

## Diabolocom startet neue Forschungsabteilung, um Innovationen im Kundenerlebnis voranzutreiben

Paris, 21. Januar 2025 – Diabolocom, ein führender Anbieter von KI-gestützten Cloud-Lösungen für Contact Center as a Service (CCaaS), kündigte heute die Gründung von [Diabolocom Research](#) an, einem spezialisierten Forschungszentrum für die Weiterentwicklung von Voice AI und Conversational AI. Durch die Kombination von wissenschaftlicher Präzision mit praxisnahen Anwendungen zielt diese neue Initiative darauf ab, die komplexen Herausforderungen der globalen Kundenkommunikation zu lösen. Dieser strategische Schritt unterstreicht Diabolocoms Engagement für wegweisende Technologien, die seinen Kunden weltweit unvergleichlichen Mehrwert bieten.

### Innovation für die Zukunft des Kundenerlebnisses stärken

Bei Diabolocom sind wir davon überzeugt, dass Innovation dort entsteht, wo mutige Ideen auf praktische Umsetzung treffen. Geleitet wird diese Initiative von [Kevin El Haddad](#), Leiter der KI-Forschung und -Entwicklung bei Diabolocom sowie Forscher für Mensch-Maschine-Interaktionen am ISIA Lab der Universität Mons. Kevin bringt umfangreiche Erfahrung in der Anwendung akademischer Forschung auf praktische Problemstellungen mit. Unterstützt wird er von einem Team aus promovierten Experten und erfahrenen KI-Forschern, die sich leidenschaftlich der Entwicklung von Technologien widmen, die unsere Kunden nachhaltig verändern, sowie zur [Open-Source-Community](#) und wissenschaftlichen Veröffentlichungen beitragen.

Die Forschungsabteilung wird bahnbrechende Technologien erforschen, die die Art und Weise revolutionieren, wie Unternehmen mit ihren Kunden kommunizieren. Die Schwerpunkte umfassen:

- **Voice AI:** Entwicklung der nächsten Generation von Sprachverarbeitungs-, -synthese- und -erkennungssystemen, die auf die Bedürfnisse von Unternehmen zugeschnitten sind.
- **Conversational AI:** Aufbau fallbasierter, konversationeller Agenten für effiziente Mensch-Maschine-Interaktionen.
- **NLP (Natural Language Processing):** Fortschritte bei sprachbasierten Systemen für Aufgaben wie Sentiment-Analyse, Entitätserkennung, Intent-Klassifikation, automatische Übersetzung und mehrsprachige Unterstützung.
- **Automatisierung:** Innovation von intelligenten Workflows zur Optimierung von Anrufweiterleitungen, Ticketlösungen und der Gesamteffizienz.

„Unsere Fähigkeit, intelligentere, adaptivere und skalierbare Lösungen für unsere Kunden zu entwickeln, wächst stetig“, sagte Frédéric Durand, CEO von Diabolocom. „Diese Initiative unterstreicht unser Engagement, an der Spitze der Innovation und der KI-Entwicklung für ein verbessertes Kundenerlebnis zu bleiben.“

### Was macht den Ansatz von Diabolocom einzigartig?

Unsere Lösungen sind 100 % proprietär und werden vollständig intern entwickelt, um uns maximale Kontrolle über folgende Bereiche zu gewährleisten:

- **Leistung:** Optimiert für die Anforderungen von Unternehmen in der Praxis.

- **Sicherheit:** Mit Datenschutz und Compliance als Kernprinzipien konzipiert.
- **Anpassungsfähigkeit:** Maßgeschneidert für Ihr Unternehmen – und nicht umgekehrt.

Wir stellen uns großen Herausforderungen in der KI, darunter:

- **Nachhaltige und verantwortungsvolle Innovation:** Verpflichtung zu energieeffizienten Modellen und ethischen KI-Praktiken.
- **Beiträge zur Open-Source-Community:** Wissen teilen, um das Feld voranzutreiben, während wir gleichzeitig maßgeschneiderte Innovationen für die Bedürfnisse unserer Kunden entwickeln.

## Wissenschaftliche Forschung und Open Source

Diabolocom Research verbindet wissenschaftliche Strenge mit praktischer Umsetzung durch Partnerschaften mit führenden Institutionen wie der [Universität Paris-Saclay](#) und Branchenführern in Forschung und Entwicklung. Darüber hinaus wird die Abteilung zu Open-Source-Projekten beitragen, um Transparenz und Innovation in diesem Bereich zu fördern.

## Über Diabolocom

Seit mehr als 20 Jahren unterstützt Diabolocom Unternehmen dabei, Kundenbindung aufzubauen und Umsatz zu steigern.

Die cloudbasierte Contact Center as a Service (CCaaS)-Lösung von Diabolocom, angetrieben von firmeneigener generativer KI, bietet genau das, was moderne Teams in Kundenservice und Vertrieb benötigen: intelligente Automatisierung, leistungsstarke Agenten und nahtlose Kundenerlebnisse.

Mit 8 Büros in Europa, den USA, Brasilien und Dubai ist Diabolocom der vertrauenswürdige Partner führender Marken wie Carrefour, Mantrac Group und Nikon.

## Pressekontakt

Mégane CHOUPAS

Junior Marketing Project Manager

Diabolocom

+49 069 967 59477

[marketing@diabolocom.com](mailto:marketing@diabolocom.com)