



CONNECT[®]
asistencia **extraordinaria**



En **Connect resolvemos
problemas ordinarios
construyendo
soluciones **extraordinarias.****



**Puerto Rico
2011**



Nuestras Soluciones

**Connect
Road**



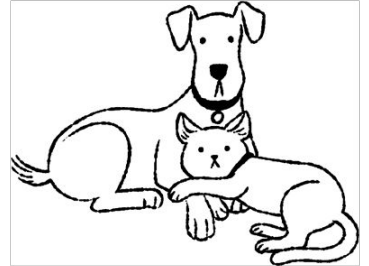
**Connect
Home**



**Connect
Claims**



**Connect
Personal**





Puerto Rico
2011



México
2022

ayudamos a más de

60,000

personas al mes



Panamá
2017



Costa Rica
2018

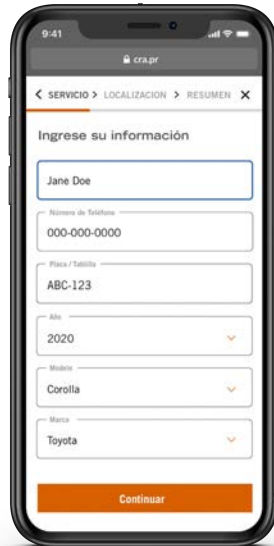


Colombia
2021



HELIOS

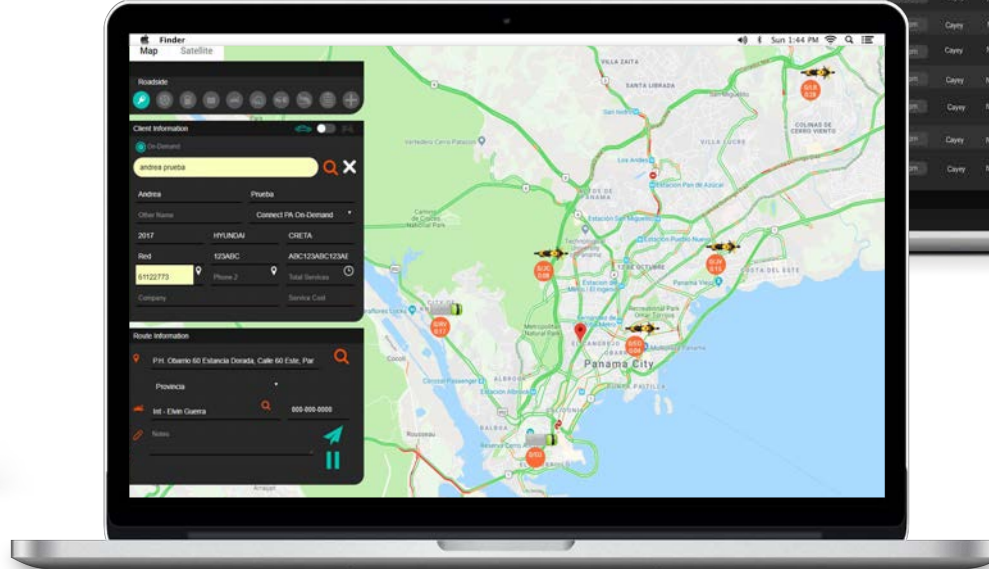
IMPLEMENTED TECH





HELIOS

IMPLEMENTED TECH



CONNECT



Nuestra Gente

660+

Colaboradores

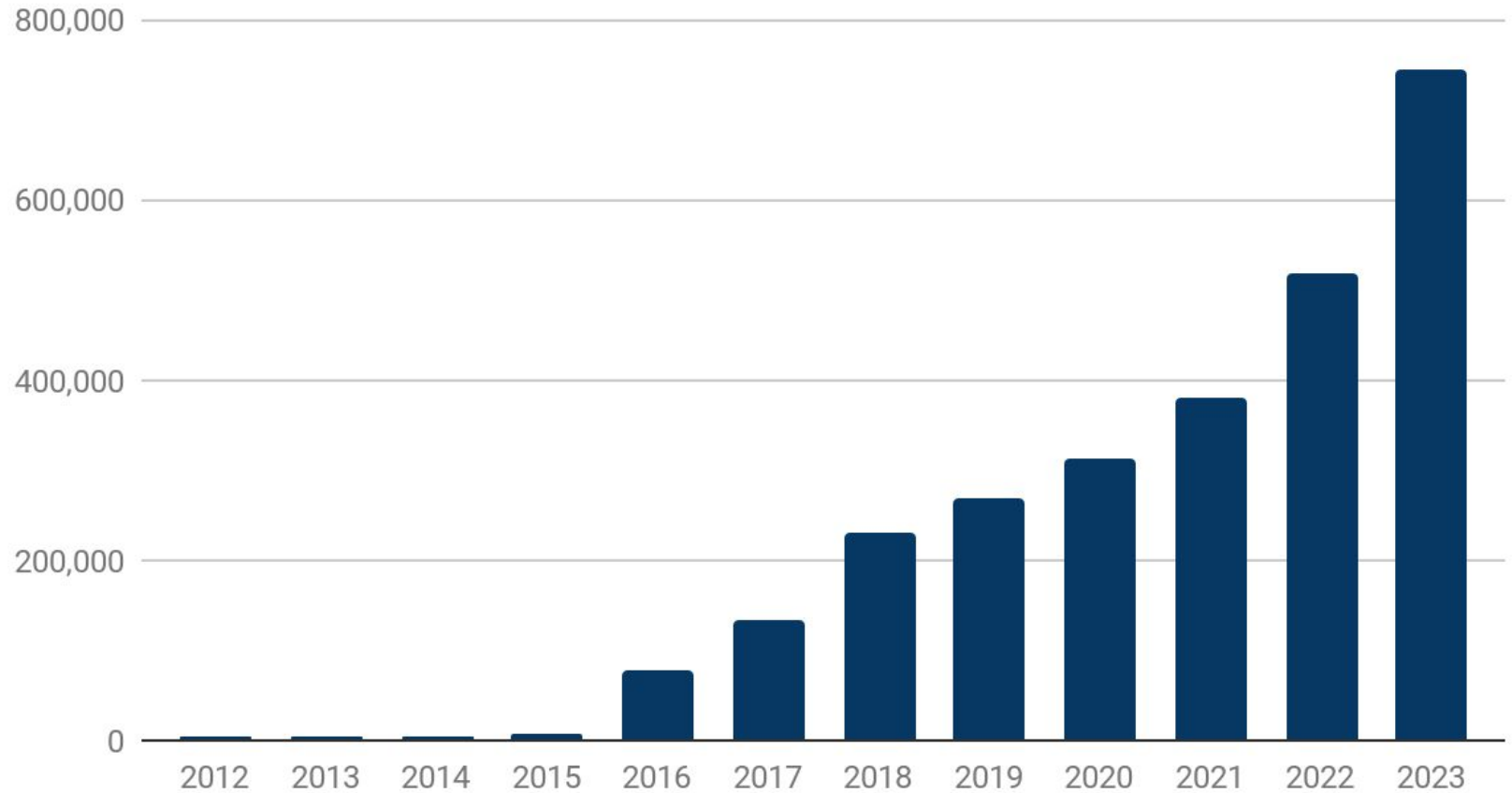
4K+

Proveedores





Problemas Resueltos al Año





Calidad de Servicio

96.0%



**CALIDAD DE SERVICIO
REGIONAL**



Servicio rápido, eficiente y servicial... y la comunicación con el proveedor fue constante desde su salida hasta su llegada.



