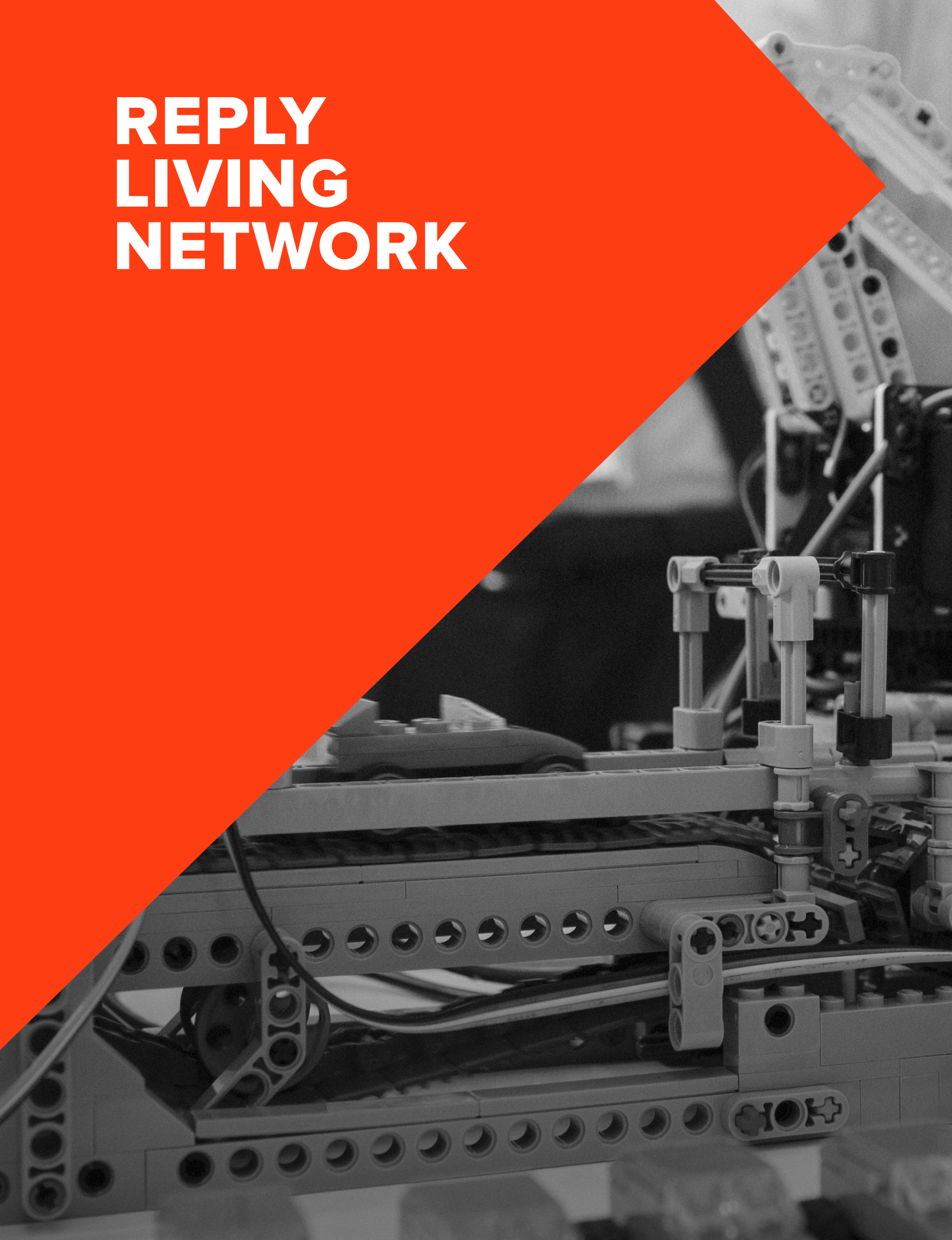
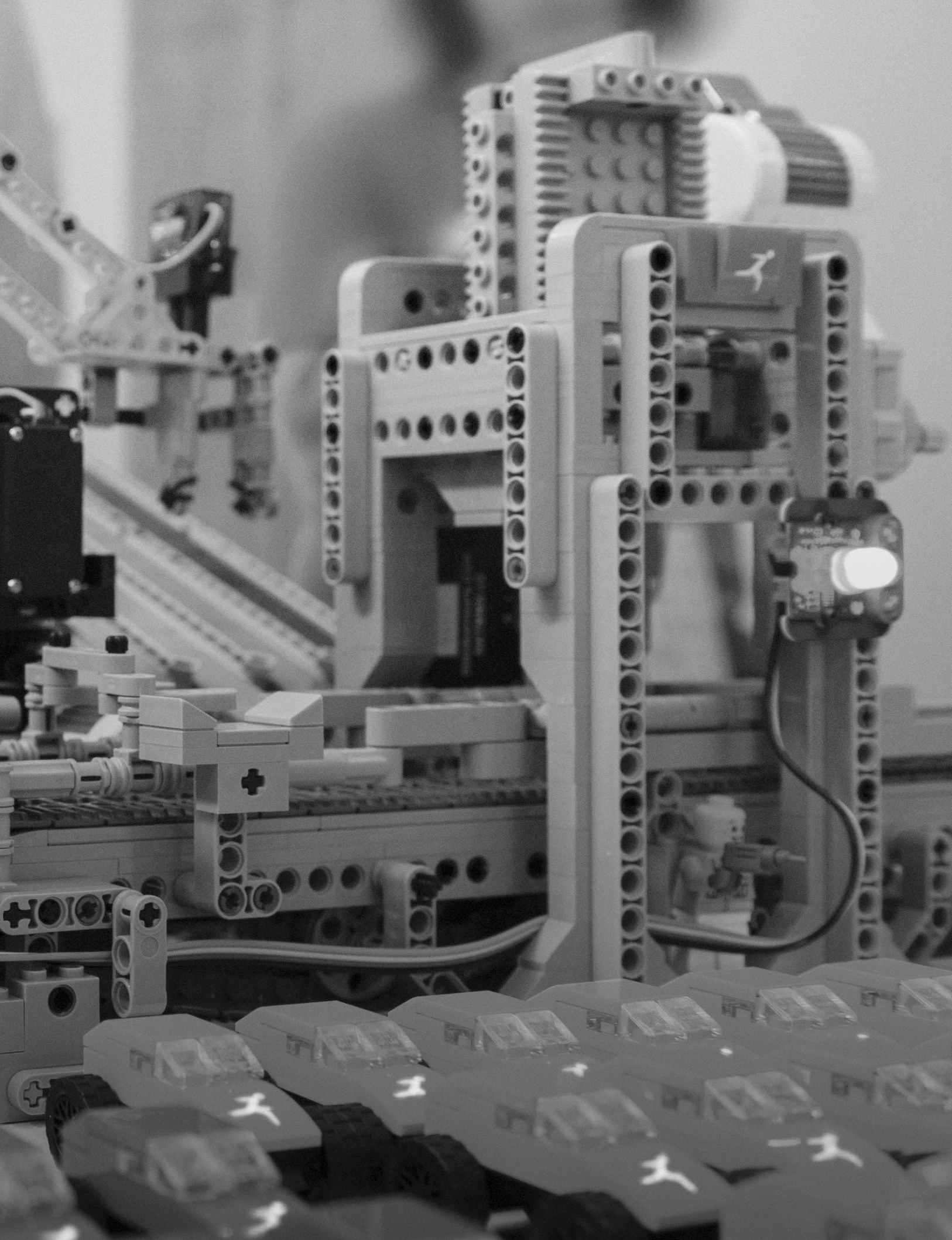


