

Quartalsbericht 2020/2021

(01. Dezember 2020 bis 28. Februar 2021)

SERVICEWARE SE, Bad Camberg

1 Quartalsmitteilung zum 28. Februar 2021

1.1 Kennzahlen des Abschlusses zum 28. Februar 2021

In TEUR	01. Dezember bis		Ver.	in %
	2020/2021	2019/2020		
Umsatzerlöse	19.365	17.271	2.093	12,1
davon SaaS/Service	9.176	7.263	1.913	26,3
EBITDA	804	217	587	270,9
Bereinigtes EBITDA	1.600	1.576	24	1,5
EBIT	21	-618	639	103,3
Bereinigtes EBIT	967	891	76	8,5
Finanzergebnis	-29	-57	28	49,6
Periodenergebnis vor Steuern	-8	-675	667	98,8
Bereinigtes Ergebnis vor Steuern	939	834	104	12,5
Ertragssteuern	-146	446	-592	-132,7
Periodenergebnis nach Steuern	-154	-229	75	32,8
Bereinigtes Ergebnis nach Steuern	517	841	-323	-38,5

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

* Um die Vergleichbarkeit mit dem Vorjahr zu verbessern und Transparenz über die getätigten strategiekonformen Aufwände, die zum Börsengang angekündigt und im Folgenden umgesetzt wurden, zu erhöhen, wird das EBIT/EBITDA und das Periodenergebnis vor/nach Steuern bereinigt.

Die Serviceware SE hat im ersten Quartal des Geschäftsjahres 2020/2021 ihren langfristig orientierten Erfolgskurs trotz einer Verschärfung der Corona-Pandemie sowie weiterhin bestehender Unsicherheiten aufgrund von Corona weiter fortgesetzt. Entsprechend kann die Gesellschaft über einen erfolgreichen Start in das laufende Geschäftsjahr berichten. Der Umsatz stieg in der Berichtsperiode um 12,1 Prozent auf 19,4 Mio. Euro. Der Umsatz im Bereich SaaS/Service stieg strategiekonform deutlich überproportional um 26,3 Prozent auf 9,2 Mio. Euro. Der Anteil von SaaS/Service-Umsätzen an den Gesamterlösen lag damit bei 47,4 Prozent nach 42,0 Prozent im Vergleichszeitraum 2019/2020. Der weitere Ausbau dieses Geschäftsbereichs gehört zu den Schwerpunkten von Serviceware. Die Gesellschaft verfügt hier über hohe Wachstumspotenziale, die mit steigenden wiederkehrenden Erlösen sowie einer besseren Planbarkeit der Geschäftsentwicklung einhergeht. Ebenfalls sehr positiv haben sich die Umsätze aus Lizenzen entwickelt. Sie stiegen um 17,6 Prozent auf 5,2 Mio. Euro.

Es ist Serviceware zudem gelungen, sowohl bei bestehenden Kunden als auch Neukunden weitere Cross-Selling-Potenziale zu heben. Besonders nachgefragt wurden Pandemie-bedingt die Module Serviceware Financial und Serviceware Performance zur Optimierung von Servicekosten. Zudem verzeichnete Serviceware zuletzt wieder eine anziehende Nachfrage nach Lösungen zur professionellen Erbringung von Services. Ferner hat Serviceware in den ersten drei Monaten des Geschäftsjahres 2020/2021 wichtige strategische Ziele bei ihrer Expansionsstrategie umgesetzt sowie zunehmend internationale Großkonzerne als Kunden gewonnen. Auch wurden in der Berichtsperiode die Grundlagen für Großaufträge gelegt, die unmittelbar nach Ende des Berichtszeitraums realisiert wurden. So hat sich unter anderem eine führende internationale Airline für Serviceware Knowledge entschieden und eine europäische Großbank für Serviceware Performance.

Weiter gestärkt wurde die einzigartige, modulare ESM-Plattform von Serveware. Der Messaging- und Chatdienst smoope, den Serveware im April 2020 übernommen hatte, wurde in das Modul Serveware Knowledge integriert. Mit ihrer ESM-Plattform verfügt Serveware über ein starkes Angebot für alle Services und ist bestens am Markt aufgestellt, um Marktanteile auszubauen und Kunden bei der Digitalisierung ihrer Serviceprozesse zu unterstützen. Treiber des Unternehmenswachstums sind der Trend zu Digitalisierung und Kostentransparenz bei Serviceprozessen sowie darüber hinaus auch die Corona-Pandemie, die den Trend zur Digitalisierung noch einmal deutlich verstärkt hat.

