

# **9-Monatsbericht 2022/2023**

**(01. Dezember 2022 bis 31. August 2023)**

**ServiceWare SE, Idstein**



## 9-Monatsbericht zum 31. August 2023

### 1.1 Kennzahlen des Abschlusses zum 31. August 2023

#### Umsatz und Ertragskennzahlen

In TEUR	01. Dezember bis 31. August		Veränderung	% <sup>1</sup>
	2022/2023	2021/2022		
Umsatzerlöse	67.753	61.791	5.962	9,6
davon SaaS/Service	41.854	35.232	6.622	18,8
EBITDA	-613	-576	-37	-6,4
EBIT	-3.367	-3.451	85	2,5
Finanzergebnis	247	-84	331	>+100
Periodenergebnis vor Steuern	-3.120	-3.536	416	11,8
Ertragssteuern	-23	471	-494	>-100
Periodenergebnis nach Steuern	-3.143	-3.065	-78	-2,5

#### Verkürzte Bilanz

In TEUR	31.08.2023	30.11.2022	Ver.	% <sup>1</sup>
Finanzmittelbestand	24.351	29.075	-4.724	-16,2
Eigenkapital	46.598	49.867	-3.268	-6,6
Vertragsverbindlichkeiten	57.962	32.428	25.534	78,7
Fremdkapital	86.645	58.913	27.732	47,1
Bilanzsumme	133.243	108.779	24.464	22,5

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

Die Serviceware SE kann über eine erfolgreiche Geschäftsentwicklung in den ersten neun Monaten des Geschäftsjahres 2022/2023 berichten. Serviceware kommt bei der Umstellung des Geschäftsmodells von einem Lizenz- auf ein SaaS-Geschäftsmodell planmäßig gut voran und hat seine innovative ESM-Plattform im Berichtszeitraum um weitere Releases ausgebaut. Ein Fokus liegt dabei auf der weiteren Integration von Künstlicher Intelligenz (AI) in allen Modulen und Prozessen der ESM-Plattform.

Künstliche Intelligenz als einer der Game Changer bei Serviceprozessen ist seit Jahren fester Bestandteil der Wachstumsstrategie von Serviceware. Bereits seit 2018 betreibt das Unternehmen ein AI-Kompetenzzentrum, in dem Entwicklungen rund um AI vorangetrieben und in die ESM-Plattform von Serviceware integriert werden. So konnte sich Serviceware frühzeitig eine weltweit führende Position bei der Verknüpfung von AI mit digitalen Serviceprozessen schaffen. AI kommt heute schon in zahlreichen Anwendungen der ESM-Plattform zum Einsatz. AI revolutioniert Automatisierungsgrad, Qualität und Effizienz von Serviceprozessen erheblich und bietet Unternehmen die Möglichkeit, Kundenbedürfnisse noch besser und schneller zu erfüllen. In der Berichtsperiode wurde unter anderem ChatGPT in die ESM-Plattform integriert. Zudem gab es Releases der ESM-Plattform-Module Serviceware Financial, Serviceware Performance und Serviceware Resources.

Auch im dritten Quartal verzeichnete Serviceware eine hohe Nachfrage nach seinen Softwarelösungen und konnte entsprechend sein Kundenportfolio weiter ausbauen. Mit Blick auf das aktuelle wirtschaftliche Umfeld

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

## Konzern-Zwischenbericht

wurden besonders die Module für das IT-Kostenmanagement von IT- und Shared-Services nachgefragt. Unter anderem entschieden sich ein großes Telekommunikationsunternehmen aus Europa sowie ein weiterer DAX-Konzern, der inzwischen 18., der Softwarelösungen von Serviceware nutzt, für den Einsatz des Moduls Serviceware Financial.

