



PROFILO AZIENDALE REPLY
2012

REPLY

Reply è una società di **Consulenza, System Integration, Application Management e Business Process Outsourcing**. Specializzata nella progettazione e nell'implementazione di soluzioni basate su i nuovi canali di comunicazione e i media digitali, Reply unisce competenze verticali di mercato, con il dominio di tecnologie innovative, quali ad esempio, Social Networking, Cloud Computing e Internet degli Oggetti, per ottimizzare ed integrare processi, applicazioni e dispositivi.

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

Reply declina la propria offerta di servizi in tre ambiti di competenza:

Processi – per Reply, comprendere e utilizzare la tecnologia significa introdurre un nuovo fattore abilitante ai processi grazie a un'approfondita conoscenza del mercato e degli specifici contesti industriali di attuazione;

Applicazioni – Reply progetta e realizza soluzioni applicative volte a rispondere alle esigenze del *core business* delle aziende;

Tecnologie – Reply utilizza di tecnologie innovative per realizzare soluzioni in grado di garantire ai clienti efficienza e flessibilità operativa.

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

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

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

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

Attiva in Europa e nelle sedi in Germania, Italia e Regno Unito, nel 2010 Reply ha superato i €384 milioni di fatturato. Reply è quotata al segmento STAR di Borsa Italiana [REY IM].

MARKET FOCUS

Reply affianca i principali gruppi industriali europei appartenenti ai settori **Telco e Media, Banche, Assicurazioni e Operatori Finanziari, Industria e Servizi, Energy e Utility e Pubblica Amministrazione**.

Telco e Media

Nel 2009 - 2011, i principali operatori hanno investito significativamente in nuovi servizi a valore aggiunto, in seguito all'evoluzione tecnologica dei *device* (per es. *Smartphone*, PDA, *e-book*, STBmulticanale), all'uso delle reti di nuova generazione (NGN) e ai fenomeni di sviluppo e diffusione dei *Social Network*, ormai sempre più il "media" di riferimento per le nuove generazioni.

Reply supporta gli operatori in questo mercato, nel processo di convergenza tra Telco e Media, con un particolare *focus* sulle componenti relative a servizi a valore aggiunto, tecnologia digitale terrestre, gestione di contenuti multimediali e servizi di *Billing* e CRM.

Inoltre, Reply è tra i principali *partner* degli Operatori Telco nell'area *Device Testing & Certification*.

Banche, Assicurazioni e Operatori Finanziari

Reply collabora con i più importanti Istituti Bancari e Assicurativi nell'individuazione e implementazione di soluzioni atte a coniugare l'ottimizzazione dei processi *core* con un sostanziale miglioramento in termini di efficienza del patrimonio informativo. In particolare, Reply definisce strategie e soluzioni "end to end" integrando le varie componenti e mettendo a disposizione l'ampia gamma di *competenze* necessarie: consulenziali, di processo, di sviluppo, applicative, tecnologiche.

Industria e Servizi

Reply affianca le società nell'attuazione, trasformazione e gestione dei sistemi informativi aziendali, dalla progettazione strategica alla comprensione e ridefinizione dei processi *core*, ideando e realizzando soluzioni volte a garantire l'integrazione delle applicazioni a supporto dell'Azienda Estesa (CRM, SCM, BI).

Energy e Utility

Reply ha definito un insieme di offerte specifiche, articolate sulle principali aree verticali del settore, per supportare e affiancare le Società di Vendita e di Distribuzione nel cambiamento e allineamento operativo, organizzativo e tecnologico. In particolare, Reply si è concentrata sul disegno dei modelli e sulla realizzazione di soluzioni applicative nei principali processi di CRM e *Billing* per il mercato delle *Utility*, continuando altresì a collaborare con alcuni tra i maggiori operatori europei dell'Energia nella realizzazione di soluzioni di *Pricing, Forecasting e Meter Data Management*.

Pubblica Amministrazione

Nella Pubblica Amministrazione Centrale e nella Sanità, Reply mette a frutto l'esperienza maturata nei servizi *on-line* più evoluti, integrando applicazioni e competenze nell'ideazione di soluzioni specifiche per la gestione delle relazioni con il cittadino.

