
REPLY LIVING NETWORK

Reply è un gruppo specializzato in consulenza, system integration e digital services, dedicato all'ideazione, progettazione e sviluppo 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 di modelli di business abilitati dai nuovi paradigmi tecnologici e di comunicazione, quali, ad esempio, artificial intelligence, big data, cloud computing, digital communication, internet degli oggetti.

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 8.100 dipendenti (31 dicembre 2019), 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.

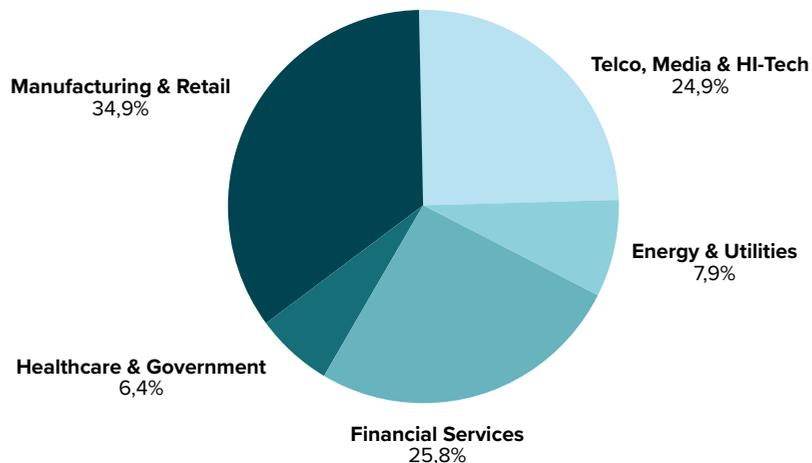
I SERVIZI DI REPLY INCLUDONO:

- **Consulenza** - strategica, di comunicazione, di design, 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;
- **Digital Services** - servizi innovativi basati sui nuovi canali di comunicazione e trend digitali.

MARKET FOCUS

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

Nel 2019 la suddivisione del fatturato del Gruppo tra i vari settori verticali è stata la seguente:



TELCO, MEDIA & HI-TECH

La convergenza tra fisico e virtuale sta profondamente rivoluzionando il rapporto con i clienti e l'approccio stesso delle aziende Telco & Media. In questo contesto sempre più competitivo e "ibrido" gli operatori si trovano ad affrontare nuove sfide, a cui devono rispondere con offerte innovative e su misura, nuovi business model e nuovi processi operativi. Le aziende Telco possono, infatti, essere protagoniste dell'ecosistema digitale, trasformandosi in piattaforme multimediali in grado di dialogare anche con terze parti e rivolgersi così in modo più diretto ai consumatori, offrendo servizi maggiormente legati alle loro esigenze.

In questo scenario di profondo cambiamento Reply lavora con i principali player di settore per definire e implementare strategie di digital transformation che fanno leva sui big data e utilizzano sistemi di intelligenza artificiale e di machine learning

per disegnare servizi sempre più adatti e mirati sulle esigenze dei clienti. Inoltre, grazie ad una profonda conoscenza del settore e delle sue dinamiche operative, Reply è in grado non solo di intervenire per ottimizzarne i processi ma anche di automatizzarli facendo leva su specifiche soluzioni di Robotic Process Automation.

La relazione con il cliente e l'attenzione al servizio erogato non sono, però, gli unici aspetti toccati dal cambiamento del digitale in ambito Telco. La sempre maggiore diffusione di oggetti connessi richiede anche un cambio delle reti, attraverso una riconfigurazione che rende possibile il trasporto - in tempo reale - di enormi volumi di dati, generati non più solo da smartphone e altri dispositivi mobili, ma da una miriade di oggetti connessi. Reply è parte attiva di questa nuova era di "smart connection" in cui la stessa rete deve adattarsi e riconfigurarsi in base alle esigenze in continuo cambiamento

dell'utente: per questo ha definito un'offerta integrata di consulenza strategica e tecnologica per supportare le evoluzioni legate al 5G e alla progettazione, definizione e gestione delle reti di nuova generazione basate sui paradigmi SDN. Si tratta di reti capaci di integrare e gestire reti virtuali tramite i servizi di network engineering e di network operations.

Negli ultimi anni, inoltre, le reti si stanno innovando sempre più velocemente spinte non solo da evoluzioni tecnologiche - come il 5G – ma anche dalla separazione fra HW e SW, dalla disaggregazione delle reti, dal cloud e dall'edge computing, che stanno diventando progressivamente elementi di distinzione per gli operatori. La parte software andrà sempre più a coprire il core dell'intelligenza delle reti per lasciare ad apparati dedicati HW gli ambiti trasmissivi. In questo contesto, Reply ha maturato una profonda esperienza nell'ambito dei progetti relativi alle reti disaggregate, combinando le competenze specialistiche di Network con la capacità di realizzare sistemi software in modalità agile, con metodologie di sviluppo DevOps altamente performanti che garantiscono bassa latenza e soluzioni "carrier grade".

FINANCIAL SERVICES

Il digitale sta radicalmente trasformando il settore delle financial institutions. I principali analisti di mercato prevedono che il mercato delle piattaforme digitali finanziarie esploderà nei prossimi anni, sia per l'aumentato numero di clienti retail nativamente digitali, sia per l'evoluzione tecnologica verso

piattaforme cloud altamente scalabili.

La crescente penetrazione di soluzioni basate su intelligenza artificiale e robotica è un altro potente elemento di trasformazione, reso possibile dall'esplosione di dati disponibili (big data), dalla crescente digitalizzazione dei servizi/processi interni e di interfaccia con il mercato, dalla nuova modellistica decisionale.

Reply accompagna banche e assicurazioni europee nella loro trasformazione digitale: le aiuta non solo a definire strategie multicanale e a implementare modelli di open banking e open insurance ma anche a far convivere le nuove architetture e tecnologie all'interno di sistemi e architetture preesistenti. Per farlo porta il proprio know-how in ambiti chiave come i big data, la robotica e l'intelligenza artificiale, con l'obiettivo di migliorare l'interazione con i clienti e sviluppare nuovi modelli decisionali per analizzare i rischi e ottimizzare i processi operativi interni con tecniche di RPA.

Reply è attiva, inoltre, nel settore dei mobile payment, dei servizi di m-commerce e delle piattaforme ad essi connesse, offrendo soluzioni, servizi e consulenza sia per il mercato bancario-assicurativo sia per i nuovi player emergenti che si occupano di pagamenti.

Anche nel mondo del wealth management Reply ha una forte presenza: in quest'ambito ha sviluppato soluzioni specifiche per nuovi modelli di consulenza, anche con piattaforme di robo-advisory. Sul fronte del risk control Reply è significativamente attiva

operando in Europa con una divisione di consulenza dedicata al Governance, Risk e Control (GRC). Reply sviluppa, inoltre, soluzioni che aiutano le istituzioni finanziarie nell'attuazione delle normative dell'Unione Bancaria Europea ed è infine impegnata sul fronte dell'innovazione spinta con progetti legati per esempio al riconoscimento biometrico, all'identità digitale, al quantum computing e alla blockchain.

MANUFACTURING

Reply, nel 2019, ha investito significativamente per potenziare il proprio portafoglio di soluzioni in ambito Industrie 4.0 e Logistic 4.0 reingegnerizzando completamente le proprie soluzioni proprietarie per la Supply Chain Execution e per il Manufacturing Execution System. Grazie all'integrazione dei paradigmi dell'Internet degli oggetti, del cloud computing e dei big data, è stata ulteriormente potenziata la capacità di interagire con le nuove generazioni di sensori presenti a bordo delle linee produttive e dei prodotti stessi, con l'obiettivo di costituire il back bone della prossima generazione di applicazioni per la logistica e il manufacturing.

Reply, inoltre, lavora con alcuni dei principali gruppi del comparto manifatturiero nelle fasi di trasformazione ed evoluzione dei sistemi in ambito produttivo e distributivo, con un'offerta specifica che integra consulenza tecnologica e dominio del contesto industriale. In particolare, gli ambiti di intervento di Reply riguardano il supporto dei processi di gestione fornitori e acquisto, il disegno e la realizzazione di sistemi di controllo e pianificazione basati sulla nuova generazione di Cloud ERP, la

pianificazione e il controllo delle unità produttive e la progettazione e definizione di reti logistiche di approvvigionamento.

Un settore che ha registrato una grande trasformazione nel 2019 è il comparto dell'automotive, soprattutto sul fronte dei veicoli connessi e delle mobility platform. In questi ambiti Reply, in particolare, seguendo il paradigma ACES (Autonomous, Connected, Electric and Shared), ha sviluppato competenze e progetti legati all'assistenza alla guida autonoma, che sta compiendo i primi passi verso il livello 5, ossia la guida senza alcun intervento da parte dell'uomo. Anche sul fronte della connettività Reply collabora con i principali OEM per realizzare versioni commerciali di piattaforme di connettività V2I (Vehicle to Infrastructure): gli sviluppi riguardano sia le applicazioni software a bordo veicolo (infotainment e box telematiche) sia quelle mobile e di back-end per l'elaborazione dei dati ricevuti ed erogazione di servizi B2C e B2B.

