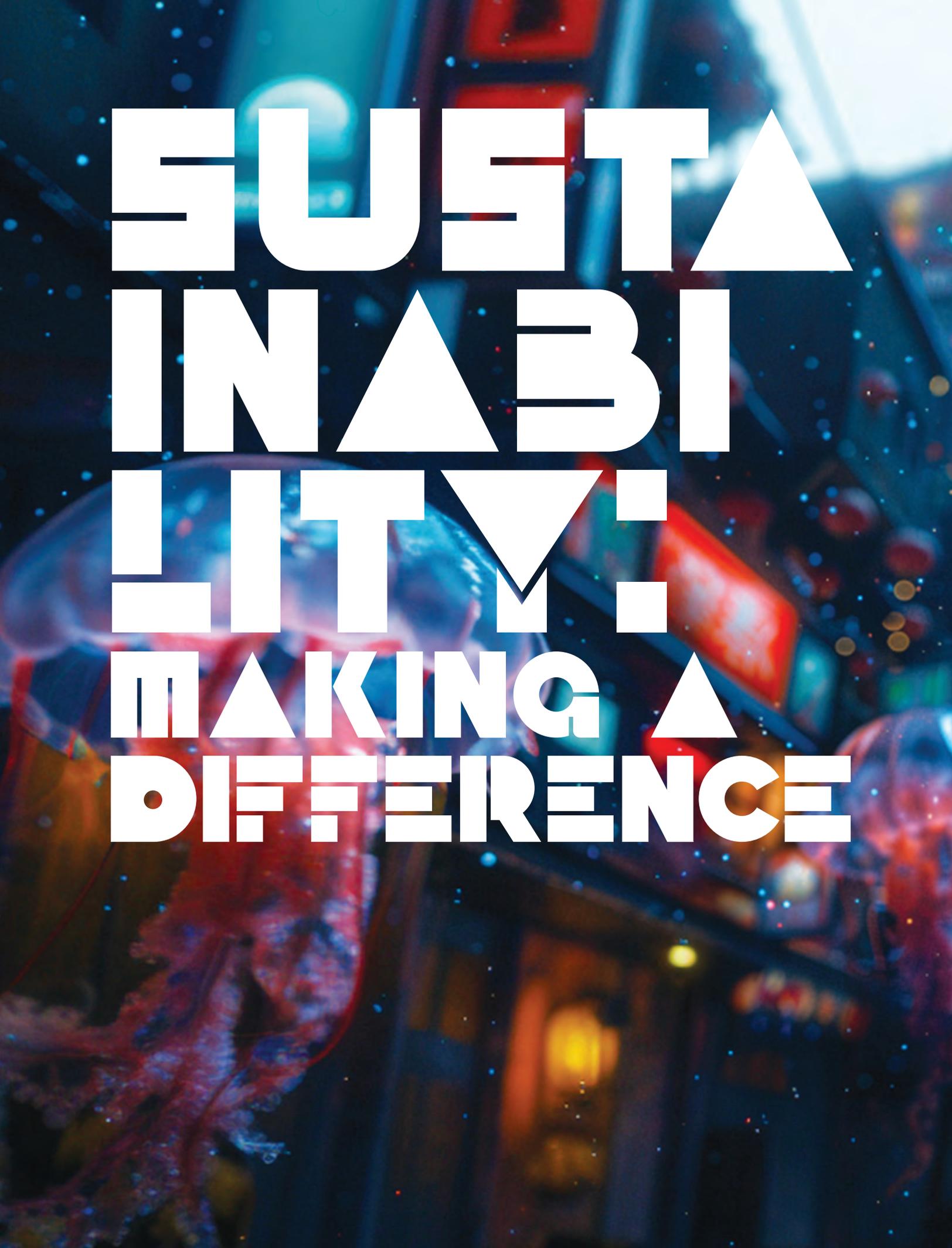
## Cybersecurity Lab

Il Cybersecurity Lab consente di valutare diversi scenari di sicurezza applicati a contesti quali la sicurezza adattiva del cloud computing, la sicurezza del ciclo di vita dello sviluppo di software, l'infrastruttura di sicurezza della rete e la sicurezza delle applicazioni e dei dati.

