

Diabolocom lancia una nuova divisione di ricerca per promuovere l'innovazione nell'esperienza del cliente

Paris, 21 gennaio 2025 – Diabolocom, leader nelle soluzioni di Contact Center as a Service (CCaaS) basate su cloud e potenziate dall'intelligenza artificiale, annuncia oggi il lancio di [Diabolocom Research](#), un laboratorio di ricerca dedicato allo sviluppo dell'IA vocale e dell'IA conversazionale. Combinando il rigore accademico con applicazioni pratiche, questa nuova iniziativa mira ad affrontare le complesse sfide della comunicazione globale con i clienti. Questa scelta strategica sottolinea l'impegno di Diabolocom nel guidare l'innovazione tecnologica per offrire un valore senza precedenti ai propri clienti in tutto il mondo.

Promuovere l'innovazione per il futuro dell'esperienza del cliente

In Diabolocom abbiamo sempre creduto che l'innovazione nasca dall'incontro tra idee audaci ed esecuzione pratica. A guidare questo progetto è [Kevin El Haddad](#), responsabile della ricerca e sviluppo in IA presso Diabolocom e ricercatore sulle interazioni uomo-agente presso l'ISIA Lab dell'Università di Mons. Kevin porta con sé una profonda esperienza nell'applicare la ricerca accademica a problemi concreti. Lo affianca un team di dottori di ricerca ed esperti di IA appassionati di creare tecnologie trasformative per i nostri clienti e di contribuire a [progetti open-source](#) e pubblicazioni scientifiche.

La divisione di ricerca esplorerà tecnologie innovative che ridefiniranno il modo in cui le aziende si connettono con i propri clienti. Le aree di interesse includono:

- **IA vocale:** Creazione di sistemi di riconoscimento, sintesi e elaborazione vocale di nuova generazione, pensati per le esigenze aziendali.
- **IA conversazionale:** Sviluppo di agenti conversazionali basati su casi d'uso specifici per interazioni efficienti tra esseri umani e agenti.
- **NLP (Elaborazione del Linguaggio Naturale):** Sviluppo di sistemi legati al linguaggio per attività come analisi del sentiment, riconoscimento di entità, classificazione delle intenzioni, traduzione automatica e supporto multilingue.
- **Automazione:** Innovazione nei flussi di lavoro intelligenti per ottimizzare l'instradamento delle chiamate, la risoluzione dei ticket e l'efficienza complessiva.

"Questa iniziativa rafforza le nostre capacità di creare soluzioni più intelligenti, adattive e scalabili per i nostri clienti," ha dichiarato Frédéric Durand, CEO di Diabolocom. "Conferma il nostro impegno nel rimanere all'avanguardia dell'innovazione e dei progressi dell'intelligenza artificiale applicati all'esperienza cliente."

Cosa rende unico l'approccio di Diabolocom?

Le nostre soluzioni sono **100% proprietarie**, sviluppate internamente per garantirci il pieno controllo su:

- **Prestazioni:** Ottimizzate per le esigenze reali delle imprese.
- **Sicurezza:** Progettate con privacy e conformità come principi fondamentali.
- **Adattabilità:** Personalizzate per il tuo business, non il contrario.

Stiamo affrontando grandi sfide con l'intelligenza artificiale, tra cui:

- **Innovazione sostenibile e responsabile:** Impegno per modelli energeticamente efficienti e pratiche etiche nell'utilizzo dell'IA.
- **Contributi open-source:** Condivisione di conoscenze per far progredire il settore e sviluppare innovazioni su misura per le esigenze dei nostri clienti.

Ricerca accademica e open source

Diabolocom Research sta anche unendo il rigore accademico con l'applicazione pratica attraverso collaborazioni con istituzioni di prestigio come l'[Università di Paris-Saclay](#) e leader di settore nella ricerca e sviluppo. Inoltre, la divisione contribuirà a progetti open-source per promuovere trasparenza e innovazione.

Informazioni su Diabolocom

Da oltre 20 anni, Diabolocom aiuta le aziende a fidelizzare i clienti e a incrementare i ricavi.

La soluzione Contact Center as a Service (CCaaS) basata sul cloud di Diabolocom, alimentata dalla sua intelligenza artificiale generativa proprietaria, offre tutto ciò di cui i team di assistenza clienti e vendita hanno bisogno: automazione intelligente, agenti potenziati e un'esperienza cliente senza interruzioni.

Con 8 sedi in Europa, Stati Uniti, Brasile e Dubai, Diabolocom è il partner di fiducia di marchi leader come Carrefour, Mantrac Group e Nikon.

Contatto stampa

Mégane CHOUPAS

Junior Marketing Project Manager

Diabolocom

+39 282 950 242

marketing@diabolocom.com