

PRESSEINFORMATION

IT-30-10-25

DIGITAL EXPERIENCE SERVICES: KÜNSTLICHE INTELLIGENZ WIRD ZUM
GAMECHANGER FÜR MARKETING UND VERTRIEB

- **Generative KI verändert Marketing und Vertrieb grundlegend**
- **DX-Fokusthemen 2026: Employee Experience, Digital Commerce und Social Commerce**
- **Marktüberblick zu den führenden DXS-Dienstleistern in Deutschland**
- **Neue Lünendonk-Studie 2025 ab sofort verfügbar**

Mindelheim, 30. Oktober 2025 — Marketing, Vertrieb und IT wachsen zunehmend zusammen und erfordern eine enge, funktionsübergreifende Abstimmung. Technologien wie Customer-Data-Plattformen, Hyperpersonalisierung, Composable Enterprise und Künstliche Intelligenz führen dazu, dass Marketing- und Vertriebsstrategien immer stärker technologiegetrieben sind. Insbesondere eröffnen generative KI und Agentic AI neue Möglichkeiten in der Kundenansprache und der Steuerung der Customer Journey, etwa durch intelligente Chatbots sowie KI-Agenten zur Kundensegmentierung und Content-Erstellung. Diese Entwicklungen treiben die Nachfrage nach Full-Service-Dienstleistern, die die Schnittstellen zwischen Marketing, Vertrieb und IT orchestrieren, voran.

Das sind Ergebnisse der neuen Lünendonk-Studie 2025 „Der Markt für Digital Experience Services in Deutschland“, die ab sofort kostenlos unter www.luenendonk.de erhältlich ist. Neben aktuellen Markt- und Technologieentwicklungen stellt die Studie die führenden Dienstleister von Digital Experience Services (DXS) in Deutschland vor. Die Studie entstand in

fachlicher Zusammenarbeit mit Conclusion, Plan.Net Group, Reply, Syzygy und Valtech.

KI als Effizienz- und Innovationstreiber

Generative KI wirkt zunehmend als Beschleuniger für Effizienz und Innovation. Gleichzeitig setzen die meisten der von Lünendonk befragten Unternehmen KI bislang jedoch nur punktuell ein. Eine flächendeckende, prozessübergreifende Integration in Technologie-Stacks zur Steuerung ganzer Customer Journeys ist noch nicht erfolgt. 31 Prozent der Unternehmen haben erste KI-Agenten bereits implementiert, 35 Prozent planen den Rollout.

67 Prozent der Unternehmen erwarten durch KI-Agenten signifikante Vorteile bei der Kundenansprache sowie der automatisierten Beantwortung von Serviceanfragen. 63 Prozent sehen zudem Potenziale bei der Generierung und Ausspielung konsistenter Inhalte entlang der Customer Journey. „KI-Agenten werden zur neuen Schnittstelle zwischen Marke und Kunde. Sie übernehmen Aufgaben entlang der gesamten Customer Journey – von der ersten Suchanfrage über die Beratung bis hin zum Kaufabschluss“, sagt Mario Zillmann, Partner bei Lünendonk & Hossenfelder und Autor der Studie.

GEO: Der nächste Evolutionsschritt nach SEO und SEA

Mit dem zunehmenden Einsatz von Generative Engine Optimization (GEO) wird sich das Online-Suchverhalten nachhaltig verändern. Während SEO und SEA lange Zeit die dominierenden Methoden im Performance-Marketing waren, um bei Google sichtbar zu werden, gewinnen GenAI-Tools oder die Search Generative Experience (SGE) zunehmend an Relevanz. „GEO markiert einen Paradigmenwechsel in der digitalen Sichtbarkeit. Unternehmen müssen künftig verstehen, wie KI-Modelle Informationen verarbeiten, um

online relevant zu bleiben“, ergänzt Tobias Ganowski, Consultant bei Lünendonk und Co-Autor der Studie.

Lünendonk-Portfolio: Führende Anbieter von Digital Experience Services im Überblick

Neben der Studie veröffentlicht Lünendonk auch in diesem Jahr wieder eine Marktübersicht der führenden Anbieter von Digital Experience Services. Diese werden hinsichtlich ihrer jeweiligen Angebotsschwerpunkte, Marktanteile und der Wahrnehmung am Markt verglichen.

Zu den Marktführern zählen laut der aktuellen Lünendonk-Analyse Accenture, Conclusion, Deloitte, Plan.Net Group, Reply und Valtech. Im Verfolgerfeld befinden sich adesso, Capgemini, Diconium, IBM, init, Merkle, msg, PwC, Syzygy und valantic. Herausforderer im DXS-Markt sind Exxeta, MAI, team neusta und Telekom MMS.

Zur aktuellen Lünendonk-Studie

Kernbestandteil der Lünendonk-Studie 2025 „Der Markt für Digital Experience Services in Deutschland“ ist das Lünendonk-Portfolio der führenden DXS-Anbieter. Hierzu wurden 21 führende Anbieter von Digital Experience Services in Deutschland identifiziert und befragt. Darüber hinaus wurden 166 IT- und Business-Entscheider aus dem gehobenen Mittelstand sowie aus Großunternehmen und Konzernen in Deutschland, Österreich und der Schweiz zu ihren Digitalstrategien und Investitionsschwerpunkten befragt. Die Studie wurde in fachlicher Zusammenarbeit mit den Unternehmen Conclusion, Plan.Net Group, Reply, Syzygy und Valtech realisiert und steht ab sofort unter www.luenendonk.de zum kostenfreien Download bereit.

Diese Presseinformation finden Sie im Internet unter:

<https://www.luenendonk.de/news-insights/presseinformation/>

Unternehmensprofil**Lünendonk: Informationen zur Orientierung**

Lünendonk & Hossenfelder mit Sitz in Mindelheim (Bayern) analysiert seit dem Jahr 1983 die europäischen Business-to-Business-Dienstleistungsmärkte (B2B). Im Fokus der Marktforscher stehen die Branchen Digital & IT, Business Consulting, Audit & Tax, Real Estate Services, Personaldienstleistung (Zeitarbeit, IT-Workforce) und Weiterbildung.

Zum Portfolio zählen Studien, Publikationen, Benchmarks und Beratung über Trends, Pricing, Positionierung oder Vergabeverfahren. Der große Datenbestand ermöglicht es Lünendonk, Erkenntnisse für Handlungsempfehlungen abzuleiten. Seit Jahrzehnten gibt das Marktforschungs- und Beratungsunternehmen die als Marktbarometer geltenden „Lünendonk®-Listen und -Studien“ heraus.

Langjährige Erfahrung, fundiertes Know-how, ein exzellentes Netzwerk und nicht zuletzt Leidenschaft für Marktforschung und Menschen machen das Unternehmen und seine Consultants zu gefragten Experten für Dienstleister, deren Kunden sowie Journalistinnen und Journalisten. Jährlich zeichnet Lünendonk zusammen mit einer Medienjury verdiente Unternehmen und Persönlichkeiten mit den Lünendonk B2B Service-Awards aus.

Weitere Informationen

Lünendonk & Hossenfelder GmbH
Mario Zillmann
Partner
Telefon: +49 8261 73140-0
E-Mail: zillmann@luendonk.de

Lünendonk & Hossenfelder GmbH
Theresa Drexel
Head of Operations
Telefon: +49 8261 73140-40
E-Mail: presse@luendonk.de

Lünendonk & Hossenfelder GmbH

Maximilianstraße 40, 87719 Mindelheim
Telefon: +49 8261 73140-0
Homepage: www.luenendonk.de