## Immersive Experience Lab

L'Immersive Experience Lab sperimenta diversi ambiti di applicazione della realtà estesa. Si spazia dalle vendite al marketing, dal design alla produzione, dalla manutenzione alle operations, fino alla formazione professionale.





**SUSTA  
INABI  
LITY:  
MAKING A  
DIFFERENCE**



Come leader nella trasformazione digitale, Reply promuove attivamente il cambiamento verso un mondo più sostenibile, operando con il massimo rispetto per gli elevati standard etici e i diritti delle generazioni future. Per rendere concreto il suo impegno verso il Net Zero, Reply sta mettendo in atto un piano ambizioso finalizzato a ridurre l'impatto ambientale entro il 2025, perseguendo l'obiettivo di raggiungere la Carbon Neutrality, e puntando alle emissioni nette zero entro il 2030.

Per raggiungere tali traguardi, 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 stakeholder. 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), grazie anche al supporto dell'intelligenza artificiale. L'uso etico e consapevole dell'AI si rivela infatti uno strumento valido per conseguire obiettivi di sostenibilità (ottimizzazione di consumi e risorse, efficientamento energetico, monitoraggio climatico, ecc.).

L'attenzione verso temi di sostenibilità si concretizza anche attraverso la gestione e la rendicontazione delle attività conformi al Global Compact delle Nazioni Unite (UNGC), tramite la Communication on Progress (COP) e rispettando gli standard della Global Reporting Initiative (GRI), per garantire un reporting sempre più completo e trasparente, con l'apporto del CDP. Il percorso verso il Net Zero di Reply si traduce in 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 attivazione di un programma di compensazione.

### Risorse naturali

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

### Persone

- ▶ Costruzione di un ambiente di lavoro positivo e sicuro, che favorisca diversità, 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 volte

al benessere e alla 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 di 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 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, poi cresciuti insieme su una base di forti valori condivisi: oggi questo approccio è stato portato su scala globale. Anche nel 2023, in un contesto di mercato internazionale ancora segnato da forti turbolenze, Reply ha portato avanti con vigore il proprio piano di inserimento di persone dal 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 basati sulla 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 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.
- ▶ L'**innovazione** deve essere l'elemento essenziale e quotidiano di tutti i progetti, che devono essere portati avanti con

un approccio pragmatico, che coniughi coraggio nelle scelte e capacità di discernere le soluzioni più adatte al contesto, non solo dal punto di vista informatico. Sistemi interni di rewarding premiamo 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 al **riconoscimento della competenza** e della conoscenza, permette da sempre a Reply di crescere in maniera organica, mettendo **al centro le persone** come protagoniste della propria offerta in ambito tecnologico, consulenziale e creativo.

La diversità all'interno dei team, caratterizzata da persone di diverso sesso, età, etnia, cultura, background, istruzione, esperienze e preferenze, rappresenta una risorsa di inestimabile valore per Reply. In coerenza con i propri valori, Reply ha implementato procedure per garantire una compensazione equa e coerente in base alla tipologia di lavoro, alla posizione e al livello di carriera. Reply si impegna inoltre ad assicurare l'**equità salariale** di genere e garantisce a tutti i dipendenti una retribuzione adeguata al costo della vita nei Paesi in cui opera.

Per promuovere una comunità che abbracci la diversità, l'inclusione e l'accessibilità, è stato attivato il programma **Reply All – Uniquely Diverse**. Questo programma mira a esplorare e discutere temi legati all'inclusione e alla diversità, promuovendo il miglioramento continuo. Guidati dai principi di trasparenza, equità e apertura al dialogo, vengono proposti nuovi approcci alla collaborazione e all'apprendimento reciproco, consapevoli che le soluzioni più efficaci e le idee più innovative emergono dalla diversità stessa.

## Wellbeing

La salute e la sicurezza dei dipendenti sono una priorità fondamentale per Reply. Per questo, oltre ad adottare misure necessarie per garantire la sicurezza dell'ambiente di lavoro, vengono svolte attività di formazione e informazione per prevenire e gestire con efficacia i rischi professionali legati alle attività svolte.

