



Living network

**Resoconto** intermedio di gestione  
al 31 marzo 2012

## Sommario

Organi sociali	2
Dati di sintesi	3
Reply Living Network	5
Sintesi della gestione del primo trimestre 2012 ed evoluzione prevedibile dell'attività	12
Prospetti contabili consolidati e note di commento	13
Dichiarazione ai sensi dell'articolo 154-bis della legge sul risparmio	21
Prospetti allegati	22

## Organi sociali

### Consiglio di Amministrazione

---

Presidente ed

Mario Rizzante

---

Amministratore Delegato

Amministratori Delegati

Tatiana Rizzante

---

Consiglieri

Daniele Angelucci  
Claudio Bombonato  
Oscar Pepino  
Filippo Rizzante  
Fausto Forti<sup>(1) (2) (3)</sup>  
Marco Mezzalama<sup>(1)(2)</sup>  
Carlo Alberto Carnevale Maffè<sup>(1) (2)</sup>

---

### Collegio Sindacale

---

Presidente

Cristiano Antonelli

---

Sindaci effettivi

Paolo Claretta Assandri  
Ada Alessandra Garzino Demo

---

---

Società di revisione

Reconta Ernst & Young S.p.A.

---

---

<sup>1</sup> Amministratori non investiti di deleghe operative;

<sup>2</sup> Amministratori indipendenti ai sensi del Codice di Autodisciplina elaborato dal Comitato per la Corporate Governance delle Società Quotate;

<sup>3</sup> Lead Independent Director.

## Dati di sintesi (in migliaia di euro)

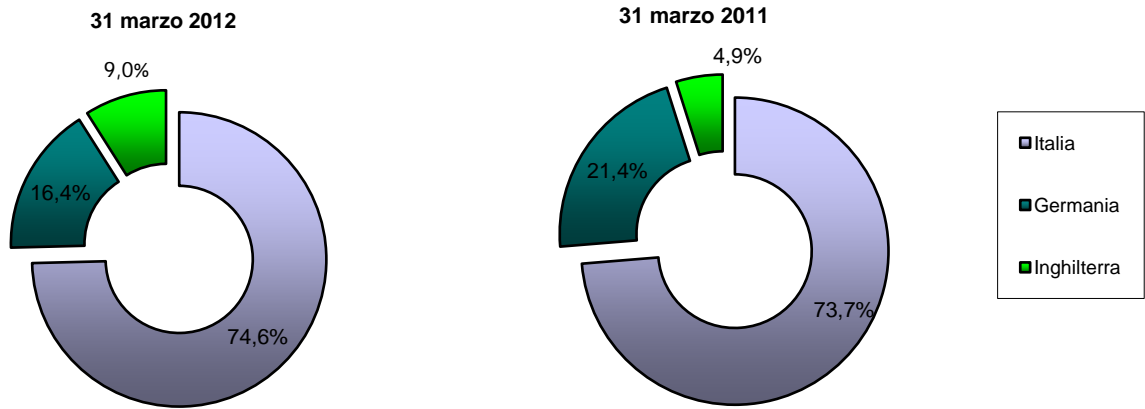
<b>Dati economici</b>	<b>31 marzo 2012</b>		<b>31 marzo 2011</b>	
		<b>%</b>		<b>%</b>
Ricavi	121.675	100,0	106.198	100,0
Margine operativo lordo	15.362	12,6	12.423	11,7
Risultato operativo	13.906	11,4	10.921	10,3
Risultato ante imposte	13.407	11,0	10.586	10,0

	<b>31 marzo 2012</b>	<b>31 marzo 2011</b>
<b>Investimenti</b>	1.662	1.855

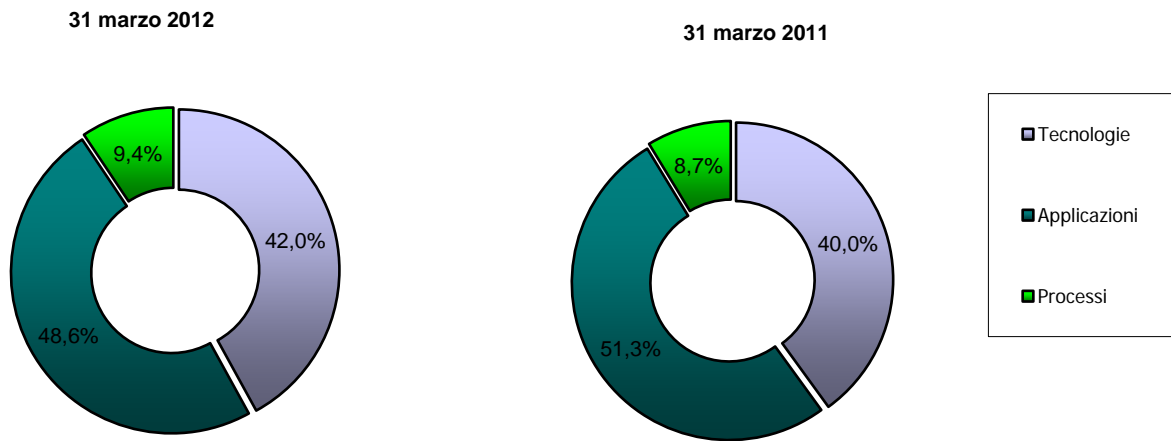
	<b>31 marzo 2012</b>	<b>31 dicembre 2011</b>
<b>Posizione finanziaria netta</b>	(7.954)	(16.714)

	<b>31 marzo 2012</b>	<b>31 marzo 2011</b>
<b>Numero di dipendenti</b>	3.518	3.247

