

Crawford & Company

Plan strategiczny na rok 2013



Oświadczenia wybiegające w przyszłość

Ta prezentacja zawiera oświadczenia wybiegające w przyszłość, w tym oświadczenia dotyczące przyszłego stanu finansów, wyników działań i zarobków firmy Crawford & Company. Oświadczenia, zarówno jakościowe jak i ilościowe, które nie są faktami historycznymi, mogą być „oświadczeniami wybiegającymi w przyszłość” w rozumieniu ustawy Private Securities Litigation Reform Act of 1995. Oświadczenia wybiegające w przyszłość mogą wiązać się z pewnym ryzykiem i niepewnościami, które mogą spowodować, że rzeczywiste wyniki będą w znaczący sposób różnić się od historycznych doświadczeń lub aktualnych oczekiwań firmy Crawford & Company. W związku z tym nie należy przykładać zbytnej ufności w oświadczenia wybiegające w przyszłość, które opierają się wyłącznie na danych dostępnych w dniu opublikowania oświadczenia. Firma Crawford & Company nie zobowiązuje się do aktualizowania oświadczeń wybiegających w przyszłość w celu odzwierciedlenia wpływu okoliczności lub zdarzeń, które mogą nastąpić po opublikowaniu oświadczeń wybiegających w przyszłość. Dodatkowe informacje na temat firmy Crawford & Company, jak również zagrożeń i ryzyka związanego z oświadczeniami wybiegającymi w przyszłość, można znaleźć w raportach firmy Crawford & Company złożonych w Komisji Papierów Wartościowych i Giełd i dostępnych w witrynie www.sec.gov lub w sekcji Relacje z inwestorami witryny firmy Crawford & Company, dostępnej pod adresem www.crawfordandcompany.com.



Spis treści

Oświadczenia wybiegające w przyszłość	Wewnętrzna strona przedniej okładki
Nasza wizja, misja i wartości	2
Globalne cele strategiczne na rok 2013	3
Rozwój	4
Kwestie fiskalne	5
Klient	6
Pracownik	7
Społeczność	8
Cele jednostek biznesowych na rok 2013	
Europa, Bliski Wschód, Afryka i Azja-Pacyfik	9
Ameryki	10
Broadspire	11
Legal Settlement Administration (Administracja umowami prawnymi)	12
Globalny rozwój klientów i biznesu	13
Globalny rozwój strategii i efektywności	14
Technologia informacyjna i komunikacyjna	15
Marki firmy Crawford	16



Nasza wizja, misja i wartości

Aby osiągnąć globalne cele strategiczne, skupiamy się na planie rozwoju określonym w naszych oświadczeniach wizji i misji.

Wizja

Uznanie jako światowy, wiodący podmiot świadczący usługi z zakresu likwidacji oraz zarządzania szkodami.

Misja

Status wybranego usługodawcy oferującego najwyższej jakości rozwiązania z zakresu likwidacji oraz zarządzania szkodami na każdym obsługiwanym rynku.

Wartości

Realizując tę misję, wierzymy w:

- Odpowiedzialne działanie uwzględniające uczciwość oraz rzetelność
- Zapewnianie naszym klientom usług o podniesionej wartości
- Otwartą i pozytywną komunikację z naszymi klientami i pracownikami
- Docenianie wartości i wkładu wszystkich naszych pracowników
- Zapewnienie bezpiecznego i zdrowego środowiska pracy
- Zaangażowanie w nieustanną naukę, usprawnienia i innowacje
- Zapewnianie długoterminowego, zyskownego wzrostu naszym akcjonariuszom
- Edukowanie innych przez nasz przykład



Globalne cele strategiczne na rok 2013

Rozwój

- Rozwój i rozszerzenie portfolio biznesowego firmy Crawford & Company

Kwestie fiskalne

- Znaczne ograniczanie kosztów przez zarządzanie kosztami i przydzielanie zasobów

Klient

- Wdrażanie innowacyjnych, analitycznych, wartościowych rozwiązań, które podnoszą jakość, globalną współpracę i wyniki

