



Messe Highlights CCW 2026

27. Internationale Kongressmesse
für innovativen Kundendialog

24. - 26. Februar 2026, ECC in Berlin

- **Guided by humans – powered by AI**
Zukunft gestalten – menschlich & intelligent
- **Next Level Customer Experience**
Neue Strategien, Technologien und Trends
- **Automation meets Emotion**
Schneller, schlauer – und trotzdem menschlich
- **Innovation by Startups**
Junge Ideen, die Märkte bewegen
- **Talk the Future**
Voice & Conversational AI neu gedacht

Veranstalter

MANAGEMENTCIRCLE®
BILDUNG FÜR DIE BESTEN

Premium-Sponsor



Haupt-Sponsoren



Sponsoren



Award-Sponsoren



REACH XCEL



Co-Sponsoren



www.ccw.eu

Messe

Dienstag	24. Februar 2026	09.00 – 18.00 Uhr
Mittwoch	25. Februar 2026	09.00 – 18.00 Uhr
Donnerstag	26. Februar 2026	09.00 – 16.00 Uhr

Kongress

Montag	23. Februar 2026	Innovationstag
Dienstag	24. Februar 2026	Kongress
Mittwoch	25. Februar 2026	Kongress
Donnerstag	26. Februar 2026	KI-Inspirationstag

Veranstaltungsort:

ECC
Sonnenallee 225
12057 Berlin

Tel.: +49 30 6831-0
www.estrel.com

Entdecken Sie die CCW App – Ihr smarter Messebegleiter!

Mit der CCW App haben Sie alle wichtigen Infos zur Messe direkt in der Hand. Gestalten Sie Ihren Messebesuch smarter und vernetzter als je zuvor!



Alle Aussteller und Sponsoren auf einen Blick

Entdecken Sie alle teilnehmenden Unternehmen der Messe in einer übersichtlichen Liste.



Hallenplan zur einfachen Orientierung

Der integrierte Hallenplan hilft Ihnen, sich schnell auf dem Messegelände zu orientieren.



Vollständiges Messeprogramm immer verfügbar

Mit einem Klick auf das Messeprogramm verpassen Sie keinen wichtigen Vortrag.



Persönliche Agenda erstellen

Planen Sie Ihre Messetage effizient, indem Sie Ihre eigene Agenda erstellen.



Netzwerken leicht gemacht

Verbinden Sie sich direkt über die App mit anderen Teilnehmern und erweitern Sie Ihr berufliches Netzwerk.

Die CCW App macht Ihren Messebesuch nicht nur einfacher, sondern auch erfolgreicher!

Alle Informationen unter www.ccw.eu/app

Die Top-Formate der Messe



Next Level Customer Service.

Erleben Sie die Zukunft des Kundenservice: Führende Dienstleister zeigen, wie KI und Innovation zusammenwirken, um Qualität, Effizienz und Empathie erlebbar zu machen. Lassen Sie sich an den ersten beiden Messtagen im Messeforum Halle 3 inspirieren und finden Sie den passenden Partner für morgen.



Innovation Spotlight.

Tauchen Sie ein in die Welt der Innovationen von morgen und lernen Sie aufstrebende Startups auf unserer Aktionsfläche in Halle 2 kennen. Höhepunkt ist die Spotlight Session am 3. Messtag, bei der der Gewinner des Startup Visions Award 2026 gekürt wird.



Shaping the Customer Journey.

Erleben Sie in den Messeforen Halle 2 und 3, wie Aussteller mit innovativen Konzepten, smarten Technologien und erfolgreichen Best Practices die Zukunft der Customer Experience gestalten. Entdecken Sie Trends und Strategien, die Ihren Service auf das nächste Level heben.

Die Top-Formate der Messe



the next experience Design by HCD

Initiator HCD zeigt, wie Multiexperience zum ganzheitlichen Erlebnis wird – für Kund:innen, Mitarbeitende und echte Leader. Mit Leadership-Impulsen, Yoga, Ernährung und Lounge als Raum für Arbeit, Begegnung und Inspiration. Das Projekt zeigt die Zukunft – und feiert 18. Geburtstag.



