



Messe Highlights CCW 2025

26. Internationale Kongressmesse
für innovativen Kundendialog

25. - 27. Februar 2025, ECC in Berlin

- **Where Humans Meet AI**
Die perfekte Interaktion von Mensch und KI
- **Total Experience Management**
Die Multi-Experience live vor Ort
- **Wertvoller Content für Ihre CX Strategie**
Messeforen, Master Classes, World of AI & BI
- **Startup Visions**
Die Zukunft voller Innovation und Inspiration
- **Matchmaking, Networking, Collaboration**
Geschäfte werden zwischen Menschen gemacht

Veranstalter

MANAGEMENT CIRCLE®
BILDUNG FÜR DIE BESTEN

Premium-Sponsor



Haupt-Sponsoren

COGNIGY GENESYS NICE

sprinklr ThinkOwl

Sponsoren



Award-Sponsoren

concentrix



SOGEDES

Co-Sponsoren



WWW.CCW.EU

Die CCW im Überblick

Messe

Dienstag	25. Februar 2025	09.00 – 18.00 Uhr
Mittwoch	26. Februar 2025	09.00 – 18.00 Uhr
Donnerstag	27. Februar 2025	09.00 – 17.00 Uhr

Kongress

Montag	24. Februar 2025	Innovationstag
Dienstag	25. Februar 2025	Kongress
Mittwoch	26. Februar 2025	Kongress
Donnerstag	27. Februar 2025	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



@ccw_berlin



@ccw.eu



@ccw_berlin

Die Top-Formate der Messe



SQUIT-Dialog Dienstleister Challenge

It's Your Choice.

Bei der Auswahl des idealen Dialog Dienstleisters spielen viele Faktoren und Anforderungen eine Rolle. Am 3. Messtag lernen Sie im Speakers Forum der Halle 2 smarte Outsourcing-Partner kennen, um den passenden Dienstleister für Ihren Kundendialog zu finden. Der Schwerpunkt liegt auf den Themen Customer Service, Sales, Nearshoring und generative KI.



Startup Visions

The Future Is Now.

Erhalten Sie einen tiefen Einblick in die Innovationen von morgen und treffen Sie aufstrebende Startups auf unserer Aktionsfläche in der Halle 2. Im Rahmen der Spotlight Session am 3. Messtag wird der Gewinner des Startup Visions Award 2025 gekürt.



Messeforen

360° Customer Experience.

Best Practices, neue Servicekonzepte, smarte Technologien – In unseren Messeforen in Halle 2 und 3 präsentieren unsere Aussteller konkrete Lösungen, die neuesten Trends und weitreichende Strategien für Ihre erfolgreiche Customer Experience.



„the next experience^{Design by HCD}“ World of Human.

Initiator HCD zeigt die Heimat des Kundenservice „3 years from now“: Eine Arbeitswelt für Menschen, in der KI und jede Menge Technik den Menschen unterstützen – bei hoher Qualität und stetigem Lernen. Health & Feel Good bekommen endlich einen Platz im Arbeitsleben.



Guided Tours

Discover The Market.

Unsere kompetenten Tour Guides nehmen Sie mit auf eine innovative Reise durch die Messe und führen Sie an allen drei Messetagen durch spannende Themenbereiche wie Customer Experience, Contact/Service Center, Omnichannel Communication und Digitalisierung rund um KI.



TeleTalk-Demoforum

Ein Thema – viele Lösungen.

In jeweils 10 Minuten präsentieren erfolgreiche Unternehmen ihre innovativen Lösungen und Technologien zu spannenden Themenblöcken. Diese Live-Sessions bieten eine einzigartige Möglichkeit, den Anbieter Ihrer Wahl im direkten Vergleich kennenzulernen.



Speakers' Forum

Think Outside The Box.

Nutzen Sie die Vielfalt und treten Sie mit global agierenden Unternehmen und Besuchern in Kontakt. An den ersten beiden Messtagen erwarten Sie internationale Aussteller mit praxisnahen Vorträgen und spannenden Best Practices.



CCW Konzeptfläche - World of AI

AI Unleashed: Die Zukunft erleben.

Tauchen Sie ein in die faszinierende Welt der Künstlichen Intelligenz! Auf unserer exklusiven Konzeptfläche präsentieren führende Anbieter ihre neuesten KI-Lösungen, die Ihren Kundenservice auf das nächste Level heben.

hosted by



CCW Konzeptfläche - World of Business Intelligence

Insights, Innovation, Impact.

Erleben Sie, wie smarte BI-Tools tiefere Einblicke und schnellere Entscheidungen in Ihrem Kundendialog ermöglichen und treffen Sie führende Anbieter, die Sie bei der datenbasierten Transformation hin zu einer neuen Business-Strategie unterstützen.

hosted by



Cloud Enabling Your Business



DialogXplosion

Junge Talente, frische Ideen.