1.2 Wesentliche Ereignisse im Serveware-Konzern

Internationale Aktivitäten und Highlights aus Kundenprojekten:

Im Berichtszeitraum hat Serveware seine internationalen Aktivitäten intensiviert und war in Kundenprojekten erfolgreich. Es ist gelungen, weitere große Kunden im europäischen Raum ebenso zu gewinnen wie in anderen Regionen der Welt. Dabei konnte Serveware einen breiten Branchenmix von Finanzdienstleistern über Kunden aus Bereich Transport und Logistik bis Gesundheitswesen realisieren. Im Gesundheitssektor beispielsweise haben sich im Quartal weitere Perspektiven in europäischen Nachbarstaaten eröffnet. Serveware leistet durch die Optimierung von Kommunikationsabläufen einen erheblichen Beitrag, den Kontakt zu Patienten durch die Reduzierung von physischen Kundenkontakten zu reduzieren und Abläufe zu optimieren.

Eine führende europäische Großbank hat sich im Berichtszeitraum beispielsweise zudem entschlossen, künftig Serveware Performance einzusetzen. Das Modul wird in das Unternehmensportal des Finanzinstituts, das in sämtlichen Filialen im Heimatmarkt der Großbank verwendet wird und unter anderem einen Überblick über sämtliche Daten im Konzern gibt, integriert.

Eine international führende Fluggesellschaft hat sich für die Serveware Plattform mit dem Fokus auf Serveware Knowledge entschieden, welche in allen weltweiten Kontaktcentern der Airline eingesetzt werden soll. Innerhalb von lediglich drei Monaten war die Implementierung von Serveware Knowledge abgeschlossen, so dass bereits mit Nutzung und Rollout für mehrere Tausend Mitarbeiter im Kundenservice begonnen werden konnte. Mit Serveware Knowledge kann das Unternehmen auf die gesamte Wissensbasis in einer zentralen Datenbank zurückgreifen. Potenzial für die vollständige Automatisierung von Serviceprozessen gibt es im Bereich Wissensmanagement und Content-Erstellung schon heute durch die Verknüpfung mit Künstlicher Intelligenz.

Bei einem internationalen Nahrungsmittelkonzern wurde das Softwaremodul Serveware Financial im Berichtszeitraum erfolgreich implementiert. Serveware Financial unterstützt den Kunden bei der effizienten Gestaltung der IT-Planungsprozesse und zeigt transparent, wo welche Kosten entstehen und wie sich diese reduzieren lassen. Mit der Lösung von Serveware verfügt das Unternehmen über ein standardisiertes Kostenmodell, das die Effizienz bei Planung und Verrechnung deutlich erhöht.

Zu den weiteren Highlights im ersten Quartal zählte auch die Gewinnung eines führenden Automobilzulieferers im Bereich Antriebstechnik. Ausschlaggebend war das überzeugende Leistungsspektrum von IT- und Shared-Services auf der zentralen Serveware Plattform von der der Kunde nun die Module Serveware Financial und Serveware Performance nutzt.

Weitere Neukundengewinnung:

Serveware war bei der Gewinnung neuer Kunden weiter erfolgreich. Insgesamt gelang es der Gesellschaft, 25 neue Kunden für die ESM-Plattform zu gewinnen. Zudem gelang es Serveware, weitere Cross-Selling-Potenziale zu realisieren und Synergieeffekte zu heben. Eine Vielzahl bestehender und neuer Kunden entscheidet

sich für weitere Module der ESM-Plattform, wobei Serviceware Financial und Serviceware Performance am häufigsten miteinander kombiniert werden. Ausbauen konnte Serviceware auch das Geschäft mit Consulting- und Serviceleistungen.

