



**REPLY**  
**RESOCONTO**  
**INTERMEDIO**  
**DI GESTIONE**  
**AL 31 MARZO 2018**

**REPLY**

**RESOCONTO**

**INTERMEDIO AL 31**

**MARZO 2018**



# INDICE

Consiglio di Amministrazione	4
Dati di sintesi	8
Reply Living Network	11
Sintesi della gestione del primo trimestre 2018 ed evoluzione prevedibile dell'attività'	25
Prospetti contabili consolidati e note di commento	28
Dichiarazione ai sensi dell'articolo 154-bis, 2° comma, del decreto legislativo 24 febbraio 1998, n. 58	35
Prospetti allegati	37

# CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE

**Presidente e Amministratore Delegato**

Mario Rizzante

**Amministratore Delegato**

Tatiana Rizzante

**Consiglieri**

Filippo Rizzante

Daniele Angelucci

Claudio Bombonato

Elena Maria Previtiera

Fausto Forti (1) (2) (3)

Secondina Giulia Ravera (1) (2)

Francesco Umile Chiappetta (1) (2)

**Collegio Sindacale**

**Presidente**

Giorgio Mosci

**Sindaci effettivi**

Piergiorgio Re

Ada Alessandra Garzino Demo

**Società di Revisione**

EY S.p.A.

(1) Amministratori non investiti di deleghe operative.

(2) Amministratori indipendenti ai sensi del Codice di Autodisciplina elaborato dal Comitato per la Corporate Governance

(3) Lead Independent Director

# DATI DI SINTESI

## DATI DI SINTESI

(in migliaia di euro)

<b>Dati economici</b>	<b>Q1 2018</b>	<b>%</b>	<b>Q1 2017</b>	<b>%</b>
Ricavi	238.880	100,0	208.405	100,0
Margine operativo lordo	32.201	13,5	28.059	13,5
Risultato operativo	28.673	12,0	25.155	12,1
Risultato ante imposte	28.303	11,8	25.344	12,2

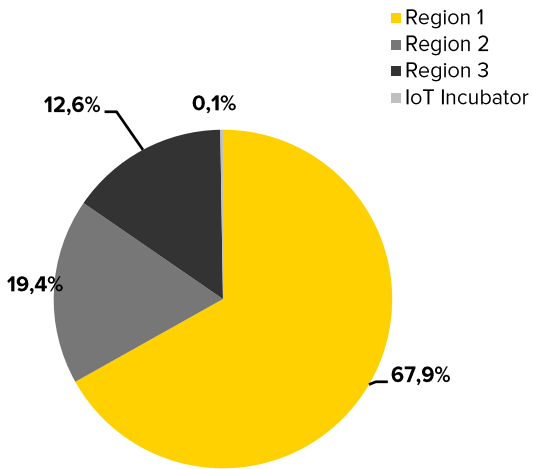
	<b>31/03/2018</b>	<b>31/03/2017</b>
<b>Investimenti</b>	3.206	2.522

	<b>31/03/2018</b>	<b>31/12/2017</b>
<b>Posizione finanziaria netta</b>	124.033	57.030

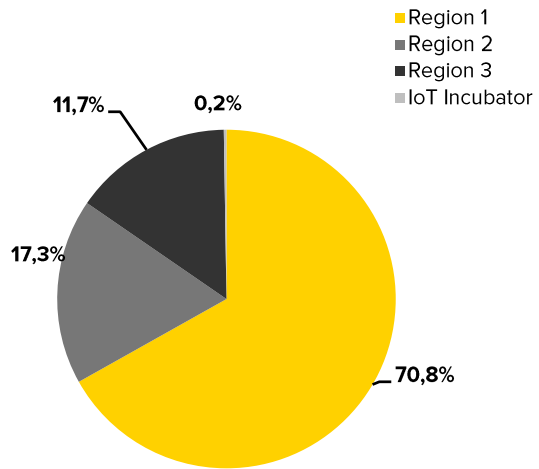
	<b>31/03/2018</b>	<b>31/03/2017</b>
<b>Dipendenti</b>	6.664	6.205



**RICAVI PER REGION (\*)**  
**31 marzo 2018**

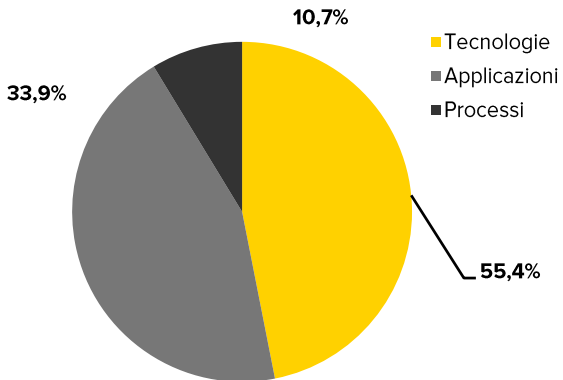


**RICAVI PER REGION (\*)**  
**31 marzo 2017**

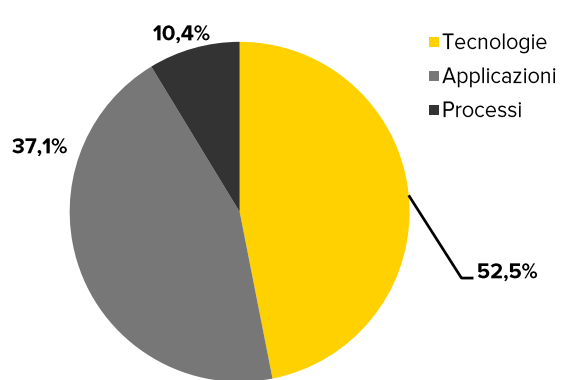


(\*)  
 Region 1: ITA, BRA, POL, ROU, USA  
 Region 2: DEU, CHE, CHN, HRV  
 Region 3: GBR, BEL, BLR, FRA, LUX, NLD, PRT

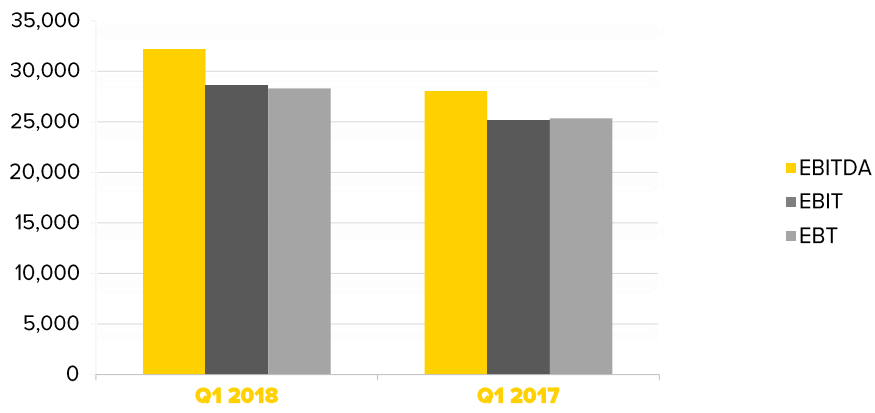
**RICAVI PER LINEE DI BUSINESS**  
**31 marzo 2018**



**RICAVI PER LINEE DI BUSINESS**  
**31 marzo 2017**



## ANDAMENTO DEI PRINCIPALI INDICATORI ECONOMICI



# REPLY LIVING NETWORK

## REPLY LIVING NETWORK

Reply è un gruppo specializzato in consulenza, system integration e digital services, dedicato all'ideazione, progettazione e implementazione di soluzioni basate sui nuovi canali di comunicazione ed i media digitali.