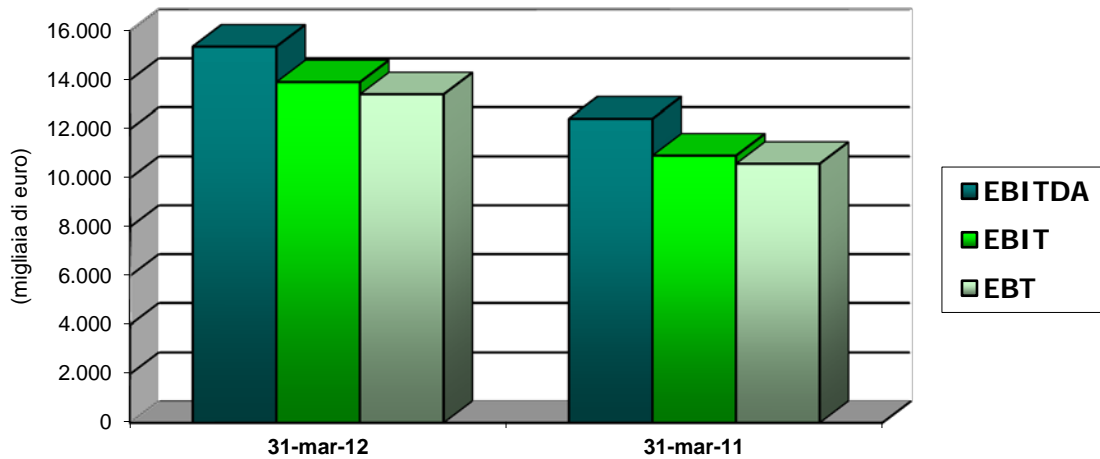
### Ricavi per area geografica



### Ricavi per linee di business



### Andamento dei principali indicatori economici



## Reply Living Network

Reply è una società di Consulenza, System Integration, Application Management e Business Process Outsourcing specializzata nell'ideazione, progettazione e implementazione di soluzioni basate sui nuovi canali di comunicazione ed i media digitali.

Costituita da un modello a rete di aziende altamente specializzate, Reply affianca i principali gruppi industriali europei nella definizione e nello sviluppo di modelli di business abilitati dai nuovi paradigmi tecnologici e di comunicazione, quali ad esempio, Social Networking, Cloud Computing e Internet degli Oggetti, per ottimizzare ed integrare processi, applicazioni e dispositivi.

### Il modello organizzativo

Reply opera con una struttura a rete costituita da società specializzate per Processi, Applicazioni e Tecnologie, che costituiscono centri di eccellenza nei rispettivi ambiti di competenza.

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

**Applicazioni** – Reply progetta e realizza soluzioni applicative volte a rispondere alle esigenze del core business aziendale.

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

I servizi di Reply includono:

**Consulenza** - strategica, di comunicazione, di processo e tecnologica;

**System Integration** - utilizzare al meglio il potenziale della tecnologia coniugando consulenza di business con soluzioni tecnologiche innovative e ad elevato valore aggiunto;

**Application Management** - gestione, monitoraggio ed evoluzione continua degli asset applicativi.

## Market focus

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

### Telco e Media

Reply, si posiziona tra i principali partner tecnologici per il mercato delle Telecomunicazioni e dei Media, un settore caratterizzato, in questi anni da una rapida trasformazione degli operatori, passati da fornitori di connettività a fornitori di servizi innovativi e contenuti digitali.

In questo contesto, Reply affianca gli operatori nell'attività di integrazione di processi e servizi su due principali segmenti d'offerta: Business Support Systems (BSS) e Operation Support System (OSS).

Reply, in particolare, ha sviluppato metodologie e processi per supportare le aziende sui temi della convergenza fra fisso e mobile, che impattano principalmente i sistemi del CRM e del Billing, sia in termine di evoluzione dei sistemi attuali, che di implementazione dei nuovi sistemi convergenti. Seguendo l'evoluzione della reti e delle tecnologie fisse e mobili, Reply ha ampliato le sue competenze sui temi specificatamente legati alla prossima generazione di network LTE e IPV6.

Reply, infine, con un'offerta integrata di consulenza, comunicazione e creatività, basata sulle tecnologie piu' evolute, affianca le aziende del settore nella ideazione, nello sviluppo e, nella gestione, di nuovi servizi a valore aggiunto e applicazioni, specificamente disegnati per i dispositivi di ultima generazione (smartphone e tablet) sia in termini di User Experience che di logiche Social.

### Banche, Assicurazioni e Operatori Finanziari

Reply collabora con i principali istituti Bancari e Assicurativi nella realizzazione di soluzioni per le più rilevanti aree aziendali, basate su di una profonda ed innovativa modifica dei modelli di business, dei processi operativi e delle piattaforme tecnologiche sottostanti.

Esempi sono l'area della multicanalità retail, con soluzioni di CRM e di segment oriented marketing, le piattaforme avanzate per il mobile banking e l'online trading, lo sviluppo di prodotti digitali innovativi, il web marketing, lo sviluppo della nuova generazione di contact center e la digitalizzazione dei processi.

Per quanto riguarda l'ambito del Wealth Management, Reply affianca gli operatori specializzati, con soluzioni specifiche, sia per le Factories di Asset Management, che per la reti distributive.

Negli ambiti del credito, Compliance e Risk Management, Reply può vantare importanti esperienze, italiane ed europee, su soluzioni d'avanguardia, sia nei processi e nei sistemi relativi all'erogazione del credito retail (mutui e credito al consumo), sia nella modellazione e nei sistemi di misura e controllo delle varie tipologie di rischio, oltre che nelle architetture dati abilitanti.

### Manufacturing e Retail

Reply affianca le aziende nelle fasi di trasformazione e gestione dei sistemi informativi: dal disegno strategico, alla comprensione e ridefinizione dei processi core, fino alla realizzazione di soluzioni per garantire l'integrazione delle applicazioni a supporto dell'azienda estesa.

Le aree di focalizzazione e di sviluppo dell'offerta di consulenza, di prodotti e di servizi riguardano i seguenti ambiti principali: processi e applicazioni destinati alla gestione del contatto e dello sviluppo del rapporto con i clienti (CRM); supporto dei processi di gestione fornitori e acquisto (SRM); disegno di sistemi di governo delle catene produttive (MES); distribuzione e movimentazione di prodotti su reti logistiche complesse (SCM).

Sostengono questi processi core una forte competenza sui modelli di budget e controllo di gestione che si concretizzano nella implementazione di applicazione per il business performance management (BPM).

