

9-Monatsbericht 2023/2024

(01. Dezember 2023 bis 31. August 2024)

ServiceWare SE, Idstein



9-Monatsbericht zum 31. August 2024

1.1 Kennzahlen des Abschlusses zum 31. August 2024

Umsatz und Ertragskennzahlen

In TEUR	01. Dezember bis 31. August		Veränderung	% ¹
	2023/2024	2022/2023		
Umsatzerlöse	76.249	67.753	8.495	12,5
davon SaaS/Service	50.786	41.854	8.932	21,3
EBITDA	2.770	-613	3.383	>100
EBIT	-24	-3.367	3.343	99,3
Finanzergebnis	145	247	-102	-41,2
Periodenergebnis vor Steuern	121	-3.120	3.241	>100
Ertragssteuern	-842	-23	-820	>-100
Periodenergebnis nach Steuern	-721	-3.143	2.421	-77,1

Verkürzte Bilanz

In TEUR	31.08.2024	30.11.2023	Ver.	% ¹
Finanzmittelbestand ²	32.272	28.245	4.027	14,3
Eigenkapital	45.785	46.254	-469	-1,0
Vertragsverbindlichkeiten	78.941	55.447	23.494	42,4
Fremdkapital	106.317	78.486	27.831	35,5
Bilanzsumme	152.102	124.740	27.362	21,9

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

Erneutes Rekordquartal für die Serveware SE: Sowohl beim Gesamtumsatz mit 25,9 Mio. Euro als auch bei den SaaS/Service-Umsätzen mit 18,0 Mio. Euro hat Serveware im dritten Quartal des Geschäftsjahres 2023/2024 neue Bestmarken erzielt. Gegenüber dem Vorjahreszeitraum bedeutet dies Steigerungen von 17,5 Prozent bzw. 19,8 Prozent. Das operative Ergebnis (EBITDA) verbesserte sich dabei im Berichtszeitraum ganz deutlich überproportional. Damit gelang es Serveware auch im traditionell eher schwächeren dritten Vierteljahr eines jeden Geschäftsjahres, die bisherige sehr gute Geschäftsentwicklung in 2023/2024 fortzusetzen. Serveware kommt bei der Transformation des Geschäftsmodells von einem Lizenz- zu einem SaaS-Modell planmäßig gut voran und hat seine innovative ESM-Plattform mit weiteren Releases bei nahezu allen ESM-Modulen kontinuierlich weiterentwickelt. Als Wachstumstreiber fungiert dabei insbesondere Künstliche Intelligenz (AI). AI kommt schon heute durchgängig in den Modulen und Prozessen der Serveware ESM-Plattform zum Einsatz. Auch künftig plant Serveware, noch weitere AI-Use-Cases in die ESM-Plattform zu integrieren und gleichermaßen auch bei internen Prozessen noch stärker zu nutzen. Serveware hat im Berichtszeitraum unter anderem die neue AI Process Engine vorgestellt. Seit September 2024 ist sie für Serveware-Kunden im

¹ Bei relativen Veränderungen von über 100 Prozent wird die Veränderung vereinfacht mit ">100" angegeben.

² Die in den Vorjahren unter der Bezeichnung Finanzmittelbestand berichtete Größe umfasste lediglich die Bilanzposition der flüssigen Mittel. Um vom geänderten Zinsumfeld zu profitieren, werden von Serveware auch langfristige Anlagen getätigt, die in der Bilanzposition langfristige finanzielle Vermögenswerte bilanziert werden. Um eine bessere Vergleichbarkeit zu haben, umfasst die Position des Finanzmittelbestands seit dem Geschäftsbericht 2022/2023 neben den flüssigen Mitteln auch die langfristigen finanziellen Vermögenswerte.

Konzern-Zwischenbericht

Service Lifecycle Management verfügbar. Unternehmen können mit dieser neuen Prozessmodulierungssoftware ihre Effizienz und Wettbewerbsfähigkeit deutlich steigern und den Zeitaufwand erheblich reduzieren.

Serviceware verzeichnete in der Berichtsperiode eine weiterhin hohe Nachfrage nach seinen Softwarelösungen. Unter anderem setzt eine stark wachsende mitteleuropäische Bank auf die AI-Expertise von Serviceware. Das Unternehmen setzt die Wissensmanagement-Lösung Serviceware Knowledge mit umfangreichen AI-Tools ein. Künstliche Intelligenz unterstützt Servicemitarbeiter unter anderem bei der Zusammenstellung von Wissen und macht auf Basis des in Serviceware Knowledge gesammelten Wissens Antwortvorschläge für die weitere Kundenkommunikation.

