

# Quartalsbericht 2019/2020

(01. Dezember 2019 bis 29. Februar 2020)

**SERVICEWARE SE, Bad Camberg**

# 1 Quartalsmitteilung zum 29. Februar 2020

## 1.1 Wesentliche Konzernkennzahlen

01. Dezember bis 28./29. Februar				
in TEUR	2019/2020	2018/2019	Ver.	Abw.
Umsatzerlöse (IFRS)	17.271	16.413	858	5,2 %
<i>davon SaaS/Service</i>	7.263	5.641	1.622	28,8 %
EBIT (bereinigt)*	891	2.073	-1.182	-57,0 %
EBIT Marge (bereinigt) *	5,2%	12,6%	-7,5%	
Ergebnis nach Steuern (bereinigt) *	841	1.478	-638	-43,1 %

\* Damit die Ertragskraft der Serviceware mit den Vorjahren vergleichbar bleibt, wird das EBIT/EBITDA um die strategiekonformen Aufwände, die zum Börsengang angekündigt und umgesetzt wurden, bereinigt.

**Ihren langfristig orientierten Erfolgskurs** hat die Serviceware SE im 1. Quartal des Geschäftsjahres 2019/2020 fortgesetzt. Es ist gelungen, wichtige strategische Weichenstellungen vorzunehmen und die Grundlage für bedeutende Großaufträge zu legen, die wir unmittelbar nach Ende des Berichtszeitraums finalisieren konnten. Einen US-amerikanischen Großkonzern konnten wir für unsere Lösung *Serviceware Performance* (cubus outperform) gewinnen. Mit einem deutschen Großkonzern aus dem DAX, der sich für *Serviceware Financial* (anafee) entschieden hat, haben wir zudem einen der größten Lizenzdeals unserer Firmengeschichte abgeschlossen. In beiden Fällen konnten wir uns gegen nordamerikanische Wettbewerber durchsetzen bzw. diese beim Kunden ablösen.

**Unser ausbalanciertes Geschäftsmodell**, das Unternehmen bei der Digitalisierung ihrer Serviceprozesse begleitet und unterstützt, hat sich bewährt. Vor dem Hintergrund der sich bereits seit einigen Monaten abzeichnenden konjunkturellen Abkühlung in Deutschland und Europa hat sich die erwartete Nachfrageintensivierung bei unseren Produkten *Serviceware Financial* (Kosten-Analyse und Budgetierung von Serviceprozessen) und *Serviceware Performance* (Unternehmensplanung und -steuerung) eingestellt. Dieser Trend hat sich nach Quartalsende mit der immer stärker werdenden COVID-19-Krise fortgesetzt. Die Informations- und Angebotsanfragen für die genannten Lösungen sind (Stand April 2020) um rund 50 Prozent gestiegen. Die hohe Nachfrage nach unseren Lösungen für Kostenkontrolle und Controlling manifestierte sich im 1. Quartal bereits in Umsatzsteigerungen dieses Bereichs im mittleren zweistelligen Prozentbereich gegenüber dem Vorjahr.

**Die Erweiterung unserer integrierten und modularen ESM-Plattform** im Rahmen unserer auch anorganischen Wachstumsstrategie trägt zunehmend Früchte. Im 1. Quartal ist es gelungen, Cross-Selling-Potenziale sowohl in der Neukundenansprache als auch bei bestehenden Kunden zu heben. In mehr als 80 Prozent aller Fälle gelingt es uns inzwischen, die Lösungen *Serviceware Performance* und *Serviceware Financial* gebündelt bei Kunden zu platzieren. Durch die Akquisition von cubus Mitte 2019 können wir ein Lösungspaket anbieten, das sich deutlich vom Wettbewerb differenziert und einmalig am Markt ist. Auch *Serviceware Knowledge*, durch die Akquisition von SABIO in unser Lösungsportfolio gekommen, erweitert die Plattform bei unseren bestehenden Kunden.

