



Diabolocom démocratise l'accès aux modèles d'intelligence artificielle générative pour les centres de contact grâce à l'acquisition de Phedone

- Diabolocom, leader européen de solution cloud de gestion des interactions clients pour les centres de contact, allie son savoir-faire métier au savoir-faire technologique unique de Phedone.
- Créée par Jonathan Foureur (ex Diabolocom), Tom Héneault et Kevin El-Haddad, Phedone est une start-up spécialisée dans le développement et l'entraînement de modèles d'intelligence artificielle spécifiquement conçus pour la gestion des interactions clients et prospects.
- Avec l'acquisition de Phedone, Diabolocom souhaite devenir une alternative européenne souveraine aux pionniers OpenAI, Microsoft et Google sur le marché de l'IA générative spécialement appliquée à la relation client.
- Diabolocom garantit ainsi aux entreprises performance, automatisation, satisfaction client et maîtrise des coûts.

Paris, le 2 octobre. Diabolocom, leader européen de solution cloud de gestion des interactions clients pour les centres de contact, dévoile aujourd'hui l'acquisition de la start-up Phedone et annonce la disponibilité de ses solutions d'intelligence artificielle

Des modèles d'intelligence artificielle générative au service des interactions clients

Les avancées scientifiques en matière d'intelligence artificielle apportées par Phedone et intégrées nativement dans l'environnement Cloud de Diabolocom, permettent aux entreprises de personnaliser leurs parcours clients tout en s'appuyant sur des modèles innovants, agiles et éthiques.

- **Des modèles d'IA entraînés pour une meilleure expérience client** : transcription, catégorisation, résumé d'appel, analyse de sentiments, agents conversationnels autonomes, dans toutes les langues, permettent aux téléconseillers une meilleure gestion des interactions et facilitent leur prise de décision.
- **Une technologie propriétaire pour assurer performance et maîtrise des coûts** : Phedone a fait le choix exigeant de développer des IAs propriétaires, maîtrisant ainsi l'intégralité de la chaîne de production, pour favoriser la digitalisation et la démocratisation de l'utilisation des IAs dans la relation client.
- **La souveraineté du développement et la sécurité des données** : la technologie développée en propre répond aux exigences de sécurité des données sensibles et de conformité des entreprises avec un stockage sur le sol européen.
- **Des modèles responsables et éthiques** : les modèles créés sont optimisés pour répondre à l'enjeu de l'efficacité énergétique tout en garantissant des performances élevées et sans effet "boîte noire".

Les solutions d'IAs génératives permettent de mieux anticiper les besoins des clients, tout en optimisant le temps des téléconseillers, leurs résultats et leur productivité. Automatisation, prise de décision simplifiée, tâches à plus forte valeur ajoutée sont le nouveau quotidien des téléconseillers. Ces solutions sont disponibles partout dans le monde à travers la solution Cloud Diabolocom et via



APIs sur le site diabolocom.ai pour toutes les entreprises qui souhaitent intégrer la performance des IAs génératives Diabolocom à leurs CRM et outils internes.

“Le centre de contact est dorénavant l’interface de contact privilégiée entre une entreprise et ses clients. En tant qu’acteur français d’envergure mondiale, nous prenons la responsabilité d’aider les entreprises à accéder à la meilleure technologie.

Notre ambition est de devenir l’acteur européen de référence dans le domaine de l’intelligence artificielle appliquée au centre de contact comme nous le sommes déjà dans celui de la gestion des interactions clients, avec une approche souveraine de la donnée et une neutralité carbone d’ici 2030”,
Frédéric Durand, Président et Fondateur de Diabolocom.

“Les équipes Phedone sont ravies de voir leurs technologies et leurs savoir-faire déployés à grande échelle au sein de Diabolocom. Cela va bénéficier à l’ensemble des acteurs de la Relation Client en Europe puis sur le reste de la scène internationale grâce à une technologie maîtrisée, raffinée pour la relation client. Grâce à l’acquisition par Diabolocom, les modèles développés peuvent être déployés sur des grands volumes tout en proposant des retours sur investissement mesurables gigantesques pour les entreprises. De nouveaux investissements sont prévus et nous sommes impatients de voir plus de clients bénéficier de notre valeur ajoutée”,
explique Jonathan Foureur, Co-Fondateur de Phedone et Head of AI de Diabolocom.

A propos de Diabolocom :

Société française d'envergure mondiale, Diabolocom propose une solution cloud de gestion des interactions clients pour les centres de contact, les équipes commerciales et les services clients. Dès sa création en 2005, Diabolocom a investi dans sa propre infrastructure d’opérateur télécom et de cloud privé. Diabolocom dispose aujourd’hui d’un positionnement unique de par la complète maîtrise technologique de ses services cloud. Grâce à la donnée, Diabolocom permet aux entreprises de personnaliser le parcours client en temps réel, d’automatiser les processus métier et d’assister les agents dans leur travail. Ainsi, Diabolocom permet à plus de 350 sociétés, comme Carrefour, La Poste, EssilorLuxottica ou encore Leboncoin de contribuer à fidéliser leurs clients et en acquérir de nouveaux.

Contact presse :

sources.

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