

REPLY





Reply è specializzata nella progettazione e nella realizzazione di soluzioni basate sui nuovi canali di comunicazione e media digitali.

Con una consolidata presenza a livello internazionale, Reply si distingue per la sua capacità di guidare le aziende nel processo di trasformazione digitale, attraverso i paradigmi tecnologici dell'Intelligenza Artificiale (IA), del Cloud Computing, dei Digital Media e dell'Internet of Things (IoT).

Reply si caratterizza per:

- ▶ una **cultura** aziendale 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 comprovato successo e scalabilità;
- ▶ una **rete** di aziende specializzate per aree di competenza;
- ▶ un **team** costituito da specialisti, provenienti dalle migliori università;
- ▶ un **management** di grande esperienza;
- ▶ un continuo **investimento** in ricerca e sviluppo;
- ▶ una rete di **relazioni** di lungo termine con i propri clienti.

Il modello organizzativo

Con oltre 15.667 dipendenti*, Reply opera con una struttura a rete costituita da società specializzate nell'ambito dei processi, delle applicazioni e delle tecnologie, che costituiscono un'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, in diversi settori industriali.

Tecnologie

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

I servizi di Reply

In ogni progetto Reply, strategia, creatività e consulenza convergono sinergicamente per dare vita a soluzioni innovative che rispondono alle sfide di ogni settore e contribuiscono al progresso collettivo.

I servizi di Reply includono:

- ▶ **consulenza** strategica, di comunicazione, di design, di processo e tecnologica;
- ▶ **system integration** per utilizzare al meglio il potenziale della tecnologia, coniugando consulenza di business con soluzioni tecnologiche innovative e a elevato valore aggiunto;
- ▶ **digital services** innovativi basati sui nuovi canali di comunicazione e trend digitali.

*(31 dicembre 2024)

Reply

HANDS -ON INNOVATION

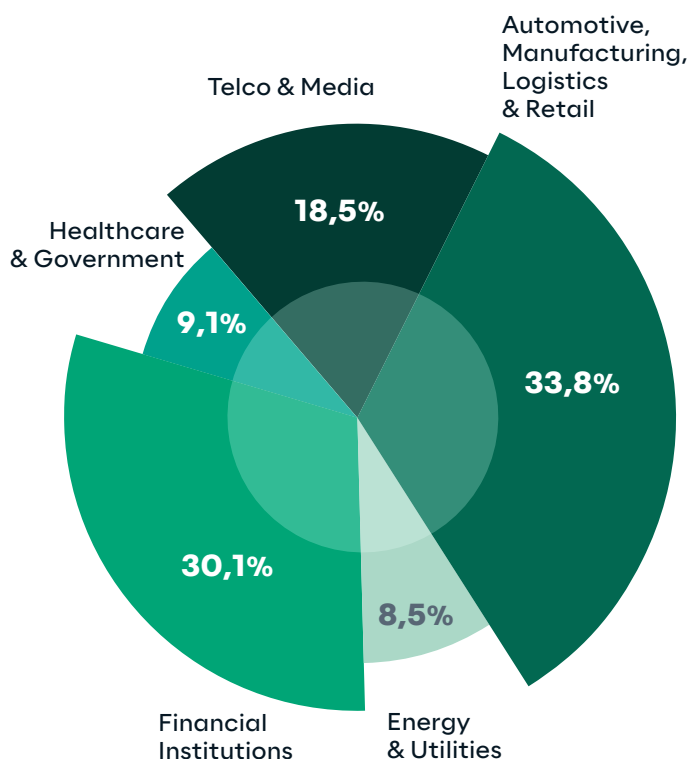




INDUSTRY FOCUS

Combinando la forza di una rete di aziende altamente specializzate con una consolidata cultura dell'innovazione, Reply guida i propri clienti attraverso l'evoluzione tecnologica, offrendo soluzioni integrate e competitive che assicurano una crescita sostenibile nel lungo termine.

Relazione finanziaria annuale 2024



Automotive

Reply sta supportando la trasformazione del settore automotive attraverso l'integrazione dell'intelligenza artificiale in tutte le fasi della catena del valore.

L'ottimizzazione dei processi produttivi e logistici oggi sfrutta algoritmi avanzati per gestire approvvigionamenti, pianificare la produzione e automatizzare il controllo qualità. L'IA è stata il driver per l'innovazione delle piattaforme proprietarie ampiamente utilizzate nel settore, quali LEA Reply in ambito logistico e Brick Reply per i sistemi di esecuzione della produzione, oltre a essere stata applicata anche alle vendite e ai servizi post-vendita, contribuendo a ridurre i costi operativi, aumentare l'efficienza e migliorare la sostenibilità.

In ambito ingegneristico, l'IA sta contribuendo a innovare il ciclo di vita del prodotto. Grazie all'IA, i veicoli elettrici sono stati dotati di sistemi che ottimizzano l'uso delle batterie, migliorano il comfort di bordo e garantiscono livelli più elevati di sicurezza attraverso sensoristica avanzata e analisi predittiva. Inoltre, progetti innovativi in ambito Vehicle-to-Everything (V2X) e Software-Defined Vehicle stanno consentendo di trasformare i veicoli in



piattaforme dinamiche, capaci di adattarsi a condizioni esterne e offrire funzionalità sempre più avanzate al conducente. Reply ha introdotto a bordo veicolo agenti autonomi basati su edge AI, capaci di far evolvere in tempo reale il comportamento del veicolo e di assistere i conducenti in compiti di crescente complessità, aumentando sicurezza ed efficienza durante la guida. La progettazione e l'implementazione di interfacce basate sull'IA sta infatti mostrando la sua capacità di migliorare sensibilmente l'interazione tra conducenti e veicoli, arricchendo l'esperienza utente attraverso assistenti vocali intelligenti basati su sistemi conversazionali generativi. Questi strumenti permettono interazioni fluide e personalizzate, supportando i conducenti con suggerimenti contestuali, gestione della personalizzazione del veicolo e notifiche proattive.

Dopo aver contribuito nell'ultimo triennio alla costruzione di numerosi configuratori potenziati dall'IA in ambito pre-vendita e vendita dei veicoli, ora Reply sta investendo nell'innovare i processi di manutenzione e post-vendita, utilizzando computer vision e IA per l'analisi automatica di video e immagini dei veicoli, migliorando la precisione e la velocità delle ispezioni. L'adozione di sistemi di manutenzione predittiva sta permettendo di identificare potenziali guasti analizzando i modelli di utilizzo del veicolo, prevenendo interruzioni impreviste e garantendo un'esperienza più affidabile per i clienti, soprattutto in ambito industriale e di gestione flotte.

Energy & Utilities

Reply collabora con i principali attori europei del settore Energy & Utility nell'evoluzione dei loro modelli operativi e delle loro architetture enterprise con l'obiettivo di accelerare il loro processo di allineamento a transizione energetica e carbon neutrality. Intelligenza artificiale e machine learning trovano applicazione nei processi di trading energetico, nelle operazioni sul campo, nella gestione delle reti intelligenti, nell'ottimizzazione della domanda, nei sistemi di monitoraggio e controllo e nella compliance.

Gli acceleratori sviluppati da Reply permettono agli operatori del settore di rafforzare la resilienza delle infrastrutture e garantiscono una gestione energetica più sicura e affidabile. I team Reply progettano e implementano soluzioni in linea con i massimi standard di sicurezza e resilienza, a supporto di tutta la catena del valore del settore: ottimizzazione della produzione di energia rinnovabile, gestione degli asset con sistemi di monitoraggio e ispezione robotica, flessibilità del dispacciamento di rete, gestione di risorse energetiche distribuite e della domanda, ricarica dei veicoli elettrici, consentendo alle imprese di adattarsi dinamicamente alle sfide del mercato.

La capacità dell'IA di evolvere i processi in ambito Energy & Utilities si estende anche alla gestione degli impianti di energia rinnovabile e delle reti, dove sensori IoT e analisi predittive ottimizzano la distribuzione dell'energia, minimizzando i sovraccarichi e migliorando la stabilità delle reti. Allo stesso tempo, soluzioni di

automazione avanzata, come robot e droni dotati di intelligenza artificiale, semplificano le operazioni di manutenzione e riducono i rischi di malfunzionamento. L'integrazione di queste tecnologie non solo rende più efficiente l'intero ecosistema energetico, ma contribuisce anche a soddisfare obiettivi di sostenibilità, permettendo una gestione più consapevole delle risorse e un impatto ambientale ridotto.

Financial Institutions

Nel 2024, Reply si è distinta per le competenze specialistiche in ambito strategico, regolatorio e funzionale a supporto di grandi financial institutions. Grazie a una consolidata esperienza nel progettare e implementare soluzioni avanzate basate su IA e cloud computing, Reply ha collaborato con banche, compagnie assicurative, asset manager e operatori del credito al consumo per innovare prodotti, servizi e processi interni, migliorandone la produttività e l'efficacia operativa. Al centro dell'attività 2024 è stata posta l'integrazione dell'IA nei processi aziendali, per rispondere all'esigenza crescente di automazione, miglioramento dell'efficienza e ottimizzazione delle decisioni.

In particolare, Reply ha portato ai clienti soluzioni basate sull'IA con l'obiettivo di migliorare la capacità delle istituzioni finanziarie di estrarre valore da grandi volumi di dati e informazioni provenienti dalle reti commerciali. L'IA ha anche reso possibile una gestione più precisa delle segnalazioni ricevute da clienti e gestori di relazione, grazie alla loro accurata categorizzazione e all'identificazione di tendenze ricorrenti, contribuendo a migliorare la qualità e la

tempestività delle risposte e trasformandole in insight strategici per lo sviluppo del business. L'introduzione dell'intelligenza artificiale generativa ha inoltre permesso di migliorare i processi di onboarding e sviluppo commerciale dei clienti.

L'adozione dell'IA ha avuto un impatto significativo anche nei campi della compliance, della sicurezza informatica e del risk management. Le istituzioni finanziarie hanno utilizzato le soluzioni Reply per automatizzare processi complessi di reporting e consolidare dati su larga scala, migliorando la gestione della liquidità e dei rischi di capitale. Questi progressi hanno ridotto le attività manuali, migliorando la precisione e la tempestività delle analisi richieste dagli enti regolatori. L'IA è stata inoltre impiegata per rendere più efficaci le comunicazioni con i clienti in ambito wealth management, pur garantendo la compliance alle normative. Nel settore assicurativo, l'IA sta profondamente migliorando processi come la gestione dei sinistri e l'underwriting, analizzando dati complessi con maggiore rapidità e precisione.