**Bei der Integration künstlicher Intelligenz** in unsere Lösungen sehen wir erste Ergebnisse unserer Kooperation mit der TU Darmstadt. Der „Content Creation Assistant“, der aus dieser Zusammenarbeit als erstes Serviceware-Produkt hervorgegangen ist, wurde zum Ende des 1. Quartals fertiggestellt und wird von Serviceware als zusätzliches, kostenpflichtiges Modul von *Serviceware Knowledge* angeboten. Das neue Modul hilft Unternehmen, die Effizienz in ihrem Wissensmanagement zu erhöhen und gleichzeitig die Servicequalität zu verbessern. Die Zusammenarbeit mit der TU Darmstadt gestaltet sich sehr produktiv, sodass wir überzeugt sind, dass weitere marktfähige Lösungen daraus resultieren.

**Der Anteil von SaaS / Service-Umsätzen an den Gesamterlösen ist weiter gestiegen.** 42 Prozent der Umsätze wurden im 1. Quartal des Geschäftsjahres im Bereich SaaS/Service erzielt, in der Vorjahresperiode waren es rund 34 Prozent und im Geschäftsjahr 2018/2019 insgesamt rund 36 Prozent. Wir sehen diese Entwicklung positiv, bei der wir die langfristig wiederkehrenden Erlöse teilweise zu Lasten aktuell höherer aber einmaliger Lizenzeinnahmen ausbauen und damit die Finanzbasis und die Visibilität unserer Geschäftsentwicklung stärken.

## 1.2 Wesentliche Ereignisse im Serviceware-Konzern

### Highlights aus Kundenprojekten

Im 1. Quartal des Geschäftsjahres hat Serviceware eine Vielzahl von Projekten mittlerer Größe gewonnen und bei diversen Großprojekten weitere deutliche Fortschritte erzielt. Bei einem großen, weltweit tätigen Automobilkonzern hat Serviceware ein komplexes und anspruchsvolles Projekt finalisiert, bei dem die Serviceware-Plattform mit den Modulen Financial und Processes in Betrieb genommen wurde. Mit der Kombination der beiden Module, konnten die Vorteile des integrierten Plattformeangebots für den Kunden voll ausgespielt werden. Für den Automobilkonzern waren damit dementsprechende Synergie- und Effizienzpotenziale verbunden. Gesteuert und analysiert werden mit der Serviceware-Plattform nunmehr Prozesse mit einem jährlichen Milliarden-Euro-Volumen.

Eine signifikante Ausweitung des Einsatzes von Serviceware-Lösungen hat die Commerzbank vorgenommen. Nachdem bereits im vorangegangenen Geschäftsjahr *Serviceware Knowledge* für den Einsatz bei den internen Service-Mitarbeitern implementiert wurde, ist die Wissensmanagement-Lösung von Serviceware nun auch Teil des Frontends im Self-Serviceportal der Bank unter [www.commerzbank.de](http://www.commerzbank.de). In den digitalen Serviceauftritt der Bank in Web und App wurde dabei Telefonie integriert. Die Ausweitung des Anwendungsspektrums verdeutlicht die umfassenden Einsatzmöglichkeiten von *Serviceware Knowledge*, zugleich ist sie ein Indiz für die hohe Kundenzufriedenheit mit dieser Lösung.

### Neukunden und Internationalisierung

Mit erneut mehr als 20 Neukunden im Quartal setzt sich der Erfolgstrend bei Serviceware fort. Dabei umfasste die Nachfrage ein breites Spektrum der Serviceware-Lösungen und wir konnten einmal mehr auch Cross-Selling-Potenziale heben. Zudem haben wir den Anteil an Managed-Services-Leistungen weiter ausgebaut, die Kundenbindung so gestärkt und verschiedene namhafte neue Kunden für dieses Leistungsangebot gewonnen. Neben den Vertragsabschlüssen im Quartal war die Periode geprägt durch die finale Anbahnung von Großprojekten, für die die Verträge dann unmittelbar nach Periodenende unterschrieben wurden. Dazu zählten die Gewinnung eines international aufgestellten Großkonzerns mit Sitz in den USA und eines weiteren DAX-Konzerns.

