

# Crawford & Company

Piano strategico 2013



# Dichiarazioni di previsione

---

Questa presentazione contiene dichiarazioni di previsione, 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 “di previsione”, secondo quanto definito nel Private Securities Litigation Reform Act of 1995. Le dichiarazioni di previsione 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 di previsione, che riflettono soltanto la situazione alla data della pubblicazione. Crawford & Company non si impegna ad aggiornare le dichiarazioni di previsione per riflettere circostanze o eventi che possano avvenire o meno successivamente alla data di pubblicazione delle stesse. Per ulteriori informazioni su Crawford & Company e sui rischi e le incertezze coinvolti nelle dichiarazioni di previsione, leggere le relazioni depositate da Crawford & Company 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).



# Sommario

---

Dichiarazioni di previsione . . . . .	Pagina di copertina
La nostra Vision, la nostra Mission e i nostri Valori . . . . .	2
Obiettivi strategici globali per il 2013 . . . . .	3
Crescita . . . . .	4
Imposte . . . . .	5
Clienti . . . . .	6
Dipendenti . . . . .	7
Comunità . . . . .	8
Obiettivi delle business unit per il 2013	
Europa, Medio Oriente, Africa e Asia Pacifico . . . . .	9
Americhe . . . . .	10
Broadspire . . . . .	11
Amministrazione accordi legali . . . . .	12
Sviluppo business e clienti globali . . . . .	13
Strategia globale e sviluppo delle prestazioni . . . . .	14
Informatica e tecnologia della comunicazione . . . . .	15
I marchi Crawford . . . . .	16



# La nostra Vision, la nostra Mission e i nostri Valori

---

Per raggiungere i nostri obiettivi strategici globali, rimaniamo focalizzati sul piano di crescita illustrato nelle dichiarazioni riguardanti la vision e la mission aziendale.

## Vision

Essere considerati il fornitore leader mondiale di soluzioni personalizzate di gestione dei sinistri e amministrative

## Mission

Essere il fornitore di servizi preferenziale grazie all'offerta di soluzioni personalizzate di gestione dei sinistri e amministrative della massima qualità in tutti i mercati in cui siamo presenti

## Valori

Nel perseguire la 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 e dipendenti
- Riconoscere il valore e il contributo di tutti i nostri dipendenti
- Garantire un ambiente di lavoro sano e sicuro
- Impegnarsi nell'apprendimento, nel miglioramento e nell'innovazione costanti
- Garantire una crescita redditizia a lungo termine ai nostri azionisti
- Educare gli altri mediante il nostro esempio



# Obiettivi strategici globali per il 2013

---

## Crescita

- Sfruttare e far crescere il portafoglio di business di Crawford & Company

## Imposte

- Creare significativi vantaggi di costo attraverso la gestione dei costi e l'assegnazione delle risorse

## Clienti

- Realizzare soluzioni innovative, analitiche e a valore aggiunto che consentano di far crescere qualità, collaborazione globale e risultati

## Dipendenti

- Migliorare ulteriormente la leadership e affinare la cultura

## Comunità

- Espandere ulteriormente i nostri programmi sociali aziendali e di coinvolgimento nelle comunità



# Crescita

---



## Sfruttare e far crescere il portafoglio di business di Crawford & Company

- Incrementare le entrate
- Dare priorità e realizzare attività di crescita organica
- Realizzare un processo formale per valutare nuovi mercati e nuovi prodotti/servizi
- Creare un centro Crawford Global Technical Services® (GTS®)
- Capitalizzare sulla forza della nostra presenza globale
- Ottimizzare in tutta l'azienda la gestione dei clienti globali
- Creare un programma formale di cross-selling



# Imposte

---



**Creare significativi vantaggi di costo attraverso la gestione dei costi e l'assegnazione delle risorse**

- Ridurre i costi e migliorare l'efficienza dei processi
- Migliorare i margini operativi
- Ridurre il numero di giorni necessari per ottenere i pagamenti (Days Sales Outstanding, DSO)
- Migliorare il flusso di cassa e ridurre l'indebitamento



# Clienti

---



**Realizzare soluzioni innovative, analitiche e a valore aggiunto che consentano di far crescere qualità e collaborazione globale**

- Migliorare la nostra proposizione di valore per il cliente
- Consolidare le nostre capacità di gestione dei dati
- Anticipare le nuove esigenze dei clienti e utilizzare la tecnologia per migliorare il processo decisionale
- Promuovere l'inventiva e l'imprenditorialità
- Continuare a realizzare integrazione e innovazione tecnologica





# Dipendenti

---



## Migliorare ulteriormente la leadership e affinare la cultura

- Continuare a offrire opportunità di formazione manageriale
- Offrire programmi di mentoring innovativi
- Continuare a pagare per una cultura delle prestazioni
- Sostenere la condotta aziendale grazie alla guida del Codice globale di condotta aziendale ed etico
- Sfruttare soluzioni tecnologiche per migliorare il risultato del lavoro dei dipendenti
- Sviluppare un sondaggio sul coinvolgimento dei dipendenti e comunicare/agire in base ai risultati