INNOVAZIONE TECNOLOGICA

La crescente popolarità di servizi *on-line* "user-driven", come Facebook, Wikipedia e YouTube, ha portato ad un nuovo modo di vivere internet: il Web 2.0, una visione di Internet basata sulla collaborazione tra gli utenti in rete e abilitata da strumenti quali *Web Services*, contenuti generati dagli utenti, *social network* e *cloud computing*. Un punto di partenza per nuove metodologie e applicazioni *software*, all'insegna della condivisione e della collaborazione.

Social Network

Applicare modelli e tecnologie Web 2.0 introduce all'interno delle aziende nuove forme di collaborazione abilitate dalla conoscenza diffusa e non strutturata. Nell'ottica di dare "voce" agli utenti, le piattaforme di *knowledge management* si aprono ad approcci "bottom-up" di costruzione e condivisione delle informazioni basati su *wiki* e *blog*. Nascono nuove forme di comunicazione che sfruttano strumenti di *Unified Messaging* in grado di velocizzare l'interazione tra i processi aziendali. Reply struttura la propria offerta in ambito *social network* attraverso la propria piattaforma di *Enterprise Social Network*: TamTamy™.

Cloud Computing

I servizi di *Reply* nel *Cloud Computing* si basano su:

- consulenza “end to end” (dal processo alla gestione operativa) volta a facilitare i clienti nella comprensione, selezione ed evoluzione della soluzione applicativa e tecnologica più idonea;
- una piattaforma proprietaria di *Private Cloud* in ambito *Enterprise* per aiutare le organizzazioni ad introdurre rapidamente in azienda questa nuova modalità di erogazione di servizi;

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

Widget Factory

Mentre fenomeni come la diffusione del *Cloud Computing* e lo stato “always connected” degli utenti hanno spinto il *software* ad abbandonare il *desktop* per trasformarsi in servizi sulla rete, cresce l'esigenza di arricchire le applicazioni Web con gradi di interazione pari o superiori a quelle ormai famigliari agli utenti.

Reply supporta le aziende in questo nuovo modo di interpretare la rete con il dominio delle nuove soluzioni oggi disponibili, quali Adobe Flex, Adobe Air e Microsoft Silverlight. Lo sviluppo di queste tecnologie ha portato alla diffusione di *Widget*, applicazioni *light-weight* accessibili da più *device* e canali (*desktop*, *mobile*, internet ...). Per poter seguire efficacemente questo *trend*, *Reply* ha creato al suo interno una *Widget Factory*, al fine di analizzare e approfondire le diverse soluzioni di *widgeting* per espanderne l'applicazione all'ambito *Enterprise*.

Internet of Things

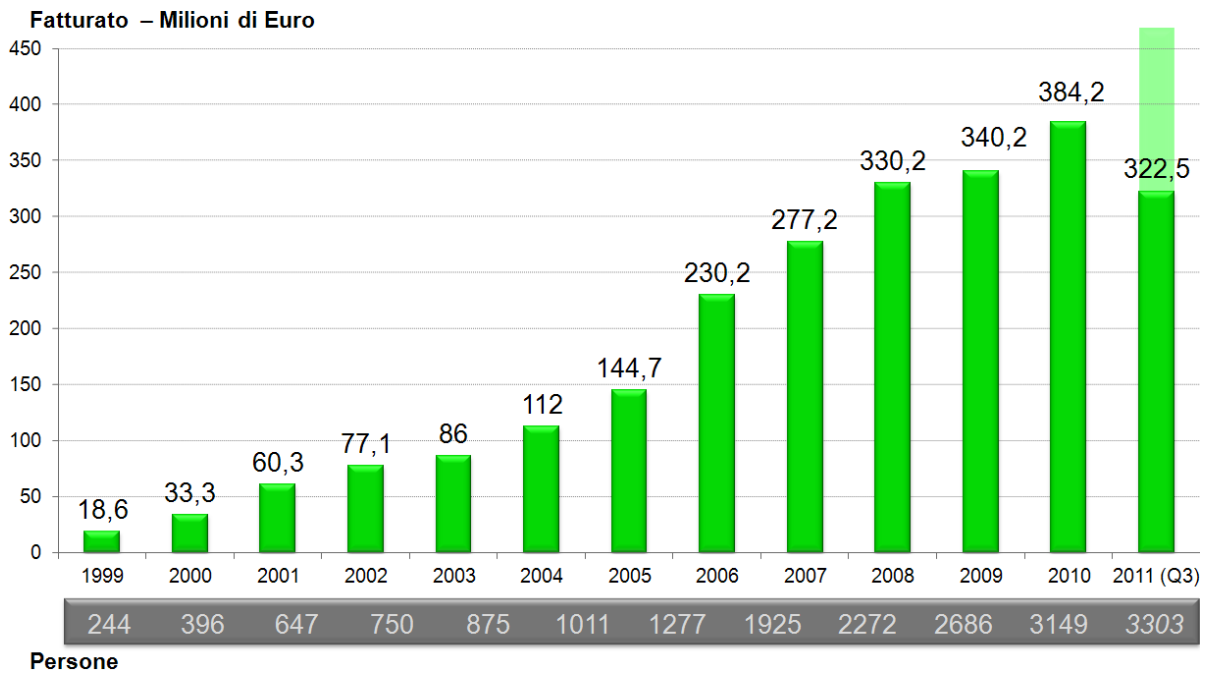
La continua tendenza alla convergenza tra Telco, Media ed Elettronica di Consumo porterà nei prossimi anni alla necessità di interpretare il modo in cui i dispositivi in rete, oggetti oggi slegati da ogni forma di connettività (elettrodomestici, *controller* per impianti domotici, sistemi integrati ...), si integreranno con altre macchine. Il *Machine 2 Machine*, o *Internet degli Oggetti*, è destinato a divenire un settore fondamentale nella diffusione delle nuove tecnologie sia all'interno delle aziende sia nella vita quotidiana.

