



REPLY PROFILO AZIENDALE  
2009

## CARATTERI IDENTIFICATIVI DEL GRUPPO

Reply è una società di Consulenza, System Integration e Application Management, leader nella progettazione e nell'implementazione di soluzioni basate sui nuovi canali di comunicazione ed i media digitali.

### ***Il contesto di riferimento***

La veloce evoluzione dei mezzi di comunicazione impone alle aziende un nuovo modo di comunicare e fare business, basato sulla capacità di scambiare informazioni in tempo reale con tutti gli attori coinvolti nella catena del valore.

Reply progetta e realizza soluzioni volte ad ottimizzare i processi aziendali, utilizzando tecnologie innovative, in grado di abilitare la comunicazione tra clienti, partner, fornitori e collaboratori.

### ***Il modello organizzativo***

Il modello organizzativo di Reply si basa su una struttura a rete costituita da società controllate e focalizzate per linee di offerta, che costituiscono centri di eccellenza in grado di posizionarsi come "Best in Class" nei rispettivi ambiti di competenza. Questo modello coniuga la capacità progettuale ed organizzativa di un'entità di grandi dimensioni con la flessibilità, la specializzazione e il dinamismo delle piccole strutture.

### ***L'offerta***

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 ed utilizzare la tecnologia significa introdurre un nuovo fattore abilitante ai processi grazie ad un'approfondita conoscenza del mercato e degli specifici contesti industriali di attuazione;

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

**Tecnologie** –in Reply viene ottimizzato l'utilizzo di tecnologie innovative per realizzare soluzioni in grado di garantire ai clienti la massima efficienza e flessibilità operativa.

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

**Consulenza** –strategica, di comunicazione, di processo e tecnologia;

**System Integration** –sfruttare al meglio il potenziale della tecnologia coniugando consulenza di business con soluzioni tecnologiche innovative e ad elevato valore aggiunto.

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

## ***Mercati di riferimento***

Reply opera nei seguenti mercati:

### **Telecomunicazioni, Utilities e Media:**

Reply si posiziona come uno dei principali partner tecnologici nel processo di convergenza tra Telco e Media, con un particolare focus sulle componenti relative al digitale terrestre, alla gestione di contenuti ed asset digitali ed ai servizi di Billing e CRM.

### **Industria e Servizi:**

Reply affianca le aziende nelle fasi di introduzione, cambiamento e gestione dei Sistemi Informativi Aziendali, dal disegno strategico alla comprensione e ridefinizione dei processi core e alla realizzazione di soluzioni in grado di garantire l'integrazione delle applicazioni a supporto dell'Azienda Estesa (CRM, SCM, BI).

### **Banche, Assicurazioni e Operatori Finanziari:**

Reply è specializzata nella consulenza strategica, nella progettazione e nella realizzazione di infrastrutture e servizi multicanale per Banche, Assicurazioni e Operatori Finanziari.

### **Pubblica Amministrazione e Sanità:**

Reply nella Pubblica Amministrazione Centrale e nella Sanità utilizza l'esperienza maturata sui servizi online più avanzati, verticalizzando applicazioni e competenze per la realizzazione di soluzioni specifiche per la gestione della relazione con il cittadino.

## ***Le partnership***

Per offrire le soluzioni più adatte alle diverse esigenze dei clienti, Reply ha stretto importanti rapporti di partnership con le principali società IT del mondo: Gold Certified Partner Microsoft, Certified Advantage Partner di Oracle e Special Expertise Partner SAP in ambito SAP Netweaver.