Un altro grande salto innovativo è rappresentato dai veicoli elettrici e ibridi, una categoria di trasporto per cui è fondamentale poter ottimizzare il processo di ricarica, sia in termini logistici che di tempi. In quest'ottica Reply ha fatto leva sulla sua consolidata esperienza in ambito mobile e nello sviluppo di piattaforme in cloud per progettare, assieme alle aziende clienti, piattaforme di servizi al veicolo connesso in grado di integrare dati provenienti dai sistemi di bordo con dati distribuiti in rete in modo da poter calcolare i percorsi ottimali tra le differenti stazioni di ricarica. Inoltre, in ambito di Sharing

Mobility, Reply ha collaborato con il principale operatore europeo per la realizzazione di una centralina di comunicazione tra veicoli e infrastrutture seguendone sia lo sviluppo hardware che il software.

Nel 2019, infine, Reply ha ribadito la propria leadership nel settore delle soluzioni informatiche per la logistica a supporto dell'industria automobilistica con progetti, per i principali OEM, che hanno riguardato l'intera filiera: dalla produzione, alla logistica di fabbrica, fino al trasporto e alla distribuzione post-vendita.

RETAIL

L'evoluzione dei comportamenti d'acquisto dei clienti, l'ingresso di nuovi player nel mercato, l'e-commerce e la digitalizzazione spinta di prodotti e servizi hanno già cambiato radicalmente il settore del retail. In questa dimensione rinnovata, a mutare forma è anche la customer experience che diventa un elemento di differenziazione per i retailer: oggi i clienti chiedono sempre maggiore relazione con i brand e si aspettano di potere interagire ovunque si trovino abbattendo il confine tra negozi fisici ed e-commerce. Un'esperienza d'acquisto completamente personalizzata è un prerequisito per una percezione positiva dell'interazione con aziende e marchi. Pertanto, sono cruciali le strategie basate sui dati che includono analisi in tempo reale del comportamento dei clienti, nonché una perfetta connessione tra il mondo digitale e quello fisico. Reply, inoltre, supporta gli operatori tradizionali ad aggiungere funzionalità digitali al proprio business

integrando le più aggiornate tecnologie all'interno delle attività e delle interazioni quotidiane con il consumatore. Nel 2019 ha collaborato con numerosi retailer europei per introdurre assistenti vocali e soluzioni basate sulla realtà aumentata e virtuale in modo da trasformare radicalmente l'esperienza di shopping eliminando di fatto la barriera fra la dimensione digitale e quella in store.

ENERGY & UTILITY

Le tecnologie digitali sempre più avanzate stanno avendo un impatto significativo su tutta la filiera dell'energia e dei servizi forniti dalle utility. Oggi la digitalizzazione interessa tutte le fasi: dalla produzione alla vendita e fino al controllo dei consumi. Il 2019 ha confermato un trend crescente nella diffusione su scala industriale e in ogni area della catena del valore di tecnologie innovative capaci anche di supportare politiche di sostenibilità, un tema chiave per il 2020.

Il cloud computing è ormai lo strumento più utilizzato per il provisioning primario, mentre l'approccio basato su modelli IoT è sempre più diffuso in ambito generazione ed energy management e utilizzato a supporto di iniziative di efficiency e smart city. Inoltre, tra le grandi imprese del settore è in crescita la tendenza allo sviluppo di approcci di "open innovation" anche attraverso la ricerca di collaborazioni con startup innovative.

In questo scenario Reply si pone tra i partner di riferimento per il settore, coniugando la conoscenza del mercato e dei suoi processi peculiari, con una capacità distintiva nella progettazione, realizzazione

e gestione di soluzioni digitali innovative e piattaforme tecnologiche a supporto del “core business”.

Le consolidate competenze nell'introduzione delle nuove tecnologie digitali sono state ulteriormente verticalizzate: oltre alla definizione e allo sviluppo di nuovi modelli in ambito energy management e downstream services - aree in cui Reply lavora sia con le società di vendita dell'energia sia con i clienti finali - sono proseguite le sperimentazioni e le collaborazioni nelle aree legate alla blockchain, agli advanced analytics e all'intelligenza artificiale applicate al settore.

HEALTHCARE & GOVERNMENT

Tecnologia e salute sono sempre più connesse e la sanità si sta evolvendo verso un nuovo “ecosistema” capace di soddisfare tutti i passaggi chiave legati ai pazienti: dalla prevenzione alla cura e fino al follow-up. Si tratta di un modello che passa sotto il nome di “connected care” e che consente un duplice vantaggio, sia per i pazienti che per gli operatori sanitari.

Da una parte permette ai cittadini/pazienti di accedere alle informazioni sulla propria salute attraverso piattaforme digitali unificate e interoperabili e condividere tali informazioni in maniera sicura e volontaria con medici, infermieri e altri attori.

Dall'altra è possibile connettere tra di loro tutti i diversi attori che entrano in contatto con il paziente, consentendo di integrare i diversi sistemi informativi, scambiare dati e informazioni e avere a disposizione

la storia clinica del paziente, così da supportarli efficacemente nei processi di diagnosi e cura.

In questo contesto Reply si posiziona come uno dei leader dell'innovazione in ambito healthcare e dati: coniuga le proprie competenze nelle tecnologie innovative come i big data, il cloud computing i digital media e l'internet of things e il know-how clinico-sanitario per offrire piattaforme di interoperabilità e suite specificatamente create, a partire da quelle studiate per i processi di Accoglienza e Patient Relationship Management (piattaforma Appheal Reply) fino a quella per la presa in carico e continuità di cura del paziente (piattaforma Ticuro Reply™).

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.

ARTIFICIAL INTELLIGENCE

Reply da anni lavora sull'intelligenza artificiale e oggi la sua offerta si declina in tre aree principali: l'interazione uomo-macchina (con la realizzazione di sistemi di conversazione e riconoscimento del linguaggio naturale o sistemi di riconoscimento visuale), l'automazione dei processi aziendali (attraverso soluzioni di Intelligent Process Automation) e la costruzione di sistemi a supporto delle decisioni (data prediction e prescription).

Per far sì che i sistemi di intelligenza artificiale diventino pervasivi è necessario però che cresca progressivamente anche la disponibilità dei dati. L'AI offre infatti risultati soddisfacenti se si hanno a disposizione dataset rilevanti, sia storici sia aggiornati in tempo reale. In quest'ottica Reply supporta i propri clienti aiutandoli a individuare le fonti, ma anche a costruire e organizzare informazioni e modelli combinati e sofisticati con metodologie di Reinforcement e Transfer Learning, per garantire algoritmi capaci di lavorare con accuratezza e prestazioni elevatissime.

A questo si aggiunge l'expertise di Reply nel fornire servizi per arricchire i dataset, e migliorare le performance degli algoritmi: per farlo utilizza la raccolta di informazioni *ad hoc* attraverso scraping o tramite la propria piattaforma di crowdsourcing, ma anche la generazione di dati sintetici pseudo-reali, assistita da reti neurali generative e dalla modellazione 3D, oppure fa leva sull'integrazione di

servizi di streaming dati, come quelli di provenienza IOT o, nel prossimo futuro, distribuiti su reti 5G.

Inoltre, affinché l'intelligenza artificiale possa essere applicata correttamente è necessario che venga introdotta all'interno di processi reali, soprattutto in ambito industriale, in maniera controllata, misurabile ed affidabile. Per questo Reply propone un proprio framework in grado di fornire strumenti di controllo del processo, monitoraggio delle prestazioni, trasparenza verso i comportamenti e fiducia sui risultati (fairness, explainability, bias detection & mitigation). Sempre più l'AI avrà un ruolo chiave fin dalla fase di ideazione e progettazione di ogni nuova soluzione. Le numerose soluzioni e algoritmi verticali realizzati negli ultimi anni per diversi business case e industries, permettono a Reply di offrire ai clienti adozioni rapide e ad hoc di sistemi di AI, anche grazie a collaborazioni con i principali player mondiali di tecnologie AI.

BLOCKCHAIN

Nel panorama delle tecnologie emergenti la blockchain rappresenta il paradigma tecnologico che nei prossimi anni sarà sempre più in grado di abilitare nuovi ecosistemi digitali basati su infrastrutture computazionali distribuite. La natura condivisa e distribuita dei registri digitali basati su blockchain rappresenta un'opportunità di applicazione multi-industry con particolari ricadute sul settore dei servizi finanziari e sulla gestione di supply chain. Inoltre, la possibilità di portare avanti sinergie con

tecnologie esponenziali come l'IoT o l'intelligenza artificiale, permette alla blockchain di diventare un layer di convergenza capace di supportare i Data marketplace del futuro.

