



Impulsionando a comunicação de crise e a resiliência na Colbún com a Everbridge

A Colbún, uma das principais empresas de geração de energia do Chile, buscava fortalecer sua capacidade de se comunicar de forma rápida e confiável durante eventos críticos. Em parceria com a Everbridge e a CYSCE, um provedor de serviços de integração de negócios, a Colbún implementou uma plataforma multicanal de comunicação de emergência projetada para unificar alertas, agilizar a colaboração e aprimorar a resiliência organizacional.



Desafio

A Colbún precisava de uma solução que garantisse comunicação rápida e confiável durante uma emergência, independentemente do local ou canal utilizado.

Os principais desafios incluíam:

- Integrar diversas fontes de dados em uma única plataforma de comunicação unificada.
- Consolidar inúmeros canais de comunicação para garantir mensagens consistentes e em tempo real.
- Capacitar as equipes para responder de forma mais rápida e confiante em cenários de crise.

O objetivo não era apenas melhorar a infraestrutura técnica, mas também fortalecer a preparação para emergências e a cultura de resiliência da Colbún.

Solução

Em colaboração com a CYSCE e a Everbridge, a Colbún lançou um projeto abrangente que combinou tecnologia — Everbridge 360 Pro e Gestão de Crises — com integração e capacitação, com o objetivo de construir uma capacidade de comunicação e resposta de ponta a ponta.

Os principais componentes incluíram:

- **Implementação robusta da plataforma:** o Everbridge 360 Pro foi configurado com dados de contato integrados, funções e grupos dinâmicos, além de modelos inteligentes de notificação, permitindo uma comunicação mais rápida e direcionada.
- **Conectividade multicanal:** E-mail, SMS, voz, Microsoft Teams e notificações via aplicativo móvel e desktop garantiram que a equipe de gestão de crises recebesse atualizações críticas — a qualquer hora, em qualquer lugar.
- **Treinamento prático e adoção:** Com diversas sessões presenciais de treinamento, a equipe de TI e os usuários-chave se tornaram operadores especialistas, garantindo a autonomia interna e o uso sustentável da plataforma.
- **Testes em cenários reais:** O projeto foi concluído com testes de campo em larga escala e uma simulação real de crise, validando tanto a confiabilidade quanto a resiliência da nova estrutura de comunicação da Colbún.

Resultados

Com a Everbridge, a Colbún agora conta com uma plataforma comprovada e integrada que permite:

- Responder mais rapidamente e com maior eficácia a eventos críticos.
- Garantir a continuidade dos negócios e a segurança dos colaboradores em todos os sites.
- Gerenciar incidentes com total rastreabilidade, controle e confiança.
- Fortalecer sua resiliência organizacional e a cultura de comunicação de emergência.

“Com a Everbridge, agora temos a confiança de que as pessoas certas receberão a informação certa, no momento certo.”



Por que a Everbridge

A Colbún selecionou a Everbridge por sua capacidade de oferecer comunicação confiável e multicanal, escalabilidade em nível corporativo e histórico comprovado em gerenciamento de eventos críticos. A parceria com a CYSCE proporcionou expertise local e uma implementação perfeita, garantindo o sucesso do projeto desde o planejamento até o lançamento.

Olhando para o futuro

A Colbún continua expandindo o uso da Everbridge, explorando integrações e fluxos de trabalho adicionais para automatizar ainda mais a resposta e aprimorar a resiliência operacional. A empresa agora serve como um modelo de como organizações do setor de energia podem adotar estratégias proativas e baseadas em tecnologia para gestão de crises.

Everbridge delivers a business resilience advantage with High Velocity CEM™, powered by Purpose-built AI and decision-ready intelligence to accelerate response, reduce downtime, and protect what matters most.
Request a demo at everbridge.com/demo or call +1 (888) 366-4911.

