

Celsia × LuzIA: de piloto a **cuenta retenida**

Cómo gestioné el ciclo de vida completo de un asistente de voz con IA para una eléctrica colombiana: implantación, expansión, gestión de incidentes y una renovación salvada cuando el cliente quiso recortar.

CLIENTE

Celsia • energía eléctrica,
Colombia (Valle y Tolima)

SOLUCIÓN

LuzIA, asistente de voz
inbound sobre Lili (Vozy)

MI ROL

Customer Success
Manager de la cuenta

PERIODO

Nov 2020 – 2022

15/10

integraciones
entregadas frente a 10
ventas

85

canales concurrentes
tras 2 ampliaciones de
capacidad

5,5 meses

del kickoff (9 nov 2020)
a producción (21 abr
2021)

200K

minutos con los que
LuzIA siguió en primera
línea en 2022

// 01 El reto

Celsia atiende por teléfono reportes de daños, cortes y consultas comerciales de miles de clientes. Necesitaba un asistente de voz con lenguaje natural que resolviera lo repetitivo y transfiriera al contact center (Konecta) solo lo que requería un agente, con la marca y el tono de Celsia: **LuzIA**. Con un tercero de telefonía en medio, sistemas que cambiaban y un presupuesto revisado cada año.

// 02 Qué hice

IMPLANTACIÓN Y ADOPCIÓN

Llevar LuzIA a producción

- Coordiné voz, diálogos, integraciones y pruebas hasta la salida a producción.
- Se cerraron 10 integraciones y se ejecutaron 15: absorbí el alcance extra sin romper la relación.
- Ambiente de pruebas separado para que el mantenimiento no afectara producción.

GOBIERNO DE LA CUENTA

Visibilidad para el cliente

- Inventario periódico de tickets por caso, con estado y próximo paso.
- Informes de falla cuando el origen estaba en sistemas del cliente o de terceros.
- Reportería de LuzIA integrada en el Power BI de Celsia.

EXPANSIÓN

Crecer dentro de la cuenta

- +50 canales concurrentes en abril de 2021 y segunda ampliación hasta 85 en julio.
- El cliente planteó un upgrade a 250K.
- Su necesidad de detectar nuevas intenciones dio origen a un proyecto de *insights* para todas las cuentas de Vozy.

CONTINUIDAD DEL SERVICIO

Gestión de incidentes

- 5 incidentes críticos en 2021, comunicados al cliente con franja horaria y causa. Varios los detectó la monitorización de Vozy antes que el cliente.
- SIP trunk de respaldo (Genesys) para reducir el riesgo de caída de canal.
- Función específica para absorber la latencia del servicio de daños.

// 03 La cuenta, hito a hito

NOV 2020

Kickoff del proyecto

Grabación y ajuste de la voz de LuzIA; varias rondas de corrección de diálogos.

FEB - MAR 2021

Ajustes de experiencia

Transferencia directa en silencios, validación de zona Valle/Tolima y solución de latencia.

ABR 2021

Salida a producción y +50 canales

Respuestas personalizadas, saludo para emergencias y catálogo de intenciones críticas (línea en el suelo, incendio, poste a punto de caer).

JUN 2021

Mensajes por evento y respaldo

Mensajes para lluvias, orden público y vías cortadas. SIP trunk de respaldo con Genesys.

JUL 2021

Segunda ampliación: 85 canales

El cliente plantea un upgrade a 250K.

AGO - OCT 2021

Cambio de sistema comercial (Esphera)

Rediseño a LuzIA 2.0: diálogos simplificados y foco en transacciones automatizables.

DIC 2021

Reportería en Power BI

Cierre de la petición abierta en abril.

2022

Renovación salvada

Celsia quería pasar LuzIA a segunda fila por presupuesto. Se ajustó la propuesta y LuzIA siguió al frente con 200K minutos.

// 04 Resultado

LuzIA pasó de piloto a canal principal de atención telefónica de Celsia en Valle y Tolima, con **dos ampliaciones de capacidad** en 2021 y continuidad en 2022 pese al recorte de presupuesto del cliente.

La cuenta sobrevivió a lo que suele romper un proyecto de IA: alcance que crece, incidentes en producción y un cambio de sistema en el cliente.

Quando el cliente quiere recortar, negociar volumen es mejor que perder la posición. Pasar a segunda fila habría sido el principio del churn.

// Lección clave de la renovación 2022

// 05 Qué me llevo

- **El alcance se cierra por escrito.** Entregar 15 integraciones habiendo vendido 10 compró confianza, pero tiene un coste que hay que hacer visible.
- **La monitorización propia protege la relación.** Detectar antes que el cliente y documentar la causa, aunque esté en un tercero, convierte un incidente en una prueba de control.
- **Las peticiones del cliente son producto.** La necesidad de Celsia de detectar intenciones nuevas acabó en un proyecto para toda la base de clientes.

// 06 Herramientas y conceptos

IA conversacional de voz

STT / TTS / NLP

SIP trunk · VPN

APIs REST

Power BI

Helpdesk por tickets

Upsell de capacidad

Retención