L'applicazione di tecnologie basate sull'intelligenza artificiale si è estesa anche alla gestione delle infrastrutture e all'automazione delle operations informatiche.

L'adozione di architetture multi-agente ha consentito una supervisione più efficiente e la riduzione dei costi operativi, ottimizzando al contempo la resilienza e la scalabilità dei sistemi critici. Reply ha inoltre svolto un ruolo cruciale nel supportare i clienti nei loro grandi progetti di trasformazione, affrontando sfide complesse come la modernizzazione dei sistemi legacy bancari e la migrazione di applicazioni critiche al cloud. Questi progetti,

spesso centrali per la competitività a lungo termine delle financial institutions, sono stati gestiti con un approccio distintivo che combina innovazione tecnologica e profonda conoscenza del settore.

Government & Healthcare

Reply collabora con istituzioni pubbliche, aziende sanitarie e farmaceutiche per ottimizzare le procedure, migliorare i servizi offerti ai cittadini e sfruttare l'innovazione tecnologica per rendere la pubblica amministrazione più efficiente e resiliente. In particolare, l'integrazione di soluzioni cloud multi-piattaforma e di automazione avanzata consentono di migliorare l'accessibilità e la reattività dei sistemi informativi pubblici, accelerando i processi decisionali e operativi. Un esempio significativo è il supporto alla gestione della Direttiva Europea sui Medicinali Falsificati, implementata attraverso una delle più grandi soluzioni cloud-based in Europa.

Nel settore della pubblica amministrazione, Reply utilizza strumenti basati su IA per modernizzare i sistemi legacy, facilitando la migrazione a linguaggi moderni attraverso l'automazione della generazione di codice e documentazione. Reply sviluppa inoltre soluzioni verticali per migliorare i sistemi di welfare e i servizi al cittadino, ottimizzando la gestione dei dati e facilitando l'accesso alle informazioni. Particolare attenzione è dedicata alla sicurezza e all'interoperabilità, garantendo che le innovazioni vengano introdotte in modo responsabile, con elevati standard di privacy e protezione dei dati.

In ambito sanitario, Reply semplifica la gestione di informazioni complesse, come

protocolli di cura e normative nazionali e regionali. Grazie a strumenti di machine learning, è inoltre possibile analizzare documenti normativi per identificare cambiamenti e azioni necessarie, assicurando la compliance alle normative in continua evoluzione. Tutte le innovazioni responsabili introdotte da Reply abilitano architetture moderne basate sugli agenti intelligenti per un'assistenza sanitaria più efficace e sicura. Le soluzioni mirano infatti a migliorare la pianificazione e l'erogazione dei servizi, con un impatto diretto sugli esiti dei pazienti.

L'intelligenza artificiale gioca un ruolo chiave anche nell'elaborazione di grandi quantità di dati biomedici e di radiomica, migliorando la diagnosi precoce, la personalizzazione delle terapie e il monitoraggio continuo dei pazienti. In questo contesto, la piattaforma X-RAIS Reply supporta i medici nell'analisi di radiografie, ecografie e TAC, facilitando l'individuazione di anomalie e ottimizzando l'interpretazione delle immagini diagnostiche.

Inoltre, grazie a dashboard intuitive potenziate dall'IA, gli operatori sanitari possono accedere rapidamente a informazioni critiche estratte dalle cartelle cliniche, supportando decisioni rapide e informate. Questo approccio non solo ottimizza le procedure diagnostiche, ma garantisce anche un elevato livello di affidabilità, mantenendo il medico al centro del processo decisionale.

Logistica

Nel settore della logistica, l'intelligenza artificiale sta trasformando i processi e le operations attraverso soluzioni avanzate che migliorano l'efficienza delle catene di



fornitura, dei siti logistici e dei trasporti. In questo contesto di evoluzione, Reply offre supporto sia agli operatori logistici tradizionali che alle attività di supply chain in altri settori.

Nei magazzini, sofisticati algoritmi ottimizzano il picking, la gestione degli inventari e l'allocazione delle risorse, mentre nei centri di smistamento le tecnologie di computer vision consentono di individuare anomalie nella distribuzione dei pacchi. Inoltre, modelli di IA sono stati anche impiegati con successo per analizzare la richiesta e l'allocazione dei container, consentendo una pianificazione più accurata delle capacità. Queste applicazioni si traducono in un aumento della precisione nelle operations e in un uso più efficiente delle risorse, supportato da previsioni basate su dati storici e competenze specializzate.

Nel contesto della manutenzione, Reply collabora con primari operatori della logistica realizzando soluzioni basate sull'IA che non solo agevolano la manutenzione predittiva delle attrezzature di smistamento e dei veicoli commerciali, ma consentono anche una pianificazione più efficace dei percorsi dei veicoli di consegna, minimizzando tempi e costi e rafforzando la capacità delle aziende di rispondere tempestivamente a eventuali interruzioni delle supply chain. L'applicazione dell'IA, tuttavia, non si limita all'efficienza operativa: grazie alla capacità di analizzare grandi volumi di dati logistici, le aziende possono ottenere preziosi insight strategici, mentre sistemi di tracciamento in tempo reale e piattaforme conversazionali evolute migliorano l'esperienza utente e la trasparenza lungo l'intera supply chain.

Nel 2024, Reply ha continuato lo sviluppo di LEA Reply, la piattaforma modulare al centro della sua offerta in ambito logistico. Grazie all'integrazione di IA e computer vision, LEA Reply offre una visibilità sempre più completa dei flussi di beni lungo la supply chain e, attraverso una gestione proattiva dei processi logistici, resa possibile dall'analisi degli insight, permette di ottimizzare le prestazioni con effetti positivi sia sui risultati di business sia sull'impatto ambientale delle operations. La piattaforma, inoltre, integra sistemi autonomi, come robot e droni, per migliorare l'efficienza in ambienti ad alta automazione e ampliare la copertura operativa. Riconosciuta da numerosi analisti di mercato tra i leader globali in ambito logistica e WMS, la soluzione supporta oggi importanti piattaforme di e-commerce e l'omnicanalità di clienti in settori quali automotive, fashion, retail e food & beverage.

La soluzione LEA Reply è stata riconosciuta come "Visionary" nel report "Gartner Magic Quadrant for Warehouse Management Systems 2024"

Manufacturing

L'adozione dell'intelligenza artificiale nel settore manifatturiero sta abilitando nuove modalità di analisi dei dati, ottimizzazione dei processi industriali e innovazione delle filiere manifatturiere. Nel 2024, Reply ha consolidato il suo ruolo di partner strategico per rilevanti gruppi industriali, introducendo l'IA lungo tutto il ciclo produttivo: dall'ottimizzazione di pianificazione e programmazione, alla gestione della supply chain, fino al controllo della produzione con

l'identificazione intelligente delle anomalie. Queste soluzioni mirano a ottimizzare le risorse e a incrementare la produttività, trasformando gli stabilimenti in ecosistemi interconnessi e dinamici, capaci di apprendere e migliorarsi continuamente.

L'integrazione tra automazione, sensoristica avanzata e piattaforme cloud native consente alle aziende manifatturiere di prendere decisioni più informate e tempestive. Reply accompagna questa transizione offrendo soluzioni modulari e personalizzate in ambito ERP, MOM e MES, anche grazie alle capacità delle piattaforme proprietarie Brick Reply, LEA Reply e Axulus Reply, che facilitano l'ottimizzazione delle operations e la gestione del ciclo di vita della produzione industriale. Le piattaforme Reply, potenziate dall'IA, sono in grado di rispondere a domande formulate in linguaggio naturale e generare analisi in tempo reale, offrendo una solida base per decisioni strategiche nelle aree più critiche.

Nel contesto della supply chain, l'intelligenza artificiale consente sempre più di analizzare e ottimizzare i flussi di materiali, migliorando la pianificazione e riducendo le inefficienze. L'adozione dell'IA ha un impatto significativo anche sulla sostenibilità, contribuendo a ridurre i consumi energetici e a ottimizzare l'uso dei materiali: algoritmi capaci di adattarsi a variazioni impreviste nella domanda o nella disponibilità dei materiali permettono di mantenere i piani produttivi in linea con gli obiettivi aziendali, conciliando produttività e sostenibilità.

Le architetture flessibili e modulari sviluppate da Reply si distinguono per la loro

capacità di integrare edge computing e computer vision nelle fabbriche, innovando il controllo qualità automatizzato e superando i limiti dell'ispezione manuale. I difetti di prodotto e le anomalie nei processi produttivi vengono infatti individuati e classificati con estrema precisione, assicurando standard produttivi elevati. La manutenzione predittiva, utilizzata anche nei servizi post-vendita, sfrutta modelli basati sull'intelligenza artificiale su dati in tempo reale per monitorare le prestazioni degli impianti, prevenire guasti e ridurre al minimo i tempi di inattività.

Retail & Luxury

Dalla progettazione e implementazione di soluzioni omnicanali per la vendita fisica e digitale all'ottimizzazione delle reti logistiche, Reply sta lavorando con attori rilevanti del settore per migliorare la produttività e rendere i processi più scalabili ed efficienti. Un ruolo centrale è ricoperto dall'IA e dalle architetture multi-agente, che stanno permettendo di innovare ambiti come la gestione dell'inventario, l'ottimizzazione dei prezzi e il customer engagement.

Sistemi di conversational commerce e assistenti digitali basati su agenti autonomi impiegati in ambito customer care e sales recommendation stanno cambiando il modo in cui i brand si relazionano con i consumatori. Campagne multicanale altamente personalizzate stanno rendendo possibile raggiungere target diversificati, mentre l'automazione di processi complessi permette ai brand di concentrare le risorse su attività strategiche ad alto valore

aggiunto. Inoltre, l'intelligenza artificiale generativa oggi è impiegata con successo nella creazione di contenuti innovativi per il marketing e la comunicazione, con risultati significativi anche nel settore del lusso. Parallelamente, l'uso del 3D abilita nuovi modelli di servizio e distribuzione, con casi d'uso come il make-to-order.

Nei punti vendita fisici, Reply sta introducendo esperienze quali il virtual try-on che migliorano l'efficienza operativa e l'esperienza d'acquisto: i progetti realizzati nel 2024 mirano a trasformare i negozi in ambienti dinamici e integrati, in cui il confine tra fisico e digitale si dissolve per offrire un'esperienza unica e coinvolgente, rafforzando il posizionamento dei brand e la capacità di innovare e di anticipare le aspettative dei consumatori. Anche nella logistica e nella gestione delle operations l'analisi predittiva dei dati storici e l'automazione guidata dall'IA di processi complessi, come la pianificazione delle spedizioni e l'ottimizzazione dei carichi, stanno migliorando la capacità dei retailer di rispondere a fluttuazioni della domanda e vincoli logistici.