REPLY LIVING NETWORK





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.

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 e 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 6.000 dipendenti (31 dicembre 2016), 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.

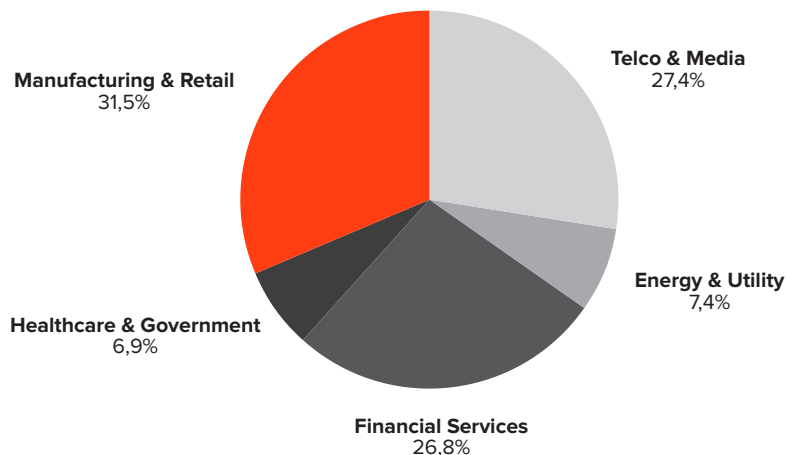
- **Processi** - per Reply comprendere e utilizzare la tecnologia significa introdurre un nuovo fattore abilitante ai processi, grazie a un'approfondita conoscenza del mercato e degli specifici contesti industriali di attuazione.
- **Applicazioni** - Reply progetta e realizza soluzioni applicative volte 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.

I SERVIZI DI REPLY INCLUDONO:

- **Consulenza** - strategica, tecnologica, di comunicazione, di design e di processo;
- **System Integration** - utilizzare al meglio il potenziale della tecnologia, coniugando consulenza di business con soluzioni tecnologiche innovative e ad elevato valore aggiunto;
- **Digital Services** - servizi innovativi basati sui nuovi canali di comunicazione e trend digitali.

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 2016 la suddivisione del fatturato del Gruppo tra i vari settori verticali è stata la seguente:



TELCO & 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 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 riconfigurazione delle reti verso un trasporto, real time, di enormi volumi di dati, generati non più solo da smartphone e da mobile device, ma da una miriade di smart-object 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.

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. Le soluzioni sviluppate da Reply sono state anche applicate ai network mediation layer utilizzati nel mondo automotive per rendere possibile la comunicazione in modalità 3G-4G fra il centro servizi e controllo (NOC-SOC) e le autovetture equipaggiate con le "black box".

Reply lavora, inoltre, con i principali operatori europei nel rinnovamento dei sistemi OSS/BSS verso modelli di servizio sempre più focalizzati sul cliente e su una impostazione omnichannel dell'offerta.