Unter den Neukunden des 1. Quartals befand sich neben Unternehmen unterschiedlicher Größe aus Deutschland und Österreich auch die niederländische Konzerngesellschaft eines großen internationalen

Konzerns mit mehreren zehntausend Mitarbeitern. In Österreich konnten wir unseren Umsatz durch die Neuabschlüsse im Quartal ganz deutlich steigern. In Großbritannien sind wir optimistisch, dass aus der intensiven Kundenansprache in den kommenden Quartalen erste Verträge resultieren. Im April 2020 ist allerdings noch nicht absehbar, inwieweit die COVID-19-Pandemie die Anbahnung von Abschlüssen verzögert oder behindert. In Skandinavien hat Serviceware mit der Unternehmens- und Technologieberatung BearingPoint einen Partnerschaftsvertrag abgeschlossen. Vorausgegangen ist eine erfolgreiche Zusammenarbeit bei einem Kunden aus dem Telekommunikationsbereich.

### **Marke und Marketing**

Forcierte nationale und internationale Marketingaktivitäten haben die operativen Erfolge des 1. Quartals flankiert. Eine signifikante Rolle spielten dabei auch Online-Maßnahmen wie beispielsweise der Serviceware-Blog.

Die starke Marktposition von Serviceware spiegelt sich auch in entsprechender Würdigung durch Branchenexperten wider. Eine Forrester Studie (Total Economic Impact Study) zur ökonomischen Leistungsfähigkeit von *Serviceware Financial* lieferte überzeugende Ergebnisse: Durch die Datenauswertung bei Konzernkunden von Serviceware konnte ein durchschnittlicher ROI von 270 Prozent beim Einsatz von *Serviceware Financial* ermittelt werden. Die durchschnittliche Pay-Back-Periode der Investition liegt bei weniger als sechs Monaten. Die Einsparungen und Effizienzgewinne in einer Dreijahresbetrachtung liegen demnach bei einem Kunden mit jährlichen IT-Ausgaben von 150 Millionen Euro im mittleren einstelligen Millionen-Euro-Bereich.

Die Research-in-Action „Vendor Selection Matrix für IT und Enterprise Service Management“ wurde von Serviceware bereits zum dritten Mal in Folge angeführt und Serviceware konnte den ersten Platz im Weiterempfehlungs-Index für sich verbuchen.

### **Investor Relations**

Die Berichtsperiode war – auch vor dem Hintergrund der weltweiten Börsenturbulenzen im Zuge der COVID-19-Pandemie – geprägt durch einen intensiven Dialog des Serviceware-Managements mit bestehenden und potenziellen Investoren. Dabei zeigten auch anglo-amerikanische Investoren zunehmendes Interesse an Serviceware. Unverändert wird die Serviceware-Aktie von Commerzbank und Hauck & Aufhäuser analysiert. Das Votum aller Analysten lautet derzeit „Buy“. Die Anbahnung weiterer Analystencoverage wurde zum Ende des 1. Quartals forciert.

## **1.3 Geschäftsverlauf**

### **1.3.1. Weiteres Umsatzwachstum**

Der Umsatz der Serviceware konnte in den ersten drei Monaten des Geschäftsjahres 2019/2020 im Vergleich zur Vorjahresperiode weiter gesteigert werden. Der Umsatz stieg um 5,2 Prozent auf 17,3 Mio. Euro. Das stärkste Wachstum verzeichnete der Bereich SaaS/Service mit einem Anstieg um 28,8 Prozent im Vergleich zum Vorjahreszeitraum. Der Trend in Richtung SaaS/Service-Geschäften setzt sich damit weiter fort. Damit einher geht die Verschiebung von Umsatz-Realisierungen von einmalig hohen Lizenzberechnungen in monatlich wiederkehrende Abonnement-Gebühren (Subscription-Fees). Die Umsätze aus Lizenzen entwickelten sich im Berichtszeitraum rückläufig (-19,3 Prozent) und lagen bei 4,4 Mio. Euro. Die Wartungsumsätze steigerten sich um 5,6 Prozent gegenüber dem Vorjahreszeitraum, da unter anderem neben den Lizenzumsätzen des aktuellen Berichtszeitraums, auch die übrigen Lizenzumsätze der letzten 12 Monate zu zusätzlichen Wartungsumsätzen führen. Die Umsatzerlöse teilen sich wie folgt auf:

<b>01. Dezember bis 28./29. Februar</b>			
<b>In TEUR</b>	<b>2019/2020</b>	<b>2018/2019</b>	<b>Abw.</b>
Umsatz SaaS/Service	7.263	5.641	28,8 %
Umsatz Lizenzen	4.440	5.500	-19,3 %
Umsatz Wartung	5.569	5.273	5,6 %
	<b>17.271</b>	<b>16.413</b>	<b>5,2 %</b>

### 1.3.2. Bereinigtes Ergebnis

Um das Wachstum des Unternehmens weiter zu forcieren, hat Serveware im Rahmen des Börsengangs am 20. April 2018 durch eine Kapitalerhöhung Nettozuflüsse von ca. 55 Mio. Euro erhalten. Die Mittel werden plangemäß in den folgenden 3 bis 5 Jahren für drei Wachstumsbereiche verwendet:

- Europäische Expansion (rd. 15 % bis 25 % der Mittel)
- Stärkung des Großkundenvertriebs inkl. dazugehörigem Marketing (rd. 10 % bis 20 % der Mittel)
- Anorganisches Wachstum und Ausbau der ESM-Plattform (rd. 65 % bis 75 % der Mittel)

In allen genannten Bereichen hat Serveware in den vergangenen Monaten bedeutende Fortschritte gemacht und das Programm für beschleunigtes Wachstum konsequent umgesetzt. Der zusätzliche Personal- und Sachaufwand zur europäischen Expansion, zur verstärkten Großkundenadressierung sowie für anorganisches Wachstum, wird dabei in einer Berichtsperiode sofort ergebnismindernd als Aufwand verbucht. Im Rahmen des anorganischen Wachstums werden die Abschreibungen, die im Rahmen von Unternehmensakquisitionen seit dem Börsengang auf aktivierte immaterielle Vermögensgegenstände durchgeführt werden, ebenfalls in der Periode ergebnismindernd erfasst.

Um ein transparentes und vergleichbares Bild der aufwandswirksamen Mittelverwendung in den einzelnen Perioden zu liefern und gleichzeitig die damit einhergehenden Ergebniseffekte auszuweisen, berichten wir ergänzend zum bestehenden Reporting bereinigte Werte. Die bereinigten Größen stellen keine IFRS-bezogenen Kennzahlen dar und sollen ausschließlich die Transparenz erhöhen.

In den ersten drei Monaten des Geschäftsjahres 2019/2020 fiel zusätzlicher Aufwand aus dem Programm für beschleunigtes Wachstum in Höhe von TEUR 1.359 auf EBITDA-Ebene und von TEUR 1.509 auf EBIT-Ebene an. Diese setzen sich zusammen aus Investitionen in die Internationalisierung (TEUR 964), temporären Integrationskosten im Rahmen des anorganischen Wachstums (TEUR 311) und die Ausrichtung auf strategisches Großkundengeschäft (TEUR 84) sowie TEUR 150, die durch akquisitionsbedingte Kosten und Abschreibungen<sup>1</sup> verursacht wurden.

Das um diese Aufwendungen bereinigte EBITDA sank gegenüber dem Vorjahreszeitraum um 27,0 Prozent auf TEUR 1.576. Inklusiv der Aufwendungen aus dem Programm für beschleunigtes Wachstum lag das EBITDA bei TEUR 217 (Vorjahr TEUR 1.127).

