

Strategieplan 2011

Crawford & Company
WIR SPRECHEN IHRE SPRACHE

Inhaltsverzeichnis

Zukunftsgerichtete Aussagen.....	2
Unsere Vision und Mission	3
Unsere Werte	4
Globale strategische Ziele	5
Wachstumsorientierung	6
Finanzorientierung	7
Kundenorientierung	8
Mitarbeiterorientierung	9
Ziele für die Geschäftsbereiche 2011	
EMEA-A/P	10
Nord- und Südamerika	11
Broadspire	12
Legal Settlement Administration.....	13
Die Crawford-Marken.....	14



Zukunftsgerichtete Aussagen

Diese Präsentation enthält zukunftsgerichtete Aussagen, u.a. Aussagen zur zukünftigen Finanzlage, Ergebnisse operativer Geschäfte und Gewinnaussichten der Crawford & Company. Alle Aussagen (qualitativ oder quantitativ), bei denen es sich nicht um historische Tatsachen handelt, können gemäß „Private Securities Litigation Reform Act“ von 1995 als zukunftsgerichtete Aussagen gelten. Zukunftsgerichtete Aussagen können Risiken und Ungewissheiten unterliegen, aufgrund derer die tatsächlichen Ergebnisse stark vom historischen Verlauf oder den gegenwärtigen Erwartungen von Crawford & Company abweichen können. In Anbetracht dessen sollte sich niemand übermäßig auf zukunftsgerichtete Aussagen verlassen, da sie nur an dem Datum, an dem sie gemacht werden, aussagekräftig sind. Crawford & Company verpflichtet sich nicht, zukunftsgerichtete Aussagen zu aktualisieren, um Auswirkungen von Umständen und Ereignissen wiederzugeben, die nach dem Datum dieser Pressemitteilung möglicherweise eintreten oder nicht eintreten. Weitere Informationen zu Crawford & Company und zu den Risiken und Ungewissheiten bei zukunftsgerichteten Aussagen erhalten Sie in den Berichten von Crawford & Company an die US-Börsenaufsicht (Securities and Exchange Commission, SEC), die unter www.sec.gov oder im Bereich „Investor Relations“ auf der Website von Crawford & Company unter www.crawfordandcompany.com einzusehen sind.

Unsere Vision und Mission

Um unsere globalen und strategischen Ziele zu erreichen, konzentrieren wir uns weiterhin auf das in unserer Vision und unserer Mission dargestellte Wachstumsprogramm.

Vision

Unsere Vision ist es, als weltweit führender Anbieter für maßgeschneiderte Lösungen in der Schadensregulierung, -bearbeitung und -verwaltung anerkannt zu werden.

Mission

Unsere Mission sehen wir darin, Dienstleister erster Wahl zu sein, indem wir Lösungen zur Schadensregulierung, -bearbeitung und -verwaltung mit höchster Qualität in allen von uns bedienten Märkten bieten.



Unsere Werte

Bei der Verfolgung unserer Mission glauben wir an:

- Verantwortliches, ehrliches und seriöses Handeln
 - Das Angebot von Dienstleistungen mit echtem Mehrwert für unsere Kunden
 - Offene, positive Kommunikation mit unseren Kunden und Mitarbeitern
 - Die Wertschätzung und Anerkennung der Beiträge jedes unserer Mitarbeiter
 - Die Bereitstellung eines sicheren und gesunden Arbeitsumfeldes
 - Das Engagement, unser Wissen ständig auszubauen und Verbesserungen und Innovation fortzuführen
 - Das Erbringen eines langfristigen, gewinnbringenden Wachstums für unsere Aktionäre
 - Die positive Beeinflussung anderer, indem wir mit gutem Beispiel
- 

Globale strategische Ziele

1. Die Position von Crawford & Company als weltweit größter unabhängiger Anbieter von Lösungen in der Schadensregulierung, -bearbeitung und -verwaltung wirksam einsetzen und erweitern
2. Das Management des Betriebskapitals verbessern
3. Innovative Dienstleistungen einführen, die die Qualität und die Ergebnisse steigern
4. Ein erstklassiger Arbeitgeber werden