Serviceware-Portfolio:

Die einzigartige ESM-Plattform von Serviceware ist weiter verstärkt worden. Zum Ende des ersten Quartals wurde die Messaging- und Chat-Lösung smoope in das Modul Serviceware Knowledge integriert. Serviceware hat die smoope-Technologie im vergangenen Geschäftsjahr erworben und erreicht mit der Einbettung in die Plattform nun einen weiteren wichtigen Schritt beim Ausbau des Lösungsportfolios. Damit eröffnet Serviceware einen weiteren Kommunikationskanal für die ESM-Plattform, verknüpft ihn mit dem durch Serviceware Knowledge vorgehaltenen Wissen und hilft so, die Servicequalität zu verbessern. Durch die künftige Integration von künstlicher Intelligenz lassen sich Serviceprozesse noch effizienter, schneller und reibungsloser abbilden. Entsprechend sieht Serviceware hohes Synergiepotenzial mit den bestehenden Aktivitäten und Kooperationen (TU Darmstadt) in diesem Bereich.

Marke, Markenauftritt und Marketing:

Unabhängige Analysten haben Serviceware erneut marktführende Stellungen bestätigt. Im Bereich Technology Cost and Resource Management erreichte Serviceware Ende 2020 Platz 1 in der Studie „Vendor Selection Matrix Technology Cost & Resource Optimization - Top Global-Vendors 2020“ des Forschungs- und Beratungsunternehmens Research in Action (RIA). Ausgezeichnet als internationaler Marktführer konnte Serviceware international relevante Wettbewerber wie Apttio oder ServiceNow aus den USA hinter sich lassen.

Im Frühjahr 2021 wurde Serviceware in der RIA-Studie „Vendor Selection Matrix – IT und Enterprise Service Management: Die Top 20 Anbieter für den gehobenen Mittelstand in Deutschland 2021“ zum vierten Mal in Folge zum besten bewerteten Anbieter gekürt. Entscheidende Pluspunkte für Serviceware waren dabei unter anderem die Breite und Tiefe des Lösungsangebots. Serviceware erreichte einmal mehr den ersten Platz im Weiterempfehlungs-Index und in der Kategorie der Kundenzufriedenheit.

Investor Relations:

Das Management von Serviceware hat mit bestehenden und potenziellen Investoren zahlreiche Gespräche – aufgrund der Corona-Pandemie insbesondere virtuelle Gespräche – geführt und dabei über das Geschäftsmodell und die Strategie des Unternehmens informiert. Serviceware stieß bei den Gesprächen auf reges Interesse und konnte den Kreis potenzieller Investoren um neue Kontakte erweitern. Die Serviceware-Aktie wird derzeit von den Research-Häusern Commerzbank, Hauck & Aufhäuser und Quirin Privatbank gecovered. Die Einstufung der Analysten lautet dabei einhellig „Buy“.

Corona-Pandemie:

Mit einem durchgängigen, konsequent umgesetzten COVID-19-Hygienekonzept, der größtmöglichen Umstellung auf Homeoffice sowie dem weiter verstärkten Einsatz digitaler Kommunikationsmöglichkeiten hat Serviceware auch im Berichtsquartal seine Mitarbeiter und Kunden an allen Standorten wirkungsvoll geschützt und den reibungslosen Ablauf aller Prozesse gesichert. Mittlerweile sind die Abläufe geübt. Alle Mitarbeiter gehen routiniert mit der Situation um und haben ihr Verhalten entsprechend angepasst.

Die Corona-Pandemie hat auch gesamtwirtschaftlich den Trend zur Digitalisierung noch einmal deutlich verstärkt. Damit wird auch die Digitalisierung von Serviceprozessen weltweit zusätzlich dynamisiert. Die kurzfristigen wirtschaftlichen Einschnitte in Folge der Pandemie führen aktuell bei Serviceware zudem zu einer deutlich erhöhten Nachfrage nach den Produkten zur Steigerung der Kosteneffizienz von Serviceprozessen: Serviceware Financial und Serviceware Performance.