## Comunità



### Espandere ulteriormente i nostri programmi sociali aziendali e di coinvolgimento nelle comunità

- Continuare a selezionare fornitori che offrano soluzioni eco-compatibili
- Introdurre criteri di sostenibilità in tutte le politiche di acquisto
- Espandere ulteriormente la Giornata globale del servizio (Global Day of Service) aziendale grazie alla partecipazione sia dei dipendenti che del paese
- Sostenere la partecipazione ad attività di volontariato in tutto il corso dell'anno
- Offrire modi ai dipendenti per fare donazioni a organizzazioni selezionate



## EMEA/A-P

### Europa, Medio Oriente, Africa e Asia Pacifico

- Creare, mirare e realizzare strategie per segmenti di prodotti per mercati potenziali
- Proteggere e accrescere le quote di mercato dei prodotti ad alto margine
- Continuare a migliorare le capacità Catastrofe (Catastrophe, CAT) e Servizi tecnici globali (Global Technical Services, GTS)
- Creare un'organizzazione per i servizi condivisi



# Americhe

## Canada, America Latina, Stati Uniti

- Riposizionare il settore immobiliare e infortunistico nel segmento dei sinistri ad alto volume e bassa gravità
- Accelerare la transizione verso una forza lavoro più variabile
- Espansione in un'attività verticale per il Nord America
- Creare eccellenza nelle capacità tecniche
- Continuare a migliorare le capacità Catastrofe (Catastrophe, CAT) e Servizi tecnici globali (Global Technical Services, GTS)
- Investire in Contractor Connection



# Broadspire

---

- Miglioramento della redditività
- Incremento delle vendite di TPA/gestione medica
- Costruzione di rapporti con i clienti attuali usando strategie consulenziali
- Riposizionamento del modello operativo creando un modello di sourcing globale interno
- Creare un modulo di analisi predittiva per migliorare e ampliare le capacità di analisi
- Comunicare internamente le strategie delle business unit per migliorare la soddisfazione del personale e dei clienti



# Amministrazione accordi legali

---

- Costruire rapporti diretti con aziende che si trovano ad affrontare accordi relativi a class action
- Mirare alle opportunità nel settore pubblico
- Espandere il business dei call center
- Continuare ad accrescere il portafoglio di business
- Espandere la forza vendita e le sedi di uffici



## Sviluppo business e clienti globali

---

- Sviluppo della responsabilità delle vendite e della gestione delle prestazioni
- Consolidamento e realizzazione di iniziative globali di cross-selling
- Integrazione del capitale intellettuale dell'azienda
- Introduzione e realizzazione della gestione dei clienti globali per assicuratori e broker globali
- Individuazione di continue opportunità di crescita per mantenere la posizione di leadership nel mercato
- Ottimizzazione della struttura Mercati Globali



# Sviluppo della strategia globale e delle prestazioni

---

- Gestione dello sviluppo delle prestazioni in tutte le business unit
- Garanzia della realizzazione dei piani strategici
- Monitoraggio aggressivo della realizzazione delle iniziative di riduzione dei costi
- Monitoraggio dei programmi delle business unit per incrementare le entrate a supporto del progetto di crescita
- Controllo delle iniziative di gestione del rischio aziendale e sviluppo della proposizione di valore





# Informatica e tecnologia della comunicazione

---

- Realizzare la convergenza dei sistemi grazie alla Roadmap globale per i sistemi (Global Systems Roadmap, GSR)
- Realizzare il programma tecnologico Crawford Innovates in tutte le business unit e in tutti i paesi
- Realizzare un portafoglio di applicazioni Business Process Management (gestione dei processi aziendali) Crawford



# I marchi Crawford

---

Nel 1941, Jim Crawford osservava i camion di diverse aziende che consegnavano il latte alle case del vicinato a Columbus, in Georgia. Pensò che sarebbe stato molto più efficiente ed economico se un'azienda indipendente avesse fornito il trasporto del latte a più fornitori con un unico camion. I fornitori di latte non riuscirono a percepire il vantaggio di un servizio comune e indipendente, mentre questo avvenne nel settore delle assicurazioni, e fu così che nacque il marchio Crawford.

Oggi Crawford & Company è attiva con nove diversi marchi che forniscono servizi di gestione dei sinistri, outsourcing dei processi aziendali e soluzioni di consulenza per le principali linee di prodotto, tra cui gestione dei sinistri relativi a beni o infortuni, sinistri e gestione medica per i lavoratori e amministrazione degli accordi legali.



## Crawford & Company

Con sede ad Atlanta, in Georgia, Crawford & Company ([www.crawfordandcompany.com](http://www.crawfordandcompany.com)) è il maggiore fornitore mondiale indipendente di soluzioni per la gestione dei sinistri per il settore della gestione dei rischi e assicurativo, oltre che per enti auto-assicurati, con una vasta rete globale che conta clienti in più di 70 paesi. Il Crawford System of Claims Solutions<sup>SM</sup> offre servizi completi e integrati per i sinistri, outsourcing dei processi aziendali e servizi di consulenza per le principali linee di prodotto, tra cui gestione dei sinistri relativi a beni o infortuni, sinistri e gestione medica per i lavoratori e amministrazione degli accordi legali. Il capitale azionario aziendale è quotato alla Borsa di New York (NYSE) con i simboli CRDA e CRDB.



