

# PROFILO AZIENDALE REPLY

## 2018

Reply [MTA, STAR: REY] è specializzata nella progettazione e nell'implementazione di soluzioni basate sui nuovi canali di comunicazione e media digitali.

Costituita da un modello a rete di aziende altamente specializzate, Reply affianca i principali gruppi industriali europei appartenenti ai settori Telco & Media, Industria e Servizi, Banche e Assicurazioni e Pubblica Amministrazione nella definizione e nello sviluppo di modelli di business abilitati dai nuovi paradigmi del Big Data, Cloud Computing, Digital Media e Internet degli Oggetti. I servizi di Reply includono: Consulenza, System Integration e Digital Services.



# REPLY

**Reply è una società specializzata in Consulenza, System Integration e Digital Services, dedicata all'ideazione, progettazione e implementazione di soluzioni basate sui nuovi canali di comunicazione e i media digitali. Reply affianca i principali gruppi industriali nella definizione e nello sviluppo di modelli di business abilitati dai nuovi paradigmi tecnologici e di comunicazione, quali ad esempio Big Data, Cloud Computing, Digital Communication e Internet degli Oggetti, per ottimizzare ed integrare processi, applicazioni e dispositivi.**

L'offerta di Reply si propone di favorire il successo dei clienti attraverso l'introduzione di innovazione su tutta la catena del valore, grazie alla conoscenza di soluzioni specifiche ed alla consolidata esperienza sui principali temi core dei diversi settori industriali.

Reply declina la propria offerta di servizi in tre 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;

**Tecnologie** – Reply ottimizza l'utilizzo di tecnologie innovative, realizzando soluzioni in grado di garantire ai clienti la massima efficienza e flessibilità operativa.

Nell'ambito delle tre linee di competenza, Reply offre servizi di:

**Consulenza** – strategica, di comunicazione, di processo e tecnologica;

**System integration** – sfruttare al meglio il potenziale della tecnologia coniugando consulenza aziendale con soluzioni tecnologiche innovative ad elevato valore aggiunto;

**Application Management** – gestione, monitoraggio ed evoluzione continua degli asset applicativi.

Attiva in Europa e nelle sedi in Germania, Italia e Regno Unito, nel 2017 Reply ha superato gli €884 milioni di fatturato. Da inizio anno, il Gruppo ha registrato un fatturato consolidato pari a 238,9 milioni di Euro, in incremento del 14,6% rispetto al corrispondente dato 2017. Reply è quotata al segmento STAR di Borsa Italiana [MTA, STAR: REY].



# MARKET FOCUS

**Reply affianca i principali gruppi industriali europei appartenenti ai settori Telco e Media, Banche, Assicurazioni e Operatori Finanziari, Manufacturing e Retail, Energy e Utilities e Pubblica Amministrazione.**

## TELCO E MEDIA

Reply si posiziona tra i principali partner tecnologici per il mercato Telco e Media, un settore caratterizzato da una continua trasformazione degli operatori che, sempre più, si propongono come fornitori di servizi innovativi e contenuti. Reply è specializzata nella ridefinizione dei modelli di *engagement* omnicanale del cliente, sia a livello di touchpoint (fisici e digitali) sia come sviluppo di innovative soluzioni di customer experience, sempre più spesso integrate con logiche Social.

Reply, con un'offerta integrata di consulenza, comunicazione e creatività, lavora con i propri clienti nella definizione di servizi e applicazioni specificamente disegnati per i dispositivi di ultima generazione.

## BANCHE, ASSICURAZIONI E OPERATORI FINANZIARI

Reply è sempre più attiva nella trasformazione digitale delle financial institution in Europa. In questo ambito, Reply lavora con alcune delle principali realtà del settore nella definizione di strategie multicanale complete di *customer journey* e *customer engagement*: dal digital branding all'implementazione di app strategy, dallo sviluppo di una nuova generazione di portali e touchpoint multicanale, alla completa ridefinizione delle architetture tecnologiche sottostanti.