Costituita da un modello a rete, Reply affianca i principali gruppi industriali nella definizione e nello sviluppo di modelli di business abilitati dai nuovi paradigmi tecnologici e di comunicazione, quali, ad esempio, big data, cloud computing, digital communication, internet degli oggetti, mobile e social networking, 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 design, di processo e tecnologica;

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

**Digital Services** - servizi innovativi basati sui nuovi canali di comunicazione e trend digitali.

## MARKET FOCUS

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

### **Telco & Media**

Reply lavora con i principali operatori telco e media nella definizione e nell'implementazione delle strategie di digital transformation applicate ai principali processi core. In particolare, Reply ha definito un'offerta integrata di consulenza strategica e tecnologica per supportare la progettazione, la definizione e la gestione delle reti di nuova generazione, basate sui paradigmi SDN (Software Defining Network), in grado di integrare e gestire reti virtuali (Network Virtualization) tramite i servizi di network engineering e di network operations. Le soluzioni sviluppate da Reply sono state anche applicate ai network mediation layer utilizzati nel mondo automotive per rendere possibile la comunicazione in modalità 3G-4G fra il centro servizi e controllo (NOC-SOC) e le autovetture equipaggiate con le "black box".

Reply lavora, inoltre, con i principali operatori europei nel rinnovamento dei sistemi OSS/BSS verso modelli di servizio sempre più focalizzati sul cliente e su una impostazione omnichannel dell'offerta.

Reply, infine, è impegnata nell'ideazione e realizzazione di servizi e applicazioni disegnati per i dispositivi mobile di ultima generazione (contenuti audio/video in logica on-demand o lineare, integrazione con connected products, servizi di assistenza clienti e customer engagement omnichannel).

### **Financial Services**

Reply è sempre più attiva nel supportare la trasformazione delle financial institutions europee. In questo ambito Reply lavora con alcune delle principali realtà del settore su numerose tematiche chiave, come ad esempio la definizione di strategie multicanale di digital experience e customer engagement complete: dal digital branding all'implementazione di app strategy; dallo sviluppo di una nuova generazione di portali e touchpoints multicanale alla completa ridefinizione delle architetture tecnologiche sottostanti, all'analisi dei nuovi customer journey con iniziative di marketing evoluto in ottica data driven.

Per quanto riguarda l'area del wealth management, Reply ha una forte presenza sul mercato e ha sviluppato un'ampia gamma di competenze e soluzioni specifiche volte, ad esempio, ai modelli emergenti di consulenza e alle soluzioni e piattaforme di remote advice. Nell'area del Governance, Risk, Control (GRC), Reply opera con una divisione di consulenza dedicata e fortemente specializzata sulle tematiche di risk evaluation e risk control. In tale ambito Reply è impegnata, presso numerose primarie istituzioni finanziarie, in un ampio spettro di attività legate al processo di implementazione delle normative dell'Unione Bancaria Europea ed allo sviluppo dei relativi modelli e soluzioni.

Un'altra tematica di forte presenza e specializzazione per Reply è quella dei mobile payments e dei servizi di m-commerce ad essi connessi. Reply offre sia servizi di consulenza sia un'ampia gamma di modelli e soluzioni architeturali basati su differenti standard, tecnologie e profili di utilizzo, rivolti sia al mercato bancario/assicurativo sia ai nuovi players emergenti nel settore dei pagamenti, anche sfruttando le nuove opportunità offerte dalla entrata in vigore della normativa PSD2.

Un tema di forte interesse per Reply riguarda anche le soluzioni IoT, in particolare applicate a comparti assicurativi quali auto, casa e salute, dove Reply è presente con progettualità di avanguardia per alcuni key players del settore.

### **Manufacturing & Retail**

Reply affianca le aziende nelle fasi di trasformazione e gestione dei sistemi informativi: dal disegno strategico alla comprensione e ridefinizione dei principali processi, fino alla realizzazione di soluzioni che integrano le applicazioni core in ambito produzione e distribuzione. Le aree di focalizzazione e di sviluppo delle competenze riguardano: supporto dei processi di gestione fornitori e acquisto, disegno e realizzazione di sistemi di controllo e pianificazione basati sulla nuova generazione di Cloud ERP; pianificazione e controllo delle unità produttive (MES); distribuzione e movimentazione di prodotti su reti logistiche complesse (SCE). Le piattaforme e le applicazioni cloud native così come l'attenzione agli aspetti abilitanti della trasformazione digitale rappresentano la componente tecnologica principale dell'offerta Reply.

Industry 4.0 e logistic 4.0 sono sempre più elementi chiave per lo sviluppo strategico delle aziende del comparto; in particolare, introdurre crescenti livelli di flessibilità all'interno dello shopfloor rappresenta la nuova sfida competitiva per le aziende di trasformazione. Reply ha potenziato significativamente le proprie offerte in tale ambito. Si è completata la reingegnerizzazione, il porting su piattaforma Cloud delle soluzioni proprietarie per la SCE e il MES. Sulla base dei paradigmi dell'Internet degli oggetti del cloud computing e dei big data, è stata sviluppata la capacità di interagire con le nuove generazioni di sensori presenti a bordo delle linee produttive e dei prodotti con l'obiettivo di costituire il back bone della prossima generazione di applicazioni per la logistica e il manufacturing.

Per il mercato retail Reply ha definito una specifica linea di offerta che unisce servizi di consulenza con il design e lo sviluppo di soluzioni integrate web, mobile, call centre e servizi in-store. La centralità del cliente è un tema fondante in cui i dispositivi digitali, l'innovazione dei canali digitali e dei luoghi fisici si uniscono per creare un'unica esperienza utente, coinvolgente e coerente.

### **Energy & Utilities**

Il settore dell'energy e delle utility ha confermato il trend crescente nella diffusione su scala industriale di tecnologie innovative in ogni area della catena del valore. Spinti da pressioni di mercato e regolatorie, gli operatori stanno orientando in modo deciso gli investimenti a favore della digitalizzazione, dell'ottimizzazione della programmazione e dell'esercizio degli impianti di generazione, trasporto e distribuzione dell'energia elettrica.

In questo scenario di profonda trasformazione, Reply si pone tra i partner di riferimento per le società del settore, coniugando la conoscenza del mercato e dei suoi processi peculiari con una capacità distintiva nella progettazione, realizzazione e gestione di soluzioni applicative e tecnologiche a supporto del "core business" nelle aree di generazione, trading & risk management, pricing & forecasting, metering, billing e CRM.

Le consolidate competenze nell'introduzione delle nuove tecnologie (IoT, big data, cloud, mobile, ecc.) sono state, inoltre, verticalizzate sui modelli operativi delle varie aree della catena del valore dell'energy & utility e in particolare nella definizione e nello sviluppo di nuovi modelli in ambiti quali smart metering, mobilità elettrica, monitoraggio ed ottimizzazione impianti, smart grid, asset & work mangement.

Reply, infine, affianca i propri clienti nell'adozione di nuovi paradigmi di energy management volti all'efficientamento energetico, ambito dove si propone con un'offerta completa, rivolta sia alle società di vendita dell'energia sia ai clienti finali.

### **Healthcare & Government**

Un importante ambito di specializzazione per Reply è la telemedicina, ovvero la sanità digitale, che è destinata a spostare sempre di più terapie e monitoraggio dei pazienti fuori dall'ospedale. Le aree che maggiormente possono impattare il modello organizzativo sono: telemonitoraggio a casa dei malati, ricetta elettronica, e-health per la gestione dei malati cronici. Per tali scenari Reply ha realizzato una piattaforma specifica in grado di abilitare una rete di comunicazione integrata tra i pazienti e gli operatori territoriali a vari livelli: ospedali, case di cura, centri sanitari di assistenza, centri sociali e quant'altro.

In Inghilterra, infine, Reply lavora con diversi enti governativi tra cui il Ministero della Difesa (MoD), per il quale ha contribuito a definire e implementare un nuovo approccio all'utilizzo dell'architettura IT, a supporto dei processi decisionali, in grado di integrare flussi di informazioni eterogenei, migliorando la gestione dei dati e garantendo al contempo, la completa visibilità delle risorse disponibili.

