

ENGAGE 采用Dialogic SBC开拓新的托管联络中心市场

案例摘要

挑战

基于云的联络中心解决方案提供商业务发展迅速，因此希望通过拓展传统的TDM连接解决方案来提升服务效率，改善架构的灵活性并管理成本。

解决方案

Engage Pty有限公司（简称“ENGAGE”）采用Dialogic® BorderNet™2020 会话边界控制器（SBC），构建了超越传统TDM连接的方案，能够同时支持SIP和传统PRI服务提供商的互联。BorderNet 2020 SBC在一个紧凑的1U平台内集成了SBC和网关功能，提供了ENGAGE公司所希望的灵活性、互操作性和任意网络连接功能。Dialogic与ENGAGE在之前项目的合作当中，展示了良好的响应能力，这对Engage做出选择Dialogic解决方案构建云产品的决定起到了催化的作用。



挑战

位于澳大利亚的ENGAGE公司是一个快速增长的基于云的联络中心解决方案提供商，客户遍布亚太地区。ENGAGE的目标是开拓全新的市场，使该市场的客户能够像其彼此之间那样实现与企业的互联。ENGAGE采取的措施是：通过提供一套联络中心技术，使企业与其客户能够通过移动设备、互联网、社交媒体和传统的语音电话等，“在任何地方和任何时间以任何方式”实现互联。

除了为其客户通过托管的SaaS模式提供世界最先进、最复杂的联络中心技术之外，ENGAGE还提供了联络中心方面的专业知识来使其客户立于行业的最前沿。

ENGAGE的客户联络中心平台（Customer Contact Platform）构建的基础是Genesys 客户互动管理（Customer Interaction Management）解决方案，并由一个富有经验的工程师和架构师团队管理，为其联络中心客户提供定制的解决方案。由于网络连接的可靠性至关重要，因此ENGAGE寻求Dialogic的帮助，采用Dialogic的网关构建其基于IP的平台，通过它提供的TDM能力实现与PSTN的互联。

由于其他几个行业知名客户的加入，ENGAGE开始寻求传统的TDM连接之外的解决方案，并基于其行业领先的云服务来充分利用全IP中继技术。这与其提高服务效率、改善多通道连接和控制成本的目标是一致的。为了实现这一点，ENGAGE需要将会话边界控制器（SBC）功能融入其服务交付架构之中。ENGAGE公司CTO Kerry Larmer分析认为，“在提供TDM和IP连接方面，与我们合作的电信公司处于不同的发展阶段，因此拥有一个既支持网关又支持SBC功能的设备，就意味着我们无需再三揣测客户对我们的连接要求。” ENGAGE需要既能支持连接其托管联络中心客户坐席的接入端，又能支持从其Genesys平台到其服务提供商终结合作伙伴之间的连接端。

“BorderNet 2020 SBC提供了我们所需的灵活性，并且不会限制我们的能力，使我们在任何类型的连接方案上都能够快速交付行业领先的服务。”

— Kerry Larmer，
ENGAGE公司CTO

解决方案

ENGAGE 选择Dialogic帮助其实现扩展和连接目标，并向其服务提供商合作伙伴提供了使用SIP和传统PRI连接所需的灵活性。BorderNet 2020会话边界控制器能够非常好地满足ENGAGE扩展客户群的服务交付需求。在寻找能够与其Genesys平台相匹配的供应商过程中，ENGAGE发现BorderNet 2020 SBC具有他们所需的特性和灵活性，包括：

- 具有与Genesys SIP平台良好的兼容性，应用广泛
- 在IP或TDM层面支持PSTN连接，从而优化成本
- 在单一的平台融合了SBC和网络的灵活性（与传统单一网关产品厂商相比）
- 基于许可的升级模式——能够实现“一次硬件购买、多次随增长购买许可”，这也契合了ENGAGE基于云的“按需提供”商业模式
- 易于使用，运行效率高

