



## Diabolocom célèbre 20 ans d'innovation pour l'expérience client

*De pionnier de la téléphonie cloud à leader des solutions CCaaS (Contact Center as a Service) avec IA intégrée, Diabolocom fête deux décennies d'innovation technologique et de services centrés sur l'humain.*

**Paris, 3 Novembre 2025** – Diabolocom, leader européen des solutions cloud pour centre de contact et pour l'expérience client (CX) augmentées par l'IA, annonce aujourd'hui son 20<sup>e</sup> anniversaire et célèbre deux décennies de technologies avant-gardistes, de services orientés pour répondre aux besoins du secteur et de croissance internationale.

**La technologie de Diabolocom aide les entreprises à fluidifier les interactions clients, automatiser les tâches répétitives, assister les agents, améliorer la résolution dès le premier contact et offrir des expériences plus rapides et personnalisées — à une époque où la relation client est devenue un véritable avantage concurrentiel.**

Fondée en 2005 en tant qu'opérateur télécom, Diabolocom est devenue l'une des principales plateformes CCaaS (Contact Center as a Service) en Europe, choisie par de grandes organisations à travers le monde. Grâce à des fonctionnalités CX innovantes, à des intégrations CRM fluides avec les principaux acteurs du marché, à des capacités d'IA propriétaires et à une volonté constante d'anticiper les besoins des clients, l'entreprise redéfinit la manière dont les organisations offrent une meilleure expérience client.

« Depuis 20 ans, nous anticipons les besoins de nos clients et leur offrons des plateformes qui leur permettent de devenir des acteurs de premier plan dans leur secteur. »

Frédéric Durand, Fondateur et CEO, Diabolocom

## Au cœur des trois transformations majeures de l'expérience client

Au cours des deux dernières décennies, Diabolocom a conduit trois grandes transformations de l'expérience client.

**La première transformation**, entre 2005 et 2015, fut celle des **centres de contact cloud-native**. Diabolocom a été créée avec une approche cloud-first et compte parmi les pionniers ayant développé leurs propres **systèmes SVI (Serveur Vocal Interactif)** et **ACD (Automatic Call Distribution)**, permettant aux services client et aux équipes commerciales d'être plus évolutifs et agiles dans leur gestion au quotidien.

**La deuxième transformation**, de 2015 à 2020, s'est concentrée sur la donnée et la conformité. Grâce à des **intégrations CRM approfondies**, un **hébergement en Europe conforme au RGPD** et la **certification PCI DSS**, Diabolocom s'est imposée comme un partenaire de confiance pour les entreprises, notamment pour sa **capacité à gérer la sécurité des données à grande échelle**.

La **troisième transformation** majeure, de 2020 à 2025, a été portée par une IA propriétaire, développée sur mesure. Diabolocom a lancé ses solutions d'Intelligence Artificielle spécifiques au secteur de la relation client : **Agent Assist, Automated Quality Monitoring (AQM), Voice Analytics, et le Voicobot**, pour permettre aux entreprises de réduire les tâches répétitives et chronophages afin de se concentrer sur la gestion des demandes clients.

De plus, le laboratoire de R&D dédié aux recherches académiques et sectorielles en IA, **Diabolocom Research**, a été créé pour accélérer l'innovation dans ce domaine clé. « L'IA n'est pas un module additionnel pour nous – elle est au cœur de la manière dont nous aidons nos clients à créer des interactions plus intelligentes et plus humaines », ajoute Frédéric Durand.

## Une plateforme qui impulse le rythme dans le secteur

Diabolocom a toujours fixé le rythme de l'innovation en matière d'expérience client. Avec une **architecture API-first**, l'entreprise permet aux organisations d'intégrer l'IA à leur environnement technologique existant et de se développer avec une agilité inégalée. Ses solutions d'IA sectorielles, construites à partir de modèles NLP optimisés, garantissent précision et conformité dans les secteurs les plus complexes. En 2025, Diabolocom a franchi une nouvelle étape en lançant une offre mobile, sans application, dédiée aux conseillers itinérants, et redéfinissant la manière dont agents et clients interagissent.

Ces accomplissements sont largement reconnus dans l'industrie. Des analystes comme Frost & Sullivan et CMP Research ont salué Diabolocom comme un leader de l'innovation, notamment pour son rôle dans l'assistance agent pilotée par l'IA. « Nous concevons notre plateforme pour qu'elle évolue au rythme des industries de nos clients », souligne Frédéric Durand. « C'est cette agilité qui nous rend pertinents et dignes de confiance. »

## Vers l'avenir : l'alliance entre l'humain et l'IA

À l'aube de sa troisième décennie, Diabolocom investit dans l'avenir de la **collaboration entre humain et IA**. Ses axes prioritaires portent sur l'IA agentique, les agents vocaux, les modèles multimodaux et les solutions de nouvelle génération pour les conseillers.

De plus, Diabolocom s'assure, par une collaboration continue avec ses clients, que chaque avancée repose sur des besoins réels, permettant à l'IA de Diabolocom de rester précise, concrète et en avance sur le marché.

« Notre mission est de redéfinir ce que signifie l'expérience client à l'ère de l'IA, » déclare Frédéric Durand. « En alliant l'humain et la technologie, nous construisons des solutions de gestion des interactions plus intelligentes, agiles et humaines. C'est vers cet avenir que nous avançons — et nous n'envisageons rien de moins. »

## À propos de Diabolocom

Diabolocom est le leader européen des solutions cloud de centre de contact (CCaaS) alimentées par l'IA, permettant aux organisations de délivrer à grande échelle des

expériences clients fluides et personnalisées. Sa plateforme combine une IA générative propriétaire, une infrastructure télécom native et des intégrations CRM avancées afin d'automatiser les tâches, d'améliorer la qualité des données et d'accompagner les agents sur tous les points de contact.

Choisie par plus de 400 clients et déployée dans plus de 60 pays, Diabolocom allie l'agilité de l'innovation SaaS à la performance vocale de niveau opérateur. Avec 8 bureaux dans le monde et plus de vingt ans d'expérience, l'entreprise s'engage à renforcer la fidélisation client et la croissance grâce à une technologie de communication souveraine, intelligente et évolutive.