Telco & Media

Reply è al fianco delle principali aziende di telecomunicazioni europee nel percorso di transizione verso modelli di business sostenibili e profittevoli: un processo che inizia con la ridefinizione delle architetture applicative in ottica IA per abilitare nuove tecnologie e servizi innovativi. Nel 2024, Reply ha consolidato il suo posizionamento anche nelle aree infrastrutturali, offrendo competenze specialistiche in Network

Engineering, Operations, Testing e Validation per supportare gestione ed evoluzione delle reti.

L'adozione dell'IA favorisce anche lo sviluppo di nuovi servizi e il potenziamento degli asset principali, quali rete e connettività. L'approccio composabile e OTT-like ai Business Support Systems (BSS) mira infatti a creare soluzioni flessibili, valorizzando gli investimenti precedenti in sistemi legacy. Le architetture multi-agente integrano task e flussi di lavoro automatizzati, permettendo alle aziende di rispondere con maggiore agilità alle esigenze dei clienti. I servizi clienti stanno diventando sempre più conversazionali, grazie all'impiego di large language model, che abilitano interazioni fluide e personalizzate, migliorando l'esperienza utente ma anche l'efficienza operativa.

In ambito media, facendo leva sui propri asset, come la piattaforma di asset management Discovery Reply, e sfruttando competenze avanzate in IA, Reply ha supportato la valorizzazione degli asset multimediali e la creazione di network operations center e studios all'avanguardia.

Le società specializzate e le agency del Gruppo hanno accompagnato le aziende editoriali nella realizzazione di contenuti innovativi, in particolare in ambito social media, ottimizzando processi editoriali come copywriting, generazione di audio e produzione video. Questa integrazione accelera la produzione e consente agli editori di offrire contenuti iper-personalizzati, basati su preferenze degli utenti e analisi dei dati in tempo reale.



AI-DRIVEN INNOVATION

Protagonista dell'era dell'intelligenza artificiale, Reply applica la sua esperienza in consulenza e tecnologia per guidare i clienti nell'adozione di soluzioni di intelligenza artificiale efficaci e nell'evoluzione dei loro modelli di business.

Knowledge Management

L'intelligenza artificiale generativa sta cambiando l'approccio al knowledge management da parte delle aziende nell'organizzare, analizzare e sfruttare le proprie informazioni, strutturate e non. Reply si è posizionata all'avanguardia di questa trasformazione, sviluppando soluzioni innovative che sfruttano le potenzialità dell'IA per creare ecosistemi di conoscenza più efficienti ed efficaci.

L'utilizzo di large language model sempre più verticali, specializzati per industry, si sta progressivamente estendendo, permettendo lo sviluppo di sistemi conversazionali che consentano alle aziende di estrarre, riaggregare e ridistribuire la conoscenza in forma conversazionale. Reply sta supportando le aziende nell'utilizzo di questi modelli a livello

enterprise, personalizzandoli ed estendendo la loro conoscenza su argomenti specialistici specifici per ogni settore. Attraverso l'uso di vector database e sistemi RAG (Retrieval-Augmented Generation), i dati non vengono solo archiviati, ma trasformati in conoscenza strutturata e facilmente accessibile consentendo di ottenere rapidamente una rappresentazione concettuale di ambiti di conoscenza specifici del contesto aziendale. Reply si sta inoltre concentrando sullo sviluppo di acceleratori in grado di riconoscere relazioni tra concetti senza necessità di addestramento specifico su ogni connessione, rendendo l'interazione con le basi di conoscenza più intuitiva ed efficace. Le aziende possono così migliorare la gestione delle proprie informazioni in maniera sicura, facilitando la ricerca e l'utilizzo delle informazioni aziendali, eventualmente integrate e arricchite con fonti dati esterne.

L'evoluzione del knowledge management sta portando le aziende a digitalizzare interi processi, spostando il focus dall'automazione di attività semplici alla gestione completa di workflow complessi. Con l'adozione sempre più diffusa di "copilot" e agenti IA avanzati tra i knowledge worker, Reply ha affiancato clienti di diversi settori e funzioni aziendali nel creare nuove architetture applicative dove le funzioni operative e i workflow tradizionali sono integrati con attività eseguite da agenti IA istruiti sulla base della conoscenza aziendale e specializzati per casi d'uso specifici. In ambito finanziario, ad esempio, gli agenti IA vengono utilizzati per automatizzare la gestione dei documenti commerciali, garantire la compliance normativa e sintetizzare report finanziari complessi in insight essenziali. In ambito procurement, gli agenti sono in grado di sistematizzare le informazioni e i dati relativi ai fornitori e alle loro offerte, anche grazie a modelli multimodali che possono interpretare le informazioni contenute in immagini e documenti complessi. In ambito customer service, la grande disponibilità di dati in ingresso permette oggi agli agenti IA di "crescere" e specializzarsi, migliorando la qualità delle risposte data in autonomia riducendo i tempi di risoluzione delle richieste e supportando gli operatori nell'approfondire i casi più articolati.

Tuttavia, l'esperienza Reply mostra la rilevanza di disegnare e incentivare l'adozione diffusa di questi strumenti con strumenti e tecniche evolute di change management, affinché abbiano impatti significativi sulla produttività e sulla qualità del lavoro. A tale scopo, Reply ha collaborato

con Microsoft per realizzare un'esperienza immersiva che attraverso tecniche di gamification permette di comprendere il potenziale di trasformazione offerto dall'integrazione degli strumenti di IA nei processi aziendali quotidiani.

Software Development

L'introduzione dell'IA sta innovando ogni fase del software development lifecycle, sia all'interno delle fabbriche di sviluppo interne Reply che in quelle condivise con i clienti. Dalla raccolta dei requisiti alla creazione delle specifiche, passando per la scrittura del codice fino alle attività di rilascio del software, l'IA ha consentito di automatizzare attività ripetitive, migliorando l'efficienza e la qualità delle soluzioni.

L'adozione di agenti autonomi in grado di collaborare tra loro ha permesso di innovare non solo la gestione dei requisiti, migliorando l'analisi delle esigenze e la strutturazione delle user story, ma anche le fasi di testing e quality assurance del software. Grazie alla sua esperienza nel quality engineering, Reply ha definito una suite di agenti specializzati che garantiscono una revisione continua e proattiva del codice: l'analisi predittiva dei bug consente interventi tempestivi che riducono costi e tempi di correzione, mentre l'automazione nella generazione dei casi di test e nell'ottimizzazione degli script migliora l'efficienza dei processi di testing. Anche la gestione dei cicli di rilascio e il controllo dell'integrità del codice sono stati notevolmente ottimizzati, aprendo nuove opportunità non solo per accelerare lo sviluppo, ma anche per garantire un codice più robusto e sicuro.

Il cambiamento di paradigma introdotto dall'IA sta dunque avendo un impatto significativo sull'efficienza operativa dei dipartimenti di ingegneria del software. Gli agenti autonomi, alimentati da large language model sempre più avanzati e multimodali, saranno sempre più in grado di operare indipendentemente, con gli esperti Reply coinvolti nell'analisi di eventuali problematiche critiche. Con l'introduzione di strumenti avanzati di guardailing e di ottimizzazione delle performance, Reply sta ulteriormente migliorando la qualità complessiva dei progetti, garantendo soluzioni sempre più affidabili ed efficienti.

Già oggi, inoltre, l'IA permette di ripensare in modo radicale l'approccio alla creazione di applicazioni, portando ad esempio l'interazione conversazionale nell'ambito transazionale. L'utilizzo estensivo dell'IA da parte dei team di sviluppo ha anche aperto la strada a nuovi casi d'uso, in particolare nell'ambito della modernizzazione dei sistemi legacy. Con l'adozione di soluzioni basate su IA, Reply sta infatti supportando i propri clienti in diverse industry nel trasferire sistemi critici verso architetture più moderne, mantenendo però la continuità operativa ed estraendo valore da infrastrutture obsolete.

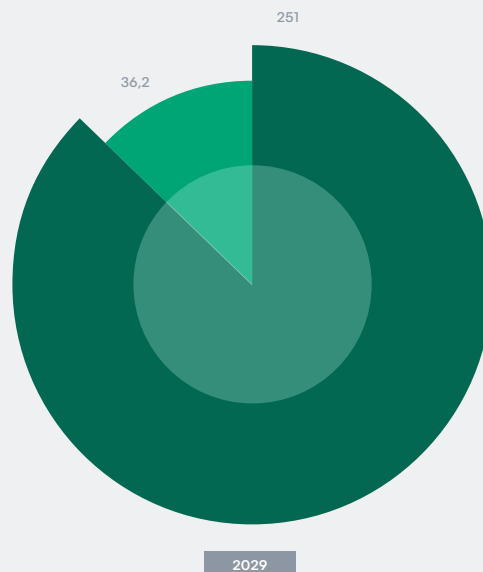
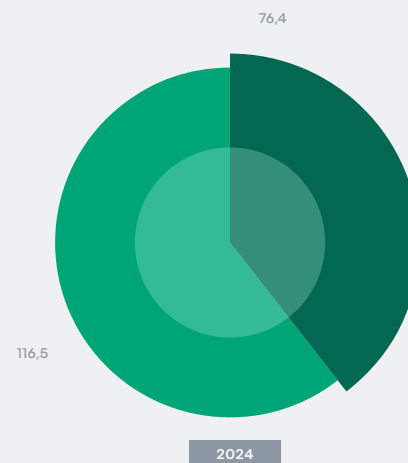
Customer Interaction

Grazie ai sistemi conversazionali e alle architetture multi-agente, il modo in cui le aziende comunicano, assistono e coinvolgono i propri clienti sta evolvendo: è oggi possibile gestire richieste complesse e fornire risposte in modo sempre più rapido e preciso. Nel corso del 2024 Reply

Evoluzione del mercato dello sviluppo software supportato dall'IA (in miliardi di Euro)

AI-enabled Design, Coding and testing
(Software & services)

Others
(Software & services)



Fonte: Elaborazione Reply su dati PAC relativi a 12 Paesi (Italia, Germania, Regno Unito, USA, Francia, Cina, India, Brasile, Belgio, Paesi Bassi, Polonia, Romania)



ha realizzato sistemi conversazionali e agenti che non si limitano solo a risolvere problemi ricorrenti, ma sono in grado di proporre prodotti e servizi personalizzati offrendo interazioni naturali, comprendendo e contestualizzando il linguaggio umano. Questi sistemi, potenzialmente attivi 24 ore al giorno, garantiscono continuo supporto ai clienti, migliorandone la soddisfazione e aumentando al tempo stesso l'efficienza aziendale.