## ***Caratteristiche distintive***

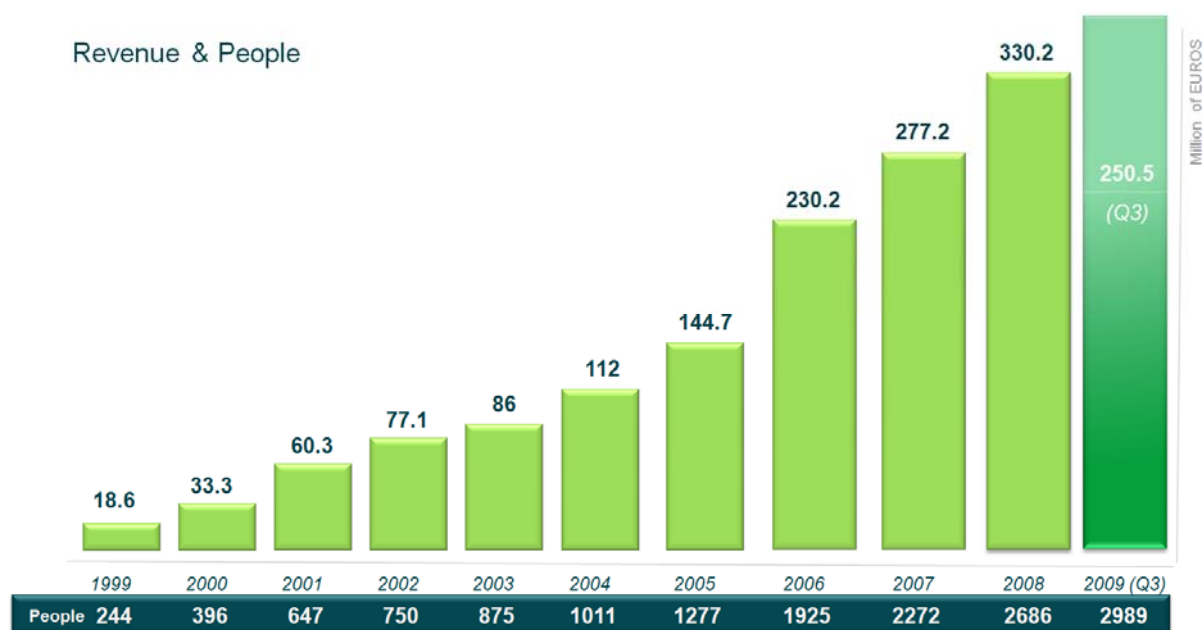
Caratteristiche distintive di Reply sono:

- una struttura flessibile, in grado di anticipare le evoluzioni del mercato, i nuovi modelli organizzativi e l'innovazione tecnologica;
- un gruppo di aziende estremamente specializzate con competenze core distinte, nell'ambito delle linee di offerta Reply;
- un management di grande esperienza e fortemente orientato a generare profitto;
- un team di professionisti, provenienti dalle migliori università che, utilizzando una metodologia di progetto solida e specializzata, lavorano insieme per ottenere risultati rapidi ed eccellenti;
- una metodologia di delivery di provato successo e scalabilità;
- capacità di instaurare relazioni di lungo termine con grandi aziende industriali e con i principali operatori del mercato delle telecomunicazioni;
- partnership consolidate con i principali attori mondiali nel settore ICT.

## ANDAMENTO ECONOMICO FINANZIARIO

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

Al sostenuto incremento del fatturato, passato da 5,9 milioni di Euro nel 1997 a 330,2 milioni di Euro nel 2008, si è accompagnata una crescita altrettanto rilevante della dimensione della società passata da un organico di 83 dipendenti del 1997 a oltre 2600 nel dicembre 2008.



Reply [Rey.MI] è quotata sul segmento Star di Borsa Italiana dal dicembre 2000.

