

CEX Trendradar Report 2026: Der Kunde im Agentic AI Universe

08.01.2026, 08:09 | Handel, Wirtschaft, Finanzen, Banken & Versicherungen

Pressemitteilung von: *Marketing Resultant GmbH*



CEX Trendradar 2026

Vernetzte CX-Operating Modelle und autonome AI-Agenten treiben die Wertschöpfung voran – Doch bei der CX-Kultur klafft weiterhin eine Investitionslücke.

Die Ära der isolierten Experimente endet: Das Customer Experience Management (CX) wandelt sich von der reinen Messung hin zur aktiven, profitablen Steuerung. Das zeigt der **CEX Trendradar 2026**, der am **25. Januar 2026** veröffentlicht wird. Die Autoren Prof. Dr. Nils Hafner (Hochschule Luzern) und Harald Henn (Marketing Resultant) präsentieren in ihrer jährlichen Analyse die 20 wichtigsten Trends, die zeigen: Die Vernetzung von Daten, Prozessen und Systemen generiert messbare ROI-Erfolge.

Die zentralen Erkenntnisse im Überblick:

- **Der Aufstieg der Agentic AI:** Mit dem neu aufgenommenen Trend „Agentic AI Universe“ entsteht ein völlig neues Spielfeld. Autonome AI-Agenten übernehmen komplexe Aufgaben von der Produktsuche bis zum Bezahlvorgang („Agentic Commerce“) und verändern klassische Dialogmuster radikal.
- **CX-Operating Modelle als Standard:** Insbesondere größere Unternehmen etablieren Target Operating Models (TOM), um Kundenerlebnisse systematisch in Strategie und Kultur zu verankern und die Wertschöpfung zu maximieren.
- **Wandel in der Erfolgsmessung:** Weg vom „Volkssport Datensammeln“ hin zu outcome-basierten Metriken. CX-Management-Cockpits verknüpfen Kundenverhalten direkt mit Geschäftszahlen, um die Sprache der CFOs zu sprechen.
- **Das Sorgenkind CX-Kultur:** Obwohl die Kultur als entscheidendes Handlungsfeld gilt, fließen von 100 investierten Franken lediglich 15 in diesen Bereich. Dies führt zu wachsenden Defiziten bei den notwendigen Mitarbeiterfähigkeiten.

„Agentic AI Universe ist keine lineare Fortschreibung bestehender Ansätze, sondern bricht die Grenzen des bisherigen Customer Experience Managements auf“, so **Harald Henn**. „Unternehmen müssen ihre IT-Landschaft und Prozesse nun grundlegend anpassen, statt sie nur zu digitalisieren“.

Prof. Dr. Nils Hafner ergänzt: „Wir sehen 2026 eine neue Nüchternheit. Es reicht nicht mehr, bunte Customer Journey Maps zu malen. CX wird heute daran gemessen, ob sie 'liefert' – sei es durch Cross-Selling, Kostenreduktion oder höhere Loyalität“.

Der Report basiert auf Experteninterviews, qualitativen Diskussionen sowie eigenen Untersuchungen der Autoren. Er präsentiert zudem zahlreiche **Leuchtturm-Projekte** (u.a. Swisscom, HUK Coburg, Otto Versand), die zeigen, wie integrierte Customer Journeys und AI-Orchestrierung in der Praxis Früchte tragen.

Die langjährigen Partnerschaften mit führenden Anbietern wie **BSI, Genesys, Sandsiv+ und Verint** ist ein Garant, um tiefe Einblicke in Technologietrends und Umsetzungsprojekte zu gewährleisten.

Der **CEX Trendradar 2026** ist ab dem 25. Januar unter <https://cex-trendradar.com> kostenlos zum Download verfügbar.

Marketing Resultant GmbH

Karmeliterplatz 4
55116 Mainz
Deutschland

HaraldHenn (ceo)

017623240823

henn@marketing-resultant.de

cex-trendradar.com/

Portrait

Prof. Dr. Nils Hafner ist internationaler Experte für den Aufbau und die Entwicklung langfristiger Kundenbeziehungen und Professor an der Hochschule Luzern. Harald Henn ist Geschäftsführer der Marketing Resultant GmbH in Mainz,

Deutschland

News-ID: 1300439 • Views: 386 (Stand: 07.07.2026)

Link zur Pressemitteilung:

<https://www.openpr.de/news/1300439/CEX-Trendradar-Report-2026-Der-Kunde-im-Agentic-AI-Universe.html>