Per quanto riguarda l'ambito retail, Reply ha definito un offerta specifica, basata sul miglioramento dell'efficienza operativa e sull'estensione della customer experience, coniugando consulenza eCommerce e multicanale con la progettazione e lo sviluppo di soluzioni che integrano web, mobile, call center e in-store.

### Energy e Utilities

Il settore dell'Energy& Utilities ha affrontato, negli ultimi anni, il fenomeno della concorrenza e della deregulation, condizionata dalle normative EU, che ha imposto la suddivisione tra i processi di distribuzione e di vendita. Tali evoluzioni hanno generato un conseguente dinamismo degli investimenti da parte degli operatori che, sollecitati da una forte pressione su ricavi e margini e dalla necessità di fornire livelli di servizio e sicurezza sempre più elevati, sempre più individuano nelle componenti ICT le loro principali leve competitive.

Reply supporta le società di vendita e distribuzione di energia elettrica e di gas nelle iniziative di cambiamento operativo, organizzativo e tecnologico richieste dall'evoluzione normativa, dal progressivo orientamento verso fonti rinnovabili e dalla maggiore competizione imposta dal libero mercato, con soluzioni avanzate per il Billing Real-Time e l'Energy Management.

In particolare, Reply realizza applicazioni, specifiche per il mercato delle Utilities, per i principali processi di CRM e Billing e opera con alcuni dei più importanti operatori dell'energia in progetti in ambito di Pricing, Forecasting, Smart Metering e Meter Data Management.

### Government e Defence

La volontà di aumentare la qualità dei servizi verso il cittadino e la tendenza della spesa pubblica a spostarsi sempre più verso il territorio, richiede alla Pubblica Amministrazione di reingegnerizzare processi e strumenti di front e back office, ridefinendo le infrastrutture abilitanti in grado di garantire maggiore efficienza e flessibilità operativa.

Reply in ambito di Pubblica Amministrazione e Sanità sfrutta l'esperienza maturata sui servizi online più avanzati, verticalizzando applicazioni e competenze per la realizzazione di soluzioni specifiche per la gestione della relazione con cittadini ed imprese.

Inoltre, nel Regno Unito Reply sta sostenendo una serie di enti governativi, fra i quali, in particolare il Ministero della Difesa (MoD) per il quale ha contribuito a trasformare le capacità logistiche attraverso un nuovo utilizzo dell'architettura IT, l'introduzione di approcci a servizio ed un notevole miglioramento nella gestione dei dati.

### Innovazione tecnologica

L'innovazione tecnologica è alla base dello sviluppo di Reply, che da sempre persegue l'obiettivo di fornire ai propri clienti gli strumenti necessari per aumentare flessibilità ed efficienza. In particolare, Reply è impegnata in un processo continuo di ricerca, selezione e promozione sul mercato di soluzioni innovative in grado di sostenere la creazione di valore all'interno delle organizzazioni.



## Cloud Computing

Il Cloud Computing è, oggi, percepito dal mercato come un'iniziativa strategica in grado di aumentare la competitività e migliorare il posizionamento delle aziende. In questo scenario l'offerta Reply copre l'intera value chain: dalla consulenza alla scelta del modello Cloud più adatto alle esigenze della singola azienda; dalla realizzazione e integrazione di applicazioni e piattaforme custom, fino ai servizi di manutenzione e gestione basati su modelli di costi a consumo, facilmente misurabili.

Reply in ambito Cloud Computing, ha definito un'offerta strutturata su quattro punti:

- un supporto consulenziale (dal processo alla gestione operativa) in grado di affiancare i clienti nella comprensione, nella scelta e nella evoluzione della migliore soluzione tecnologica e applicativa;
- una piattaforma proprietaria per aiutare le organizzazioni a introdurre rapidamente in azienda questa nuova modalità di erogazione di servizi: Enterprise Private Cloud;
- un servizio come end to end provider che forte della partnership con i principali vendor mondiali tra cui Amazon, Google, Microsoft, Oracle e Salesforce consente al cliente di beneficiare delle soluzioni più adatte ai suoi bisogni sia in termini di modello che di tecnologia adottata;
- servizi e soluzioni SaaS basati su piattaforme applicative proprietarie Reply (TamTamy, SideUp Reply, Gaia Reply, Discovery Reply).

Le partnership con alcuni dei principali vendor mondiali, tra cui Amazon, Google, Microsoft, Oracle e Salesforce consentono, inoltre, a Reply di offrire le soluzioni più adatte alle diverse esigenze delle aziende sia in termini di modello che di tecnologia adottata.

## Internet degli Oggetti

La spinta alla convergenza tra Telco, Media ed Elettronica di Consumo sempre più porta alla necessità di interpretare come "Device in rete" oggetti oggi slegati da ogni forma di connettività (elettrodomestici, controller per impianti domotici integrati,...). Il M2M, alla base dell'Internet degli Oggetti, è un mercato per cui i principali analisti stimano in Europa, nel periodo 2012-2015, tassi di crescita superiori al 15% annuo, con una previsione, a livello mondiale, superiore ai 213 Miliardi di Euro a fine 2013. Una delle maggiori evoluzioni dei prossimi anni consisterà, infatti, nel collegamento graduale non solo dei computer e dei device, ma di una molteplicità di oggetti materiali, che darà vita a una rete sempre più pervasiva e integrata con la realtà quotidiana delle persone.

I campi di applicabilità sono molteplici: dalle applicazioni industriali (processi produttivi), alla logistica e all'infomobilità, fino all'efficienza energetica, all'assistenza remota e alla tutela ambientale.

Reply, nel 2011, ha rilasciato HI Reply™, una piattaforma di servizi, devices e middleware, sulla quale basare applicazioni verticali specifiche, quali, ad esempio, logistica avanzata, sicurezza ambientale, contactless payment e tracciabilità dei prodotti. HI Reply™ è stata progettata e realizzata all'interno del centro di ricerca e sviluppo di Reply sull'Internet degli Oggetti, costituito a inizio 2009, in seguito all'acquisizione da parte di Reply del Centro Ricerche Motorola di Torino.

