



Diabolocom celebra 20 anni di innovazione guidando l'evoluzione della Customer Experience

Da innovatore nel settore delle telecomunicazioni cloud a leader AI-first nel mercato CCaaS (*Contact Center as a Service*), Diabolocom festeggia due decenni di innovazione e di servizio incentrato sull'uomo

Parigi, 3 novembre 2025 – Diabolocom, principale fornitore europeo di soluzioni cloud per contact center e customer experience (CX) basate sull'intelligenza artificiale, celebra oggi il suo ventesimo anniversario, festeggiando due decenni di tecnologia innovativa, servizio orientato alle persone e crescita a livello globale.

La tecnologia dell'azienda aiuta le imprese a ottimizzare le interazioni con i clienti, automatizzare i processi, assistere gli agenti, migliorare la risoluzione al primo contatto e offrire esperienze più rapide e personalizzate — in un momento in cui la relazione con il cliente è diventata un vantaggio competitivo determinante per il successo.

Fondata nel 2005 come operatore di telecomunicazioni, Diabolocom è cresciuta fino a diventare una delle principali piattaforme CCaaS in Europa, scelta da grandi organizzazioni in tutto il mondo. Grazie a funzionalità CX innovative, integrazioni CRM perfettamente fluide con i principali provider, capacità AI proprietarie e un impegno costante nell'anticipare le esigenze dei clienti, l'azienda ha continuamente ridefinito il modo in cui le imprese offrono esperienze cliente di alta qualità.

“Da 20 anni anticipiamo le esigenze dei nostri clienti e forniamo piattaforme che li aiutano a diventare leader nei loro settori.”

— **Frédéric Durand, CEO e Fondatore di Diabolocom**

Leader delle tre ondate della Customer Experience

Negli ultimi vent'anni, Diabolocom ha guidato tre grandi trasformazioni nella customer experience.

La **prima ondata**, tra il 2005 e il 2015, è stata definita dai contact center cloud-native. Diabolocom, nata cloud-first, è stata tra i pionieri nello sviluppo di sistemi proprietari **IVR** e **ACD**, gettando le basi per team di assistenza clienti e di vendita scalabili, agili e performanti.

La **seconda ondata**, dal 2015 al 2020, si è concentrata sui dati e sulla conformità. Con integrazioni CRM profonde, hosting europeo conforme al GDPR e certificazione PCI DSS, Diabolocom si è affermata come partner affidabile per le grandi imprese che gestiscono dati sensibili su larga scala.

L'ultima ondata, dal 2020 al 2025, è stata guidata dall'intelligenza artificiale proprietaria. Tra le innovazioni lanciate figurano **Voice Analytics**, **Agent Assist**, **Automated Quality**

Monitoring (AQM) e Virtual Agent. Contestualmente, Diabolocom ha creato **Diabolocom Research** per sviluppare tecnologie AI all'avanguardia.

“L’AI non è un semplice complemento per noi — è al centro del modo in cui aiutiamo i nostri clienti a creare interazioni più intelligenti e più umane”, ha aggiunto Durand.

Una piattaforma che guida l’evoluzione del settore

Diabolocom ha costantemente dettato il ritmo dell’innovazione nella customer experience. Grazie a un’architettura **API-first**, la piattaforma può essere integrata in qualsiasi ambiente di contact center o infrastruttura tecnologica, permettendo ai clienti di scalare e integrare con agilità senza pari.

Le soluzioni AI “small-model”, progettate specificamente per ogni settore e combinate tra loro, garantiscono precisione e conformità anche per scenari complessi. Nel 2025, Diabolocom ha nuovamente innovato con il **primo prodotto CCaaS mobile al mondo, basato su rete cellulare e senza app**, ridefinendo il modo in cui agenti e clienti si connettono in mobilità.

Il riconoscimento del settore non si è fatto attendere: analisti come **Frost & Sullivan e CMP Research** hanno identificato Diabolocom come leader dell’innovazione, in particolare per l’abilitazione degli agenti tramite AI.

“Progettiamo la nostra piattaforma per muoverci in sintonia con i settori dei nostri clienti”, ha dichiarato Durand. “Questa agilità è ciò che ci mantiene rilevanti e affidabili.”

Guardando al futuro: la collaborazione Human + AI

Nel suo terzo decennio, Diabolocom investe nel futuro della collaborazione tra esseri umani e intelligenza artificiale. Tra le aree di sviluppo principali figurano **AI agentica, voice agent, modelli multimodali e soluzioni di supporto di nuova generazione per gli agenti**.

La collaborazione continua con i clienti garantisce che ogni progresso sia radicato in esigenze reali, mantenendo l’AI di Diabolocom precisa, pratica e sempre all’avanguardia.

“La nostra missione è ridefinire cosa significhi customer experience nell’era dell’AI”, ha dichiarato Durand. “Combinando persone e tecnologia, stiamo costruendo le piattaforme di contact center più intelligenti, agili e umane al mondo. Questo è il futuro che stiamo guidando — e non ci accontenteremo di meno.”

Informazioni su Diabolocom

Diabolocom è il principale fornitore europeo di soluzioni cloud contact center (CCaaS) e customer experience (CX) basate sull'intelligenza artificiale, che aiutano le organizzazioni a offrire esperienze cliente fluide e personalizzate su larga scala.

La piattaforma combina tecnologia AI proprietaria, infrastruttura telecom nativa e integrazioni CRM profonde per automatizzare le attività, migliorare la qualità dei dati e potenziare gli agenti su tutti i punti di contatto.

Scelta da oltre **400 clienti** e distribuita in **più di 60 Paesi**, Diabolocom unisce l'agilità dell'innovazione SaaS con prestazioni vocali di livello carrier. Con **8 uffici nel mondo** e oltre **due decenni di esperienza**, l'azienda si impegna a promuovere la fidelizzazione e la crescita dei clienti attraverso una tecnologia di comunicazione **sovranata, intelligente e scalabile**.

Visita: <https://it.diabolocom.com/stampa/>