

Diabolocom lance une nouvelle division de recherche pour favoriser l'innovation dans l'expérience client

Paris, le 21 janvier 2025 – Diabolocom, un leader des solutions de centre de contact cloud (CCaaS) augmentées par l'intelligence artificielle, annonce aujourd'hui le lancement de [Diabolocom Research](#), un laboratoire dédié à la recherche avancée en IA vocale et conversationnelle. Alliant la rigueur académique à des applications concrètes, cette initiative vise à relever les défis complexes de la communication client à l'échelle mondiale. Ce projet stratégique reflète l'engagement de Diabolocom à développer des technologies de pointe offrant une valeur inégalée à ses clients dans le monde entier.

Innover pour transformer l'expérience client de demain

Chez Diabolocom, nous sommes convaincus que l'innovation naît de la rencontre entre idées audacieuses et mise en œuvre concrète. À la tête de cette initiative se trouve [Kevin El Haddad](#), responsable de la R&D en intelligence artificielle chez Diabolocom et chercheur sur les interactions homme-agent au sein du laboratoire ISIA de l'Université de Mons. Fort de son expertise en application de la recherche académique à des problématiques réelles, Kevin est accompagné d'une équipe de docteurs et de chercheurs expérimentés en IA, tous passionnés par le développement de technologies transformantes. Ces experts contribuent également à des [projets open source](#) et à des publications scientifiques.

Le laboratoire de recherche se consacre au développement de technologies innovantes redéfinissant la manière dont les entreprises interagissent avec leurs clients. Les domaines de recherche incluent :

- **IA vocale** : Concevoir des systèmes de reconnaissance, de synthèse et de traitement de la voix nouvelle génération, adaptés aux besoins des entreprises.
- **IA conversationnelle** : Développer des agents conversationnels axés sur des cas d'usage concrets, pour optimiser les interactions entre clients et agents.
- **NLP (traitement du langage naturel)** : Faire progresser les systèmes liés au langage, notamment pour des analyses de sentiment, la reconnaissance d'entités, la classification d'intentions, la traduction automatique et le support multilingue.
- **Automatisation** : Innover dans les workflows intelligents pour améliorer le routage des appels, la résolution des tickets et l'efficacité globale des processus.

« Cette initiative illustre notre engagement à repousser les limites de l'innovation et des améliorations IA au service de l'expérience client », déclare Frédéric Durand, PDG de Diabolocom. « Elle renforce également notre capacité à concevoir des solutions plus intelligentes, adaptatives et évolutives pour nos clients. »

Ce qui distingue l'approche de Diabolocom

Nos solutions sont **100 % propriétaires**, développées en interne, ce qui nous permet de garder un contrôle total sur :

- **Performance** : Optimisation pour répondre aux besoins réels des entreprises.
- **Sécurité** : Conçues avec des standards élevés en matière de confidentialité et de conformité.
- **Adaptabilité** : Personnalisées pour s'adapter à votre activité, et non l'inverse.

Nous relevons les défis majeurs de l'IA en nous concentrant sur :

- **Innovation durable et responsable** : Engagement en faveur de modèles énergétiquement efficaces et de pratiques éthiques en matière d'IA.
- **Contributions open source** : Partager nos connaissances pour faire avancer le domaine tout en développant des innovations sur mesure pour nos clients.

Une recherche alliant excellence académique et applications concrètes

Diabolocom Research associe la rigueur académique à l'exécution opérationnelle grâce à des partenariats avec des institutions renommées telles que l'[Université Paris-Saclay](#) et des leaders de l'industrie en recherche et développement. Le laboratoire contribue également à des projets open source afin de promouvoir la transparence et l'innovation dans le domaine.

À propos de Diabolocom

Depuis plus de 20 ans, Diabolocom aide les entreprises à renforcer la fidélité de leurs clients et à stimuler leur croissance.

La solution cloud de centre de contact (CCaaS) de Diabolocom, propulsée par une IA générative propriétaire, fournit tout ce dont les équipes de service client et de vente ont besoin : une automatisation intelligente, des agents valorisés et des expériences client fluides.

Avec 8 bureaux répartis en Europe, aux États-Unis, au Brésil et à Dubaï, Diabolocom est le partenaire de confiance de grandes marques telles que Carrefour, Mantrac Group et Nikon.

Contact presse

Mégane CHOUPAS

Junior Marketing Project Manager

Diabolocom

+33607993147

marketing@diabolocom.com