



Impulsando la comunicación de crisis y la resiliencia en Colbún con Everbridge

Colbún, una de las principales empresas de generación de energía de Chile, buscaba fortalecer su capacidad para comunicarse de manera rápida y confiable durante eventos críticos. En asociación con Everbridge y CYSCE, un proveedor de servicios de integración de negocios, Colbún implementó una plataforma multicanal de comunicación de emergencias diseñada para unificar alertas, optimizar la colaboración y mejorar la resiliencia organizacional.



Desafío

Colbún necesitaba una solución que garantizara una comunicación rápida y confiable durante una emergencia, sin importar la ubicación o el canal utilizado.

Los principales desafíos incluían:

- Integrar múltiples fuentes de datos en una única plataforma de comunicación unificada.
- Consolidar numerosos canales de comunicación para ofrecer mensajes consistentes y en tiempo real.
- Empoderar a los equipos para responder más rápido y con mayor confianza en escenarios de crisis.

El objetivo no solo era mejorar la infraestructura técnica, sino también fortalecer la preparación ante emergencias y la cultura de resiliencia de Colbún.

Solución

En colaboración con CYSCE y Everbridge, Colbún lanzó un proyecto integral que combinó tecnología —Everbridge 360 Pro y Crisis Management (Gestión de Crisis)— con integración y capacitación, con el objetivo de construir una capacidad de comunicación y respuesta de extremo a extremo.

Los componentes clave incluyeron:

- **Implementación robusta de la plataforma:** Everbridge 360 Pro se configuró con datos de contacto integrados, roles y grupos dinámicos, y plantillas de notificación inteligentes para lograr una comunicación más rápida y dirigida.
- **Conectividad multicanal:** Correo electrónico, SMS, voz, Microsoft Teams y notificaciones a través de las aplicaciones móvil y de escritorio garantizaron que el equipo de gestión de crisis recibiera actualizaciones críticas en cualquier momento y lugar.
- **Capacitación práctica y adopción:** Con múltiples sesiones de capacitación presenciales, el equipo de TI y los usuarios clave se convirtieron en operadores expertos, asegurando la autonomía interna y el uso sostenible de la plataforma.
- **Pruebas en escenarios reales:** El proyecto concluyó con pruebas de campo a gran escala y una simulación real de crisis, validando tanto la fiabilidad como la resiliencia del nuevo marco de comunicación de Colbún.

Resultados

Con Everbridge, Colbún ahora cuenta con una plataforma integrada y comprobada que le permite:

- Responder más rápida y eficazmente a eventos críticos.
- Garantizar la continuidad operativa y la seguridad de los empleados en todos sus sitios.
- Gestionar incidentes con total trazabilidad, control y confianza.
- Fortalecer su resiliencia organizacional y su cultura de comunicación de emergencias.

“Con Everbridge, ahora tenemos la confianza de que las personas correctas recibirán la información correcta, en el momento correcto.”



Por qué Everbridge

Colbún seleccionó Everbridge por su capacidad para ofrecer comunicación confiable y multicanal, escalabilidad de nivel empresarial y un historial comprobado en la gestión de eventos críticos. La colaboración con CYSCE proporcionó experiencia local e implementación sin fricciones, garantizando el éxito del proyecto desde la planificación hasta el despliegue.

Mirando hacia el futuro

Colbún continúa ampliando su uso de Everbridge, explorando integraciones y flujos de trabajo adicionales para automatizar aún más la respuesta y mejorar la resiliencia operativa. La empresa ahora sirve como un modelo de cómo las organizaciones del sector energético pueden adoptar estrategias proactivas y basadas en tecnología para la gestión de crisis.

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.

