

# **Quartalsbericht 2022/2023**

**(01. Dezember 2022 bis 28. Februar 2023)**

**ServiceWare SE, Idstein**



## Quartalsmitteilung zum 28. Februar 2023

### 1.1 Kennzahlen des Abschlusses zum 28. Februar 2023

In TEUR	01. Dezember bis 28. Februar		Veränderung	% <sup>1</sup>
	2022/2023	2021/2022		
Umsatzerlöse	22.014	21.021	992	4,7
davon SaaS/Service	13.215	10.982	2.232	20,3
EBITDA	-957	11	-968	>-100
EBIT	-1.871	-900	-971	>-100
Finanzergebnis	50	-29	79	>-100
Periodenergebnis vor Steuern	-1.821	-929	-892	96,1
Ertragssteuern	9	-8	17	>-100
Periodenergebnis nach Steuern	-1.812	-936	-876	93,5

Hinweis: Alle Zahlen in diesem Bericht sind nach kaufmännischer Regel auf Tausender gerundet. Bei Summenbildung kann es dadurch zu Rundungsdifferenzen kommen.

Die Transformation des Geschäfts der Serviceware SE von einem Lizenz- zu einem SaaS-Modell hat sich im 1. Quartal des Geschäftsjahres 2022/2023 fortgesetzt. Trotz der damit systematisch einhergehenden Verschiebung von Umsätzen in die Zukunft und der gesamtwirtschaftlichen und geopolitischen Herausforderungen konnte Serviceware die Berichtsperiode mit einem Rekordumsatz abschließen. Damit kehrt Serviceware nach der quartalsweise verhaltenen Entwicklung Mitte des Vorjahres wieder auf den Wachstumspfad zurück. Mit einem Umsatzplus von 4,7 Prozent gegenüber der Vorjahresperiode bewegt sich Serviceware in Richtung des Gesamtjahreszielkorridors von 5-10 Prozent und ist zuversichtlich, diesen bei einer weiteren Dynamisierung des Wachstums im Jahresverlauf zu erreichen. Dass die Umstellung auf ein SaaS-Modell funktioniert und sich in deutlich wachsenden künftigen Umsätzen widerspiegeln wird, unterstreicht das aktuelle starke Wachstum bei den Restwerten der SaaS-Verträge, die in den Vertragsverbindlichkeiten bilanziell erfasst werden. Diese sind im 1. Quartal um 38,2 Prozent gestiegen und beliefen sich auf 44,8 Mio. Euro. Das SaaS-Geschäft wurde im Berichtszeitraum weiter ausgebaut und wuchs um 20,3 Prozent, so dass mittlerweile rund 60 Prozent der Umsätze wiederkehrend in dieser Struktur erwirtschaftet werden. Strategiekonform wurden die Lizenzeinnahmen gleichzeitig reduziert. Serviceware geht davon aus, dass die SaaS-Umsätze auch in den kommenden Quartalen ein deutlich überdurchschnittliches Wachstum aufweisen werden.

Ungeachtet der sich abzeichnenden forcierten Wachstumsdynamik hat Serviceware im Berichtszeitraum weitere Maßnahmen ergriffen, um die Effizienz und Produktivität zu steigern. Im Personalbereich wurden die für den strategischen Produktverkauf wichtigen Bereiche gestärkt, während in anderen administrativen Bereichen Verschlinkungen vorgenommen wurden. Aufgrund der zeitlich begrenzten Aufwendungen für die Transformation des Geschäftsmodells lag das EBITDA im 1. Quartal mit knapp -1,0 Mio. Euro temporär unter dem Vorjahreswert. Serviceware erwartet, dass die Profitabilität auch durch die initiierten Maßnahmen, die in den kommenden Quartalen ihre Wirkung entfalten werden, signifikant positiv beeinflusst wird. Im Gesamtjahr 2023 wird das EBITDA deshalb und wegen der weiteren Dynamisierung der Umsatzentwicklung entsprechend bereits wieder verbessert gegenüber dem Vorjahreswert erwartet.

<sup>1</sup> Bei relativen Veränderungen von über 100 Prozent, insbesondere aufgrund kleiner absoluter Ausgangsgrößen, wird die Veränderung vereinfacht mit ">100" angegeben.