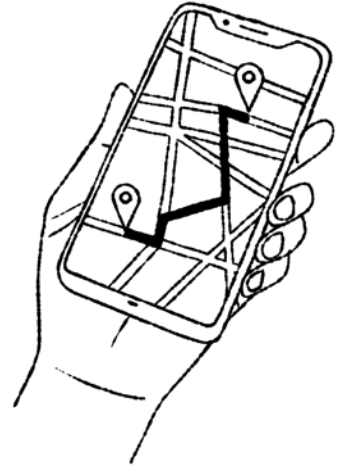
-Juan

CONNECT[®]
carretera

CONNECT[®]
personal

CONNECT[®]
hogar

CONNECT[®]
reclamos





Cómo Inyectamos Innovación a Negocios Aburridos



Siempre nβ



1. Nos Enamoramos del Problema



Enamorate del Problema

- **Enamorarse de una idea nos da una línea clara pero nos pone gringolas.**

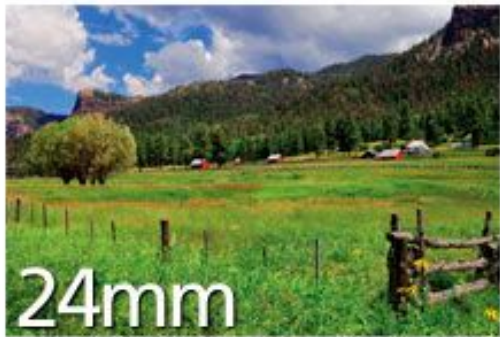
- ✓ **Enamorarse del problema nos permite iterar creativamente alrededor del mismo, probando hasta dar con la solución.**