Con un'offerta strutturata in servizi di consulenza, design e realizzazione di soluzioni basate su tecnologia blockchain e Distributed Ledger Technology (DLT), Reply ha sviluppato nel 2019 la prima piattaforma di sistema rivolta a compagnie assicurative e banche. Realizzata con importanti partner del mondo assicurativo e universitario la piattaforma permette l'emissione e il collocamento di prodotti assicurativi parametrici a rimborso garantito grazie all'utilizzo di smart contract.

Reply sta inoltre lavorando allo sviluppo di piattaforme in ambito leasing, cartolarizzazioni e fidejussioni. Nel corso del 2019 è stato anche promotore insieme a CeTIF-Università Cattolica di Milano della prima edizione del Blockchain Executive Program, un corso di formazione rivolto a profili executive di aziende operanti in diversi settori industriali.

CLOUD COMPUTING

Il Cloud Computing è da tempo diventato il paradigma con cui abilitare la digital transformation. Realizzare o migrare soluzioni nel cloud è ormai imprescindibile per le aziende, che sempre più richiedono di essere accompagnate verso la scelta più adeguata. Reply, con una decennale esperienza in merito, è in grado di guidare i propri clienti nella migliore strategia, sia essa costruita su una scelta "ibrida" o direttamente sviluppata sulle piattaforme applicative a servizio.

Le architetture a microservizi hanno preso il sopravvento nel mondo del cloud ibrido, e gli orchestratori di "container" si sono affermati come il vero paradigma in grado di abilitare la trasformazione digitale e al tempo stesso limitare i rischi di lock-in. In quest'ottica Reply aiuta i propri clienti a sviluppare funzionalità con modalità di continuous delivery e continuous deployment.

Grazie alle partnership con i principali vendor mondiali tra cui Adobe, Amazon Web Services, Google, Microsoft, Oracle, SAP e Salesforce, Reply realizza soluzioni che consentono ai clienti di beneficiare delle soluzioni più adatte ai propri bisogni, sia in termini di modello che di tecnologia adottata. Reply è inoltre in grado di offrire un servizio di gestione delle infrastrutture cloud, operativo 24 ore su 24, supportando i clienti non solo nella componente architetture ma anche a livello applicativo. Reply, infine nel 2019, ha completato il porting in cloud di tutte le piattaforme applicative proprietarie.

CUSTOMER ENGAGEMENT

L'approccio data driven, ormai sempre più diffuso all'interno delle aziende, sta rapidamente definendo un nuovo paradigma per la progettazione e la gestione delle iniziative di marketing. Infatti, una volta interpretati i bisogni del singolo cliente sulla base dei dati e delle analisi fornite dalle piattaforme di CRM (i.e., Customer Relationship Management), diviene fondamentale avere strumenti in grado di supportare la definizione e l'esecuzione di campagne di marketing one to one, altamente personalizzate

e lanciabili in tempo reale per potere intercettare richieste sempre più precise e puntuali.

Per rispondere a questo cambio di scenario, Reply ha creato un centro di competenza focalizzato sulla customer robotics per lo sviluppo e l'implementazione di processi relativi all'interazione diretta con il cliente su tutti i canali di vendita. Grazie all'integrazione di modelli di machine learning, intelligenza artificiale e sistemi cognitivi, Reply aiuta le aziende a riconoscere e anticipare i bisogni degli utenti sui diversi canali di contatto.

Un approccio fondato sull'analisi dei dati permette, infatti, l'ideazione, la progettazione e l'implementazione di servizi altamente personalizzati, come per esempio sistemi di raccomandazione per prodotti in catalogo e sistemi conversazionali in grado di comprendere e interagire in modo autonomo sfruttando il linguaggio naturale.

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.

CYBER SECURITY

Negli ultimi anni i rischi informatici sono aumentati drasticamente, non solo nella frequenza ma anche nelle gravità delle conseguenze, causando rilevanti violazioni nella sicurezza dei dati di centinaia di milioni di clienti, oltre ad ingenti danni economici a governi e organizzazioni. Questa crescita di

attacchi rilevanti e la crescente attenzione, da parte degli enti regolatori, al tema della protezione delle informazioni, dei dati personali e delle infrastrutture critiche, richiede un impegno sempre maggiore da parte delle aziende nella gestione della Cyber Security.

Per rispondere a questa crescente complessità Reply ha sviluppato un'offerta in grado di proteggere l'integrità dei sistemi dei propri clienti: dalla definizione delle migliori strategie di sicurezza informatica, fino all'identificazione e implementazione delle soluzioni tecnologiche più adatte a mitigare il rischio. Attraverso un'ampia rete di partnership, Reply è in grado di offrire una conoscenza approfondita delle tecnologie di sicurezza più innovative e più diffuse sul mercato e aiutare i clienti nelle attività di scouting, selezione e implementazione delle migliori soluzioni di protezione, soprattutto per i rischi connessi ai servizi cloud, IoT, industria 4.0 e automazione.

Reply è presente in tutte le fasi di realizzazione di un piano di protezione integrato: dall'identificazione di minacce e vulnerabilità alla pianificazione, progettazione e implementazione delle relative contromisure tecnologiche, legali, organizzative e di trasferimento del rischio (Cyber Insurance). Inoltre, grazie al proprio Cyber Security Command Center, affianca le grandi organizzazioni con servizi avanzati di computer security incident management & response e threat intelligence.

DATA & ANALYTICS

La capacità di gestire, elaborare e trasformare i dati in

un asset strategico è oggi una priorità per le imprese che vogliono conoscere meglio il mercato in cui operano e i propri clienti, ma anche per quelle che intendono ottimizzare i processi interni. La chiave è l'integrazione fra le varie tecnologie e un uso consapevole dei dati.

In questo scenario Reply unisce le competenze tecnologiche di data mapping e data integration, a quelle di augmented data management e augmented analytics, supportate dalle competenze di design delle soluzioni dati, di DataOps e di MLOps, e di definizione dei modelli organizzativi e operativi dei Data Enablement Lab.

Reply affianca i propri clienti in tutte le fasi del percorso di data adoption, accelerando la costruzione o il consolidamento dei team di analisi e le piattaforme a supporto, seguendo sia gli aspetti di trasformazione tecnologica (come la migrazione delle piattaforme dati dalla modalità on-premise al cloud), sia gli aspetti strategici (per esempio la selezione dei dataset chiave o degli skillset fondamentali), con l'obiettivo di ridurre i tempi per la messa in opera di success case con un ROI misurabile.

Nel 2019 inoltre Reply ha rafforzato la propria offerta in ambito machine learning, integrando competenze specifiche di deep learning e reinforcement learning e utilizzandole in contesti commerciali di machine learning e intelligenza artificiale. Inoltre ha ulteriormente sviluppato la propria offerta in ambito Data Academy e Data Design Thinking. L'obiettivo è supportare le aziende a realizzare

piattaforme di analytics enterprise, e passare da progetti pilota a soluzioni scalabili in produzione, in modo da integrare in automatico i modelli predittivi e prescrittivi all'interno dei processi aziendali e all'interno di nuovi servizi digitali.

DESIGN CONSULTING

In un mondo sempre più caratterizzato da ecosistemi complessi, la "customer driven transformation" è il vero fattore differenziante in un'offerta sia in ambito B2C che B2B. Nell'ottica di una costante personalizzazione dei servizi, Reply affianca e supporta i propri clienti nel creare esperienze innovative e distintive partendo dall'analisi dei bisogni delle persone, dagli obiettivi strategici di business e dagli abilitatori tecnologici per realizzare una customer journey su misura e aiutare le aziende a creare prodotti e servizi capaci di portare risultati immediati e tangibili fin da subito.

Un approccio customer-centric richiede anche una trasformazione nell'organizzazione interna aziendale: Reply si inserisce in questo scenario supportando le organizzazioni nel gestire questo cambiamento e aiutandole a diventare più agili e ricettive, capaci cioè di cogliere al meglio feedback e input che arrivano da mercato, e aiutandole, al tempo stesso, a diventare veloci nelle tempistiche di lancio di nuovi prodotti e servizi.

Nel 2019 Reply ha continuato a investire in questo settore attraverso l'acquisizione di nuovi talenti e competenze, andando così a espandere ulteriormente i due studios di Milano e Monaco di Baviera che offrono supporto a vari tipi di clienti, dalle startup a grandi gruppi industriali globali.

