



Diabolocom recibe el reconocimiento Europe Technology Innovation Leadership 2026 de Frost & Sullivan para plataformas de CX

Reconocida como empresa pionera en innovación de IA soberana, segura y sostenible aplicada a la experiencia del cliente.

París, 12 de enero de 2026 - Diabolocom, proveedor europeo líder de soluciones de contact center en la nube (CCaaS) y experiencia del cliente (CX) basadas en IA, ha anunciado hoy que **Frost & Sullivan le ha otorgado el reconocimiento Europe Technology Innovation Leadership 2026 en la industria de plataformas de CX**. Este galardón reconoce el papel pionero de Diabolocom en la redefinición de cómo las empresas despliegan inteligencia artificial diseñada específicamente para ofrecer una experiencia del cliente segura, sostenible y escalable.

En su evaluación en profundidad, Frost & Sullivan destaca a Diabolocom como una empresa “a la vanguardia de la innovación y el crecimiento”, resaltando su control total de la cadena de valor tecnológica - incluidos los modelos de IA, el software, la infraestructura cloud y las operaciones de telecomunicaciones - y su capacidad para ofrecer soluciones de IA listas para producción con un nivel excepcional de seguridad y soberanía de los datos.

Según el informe, Diabolocom “es una empresa pionera que consolida su posición de liderazgo mediante la innovación y el desarrollo de nuevas soluciones que impulsan la evolución del mercado”, gracias a tecnologías diseñadas a medida para transformar las operaciones de los centros de contacto y de los equipos de ventas y atención al cliente.

Un recorrido pionero en la innovación de la experiencia del cliente

Desde 2005, Diabolocom ha liderado las principales transformaciones de la experiencia del cliente: desde infraestructuras de telecomunicaciones nativas en la nube y una solución omnicanal, hasta arquitecturas orientadas al cumplimiento normativo y, hoy en día, inteligencia artificial específica, soberana y sostenible para CX a gran escala.

El informe de Frost & Sullivan subraya lo poco común que es el modelo de Diabolocom en el sector tecnológico de la experiencia del cliente: “A diferencia de otros competidores que dependen de proveedores cloud externos, la empresa aloja y opera su propia infraestructura, lo que le permite un control preciso de la eficiencia energética, la seguridad de los datos y la soberanía”.

Este enfoque integral permite a Diabolocom ofrecer aplicaciones de IA seguras, rápidas y altamente especializadas - desde asistencia al agente hasta control de calidad automatizado y voice analytics - manteniendo precios predecibles y evitando la volatilidad de plataformas externas de IA y cloud.

Liderazgo en IA segura, soberana y sostenible

Frost & Sullivan identifica la independencia tecnológica, la sostenibilidad y el diseño específico de las soluciones como los principales factores diferenciales de Diabolocom.

El informe señala que Diabolocom “desarrolla modelos de IA diseñados específicamente para optimizar el rendimiento, la eficiencia y los costes, creando un círculo virtuoso en el que los sistemas optimizados reducen tanto la huella financiera como la ambiental”. Estos modelos responden con precisión a las necesidades concretas de los contact centers y se integran de tal forma que los equipos puedan utilizarlos de manera sostenible y alineada con los objetivos del negocio.

Además, los modelos de IA propietarios de Diabolocom se desarrollan y alojan íntegramente dentro de su propia infraestructura cloud, garantizando el cumplimiento del RGPD, del AI Act europeo y de los requisitos de soberanía de los sectores altamente regulados en la región EMEA.

Impulsando el crecimiento y la expansión internacional

Este reconocimiento llega en un momento clave, en el que Diabolocom acelera su expansión internacional, refuerza sus capacidades de investigación en IA y amplía su presencia en Europa, Norteamérica, Oriente Medio y América Latina.

“Este reconocimiento de Frost & Sullivan confirma lo que nuestros clientes experimentan cada día: que contar con una base de IA segura, soberana y sostenible es hoy imprescindible para escalar la experiencia del cliente”, afirma Frédéric Durand, CEO y fundador de Diabolocom. “Nos honra ser reconocidos como líderes tecnológicos y nos motiva a seguir impulsando el sector con una innovación práctica, responsable y pensada para generar un impacto real”.

Una plataforma preparada para la próxima era de la experiencia del cliente

La arquitectura componible y API-first de Diabolocom permite a las empresas integrar la IA de forma fluida en cualquier ecosistema de contact center, incluidas plataformas CCaaS de terceros. Frost & Sullivan destaca que esta interoperabilidad “permite a las organizaciones modernizarse a su propio ritmo sin interrumpir las operaciones existentes”.

En un contexto en el que las empresas de EMEA demandan cada vez más soberanía, transparencia y resultados medibles en el uso de la IA, Frost & Sullivan posiciona a Diabolocom como un socio clave en la construcción del futuro de la CX.

“Son una empresa orientada a la acción, que forma parte de una comunidad de líderes en buenas prácticas que están dando forma al futuro”, señala el informe.

Sobre Diabolocom

[Diabolocom](#) es el proveedor europeo líder de soluciones de contact center en la nube (CCaaS) y experiencia del cliente (CX) basadas en IA, que ayudan a las organizaciones a ofrecer experiencias fluidas y personalizadas a gran escala. Su plataforma combina tecnología de IA propietaria, infraestructura de telecomunicaciones nativa y profundas integraciones con CRM para automatizar tareas, mejorar la calidad de los datos y potenciar el trabajo de los agentes en todos los puntos de contacto.

Con la confianza de más de 400 clientes y desplegada en más de 60 países, Diabolocom combina la agilidad de la innovación SaaS con un rendimiento de voz de nivel carrier-grade. Con presencia internacional y más de dos décadas de experiencia, la empresa impulsa la fidelización y el crecimiento mediante una tecnología de comunicación inteligente, soberana y escalable.

Visite: www.diabolocom.com/press