Uncover the Trends.

Unsere Tour Guides zeigen die spannendsten Anbieter und bringen Ordnung in die Vielfalt. In vier Touren entdecken Sie die Zukunft des Service Centers, erleben digitale Kundenservice-Tools, Omnichannel Communication und werden zum Quality Hero. Zusätzlich gibt es eine International Tour auf Englisch.



One Topic – Many Perspectives.

In kompakten 10-Minuten-Sessions zeigen Unternehmen ihre innovativen Lösungen zu aktuellen Themen. Diese Live-Präsentationen bieten Ihnen die ideale Gelegenheit, verschiedene Anbieter zu vergleichen und den passenden Partner für Ihre Anforderungen zu entdecken.



AI Stage

Intelligence in Action.

Erleben Sie, wie KI den Kundendialog verändert: Unternehmen und Vordenker präsentieren praxisnah, wie smarte Technologien Prozesse beschleunigen, Customer Journeys personalisieren und Servicequalität neu definieren. Entdecken Sie Best Practices und Impulse für Ihre eigene KI-Strategie.



CCW Konzeptfläche – World of AI

Unlocking AI Potential.

hosted by
tecRACER
Cloud Enabling Your Business

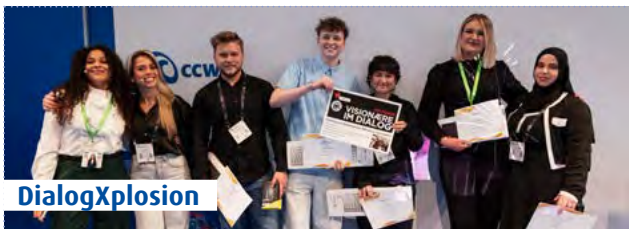
Erleben Sie die Kraft der Künstlichen Intelligenz hautnah: Gastgeber tecRacer und seine Partner präsentieren auf der Konzeptfläche neueste Anwendungen und Ideen. Lassen Sie sich inspirieren, wie smarte Technologien Prozesse beschleunigen und Ihren Kundenservice transformieren.



Masterclasses

Deep Dive Dialog.

In exklusivem Rahmen widmen sich die Masterclasses den Zukunftsthemen des Kundendialogs. Gemeinsam mit Branchenexperten erleben Sie fundierte Einblicke, praxisnahe Diskussionen und konkrete Lösungen – von KI über Prozessoptimierung bis zu neuen Methoden im Customer Service und Trends von morgen.



DialogXplosion

Young Talents on Stage.

Junge Nachwuchskräfte zeigen ihre Ideen und ihr Können auf einer eigenen Bühne. Erleben Sie außergewöhnliche Präsentationen, lassen Sie sich von der Kreativität begeistern und verpassen Sie nicht die dialogXplosion-Preisverleihung des Bündnisses für Ausbildung im Dialogmarketing.



3 Years From Now

Future Service Insights.

Drei visionäre Thesen werfen einen Blick darauf, wie der Kundenservice in den nächsten Jahren aussehen könnte. Experten beleuchten mögliche Entwicklungen, diskutieren Chancen und Risiken und geben Impulse, die zum Nachdenken anregen und neue Perspektiven eröffnen.

3 YEARS FROM NOW

hosted by

TeleTalk
CUSTOMER CARE & SERVICEMANAGEMENT



CCW Party

Galactic Night.

