Europe's Home for Customer Service, CX and AI –
27 Years of Excellence

CCW 2027

23. bis 25. Februar 2027 | ECC Berlin

From Contact to Connection

Drei Tage. Der ganze Markt.

Trends und Tech entdecken, Praxiswissen von 5 Bühnen mitnehmen, Innovationen live erleben und Kontakte knüpfen. Alles an einem Ort auf der CCW Expo.

230+
Aussteller
live vergleichen

200+
Vorträge auf
5 Bühnen hören

8.500+
Kontakte
an einem Ort

Jetzt Expo-Formate entdecken

**Neue Formate. Neue Perspektiven.
Neue Möglichkeiten.**

Messeprogramm

Premium-Sponsor

GENESYS

Haupt-Sponsoren

ElevenLabs · NiCE Cognigy · Parloa · sprinklr · ThinkOwl · zendesk

Sponsoren

bsi · Content Guru · Five9 · peopleware · salesforce · SPEECHX · STRÖER X · VIER

Veranstalter

ManagementCircle – Bildung für die Besten

www.ccw.eu

Die Top-Formate der EXPO



Deep Dive Sessions

Get insights. Exchange ideas. Shape what's next.

NEU

Keine Frontalvorträge, sondern intensiver Austausch und praxisnahe Insights: Experten und Teilnehmende gehen aktuellen Customer-Service-Themen gemeinsam auf den Grund – mit konkreten Impulsen, spannenden Diskussionen und Lösungen für die Praxis.

3 Years From Now

3 Thesen. 3 Perspektiven. Ein Blick auf die Zukunft.

Wie verändert sich der Kundendialog in den nächsten drei Jahren? Führende Expertinnen und Experten präsentieren drei visionäre Thesen, hinterfragen bestehende Annahmen und zeigen, welche Entwicklungen schon morgen Realität werden könnten.





the next experience Design by HCD

Service neu erleben. Zukunft gemeinsam gestalten.

2027 wird the next experience Design by HCD zum Human AI Hub. Entlang einer Employee Journey erleben Besucher, wie Menschen und KI im Customer Service zusammenwirken – in Leadership, Service Experience, Wellbeing und Co-Creation. Eine Arbeitswelt, die zeigt, wie Service künftig menschlich, intelligent und ganzheitlich gestaltet wird.

AI Impact Stage & AI Vision Stage

AI in action. AI in the making.

NEU

Die AI Impact Stage zeigt konkrete Anwendungen und Best Practices, die heute wirken. Die AI Vision Stage blickt nach vorn und zeigt Technologien und Ideen, die den Customer Service von morgen prägen.



Die Top-Formate der EXPO



TeleTalk Demo Stage

Vergleichen, entdecken, entscheiden.

Erleben Sie innovative Lösungen für erfolgreiche Kundenkommunikation im 10-Minuten-Takt und direkt im Vergleich. Von Conversational AI und KI-Agenten bis zu Workflow Automation, CCaaS, CPaaS und Omnichannel CX.

DialogXplosion

Talent trifft Bühne. Zukunft trifft Praxis.

Bei der DialogXplosion präsentieren die besten Auszubildenden ihre Skills, Energie und Ideen für den Kundenservice von morgen – live auf der Bühne, mit echten Herausforderungen und voller Leidenschaft für Kommunikation, Innovation und Kundendialog.





Startup Visions

Meet the innovators. Discover what's next.

Entdecken Sie innovative Startups, frische Perspektiven und neue Technologien für den Kundendialog von morgen. Ausgewählte Startups präsentieren ihre Ideen in nur sieben Minuten und kämpfen um den Startup Visions Award.

Guided Tours

Ohne Anmeldung. Direkt dabei.

Entdecken Sie die Messe kompakt und praxisnah: Von KI, Digitalisierung und Omnichannel über Quality & Customer Experience bis zu Best Practices und internationalen Insights. Die NextGen Rallye zeigt Nachwuchstalenten die Trends von morgen.



Die Top-Formate der EXPO



Expo Stages

Insights straight from the show floor.

Auf den zwei Expo Stages präsentieren Aussteller ihre neuesten Technologien, Konzepte und Best Practices – kompakt, praxisnah und direkt aus der Branche. Entdecken Sie Trends, Lösungen und Inspiration für den Kundendialog von heute und morgen.

SQUT – Dialogdienstleister Challenge

Live im Vergleich. Neue Lösungen entdecken.