Nel febbraio 2009, *Reply* ha rilevato il Centro Ricerche di Motorola a Torino per dar vita a un proprio centro di Ricerca e Sviluppo sulla nuova “Internet degli oggetti”. Il Centro di ricerca *Reply* ha l'obiettivo di costituire una piattaforma di servizi, *device* e *middleware* sulla quale basare applicazioni verticali specifiche, come, ad esempio, quelle per l'infomobilità, la logistica avanzata, la sicurezza ambientale, il *contactless payment* e la tracciabilità dei prodotti.

ANDAMENTO ECONOMICO-FINANZIARIO

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

L'incremento di fatturato, passato da 5,9 milioni nel 1997 a 384,2 milioni nel 2010, ha affiancato l'espansione altrettanto rilevante della dimensione della società, evidenziata dalla crescita dell'organico da 83 dipendenti del 1997 a 3.149 dipendenti a dicembre 2010.



Dal dicembre 2000, Reply [Rey IM] è quotata sul segmento Star della Borsa Italiana.

1996 - 2011: ALCUNE TAPPE FONDAMENTALI

- **Novembre 2011:** Reply presenta HI CREDITS, la soluzione Reply per i pagamenti remoti in mobilità, integrata al sistema di pagamento della banca. HI CREDITS sfrutta le tecnologie e i componenti messi a disposizione da HI REPLY, la piattaforma Reply per l'Internet degli Oggetti, per rendere l'esperienza d'acquisto semplice e "smart". Con HI CREDITS l'utente paga con il proprio cellulare qualsiasi bene e servizio, in modalità sicura e integrata al gateway di pagamento della banca.
 - **Novembre 2011:** Reply rafforza la propria presenza in Europa con l'acquisizione dell'80% delle azioni di Portaltech, società inglese specializzata nella consulenza e implementazione di strategie e soluzioni di e-commerce multicanale. La piattaforma tecnologica adottata da Portaltech è hybris, leader mondiale nell'e-commerce e nei prodotti software per la multicanalità.
 - **Giugno 2011:** Reply presenta HI REPLY, una piattaforma di servizi, devices e middleware, sulla quale basare applicazioni verticali specifiche, quali, ad esempio, infomobilità, logistica avanzata, sicurezza ambientale, contactless payment e tracciabilità dei prodotti. HI REPLY è stata progettata e realizzata all'interno di Concept Reply, il centro di ricerca e sviluppo di Reply sull'Internet degli Oggetti (un insieme di tecnologie hardware e software per lo scambio d'informazioni fra device in rete, volte ad automatizzare processi mission critical) costituito a inizio 2009, in seguito all'acquisizione da parte di Reply del Centro Ricerche Motorola di Torino.
 - **Giugno 2011:** Reply entra nel mobile gaming e costituisce Forge Reply, società specializzata nello sviluppo di giochi per dispositivi mobile, smartphone, tablet, sia in ambito consumer che per il mercato enterprise. La costituzione di Forge Reply si inserisce nella strategia di sviluppo di Reply nel Digital Media e Mobile.
 - **Maggio 2011:** Reply scelta da 3 Italia, Fastweb, Poste Mobile, Tim, Vodafone Italia e Wind come partner tecnologico per lo sviluppo della piattaforma di pagamento da cellulare tramite credito residuo della SIM (mPayment). L'iniziativa, annunciata in un comunicato stampa congiunto con i 6 operatori mobile, introduce una nuova modalità di pagamento on line, tramite cellulare.
 - **Aprile 2011:** in linea con la propria strategia di sviluppo, Reply costituisce Storm Reply, società specializzata in servizi innovativi basati su Cloud Computing. In particolare, la nuova società affianca le aziende nei processi di riconversione ai modelli Cloud Computing di applicazioni e infrastrutture, con servizi di consulenza e integrazione di soluzioni negli ambiti Software as a Service (SaaS), Platform as a Service (PaaS) e virtualizzazione di ambienti infrastrutturali (IaaS).
 - **Aprile 2011:** Reply lancia Starbytes™, un servizio di lavoro online rivolto ai liberi professionisti e agli specialisti ICT. In particolare, Starbytes™ si rivolge a neolaureati in discipline informatiche e telecomunicazioni, creativi, professionisti del settore ed esperti di tecnologie digitali, offrendo loro l'opportunità di lavorare in remoto con una delle società che più investe e crede nell'innovazione.
- Marzo 2011:** Technology Reply, società del Gruppo Reply specializzata sulle tecnologie Oracle, inaugura Exalab, il primo centro di competenza in Italia per le soluzioni Oracle Exadata Database Machine e Oracle Exalogic Elastic Cloud, la famiglia di prodotti Oracle di fascia Enterprise ideale per il consolidamento di grid e cloud privati.