Ein Fortune-150-Konzern entschied sich ebenso wie ein weltweit führendes Unternehmen für Baulösungen für den Einsatz der Module Serviceware Financial und Serviceware Performance für das IT-Finanzmanagement. Weiter vorangetrieben hat Serviceware auch seine internationale Expansionsstrategie. Die Vertriebsaktivitäten in Nordamerika wurden durch die Partnerschaft mit Maryville Consulting im Bereich IT-Finanzmanagement weiter intensiviert. Serviceware ist in den vergangenen Wochen in Verhandlungen über Vertragsabschlüsse mit potenziellen Neukunden eingetreten und erwartet zeitnah erste Verträge durch diese neue Zusammenarbeit in den USA und Kanada.

In den ersten neun Monaten stiegen die Gesamtumsätze um 12,5 Prozent von 67,8 Mio. Euro auf 76,2 Mio. Euro. Damit lag das Umsatzwachstum bereits nach drei Quartalen am oberen Ende der Prognosespanne von 5 bis 15 Prozent für das Gesamtjahr. Im Bereich SaaS/Service verlief das Wachstum mit 21,3 Prozent von 41,9 Mio. Euro auf 50,8 Mio. Euro erneut deutlich überproportional. Damit beträgt der Anteil der SaaS/Service-Umsätze am Gesamtumsatz zum Ende des Berichtszeitraums 66,6 Prozent, nach zuvor rund 62,0 Prozent. Dass die Transformation des Geschäftsmodells funktioniert und sich langfristig auch in steigenden Umsätzen niederschlagen wird, zeigen die Vertragsverbindlichkeiten. Diese bestehen vornehmlich aus den Restwerten aktueller SaaS-Verträge und stellen bereits fixierte zukünftige Umsätze auf Basis verbindlicher Verträge dar. Seit Geschäftsjahresende 2022/2023 stiegen die Vertragsverbindlichkeiten um 42,4 Prozent von 55,4 Mio. Euro auf 78,9 Mio. Euro. Dank der guten operativen Entwicklung konnte auch die Profitabilität deutlich verbessert werden. Das EBITDA drehte in den ersten neun Monaten von -0,6 Mio. Euro auf +2,8 Mio. Euro. Allein im dritten Quartal konnte ein positives EBITDA von 1,2 Mio. Euro erwirtschaftet werden nach +0,6 Mio. Euro im Vorjahresquartal. Der Finanzmittelbestand erhöhte sich um 14,3 Prozent von 28,2 Mio. Euro auf 32,3 Mio. Euro. Auf Basis der sehr guten Geschäftsentwicklung in den ersten neun Monaten im Geschäftsjahr 2023/2024 sowie eines absehbar starken Q4 konkretisiert Serviceware nun seine Umsatzprognose für das Gesamtjahr auf den oberen Bereich der bisherigen Prognosespanne. Demnach erwartet Serviceware beim Umsatz nunmehr ein Wachstum zwischen 10 und 15 Prozent. Bislang lag die Prognose für das Umsatzwachstum bei 5 bis 15 Prozent. Für das EBIT und EBITDA erwartet Serviceware unverändert eine signifikante Verbesserung im Vergleich zum Vorjahr.

1.2 Wesentliche Ereignisse im Serviceware-Konzern

Ausbau der Serviceware Plattform: Serviceware hat in den ersten neun Monaten des Geschäftsjahres 2023/2024 seine Plattformstrategie konsequent umgesetzt und die Transformation von einem Lizenz- zu einem SaaS-Geschäftsmodell weiter vorangetrieben. Mit der ESM-Plattform verfügt Serviceware über ein umfassendes Angebot für alle Services. Zwischen Dezember und August gab es Releases bei nahezu allen Modulen der ESM-Plattform. Unter anderem werden Serviceteams mit Serviceware Processes 7.2 durch AI-basierte individuelle Antwortvorschläge im Dialog mit Kunden unterstützt, wodurch Serviceprozesse deutlich beschleunigt werden.