Auch die ersten drei Quartale waren deutlich von der Transformation zu einem Geschäftsmodell mit SaaS-Fokus geprägt. Im Bereich SaaS/Service stiegen die Erlöse deutlich überproportional um 18,8 Prozent von 35,2 auf 41,9 Mio. Euro. Der Anteil der SaaS/Service-Erlöse am Gesamtumsatz betrug rund 62 Prozent, nach 57 Prozent in der Vorjahresperiode. Der Gesamtumsatz stieg um 9,6 Prozent auf 67,8 Mio. Euro (Vj. 61,8 Mio. Euro). Damit lag das Umsatzwachstum nach neun Monaten am oberen Ende der Prognose-Spanne für das Gesamtjahr von 5 bis 10 Prozent. Serviceware erwartet auch für die kommenden Quartale deutlich überproportionales SaaS-Wachstum. Beleg dafür, dass die Transformation des Geschäftsmodells funktioniert und sich zukünftig in deutlich wachsenden Umsätzen zeigen wird, ist der signifikante Anstieg des Auftragsbestands. Er besteht vornehmlich aus den Restwerten aktueller SaaS-Verträge und wird schon heute teilweise bilanziell in den Vertragsverbindlichkeiten erfasst. Diese stiegen seit Geschäftsjahresende 2021/2022 um 78,7 Prozent auf 58,0 Mio. Euro.

Das EBITDA belief sich auf -0,61 Mio. Euro nach zuvor -0,58 Mio. Euro (-6,4 Prozent). Nachdem im ersten Halbjahr noch ein negatives EBITDA i.H.v. 1,2 Mio. Euro erzielt wurde, hat Serviceware im dritten Quartal ein positives EBITDA von 0,54 Mio. Euro erzielt. Davon entfallen 0,34 Mio. Euro auf aktivierte Entwicklungsleistungen, die gemäß IAS 38 „Immaterielle Vermögenswerte“ Aktivierungskriterien erfüllen und im Berichtszeitraum aktiviert werden mussten. Auch ohne diese Aktivierungen hat sich das EBITDA im dritten Quartal signifikant verbessert. Zur Verbesserung des EBITDA beigetragen haben u.a. die im ersten Halbjahr eingeleiteten Maßnahmen zur Steigerung von Effizienz und Produktivität, u.a. Verschlinkungen im administrativen Bereich. Für das Gesamtjahr erwartet Serviceware eine Verbesserung des EBITDA.

### 1.2 Wesentliche Ereignisse im Serviceware-Konzern

Serviceware treibt die Transformation seines Geschäftsmodells von einem Lizenz- zu einem SaaS-Modell weiter voran. Strategiekonform intensiviert Serviceware derzeit zudem seine internationalen Vertriebsaktivitäten und verzeichnet dabei eine stark steigende Nachfrage nach seinen Softwarelösungen auch außerhalb Deutschlands und Europas. Aus diesem Nachfrageanstieg resultiert eine wachsende Zahl an Teststellungen und vorvertraglichen Erprobungen. Einen zentralen Treiber bei der Digitalisierung von Serviceprozessen durch Serviceware bildet inzwischen Künstliche Intelligenz (AI). AI ist mittlerweile durchgängig in den Modulen der ESM-Plattform enthalten und wird stetig weiter ausgebaut.

**Highlights aus Kundenprojekten:** Die deutliche Belebung des Umsatzwachstums im zweiten Quartal hat sich auch im dritten Quartal des Geschäftsjahres 2022/2023 nahtlos fortgesetzt. Serviceware konnte im Berichtszeitraum sein Kundenportfolio weiter ausbauen und eine Vielzahl an Projekten mit Kunden aus In- und Ausland erfolgreich realisieren. Auch in Q3 konnte eine zweistellige Zahl an Neukunden gewonnen werden. Im aktuellen wirtschaftlichen Umfeld werden besonders stark weiterhin die Softwarelösungen zur Steuerung der Kosten von IT- und Shared-Services nachgefragt.

Ein großes europäisches Telekommunikationsunternehmen hat sich für den Einsatz des ESM-Plattform-Moduls Serviceware Financial entschieden. Mit der Softwarelösung für das Financial Management von IT- und Shared-Services verfügt das Unternehmen über einen Single Point of Truth, der Unternehmen u.a. mit zahlreichen Funktionen und Analysetools bei der TCO-Analyse, Planung, Budgetierung, Reporting und der Erstellung von Kostenmodellen unterstützt. Die erste Implementierungsphase beim Kunden soll in Q1 2024 abgeschlossen werden.

Bei einem weltweit führenden amerikanischen Mineralölkonzern erfolgte das Go-Live für Serviceware Financial. Mit dem Modul kann das Unternehmen u.a. alle IT-Kosten im Unternehmen konsolidieren und erhält so

## Konzern-Zwischenbericht

volle Transparenz über die gesamten IT-Ausgaben. Serveware Financial identifiziert Kostentreiber im Konzern und zeigt, wo welche Kosten gesenkt werden können. In den kommenden Wochen wird der Einsatz von Serveware Financial beim Kunden sukzessive erweitert und um neue Funktionen ergänzt.