DIGITAL EXPERIENCE

In un mondo ricco di stimoli e distrazioni è fondamentale per le aziende riuscire a instaurare una solida relazione con il proprio pubblico. Reply aiuta i clienti a progettare un customer journey ricco di esperienze, anche grazie all'utilizzo di tecnologie innovative e una profonda conoscenza dell'utente. Un approccio personalizzato e un design human-centric sono alla base della filosofia Reply che negli anni ha investito nella creazione di piattaforme scalabili e nella raccolta e analisi di un enorme numero di dati per comprendere i comportamenti degli utenti, migliorare i risultati di marketing e creare nuove opportunità di business, ragionando in ottica di eco-sistema più che di singola applicazione. Per fare questo Reply ha applicato i principi del Design Thinking, della Lean Ux e del Growth Hacking e ha implementato strategie social e attività automatizzate di CRM, creando interfacce mobile responsive e user-friendly e motori di raccomandazione intelligenti.

L'intelligenza artificiale permetterà nei prossimi anni di potenziare la digital experience, mentre le interfacce vocali cambieranno radicalmente il modo in cui i clienti interagiscono con un brand o effettuano acquisti. Inoltre l'AI può aiutare le aziende a prevedere in maniera accurata quale contenuto è più rilevante per un pubblico specifico di clienti e anche comprendere quale potrebbe essere la loro prossima azione.

Le applicazioni di Mixed reality sono destinate a diventare il nuovo paradigma del marketing digitale: come ibrido tra AR e VR, la Mixed Reality (MR) sarà infatti il prossimo grande cambiamento di paradigma

nell'esperienza-cliente. Combinando diversi tipi di tecnologie tra cui sensori, ottiche avanzate e potenza e reti di elaborazione di ultima generazione, la Mixed Reality fornirà all'utente la possibilità di sovrapporre contenuti digitali olografici aumentati nello spazio in tempo reale, creando scenari incredibilmente reali. Tutto ciò permetterà alle aziende e ai brand di connettersi, interagire e vendere i propri prodotti e servizi in modi mai esistiti prima.

Reply è al lavoro per aiutare le aziende a tenere il passo con l'esperienza digitale e accompagnarle verso una personalizzazione estrema e vincente della propria comunicazione, dei propri servizi e dei propri prodotti.

DATA DRIVEN MARKETING

Quando l'analisi e la logica incontrano l'immaginazione e l'intuizione, nell'innovazione tecnologica succede qualcosa di inaspettato. È su questo principio che si basa l'offerta di Data Driven Marketing di Reply, in grado di coniugare la data science con le competenze di business e la creatività. La tecnologia e l'approccio di Reply aiutano le aziende a ridurre il peso dell'emotività nelle decisioni di marketing lasciando spazio a decisioni basate sull'analisi dei dati: un approccio che contribuisce a minimizzare gli aspetti superflui nell'advertising per renderlo più efficiente ed efficace.

Reply offre un'ampia gamma di Data dashboard flessibili e semplici da utilizzare (come per esempio le piattaforme proprietarie China Beats, Pulse e Sonar), capaci di trasformare i dati raccolti in storie; ed ha introdotto il Data Creativity Score, il primo

sistema data-driven per quantificare il livello di creatività in una campagna di marketing. Inoltre, utilizzando i modelli di personalizzazione di un brand applicando i principi della psicologia comportamentale e confrontandoli con l'analisi dell'ascolto dell'eco generato dai social e dai buzz, Reply è in grado di permettere agli esperti di marketing di monitorare la Digital Brand Equity in tempo reale.

A questi servizi si aggiunge il sistema proprietario di Advanced Analytics basato su algoritmi di scraping all'avanguardia che sfruttano l'Intelligenza artificiale e il Natural Language Processing. Grazie a questo sistema, Reply è uno dei pochi provider al mondo capaci di offrire un tracking in tempo reale del ROI di una campagna di marketing, consentendo così alle aziende di raggiungere i propri target ottimizzando i costi. Dedicata all'ambito Retail, infine, Reply ha realizzato una soluzione in grado di offrire nuove e straordinarie opportunità per i produttori di beni di consumo e per la vendita al dettaglio, aumentando le visite ai negozi, ottimizzando i tempi di vendita e differenziando l'offerta sulla base del target.

E-COMMERCE

Oggi è sempre più importante perseguire una strategia digitale e cercare di implementarla nella maniera più rapida possibile. Assistiamo a una ricchezza costante di innovazione che sta contribuendo a creare un circolo vizioso in cui l'obiettivo è creare più valore per il cliente e maggiore efficienza per l'azienda. In un mondo sempre più digitalizzato dove le informazioni sono disponibili ovunque e le transazioni vengono

effettuate con un semplice tocco delle dita o con il riconoscimento vocale o facciale, è essenziale per le aziende imparare a differenziarsi.

Per questo l'e-commerce deve raggiungere un nuovo livello: non può più essere solo un catalogo o un vetrina web dove i prodotti vengono recensiti o dove esiste un margine di personalizzazione. L'e-commerce deve imparare a coinvolgere le tecnologie di marketing digitale, tecniche innovative come la RPA o la VR/AR, l'Intelligenza artificiale e altri canali come gli annunci digitali, le email, i motori di ricerca, il mondo mobile, il social marketing e persino i negozi fisici, assieme alle informazioni ricavate dai dati e ai contenuti digitali. Un mix vincente che permette di raggiungere customer engagement, ricavi e redditività.

Si tratta di un'ottimizzazione trasversale che tocca l'intera esperienza-utente con l'obiettivo di potenziare le vendite attraverso tutti i canali.

Il processo coinvolge tutte le fasi: dall'attrarre nuovi clienti all'imparare a conoscerne i gusti, dal completamento di un singolo acquisto fino alla scelta del cliente di tornare ad acquistare, con lo scopo di ottenere più clienti, più marchi e più vendite.

Reply accompagna i propri clienti nella definizione di questo percorso, migliorando al tempo stesso l'efficienza aziendale e facendo leva sull'innovazione tecnologica per aiutare le aziende a creare più valore per l'utente finale.

ENTERPRISE ARCHITECTURE & AGILE

Per essere competitivi sul mercato attuale le aziende devono essere capaci di innovare rapidamente

e in modo capillare. Nei prossimi anni l'approccio agile diventerà cruciale sarà applicato a tutti i nuovi progetti. La filosofia "cloud first" e i modelli che si basano sui dati vedranno crescere la necessità di anteporre la sicurezza e la protezione dei dati alla base del ciclo di vita e di sviluppo di un software.

Per eccellere in un'economia digitale, caratterizzata dalla convergenza tra il mondo fisico e quello digitale, le organizzazioni devono rimuovere i confini tra IT e business.

Ciò permetterà alle aziende di essere agili nello sfruttare i nuovi sviluppi disponibili, facendo al tempo stesso attenzione a evitare danni ai sistemi e a progetti pre-esistenti.

Reply è in grado di supportare i propri clienti nella sfera dell'Enterprise Architecture grazie a un vasto e comprovato catalogo di framework architetturali, di metodi e modelli (per esempio scalable Agile e SecDevops) consolidati in diversi progetti portati avanti per importanti gruppi industriali, finanziari, del mondo dei media e dei servizi.

GAME STUDIOS

Il mondo dei videogame non è immune dai continui cambiamenti e disruption portati dal digitale. Negli ultimi anni si sono affermati modelli di business e di consumo molto diversi: da una parte il multiplayer e la nascita del modello freemium, dall'altra la crescita dei marketplace digitali e di nuove piattaforme hardware. Per il prossimo futuro altre rivoluzioni sono già prossime, a partire dal modello del cloud gaming che promette di affermarsi in poco tempo, spinto anche dalle reti 5G in grado di garantire latenze

molto basse: questa tendenza promette di produrre nuovi modelli di business ma anche nuove modalità di fruizione.

In questo scenario in continuo mutamento una delle poche costanti è l'interesse da parte dei giocatori per la qualità dei prodotti: del gioco, della storia, degli aspetti grafici e dei personaggi. Tutti elementi che Reply ha sempre tenuto in grande considerazione, come dimostra il fatto che i prodotti realizzati nel corso degli anni sono ancora appetibili sul mercato e continuano a registrare l'interesse degli utenti attraverso tutte le principali piattaforme, dal mobile al PC e fino alle varie console.

In ambito consumer, il principale prodotto realizzato in ambito VR (Theseus) è stato incluso nel 2019 all'interno di un festival internazionale di gaming, e Reply è al lavoro su un nuovo titolo che vedrà la luce nei prossimi anni e che consoliderà la posizione dell'azienda fra gli studi più importanti del settore. In ambito B2B sono stati molti i giochi realizzati da Reply per le aziende che intendono instaurare un dialogo con la propria base clienti in chiave più moderna. Si tratta di un settore strategico per Reply che negli anni ha sviluppato un'offerta in grado di soddisfare le esigenze dei brand aiutandoli a sfruttare le potenzialità del gaming per potenziare la comunicazione aziendale e il rapporto con la propria clientela.

