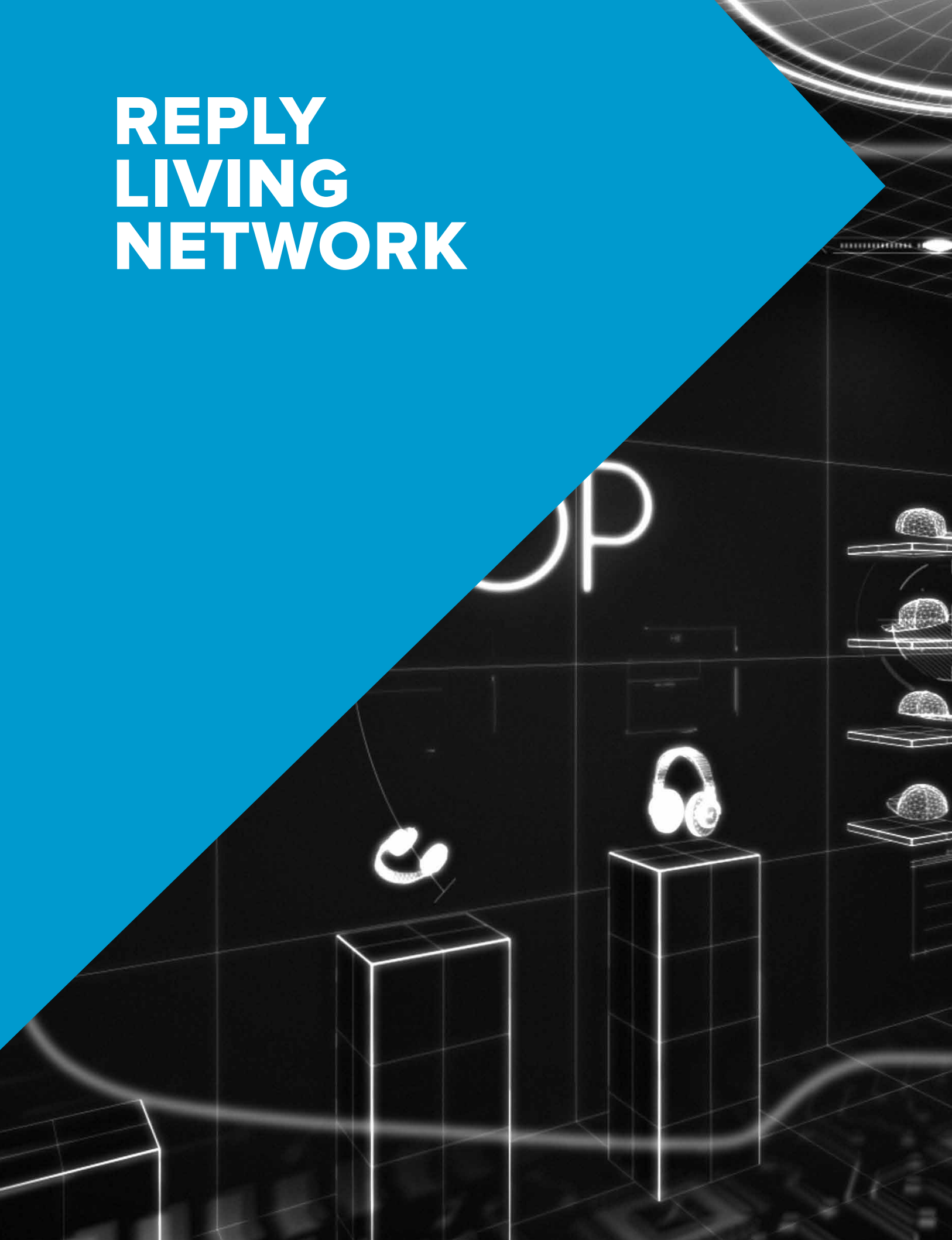


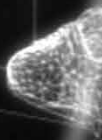
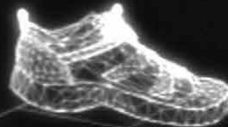
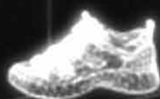
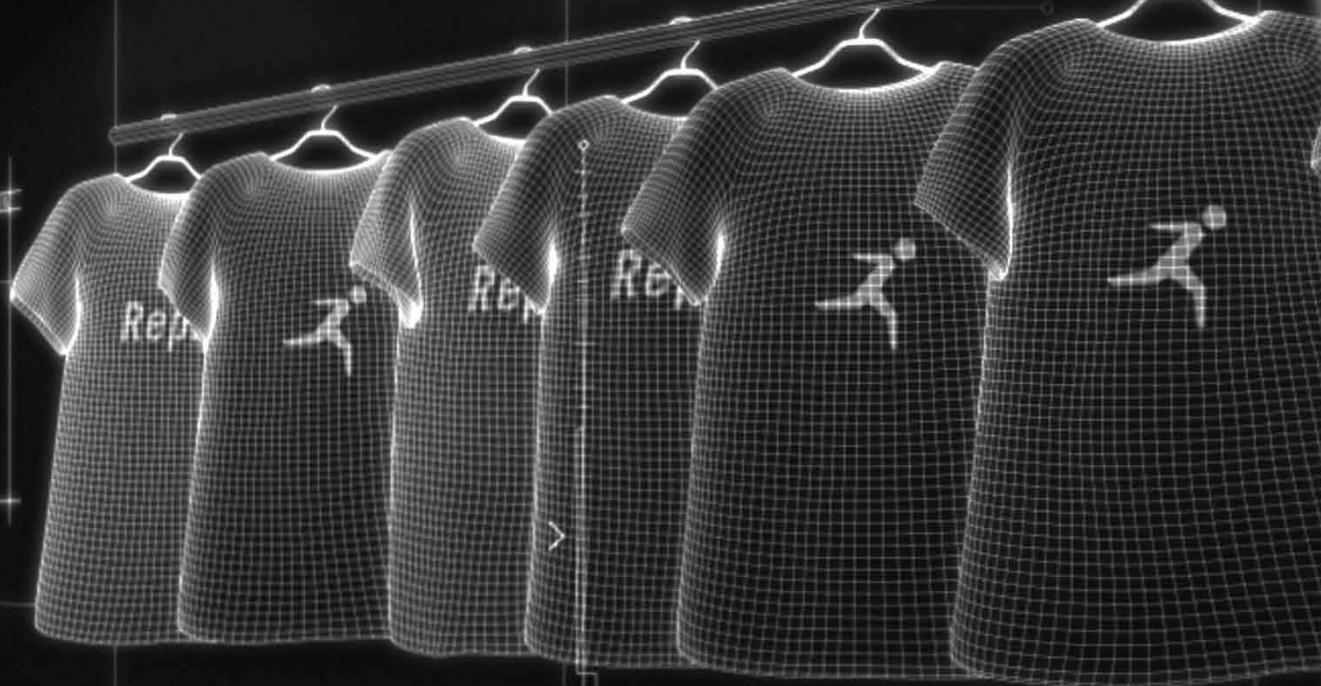
# REPLY LIVING NETWORK



LOCAL TIME

09:20:08 AM

GMT+2 TEST MODE ALARM



SHO

OF WOMEN'S SHOES, AND THEY'RE ALSO ONE OF THE MOST DIFFICULT TO DEFINE IN THEIR MOST BASIC FORM. PUMPS HAVE CLOSED BACKS, AND LOW-CUT FRONTS THAT

SHO

STYLES OF WOMEN'S SHOES, AND THEY'RE ALSO ONE OF THE MOST DIFFICULT TO DEFINE IN THEIR MOST BASIC FORM. PUMPS HAVE CLOSED BACKS, AND LOW-CUT FRONTS

# 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 ed i media digitali.

Costituita da un modello a rete, 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, internet degli oggetti, mobile e social networking, per ottimizzare ed integrare processi, applicazioni e dispositivi.