Zu den weiteren Highlights in den ersten drei Quartalen zählt die Ausweitung der langjährigen Zusammenarbeit mit einem international führenden Hersteller von Antriebstechnik. Bei den Landesgesellschaften des Unternehmens soll ein neues Enterprise Service Management implementiert werden. Hierzu zählen u.a. das ITSM, HR Service Management und Facility Management. Unterstützt wird das Unternehmen dabei durch die Module Serveware Knowledge und Serveware Processes mit ihren AI-Funktionen. Mit der ITSM-Implementierung in den Büros am Standort Italien wurde ein erster Meilenstein bereits erfolgreich umgesetzt.

**Serveware-Portfolio:** Serveware baut seine einzigartige, innovative ESM-Plattform mit hoher Innovationsgeschwindigkeit aus. Durch die Integration von Künstlicher Intelligenz auf allen Ebenen der ESM-Plattform können Effizienz, Automatisierungsgrad, Qualität und Geschwindigkeit von Serviceprozessen erheblich gesteigert und steigende Kundenanforderungen noch zielgenauer erfüllt werden. In Q3 standen zahlreiche weitere Releases an.

Im Juli wurde ChatGPT in die ESM-Plattform integriert. Serveware kombiniert durch die nahtlose Integration von ChatGPT menschliche Service-Agenten als Anlaufstelle für komplexere Kundenanfragen mit Künstlicher Intelligenz. ChatGPT wird so eingebunden, dass ausschließlich der plattformeigene Wissenspool für den Service bei komplexen Sachverhalten genutzt wird und damit höchste Qualitätsstandards gesichert werden. Mit der Einbindung von ChatGPT wird der Automatisierungsgrad digitaler Serviceprozesse weiter erhöht, bei gleichzeitig hoher Lösungsqualität und einem optimalen Individualisierungsgrad des Servicemanagements. Die ESM-Plattform von Serveware beinhaltet nunmehr sieben AI-Komponenten, mit denen Unternehmen bei der Automatisierung ihrer Serviceprozesse unterstützt werden.

Schon im Juni ging Serveware Resources 8.3 an den Start. Die neueste Version des Softwaremoduls bietet insbesondere für App-Nutzer aus dem Gesundheitswesen zahlreiche erweiterte und vereinfachte Möglichkeiten zur Dokumentation von Servicetätigkeiten durch den Serviceerbringer. Umfangreiche Dokumentationen können nun direkt in der App eingegeben und getrackt werden, ohne dass wie bislang ein PC genutzt werden muss. Zudem wurden die Möglichkeiten für Online-Terminbuchungen für Servicekunden bzw. Patienten deutlich erweitert.

Ebenfalls im Juni wurde Serveware Financial 6.5 auf den Markt gebracht. Mit diesem Release wird das Service Portfolio Management in Serveware Financial weiter vereinfacht. Nutzer erhalten eine umfassende Übersicht über alle Services, die in ihrer Organisation angeboten werden, einschließlich aktiver, in Entwicklung befindlicher und aktuell nicht genutzter Services. Das Service Portfolio Management ermöglicht die optimale Nutzung von Ressourcen und stellt dabei sicher, dass alle Services auf die jeweiligen Geschäftsziele ausgerichtet sind und effizient verwaltet werden können.

Mit dem Release von Serveware Performance 9.6 im August bleibt auch bei diesem Modul die Innovationsgeschwindigkeit hoch. Serveware Performance 9.6 wartet insbesondere mit erweiterten Analysemöglichkeiten im Zusammenspiel mit den anderen Softwarelösungen aus der ESM-Plattform von Serveware auf.

**Markenauftritt, Marketing und Künstliche Intelligenz:** Künstliche Intelligenz ist einer der Game Changer bei Serviceprozessen. Serveware hat das Potenzial von AI bereits frühzeitig erkannt und zu einem zentralen Bestandteil seiner Wachstumsstrategie gemacht. Bereits vor fünf Jahren hat Serveware sein AI-Kompetenzzentrum ins Leben gerufen und arbeitet hierbei seit 2018 u.a. mit der TU Darmstadt zusammen. Künstliche Intelligenz ist heute bereits in allen Modulen der ESM-Plattform enthalten – und wird weiter ausgebaut. Aufgrund der herausragenden Bedeutung von AI für Serveware hat das Unternehmen seine Strategie und seine Vision angepasst.