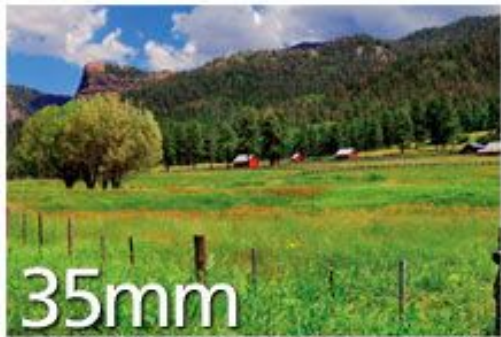
2. Reclutamos Diversidad de Lentes



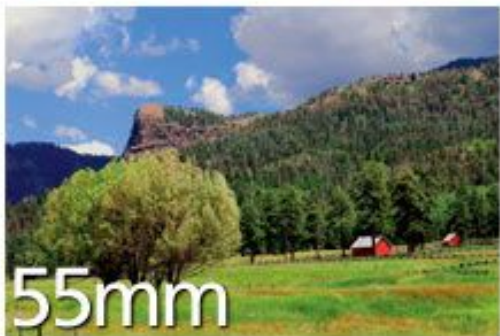
18mm



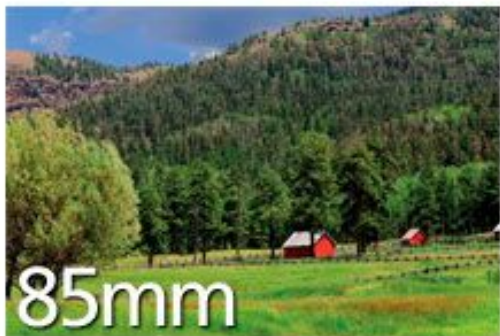
24mm



35mm



55mm



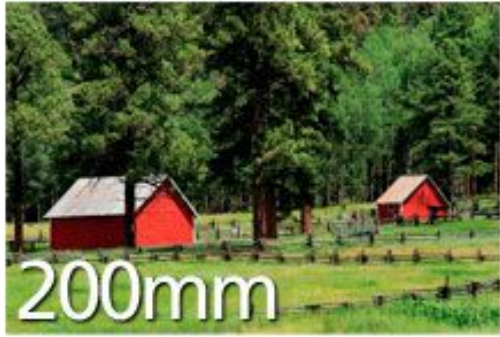
85mm



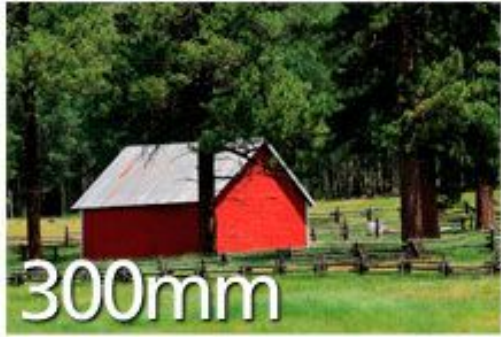
105mm



135mm



200mm



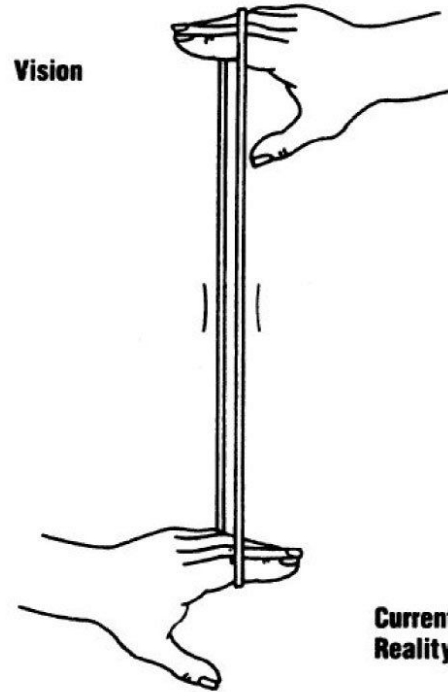
300mm



3. Inyectamos Tensión Creativa



Figure 1 The Principle of Creative Tension