Parallelamente, dal 2018 è attivo il programma Reply Wellness all'interno del quale sono presenti diverse attività articolate in tre categorie: 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 promuovere un ambiente di lavoro diversificato, inclusivo e gratificante, Reply investe costantemente nella crescita e nello sviluppo delle sue persone, con percorsi di sviluppo professionale e creando un contesto collaborativo e motivante. L'obiettivo è far sentire tutti i dipendenti ugualmente coinvolti e supportati, migliorando così la qualità della vita lavorativa quotidiana e promuovendo un ambiente in cui prosperano idee e innovazioni.

La **formazione continua** è al centro delle iniziative per l'aggiornamento e lo sviluppo professionale delle persone. Nel corso del 2023, Reply ha rafforzato gli investimenti in programmi di sviluppo delle competenze, supporto alla crescita professionale, corsi di specializzazione, e workshop sulle soft

skills. Inoltre, attraverso un programma di formazione basato su contenuti generati dagli utenti, i dipendenti di Reply possono contribuire al knowledge sharing interno, diventando loro stessi docenti e relatori su temi attuali e rilevanti per l'azienda.

L'attenzione dedicata allo sviluppo di talenti e competenze non si limita alla comunità interna ma si estende anche al mondo esterno, coinvolgendo studenti e professionisti in una serie di iniziative mirate. Tra i programmi inclusi, vi sono master post-laurea, competizioni online di squadra incentrate sui principali temi dell'innovazione, o progetti collaborativi con team universitari nel corso del loro percorso accademico.

# AMBIENTE

Il cambiamento climatico e la sostenibilità ambientale rappresentano una sfida per tutti, ma allo stesso tempo offrono un'opportunità. Anche facendo parte di un settore con un impatto ambientale limitato, Reply è consapevole che le attività aziendali influiscono sul pianeta. Pertanto, ha delineato linee guida e una roadmap di azioni per ridurre le sue emissioni e raggiungere la neutralità carbonica entro il 2025 ed emissioni nette zero entro il 2030.

Le principali iniziative di questo piano includono:

- ▶ 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 le country 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 l'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 affianca l'impegno di Reply a raggiungere lo status di "zero-waste" entro il 2030, promuovendo il riutilizzo e il riciclo quando possibile, e creando gadget con materiali di riuso per i dipendenti. Inoltre, tramite il programma **Reply to the Earth**, Reply sensibilizza i dipendenti affinché siano consapevoli del loro impatto ambientale durante le attività quotidiane, ad esempio attraverso la scelta di modalità di trasporto sostenibili o l'uso di materiali riciclati.



# GOVERNANCE

Reply pone il rispetto delle normative come pilastro fondamentale nella gestione delle relazioni commerciali, sia con soggetti pubblici che privati. Il Gruppo, operando in diversi Paesi, non solo si conforma alle leggi nazionali vigenti, ma si impegna attivamente per una crescita sostenibile e inclusiva, in accordo 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, al quale aderisce.

Il Codice Etico di Reply definisce, esplicita e formalizza i valori dell'azienda, guidando tutti i membri su come comportarsi correttamente nelle loro attività quotidiane, sia con i clienti, i fornitori, i partner commerciali che con i colleghi. La sua adozione da parte di tutti i dipendenti crea e mantiene una cultura etica comune tra i team, consentendo a tutti di operare in coerenza con i valori di Reply.

In tutte le nazioni in cui Reply opera, sono stati istituiti canali specifici per l'invio di segnalazioni. La **Whistleblowing Policy**, in particolare, incoraggia i dipendenti a segnalare tempestivamente comportamenti scorretti, garantendo la possibilità di denunciare qualsiasi problematica senza subire conseguenze sulla propria attività lavorativa.

Oltre alla conformità a leggi e regolamenti, la sicurezza dei sistemi informativi è un requisito fondamentale per garantire l'affidabilità delle informazioni trattate, nonché l'efficacia ed efficienza dei servizi erogati dall'azienda. A tale scopo Reply ha adottato un framework per preservare:

- ▶ la **riservatezza**, ovvero che i dati siano accessibili solamente a utenti e sistemi autorizzati;
- ▶ l'**integrità**, ovvero correttezza, completezza e accuratezza dei dati;
- ▶ la **disponibilità**, ovvero 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, anche nel 2023 è stata promossa la 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.