- **Febbraio 2011:** Reply rafforza la propria presenza in Europa con l'acquisizione di *avantage*, società inglese specializzata nella consulenza per il mercato dei Financial Services sulle tematiche di risk, regulatory, capital and financial performance management e treasury.
- **Novembre 2010:** ad Amburgo, in occasione del Kress Award 2010, il premio come miglior applicazione del 2010 per la categoria *Web/Mobile* è stato conferito all'applicazione *Sky Sport*, sviluppata da Reply per Sky Deutschland. Il rilascio dell'applicazione sull'*iTunes Store* tedesco, realizzato in sole dieci settimane, ha visto il coinvolgimento specifico di tre aziende del Gruppo: *syskoplan AG*, *bitmama* e *Open Reply*, che hanno messo in campo le proprie specifiche competenze e precedenti esperienze in progetti analoghi negli ambiti *SaaS (Software as a Service)*, *Digital Communication* e *Mobile Architecture Content Delivery*.
- **Agosto 2010:** Reply acquisisce il 75,016% del capitale di *Riverland Solutions GmbH*, società tedesca specializzata nella consulenza e nella *system integration* su *Oracle Applications (Oracle CRM, Master Data Management, Fusion Middleware, Business Intelligence e Fusion Applications)*. *Riverland Solutions* annovera tra i propri clienti alcuni tra i principali gruppi tedeschi appartenenti ai settori *Transportation, Life science, Retail e Automotive*. L'acquisizione di *Riverland* si inserisce nella strategia di sviluppo di Reply, volta a creare un *network* europeo di *boutique* altamente specializzate.
- **Maggio 2010:** L'assemblea generale degli azionisti di *syskoplan AG* approva l'applicazione del *Domination Agreement* tra *syskoplan AG* come società dominata e *Reply S.p.A.* come società dominante.
- **Febbraio 2010:** *Technology Reply*, società del Gruppo Reply specializzata in tecnologia *Oracle*, è stata premiata come miglior partner tecnologico *Oracle* in occasione dell'*OPN Days Satellite Italy*, la manifestazione dedicata ai *partner* italiani *Oracle*, tenutasi a Milano nel febbraio 2010. *Technology Reply* è il primo *partner* a livello mondiale ad aver conseguito la specializzazione in *Oracle Business Intelligence Foundation*.
- **Settembre 2009:** Reply, attraverso *GAIA Reply™*, ottimizza la visualizzazione e la fruizione dei siti *mobile* di la Repubblica (*m.repubblica.it*) e *Radio DeeJay* (*m.deejay.it*) su tutti i cellulari, di nuova e vecchia generazione. *GAIA Reply™* è la piattaforma proprietaria di Reply ideata per rendere possibile l'estrazione di dati da qualsiasi fonte strutturata, aggregarli in base ai requisiti del tipo di servizio e renderli disponibili, già ottimizzati, su qualsiasi canale o device mobile.
- **Maggio 2009:** *Google* e *Open Reply*, società del Gruppo Reply specializzata in tecnologie *Open Source* e soluzioni e servizi in linea con i principi del *Web 2.0*, firmano una *partnership* per *Google Apps Premier Edition*, la tecnologia per il *cloud computing* della divisione *Enterprise* di *Google*: Reply proporrà al mercato italiano soluzioni complete basate sulla tecnologia *Google*, indirizzate in particolare alle medie-grandi aziende.
- **Maggio 2009:** Reply crea *Live Reply*, una nuova società dedicata ai servizi avanzati e ai contenuti digitali per il *Mobile*, il *Web* e la *TV*. *Live Reply* è specializzata nella progettazione, realizzazione e distribuzione di servizi e contenuti su *Mobile* e *TV*, nella definizione di servizi di *Community* e di *Entertainment* per *Web, Mobile* e *TV* come pure nello sviluppo di applicazioni avanzate per *Device* mobili e *Set-Top-Box*.
- **Maggio 2009:** insieme ad *Armando Testa*, il più grande gruppo indipendente italiano di comunicazione e uno dei più importanti in Europa, Reply dà vita a