## 1996-2009: ALCUNE MILESTONES

- giugno 1996: Reply viene fondata a Torino, da un gruppo di manager del settore IT guidati da Mario Rizzante.
- dicembre 2000: Reply si quota al nuovo mercato di Borsa Italiana.
- gennaio 2001: Reply acquisisce di XYZ, agenzia di comunicazione attiva nel settore della pubblicità e nella consulenza di marketing. L'acquisizione si inquadra nei programmi di consolidamento del settore del Web marketing e dell'offerta di contenuti multimediali, rafforzando l'area dell'E-Business communication (comunicazione multimediale e servizi di web-marketing).
- aprile 2001: Oracle premia Reply Partner Europeo dell'anno per la "Customer Satisfaction".
- settembre 2001: Reply acquisisce E\*Finance Consulting (58%), società leader nella consulenza strategica e specialistica nel settore della finanza per la realizzazione di servizi sui canali internet, contact center, wireless e broadband. E\*Finance Consulting collabora con primari network di consulenza strategica internazionali, e sviluppa progetti e soluzioni di E-Business per alcune delle più importanti istituzioni finanziarie italiane. L'acquisizione permette di allargare l'offerta al settore delle banche e delle assicurazioni.
- aprile 2002: Reply costituisce una divisione per lo studio, lo sviluppo di applicazioni mobili.
- giugno 2002: nel rapporto annuale di Mediobanca, Reply risulta prima tra le aziende italiane di medie dimensioni per la crescita conseguita sui parametri aziendali.
- ottobre 2002: Reply acquisisce di Sysproject (100%), società di servizi informatici specializzata nella progettazione e gestione delle architetture, dei sistemi e dei servizi per il Web. Sysproject opera prevalentemente nel settore dei servizi legati alla progettazione e gestione di infrastrutture software con una forte specializzazione sulle architetture Microsoft.  
L'acquisizione si inserisce nei programmi di sviluppo di Reply relativi alla linea di offerta del Web Management che comprende servizi e soluzioni per la gestione, il monitoraggio e l'evoluzione delle soluzioni di E-Business.
- dicembre 2002: Reply acquisisce Santer (49% più 2% a 3 anni dalla sigla dell'accordo), la società del Gruppo Lombardia Informatica - partner tecnologico Regione Lombardia - che opera sul mercato della Pubblica Amministrazione Locale e specializzata nelle soluzioni per la Sanità Territoriale e gli Enti locali. L'acquisizione rappresenta l'ingresso nel settore della Sanità e degli enti territoriali, e segna l'avvio dell'offerta nel mercato delle soluzioni di E-Government.
- giugno 2003: Reply acquisisce di IrisCube (51%), società di Information Technology attiva dal 1991 nella progettazione e realizzazione di soluzioni software proprietarie e di terzi, nell'attività di system integration e nei servizi di consulenza.  
Con l'acquisizione Reply consolida il presidio nei mercati dell'E-Finance e del Mobile integrando la propria offerta attraverso architetture e applicazioni tecnologiche, piattaforme applicative per la distribuzione multicanale di prodotti e servizi bancari, finanziari e assicurativi e lo sviluppo di soluzioni integrate per il corporate banking e mobile banking.
- ottobre 2003: Reply costituisce un centro di ricerca interno sull'utilizzo e l'applicazione di tecnologie RFID.

