



Diabolocom est reconnu par Frost & Sullivan, "2026 Europe Technology Innovation Leader", parmi les plateformes d'expérience client

Ce prix confirme le positionnement de Diabolocom comme un acteur de référence et innovant en Intelligence Artificielle pour l'expérience client, souveraine, sécurisée et durable.

Paris, le 12 janvier 2026 - Diabolocom, principal éditeur européen de solutions cloud de centre de contact (CCaaS) et d'expérience client (CX) intégrant nativement l'IA, annonce avoir reçu le prix "**2026 Europe Technology Innovation Leadership**" de **Frost & Sullivan dans le secteur des plateformes CX**. Cette distinction récompense le rôle pionnier de Diabolocom dans la redéfinition des usages de l'IA spécialisée, sécurisée et durable pour transformer l'expérience client à grande échelle.

Dans son évaluation détaillée, Frost & Sullivan souligne que Diabolocom se situe « à l'avant-garde de l'innovation et de la croissance », saluant sa maîtrise complète de la chaîne de valeur technologique - des modèles d'IA aux logiciels, en passant par l'infrastructure cloud et les opérations télécoms - ainsi que sa capacité à proposer une IA opérationnelle à différentes échelles, offrant un niveau inégalé de sécurité et de souveraineté des données.

Diabolocom « est un véritable pionnier, consolidant sa position de leadership par l'innovation et la création de nouvelles solutions qui font progresser l'ensemble du marché », indique le rapport, en précisant que l'entreprise a développé des technologies sur mesure pour transformer les opérations des centres de contact ainsi que celles des équipes commerciales et de service client.

Un parcours de pionnier dans l'innovation CX

Depuis 2005, Diabolocom accompagne et anticipe les grandes évolutions de l'expérience client : des infrastructures télécoms cloud-native aux interactions omnicanales, des architectures orientées conformité jusqu'à l'IA spécialisée, souveraine et durable aujourd'hui, conçue pour des déploiements CX à l'échelle de l'entreprise.

Le rapport Frost & Sullivan met en lumière la rareté du modèle de Diabolocom sur le marché des technologies CX : « Contrairement aux concurrents dépendants de fournisseurs cloud tiers, l'entreprise héberge et exploite sa propre infrastructure, ce qui lui permet de contrôler finement l'efficacité énergétique, la sécurité des données et la souveraineté ».

Cette maîtrise de bout en bout permet à Diabolocom de proposer des applications d'IA sécurisées, performantes et hautement spécialisées - de l'Agent Assist au Quality

Monitoring automatisé, en passant par le Voice Analytics - tout en garantissant une tarification prévisible et en évitant la volatilité des autres plateformes cloud et IA.

Leadership en matière d'IA sécurisée, souveraine et durable

Frost & Sullivan identifie l'indépendance technologique de Diabolocom, son engagement en faveur de la durabilité et son approche *Europe-first* comme des différenciateurs majeurs.

Le rapport souligne que Diabolocom « conçoit des modèles d'IA dédiés, optimisés en termes de performance, d'efficacité et de coûts, créant un cercle vertueux dans lequel l'optimisation des systèmes réduit à la fois l'empreinte financière et environnementale ». Ces modèles répondent précisément aux besoins des centres de contact et sont intégrés de manière à s'inscrire durablement dans les processus opérationnels des entreprises.

Par ailleurs, les modèles d'IA propriétaires de Diabolocom sont développés et hébergés exclusivement au sein de son infrastructure cloud en Europe, garantissant la conformité au RGPD, à l'AI Act et aux exigences de souveraineté des secteurs les plus réglementés sur le continent.

Un nouvel élan pour l'expansion internationale

Cette reconnaissance intervient à un moment clé, alors que Diabolocom accélère son développement international, renforce ses capacités de recherche en IA et consolide sa présence en Europe, en Amérique du Nord, au Moyen-Orient et en Amérique latine.

« Cette distinction de Frost & Sullivan confirme ce que nos clients constatent chaque jour : une IA sécurisée, souveraine et durable est désormais indispensable pour faire évoluer l'expérience client à grande échelle », déclare Frédéric Durand, CEO et fondateur de Diabolocom. « Nous sommes honorés d'être reconnus comme des leaders technologiques et plus que jamais engagés à faire progresser le secteur grâce à une innovation concrète, responsable et avec un impact réel pour les entreprises. »

Une plateforme pensée pour la prochaine ère de l'expérience client

L'**architecture composable et API-first** de Diabolocom permet aux entreprises d'intégrer l'IA de manière fluide dans tout écosystème de centre de contact, y compris au sein de plateformes CCaaS tierces. Frost & Sullivan souligne que cette interopérabilité « permet aux entreprises de moderniser leurs opérations à leur rythme, sans perturber l'existant ».

À mesure que les organisations en Europe exigent de l'IA davantage de souveraineté, de transparence et de performance mesurable, Frost & Sullivan positionne Diabolocom comme un partenaire clé dans la construction de l'avenir de l'expérience client.

« Diabolocom est une entreprise orientée vers l'action, rejoignant une communauté d'acteurs leaders avec de meilleures pratiques qui façonnent notre futur », conclut le cabinet dans son rapport.

À propos de Diabolocom

Diabolocom est le principal éditeur européen de solutions cloud de centre de contact (CCaaS) et d'expérience client (CX) avec une IA intégrée nativement, qui permet aux entreprises d'offrir des expériences clients fluides et personnalisées à grande échelle. Sa plateforme combine des technologies d'IA propriétaires, une infrastructure télécom native et des intégrations CRM avancées pour automatiser les tâches, améliorer la qualité des données et accompagner les agents sur l'ensemble des points de contact.

Adoptée par plus de 400 clients et déployée dans 60 pays, la solution Diabolocom allie l'agilité du SaaS à une excellente qualité de voix, en tant qu'opérateur. Forte de plus de vingt ans d'expertise et d'une présence internationale, l'entreprise contribue à renforcer la fidélité client et la croissance grâce à des technologies de communication intelligentes, souveraines et évolutives.

Visitez : <https://fr.diabolocom.com/presse/>