## **INNOVAZIONE TECNOLOGICA**

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

### **Artificial intelligence**

L'intelligenza artificiale, uno dei sogni alla base dell'informatica stessa, è una disciplina che esiste da molto tempo. Rimasta per anni solamente una chimera a causa dell'indisponibilità dei sistemi e dei dati, sta diventando oggi una realtà in grado di portare vantaggi concreti in diversi contesti. Nei prossimi anni avverranno rivoluzioni in qualsiasi campo, in ambito industriale ma anche legate alla società e alla vita privata degli individui.

Già oggi l'intelligenza artificiale è, però, pronta per essere utilizzata nelle aziende. Il machine learning è, infatti una soluzione già adottabile in grado di automatizzare i processi migliorandone la qualità. Reply applica i risultati della ricerca sull'intelligenza artificiale a scenari di impiego reale in diversi settori, realizzando progetti che integrano nei sistemi aziendali le ultime tecnologie di machine learning, dal deep learning al cognitive

computing, dai recommendation systems ai predictive engines, dalla data robotics fino ai chatbot. In questi ambiti Reply collabora con i principali player mondiali di tecnologie.

In particolare, l'offerta di Reply in ambito intelligenza artificiale si articola su tre elementi: l'interazione uomo-macchina (con lo studio di sistemi di conversazione e riconoscimento del linguaggio naturale), i processi (Intelligent Process Automation) e le decisioni (Data prediction e Data prescription). Il fattore indispensabile per l'implementazione di progetti di Intelligenza Artificiale è il dato: senza un'ampia disponibilità di dati, sia storici che aggiornati in tempo reale, l'AI non può portare risultati. Per questo Reply opera non solo con tecnologie di machine learning e reti neurali, ma con la gestione e il trattamento dei big data attraverso tecniche di advanced analytics.

### **Blockchain**

La tecnologia blockchain rappresenta una nuova opportunità per ridisegnare profondamente i concetti di trust, proprietà e scambio. Si tratta di un salto ulteriore per i sistemi web-based, che segue l'affermazione congiunta, di social network e dispositivi mobili. Il potenziale disruptive dei protocolli blockchain è racchiuso nella possibilità di disintermediare qualunque processo di trade regolato da un garante, o Trusted Third-Party (TTP). L'elevato potenziale e l'ampio range applicativo sono stati riscontrati in modo cross-industry.

Il Competence Center di Reply in ambito di blockchain, impegnato in diversi verticali industriali tra cui Banking, Energy & Utility, Healthcare, Insurance, Retail e Telco & Media, accelera l'adozione da parte delle aziende clienti delle tecnologie blockchain più diffuse, come bitcoin, ethereum, hyperledger e multichain. Inoltre, le competenze consolidate in ambito system integration, si riflettono nella possibilità di interfacciarsi ai servizi blockchain-as-a-Service dei maggiori IT vendor, rendendo le soluzioni blockchain Reply "enterprise-ready".

### **Cloud Computing**

Il cloud computing si è affermato come una delle più importanti rivoluzioni che le aziende si siano trovate a dover affrontare. L'offerta di ambienti virtuali e di servizi da parte dei maggiori vendor mondiali ha di fatto modificato, se non stravolto, il concetto di IT come tradizionalmente veniva interpretato, portandolo a divenire da una semplice commodity a uno degli elementi fondamentali su cui impostare la propria digital transformation.

Parallelamente, la sempre maggiore maturità del cloud, qualunque sia la declinazione (IaaS, PaaS o SaaS), sta portando service provider e system integrator a definire offerte specifiche su temi altamente strategici, quali la coesistenza del cloud con applicazioni tradizionali on premises ed il tema della sicurezza della gestione del dato.



Per rispondere alle esigenze di trasformazione strategica, tecnologica e di change management necessarie all'implementazione del modello cloud più adatto alle specifiche esigenze, Reply ha definito un'offerta strutturata nei seguenti punti:

- un supporto consulenziale (dal processo alla gestione operativa) in grado di affiancare i clienti nella comprensione, nella scelta e nella evoluzione delle migliori soluzioni tecnologiche e applicative;
- un servizio di end to end provider che, forte della partnership con i principali vendor mondiali tra cui Amazon Web Services, Google, Microsoft, Oracle Sap 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 sulle piattaforme applicative proprietarie Reply.

### **Customer Engagement**

La rapida evoluzione di strumenti di data analytics è stata innescata dalle grandi innovazioni delle aziende tecnologiche e si caratterizza per l'utilizzo di metodologie di analisi data driven, i cui benefici sono frutto della larga disponibilità dei dati e della crescente capacità computazionale per la loro analisi. In particolare, l'approccio data driven sta definendo un nuovo paradigma per la progettazione e la gestione delle iniziative di marketing rivolte al cliente. Infatti, una volta interpretati i bisogni del singolo cliente sulla base dei dati e delle analisi fornite dalle piattaforme di CRM (i.e., Customer Relationship Management), diviene possibile definire campagne di marketing one to one, lanciabili in tempo reale per rispondere a precise esigenze.

Con lo scopo di sfruttare questo vantaggio competitivo e definire una piattaforma consulenziale e strategica, Reply ha creato un centro di competenza focalizzato sul tema della customer robotics. Grazie all'esperienza maturata dalla iniziativa in numerosi settori (es. automotive, financial services, utilities, retail, etc.) Reply ha definito un proprio framework per lo sviluppo e l'implementazione di processi relativi all'interazione diretta con il cliente integrando modelli di machine learning, l'intelligenza artificiale e i sistemi cognitivi, volti al riconoscimento e all'anticipazione dei bisogni sui diversi canali digitali.

L'approccio customer robotics permette l'ideazione, la progettazione e l'implementazione di servizi tesi a fornire strumenti customer service di tipo data driven, quali sistemi di raccomandazione per prodotti in catalogo e sistemi conversazionali in grado di comprendere e interagire in modo autonomo attraverso il linguaggio naturale.

Reply, infine, investe costantemente nelle proprie competenze sulle principali piattaforme e soluzioni di CRM ed eCommerce, grazie ad un solido ecosistema di partnership con i leader mondiali del settore, tra cui Microsoft, Oracle, SAP e Salesforce.

### **Data & Analytics**

Le tecnologie big data sono uscite dall'ambito più strettamente tecnologico per diventare una delle leve nella trasformazione digitale delle imprese. Sono infatti stati avviati significativi progetti sui dati con l'obiettivo di definire programmi volti a migliorare le performance del business (es: la tematica del risk management nelle financial institution), a innovare i modelli di servizio (es: polizza passenger car nel comparto assicurativo ) o a conoscere e servire meglio i propri clienti (es: i loyalty program nel retail).

Reply, unendo competenze tecnologiche di data analysis, data modeling e di data process reengineering, ha agevolato il percorso di avvicinamento dei propri clienti alla tematica big data, favorendo l'attivazione di un reale e concreto percorso di cambiamento culturale e introducendo un nuovo approccio alla gestione del dato.

In particolare, Reply ha affiancato le aziende nell'applicazione delle tecnologie Big Data (con la realizzazione di architetture basate sul nuovo concetto di "data lake") e nello sviluppo e applicazione di modelli analitici avanzati, affiancando gli esperti di business con i data scientist per ridefinire i processi core aziendali in chiave data-driven.

Reply ha, inoltre, avviato lo sviluppo di una specifica proposizione in ambito di machine learning, per gestire la crescente richiesta da parte delle aziende di automatizzare processi digitalizzati a minor impatto (es. riconciliazione fatture) accrescendo al contempo la capacità di costruire servizi a valore aggiunto basati su innovativi modelli di process automation tramite deep learning, image recognition e prescriptive analytics.

Per supportare al meglio i propri clienti nell'introduzione delle tecniche avanzate di utilizzo dei dati Reply ha inoltre sviluppato un programma di formazione per creare una nuova generazione di data scientists in grado di sfruttare al meglio le tecniche di machine learning e data analysis.

