

9-Monatsbericht 2019/2020

(01. Dezember 2019 bis 31. August 2020)

SERVICEWARE SE, Bad Camberg

1 9-Monatsbericht zum 31. August 2020

1.1 Wesentliche Konzernkennzahlen

In TEUR	01. Dezember bis 31. August			
	2019/2020	2018/2019	Ver.	In %
Umsatzerlöse	52.715	47.731	4.984	10,4
davon SaaS/Service	22.414	15.994	6.420	40,1
EBIT (bereinigt)*	2.540	4.061	-1.521	-37,5
EBIT Marge (bereinigt) *	4,8 %	8,5 %	-3,7 %	
Ergebnis nach Steuern (bereinigt) *	1.803	2.742	-939	-34,3

* 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.

Serviceware kann über erfolgreiche neun Monate des Geschäftsjahres 2019/2020 berichten, in denen das Unternehmen trotz wirtschaftlicher Abschwächungen und Unsicherheiten rund um die Corona-Pandemie weiter wachsen konnte. Es ist zudem gelungen, in den ersten drei Quartalen wichtige strategische Ziele in sämtlichen Bereichen der Expansionsstrategie umzusetzen sowie weitere Weichen für das langfristige Unternehmenswachstum zu stellen. Neben Erfolgen in der Internationalisierung und der zunehmenden Addressierung von Großkunden konnte auch die einzigartige modulare Enterprise Service Management (ESM)-Plattform von Serviceware weiter ausgebaut werden. Ein weiterer Schwerpunkt in der Geschäftstätigkeit lag zudem auf dem weiteren Ausbau des Bereichs SaaS/Service. Hier verfügt Serviceware über Wachstumspotenziale, die mit steigenden wiederkehrenden Erlösen einhergehen. Auch die Planbarkeit der Geschäftsentwicklung wird durch die zunehmende Bedeutung von SaaS erhöht.

Der Umsatz stieg im Berichtszeitraum um 10,4 Prozent auf 52,7 Mio. Euro. Strategiekonform konnten die SaaS/Service-Erlöse um 40,1 Prozent auf 22,4 Mio. Euro ausgebaut werden. Der SaaS/Service-Anteil am Gesamtumsatz lag damit bei 42,5 Prozent. Ferner ist es Serviceware im Berichtszeitraum gelungen, weitere Cross-Selling-Potenziale zu heben, sowohl bei bestehenden Kunden als auch in der Ansprache von Neukunden. Eine starke Nachfrage verzeichneten im Berichtszeitraum insbesondere die Module Serviceware Financial (Kostenanalyse von Serviceprozessen und Budgetierung) und Serviceware Performance (Unternehmensplanung- und -steuerung). Die Nachfrage nach Modulen zur Qualitätsoptimierung von Serviceprozessen blieb erwartungsgemäß etwas dahinter zurück.

Mit der ESM-Plattform verfügt Serviceware über ein starkes Angebot für alle Services. Serviceware arbeitet an der stetigen Erweiterung der ESM-Plattform und hat diese in der Berichtsperiode um die Messaging- und Chatlösungen des Anbieters smoope ergänzt. Unternehmen können smoope in bestehende Websites oder Apps integrieren, ohne dass Kunden sich zusätzliche neue Apps oder Chatprogramme herunterladen müssen. Auch im Bereich der künstlichen Intelligenz eröffnen sich weitere Möglichkeiten für die vollständige Automatisierung von Serviceprozessen. Aus dem in Darmstadt ansässigen Serviceware Kompetenzzentrum für AI (künstliche Intelligenz), das in der Forschung eng mit der TU Darmstadt zusammenarbeitet, ist mit dem "Solution Assistant" ein weiteres Serviceware-Produkt hervorgegangen. Neueste Forschungsergebnisse aus dem Bereich der künstlichen Intelligenz lassen sich so in die ESM-Plattform implementieren.

Serviceware sieht sich mit ihrer ESM-Plattform für die Zukunft sehr gut aufgestellt. Treiber des Unternehmenswachstums bleiben dabei der Trend zu Digitalisierung und Kostentransparenz bei Serviceprozessen.

