

# REPLY UNTERNEHMENSPROFIL

## 2018

Reply [MTA, STAR: REY] ist auf die Entwicklung und Einführung von Lösungen auf Basis neuer Kommunikationskanäle und digitaler Medien spezialisiert.

Mit seinem Netzwerk aus hochspezialisierten Unternehmen unterstützt Reply die europäischen Branchenführer aus Telekommunikation und Medien, Industrie und Dienstleistung, Banken und Versicherungen sowie öffentliche Verwaltung effektiv bei Geschäftsmodellen, die auf den neuen Paradigmen, wie Big Data, Cloud-Computing, Digitalen Medien und dem Internet der Dinge basieren. Zu den von Reply angebotenen Services gehören: Beratung, Systemintegration und Digital Services.



# REPLY

**Das Unternehmen Reply ist in den Bereichen Consulting, Systemintegration und Digital Services tätig und auf die Entwicklung, Gestaltung und Umsetzung von Lösungen auf Grundlage neuer Kommunikationskanäle und digitaler Medien spezialisiert. Reply arbeitet zusammen mit wichtigen Industriekonzernen an der Definition und Entwicklung von Geschäftsmodellen, die durch neue Technologie- und Kommunikationsparadigmen wie Big Data, Cloud-Computing, digitale Kommunikation, das Internet der Dinge und mobile und soziale Vernetzung ermöglicht werden. Auf diese Weise beabsichtigt das Unternehmen Prozesse, Anwendungen und Endgeräte zu optimieren und zu vernetzen.**

Replys Angebot zielt darauf ab, den Erfolg seiner Kunden durch die Einführung von Innovationen entlang der gesamten digitalen Wertschöpfungskette zu fördern. Auf Grundlage seiner Kenntnis spezifischer Lösungen und seiner umfassenden Erfahrung spricht Reply die Hauptprobleme verschiedener Branchen an.

Replys Angebot deckt folgende drei Kompetenzbereiche ab:

**Prozesse** – Reply versteht Technologie als Enabler für Geschäftsprozesse, und bringt profunde Markt- und Branchenkenntnisse in Projekte ein.

**Anwendungen** – Reply entwirft und entwickelt Anwendungslösungen, die darauf abzielen, zentrale Unternehmensanforderungen abzudecken.

**Technologien** – Reply optimiert die Nutzung innovativer Technologien, indem Lösungen entwickelt werden, mit denen das Unternehmen seinen Kunden höchste Effizienz der Betriebsabläufe und maximale Flexibilität gewährleisten kann.

Im Rahmen der drei Bereiche bietet Reply Folgendes an:

**Beratung** – zu Strategie, Kommunikation, Prozessen und Technologien

**Systemintegration** – um das gesamte Technologiepotenzial zu nutzen, indem Geschäftsberatungsdienstleistungen mit innovativen Technologielösungen und Mehrwert auf höchstem Niveau kombiniert werden

**Anwendungsmanagement** – das Management, die Überwachung und die kontinuierliche Entwicklung von Software-Ressourcen

Reply erzielte mit seinen Unternehmungen in Europa und seinen Hauptniederlassungen in Deutschland, Italien und dem Vereinigten Königreich in 2017 einen Umsatz von mehr als 884 Millionen €. Seit Beginn des Jahres verzeichnete die Gruppe einen Konzernumsatz von 754,4 Millionen Euro; dies entspricht einer Steigerung von 15,8% gegenüber dem Vergleichszeitraum 2017. Reply ist an der Börse „Borsa Italiana“ gelistet [MTA, STAR: REY].