### **Design consulting**

In un mondo sempre più digitale e connesso la "customer experience" è diventata un fattore chiave di differenziazione di un'offerta, tanto in ambito B2C quanto in ambito B2B. Reply aiuta i suoi clienti a creare esperienze di prodotto-servizio innovative e distintive partendo dall'analisi dei bisogni delle persone, dagli obiettivi strategici di business e dagli abilitatori tecnologici, sintetizzandole in customer journey e prototipi che rendano i risultati immediatamente tangibili e validabili e, infine, sviluppandole in modalità iterativa e agile fino al loro lancio sul mercato.

Allo stesso tempo, un approccio centrato sui clienti richiede un cambiamento nell'organizzazione, che deve essere allineata non tanto alle sue funzioni interne - e ai sistemi IT sottostanti - quanto al customer journey. Reply supporta le organizzazioni nel gestire il cambiamento al fine di renderle più customer-centric, ricettive agli input e al feedback del mercato e veloci nel rilasciare nuovi prodotti e servizi attraverso la mobilitazione di team cross-funzionali che lavorano in autonomia e per obiettivi.

Reply ha ulteriormente investito nell'acquisizione di talenti e competenze in questo settore espandendo ulteriormente i due design studio di Milano e Monaco di Baviera che offrono supporto a clienti in tutta Europa.

### **Digital Experience**

Real Time Marketing, intelligenza artificiale e l'analisi del customer journey sono le tre tecnologie di trasformazione che impatteranno maggiormente sulla relazione dei brand con i propri clienti e prospect. L'utilizzo di queste tecnologie consente infatti ai brand di incrementare i propri risultati di marketing attraverso un continuo miglioramento della customer experience, della fidelizzazione e della crescita dei propri clienti.

Sfruttare al meglio queste capacità emergenti significa anche costruire una visione del singolo cliente sempre più basata sui dati. Il crescente interesse per gli strumenti di identificazione cross-device e le soluzioni di marketing basate sull'account (ABM) sottolineano il sempre maggiore interesse da parte dei marketer verso tecnologie e modelli in grado di fornire interazioni mirate e coerenti tra gli owned, earned e paid media.

In questo ambito Reply ha sviluppato un insieme di competenze esteso e approfondito, in grado di spaziare dalla narrazione digitale alla visione strategica multiplatforma, dall'interazione contestuale alla relazione omnichannel fidelizzante, dalla capacità di data recognition per la cattura di grandi quantità di informazioni a una conseguente competenza di data analysis per riuscire a trasformarle in efficaci market insight.

A estendere ulteriormente questo scenario, vi è la necessità di garantire una comunicazione coerente tra i vari media, attraverso un'unica filiera consulenziale, ideativa e produttiva che incorpori, al suo interno, anche una strategia di multimedia asset management. Oltre alla creazione e gestione di ogni aspetto della brand image in chiave digitale interattiva, le competenze Reply includono creatività e tecnologia applicate a importanti settori quali telefonia mobile, e-commerce, gaming e internet degli oggetti 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.

Reply in questi anni ha costruito specifiche competenze e soluzioni per supportare le aziende anche sullo sviluppo di progetti di immersive experience attraverso la realtà aumentata e la realtà virtuale che sempre più impatteranno nelle strategie di marketing dei brand più innovativi.

Altro importante ambito che vede Reply al fianco delle aziende clienti è quello relativo alla comunicazione sui social digitali, vero e proprio mainstream in forte sviluppo negli ultimi anni e, oggi più che mai, proclamata arena globale della relazione marca-utente. Reply ha, quindi, inserito a portfolio un'offerta per supportare le aziende nelle attività strategiche necessarie a posizionare correttamente un brand, anche all'interno dei canali social: dalle attività di monitoring e assessment al design dell'architettura dei KPI di relazione, dalle attività di promozione, come couponing e social gaming, passando per il content marketing, fino ad arrivare ad attività di CRM e social caring.

I social network sono sempre più connessi alle attività di marketing digitale che Reply integra in un modello di relazione universale, basato su competenze di analisi e di attivazione di paid, owned ed earned media per abilitare e ottimizzare un posizionamento delle aziende integrato sui canali di relazione con il proprio ecosistema: social network, motori di ricerca, siti di comparazione, piazze di shopping e social shopping, network di affiliazione, email, applicazioni, canali di lead generation.

### **Digital Payments**

L'ampia diffusione di dispositivi mobili presso i consumatori e la nascita di nuovi strumenti di pagamento, che vedono nella componente mobile un fattore abilitante, fanno del settore dei pagamenti uno degli ambiti a più elevato tasso di crescita. Reply ha definito un'offerta dedicata – basata su servizi di consulenza e piattaforme tecnologiche – per affiancare banche, istituzioni finanziarie, società di telecomunicazioni, utilities e retailers nei processi di creazione ed erogazione di servizi innovativi di remote e proximity digital payment.

Asset tecnologico è HI Credits™, la piattaforma Reply che, sfruttando le tecnologie a disposizione degli smartphone, abilita servizi di pagamento personalizzati e contestualizzati. HI Credits™ è in grado di gestire tutti i principali circuiti di carte di pagamento, le soluzioni di digital payment token based (Apple Pay, Samsung Pay e Google Pay) ed i trasferimenti di denaro basati su conto corrente nelle modalità person to person (P2P) e person to business (P2B).

## **E-Commerce**

Consumatori sempre più esigenti e in mobilità, richiedono oggi alle aziende un'esperienza completamente integrata, personalizzata e quanto più possibile unificata attraverso i diversi canali fisici e digitali. In un simile scenario di acquisto, il successo di questo comparto sta nella capacità di investire in servizi volti a promuovere ed arricchire la relazione e l'interazione tra venditori e clienti, innovandosi continuamente e estendendo i modelli di vendita con nuove strategie multicanale, in grado di offrire ai consumatori differenti touchpoint da utilizzare per l'acquisto dei prodotti e che offrano un'esperienza unica, integrata e veloce. Un esempio è la sempre più diffusa affermazione di processi di acquisto basati su modelli di "click and collect", molto utili per evitare costi aggiuntivi di consegna o imprevisti quali ritardi: si acquista online e si va in negozio a ritirare gratuitamente il prodotto. sempre più diffuso utilizzo dei social media per la comparazione dei prezzi e dei prodotti ha ulteriormente arricchito e modificato i processi di acquisto che si basano su uno scambio di informazioni ed interazioni multicanale in cui la transazione nasce e si completa, senza soluzione di continuità, tra chat, social media, store online e negozio fisico.

Un'evoluzione di tale dimensione nello scenario classico di acquisto, ha portato Reply a definire una strategia omni channel incentrata sui bisogni del cliente in grado di abilitare le aziende a fornire al consumatore finale un'esperienza completamente integrata ed unificata attraverso i canali online, mobile e fisici, e dove il cliente si sente seguito e supportato nelle sue valutazioni e scelte (es. voice assistants, recommendation engine). Le soluzioni identificate da Reply prevedono la gestione end to end dell'intera catena del ciclo di vendita aziendale per ogni modello di business (B2B, B2C, B2B2C).

L'offerta Reply spazia dalla gestione dei prodotti e del catalogo, alle promozioni e l'ottimizzazione dei prezzi, dalla gestione del magazzino e della logistica, ai sistemi integrati per i call center, all'engagement dei clienti sia negli store fisici, utilizzando tecniche di proximity commerce, sia sui canali online sfruttando le potenzialità dei social media. Non ultimo Reply è in grado di costruire una digital experience non solo ricca e fluida per il cliente finale, ma anche in grado di creare una relazione emozionale con il brand che si vuole promuovere.

## **Enterprise Architecture & Agile**

I recenti cambiamenti di paradigma in ambiti come cloud computing, mobile, IoT e big data, insieme ai più maturi modelli di delivery Agile e DevOps, hanno reso il panorama IT irricognoscibile rispetto a pochi anni fa. Al fine di eccellere nell'economia digitale, caratterizzata dalla convergenza fra il fisico e il digitale, le organizzazioni devono, infatti, rimuovere i confini tra business e IT. Questo consentirà alle imprese di operare rapidamente per sfruttare le nuove innovazioni a loro disposizione, procedendo però con cautela per evitare di danneggiare sistemi e processi esistenti.

