

## RELEASE

### AXA no Brasil inova com o Laboratório de Soluções

*O foco é simplificar processos e dedicar o potencial do time no aprimoramento da experiência do cliente*

A busca constante pela simplificação de processos é uma realidade na AXA no Brasil, que acaba de apresentar ao mercado o Laboratório de Soluções, concebido pela área de Operações e Sinistros. A partir da escuta do cliente e dos parceiros, corretores de seguros e prestadores de serviços, o objetivo é prover inovações, soluções arrojadas e novas formas de trabalhar, ao identificar atividades burocráticas e repetitivas que podem ser simplificadas com simples mudanças de processos ou uso da tecnologia.

O Laboratório de Soluções adotou um modelo de trabalho multidisciplinar e colaborativo, o que gera inovação pela participação de diferentes atores no processo. “A cocriação de soluções traz benefícios e nosso objetivo é atuar como facilitadores. Este ciclo virtuoso de aprimoramento da experiência de parceiros, corretores e clientes nos leva a disponibilizar um serviço de mais excelência, com suporte e soluções mais ágeis e transparentes”, explica Arthur Mitke, Diretor de Operações, Sinistros e Experiência do Cliente da AXA no Brasil. Exemplos disso são a Automação Robótica de Processos (RPA) na renovação de apólices e regulação de Seguro Transporte, e as vistorias remotas, processo em que a companhia foi pioneira para o seguro de Condomínio.

#### Sobre a AXA no Brasil

A AXA, um dos maiores grupos seguradores do mundo sediado em Paris, França, está presente em 54 países, e seus mais de 150 mil funcionários e distribuidores atendem cerca de 105 milhões em todo o mundo. No Brasil, a AXA iniciou suas operações em 2015 e, hoje, oferece uma linha completa de seguros para empresas de todos os portes - Riscos Patrimoniais, Responsabilidades e Vida - e também para Pessoas Físicas, através de parcerias com grandes varejistas e instituições financeiras. A empresa mantém escritórios-sede em São Paulo e no Rio de Janeiro e conta com 15 filiais comerciais para atendimento às cinco regiões do país.

#### LinkedIn: Post CP – Laboratório de Soluções

A busca constante pela simplificação de processos é uma realidade aqui na AXA. A novidade da vez é o Laboratório de Soluções, um projeto concebido pela área de Operações e Sinistros, sob comando do @Arthur Mitke. O objetivo é prover inovações, soluções arrojadas e novas formas de trabalhar, ao identificar atividades burocráticas e

repetitivas que podem ser simplificadas com o uso da tecnologia - através da Automação Robótica de Processos (RPA) - ou com a mudança de processos.

Com isso, cada vez mais, os nossos colaboradores deixam de exercer atividades mecanizadas e podem se dedicar a um atendimento mais consultivo, além de pensar em novas soluções junto ao nosso time multidisciplinar em um ambiente de cocriação. Como disse Mitke, nosso objetivo é atuar como facilitadores para os clientes e parceiros.

#RPA #AutomaçãodeProcessos #OneAXA

### **LinkedIn: Post Arthur Mitke – Laboratório de Soluções**

“Se eu tivesse perguntado às pessoas o que elas queriam, elas teriam dito cavalos mais rápidos”. Gosto muito dessa frase famosa atribuída a Henry Ford, e no nosso setor de Operações e Sinistros, na @AXA no Brasil, ela vem justamente para dizer que além de ouvirmos os clientes é importante criar as necessidades que por vezes eles mesmos não conhecem. E assim veio a motivação para investirmos na inovação e simplificação de processos, para entregarmos um serviço de ainda mais excelência ao mercado de seguros.

Criamos o Laboratório de Soluções, um projeto que já está em atividade na Companhia, e atua na mudança de processos e automações. Assim, os colaboradores que desempenham atividades mecanizadas podem se dedicar ao atendimento mais consultivo e também a criar novas soluções, resultando em um ciclo virtuoso de aprimoramento da experiência do cliente.

O trabalho multidisciplinar e colaborativo gera muita inovação pela participação de várias pessoas de outras áreas, somado a escuta dos clientes, parceiros e prestadores de serviços. O resultado nós já começamos a mensurar: mais eficiência, agilidade e transparência para atendermos cada vez melhor.

Juntos somos melhores!

#RPA #AutomaçãodeProcessos #OneAXA