Source: "The Leader's New Work: Building Learning Organizations," By Peter M. Senge, *MIT Sloan Management Review*, Fall 1990, <http://mitsmr.com/x/3211>

Metas Grandes pero Posibles



Suficientemente alcanzables como para saber que son posibles.

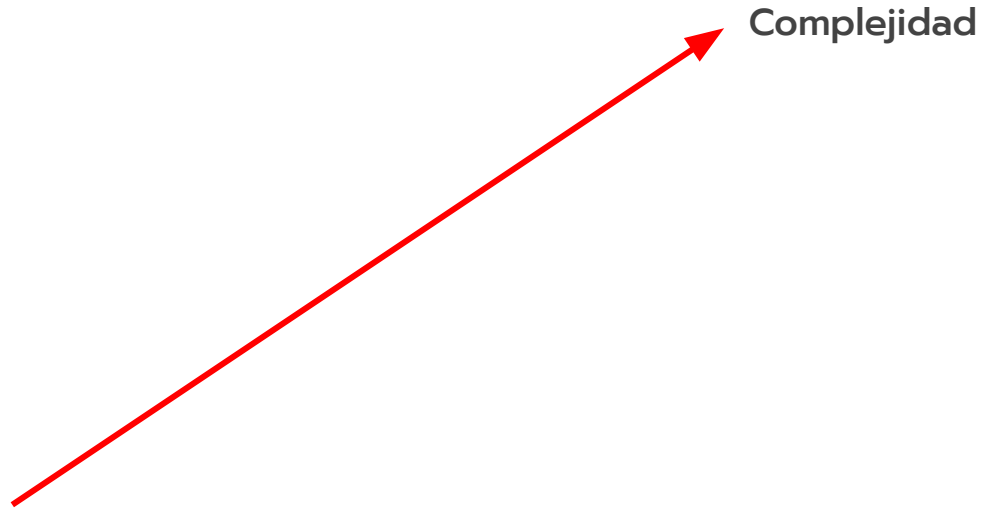
Suficientemente grandes como para no saber como alcanzarlas.



4. Aumentamos Densidad de Talento



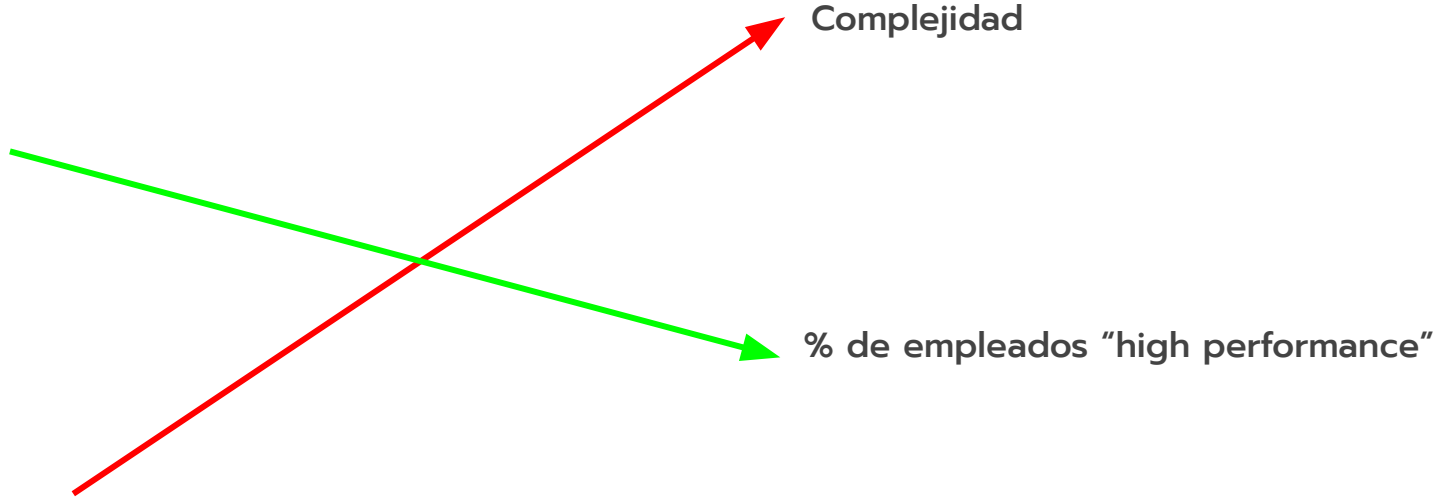
Mientras Crece el Negocio Crece la Complejidad