1.2 Wesentliche Ereignisse im Serviceware-Konzern

Highlights aus unseren Kundenprojekten: In den ersten drei Quartalen des Geschäftsjahres 2019/2020 konnte Serviceware eine Vielzahl von Kundenprojekten gewinnen – obwohl sich aufgrund der Corona-Pandemie Kunden teilweise mit Aufträgen zurückhielten oder diese auf die kommenden Monate verschoben. Darunter eine zunehmende Anzahl an Projekten mit internationalen Großkunden und Konzernen. Unter anderem hat sich ein internationaler Nahrungsmittelkonzern für die Softwarelösung Serviceware Financial entschieden und eine international operierende Investmentbank aus den USA für Serviceware Performance. Darüber hinaus wurde bei einem DAX-Konzern mit mehr als 100.000 Mitarbeitern das Modul Serviceware Financial in Betrieb genommen. Nachdem Planungsprozesse, etwa für Projektplanung, Kostenstellenplanung oder Budgetierung, bislang voneinander getrennt liefen und es infolgedessen zu Medienbrüchen gekommen war, verfügt der Konzern mit Serviceware Financial über einen Single-Point-of-Data/Single-Point-of-Truth. Der Zeitbedarf für verschiedene Planungsszenarien ist mit Serviceware Financial deutlich gesunken, bei gleichzeitig erhöhter Transparenz im Controlling. Bei einem deutschen Versicherer wurde Serviceware Performance erfolgreich eingeführt. Mit dem Modul verfügt das Unternehmen über eine einheitliche Datenquelle mit durchgängigen und konsistenten Analyse- und Reportingsmöglichkeiten. Innerhalb kürzester Zeit können Berichte erstellt und Ergebnisse eingesehen werden. Die manuelle Konsolidierung unterschiedlicher Unternehmensbereiche sowie deren Kennzahlen gehört damit der Vergangenheit an.

Bei einem Versicherungskonzern aus der Schweiz wurde das Modul Serviceware Knowledge implementiert. Mitarbeiter im Kundenservice der Assekuranz verfügen mit Serviceware Knowledge über eine einheitliche Wissensdatenbank und können Kundenanfragen über verschiedene Kanäle schnell und rechtskonform beantworten. Serviceware Knowledge zeichnete neben der Implementierung auch für die Konzeption sowie für die Erstbefüllung und Optimierung der Wissensdatenbank verantwortlich.

Getrieben auch durch die Corona-Pandemie verzeichnete Serviceware eine stetig steigende Nachfrage nach Planungssoftware als Teil von Serviceware Resources für medizinische Zentren, Testcenter und Labore. In den Niederlanden haben sich bereits mehrere Einrichtungen für das Terminplanungstool entschieden, mit dem beispielsweise Besucherkapazitäten so gesteuert werden können, dass soziale Kontakte minimiert werden, oder Patienten über ein Self-Service-Portal Termine eigenständig vereinbaren können. Schon heute managen die bereits gewonnenen Kunden mit dem Planungstool monatlich eine deutlich sechsstellige Zahl an Terminvereinbarungen.

Weitere Neukundengewinnung: Serviceware war bei der Gewinnung neuer Kunden weiter erfolgreich. In den ersten drei Quartalen konnte das Unternehmen insgesamt 49 neue Kunden für seine ESM-Plattform gewinnen, davon 15 im dritten Quartal. Ein besonderer Fokus von Serviceware lag im Berichtszeitraum in der weiteren Forcierung der Cross-Selling-Strategie. Eine zunehmende Anzahl an bestehenden Serviceware-Kunden entscheidet sich für weitere Module der ESM-Plattform, wobei zum Großteil die Softwarelösungen Serviceware Financial und Serviceware Performance miteinander kombiniert werden. Darüber hinaus konnte Serviceware das Geschäft mit Maintenance-, Consulting- und Serviceleistungen weiter ausbauen.

Service-Portfolio: Mit der Ergänzung durch die smoope-Lösungen hat Service-ware die einzigartige modulare ESM-Plattform um innovative Messaging- und Chatfunktionen erweitert. Die Integration von Team und Technologie der im April 2020 übernommenen smoope in den Service-ware-Konzern kommt plangemäß voran. Es ist perspektivisch geplant, smoope in die Serviceprozess-Steuerung von Service-ware Processes zu integrieren.

Synergiepotenziale sollen darüber hinaus auch zwischen smoope und Service-ware Knowledge gehoben werden. Ebenfalls voll im Plan liegt Service-ware mit der Integration der cubus AG.