- ottobre 2003: Reply è il primo system integrator italiano ad entrare nel WS-I ( Web services interoperability organization).
- febbraio 2004: Reply è inserita nella classifica annuale delle prime 25 società a più elevato tasso di crescita pubblicata da Forbes.
- maggio 2004: Reply costituisce Reply Consulting, società specializzata sulla consulenza di processo per l'azienda estesa.
- giugno 2004: costituita Cape Reply società specializzata sulle tecnologie SAP, per affiancarle aziende nel processo di cambiamento, grazie alla capacità di progettare, realizzare e gestire soluzioni e servizi innovativi su SAP Netweaver.
- febbraio 2005: Reply acquisisce di ACS Multimedia, la divisione di Advanced Computer Systems ACS S.p.A specializzata nella digitalizzazione, catalogazione e gestione degli archivi audio. L'operazione si inserisce nella strategia di sviluppo di Reply nel settore del Digital Asset Management, in cui è entrata nel 2004 con la piattaforma proprietaria Discovery Reply, e che coinvolge sia il versante del digitale terrestre che quello della banda larga per le applicazioni dell'home entertainment.
- marzo 2005: costituita Power Reply per supportare con soluzioni tecnologiche e applicative le imprese pubbliche e private che operano nel settore delle utilities.
- maggio 2005: acquisizione dal Gruppo Fiat del ramo d'azienda dedicato alla gestione dei "clienti terzi" di Fiat Gesco, società specializzata nell'offerta di soluzioni di process management. Con questa acquisizione Reply aggiunge un nuovo importante componente all'offerta per le aziende che, comprende Consulenza, System Integration, Application Management e Process Management.
- dicembre 2005: aprile 2006 : accordo per l'acquisizione del controllo di syskoplan AG, società tedesca quotata alla borsa di Francoforte leader nella consulenza per il CRM. L'operazione si è conclusa ad aprile 2006 con il raggiungimento da parte di Reply del controllo del 63.8% del capitale di syskoplan A.G.
- giugno - luglio 2006 : Reply sale al 53,76% del capitale di Santer S.p.A., avvalendosi delle condizioni previste nel contratto di acquisto del 49% siglato con Lombardia Informatica e le Camere di Commercio lombarde nel dicembre del 2002. Con questa operazione Reply conferma la propria determinazione a crescere ulteriormente in un ambito promettente quale quello delle piattaforme per la gestione dei servizi sanitari.
- novembre 2006: Reply in partnership con Microsoft ed Intel costituisce i primi laboratori italiani dedicati alla sperimentazione da parte delle aziende delle nuove tecnologie Microsoft: Vista e Office 2007.
- dicembre 2006: Reply viene premiata a Dubai con il prestigioso OPN (Oracle Partner Network) Innovation Awards EMEA (Europe, Middle East and Africa) per il progetto "Leonardo", realizzato per il Comando Carabinieri Tutela del Patrimonio Culturale (CCTPC) che costituisce uno strumento altamente innovativo per il monitoraggio, l'identificazione e il recupero delle opere d'arte rubate. In particolare Reply ha potenziato il Sistema Informativo del Comando Carabinieri Tutela del Patrimonio Culturale introducendo modalità di accesso tramite canali innovativi, sia web che mobile, e sviluppando una soluzione basata su standard che garantiscono flessibilità e sicurezza.
- febbraio 2007: Reply espande il Network in Germania. syskoplan acquisisce il 100% di Xuccess Consulting GmbH; al via discovery sysko GmbH, start-up specializzata nel settore dei media; syskoplan sale all'85% del capitale di Interactiv GmbH.