## CRM

La sempre più forte integrazione con le nuove tecnologie di comunicazione, soprattutto in mobilità, la componente “social” di partecipazione e collaborazione e la diffusione della multicanalità hanno acquisito un'importanza cruciale nel realizzare soluzioni di CRM che creino effettivo valore.

Diventa fondamentale per le aziende identificare ed attuare una strategia di relazione non più one to many ma peer to peer, basata sia sui driver di valore della clientela - customer analytics - che sui fattori distintivi dell'azienda stessa.

In quest'ottica, Reply ha definito una visione integrata dei processi e dei modelli organizzativi, al fine di realizzare un corretto ed efficiente livello di integrazione tra il framework delle soluzioni CRM proposte e le strutture aziendali esistenti.

Un numero sempre crescente di clienti sono stati, inoltre, supportati nella definizione dei principi, nella revisione dei processi e nella realizzazione di architetture e soluzioni tecnologiche dei sistemi di CRM, anche attraverso una governance end-to-end dei loro processi funzionali e organizzativi.

Reply, inoltre, ha identificato nuove tecniche e metodologie volte a definire differenti modalità di engagement con il cliente finale, al fine di creare maggior fidelizzazione e relazione con il cliente stesso, anche attraverso logiche di gamification.

Reply, grazie all'esperienza maturata su molteplici mercati, dove il servizio di assistenza in modalità end-to-end è una componente chiave del framework del CRM, è in grado di integrare modelli sofisticati di gestione della relazione, basati sulle principali tecnologie disponibili, quali ad esempio, Oracle, Microsoft, Salesforce, SAP ed altri best of breed, anche in modalità a servizio.

## Business Intelligence e Big Data

La spesa per sistemi di reporting e business intelligence ha continuato ad essere tra le voci prioritarie nei budget dei direttori IT, occupando, secondo i principi analisti, tra il primo ed il terzo posto nelle priorità di investimento nelle diverse nazioni dell'Europa Occidentale.

In quest'ambito Reply ha una posizione di leadership nella progettazione e sviluppo di soluzioni di Business Intelligence, Datawarehousing e Corporate Performance Management.

Dal punto di vista dell'evoluzione dell'offerta Reply ha potenziato le competenze di Customer Analytics rivolte al mondo retail e consumer attraverso le tecnologie dei “Big Data”.

Infine, seguendo le evoluzioni di mercato, nel mondo assicurativo si sono sviluppate nuove competenze specifiche per lo sviluppo di sistemi di Business Intelligence relativi al mondo rischi e, più specificatamente, alla normativa “Solvency 2”

## Social Media

La diffusione, sempre più pervasiva, dei Social Media come canale di comunicazione, informazione ed interazione fra le persone, offre alle aziende nuove opportunità di utilizzo di questi paradigmi, sia per un uso interno, che verso l'esterno, con il coinvolgimento partecipativo di dipendenti, clienti (business-to-consumer) e stakeholder (business-to-business).

La realizzazione di social network e community professionali si pone l'obiettivo di stimolare nuove forme di collaborazione, di individuare talenti, incrementare l'innovazione, abilitando, altresì, la conoscenza diffusa e non strutturata, tramite opportuni strumenti, quali wiki, blog, forum, bookmarking, sharing di contenuti multimediali, idea generation, rss, etc.

Reply, accanto a specifiche soluzioni, volte a massimizzare il coinvolgimento partecipativo dei clienti e degli stakeholder (Social Engagement) e ad implementare strumenti per monitorare ed ingaggiare conversazioni ed interazioni all'interno delle community (Social Listening), basa la propria offerta per il Social Networking aziendale sulla piattaforma proprietaria TamTamy™, disponibile sia in modalità On-Premises che in architettura Cloud Computing.

Reply, ha, inoltre, definito un'offerta specifica, basata su Starbytes™, per il "crowdsourcing", rivolta a quelle realtà aziendali che vogliono richiedere lo sviluppo di un progetto, di un servizio o di un prodotto ad un insieme distribuito di persone organizzate in una comunità virtuale (crowd).

### Mobile

Grazie alla competenza su device, user experience, protocolli di comunicazione e alla conoscenza dei principali processi Telco e Media, Reply affianca i propri clienti nel realizzare scenari e modelli d'interazione multicanale creando nuovi ambienti collaborativi che garantiscano:

- facilità di accesso a servizi e informazioni in luogo e in ogni momento;
- integrazione di dispositivi wireless e wired;
- un'infrastruttura always on per gestire e distribuire servizi e contenuti.

La sempre maggiore richiesta di erogazione di servizi ad elevato livello d'interazione con l'utente su tutte le piattaforme mobili, canali e device (desktop, mobile, internet, tv) ha visto, inoltre, Reply creare una propria "Application Factory" dedicata allo sviluppo di mobile applications sia in ambito business che consumer.

L'estensione delle mobile app ad ogni aspetto della nostra vita personale e professionale, sarà, infatti, un aspetto chiave del decennio in corso e genererà opportunità praticamente in ogni settore di attività, grazie alla sempre maggiore diffusione di smartphone, device mobili e nuove generazioni di oggetti connessi in rete.

Reply ha definito una offerta specifica per il mobile gaming, applicato non solo a casi d'uso consumer, ma, anche, ai più complessi scenari business2business, e che integra competenze tecnologiche con esperienza nel design digitale.

### Mpayments

Il settore dei pagamenti mobile è uno degli ambiti a maggior tasso di crescita atteso nei prossimi anni. Secondo le stime dei principali analisti entro il 2014, il mercato dell' mPayment arriverà a valere 360 miliardi di euro, trainato dal crescente successo degli smartphone e dei dispositivi per l'accesso wireless a internet. Entro il 2013 i pagamenti mobili raggiungeranno il 15% delle transazioni via carta di credito.

In questo ambito Reply ha sviluppato una propria soluzione per i pagamenti in mobilità, basata sulla piattaforma proprietaria HI Reply™ e integrata con i gateway di pagamento delle banche.

