



## A Diabolocom democratiza o acesso a modelos de inteligência artificial generativa para centros de contato graças à aquisição da Phedone

- A Diabolocom, líder europeia em soluções de gerenciamento de interações com clientes baseadas na nuvem para centros de contato, combinou sua experiência comercial com o know-how tecnológico exclusivo da Phedone.
- Fundada por Jonathan Foureur (ex-Diabolocom), Tom Héneault e Kevin El-Haddad, a Phedone é uma start-up especializada no desenvolvimento e treinamento de modelos de inteligência artificial projetados especificamente para gerenciar interações com clientes e prospects.
- Com a aquisição da Phedone, a Diabolocom pretende se tornar uma alternativa europeia soberana aos pioneiros OpenAI, Microsoft e Google no mercado de IA generativa aplicada especificamente à área de Relacionamento com o Cliente.
- Dessa forma, a Diabolocom garante às empresas desempenho, automação, satisfação do cliente e controle de custos.

**Paris, 2 de outubro.** A Diabolocom, líder europeia em soluções de gestão de interações com clientes baseadas na nuvem para centros de contato, anunciou hoje a aquisição da start-up Phedone e a disponibilidade de suas soluções de inteligência artificial.

### Modelos generativos de inteligência artificial para interações com clientes.

Os avanços científicos em inteligência artificial fornecidos pela Phedone e integrados de forma nativa ao ambiente de nuvem da Diabolocom permitem que as empresas personalizem suas jornadas de clientes, contando com modelos inovadores, ágeis e éticos.

- **Modelos de IA treinados para uma melhor experiência do cliente:** transcrição, categorização, resumos de chamadas, análise de sentimentos, agentes de conversação autônomos, em todos os idiomas, permitem que os agentes do call center gerenciem melhor as interações e facilitem a tomada de decisões.
- **Tecnologia proprietária para garantir o desempenho e o controle de custos:** a Phedone fez a escolha desafiadora de desenvolver IAs proprietárias, controlando assim toda a cadeia de produção, para promover a digitalização e a democratização do uso de IAs no relacionamento com o cliente.
- **Soberania de desenvolvimento e segurança de dados:** a tecnologia desenvolvida internamente atende aos requisitos de segurança de dados confidenciais e de conformidade corporativa, com armazenamento em solo europeu.
- **Modelos responsáveis e éticos:** os modelos criados são otimizados para atender ao desafio da eficiência energética, garantindo alto desempenho sem efeito de "caixa preta".

As soluções de IA generativa facilitam a antecipação das necessidades dos clientes, otimizando o tempo, os resultados e a produtividade dos agentes do call center. Automação, tomada de decisões simplificada e tarefas de maior valor agregado são a nova realidade cotidiana dos agentes de call center. Essas soluções estão disponíveis em todo o mundo por meio da solução Diabolocom Cloud e



por meio de APIs no site [diabolocom.ai](https://diabolocom.ai) para todas as empresas que desejam integrar o desempenho das IAs generativas da Diabolocom com seu CRM e ferramentas internas.

"O Call Center é agora a interface de contato preferida entre uma empresa e seus clientes. Como uma empresa francesa com alcance global, assumimos a responsabilidade de ajudar as empresas a acessar a melhor tecnologia.

Nossa ambição é nos tornarmos o principal player europeu no campo da inteligência artificial aplicada ao contact center, assim como já somos no campo do gerenciamento de interações com o cliente, com uma abordagem soberana em relação aos dados e à neutralidade de carbono até 2030", Frédéric Durand, presidente e fundador da Diabolocom.

"As equipes da Phedone estão muito satisfeitas em ver suas tecnologias e conhecimentos implantados em grande escala na Diabolocom. Isso beneficiará todos os participantes das relações com os clientes na Europa e no resto do cenário internacional, graças a uma tecnologia dominada e refinada para as relações com os clientes. Graças à aquisição pela Diabolocom, os modelos que desenvolvemos podem ser implementados em grande escala, oferecendo um enorme retorno mensurável sobre o investimento para as empresas. Mais investimentos estão planejados e estamos ansiosos para ver mais clientes se beneficiando do nosso valor agregado", explica Jonathan Foureur, cofundador da Phedone e diretor de IA da Diabolocom.

#### **Sobre a Diabolocom:**

A Diabolocom é uma empresa francesa global que oferece uma solução de gerenciamento de interação com o cliente baseada em nuvem para centros de contato, equipes de vendas e serviços ao cliente. Desde sua criação em 2005, a Diabolocom investiu em sua própria operadora de telecomunicações e infraestrutura de nuvem privada. Hoje, a Diabolocom está em uma posição única graças ao seu completo domínio tecnológico de seus serviços em nuvem. Utilizando dados, a Diabolocom permite que as empresas personalizem a jornada do cliente em tempo real, automatizem processos de negócios e auxiliem os agentes em seu trabalho. A Diabolocom permite que mais de 350 empresas, incluindo Carrefour, La Poste, Essilor-Luxottica e Leboncoin, ajudem a fidelizar e adquirir novos clientes.

#### **Contato com a imprensa :**

sources.

Chloé Rossignol - [chloe@sources.agency](mailto:chloe@sources.agency) - 00 33 6 23 08 11 90