# Konzern-Zwischenbericht

Basis des wirtschaftlichen Erfolgs von Serviceware ist die kontinuierliche operative Weiterentwicklung. Im Berichtszeitraum standen dabei der Ausbau und die Stärkung der Serviceware-ESM-Plattform sowie die Neukundengewinnung im Vordergrund. Mit neuen Releases, einem weiterhin hohen Intensitätsniveau bei der Integration von Künstlicher Intelligenz und diversen Konzernen als neue Kunden sowie umfangreichen Aktivitäten bei der weiteren Internationalisierung sieht sich Serviceware gut positioniert, um den aktuellen Umbruch bei der Digitalisierung von Services aktiv mitzugestalten und überproportional davon zu profitieren.

## 1.2 Wesentliche Ereignisse im Serviceware-Konzern

**Kunden und Projekte:** Im Berichtszeitraum hat sich die erfreuliche Entwicklung der Vorquartale fortgesetzt, dass es Serviceware gelingt, Cross-Selling Potenziale zu heben, indem Kunden gleich mehrere Lösungsmodule der ESM-Plattform nutzen. Bei den Neukunden im Quartal hat sich beispielsweise bereits mehr als jeder Zweite für zwei oder mehr Module entschieden.

Ein führendes europäisches Großhandelsunternehmen hat den Einsatz von Serviceware-Lösungen ausgeweitet. Nachdem schon seit einiger Zeit das Softwaremodul Serviceware Financial bei der IT-Tochtergesellschaft des Konzerns eingesetzt wurde, konnte im 1. Quartal des aktuellen Geschäftsjahres auch für das Modul Serviceware Performance das Go-Live reibungslos umgesetzt werden. Durch eine Schnittstelle zu Microsoft Teams können die User beispielsweise geplante und tatsächliche Projektzeiten erfassen und anpassen. Die Ist-Werte werden dann zur Verrechnung an Serviceware Financial übertragen. Damit wird die Lösung eines anderen globalen Softwarekonzerns als Datenquelle durch das Serviceware-Modul ersetzt.

Zu den Leuchtturmprojekten und prominenten Neukunden im Berichtszeitraum gehörte ein global agierender Fortune-500-Retailer mit einem Umsatz im mittleren zweistelligen Multi-Milliarden-Euro-Bereich und weltweit mehreren hunderttausend Mitarbeitern. Nachdem der Konzern sich zum Jahresende 2022 für Serviceware Financial entschieden hatte, wurde die Implementierung im Berichtszeitraum innerhalb kurzer Zeit vorangetrieben, so dass das Go-Live bereits unmittelbar nach Ende des Berichtszeitraums erfolgen konnte. Serviceware Financial wurde nahtlos in die bestehenden Systeme und Prozesse des Kunden integriert und ersetzt die bisherige proprietäre Lösung. Serviceware Financial wird für ein neues Kostenmodell eingesetzt, das auf dem Serviceware Digital Value Model basiert.

Bei einem führenden europäischen Landtechnikhersteller konnte in einem kombinierten Projekt das Go-Live für Serviceware Processes und Serviceware Knowledge realisiert werden. Die beiden Module der Serviceware Plattform werden im internen IT-Service-Management des Kunden genutzt. Es ist geplant, den Einsatz von Serviceware-Technologie auch auf die Bereiche Künstliche Intelligenz und Messaging auszuweiten.

Auf Branchenevents wie der Call Center World in Berlin und dem Confare CIO Summit in Wien hat Serviceware sich weiteren potenziellen Kunden präsentiert und seine Produkte und Innovationen vorgestellt.

**Ausbau der Serviceware-Plattform:** Zu der hohen Akzeptanz bei Kunden und den Cross-Selling-Erfolgen trägt maßgeblich bei, dass Serviceware seine Plattform-Vision konsequent verfolgt und durch fortlaufende technische Entwicklungen umsetzt und zusätzliche Anwendungsmöglichkeiten erschließt.

