

Diabolocom lança nova divisão de pesquisa para impulsionar a inovação na experiência do cliente

Paris, 21 de janeiro de 2025 – A Diabolocom, líder em soluções de contact center na nuvem como serviço (CCaaS) impulsionadas por inteligência artificial, anunciou hoje o lançamento da [Diabolocom Research](#), um laboratório de pesquisa dedicado ao avanço da IA de Voz e da IA Conversacional. Combinando rigor acadêmico e aplicações práticas, esta nova iniciativa busca enfrentar os desafios complexos da comunicação global com clientes. Esse movimento estratégico reforça o compromisso da Diabolocom em liderar o desenvolvimento de tecnologias inovadoras que oferecem um valor incomparável a seus clientes em todo o mundo.

Impulsionando a inovação para o futuro da experiência do cliente

Na Diabolocom, sempre acreditamos que a inovação acontece onde ideias ousadas encontram execução prática. À frente dessa iniciativa está [Kevin El Haddad](#), Diretor de P&D em IA da Diabolocom e pesquisador em Interações Humano-Agente no ISIA Lab da Universidade de Mons. Kevin traz uma vasta experiência em aplicar pesquisa acadêmica para resolver problemas reais. Ele é acompanhado por uma equipe de doutores e pesquisadores experientes em IA, dedicados a criar tecnologias transformadoras para nossos clientes, além de contribuir com [projetos open-source](#) e publicações acadêmicas.

A divisão de pesquisa explorará tecnologias inovadoras que estão redefinindo como as empresas se conectam com seus clientes. As áreas de foco incluem:

- **IA de Voz:** Desenvolvimento de sistemas de reconhecimento, síntese e processamento de voz de última geração, adaptados às necessidades corporativas.
- **IA Conversacional:** Criação de agentes conversacionais voltados para casos de uso específicos, otimizando as interações entre humanos e máquinas.
- **PNL (Processamento de Linguagem Natural):** Avanços em sistemas relacionados à linguagem, como análise de sentimento, reconhecimento de entidades, classificação de intenções, tradução automática e suporte multilíngue.
- **Automatização:** Inovação em fluxos de trabalho inteligentes para otimizar o roteamento de chamadas, a resolução de tickets e a eficiência geral.

“Nossa capacidade de criar soluções mais inteligentes, adaptáveis e escaláveis para nossos clientes continua a crescer”, afirmou Frédéric Durand, CEO da Diabolocom. “Esta iniciativa reforça nosso compromisso em nos mantermos na vanguarda da inovação e das melhorias em inteligência artificial aplicadas à experiência do cliente.”

O que torna a abordagem da Diabolocom diferente?

Nossas soluções são 100% proprietárias, desenvolvidas internamente, o que nos permite ter controle total sobre:

- **Desempenho:** Otimizado para atender às necessidades reais das empresas.
- **Segurança:** Projetado com privacidade e conformidade como pilares centrais.
- **Adaptabilidade:** Personalizado para o seu negócio, e não o contrário.

Estamos enfrentando grandes desafios com a IA, incluindo:

- **Inovação sustentável e responsável:** Compromisso com modelos energeticamente eficientes e práticas éticas em inteligência artificial.
- **Contribuições para código aberto:** Compartilhar conhecimento para avançar no campo enquanto desenvolvemos inovações personalizadas para atender às necessidades de nossos clientes.

Pesquisa acadêmica e código aberto

O **Diabolocom Research** também une o rigor acadêmico à aplicação prática por meio de parcerias com instituições de ponta, como a [Universidade Paris-Saclay](#), e líderes da indústria em pesquisa e desenvolvimento. Além disso, a divisão contribuirá para projetos de código aberto, promovendo transparência e inovação no setor.

Sobre a Diabolocom

Há mais de 20 anos, a Diabolocom ajuda empresas a fidelizar clientes e a impulsionar receitas.

A solução de Contact Center as a Service (CCaaS) baseada na nuvem da Diabolocom, impulsionada por sua IA generativa proprietária, oferece exatamente o que as equipes de atendimento ao cliente e vendas precisam hoje: automação inteligente, agentes capacitados e experiências do cliente fluídas.

Com 8 escritórios na Europa, Estados Unidos, Brasil e Dubai, a Diabolocom é o parceiro confiável de marcas líderes como Carrefour, Mantrac Group e Nikon.

Contato para imprensa

Mégane CHOUPAS

Junior Marketing Project Manager

Diabolocom

+5511-992.420.443

marketing@diabolocom.com