Questo nuovo approccio alla tecnologia richiede modelli di agile delivery, in cui piccoli team multidisciplinari, altamente qualificati, implementano un processo di cambiamento end-to-end in tempi molto rapidi, lavorando direttamente con i responsabili delle diverse aree di business. Reply supporta i propri clienti, in ambito di enterprise architecture, attraverso l'utilizzo di un ampio catalogo di framework, metodi e modelli architetturali consolidati in numerosi progetti realizzati per grandi gruppi industriali, media e dei servizi.

### **Industrie 4.0**

La quarta rivoluzione industriale è l'effetto combinato di connettività, potenza di elaborazione dei dati, automazione meccanica di nuova generazione, machine learning e intelligenza artificiale. I modelli di Industrie 4.0 stanno rapidamente ridefinendo i siti produttivi di tutto il mondo trasformandoli in sistemi interconnessi con la filiera di approvvigionamento, la logistica, le vendite, i prodotti stessi e la catena di supporto e manutenzione. Gli impianti diventano ecosistemi aperti che devono essere in grado di adattarsi in modo autonomo a nuovi compiti, di operare la propria manutenzione e di predire il miglior flusso di input e output attraverso la comunicazione costante con le catene di distribuzione, raggiungendo livelli di efficienza e controllo che minimizzano i costi e massimizzano i risultati.

Reply ha sviluppato per questo nuovo mondo globale di produzione interconnessa una suite di soluzioni integrate, capaci di rendere i propri clienti flessibili, connessi e efficienti. In particolare la missione di Reply è quella di accompagnare i propri clienti nell'intero percorso di trasformazione: dalla progettazione e sviluppo di soluzioni che aprano i siti produttivi e li interconnettono all'intero mondo digitale al disegno e implementazione di soluzioni in grado di rendere i prodotti "intelligenti", connessi e digitali.

Il percorso di digitalizzazione delle aziende è una trasformazione che avviene nel medio periodo, resa possibile e concreta dall'utilizzo di tutti i pilastri verticali e orizzontali dell'Industria 4.0. (Robotica, Digital Twin, Cloud e Fog Computing, realtà aumentata, big data, intelligenza artificiale e machine learning,...).

### **Internet degli Oggetti**

La spinta alla convergenza tra telco, media ed elettronica di consumo porta alla necessità di interpretare come "device in rete" oggetti oggi slegati da ogni forma di connettività. Una delle maggiori rivoluzioni in corso consiste, pertanto, nel collegamento progressivo non solo di computer e di device, ma di una molteplicità di oggetti materiali che dà vita ad una rete sempre più pervasiva e integrata con la realtà quotidiana delle persone.

Reply ha progettato e sviluppato HI Reply™, una piattaforma di servizi, device e middleware, sulla quale basare applicazioni verticali specifiche quali, ad esempio, logistica avanzata, sicurezza ambientale, contactless payment e tracciabilità dei prodotti. Reply ha seguito il trend di verticalizzazione iniziato negli anni precedenti, consolidando il proprio posizionamento nei settori Smart Home, sanitario, assicurativo e Automotive.

In seguito alle incentivazioni promosse a livello locale (industrie 4.0 in Germania, Piano Calenda in Italia), che hanno portato ad una spinta nell'applicazione dell'IoT all'industria, Reply ha definito una soluzione proprietaria di Manufacturing Operation Management. All'interno dell'ecosistema IoT di Reply sono state sviluppate verticalizzazioni specifiche per il settore dell'energia.

## **Mobile**

In ambito mobile Reply affianca le aziende nel definire scenari d'interazione con i propri utenti basati su applicazioni ed architetture omnicanale in grado di rispondere ai bisogni che il nuovo scenario di mercato sta imponendo: appeal ed alta usabilità dei servizi; alte performance; creazione di architetture abilitanti in grado di integrare in modo flessibile nuovi canali e tipologie di device attraverso cui erogare servizi e contenuti in base alle specifiche linee guida di ciascuna piattaforma.

In particolare, per quanto riguarda il fenomeno in crescita esponenziale, dei video in mobilità - dove la qualità e la stabilità della fruizione sono essenziali per garantire il successo del servizio - Reply è impegnata con team di design, sviluppo, validazione e monitoraggio nei principali progetti europei per l'erogazione di servizi di OTT-TV.

Reply, inoltre, ha costituito una propria application factory dedicata alle mobile applications in ambito sia business che consumer. All'interno della factory, accanto a team di sviluppatori specializzati sulle diverse piattaforme, è presente un laboratorio di user experience, che basa la propria attività su un approccio "data-driven" utilizzando strumenti e metodologie che focalizzano l'attenzione sugli utenti e sui loro bisogni e comportamenti.

## **Realtà Aumentata, Realtà Virtuale**

Il successo della realtà virtuale è continuato anche nel corso del 2017 sia nel mercato del puro entertainment con l'uscita di diversi prodotti di qualità (tra i quali Theseus-VR prodotto da Reply) sia in ambito professionale. I diversi visor apparsi sul mercato negli ultimi mesi (Google Daydream, ACER, ASUS, HP, Lenovo,...) che vanno ad affiancarsi ai prodotti più conosciuti (Oculus e HTC Vive) insieme alla generale riduzione dei prezzi degli stessi, sono la testimonianza di un mercato che si sta espandendo sempre di più. Gli ambiti di maggiore sviluppo di questa tecnologia sono in settori professionali all'interno dei processi produttivi delle aziende (formazione, supporto alla manutenzione, controllo qualità) o a supporto delle vendite (e-commerce).

Combinando le esperienze in ambito 3D derivanti dal mondo del gaming con le competenze mobile e con le nuove tecnologie nel mondo dei wearable devices Reply ha, quindi, sviluppato un'offerta specificamente orientata allo sviluppo di soluzioni pensate per aumentare il coinvolgimento degli utenti.

Fanno parte di questa offerta sia lo sviluppo di applicazioni di realtà aumentata (volte a visualizzare un prodotto virtuale in un ambiente reale) che applicazioni di realtà immersiva specificamente pensate per far vivere all'utente un'esperienza coinvolgente, trasportandolo in un ambiente virtuale e navigabile.

## **Risk Management, Privacy & Security**

La divisione di Risk & Regulatory Management Consultancy di Reply opera a livello europeo fornendo servizi per iniziative di Risk, Finance, Treasury e Compliance all'interno del settore dei servizi finanziari. In questi ambiti, Reply ha sviluppato una consolidata esperienza in programmi di change e remediation guidati da sviluppi normativi, nonché definito programmi di miglioramento strategico e operativo e ottimizzazione degli stessi.

Negli ultimi anni, i rischi informatici sono aumentati drasticamente, sia nell'ampiezza degli impatti che nella frequenza, portando a gravi violazioni della sicurezza e a centinaia di milioni di dati di clienti compromessi nel mondo. I parametri da considerare e tenere sotto controllo sono spesso interconnessi, difficili da catalogare in maniera ordinata e da affrontare singolarmente.

Per rispondere a questa crescente complessità, Reply ha definito un'offerta integrata, coerente e completa, per supportare i propri clienti nella definizione delle migliori strategie in ambito di security governance e security technology.

In particolare Reply è attiva in tutte le fasi realizzative di un piano di sicurezza integrato delle informazioni: dalla pianificazione strategica alla definizione dell'architettura enterprise per la sicurezza fino all'implementazione di specifiche contromisure informatiche. Reply, infine, grazie al proprio cyber security command center affianca grandi organizzazioni con servizi avanzati di computer security incident response.

### **Social Media**

Nell'ultimo decennio i social media hanno cambiato profondamente il modo in cui gli individui, di qualsiasi fascia di età, comunicano e si relazionano sia nella sfera privata che in quella professionale.