INDUSTRIE 4.0

Potenza di elaborazione dei dati, automazione meccanica di nuova generazione e sistemi di

machine learning e intelligenza artificiale sono alla base della quarta rivoluzione industriale. I nuovi modelli di Industrie 4.0 stanno ridefinendo i siti produttivi di tutto il mondo trasformando le fabbriche in sistemi interconnessi capaci di dialogare in tempo reale con la filiera di approvvigionamento, la logistica, le vendite, i prodotti stessi e l'intera catena di supporto e manutenzione.

Gli impianti si trasformano così in ecosistemi aperti che devono essere in grado non solo di adattarsi in modo autonomo a nuovi compiti, ma anche di portare avanti progetti di auto-manutenzione e di organizzare i flussi di input-output attraverso una comunicazione costante con le catene di distribuzione, raggiungendo così livelli di efficienza e controllo che permettono di minimizzare i costi e massimizzare i risultati.

In questo scenario il prodotto diventa una componente viva dell'ecosistema: dalla progettazione, alla prototipizzazione e fino alla produzione e alla sua dimensione post-vendita. Si realizza in questo modo il concetto di Digital Twin, che consente alle aziende di mantenere una copia digitale del prodotto durante il suo intero ciclo di vita, partendo dalla tradizionale rappresentazione nei sistemi CAD fino a seguirne tutte le successive fasi.

In questa direzione Reply è al lavoro, insieme al Politecnico di Torino, su Additive Manufacturing, un insieme di strumenti che consentono di aggiungere ai sistemi MES/MOMS le peculiarità della produzione additiva; ed ha direttamente realizzato una suite di soluzioni integrate, capaci di rendere i sistemi

produttivi dei propri clienti flessibili, connessi e efficienti.

La mission di Reply è accompagnare le aziende nell'intero percorso di trasformazione: dalla progettazione e sviluppo di soluzioni che aprano i siti produttivi e li interconnettono all'intero mondo digitale, fino al disegno e all'implementazione di soluzioni in grado di rendere i prodotti "intelligenti", connessi e digitali. Inoltre, grazie ai suoi specialisti in data science fornisce un supporto per l'elaborazione dei dati che vengono rilevati dai sistemi interconnessi, per sviluppare algoritmi per automatizzare in modo efficiente ed efficace i processi produttivi.

Un caratteristica distintiva dell'offerta Reply è la disponibilità di strumenti basati su realtà aumentata e realtà virtuale, che possono essere adottati dalle aziende per accompagnare le persone nella transizione verso un approccio 4.0.

Reply, infine, è partner fondatore dei due centri di Torino e Milano sull'Industria 4.0, in collaborazione con il Politecnico di Torino e il Politecnico di Milano.

MIXED REALITY

In un mondo digitale in costante evoluzione e dove i contenuti video crescono a ritmi esponenziali per volume, risoluzione, capacità immersiva e tridimensionalità, parlare di virtual reality o augmented reality sembra ormai limitante.

La potenza di calcolo crescente dei dispositivi, la capacità delle reti di offrire livelli di latenza

incredibilmente bassi, le evoluzioni degli algoritmi machine learning di computer vision, la nascita di soluzioni software innovative quali il pixelstreaming e l'evoluzione dei visori sempre più compatti e più potenti, sono tutti fenomeni che permettono di passare da una logica di "sperimentazione" ad una logica di "adozione effettiva" di queste tecnologie in vari ambiti di business.

Reply, grazie alla sua esperienza in questo ambito, ha introdotto le tecnologie immersive in tutte le loro forme in progetti concreti sia a supporto della comunicazione e marketing dei brand clienti sia come strumento di miglioramento dei processi di training.

Il training è infatti un ambito dove le tecnologie immersive offrono dei vantaggi importanti, sia perché forniscono istruzioni contestualizzate sul campo, sia perché creano dei veri e propri ambienti virtuali dove poter sperimentare e praticare in totale sicurezza.

Reply ha inoltre realizzato una piattaforma di comunicazione person-to-person (P2P) di tipo olografico (HoloBeam): che consente ai partecipanti di vedere la ricostruzione 3D degli altri partecipanti e condividere ed interagire con elementi tridimensionali.

Per il 2020 sul mercato arriveranno nuovi visori e nuove tecnologie, e i laboratori di Reply ed i team dedicati all'analisi e allo studio di queste tecnologie permetteranno all'azienda di mantenere un ruolo di leadership nell'ambito della consulenza in questo settore.

MOBILE & APPS

Reply è impegnata a supportare le aziende verso una "mobile digital transformation" nel segno della multicanalità, con un'offerta ampliata che tocca i temi della User Experience, del Data Centric Design e della Human Machine Interface multimodale, grazie alla quale gli utenti accedono a una serie di servizi che vanno al di là del terminale stesso fino a includere anche gli assistenti vocali, i chatbot e i sistemi di *infotainment* a bordo delle auto. Il tutto si traduce in un'esperienza mobile "liquida", dove l'utente sceglie il device e la modalità di utilizzo dello stesso.

Le prestazioni sempre migliori dei dispositivi hanno reso possibile, anche per il mondo mobile, l'utilizzo di sistemi di intelligenza artificiale che consentono di abilitare servizi avanzati come il riconoscimento di oggetti, l'elaborazione di dati biometrici o alcune estensioni di realtà aumentata.

Attraverso l'esperienza maturata negli anni, Reply offre ai propri clienti una factory mobile in grado di sfruttare le potenzialità dello sviluppo nativo, ma anche di aggredire rapidamente nuovi ambiti di mercato facendo leva su uno sviluppo ibrido. Il tutto con un approccio versatile che consente di realizzare applicazioni nativamente concepite per smartphone, tablet, wearable, Tv e auto.

PRODOTTI E PIATTAFORME CONNESSE

Tutti i principali settori oggi hanno già avviato sperimentazioni o consolidato le prime esperienze in ambito IoT. A partire dal mondo automotive,

dove gli investimenti sull'auto connessa sono stati considerevoli anche per il 2019, e quello assicurativo, dove questa tecnologia promette importanti cambiamenti nella relazione con il cliente, nella gestione del rischio nelle polizze e nello sviluppo di nuovi prodotti targettizzati.

L'IoT è cruciale anche per il settore delle telecomunicazioni, oggi il più pronto a gestire un grande numero di oggetti connessi e dove il mondo degli oggetti connessi rappresenta un'opportunità strutturale per aumentare la topline, ridurre il churn e sviluppare il ruolo di service provider B2B che rappresenta un importante obiettivo nella trasformazione dei business models.

Nella stessa posizione anche le utilities, per le quali l'IoT è ormai imprescindibile, non solo per aumentare la competitività, ma anche per generare, distribuire e gestire l'energia e l'efficienza energetica. Il 2019 ha visto il lancio del nuovo acceleratore Reply per soluzioni smart home nei settori assicurativo, telecomunicazioni e utilities con importanti risultati a livello globale e anche la piattaforma HI Connect™ di Reply si è consolidata sul mercato come una scelta efficace per medie e grandi aziende in ambito manifatturiero.

Se c'è infatti un settore che più di tutti promette di essere fortemente rivoluzionato dall'Internet of Things è il manifatturiero che apre le porte all'Industrial IoT (IIOT), ossia la connettività legata alla trasformazione digitale delle aziende manifatturiere nell'Industria 4.0. In questo ambito Reply sta consolidando la sua posizione come

partner privilegiato: un ruolo fondamentale lo ha l'offerta di Edge Computing ovvero la possibilità di spostare l'intelligenza di alcuni sistemi tipicamente cloud come l'Intelligenza artificiale (AI) ed il machine learning (ML) vicino a dove il dato viene prodotto cioè la linea di produzione. Reply inoltre sta investendo sul 5G, strategico per l'Industria 4.0 del prossimo futuro, e sull'integrazione di piattaforme cloud IoT per l'industria su cui girano le applicazioni di Digital Twin a servizio dello sviluppo prodotto e manutenzione.

QUANTUM COMPUTING

Sul mercato si stanno affacciando nuove tecnologie che consentono di ripensare, in termini radicalmente diversi, problemi complessi dal punto di vista computazionale. Si tratta del dominio applicativo dell'accelerated computing, il cui scopo fondamentale è quello di accelerare carichi di lavoro computazionali mediante l'uso di piattaforme hardware innovative.

In questo contesto il Quantum Computing assume un ruolo di primo piano perché permette di incapsulare l'informazione all'interno di Quantum Bits (Qubits), sfruttando la massiva parallelizzazione degli algoritmi quantistici. Il Quantum Computing rende possibile così la soluzione di problemi normalmente impossibili da approcciare con tecnologie classiche.

Reply ha creato un centro di competenza dedicato al Quantum Computing che nel 2019 ha approfondito l'applicazione di diversi tipi di algoritmi quantistici a tematiche di interesse per i clienti, alcune delle quali sono già confluite in progetti innovativi. Fra quelle

sviluppate nel corso dell'anno ci sono le soluzioni di ottimizzazione: da quella logistica a quella inerente le frequenze nelle telecomunicazioni, la finanza e gli asset finanziari fino ad arrivare alla progettazione di soluzioni di Quantum Machine Learning applicate agli algoritmi di classificazione.