## 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 provato successo e scalabilità;
- una **rete** di aziende specializzate per area di competenza;
- **team** costituiti da specialisti, provenienti dalle migliori università;
- un **management** di grande esperienza;
- un continuo **investimento** in ricerca e sviluppo;
- **relazioni** di lungo termine con i propri clienti.

## IL MODELLO ORGANIZZATIVO

Con oltre 5.200 dipendenti (31 dicembre 2015) , Reply opera con una struttura a rete costituita da società specializzate per processi, applicazioni e tecnologie, che costituiscono centri di eccellenza nei rispettivi ambiti di competenza.

- **Processi** - per Reply comprendere e utilizzare la tecnologia significa introdurre un nuovo fattore abilitante ai processi, grazie ad 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.

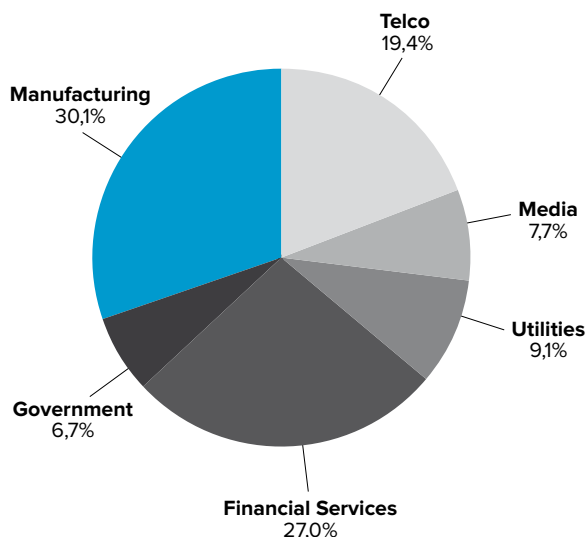
## I SERVIZI DI REPLY INCLUDONO:

- **Consulenza** - strategica, di comunicazione, di processo e tecnologica;
- **System Integration** - utilizzare al meglio il potenziale della tecnologia, coniugando consulenza di business con soluzioni tecnologiche innovative e ad elevato valore aggiunto;
- **Application Management** - gestione, monitoraggio ed evoluzione continua degli asset applicativi.

# MARKET FOCUS

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

Nel 2015 la suddivisione del fatturato del Gruppo tra i vari settori verticali è stata la seguente:



## TELCO E MEDIA

In un mondo che evolve verso una moltiplicazione dei contatti digitali, le modalità di relazione con il cliente finale cambiano drasticamente. La digitalizzazione dei servizi e la virtualizzazione delle interazioni impongono nuove sfide a livello di offerta, di business model e di processi operativi, disegnando, di fatto, scenari competitivi molte volte cross industry. In questo scenario Reply lavora con i principali operatori telco e media nella definizione e nell'implementazione delle strategie di digital transformation applicate ai principali processi core.

In particolare, la sempre più diffusa affermazione dell'Internet degli oggetti, richiede una crescente adattabilità delle reti al trasporto, real time, di enormi volumi di dati, generati non più solo da smart-phone e da mobile devices, ma da una miriade di smart-objects connotati dalle caratteristiche funzionali più disparate. Questa nuova era di "smart connection" è caratterizzata

da un diverso approccio alla rete stessa che, tramite azioni di "on-demand network provisioning", deve adattarsi e riconfigurarsi in base alle mutevoli esigenze dell'utente e del servizio supportato.

In ambito telco Reply ha definito un'offerta integrata di consulenza strategica e tecnologica per supportare la progettazione, la definizione e la gestione delle reti di nuova generazione, basate sui paradigmi SDN (Software Defining Network), in grado di integrare e gestire reti virtuali (Network Virtualization) tramite i servizi di network engineering e di network operations. In ambito di sicurezza delle reti Reply ha reso disponibile, nel corso del 2015, un'innovativa soluzione, basata sui paradigmi di Ethereum Blockchain, per permettere di indentificare, prevenire e rimuovere gli attacchi degli hacker sulle reti SDN, tipicamente più flessibili ed adattabili alle esigenze del servizio, ma allo stesso tempo più vulnerabili ad attacchi esterni.

Reply, infine, affianca i propri clienti nell'ideazione e realizzazione di servizi e applicazioni disegnati per i dispositivi di ultima generazione e, nella riprogettazione dei modelli di engagement omnicanale, sia a livello di touchpoint (fisici e digitali), sia come sviluppo di innovative soluzioni di customer experience, sempre più spesso integrate con logiche social.

## **BANCHE, ASSICURAZIONI E OPERATORI FINANZIARI**

Reply è sempre più attiva nella trasformazione digitale delle financial institution. In questo ambito Reply lavora, con alcune delle principali realtà europee del settore, su numerose tematiche chiave, come ad esempio la definizione di strategie multicanale di digital experience e customer engagement complete: dal digital branding all'implementazione di app strategy; dallo sviluppo di una nuova generazione di portali e touchpoints multicanale alla completa ridefinizione delle architetture tecnologiche sottostanti, all'analisi dei nuovi customer journeys.

Per quanto riguarda la distribuzione di prodotti di wealth management, Reply ha una forte presenza sul mercato e ha sviluppato un'ampia gamma di competenze e soluzioni specifiche volte, ad esempio, ai modelli emergenti di consulenza e alle soluzioni di remote advice. Nell'area del Governance Risk Control (GRC), Reply opera con una divisione di consulenza dedicata, integrata in un network europeo e fortemente specializzata sulle tematiche di risk evaluation e risk control. In tale ambito Reply è impegnata, presso alcune primarie istituzioni, nelle attività legate al processo di implementazione delle normative dell'Unione Bancaria Europea.

Nell'area sempre più strategica dei big data, Reply sta fortemente investendo e operando con alcune tra le più importanti istituzioni finanziarie su due direttrici: il concreto inserimento delle nuove architetture e tecnologie big data nei sistemi e nelle architetture esistenti e lo sviluppo di competenze e modelli di analytics, volti ad estrarre un tangibile business value dalle basi dati disponibili.

Un'altra tematica di forte presenza e specializzazione per Reply è quella dei mobile payments e dei servizi di m-commerce ad essi connessi. Reply offre sia servizi di consulenza sia una piattaforma proprietaria verticalizzata per differenti filiere industriali (banche, assicurazioni, operatori di pagamento, telco, retailer, media ed internet companies). La piattaforma, in particolare, abilita un'ampia gamma di servizi di pagamento mobili personalizzati e contestualizzati ed include soluzioni di Mobile Pos in grado di accettare pagamenti con le principali tipologie di carte oggi attive.

Infine, sulle frontiere più avanzate dell'innovazione, Reply è presente con numerosi progetti, ad esempio, nelle aree delle più recenti tecnologie di riconoscimento biometrico ed identità digitale, nell'IoT applicato a specifici comparti assicurativi (auto, casa e salute), nelle crypto currencies e nelle soluzioni connesse all'interno della blockchain, nella sperimentazione e valutazione di modelli "fintech" di peer to peer lending, crowdfunding e nella definizione di e-marketplace specifici per le financial institution.

## MANUFACTURING E RETAIL

Reply affianca le aziende nelle fasi di trasformazione e gestione dei sistemi informativi: dal disegno strategico alla comprensione e ridefinizione dei principali processi, fino alla realizzazione di soluzioni che integrano le applicazioni core in ambito produzione e distribuzione.

Le aree di focalizzazione e di sviluppo delle competenze riguardano: supporto dei processi di gestione fornitori e acquisto (SRM); disegno di sistemi di controllo delle catene produttive (MES); distribuzione e movimentazione di prodotti su reti logistiche complesse (SCM).