Grazie alla possibilità di analizzare grandi volumi di dati sui comportamenti e le preferenze degli utenti, Reply ha disegnato sistemi basati sull'IA in grado di anticipare bisogni e suggerire prodotti o servizi in modo mirato e costruire messaggi ad hoc per ogni cliente/prospect e aumentare le probabilità di conversione. L'integrazione di queste soluzioni in contesti di conversational commerce sta rendendo possibile creare campagne marketing iper-personalizzate, in grado creare un'esperienza su misura, incrementare il cross-selling e migliorare la percezione del brand.

Un ambito di forte esperienza per Reply è lo sviluppo di digital human, che utilizzano l'intelligenza artificiale per presentare in maniera chiara concetti, soluzioni e offerte. Queste figure digitali, personalizzabili per diverse lingue e mercati, offrono dialoghi sempre più naturali e coinvolgenti grazie ai progressi nel design iperrealistico e nei sistemi di generazione linguistica. Un'area in cui Reply ha concentrato la sua attenzione nel 2024 è stata l'integrazione dei modelli di affective computing per arricchire i digital human di ragionamento emotivo, ovvero della capacità di decidere autonomamente,

e non attraverso regole pre-programmate, quando simulare emozioni, sorridendo o mostrandosi empatici. Grazie a questi modelli, a tecnologie 3D in real-time e a un avanzato iperrealismo grafico, i digital human Reply possono riprodurre fedelmente espressioni facciali, emozioni e movimenti corporei, adattando la propria reazione emotiva in base al contesto e alla memoria dell'interazione, offrendo un'esperienza empatica e coinvolgente.

Reply ha presentato all'interno dell'Inception Startups Innovation Zone di NVIDIA al Siggraph 2024 il Digital Human Futura sviluppato per il Gruppo Costa Crociere

Nell'ambito della produzione di contenuti, Reply ha ulteriormente consolidato le proprie competenze nell'uso di strumenti basati sull'IA per generare immagini, video e suoni, dando vita a un proprio studio di produzione basato sull'IA. Con l'evolversi della tecnologia, i clienti Reply potranno produrre volumi sempre maggiori di contenuti di alta qualità, semplificando la realizzazione di output complessi come video o film e consentendo la creazione di materiali altamente personalizzati per segmenti di pubblico specifici. La crescente specializzazione degli agenti creativi aprirà nuove opportunità per le aziende, potenziando la capacità produttiva e l'efficienza dei team di marketing, comunicazione, vendita e post-vendita.

Robotics

L'IA sta cambiando il mondo fisico attraverso la creazione di sistemi intelligenti e autonomi capaci di interagire con l'ambiente circostante. Questo progresso è particolarmente evidente nella robotica, dove algoritmi avanzati consentono ai robot di adattarsi a contesti dinamici e complessi. L'adozione di modelli sempre più sofisticati apre nuove possibilità in settori diversi, come la mobilità autonoma e l'automazione industriale, offrendo soluzioni innovative per migliorare efficienza e sicurezza. Ambiti di applicazione sono ad esempio l'ispezione autonoma degli impianti industriali e le missioni di ricognizione, attività che tradizionalmente richiedono un elevato impiego di risorse e comportano rischi per gli operatori.

Grazie alla sua soluzione per il controllo remoto dei mobile robot tramite occhiali VR, Roboverse Reply ha vinto la Advanced Industrial Robotic Applications (AIRA) Challenge 2024

Reply sta sviluppando soluzioni di spatial computing per migliorare la precisione dei robot mobili autonomi nei contesti industriali. L'uso di dispositivi immersivi permette agli operatori di interagire intuitivamente con i robot, gestendone i movimenti e sfruttando funzionalità avanzate come il tracciamento delle mani o i controller per il controllo preciso di bracci meccanici. Inoltre, le informazioni essenziali per le decisioni operative, come dati di monitoraggio e mappe dettagliate degli impianti, sono accessibili in tempo reale da remoto grazie a un'infrastruttura

cloud, garantendo la possibilità di integrare agevolmente questi dati nei sistemi industriali.

L'introduzione dei robot potenziati dall'IA non solo incrementa la sicurezza e l'affidabilità dei processi produttivi, ma rende anche le aziende più resilienti agli imprevisti. In ambito manifatturiero, i robot collaborativi (cobot) supportano le attività di produzione ottimizzando i processi e riducendo gli errori, mentre i robot mobili autonomi (AMR) migliorano la logistica prendendo decisioni rapide in base alle condizioni ambientali. Questi progressi contribuiscono a ridurre il rischio di incidenti e migliorare la sicurezza nei luoghi di lavoro, rendendo le operazioni più efficienti.

La combinazione tra accresciute capacità intellettive e multimodali dei robot e la semplificazione nelle interfacce di gestione diretta e remota consente oggi agli operatori di monitorare e gestire i robot con maggiore semplicità, senza la necessità di un addestramento intensivo. Tuttavia, l'adozione su larga scala di queste tecnologie pone nuove sfide legate alla disponibilità e alla qualità dei dati, un aspetto su cui Reply sta investendo con team misti specializzati esperti di IA e competenze di industry.

Uno sguardo al 2025

Anche nel 2025, Reply continuerà a dare priorità all'innovazione tecnologica attraverso gruppi di lavoro internazionali e centri di competenza multidisciplinari, con un focus sulle tecnologie emergenti e le loro applicazioni aziendali. Questo impegno

per la sperimentazione e lo sviluppo mira ad accelerare il time-to-market per i clienti di Reply, offrendo soluzioni guidate dai più recenti progressi nell'intelligenza artificiale.

Un elemento importante nel panorama delle tecnologie emergenti è l'evoluzione dei large language model in large multimodal model. Questi sistemi avanzati sono ora in grado di comprendere e generare contenuti in diversi formati, tra cui testo, immagini, audio, video, 3D e altro. Le interfacce di dialogo in tempo reale sfruttano modalità vocali avanzate con analisi audio in tempo reale e video live. Nel medio termine, i vendor supereranno le limitazioni attuali delle interfacce di dialogo, permettendo a queste soluzioni di evolversi in esperienze conversazionali complete, capaci di distinguere e interagire con più utenti che parlano simultaneamente.

Reply sta approfondendo ulteriormente la creazione di contenuti guidata dall'IA, un campo che sta assistendo a importanti progressi nei media generativi. I nuovi modelli video basati sull'IA e le tecniche perfezionate di text-to-image riducono significativamente i costi di produzione, mantenendo o addirittura migliorando la qualità dei risultati. Nel 2025 Reply continuerà a investire in iniziative di engagement delle comunità globali di producer e creativi per mettere in mostra il potenziale creativo di questi strumenti. I team lavoreranno inoltre sui sistemi di motion capture a corpo intero, per sperimentare tecnologie di acquisizione 3D all'avanguardia basate su modelli di Generative Ai e sviluppare pipeline innovative per la creazione di risorse 3D, ambienti e personaggi, adottando

queste tecnologie in progetti reali come videogiochi, applicazioni VR e progetti di digital human.

Dal punto di vista architetturale, i sistemi multi-agente stanno offrendo nuovi modi per sfruttare più modelli al fine di risolvere compiti più ampi e superare i limiti di un singolo modello. I nuovi modelli IA basati sul ragionamento a catena (Chain of Thought) mostrano grandi capacità intellettive e consentono di ottenere risultati notevoli in campi quali la risoluzione di problemi matematici.

In termini di "embodied AI", i digital human e i robot umanoidi stanno mostrando progressi significativi. Reply sta migliorando i digital human dotandoli di intelligenza emotiva (affective computing), grafica avanzata e capacità di interazione proattiva. I gruppi di lavoro internazionali continuano inoltre a sperimentare hardware robotico umanoide per implementare nuovi algoritmi di intelligenza artificiale, che spaziano da robot quadrupedi e bipedi autonomi per eseguire compiti industriali a robot focalizzati sull'interazione uomo-macchina. Altrettanto significativa è la crescita degli ambienti di simulazione per la generazione di dati sintetici. Creando set di dati personalizzati in ambienti virtuali, i modelli di IA possono raggiungere un'elevata precisione con una minima dipendenza dai dati reali. Questo approccio aiuta a colmare il divario tra le condizioni di laboratorio e le implementazioni nel mondo reale, accelerando l'innovazione con hardware fisico come i robot, attraverso metodologie "sim-to-real".



FOUNDATIONS

Fondata sui pilastri dell'innovazione digitale, Reply sta progressivamente integrando l'intelligenza artificiale in ogni aspetto dei propri servizi per progettare e realizzare nuovi processi, prodotti e modelli di business, in grado di generare un valore concreto per i clienti.

Cloud Computing

Il cloud computing continua a rappresentare un'area altamente strategica per Reply, che si distingue a livello internazionale per l'abilitazione di modelli operativi cloud-native, soluzioni multi-cloud e servizi di modernizzazione delle piattaforme applicative. Le competenze Reply sono riconosciute dai principali hyperscaler globali (AWS, Google, Microsoft e Oracle) e si estendono alle principali piattaforme enterprise, incluse quelle di Adobe, Salesforce e SAP.

L'esperienza consolidata di Reply copre l'intero ciclo di vita del cloud, dalla progettazione architetturale alla gestione operativa 24x7, con focus sulla governance cloud, la sicurezza, la gestione finanziaria e operativa e l'ottimizzazione dei dati in ambienti multi-cloud e ibridi. Team altamente specializzati sviluppano inoltre soluzioni verticali "as a Service" per settori quali manufacturing, servizi finanziari, automotive, energy & utilities e retail.

