



Diabolocom celebra 20 años impulsando el futuro de la experiencia del cliente

De pionero en telecomunicaciones en la nube a referente en soluciones CCaaS impulsadas por IA, Diabolocom celebra veinte años de innovación y de compromiso con las personas.

París, 3 de noviembre de 2025 – Diabolocom, proveedor europeo líder de soluciones de **contact center en la nube (CCaaS)** y **experiencia de cliente (CX)** basadas en IA, celebra su vigésimo aniversario, conmemorando veinte años de innovación tecnológica, servicio humano y crecimiento internacional.

Esta tecnología ayuda a las organizaciones a optimizar las interacciones con los clientes, automatizar tareas, asistir a los agentes, mejorar la resolución en el primer contacto y ofrecer experiencias más rápidas y personalizadas, en un momento en que la relación con el cliente se ha convertido en una ventaja competitiva clave.

Fundada en 2005 como operador de telecomunicaciones, Diabolocom se ha consolidado como una de las principales plataformas CCaaS de Europa, en la que confían grandes empresas de todo el mundo. Con funcionalidades innovadoras de CX, integraciones nativas con los principales CRM, IA propia y una clara orientación a las necesidades del cliente, la compañía ha redefinido constantemente la forma en que las empresas ofrecen mejores experiencias a sus clientes.

“Durante 20 años hemos sabido anticipar lo que nuestros clientes iban a necesitar y hemos creado plataformas que les permiten liderar en sus propios sectores.”

— **Frédéric Durand, CEO y fundador de Diabolocom**

Liderando las tres olas de la experiencia del cliente

A lo largo de estas dos décadas, Diabolocom ha impulsado tres grandes transformaciones en la experiencia de cliente.

La **primera ola**, entre 2005 y 2015, estuvo marcada por la llegada de los **contact centers nativos en la nube**. Diabolocom nació como empresa cloud-first y fue pionera en el desarrollo de sistemas propios de **IVR y ACD**, estableciendo así las bases para un servicio al cliente y unas ventas más ágiles y escalables.

La **segunda ola**, de 2015 a 2020, se centró en los datos y la conformidad normativa. Gracias a sus **integraciones profundas con CRM**, su alojamiento en Europa **conforme al RGPD** y su **certificación PCI DSS**, Diabolocom se consolidó como un socio de confianza para las empresas que gestionan **la seguridad de datos a gran escala**.

La **tercera ola**, entre 2020 y 2025, ha estado impulsada por una IA propia y desarrollada con un propósito claro. Durante este periodo, Diabolocom lanzó soluciones como **Voice Analytics**, **Agent Assist**, **Automated Quality Monitoring (AQM)** y **Virtual Agent**, además de crear **Diabolocom Research** para avanzar en tecnologías de IA de vanguardia.

“La IA no es un complemento para nosotros: está en el centro de cómo ayudamos a nuestros clientes a crear interacciones más inteligentes y más humanas”, añade Durand.

Una plataforma que marca el rumbo del sector

Diabolocom ha mantenido un ritmo constante de innovación en el ámbito de la experiencia de cliente. Con una arquitectura **API-first** que permite integrarse en cualquier entorno o stack tecnológico, la empresa ofrece a sus clientes una capacidad de integración y escalabilidad sin precedentes.

Sus soluciones de IA, basadas en modelos escalables y adaptados a sectores específicos, ofrecen precisión y cumplimiento normativo incluso en los entornos más complejos. En 2025, Diabolocom volvió a revolucionar el sector con el primer producto CCaaS móvil del mundo basado en red celular y sin aplicación, redefiniendo la forma en que los agentes y los clientes se comunican en movimiento.

El reconocimiento del sector no se ha hecho esperar. Analistas como **Frost & Sullivan** y **CMP Research** han destacado a Diabolocom como líder en innovación, especialmente por su labor en el ámbito de la **capacitación de agentes mediante IA**.

“Diseñamos nuestra plataforma para avanzar al mismo ritmo que las industrias de nuestros clientes”, comenta Durand. “Esa agilidad es lo que nos mantiene relevantes y confiables.”

Mirando al futuro: la colaboración entre humanos e IA

Al comenzar su tercera década, Diabolocom está invirtiendo en el futuro de la colaboración **Humano + IA**. Sus líneas de desarrollo incluyen **IA agentiva**, **agentes de voz**, **modelos multimodales** y **asistencia de próxima generación para agentes**.

La colaboración continua con los clientes garantiza que cada avance responda a necesidades reales, manteniendo la IA de Diabolocom precisa, práctica y a la vanguardia del mercado.

“Nuestra misión es redefinir lo que significa la experiencia del cliente en la era de la IA”, afirma Durand. “Al combinar personas y tecnología, estamos construyendo las plataformas de contacto más inteligentes, ágiles y humanas del mundo. Ese es el futuro que lideramos, y no nos conformaremos con menos.”

Sobre Diabolocom

Diabolocom es el proveedor europeo líder de soluciones **CCaaS y CX basadas en la nube y en la IA**, que ayudan a las organizaciones a ofrecer experiencias de cliente fluidas y personalizadas a gran escala. Su plataforma combina tecnología de IA propia, infraestructura de telecomunicaciones nativa e integraciones profundas con CRMs para automatizar tareas, mejorar la calidad de los datos y potenciar a los agentes en todos los puntos de contacto.

Con la confianza de más de **400 clientes** y presencia en **más de 60 países**, Diabolocom combina la agilidad de la innovación SaaS con el rendimiento de voz de nivel operador. Con **8 oficinas en todo el mundo** y más de **20 años de experiencia**, la empresa sigue comprometida con impulsar la fidelización y el crecimiento de sus clientes mediante una tecnología de comunicación soberana, inteligente y escalable.

Visita: <https://es.diabolocom.com/prensa/>