Reply ha affiancato 3 Italia, Fastweb, Poste Mobile, Tim, Vodafone Italia e Wind, come partner tecnologico, nello sviluppo della piattaforma di pagamento da cellulare tramite credito residuo della SIM (mPayment) lanciata in contemporanea da tutti gli operatori.

## Digital Communication

Il mercato della comunicazione ha visto crescere, negli ultimi anni, l'importanza attribuita alla presenza del singolo brand, prodotto o servizio sulle varie piattaforme digitali. Una presenza dialettica nei confronti dell'utente consumatore, molto diversa, per questo, rispetto al classico modello espositivo, ma non interattivo, comune a tutti i mercati e a tutte le marche da alcuni decenni.

Alle competenze creative (da sempre vero valore aggiunto di un efficace progetto di advertising) si è venuta ad aggiungere di conseguenza il bisogno di una alta competenza/progettualità tecnologica, ovvero tutto quello che rende viva e interattiva la creatività sui nuovi canali: Internet, Telefonia Mobile, ma anche digital P.O.S., game platform e altri.

Questo nuovo scenario richiede una più efficace integrazione fra creatività e tecnologia, sempre più bisognosi di esistere all'interno di un'unica filiera consulenziale, ideativa e produttiva.

Per rispondere a questa richiesta Reply, insieme con Armando Testa, ha costituito Bitmama: un'agenzia creativa digitale esperta in brand marketing multicanale.

Oltre alla creazione e gestione di ogni aspetto della brand image in chiave digitale interattiva, le competenze Bitmama includono creatività e tecnologia applicate a importanti settori quali telefonia mobile, e-commerce e gaming che rappresentano altrettanti obiettivi di presidio, presente e soprattutto futuro, da parte delle marche commerciali, come i più importanti mercati internazionali della comunicazione oggi già dimostrano.

Altro importante ambito che vede Reply operare tramite Bitmama al fianco delle aziende clienti è dato dal mondo della comunicazione sui Social Network, vero e proprio mainstream in forte sviluppo negli ultimi anni e oggi più che mai conclamata arena globale della relazione marca utente.

## Security

Reply ha sviluppato l'offerta nell'ambito della "Business Security", sia sul versante dei servizi consulenziali legati alla gestione del rischio informatico - individuazione delle minacce e delle vulnerabilità, progettazione ed implementazione delle contromisure dal punto di vista tecnologico, procedurale, organizzativo- sia sul versante della definizione di nuovi "Managed Security Services".

Nel primo ambito l'offerta si è arricchita con la realizzazione di sistemi e processi di antifrode specifici per pagamenti attraverso mobile device e per il mondo dei principali Social Network.

Nell'area dei "Managed Security Services", realizzati attraverso il proprio Security Operation Center (SOC), si sono sviluppate le offerte di: Security As A Service, Antifraud Services, Smart IT Management con un focus sul Mobile Device Management ed il Cloud Security Framework.

## Sintesi della gestione del primo trimestre 2012 ed evoluzione prevedibile dell'attività

Da inizio anno, il Gruppo registra un fatturato consolidato pari a 121,7 milioni di Euro, in incremento del 14,6% rispetto al corrispondente dato 2011.

Nel primo trimestre 2012 si registra, inoltre, un significativo incremento nella marginalità con un EBITDA consolidato pari a 15,4 milioni di Euro (+23,7%) ed un EBIT di periodo di 13,9 milioni di Euro (+27,3%). L'utile ante imposte, pari a 13,4 milioni di Euro, è in crescita del 26,6% rispetto al 2011.

La posizione finanziaria netta del Gruppo, al 31 marzo 2012 negativa per 8 milioni di Euro, è in netto miglioramento rispetto al dato al 31 dicembre 2011, quando era negativa per 16,7 milioni di Euro.

Reply è riuscita, grazie ad un forte orientamento all'innovazione e a una riconosciuta qualità nei propri servizi, ad ottenere una crescita costante nelle principali aree di attività, con risultati positivi, sia in termini economici che finanziari.

I risultati conseguiti ad oggi ribadiscono la strategia di crescita di Reply, da sempre basata sulla capacità di trasformare le nuove tecnologie in innovazione rilevante per i clienti. In questi primi tre mesi dell'anno, Reply ha consolidato la leadership in ambiti quali il Social Networking, i Digital Media, il Cloud Computing, le Mobile Applications, gli mpayments, l'Internet degli Oggetti e i Big Data, sviluppando la propria presenza nei mercati telco & media, energy, banking & financial services, manufacturing & logistics, retail e pubblica amministrazione.

L'obiettivo è portare Reply ad essere il punto di riferimento, consulenziale e tecnologico, per tutte quelle aziende che considerano innovazione e nuovi modelli di business, le leve strategiche per competere sul mercato.

## Prospetti contabili consolidati e note di commento

L'andamento economico è desumibile dai conto economico consolidato riclassificato e a valori percentuali, di seguito riportato.

### Reply Conto economico al 31 marzo 2012

(in migliaia di euro)	Nota	31 marzo 2012	%	31 marzo 2011	%
<b>Ricavi</b>	4	<b>121.675</b>	<b>100,0</b>	<b>106.198</b>	<b>100,0</b>
Acquisti	5	(2.242)	(1,8)	(1.909)	(1,8)
Lavoro	6	(60.947)	(50,1)	(53.773)	(50,6)
Servizi e costi diversi	7	(43.124)	(35,4)	(38.103)	(35,9)
Altri ricavi/(costi) operativi non ricorrenti	8	-	0,0	10	0,0
<b>Costi operativi</b>		<b>(106.313)</b>	<b>(87,3)</b>	<b>(93.775)</b>	<b>(88,3)</b>
<b>Margine operativo lordo</b>		<b>15.362</b>	<b>12,6</b>	<b>12.423</b>	<b>11,7</b>
Ammortamenti e svalutazioni	9	(1.456)	(1,2)	(1.502)	(1,4)
<b>Risultato operativo</b>		<b>13.906</b>	<b>(11,4)</b>	<b>10.921</b>	<b>10,3</b>
(Oneri)/Proventi finanziari	10	(499)	(0,4)	(335)	(0,3)
<b>RISULTATO DI GRUPPO ANTE IMPOSTE</b>		<b>13.407</b>	<b>11,0</b>	<b>10.586</b>	<b>10,0</b>