Per quanto riguarda l'ambito della sicurezza delle reti, Reply ha reso disponibile una soluzione, basata sui paradigmi di ethereum blockchain, per permettere di identificare, prevenire e rimuovere gli attacchi degli hacker sulle reti SDN, tipicamente più flessibili e adattabili alle esigenze del servizio, ma allo stesso tempo più vulnerabili ad attacchi esterni.

Reply, infine, è impegnata nell'ideazione e realizzazione di servizi e applicazioni disegnati per i dispositivi mobile di ultima generazione (contenuti audio/video in logica on-demand o lineare, integrazione con connected product, servizi di assistenza clienti e customer engagement omnichannel).

FINANCIAL SERVICES

Reply è sempre più attiva nel supportare la trasformazione delle financial institution europee. In questo ambito Reply lavora, con alcune delle principali realtà 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 touchpoint multicanale alla completa ridefinizione delle architetture tecnologiche sottostanti, all'analisi dei nuovi customer journey.

Per quanto riguarda l'area del 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 e piattaforme 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 e sui nuovi modelli e soluzioni regolamentatorie. In tale ambito Reply è impegnata, presso alcune primarie istituzioni, in un ampio spettro di 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 (banche e assicurazioni) su due direttrici: il concreto inserimento delle nuove tecnologie big data nei sistemi e nelle architetture esistenti e lo sviluppo di competenze e modelli di analytics e machine learning, 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 un'ampia gamma di modelli e soluzioni architetture basati su differenti standard, tecnologie e profili di utilizzo, rivolti sia al mercato bancario/assicurativo sia ai nuovi player emergenti nel settore dei pagamenti.

Infine, sulle frontiere più avanzate dell'innovazione, Reply è presente con numerosi progetti, ad esempio, nelle aree delle più recenti tecnologie di riconoscimento biometrico e identità digitale, nell'IoT applicato a specifici comparti assicurativi (auto, casa e salute), nelle crypto currency 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 & 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 e realizzazione di sistemi di controllo; pianificazione delle unità produttive (MES); distribuzione e movimentazione di prodotti su reti logistiche complesse (SCE).

Industry 4.0 e logistic 4.0 rappresentano elementi di particolare attenzione per lo sviluppo strategico delle aziende del comparto. In particolare, introdurre crescenti livelli di flessibilità all'interno dello shopfloor rappresenta la nuova sfida competitiva per le aziende di trasformazione. Reply, nel corso del 2016, ha potenziato significativamente le proprie offerte in tale ambito. Sono state re-ingegnerizzate le soluzioni proprietarie per la SCE e il MES. Sulla

base dei paradigmi dell'internet degli oggetti e del cloud computing e dei big data, è stata sviluppata la capacità di interagire con le nuove generazioni dei sensori presenti a bordo delle linee produttive e dei prodotti, con l'obiettivo di costituire il back bone della prossima generazione di applicazioni per la logistica e il manufacturing.

Per il mercato retail, Reply ha definito una specifica linea di offerta che unisce servizi di consulenza con il design e lo sviluppo di soluzioni integrate web, mobile, call center e servizi in-store. La centralità del cliente è un tema fondante in cui i dispositivi digitali, l'innovazione dei canali digitali e dei luoghi fisici si uniscono per creare un'unica esperienza utente, coinvolgente e coerente.

ENERGY & UTILITY

Il settore dell'energy e delle utility vede una progressiva diffusione su scala industriale di tecnologie innovative, nell'intento di trasformare i processi in ogni area della catena del valore. Spinti da pressioni di mercato e regolatorie, gli operatori stanno orientando in modo deciso gli investimenti a favore della digitalizzazione, dell'ottimizzazione della programmazione e dell'esercizio degli impianti di generazione, trasporto e distribuzione dell'energia elettrica. La volontà dichiarata del regolatore di incentivare la competizione - con l'attesa abolizione del mercato a maggior tutela dell'energia elettrica e del gas a partire dal 1° gennaio 2018 - sta spingendo le società di vendita dell'energia a ristrutturarsi, offrendo nuovi prodotti e servizi basati su nuove tecnologie e, molte volte, forniti da un ecosistema di partner. Il nuovo modello di home network costituisce, infatti,

un nuovo teatro competitivo nel quale le utilities si confronteranno con operatori di altri settori di mercato, in particolare delle telecomunicazioni.

Reply si pone tra i partner di riferimento per le società del settore, coniugando 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”. Le consolidate competenze nell'introduzione delle nuove tecnologie (IoT, big data, cloud, mobile, ecc.) sono state, inoltre, verticalizzate sui modelli operativi delle varie aree della catena del valore dell'energy & utility in particolare, nella definizione e nello sviluppo di nuovi modelli 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.

HEALTHCARE & GOVERNMENT

La necessità del “cost saving”, unitamente alla riorganizzazione di importanti settori della pubblica amministrazione, sanità inclusa, hanno determinato in Italia, un 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 e 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 una piattaforma specifica, Ticuro Reply™, in grado di abilitare 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, eccetera.

In Inghilterra, infine, Reply lavora con diversi enti governativi per i quali 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.