Am Mittwochabend heißt es feiern unter Sternen! Freuen Sie sich auf mitreißende Live-Musik, leckere Köstlichkeiten und ein Ambiente voller Energie. Tanzen, genießen, Kontakte knüpfen – die perfekte Gelegenheit, um unvergessliche Momente und echtes Networking zu erleben.



www.ccw.eu/blog



www.ccw.eu/newsletter



Dr. Markus Alt
Service Practice
Lead
Accenture Song

... @Accenture Song

» Strategie neu gedacht,
Technologie, die sie möglich
macht: Wer Transformation
sucht, findet sie bei uns.
Besuchen Sie uns auf der CCW
2026! «

... @Aristech

» State-of-the-art-Voicebots:
100 % vertrauenswürdig
und effizient, JA zu
Kundenzufriedenheit, NEIN zu
Warteschleifen. #aristech «



Michael Mende
CTO
Aristech

... @oconomy AI

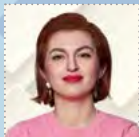
» Viele KI-Systeme klingen klug.
Auf der CCW 2026 zeigen wir, wie KI
im Support wirklich versteht – und
nicht halluziniert. «



**Sushel
Bijjanath**
CEO
oconomy AI

... @REACH XCEL GmbH

» Ihr exzellenter Contact-Center-
Partner für effiziente BPO-Lösungen:
kompetent, flexibel und verlässlich –
Made in Germany, auch Nearshore. «



Drenice Lekaj
CEO &
Co-Founder
**REACH XCEL
GmbH**



Dr. Kyung-Hun Ha
CEO & Co-Founder
enneo GmbH

... @enneo GmbH

» Wirksamer Einsatz von
KI erfordert den Einklang
von Automatisierung und
Prozesswissen – mit Fokus
auf Sicherheit, Genauigkeit
und Transparenz. Genau das
erwartet Sie auf der CCW! «



Kevin Wu
CEO
Leaping AI

... @Leaping AI

» Auf der Messe erwarten Dich spannende Einblicke in aktuelle KI-Voicebot-Innovationen, die Kundenservice neu definieren. «

... @tellma GmbH

» Von innovativen Tools bis zu frischen Ideen – auf der CCW Berlin finden ContactCenter-Experten alles für exzellente Kundenerlebnisse.
#CCW2026
#ServiceExcellence «

©Michael Boehmlander



Florian Hutter
CEO
tellma GmbH

... @Peopleware

» Erleben Sie auf der CCW, wie zukunftsfähiges WFM Mensch und KI verbindet und mit automatisiertem Abwesenheitsmanagement Vertrauen und Balance schafft. «



Christof Bollenbeck
Global CX
Director
Peopleware

... @Genesys

» Auf der CCW2026 wird Genesys wichtige agentische KI-Funktionen vorstellen, die Unternehmen dabei helfen können, in der Erlebniswirtschaft erfolgreich zu sein und sich durch intelligentere, autonomere CX-Strategien zu differenzieren, die Wachstum und Kundenbindung fördern. «



Dennis Schindler
VP Deutschland
Genesys

Diese Einladung überreicht Ihnen



Melden Sie sich zur CCW 2026
online bis zum **23. Februar 2026** an:

www.ccw.eu/messeanmeldung

Ihre Wahlmöglichkeiten:

Dauerkarte: gültig für alle drei Messetage, 24.02. - 26.02.2026 € 50,-

Tageskarte: gültig für einen der drei Messetage € 25,-

Bitte beachten Sie die Datenschutzhinweise bei der Anmeldung.

Für weitere Fragen:

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

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

Bequem und schnell zur CCW nach Berlin mit dem DB Event-Ticket! Gestalten Sie Ihre Anreise deutschlandweit komfortabel, nachhaltig und günstig mit den DB Event-Angeboten.

Die Deutsche Bahn bringt Sie in Kooperation mit der Management Circle AG an Ihren Veranstaltungsort. Buchen Sie bequem **online**, sehen Sie alle **DB Event-Angebote** auf Ihrer **Wunschstrecke** für Hin- und Rückfahrt und sichern Sie sich so Ihr günstiges Bahnticket. Profitieren Sie vom **BahnCard-Rabatt**, reisen Sie mit **100 % Ökostrom** und nutzen Sie die Zeit im Zug zum **Arbeiten oder Entspannen**.

Alle Informationen erhalten Sie mit Ihrer Anmeldebestätigung und unter:

www.ccw.eu/bahn

