

2011 2011 2011 2011 2011 2011

**Piano strategico 2011**

**Crawford & Company**  
*PARLIAMO LA VOSTRA LINGUA*

## Indice

Dichiarazioni previsionali .....	2
Vision e mission aziendale.....	3
Valori aziendali.....	4
Obiettivi strategici globali.....	5
Attenzione alla crescita.....	6
Attenzione fiscale.....	7
Attenzione ai clienti .....	8
Attenzione ai dipendenti e consulenti .....	9
Obiettivi delle business unit 2011	
EMEA-A/P.....	10
Americhe.....	11
Broadspire.....	12
Legal Settlement Administration .....	13
I marchi di Crawford.....	14



## Dichiarazioni previsionali

Questa presentazione contiene le dichiarazioni previsionali, tra cui le dichiarazioni sulla condizione finanziaria futura, i risultati delle operazioni e la prospettiva degli utili di Crawford & Company. Le dichiarazioni, sia qualitative che quantitative, che non costituiscono fatti storici, vanno considerate dichiarazioni “previsionali”, secondo quanto definito nel Private Securities Litigation Reform Act del 1995. Le dichiarazioni previsionali implicano un certo numero di rischi e incertezze che potrebbero fare sì che i risultati effettivi differiscano in modo sostanziale dall’esperienza storica o dalle aspettative attuali di Crawford & Company. Di conseguenza, è opportuno non fare eccessivo affidamento sulle dichiarazioni previsionali che riflettono soltanto la situazione alla data della pubblicazione. Crawford & Company non si impegna ad aggiornare le dichiarazioni previsionali in modo che riflettano le circostanze o gli eventi che possono capitare o meno in seguito alla data di pubblicazione delle stesse. Per ulteriori informazioni su Crawford & Company e su rischi e incertezze interessati dalle dichiarazioni previsionali, leggere i documenti delle relazioni di Crawford & Company depositati presso la Securities and Exchange Commission degli Stati Uniti e disponibili all’indirizzo [www.sec.gov](http://www.sec.gov) o nella sezione Investor Relations del sito Web di Crawford & Company all’indirizzo [www.crawfordandcompany.com](http://www.crawfordandcompany.com).



## Vision e mission aziendale

Per raggiungere i nostri obiettivi strategici e globali, manteniamo l’attenzione sul piano di crescita illustrato nelle dichiarazioni riguardanti la vision e la mission aziendale.

### Vision

*Essere riconosciuti come l’azienda leader mondiale nella fornitura di servizi di gestione sinistri e soluzioni amministrative attagliate alle esigenze dei clienti*

### Mission

*Essere il fornitore di servizi di prima scelta grazie all’offerta di servizi di gestione sinistri e soluzioni amministrative della massima qualità in tutti i mercati in cui siamo presenti*



## Valori aziendali

Nel perseguimento della mission aziendale, crediamo nei seguenti comportamenti:

- Agire responsabilmente, con onestà e integrità
- Offrire servizi a valore aggiunto ai nostri clienti
- Comunicare in modo aperto e positivo con i nostri clienti, dipendenti e consulenti
- Riconoscere il valore e il contributo di tutti i nostri dipendenti e consulenti
- Garantire un ambiente di lavoro sicuro e salubre
- Impegnarsi nell'apprendimento, nel miglioramento e nell'innovazione costanti
- Garantire una crescita redditizia a lungo termine ai nostri azionisti
- Istruire gli altri mediante il nostro esempio



## Obiettivi strategici globali

1. Obiettivi strategici globali
2. Sfruttare e accrescere la posizione di Crawford & Company come leader mondiale indipendente nella fornitura di soluzioni per la gestione dei sinistri
3. Migliorare la gestione del capitale circolante
4. Implementare soluzioni innovative a valore aggiunto che mirano alla qualità e ai risultati
5. Diventare una delle aziende più ambite dove lavorare



## Obiettivo strategico globale **Attenzione alla crescita**

### 1. Sfruttare e accrescere la posizione di Crawford & Company come leader mondiale indipendente nella fornitura di soluzioni per la gestione dei sinistri

Per raggiungere questo obiettivo strategico:

- Opereremo in base al nostro piano strategico
- Continueremo ad accrescere le entrate
- Miglioreremo ulteriormente la gestione dei clienti principali per aumentare le vendite attraverso un marketing più forte e di più alto profilo
- Continueremo ad investire nella nostra divisione Global Markets
- Continueremo con il nostro approccio innovativo per offrire soluzioni per la gestione dei sinistri



## Obiettivo strategico globale **Attenzione fiscale**

### 2. Migliorare la gestione del capitale circolante

Per raggiungere questo obiettivo strategico:

- Continueremo ad essere un'azienda che procede per obiettivi con particolare attenzione al raggiungimento di traguardi economici dichiarati
- Lavoreremo sul rendimento a livello finanziario e operativo
- Ridurremo i DSO (Days Sales Outstanding)



## Obiettivo strategico globale **Attenzione ai clienti**

### 3. Implementare soluzioni innovative a valore aggiunto che mirano alla qualità e ai risultati

Per raggiungere questo obiettivo strategico:

- Ci assicuriamo che le nostre procedure soddisfino e superino le aspettative dei nostri clienti
- Continueremo a migliorare la qualità dei nostri servizi e prodotti
- Ci faremo portavoce del Crawford System of Claims SolutionsSM
- Continueremo a concentrare la nostra attenzione sulla conformità e sulle questioni normative a livello globale
- Massimizzeremo le efficienze operative, miglioreremo la gestione dei dati e l'analisi grazie al progresso tecnologico
- Faremo leva sulla nostra presenza globale e su nuovi modelli di business



## Obiettivo strategico globale **Attenzione ai dipendenti e consulenti**

### 4. Diventare una delle aziende più ambite dove lavorare

Per raggiungere questo obiettivo strategico:

- Aderiremo al nostro codice deontologico e saremo di sostegno alle comunità in cui viviamo e lavoriamo
- Miglioreremo la gestione dei talenti tramite una maggiore attenzione alla valorizzazione del percorso lavorativo di dipendenti e consulenti
- Continueremo a migliorare le comunicazioni con dipendenti e consulenti
- Continueremo a promuovere la cultura del "pay for performance"



## Obiettivi delle business unit 2011

### **EMEA-A/P**

**Europe, Middle East, Africa and Asia-Pacific**

- Incrementare le entrate e i guadagni in Paesi strategici
- Continuare a migliorare i costi di esercizio e dei servizi condivisi all'interno del nostro gruppo
- Sostenere la crescita nei mercati emergenti
- Nella misura consentita dai quadri normativi e legislativi, continuare a crescere nei diversi Paesi della regione



## Obiettivi delle business unit 2011

### **Americhe**

**Stati Uniti, Canada, America Latina**

- Aumentare le entrate provenienti dai nostri servizi offerti al mercato statunitense delle aziende di grandi dimensioni
- Continuare a mantenere l'attenzione sullo sviluppo delle attività sul mercato londinese e delle medie imprese statunitensi
- Sfruttare i punti di forza esistenti di GTSSM nei segmenti industriali chiave
- Ampliare la distribuzione e l'utilizzo dei networks, ad es. Contractor Connection
- Continuare a far crescere le entrate nel mercato canadese mantenendo le offerte dei servizi



## Obiettivi delle business unit 2011 **Broadspire**

- Stabilizzare il nostro reddito generando nuove entrate annualizzate e raggiungendo al contempo elevati livelli di fidelizzazione dei clienti
- Continuare a mantenere l'attenzione sulla semplificazione dei nostri processi per ridurre gli attriti a livello operativo che portano ad un incremento dei costi di base
- Proseguire con lo sviluppo dei sistemi per potenziare la tecnologia utilizzata per la reportistica ai clienti. Questo a sua volta migliorerà l'efficienza e l'efficacia del nostro servizio.
- Eseguire le nostre strategie per le risorse umane, per poter contare su un team totalmente coinvolto e impegnato



## Obiettivi delle business unit 2011 **Legal Settlement Administration**

- Continuare a semplificare processi e procedure
- Assumere nuovi professionisti nelle vendite
- Sviluppare nuove fonti di attività per il nostro call center
- Continuare a crescere mediante acquisizioni



## I marchi di Crawford

Nel 1941, Jim Crawford soleva guardare i camion del latte di diverse aziende che consegnavano il latte alle case del vicinato a Columbus, in Georgia. Pensò che sarebbero stati molto più efficienti ed economici se un'azienda indipendente avesse fornito il trasporto del latte per più caseifici con un unico camion. I vari caseifici, però, non furono capaci di riconoscere i vantaggi che avrebbe dato loro un servizio consolidato e indipendente; il settore delle assicurazioni invece seppe riconoscere tali benefici, e fu così che nacque il marchio Crawford.

Oggi la Crawford & Company opera con nove diversi marchi e fornisce servizi di gestione sinistri, outsourcing dei processi aziendali e servizi di consulenza per le principali linee di prodotto, tra cui la gestione sinistri rami elementari e RC generale, RCO e gestione delle controversie.