BLOCKCHAIN

La tecnologia blockchain rappresenta una nuova opportunità per ridisegnare profondamente i concetti di trust, proprietà e scambio. Si tratta di un salto ulteriore per i sistemi web-based, che segue l'affermazione congiunta, di social network e dispositivi mobili. Il potenziale disruptive dei protocolli blockchain è racchiuso nella possibilità di disintermediare qualunque processo di trade regolato da un garante, o Trusted Third-Party (TTP). L'elevato potenziale e l'ampio range applicativo sono stati riscontrati in modo cross-industry.

Nell'ambito dei servizi di digital finance, Reply ha attivato un competence center dedicato allo studio e allo sviluppo dell'offerta blockchain. Il competence center, impegnato in diverse nazioni (Italia, UK, Germania, Francia, Benelux) e verticali industriali (Banking, Insurance, Telco & Media, Energy, Retail, Healthcare, Real Estate, etc.), accelera l'adozione da parte delle aziende clienti delle tecnologie blockchain più diffuse, come bitcoin, ethereum, hyperledger e multichain. Inoltre, le competenze consolidate in ambito system integration, si riflettono in ambito blockchain nella possibilità di interfacciarsi ai servizi blockchain-as-a-service dei maggiori IT vendor, rendendo le soluzioni blockchain Reply prodotti software "enterprise-ready".

CLOUD COMPUTING

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, SAP 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

La qualità dei servizi offerti al cliente, la capacità di comprendere ed anticipare i suoi bisogni, la creazione di un'esperienza di interazione immediata, efficace e cross canale sono elementi indispensabili per la costruzione e l'ampliamento di una relazione one to one. Reply ha definito un framework strategico di CRM, basato in particolare sulla ridefinizione dei processi e sull'introduzione delle nuove tecnologie di automazione dell'interazione e di analisi dei comportamenti. Un numero sempre crescente di aziende sono state, infatti, affiancate in un percorso che le ha portate all'ideazione di una nuova e moderna customer experience, che unisce al design architettonico e alla realizzazione di soluzioni di customer engagement, la revisione dei processi aziendali a supporto degli obiettivi strategici di crescita e innovazione.

In particolare, unendo competenze maturate negli ambiti della digital communication, dei social media, della gamification, dell'internet degli oggetti, della data intelligence e del mobile, sono state identificate nuove tecniche e metodologie volte a definire una strategia di customer engagement che risponda in modo immediato ai bisogni del cliente. Un ulteriore ambito di innovazione, sia di

processo che di servizio, è costituito dalla sempre più ampia introduzione di bots e assistenti virtuali che consentono di monitorare in tempo reale l'esperienza cliente in tutto l'ecosistema digitale, fornendo una visione unica e non più frammentata per canale, dell'evoluzione della relazione marca-cliente.

Reply, infine, investe costantemente nelle proprie competenze sulle principali piattaforme e soluzioni di CRM ed eCommerce, grazie ad un solido ecosistema di partnership con i leader mondiali del settore, tra cui Microsoft, Oracle, SAP e Salesforce.

DATA & ANALYTICS

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 car nel comparto assicurativo) o a conoscere e servire meglio i propri clienti (es: i loyalty program nel retail).

Reply, unendo competenze tecnologiche di data analysis, data modeling e di data 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, Reply ha affiancato le aziende

nell'applicazione delle tecnologie big data (con la realizzazione di architetture basate sul nuovo concetto di "data lake") e nello sviluppo e applicazione di modelli analitici avanzati, affiancando gli esperti di business con i data scientist per ridefinire i processi core aziendali in chiave data-driven.

Reply ha, inoltre, avviato lo sviluppo di una specifica proposizione in ambito di machine learning, per gestire la crescente richiesta da parte delle aziende di automatizzare processi digitalizzati a minor impatto (es. riconciliazione fatture) accrescendo al contempo la capacità di costruire servizi a valore aggiunto basati su innovativi modelli di process automation tramite deep learning, image recognition e prescriptive analytics.

Per supportare al meglio i propri clienti nell'introduzione delle tecniche avanzate di utilizzo dei dati, Reply ha inoltre sviluppato un programma di formazione per creare una nuova generazione di data scientist in grado di sfruttare al meglio le tecniche di machine learning e data analysis.

DIGITAL EXPERIENCE

Oggi la tecnologia è definitivamente uscita dai confini dell'ICT e caratterizza, guida e influenza il quotidiano di tutti, aprendo in questo modo nuove dimensioni e opportunità alla comunicazione digitale della marca. È un fenomeno senza confini geografici e merceologici che pone l'universo dei brand di fronte a utenti pronti a spaziare in piena libertà tra nuove tecnologie e piattaforme in continua evoluzione con una netta predominanza della

dimensione mobile-first, rispetto a qualunque altro ambito di connessione.

Viene così a cadere del tutto la tradizionale distinzione tra fisico e digitale, tra reale e virtuale. Il fluire in modo seamless da una dimensione all'altra è la nuova condizione richiesta dal mercato. Questi nuovi paradigmi richiedono ai marchi la necessità di una costante presenza omnicanale, distintiva e coinvolgente, sia essa afferente a una dimensione B2C tanto quanto B2B. Per supportare al meglio i propri clienti in questa nuova visione della marca e della relazione marca-cliente, Reply ha sviluppato un insieme di competenze esteso e approfondito, in grado di spaziare dalla narrazione digitale alla visione strategica multiplatforma, dall'interazione contestuale (proximity marketing) alla relazione omnichannel fidelizzante, dalla capacità di data recognition per la cattura di grandi quantità di informazioni a una conseguente competenza di data analysis per riuscire a trasformarle in efficaci market insight.

