

Quartalsbericht 2021/2022

(01. Dezember 2021 bis 28. Februar 2022)

ServiceWare SE, Idstein



Quartalsmitteilung zum 28. Februar 2022

1.1 Kennzahlen des Abschlusses zum 28. Februar 2022

In TEUR	01. Dezember bis 28. Februar		Veränderung	% ¹
	2021/2022	2020/2021		
Umsatzerlöse	21.021	19.365	1.657	8,6
davon SaaS/Service	10.982	9.176	1.806	19,7
EBITDA	11	804	-793	-98,7
EBIT	-900	21	-921	>-100 %
Finanzergebnis	-29	-29	0	-0,5
Periodenergebnis vor Steuern	-929	-8	-921	>-100 %
Ertragssteuern	-8	-146	138	94,7
Periodenergebnis nach Steuern	-936	-154	-783	>-100 %

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

Die Serviceware SE hat das Geschäftsjahr 2021/2022 in Bezug auf die Umsatzerlöse mit einem Rekordquartal begonnen und ist weiter gewachsen. Der Konzernumsatz stieg im ersten Quartal um 8,6 Prozent auf 21,0 Mio. Euro. Der Umsatz im Bereich SaaS/Service erhöhte sich deutlich überproportional um 19,7 Prozent auf 11,0 Mio. Euro. In den ersten drei Monaten lag der Anteil der SaaS/Service-Umsätze an den Gesamterlösen damit bei 52,2 Prozent nach 47,4 Prozent in der Vorjahresperiode. Beim EBITDA wurde eine schwarze Null erreicht. Hohe Vorlaufkosten für den Ausbau des Geschäftsbereichs SaaS/Service wirkten in der Berichtsperiode ergebnisbelastend. In den kommenden Quartalen erwartet Serviceware hierdurch jedoch deutlich positive Ergebniseffekte.

Es ist Serviceware in der Berichtsperiode gelungen, bei Bestandskunden und neuen Kunden weitere Cross-Selling-Potenziale zu heben. Eine Vielzahl von Kunden entscheidet sich für den Einsatz mehrerer Module der einzigartigen ESM-Plattform von Serviceware. Besonders häufig wurden dabei die Module Serviceware Processes und Serviceware Knowledge miteinander kombiniert, mit denen Unternehmen ihre Serviceprozesse automatisieren und Wissen für die Mitarbeiter im Servicecenter zentral bereitstellen können. Im Rahmen ihrer internationalen Expansionsstrategie hat Serviceware in den ersten drei Monaten des Geschäftsjahres 2021/2022 zudem weitere Konzerne, wie einen weltweit führenden amerikanischen Mineralölkonzern, als neue Kunden gewonnen. Zudem wurden neue Aufträge angebahnt, die nach Ende des Berichtszeitraums realisiert wurden. Die entsprechenden Aufwände wurden hingegen bereits in der Berichtsperiode erfasst.

Bei der Digitalisierung des Service Managements spielt Künstliche Intelligenz (Artificial Intelligence, AI) eine zentrale Rolle. Mit ihr können Unternehmen Effizienz, Automatisierungsgrad sowie Qualität von Serviceprozessen revolutionieren. In zahlreichen Anwendungen der ESM-Plattform von Serviceware kommt der Game Changer Künstliche Intelligenz schon heute zum Einsatz. Serviceware hat sich in diesem Bereich bereits frühzeitig positioniert und nimmt heute eine der weltweit führenden Positionen bei der Verknüpfung von Künstlicher Intelligenz in digitale Serviceprozesse ein. Nach Ende der Berichtsperiode, im März 2022, wurde die ESM-Plattform um den AI-gestützten „Solution Bot“ erweitert. Mit ihm können Anfragen in Chats

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

Konzern-Zwischenbericht

mittels Intent Recognition automatisiert beantwortet werden. Intent Recognition ermöglicht es, die Absicht oder den Wunsch eines Kunden unabhängig von dessen konkreter Wortwahl im Chat zu verstehen und entsprechend zielgerichtet zu antworten. Dadurch werden Servicekosten gesenkt und die Kundenzufriedenheit erhöht. Die Automatisierung von Serviceprozessen schreitet nicht zuletzt durch die Corona-Pandemie mit zunehmender Geschwindigkeit voran. Geopolitische und wirtschaftliche Spannungen führen zudem zu steigenden Herstellungskosten bei Unternehmen. Sie müssen noch kosteneffizienter wirtschaften, Serviceprozesse stärker automatisieren und flexibler planen als in den Jahren zuvor.