# BRANCHENFOKUS

**Reply unterstützt die wichtigsten europäischen Unternehmen aus den Branchen Telekommunikation und Medien, Banken, Versicherungen und Finanzinstitute, Industrie und Dienstleistungen, Energie- und Versorgungsunternehmen sowie aus der öffentlichen Verwaltung.**

## TELEKOMMUNIKATION UND MEDIEN

Reply zählt mittlerweile zu den führenden Technologiepartnern für die Telekommunikationsbranche und den Medienunternehmen, einem Bereich, der gekennzeichnet ist durch den kontinuierlichen Transformationsprozess der Anbieter, die sich selbst zunehmend über innovative Dienstleistungen und innovative Inhalte positionieren. Reply legt einen besonderen Schwerpunkt auf die Neudefinition von Omni-Channel-Kooperationsmodellen für seine Kunden, sowohl auf der Touchpoint-Ebene (physisch und digital) als auch durch die Entwicklung innovativer Kundenerfahrungslösungen, die vermehrt in Social-Media-Modelle integriert werden.

## BANKEN, VERSICHERUNGEN UND FINANZINSTITUTE

Reply ist zunehmend aktiv in der digitalen Transformation der europäischen Finanzinstitutionen. In diesem Bereich konzentriert sich Reply darauf, mit einigen der führenden Akteure der Branche zusammenzuarbeiten, um umfassende Multi-Channel-Strategien für das Kundenerlebnis sowie *Strategien zur Kundenbindung zu definieren*. Diese reichen von der digitalen Markenbildung bis hin zur Implementierung von Strategie-Apps und von der Entwicklung einer neuen Generation von Multi-Channel-Portalen und Touchpoints bis hin zur vollständigen Neudefinition der zugrunde liegenden technologischen Architektur.

## HERSTELLUNG UND EINZELHANDEL

Reply unterstützt Unternehmen bei der Transformation und dem Management ihrer Informationssysteme. Die angebotenen Dienstleistungen reichen vom strategischen Design und der Kenntnis und Neudefinition von Kerngeschäftsprozessen bis hin zur Lösungserstellung für die Anwendungsintegration zur Unterstützung des erweiterten Unternehmens. Reply bietet ein spezifisches Dienstleistungsangebot für die Einzelhandelsbranche an, das E-Commerce und Multi-Channel-Beratung mit dem Design und der Entwicklung von Lösungen kombiniert, die Web-, Mobiltelefon-, Call-Center- und In-Store-Dienstleistungen integrieren und in denen digitale Geräte, Innovationen und physische Orte miteinander verbunden werden, um eine ansprechende und einheitliche Kundenerfahrung zu schaffen.

## ENERGIE- UND VERSORGUNGSUNTERNEHMEN

Die Energie- und Versorgungsbranche durchlebt zurzeit einen tiefgreifenden Wandel hinsichtlich der Modelle, die für die Generierung, Verteilung und den Verkauf von Energie genutzt werden. Reply kombiniert profunde Kenntnisse des Markts und dessen spezifischer Prozesse mit ausgeprägtem Know-how beim Design, der Implementierung und dem Management von Anwendungen sowie technologischen Lösungen zur Unterstützung des Kerngeschäfts. Die Fähigkeit, den Wandel von Managementmodellen, die von Betreibern in der Branche genutzt werden, sowie die Vertikalisierung von Fähigkeiten und spezifischen Lösungen (Internet der Dinge, Big Data, Cloud, Mobiltelefon usw.) zu unterstützen, ermöglichen es Reply, Unternehmen, die Energie erzeugen, verkaufen und verteilen, bei der Definition und Entwicklung neuer Geschäftsmodelle zur Seite zu stehen. Zu den



abgedeckten Aspekten gehören intelligente Verbrauchsmessung, Smart-Grid-Management, Echtzeit-Preisbildung und Demand Response.

## **ÖFFENTLICHE VERWALTUNG**

In der Gesundheitsbranche und in den öffentlichen Verwaltungsbereichen gab es in den letzten Jahren eine zunehmend starke Fokussierung auf die Kostensenkung, während die Qualität beibehalten und das Dienstleistungsspektrum für Verbraucher verbessert werden sollten. In diesem Szenario kommt Reply die Erfahrung zugute, die das Unternehmen mit topaktuellen Online-Dienstleistungen erwerben konnte, d. h. bei der Erstellung vertikaler Anwendungen und der Schaffung von Know-how, die es Reply ermöglichen, spezifische Lösungen für das Beziehungsmanagement mit der Öffentlichkeit und mit Unternehmen zu implementieren.