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 digitali, vero e proprio mainstream in forte sviluppo negli ultimi anni e, oggi più che mai, conclamata arena globale della relazione marca-utente. Reply ha, quindi, inserito a portfolio un'offerta per supportare 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 PAYMENT

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, utility e retailer nei processi di creazione ed erogazione di servizi innovativi di remote e proximity digital payment.

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 2016 sono stati sviluppati i moduli per la gestione delle transazioni di proximity payment basati sugli standard HCE ed Apple Pay oltre che a soluzioni di tokenisation che garantiscono la sicurezza delle transazioni secondo gli standard più elevati di mercato. 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 oltre che 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 ed estendendo i modelli di vendita con nuove strategie multicanale, in grado di offrire ai consumatori

differenti touchpoint, 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 e 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 omni channel incentrata sui bisogni del cliente in grado di abilitare le aziende a fornire al consumatore finale un'esperienza completamente integrata e 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 l'ottimizzazione dei prezzi. Dalla gestione del magazzino e della logistica, fino ai call center e all'engagement digitale e fisico dei clienti.

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 consentirà 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 architetturali consolidati in numerosi progetti realizzati per grandi gruppi industriali, media e dei servizi.

INDUSTRY 4.0

La quarta rivoluzione industriale è l'effetto combinato di connettività, potenza di elaborazione dei dati, automazione meccanica di nuova generazione, machine learning e intelligenza artificiale. I modelli di Industry 4.0 stanno rapidamente ridefinendo i siti produttivi di tutto il mondo trasformandoli in sistemi interconnessi con la filiera di approvvigionamento, la logistica, le vendite, i prodotti stessi e la catena

di supporto e manutenzione. Gli impianti diventano ecosistemi aperti che devono essere in grado di adattarsi in modo autonomo a nuovi compiti, di operare la propria manutenzione e di predire il miglior flusso di input e output attraverso la comunicazione costante con le catene di distribuzione, raggiungendo livelli di efficienza e controllo che minimizzano i costi e massimizzano i risultati.

Reply ha sviluppato per questo nuovo mondo globale di produzione interconnessa una suite di soluzioni integrate, capaci di rendere i propri clienti flessibili, connessi ed efficienti. In particolare, la missione di Reply è quella di accompagnare i propri clienti nell'intero percorso di trasformazione: dalla progettazione e sviluppo di soluzioni che aprano i siti produttivi e li interconnettono all'intero mondo digitale al disegno e implementazione di soluzioni in grado di rendere i prodotti "intelligenti", connessi e digitali.

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, pertanto, 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, device 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 ideata e realizzata all'interno del centro di ricerca e sviluppo di Reply sull'internet degli oggetti.

Nel 2016, oltre ad avere esteso significativamente gli ambiti di applicabilità della propria piattaforma, con sviluppi specifici per le principali industry, Reply ha continuato a investire in una serie di startup strettamente legate al mondo IoT. Le aree di principale interesse sono quelle collegate ai wearable, healthcare, defense, building automation, industrial security ed entertainment.

MOBILE

In ambito mobile Reply affianca le aziende nel definire scenari d'interazione con i propri utenti, basati su applicazioni e architetture omnicanale in grado di rispondere ai bisogni che il nuovo scenario di mercato sta imponendo: appeal e 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.

In particolare, per quanto riguarda il fenomeno in crescita esponenziale, dei video in mobilità - dove la qualità e la stabilità della fruizione sono essenziali per garantire il successo del servizio - Reply è impegnata con team di design, sviluppo, validazione

e monitoraggio nei principali progetti europei per l'erogazione di servizi di OTT TV.

Reply, inoltre, ha costituito una propria application factory dedicata alle mobile application in ambito sia business che consumer. All'interno della factory, accanto a team di sviluppatori specializzati sulle diverse piattaforme, è presente un laboratorio di user experience, che basa la propria attività su un approccio "data-driven" utilizzando strumenti e metodologie 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 oggi al centro degli investimenti di tutti i principali leader tecnologici. In particolare il 2016 è stato caratterizzato dall'arrivo sul mercato di molti nuovi visori tra cui Oculus (Facebook), Steam VR (Valve), HoloLens (Microsoft), PlayStation VR (Sony). VR/AR rappresentano il prossimo grande passo nella convergenza tra mondo fisico e mondo digitale con innumerevoli ricadute sia B2C che B2B. Già oggi è sempre più diffuso l'utilizzo di queste tecnologie 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, alla cybertherapy medica.

Combinando le esperienze in ambito 3D derivanti dal mondo del gaming con le competenze mobile e con le nuove tecnologie nel mondo dei wearable device

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 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 center affianca grandi organizzazioni con servizi avanzati di computer security incident response.