## MANUFACTURING E RETAIL

Reply affianca le aziende nelle fasi di trasformazione e gestione dei sistemi informativi: dal disegno strategico alla comprensione e ridefinizione dei processi core, fino alla realizzazione di soluzioni per garantire l'integrazione delle applicazioni a supporto dell'azienda estesa. Reply ha definito in ambito retail un'offerta specifica che coniuga consulenza eCommerce e multicanale con la progettazione e lo sviluppo di soluzioni multicanale, in cui dispositivi digitali, innovazione e luoghi fisici si fondono per creare una customer experience coinvolgente e coerente.

## ENERGY E UTILITIES

Il settore dell'Energy & Utilities si conferma al centro di una profonda trasformazione nelle modalità di produzione, distribuzione e vendita dell'energia. Reply coniuga la profonda conoscenza del mercato e dei suoi processi peculiari, con una capacità distintiva nella progettazione, realizzazione e gestione di soluzioni applicative e tecnologiche a supporto del core business. La capacità nel supportare la trasformazione dei modelli gestionali degli operatori del settore e la verticalizzazione di competenze e soluzioni specifiche (IoT, big data, cloud, mobile ecc.), permettono a Reply di affiancare le società di generazione, vendita e distribuzione dell'energia nella definizione e nello sviluppo di nuovi modelli operativi in ambiti quali smart metering, smart grid, real-time pricing e demand response.



## GOVERNMENT E DEFENCE

Nell'ambito della pubblica amministrazione e sanità si è posta con forza, negli ultimi anni, la necessità di riduzione dei costi, mantenendo la qualità e incrementando le opportunità di servizio al cittadino. In questo scenario Reply sfrutta l'esperienza maturata sui servizi online più avanzati, verticalizzando applicazioni e competenze per la realizzazione di soluzioni specifiche per la gestione della relazione con cittadini e imprese.

## INNOVAZIONE TECNOLOGICA

**L'innovazione tecnologica è alla base dello sviluppo di Reply, che da sempre persegue l'obiettivo di fornire ai propri clienti gli strumenti necessari per aumentare flessibilità ed efficienza. Reply è impegnata in un processo continuo di ricerca, selezione e promozione sul mercato di soluzioni innovative, in grado di sostenere la creazione di valore all'interno delle organizzazioni.**

## BIG DATA E ANALYTICS

Negli ultimi anni è accresciuto, in ogni ambito industriale, la consapevolezza nei confronti delle ampie possibilità derivanti dallo sfruttamento dei big data, tramite modelli di analytics in grado di valorizzare le potenzialità delle nuove tecnologie NoSql. Reply, unendo competenze tecnologiche di data analysis/modeling e di process reengineering, ha agevolato il percorso di avvicinamento dei propri clienti alla tematica big data, favorendo l'attivazione di un reale e concreto percorso di cambiamento culturale e introducendo un nuovo approccio alla tematica della gestione del dato, sia esso interno all'azienda o derivante da agenti esterni.

## CLOUD COMPUTING

In questi ultimi anni, il cloud computing si è affermato come una delle più importanti rivoluzioni che le aziende si siano trovate a dover affrontare. Per rispondere alle esigenze di trasformazione e di change management volte all'implementazione del modello cloud più adatto alle specifiche esigenze, Reply ha definito un'offerta strutturata nei seguenti punti:

- un supporto consulenziale (dal processo alla gestione operativa) in grado di affiancare i clienti nella comprensione, nella scelta e nell'evoluzione delle migliori soluzioni tecnologiche e applicative;
- un servizio di end to end provider che consente al cliente di beneficiare delle soluzioni più adatte ai suoi bisogni, sia in termini di modello che di tecnologia adottata;
- servizi e soluzioni SaaS, basati sulle piattaforme applicative proprietarie Reply.