Ein Fokus beim Ausbau der ESM-Plattform liegt auf der weiteren Integration von Künstlicher Intelligenz auf allen Ebenen der Plattform. Bereits seit 2019 betreibt Serviceware ein eigenes AI-Kompetenzzentrum in Darmstadt, das im Februar dieses Jahres 5-jähriges Bestehen feierte und von der Hessischen Ministerin für Digitalisierung und Innovation Kristina Sinemus als „Vorzeigemodell“ gewürdigt wurde. Serviceware erzielt weiterhin

Konzern-Zwischenbericht

große Fortschritte dabei, die Serviceware Plattform AI-nativ zu machen. Im Juni hat Serviceware auf dem Serviceware Forum die neu entwickelte AI Process Engine für die Erstellung von Workflows, die Datenmodellierung und die Gestaltung von Dialogen vorgestellt. Kurz nach Ende der Berichtsperiode, im September 2024, erfolgte dann der Release der AI Process Engine. Als AI-nativer Kern der ESM-Plattform steht die AI Process Engine Unternehmen zunächst im ganzheitlichen Service Lifecycle Management (SLM) zur Verfügung. Sie unterstützt Unternehmen bei der Hyperautomatisierung von Services, unter anderem bei der Definition, Beschreibung und Kategorisierung neuer Services. Zudem hilft die AI Process Engine dabei, Arbeitsabläufe zu verbessern, indem schriftliche Anweisungen in umsetzbare Aufgaben umgewandelt werden. In den kommenden Monaten sollen die Anwendungsfelder für die AI Process Engine auf weitere Services außerhalb des SLM ausgeweitet werden, darunter IT-Services und Kundenservices.

Kundenprojekte: Die hohe AI-Expertise von Serviceware spiegelt sich auch in zahlreichen Neukundengewinnen in der Berichtsperiode wider. Ein führender Anbieter von Spezialsoftware setzt auf die Serviceware ESM-Plattform mit ihren zahlreichen AI-Lösungen und AI-Anwendungen. Künstliche Intelligenz unterstützt das Unternehmen bei der Klassifizierung von Supportanfragen, trägt relevante Informationen zur Beantwortung von Anfragen zusammen und macht auf Basis des in Serviceware Knowledge, dem Modul für das Wissensmanagement, gesammelten Wissens Antwortvorschläge. Hierdurch können Kundenanfragen noch schneller beantwortet werden und das zeitaufwendige, manuelle Dispatching – die Zuteilung von Kundenanfragen an Mitarbeiter – im Unternehmen entfällt weitestgehend.

Eine renommierte Hochschule in Österreich nutzt die Serviceware Plattform für ihr ITSM und das HR Service Management. Durch die Automatisierung repetitiver und zeitraubender Aufgaben mithilfe von AI konnten die Serviceanfragen, die beim Servicedesk landen, um rund die Hälfte reduziert werden. Zusätzlich implementiert die Hochschule den Solution Bot von Serviceware, der mithilfe von AI Fragen der Nutzer auf hohem Qualitätsniveau beantwortet. Nutzer erhalten in Sekundenschnelle Antworten auf ihre Fragen, wodurch der Aufwand und die Kosten im Servicecenter deutlich gesenkt werden.

Auch ein Lebensmitteleinzelhändler mit über 350 Filialen in Deutschland und Österreich ist von der Stärke der Serviceware Plattform mit ihren zahlreichen AI-Modulen überzeugt und spart durch den Einsatz von Künstlicher Intelligenz Kosten und Zeit im Customer Service. Zahlreiche weitere Unternehmen wie eine mitteleuropäische Bank sowie große Immobilienverwalter haben sich in den vergangenen Wochen ebenfalls für Serviceware mit ihren innovativen AI-Lösungen entschieden.

Bei einem umsatzstarken Fortune-150-Unternehmen aus der Logistikbranche konnte das Go-Live für Serviceware Financial und Serviceware Performance realisiert werden. Die Softwarelösungen von Serviceware ersetzen die proprietäre Lösung des Unternehmens und unterstützen das Unternehmen unter anderem dabei, Servicekosten zu managen und zu bepreisen. Zudem setzt der Kunde auch auf das Serviceware Digital Value Model. Bei einem großen europäischen Telekommunikationsunternehmen startete die erste Phase für das Go-Live von Serviceware Financial. Auf Basis des Serviceware Digital Value Models ist nun die IT-Kostensteuerung möglich.