Industry 4.0 e Logistics 4.0 rappresentano elementi di particolare attenzione per lo sviluppo strategico delle aziende del comparto. Per questo Reply ha potenziato significativamente le proprie risorse in tali ambiti, sviluppando competenze su nuove soluzioni allineate con i paradigmi 4.0 come, modelli sperimentali con l'impiego di droni con capacità di volo indoor autonomo e applicazioni per la guida automativa di veicoli industriali. Parallelamente è in corso lo sviluppo di una nuova piattaforma per applicazioni MES e SCE che rappresenterà il back bone della prossima generazione di applicazioni per la logistica e il manufacturing.

Reply ha, inoltre, definito in ambito retail un'offerta specifica che coniuga la consulenza sui processi di e-commerce con la progettazione e lo sviluppo di piattaforme multicanale (web, mobile, call center e instore) in cui dispositivi digitali, innovazione e luoghi fisici si incontrano per creare una customer experience unica e integrata.

## ENERGY E UTILITIES

Il settore dell'energy e delle utility continua ad essere sollecitato, con pressione sempre maggiore, da numerose forze in ogni area della catena del valore. Il mondo della produzione degli idrocarburi è scosso da una repentina riduzione dei prezzi del greggio, che genera forti pressioni su investimenti, costi e operation. Il parco di centrali di produzione di energia elettrica continua ad arricchirsi di impianti di generazione da fonti rinnovabili, introducendo una progressiva sostituzione di quelli meno efficienti e, soprattutto, una sempre più dinamica ed imprevedibile disponibilità di elettricità. La incombente disponibilità di strumenti di storage, sia a livello di distribuzione che a livello di impianto, consente, inoltre, la sperimentazione dei primi modelli di micro-grid. Le enormi opportunità che ne derivano stanno spingendo progressive azioni regolatorie che trovano effettivo interesse nella volontà dei clienti di fruire di nuovi strumenti di controllo, analisi e gestione dei consumi e che generano una significativa revisione dei modelli operativi, organizzativi e tecnologici della filiera di trasporto, 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" nelle aree di monitoraggio e ottimizzazione della generazione da rinnovabili, trading & risk management, pricing & forecasting, metering, billing, CRM, ecc. 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, trasporto e distribuzione dell'energia, nella definizione e nello sviluppo di nuovi modelli operativi per l'efficientamento dei costi, in contesti di eccellenza operativa, grazie alle competenze in ambiti quali smart metering, smart grid, asset & work management. Inoltre Reply affianca i propri clienti nell'adozione di nuovi paradigmi di energy management volti all'efficientamento energetico, ambito dove si propone con un'offerta completa, rivolta sia alle società di vendita dell'energia sia ai clienti finali.

## GOVERNMENT E DEFENCE

La necessità del "cost saving" unitamente alla riorganizzazione di importanti settori della Pubblica Amministrazione, Sanità inclusa, hanno determinato in Italia, nell'anno 2015, un primo assestamento legislativo a livello di governo centrale, con la contestuale ridefinizione dei centri di spesa, e, a livello delle varie regioni, la ridefinizione di modelli organizzativi volti a porre la centralità del cittadino verso i servizi erogati, siano essi sanitari o di altra natura. Lo slogan di questa trasformazione è: PA digitale.

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 ed imprese.

Inoltre, un altro importante ambito di specializzazione per Reply è la telemedicina, ovvero la sanità digitale, che è destinata a spostare sempre di più terapie e monitoraggio dei pazienti fuori dall'ospedale. Le aree

che maggiormente possono impattare il modello organizzativo sono: telemonitoraggio a casa dei malati, ricetta elettronica, e-health per la gestione dei malati cronici. Per tali scenari Reply ha realizzato un insieme di applicazioni e sistemi volti a sviluppare una rete di comunicazione integrata tra i pazienti e gli operatori territoriali a vari livelli: ospedali, case di cura, centri sanitari di assistenza, centri sociali e quant'altro.

In Inghilterra, infine, Reply lavora con diversi enti governativi tra cui il Ministero della Difesa (MoD), per il quale ha contribuito a definire e implementare un nuovo approccio all'utilizzo dell'architettura IT, a supporto dei processi decisionali, in grado di integrare flussi di informazioni eterogenei, migliorando la gestione dei dati e garantendo, al contempo, la completa visibilità delle risorse disponibili.



# 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 & ANALYTICS

Nel 2015 le tecnologie big data sono uscite dall'ambito più strettamente tecnologico per diventare una delle leve nella trasformazione digitale delle imprese. Sono infatti stati avviati significativi progetti sui dati con l'obiettivo di definire programmi volti a migliorare le performance del business (es: la tematica del risk management nelle financial institution), a innovare i modelli di servizio (es: polizza passenger cars nel comparto assicurativo) o a conoscere e servire meglio i propri clienti (es: i loyalty programs nel retail).

Reply, unendo competenze tecnologiche di data analysis, data 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 gestione del dato. In particolare, nel 2015 Reply ha affiancato le aziende nell'applicazione della tecnologia big data (con la realizzazione di architetture basate sul nuovo concetto di "data lake") e nella trasformazione dei modelli applicati all'analisi del dato, tramite l'inserimento di data scientist specializzati nei progetti di ridefinizione dei processi core aziendali.

Reply ha, inoltre, avviato lo sviluppo di una specifica proposizione in ambito di machine learning per la

gestione dell'enorme mole di dati prodotti dal mondo dell'Internet degli oggetti e per il loro sfruttamento nella creazione di valore da parte delle aziende. Per far questo ha affiancato alle competenze di analytics, tipiche dei data scientist, capacità più specifiche legate a tecniche di process automation, tramite deep learning, image recognition e prescriptive analytics.

## 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. L'offerta di ambienti virtuali e di servizi da parte dei maggiori vendor mondiali ha di fatto modificato, se non stravolto, il concetto di IT come tradizionalmente veniva interpretato, portandolo a divenire da una semplice commodity a uno degli elementi fondamentali su cui impostare la propria digital transformation.

Parallelamente, la sempre maggiore maturità del cloud, qualunque sia la declinazione (IaaS, PaaS o SaaS), sta portando service provider e system integrator a definire offerte specifiche su temi altamente strategici, quali la coesistenza del cloud con applicazioni tradizionali on premises ed il tema della sicurezza della gestione del dato.

Per rispondere alle esigenze di trasformazione strategica, tecnologica e di change management necessarie 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 nella evoluzione delle migliori soluzioni tecnologiche e applicative;
- un servizio di end to end provider che, forte della partnership con i principali vendor mondiali tra cui Amazon, Google, Microsoft, Oracle e Salesforce, 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.

## CUSTOMER ENGAGEMENT

I nuovi modelli di comunicazione e l'ubiquità delle connettività, attraverso una ampia pluralità di mezzi, che affiancano ai cellulari ed ai tablet, le smart tv, i beacon, i dispositivi per la realtà virtuale, hanno reso indispensabile la realizzazione di soluzioni CRM che creino valore aiutando a costruire un'esperienza pervasiva, immersiva e customer-centrica.

La creazione di una esperienza cliente ottimale passa, infatti, dalla costruzione di un modello di relazione one-to-one, focalizzato sugli aspetti distintivi dell'organizzazione aziendale, ad un approccio che ponga il cliente e la sua interazione con l'azienda al centro dei processi, siano essi di marketing, di vendita o di assistenza e servizio.

In quest'ottica, Reply ha negli anni costruito ed evoluto un framework strategico di CRM, che consente la creazione di una customer experience unica per il cliente, definendo un approccio coerente a tutti i possibili customer journey, massimizzando l'attrazione verso i prospect e l'engagement dei clienti in essere.

