



Diabolocom erhält die Frost & Sullivan Europe Technology Innovation Leadership Recognition 2026 für CX-Plattformen

Positioniert als Vorreiter für souveräne, sichere und nachhaltige KI-Innovation im Bereich Customer Experience.

Paris, Januar 12, 2026 - Diabolocom, einer der führenden europäischen Anbieter von KI-first Cloud-Contact-Center- (CCaaS) und Customer-Experience- (CX) Lösungen, gibt heute bekannt, dass **Frost & Sullivan das Unternehmen mit der Europe Technology Innovation Leadership Recognition 2026 in der CX-Plattform-Branche ausgezeichnet hat**. Die Auszeichnung würdigt Diabolocoms Rolle als Pionier bei der Entwicklung und dem Einsatz sicherer, nachhaltiger und speziell entwickelter KI zur skalierbaren Verbesserung der Customer Experience.

In seiner Analyse beschreibt Frost & Sullivan Diabolocom als ein Unternehmen, das „an der Spitze von Innovation und Wachstum“ steht. Besonders hervorgehoben wird die vollständige Kontrolle über die technologische Wertschöpfungskette, einschließlich KI-Modelle, Software, Cloud-Infrastruktur und Telekommunikationsbetrieb, sowie die Fähigkeit, produktionsreife KI mit einem hohen Maß an Datensicherheit und digitaler Souveränität bereitzustellen.

Diabolocom sei ein „Vorreiter, der seine Führungsposition durch kontinuierliche Innovation und die Entwicklung neuer Lösungen weiter ausbaut“, heißt es im Bericht. Zudem hebt Frost & Sullivan hervor, dass das Unternehmen eigene Technologien entwickelt hat, um das Contact Center sowie Vertriebs- und Serviceteams grundlegend weiterzuentwickeln.

Ein Vorreiter in der CX-Innovation

Seit 2005 begleitet Diabolocom die wichtigsten Entwicklungen im Bereich Customer Experience. Dazu zählen cloud-native Telekommunikationsinfrastrukturen, Omnichannel-Interaktionen, compliance-orientierte Architekturen sowie heute spezialisierte, souveräne und nachhaltige KI-Lösungen für CX-Anwendungen im Unternehmen Maßstab.

Der Bericht von Frost & Sullivan unterstreicht, wie außergewöhnlich dieses Modell im CX-Technologiemarkt ist. Im Gegensatz zu Wettbewerbern, die auf Drittanbieter-Clouds angewiesen sind, betreibt Diabolocom seine eigene Infrastruktur und verfügt dadurch über eine detaillierte Kontrolle in Bezug auf Energieeffizienz, Datensicherheit und Souveränität.

Diese vollständige Kontrolle über die Technologie ermöglicht es Diabolocom, sichere, leistungsstarke und spezialisierte KI-Anwendungen bereitzustellen, etwa für Agent Assist,

automatisiertes Quality Monitoring oder Voice Analytics. Gleichzeitig bleiben Preisstrukturen stabil und unabhängig von der Volatilität externer KI- oder Cloud-Plattformen.

Führungsrolle bei sicherer, souveräner und nachhaltiger KI

Frost & Sullivan identifiziert die Unabhängigkeit von Diabolocom, den klaren Fokus auf Nachhaltigkeit sowie den europäischen Ansatz als zentrale Differenzierungsmerkmale.

Im Bericht wird hervorgehoben, dass Diabolocom zweckorientierte KI-Modelle entwickelt, die auf Leistung, Effizienz und Kostenoptimierung ausgelegt sind. Dadurch entsteht ein positiver Kreislauf, in dem optimierte Systeme sowohl finanzielle als auch ökologische Auswirkungen reduzieren. Die Modelle adressieren gezielt konkrete Anforderungen von Contact Centern und sind so integriert, dass sie nachhaltig an die geschäftlichen Bedürfnisse der Unternehmen angepasst werden können.

Darüber hinaus werden die proprietären KI-Modelle von Diabolocom vollständig innerhalb der eigenen europäischen Infrastruktur entwickelt und betrieben. So wird die Einhaltung der DSGVO, der EU-KI-Verordnung sowie der Souveränitäts Anforderungen stark regulierter Branchen in der gesamten EMEA-Region sichergestellt.

Starker Rückenwind für die internationale Expansion

Die Auszeichnung erfolgt zu einem strategisch wichtigen Zeitpunkt, da Diabolocom seine internationale Expansion beschleunigt, seine KI-Forschung weiter ausbaut und seine Präsenz in Europa, Nordamerika, dem Nahen Osten und Lateinamerika stärkt.

„Mit dieser Auszeichnung bestätigt Frost & Sullivan, was unsere Kunden täglich erleben. Eine sichere, souveräne und nachhaltige KI-Basis ist heute entscheidend, um Customer Experience nachhaltig und zuverlässig zu skalieren“, sagt Frédéric Durand, CEO und Gründer von Diabolocom. „Wir fühlen uns geehrt, als Technologieführer anerkannt zu werden, und sind motiviert, die Branche weiterhin mit praxisnaher und verantwortungsvoller Innovation voranzubringen, die echten Mehrwert schafft.“

Eine Plattform für die nächste Ära der Customer Experience

Die API-first und modular aufgebaute Architektur von Diabolocom ermöglicht es Unternehmen, KI nahtlos in bestehende Contact-Center-Ökosysteme zu integrieren, einschließlich externer CCaaS-Plattformen. Frost & Sullivan hebt hervor, dass diese Interoperabilität es Unternehmen erlaubt, ihre Systeme schrittweise zu modernisieren, ohne laufende Prozesse zu unterbrechen.

Da Unternehmen in der EMEA-Region zunehmend Wert auf Souveränität, Transparenz und messbare KI-Leistung legen, positioniert Frost & Sullivan Diabolocom als einen wichtigen Partner für die zukünftige Entwicklung der Customer Experience.

„Sie sind ein Unternehmen der Tat und Teil einer Gemeinschaft von Best-Practice-Vorreitern, die die Zukunft gestalten“, heißt es abschließend im Bericht.

Über Diabolocom

Diabolocom ist einer der führenden europäischen Anbieter von KI-first Cloud-Contact-Center- (CCaaS) und Customer-Experience- (CX) Lösungen. Das Unternehmen unterstützt Organisationen dabei, nahtlose und personalisierte Kundenerlebnisse im großen Maßstab bereitzustellen. Die Plattform vereint proprietäre KI-Technologie, native Telekommunikationsinfrastruktur und tiefe CRM-Integrationen, um Prozesse zu automatisieren, die Datenqualität zu verbessern und Agents über alle Touchpoints hinweg zu unterstützen.

Mehr als 400 Kunden in über 60 Ländern vertrauen auf Diabolocom. Das Unternehmen verbindet die Agilität moderner SaaS-Innovation mit Carrier-Grade-Sprachqualität. Mit weltweiten Standorten und über 20 Jahren Erfahrung stärkt Diabolocom Kundenbindung und Wachstum durch souveräne, intelligente und skalierbare Kommunikationstechnologie.

Weitere Informationen: <https://de.diabolocom.com/presse/>