Internet si è così trasformato da uno strumento puramente informativo ad un enorme spazio di dialogo e conversazione, di ricerca, di acquisto e valutazione di marche e prodotti/servizi.

Nuove occasioni possono essere colte dai brand che sono in grado di analizzare e valorizzare le interazioni che si possono generare sui social media con le persone, siano essi clienti, prospect, dipendenti, partner o fornitori. Asset strategici sono quindi la capacità di osservazione dei fenomeni rilevanti, il processo di definizione delle attività di social media marketing più efficaci per rispondere alle esigenze di business del brand, la content curation data driven e le attività di social analytics.

Reply propone un innovativo approccio per la valorizzazione dell'identità digitale dei Brand sui canali social, in ottica di integrazione con gli altri touch point di relazione, a partire dai motori di ricerca - il cui confine con i social media è ormai labile - per terminare con la televisione, per analisi di second screen interaction.

I social media rappresentano un sistema prezioso di dati che ci consente di conoscere meglio il nostro utente e di generare actionable insight. I dati relativi, ad esempio, alle aspettative degli utenti, sono di supporto al marketing per riuscire ad anticipare i trend emergenti, i dati di Analytics, sono di supporto al team di comunicazione per definire puntualmente i cluster di comunicazione, i dati di interazione su adv ci consentono di ottimizzare le campagne per diminuire la dispersione nella comunicazione e per migliorare le performance di conversione.

### **Video Gaming**

Lo sviluppo del mercato dei videogame continua in maniera importante allargandosi a tutte le fasce di età e rimanendo equamente diviso tra il pubblico femminile e quello maschile. Quello che erroneamente qualcuno continua a considerare un fenomeno di nicchia è in realtà un fenomeno di massa ed è sicuramente una delle aree di consumo principali nell'ambito dello svago e dell'entertainment.

Il videogame è anche un linguaggio di comunicazione, una cultura che permea tutta la società e le aziende che devono continuamente migliorare il dialogo con i propri clienti guardano a nuove forme di "customer engagement" tra le quali il videogame gioca sicuramente un ruolo importante.

Reply ha sviluppato un'offerta in grado di soddisfare le esigenze della marca a 360°, dall'uso della realtà virtuale e della realtà aumentata alla realizzazione di giochi per insegnare (edutainment) o per promuovere un prodotto o un messaggio (advergame). Reply investe, costantemente, per offrire, attraverso l'uso delle tecnologie, esperienze di gioco sempre più innovative e coinvolgenti.

Reply ha avuto modo di affermare ulteriormente la propria capacità di creare prodotti di qualità in grado di rivolgersi ad un mercato internazionale. In particolare il rilascio del titolo Theseus-VR ha avuto una importante visibilità ed un buon riconoscimento dalla critica ed è stato reso disponibile su tutti i più importanti marketplace videoludici in ambito VR (Playstation VR; Oculus Store; Steam VR).



# **SINTESI DELLA GESTIONE DEL PRIMO TRIMESTRE 2018**

## **SINTESI DELLA GESTIONE DEL PRIMO TRIMESTRE 2018 ED EVOLUZIONE PREVEDIBILE DELL'ATTIVITÀ'**

Da inizio anno, il Gruppo ha registrato un fatturato consolidato pari a 238,9 milioni di Euro, in incremento del 14,6% rispetto al corrispondente dato del 2017.

Positivi tutti gli indicatori di periodo. Nel primo trimestre 2018 l'EBITDA consolidato è stato di 32,2 milioni di Euro (28,1 milioni di Euro nel 2017), pari al 13,5% del fatturato, con un EBIT di 28,7 milioni di Euro (25,2 milioni di Euro nel 2017), pari al 12,0% del fatturato.

L'utile, ante imposte, da gennaio a marzo 2018 è stato di 28,3 milioni di Euro (25,3 milioni di Euro nel 2017), pari all'11,8% del fatturato.

La posizione finanziaria netta del Gruppo, al 31 marzo 2018 è positiva per 124,0 milioni di Euro, in aumento rispetto ai 57,0 milioni di Euro registrati al 31 dicembre 2017 e ai 80,6 milioni di Euro al 31 marzo 2017.

La missione del nostro Gruppo è, da sempre, affiancare i clienti in un processo di innovazione tramite l'uso della tecnologia, intesa come leva competitiva. La chiusura in crescita del 2017 e il positivo avvio del 2018 sono solide basi su cui sviluppare ulteriormente Reply; l'obiettivo, adesso, è farne un punto di riferimento, consulenziale e tecnologico, sulle frontiere della tecnologia, quali ad esempio, il Cloud Computing, la Blockchain e l'Artificial Intelligence.



# **PROSPETTI CONTABILI CONSOLIDATI E NOTE DI COMMENTO**

## PROSPETTI CONTABILI CONSOLIDATI E NOTE DI COMMENTO

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

### REPLY CONTO ECONOMICO AL 31 MARZO 2018

(in migliaia di euro)	Nota	Q1 2018	%	Q1 2017	%
<b>Ricavi</b>	4	<b>238.880</b>	<b>100,0</b>	<b>208.405</b>	<b>100,0</b>
Acquisti	5	(4.044)	(1,7)	(2.947)	(1,4)
Lavoro	6	(118.365)	(49,6)	(105.494)	(50,6)
Servizi e costi diversi	7	(84.373)	(35,3)	(72.283)	(34,7)
Altri costi/(ricavi) operativi		104	-	377	0,2
<b>Costi operativi</b>		<b>(206.678)</b>	<b>(86,5)</b>	<b>(180.346)</b>	<b>(86,5)</b>
<b>Margine operativo lordo</b>		<b>32.201</b>	<b>13,5</b>	<b>28.059</b>	<b>13,5</b>
Ammortamenti e svalutazioni	8	(3.528)	(1,5)	(2.904)	(1,4)
<b>Risultato operativo</b>		<b>28.673</b>	<b>12,0</b>	<b>25.155</b>	<b>12,1</b>
(Oneri)/proventi finanziari	9	(370)	(0,2)	189	0,1
<b>Utile ante imposte</b>		<b>28.303</b>	<b>11,8</b>	<b>25.344</b>	<b>12,2</b>

### REPLY POSIZIONE FINANZIARIA NETTA

Il prospetto riportante la posizione finanziaria netta del Gruppo al 31 marzo 2018, analizzata per scadenza e confrontata con l'analoga situazione al 31 dicembre 2017 è di seguito riportato:

(in migliaia di euro)	31/03/2018	31/12/2017
Disponibilità liquide e mezzi equivalenti, netti	149.646	86.398
Attività finanziarie correnti	1.828	2.042
Debiti verso le banche	(12.633)	(16.365)
Debiti verso altri finanziatori	(798)	(942)
<b>Posizione finanziaria netta a breve termine</b>	<b>138.043</b>	<b>71.133</b>
Debiti verso le banche	(13.226)	(13.381)
Debiti verso altri finanziatori	(784)	(721)
<b>Posizione finanziaria a m/l termine</b>	<b>(14.010)</b>	<b>(14.102)</b>
<b>Totale posizione finanziaria netta</b>	<b>124.033</b>	<b>57.030</b>

## NOTA 1 - CRITERI DI REDAZIONE

Il Resoconto intermedio di gestione al 31 marzo 2018, relativo al primo trimestre dell'esercizio 2018, è predisposto in qualità di emittente STAR come richiesto da Borsa Italiana S.p.A. con comunicato n. 7587 del 21 aprile 2016, nonostante il D.Lgs. n. 25 del 15 febbraio 2016 ne abbia eliminato l'obbligo; il relativo contenuto è coerente con quanto stabilito dall'art 154-ter, comma 5, del D. Lgs. 24 febbraio 1998, n. 58.

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 2018, 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.

### NOTA 3 - AREA DI CONSOLIDAMENTO

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

Non vi sono state variazioni dell'area di consolidamento riferibili a nuove acquisizioni rispetto al 31 marzo 2017.