Pracownik

- Dalsze podnoszenie przywództwa i kultury

Społeczność

- Dalszy rozwój naszego wkładu w społeczność i korporacyjne programy społeczne



Rozwój



Rozwój i rozszerzenie portfolio biznesowego firmy Crawford & Company

- Zwiększenie przychodów
- Priorytetyzacja i wdrożenie organicznego rozwoju biznesu
- Wdrożenie formalnego procesu oceny nowych rynków i produktów/usług
- Utworzenie mechanizmu Crawford Global Technical Services® (GTS®)
- Wykorzystanie zalet naszego globalnego zasięgu
- Optymalizacja globalnego zarządzania klientami w całej firmie
- Wdrożenie formalnego, globalnego programu sprzedaży krzyżowej



Kwestie fiskalne



Znaczne ograniczanie kosztów przez zarządzanie kosztami i przydzielanie zasobów

- Redukcja kosztów i zwiększenie efektywności procesów
- Podniesienie marż operacyjnych
- Ograniczenie czasu oczekiwania na sprzedaż (Days Sales Outstanding, DSO)
- Optymalizacja przepływu gotówki i redukcja długu



Klient



Wdrażanie innowacyjnych, analitycznych, wartościowych rozwiązań, które podnoszą jakość, globalną współpracę i wyniki

- Rozwój atrakcyjnych ofert dla klientów
- Zwiększenie możliwości zarządzania danymi
- Przewidywanie ewoluujących potrzeb klientów i wykorzystanie technologii do wspierania podejmowania decyzji
- Wspieranie nowych idei i ducha przedsiębiorczości
- Dalsze wdrażanie integracji technologicznej i innowacji



Pracownik



Dalsze podnoszenie przywództwa i kultury

- Dalsze zapewnianie ofert szkoleń menedżerskich
- Oferowanie innowacyjnych programów szkolenia
- Dalsze wspieranie i opłacanie kultury wydajności
- Postępowanie zgodne z kodeksem Global Code of Business Conduct and Ethics (Globalny kodeks postępowania biznesowego i etyki)
- Wykorzystanie rozwiązań technologicznych do zwiększania produktywności pracowników
- Wdrożenie ankiety zaangażowania pracowników oraz opublikowanie i działanie zgodnie z jej wynikami



Społeczność



Dalszy rozwój zaangażowania w społeczność i korporacyjne programy społeczne

- Kontynuowanie wybierania dostawców oferujących rozwiązania przyjazne dla środowiska
- Wdrożenie kryteriów zrównoważonego rozwoju we wszystkich politykach zaopatrzenia
- Dalszy rozwój firmowego globalnego dnia usług, przez zwiększenie liczby krajów i większe zaangażowanie pracowników
- Wspieranie działań ochotniczych przez cały rok
- Zapewnienie pracownikom możliwości składania datków na wybrane organizacje



EMEA/A-P

Europa, Bliski Wschód, Afryka i Azja-Pacyfik

- Wdrażanie, określanie i dostarczanie strategii dla segmentów produktów na potencjalnych rynkach
- Ochrona i powiększanie udziału w rynku dla produktów o wysokich marżach
- Dalsze wspieranie mechanizmów Catastrophe (CAT) i Global Technical Services (GTS)
- Rozwijanie organizacji usług wspólnych



Ameryki

Kanada, Ameryka Łacińska, USA

- Zmiana strategii działu Nieruchomości i strat USA na segment spraw o wysokiej ilości i niskiej istotności
- Przyspieszenie przejścia na bardziej zmienną bazę pracowników
- Rozwój operacji pionowych Ameryki Północnej
- Rozwój doskonałości i możliwości technicznych
- Dalsze wspieranie mechanizmów Catastrophe (CAT) i Global Technical Services (GTS)
- Inwestowanie w kontakty z usługodawcami



Broadspire

- Podniesienie zyskowności
- Zwiększenie sprzedaży w segmentach TPA i zarządzania medycznego
- Rozwój relacji z bieżącymi klientami przy użyciu strategii konsultacyjnych
- Zmiana modelu operacyjnego przez rozwój wewnętrznego globalnego modelu zaopatrzenia
- Rozwój modułu analizy przewidującej przez rozszerzenie możliwości analizy
- Wewnętrzne komunikowanie strategii jednostek biznesowych w celu zwiększenia satysfakcji pracowników i klientów