- marzo 2007: Reply e EMC Corporation (NYSE:EMC) hanno siglato una partnership per sviluppare l'offerta di servizi e consulenza sulle nuove soluzioni EMC per la gestione delle informazioni e delle applicazioni aziendali. Reply ha costituito Square Reply, una nuova società che, svilupperà l'offerta sulla tecnologia EMC concentrandosi inizialmente sulle piattaforme *EMC/Documentum* e *EMC/Smarts*.
- marzo 2007: Reply sbarca su Second Life, la famosa comunità virtuale tridimensionale on-line. Il quartier generale di Reply è un'isola privata - chiamata Living Network - nel metamondo di Second Life, dove i collaboratori della società organizzano riunioni, brainstorming, formazione ed incontri di lavoro. Reply intende inoltre individuare nuove opportunità di Virtual Business anche per i propri clienti, sia a livello di Ricerca & Sviluppo che di Recruiting e Comunicazione.
- ottobre 2007: Reply acquisisce il 100% di Santer S.p.A..
- ottobre 2007: Reply allestisce su Second Life uno spazio dedicato a coloro che vogliono imparare, in modo semplice e divertente, a sviluppare oggetti e movimenti virtuali nei nuovi mondi 3D. Second Life SMS Messaging e Avatar Creation Services disponibili al pubblico per il mese di Novembre sull'isola Reply Living Network.
- novembre 2007: Reply e Hinchcliffe & Company hanno stretto una partnership per la distribuzione esclusiva dei bootcamp della Web 2.0 University™ alle società clienti e ai singoli interessati in Italia e in Germania. Hinchcliffe & Company, in collaborazione con O'Reilly Media, ha ideato e sviluppato i corsi della Web 2.0 University™. Reply rappresenta in esclusiva la Web 2.0 University™ in Italia e in Germania.
- gennaio 2008: Seat Pagine Gialle, grazie a Reply, introduce un innovativo sistema di erogazione di contenuti multimediali per i clienti del servizio 89.24.24. Utilizzando il servizio si ha la possibilità di ricevere via MMS informazioni di dettaglio che qualificano ulteriormente il risultato della ricerca effettuata dall'assistente personale. Tutto ciò è reso possibile grazie a GAIA Image Transcoder (GIT), il componente sviluppato interamente da Reply e rilasciato in open source all'interno della soluzione GAIA Reply™.
- marzo 2008: Firmata l'acquisizione di Communication Valley Spa dal Gruppo UniCredit. Reply ha deciso di finanziare l'acquisizione, perfezionata sulla base di un controvalore di 14,5 milioni di Euro, facendo ricorso alla linea di credito costituita nel dicembre 2005 per operazioni di M&A. Reply. Con l'acquisizione di Communication Valley, Reply estende la propria offerta di servizi per la sicurezza e la protezione dei dati aziendali (Business Security & Data Protection).
- marzo 2008: Accordo globale Oracle Reply: al via un progetto di co-sviluppo per costruire un prodotto basato su Application Integration Architecture. L'accordo prevede una stretta collaborazione tra Oracle e Reply per lo sviluppo di una soluzione Oracle. Con questo obiettivo un team di Reply partecipa presso il quartier generale di Oracle a Redwood Shores, in California, allo sviluppo di un Order-to-Cash Process Integration Pack basato su AIA che integra Oracle Siebel CRM con Oracle E-Business Suite.
- luglio 2008: Reply e Oracle Corp, la più grande azienda di software per le imprese hanno presentato alla stampa il primo centro di eccellenza italiano dedicato ad Oracle AIA (Application Integration Architecture). In questo centro le aziende possono accedere in tempo reale agli ultimi sviluppi disponibili sulle nuove tecnologie di integrazione Oracle e valutare i Business Process di Integrazione (PIP=Process Integration Pack) progressivamente rilasciati da Oracle.
- luglio 2008: Cluster Reply, società del gruppo Reply (STAR [REY.MI]), annuncia il conseguimento della specializzazione Voice all'interno della Microsoft Unified Communications Competency Program. Questa qualifica è stata acquisita da Cluster

Reply a seguito della partecipazione al Partner Program di Microsoft. Per ottenere la specializzazione Unified Communications Competency Voice, i partner Microsoft devono sostenere dei test di selezione e partecipare a un programma tecnologico molto rigoroso. Devono altresì soddisfare requisiti specifici in termini di staffing e dimostrare un deployment interno dell'offerta completa di Microsoft nel settore delle Unified Communications.

- 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 dell'Enterprise Architecture, Solution Design e SOA, glue: ha tra i propri clienti i principali gruppi dei settori Telco & 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. L'operazione consente a Reply di estendere anche al mercato inglese la propria offerta.

- ottobre 2008: Reply ha reso disponibile in formato "Software as a Service" TamTamy, la propria piattaforma di Enterprise Social Network. Presentata al Web 2.0 Expo di Berlino la versione SaaS (Software as a Service) della piattaforma 2.0 sviluppata da Reply.

- ottobre 2008: Aktive Reply, società del gruppo Reply (STAR [REY.MI]), annuncia di aver siglato un accordo di partnership con Adobe Systems. Con questa partnership Aktive Reply, specializzata nello sviluppo e nella realizzazione di progetti di Information Lifecycle Management, diventa Enterprise Solutions Partner di Adobe e amplia così la propria offerta con soluzioni innovative costruite con Adobe® LiveCycle® Enterprise Suite, Adobe Flex ed Adobe® AIR™.