SOCIAL MEDIA

Dalla loro nascita agli inizi degli Anni 2000, i social media sono stati un fattore chiave di sviluppo sociale e sono tutt'ora uno strumento in continua evoluzione. Sui social gli utenti consumano, interagiscono, rimangono in contatto con altri utenti e partecipano.

Oggi ormai un'intera generazione non conosce e concepisce il mondo senza social media e gli stessi marchi stanno investendo sempre più in attività di marketing e pubblicità su queste piattaforme.

In quest'ottica i social non sono più solo un luogo virtuale dove postare e condividere contenuti divertenti, ma anche uno spazio strategico per le aziende per aumentare la riconoscibilità di un marchio e incrementare il coinvolgimento degli utenti. Con le nuove tecnologie e funzionalità che vengono lanciate ogni giorno, i social media sono diventati uno strumento efficace per attività di funnel marketing capaci di coinvolgere i clienti all'interno del loro ambiente e consentendo un'esperienza senza interruzione.

Con l'enorme numero di utenti connessi, tutti di origini e provenienza variegata, i social sono in grado di offrire una quantità impressionante di dati: dalle informazioni ricavate fino alle analisi delle tendenze e dei modelli comportamentali, i social media consentono di comprendere le esigenze e i desideri degli utenti

in modo estremamente dettagliato e ottimizzare quindi anche le campagne di marketing.

Consapevole che una profonda comprensione degli utenti e delle loro abitudini è la base per costruire un marchio di successo, Reply progetta, gestisce e potenzia ecosistemi digitali connesso in cui marchio e clienti si incontrano. Combinando una profonda conoscenza del mondo dei dati ad un ampio know-how su contenuti, canali, media e tecnologia in genere, il team internazionale di esperti Reply è in grado di dare vita a un'infrastruttura totalmente connessa fatta di diversi touchpoint digitali in cui brand e clienti possono connettersi in modo diretto.

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 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 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 un insieme strutturato 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'industrie 4.0 che, grazie all'architettura a servizi completamente open e ad un insieme di applicazioni verticali, consente di coordinare le attività produttive e connettere i macchinari e i sensori presenti nella fabbrica.

Brick Reply™ ha come obiettivo la digitalizzazione dei processi di business in ambito manifatturiero, rendendo disponibili in mobilità funzioni e servizi che consentono di configurare e controllare l'intero processo produttivo o parti di questo, migliorandone l'efficienza e ottimizzandone i livelli qualitativi. Grazie alla flessibilità della tecnologia cloud-native ed alle modalità di fruizione *as-a-service*, Brick Reply™ rappresenta uno strumento per integrare tecnologie ed applicazioni enterprise già presenti nella fabbrica. In qualità di coordinatore dei dati provenienti dalle applicazioni esistenti la piattaforma Reply ne permette l'estrazione di valore, consentendo l'evoluzione del processo di fabbrica verso l'I4.0 e l'innovazione.

CHINA BEATS

China Beats, co sviluppata tra Berlino e Pechino, è la soluzione Reply di market intelligence e *social listening* in cloud di Reply, che offre un accesso al vasto ecosistema di dati cinese. Collegandosi a tutte le piattaforme più importanti di e-commerce, ricerca e social media cinesi, nonché a portali di notizie, portali d'informazione, database di brevetti, banche dati legislative, China Beats acquisisce in modo intelligente i dati rilevanti per quattro settori chiave: automobilistico, moda, beni di consumo e tecnologia.

Con un mercato ogni anno più grande e più ricco, la Cina si sta convertendo nel mercato di consumatori più grande al mondo, offrendo alle imprese internazionali molte opportunità di crescita.

La popolazione cinese è in prevalenza composta da attivi digitali, che frequentano quotidianamente piattaforme digitali cinesi come Alibaba, Baidu, o Sina Weibo (il così detto China's Data Ecosystem).

Il motore Advanced Analytics basato sull'intelligenza artificiale traduce le grandi quantità di dati in informazioni facilmente utilizzabili dalle aziende per avere una migliore comprensione del mercato cinese e prendere decisioni strategiche. Grazie agli algoritmi di Machine Learning e Natural Language Processing, il motore Advanced Analytics è in grado di comprendere anche lo slang e il contesto consentendo di avere a disposizione frasi in inglese coerenti e che mantengono il significato corretto di un commento o un termine di ricerca online.

DISCOVERY REPLY™

Discovery Reply™, piattaforma Reply di Enterprise Digital Asset Management, gestisce il ciclo di vita degli asset digitali come immagini, video, audio e documenti. Le diverse componenti della piattaforma la rendono ideale per gestire i cataloghi prodotti dei Clienti, arricchendone il corredo multimediale e i processi aziendali legati alla produzione di asset digitali come l'advertising o il commercio elettronico. I contenuti multimediali sono gestiti in modo avanzato, grazie all'applicazione di tecnologie di intelligenza artificiale e distribuiti con logica multi-canale e multi-brand: immagini e video possono essere analizzati e modificati direttamente sulla

piattaforma e poi pubblicati su siti e-commerce, distribuiti su siti web, vetrine digitali e social coerentemente con i diritti di utilizzo. L'architettura cloud altamente modulare e scalabile rende la piattaforma integrabile con i principali sistemi usati in ambito aziendale e garantisce performance, sicurezza e riservatezza dei dati.

HI CONNECT™

HI Connect™ abilita in modo semplice e standard la comunicazione tra oggetti connessi in rete e permette lo sviluppo di applicazioni verticali dedicate a specifici mercati o casi d'uso quali, ad esempio, infomobilità, logistica avanzata, sicurezza ambientale, contactless payment, tracciabilità e diagnostica remota dei prodotti. Il 2019 ha visto l'evoluzione della piattaforma verso la creazione di asset per l'energy management, necessarie a supportare la nuova domanda del mercato relativamente al demand-response energetico.

La soluzione si compone di una piattaforma di servizi erogata come software-as-a-service ed un reference design per i moduli di connettività. HI Connect™, inoltre, include due soluzioni verticali erogate a servizio: RMS (Recipe Management System), sistema di gestione delle ricette connesse usato nel mondo delle home e professional appliances, e VCP (Value Chain Portal), sistema ideato per la trasformazione da prodotto a servizio di un asset. HI Connect™ consente così l'integrazione di servizi a valore aggiunto e supporta sistemi di interazione innovativi come gli assistenti vocali.

LEA REPLY™

LEA Reply™ (Logistics Execution Architecture) è l'ultima evoluzione software in ambito logistico realizzata da Reply: una piattaforma digitale per supply chain efficienti, agili e connesse. Una suite di microservizi che coprono i processi di business di magazzino, inventario, distribuzione, consegna, attività nei punti vendita e visibilità end-to-end.

Le soluzioni LEA Reply™ permettono alle aziende di ottenere una supply chain digitale efficiente e fortemente connessa in cui i diversi sistemi, partner, persone e macchine interagiscono in armonia attraverso l'uso di tecnologie di ultima generazione come l'intelligenza artificiale, la robotica, i wearable e l'IoT. LEA Reply™ è presente nel Magic Quadrant relativo al WMS di Gartner Group.

PULSE REPLY

Pulse è la soluzione di Data-Driven insight di Reply. A differenza delle tradizionali piattaforme di analisi, coniuga le attività di data science e marketing intelligence all'interno di una dashboard agile, che consente di rispondere alle domande aziendali con KPI aggiornati in tempo reale.

Attraverso avanzate funzionalità di modellazione e visualizzazione dei dati, Pulse è progettata specificamente per consentire agli utenti non solo di comprendere ciò che è accaduto, ma anche di effettuare previsioni su quanto potrà verificarsi. Caratteristica peculiare di Pulse è la flessibilità di utilizzo in qualsiasi contesto resa possibile dalla facilità di integrazione con qualsiasi fonte dato, inclusi prodotti e cruscotti non proprietari. Grazie

all'integrazione di algoritmi di Machine Learning, Pulse può gestire la notifica automatica agli utenti di cambiamenti in un indicatore KPI, cosa lo ha causato e quale sia il potenziale impatto.

SONAR REPLY

Sonar è la soluzione Reply per la data driven trend research, sviluppata in collaborazione con l'Istituto tedesco per l'intelligenza artificiale (DFKI).

Progettato per offrire una user experience simile a quella dei comuni motori di ricerca, Sonar rappresenta uno strumento di ricerca non solo per professionisti della data analysis ma anche per accademici e giornalisti.