Legal Settlement Administration (Administracja ugodami prawnymi)

- Budowanie bezpośrednich relacji z korporacjami oczekującymi na ugody w pozwach zbiorowych
- Określanie możliwości współpracy z rządami
- Rozwój działalności call center
- Dalszy rozwój portfolio biznesowego
- Zwiększenie liczby sprzedawców i biur



Globalny rozwój klientów i biznesu

- Podniesienie odpowiedzialności za sprzedaż i zarządzanie wydajnością
- Konsolidacja i wprowadzenie globalnych inicjatyw sprzedaży krzyżowej
- Integrowanie kapitału intelektualnego firmy
- Wprowadzanie i wdrażanie globalnego zarządzania klientami dla globalnych firm ubezpieczeniowych i brokerskich
- Zapewnienie możliwości dalszego rozwoju w celu zachowania wiodącej pozycji na rynku
- Optymalizacja struktury rynków globalnych



Globalny rozwój strategii i wydajności

- Zarządzanie rozwojem wydajności we wszystkich jednostkach biznesowych
- Zapewnienie wykonania planów strategicznych
- Agresywne monitorowanie wdrażania inicjatyw redukujących koszty
- Monitorowanie programów jednostek biznesowych w celu zwiększenia dochodów i wspierania celów rozwoju
- Monitorowanie inicjatyw zarządzania ryzykiem w firmie i rozwoju propozycji ograniczania kosztów



Technologia informacyjna i komunikacyjna

- Wdrażanie konwergencji systemów przez mechanizm Global Systems Roadmap (GSR)
- Wdrożenie programu technologicznego Crawford Innovates we wszystkich jednostkach biznesowych i krajach
- Wdrożenie portfolio aplikacji zarządzania procesami biznesowymi



Marki firmy Crawford

W roku 1941 Jim Crawford obserwował ciężarówki z mlekiem różnych firm, dostarczające mleko do sąsiednich domów mieście Columbus w Georgii. Pomyślał, że znacznie bardziej efektywnym i ekonomicznym rozwiązaniem byłoby korzystanie z usług zewnętrznej firmy, która dostarczałaby mleko wielu firm w jednej ciężarówce. Firmy z branży mleczarskiej nie zrozumiały korzyści płynących ze skonsolidowanych usług niezależnych, ale zrozumiała to branża ubezpieczeniowa, i tak narodziła się marka Crawford.

Obecnie firma Crawford & Company prowadzi dziewięć różnych marek, które zapewniają usługi zarządzania wnioskami, outsourcingu procesów biznesowych i rozwiązania konsultingowe dla głównych linii produktów, takich jak zarządzanie wnioskami dotyczącymi nieruchomości i szkód, wniosków o wynagrodzenia i zarządzanie kosztami medycznymi pracowników, a także administracja umowami.



Crawford & Company

Crawford & Company (www.crawfordandcompany.com) z siedzibą w Atlancie (Georgia) to największy na świecie niezależny dostawca rozwiązań zarządzania wnioskami dla branży ubezpieczeniowej i zarządzania ryzykiem, a także podmiotów samoubezpieczonych, z szeroką globalną siecią obsługującą klientów w ponad 70 krajach. System Crawford System of Claims SolutionsSM oferuje kompleksowe, zintegrowane usługi zarządzania wnioskami, outsourcing procesów biznesowych i rozwiązania konsultingowe dla głównych linii produktów, takich jak zarządzanie wnioskami dotyczącymi nieruchomości i szkód, wnioskami o wynagrodzenia, a także zarządzanie kosztami medycznymi pracowników oraz administracja umowami. Handel akcjami firmy jest prowadzony na giełdzie NYSE pod symbolami CRDA i CRDB.