Das bereinigte Ergebnis vor Zinsen und Steuern (EBIT) sank gegenüber dem Vorjahreszeitraum um 57,0 Prozent auf TEUR 891. Nach Aufwendungen für Akquisitionskosten, Internationalisierung und Ausrichtung auf das strategische Großkundengeschäft lag es bei TEUR -618 (Vj. TEUR 918).

<sup>1</sup> Kaufpreisallokation auf Kundenstamm und Marke, sowie durch die Akquisition erworbenen selbstgeschaffene immaterielle Vermögensgegenstände, die planmäßig über bis zu 20 Jahre abgeschrieben werden.

Das Finanzergebnis hat sich mit TEUR -57 (Vorjahr: TEUR -41) um 34,2 Prozent verringert. Das bereinigte Periodenergebnis vor Steuern verminderte sich im Vergleich zum Vorjahreszeitraum um TEUR 1.198 auf TEUR 834. Nach den Sonderaufwendungen lag es bei TEUR -675 (Vj. TEUR 877).

Das Steuerergebnis wurde wesentlich durch Effekte aus der Veränderung der latenten Steuern beeinflusst. In den ersten drei Monaten des laufenden Geschäftsjahrs sind dadurch Steuererträge in Höhe von TEUR 446 angefallen. In der Vorjahresperiode lag die Steuerbelastung bei 218 TEUR.

Das bereinigte Periodenergebnis nach Steuern lag bei TEUR 841. Nach Aufwendungen für das Programm für beschleunigtes Wachstum lag es bei TEUR -229 (Vj. TEUR 659).

In TEUR	01. Dezember bis 29. Feb	
	2019/2020	2018/2019
EBITDA (IFRS)	217	1.127
Kosten im Zusammenhang mit der Internationalisierung außerhalb DACH	964	921
Temporäre Integrationskosten im Zusammenhang mit anorganischem Wachstum	311	
Kosten im Zusammenhang mit Großkundenzugang und zugehörigem Marketing	84	110
Bereinigtes EBITDA	1.576	2.158

In TEUR	01. Dezember bis 29. Feb	
	2019/2020	2018/2019
EBIT (IFRS)	-618	918
Abschreibungen auf im Rahmen von Unternehmensakquisitionen aktivierte immaterielle Vermögensgegenstände	150	124
Kosten im Zusammenhang mit Internationalisierung außerhalb DACH	964	921
Temporäre Integrationskosten im Zusammenhang mit anorganischem Wachstum	311	0
Kosten im Zusammenhang mit Großkundenvertrieb und zugehörigem Marketing	84	110
Bereinigtes EBIT	891	2.073
Finanzergebnis	-57	-41
Bereinigtes Periodenergebnis vor Steuern	834	2.032
Ertragssteuern	446	-218
Steuereffekte bezogen auf Bereinigungen	-440	-336
Bereinigtes Periodenergebnis nach Steuern	841	1.478

### **1.3.3. Personalaufwand und Einmaleffekte im Zusammenhang mit organischem Wachstum und internationaler Expansion**

Durch den planmäßigen und strategiekonformen Personalausbau als Basis für das weitere Unternehmenswachstum sowie durch die zweite erfolgreiche Akquisition innerhalb nur eines Jahres sind die Personalaufwendungen naturgemäß gestiegen. Für die ersten drei Monate des Geschäftsjahres 2019/2020 beliefen sie sich auf TEUR 9.965. Gegenüber den ersten drei Monate des Geschäftsjahres 2018/2019 ist das eine Erhöhung um TEUR 2.586. Die sonstigen betrieblichen Aufwendungen konnten hingegen um TEUR 141 auf TEUR 2.272 gesenkt werden.

Weiterhin wird keinerlei Aktivierung von Entwicklungsaufwänden in der Bilanz vorgenommen, vielmehr werden diese in der Periode unmittelbar erfolgsmindernd in der Gewinn- und Verlustrechnung verbucht. Dies führt dazu, dass die Ergebniszahlen der Serveware nur bedingt vergleichbar sind mit Unternehmen, die eine Aktivierung von Entwicklungsaufwänden vornehmen.