bitmama. La nuova società, dedicata a progetti di comunicazione digitale, unisce e integra pensiero strategico e talento creativo con soluzioni tecnologiche avanzate. bitmama è pensata come un'unica struttura, capace di guardare alla marca e al suo pubblico da molteplici punti di vista, secondo una progettualità unica e non frammentata, per ottenere la massima efficacia di risultato, indipendentemente dalla piattaforma finale di destinazione.

- **Aprile 2009:** Reply è tra le prime società selezionate da Microsoft per implementare la sua *Business Productivity Online Suite*, una gamma di soluzioni comunicative e collaborative con cui le società possono fornire ai propri collaboratori un ambiente di lavoro unico e all'avanguardia.
- **Gennaio 2009:** Reply acquisisce il Centro Ricerche di Motorola a Torino nell'ambito del *Machine to Machine (M2M)*, un insieme di tecnologie *hardware* e *software* mirate allo scambio di informazioni e all'interazione fra *device* in rete, volte ad automatizzare processi *mission critical*. Il futuro centro di ricerca Reply avrà l'obiettivo di costituire una piattaforma di servizi, *device* e *middleware* sulla quale basare applicazioni verticali specifiche, quali, per esempio, infomobilità, logistica avanzata, sicurezza ambientale, *contactless payment* e tracciabilità dei prodotti.
- **Ottobre 2008:** Reply rende disponibile in formato "Software as a Service" (SaaS) TamTamy (www.tamtamy.com), la sua piattaforma di *Enterprise Social Network* ideata per facilitare e accelerare la condivisione dei *know-how* individuali, la collaborazione e l'attivazione di nuovi modi di comunicare, consentendo alle aziende di creare i loro *Enterprise Social Network* "su misura". Basata sulle più recenti tecnologie e sugli ultimi modelli di distribuzione dei servizi *online*, come il *Cloud Computing* in ambito *Enterprise*, TamTamy consente di creare community aziendali, pagando per l'effettivo utilizzo (*Pay per Use*) e abbattendo i costi e i tempi di *start-up*.
- **Luglio 2008:** Reply acquisisce il 100% del capitale di glue, società specializzata nella consulenza e nella progettazione di architetture di integrazione a servizi (SOA, SaaS). Leader nei settori di *Enterprise Architecture*, *Solution Design* e SOA, glue vanta tra i suoi clienti più importanti i principali gruppi dei settori Telco e Media, Industria, Assicurazioni e Retail, quali: Argos, Axa, BBC, Boots, BSkyB, Cable & Wireless, Carphone Warehouse, Fosters, GlaxoSmithKline, J&J, Kraft Foods, Liverpool & Victoria, Marks & Spencer, Unilever, WH Smiths. Con questa acquisizione, Reply estende la propria offerta al mercato britannico.
- **Marzo 2008:** Reply firma un accordo di collaborazione con Oracle Corporation per la creazione e realizzazione congiunta a livello mondiale di soluzioni basate sulla piattaforma *open standard Oracle Application Integration Architecture (AIA)*, in grado di integrare i processi di *business* attraverso le applicazioni Oracle, di terze parti e proprietarie.
- **Marzo 2008:** Reply acquisisce il 100% del capitale di Communication Valley S.p.A., società attiva nel settore della consulenza, integrazione e gestione di sistemi di sicurezza informatica (ICT Security), in precedenza facente a capo a Kyneste S.p.A., un'azienda di infrastrutture tecnologiche del Gruppo UniCredit. La struttura è fra le poche esistenti in Italia a essere specializzata in servizi di monitoraggio e gestione remota della sicurezza informatica e delle comunicazioni con contratti attivi con alcuni dei principali gruppi bancari italiani ed esteri. L'ingresso di Communication Valley arricchisce l'offerta di Reply per la *Security* con altri servizi e le consente di consolidare la propria posizione tra i *leader* in un settore caratterizzato da tassi di crescita ben superiori alla media del mercato.