Führende Dialogdienstleister zeigen live, wie KI, Technologie und menschliche Kompetenz den Customer Service weiterentwickeln. Entdecken Sie praxisnahe Ansätze, vergleichen Sie Lösungen und finden Sie Inspiration für Ihre Herausforderungen.





EUROCC – European Customer Champion

Innovation, die Kundenservice bewegt.

Der EUROCC zeichnet Führungskräfte aus, die mit innovativen Projekten den Kundendialog weiterentwickeln. Die Nominierten präsentieren ihre Projekte live auf der CCW. Das Publikum und die Jury entscheiden über die Gewinner.

CCW Party – Agents After Dark

One night. One community. One party.

Wenn die Messetore schließen, geht die CCW erst richtig los. Die CCW Party bringt die Community zusammen, mit guter Musik, besonderen Momenten und der Energie einer Branche, die gemeinsam etwas bewegt. Feiern, networken und überraschen lassen.



Viele Perspektiven. Eine CCW.

Der Wandel von reaktivem zu proaktivem Kundenservice kommt und wir bauen die Infrastruktur dahinter. Erlebt es auf der CCW 2027.



Gordian Braun,
Head of Growth EMEA & LATAM,
ElevenLabs



Tanja Hilpert,
VP Central Europe,
Zendesk

Customer Experience wird 2027 zum wichtigsten Wettbewerbsvorteil – intelligent, persönlich und nahtlos.

KI-Agents entfalten ihr volles Potenzial erst in den Monaten nach dem Start – wenn man genau hinschaut, auswertet und optimiert. #CCW2027



© 2025 Galerie Liou

Oskar Schwarz,
Gründer und CEO,
logen.ai



David Fischer,
Chief Revenue Officer,
Luware

KI wird zum Standard. Branchenwissen nicht. Vertikale KI verbindet beides und löst Probleme, die generische Tools gar nicht erst verstehen. Lassen Sie es uns gemeinsam anpacken.

2027 wird KI kein Wettbewerbsvorteil mehr sein. Der Wettbewerbsvorteil entsteht dort, wo Unternehmen wissen, wie sie sie richtig einsetzen.



Tim Brauer,
Chief Growth Officer,
walter services GmbH



Jan Philipp Sorg,
Account Director Insurance,
BSI

Kundenbindung 2.0: Erfahren Sie, wie das perfekte Zusammenspiel von Mensch, AI Agents, Daten und Automatisierung zu Beziehungen führt, die bleiben.

Die EXPO im Überblick

Dienstag, 23. Februar 2027: 09.00 – 18.00 Uhr
Mittwoch, 24. Februar 2027: 09.00 – 18.00 Uhr
Donnerstag, 25. Februar 2027: 09.00 – 16.00 Uhr

Veranstaltungsort: ECC
Tel.: +49 30 6831-0 • Sonnenallee 225 • 12057 Berlin • www.estrel.com

Melden Sie sich online bis zum 22. Februar 2027 an:
www.ccw.eu/expoanmeldung

Ihre Wahlmöglichkeiten

Dauerkarte
gültig für alle drei Messetage: 23.02. – 25.02.2027 € 60,–

Tageskarte
gültig für einen der drei Messetage € 30,–

Für weitere Fragen

E-Mail: anmeldung@ccw.eu • Telefon: +49 6196 4722-200

NEU: Aus dem Kongress werden die MASTERDAYS

Holen Sie sich das neue Premium-Upgrade mit Top-Keynotes und Praxis pur!

Ihr Master Pass ab 895,–

Montag 22. Februar 2027 **Future Readiness Day**
Dienstag 23. Februar 2027 **Customer Love Day**
Mittwoch 24. Februar 2027 **Touchpoint Excellence Day**
Donnerstag 25. Februar 2027 **AI Transformation Day**

Gut vorbereitet mit der CCW App

Programm, Aussteller und Hallenplan in der CCW App.
www.ccw.eu/app

Günstig mit dem Best-Preis der Deutschen Bahn zur CCW!

Alle Informationen erhalten Sie mit Ihrer Anmeldebestätigung und unter: **www.ccw.eu/bahn**

Werbewiderspruch
Sie können der Verwendung Ihrer Daten für Werbezwecke durch die Management Circle AG selbstverständlich jederzeit widersprechen oder eine erteilte Einwilligung widerrufen. Hierfür genügt eine kurze Nachricht an unseren Datenschutzbeauftragten per Mail an datenschutz@managementcircle.de oder per Post an Management Circle AG, Datenschutz, Postfach 56 29, 65731 Eschborn. Weitere Informationen zum Datenschutz erhalten Sie unter www.managementcircle.de/datenschutz.