*Netflix Founder Reed Hasting



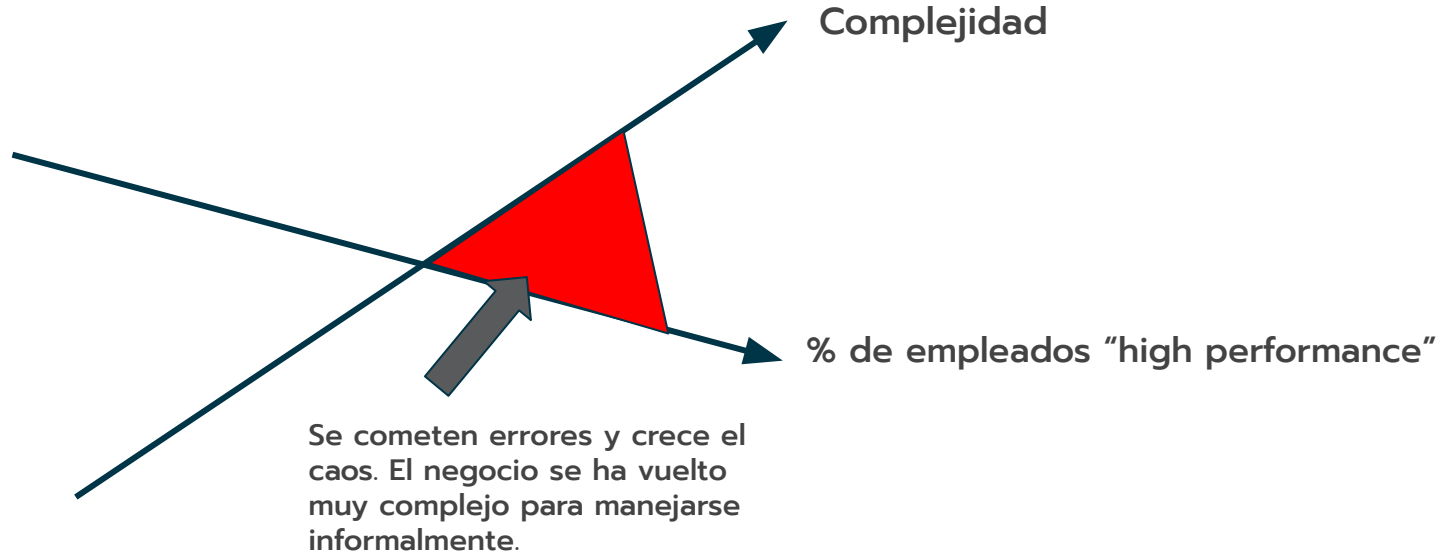
Y Baja la Densidad de Talento



*Netflix Founder Reed Hasting



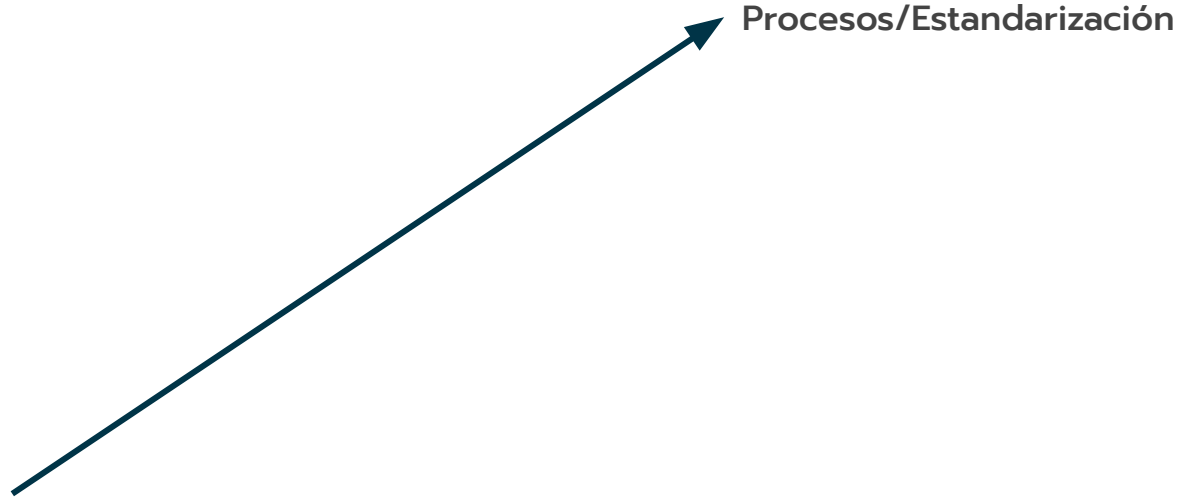
= más errores



*Netflix Founder Reed Hasting

Hora de Madurar Como Empresa

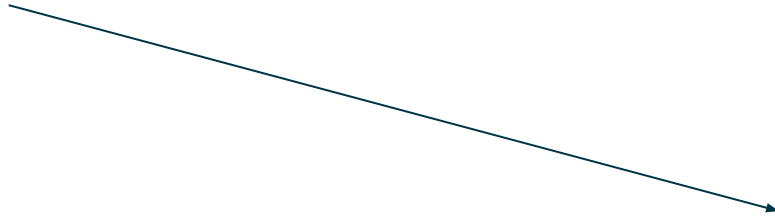
Aumentan los procesos, la estandarización y la burocracia



*Netflix Founder Reed Hasting



Más Burocracia, Menos Interesante



Acelera la baja de densidad de talento

*Netflix Founder Reed Hasting



3 Posibles Alternativas

**Mantenerse pequeño para
no perder la creatividad**

**No crear procesos mientras
creces = sufrir de errores y
caos**

**Crear procesos para
mantener calidad pero
incorporando burocracia**

*Netflix Founder Reed Hasting



3 Posibles Alternativas

Mantenerse pequeño para
no perder la creatividad

**No crear procesos mientras
creces = sufrir de errores y
