



Diabolocom lanza una nueva división de investigación para impulsar la innovación en la experiencia del cliente

París, 21 de enero de 2025 – Diabolocom, líder en soluciones de centros de contacto en la nube como servicio (CCaaS) impulsadas por IA, anunció hoy el lanzamiento de [Diabolocom Research](#), un laboratorio de investigación dedicado a la innovación en Inteligencia Artificial de Voz y Conversacional. Combinando el rigor académico con aplicaciones prácticas, esta nueva iniciativa busca abordar los desafíos complejos de la comunicación global con los clientes. Este movimiento estratégico refuerza el compromiso de Diabolocom con el desarrollo de tecnologías de vanguardia que aporten un valor excepcional a sus clientes en todo el mundo.

Impulsando la innovación para el futuro de la experiencia del cliente

En Diabolocom, siempre hemos creído que la innovación surge donde las ideas audaces se encuentran con la ejecución práctica. Liderando este esfuerzo está [Kevin El Haddad](#), Director de I+D en IA de Diabolocom e investigador en Interacciones Humano-Agente en el ISIA Lab de la Universidad de Mons. Kevin aporta una sólida experiencia en la aplicación de la investigación académica a problemas reales. Le acompaña un equipo de doctores y expertos en IA comprometidos con la creación de tecnologías transformadoras para nuestros clientes, así como con la contribución a [proyectos de código abierto](#) y publicaciones científicas.

La división de investigación explorará tecnologías innovadoras que redefinirán la forma en que las empresas se conectan con sus clientes. Las áreas de enfoque incluyen:

- **IA de Voz:** Desarrollo de sistemas de reconocimiento, síntesis y procesamiento de voz de próxima generación diseñados para las necesidades empresariales.
- **IA Conversacional:** Creación de agentes conversacionales enfocados en casos de uso específicos para interacciones eficientes entre humanos y agentes.
- **PNL (Procesamiento del Lenguaje Natural):** Avances en sistemas relacionados con el lenguaje para tareas como análisis de sentimiento, reconocimiento de entidades, clasificación de intenciones, traducción automática y soporte multilingüe.
- **Automatización:** Innovación en flujos de trabajo inteligentes para optimizar el enrutamiento de llamadas, la resolución de tickets y la eficiencia general.

“Nuestra capacidad de crear soluciones más inteligentes, adaptativas y escalables para nuestros clientes sigue creciendo”, afirmó Frédéric Durand, CEO de Diabolocom. “Esta iniciativa subraya nuestro compromiso de mantenernos a la vanguardia de la innovación y de las mejoras en inteligencia artificial aplicadas a la experiencia del cliente.”

¿Qué hace diferente el enfoque de Diabolocom?

Nuestras soluciones son 100% propietarias, desarrolladas internamente para garantizar un control total sobre:

- **Rendimiento:** Optimización adaptada a las necesidades empresariales reales.
- **Seguridad:** Diseñadas con la privacidad y el cumplimiento normativo como principios fundamentales.
- **Adaptabilidad:** Personalizadas según las necesidades de tu negocio, no al revés.

Estamos abordando grandes desafíos con la IA, incluyendo:

- **Innovación sostenible y responsable:** Compromiso con modelos energéticamente eficientes y prácticas éticas en inteligencia artificial.
- **Contribuciones al código abierto:** Compartir conocimiento para avanzar en el campo mientras desarrollamos innovaciones adaptadas a las necesidades de nuestros clientes.

Investigación académica y código abierto

Diabolocom Research también está uniendo el rigor académico con la ejecución práctica a través de colaboraciones con instituciones líderes como la [Universidad de París-Saclay](#) y con referentes de la industria en investigación y desarrollo. Además, la división contribuirá a proyectos de código abierto para fomentar la transparencia y la innovación en este campo

Sobre Diabolocom

Desde hace más de 20 años, Diabolocom ayuda a las empresas a fidelizar clientes y a impulsar sus ingresos.

La solución de Contact Center como Servicio (CCaaS) basada en la nube de Diabolocom, impulsada por su IA generativa propietaria, ofrece exactamente lo que los equipos de atención al cliente y ventas necesitan hoy: automatización inteligente, agentes empoderados y experiencias del cliente fluidas.

Con 8 oficinas en Europa, Estados Unidos, Brasil y Dubái, Diabolocom es el socio de confianza de marcas líderes como Carrefour, Mantrac Group y Nikon.

Contacto de prensa

Mégane CHOUPAS

Junior Marketing Project Manager

Diabolocom

+34 911 98 09 23

marketing@diabolocom.com