- **Gennaio 2008:** Reply introduce un sistema avanzato di erogazione di contenuti multimediali ai clienti tramite il servizio 89.24.24 di Seat Pagine Gialle, *leader* europeo e tra i principali operatori a livello mondiale nel settore dell'editoria telefonica multimediale e dell'*hi-tech* per internet. Grazie a Reply, oggi i clienti dell'89.24.24 hanno la possibilità di ricevere via MMS, direttamente sul proprio *device* mobile, contenuti multimediali e informazioni di dettaglio che qualificano ulteriormente il risultato della ricerca effettuata per loro dall'assistente personale.
- **Marzo 2007:** Reply e EMC Corporation, *leader* mondiale nelle soluzioni di *Information Infrastructure*, siglano una *partnership*. Reply crea Square Reply per fornire ai propri clienti soluzioni ECM2 con cui monitorare, gestire, ottimizzare e proteggere l'intero ciclo di vita delle informazioni.
- **Dicembre 2006:** Reply viene premiata a Dubai con l'OPN (*Oracle Partner Network*) *Innovation Awards* EMEA (Europa, Medio Oriente e Africa) per il progetto "Leonardo", realizzato per il Comando Carabinieri Tutela del Patrimonio Culturale (CCTPC), uno strumento estremamente innovativo in grado di monitorare, identificare e recuperare le opere d'arte rubate.
- **Novembre 2006:** Reply, in collaborazione con Microsoft e Intel, costituisce i primi laboratori italiani dedicati alla sperimentazione da parte delle aziende delle nuove tecnologie Microsoft: Vista e Office 2007.
- **Dicembre 2005 – Aprile 2006:** Reply firma un accordo di acquisizione di syskoplan AG, società tedesca quotata alla Borsa di Francoforte e *leader* nella consulenza di CRM. L'operazione si conclude nell'aprile 2006 con il raggiungimento da parte di Reply del controllo del 63,8% del capitale di syskoplan AG.
- **Maggio 2005:** Reply acquisisce un ramo di attività del Gruppo Fiat dedicato alla gestione dei "clienti terzi" di Fiat Gesco, società specializzata nelle soluzioni di *Process Management*. Con questa acquisizione, Reply aggiunge un nuovo importante componente alla sua offerta che comprende Consulenza, *System Integration*, *Application Management* e *Process Management*.
- **Febbraio 2004:** Reply viene inclusa nella classifica annuale di Forbes tra le delle prime 25 società a più elevato tasso di crescita.
- **Ottobre 2003:** Reply è il primo *system integrator* italiano a entrare nel WS-I (*Web Services Interoperability organisation*).
- **Ottobre 2003:** Reply costituisce un centro di ricerca interno sull'utilizzo e sull'applicazione di tecnologie RFID.
- **Giugno 2002:** Nel rapporto annuale di Mediobanca, Reply risulta prima tra le aziende italiane di medie dimensioni per la crescita conseguita sui parametri aziendali.
- **Aprile 2002:** Reply costituisce una divisione per lo studio, lo sviluppo di applicazioni mobili.
- **April 2001:** Oracle premia Reply come Partner Europeo dell'anno per la "CustomerSatisfaction".
- **Dicembre 2000:** Reply è quotata al nuovo mercato della Borsa Italiana.

- **Giugno 1996:** Reply viene fondata a Torino da un gruppo di *manager* del settore IT guidati da Mario Rizzante.

Informazioni e contatti:

Reply S.p.A.

M: info@reply.eu

W: www.reply.eu