SERVICE DESIGN

Innovare è oggi l'unico modo per sopravvivere in un mercato sempre più digitale e globale. Innovare in modo "sostenibile", creando cioè un impatto positivo per le persone, la comunità e l'azienda stessa, è un buon modo per eccellere. Al giorno d'oggi sono le persone a guidare la trasformazione digitale e le aziende devono trovare il modo di dare ascolto alle loro richieste. Se da una parte le tecnologie moderne e la digitalizzazione di prodotti e servizi hanno fatto emergere nuove opportunità di business, dall'altra, l'analisi dei reali bisogni degli utenti è diventato uno dei fattori fondamentali per il successo di un'azienda.

Nell'ambito dell'innovazione e della trasformazione digitale, Reply ha investito nel design strategico, visto come fattore abilitante nell'offerta di soluzioni end-to-end per i propri clienti, con l'obiettivo di supportarli attraverso tutto il processo, dalla generazione delle idee al rilascio della soluzione finale.

Ai due Design Thinking Lab già presenti in Germania, è stato aggiunto in Italia uno spazio permanente progettato per stimolare il pensiero creativo e

ideare soluzioni sostenibili e dove i clienti hanno la possibilità di sperimentare.

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 a 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 essi 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 propone un innovativo approccio per la valorizzazione dell'identità digitale dei brand sui canali social, in ottica di integrazione con gli altri touch point di relazione, a partire dai motori di ricerca - il cui confine con i social media è ormai labile - per terminare con la televisione, tramite analisi di second screen interaction.

VIDEO & GAMING

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 game. 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 e un quarto di essi gioca con il proprio device quotidianamente).

Il videogame, oltre ad essere un fenomeno di massa, è anche diventato, oramai, un linguaggio di comunicazione. 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.

Reply ha sviluppato un'offerta in grado di soddisfare le esigenze della marca a 360°, dall'uso della realtà virtuale e della realtà aumentata alla realizzazione di giochi per insegnare (edutainment) o per promuovere un prodotto o un messaggio (advergame). Forge Reply investe costantemente per offrire, attraverso l'uso delle tecnologie, esperienze di gioco sempre più innovative e coinvolgenti.

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 sviluppati 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





82%

RO



Enter Data



History



Statistics



More

AND



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 al servizio abilitati da tre componenti fondamentali: le piattaforme software, la comprensione e 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 e adeguata informazioni sull’andamento dell’azienda e sulla sua capacità di creare valore pongono i CFO di fronte a 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 insiemi 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

BRICK REPLY™

Brick Reply™ è la piattaforma Reply di manufacturing operations per l'industry 4.0, orientata all'IoT (Internet of Things) e basata su un'architettura a servizi completamente open, in grado di interfacciare macchinari e coordinare i processi produttivi all'interno della fabbrica. Brick Reply™ ha come obiettivo la digitalizzazione dei processi di business in ambito manifatturiero, dal planning all'esecuzione e il controllo delle attività di linea. Grazie alla sua flessibilità e facilità di implementazione, la visione Industry 4.0 e le molteplici modalità di utilizzo e fruizione (As-A-Service, IaaS, On-Premise) rappresenta uno strumento completo ed estremamente flessibile per l'integrazione e l'utilizzo nei diversi settori industriali.

CLICK REPLY™

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

DISCOVERY REPLY™

Discovery Reply™ - la piattaforma Reply per il digital asset management e per il content delivery - gestisce l'intero ciclo di vita degli asset digitali (video, audio, immagini e documenti), ponendo al

centro dei processi e delle applicazioni i contenuti multimediali stessi consentendone una gestione orientata a strategie multicanale integrate. Grazie all'organizzazione dei flussi di lavoro, all'elevato livello d'interoperabilità con gli altri sistemi aziendali e ai servizi avanzati di distribuzione multicanale degli asset, Discovery Reply™ supporta modelli integrati di produzione, utilizzo e archiviazione dei contenuti, mediante una piattaforma 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, device 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 e 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 e 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 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, anche grazie all'utilizzo di dinamiche di gamification, oltre a rendere disponibile una gestione completa delle normative che regolano i contratti di collaborazione con i freelance.

TAMTAMY™

TamTamy™ è la soluzione di enterprise social network ideata da Reply per rispondere alle necessità di comunicazione, collaborazione e formazione attraverso dinamiche social, adatta a

contesti aziendali e pubblici. TamTamy™ consente ai propri clienti di dotarsi di uno strumento efficace per l'interazione fra aziende, brand e persone. Il prodotto offre una serie di funzionalità social estendibili e integrabili all'interno del contesto enterprise e adeguate a quello consumer, per abilitare la realizzazione di community, intranet partecipative, portali di comunicazione. Un front-end personalizzabile, flessibile e responsive permette un accesso immediato e intuitivo anche in mobilità. TamTamy™ è disponibile sia in una versione on premise che a servizio in cloud computing.

TICURO REPLY™

Ticuro Reply™ è la soluzione Reply per l'healthcare rivolta agli ambiti di telemedicina, telemonitoraggio e analisi delle abitudini comportamentali. Basato sull'internet degli oggetti, Ticuro Reply™ è in grado di connettersi ad oltre 50 tra dispositivi medici, sensori indossabili e ambientali per aiutare persone, pazienti, caregiver e personale sanitario nel percorso di cura. Certificato come dispositivo medico CE, Ticuro Reply™ supporta le persone - a seconda delle condizioni di salute - nella prevenzione, nella terapia fino all'assistenza postoperatoria. I dati raccolti e gestiti tramite Ticuro Reply™ abilitano processi e soluzioni per l'assistenza remota e continuativa, consentendo ai medici di instaurare un rapporto interattivo con i pazienti e di fornire loro un percorso terapeutico personalizzato.

