



Diabolocom semplifica l'accesso ai modelli di intelligenza artificiale generativa per i contact center con l'acquisizione di Phedone

- Diabolocom, leader europeo nelle soluzioni di customer interaction management in cloud per contact center, coniuga il suo know-how aziendale con l'esperienza tecnologica unica di Phedone.
- Fondata da Jonathan Foureur (ex Diabolocom), Tom Héneault e Kevin El-Haddad, Phedone è una start-up specializzata nello sviluppo e nella formazione di modelli di intelligenza artificiale progettati specificamente nella gestione delle interazioni con clienti e prospect.
- Con l'acquisizione di Phedone, Diabolocom punta a diventare un'alternativa in Europa ai pionieri OpenAI, Microsoft e Google nel mercato delle AI generative applicate alle relazioni con i clienti.
- Diabolocom garantisce così alle aziende performance, automazione, soddisfazione dei clienti e controllo dei costi.

Parigi, 2 ottobre. Diabolocom, leader europeo nelle soluzioni di customer interaction management basate in cloud per contact center, ha annunciato oggi l'acquisizione della start-up Phedone e la disponibilità delle sue soluzioni di intelligenza artificiale.

Modelli generativi di intelligenza artificiale per le interazioni con i clienti

I progressi scientifici nell'ambito dell'intelligenza artificiale forniti da Phedone e integrati in modo nativo nell'ambiente Cloud di Diabolocom, consentono alle aziende di personalizzare la customer journey contando su modelli innovativi, agili ed etici.

- **Modelli di intelligenza artificiale addestrati per una customer experience migliore:** trascrizione, classificazione, sintesi delle chiamate, analisi del sentiment, agenti conversazionali autonomi, in tutte le lingue, consentono agli operatori telefonici di gestire meglio le interazioni e di facilitarne il processo decisionale.
- **Tecnologia proprietaria per garantire prestazioni e controllo dei costi:** Phedone ha fatto la scelta impegnativa di sviluppare AI proprietarie, controllando così l'intera catena di produzione, per promuovere la digitalizzazione e la democratizzazione dell'uso delle AI nelle relazioni con i clienti.
- **Sicurezza dello sviluppo e dei dati:** la nostra tecnologia proprietaria soddisfa i requisiti di sicurezza dei dati sensibili e di conformità aziendale, con archiviazione sul territorio europeo.
- **Modelli responsabili ed etici:** i modelli creati sono ottimizzati per rispondere alla sfida dell'efficienza energetica, garantendo al contempo prestazioni elevate e nessun effetto "scatola nera".

Le soluzioni di AI generativa consentono di anticipare meglio le esigenze dei clienti, ottimizzando il tempo, i risultati e la produttività degli agenti dei call center. Automazione, processo decisionale semplificato e attività a maggior valore aggiunto diventano le nuove abitudini quotidiane degli agenti di call center. Queste soluzioni sono disponibili in tutto il mondo attraverso la soluzione Diabolocom



Cloud e tramite API sul sito diabolocom.ai per tutte le aziende che desiderano integrare le performance delle AI generative di Diabolocom con i loro CRM e strumenti interni.

"Il contact center è oggi il punto di contatto principale tra un'azienda e i suoi clienti. In qualità di player francese di livello internazionale, ci assumiamo la responsabilità di aiutare le aziende ad accedere alle migliori tecnologie.

La nostra ambizione è quella di diventare il principale attore europeo nel campo dell'intelligenza artificiale applicata al contact center, come lo siamo già in quello del customer interaction management, mantenendo un atteggiamento responsabile nei confronti dei dati e la carbon neutrality entro il 2030", Frédéric Durand, Presidente e Fondatore di Diabolocom.

" Il team di Phedone è entusiasta di vedere le proprie tecnologie e il proprio know-how implementati su larga scala all'interno di Diabolocom. Ciò andrà a vantaggio di tutti gli attori della Customer Relations in Europa e nel resto del panorama internazionale, grazie a una tecnologia di Customer Relations perfezionata e specializzata. Grazie all'acquisizione da parte di Diabolocom, i modelli da noi sviluppati potranno essere implementati su larga scala, offrendo alle aziende ritorni d'investimento significativi e misurabili. Sono previsti ulteriori investimenti e non vediamo l'ora che altri clienti possano beneficiare del nostro valore aggiunto", spiega Jonathan Foureur, cofondatore di Phedone e Head of AI di Diabolocom.

Informazioni su Diabolocom:

Diabolocom è un'azienda francese di rilevanza globale che offre soluzioni di customer interaction management basate su cloud per contact center, team di vendita e customer service. Dalla sua creazione nel 2005, Diabolocom ha continuato a investire in un proprio operatore di telecomunicazioni e in un'infrastruttura cloud privata. Oggi Diabolocom occupa una posizione privilegiata grazie alla totale gestione tecnologica dei suoi servizi cloud. Grazie ai dati, Diabolocom consente alle aziende di personalizzare la customer journey in tempo reale, automatizzare i processi aziendali e aiutare gli agenti nel loro lavoro. Diabolocom aiuta oltre 350 aziende, tra cui Carrefour, La Poste, EssilorLuxottica e Leboncoin, a fidelizzare i clienti e ad acquisirne di nuovi.

Contatto con la stampa :

Sources.

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