



Diabolocom übernimmt Phedone und ermöglicht seinen Neu- und Bestandskunden den Zugang zu generativen KI-Modellen für Contact Center.

- Diabolocom, europäischer Marktführer für Cloud-basierte Lösungen zur Verwaltung von Kundeninteraktionen in Contact Centern, vereint sein Branchen-Know-how mit dem einzigartigen technologischen Know-how von Phedone.
- Phedone wurde von Jonathan Foureux (ehemals Diabolocom), Tom Héneault und Kevin El-Haddad gegründet und ist ein Start-up-Unternehmen, das sich auf die Entwicklung und das Training von Modellen der künstlichen Intelligenz spezialisiert hat, die speziell für das Management von Kundeninteraktionen entwickelt wurden.
- Mit der Übernahme von Phedone möchte Diabolocom zu einer souveränen europäischen Alternative zu den Pionieren OpenAI, Microsoft und Google auf dem Markt für generative KI werden, die speziell für das Kundenkontaktmanagement entwickelt worden ist.
- Diabolocom garantiert den seinen Neu- und Bestandskunden somit deutliche Optimierungen im Bereich der Performance, Automatisierung, Kundenzufriedenheit sowie Kostenkontrolle.

Paris, den 2. Oktober. Diabolocom, Europas führender Anbieter von Cloud-basierten Lösungen für das Management von Kundeninteraktionen in Contact Centern, gab heute die Übernahme des Start-ups Phedone bekannt und kündigte die Verfügbarkeit seiner eigenen KI-Lösung an.

Generative KI-Modelle im Dienste der Kundeninteraktion.

Die Fortschritte im Bereich der künstlichen Intelligenz für Kundenservice Organisationen, die von Phedone eingebracht und nativ in die Cloud-Umgebung von Diabolocom integriert wurden, ermöglichen es Unternehmen, ihre Customer Journeys zu personalisieren und dabei auf innovative, agile und ethische Modelle zurückzugreifen.

- **Trainierte KI-Modelle für eine bessere Kundenerfahrung:** Transkription, Kategorisierung, Anrufzusammenfassung, Gefühlsanalyse. Darüber hinaus ermöglichen es autonome Gesprächsagenten, den Mitarbeitern einfache Anrufe abzunehmen, sodass diese sich auf den Service für hochkomplexe Themen konzentrieren können.
- **Proprietäre Technologie für Leistung und Kostenkontrolle:** Phedone hat die anspruchsvolle Entscheidung getroffen, proprietäre KIs zu entwickeln und damit die gesamte Produktionskette zu beherrschen, um die Digitalisierung in der Kundenbeziehung zu fördern.
- **Entwicklungshoheit und Datensicherheit:** Die eigens entwickelte Technologie erfüllt die Anforderungen an die Sicherheit sensibler Daten und die Einhaltung von Unternehmensrichtlinien mit einer Speicherung auf europäischem Boden.
- **Verantwortungsvolle und ethische Modelle:** Die erstellten Modelle sind optimiert, um der Herausforderung der Energieeffizienz gerecht zu werden und gleichzeitig eine hohe Leistung ohne "Black-Box"-Effekt zu gewährleisten.

Generative KI-Lösungen ermöglichen es, die Bedürfnisse der Kunden besser zu antizipieren und gleichzeitig die Zeit der Telefonberater, ihre Ergebnisse und ihre Produktivität zu optimieren. Automatisierung, vereinfachte Entscheidungsfindung und Aufgaben mit höherem Mehrwert sind der neue Alltag der Telefonberater. Diese Lösungen sind weltweit über die Cloud-Lösung Diabolocom und



über APIs auf der Website diabolocom.ai für alle Unternehmen verfügbar, die die Leistung der generativen KIs von Diabolocom in ihr CRM und ihre internen Tools integrieren möchten.

"Das Contact Center ist die primäre Schnittstelle zwischen einem Unternehmen und seinen Kunden. Als französischer Global Player übernehmen wir die Verantwortung dafür, Unternehmen den Zugang zur besten Technologie zu ermöglichen. Unser Ziel ist es, der führende europäische Akteur im Bereich der künstlichen Intelligenz für Contact Center zu werden, wie wir es bereits im Bereich des Kundeninteraktionsmanagements sind, mit einem souveränen Umgang mit Daten und einer CO2-Neutralität bis 2030", Frédéric Durand, Präsident und Gründer von Diabolocom.

"Die Phedone-Teams freuen sich sehr, dass ihre Technologien und ihr Know-how in großem Umfang bei Diabolocom eingesetzt werden. Dies wird allen Akteuren im Bereich der Kundenbeziehungen in Europa und dann auch auf der übrigen internationalen Bühne zugutekommen, dank einer beherrschten, verfeinerten Technologie für die Kundenbeziehungen. Dank der Übernahme durch Diabolocom können die entwickelten Modelle in großen Mengen eingesetzt werden und bieten gleichzeitig sicht- und messbare Einsparpotenziale für die Unternehmen. Insbesondere in Zeiten, in denen Fachkräfte schwer zu finden sind, kann dies schnell zu einem entscheidenden Wettbewerbsvorteil werden. Weitere Investitionen sind geplant und wir freuen uns darauf, noch weitere Optimierungen zur Verfügung zu stellen.", so Jonathan Foureur, Mitbegründer von Phedone und Head of AI bei Diabolocom.

Über Diabolocom :

Diabolocom ist ein französisches Unternehmen mit globaler Reichweite und bietet eine Cloud-basierte Lösung für das Management von Kundeninteraktionen für Kontaktzentren, Vertriebsteams und Kundenserviceorganisationen. Seit seiner Gründung im Jahr 2005 hat Diabolocom in seine eigene Infrastruktur als Telekommunikationsanbieter und private Cloud investiert. Heute verfügt Diabolocom aufgrund der vollständigen technologischen Verantwortlichkeit seiner Cloud-Dienste über eine einzigartige Positionierung. Mithilfe von Daten ermöglicht es Diabolocom Unternehmen, die Kundenreise in Echtzeit zu personalisieren, Geschäftsprozesse zu automatisieren und Agenten bei ihrer Arbeit zu unterstützen. So ermöglicht Diabolocom mehr als 350 Unternehmen wie Carrefour, Clark, Essilor oder der Deutschen Familienversicherung, zur Kundenbindung und Neukundengewinnung beizutragen.

Pressekontakt :

sources.

Chloé Rossignol - chloe@sources.agency - 00 33 6 23 08 11 90