## Reply Posizione finanziaria netta

Il prospetto riportante la posizione finanziaria netta del Gruppo al 31 marzo 2012, analizzata per scadenza e confrontata con l'analoga situazione al 31 dicembre 2011 è di seguito riportato:

(in migliaia di euro)	Nota	31/03/2012	31/12/2011
Disponibilità e mezzi equivalenti netti		14.383	6.934
Attività finanziarie correnti		947	345
Debiti verso le banche		(7.832)	(7.798)
Debiti verso altri finanziatori		(92)	(177)
<b>Posizione finanziaria a breve termine</b>	<b>11</b>	<b>7.406</b>	<b>(1.236)</b>
Attività finanziarie non correnti		959	936
Debiti verso le banche		(16.046)	(16.141)
Debiti verso altri finanziatori		(273)	(273)
<b>Posizione finanziaria a m/l termine</b>	<b>11</b>	<b>(15.360)</b>	<b>(15.478)</b>
<b>Totale posizione finanziaria netta</b>		<b>(7.954)</b>	<b>(16.714)</b>

## NOTA 1 - Criteri di redazione

Il Resoconto intermedio di gestione al 31 marzo 2012, relativo al primo trimestre dell'esercizio 2012, è predisposto ai sensi dell'art. 154-ter, comma 5, del D. Lgs. 24 febbraio 1998, n. 58 così come modificato dal D. Lgs. 195 del 6 novembre 2007.

Il presente resoconto è stato predisposto nel rispetto dei principi contabili internazionali ("IFRS") emessi dall'International Accounting Standards Board e omologati dalla Commissione Europea. Con "IFRS" si intendono anche tutti i principi contabili internazionali rivisti ("IAS"), nonché tutti i documenti interpretativi emessi dall'International Financial Reporting Interpretations Committee (IFRIC) e dal precedente Standing Interpretations Committee (SIC).

I principi contabili applicati sono conformi a quelli adottati per la redazione del bilancio consolidato annuale.

La redazione del presente resoconto richiede da parte della direzione l'effettuazione di stime e di assunzioni che hanno effetto sui valori dei costi, delle attività e delle passività di bilancio. Se nel futuro tali stime e assunzioni, che sono basate sulla miglior valutazione da parte del management, dovessero differire dalle circostanze effettive, sarebbero modificate in modo appropriato nel periodo in cui le circostanze stesse variano.

Si segnala, inoltre, che taluni processi valutativi, in particolare quelli più complessi quali la determinazione di eventuali perdite di valore di attività immobilizzate, sono generalmente effettuati in modo completo solo in sede di redazione del bilancio annuale, quando sono disponibili tutte le informazioni eventualmente necessarie, salvo i casi in cui vi siano indicatori di impairment che richiedano un'immediata valutazione di eventuali perdite di valore.

I valori indicati nel presente resoconto sono espressi in migliaia di euro.

Il Resoconto intermedio di gestione al 31 marzo 2012, così come consentito dalla normativa vigente, non è stato oggetto di revisione contabile.

## NOTA 2 - Attività del Gruppo

Reply [MTA, STAR: REY] è specializzata nella progettazione e nell'implementazione di soluzioni basate sui nuovi canali di comunicazione e media digitali. Costituita da un modello a rete di aziende altamente specializzate, Reply affianca i principali gruppi industriali europei appartenenti ai settori Telco & Media, Manufacturing & Retail, Banche e Assicurazioni e Pubblica Amministrazione nella definizione e nello sviluppo di modelli di business abilitati dai nuovi paradigmi del Big Data, Cloud Computing, CRM, Mobile, Social Media and Internet of Things. I servizi di Reply includono: consulenza, system integration, application management e business process outsourcing [www.reply.eu](http://www.reply.eu).



## NOTA 3 - Area di consolidamento

Le società incluse nell'area di consolidamento sono consolidate con il metodo integrale.

Le principali variazioni intervenute nell'area di consolidamento rispetto al 31 marzo 2011 sono relative:

- Portaltech Reply Ltd. acquisita nel mese di novembre 2011 di cui Reply detiene l'80% del capitale sociale. La società ha sede a Londra ed è specializzata nella consulenza e implementazione di strategie e soluzioni di e-commerce multicanale;
- Ringmaster S.r.l. costituita nel mese di novembre 2011 di cui Reply detiene il 50% del capitale sociale;
- Portaltech Reply S.r.l. costituita nel mese di novembre 2011 di cui Reply detiene l'85% del capitale sociale.

La variazione dell'area di consolidamento incide complessivamente sui ricavi e l'EBT di Gruppo del primo trimestre 2012 rispettivamente per il 2,8% e per circa il 7,6%

Si segnala infine che l'elenco delle imprese e partecipazioni del Gruppo Reply al 31 marzo 2012 è riportato in allegato al presente resoconto intermedio di gestione.

## NOTA 4 - Ricavi

I ricavi delle vendite e delle prestazioni, inclusa la variazione dei lavori in corso su ordinazione, ammontano a 121.675 migliaia di euro (106.198 migliaia di euro nel primo trimestre 2011) con un incremento del 14,6%.

Tale voce comprende ricavi per attività di consulenza, per attività progettuale, per servizi di assistenza e manutenzione e altri ricavi minori.

La ripartizione percentuale dei ricavi per area geografica, intesa come localizzazione della fornitura di servizi, è riportata di seguito:

Paese	1° trimestre 2012	1° trimestre 2011
Italia	74,6%	73,7%
Germania	16,4%	21,4%
UK	9%	4,9%
	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>

L'incidenza percentuale delle diverse linee di business sui ricavi complessivi risulta essere:

	1° trimestre 2012	1° trimestre 2011
Tecnologie	42,0%	40,0%
Applicazioni	48,6%	51,3%
Processi	9,4%	8,7%
	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>

## NOTA 5 - Acquisti

Il dettaglio è il seguente:

(in migliaia di euro)	1° trimestre 2012	1° trimestre 2011	Variazione
Licenze software per rivendita	1.394	1.167	227
Hardware per rivendita	114	22	92
Altri	734	720	14
<b>Totale</b>	<b>2.242</b>	<b>1.909</b>	<b>333</b>

Gli acquisti di *Licenze software e hardware per rivendita* sono iscritti al netto della variazione delle rimanenze.