同样重要的是Dialogic在与ENGAGE合作中卓越的响应能力。Dialogic在前不久为ENGAGE提供的系统强化服务，帮助ENGAGE在跟踪恶意呼叫方面获得了更多的信息可见性。ENGAGE在其墨尔本和悉尼的数据中心部署了BorderNet 2020 SBC，以补充现有的Dialogic架构（位于香港），该架构支持其基于云的产品提供。

效果

Larmer认为，他们做出决定的大前提就是Dialogic能够给他们提供卓越的商业价值。“我们的客户利用其联络中心建立起巨大的优势，通过这一优势吸引自身的客户群体，而我们能够深入理解客户需求，及时满足这种需求，这至关重要。因此，我们不希望在投资建设基础设施六个月之后，受到发展的限制。” Larmer补充说，“BorderNet 2020 SBC提供了我们所需的灵活性，并且不会限制我们的能力，使我们在任何类型的连接方案上都能够快速交付行业领先的服务。”

Larmer和整个ENGAGE团队正通过其托管联络中心的整套服务，开展面向未来的业务。他们在向亚太市场进一步扩展的时候，选择了Dialogic为其IP连接提供SBC解决方案。“我们要求非常苛刻。我们不希望选错产品，这就是我们一直都采用Dialogic品牌的原因。”

关于ENGAGE

Engage是一个SaaS客户联络解决方案提供商，是LiverPerson公司（纳斯达克股票代码：LPSN）的全资子公司，通过澳大利亚最富有经验的联络中心团队帮助企业推动服务创新，满足不断变化的客户需求。ENGAGE提供全球最新、最复杂的客户联络中心技术，使客户能够选择合适的媒体和渠道——从Skype到短信、iPhone以及其他智能手机应用、即时消息（IM）和主动式聊天以及传统的电话或电子邮件，实现与其他企业的连接。ENGAGE托管的服务使企业能够运行最先进的联络中心解决方案，同时省却了资本投入周期，降低了与传统的联络中心技术相联系的复杂性。该SaaS解决方案使企业能够在其既有的业务范围或者通过外包给国内外运营商来降低联络中心的运营成本。

更多相关信息，请访问www.letsengage.com.au

关于DIALOGIC

Dialogic（纳斯达克股票代码：DLGC）是Network Fuel™品牌的拥有者，使全球领先的服务提供商和应用开发商在其高级网络上提升富媒体通信的性能。我们旨在提高任意网络互联的可靠性，增强应用系统的影响，扩大日益拥挤网络的容量。全球移动运营商50强当中有48个以及近3000个应用开发商采用Dialogic的产品和技术拓展应用领域，提升客户期望。

更多相关信息请访问www.dialogic.com

Dialogic®

www.dialogic.com

Dialogic Inc
1504 McCarthy Boulevard
Milpitas, California 95035-7405
USA

Dialogic and VisionVideo are registered trademarks or trademarks of Dialogic Inc. and its affiliates or subsidiaries ("Dialogic"). Dialogic's trademarks may be used publicly only with permission from Dialogic. Such permission may only be granted by Dialogic's legal department at the address provided above. The names of actual companies and products mentioned herein are the trademarks of their respective owners.

Dialogic encourages all users of its products to procure all necessary intellectual property licenses required to implement their concepts or applications, which licenses may vary from country to country. None of the information provided herein forms part of the specifications of the product(s) and any benefits specified are not guaranteed. No licenses or warranties of any kind are provided hereunder.

Any use case(s) shown and/or described herein represent one or more examples of the various ways, scenarios or environments in which Dialogic® products can be used. Such use case(s) are non-limiting and do not represent recommendations of Dialogic as to whether or how to use Dialogic products.

Dialogic may make changes to specification, product descriptions, and plans at any time, without notice.

Copyright © 2012 Dialogic Inc. All rights reserved.

04/13 13657-01

The logo for Network Fuel, featuring the words "NETWORK FUEL" in a bold, sans-serif font. The word "NETWORK" is in white on a black background, and "FUEL" is in black on a white background. A small "TM" trademark symbol is to the right. The logo is set against a background of a complex network diagram with nodes and connecting lines.

NETWORK FUEL™