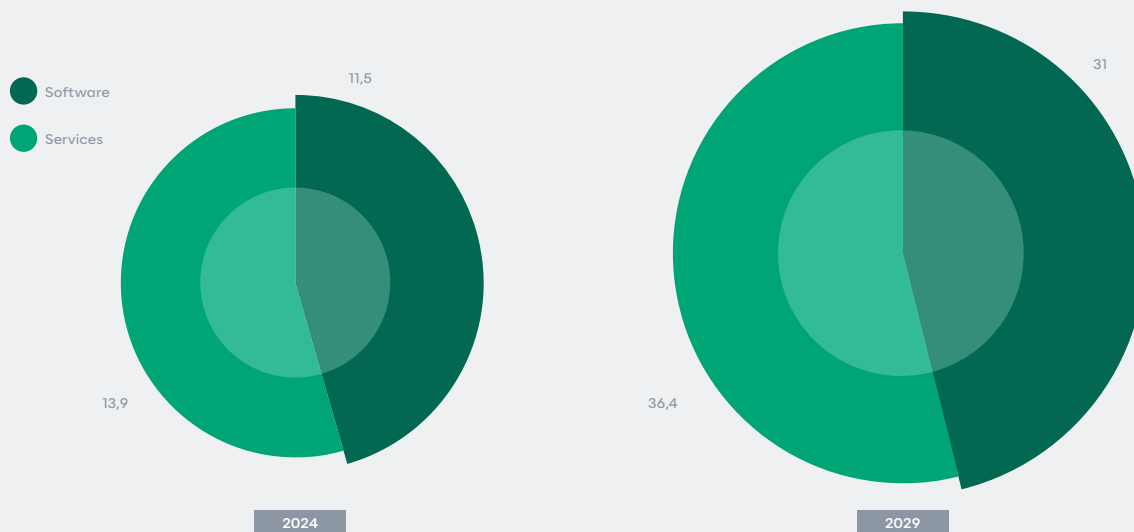
Nel 2024 la spinta all'adozione del cloud è stata sempre più legata all'integrazione dell'intelligenza artificiale nei processi aziendali. Reply, con l'evoluzione del Cloud Center of Excellence in AI Center of Excellence, guida le aziende nell'abilitazione di AI Operating Model che combinano governance, automazione e gestione operativa del cloud con le potenzialità dell'intelligenza artificiale generativa.

Parallelamente, l'automazione guidata dall'IA ha aiutato i clienti Reply a semplificare le operazioni cloud, migliorando la resilienza e la governance dei sistemi. Strumenti avanzati oggi possono rilevare anomalie, prevedere problematiche e risolvere autonomamente le criticità, riducendo i tempi di inattività e garantendo una continuità operativa ottimale. Le soluzioni Reply supportano inoltre l'automazione di processi DevSecOps, individuando errori nei flussi di lavoro e

proponendo correzioni immediate, rendendo più efficace l'adozione di ambienti multi-cloud. Grazie a questa sinergia, le aziende clienti possono gestire infrastrutture

complesse in modo più efficiente, automatizzando attività ripetitive e minimizzando i rischi, mantenendo alti standard di sicurezza e affidabilità.

Evoluzione del mercato del Cloud Management (in miliardi di Euro)



Fonte: Elaborazione Reply su dati PAC relativi a 12 Paesi (Italia, Germania, Regno Unito, USA, Francia, Cina, India, Brasile, Belgio, Paesi Bassi, Polonia, Romania)

Cybersecurity

Reply si distingue nel panorama della cybersecurity per un approccio che integra innovazione tecnologica, competenze normative trasversali e specializzazioni per settori industriali specifici. Gli esperti di sicurezza informatica lavorano in sinergia con professionisti di risk management e compliance per affrontare le sfide sempre più pressanti poste da normative come la direttiva NIS-2 e l'AI ACT, fornendo ai clienti supporto strategico per identificare e gestire i rischi cyber a cui sono esposti e rafforzare le proprie infrastrutture digitali,

assicurando l'adozione di standard di sicurezza e resilienza operativa sempre più stringenti.

Le aziende si trovano oggi ad affrontare un cambio di paradigma, determinato dalla crescente adozione di Intelligenza Artificiale e soluzioni di automazione. Da un lato, tecnologie come il machine learning stanno spingendo la capacità di individuare e contrastare le minacce; dall'altro, l'incremento degli attacchi basati sull'IA e la rapida espansione dell'IoT ampliano la superficie di attacco. In quest'ottica, l'approccio "security and compliance by

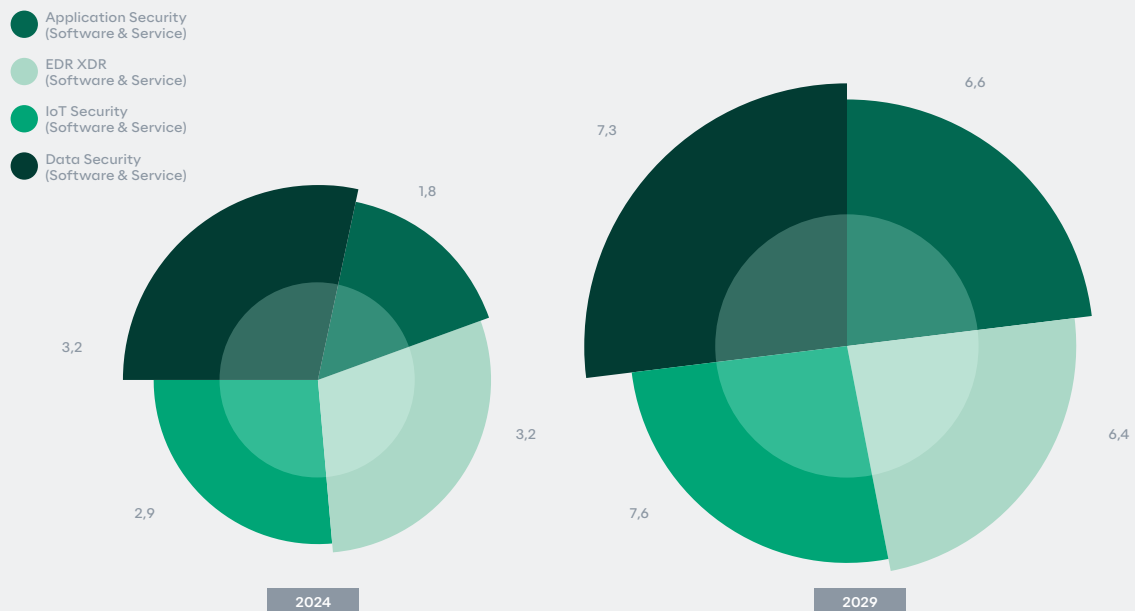
design” è fondamentale per integrare la sicurezza fin dalla concezione dei sistemi.

L’offerta di Reply si estende a tutti gli ambiti della sicurezza informatica, con una particolare attenzione sia alle piattaforme digitali sia al mondo industriale e ai prodotti connessi. L’introduzione di strumenti basati sull’IA consente di identificare con maggiore tempestività le vulnerabilità e di progettare soluzioni preventive in grado di incrementare la resilienza complessiva. Questo approccio proattivo riduce i tempi di risposta agli attacchi e si traduce in vantaggi significativi per infrastrutture industriali e pubbliche. Al centro delle soluzioni di Reply si trovano la “pervasive security” e le metodologie DevSecOps, che favoriscono l’adozione

di misure di sicurezza sin dalla fase di progettazione, minimizzando i rischi lungo l’intero ciclo di vita delle applicazioni.

Inoltre, per rispondere a scenari di minaccia sempre più evoluti, Reply promuove tecniche innovative di testing, come l’IA Red Teaming, che permettono di simulare attacchi basati sull’IA e testare in modo approfondito i sistemi di difesa. Inoltre, Reply favorisce la creazione di team multidisciplinari congiunti con i propri clienti, per supportare la costruzione di difese informatiche solide e adattabili alle specifiche esigenze aziendali, con verticalizzazioni in base ai Paesi in cui i clienti operano.

Evoluzione del mercato della Cybersecurity supportata dall’IA (in miliardi di Euro)



Fonte: Elaborazione Reply su dati PAC relativi a 12 Paesi (Italia, Germania, Regno Unito, USA, Francia, Cina, India, Brasile, Belgio, Paesi Bassi, Polonia, Romania)

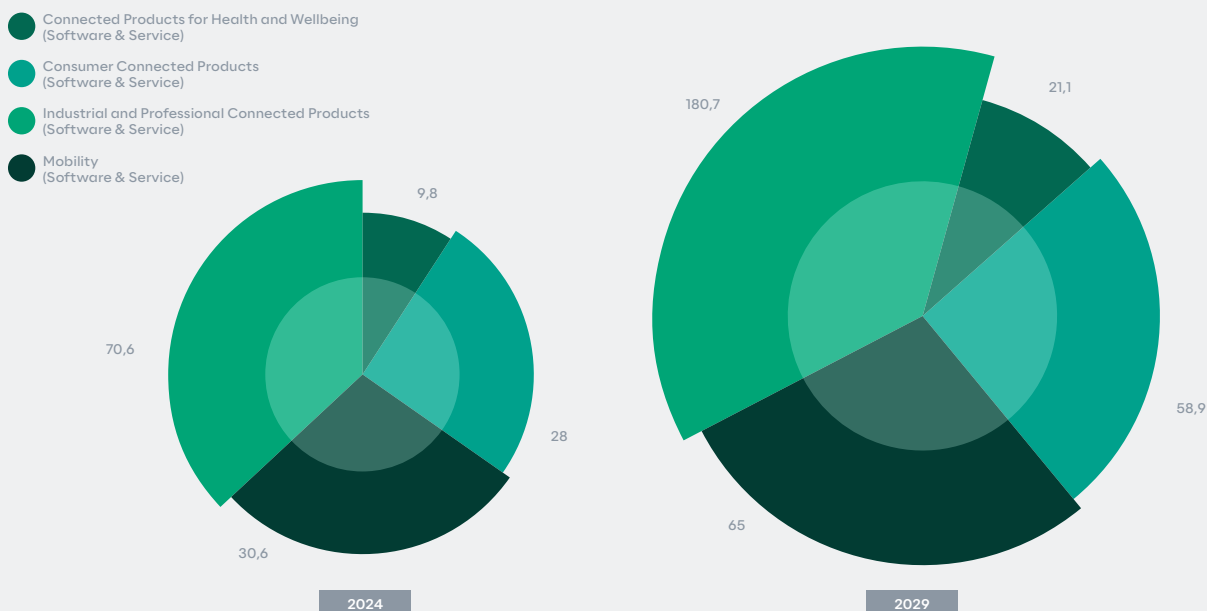
Connected Products & Solutions

L'offerta in ambito Connected Products & Services di Reply si inserisce in un contesto in continua evoluzione, dove l'Internet of Things sta modificando radicalmente il modo in cui le persone interagiscono con i prodotti e i servizi quotidiani. Sfruttando il crescente interesse per dispositivi connessi come le smart home, i wearables, i veicoli intelligenti e le soluzioni di sanità connessa, Reply ha sviluppato soluzioni innovative che utilizzano edge computing, IA e cloud computing per migliorare l'efficienza e l'esperienza utente. Questi dispositivi sono in grado di raccogliere e analizzare grandi quantità di dati, consentendo alle aziende

di offrire servizi personalizzati e a valore aggiunto per i propri clienti.