Globales Strategieziel **Wachstumsorientierung**

- 1. Die Position von Crawford & Company als weltweit größter unabhängiger Anbieter von Lösungen in der Schadensregulierung, -bearbeitung und -verwaltung wirksam einsetzen und erweitern.**

Um dieses Strategieziel zu erreichen, werden wir:

- Unseren festgelegten Strategieplan umsetzen
- Unseren Umsatz weiterhin steigern
- Das Key-Account-Management mit aktivem und öffentlichkeitswirksamerem Marketing weiter ausbauen
- Weiter in unseren Geschäftsbereich Global Markets investieren
- Unsere innovativen Ansätze im Schadensmanagement weiterführen und ausbauen



Globales Strategieziel **Finanzorientierung**

- 2. Das Management des Betriebskapitals verbessern**

Um dieses Strategieziel zu erreichen, werden wir

- Ein ergebnisorientiertes Unternehmen bleiben, das sich auf die erklärten Finanzziele konzentriert
- Unsere finanziellen und operativen Performanceziele umsetzen
- Die Debitorenlaufzeit senken (Days Sales Outstanding, DSO)

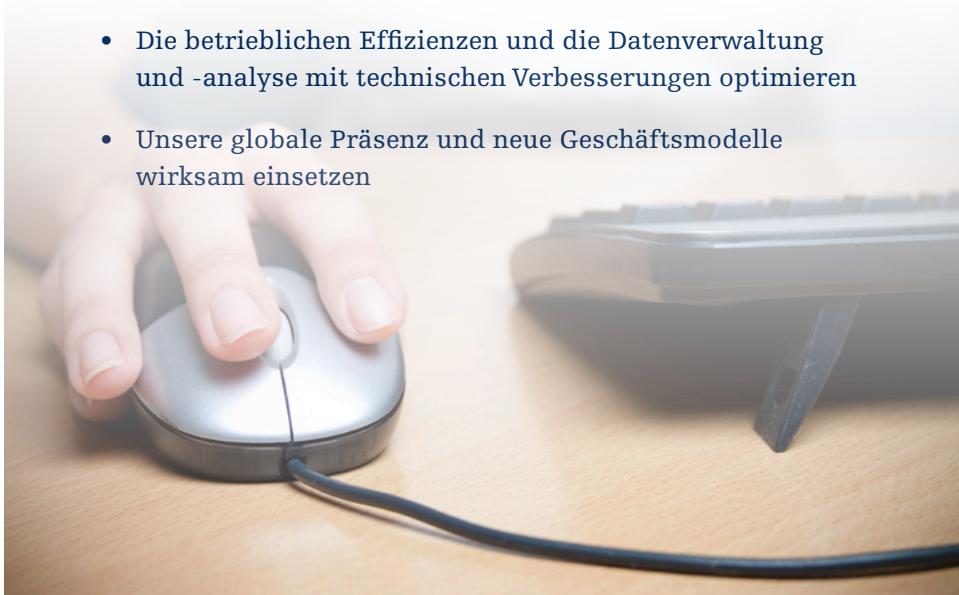


Globales Strategieziel **Kundenorientierung**

3. Innovative Mehrwertlösungen einführen, die die Qualität und die Ergebnisse steigern

Um dieses Strategieziel zu erreichen, werden wir:

- Sicherstellen, dass wir mit unseren Dienstleistungen die Kundenanforderungen erfüllen bzw. übertreffen
- Die Qualität unserer Dienstleistungen und Produkte weiter verbessern
- Das Crawford System of Claims SolutionsSM weiter im Markt bekannt machen
- Weiterhin unseren Fokus auf die weltweite Einhaltung von Compliance und rechtlichen Auflagen richten
- Die betrieblichen Effizienzen und die Datenverwaltung und -analyse mit technischen Verbesserungen optimieren
- Unsere globale Präsenz und neue Geschäftsmodelle wirksam einsetzen