1.3 Geschäftsverlauf

1.3.1. Umsatzentwicklung

Der Umsatz von Serviceware konnte in den ersten drei Monaten des Geschäftsjahres 2020/2021 im Vergleich zur Vorjahresperiode weiter gesteigert werden. Der Umsatz stieg um 12,1 Prozent auf 19,4 Mio. Euro. Das stärkste Wachstum verzeichnete abermals der Bereich SaaS/Service mit einem Anstieg um 26,3 Prozent im Vergleich zum Vorjahreszeitraum. Der Trend in Richtung SaaS/Service-Geschäfte setzt sich damit weiter fort. Damit einher geht die Verschiebung von Umsatz-Realisierungen von einmalig hohen Lizenzberechnungen zu monatlich wiederkehrenden Abonnement-Gebühren (Subscription-Fees). Jedoch verschafft dies gerade in Zeiten wirtschaftlicher Unsicherheit ein hohes Maß an Planungssicherheit. Die Umsätze aus Lizenzen entwickelten sich im Berichtszeitraum ebenfalls positiv (+17,6 Prozent) und lagen bei 5,2 Mio. Euro. Die Wartungsumsätze gingen hingegen um 10,8 Prozent gegenüber dem Vorjahreszeitraum zurück. Der Bestand der Wartungsumsätze folgt in seiner Entwicklung zeitverzögert der langfristigen Entwicklung der Lizenzumsätze, welche aufgrund des Trends in Richtung SaaS/Service-Geschäften langfristig durch diese teilweise substituiert werden. Die Umsatzerlöse teilen sich wie folgt auf:

In TEUR	01. Dezember bis 28./29. Februar		
	2020/2021	2019/2020	Abw.
Umsatz SaaS/Service	9.176	7.263	26,3 %
Umsatz Lizenzen	5.221	4.440	17,6 %
Umsatz Wartung	4.968	5.569	-10,8 %
	19.365	17.271	12,1 %

1.3.2. Betriebsergebnis (EBITDA/EBIT)

Die positive Umsatzentwicklung in den ersten drei Monaten des Geschäftsjahrs 2020/2021 spiegelt sich auch in einer Steigerung des operativen Ergebnisses wider. So konnte das EBITDA (unbereinigt) im Vergleich zum Vorjahreszeitraum um TEUR 587 von TEUR 217 auf TEUR 804 gesteigert werden. Auch das EBIT (unbereinigt) verbesserte sich um TEUR 639 auf TEUR 21.

Zur Forcierung des Unternehmenswachstums hat Serviceware das Programm für beschleunigtes Wachstum aufgelegt und für dieses im Rahmen des Börsengangs am 20. April 2018 durch eine Kapitalerhöhung Nettozuflüsse von ca. 55 Mio. Euro erhalten. Die Mittel werden plangemäß in einem Zeitraum von drei bis fünf 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 Serviceware im vergangenen Geschäftsjahr Fortschritte gemacht und das Programm für beschleunigtes Wachstum konsequent umgesetzt. Die Summe der Aufwände des Programms mindert derzeit den Periodenerfolg, bildet aber die langfristige Basis für zusätzliche Umsatz- und Ergebnissteigerungen in der Zukunft und die Stärkung der internationalen Marktposition von Serviceware.

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.

Im ersten Quartal des Geschäftsjahrs 2020/2021 fiel zusätzlicher Aufwand aus dem oben beschriebenen Programm für beschleunigtes Wachstum in Höhe von TEUR 796 (Vj. TEUR 1.359) auf EBITDA-Ebene und von TEUR 947 (Vj. TEUR 1.509) auf EBIT-Ebene an. Diese setzen sich zusammen aus Investitionen in die Internationalisierung in Höhe von TEUR 510 (Vj. TEUR 964), temporären Integrationskosten im Rahmen des anorganischen Wachstums von TEUR 223 (Vj. TEUR 311) und die Ausrichtung auf strategisches Großkundengeschäft von TEUR 64 (Vj. TEUR 84) sowie TEUR 150 (Vj. TEUR 150), die durch akquisitionsbedingte Kosten und Abschreibungen¹ verursacht wurden.

Im Vergleich zum Vorjahr sind die Aufwände aus dem Programm für beschleunigtes Wachstum damit auf EBITDA-Ebene um 41,4 Prozent und auf EBIT-Ebene um 37,3 Prozent gesunken. Die Veränderung ist im Wesentlichen auf die geringeren Aufwendungen für Investitionen in die Internationalisierung zurückzuführen, die wesentlich unter den Vorjahreswerten liegen. Die Aufwendungen umfassen in erster Linie Anlaufkosten in Form von zusätzlichem Personal- und Sachaufwand zum Aufbau unserer internationalen Organisation. Den vertrieblichen Erfolgen von Serviceware im internationalen Umfeld entsprechend, haben Teile dieser Organisationseinheiten die Anlaufphase bereits abgeschlossen und sind entsprechend nicht mehr zu bereinigen.