Si segnala che nell'elenco delle imprese e partecipazioni del Gruppo Reply, riportato in allegato, sono inoltre incluse nell'area di consolidamento le seguenti società start-up rispetto al 31 marzo 2017:

- Sense Reply S.r.l., società costituita nel mese di luglio 2017, di cui Reply S.p.A. detiene il 90% del capitale sociale;
- Sprint Reply S.r.l., società costituita nel mese di dicembre 2017, di cui Reply S.p.A. detiene il 100% del capitale sociale;
- Go Reply GmbH, società di diritto tedesco attivata nel mese di gennaio 2018, di cui Reply AG detiene il 100% del capitale sociale.

### NOTA 4 - RICAVI

I ricavi delle vendite e delle prestazioni, inclusa la variazione dei lavori in corso su ordinazione, ammontano a 238.880 migliaia di euro (208.405 migliaia di euro nel primo trimestre 2017) 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

Di seguito si riporta la ripartizione percentuale dei ricavi per region. Tale suddivisione rispecchia la gestione del Gruppo da parte del management e approssima la localizzazione della fornitura dei servizi.

<b>Region (*)</b>	<b>Q1 2018</b>	<b>Q1 2017</b>
Region 1	67,9%	70,8%
Region 2	19,4%	17,3%
Region 3	12,6%	11,7%
IoT Incubator	0,1%	0,2%
<b>Totale</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>

(\*)

Region 1: ITA, BRA, POL, ROU, USA

Region 2: DEU, CHE, CHN, HRV

Region 3: GBR, BEL, BLR, FRA, LUX, NLD, PRT

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

	<b>Q1 2018</b>	<b>Q1 2017</b>
Tecnologia	55,4%	52,5%
Applicazioni	33,9%	37,1%
Processi	10,7%	10,4%
<b>Totale</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>

## NOTA 5 - ACQUISTI

Il dettaglio è il seguente:

<b>(in migliaia di euro)</b>	<b>Q1 2018</b>	<b>Q1 2017</b>	<b>Variazione</b>
Licenze software per rivendita	2.580	1.457	1.124
Hardware per rivendita	133	322	(189)
Altri	1.330	1.169	162
<b>Totale</b>	<b>4.044</b>	<b>2.947</b>	<b>1.097</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 12.872 migliaia di euro è imputabile all'incremento complessivo registrato nel volume d'affari del Gruppo ed all'aumento del personale dipendente.

Al 31 marzo 2018 il numero di dipendenti era pari a 6.664 in crescita di 459 unità rispetto ai 6.205 del 31 marzo 2017.



## NOTA 7 – SERVIZI E COSTI DIVERSI

Il costo per prestazioni di servizi pari a complessivi 84.373 migliaia di euro (72.283 migliaia di euro nel primo trimestre 2017) è così composto:

<b>(in migliaia di euro)</b>	<b>Q1 2018</b>	<b>Q1 2017</b>	<b>Variazione</b>
Consulenze tecniche e commerciali	50.220	45.262	4.958
Spese viaggi per trasferte e formazione professionale	8.339	7.450	889
Servizi diversi	14.293	9.462	4.831
Spese ufficio	6.959	5.691	1.268
Noleggi e leasing	2.092	2.010	82
Costi diversi	2.472	2.409	63
<b>Totale</b>	<b>84.373</b>	<b>72.283</b>	<b>12.090</b>

La voce Servizi e Costi diversi ha subito un incremento di 12.090 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 contratti di affitto, canoni centro uffici e le spese per utenze.

## NOTA 8 - AMMORTAMENTI E SVALUTAZIONI

Gli ammortamenti relativi alle immobilizzazioni materiali sono stati calcolati sulla base di aliquote economico-tecniche determinate in relazione alle residue possibilità di utilizzo dei beni, ed hanno comportato un onere complessivo al 31 marzo 2018 di 1.974 migliaia di euro.

Gli ammortamenti delle immobilizzazioni immateriali hanno comportato al 31 marzo 2018 un onere complessivo di 1.554 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;
- ammortamento di altre attività immateriali riferite all'allocazione della differenza di consolidamento (Purchase price allocation) a seguito di alcune operazioni di Business combination.

## NOTA 9 – ONERI E PROVENTI FINANZIARI

Il dettaglio è il seguente:

<b>(in migliaia di euro)</b>	<b>Q1 2018</b>	<b>Q1 2017</b>	<b>Variazione</b>
Proventi finanziari	69	388	(320)
Oneri finanziari	(134)	(271)	136
Altri	(305)	72	(376)
<b>Totale</b>	<b>(370)</b>	<b>189</b>	<b>(560)</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.

La voce Altri comprende le differenze cambio risultanti dalla conversione di poste patrimoniali iscritte in valute diverse dall'euro nonché le variazioni di fair value di passività finanziarie in base allo IAS 39.

## NOTA 10 – POSIZIONE FINANZIARIA NETTA

La posizione finanziaria netta al 31 marzo 2018 evidenzia una disponibilità di 124.033 migliaia di euro, con un incremento di 67.003 migliaia di euro rispetto al 31 dicembre 2017. Il miglioramento rispetto al periodo precedente è interamente attribuibile ai flussi finanziari generati dalla gestione corrente.

I debiti verso le banche, per complessivi 25.859 migliaia di euro, si riferiscono principalmente ai finanziamenti bancari al servizio di operazioni di M&A.

## NOTA 11 – EVENTI SUCCESSIVI AL 31 MARZO 2018

Nel mese di aprile Reply ha rafforzato la propria presenza nel mercato nord americano con l'acquisizione del controllo di Valorem, società statunitense specializzata nella Digital Strategy e nella implementazione di soluzioni Cloud, Analytics e modelli di User Experience.

Valorem, con oltre 300 dipendenti distribuiti tra le sedi di Kansas City, Seattle, St.Louis e Kochi (India) è leader nei settori del cloud design e dei servizi a valore aggiunto su tecnologia Microsoft Cloud e ha tra i propri clienti alcuni dei principali gruppi internazionali, tra cui Boeing, Intel, Jeppesen, Microsoft e Red Bull.

L'investimento in Valorem si inserisce nella strategia di crescita internazionale di Reply, in particolare negli Stati Uniti, dove è già presente con uffici a Chicago e Detroit.

Si segnala inoltre che nel mese di aprile 2018, Reply ha perfezionato l'acquisto del complesso immobiliare sito in Torino e denominato "ex Caserma De Sonnaz".

L'immobile, dopo adeguata ristrutturazione, sarà adibito ad ospitare gli uffici della società.

## **NOTA 12 – 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**

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 2018 del gruppo Reply, corrisponde alle risultanze documentali, ai libri e alle scritture contabili.

Torino, 15 maggio 2018

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

**Giuseppe Veneziano**

# PROSPETTI ALLEGATI

## PROSPETTI ALLEGATI

### REPLY

#### Elenco delle partecipazioni al 31 marzo 2018

Denominazione sociale	Sede legale	Quota del Gruppo
<b>Società Capogruppo</b>		
Reply S.p.A.	Torino – Corso Francia, 110 - Italia	
<b>Società controllate consolidate integralmente</b>		
4brands Reply GmbH & CO. KG.	Minden, Germania	51,00%
Air Reply S.r.l. (*)	Torino, Italia	85,00%
Aktive Reply S.r.l.	Torino, Italia	100,00%
Arlanis Reply AG	Potsdam, Germania	100,00%
Arlanis Reply S.r.l.	Torino, Italia	100,00%
Atlas Reply S.r.l.	Torino, Italia	100,00%
Avantage Reply (Belgium) Sprl	Brussels, Belgio	100,00%
Avantage Reply (Luxembourg) Sarl	Itzig, Lussemburgo	100,00%
Avantage Reply (Netherlands) BV	Amsterdam, Netherland	100,00%
Avantage Reply Ltd.	Londra, Regno Unito	100,00%
Avvio Reply Ltd	Londra, Regno Unito	100,00%
Blue Reply GmbH	Guetersloh, Germania	100,00%
Blue Reply S.r.l.	Torino, Italia	100,00%
Breed Reply Investment Ltd	Londra, Regno Unito	80,00%
Breed Reply Ltd	Londra, Regno Unito	100,00%
Bridge Reply S.r.l.	Torino, Italia	60,00%
Business Reply S.r.l.	Torino, Italia	100,00%
Cluster Reply GmbH & CO. KG	Monaco, Germania	100,00%
Cluster Reply Informatica LTDA. (*)	San Paolo, Brasile	76,00%
Cluster Reply Roma S.r.l.	Torino, Italia	100,00%
Cluster Reply S.r.l.	Torino, Italia	100,00%
ComSysto GmbH (*)	Monaco, Germania	100,00%
Concept Reply GmbH	Monaco, Germania	100,00%
Consorzio Reply Energy	Torino, Italia	100,00%
Consorzio Reply Public Sector	Torino, Italia	100,00%
Data Reply GmbH (*)	Monaco, Germania	92,50%