Le piattaforme applicative di Reply (TamTamy™, SideUp Reply™, Gaia Reply™, Discovery Reply™) si basano su soluzioni SaaS. Le *partnership* consolidate con Amazon, Google, Microsoft, Oracle e Salesforce.com permettono a Reply di anticipare le competenze tecnologiche innovative in termini di *Cloud Computing* e piattaforme SaaS per renderle immediatamente disponibili ai clienti.



## **CUSTOMER EXPERIENCE**

La sempre più forte integrazione - soprattutto in mobilità - con le nuove tecnologie di comunicazione; la componente social di partecipazione e collaborazione e, la diffusione della multicanalità hanno acquisito un'importanza cruciale nel realizzare soluzioni di CRM che creino effettivo valore, ridefinendo i tradizionali modelli a favore di un approccio realmente customer-centric.

Reply ha costruito un framework strategico di CRM basato su un approccio olistico, che, sfruttando la mappatura e l'analisi della customer journey attraverso una visione dettagliata e completa della customer experience, fornisca alle aziende gli strumenti e le soluzioni per il coinvolgimento mirato di prospect e clienti.

## **INTERNET OF THINGS**

La spinta alla convergenza tra Telco, Media ed elettronica di consumo porta alla necessità di interpretare come device in rete oggetti oggi slegati da ogni forma di connettività (elettrodomestici, controller per impianti domotici integrati, ...). L'Internet degli oggetti (IoT) è un mercato per cui i principali analisti stimano in Europa, nel periodo 2015-2020, tassi di crescita superiori al 46% annuo.

Nel 2014, Reply, oltre ad avere esteso significativamente gli ambiti di applicabilità della propria piattaforma con sviluppi specifici per le principali industry, ha costituito un incubatore avanzato per finanziare, accelerare e supportare la crescita e l'affermarsi di idee e startup in ambito IoT in Europa e in USA.

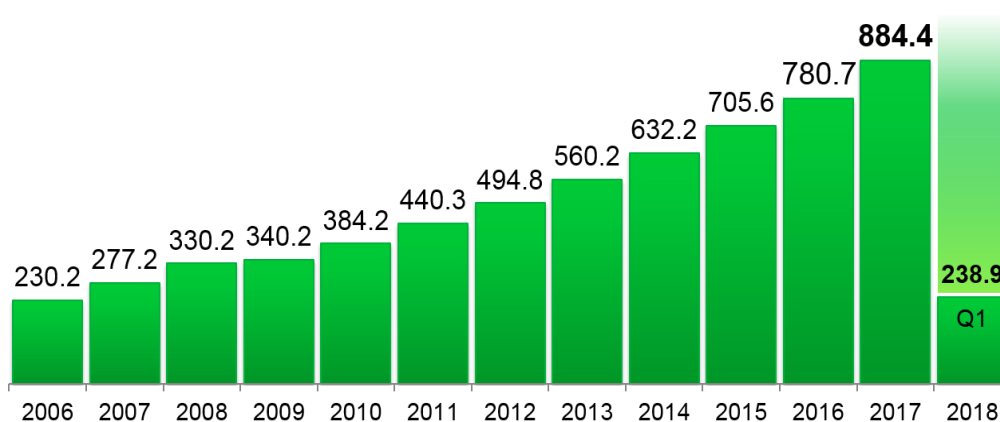


## ANDAMENTO ECONOMICO-FINANZIARIO

**Dal 1997 (primo esercizio fiscale intero dall'anno di fondazione), Reply ha conseguito importanti risultati economico-finanziari, caratterizzati da una crescita costante e significativa.**

L'incremento di fatturato, passato da 5,9 milioni nel 1997 a 884,4 milioni nel 2017, ha affiancato l'espansione altrettanto rilevante della dimensione della società, evidenziata dalla crescita dell'organico da 83 dipendenti del 1997 a 6456 dipendenti a dicembre 2017.

Millions of Euros



People



Reply [MTA, STAR: REY] è quotata su Borsa Italiana S.p.A. (segmento Star) da dicembre 2000.

### INFORMAZIONI E CONTATTI

#### REPLY S.P.A.

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

Sito web: [www.reply.com](http://www.reply.com)