La voce *Altri* comprende principalmente spese per l'acquisto di carburante e l'acquisto di materiale di consumo.

## NOTA 6 - Lavoro

L'incremento del costo del lavoro, pari a 7.174 migliaia di euro è imputabile all'incremento complessivo registrato nel volume d'affari del Gruppo ed all'aumento del personale dipendente.

Di seguito si evidenzia il numero di dipendenti suddiviso per categoria:

(numero)	1° trimestre 2012	1° trimestre 2011	Variazione
Dirigenti	265	249	16
Quadri	512	484	28
Impiegati	2.741	2.514	227
<b>Totale</b>	<b>3.518</b>	<b>3.247</b>	<b>271</b>

La variazione dell'area di consolidamento ha comportato un aumento di organico pari a 41 dipendenti.

## NOTA 7 - Servizi e costi diversi

Il costo per prestazioni di servizi pari a complessivi 43.124 migliaia di euro (38.103 migliaia di euro nel primo trimestre 2011) è così composto:

(in migliaia di euro)	1° trimestre 2012	1° trimestre 2011	Variazione
Consulenze tecniche e commerciali	26.455	22.259	4.196
Spese viaggi per trasferte e formazione professionale	5.433	4.936	497
Servizi diversi	5.793	6.220	(427)
Spese ufficio	2.547	2.125	422
Noleggi e Leasing	1.651	1.612	39
Costi diversi	1.245	951	294
<b>Totale</b>	<b>43.124</b>	<b>38.103</b>	<b>5.021</b>

La voce *Servizi e Costi diversi*, ha subito un incremento di 5.021 migliaia di euro, riconducibile all'incremento complessivo registrato nel volume d'affari del Gruppo.

La voce *Servizi diversi* comprende principalmente servizi di marketing, servizi amministrativi e legali, servizi di telefonia e servizi di mensa.

Le *Spese ufficio* includono servizi resi da parti correlate relativi a contratti di servizio per l'utilizzo di locali, la domiciliazione e la prestazione di servizi di segreteria.

## NOTA 8 - Altri ricavi/(costi) operativi non ricorrenti

Tale voce riflette l'effetto netto di proventi ed oneri non ricorrenti nella gestione; nel primo trimestre 2012 è pari a zero.

## NOTA 9 - Ammortamenti e svalutazioni

Gli ammortamenti relativi alle immobilizzazioni materiali sono stati calcolati sulla base di aliquote economiche-tecniche determinate in relazione alle residue possibilità di utilizzo dei beni, ed hanno comportato un onere complessivo al 31 marzo 2012 di 884 migliaia di euro. Si segnala inoltre che tra gli ammortamenti materiali risulta contabilizzato la quota parte del contributo in conto capitale previsto dalle leggi Regionali 34/2004 e 4/2006 in relazione ai progetti finanziati per 104 migliaia di euro.

Gli ammortamenti delle immobilizzazioni immateriali hanno comportato al 31 marzo 2012 un onere complessivo di 676 migliaia di euro e si riferiscono principalmente a:

- costi di sviluppo capitalizzati secondo le indicazioni dello IAS 38;
- licenze software utilizzate internamente dalle società del gruppo;
- know-how iscritto a seguito del processo di allocazione di alcuni avviamenti.

## NOTA 10 - Oneri e proventi finanziari

Il dettaglio è il seguente:

(in migliaia di euro)	1° trimestre 2012	1° trimestre 2011	Variazione
Proventi finanziari	60	68	(8)
Oneri finanziari	(516)	(376)	(140)
Differenze cambio	(43)	(27)	(16)
<b>Totale</b>	<b>(499)</b>	<b>(335)</b>	<b>(164)</b>

I *Proventi finanziari* includono principalmente interessi attivi verso banche.

Gli *Oneri finanziari* includono principalmente gli interessi passivi per anticipazioni bancarie e quelli relativi ai finanziamenti al servizio di operazioni di M&A.

## NOTA 11 – Posizione finanziaria netta

La posizione finanziaria netta al 31 marzo 2012 evidenzia un indebitamento di 7.954 migliaia di euro, con una riduzione di 8.760 migliaia di euro rispetto al 31 dicembre 2011. Il miglioramento rispetto al periodo precedente è interamente attribuibile ai flussi finanziari generati dalla gestione corrente.

I debiti verso le banche, per complessivi 23.878 migliaia di euro, si riferiscono principalmente ai finanziamenti bancari al servizio di operazioni di M&A.

## NOTA 12 – Eventi successivi al 31 marzo 2012

Non si segnalano eventi significativi successivi alla data del presente resoconto intermedio.

## NOTA 13 – Altre informazioni

Si precisa inoltre che:

- I rapporti economici intercorsi fra le società del gruppo avvengono a prezzi di mercato e sono eliminate nel processo di consolidamento;
- Le operazioni poste in essere dalle società del gruppo con parti correlate, che ai sensi dello IAS 24 sono le imprese e le persone in grado di esercitare il controllo, il controllo congiunto o un'influenza significativa sul Gruppo e sue controllate, rientrano nell'ordinaria attività di gestione e sono regolate a condizioni di mercato;
- Con riferimento a quanto previsto dall'art. 150, 1° comma del D.Lgs. n. 58 del 24 febbraio 1998, non sono state effettuate operazioni in potenziale conflitto d'interesse con le società del Gruppo, da parte dei membri del Consiglio di Amministrazione.

Per il Consiglio di Amministrazione

/f/ Mario Rizzante  
Presidente

**Mario Rizzante**

## Dichiarazione ai sensi dell'articolo 154-bis, 2° comma, del decreto legislativo 24 febbraio 1998, n. 58, «Testo unico delle disposizioni in materia di intermediazione finanziaria», e successive modificazioni

Il dirigente preposto alla redazione dei documenti contabili societari, Dott. Giuseppe Veneziano, dichiara ai sensi del secondo comma articolo 154-bis del Testo Unico della Finanza che l'informativa contabile contenuta nel resoconto intermedio al 31 marzo 2012 del gruppo Reply, corrisponde alle risultanze documentali, ai libri e alle scritture contabili.