# **TECHNOLOGISCHE INNOVATION**

**Technologische Innovation stellt die Grundlage für die Entwicklung von Reply dar, einem Unternehmen, das sich zum Ziel gesetzt hat, seine Kunden mit den notwendigen Tools auszustatten, um Flexibilität und Effizienz zu steigern. Reply engagiert sich in einen kontinuierlichen Forschungs-, Auswahl- und Marketingprozess innovativer Lösungen, um die Wertschöpfung innerhalb der Organisation ständig auszubauen.**

## **BIG DATA UND ANALYTIK**

In den letzten Jahren nahm die Bekanntheit der diversen Möglichkeiten zur Nutzung von Big Data durch analytische Modelle, die in der Lage sind, das Potenzial der neuen NoSql-Technologien nutzen, über alle Industriezweige hinweg deutlich zu. Dank der Kombination von Kompetenzen in den Bereichen Technologie, Datenanalyse und -modellierung sowie Umgestaltung von Verfahrenstechniken konnte Reply seine Kunden dabei unterstützen, Big-Data-Probleme zu lösen, sowohl durch die Einleitung eines echten und konkreten Kulturwandels als auch durch die Einführung eines neuen Ansatzes beim Data Management, entweder beim Kunden selbst oder bei externen Dienstleistern.

## **CLOUD COMPUTING**

In den letzten Jahren hat Cloud Computing sich für Unternehmen als eines der wichtigsten Transformationsfelder etabliert. Um die Anforderungen für strategische und technologische Transformation und das Veränderungsmanagement zu erfüllen, die in die Implementierung des am besten geeigneten Cloud-Modells für spezifische Situationen involviert sind, hat Reply ein Dienstleistungsangebot definiert, das sich wie folgt strukturiert:

- Beratungsunterstützung (vom Geschäftsprozess zum operativen Management), um Kunden zu helfen, die geeignetsten technologischen Lösungen und Anwendungslösungen zu erkennen, auszuwählen und zu entwickeln.
- End-to-End-Providerservice, der es dem Kunden durch seine enge Partnerschaft mit führenden weltweiten Vendors wie Amazon, Google, Microsoft, Oracle und Salesforce ermöglicht, von den geeignetsten Lösungen für seine Bedürfnisse zu profitieren, sowohl hinsichtlich des verwendeten Modells als auch der eingesetzten Technologie.



- SaaS-Dienstleistungen und -Lösungen auf Grundlage der proprietären Software-Lösungen von Reply

Die SaaS-Lösungen basieren auf Replys wichtigsten Anwendungsplattformen (TamTamy™, SideUp Reply™, Gaia Reply™, Discovery Reply™). Bewährte Partnerschaften mit Amazon, Google, Microsoft, Oracle und Salesforce.com ermöglichen es Reply, innovative technologische Kompetenzen in den Bereichen Cloud Computing und SaaS-Plattformen zu antizipieren und diese dem Kunden sofort zur Verfügung zu stellen.

## **KUNDENERFAHRUNG**

Die zunehmende Integration neuer Kommunikationstechnologien insbesondere in Bezug auf mobile Dienstleistungen, der soziale Aspekt der Mitwirkung und Zusammenarbeit sowie die Verbreitung von Multi-Channel-Dienstleistungen haben mittlerweile eine entscheidende Bedeutung für die Implementierung von CRM-Lösungen, die tatsächlichen Wert schaffen, indem sie traditionelle Modelle zugunsten eines kundenorientierten Ansatzes neu definieren.

