



Diabolocom democratiza el acceso a modelos de inteligencia artificial generativa para contact centers gracias a la adquisición de Phedone

- Diabolocom, líder europeo en soluciones de gestión de la interacción con el cliente basadas en la nube para centros de contacto, ha combinado su experiencia empresarial con los conocimientos tecnológicos únicos de Phedone.
- Fundada por Jonathan Foureur (ex Diabolocom), Tom Héneault y Kevin El-Haddad, Phedone es una start-up especializada en el desarrollo y entrenamiento de modelos de inteligencia artificial específicamente diseñados para la gestión de interacciones con clientes y prospectos.
- Con la adquisición de Phedone, Diabolocom pretende convertirse en una alternativa europea soberana a los pioneros OpenAI, Microsoft y Google en el mercado de la IA generativa aplicada específicamente a las relaciones con los clientes.
- De este modo, Diabolocom garantiza a las empresas rendimiento, automatización, satisfacción del cliente y control de costes.

París, 2 de octubre. Diabolocom, líder europeo en soluciones de gestión de la interacción con el cliente basadas en la nube para centros de contacto, ha anunciado hoy la adquisición de la start-up Phedone y la disponibilidad de sus soluciones de inteligencia artificial.

Modelos generativos de inteligencia artificial para las interacciones con los clientes

Los avances científicos en inteligencia artificial aportados por Phedone e integrados de forma nativa en el entorno Cloud de Diabolocom, permiten a las empresas personalizar sus customer journeys apoyándose en modelos innovadores, ágiles y éticos.

- **Modelos de IA entrenados para una mejor experiencia del cliente:** transcripción, categorización, resúmenes de llamadas, análisis de sentimientos, agentes conversacionales autónomos, en todos los idiomas, permiten a los agentes de los centros de llamadas gestionar mejor las interacciones y facilitar su toma de decisiones.
- **Tecnología propia para garantizar el rendimiento y el control de costes:** Phedone ha tomado la exigente decisión de desarrollar IA propias, controlando así toda la cadena de producción, para promover la digitalización y la democratización del uso de las IA en las relaciones con los clientes.
- **Soberanía de desarrollo y seguridad de los datos:** la tecnología desarrollada internamente cumple los requisitos de seguridad de los datos sensibles y de conformidad corporativa, con almacenamiento en suelo europeo.
- **Modelos responsables y éticos:** los modelos creados están optimizados para responder al reto de la eficiencia energética, garantizando al mismo tiempo un alto rendimiento sin efecto "caja negra".

Las soluciones de IA generativa facilitan la anticipación a las necesidades de los clientes, al tiempo que optimizan el tiempo, los resultados y la productividad de los agentes de los centros de llamadas. La automatización, la simplificación de la toma de decisiones y las tareas de mayor valor añadido son la nueva realidad cotidiana de los agentes de los centros de llamadas. Estas soluciones están



disponibles en todo el mundo a través de la solución Diabolocom Cloud y mediante APIs en la web diabolocom.ai para todas las empresas que deseen integrar el rendimiento de las IAs generativas de Diabolocom con su CRM y herramientas internas.

"El centro de contacto es ahora la interfaz de contacto preferida entre una empresa y sus clientes. Como actor francés de alcance mundial, asumimos la responsabilidad de ayudar a las empresas a acceder a la mejor tecnología.

Nuestra ambición es convertirnos en el principal actor europeo en el campo de la inteligencia artificial aplicada al contact center, como ya lo somos en el de la gestión de la interacción con el cliente, con un enfoque soberano de los datos y la neutralidad de carbono para 2030", Frédéric Durand, Presidente y Fundador de Diabolocom.

"Los equipos de Phedone están encantados de ver sus tecnologías y experiencia desplegadas a gran escala dentro de Diabolocom. Esto beneficiará a todos los actores de las relaciones con los clientes en Europa y en el resto del ámbito internacional, gracias a una tecnología dominada y refinada para las relaciones con los clientes. Gracias a la adquisición por Diabolocom, los modelos que hemos desarrollado pueden desplegarse a gran escala, al tiempo que ofrecen enormes rendimientos medibles de la inversión para las empresas. Tenemos previstas más inversiones y esperamos que más clientes se beneficien de nuestro valor añadido", explica Jonathan Foureur, cofundador de Phedone y responsable de IA en Diabolocom.

Acerca de Diabolocom:

Diabolocom es una empresa francesa global que ofrece una solución de gestión de la interacción con el cliente basada en la nube para centros de contacto, equipos de ventas y servicios de atención al cliente. Desde su creación en 2005, Diabolocom ha invertido en su propio operador de telecomunicaciones e infraestructura de nube privada. Hoy en día, Diabolocom se encuentra en una posición única gracias a su completo dominio tecnológico de sus servicios en la nube. Gracias a los datos, Diabolocom permite a las empresas personalizar el recorrido del cliente en tiempo real, automatizar los procesos empresariales y ayudar a los agentes en su trabajo. Diabolocom permite a más de 350 empresas, entre ellas Carrefour, La Poste, Essilor-Luxottica y Leboncoin, fidelizar a sus clientes y captar otros nuevos.

Contacto de prensa :

Sources.

Chloé Rossignol - chloe@sources.agency - 00 33 6 23 08 11 90