Globales Strategieziel **Mitarbeiterorientierung**

4. Ein erstklassiger Arbeitgeber werden

Um dieses Strategieziel zu erreichen, werden wir:

- Unseren Verhaltenskodex einhalten und die Gemeinschaften unterstützen, in denen wir leben und arbeiten
- Unser Talentmanagement durch verstärkten Fokus auf die Förderung von Mitarbeitern verbessern
- Die Mitarbeiterkommunikation weiter verbessern
- Eine Kultur leistungsabhängiger Bezahlung aufrechterhalten



Ziele für die Geschäftsbereiche 2011

EMEA-A/P

Europa, Naher Osten, Afrika und Asien-Pazifik

- Unseren Umsatz und den Ertrag in strategischen Zielländern steigern
- Betriebs- und Shared-Service-Kosten optimieren
- Wachstum in Schwellenmärkten unterstützen
- Unseren Wachstumskurs im Rahmen gesetzlicher und behördlicher Vorschriften fortsetzen



Ziele für die Geschäftsbereiche 2011

Nord- und Südamerika

USA, Kanada, Lateinamerika

- Unseren Umsatz mit den großen Versicherern in den USA steigern
- Uns weiterhin auf die Entwicklung unseres London Market Geschäftes und auf mittelständische Unternehmen in den USA konzentrieren
- Unsere bestehende GTSSM-Stärke in wichtigen Branchensegmenten wirksam einsetzen
- Die Distribution und die Nutzung von Netzwerken verbessern, vor allem im Bereich Contractor Connection
- Unser Umsatzwachstum am kanadischen Markt mit den bestehenden Dienstleistungen fortsetzen



Ziele für die Geschäftsbereiche 2011 **Broadspire**

- Unseren Umsatz stabilisieren und steigern, bei gleichzeitigem Ausbau der Kundenbindungsrate
- Uns weiterhin auf eine Vereinfachung unserer Prozesse konzentrieren, dadurch Schwierigkeiten im Ablauf vermindern und so unsere Kostenstruktur optimieren
- Unseren Systementwicklungsplan weiterführen und unsere Technologien für das Kundenreporting verbessern. Dadurch wird die Effizienz und Wirksamkeit unserer Dienstleistungen verbessert.
- Unsere Personalstrategien umsetzen und so über ein hoch motiviertes und engagiertes Team verfügen



Ziele für die Geschäftsbereiche 2011 **Legal Settlement Administration**

- Unsere Prozesse und Verfahren weiter vereinfachen
- Neue Vertriebsprofis gewinnen
- Neue Geschäftsmodelle für unser Call-Center entwickeln
- Wachstum durch Übernahmen fördern



Die Crawford-Marken

Im Jahr 1941 beobachtete Jim Crawford in Columbus (Georgia), wie Milchlieferanten mit ihren Wägen von Haus zu Haus fuhren und die Haushalte mit Milch versorgten. Dabei hatte er die Idee, dass es viel effizienter und rentabler wäre, wenn ein unabhängiges Unternehmen die Milch von mehreren Molkereien in einem LKW transportiert. Die Molkereien erkannten den Nutzen einer solchen konsolidierten, unabhängigen Dienstleistung nicht, dafür jedoch die Versicherungsbranche – und die Marke Crawford war geboren.

Heute ist Crawford & Company mit neun verschiedenen Marken tätig, die Lösungen in den Bereichen Schadensmanagement, Geschäftsprozessauslagerung und Consulting für große Produktlinien bieten. Hierzu zählen auch Sach- und Unfallmanagement, Schadens- und medizinisches Management bei Ersatzansprüchen für Angestellte und Legal Settlement Administration.



globalen Netzwerk betreuen wir Kunden in mehr als 70 Ländern. Das Crawford System of Claims SolutionsSM bietet umfassende, integrierte Lösungen in den Bereichen Schadensdienstleistungen, Geschäftsprozessauslagerung und Consulting für große Produktlinien. Hierzu zählen auch Sach- und Unfallmanagement, Schadens- und medizinisches Management bei Ersatzansprüchen für Angestellte und Legal Settlement Administration. Die Aktien des Unternehmens werden an der NYSE unter den Kürzeln CRDA und CRDB gehandelt.