Mit ihrer ESM-Plattform verfügt Serviceware 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. Insbesondere bei großen Unternehmen und Konzernen mit vergleichsweise hohem digitalem Reifegrad und IT-Budgets im hohen zweistelligen bzw. dreistelligen Millionenbereich sind enorme Einsparpotenziale vorhanden, die mit Hilfe der ESM-Plattform von Serviceware transparent gemacht und realisiert werden können. Als Treiber des Unternehmenswachstums von Serviceware fungieren die Trends zu Digitalisierung und Kostentransparenz bei Serviceprozessen. Für das Geschäftsjahr 2021/2022 erwartet die Gesellschaft ein Umsatzwachstum von rund 10 Prozent und ein weiter verbessertes EBITDA.

1.2 Wesentliche Ereignisse im Serviceware-Konzern

Internationale Aktivitäten und Highlights aus Kundenprojekten: Serviceware konnte im Berichtszeitraum eine Vielzahl an Projekten mit Konzernen und Großunternehmen aus verschiedensten Branchen realisieren, unter anderem aus den Bereichen Finanzen und Rohstoffe.

Ein weltweit führender Mineralölkonzern aus Amerika entschied sich für den Einsatz des ESM-Plattform-Moduls Serviceware Financial. Bei der Ausschreibung konnte sich Serviceware gegen namhafte internationale Wettbewerber durchsetzen. Mit Serviceware Financial verfügt das Unternehmen über einen Single Point of Truth mit zahlreichen Tools für das End-to-End-IT-Finanzmanagement. Die Implementierung beim Kunden ist bereits gestartet und verläuft planmäßig.

Eine deutsche Direktbank hat im Unternehmen Serviceware Knowledge eingeführt. In Kombination mit dem AI-gesteuerten Serviceware Contact Deflection Widget werden Kunden auf der Website des Unternehmens sowie im Online-Banking-Support Lösungen für ihre Anfragen vorgeschlagen. In nur rund zwei Monaten wurden über die Kontaktformulare des Instituts mehr als 700.000 Lösungen für Kunden vorgeschlagen. Bei einer hohen Anzahl der Anfragen haben Kunden eine Antwort erhalten, die sie vertiefen wollten, und dabei potenziell hilfreiche Informationen gefunden.

Die Ausweitung der Zusammenarbeit mit einem der weltgrößten Baukonzerne im Bereich IT-Kostenmanagement zählt zu den weiteren Highlights im ersten Quartal. Das Modul Serviceware Financial, das bei dem Kunden schon seit mehreren Jahren in Nutzung ist, wurde um ergänzende Lösungen im Bereich Transfer Pricing erweitert.

Bei einem international führenden Konzern im Bereich Recycling wurde erfolgreich das Modul Serviceware Financial implementiert. Der Kunde verfügt nunmehr über ein standardisiertes Serviceware-Kostenmodell. Durch Standardisierung von Prozessen und Schnittstellen wurde die Kalkulationsgenauigkeit und -effizienz deutlich erhöht und Einsparungen durch stärkere Transparenz der Servicezusammensetzung und Verrechnungsschlüssel realisiert.

Erfolgreiche Neukundengewinnung und Cross-Selling-Erfolge: Im ersten Quartal hat Serviceware insgesamt 13 neue Kunden mit einem insgesamt deutlich überdurchschnittlichen Ordervolumen für die ESM-Plattform gewinnen können. Serviceware konnte darüber hinaus weitere Cross-Selling-Potenziale realisieren

Konzern-Zwischenbericht

und Synergien heben. Bei einer Vielzahl von Kunden werden mehrere Module aus der ESM-Plattform des Unternehmens eingesetzt. Besonders häufig wurden im ersten Quartal dabei die Module Service Processes und Serviceware Knowledge kombiniert und genutzt. Die Nachfrage nach Modulen zur Qualitätssteigerung ist deutlich gestiegen, nachdem zum Beginn der Corona-Pandemie vermehrt Module zur Effizienzsteigerung und Kostenoptimierung von Serviceprozessen nachgefragt wurden.

Serviceware-Portfolio – AI-basierter Solution Bot vorgestellt: Mit der einzigartigen, innovativen ESM-Plattform verfügt Serviceware über eine Plattform für alle Services. Die ESM-Plattform entwickelt sich mit wachsenden Anforderungen und hoher Innovationsgeschwindigkeit weiter und lässt sich auf individuelle Bedürfnisse anpassen. Durch die Integration von Künstlicher Intelligenz (Artificial Intelligence, AI) können Serviceprozesse noch schneller, effizienter und reibungsloser abgebildet werden. Weiter gestärkt wurde die ESM-Plattform durch einen Solution Bot, der kurz nach Ende der Berichtsperiode im März 2022 vorgestellt wurde. Mit der AI-gestützten Softwarelösung können Service-Provider die Customer Experience im Selfservice verbessern. Der Solution Bot prüft mit Hilfe von Intent Recognition bereits während der Eingabe Anfragen und bietet Antworten aus verschiedenen Quellen an, wodurch Serviceteams massiv entlastet werden. Serviceware ist hervorragend am Markt aufgestellt, um Kunden bei der Digitalisierung ihrer Serviceprozesse zu unterstützen und Marktanteile auszubauen.