BROADSPIRE[®]

a Crawford Company

Broadspire to wiodący niezależny administrator międzynarodowy, oferujący szeroką gamę dostosowanych usług zarządzania wnioskami i opieką medyczną, mających na celu zwiększenie produktywności pracowników i ograniczenie kosztów. Dostępna w USA oferta firmy Broadspire obejmuje wynagrodzenie pracowników,

administrowanie ogólnymi wnioskami o odszkodowania, zarządzanie opieką medyczną i nieobecnościami. Usługi są dostępne w pakietach i indywidualnie. Ponadto firma Crawford oferuje usługi zarządzania wnioskami o odszkodowania dla ubezpieczeń motoryzacyjnych i nieruchomości w Europie, w ramach marki Broadspire. Firma Broadspire ma siedzibę w Atlancie (Georgia) i dysponuje siecią 85 lokalizacji w USA (www.choosebroadspire.com) i Europie (www.Broadspire.eu), w tym w Wielkiej Brytanii (www.BroadspireTPA.co.uk).



People. Power. Performance.[™]

The Garden City Group, Inc.

(www.gacginc.com) to uznany lider branży usług administracji prawnej ugód w pozwach zbiorowych, przypadkach bankructwa i powiadomienia wymaganego przez prawo, z ponad 1000 pracowników w biurach na terenie całego USA. Firma obsługiwała wiele głośnych spraw, w tym bankructwo firmy General Motors, ugodę firmy WorldCom na kwotę 6,15 miliarda USD, ugodę firmy Visa/MasterMoney Antitrust na kwotę 3,05 miliarda USD, ugodę Native American Trust Settlement na kwotę 3,4 miliarda USD oraz ugodę Gulf Coast Claims Facility na sumę 20 miliardów USD.

Marki firmy Crawford

**CONTRACTOR
CONNECTION®**

Crawford Contractor Connection®, lider branży napraw zarządzanych przez usługodawcę, zapewnia firmom ubezpieczeniowym i konsumentom ogólnokrajową sieć sprawdzonych usługodawców mieszkaniowych i komercyjnych, a także wysoką wydajność, jakość i sprawność działania, zapewniające zadowolenie klientów. Odwiedź naszą witrynę: www.contractorconnection.com.

GTS®
Crawford Global Technical Services®

Global Technical Services® (GTS®) to najlepsze globalne źródło, jeśli chodzi o uwzględnianie dużych lub kompleksowych strat. Nasze unikalne połączenie doświadczonego, wykwalifikowanego personelu, infrastruktury i przywództwa pozwala nam na strategiczne zarządzanie poważnymi stratami w każdym miejscu na ziemi.
www.crawfordgts.com

KMC
On DemandSM
powered by crawford

KMC On DemandSM (www.kmcondemand.com) bietet oferuje pracowników, klientów oraz usługi zarządzania odszkodowaniami za nieruchomości i szkody przy użyciu wyjątkowej platformy online, oferującej najwyższej jakości technologię zarządzania wiedzą wraz z dostosowanymi kursami ubezpieczeń i informacjami podnoszącymi wydajność.

RSGSM
RISK SCIENCES GROUP

Risk Sciences Group oferuje systemy informacyjne zarządzania ryzykiem (RMIS) zapewniające możliwość śledzenia i konsolidowania danych wniosków o odszkodowania i ryzyka korporacyjnego, zapewniając wysoce dokładne i wiarygodne bazy danych dla każdego klienta. Odwiedź naszą witrynę: www.risksciencesgroup.com.

SLS
a Crawford company

Firma **SLS** jest odpowiedzialna za całość usług dotyczących odpowiedzialności firmy Crawford w Wielkiej Brytanii i dysponuje 150 pracownikami w 22 lokalizacjach. Każde biuro to lokalne „centrum doskonałości”, z ekspertami z różnych dziedzin.
www.slsLtd.com

SWS

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

Strategic Warranty ServicesSM zapewnia rozwiązania gwarancyjne producentom i sprzedawcom z branży budowlanej i materiałów budowlanych. Nasza kompleksowa gama rozwiązań gwarancyjnych pomaga firmom w zwiększeniu wydajności i produktywności oraz koncentracji na podstawowej działalności biznesowej. Witryna firmy to: www.strategicwarrantyservices.com.



1001 Summit Blvd.
Atlanta, GA 30319

www.crawfordandcompany.com