Internationalisierung: Im Rahmen der internationalen Expansionsstrategie hat Serviceware die Vertriebsaktivitäten in Nordamerika ausgebaut. Mit dem führenden Beratungshaus Maryville Consulting hat Serviceware eine Partnerschaft im Bereich IT-Finanzmanagement geschlossen. Im Zuge der Partnerschaft wird Serviceware unter anderem operative Kapazitäten in den USA und Kanada erweitern und erhält Zugang zu neuesten Best-Practice-Ansätzen in der TBM-Beratung für den US-amerikanischen Markt. Zudem ist die gemeinsame Entwicklung von Softwarelösungen geplant. Seit dem Abschluss der Partnerschaft im Mai 2024 haben Serviceware und Maryville ihre Zusammenarbeit weiter intensiviert und gute Erfolge beim Pipeline-Aufbau erzielt. Zunächst lag die Steigerung der Bekanntheit von Serviceware in Nordamerika, dem größten Softwaremarkt der Welt, im Fokus der Partnerschaft. Dies gelang unter anderem durch gemeinsame Messeauftritte, auf denen die Softwarelösungen des Unternehmens vorgestellt wurden. Erste Abschlüsse aus der Partnerschaft mit Maryville erwartet Serviceware in den kommenden Wochen.

Konzern-Zwischenbericht

Darüber hinaus wurde auch das Wachstum in Asien forciert und ein erster Großkunde auf dem Kontinent gewonnen. Ein Fortune-500-Global-Unternehmen aus dem Rohstoffsektor setzt im Unternehmen die Module Serviceware Performance und Serviceware Financial aus der Serviceware ESM-Plattform sowie das Serviceware Digital Value Model ein. Die Implementierung dieser Softwarelösungen ist derzeit in vollem Gange.

Aktie: Die Aktie von Serviceware wird aktuell von den Analysten von Montega und der Quirin Bank gecovert. Beide Research-Häuser empfehlen die Aktie zum Kauf. Die Kursziele liegen bei 18,00 Euro bzw. 23,00 Euro.

1.3 Geschäftsverlauf

1.3.1 Umsatzentwicklung

In den ersten neun Monaten des laufenden Geschäftsjahres ist der Umsatz von Serviceware erneut gewachsen. Die Umsatzerlöse lagen mit 76,2 Mio. Euro um 12,5 Prozent über den Umsätzen des Vorjahreszeitraums. Nach einem Umsatzwachstum von 10,0 Prozent im abgelaufenen Geschäftsjahr 2022/2023 bedeutet dies eine weitere Dynamisierung des Wachstumskurses. Getrieben wird das kontinuierliche Wachstum durch den Bereich SaaS/Service, dessen Umsatz um 21,3 Prozent gegenüber dem Vorjahreszeitraum gesteigert werden konnte. Damit entfallen mittlerweile 66,6 Prozent des Gesamtumsatzes von Serviceware (Vorjahreswert: 61,8 Prozent) auf SaaS/Service-Umsätze. Die Umsätze aus Lizenzen sind im Berichtszeitraum um 2,7 Prozent gestiegen. Die Wartungsumsätze lagen 6,1 Prozent unter den Vorjahreszahlen. Die Transition in Richtung SaaS/Service-Geschäfte setzt sich damit konsistent 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 31. August		Veränderung in %
	2023/2024	2022/2023	
Umsatz SaaS/Service	50.786	41.854	21,3
Umsatz Lizenzen	13.273	12.921	2,7
Umsatz Wartung	12.190	12.978	-6,1
Summe	76.249	67.753	12,5

1.3.2 Betriebsergebnis (EBITDA/EBIT)

Das Konzernergebnis vor Zinsen, Steuern und Abschreibungen (EBITDA) der ersten neun Monate des Geschäftsjahres 2023/2024 belief sich auf TEUR 2.770. Damit liegt das EBITDA um TEUR 3.383 über dem Wert des Vorjahreszeitraums, in dem noch ein Verlust in Höhe von TEUR 613 zu verzeichnen war. In das Ergebnis fließt die Aktivierung von Eigenleistungen, welche die Aktivierungskriterien gemäß IAS 38 „Immaterielle Vermögenswerte“ erfüllen und dementsprechend aktiviert werden müssen, in Höhe von TEUR 1.184 ein (Vj: TEUR 341). Aktivierte Entwicklungskosten werden planmäßig über die voraussichtliche wirtschaftliche Nutzungsdauer (3 Jahre) abgeschrieben. Die Abschreibung beginnt nach dem Abschluss der Entwicklungsphase zu dem Zeitpunkt, zu dem der Vermögenswert genutzt werden kann. Eigenleistungen, die die Aktivierungskriterien gemäß IAS 38 nicht erfüllen, werden weiterhin in der Periode ihrer Entstehung als Aufwand verbucht. Für die Folgeperiode des laufenden Geschäftsjahres sind aktivierte Eigenleistungen in proportional vergleichbarer Höhe zu erwarten.