Torino, 15 maggio 2012

/f/ Giuseppe Veneziano  
(Dirigente preposto alla redazione  
dei documenti contabili)

**Giuseppe Veneziano**

Prospetti allegati

## REPLY

### Società incluse nell'area di consolidamento al 31 marzo 2012

Denominazione sociale	Sede legale	Quota del Gruppo
<b>SOCIETA' CAPOGRUPPO</b>		
Reply S.p.A.	Torino - Corso Francia, 110	-
<b>SOCIETA' CONTROLLATE CONSOLIDATE INTEGRALMENTE</b>		
@logistics Reply S.r.l.	Torino - Corso Francia, 110	100,00%
4cust Reply S.r.l.	Torino - Corso Francia, 110	100,00%
4cust Reply GmbH	Monaco - Germania	100,00%
Aktive Reply S.r.l.	Torino - Corso Francia, 110	100,00%
Atlas Reply S.r.l.	Torino - Corso Francia, 110	100,00%
avantage Reply Ltd. (*)	Londra - Regno Unito	51,00%
Bitmama S.r.l.	Torino - Corso Francia, 110	51,00%
Blue Reply S.r.l.	Torino - Corso Francia, 110	100,00%
Bridge Reply S.r.l.	Torino - Corso Francia, 110	60,00%
Business Reply S.r.l.	Torino - Corso Francia, 110	100,00%
Cluster Reply S.r.l.	Torino - Corso Francia, 110	100,00%
Consorzio Reply Public Sector	Torino - Corso Francia, 110	100,00%
Discovery Reply S.r.l.	Torino - Corso Francia, 110	100,00%
e*finance consulting Reply S.r.l.	Torino - Corso Francia, 110	100,00%
Ekip Reply S.r.l.	Torino - Corso Francia, 110	100,00%
EOS Reply S.r.l.	Torino - Corso Francia, 110	100,00%
Forge Reply S.r.l.	Torino - Corso Francia, 110	90,00%
Hermes Reply Polska zo.o.	Katowice - Polonia	100,00%
Hermes Reply S.r.l.	Torino - Corso Francia, 110	100,00%
IrisCube Reply S.p.A.	Torino - Corso Francia, 110	100,00%
Iriscube Reply SA	Savosa - Svizzera	100,00%
Lem Reply S.r.l.	Torino - Corso Francia, 110	100,00%
Live Reply GmbH	Düsseldorf, Germania	100,00%
Open Reply S.r.l.(*)	Torino - Corso Francia, 110	85,00%
Portaltech Reply Ltd. (*)	Londra - Regno Unito	80,00%
Portaltech Reply S.r.l.	Torino - Corso Francia, 110	85,00%
Power Reply S.r.l.	Torino - Corso Francia, 110	100,00%
Reply Consulting S.r.l.	Torino - Corso Francia, 110	100,00%
Reply Deutschland AG e controllate	Gutersloh, Germania	80,83%
Reply do Brasil Sistemas de Informatica Ltda	Belo Horizonte - Brasile	100,00%
Reply Ltd.	Londra - Old Baily, 16	100,00%
Reply Services S.r.l.	Torino - Corso Francia, 110	100,00%
Ringmaster S.r.l.	Torino - Corso Francia, 110	50,00%
Riverland Reply GmbH (*)	Monaco - Germania	75,02%
Santer Reply S.p.A.	Milano - Via Durando, 38	100,00%



Security Reply S.r.l.	Torino - Corso Francia, 110	100,00%
Square Reply S.r.l.	Torino - Corso Francia, 110	100,00%
Storm Reply S.r.l. (*)	Torino - Corso Francia, 110	80,00%
Syskoplan Reply S.r.l.	Torino - Corso Francia, 110	100,00%
Sytel Reply Roma S.r.l.	Torino - Corso Francia, 110	100,00%
Sytel Reply S.r.l.	Torino - Corso Francia, 110	100,00%
Target Reply S.r.l.	Torino - Corso Francia, 110	100,00%
Technology Reply S.r.l.	Torino - Corso Francia, 110	100,00%
Tender Reply S.r.l.	Torino - Corso Francia, 110	100,00%
Twice Reply S.r.l.	Torino - Corso Francia, 110	94,00%
Whitehall Reply S.r.l.	Torino - Corso Francia, 110	100,00%

### SOCIETA' ISCRITTE AL COSTO

NextNext S.r.l.	Torino	24,00%
Tach Controller S.r.l.	Roma	35,00%

(\*) Per tali società sono in essere opzioni per l'acquisto delle residue quote di minoranza; l'esercizio di tali opzioni, con scadenza negli esercizi futuri, è subordinato al raggiungimento di parametri reddituali. Le rilevazioni contabili riflettono la miglior stima alla data della presente relazione.

## Dati societari e informazioni per gli azionisti

### **Sede legale**

Reply S.p.A.  
Corso Francia, 110  
10143 TORINO – ITALIA  
Tel. +39-011-7711594  
Fax +39-011-7495416  
[www.reply.eu](http://www.reply.eu)

### **Dati legali**

Capitale Sociale: Euro 4.795.885,64 i.v.  
Codice Fiscale e R.I. di Torino n. 97579210010  
Partita IVA 08013390011  
REA di Torino 938289

### **Direzione marketing e comunicazione**

E-mail: [marketing@reply.it](mailto:marketing@reply.it)  
Tel. +39-011-7711594  
Fax +39-011-7495416

### **Rapporti con gli investitori**

E-mail: [investor@reply.it](mailto:investor@reply.it)  
Tel. +39-02-535761  
Fax +39-02-53576444

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

**Reply S.p.A.**

Corso Francia, 110  
10143 Torino - Italia  
Tel. +39-011-7711594  
Fax +39-011-7495416  
[info@reply.it](mailto:info@reply.it)