Mit dem Release von Serviceware Financial 6.3 gegen Ende des Jahres 2022 sind die Plattformmodule Financial und Performance noch weiter zusammengewachsen. Zudem bietet Serviceware seinen Kunden damit ein leistungsstarkes Tool, um neben On-Premise-Kosten auch Cloud-Kosten zu überwachen, zu analysieren, zu planen und zu optimieren. Dabei ist beispielsweise auch die Übernahme von Daten aus VMware Aria Cost™ powered by CloudHealth® nahtlos möglich und bietet Nutzern unmittelbaren Mehrwert.

Mit dem Release von Serviceware Performance 9.4 bleibt die Innovationsgeschwindigkeit auch bei diesem Modul hoch und bietet Kunden weitere Optimierungen und Potenziale bei der Nutzung.

# Konzern-Zwischenbericht

Mit dem Release von Serviceware Processes 7.1 wurde im Januar 2023 ein weiterer Meilenstein bei der Plattform-Vision erreicht. Nunmehr ist es über Serviceware Processes als zweites Plattformmodul – nach Serviceware Financial – direkt möglich, auf das Service-Portfolio zuzugreifen. Im Rahmen digitaler Serviceprozesse können verschiedene Nutzergruppen zudem auf einer Plattform mit einheitlichen Tickets arbeiten und trotzdem maßgeschneiderte Berechtigungen in Echtzeit vergeben. Auch die Implementierung von Serviceware Processes ist mit dem neuen Release nochmals deutlich vereinfacht worden.

**Investor Relations:** Das Management von Serviceware hat die Transformation des Geschäfts zu einem SaaS-Modell sowie Marktentwicklungen und die operativen Entwicklungen sowie die Strategie des Unternehmens in zahlreichen Meetings mit bestehenden und potenziellen Investoren vorgestellt. Das Interesse bei nationalen und internationalen Gesprächspartnern war dabei gleichermaßen hoch.

Ausführliche und aktuelle Informationen zum Unternehmen, zu Produkten und zur Serviceware-Aktie stehen im Internet unter [www.serviceware-se.com](http://www.serviceware-se.com) in drei Sprachen bereit. In der Investor-Relations-Sektion finden sich zudem die Finanzberichte von Serviceware sowie Ad-hoc-Mitteilungen und Unternehmensmeldungen etc. Aktuell covern die Analysten der Montega AG und der Quirin Privatbank AG die Aktie von Serviceware (ISIN: DE000A2G8X31). Beide Analysehäuser empfehlen die Aktie dabei zum Kauf und nennen faire Werte von 18,00 beziehungsweise 18,50 Euro. Gegenüber dem Kursniveau von Mitte April 2023 bedeutet dies ein Aufwärtspotenzial von mehr als 150 Prozent.

## 1.3 Geschäftsverlauf

### 1.3.1. Umsatzentwicklung

In den ersten 3 Monaten des Geschäftsjahres 2022/2023 ist der Umsatz von Serviceware erneut gewachsen und liegt mit 22,0 Mio. Euro um 4,7 Prozent über dem Wert der Vorjahresperiode. Als Wachstumstreiber fungiert weiterhin der Bereich SaaS/Service, der mit 20,3 Prozent gegenüber dem Vorjahreszeitraum gesteigert werden konnte. Damit machen SaaS/Service-Umsätze mittlerweile rund 60 Prozent des Gesamtumsatzes von Serviceware aus (Vorjahreswert: rd. 52 Prozent). Wie auch in den Vorquartalen finden Vertragsabschlüsse, deren Leistungserbringungszeitraum nach dem 28. Februar 2023 beginnt, in den Umsatzerlösen keine Berücksichtigung. Diese werden, zusammen mit den Restwerten bereits laufender Wartungs- und SaaS-Verträge, in den Vertragsverbindlichkeiten bilanziert, die abermals um 38,2 Prozent (Vorjahr 27,4 Prozent) auf ein Rekordniveau von 44,8 Mio. Euro gestiegen sind. Die Umsätze aus Lizenzen sind im Berichtszeitraum um 15,7 Prozent gefallen. Die Wartungsumsätze lagen 8,7 Prozent unter den Vorjahreszahlen. Der Trend in Richtung SaaS/Service-Geschäften setzt sich damit beschleunigt fort. Dadurch ergibt sich im Vergleich zum Lizenz-Geschäft u. a. eine Verschiebung von Umsätzen in die Zukunft, die jedoch mit einer höheren Planungssicherheit und wiederkehrenden Umsätzen einhergeht. Die Umsatzerlöse teilen sich wie folgt auf:

In TEUR	01. Dezember bis 28. Februar		Veränderung in %
	2022/2023	2021/2022	
Umsatz SaaS/Service	13.215	10.982	20,3
Umsatz Lizenzen	4.427	5.252	-15,7
Umsatz Wartung	4.372	4.787	-8,7
<b>Summe</b>	<b>22.014</b>	<b>21.021</b>	<b>4,7</b>

### 1.3.2. Betriebsergebnis (EBITDA/EBIT)

Das Konzernergebnis vor Zinsen, Steuern und Abschreibungen (EBITDA) der ersten drei Monate des Geschäftsjahres 2022/2023 belief sich auf TEUR -957. Damit liegt das EBITDA um TEUR 968 unter dem Wert des Vorjahreszeitraums von TEUR 11. Ergebnisbelastend wirken weiterhin hohe Investitionen in die Transformation des

## Konzern-Zwischenbericht

Geschäftsmodells von einmaligen Lizenzabrechnungen hin zu einem SaaS-Geschäftsmodell mit monatlich wiederkehrenden Erlösen. Mit dem Trend in Richtung SaaS/Service-Geschäften ist verbunden, dass die Umsätze erst verzögert und über einen mehrjährigen Zeitraum erfasst werden, während insbesondere der Vertriebsaufwand für die Identifikation und Bearbeitung von Leads vollständig in der aktuellen Berichtsperiode realisiert wird. Besonders signifikant ist dieser Effekt bei Enterprise-Kunden und internationalen Projekten.

Das Konzernergebnis vor Zinsen und Steuern (EBIT) lag im ersten Quartal bei TEUR -1.871 und damit um TEUR -971 unter dem Ergebnis der Vorjahresperiode von TEUR -900. Das EBIT folgt damit im Wesentlichen der Veränderung des EBITDA.

### 1.3.3. Finanzergebnis und Ergebnis vor Steuern

Das Finanzergebnis der ersten drei Monaten des Geschäftsjahres 2022/2023 hat sich unter anderem durch planmäßige Tilgungen und Effekte aus der Zinswende von TEUR -29 im Vorjahr auf TEUR 50 verbessert.

Das Periodenergebnis vor Steuern (EBT) lag bei TEUR -1.821 (Vj. TEUR -929), was einer Verminderung von TEUR 892 gegenüber dem Vorjahr entspricht.

### 1.3.4. Steueraufwand und Ergebnis nach Steuern

Für die ersten drei Monate des Geschäftsjahres 2022/2023 ist eine Steuerertrag von insgesamt TEUR 9 angefallen (Vj. Steuerbelastung TEUR -8).

Das Konzernergebnis nach Steuern der ersten drei Monate des Geschäftsjahres 2022/2023 belief sich auf TEUR -1.812. Gegenüber dem Vorjahreszeitraum (TEUR -936) entspricht dies einem Minus von TEUR 876.

## 1.4 Bilanz zum 28. Februar 2023

In TEUR	28.02.2023	30.11.2022	Ver.	%
Finanzmittelbestand	26.336	29.075	-2.739	-9,4
Eigenkapital	47.914	49.867	-1.952	-3,9
Fremdkapital	67.614	60.404	7.210	11,9
Bilanzsumme	115.528	108.779	6.749	6,2

Die liquiden Mittel von Serviceware haben sich zum 28. Februar 2023 gegenüber dem 30. November 2022 (TEUR 29.075) auf TEUR 26.336 verringert. Im Vergleich zum Vorjahr, als im ersten Quartal insbesondere durch vorausberechnete Jahresrechnungen für Wartungs- und SaaS-Verträge die liquiden Mittel gesteigert werden konnten, haben sich im laufenden Geschäftsjahr zunächst die Forderungen aus Lieferungen und Leistungen per 28. Februar 2023 um TEUR 4.877 gegenüber dem 30. November 2022 erhöht. Über 80 Prozent (30. November 2022: 74,9 Prozent) der Forderungen aus Lieferungen und Leistungen waren zum Stichtag noch nicht fällig. Dabei macht sich bemerkbar, dass der Anteil vorfälliger Zahlungen durch die Zinswende, vor der Unternehmen im vergangenen Jahr zum Teil noch Negativzinsen zu entrichten hatten, im Vergleich zum Vorjahr zurückgegangen ist.