Le soluzioni connesse di Reply non si limitano a migliorare la comodità d'uso, ma apportano benefici tangibili in termini di qualità della vita, salute e sicurezza. Ad esempio, i dispositivi connessi in ambito domestico, come i sistemi di gestione energetica e i dispositivi di sicurezza, offrono ai consumatori la possibilità di monitorare e ottimizzare le proprie risorse in tempo reale, aumentando l'efficienza e riducendo i consumi e i rischi. Nei settori industriali, invece, Reply supporta le aziende manifatturiere e logistiche nell'implementazione di sistemi di manutenzione predittiva, migliorando

Evoluzione del mercato dei Connected Products & Solutions (in miliardi di Euro)



Fonte: Elaborazione Reply su dati PAC relativi a 12 Paesi (Italia, Germania, Regno Unito, USA, Francia, Cina, India, Brasile, Belgio, Paesi Bassi, Polonia, Romania)

la gestione della produzione e della movimentazione delle merci, riducendo i tempi di inattività e ottimizzando l'intera catena del valore.

Il trend di crescente adozione di tecnologie connesse sta guidando anche lo sviluppo di nuovi modelli di business, che vanno oltre la semplice vendita di prodotti. Reply collabora con le aziende nella creazione di modelli di "servitization", dove i macchinari industriali e altri dispositivi connessi vengono gestiti in remoto per tutta la loro vita utile. Questo approccio consente di creare nuovi flussi di entrate per le aziende, migliorando al contempo la gestione dei prodotti e dei servizi offerti. Le soluzioni di Reply si caratterizzano per l'utilizzo di interfacce sempre più sofisticate, che sfruttano il natural language processing per interazioni vocali e intelligenti, offrendo così esperienze sempre più avanzate sia per i consumatori che per gli operatori.

Nel medio termine, l'integrazione di IoT e intelligenza artificiale promette di aprire nuove frontiere nell'automazione e nell'ottimizzazione dei processi. Reply sta facendo leva sulla sua esperienza consolidata in settori come l'automotive, la logistica e le assicurazioni per creare soluzioni avanzate quali gli assistenti IA in-vehicle e la manutenzione predittiva delle automobili e dei mezzi industriali. Inoltre, l'impiego di sistemi di ispezione visiva alimentati da IA e di magazzini intelligenti sta già ottimizzando le attività logistiche e contribuendo alla trasformazione digitale di numerose industry.

Customer & Digital Experience

Il panorama della digital experience è in continua evoluzione, influenzato dai rapidi progressi tecnologici e dalle crescenti aspettative dei consumatori. In questo contesto, Reply si distingue come partner strategico per le aziende, supportandole nell'adozione di soluzioni innovative in grado di creare esperienze uniche e personalizzate, grazie al network esteso che combina design, competenza tecnologica e consulenza di processo.

Reply supporta le aziende clienti nell'adozione di intelligenza artificiale, piattaforme integrate e strategie omnicanale per ridefinire il modo in cui interagiscono con i propri clienti, aumentandone la soddisfazione e migliorando la qualità dei servizi.

Reply utilizza soluzioni di intelligenza artificiale generativa per automatizzare e ottimizzare la creazione di contenuti destinati a campagne di marketing, newsletter e messaggi personalizzati. Inoltre, nell'ambito del customer service, Reply integra sistemi conversazionali avanzati e digital human, capaci di fornire risposte rapide e precise, riducendo i tempi di attesa e migliorando l'efficienza operativa.

Grazie a questi strumenti, le aziende riescono non solo a risolvere problemi complessi, ma anche a offrire esperienze che si adattano in tempo reale alle esigenze individuali dei consumatori.

Un altro aspetto fondamentale è l'iper-personalizzazione, resa possibile dall'analisi dei dati raccolti tramite soluzioni



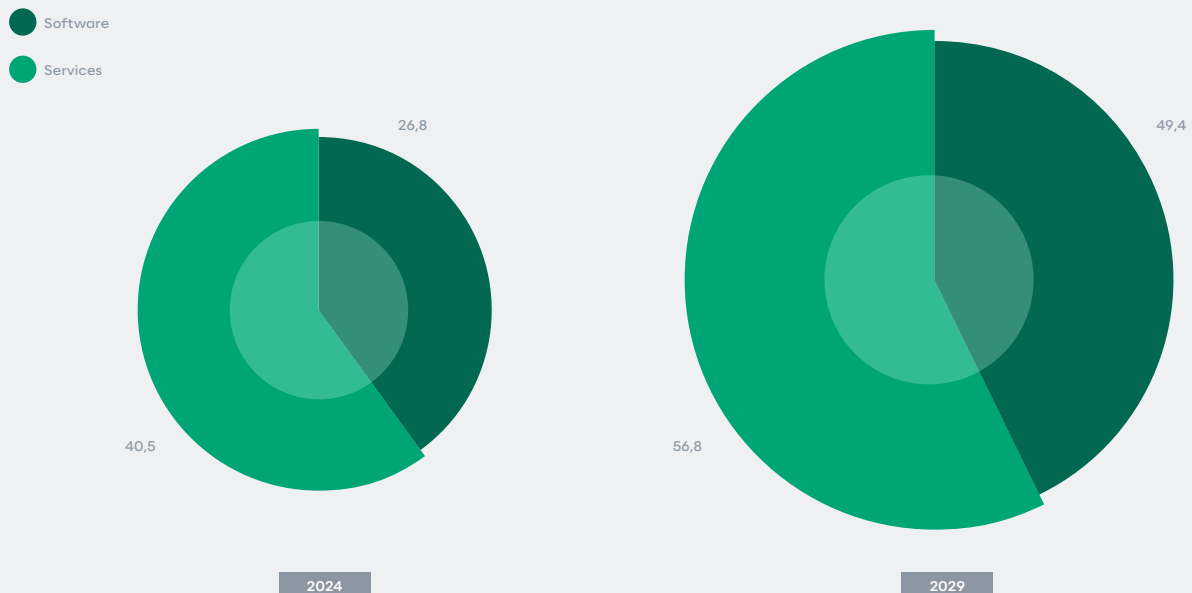
come CRM, DXP e CDP. Reply aiuta le aziende a sfruttare queste tecnologie per ottenere una visione completa del cliente e creare esperienze su misura guidate dall'IA, che spaziano dalle raccomandazioni personalizzate alla configurazione di servizi "premium". In ambito retail, ad esempio, le aziende possono utilizzare l'intelligenza artificiale e l'analisi geospaziale per proporre offerte mirate, facendo diventare sempre più ogni interazione in un'opportunità unica di engagement.

Reply sta guidando la transizione verso sistemi omnicanale che combinano fluidamente interazioni digitali e fisiche.

Questo approccio consente ai consumatori di scegliere prodotti, configurare servizi, finalizzare acquisti e pagamenti rapidamente e in maniera conversazionale, combinando opportunità dei negozi fisici e vantaggi delle piattaforme online.

Tale integrazione non solo aumenta la flessibilità e la soddisfazione del cliente, ma fornisce alle aziende una visione integrata del customer journey, fondamentale per anticipare bisogni futuri e migliorare costantemente l'esperienza offerta.

Evoluzione del mercato della Customer Experience (in miliardi di Euro)



Fonte: Elaborazione Reply su dati PAC relativi a 12 Paesi (Italia, Germania, Regno Unito, USA, Francia, Cina, India, Brasile, Belgio, Paesi Bassi, Polonia, Romania)

Data

Reply ha una consolidata esperienza come partner per le aziende che desiderano massimizzare il valore dei propri investimenti in soluzioni tecnologiche data-driven quali ERP, CRM e CDP. Un aspetto distintivo dell'offerta Reply è la capacità di combinare piattaforme dati, IoT e cloud computing per creare ecosistemi intelligenti e scalabili. In settori chiave come l'automotive e l'industria manifatturiera, dove la gestione in tempo reale dei dati è essenziale per garantire sicurezza e efficienza, Reply propone soluzioni capaci di elaborare grandi volumi di dati in modo immediato e affidabile.

Integrando l'intelligenza artificiale nei processi di gestione dei dati, è oggi possibile estrarre nuovo valore di business attraverso miglioramenti significativi nella qualità dei dati. Sistemi alimentati dall'IA si occupano della bonifica, armonizzazione e automazione della gestione dei dati, riducendo significativamente l'intervento manuale. La rapida crescita dell'offerta in ambito synthetic data aggiunge ulteriore valore, permettendo simulazioni avanzate e preservando al contempo la privacy dei dati originali, un aspetto fondamentale soprattutto in ambiti regolamentati come il finanziario, il farmaceutico e il sanitario.

Grazie all'IA, inoltre, i team Reply stanno supportando le aziende clienti nello sfruttare fonti di dati tradizionalmente trascurate o destrutturate, come documenti, audio e video, aprendo nuove opportunità di crescita e miglioramento operativo. L'approccio di Reply al data management integra infatti fonti eterogenee rispettando la privacy e la compliance dei dati, consentendo di definire nuovi servizi e business model sia in ambito B2B che B2C.

L'adozione di IA per la governance automatizzata dei dati è un'altra area di interesse del mercato. Attraverso sistemi intelligenti, le aziende possono monitorare in tempo reale la compliance alle normative, garantendo che i cambiamenti regolatori vengano implementati tempestivamente. Inoltre, l'IA aiuta a tracciare la provenienza e l'utilizzo dei dati lungo tutta la value chain, un'esigenza particolarmente sentita nelle istituzioni finanziarie dove la trasparenza dei flussi di dati è essenziale per la gestione del rischio e la compliance normativa.

REPLY ECO SYSTEM





REPLY PLATFORMS

Progettate per sfruttare appieno le opportunità dell'intelligenza artificiale e delle tecnologie emergenti, le soluzioni proprietarie disegnate e realizzate da Reply si caratterizzano per un rapido time-to-market e un'ampia flessibilità di personalizzazione, rispondendo alle mutevoli dinamiche dei settori industriali in cui sono impiegate.

Axulus Reply

Axulus Reply è la piattaforma di engineering per il settore industriale arricchita da funzionalità di intelligenza artificiale generativa e da una libreria di template dedicati.

Grazie ai suoi modelli di IA, tra cui tecnologie avanzate di computer vision, la piattaforma aiuta le aziende manifatturiere e logistiche a risolvere le sfide più complesse, migliorando efficienza e precisione dei processi produttivi.

Axulus Reply offre un ecosistema di framework pronti all'uso e flussi di lavoro digitali modulari, consentendo un'adozione progressiva e scalabile di soluzioni innovative all'interno delle operations industriali.