### **1.3.4. Operatives Ergebnis**

Das unbereinigte Konzernergebnis vor Zinsen, Steuern und Abschreibungen (EBITDA) der ersten drei Monate des Geschäftsjahres 2019/2020 belief sich nach IFRS auf TEUR 217. Infolge der zuvor erläuterten zusätzlichen Personalaufwendungen ist das EBITDA gegenüber dem Vorjahreszeitraum (Vj. TEUR 1.127) um TEUR 910 verringert.

Das unbereinigte EBIT hat sich infolge des deutlich erhöhten Aufwandsniveaus (siehe 1.3.3) und planmäßig erhöhtem Abschreibungsaufwands infolge der cubus-Akquisition nach IFRS auf TEUR -618 verringert (Vj. TEUR 918).

### **1.3.5. Finanzergebnis**

Das Finanzergebnis der ersten drei Monate des Geschäftsjahres 2019/2020 belief sich auf TEUR -57 und hat sich gegenüber dem Vorjahreszeitraum (TEUR -41) um TEUR 16 verringert.

### **1.3.6. Ergebnis vor Steuern**

Das Konzernergebnis vor Steuern stand mit TEUR -675 zu Buche. Infolge der erläuterten strategiekonformen zusätzlichen Personalaufwendungen aus dem zum Börsengang definierten Programm für beschleunigtes Wachstums hat sich das Vorsteuerergebnis gegenüber dem Vorjahreszeitraum (TEUR 877) um TEUR 1.552 vermindert.

### **1.3.7. Steueraufwand**

Für die ersten drei Monate des Geschäftsjahres 2019/2020 wird ein Steuerertrag von insgesamt TEUR 446 ausgewiesen (Vj. TEUR -218).

### **1.3.8. Ergebnis nach Steuern**

Das Konzernergebnis nach Steuern der ersten drei Monate des Geschäftsjahres 2019/2020 belief sich auf TEUR -229. Gegenüber dem Vorjahreszeitraum (TEUR 659) fällt es um TEUR 888 geringer aus.

## 1.4 Kennzahlen des Abschlusses zum 29. Februar 2020

<b>01. Dezember bis 28./29. Februar</b>				
<b>In TEUR</b>	<b>2019/2020</b>	<b>2018/2019</b>	<b>Ver.</b>	<b>in %</b>
Umsatzerlöse	17.271	16.413	858	5,2
davon SaaS/Service	7.263	5.641	1.622	28,8
EBITDA	217	1.127	-910	-80,8
Bereinigtes EBITDA	1.576	2.158	-582	-27,0
EBIT	-618	918	-1.536	-167,3
Bereinigtes EBIT	891	2.073	-1.182	-57,0
Finanzergebnis	-57	-41	-16	39,3
Periodenergebnis vor Steuern	-675	877	-1.552	-177,0
Bereinigtes Ergebnis vor Steuern	834	2.032	-1.198	-58,9
Ertragssteuern	446	-218	664	-304,8
Periodenergebnis nach Steuern	-229	659	-888	-134,8
Bereinigtes Ergebnis nach Steuern	841	1.478	-638	-43,1

### 1.4.1 Bilanz zum 29. Februar 2020

<b>In TEUR</b>	<b>29.02.2020</b>	<b>30.11.2019</b>	<b>Ver.</b>	<b>in %</b>
Finanzmittelbestand	40.395	41.197	-802	-1,9
Eigenkapital	55.248	57.464	-2.216	-3,9
Fremdkapital	53.535	45.120	8.415	18,7
Bilanzsumme	108.784	102.584	6.200	6,0

Die liquiden Mittel von Serveware haben sich zum 29. Februar 2020 gegenüber dem 30. November 2019 (TEUR 41.197) auf TEUR 40.395 vermindert. Diese Differenz ist im Wesentlichen für die planmäßige Wachstumsfinanzierung zur weiteren Internationalisierung eingesetzt worden.