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 persegue una continua politica d'innovazione sulle tecnologie Microsoft testimoniata dalle numerose competenze certificate ottenute come Microsoft Partner - tra cui cloud platform, cloud productivity, cloud customer relationship, management, data platform e data analytics. Reply è un Enterprise HiPo partner di Microsoft Corporation e membro dei Partner Advisory Council per Azure e Data Platform. Nel corso del 2016 Reply ha avviato un'iniziativa congiunta con Microsoft Corporation per accelerare lo sviluppo di progetti IoT in Italia, Germania e Regno Unito. Tra i riconoscimenti ricevuti recentemente vi sono: 2016 Enterprise HiPo Partners: Emerging Azure Partner of the Year e 2014-2016 Digital Transformation Partner of the Year.

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 40 differenti specializzazioni Oracle. In particolare Reply ha ribadito la sua appartenenza all'élite dei migliori

Partner Oracle, vincendo, per il terzo anno consecutivo, nel 2016 l'Oracle Excellence Award: "Cloud Partner of the year". Reply è, inoltre, tra i primi partner ad aver portato con successo sul mercato soluzioni applicative di customer experience, modern marketing, enterprise resource planning, planning and budgeting completamente in cloud. Nel 2016 Reply ha rafforzato, inoltre, la sua presenza sul cloud tecnologico, costituendo uno dei primi laboratori dedicati all'Oracle Cloud Infrastructure Technology Platform, creato per poter guidare al meglio i propri clienti nel percorso di adozione del cloud computing. In ambito big data, sempre nel 2016, 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 e 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 agile e integrato la progettazione e lo sviluppo di sistemi informativi aziendali per l'era digitale. In particolare, per quanto riguarda le componenti di business e i cambiamenti richiesti dal processo di digital transformation intrapreso dalle aziende, le competenze di Reply coprono sia i tradizionali processi enterprise che le ultime tecnologie SAP, come SAP HANA, Cloud Platform, SAP NetWeaver and YaaS. Rilevante è il dominio tecnologico e progettuale che si estende dall'architettura SAP Cloud alle suite SAP Fiori e SAP S/4 HANA. Nel 2016 Reply ha vinto il "SAP Quality Award Gold", ottenendo così, grazie alle soluzioni SAP HANA Enterprise Cloud implementate, riconoscimenti di qualità e performance da parte di SAP. Reply detiene, infine, lo status di "Platinum Partner SAP Hybris" e nel 2016 è stata nominata "Global Service Delivery Partner of the Year".

AMAZON WEB SERVICES

Reply è oggi tra i principali partner di Amazon Web Services (AWS), la divisione che eroga infrastrutture Public Cloud. Reply, in particolare, sulle infrastrutture e sui servizi messi 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, e adottando una strategia di governance sicura, flessibile ed efficace. Amazon Web Services a fine 2016 ha confermato Reply, per il quarto anno consecutivo, "Premier Consulting Partner", il massimo livello di certificazione attribuito solo a un ristretto gruppo di partner AWS in tutto il mondo.

APPLE

Nel 2016 Reply ha siglato un accordo con Apple, diventando tra i primi partner in Europa a poter accedere al Mobility Partner Program di Cupertino: un programma mondiale rivolto alle aziende leader nello sviluppo di soluzioni mobili rivolte al mondo business ed enterprise. In particolare Reply è stata selezionata da Apple con l'obiettivo specifico di ampliare la proposta di soluzioni mobile di tipo business su piattaforma iOS. Grazie a questa partnership Reply accede a programmi di formazione specialistica per i propri team di sviluppo, con la possibilità di testare le applicazioni su device non ancora in commercio, contando sul supporto diretto di Apple sia per il disegno delle soluzioni più innovative sia, a garanzia del cliente, sul servizio di verifica e certificazione delle soluzioni sviluppate.

GOOGLE

Reply è uno dei più importanti partner internazionali di Google Cloud, la società tecnologica di Google dedicata alle soluzioni per aziende enterprise. Grazie alle conoscenze maturate in ambito applicativo, architetturale e infrastrutturale. In particolare, Reply in partnership con Google ha affiancato primarie

aziende in mercati quali Telco & Media, Financial Services, Retail & Manufacturing, nei processi di Digital Transformation basati sui modelli Cloud, con servizi di consulenza e integrazione di soluzioni negli ambiti enterprisesmart working in modalità Software as a Service (SaaS), Platform as a Service (PaaS) e virtualizzazione di ambienti infrastrutturali (IaaS).

SALESFORCE

Reply dispone oggi di una delle realtà più significative in Europa specializzata in Salesforce. com 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, sulle tecnologie Salesforce.com, Reply 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 ED EVOLUZIONE DELLE 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.