Attraverso strumenti avanzati di simulazione, le aziende possono esplorare scenari di ottimizzazione, valutare il valore aggiunto delle soluzioni digitali e implementare rapidamente le tecnologie più adatte alle loro esigenze specifiche.

Brick Reply

Brick Reply è la piattaforma digitale "as a Service" dedicata alle operations industriali che unisce flessibilità architetturale e potenzialità transformative dell'intelligenza artificiale. La sua architettura a micro-servizi garantisce una gestione end-to-end delle attività produttive ed è in grado di abilitare funzionalità predittive, prescrittive e generative. Nel 2024, Brick Reply ha introdotto agenti basati su IA, progettati per agire come collaboratori virtuali nelle operations.

Questi agenti analizzano dati complessi in tempo reale e interagiscono con operatori e sistemi per ottimizzare pianificazione, qualità e produzione, suggerendo azioni o prendendo decisioni autonome in scenari dinamici. Con un ecosistema aperto integrabile tramite API standard e arricchito da soluzioni verticali pronte all'uso, Brick Reply guida le aziende verso la collaborazione tra agenti intelligenti e piattaforme MOM, per garantire operations adattive e ottimizzate.

China Beats Reply

China Beats Reply è una piattaforma avanzata di intelligence marketing e social listening, progettata per offrire una comprensione approfondita del mercato cinese. Collegandosi direttamente alle principali piattaforme locali (e-commerce, motori di ricerca e social media) consente di accedere a insight strategici e tendenze emergenti. Integrando fonti di notizie in tempo reale, database brevettuali e open data, la piattaforma garantisce una panoramica costantemente aggiornata, fornendo informazioni dettagliate sui comportamenti dei consumatori, le preferenze di acquisto e le dinamiche di mercato in settori chiave quali automotive, moda e tecnologia. Le aziende possono così sfruttare tali dati per ottimizzare le strategie di marketing, migliorare il posizionamento dei prodotti e prevedere le tendenze future in un mercato complesso e dinamico.

Discovery Reply

Discovery Reply è la piattaforma che centralizza e gestisce l'intero ciclo di vita dei contenuti digitali, quali immagini, video, audio, modelli 3D e documenti. Progettata per supportare le aziende nella distribuzione dei contenuti, permette di offrire una brand experience fluida, coerente e altamente personalizzata su diversi touchpoint. Grazie all'integrazione di avanzate tecnologie di IA, Discovery Reply semplifica e ottimizza il processo di produzione, elaborazione e classificazione dei contenuti, migliorando l'intero flusso creativo anche in termini di efficienza operativa. Nel 2024, infatti, il focus sull'IA ha permesso di aggiungere nuove funzionalità come il riconoscimento vocale, l'analisi dei contenuti e la sintesi

vocale, per gestire traduzioni, estrarre abstract dai video e generare podcast in maniera completamente automatizzata.

KICODE Reply

KICODE Reply è un framework basato sull'intelligenza artificiale generativa che automatizza l'intero ciclo di vita dello sviluppo software, dalla raccolta dei requisiti al deployment. Comprende comandi in linguaggio naturale, li scompone in operazioni specifiche e li distribuisce a agenti specializzati, come product owner, sviluppatori e ingegneri DevOps. Questo approccio innovativo semplifica i progetti software, generando automaticamente user story e allineando il processo di sviluppo in base a esse. Grazie all'uso di dati storici e soluzioni collaudate, KICODE Reply garantisce efficienza, qualità e rapidità, realizzando interi progetti in pochi minuti su diverse piattaforme e sistemi operativi.

LEA Reply

LEA Reply è la piattaforma progettata da Reply per rendere le supply chain efficienti, agili e connesse. Costituita da una suite di micro-servizi che copre diversi processi della supply chain execution, tra cui la gestione del magazzino, l'inventario, la distribuzione e la consegna dei beni, LEA Reply integra tecnologie di robotica, machine learning e IoT. Le nuove applicazioni supportate dall'IA sono state dedicate a garantire la visibilità e il monitoraggio avanzato delle performance dei flussi logistici, il supporto ai sistemi e-commerce e la gestione dei modelli di drop shipping. Con l'introduzione nel 2024 di GaliLEA, l'assistente di intelligenza artificiale generativa basato su architettura multi-agente, è possibile aumentare la capacità

decisionale lungo l'intera supply chain.

GaliLEA fornisce infatti supporto sull'utilizzo delle funzionalità del software e sull'analisi delle metriche di business, interpretando e rispondendo alle richieste degli utenti in linguaggio naturale. Ulteriori miglioramenti sono stati introdotti negli ambiti mixed reality, per combinare il mondo fisico con informazioni digitali in tempo reale per migliorare i processi operative, e computer vision, per consentire il monitoraggio accurato e veloce delle attività logistiche, mediante il riconoscimento automatico degli oggetti.

MLFRAME Reply

MLFRAME Reply è un framework progettato per la gestione e l'analisi di basi di conoscenza eterogenee, facilitando lo sviluppo di modelli conversazionali avanzati. Grazie a una metodologia proprietaria che integra analisi dei dati, addestramento degli algoritmi e validazione dei risultati, consente di creare rapidamente sistemi di interazione "human-like" come assistenti digitali e digital human. La nuova versione rilasciata nel 2024 introduce un approccio innovativo alla modellazione della conoscenza, migliorando la capacità dei modelli di riconoscere relazioni tra concetti senza necessità di addestramento specifico. L'uso di modelli a grafi ottimizza l'organizzazione e l'analisi di grandi volumi di dati, automatizzando la mappatura delle informazioni e riducendo gli interventi manuali. Con queste nuove funzionalità, MLFRAME Reply supporta tutte le fasi di sviluppo dei sistemi conversazionali, dalla creazione della knowledge base all'ottimizzazione degli algoritmi, garantendo soluzioni più efficienti e adattabili a diverse industry.

Pulse Reply

Pulse Reply è una soluzione data-driven che unisce data science e intelligence marketing in un cruscotto interattivo per monitorare le performance aziendali. Offre strumenti intuitivi per analizzare metriche chiave, identificare trend e ottimizzare strategie. Grazie a algoritmi di machine learning, rileva variazioni nei KPI e invia notifiche in tempo reale, fornendo insight sulle cause e il loro impatto. Oltre alla segnalazione di anomalie, suggerisce azioni correttive mirate, aiutando le aziende a reagire tempestivamente ai cambiamenti di mercato e migliorare l'efficienza operativa con un approccio basato sui dati.

Sonar Reply

Sonar Reply è una piattaforma di trend research sviluppata con il Centro di Ricerca Tedesco per l'Intelligenza Artificiale (DFKI). Progettata con un'interfaccia simile a un motore di ricerca, rende l'analisi delle tendenze accessibile a data analyst, ricercatori, giornalisti e marketer. Il suo database indicizza oltre 70 milioni di fonti, tra pubblicazioni scientifiche, brevetti, blog, articoli e news. Grazie all'IA, identifica pattern emergenti, monitora trend e fornisce previsioni basate sui dati. Le aziende possono usarla per anticipare cambiamenti di mercato e sviluppare strategie fondate su informazioni affidabili, trasformando i dati in insight concreti.

TamTamy Reply

TamTamy Reply, nata come piattaforma di Enterprise Social Network per migliorare la comunicazione aziendale, si è evoluta in un ecosistema digitale completo che integra knowledge management e content

distribution, fino a raggiungere nel 2024 un nuovo livello di innovazione con l'introduzione di strumenti avanzati basati sull'intelligenza artificiale. Tra le principali novità, spicca una piattaforma proprietaria di agenti intelligenti che automatizza attività ripetitive, semplifica la gestione delle informazioni e favorisce l'implementazione di soluzioni IA in ambito aziendale. Il modulo DXP è stato arricchito con un agente IA capace di generare mini-siti Web dinamici senza competenze tecniche, facilitando la comunicazione interna, la gestione eventi e la condivisione di contenuti. Anche il Learning Management System è stato potenziato con funzionalità che rendono la formazione aziendale più interattiva e personalizzata, grazie a percorsi di apprendimento adattivi basati sulle esigenze degli utenti.

Ticuro Reply

Ticuro Reply è una piattaforma modulare certificata come dispositivo medico (classe IIa, CE) che supporta la prevenzione e la continuità delle cure da remoto secondo il modello di assistenza connessa per la sanità digitale. Erogata in modalità SaaS, utilizza la tecnologia IoMT (Internet of Medical Things) per connettersi a dispositivi medici e sensori indossabili, favorendo una collaborazione costante tra pazienti, caregiver e personale sanitario in tutte le fasi del percorso di cura. Nel 2024 sono state introdotte funzionalità avanzate per l'elaborazione in near-real-time dei documenti clinici e il supporto alla diagnosi tramite algoritmi specifici. L'integrazione con branche oncologiche ha portato all'implementazione di tool dedicati per la clinical collaboration, tra cui videocall, chat e condivisione documentale, connessi a sistemi dipartimentali, strumenti di analisi

genomica e banche dati internazionali. Ticuro Reply consente un accesso rapido e remoto alle informazioni dei pazienti provenienti da diverse fonti, garantendo una visione sempre aggiornata e completa, oltre a fornire strumenti automatizzati per la generazione di report e la visualizzazione chiara dei dati, semplificando la collaborazione tra medici e ottimizzando le scelte terapeutiche personalizzate.

X-RAIS Reply

X-RAIS Reply è la soluzione IA progettata per supportare i processi di diagnosi radiologica attraverso l'applicazione del deep learning. Specializzata in una vasta gamma di metodi diagnostici e regioni anatomiche specifiche, sfrutta tecniche avanzate di riconoscimento delle immagini per assistere i radiologi nell'identificazione di anomalie e patologie, migliorando l'accuratezza e la tempestività delle diagnosi. Nel 2024, X-RAIS Reply ha continuato a evolversi con l'affinamento e la sperimentazione dei suoi algoritmi per l'analisi avanzata delle tomografie computerizzate, incrementando la precisione e l'efficienza nell'elaborazione delle immagini mediche. Un'importante novità è stata l'estensione della piattaforma per ospitare e integrare algoritmi di terze parti, offrendo così un ambiente flessibile e scalabile che consente ai professionisti sanitari di accedere a una varietà di strumenti diagnostici all'interno di un'unica interfaccia, migliorando la collaborazione tra esperti per una diagnosi più efficace e personalizzata.

REPLY LABS

Nei diversi Paesi in cui Reply opera, i Reply Labs rappresentano spazi di innovazione e disegno congiunto tra gli specialisti Reply e le aziende clienti. Le soluzioni progettate e testate hanno un potenziale tangibile di migliorare le operations e il business delle aziende clienti, che possono istillare le soluzioni di frontiera nelle proprie attività quotidiane.