Il framework Reply supporta l'evoluzione dei processi aziendali, grazie all'incontro di competenze tecniche, gestionali e di business logic con la comprovata esperienza nella gestione end to end di progetti di digital transformation. Un numero sempre crescente di aziende sono state, infatti, affiancate in un percorso che le ha portate alla creazione di una nuova e moderna customer experience, che unisce al design architettonico ed alla realizzazione della soluzione tecnologica, la revisione dei processi aziendali a supporto degli obiettivi strategici di crescita e d'innovazione.

Utilizzando le competenze maturate negli ambiti della digital communication, dei social media, della gamification, dell'Internet degli oggetti e del mobile, sono state identificate nuove tecniche e metodologie volte a definire una strategia CRM omnichannel che abiliti le aziende ad una gestione coerente di differenti touchpoints. Ciò consente di gestire il customer engagement in qualsiasi luogo e tempo, con un costante monitoraggio (customer analytics) della soddisfazione del cliente finale, grazie alle potenzialità dell'analisi dei big data.

Reply, infine, investe costantemente per rafforzare le proprie competenze e capacità grazie alle partnership

con i maggiori vendor mondiali di soluzioni CRM tra cui Oracle, Microsoft, Salesforce.com e SAP.

## DIGITAL EXPERIENCE

Il processo di digital marketing transformation, che da qualche anno ridisegna ovunque il mondo del business e le funzioni aziendali, sta oggi permeando a pieno titolo anche il mercato della comunicazione di marca. Un fenomeno che non ha confini geografici né merceologici, dove processi e strategia di branding stanno radicalmente affermando nuovi paradigmi e nuove economie, in un panorama di users ormai channel-agnostic che spaziano in piena libertà tra nuove tecnologie e piattaforme in continua evoluzione. Non c'è ormai aspetto della vita di un brand che non chiami in causa la necessità di una presenza digitale omnicomprendensiva, competente e competitiva, sia essa afferente a una dimensione B2C tanto quanto B2B. In piena coerenza con questo trend globale emerge da parte delle aziende il bisogno di rivolgersi verso partners, capaci di offrire uno "skill set" di competenze esteso e approfondito, pronto a spaziare dalla creatività digitale alla visione strategica omnichannel, dal dominio dei più importanti ambiti dell'interazione con il consumatore fino alla capacità di data recognition per catturare grandi quantità di informazione, nonché di data analysis per riuscire a trasformarli in efficaci insights di marketing.

A estendere ulteriormente questo scenario, vi è la necessità di garantire una comunicazione coerente tra i vari media, attraverso un'unica filiera consulenziale, ideativa e produttiva che incorpori, al suo interno, anche una strategia di multimedia

asset management. Oltre alla creazione e gestione di ogni aspetto della brand image in chiave digitale interattiva, le competenze Reply includono creatività e tecnologia applicate a importanti settori quali telefonia mobile, e-commerce, gaming e internet degli oggetti che rappresentano altrettanti obiettivi di presidio, presente e, soprattutto, futuro, da parte delle marche commerciali, come i più importanti mercati internazionali della comunicazione oggi già dimostrano.

Altro importante ambito che vede Reply al fianco delle aziende clienti è quello relativo alla comunicazione sui social network, vero e proprio mainstream in forte sviluppo negli ultimi anni e, oggi più che mai, conclamata arena globale della relazione marca-utente. Reply supporta le aziende nelle attività strategiche necessarie a posizionare correttamente un brand, anche all'interno dei canali social: dalle attività di monitoring e assessment al design dell'architettura dei kpi di relazione, dalle attività di promozione, come couponing e social gaming, passando per il content marketing, fino ad arrivare ad attività di CRM e social caring.

I social network sono sempre più connessi alle attività di marketing digitale che Reply integra in un modello di relazione universale, basato su competenze di analisi e di attivazione di paid, owned ed earned media per abilitare e ottimizzare un posizionamento delle aziende integrato sui canali di relazione con il proprio ecosistema: social network, motori di ricerca, siti di comparazione, piazze di shopping e social shopping, network di affiliazione, email, applicazioni, canali di lead generation.

## DIGITAL PAYMENTS

L'ampia diffusione di dispositivi mobili presso i consumatori e la nascita di nuovi strumenti di pagamento, che vedono nella componente mobile un fattore abilitante, fanno del settore dei pagamenti uno degli ambiti a più elevato tasso di crescita. Reply ha definito un'offerta dedicata - basata su servizi di consulenza e piattaforme tecnologiche - per affiancare banche, istituzioni finanziarie, società di telecomunicazioni, utilities e retailers nei processi di creazione ed erogazione di servizi innovativi di remote e proximity digital payments.

Asset tecnologico è HI Credits™, la piattaforma Reply che, sfruttando le tecnologie a disposizione degli smartphone, abilita servizi di pagamento personalizzati e contestualizzati. Nel corso del 2015 sono stati sviluppati i moduli per la gestione delle transazioni di proximity payment, secondo i nuovi standard HCE (Host Card Emulation) ed è stata realizzata una soluzione per il trasferimento di fondi tra privati ovvero Peer2Peer (P2P). HI Credits™ è in grado di erogare, sulla stessa piattaforma, servizi di remote e proximity payments con wallet, accettazione di pagamenti con soluzioni di Mobile POS ed abilitare trasferimenti tra privati basati su conto corrente con app P2P.

## E-COMMERCE

Consumatori sempre più esigenti e in mobilità, richiedono oggi alle aziende un'esperienza completamente integrata, personalizzata e quanto più possibile unificata attraverso i diversi canali fisici e digitali. In un simile scenario di acquisto, il successo di questo comparto sta nella capacità di

investire in servizi volti a promuovere la relazione e l'interazione tra venditori e clienti, innovandosi continuamente e estendendo i modelli di vendita con nuove strategie multicanale, in grado di offrire ai consumatori differenti touchpoints, sia digitali che fisici, da utilizzare per l'acquisto dei prodotti. Un esempio è la sempre più diffusa affermazione di processi di acquisto basati su modelli di "click and collect", molto utili per evitare costi aggiuntivi di consegna o imprevisti quali ritardi: si acquista online e si va in negozio a ritirare gratuitamente il prodotto.

Il sempre più diffuso utilizzo dei social media per la comparazione dei prezzi e dei prodotti ha ulteriormente arricchito e modificato i processi di acquisto che sempre più frequentemente si basano su uno scambio di informazioni ed interazioni multicanale in cui la transazione nasce e si completa, senza soluzione di continuità tra chat, social media, store online e negozio fisico.

Un'evoluzione di tale dimensione nello scenario classico di acquisto, ha portato Reply a definire una strategia omnichannel incentrata sui bisogni del cliente, in grado di abilitare le aziende a fornire al consumatore finale un'esperienza completamente integrata ed unificata attraverso i canali online, mobile e fisici. Le soluzioni identificate da Reply prevedono, sia per aziende B2B che per aziende B2C, la gestione end to end dell'intera catena del ciclo di vendita aziendale: dalla gestione dei prodotti e del catalogo, alle promozioni e all'ottimizzazione dei prezzi; dalla gestione del magazzino e della logistica e all'engagement dei clienti sia negli store fisici, utilizzando tecniche di proximity commerce, sia

sui canali online sfruttando, le potenzialità dei social media.

## ENTERPRISE ARCHITECTURE

La digital transformation è oggi tema predominante nell'agenda delle aziende. Tutte le organizzazioni hanno, o stanno creando, sistemi e processi che richiedono un approccio bi-modale a informazioni e sistemi di sviluppo e gestione.

Al fine di eccellere nell'economia digitale, caratterizzata dalla convergenza fra il fisico e il digitale, le organizzazioni devono, infatti, rimuovere i confini tra business e IT. Questo consente alle imprese di operare rapidamente per sfruttare le nuove innovazioni a loro disposizione, procedendo però con cautela per evitare di danneggiare sistemi e processi esistenti.