**Crawford & Company** con sede ad Atlanta, in Georgia, Crawford & Company ([www.crawfordandcompany.com](http://www.crawfordandcompany.com)) è l'azienda leader mondiale nella fornitura di servizi di gestione sinistri e soluzioni amministrative per il settore assicurativo e del risk management, oltre che per i soggetti auto-assicurati, con una vastissima rete globale che offre servizi a clienti in più di 70 paesi. Il Crawford System of Claims Solutions<sup>SM</sup> offre servizi completi e integrati di gestione sinistri, outsourcing dei processi aziendali e servizi di consulenza per le principali linee di prodotto tra cui la gestione sinistri rami elementari e RC generale, RCO e gestione delle controversie. Il capitale azionario aziendale è quotato in borsa a New York (NYSE) con i simboli CRDA e CRDB.



**Broadspire** ([www.choosebroadspire.com](http://www.choosebroadspire.com)) è leader internazionale nella liquidazione di sinistri ed offre soluzioni di risk management disegnate per aiutare i clienti a migliorare i propri risultati finanziari. L'offerta di Broadspire si caratterizza per la gestione di sinistri di responsabilità civile e servizi di gestione medica, che hanno lo scopo di aiutare le aziende di maggiori dimensioni nel raggiungimento dei loro obiettivi - incrementare la produttività dei dipendenti e contenere i costi della gestione del rischio - attraverso l'esperienza professionale, l'uso della tecnologia e l'analisi dei dati. Come azienda, Broadspire ha sede ad Atlanta, in Georgia, e conta su una rete di 85 uffici in tutto il mondo. I servizi con il marchio Broadspire sono poi offerti in Europa ([www.Broadspire.eu](http://www.Broadspire.eu)), compreso il Regno Unito ([www.BroadspireTPA.co.uk](http://www.BroadspireTPA.co.uk)).



**The Garden City Group, Inc.** ([www.gardencitygroup.com](http://www.gardencitygroup.com)), leader riconosciuto nel settore dei servizi di amministrazione giuridica per cause collettive, casi di fallimento e programmi di comunicazione delle notifiche legali. Con uffici in tutti gli Stati Uniti, ha più di 1.000 impiegati e consulenti. L'azienda si è occupata di molti casi di alto profilo tra cui il fallimento di General Motors, l'accordo WorldCom per \$6.05 miliardi, l'accordo Visa/MasterMoney Antitrust per \$3.5 miliardi, l'accordo Native American Trust per \$3.4 miliardi e la ripartizione dell'Engle Trust Fund per \$700 milioni.



**Crawford Contractor Connection<sup>SM</sup>**, leader del settore nei servizi di riparazione gestiti da appaltatori, procura alle compagnie di assicurazioni e ai consumatori una rete nazionale di appaltatori privati e commerciali che vengono valutati e gestiti in base alle loro prestazioni, misurate su criteri di qualità, tempistica e soddisfazione dei clienti. ([www.contractorconnection.com](http://www.contractorconnection.com))



**Risk Sciences Group** offre sistemi informatici di gestione dei rischi (RMIS, risk management information systems) che consentono di rilevare e consolidare i dati sui sinistri di tutti i rami e le esposizioni ai rischi dell'intera azienda, mantenendo database estremamente accurati e credibili per conto di ciascun cliente. ([www.risksciencesgroup.com](http://www.risksciencesgroup.com))



**Global Technical Services<sup>SM</sup> (GTS<sup>SM</sup>)** è la migliore risorsa globale per la perizia di sinistri complessi o di grandi dimensioni. La nostra combinazione esclusiva di professionisti esperti e qualificati, di infrastrutture e di leadership ci consente di gestire strategicamente sinistri importanti ovunque nel mondo. ([www.crawfordgts.com](http://www.crawfordgts.com))



**SLS** offre l'intero servizio di responsabilità civile di Crawford nel Regno Unito con uno staff di 150 specialisti in 22 sedi. Ciascuna sede rappresenta un "centro di eccellenza" locale con personale esperto proveniente da diversi ambiti del ramo RC. ([www.slsLtd.com](http://www.slsLtd.com))



**KMC On Demand<sup>SM</sup>** ([www.kmcondemand.com](http://www.kmcondemand.com)) fornisce a dipendenti, clienti e ai settori rami elementari e RC generale un'esclusiva piattaforma online che unisce alla tecnologia d'avanguardia nella gestione delle conoscenze (knowledge management), corsi su misura nel settore delle assicurazioni e informazioni sul miglioramento delle prestazioni.



**Strategic Warranty Services<sup>SM</sup>** fornisce soluzioni di garanzie per i produttori e i rivenditori nei settori dell'edilizia abitativa e dei prodotti per le costruzioni. La nostra offerta completa di soluzioni di garanzie consente alle aziende di essere più efficienti, più produttive e concentrate sul loro core business. ([www.strategicwarranty.com](http://www.strategicwarranty.com))

Celebrazioni  
per i

70

anni di attività  
1941-2011



1001 Summit Blvd.  
Atlanta, GA 30319

[www.crawfordandcompany.com](http://www.crawfordandcompany.com)

*Celebrazioni per i 70 anni di attività 1941-2011*