- febbraio 2009: Reply firma l'accordo per l'acquisizione del centro di ricerca Motorola di Torino. Il Gruppo Reply, sulla base delle competenze presenti, dà vita a un centro di ricerca e sviluppo nell'ambito del Machine to Machine (M2M) a Torino. Il centro di ricerca Reply ha l'obiettivo di costituire una piattaforma di servizi, device e middleware sulla quale basare applicazioni verticali specifiche, quali, ad esempio, infomobilità, logistica avanzata, sicurezza ambientale, contactless payment e tracciabilità dei prodotti. Parallelamente il nuovo centro di ricerca consente a Reply di completare la propria offerta con la capacità di progettare soluzioni Hardware e Software integrate e contribuirà a rafforzare il posizionamento del Gruppo nei principali mercati oggi presidiati (Telco-Media-Utilities, Banche e Assicurazioni, Industria e Servizi, Sanità e PA).

- maggio 2009: Reply e Armando Testa fondono le loro competenze nella comunicazione digitale in una nuova realtà imprenditoriale: bitmama. bitmama nasce per rispondere alle esigenze di un mercato in profondo cambiamento, in cui la penetrazione di internet e dei media digitali sta rivoluzionando gli stili di vita, i modelli di consumo e sempre più i linguaggi della comunicazione e della creatività applicata alla marca.

- maggio 2009: Reply costituisce 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 e nello sviluppo di applicazioni avanzate per Device mobili e Set-Top-Box.

- maggio 2009: Google e Open Reply, società del Gruppo Reply specializzata su tecnologie Open Source e su soluzioni e servizi in linea con i principi del web 2.0, annunciano la firma di una partnership per Google Apps Premier, la tecnologia per il cloud computing della divisione Enterprise di Google. In base ai termini dell'accordo,

Open Reply proporrà al mercato italiano soluzioni complete basate sulla tecnologia Google, indirizzate in particolare alle medie-grandi aziende.

- giugno 2009: Hermes Reply amplia la partnership con Apriso per aiutare le imprese manifatturiere italiane a ridurre i costi e migliorare le operazioni produttive. Si rafforzano i rapporti già esistenti da tempo tra la realtà torinese e la società di software californiana nel segno di un rinnovato interesse per il mercato italiano, con un occhio particolare verso le aziende manifatturiere, cuore del tessuto produttivo dell'Italia.
- settembre 2009: Aktive Reply si aggiudica il riconoscimento Abobe come miglior Solution Partner. Aktive Reply si aggiudica il premio grazie alla soluzione completa sviluppata per un'importante società energetica italiana di livello internazionale.
- settembre 2009: GAIA Reply™ per i portali mobile di la Repubblica e Radio DeeJay. Attraverso GAIA Reply™ l'area mobile di Gruppo Espresso ottimizza la visualizzazione e la fruizione dei siti mobile di la Repubblica e Radio DeeJay su tutti i cellulari, di nuova e vecchia generazione.
- ottobre 2009: Reply, nell'ambito del potenziamento della propria offerta rivolta ad aziende del mondo Finance, rende disponibile la piattaforma Definio Reply. Definio Reply, già impiegato con successo da diversi operatori del mercato del risparmio gestito, si caratterizza per essere una piattaforma aperta e flessibile per la gestione dei dati finanziari e patrimoniali, integrando al suo interno i principali strumenti di controllo, di analisi e di supporto alla consulenza finanziaria.
- novembre 2009: Vordel nomina Spike Reply come suo partner per rafforzare ulteriormente la posizione nel mercato italiano della sicurezza della SOA (Service Oriented Architecture). Le due aziende lavoreranno a stretto contatto per creare il loro prodotto di governance della SOA e le offerte di servizio complementari nei settori di importanza strategica dell'industria inclusi il governo, i servizi finanziari e le telecomunicazioni.

### ***Informazioni e contatti:***

**Reply S.p.A.**

M: [info@reply.eu](mailto:info@reply.eu)

W: [www.reply.eu](http://www.reply.eu)