Questo nuovo approccio all'IT richiede modelli di agile delivery, in cui piccoli team multidisciplinari, altamente qualificati, implementano un processo di cambiamento end-to-end in tempi molto rapidi, lavorando direttamente con i responsabili delle diverse aree di business. Reply supporta i propri clienti, in ambito di enterprise architecture, attraverso l'utilizzo di un ampio catalogo di framework, metodi e modelli architetture, consolidati in numerosi progetti realizzati per grandi gruppi industriali, media e dei servizi.

## INTERNET DEGLI OGGETTI

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...). Una delle maggiori rivoluzioni in corso consiste, per tanto, nel collegamento progressivo non solo di computer e di device, ma di una molteplicità di oggetti materiali. Ciò darà vita a una rete sempre più pervasiva e integrata con la realtà quotidiana delle persone. I campi di applicabilità sono molteplici: dalle applicazioni industriali (processi produttivi), alla logistica e all'infomobilità, dall'efficienza energetica, all'assistenza remota e alla tutela ambientale.

Reply ha progettato e sviluppato HI Reply™, una piattaforma di servizi, devices e middleware, sulla quale basare applicazioni verticali specifiche quali, ad esempio, logistica avanzata, sicurezza ambientale, contactless payment e tracciabilità dei prodotti. HI Reply™ è stata progettata e realizzata all'interno del centro di ricerca e sviluppo di Reply sull'Internet degli oggetti.

Nel 2015, oltre ad avere esteso significativamente gli ambiti di applicabilità della propria piattaforma, con sviluppi specifici per le principali industry, Reply ha continuato ad investire in una serie di startup strettamente legate al mondo IoT sia in Europa sia in USA. Le aree di principale interesse sono quelle collegate ai wearables, health&care, defence, building automation ed entertainment.

## MOBILE

Grazie alla propria pluriennale attività nel settore, Reply ha maturato una profonda esperienza nel segmento mobile, sviluppando competenze che spaziano dalla strategia allo sviluppo di mobile applications, dalla user experience al testing, dai pagamenti in mobilità sino alle più recenti tecnologie e device (beacons, wearables) apparsi sul mercato.

Reply mette a frutto queste competenze affiancando le aziende clienti nel definire scenari d'interazione con i propri utenti ed implementando applicazioni ed architetture omnicanale in grado di rispondere ai bisogni che il nuovo scenario di mercato sta imponendo: appeal ed alta usabilità dei servizi; alte performance; creazione di architetture abilitanti, in grado di integrare, in modo flessibile, nuovi canali e tipologie di device attraverso cui erogare servizi e contenuti in base alle specifiche linee guida di ciascuna piattaforma.

Per rispondere alla sempre maggiore richiesta di erogazione di servizi ad elevato livello d'interazione con l'utente su tutte le piattaforme mobili, canali e device, Reply ha, inoltre, costituito una propria application factory dedicata allo sviluppo di mobile applications in ambito sia business che consumer. All'interno della factory, accanto a team di sviluppatori specializzati sulle diverse piattaforme mobile, è presente un laboratorio di user experience che basa la propria attività su un approccio "data-driven", utilizzando strumenti e metodologie empiriche, che focalizzano l'attenzione sugli utenti e sui loro bisogni e comportamenti.

## REALTÀ AUMENTATA, REALTÀ VIRTUALE

Realtà aumentata (la visione del mondo reale aumentata da informazioni digitali) e realtà virtuale (l'esplorazione e l'interazione di ambienti virtuali) sono tecnologie che hanno continuato a svilupparsi nel corso degli anni, ma che vedono in questo particolare periodo storico un'espansione sorprendente, che coinvolge investimenti importanti da parte dei grossi nomi della tecnologia digitale.

Anche se la tecnologia si sta sviluppando principalmente all'interno dell'industria dei videogiochi moltissime sono le loro applicazioni in ambito professionale e industriale: dalla presentazione di prodotti di grandi dimensioni, difficilmente trasportabili, alla creazione di sessioni di training su impianti molto lontani o addirittura non ancora costruiti.

Combinando le esperienze in ambito 3D derivanti dal mondo del gaming, con le competenze mobile e con le nuove tecnologie nel mondo dei wearable devices Reply ha, quindi, sviluppato un'offerta specificamente orientata allo sviluppo di soluzioni pensate per aumentare il coinvolgimento degli utenti. Fanno parte di questa offerta sia lo sviluppo di applicazioni di realtà aumentata (volte a visualizzare un prodotto virtuale in un ambiente reale) che applicazioni di realtà immersiva, specificamente pensate per far vivere all'utente un'esperienza coinvolgente, trasportandolo in un ambiente virtuale e navigabile.

## **RISK MANAGEMENT, PRIVACY & SECURITY**

Reply è oggi fra i principali player nel settore con un'offerta completa per il risk management, la privacy e la gestione della sicurezza delle informazioni. In particolare Reply ha sviluppato un approccio integrato per la misurazione e la gestione del rischio in grado di valutare, congiuntamente, sia il rischio che la potenziale perdita di valore e ricavi ad esso associato. Attraverso questo metodo, Reply consente ai propri clienti di implementare un set di strumenti e attività volte a ridurre i costi operativi legati alla gestione del rischio, consentendo un'ottimizzazione nell'allocazione del capitale e delle risorse.

Negli ultimi anni, i rischi informatici sono aumentati drasticamente, sia nell'ampiezza degli impatti che nella frequenza, portando a gravi violazioni della sicurezza e a centinaia di milioni di dati di clienti compromessi nel mondo. I parametri da considerare e tenere sotto controllo sono spesso interconnessi, difficili da catalogare in maniera ordinata e da affrontare singolarmente. Per rispondere a questa crescente complessità, Reply ha definito un'offerta integrata, coerente e completa, per supportare i propri clienti nella definizione delle migliori strategie in ambito di security governance e security technology. In particolare Reply è attiva in tutte le fasi realizzative di un piano di sicurezza integrato delle informazioni: dalla pianificazione strategica alla definizione dell'architettura enterprise per la sicurezza fino all'implementazione di specifiche contromisure informatiche.

Reply, infine, grazie al proprio cyber security command center affianca grandi organizzazioni con servizi avanzati di computer security incident response.

## **SOCIAL MEDIA**

Negli ultimi anni i social media hanno cambiato profondamente il modo in cui gli individui, di qualsiasi fascia di età, comunicano e si relazionano, sia nella sfera privata, che in quella professionale.

Internet si è così trasformato da uno strumento puramente informativo ad un enorme spazio di dialogo e conversazione; nuove occasioni possono essere colte dai brand che sono in grado di analizzare e valorizzare le interazioni che essi stessi generano sui social media con le persone, siano esse clienti, prospect, dipendenti, partner o fornitori. Tali analisi si basano sull'ascolto e sull'osservazione dei fenomeni rilevanti, sull'integrazione degli owned, paid ed earned social media e sulla definizione delle attività di digital marketing più efficaci per rispondere alle esigenze di business del brand, dal posizionamento alla lead generation, alla loyalty.

Reply, accanto a soluzioni di mercato per il social engagement e per il social listening, basa la propria offerta di enterprise social networking (business community, social intranet e consumer community) sulla piattaforma proprietaria TamTamy™, disponibile sia in modalità on premises che a servizio su architettura in cloud computing. Reply ha, inoltre, definito un approccio specifico, basato su Starbytes™, per portare il modello organizzativo, derivante dal crowdsourcing, all'interno di quelle realtà aziendali

che intendano richiedere lo sviluppo di un progetto, di un servizio o di un prodotto ad un insieme distribuito di persone organizzate in una comunità virtuale.