Das um diese Aufwendungen bereinigte EBITDA lag mit TEUR 1.600 leicht über dem Vorjahreswert von TEUR 1.576 (+1,5 Prozent). Inklusive der Aufwendungen aus dem Programm für beschleunigtes Wachstum konnte das EBITDA mit TEUR 804 (Vj. TEUR 217) mit einem Plus von TEUR 587 deutlich gesteigert werden.

Das bereinigte Ergebnis vor Zinsen und Steuern (EBIT) verbesserte sich gegenüber dem Vorjahreszeitraum um 8,5 Prozent auf TEUR 967. Nach Aufwendungen für Akquisitionskosten, Internationalisierung und Ausrichtung auf das strategische Großkundengeschäft lag es bei TEUR 21 (Vj. TEUR -618), was einer Steigerung um TEUR 639 entspricht.

Zur Ergebnissteigerung haben insbesondere die positive Umsatzentwicklung und Kostensenkungen bei den sonstigen betrieblichen Aufwendungen beigetragen, wobei in vielen Bereichen, wie z. B. Reisekosten oder Marketingaufwänden für Messen, die Kostensenkungen mit Einschränkungen durch die Corona-Pandemie einhergingen. Gleichzeitig konnten die Personalkosten nahezu konstant gehalten 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 Serviceware nur bedingt vergleichbar sind mit Unternehmen, die eine Aktivierung von Entwicklungsaufwänden vornehmen.

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

In TEUR	01. Dezember bis 28./29. Februar	
	2020/2021	2019/2020
EBITDA (IFRS)	804	217
Kosten im Zusammenhang mit der Internationalisierung außerhalb DACH	510	964
Temporäre Integrationskosten im Zusammenhang mit anorganischem Wachstum	223	311
Kosten im Zusammenhang mit Großkundenzugang und zugehörigem Marketing	64	84
Bereinigtes EBITDA	1.600	1.576

In TEUR	01. Dezember bis 28./29. Februar	
	2020/2021	2019/2020
EBIT (IFRS)	21	-618
Abschreibungen auf im Rahmen von Unternehmensakquisitionen aktivierte immaterielle Vermögensgegenstände	150	150
Kosten im Zusammenhang mit Internationalisierung außerhalb DACH	510	964
Temporäre Integrationskosten im Zusammenhang mit anorganischem Wachstum	223	311
Kosten im Zusammenhang mit Großkundenzugang und zugehörigem Marketing	64	84
Bereinigtes EBIT	967	891
Finanzergebnis	-29	-57
Bereinigtes Periodenergebnis vor Steuern	939	834
Ertragssteuern	-146	446
Steuereffekte bezogen auf Bereinigungen	-276	-440
Bereinigtes Periodenergebnis nach Steuern	517	841

1.3.3. Finanzergebnis

Das Finanzergebnis der ersten drei Monate des Geschäftsjahres 2020/2021 belief sich auf TEUR -29 und hat sich gegenüber dem Vorjahreszeitraum (TEUR -57) um TEUR 28 verbessert.

1.3.4. Ergebnis vor Steuern

Das Konzernergebnis vor Steuern lag bei TEUR -8 (Vj. TEUR -675), was einer Steigerung von TEUR 667 gegenüber dem Vorjahr entspricht. Das bereinigte Periodenergebnis vor Steuern steigerte sich im Vergleich zum Vorjahreszeitraum um TEUR 104 auf TEUR 939.

1.3.5. Steueraufwand

Für die ersten drei Monate des Geschäftsjahres 2020/2021 ist eine Steuerbelastung von insgesamt TEUR 146 angefallen (Vj. TEUR 446 Steuerertrag).

1.3.6. Ergebnis nach Steuern

Das Konzernergebnis nach Steuern der ersten drei Monate des Geschäftsjahres 2020/2021 belief sich auf TEUR -154. Gegenüber dem Vorjahreszeitraum (TEUR -229) entspricht dies einem Plus von TEUR 75. Das bereinigte Periodenergebnis nach Steuern lag bei TEUR 517 (Vj. TEUR 841).

1.4 Bilanz zum 28. Februar 2021

In TEUR	28.02.2021	30.11.2020	Ver.	in %
Finanzmittelbestand	36.875	33.836	3.039	9,0
Eigenkapital	55.790	55.639	151	0,3
Fremdkapital	61.224	50.997	10.227	20,1
Bilanzsumme	117.013	106.636	10.378	9,7

Die liquiden Mittel von Serveware haben sich zum 28. Februar 2021 gegenüber dem 30. November 2020 (TEUR 33.836) auf TEUR 36.875 gesteigert.