BRICK REPLY™

L'anno 2016 ha visto l'estensione della piattaforma nelle sue funzionalità di manufacturing operation, per il monitoraggio e la standardizzazione dei segnali e delle informazioni provenienti dagli impianti produttivi. La piattaforma supporta in modalità nativa protocolli OPC-UA e IoT. Su queste basi nel 2017 saranno integrate funzionalità di predictive maintenance, gestione avanzata della manutenzione e maggiori possibilità di integrazione con il livello ERP in ottica industry 4.0.

CLICK REPLY™

La road map 2016 di Click Reply™ ha visto un consolidamento dei moduli rivolti all'ottimizzazione dei processi logistico-operativi, in particolare i moduli di warehouse management e di yard, e un'importante evoluzione del modulo di warehouse billing che, oltre alla gestione dei costi della logistica, è ora in grado di supportare anche il calcolo dei costi di trasporto.

Sempre nel 2016 è stato avviato il programma di migrazione dei moduli Click Reply™ sulla nuova piattaforma per le applicazioni di supply chain rivolto in particolare ai modelli di industry 4.0. Parallelamente sono proseguiti gli sviluppi di Click Reply™ rivolti all'introduzione delle ultime tecnologie in ambito mobile, visualizzazione 3D e augmented reality, e anche l'uso dei droni per eseguire attività indoor.

DISCOVERY REPLY™

Nel corso del 2016 la piattaforma è stata estesa potenziando l'integrazione con i tradizionali canali digitali quali il digital signage, il web e la connected TV grazie a un approccio sempre più basato sul cloud. Nel contesto dei sistemi di gestione e catalogazione del contenuto aziendale è stata sviluppata una nuova funzionalità che permette la documentazione automatica delle immagini e dei video. Nell'ambito dei sistemi di digital signage in-store la piattaforma è stata integrata con importanti soluzioni di mercato in ambito monitor e display e permette agli utenti autorizzati e profilati di inserire, modificare e approvare contenuti e palinsesti da diffondere su una rete di digital display sia aziendali che in-store.

HI REPLY™

Nel 2016, lo sviluppo sulla piattaforma si è concentrato sulle applicazioni verticali per l'industria, in particolare per quanto riguarda il paradigma 4.0. In quest'ottica la piattaforma Hi Reply™ si posiziona come middleware che, dotato di moduli proprietari, facilita e accelera l'introduzione dei nuovi modelli per la gestione integrata dei plant. Uno dei temi principali è quello dell'interfacciamento con i sistemi esistenti. Nel 2016 è, inoltre, proseguito il piano di investimenti sulla soluzione verticale di contextual marketing, basata su Hi Reply™.

SIDEUP REPLY™

Nel 2016 è proseguita l'attività di migrazione dei moduli esistenti verso la nuova piattaforma tecnologica Reply per la logistica: SideUp StoreLogistic, SideUp Dropship, SideUp Delivery e il nuovo aggiunto SideUp Hub. Nel corso del 2017 si proseguirà alla migrazione portando sulla piattaforma LEA SideUp Appointment Scheduler. Nel 2016 è stata estesa la copertura funzionale di SideUp WMS con una verticalizzazione specifica per la GDO volta a supportare le attività eCommerce sia in un modello "dark store" (punto vendita dedicato e chiuso al pubblico) che nella formula "click and collect" con attività di in store picking nei normali supermercati aperti al pubblico.

STARBYTES™

I piani di sviluppo di Starbytes per il 2016 prevedono il lancio di iniziative internazionali volte a portare in evidenza i talenti della crowd e orientare l'offerta non solo verso la PMI, ma anche alle imprese medio-grandi attraverso l'apertura di un servizio "premium" che ha l'obiettivo di aiutare le aziende a trovare efficacemente professionisti del digitale, settore sempre più frammentato e con una scarsa disponibilità di risorse di qualità.

TAMTAMY™

Reply, nel corso del 2016, ha proseguito nello sviluppo della piattaforma TamTamy™ consolidando la propria versione integrata con G Suite (set di app per le aziende ospitate da Google Cloud), 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 2017 sono previsti ulteriori investimenti, con l'obiettivo di introdurre logiche di raccomandazione, chatbot e assistenti virtuali, funzionalità evolute per la gestione dell'on-boarding degli utenti e gestione di eventi, il tutto basato su tecnologie innovative ed emergenti.

TICURO REPLY™

Ticuro Reply nel 2016 ha concluso il processo di integrazione con Apple HealthKit. Questa integrazione crea una nuova esperienza di continuità di cura tra il medico, il paziente e la rete dei famigliari. Grazie alla soluzione di tele visita e teleconsulto integrato in Ticuro Reply è possibile, tramite dispositivi mobile o postazioni fisse, comunicare da remoto con il proprio specialista abbattendo barriere geografiche e temporali e riducendo tempi di attesa e costi. La roadmap evolutiva di Ticuro Reply prevede anche un ulteriore sviluppo delle funzionalità di HUB SW secondo i paradigmi dell' Internet of Medical Things (IoMT) e dell'Internet of Healthy Things (IoHT). Tutti i dati raccolti dai svariati dispositivi collegabili a Ticuro Reply permetteranno di creare e aggiornare il proprio Digital PHR (Personal Health Record Digitale). L'obiettivo è fornire un adeguato strumento di controllo e nello stesso tempo aumentare il coinvolgimento della persona nel suo processo di miglioramento continuo della qualità della vita.

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.