Das Konzernergebnis vor Zinsen und Steuern (EBIT) der ersten neun Monate verbesserte sich im Vergleich zur Vorjahresperiode ebenfalls deutlich. Zwar belasten deutliche Aufwendungen für die Transformation des Geschäftsmodells von einmaligen Lizenzabrechnungen hin zu einem SaaS-Geschäftsmodell mit wiederkehrenden Erlösen weiterhin das Ergebnis, dennoch verbesserte sich das EBIT in der Berichtsperiode um TEUR 3.343

Konzern-Zwischenbericht

auf TEUR -24 (Vj. TEUR -3.367). Mit dem Trend in Richtung SaaS/Service-Geschäften ist verbunden, dass die Umsätze über einen mehrjährigen Zeitraum erfasst werden, während insbesondere der Vertriebsaufwand für die Identifikation und Bearbeitung von Leads vollständig in der aktuellen Berichtsperiode realisiert wird. Die Ergebnisentwicklung zeigt jedoch, dass sich die Fortschritte bei der Transformation des Geschäftsmodells mehr und mehr in den Geschäftszahlen widerspiegeln. Daneben hat Serviceware in der ersten Hälfte des Geschäftsjahres 2022/2023 eine Reihe von Maßnahmen zur Profitabilitätssteigerung getroffen, die ihre Wirkung zeitverzögert entfaltet haben.

1.3.3 Finanzergebnis und Ergebnis vor Steuern

Das Finanzergebnis beinhaltet im Wesentlichen Guthabenzinsen auf Einlagen, Zinsaufwendungen für die langfristige Finanzierung des letzten Unternehmenserwerbs, Aufwendungen durch die Aufzinsung von Leasingverbindlichkeiten nach IFRS 16 sowie Zinsaufwendungen aus der Abzinsung von Forderungen aus Lieferungen und Leistungen. Das geänderte Zinsniveau fließt auch in die Berechnung der Aufzinsung von Leasingverbindlichkeiten und Zinsaufwendungen aus der Abzinsung von Forderungen aus Lieferungen und Leistungen ein und erhöht damit die kalkulatorischen Zinsaufwendungen. In Summe hat sich das Finanzergebnis in der Berichtsperiode im Vergleich zum Vorjahr um TEUR 102 vermindert und lag bei einem Wert von TEUR 145.

Das Periodenergebnis vor Steuern (EBT) lag bei TEUR 121 (Vj. TEUR -3.120), was einer Verbesserung von TEUR 3.241 gegenüber dem Vorjahr entspricht.

1.3.4 Steueraufwand und Ergebnis nach Steuern

Für die ersten neun Monate des Geschäftsjahres 2023/2024 ist ein Steueraufwand von insgesamt TEUR 842 angefallen (Vj. TEUR 23), der insbesondere aus positiven Vorsteuerergebnissen in Einzelgesellschaften der Serviceware-Gruppe sowie ausländischer Quellensteuer resultiert.

Das Konzernergebnis nach Steuern der ersten neun Monate des Geschäftsjahres 2023/2024 belief sich auf TEUR -721. Gegenüber dem Vorjahreszeitraum (TEUR -3.143) entspricht dies einer Steigerung von TEUR 2.421.

1.4 Bilanz zum 31. August 2024

Der Finanzmittelbestand von Serviceware, der sich aus den Bilanzpositionen der flüssigen Mittel und den langfristigen finanziellen Vermögenswerten errechnet, hat sich zum 31. August 2024 gegenüber dem 30. November 2023 um TEUR 4.027 auf einen Gesamtwert von TEUR 32.272 gesteigert. Der Mittelzufluss speiste sich dabei aus der laufenden Geschäftstätigkeit. Daneben wurden die langfristigen Finanzverbindlichkeiten weiter planmäßig getilgt.

Das Eigenkapital von TEUR 45.785 ist gegenüber dem Bilanzstichtag des Geschäftsjahres 2022/2023 (TEUR 46.254) um TEUR -469 bzw. 1,0 Prozent vermindert. Die Höhe des Fremdkapitals beträgt zum 31. August 2024 TEUR 106.317. Im Vergleich zum 30. November 2023 ist das eine Erhöhung um TEUR 27.831. Wesentlicher Treiber für die Erhöhung des Fremdkapitals ist die Steigerung des stichtagsbezogenen Auftragsbestands, der bilanziell in den Vertragsverbindlichkeiten erfasst wird. Der Auftragsbestand bildet sich im Wesentlichen aus den erhaltenen Anzahlungen für SaaS- und Wartungsverträge und hat sich, insbesondere durch den beschleunigten Ausbau des SaaS-Geschäfts, zum 31. August 2024 gegenüber dem 30. November 2023 um TEUR 23.494 auf TEUR 78.941 erhöht. Dies entspricht einer Steigerung um 35,5 Prozent. Aufgrund verbindlicher Verträge stellen diese Vertragsverbindlichkeiten bereits fixierte zukünftige Umsätze der Serviceware dar.