caos**

**Crear procesos para
mantener calidad pero
incorporando burocracia**

*Netflix Founder Reed Hasting



3 Posibles Alternativas

Mantenerse pequeño para
no perder la creatividad

No crear procesos mientras
creces = sufrir de errores y
caos

**Crear procesos para
mantener calidad pero
incorporando burocracia**

*Netflix Founder Reed Hasting



3 Posibles Alternativas

Mantenerse pequeño para
no perder la creatividad

No crear procesos mientras
creces = sufrir de errores y
caos

Crear procesos para
mantener calidad pero
incorporando burocracia

*Netflix Founder Reed Hasting



Una Cuarta Alternativa

Ataca la complejidad innecesaria todos los días

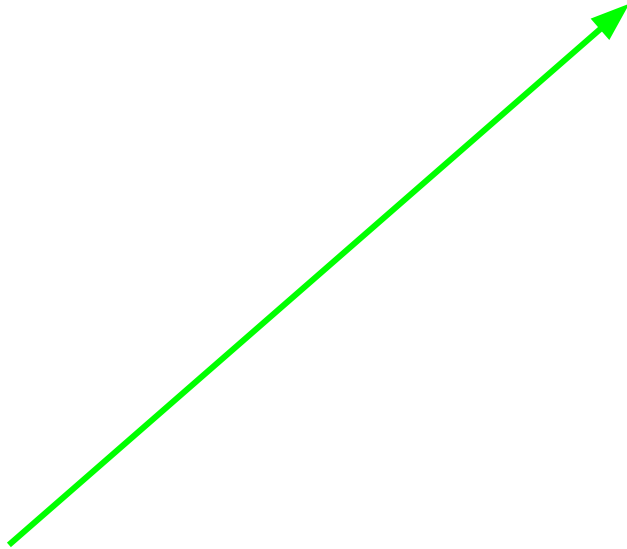
Complejidad

- Pocos productos grandes vs. muchos pequeños
- Tener cuidado con controles y procesos que crean complejidad innecesaria