Weitere Fortschritte wurden auch bei der Integration von künstlicher Intelligenz in die Lösungen der ESM-Plattform erzielt. Das Service-ware Kompetenzzentrum AI brachte mit dem "Solution Assistant" ein neues Service-ware-Produkt hervor. Der "Solution Assistant" unterstützt Unternehmen im Service-Prozess-Management und wird als zusätzliches Modul von Service-ware Processes angeboten. Bereits im März 2020 wurde mit dem "Content Creation Assistant" ein erstes Produkt aus dem Kompetenzzentrum veröffentlicht. Der "Content Creation Assistant" erweitert Service-ware Knowledge und hilft Unternehmen, die Effizienz in ihrem Wissensmanagement zu erhöhen und gleichzeitig die Servicequalität zu verbessern.

Investor Relations: Das Management der Service-ware hat im Berichtszeitraum zahlreiche – aufgrund der Corona-Pandemie insbesondere virtuelle – Gespräche mit bestehenden und potenziellen Investoren geführt. Dabei informierte das Management über das Geschäftsmodell des Unternehmens sowie die aktuelle Strategie. Service-ware stieß bei den Gesprächen auf reges Investoreninteresse und konnte den potenziellen Investorenkreis um neue Kontakte erweitern. Die Service-ware-Aktie wird unverändert von den Research-Häusern Commerzbank, Hauck & Aufhäuser und FMR Research gecovert. Während Hauck & Aufhäuser und FMR Research die Aktie derzeit mit "Buy" einstufen, lautet das Votum der Commerzbank "Hold".

Corona-Pandemie: Seit dem Frühjahr 2020 ist, wie nahezu jedes Unternehmen weltweit, auch Service-ware von der Corona-Pandemie betroffen. Service-ware hatte bereits frühzeitig mit umfangreichen Maßnahmen reagiert, mit denen die Auswirkungen der Pandemie auf die operative Geschäftstätigkeit begrenzt sowie die Gesundheit der Mitarbeiter bestmöglich geschützt werden konnten. Hierzu zählen ein umfassendes COVID-19-Hygienekonzept und die temporäre Umstellung auf Home Office-Arbeit ebenso wie der massive Einsatz von digitalen Kommunikations- und Vernetzungsmöglichkeiten. Dabei profitiert Service-ware von der hohen IT-Kompetenz im Unternehmen. Die Einführung von Kurzarbeit in Teilen des Unternehmens im Mai 2020 wurde Ende September 2020 im gesamten Unternehmen wieder vollständig aufgehoben. Um Kosten einzusparen und auch persönlich ein Zeichen zu setzen, verzichtete die Geschäftsleitung von Service-ware auf einen signifikanten Teil des Fixgehalts. Darüber hinaus erhielten CEO und CFO der Service-ware für die ersten drei Quartale keine Bonuszahlungen.

1.3 Geschäftsverlauf

1.3.1. Weiteres Umsatzwachstum

Der Umsatz der Service-ware konnte in den ersten drei Quartalen des Geschäftsjahres 2019/2020 im Vergleich zur Vorjahresperiode weiter gesteigert werden. Der Umsatz stieg um 10,4 Prozent auf 52,7 Mio. Euro. Ein deutliches Wachstum verzeichnete dabei der Bereich SaaS/Service, der mit nunmehr 22,4 Mio. Euro mittlerweile rund 43 Prozent des Gesamtumsatzes von Service-ware ausmacht. Mit der Entwicklung in Richtung SaaS/Service-Geschäften geht eine Verschiebung der Umsatz-Realisierungen von einmalig hohen

Lizenzberechnungen in monatlich wiederkehrende Abonnement-Gebühren (Subscription-Fees) einher. Die Umsätze aus Lizenzen entwickelten sich im Berichtszeitraum rückläufig (-6,2 Prozent). Die Wartungsumsätze gingen gegenüber dem Vorjahreszeitraum um 3 Prozent zurück. Auch hier spiegelt die Entwicklung den Trend zu SaaS/Service-Geschäften wider.