Das Eigenkapital von TEUR 55.248 ist gegenüber dem Bilanzstichtag des Geschäftsjahres 2018/2019 um 3,9 Prozent vermindert. Die Höhe des Fremdkapitals beträgt zum 29. Februar 2020 TEUR 53.535. Im Vergleich zum 30. November 2019 ist das eine Erhöhung um TEUR 8.415. Ca. 90 Prozent dieser Erhöhung resultiert aus der erstmaligen Anwendung von IFRS 16 ("Leasingverhältnisse"). Für Leasingnehmer führt IFRS 16 einen einheitlichen Ansatz für die bilanzielle Abbildung von Leasingverträgen ein, wonach für alle Leasingverhältnisse in der Bilanz Vermögenswerte für die Nutzungsrechte an den Leasinggegenständen und Verbindlichkeiten für die eingegangenen Zahlungsverpflichtungen anzusetzen sind. Als Leasingverbindlichkeit wird der Barwert künftiger Leasingzahlungen definiert und eine Nutzung wird grundsätzlich als Verbindlichkeit abzüglich im Voraus geleisteter oder abgegrenzter Zahlungen verstanden. Im Rahmen des von Serveware gewählten vereinfachten Ansatzes von IFRS 16 erfolgt keine rückwirkende Anwendung von IFRS 16.

Die Bilanzsumme lag am 29. Februar 2020 bei TEUR 108.784 (30. November 2019: TEUR 102.584). Die Eigenkapitalquote lag am 29. Februar 2020 bei rd. 51 Prozent. Die Eigenkapitalquote hat sich gegenüber dem 30. November 2019 (rd. 56 Prozent) um ca. 5 % vermindert. Die Verminderung ist im Wesentlichen durch den oben beschriebenen Effekt von IFRS 16 begründet.

## 1.5 Nachtragsbericht

Die Entwicklung rund um die Sachlage des Coronavirus (SARS-CoV-2), die nach dem Stichtag deutlich an Dynamik zugenommen hat, bringt das Potential mit, wesentliche Auswirkungen auf die Vermögens-, Finanz- und Ertragslage von Serviceware im negativen Sinne zu haben.

## 1.6 Ausblick

Zum Zeitpunkt der Erstellung dieses Berichtes verändert sich die Lage rund um die Verbreitung des Coronavirus (SARS-CoV-2) immer noch täglich und aufgrund der zunehmenden Dynamik der Ereignisse ist es uns momentan nicht möglich die Folgen dieser Pandemie genau abzuschätzen. Abhängig davon, wie lange das derzeit geltende Kontaktverbot noch anhält, werden unsere ursprünglichen Planungen, die ein Wachstum beim Umsatz gegenüber dem Vorjahr und eine Verbesserung der Ertragssituation vorsahen, negativ beeinflusst.

Bad Camberg, den 24. April 2020

.....

Dirk K. Martin

.....

Harald Popp

.....

Dr. Alexander Becker

## 2 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.

Kern des Portfolios ist die Serviceware Plattform mit den Softwarelösungen Serviceware Processes (helpLine), Serviceware Financial (anafee), Serviceware Resources (Careware), Serviceware Knowledge (SABIO) und Serviceware Performance (cubus outperform). Alle Lösungen können integriert, aber auch unabhängig voneinander eingesetzt werden.

Serviceware ist Partner des Kunden von der strategischen Beratung über die Definition der Servicestrategie 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 900 Kunden aus verschiedensten Branchen, darunter vier der sieben größten deutschen Unternehmen sowie 12 DAX 30-Unternehmen. Der Hauptsitz des Unternehmens befindet sich in Bad Camberg, Deutschland. Serviceware beschäftigt mehr als 480 Mitarbeiter an 14 nationalen und internationalen Standorten.

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

## 3 Kontakt

Serviceware SE  
Carl-Zeiss-Str. 16  
65520 Bad Camberg  
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

Registergericht Amtsgericht Limburg a. d. Lahn, Registernummer: HRB 5894