Data Reply S.r.l.	Torino, Italia	100,00%
Discovery Reply S.r.l.	Torino, Italia	100,00%
e*finance consulting Reply S.r.l.	Torino, Italia	100,00%
Ekip Reply S.r.l.	Torino, Italia	100,00%
EOS Reply S.r.l.	Torino, Italia	100,00%
First Development Hub, LLC	Minsk, Bielorussia	100,00%
Forge Reply S.r.l.	Torino, Italia	100,00%
France Reply Ltd	Londra, Regno Unito	80,00%
Go Reply GmbH	Guetersloh, Germania	100,00%
Go Reply S.r.l.	Torino, Italia	100,00%
Healthy Reply GmbH	Düsseldorf, Germania	100,00%
Hermes Reply Polska zo.o	Katowice, Polonia	100,00%
Hermes Reply S.r.l.	Torino, Italia	100,00%
Industrie Reply GmbH (già Logistics Reply GmbH)	Monaco, Germania	100,00%
InEssence Reply GmbH	Düsseldorf, Germania	100,00%
IrisCube Reply S.p.A.	Torino, Italia	100,00%
Leadwise Reply GmbH	Darmstadt, Germania	100,00%
Lem Reply S.r.l.	Torino, Italia	100,00%
Like Reply S.r.l.	Torino, Italia	100,00%
Live Reply GmbH	Düsseldorf, Germania	100,00%
Logistics Reply S.r.l.	Torino, Italia	100,00%
Lynx Recruiting Ltd	Londra, Regno Unito	100,00%
Macros Reply GmbH	Monaco, Germania	100,00%
Open Reply GmbH	Guetersloh, Germania	100,00%
Open Reply S.r.l.	Torino, Italia	100,00%
Pay Reply S.r.l.	Torino, Italia	100,00%
Portaltech Reply GmbH	Guetersloh, Germania	68,00%
Portaltech Reply Ltd.	Londra, Regno Unito	100,00%
Portaltech Reply S.r.l.	Torino, Italia	100,00%
Power Reply GmbH & CO. KG	Monaco, Germania	100,00%
Power Reply S.r.l.	Torino, Italia	100,00%
Profondo Reply GmbH	Guetersloh, Germania	100,00%
Protocube Reply S.r.l.	Torino, Italia	55,00%
Reply AG	Guetersloh, Germania	100,00%

Reply Belgium SA	Mont Saint Guibert, Paesi Bassi	100,00%
Reply Consulting S.r.l.	Torino, Italia	100,00%
Reply Digital Experience S.r.l. (già Bitmama S.r.l.)	Torino, Italia	100,00%
Reply do Brasil Sistemas de Informatica Ltda	Belo Horizonte, Brasile	100,00%
Reply France Sarl	Parigi, Francia	100,00%
Reply GmbH (già Syskoplan Reply GmbH)	Zurigo, Svizzera	100,00%
Reply Inc.	Michigan, USA	100,00%
Reply Ltd.	Londra, Regno Unito	100,00%
Reply Luxembourg Sarl	Sandweiler, Lussemburgo	100,00%
Reply NL Ltd.	Londra, Regno Unito	100,00%
Reply Services S.r.l.	Torino, Italia	100,00%
Reply Verwaltung GmbH	Guetersloh, Germania	100,00%
Ringmaster S.r.l.	Torino, Italia	50,00%
Risk Reply Ltd	Londra, Regno Unito	80,00%
Riverland Reply GmbH	Monaco, Germania	100,00%
Santer Reply S.p.A.	Milano, Italia	100,00%
Security Reply S.r.l.	Torino, Italia	100,00%
Sense Reply S.r.l.	Torino, Italia	90,00%
Solidsoft Reply Ltd.	Londra, Regno Unito	100,00%
Spark Reply GmbH	Germania	100,00%
Spark Reply S.r.l.	Torino, Italia	85,00%
Sprint Reply S.r.l.	Torino, Italia	100,00%
Square Reply S.r.l.	Torino, Italia	100,00%
Storm Reply GmbH	Guetersloh, Germania	100,00%
Storm Reply S.r.l. (*)	Torino, Italia	95,00%
Syskoplan Reply GmbH & CO. KG	Guetersloh, Germania	100,00%
Syskoplan Reply S.r.l.	Torino, Italia	100,00%
Sytel Reply Roma S.r.l.	Torino, Italia	100,00%
Sytel Reply S.r.l.	Torino, Italia	100,00%
TamTamy Reply S.r.l.	Torino, Italia	100,00%
Target Reply S.r.l.	Torino, Italia	100,00%
TD China (TD Marketing Consultants, Beijing Co. Ltd)	Cina	100,00%
Technology Reply Roma S.r.l.	Torino, Italia	100,00%
Technology Reply S.r.l.	Torino, Italia	100,00%



Technology Reply S.r.l.	Bucarest, Romania	100,00%
Tool Reply GmbH	Guetersloh, Germania	100,00%
Triplesense Reply GmbH	Francoforte, Germania	100,00%
Trommsdorf+drüner, innovation+marketing consultants GmbH	Berlino, Germania	100,00%
Twice Reply GmbH	Monaco, Germania	100,00%
Twice Reply S.r.l.	Torino, Italia	98,00%
Whitehall Reply S.r.l.	Torino, Italia	100,00%
WM360 Reply Ltd	Londra, Regno Unito	100,00%
Xister Reply S.r.l. (*)	Torino, Italia	89,20%
Xuccess Reply GmbH	Monaco, Germania	100,00%

**Società iscritte al fair value**

Amiko Digital Health Limited	Inghilterra	22,70%
Appy Parking	Inghilterra	11,30%
Callsign	Inghilterra	3,60%
Canard Drones	Spagna	19,60%
Cocoon Alarm Limited	Inghilterra	23,60%
Connecterra Holdings Ltd	Belgio	19,50%
enModus Ltd	Inghilterra	19,20%
Food Marble	Inghilterra	13,60%
Inova Design Solutions Ltd	Inghilterra	33,70%
Iotic Labs Limited	Inghilterra	17,10%
Kokoon Technology Ltd	Inghilterra	38,20%
Metron SAS	Francia	8,80%
RazorSecure Ltd	Inghilterra	21,10%
Senseye Ltd	Inghilterra	14,30%
Sensoria Inc.	Stati Uniti	24,00%
Sentryo SAS	Francia	13,30%
TAG Sensors	Norvegia	15,30%
We Predict Ltd	Inghilterra	16,60%
Wearable Technologies Ltd	Inghilterra	18,50%
Zeetta Networks Limited	Inghilterra	29,30%

(\*) 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.com](http://www.reply.com)

### **DATI LEGALI**

Capitale Sociale: Euro 4.863.485.64 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.com](mailto:marketing@reply.com)  
Tel. +39-011-7711594  
Fax +39-011-7495416

### **RAPPORTI CON GLI INVESTITORI**

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