Reply hat ein strategisches CRM-Framework auf einem ganzheitlichen Ansatz aufgebaut, das Unternehmen die erforderlichen Werkzeuge und Lösungen für die zielgerichtete Beteiligung potenzieller und bestehender Kunden zur Verfügung stellt, indem die Customer Journey im Sinne einer vollständigen und detaillierten Vision der Customer Experience abgebildet und analysiert wird.

## **INTERNET DER DINGE**

Die zunehmende Annäherung der Telekommunikations-, der Medien- und der Verbraucherelektronikbranche macht es notwendig, Geräte, die derzeit keine Konnektivität bieten (wie zum Beispiel Haushaltsgeräte und Systeme zur Heimautomation), als „Netzwerkgeräte“ zu behandeln. Das Internet der Dinge ist ein Markt, der Schätzungen führender Analysten zufolge in Europa zwischen 2015 und 2020 um über 46 % pro Jahr wachsen wird.

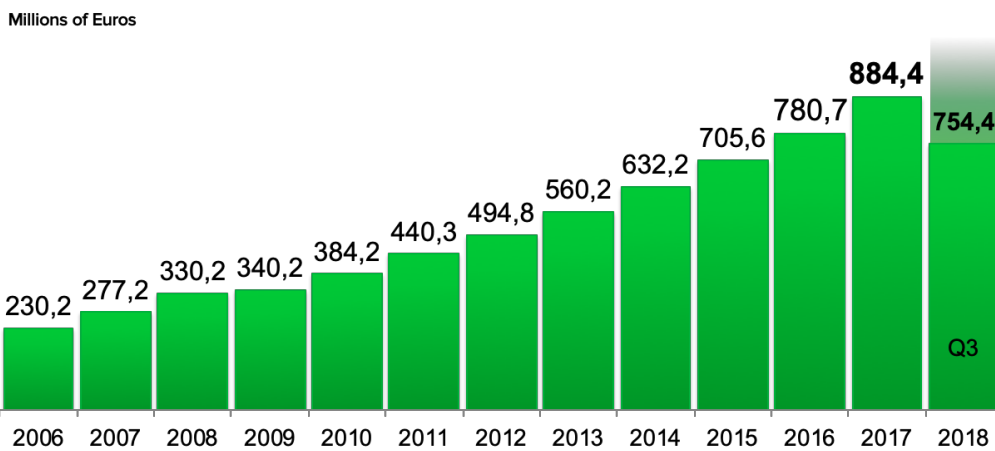
Neben der erheblichen Erweiterung der Anwendungsbereiche für seine Plattform mit spezifischen Entwicklungen für die wichtigsten Branchen im Jahr 2014 hat Reply auch einen Start-up-Inkubator errichtet, um das Wachstum und die Schaffung von Ideen und Start-ups im Bereich des Internets der Dinge in Europa und den USA zu finanzieren, zu beschleunigen und zu unterstützen.



# FINANZIELLE UND ÖKONOMISCHE GESCHÄFTSENTWICKLUNG

**Seit 1997 ist die ökonomische und finanzielle Geschäftsentwicklung von Reply durch ein stetiges, starkes Wachstum gekennzeichnet.**

Zum starken Umsatzwachstum, dessen Wert von 5,9 Millionen Euro im Jahr 1997 auf 884,4 Millionen Euro im Jahr 2017 angestiegen ist, gesellt sich eine ebenso bemerkenswerte Entwicklung des Unternehmens selbst: Reply ist von einem Mitarbeiterstamm von 83 Mitarbeitern im Jahr 1997, auf 6456 Mitarbeitern im Dezember 2017 gewachsen.



People



1925	2272	2686	2994	3149	3422	3725	4253	4689	5245	6015	6456	<b>7355</b>
------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	-------------

Reply [MTA, STAR: REY] ist an der Italienischen Börse (Borsa Italiana) im STAR Segment seit Dezember 2000 notiert.

## INFORMATIONEN UND KONTAKTE

### REPLY S.P.A.

E-Mail: [info@reply.com](mailto:info@reply.com)

Website: [www.reply.com](http://www.reply.com)