Die Bilanzsumme lag am 31. August 2024 bei TEUR 152.102 (30. November 2023: TEUR 124.740). Die Eigenkapitalquote lag bei 30,1 Prozent. Die Eigenkapitalquote hat sich gegenüber dem 30. November 2023 (37,1 Prozent) um 7,0 Prozentpunkte vermindert. Die Verminderung ist im Wesentlichen durch den oben beschriebenen bilanzverlängernden Effekt der gesteigerten Vertragsverbindlichkeiten und das negative Periodenergebnis der Berichtsperiode begründet.

Konzern-Zwischenbericht

1.5 Nachtragsbericht

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

1.6 Prognosebericht

Das Geschäftsmodell von Serviceware befindet sich noch immer in einer Transformation von einmaligen Umsatzerlösen hin zu 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, sondern in den Folgejahren mit hoher Planbarkeit ihren Weg in die Gewinn- und Verlustrechnung bzw. Konzerngesamtergebnisrechnung finden. Außerdem fallen üblicherweise zu Beginn dieser mehrjährigen SaaS-Verträge hohe Einmalaufwände an, die die Ertragssituation anfangs zusätzlich belasten. Das SaaS-Modell mit einem hohen Anteil an wiederkehrenden Erlösen ist geprägt von einer niedrigeren Churn-Rate und einer höheren Profitabilität. Daraus resultiert eine nachhaltigere Geschäftsentwicklung, die das Geschäftsmodell der Serviceware resilienter im Konjunkturzyklus aufstellt.

Weiterhin sorgen die zahlreichen kriegerischen Auseinandersetzungen für wirtschaftliche Verwerfungen und führen zu einer sehr hohen 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.

Trotz dieser teils immer noch sehr herausfordernden Rahmenbedingungen sind wir zuversichtlich, die Umsatzerlöse im laufenden Geschäftsjahr zwischen 10 und 15 Prozent im Vergleich zum Vorjahr steigern zu können. Damit bewegt sich die aktualisierte Prognose in der oberen Hälfte der bisherigen Einschätzung, die von einer Umsatzsteigerung zwischen 5 und 15 Prozent ausgegangen war. Die Voraussetzungen, um dies zu erreichen, bestehen darin, dass wir auch in den Märkten außerhalb unseres Kernmarktes weiterhin signifikante Fortschritte im Marketing und in der Kundengewinnung machen werden und es im Geschäftsjahr 2023/2024 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.

Auf der Ertragsseite erwarten wir für das aktuelle Geschäftsjahr, dass wir die Ertragssituation auf EBITDA-Ebene und EBIT-Ebene im Vergleich zum Vorjahr signifikant verbessern werden.

Idstein, den 24. Oktober 2024

.....

Dirk K. Martin

.....

Harald Popp

.....

Dr. Alexander Becker

Unternehmensbeschreibung

ServiceWare bietet 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 nahtlos integrierten Softwarelösungen, die auch unabhängig voneinander eingesetzt werden können. Bereits seit 2018 setzt ServiceWare auf das Potenzial von künstlicher Intelligenz im Service Management. Heute ist KI der zentrale Innovationsfaktor der ServiceWare Plattform, die im eigenen KI-Kompetenzzentrum in Kooperation mit der TU Darmstadt stetig weiterentwickelt wird.

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

ServiceWare hat weltweit mehr als 1000 Kunden aus verschiedensten Branchen, darunter 18 DAX-Unternehmen sowie 5 der 7 größten deutschen Unternehmen. Der Hauptstandort des Unternehmens befindet sich in Idstein, Deutschland. ServiceWare beschäftigt mehr als 450 Mitarbeitende an 14 internationalen Standorten.

Weitere Informationen finden Sie auf www.serviceware-se.com.

Kontakt

ServiceWare SE
ServiceWare-Kreisel 1
65510 Idstein
Deutschland

serviceware@edicto.de
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, Amtsgericht Wiesbaden,
Registernummer: HRB 33658