**BROADSPIRE**<sup>®</sup>

a Crawford Company

**Broadspire** è un'azienda internazionale indipendente di amministrazione, leader del settore, che offre una vasta gamma di servizi personalizzati relativi ai sinistri e alla gestione medica, pensati per incrementare la produttività dei dipendenti e contenere i costi. L'offerta di Broadspire per gli Stati Uniti di indennizzi per i lavoratori,

amministrazione delle dichiarazioni di responsabilità auto o generali, gestione medica, gestione di assenza e terapia, è disponibile in bundle o singolarmente. Inoltre, in Europa Crawford fornisce servizi di gestione di dichiarazioni di responsabilità, indennizzi per sinistri stradali e relativi al patrimonio con il marchio Broadspire. Broadspire ha sede ad Atlanta, in Georgia, e conta su una rete di 85 uffici in tutti gli Stati Uniti ([www.choosebroadspire.com](http://www.choosebroadspire.com)) in Europa ([www.Broadspire.eu](http://www.Broadspire.eu)), compreso il Regno Unito ([www.BroadspireTPA.co.uk](http://www.BroadspireTPA.co.uk)).



People. Power. Performance.<sup>™</sup>

## The Garden City Group, Inc.

([www.gacginc.com](http://www.gacginc.com)) è il leader riconosciuto nei servizi di amministrazione legale per la definizione di class action, casi di bancarotta e programmi di notifica legale, con oltre 1.000 dipendenti in uffici presenti in tutto il paese. L'azienda ha gestito varie situazioni di elevato profilo, fra cui la bancarotta di General Motors, l'accordo WorldCom da 6,15 miliardi di USD, l'accordo antitrust da 3,05 miliardi di USD di Visa/Check/MasterMoney, l'accordo da 3,4 miliardi di USD di Native American Trust e l'accordo da 20 miliardi di USD relativo ai danni lungo le coste del Golfo del Messico.

# I marchi Crawford

**CONTRACTOR  
CONNECTION®**

**Crawford Contractor Connection®**, leader nel settore dei servizi di riparazione in appalto, offre alle compagnie di assicurazione e ai consumatori una rete nazionale di appaltatori per privati e operatori commerciali, valutati e sottoposti a gestione delle prestazioni per la misurazione della qualità, la tempistica dei processi e la soddisfazione dei clienti. Visitate il nostro sito Web all'indirizzo: [www.contractorconnection.com](http://www.contractorconnection.com).

**GTS®**  
Crawford Global Technical Services®

**Global Technical Services® (GTS®)** è la migliore risorsa globale per la liquidazione di perdite grandi o complesse. La nostra esclusiva combinazione di professionisti esperti e qualificati, infrastruttura e leadership ci consente di gestire strategicamente le grandi perdite ovunque nel mondo.  
[www.crawfordgts.com](http://www.crawfordgts.com)

**KMC**  
OnDemand<sup>SM</sup>  
powered by crawford

**KMC On Demand<sup>SM</sup>** ([www.kmcondemand.com](http://www.kmcondemand.com)) offre a dipendenti, ai clienti e al settore immobiliare e infortunistico un'esclusiva piattaforma online che unisce una tecnologia all'avanguardia di gestione della conoscenza a corsi personalizzati in tema assicurativo e informazioni sul supporto alle prestazioni.

**RSG<sup>SM</sup>**  
RISK SCIENCES GROUP

**Risk Sciences Group** offre sistemi informatici di gestione dei rischi (risk management information systems, RMIS) che consentono di rilevare e consolidare i dati relativi a sinistri con copertura multipla e le esposizioni ai rischi dell'intera azienda, mantenendo database estremamente accurati e credibili per conto di ciascun cliente. Visitate il nostro sito Web all'indirizzo: [www.risksciencesgroup.com](http://www.risksciencesgroup.com).

**SLS**  
a Crawford company

**SLS** comprende il servizio di responsabilità civile totale Crawford nel Regno Unito, con uno staff complessivo di 150 specialisti in 22 sedi. Ciascuna sede rappresenta un "centro di eccellenza" locale con personale esperto proveniente da diversi settori di responsabilità.  
[www.slsld.com](http://www.slsld.com)

**SWS**

**STRATEGIC WARRANTY SERVICES™**  
— DIVISION OF CRAWFORD & COMPANY —

**Strategic Warranty Services<sup>SM</sup>** offre soluzioni di garanzia per i produttori e rivenditori nei settori dell'edilizia abitativa e dei prodotti per le costruzioni. La nostra suite completa di soluzioni di garanzia consente alle aziende di essere più efficienti, più produttive e più concentrate sulla loro attività fondamentale. Il relativo sito Web è: [www.strategicwarrantyservices.com](http://www.strategicwarrantyservices.com).



1001 Summit Blvd.  
Atlanta, GA 30319

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