In TEUR	01. Dezember bis 31. August		Abw.
	2019/2020	2018/2019	
Umsatz SaaS/Service	22.414	15.994	40,1 %
Umsatz Lizenzen	14.100	15.034	-6,2 %
Umsatz Wartung	16.201	16.703	-3,0 %
	52.715	47.731	10,4 %

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

In allen genannten Bereichen hat Serveware im laufenden Geschäftsjahr 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, berichtet Serveware ergänzend zum bestehenden Reporting bereinigte Werte. Die bereinigten Größen stellen keine IFRS-bezogenen Kennzahlen dar und sollen ausschließlich die Transparenz erhöhen.

In den ersten neun Monaten des Geschäftsjahres 2019/2020 fiel zusätzlicher Aufwand aus dem Programm für beschleunigtes Wachstum in Höhe von TEUR 3.379 auf EBITDA-Ebene und von TEUR 3.789 auf EBIT-Ebene an. Dieser setzen sich zusammen aus Investitionen in die Internationalisierung (TEUR 2.282), temporären Integrationskosten im Rahmen des anorganischen Wachstums (TEUR 876) und die Ausrichtung auf strategisches Großkundengeschäft (TEUR 222) sowie TEUR 409, die durch akquisitionsbedingte Kosten und Abschreibungen¹ verursacht wurden.

Das um diese Aufwendungen bereinigte EBITDA steigerte sich gegenüber dem Vorjahreszeitraum um 2,3 Prozent auf TEUR 4.465. Inklusive der Aufwendungen aus dem Programm für beschleunigtes Wachstum lag

¹ Kaufpreisallokation auf Kundenstamm und Marke sowie durch die Akquisition erworbene selbstgeschaffene immaterielle Vermögensgegenstände, die planmäßig über bis zu 20 Jahre abgeschrieben werden.

das EBITDA bei TEUR 1.086 (Vorjahr TEUR 174). Im Vergleich zum Vorjahr sind dabei jedoch Effekte aus der erstmaligen Anwendung von IFRS 16 zu berücksichtigen. Diese führen zu einer erfolgsneutralen Senkung der sonstigen betrieblichen Aufwendungen bei gleichzeitiger Steigerung der Abschreibungen und des Zinsaufwands. Auf EBITDA-Ebene ist dieser Effekt mit TEUR 1.385 zu beziffern.

Das bereinigte Ergebnis vor Zinsen und Steuern (EBIT) sank gegenüber dem Vorjahreszeitraum um 37,5 Prozent auf TEUR 2.540. Nach Aufwendungen für Akquisitionskosten, Internationalisierung und Ausrichtung auf das strategische Großkundengeschäft lag es bei TEUR -1.249 (Vj. TEUR -549).

Das Finanzergebnis hat sich mit TEUR -143 (Vorjahr: TEUR -192) um 25,6 Prozent gesteigert. Das bereinigte Periodenergebnis vor Steuern verminderte sich im Vergleich zum Vorjahreszeitraum um TEUR 1.472 auf TEUR 2.397. Nach den Sonderaufwendungen lag es bei TEUR -1.392 (Vj. TEUR -741).

Das Steuerergebnis wurde wesentlich durch Effekte aus der Veränderung der latenten Steuern beeinflusst. In den ersten neun Monaten des laufenden Geschäftsjahres ergaben sich dadurch Steuererträge in Höhe von TEUR 509. In der Vorjahresperiode lag die Steuerbelastung bei 358 TEUR.

Das bereinigte Periodenergebnis nach Steuern lag bei TEUR 1.803. Nach Aufwendungen für das Programm für beschleunigtes Wachstum lag es bei TEUR -882 (Vj. TEUR -1.100). Damit konnte auch in einem durch die Corona-Pandemie sehr herausfordernden Marktumfeld ein, nach Bereinigungen, positives Ergebnis erzielt werden.

In TEUR	01. Dezember bis 31. August	
	2019/2020	2018/2019
EBITDA (IFRS)	1.086	174
Kosten im Zusammenhang mit der Internationalisierung außerhalb DACH	2.282	2.713
Temporäre Integrationskosten im Zusammenhang mit anorganischem Wachstum	876	1.151
Kosten im Zusammenhang mit Großkundenzugang und zugehörigem Marketing	222	328
Bereinigtes EBITDA	4.465	4.366