Area42

Area42 è un laboratorio dedicato all'esplorazione e alla sperimentazione di tecnologie avanzate, tra cui soluzioni robotiche (quadrupedi, rover, umanoidi, droni), digital human e robot umanoidi interattivi. Gli esperti Reply conducono test su dati sintetici, applicazioni "sim-to-real", edge AI e additive manufacturing. All'interno dei Co-Design Workshop, i clienti, supportati dai professionisti Reply, possono esplorare le tecnologie del laboratorio e sviluppare prototipi innovativi da applicare a casi d'uso reali. Le tecnologie emergenti vengono validate con esperimenti concreti, grazie anche alla collaborazione con università e centri di ricerca su progetti innovativi.

Cybersecurity Lab

Il Cybersecurity Lab offre un ambiente avanzato per la valutazione e la simulazione di scenari di sicurezza in ambiti quali cloud computing, sviluppo software sicuro, protezione di applicazioni e dati, e infrastrutture di rete. Fornisce alle aziende

soluzioni e strumenti innovativi per garantire la sicurezza e la privacy di individui, organizzazioni e processi. L'area include demo unit per test e simulazioni di attacchi, threat modeling e hacking su componenti hardware e software. Le attività del Lab coprono settori chiave come industrial security, IoT, automotive security e smart building security, consentendo ai clienti di analizzare e rafforzare le proprie strategie di difesa informatica.

Immersive Experience Lab

L'Immersive Experience Lab esplora le applicazioni della realtà estesa (XR) in ambiti aziendali come vendita, marketing, design, produzione, manutenzione, operations e formazione professionale, con un'area demo dedicata alla sperimentazione di casi d'uso innovativi. Le esperienze immersive consentono di creare presentazioni di prodotto personalizzate, come test drive virtuali per il settore automobilistico, e nuove modalità di formazione, assistenza e manutenzione.



IoT Validation Lab

L'IoT Validation Lab di Reply è un centro per la progettazione, integrazione, validazione e implementazione di soluzioni IoT e prodotti connessi, con un focus su sostenibilità ambientale ed efficienza energetica. Grazie a competenze end-to-end e a strumentazione all'avanguardia, Reply supporta i clienti lungo l'intero ciclo di vita delle soluzioni IoT, offrendo consulenza, test di connettività e pre-certificazione dei dispositivi. Il Lab esplora applicazioni in settori chiave come Automotive, Telco, Manufacturing, Energy, Appliances e Logistica e permette di valutare la sostenibilità delle infrastrutture IoT, analizzando il degrado dei materiali e la durata operativa dei componenti.

Test Automation Center

Il Lab garantisce il monitoraggio continuo della qualità di prodotti e servizi critici per il business, sfruttando un framework proprietario e avanzate tecniche di validazione basate su IA. I clienti possono controllare l'intero ciclo di vita di prodotti e servizi, sia durante la fase di sviluppo che dopo il lancio commerciale, permettendo di anticipare potenziali criticità e definire azioni correttive tempestive. Il Lab aiuta a prevenire problematiche che potrebbero avere un impatto negativo sui clienti finali e a ridurre i costi futuri di manutenzione e gestione. L'integrazione di strumenti avanzati di quality assurance migliora l'efficienza di processi fondamentali, tra cui test selection, data preparation e maintenance, garantendo una verifica efficace anche in scenari tecnicamente complessi.

Area Phi

Attiva dal 2024, Area Phi supporta i clienti di Reply nel tradurre l'innovazione tecnologica in strategie concrete per il proprio settore. Tra le principali attività figurano: lo sviluppo di digital humans iperrealistici, integrando intelligenza artificiale conversazionale e generativa; l'esplorazione di tecnologie immersive come extended reality, gamification e IA per creare esperienze coinvolgenti, tra cui escape room digitali, e-learning immersivo e giochi interattivi. In ambito edge computing, il laboratorio sviluppa soluzioni per il manifatturiero e le energie rinnovabili, migliorando l'efficienza tramite analisi in tempo reale, manutenzione predittiva e rilevamento dei difetti con IA.



Fin dalla sua fondazione, Reply ha costruito e consolidato solide collaborazioni con un ampio ecosistema di aziende tecnologiche innovative, investendo con particolare attenzione nella relazione strategica con i principali vendor tecnologici. Oggi, i professionisti di Reply vantano i più elevati livelli di certificazione e riconoscimento presso ciascuno dei partner strategici.

Adobe

Adobe e Reply collaborano in Europa e USA per offrire soluzioni avanzate in automazione del marketing e gestione delle informazioni e degli asset digitali. Reply, riconosciuta come Adobe Platinum Partner, ha ottenuto nel 2024 sei specializzazioni su Adobe Experience Manager e Adobe Commerce, sviluppando soluzioni con Adobe GenStudio, Firefly Custom Models e IO App Builder. Premiata come "Digital experience Emerging Partner of the Year 2024" per l'Europa Centrale e riconosciuta da analisti quali Forrester, IDC e PAC, Reply si distingue in ambiti chiave quali l'adozione dell'IA per ottimizzare la content supply chain e offrire ai clienti maggiore velocità ed efficienza nella produzione dei contenuti.

AWS

Reply fa parte del ristretto gruppo globale degli AWS Premier Tier Service Partners. Negli anni ha infatti sviluppato una solida esperienza nella migrazione su AWS di

sistemi aziendali complessi, offrendo oggi un'ampia gamma di servizi in ambito cloud computing, tra cui content processing & distribution, sviluppo e integrazione di applicazioni aziendali personalizzate, supporto end-to-end con manutenzione e gestione 24/7. Nel 2024, Reply è stata tra i primi partner globali a ottenere la Generative AI Competency nella categoria dei servizi di consulenza, anche grazie alla sua profonda esperienza su AWS Bedrock, oggi ampiamente adottato in diversi settori. L'azienda vanta inoltre competenze certificate in Data & Analytics, DevOps, Oracle, Migration, IoT, Industrial Software, SaaS, Machine Learning, Financial Services, Security, Retail, Energy e Automotive, oltre a quelle legate al Managed Service Provider Program e al Well-Architected Program.

Google

Reply ha consolidato la sua partnership con Google in Europa, nel Regno Unito e negli USA, sviluppando collaborazioni con



le divisioni Google Cloud e Google Ads. L'applicazione delle nuove tecnologie Google in ambito Generative AI, grazie anche alla partecipazione all'esclusivo Trusted Tester Program, ha permesso a Reply di essere tra i primi system integrator a livello mondiale a conseguire la specializzazione Generative AI. Nell'ambito di Google Cloud Next '24, Google ha riconosciuto Reply come Partner of the Year globale nella categoria DevOps. Reply si è inoltre confermata come Premier Partner e Managed Services Provider di Google Cloud. Nel campo di Google Ads, Reply ha confermato la propria competenza ottenendo certificazioni in Ricerca, Display, Video, Shopping e App, dimostrando la propria capacità di implementare strategie efficaci di marketing digitale.

Microsoft

Reply è partner globale di Microsoft e leader nell'offerta di soluzioni innovative sui tre cloud: Azure, Microsoft 365 e Dynamics 365. Operando in Europa, UK, USA e Brasile, Reply sfrutta una rete di aziende che copre tutte e sette le Solutions Partner Designations di Microsoft, oltre a numerose specializzazioni settoriali. Nel 2024 Reply ha inoltre ricevuto i riconoscimenti di Global Non-profit Partner of the Year e Partner of the Year in Italia, oltre a essere stata selezionata per un esclusivo programma di accelerazione per grandi clienti in EMEA. Oggi Reply si distingue nell'innovazione dell'offerta Microsoft grazie alla profonda conoscenza delle tecnologie Copilot e Azure OpenAI con esperienze verticali in diverse industry.

Oracle

Reply è riconosciuta come Oracle Cloud Service Provider, grazie all'eccellenza nei servizi gestiti e nelle implementazioni di soluzioni su Oracle Cloud Infrastructure. Nel 2024, Reply ha ricevuto il prestigioso riconoscimento EMEA Cluster Award in Innovation Cloud/Technology per la regione South Europe, a conferma della sua capacità di offrire soluzioni innovative basate su tecnologie Oracle, con particolare attenzione all'intelligenza artificiale e al machine learning. La capacità di Reply di rispondere alle esigenze dei clienti si è ulteriormente consolidata nelle soluzioni Oracle per Finance, Supply Chain, Planning e Production, grazie a progetti internazionali su ERP Cloud e NetSuite, con risultati di rilievo nei settori manifatturiero e healthcare. Nel 2024, Reply ha ampliato la propria presenza anche nei settori HCM e CX, sviluppando progetti strategici basati su soluzioni come Oracle Xstore e CX Unity.

Salesforce

Reply è consulting partner certificato di Salesforce con esperti in Europa e negli USA ed è stata premiata da Salesforce nel 2024 con Partner Award in Italia e in Germania. Le competenze Reply coprono l'intera offerta Salesforce: vendite, assistenza e marketing, commercio B2B e B2C, integrazione con Mulesoft, analisi con Tableau e collaborazione con Slack. Reply lavora anche su diversi Salesforce Industry Cloud e su estensioni come Field Service, Account Engagement, Data Cloud, Einstein e Agentforce. Reply è inoltre uno dei pochi specialisti mondiali di Salesforce nel settore automobilistico e ha implementato una delle prime soluzioni Financial Service Cloud in

Europa. Altre industry di alta specializzazione includono manufacturing, energy & utilities, settore pubblico, media, retail & consumer goods.

SAP

Le competenze Reply in ambito SAP coprono una vasta gamma di tecnologie SAP Cloud, tra cui SAP S/4HANA Cloud (RISE with SAP, GROW with SAP), Business Process Transformation (SAP Signavio), SAP Customer Experience, SAP Business Technology Platform, SAP Digital Supply Chain, SAP ARIBA, SAP Concur e SAP Business AI. Reply ha inoltre instaurato una stretta collaborazione con i SAP Co-Innovation Labs, posizionandosi tra i leader nell'innovazione basata sull'intelligenza artificiale in ambito SAP. Nel 2024, Reply si è affermata a livello globale come uno dei Top 25 Partner SAP per competenze e specializzazioni, riflettendo la costante crescita in termini di portata globale e investimenti nelle soluzioni SAP Cloud e SAP Business AI. Questo riconoscimento è confermato dalla presenza di Reply nel SAP Services Landscape di Forrester; Reply è stata inoltre classificata nel 2024 tra i fornitori di servizi SAP più competenti e leader nello studio PAC RADAR "Leading Providers of SAP Services in Europe and Germany 2024".