Serveware nahm im Berichtszeitraum unter anderem am CIO Executive Circle in Köln und München teil.

# Konzern-Zwischenbericht

**Investor Relations:** Das Management von Serveware informierte in zahlreichen Gesprächen mit bestehenden und potenziellen Investoren aus Deutschland und dem Ausland über das Geschäftsmodell, Marktentwicklungen und operative Entwicklungen sowie die Strategie der Gesellschaft, insbesondere die Transformation von einem Lizenz- zu einem SaaS-Geschäftsmodell. Der Kreis potenzieller Investoren konnte dabei deutlich erhöht werden.

Aktuell wird die Serveware-Aktie von den Research-Häusern Montega und Quirin Bank gecovert. Die Kursziele liegen bei 18,00 Euro bzw. 18,50 Euro. Beide Research-Häuser empfehlen die Aktie zum Kauf. Auf Basis des Kursniveaus von Mitte Oktober 2023 sehen Montega und Quirin Bank ein Kurspotenzial für die Aktie von Serveware von rd. 120 Prozent.

## 1.3 Geschäftsverlauf

### 1.3.1. Umsatzentwicklung

In den ersten 9 Monaten des laufenden Geschäftsjahres ist der Umsatz von Serveware weiterhin gewachsen und liegt mit 67,8 Mio. Euro um 9,6 Prozent über dem Wert der Vorjahresperiode. Nach 2,3 Prozent im abgelaufenen Geschäftsjahr und 8,3 Prozent im ersten Halbjahr 2022/2023 ist dies eine weitere Dynamisierung des Umsatzwachstums. Getrieben wird das Wachstum erneut aus dem Bereich SaaS/Service, der um 18,8 Prozent gegenüber dem Vorjahreszeitraum gesteigert werden konnte. Damit machen SaaS/Service-Umsätze mittlerweile rund 62 Prozent des Gesamtumsatzes von Serveware aus (Vorjahreswert: rd. 57 Prozent). Die Umsätze aus Lizenzen sind im Berichtszeitraum leicht um 0,3 Prozent gefallen. Die Wartungsumsätze lagen 4,6 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 31. August		Veränderung in %
	2022/2023	2021/2022	
Umsatz SaaS/Service	41.854	35.232	18,8
Umsatz Lizenzen	12.921	12.954	-0,3
Umsatz Wartung	12.978	13.605	-4,6
<b>Summe</b>	<b>67.753</b>	<b>61.791</b>	<b>9,6</b>

### 1.3.2. Betriebsergebnis (EBITDA/EBIT)

Das Konzernergebnis vor Zinsen, Steuern und Abschreibungen (EBITDA) der ersten neun Monate des Geschäftsjahres 2022/2023 belief sich auf TEUR -613. Damit liegt das EBITDA um TEUR 37 unter dem Wert des Vorjahreszeitraums von TEUR -576. Nachdem das EBITDA zum Halbjahr bei einem Wert von TEUR -1.155 lag, wurde damit im dritten Geschäftsjahresquartal ein positives EBITDA in Höhe von TEUR 542 erwirtschaftet. Davon entfallen TEUR 341 EUR auf die Entlastung des Ergebnisses durch aktivierte Entwicklungskosten, welche die Aktivierungskriterien gemäß IAS 38 „Immaterielle Vermögenswerte“ erfüllen und dementsprechend aktiviert werden müssen. 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. Entwicklungskosten, die die Aktivierungskriterien gemäß IAS 38 nicht erfüllen, werden weiterhin in der Periode ihrer Entstehung als Aufwand verbucht. Für die Folgeperioden sind aktivierte Entwicklungskosten in vergleichbarer Höhe zu erwarten.

Das Konzernergebnis vor Zinsen und Steuern (EBIT) lag in den ersten neun Monaten bei TEUR -3.367 und damit um TEUR 85 über dem Ergebnis der Vorjahresperiode von TEUR -3.451. Ergebnisbelastend wirken weiterhin

## Konzern-Zwischenbericht

hohe Investitionen in die Transformation des 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. 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 eine Reihe von Maßnahmen zur Profitabilitätssteigerung getroffen, die nun anfangen ihre Wirkung zu entfalten.