Elemento centrale di Sonar è un database in continua espansione e che comprende oltre 40 milioni di pubblicazioni scientifiche indicizzate, brevetti, blog di esperti, articoli di notizie online e altri documenti. Basata su metodologie di scansione ambientale, la soluzione software data-as-a-service sfrutta i dati digitali e il text mining per aggiungere nuovi documenti su base giornaliera e ottimizzare l'analisi delle tendenze. I segnali e le tendenze scoperti possono così essere analizzati e classificati e supportare le attività di identificazione e previsione dei trend.

TAMTAMY™

TamTamy™ Reply è la piattaforma per la creazione di digital workplace, enterprise social network e community digitali che, attraverso dinamiche social e tool, mettono al centro il dipendente dotando le organizzazioni di validi strumenti per fornire informazioni, dare voce alle persone, abilitare la collaborazione e svolgere attività formative sia in

contesti aziendali che pubblici. TamTamy™ consente quindi ai propri clienti di dotarsi di una piattaforma per migliorare e trarre valore dall'interazione fra aziende, brand e persone.

TamTamy™ mette a disposizione funzionalità social, di content editing e di formazione, estendibili ed integrabili all'interno dei differenti contesti enterprise, e format innovativi che hanno l'obiettivo di valorizzare le persone, incentivare la collaborazione, stimolare l'innovazione e supportare le aziende nell'instaurare nuovi modelli di partecipazione delle proprie risorse. Un front-end personalizzabile, flessibile e responsive permette un accesso immediato, piacevole ed intuitivo sempre disponibile in ogni luogo, in ogni momento e con qualsiasi device. TamTamy™ è disponibile sia a servizio in cloud che on-premise.

TICURO REPLY™

Ticuro Reply™ è la piattaforma Reply che secondo il modello Connected Care consente di abilitare i processi a supporto della prevenzione e della continuità di cura assistenziale anche da remoto. Sfruttando le tecnologie IoMT (Internet degli Oggetti Medicali), Ticuro Reply™ è una soluzione, erogata in Cloud, in grado di collegarsi a dispositivi medici, sensori indossabili ed ambientali al fine di abilitare nuovi modelli organizzativi progettati per far collaborare pazienti, caregiver e personale sanitario durante i percorsi di prevenzione, cura e riabilitazione da remoto.

X-RAIS REPLY™

X-RAIS Reply™ è la soluzione Reply di Artificial Intelligence a supporto dei processi di diagnosi

radiologica mediante l'applicazione di reti neurali convoluzionali. X-RAIS supporta il processo di refertazione evidenziando automaticamente la localizzazione di aree sospette e classificandole secondo lo standard internazionale BIRADS.

La soluzione opera come assistente virtuale del radiologo, contribuendo alla riduzione di diagnosi errate e migliorando l'efficienza operativa del processo di diagnosi.

X-RAIS Reply™ si compone di una piattaforma di servizi erogata come software-as-a-service ed è progettata per essere verticalizzata su differenti metodiche di diagnostica (e.g. radiografia, TAC, RM) e su specifici distretti anatomici; è totalmente integrata nel flusso operativo delle radiologie e si interfaccia con i sistemi radiologici PACS (Picture Archiving and Communication System) in modalità standard DICOM (Digital Imaging and Communications in Medicine).

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:

ADOBE

Reply, EMEA AEM Specialized Partner, è un centro di eccellenza per la progettazione e l'implementazione di soluzioni per la Digital Transformation e il Multichannel Marketing, basate sui differenti prodotti della piattaforma Adobe Experience Cloud. Realizzando soluzioni ad hoc che spaziano dal Digital Information Management (portali web, soluzioni di e-commerce, mobile app), al Digital Asset Management (gestione dell'intero ciclo di vita di documenti ed asset digitali) fino al Marketing Automation (creazione, pianificazione, gestione e ottimizzazione delle campagne marketing multicanale), Reply garantisce lo sviluppo di applicazioni customer-oriented basate su tecnologia Adobe che ottimizzano il targeting, la personalizzazione e l'ottimizzazione dei contenuti.

AMAZON WEB SERVICES

Reply si posiziona tra i principali partner di Amazon Web Services (AWS), affiancando i propri clienti nei processi di digital transformation.

Facendo leva sul modello cloud più adatto alle esigenze della singola azienda e adottando una strategia di governance sicura, flessibile ed efficace, Reply ha portato a termine numerosi progetti sia in ambito B2B che B2C, fornendo un supporto end to end: dalla realizzazione e integrazione di applicazioni e piattaforme custom fino all'attivazione di servizi

di manutenzione e gestione basati su modelli di costi a consumo.

Nel 2019 Reply è stata confermata da Amazon Web Services come "Premier Consulting Partner", il massimo livello di Partnership attribuito solo a un ristretto gruppo di partners AWS in tutto il mondo. Il riconoscimento si aggiunge alle competenze certificate da AWS su Data & Analytics, DevOps, Oracle, Migration, IoT, Industrial Software ed al programma Managed Service Program.

GOOGLE

Reply ha confermato l'importante livello di certificazione di Google Cloud Managed Service Provider (MSP). MSP è la certificazione che Google riconosce ad un ristretto numero di partner specializzati WW, che supportano i clienti nell'intero cloud journey: dal coinvolgimento iniziale alla migrazione ed esecuzione in Cloud fino alla pianificazione e all'ottimizzazione del sistema. Oltre alla certificazione MSP Google ha rinnovato la certificazione di Premier Partner per G Suite and Cloud Platform, riconoscendo a Reply l'eccellenza dimostrata nella proposizione e nel supporto all'offering di prodotti Google Cloud.

Reply ha inoltre conseguito la specializzazione in Infrastructure e Machine Learning nel programma "Google Premier Partners – Specialization". Il raggiungimento di queste nuove specializzazioni

pone Reply tra le aziende leader in Europa nel supportare i clienti nell'adozione di tecnologie e soluzioni Google e, in modo particolare, nell'utilizzo dell'Infrastruttura e del Machine Learning.

MICROSOFT

Reply, confermata gold partner Microsoft in Brasile, Germania, Italia, Regno Unito e Stati Uniti, continua a rafforzare la collaborazione con le filiali locali Microsoft sfruttando l'eccellenza dei servizi di consulenza e la copertura dell'ampia offerta cloud Microsoft: dai moderni ambienti di lavoro alle applicazioni aziendali, dalle applicazioni e infrastrutture, ai dati e all'intelligenza artificiale, e la mixed reality. Nel corso del 2019 Reply è entrata a far parte del programma LEGO (Locally Engaged Globally Orchestrated), volto ad aiutare i partner selezionati con una presenza internazionale a far crescere la loro attività su base globale; è stata inoltre premiata da Microsoft US con il Partner Award for Modern Workplace - Teamwork e ha ottenuto il Digital Transformation Champ Award - Engage Your Customers a livello italiano.

ORACLE

Reply, Oracle Platinum Cloud Select partner e Oracle Cloud Managed Service Provider, si conferma nel 2019, Oracle Cloud Partner of the year in Italia e in Germania.

Reply, grazie ad uno dei principali Competence Centre Europei in grado di garantire competenza altamente specializzata nell'integrazione dell'intera suite dei prodotti Cloud di Oracle, rappresenta un punto di riferimento nei tre ambiti di offerta dell'Oracle

Cloud Computing: Infrastructure-as-a-Service (IaaS), Platform-as-a-Service (PaaS), and Software-as-a-Service (SaaS).

Reply ha confermato la sua leadership nel Cloud tecnologico con l'assegnazione dell'award "Oracle Excellence Award for Partner of the Year – EMEA in Cloud Transformation" ottenuto grazie alle aziende specializzate in ambito Oracle Cloud Infrastructure and Operations che hanno dimostrato una grande capacità di innovazione nel fornire i servizi chiave, trasformando il business offerto ai propri clienti.

Reply si è inoltre distinta per la capacità e rapidità di sfruttare le opportunità offerte dalle nuove tecnologie 'autonomous' implementando con successo il primo progetto di reingegnerizzazione del Policy Enterprise Datawarehouse. Ha inoltre supportato con successo numerosi clienti nel percorso verso il cloud grazie ai servizi Oracle Cloud Security, ottenendo il riconoscimento europeo di "EMEA Security Partner of the year".

In ambito applicativo, infine, Reply si è distinta per diversi progetti strategici basati sulla suite Oracle Xstore, Oracle ERP Cloud e Human Capital Management e Marketing Automation, mirati a proporre ai clienti un supporto al business core aziendale e un'innovazione di processi indispensabile per le aziende che fanno del "customer-centric" un differenziante sul mercato.

SALESFORCE

Reply, Platinum Consulting Partner di Salesforce, rappresenta uno dei più importanti centri di

competenza Salesforce.com e annovera tra i suoi clienti non solo aziende leader nel settore automobilistico, industriale, delle telecomunicazioni e dei media ma anche aziende appartenenti al settore dei servizi finanziari, delle utility, della vendita al dettaglio e della moda.

