

# „POSITIVES KUNDENERLEBNIS IST UND BLEIBT ENTSCHEIDEND“

Der Contact-Center-Experte Deliberate feiert in diesem Jahr sein Jubiläum zum zehnjährigen Bestehen. Das Unternehmen wurde 2010 als Beratungshaus gegründet und hat sich bis heute zu einem der führenden Cloud Contact Center Experten in Deutschland entwickelt und am Markt etabliert. Deliberate realisiert Projekte im gesamten Branchen-Umfeld und bietet darüber hinaus Supportlösungen an.

Im nachfolgenden Interview blicken die beiden Geschäftsführer Thomas Denk (li.) und Markus Lill (re.) auf die vergangenen zehn Jahre zurück und wagen einen Ausblick in die Zukunft der Branche.

## 10 Jahre Deliberate – welches Wort fällt Ihnen dazu spontan ein, das diesen Zeitraum treffend beschreibt?

Markus Lill: Begeisterung.  
Thomas Denk: Spannend!

## Wir gehen mal zum Beginn der Geschichte: Wie hat denn alles angefangen?

Denk: Markus Lill, Uwe Bergemann (ehemaliger Geschäftsführer) und ich haben uns zusammengetan als klassisches Beratungshaus zu den Themen Sprache, Kommunikation, Contact Center. Und das hat erfreulicherweise gleich von Anfang an gut funktioniert.

## ... und wo stehen Sie heute – im Jahr 2020?

Lill: Deliberate hat sich gewandelt – vom Beratungshaus zum Lösungsanbieter in Software- und Cloud-Architektur. Heute bieten wir unseren Kunden Komplettpakete aus Beratung, Konzeption und Umsetzung. Das heißt, wir baden auch aus, was wir empfehlen. Und: Mit

Genesys sind wir heute der führende Anbieter von Cloud Contact Centerlösungen in Deutschland.

## An welches Ereignis erinnern Sie sich heute noch gerne zurück?

Denk: Mir sind vor allem jene Kunden besonders gut in Erinnerung, die uns von Anfang an unterstützt haben und noch

heute unsere Dienste in Anspruch nehmen. Das verstehe ich unter nachhaltiger Arbeit.

## Und welche Pläne haben Sie gemeinsam mit Ihrem Team für die kommenden zehn Jahre Deliberate?

Lill: In den kommenden drei bis fünf Jahren wollen wir unsere Marktstellung als führender Anbieter im deutschen Cloud Contact Center Markt weiter ausbauen und festigen. Was in zehn Jahren ist, lässt sich angesichts der rasanten Entwicklung, die wir erleben, nicht seriös sagen. Nur so viel: Ich gehe davon aus, dass wir uns immer wieder neu erfinden müssen.

## Warum sollten sich Unternehmen aber schon heute gerade für Sie als Contact Center Experte entscheiden?

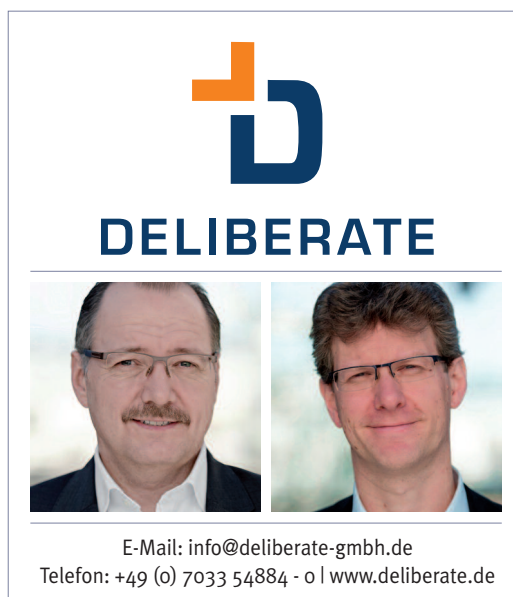
Denk: Weil wir den Kunden und seine Anforderungen wirklich verstehen und seinen Erfolg wollen. Weil er von uns eine exakt auf seinen Bedarf zugeschnittene Komplettlösung bekommt – von der Vision über die Beratung und Konzeption bis zur Umsetzung. Und weil wir den Mittelstand bei seiner digitalen Transformation ganz pragmatisch unterstützen.

## Die digitale Transformation ist ein gutes Stichwort. Wohin entwickelt sich aus Ihrer Sicht die Contact Center Branche in den kommenden Jahren?

Lill: Die Cloud wird weiter an Bedeutung gewinnen. Prozesse werden mittels KI und Knowledge Management weiter automatisiert, wo immer möglich. Zugleich werden wir mit intelligenten Systemen sicherstellen müssen, dass die Kommunikation von Mensch zu Mensch reibungslos funktioniert, wo sie erforderlich und sinnvoll ist. Das positive Kundenerlebnis ist entscheidend, das darf nicht der Automatisierung zum Opfer fallen.

## Last but not least – wem gilt Ihr Dank?

Denk: Unseren Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern, die jeden Tag für unseren gemeinsamen Erfolg arbeiten und mitdenken sowie unseren Familien.



**DELIBERATE**




E-Mail: [info@deliberate-gmbh.de](mailto:info@deliberate-gmbh.de)  
Telefon: +49 (0) 7033 54884 - 0 | [www.deliberate.de](http://www.deliberate.de)