## **VIDEO & GAMING GENERATION**

Il fenomeno dirompente del mobile e delle app, che abbiamo osservato negli ultimi anni, porta con sé nuovi comportamenti sociali e nuove abitudini. Un fenomeno sicuramente evidente è quello dei video games. Gli smartphone ed i tablet hanno allargato a dismisura la comunità di giocatori, prima relegata ai possessori di console o alla comunità di giocatori su PC trasformando il gaming in un fenomeno di massa (più del 50% dei consumatori mobile utilizza il proprio dispositivo per giocare ed un quarto di essi gioca con il proprio device quotidianamente).

Il videogames, oltre ad essere un fenomeno di massa, è anche diventato oramai un linguaggio di comunicazione. Non solo il videogioco, ma anche tutte quelle tecnologie, che mettono il divertimento, lo stupore ed il coinvolgimento del cliente al centro della scena, sono, sempre più, una priorità per i brand che necessitano di una continua relazione con i propri consumatori. Fare vivere ai propri clienti un'esperienza divertente e, che lasci nella loro memoria un ricordo positivo della marca, è una priorità oggi imprescindibile per ogni campagna di comunicazione o di engagement, sia essa prevista per lo schermo di uno smartphone o confezionata per un punto vendita fisico.

Realizzare giochi è una attività altamente professionale e specialistica. La credibilità di Reply in questo settore è garantita dalla qualità dei prodotti B2C realizzati negli ultimi anni e dal successo che gli stessi hanno avuto sul mercato mondiale. I giochi realizzati da Reply coinvolgono tutte le piattaforme tecnologiche e di distribuzione e il portfolio annovera titoli di diversa complessità e per target diversi. L'esperienza acquisita e la qualità dei titoli prodotti posizionano Reply come player importante nell'industria videoludica internazionale. Questo si concretizza sia nella produzione di prodotti propri sia nella fornitura di servizi verticali ad altre industrie del settore.



# REPLY SERVICES & PLATFORMS





# REPLY SERVICES

La rete è oggi un “sistema informativo” distribuito, tramite cui accedere in tempo reale a quantità sempre maggiori di dati, informazioni e di contenuti complessi. Questo utilizzo di internet introduce nuovi modelli competitivi, basati su approcci a servizio abilitati da tre componenti fondamentali: le piattaforme software, la comprensione ed il dominio dei processi, la gestione del servizio.

Reply affianca i propri clienti in questo percorso d’innovazione, con servizi e piattaforme concepiti per sfruttare pienamente le nuove potenzialità offerte dalla rete e dalle tecnologie di comunicazione.

## BUSINESS PROCESS OUTSOURCING

Reply fornisce servizi specializzati in tre ambiti di competenza:

- **Finance & administration** - gestione dei processi contabili transazionali, redazione del bilancio d’esercizio e consolidato, gestione degli adempimenti fiscali, smaterializzazione dei documenti contabili e archiviazione sostitutiva.
- **Human resources** - formazione, ECM, profili di carriera, knowledge aziendale, cruscotti per l’analisi direzionale.
- **Pharmaceutical** - gestione e controllo della spesa farmaceutica.

## CFO SERVICES

L’esigenza di utilizzare strumenti di reporting e simulazione complessi per ricevere in maniera tempestiva ed adeguata informazioni sull’andamento dell’azienda e sulla sua capacità di creare valore pongono i CFO di fronte ad un radicale cambiamento di ruolo. Reply, all’interno dell’offerta di Business Performance Management, ha individuato dei servizi specifici in grado di supportare i CFO nella loro evoluzione, che sempre più li vede confrontarsi con temi un tempo di pertinenza dei CEO:

- definizione del modello di controllo aziendale;
- pianificazione strategica e budgeting;
- creazione del bilancio consolidato;
- supporto all’IPO.

## APPLICATION MANAGEMENT

Reply ha definito un modello di application management caratterizzato da:

- un approccio modulare che consente al cliente di acquisire singole componenti di servizio (es. solo la manutenzione applicativa, solo il supporto all’esercizio) oppure insieme strutturati di servizi;
- un modello di erogazione flessibile, il cui obiettivo è integrare al meglio il servizio Reply nei processi del cliente adattandosi alle specifiche esigenze.

# REPLY PLATFORMS

## CLICK REPLY™

Click Reply™ è la suite Reply per la supply chain execution, indirizzata alla gestione ed ottimizzazione dei processi in ambito produttivo o logistico distributivo. Click Reply™ è tra i leader nel mercato automotive (Parts & Service), fashion retail, grocery e contract logistics (3PL) ed è utilizzata da più 400 aziende e oltre 20.000 utenti in tutto il mondo. L'architettura della piattaforma, interamente orientata a servizi, è basata su standard aperti ed integra le più moderne tecnologie utilizzate nella supply chain quali voice, mobile, RFID e realtà aumentata. La suite ha ottenuto importanti riconoscimenti, quali il posizionamento nel Magic Quadrant WMS di Gartner Group.

## DEFINIO REPLY™

Definio Reply™ - la piattaforma Reply per il risk management e wealth management - è rivolta al mercato degli operatori finanziari (banche, società di gestione del risparmio, compagnie di assicurazione, fondi pensione, fondazioni bancarie, investment e private bank, family office) che devono analizzare e controllare attività finanziarie gestite direttamente e presso terzi. La piattaforma dispone, inoltre, di tutti gli engine per la realizzazione di una piattaforma di Robo Advisor.

## DISCOVERY REPLY™

Discovery Reply™ - la piattaforma Reply per il digital asset management - rende più efficiente la gestione dell'intero ciclo di vita degli asset digitali grazie a innovativi metodi per l'organizzazione dei flussi di lavoro, all'elevato livello d'interoperabilità con gli altri sistemi aziendali e ai servizi avanzati

di distribuzione multi-canale dei contenuti.

Discovery Reply™ supporta modelli integrati di produzione, utilizzo e archiviazione dei contenuti, mediante una piattaforma aperta e flessibile ed un'interfaccia semplice ed intuitiva per l'acquisizione, l'elaborazione, la catalogazione, l'accesso, la ricerca e la distribuzione di asset digitali sui vari canali di delivery, sia tradizionali (TV analogica e digitale) sia IP-based (webTV, over-the-top TV, mobileTV, connected TV, digital signage).

## HI REPLY™

HI Reply™, la soluzione Reply per l'Internet degli oggetti, è una piattaforma di servizi, devices e middleware, sulla quale basare applicazioni verticali specifiche, quali, ad esempio, infomobilità, logistica avanzata, sicurezza ambientale, contactless payment e tracciabilità dei prodotti. HI Reply™ consente, in modo semplice e standard, la comunicazione tra oggetti connessi in rete. È costituita da un connubio di componenti hardware, firmware e software distribuite sugli oggetti stessi, che variano da semplici sensori ed attuatori, a sistemi più sofisticati quali smartphone e minicomputer. Gli oggetti, dotati della piattaforma, diventano "smart", assumendo la capacità di esporsi gli uni agli altri, con tecnologie standard internet e acquisendo un insieme di funzionalità di base, necessarie al loro funzionamento "seamless" (autoconfigurazione, location, discovery ed ontologia dei servizi esposti).

### **SIDEUP REPLY™**

SideUp Reply™ è la piattaforma Reply a servizi per il warehouse management e per la supply chain integration e collaboration. La soluzione, interamente basata sul cloud, si integra sia con i sistemi ERP e di supply chain planning che con i sistemi di e-commerce. SideUp Reply™ si rivolge ad aziende che hanno l'esigenza di migliorare, in tempi brevi, l'efficienza e la visibilità della loro supply chain. SideUp Reply™ è fruibile direttamente via internet con un modello pay-per-use. La suite ha ottenuto importanti riconoscimenti, quali il posizionamento nel Magic Quadrant dei WMS di Gartner Group.