Das Eigenkapital von TEUR 47.914 ist gegenüber dem Bilanzstichtag des Geschäftsjahres 2021/2022 (TEUR 49.867) um TEUR -1.952 bzw. -3,6 Prozent vermindert. Die Höhe des Fremdkapitals beträgt zum 28. Februar 2023 TEUR 67.614. Im Vergleich zum 30. November 2022 ist das eine Erhöhung um TEUR 7.210. Wesentlicher Treiber für Erhöhung des Fremdkapitals ist die Steigerung des stichtagsbezogenen Auftragsbestands zum Ende der Berichtsperiode. Der Auftragsbestand bildet sich im Wesentlichen aus den erhaltenen Anzahlungen für Wartungs- und SaaS-Verträge. Ein Großteil der Wartungs- und SaaS-Verträge sieht eine kalenderjährliche Vorausberechnung vor, die bilanziell in den Vertragsverbindlichkeiten erfasst wird und sich im ersten Quartal entsprechend erhöht. Daneben werden auch Vertragsabschlüsse, deren Leistungserbringungszeitraum nach

## Konzern-Zwischenbericht

dem 28. Februar 2023 beginnt, in den Vertragsverbindlichkeiten bilanziert. Die Vertragsverbindlichkeiten sind abermals um 38,2 Prozent (Vorjahr 27,4 Prozent) auf ein Rekordniveau von 44,8 Mio. Euro gestiegen. Aufgrund verbindlicher Verträge stellen diese Vertragsverbindlichkeiten bereits fixierte zukünftige Umsätze der Service-ware dar, von denen über 60 Prozent bereits im laufenden Geschäftsjahr realisiert werden. Die Finanzverbindlichkeiten der Serviceware wurden durch planmäßige Tilgungen weiter reduziert.

Die Bilanzsumme lag am 28. Februar 2023 bei TEUR 125.528 (30. November 2022: TEUR 108.779). Die Eigenkapitalquote lag bei 41,5 Prozent. Die Eigenkapitalquote hat sich gegenüber dem 30. November 2022 (45,8 Prozent) um 4,4 Prozentpunkte vermindert. Die Verminderung ist im Wesentlichen durch den oben beschriebenen bilanzverlängernden Effekt der gesteigerten Vertragsverbindlichkeiten und das negative Periodenergebnis des ersten Quartals begründet.

### 1.5 Nachtragsbericht

Zum Zeitpunkt der Erstellung dieses Geschäftsberichtes gab es keine wesentlichen Ereignisse, die im Nachtragsbericht genannt werden müssten.

### 1.6 Prognosebericht

Aktuell befindet sich das Geschäftsmodell inmitten einer Transformation von relativen hohen einmaligen Umsatzerlösen hin zu niedrigeren, dafür aber wiederkehrenden und langfristig gesehen ertragreicheren Umsatzerlösen. Zusätzlich ist eine solche Transformationsphase dadurch gekennzeichnet, dass kontrahierte Umsatzerlöse zum größten Teil nicht im aktuellen Geschäftsjahr erfolgswirksam gebucht werden können, sondern in den Folgejahren ihren Weg in die Gewinn- und Verlustrechnung bzw. Konzerngesamtergebnisrechnung finden. Außerdem fallen üblicherweise zu Beginn dieser mehrjährigen SaaS-Verträge hohe Einmalaufwände an, die die Ertragsituation anfangs zusätzlich belasten. Langfristig soll dieses Geschäftsmodell mit einem hohen Anteil an wiederkehrenden Erlösen und einer niedrigen Churn-Rate zu höherer Profitabilität und einer nachhaltigeren Geschäftsentwicklung führen, die das Geschäftsmodell der Serviceware resilienter im Konjunkturzyklus aufstellt.