In TEUR	01. Dezember bis 31. August	
	2019/2020	2018/2019
EBIT (IFRS)	-1.249	-549
Abschreibungen auf im Rahmen von Unternehmensakquisitionen aktivierte immaterielle Vermögensgegenstände	409	418
Kosten im Zusammenhang mit Internationalisierung außerhalb DACH	2.282	2.713
Temporäre Integrationskosten im Zusammenhang mit anorganischem Wachstum	876	1.151
Kosten im Zusammenhang mit Großkundenvertrieb und zugehörigem Marketing	222	328
Bereinigtes EBIT	2.540	4.061
Finanzergebnis	-143	-192
Bereinigtes Periodenergebnis vor Steuern	2.397	3.869
Ertragssteuern	509	-358
Steuereffekte bezogen auf Bereinigungen	-1.103	-769
Bereinigtes Periodenergebnis nach Steuern	1.803	2.742

1.3.3. Aufwände

Durch den planmäßigen und strategiekonformen Personalausbau als Basis für das weitere Unternehmenswachstum sowie durch die erfolgreichen Akquisitionen sind die Personalaufwendungen naturgemäß gestiegen. Für die ersten neun Monate des Geschäftsjahres 2019/2020 beliefen sie sich auf TEUR 27.516. Gegenüber den ersten neun Monate des Geschäftsjahres 2018/2019 ist das eine Erhöhung um 19,8 Prozent. Die sonstigen betrieblichen Aufwendungen sanken hingegen um TEUR 2.300 (-30,4 Prozent). Davon entfallen jedoch ca. 60 Prozent auf Effekte aus der erstmaligen Anwendung von IFRS 16 ("Leasingverhältnisse"), denen eine Steigerung der Abschreibungen und des Zinsaufwands erfolgsneutral gegenübersteht.

Die Steigerung der Abschreibungen auf TEUR 2.335 (Vj. TEUR 723) ist entsprechend in erster Linie auf den oben beschriebenen Effekt aus IFRS 16 sowie auf Abschreibungen auf Kundenstamm und Marke aus dem Erwerb der cubus zurückzuführen, die im Vorjahr nur anteilig ab dem Akquisitionszeitpunkt angefallen sind.

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 Serviceware 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 Quartale des Geschäftsjahres 2019/2020 belief sich nach IFRS auf TEUR 1.086. Das entspricht einer Steigerung gegenüber dem Vorjahreszeitraum um TEUR 911. Im Vergleich zum Vorjahr sind dabei jedoch Effekte aus der erstmaligen Anwendung von IFRS 16 zu berücksichtigen. Diese führen zu einer erfolgsneutralen Senkung der sonstigen betrieblichen Aufwendungen bei gleichzeitiger Steigerung der Abschreibungen und des Zinsaufwands. Auf EBITDA-Ebene ist dieser Effekt mit TEUR 1.385 zu beziffern.

Das unbereinigte EBIT hat sich infolge des deutlich erhöhten Personalaufwands und planmäßig erhöhtem Abschreibungsaufwands infolge der cubus-Akquisition nach IFRS auf TEUR -1.249 verringert (Vj. TEUR -549).

1.3.5. Finanzergebnis

Das Finanzergebnis der Berichtsperiode belief sich auf TEUR -143 und hat sich gegenüber dem Vorjahreszeitraum (TEUR -192) um TEUR 49 verbessert.

1.3.6. Ergebnis vor Steuern

Das Konzernergebnis vor Steuern stand mit TEUR -1.392 zu Buche und hat sich gegenüber dem Vorjahreszeitraum (TEUR -741) um TEUR 651 vermindert.

1.3.7. Steueraufwand

Für die ersten neun Monate des Geschäftsjahres 2019/2020 wird ein Steuerertrag von insgesamt TEUR 509 ausgewiesen (Vj. TEUR -358).

1.3.8. Ergebnis nach Steuern

Das Konzernergebnis nach Steuern der ersten neun Monate des Geschäftsjahres 2019/2020 belief sich auf TEUR -882. Gegenüber dem Vorjahreszeitraum (TEUR -1.100) konnte es damit um TEUR 217 gesteigert werden.