*Netflix Founder Reed Hasting



Aumenta la Densidad de Talento



% de empleados "high performance"

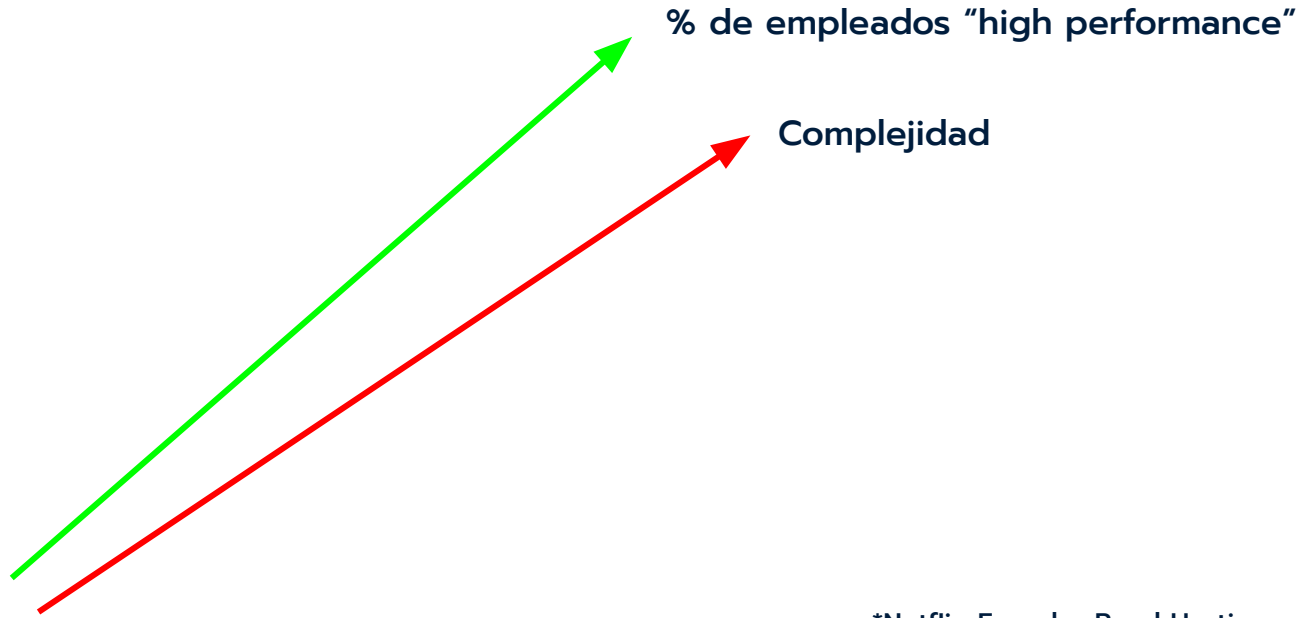
- + Pagar compensación al tope del mercado
- + Retener y atraer el mejor talento dando libertad y flexibilidad para tener impacto
- + Crear marca como empleador
- + Exigir "high performance"

*Netflix Founder Reed Hasting



Más Talento que Problemas

Para mantener agilidad



*Netflix Founder Reed Hasting



Personas Correctas en las Sillas Correcta



**Debemos poder mantener
flexibilidad y creatividad,
empoderando a nuestra gente a
tomar buenas decisiones más cerca
del problema**

*Netflix Founder Reed Hasting





5. Operamos Siempre nβ



Permitido Equivocarse

**Para innovar
necesitamos salirnos de
nuestra zona de confort**

**Fracasa rápido, fracasa
pequeño e itera**





Tenemos sustancialmente más fracasos que éxitos



VLoan para Garantía extendida

Connect Road

Seguros de Cancer

Fraud AI

Connect Claims

Seguro Celulares

Connect Home

B2C

SaaS Helios

Seguros Online

On-Demand

VLoan

Expansión Geográfica

Garantía extendida B2C

SaaS VLoan

**Enamorate del
Problema**

Tension Creativa

**Permitido
Equivocarse**

**Diversidad de
Lentes**

**Densidad de
Talento**



Innovación no es un proyecto
es parte del **DNA**.



En **Connect resolvemos
problemas ordinarios
construyendo
soluciones **extraordinarias.****



Siempre nβ

Gracias