Weiterhin sorgen die kriegerischen Auseinandersetzungen insbesondere in der Ukraine und die damit einhergehenden wirtschaftlichen Verwerfungen für eine sehr hohe Unsicherheit, was Prognosen zum Geschäftsverlauf betrifft. Daher gehen die folgenden Ausführungen für das aktuelle Geschäftsjahr, aber auch die Einschätzungen zur mittelfristigen Geschäftsentwicklung mit einer hohen Varianz einher.

Die Ergebnisse des ersten Quartals des Geschäftsjahrs 2022/2023 liegen im Rahmen der Planung. Die prognostizierte Geschäftsentwicklung sowie die ergriffenen Maßnahmen, die ihre volle Wirkung jedoch erst in der zweiten Hälfte des Jahres entfalten werden, lassen uns daher an der im Geschäftsbericht 2021/2022 getroffenen Prognose festhalten, trotz der teils immer noch schwierigen Rahmenbedingungen, die Umsatzerlöse im laufenden Geschäftsjahr zwischen 5 und 10 Prozent im Vergleich zum Vorjahr steigern zu können. Dies setzt voraus, dass wir auch in den Märkten außerhalb unseres Kernmarktes weiterhin signifikante Fortschritte im Marketing und in der Kundengewinnung machen werden und es im Geschäftsjahr 2023 nicht zu weiteren exogenen Schocks kommt, die einen negativen Einfluss auf die Geschäftstätigkeit der Serviceware haben werden. Auch für die Folgejahre sind wir zuversichtlich, das Umsatz- und das Gewinnwachstum weiter zu forcieren.

Bei der Ertragsseite erwarten wir für das aktuelle Geschäftsjahr, dass wir die Ertragsituation auf EBITDA-Ebene im Vergleich zum Vorjahr moderat verbessern werden. Auf EBIT-Ebene erwarten wir, dass die Verbesserung leichtfügig geringer ausfällt als auf EBITDA-Ebene, da mit höheren Abschreibungen auf die akquirierten und aktivierten Marken zu rechnen ist. Dadurch werden die Belastungen durch die Markenabschreibungen früher enden und somit das EBIT sich früher als erwartet wieder positiver entwickeln können.

# Konzern-Zwischenbericht

Idstein, den 28. April 2023

.....

Dirk K. Martin

.....

Harald Popp

.....

Dr. Alexander Becker

# Konzern-Zwischenbericht

## Unternehmensbeschreibung

Serviceware ist ein führender Anbieter von Softwarelösungen zur Digitalisierung und Automatisierung von Serviceprozessen (Enterprise Service Management), mit denen Unternehmen ihre Servicequalität steigern und ihre Servicekosten effizient managen können.

Die Serviceware Plattform besteht aus den Softwarelösungen Serviceware Processes, Serviceware Financial, Serviceware Resources, Serviceware Knowledge und Serviceware Performance. Alle Lösungen können integriert, aber auch unabhängig voneinander eingesetzt werden.

Serviceware ist Partner des Kunden von der strategischen Beratung über die Definition der Service Strategie bis hin zur Implementierung der Enterprise Service Plattform. Weitere Bestandteile des Portfolios sind sichere und zuverlässige Infrastruktur-Lösungen sowie Managed Services.

Serviceware hat weltweit mehr als 1.000 Kunden aus verschiedensten Branchen, darunter 17 DAX-Unternehmen sowie 5 der 7 größten deutschen Unternehmen. Der Hauptstandort des Unternehmens befindet sich in Idstein, Deutschland.

Serviceware beschäftigt mehr als 500 Mitarbeiter an 14 internationalen Standorten.

Weitere Informationen finden Sie auf [www.serviceware-se.com](http://www.serviceware-se.com).

## Kontakt

Serviceware SE  
Serviceware-Kreisel 1  
65510 Idstein  
Deutschland

[serviceware@edicto.de](mailto:serviceware@edicto.de)  
[www.serviceware-se.com](http://www.serviceware-se.com)

Geschäftsführende Direktoren  
Dirk K. Martin (CEO)  
Harald Popp (CFO)  
Dr. Alexander Becker (COO)

Verwaltungsrat  
Christoph Debus (Vorsitzender)  
Harald Popp  
Ingo Bollhöfer

Sitz der Gesellschaft:  
Idstein Registergericht  
Amtsgericht Wiesbaden,  
Registernummer: HRB 33658