Die besten Nachwuchstalente bekommen ihre eigene Bühne und dürfen ihre außergewöhnlichen Fähigkeiten präsentieren. Lassen Sie sich begeistern vom Talent der Auszubildenden und besuchen Sie die dialogXplosion-Preisverleihung des Bündnisses für Ausbildung im Dialogmarketing.



3 Years From Now

hosted by

TeleTalk
CUSTOMER CARE & SERVICE MANAGEMENT

Bereit für die Zukunft?

In unserem neuen Messeformat diskutieren sechs renommierte Experten drei zentrale Thesen, wie die Zukunft des Kundenservice in drei Jahren aussehen wird. Lassen Sie sich inspirieren und bereiten Sie sich auf die Zukunft vor!



CCW Party

The Place to Be.

Am Mittwochabend gehen die Scheinwerfer an und es ist Zeit, sich auf eine Nacht voller Live-Musik, leckerer Köstlichkeiten und bester Unterhaltung zu freuen. Networking at its best.





Dr. Lupo Pape
CEO + CoFounder
SemanticEdge GmbH

... @SemanticEdge

» KI-Assistenten werden im Contact Center eng mit ihren menschlichen Kollegen zusammenarbeiten. Der Kundenservice wird sich schon sehr bald deutlich verbessern. «

... @Content Guru

» Die CCW2025 ist wichtiger denn je! Erleben Sie live, wie Pioniere in KI und Experten in CX neue Technologien und Dienstleistungskonzepte vorstellen, die unsere Branche transformieren.
#ContentGuru#KIPioniere «



Barbara Caspers-Zarini
General Managerin
DACH
Content Guru GmbH

... @QuickSpeech

» Wir freuen uns auf die CCW. Es lohnt sich, die spannenden Vorträge anzuhören und neue Kontakte zu knüpfen, innovative Einblicke zu gewinnen und sich mit Experten auszutauschen. «



Lukas Snizek
CEO
QuickSpeech GmbH

... @koviko

» Next-Level-Call bei der CCW 2025: Heiße Trends auf der CCW – entdecke mit der revolutionären InfinityBox die neue Dimension des Lernens. Dein individueller KI-Coach bringt dich in Echtzeit zum perfekten Kundengespräch. #InfinityBox #CCW2025 #koviko. «



Dan Blinsein
Senior Sales
Manager
koviko



Senka Thomas
Director, Regional
Marketing DACH
Zendesk GmbH

... @Zendesk

» Die CCW2025 ist Ihre Chance, die neuesten AI-gestützten Innovationen für Customer Experience und Employee Services zu erleben. #Zendesk #CustomerExperience «

... @Parloa

» Parloa loves CCW! Die CCW ist für uns die Top-Plattform in Deutschland, um die neuesten Innovationen im Kundenservice zu präsentieren. Generative KI verändert grundlegend, wie Unternehmen mit ihren Kund:innen interagieren. Für uns ist die CCW die perfekte Gelegenheit, den Puls der Branche zu fühlen und wertvolle Einblicke zu sammeln. Besonders stolz sind wir, dass unsere Kunden hier Erfolgsgeschichten teilen und zeigen, was mit Parloa alles möglich ist. Wir freuen uns auf den persönlichen Austausch mit Expert:innen vor Ort, um gemeinsam die Zukunft des Kundenservices zu gestalten. «



Julia Gölles
VP Marketing
Parloa



Frank Kirsch
CCaaS Sales
Specialist
**Avaya GmbH
& Co. KG**

... @Avaya

» Auf der CCW präsentieren wir die Zukunft des Contact Centers: Menschliche Expertise, verstärkt durch KI und Cloud-Technologien. Avaya ermöglicht es Unternehmen, bewährte Systeme zu bewahren und gleichzeitig innovative KI-Lösungen smooth zu integrieren. «

Diese Einladung überreicht Ihnen



**Melden Sie sich zur CCW 2025
online bis zum 24. Februar 2025 an:**

www.ccw.eu/messeanmeldung

Ihre Wahlmöglichkeiten:

Dauerkarte: gültig für alle drei Messetage, 25.2. - 27.02.2025 € 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!

Reisen Sie entspannt und nachhaltig mit dem
Management Circle-Veranstaltungsticket nach Berlin!

Buchen Sie bequem online und sichern Sie sich so das garantiert
günstigste Bahn-Ticket. Wir bieten Ihnen im Web eine Übersicht aller
Bahn-Angebote für Ihre Wunschstrecke.

So buchen Sie:

Teilnehmer der CCW buchen ihre Reise online unter www.ccw.eu/bahn.
Bitte halten Sie zur Zahlung Ihre Kreditkarte bereit. Dieses Angebot
gilt nur in Verbindung mit dem Besuch der CCW. Bitte legen Sie bei der
Fahrkartenkontrolle im Zug auch Ihre CCW-Buchungsbestätigung vor.

Alle Informationen dazu finden Sie hier:

www.ccw.eu/bahn