### **STARBYTES™**

Starbytes™ - la piattaforma di crowdsourcing sviluppata da Reply su architettura cloud, è rivolta alle aziende che intendono attivare un modello di open enterprise, dove, con un canale diretto e senza intermediazioni tra domanda e offerta, sia possibile sviluppare progetti, servizi o prodotti, avendo accesso alle capacità e competenze di una community digitale. Starbytes™ introduce, all'interno dei meccanismi tradizionali di engagement, nuove dinamiche che stimolano l'interattività oltre a rendere disponibile una gestione completa delle normative che regolano i contratti di collaborazione con i freelance. Starbytes™, a fine 2015, conta oltre 60.000 iscritti, tra professionisti ICT e creativi.

### **TAMTAMY™**

TamTamy™ - la piattaforma di enterprise social networking sviluppata da Reply, disponibile sia in modalità on-premises che a servizio in cloud computing - consente alle aziende di dotarsi di un efficace strumento di interazione fra aziende, brand e persone. TamTamy™ mette a disposizione una serie di funzionalità social che possono essere estese ed integrate all'interno di un contesto enterprise, permettendo quindi di realizzare community, intranet partecipative e portali di comunicazione verso reti vendita. Un front-end personalizzabile, flessibile e responsive permette un accesso semplice ed intuitivo anche in mobilità.

# PARTNERSHIP - RICERCA E SVILUPPO

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

Per offrire le soluzioni più adatte alle diverse esigenze delle aziende, Reply ha stretto importanti rapporti di partnership con i principali vendor mondiali. In particolare Reply vanta il massimo livello di certificazione sulle tecnologie leader in ambito enterprise tra cui:

## MICROSOFT

Reply, come Microsoft Partner persegue una continua politica d'innovazione sulle tecnologie Microsoft - testimoniata dalle numerose competenze certificate ottenute - tra cui Cloud Platform, Cloud Productivity, SQL Server 2014, Microsoft .NET Framework, Dynamics CRM/AX/NAV. Per quanto riguarda le business solutions, Reply ribadisce la propria posizione di leader nelle soluzioni CRM/ERP di Microsoft Dynamics, confermandosi fra i primi partner in ambito Dynamics CRM. Reply detiene, infine, centri di competenza per il Microsoft Cloud OS, l'Hybrid Cloud, la Microsoft Data Platform, la Microsoft Power BI e l'Application Integration.

## ORACLE

Reply, Oracle Platinum Partner, ha sempre seguito l'evoluzione dell'offerta Oracle, arrivando ad avere uno dei principali centri di competenza europei, in grado di unire la copertura completa dell'intero stack tecnologico e il dominio delle suite applicative e delle principali soluzioni verticali per industry.

Grazie alle competenze tecniche dei propri team e a progetti di successo, presso importanti clienti europei, Reply può vantare 34 differenti specializzazioni Oracle. In particolare Reply ha ribadito la sua appartenenza all'élite dei migliori Partner Oracle, vincendo anche nel 2015 l'Oracle award: "Cloud Partner of the year".

Reply vanta uno dei primi laboratori dedicati all'Oracle Cloud Technology Platform, creato per poter guidare al meglio i propri clienti nel percorso di adozione del Cloud Computing, e sostenere continui programmi di aggiornamento tecnologico.

In ambito big data, Reply ha sviluppato per il mercato bancario, una piattaforma che integra il CRM strategico con logiche di social networking, couponing e loyalty, basata su tecnologia Oracle Fast Data. In ambito e-commerce, infine, Reply ha sviluppato diversi progetti, basati sulla suite Oracle Commerce, mirati a definire una strategia customer-centric, personalizzata ed unificata attraverso i diversi canali.

## SAP

Reply, con diverse esperienze a livello internazionale nella realizzazione di soluzioni applicative basate sulla suite di prodotti SAP, è in grado di supportare le imprese nell'ottimizzazione delle attività e dei processi, approcciando in modo integrato la progettazione e lo sviluppo di sistemi informativi aziendali. In particolare, per quanto riguarda le componenti di business e i cambiamenti richiesti dalla digital transformation, le competenze coprono sia i tradizionali processi enterprise che le funzioni dell'azienda estesa, con un focus distintivo sulle componenti legate alle soluzioni di customer engagement e commerce, agli analytics su SAP HANA e alle soluzioni IoT specifiche per la Industry 4.0 e la manutenzione preventiva. Rilevante è il dominio tecnologico e progettuale che si estende dall'architettura SAP Cloud alla suite SAP Fiori. Nel 2015 Reply ha vinto il premio "SAP and Google Glass Challenge" ed è stata premiata da SAP come uno dei più innovativi partner SAP per aver sviluppato un'applicazione smart glass su SAP HANA Cloud Platform per il settore del retail e dei beni di largo consumo. Per il secondo anno consecutivo Reply ha vinto il "SAP Quality Award", ottenendo così, grazie alle soluzioni SAP HANA implementate, riconoscimenti di qualità e performance da parte di SAP. Reply detiene, infine, lo status di "Platinum Partner SAP Hybris" ed è stata nominata più volte "Global Partner of the Year", grazie sia a importanti progetti di e-commerce multicanale implementati presso grandi clienti internazionali che per lo sviluppo del SAP Hybris Airline Accelerator – soluzione di customer engagement e commerce multicanale per il settore airline.

## AMAZON

Reply è oggi tra i principali partner di Amazon Web Services (AWS), la divisione che eroga infrastrutture in modalità IaaS. Reply, in particolare, sulle infrastrutture e sulle componenti messe a disposizione da AWS ed erogate alle aziende, ha portato a termine numerosi progetti, sia in ambito B2B che B2C, fornendo un supporto end to end completo: dalla realizzazione e integrazione di applicazioni e piattaforme custom, fino ai servizi di manutenzione e gestione basati su modelli di costi a consumo. Reply è oggi in grado di guidare la digital transformation di una Enterprise, facendo leva sul modello cloud più adatto alle esigenze della singola azienda, ed adottando una strategia di governance sicura, flessibile ed efficace. Amazon Web Services a fine 2015 ha confermato Reply, per il terzo anno consecutivo, Premier Consulting Partner, il massimo livello di certificazione attribuito solo a un ristretto gruppo di partners AWS in tutto il mondo.

## GOOGLE

Reply è uno dei più importanti partner internazionali di Google for Work, la suite tecnologica di Google dedicata alle soluzioni per aziende Enterprise. Grazie alle conoscenze maturate in ambito applicativo, architetturale e infrastrutturale, Reply affianca e supporta i propri clienti nell'implementazione di soluzioni come Google Apps for Work (collaborazione aziendale), Google Maps (geolocalizzazione) e Google Cloud Platform (IaaS e PaaS), ovvero sviluppo di applicazioni complesse attraverso servizi cloud-based. Reply in partnership con Google for Work introduce in azienda modelli innovativi di digital transformation, enterprise

collaboration estesa dentro e fuori l'azienda, erogati tramite architetture completamente a servizio.

## **SALESFORCE**

Reply dispone oggi di una delle realtà più significative in Europa specializzata in Salesforce. con con oltre 90 progetti e applicazioni pubblicate su Appexchange e annovera, tra i propri clienti, alcuni dei più importanti gruppi industriali e media. In particolare Reply sulle tecnologie Salesforce.com combina competenze sul paradigma cloud, declinato su SaaS e PaaS con know how specifici di processo e mercato, con un particolare focus negli ambiti digital marketing, digital CRM e integration.