La competenza di Reply sulle soluzioni Salesforce è frutto sia della sua esperienza nelle tecnologie di Cloud Computing, basate su SaaS e PaaS, sia di un know-how specifico di processo e mercato che ha particolare focus negli ambiti di digital Marketing, digital CRM, eCommerce e integration.

Con oltre 300 certificazioni Salesforce conseguite, Reply dispone di una solida competenza tecnica multicloud negli ambiti del Sales, Service, Marketing con Data Management Platform (DMP), e-commerce per piattaforme B2B e B2C, Integrazione con MuleSoft, così come Salesforce Engagement con Heroku. Gli esperti Reply lavorano non solo con le estensioni di Salesforce per CPQ, Pardot, Email Automation e Einstein AI, ma anche con i prodotti di nuova acquisizione come ClickSoftware e Tableau.

Parte integrante del Programma Master and Specialization di Salesforce, Reply ha ricevuto l'esclusivo riconoscimento di specialista Heroku per gli importanti progetti in ambito automotive che hanno portato alla realizzazione di siti web, back-end per app mobili e soluzioni chatbot moderne.

SAP

Grazie alle diverse esperienze a livello internazionale nella realizzazione di soluzioni applicative basate sulla suite di prodotti SAP Reply affianca le aziende per diventare imprese intelligenti adottando un approccio agile e integrato nella progettazione e nello sviluppo di sistemi informativi aziendali per l'era digitale.

L'esperienza di Reply copre sia i processi aziendali tradizionali che le più recenti tecnologie SAP in ambito IoT, Machine Learning, Big data e Analytics, tra cui, SAP Leonardo, SAP Cloud Platform e SAP C/4 HANA per lo sviluppo di soluzioni end-to-end di eCommerce e customer engagement.

Nel 2019 Reply ha vinto il "SAP Quality Award Gold" per il sesto anno consecutivo ottenendo così un prestigioso riconoscimento da SAP per la qualità e la rilevanza delle attività svolte. Reply detiene lo status di "SAP Gold Partner" ed è certificata come partner su otto soluzioni SAP grazie alle innovative soluzioni SAP realizzate per i suoi clienti.

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.

BRICK REPLY™

L'evoluzione di Brick Reply™ nel corso del 2019 è stata caratterizzata da un importante refactoring delle componenti core che ha permesso di evolvere la piattaforma in una digital platform in grado di supportare contesti manifatturieri più complessi e collaborativi.

L'ampliamento delle funzionalità e la revisione della user experience, per ottimizzarla anche per mobile, ha riguardato principalmente le applicazioni di Execution, Quality e Monitoring&Reporting.

Nel 2020 le evoluzioni della piattaforma saranno orientate ad integrare nuove funzionalità sfruttando i Big Data e l'Intelligenza Artificiale. I dati raccolti da macchinari e sensori, attraverso capabilities di integrazione native nella piattaforma, unitamente all'introduzione di tecniche di machine learning, abilitano i moduli di Maintenance e Quality all'analisi predittiva e consentiranno a Brick Reply™ di implementare una prima versione di Digital Twins per macchinari e linee produttive.

DISCOVERY REPLY™

Nel corso del 2019 la piattaforma Discovery Reply™ è stata arricchita ed estesa con l'obiettivo di rafforzarne il posizionamento sul mercato.

In ambito Retail il modulo Digital Signage è ora in grado di supportare i monitor di nuova generazione

e consentire di implementare soluzioni semplificate ed economiche su grandi catene di negozi. È stata inoltre potenziata la parte di Store Management mediante l'introduzione di strumenti che permettono il controllo centrale dei layout espositivi richiedendo agli store manager, tramite un'applicazione mobile, foto e video di determinate aree del negozio.

In ambito Enterprise sono state realizzate nuove integrazioni con sistemi aziendali quali CRM, PIM, PLM, CMS e ERP. Grazie all'utilizzo di tecnologie cloud, è stato possibile aumentare i volumi degli asset gestiti, ad esempio arrivando a codificare svariate decine di immagini in alta qualità in parallelo e mediante algoritmi di AI sono state introdotte tecniche di Image Recognition che consentono di accelerare le operazioni di tagging dei contenuti.

Nel 2020 la roadmap prevede di arricchire la piattaforma con funzionalità e architetture per renderla sempre più centrale in qualunque processo aziendale che coinvolga asset digitali. Gli sviluppi riguarderanno l'introduzione di strumenti a supporto delle attività di Marketing, l'automazione dei processi di pubblicazione verso le principali piattaforme e-commerce; la raccolta di insights sull'utilizzo degli asset digitali sui vari touchpoint cliente; l'ottimizzazione dei processi di pubblicazione degli asset digitali sui touchpoint cliente.

HI CONNECT REPLY™

Lo sviluppo sulla piattaforma HI Connect Reply™ si è concentrato nel corso del 2019 sull'introduzione di nuove logiche applicative basate sull'Intelligenza Artificiale, in particolare dedicate alla gestione autonoma di logiche di predittività e troubleshooting. Nel 2020 continueranno gli investimenti per far evolvere la piattaforma con l'Edge Computing, ovvero la parte di intelligenza posizionata più vicino alla macchina, abilitando modalità sempre più sofisticate di interazione uomo/macchina e introducendo nuovi modelli decisionali distribuiti.

LEA REPLY™

Nel corso del 2019 la suite LEA Reply™ è stata arricchita dalla soluzione LEA Reply™ Yard Management, che collega la pianificazione dei trasporti (Dock Scheduling) e la gestione operativa di magazzino (WMS). La roadmap del 2020 prevede un'ulteriore evoluzione della piattaforma attraverso lo sviluppo di LEA Reply™ Visibility, un sistema dedicato a raccogliere eventi e dati da aziende e fonti diverse e trasformarli in informazioni utili per rafforzare il processo decisionale. Sarà inoltre realizzata una soluzione dedicata all'In-Store Picking per la preparazione degli ordini e-commerce direttamente in punto vendita.

PULSE REPLY

La nuova versione Pulse rilasciata nel 2019 è stata arricchita con un Virtual Marketing Assistant. La nuova funzionalità è in grado di effettuare automaticamente il benchmark dei risultati ottenuti e, sfruttando le potenzialità delle tecnologie di

Artificial Intelligence, identifica anomalie e tendenze avvisando gli utenti con una descrizione coerente dei fatti.

TAMTAMY™

Reply nel corso del 2019 ha proseguito lo sviluppo della piattaforma TamTamy™ e in particolare della versione della piattaforma che integra i servizi di produttività della G Suite di Google. Sono stati inoltre rilasciati nuovi format in grado di aiutare le aziende nel processo di cambiamento nel modo di lavorare delle persone, di gestione delle risorse umane e di una esperienza formativa sempre più coinvolgente e personalizzata.

Nel corso del 2020 sono previsti ulteriori investimenti finalizzati a rafforzare lo scenario Learning Experience Platform con nuove funzionalità, e a completare l'integrazione di TamTamy™ con i servizi Office 365 di Microsoft.

TICURO REPLY™

Nel corso del 2019 Ticuro Reply™ ha conseguito la certificazione 93/42/CEE quale "Software dispositivo medico stand alone". Sempre nel corso del 2019 sono stati rinnovati il Modulo per la gestione dei processi di Tele Cardiologia ed il Modulo Tele Spirometria integrando nuovi device medicali.

Gli sviluppi in corso hanno l'obiettivo di concludere e consolidare il porting del Modulo "Presa in Carico del Paziente Cronico" su una piattaforma leader mondiale della sanità e lo sviluppo di una App sincrona, per abilitare processi di messaggistica e

chat in tempo reale tra i Medici di Medicina Generale e i Medici Specialisti dei Centri Gestori della Cronicità. Questo sviluppo prevede l'utilizzo dei servizi e degli strumenti cloud nativi con l'obiettivo di progettare i nuovi Moduli di Ticuro Reply con una architettura a microservizi scalabile adatta a gestire in modo dinamico e scalabile l'utilizzo di questo componente.

X-RAIS REPLY™

Nel corso del 2019 X-Rais Reply™ è stata specializzata nell'analisi di mammografie attraverso l'implementazione di specifici algoritmi in grado di determinare il livello di densità della mammella, evidenziare le lesioni presenti e descriverne le caratteristiche morfologiche. L'incremento dei volumi di immagini e l'affinamento degli algoritmi ha consentito di migliorare di oltre il 12% i valori di Accuratezza.

Le evoluzioni sono indirizzate all'incremento della capacità di detection di X-Rais Reply™ attraverso l'integrazione nella rete neurale di specifiche tecniche di Radiomica (processo di conversione delle immagini digitali in dati quantitativi oggettivi). In questo modo l'identificazione delle lesioni presenti nell'immagine verrà svolto dalla rete neurale, mentre i modelli di Radiomica si occuperanno della classificazione delle aree segmentate.

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.