Schadensverwaltung bei Ersatzansprüchen für Angestellte, Kfz und allgemeine Haftpflicht, Gesundheitsmanagement sowie Abwesenheits- und Pflegemanagement zusammen oder einzeln an. Crawford bietet in Europa unter der Marke Broadspire außerdem Dienstleistungen im Bereich Schadensmanagement für Haftpflicht-, Kfz- und Sachschäden an. Der Sitz von Broadspire ist Atlanta (Georgia). Das Unternehmen verfügt über ein Netzwerk von 85 Niederlassungen in den USA (www.choosebroadspire.com) und Europa (www.Broadspire.eu), darunter auch in Großbritannien (www.BroadspireTPA.co.uk).



The Garden City Group, Inc.
(www.gardencitygroup.com) verwaltet Vergleiche bei Sammelklagen; erstellt und implementiert Kommunikationsprogramme für gesetzliche Mitteilungen, verwaltet Insolvenzfälle und bietet fachmännische Beratung.

CONTRACTOR CONNECTION™

Crawford Contractor ConnectionSM, ein Branchenführer im Bereich Reparaturnetzwerke, bietet Versicherern und Verbrauchern ein nationales Netzwerk von privaten und gewerblichen Unternehmen, die laufend überprüft und kontrolliert werden. Dabei werden die Qualität, die Bearbeitungszeit und die Kundenzufriedenheit gemessen. Besuchen Sie unsere Website unter www.contractorconnection.com.



Risk Sciences Group liefert Informationen zu Risikomanagementsystemen (RMIS), die es ermöglichen, mehrschichtige Schadensdaten und unternehmensweite Risikoexpositionen durch die Pflege äußerst genauer und zuverlässiger Datenbanken im Namen des jeweiligen Kunden zu verfolgen und zu konsolidieren. Besuchen Sie unsere Website unter www.risksciencesgroup.com.



Global Technical ServicesSM (GTSSM) bietet das am besten ausgebauten, globale Netzwerk zur Bearbeitung großer bzw. komplexer Schäden. Unsere einzigartige Kombination aus erfahrenen Fachleuten, Infrastruktur und Mitarbeiterführung ermöglicht uns ein strategisches Management größerer Schäden auf der ganzen Welt. www.crawfordgts.com.



KMC On DemandSM (www.kmcondemand.com) bietet Mitarbeitern, Kunden und der Sach- und Unfallversicherungsbranche eine einzigartige Online-Plattform, die modernste Technik im Bereich Wissensmanagement mit maßgeschneiderten Versicherungslehrgängen und Informationen zum Leistungssupport vereint.



SLS
a Crawford company

SLS bearbeitet alle Arten von Haftpflichtschäden in Großbritannien und hat an 22 Standorten einen Mitarbeiterstab von 150 Fachleuten. Jeder Standort ist ein lokales Kompetenzzentrum mit Experten aus unterschiedlichen Haftpflichtdisziplinen. www.slsltd.com.

STRATEGIC WARRANTY SERVICESSM
— DIVISION OF CRAWFORD & COMPANY —

Strategic Warranty ServicesSM bietet Garantielösungen für Hersteller und Händler in der Wohnungsbau- und Baustoffbranche. Mit unserem Komplettsystem für Garantielösungen können Unternehmen effizienter und produktiver werden und sich stärker auf ihr Kerngeschäft konzentrieren. Die Website finden Sie hier: www.strategicwarrantyservices.com.

Seit
70
Jahren im Geschäft

1941-2011

2011 2011 2011 2011 2011 2011



1001 Summit Blvd.
Atlanta, GA 30319

www.crawfordandcompany.com

Seit 70 Jahren im Geschäft 1941 - 2011



Crawford & Company setzt sich für Gleichberechtigung und gegen Diskriminierung am Arbeitsplatz ein.