# SVILUPPO E EVOLUZIONE PIATTAFORME PROPRIETARIE

Reply dedica costantemente risorse ad attività di Ricerca e Sviluppo, concentrandole su due ambiti: sviluppo ed evoluzione delle piattaforme proprietarie e definizione di un processo continuo di scouting, selection e learning di nuove tecnologie volto a portare sul mercato soluzioni innovative in grado di sostenere la creazione di valore all'interno delle aziende.

## CLICK REPLY™

La road map 2015 di Click Reply™ ha visto un consolidamento dei moduli rivolti all'ottimizzazione dei processi logistico-operativi, in particolare i moduli di warehouse management - per la gestione del magazzino - di yard management - per la gestione dei piazzali nei flussi inbound e outbound - e di labor management - per l'analisi dei tempi di esecuzione delle attività di magazzino ed il feed-back in real time verso l'operatore. Parallelamente sono proseguiti gli sviluppi di Click Reply™ rivolti all'introduzione delle ultime tecnologie in ambito mobile, visualizzazione 3D e augmented reality, ed anche l'uso di droni per eseguire attività indoor. Nel 2015, infine, è stata completata la nuova piattaforma di base, rivolta in particolare alle esigenze del nuovo trend dettato dall'Industry 4.0, su cui nel 2016 saranno sviluppate le nuove applicazioni di supply chain.

## DEFINIO REPLY™

Nel 2015 Definio si è arricchito del modulo Definio Data Hub. Il modulo permette di interrogare diversi data provider fornendo l'accesso al dato finanziario tramite un'interfaccia comune. Per ogni ticker agganciato al mercato è possibile definire le strategie di scarico ed il trattamento della serie storica. Il modulo, inoltre, è integrato con gli engine di Definio permettendo di creare nuove misure finanziarie o di proxare correttamente una serie discontinua.

## DISCOVERY REPLY™

Nel corso del 2015 la piattaforma è stata estesa abilitando l'integrazione di ulteriori canali digitali quali il digital signage, il web e la connected TV. Nel contesto dei sistemi di comunicazione orientati al digital in-store in ambito retail, la piattaforma permette agli utenti autorizzati e profilati di inserire, modificare e approvare contenuti e palinsesti da diffondere su una rete di digital display, così come, grazie alle evoluzioni tecnologiche sviluppate nel corso dell'anno, permette di esportare in maniera automatica player video e media gallery multimediali.

## HI REPLY™

Nel 2015, la soluzione verticale di contextual marketing di Reply, basata su HI Reply™, è stata integrata in servizi di aziende operanti in diversi settori come cultural heritage, automotive, large distribution and retail. Nel 2015 è stata rilasciata una nuova versione della piattaforma HI Reply™ che utilizza innovativi servizi cloud di un partner strategico. La declinazione verticale è dedicata al monitoraggio della produzione e consumo di energia elettrica e l'home automation. Questa evoluzione è stata possibile anche grazie al completamento dello sviluppo della soluzione proprietaria nel campo dei dispositivi legati alla misura e ottimizzazione della produzione di energia elettrica da fonti rinnovabili. Nel 2016 gli investimenti e gli sviluppi della

piattaforma saranno indirizzati su verticalizzazioni legate al tema dell'Industry 4.0, predictive maintenance, automotive e home automation.

### **SIDEUP REPLY™**

Nel 2015 è stata ampliata la offerta con l'aggiunta del nuovo modulo SideUp Dropshipment. L'utilizzo di SideUp Dropshipment consente al retailer di gestire sul proprio portale e-commerce sia i prodotti spediti dai magazzini di diretta competenza, sia prodotti offerti da venditori terzi e da questi spediti al cliente. In altre parole il sito e-commerce invia il carrello cliente a SideUp Dropshipment che lo smista al modulo WMS per la parte in diretta gestione del retailer e tramite API o portale web gestisce l'avanzamento delle attività e il successivo tracking per la parte di venditori terzi.

Inoltre nel 2015 è stato completato il primo porting di moduli SideUp esistenti alla nuova piattaforma tecnologica Reply. SideUp Delivery è ora disponibile nella nuova versione.

### **STARBYTES™**

I piani di sviluppo di Starbytes™ per il 2015-2016 prevedono il lancio di iniziative volte a portare in evidenza i talenti della crowd e orientare l'offerta anche alle aziende medio-grandi attraverso un servizio "Premium". Sono inoltre previste aree dedicate a particolari partnership con grandi aziende italiane ed internazionali.

### **TAMTAMY™**

Reply, nel corso del 2015, ha proseguito nello sviluppo della piattaforma TamTamy™ realizzando una versione integrata con i servizi Google Apps for Work, permettendo quindi di fornire alle aziende un servizio completo, in grado di mettere a disposizione degli utenti un vero e proprio digital workspace, con tutti gli strumenti di lavoro necessari, quali posta elettronica, chat, video conferenza, calendari e strumenti di produttività individuali e collaborativi. Nel corso del 2016 sono previsti ulteriori investimenti, con l'obiettivo di rafforzare la presenza sul mercato e di creare una serie di verticalizzazioni, in modo da rispondere efficacemente ad esigenze specifiche che si trovano all'interno delle differenti organizzazioni aziendali.

# IL VALORE DELLE PERSONE

Reply si basa sull'eccellenza delle persone che ne fanno parte, professionisti provenienti dalle migliori università e politecnici del settore. Le donne e gli uomini Reply danno vita al "brand" presso clienti e partner e ne rappresentano l'immagine.

Reply investe continuamente in risorse umane stringendo rapporti privilegiati e relazioni di collaborazione con diversi poli universitari al fine di rafforzare il proprio organico con personale di alto profilo.

L'interesse nel recruiting è rivolto principalmente a giovani laureati. In particolare, le facoltà di interesse risultano essere: Informatica, Ingegneria informatica, Ingegneria elettronica, Ingegneria delle telecomunicazioni, Ingegneria gestionale ed Economia e commercio. Il rapporto tra Reply e le università si esplica, inoltre, attraverso frequenti collaborazioni a livello di stage, tesi e partecipazione a lezioni e seminari.

I valori che caratterizzano le persone Reply sono l'entusiasmo, l'eccellenza, la metodologia, lo spirito di squadra, l'iniziativa, la capacità di comprendere il contesto e di comunicare con chiarezza le soluzioni proposte. Il continuo desiderio di immaginare, sperimentare e studiare nuove soluzioni consente di percorrere cammini innovativi in maniera rapida ed efficace.

Chiunque abbia deciso di far parte del "mondo Reply", vi trova la possibilità di esprimere al meglio le proprie potenzialità in un modello organizzativo basato su: cultura, etica, fiducia, onestà e trasparenza.

Valori indispensabili per un continuo miglioramento e per una sempre maggiore attenzione alla qualità nel proprio lavoro.

Tutti i manager del Gruppo lavorano quotidianamente affinché non si disperdano i principi che da sempre sono alla base di Reply e che l'hanno sostenuta nella sua crescita.

## REPLY TEAM

- condivisione degli obiettivi del cliente;
- professionalità e rapidità nell'implementazione;
- cultura e flessibilità.

**Eccellenza:** la cultura di base, lo studio, l'attenzione per la qualità, la serietà, la valorizzazione dei risultati.

**Squadra:** la collaborazione, il trasferimento delle idee e della conoscenza, la condivisione di obiettivi e risultati, il rispetto delle caratteristiche personali.

**Cliente:** la condivisione degli obiettivi, la soddisfazione del cliente, la coscienziosità, la professionalità, il senso di responsabilità, l'integrità.

**Innovazione:** l'immaginazione, la sperimentazione, il coraggio, lo studio, la ricerca del miglioramento.

**Velocità:** la metodologia, l'esperienza nella gestione dei progetti, la collaborazione, l'impegno nel raggiungimento dei risultati e degli obiettivi del cliente.