Das Eigenkapital von TEUR 55.790 ist gegenüber dem Bilanzstichtag des Geschäftsjahres 2019/2020 nahezu unverändert (Vj. TEUR 55.639). Die Höhe des Fremdkapitals beträgt zum 28. Februar 2021 TEUR 61.224. Im Vergleich zum 30. November 2020 ist das eine Erhöhung um TEUR 10.227. Wesentlicher Treiber für Erhöhung des Fremdkapitals ist die Steigerung des stichtagsbezogenen Auftragsbestands zum Ende der Berichtsperiode. Der Auftragsbestand bildet sich im Wesentlichen aus den erhaltenen Anzahlungen für Wartungs- und SaaS-Verträge. Ein Großteil der Wartungs- und SaaS-Verträge sieht eine kalenderjährliche Vorausberechnung vor, die bilanziell in den Vertragsverbindlichkeiten erfasst wird und sich im ersten Quartal entsprechend erhöht. Daneben trägt der allgemeine Trend in Richtung SaaS/Service-Geschäften zu dieser Entwicklung bei. Aufgrund verbindlicher Verträge stellen diese Vertragsverbindlichkeiten bereits fixierte zukünftige Umsätze der Serveware dar. Die Finanzverbindlichkeiten der Serveware wurden durch planmäßige Tilgungen weiter reduziert.

Die Bilanzsumme lag am 28. Februar 2021 bei TEUR 117.013 (30. November 2020: TEUR 106.636). Die Eigenkapitalquote lag am 28. Februar 2021 bei rd. 48 Prozent. Die Eigenkapitalquote hat sich gegenüber dem 30. November 2020 (rd. 52 Prozent) um ca. 4 Prozent vermindert. Die Verminderung ist im Wesentlichen durch den oben beschriebenen bilanzverlängernden Effekt der gesteigerten Vertragsverbindlichkeiten begründet.

1.5 Nachtragsbericht

Zum Zeitpunkt der Erstellung dieser Quartalsmitteilung befinden sich viele Länder in Europa noch im Lockdown aufgrund der dynamischen Ausbreitung des Coronavirus (SARS-CoV-2) und seiner Mutationen. Dies hat negative Folgen auf die wirtschaftliche Entwicklung in den einzelnen Ländern. Daher kann zum jetzigen Zeitpunkt nicht ausgeschlossen werden, dass die schnelle Ausbreitung des Virus und seiner Mutationen dazu führen kann, dass die Finanz-, Ertrags- und Vermögenslage der Serveware negativ beeinflusst werden kann.

1.6 Ausblick

Momentan befinden wir uns, insbesondere in unseren Kernmärkten, weiterhin inmitten der Corona-Pandemie. Verlängerte Lockdown-Perioden, verzögerte Impfangebote und weitere Mutationen des Coronavirus (SARS-CoV-2) werden auch in diesem Jahr für eine hohe Unsicherheit sorgen und damit geht auch unsere Prognose für das laufende Geschäftsjahr mit einer höheren Varianz als in der Vergangenheit einher.

Trotz dieser teils schwierigen Rahmenbedingungen sind wir zuversichtlich, die Umsatzerlöse im laufenden Geschäftsjahr in einer Größenordnung von 10 Prozent im Vergleich zum Vorjahr steigern zu können. Dies setzt voraus, dass wir auch in den Märkten außerhalb unseres Kernmarktes signifikante Fortschritte im Marketing und in der Kundengewinnung machen werden und die Corona-Pandemie in der zweiten Jahreshälfte aufgrund von Impfungen in den Hintergrund tritt. Sollte uns dies gelingen, erwarten wir für die folgenden Jahre eine weitere Dynamisierung unseres Umsatzwachstums.

Auf der Ertragsseite erwarten wir weiterhin, dass wir das positive EBITDA (IFRS) und das EBIT (IFRS) im Vergleich zum Vorjahr moderat verbessern können.

Bad Camberg, den 23. April 2021

.....

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, ServiceWare Financial, ServiceWare Resources, ServiceWare Knowledge und ServiceWare Performance. Alle Lösungen können integriert, aber auch unabhängig voneinander eingesetzt werden.

ServiceWare ist Partner des Kunden von der strategischen Beratung über die Definition der 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 1.000 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 500 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