### 1.3.3. Finanzergebnis und Ergebnis vor Steuern

Das Finanzergebnis der ersten neun Monaten des Geschäftsjahres 2022/2023 hat sich insbesondere durch planmäßige Tilgungen und Effekte aus der Zinswende von TEUR -84 im Vorjahr auf TEUR 247 verbessert.

Das Periodenergebnis vor Steuern (EBT) lag bei TEUR -3.120 (Vj. TEUR -3.536), was einer Verbesserung von TEUR 416 gegenüber dem Vorjahr entspricht.

### 1.3.4. Steueraufwand und Ergebnis nach Steuern

Für die ersten neun Monate des Geschäftsjahres 2022/2023 ist eine Steuerbelastung von insgesamt TEUR 23 angefallen (Vj. Steuerertrag TEUR 471).

Das Konzernergebnis nach Steuern der ersten neun Monate des Geschäftsjahres 2022/2023 belief sich auf TEUR -3.143. Gegenüber dem Vorjahreszeitraum (TEUR -3.065) entspricht dies einem Minus von TEUR 78.

## 1.4 Bilanz zum 31. August 2023

Der Finanzmittelbestand von Serviceware hat sich zum 31. August 2023 gegenüber dem 30. November 2022 (TEUR 29.075) auf TEUR 24.351 verringert. Der Abfluss der liquiden Mittel spiegelt im Wesentlichen den Periodenverlust (Periodenergebnis vor Steuern TEUR -3.120) sowie die Tilgungsleistung von langfristigen Finanzverbindlichkeiten (TEUR 804) wider.

Das Eigenkapital von TEUR 46.598 ist gegenüber dem Bilanzstichtag des Geschäftsjahres 2021/2022 (TEUR 49.867) um TEUR -3.268 bzw. 6,6 Prozent vermindert. Die Höhe des Fremdkapitals beträgt zum 31. August 2023 TEUR 86.645. Im Vergleich zum 30. November 2022 ist das eine Erhöhung um TEUR 27.732. 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 2023 gegenüber dem 30. November 2022 um TEUR 25.534 auf TEUR 57.962 erhöht. Dies entspricht einer Steigerung um 78,7 Prozent (Vorjahr 24,0 Prozent). Aufgrund verbindlicher Verträge stellen diese Vertragsverbindlichkeiten bereits fixierte zukünftige Umsätze der Serviceware dar. Die Finanzverbindlichkeiten der Serviceware wurden durch planmäßige Tilgungen weiter reduziert.

Die Bilanzsumme lag am 31. August 2023 bei TEUR 133.243 (30. November 2022: TEUR 108.779). Die Eigenkapitalquote lag bei 35,0 Prozent. Die Eigenkapitalquote hat sich gegenüber dem 30. November 2022 (45,8 Prozent) um 10,8 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 Geschäftsberichtes gab es keine wesentlichen Ereignisse, die im Nachtragsbericht genannt werden müssten.

## 1.6 Prognosebericht

Aktuell befindet sich das Geschäftsmodell von Serveware 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 Ertragssituation 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 Serveware 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 der Berichtsperiode liegen im Rahmen der Planung. Die prognostizierte Geschäftsentwicklung sowie die ergriffenen Maßnahmen, die in der zweiten Hälfte des Jahres begonnen haben ihre volle Wirkung zu entfalten, 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 2022/2023 nicht zu weiteren exogenen Schocks kommt, die einen negativen Einfluss auf die Geschäftstätigkeit der Serveware 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 Ertragssituation auf EBITDA-Ebene im Vergleich zum Vorjahr moderat verbessern werden. Verstärkt wird die operative Verbesserung des EBITDA durch die Entlastungseffekte aus der im Absatz 1.3.2 erläuterten Aktivierung von Entwicklungskosten. Allerdings gehen wir auch ohne diesen Entlastungseffekt davon aus, die Ertragssituation auf EBITDA-Ebene im Vergleich zum Vorjahr mindestens moderat zu verbessern. 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.

Idstein, den 27. Oktober 2023

.....  
Dirk K. Martin

.....  
Harald Popp

# Konzern-Zwischenbericht

.....

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 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