1.4 Kennzahlen des Abschlusses zum 31. August 2020

In TEUR	01. Dezember bis 31. August			
	2019/2020	2018/2019	Ver.	in %
Umsatzerlöse	52.715	47.731	4.984	10,4
davon SaaS/Service	22.414	15.994	6.420	40,1
EBITDA	1.086	174	911	522,7
Bereinigtes EBITDA	4.465	4.366	99	2,3
EBIT	-1.249	-549	-700	127,5
Bereinigtes EBIT	2.540	4.061	-1.521	-37,5
Finanzergebnis	-143	-192	49	-25,6
Periodenergebnis vor Steuern	-1.392	-741	-651	87,7
Bereinigtes Ergebnis vor Steuern	2.397	3.869	-1.472	-38,1
Ertragssteuern	509	-358	868	-242,2
Periodenergebnis nach Steuern	-882	-1.100	217	-19,8
Bereinigtes Ergebnis nach Steuern	1.803	2.742	-939	-34,3

1.4.1 Bilanz zum 31. August 2020

In TEUR	31.08.2020	30.11.2019	Ver.	in %
Finanzmittelbestand	36.872	41.197	-4.325	-10,5
Eigenkapital	56.504	57.464	-960	-1,7
Fremdkapital	52.099	45.120	6.979	15,5
Bilanzsumme	108.603	102.584	6.019	5,9

Die liquiden Mittel von Serviceware haben sich zum 31. August 2020 gegenüber dem 30. November 2019 (TEUR 41.197) auf TEUR 36.872 vermindert. Diese Differenz ergibt sich im Wesentlichen aus planmäßiger Wachstumsfinanzierung und Investitionstätigkeit sowie aus der Tilgung von Finanzverbindlichkeiten (Mittelabfluss von TEUR 1.678).

Das Eigenkapital von TEUR 56.504 ist gegenüber dem Bilanzstichtag des Geschäftsjahres 2018/2019 um 1,7 Prozent vermindert. Die Höhe des Fremdkapitals beträgt zum 31. August 2020 TEUR 52.099. Im Vergleich zum 30. November 2019 ist das eine Erhöhung um TEUR 6.979. Diese Veränderung resultiert im Wesentlichen 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 Serviceware gewählten vereinfachten Ansatzes von IFRS 16 erfolgt keine rückwirkende Anwendung von IFRS 16. Unter die Definition von Leasingverträgen nach IFRS 16 fallen bei Serviceware in erster Linie langfristig abgeschlossene Mietverträge für Büroräume sowie Kfz-Leasingverträge.

Die Bilanzsumme lag am 31. August 2020 bei TEUR 108.603 (30. November 2019: TEUR 102.584). Die Eigenkapitalquote lag am 31. August 2020 bei rd. 52 Prozent. Die Eigenkapitalquote hat sich gegenüber dem 30. November 2019 (rd. 56 Prozent) um ca. 4 Prozent vermindert. Die Verminderung ist im Wesentlichen durch die aus der Anwendung von IFRS 16 resultierende Bilanzverlängerung begründet.

1.5 Nachtragsbericht

Die COVID-19-Pandemie hat nach dem Bilanzstichtag deutlich an Dynamik gewonnen. Die Fallzahlen sind bundesweit gestiegen. Serviceware hat die Erfahrungen aus dem Umgang mit der ersten Infektionswelle genutzt, um sich intensiv und noch besser auf eine zweite Infektionswelle vorzubereiten. Im Unternehmen wurde bereits zu Beginn der Pandemie eine Taskforce eingerichtet, die sich auch weiterhin fortlaufend mit Bestimmungen aus Bund und Ländern befasst und zielgerichtet auf die Pandemie reagieren kann.

1.6 Ausblick

Der – vor dem Hintergrund der COVID-19-Pandemie – positive Verlauf der ersten neun Monate des Geschäftsjahres 2019/2020 sowie die weiter gestärkte ESM-Plattform stimmen Serviceware zuversichtlich auch für das vierte Quartal und das Geschäftsjahr insgesamt. Der eingeschlagene Wachstumspfad soll fortgesetzt und die sehr gute Marktstellung ausgebaut werden. Eine konkrete stichtagsbezogene Prognose

für das Geschäftsjahr 2019/2020 kann aufgrund der eingeschränkten Visibilität durch die Corona-Pandemie derzeit zwar nicht aufgestellt werden, aber die Geschäftsleitung ist zuversichtlich, dass Serviceware in herausforderndem Umfeld operativ mit hervorragenden Leistungen und auch bei den Finanzkennzahlen überzeugen kann. Dabei dürften aktuell voraussichtlich weiterhin Serviceware Financial und Serviceware Performance Treiber dieser Entwicklung sein.

Bad Camberg, den 23. Oktober 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 (help-Line), 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 Management 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.

3 Kontakt

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

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