Marktumfeld – Deutlicher Nachholbedarf bei Digitalisierung: In den vergangenen Jahren ist die Bereitschaft von Unternehmen deutlich gestiegen, in die Digitalisierung von Serviceprozessen zu investieren. Viele Unternehmen, gerade aus dem mittelständischen Bereich, stehen aber noch am Anfang ihres Investitionszyklus. Entsprechend groß sind die Wachstumschancen für die Softwarebranche allgemein und Unternehmen wie Serviceware. Bei der Anwendung digitaler Technologien ist Deutschland nur internationales Mittelmaß, wie die KfW in einer Studie zur Digitalisierung im internationalen Vergleich im Oktober 2021 feststellt. Die Investitionen in Informationstechnologien bezogen auf das Bruttoinlandsprodukt in Deutschland liegen demnach deutlich hinter jenen anderer großer, nach Wirtschaftskraft vergleichbarer Staaten zurück. Die jährlichen IT-Investitionen in Deutschland müssten auf das Doppelte bis Dreifache steigen – von zuletzt 49 Mrd. auf 100 bis 150 Mrd. Euro –, um mit Ländern wie Frankreich, Japan oder Großbritannien zumindest gleichzuziehen. Auch der deutsche Mittelstand gibt zu wenig für die Entwicklung und Anwendung digitaler Technologien aus, konstatiert die KfW. Um diese Entwicklung mitzugehen, müssen die Digitalisierungsausgaben im Mittelstand von 18 Mrd. Euro im Jahr 2019 auf 35 bis 50 Mrd. Euro pro Jahr zunehmen. Doch nicht nur in Deutschland hinken Unternehmen bei der Digitalisierung ihrer Serviceprozesse hinterher. Wie aus dem Global Customer Experience Benchmarking Report von NTT hervorgeht, gibt nur rund ein Drittel der Unternehmen in Europa (34,6 Prozent) an, dass ihre Datenanalyse- und Visualisierungssysteme im Kontext des digitalen Kundenservices den aktuellen und zukünftigen Anforderungen entsprechen. Das sind 26,3 Prozent weniger als im Rest der Welt.

Investor Relations – reges Investoreninteresse: Das Management von Serviceware hat in der Berichtsperiode zahlreiche Einzel- und Gruppengespräche mit bestehenden und potenziellen Investoren geführt, darunter ein stetig steigender Anteil an internationalen Investoren. In diesen Gesprächen informierte das Management über das Geschäftsmodell und die Strategie von Serviceware. Die Gesellschaft verzeichnete dabei reges Interesse der Investoren und konnte den Kreis potenzieller Investoren um neue Kontakte erweitern. Nachdem bedingt durch die Corona-Pandemie Investorengespräche und Kapitalmarktveranstaltungen in den vergangenen zwei Jahren virtuell oder telefonisch stattfanden, finden angesichts der zunehmenden Normalisierung der wirtschaftlichen Lage Events und Termine mit Kunden und Investoren wieder als Präsenzveranstaltungen statt. Unter anderem nahm Serviceware an der Call Center World in Berlin teil. Die Geschäfts- und Aktienentwicklung wird derzeit vom Research-Haus Quirin Bank gecovered. Die Analysten stufen die Serviceware-Aktie mit „Buy“ ein und sehen ein Kursziel von 33,00 Euro.

1.3 Geschäftsverlauf

1.3.1. Umsatzentwicklung

Der Umsatz von Serviceware ist in den ersten drei Monaten des Geschäftsjahres 2021/2022 im Vergleich zur Vorjahresperiode weiter gewachsen. Der Umsatz stieg um 8,6 Prozent auf 21,0 Mio. Euro. Das stärkste Wachstum kam abermals aus dem Bereich SaaS/Service mit einer Steigerung um 19,7 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 konnten im Berichtszeitraum leicht zulegen (+0,6 Prozent) und lagen bei 5,3 Mio. Euro. Die Wartungsumsätze gingen hingegen um 3,6 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-Geschäfte langfristig durch diese teilweise substituiert werden. Die Umsatzerlöse teilen sich wie folgt auf:

In TEUR	01. Dezember bis 28. Februar		Veränderung in %
	2021/2022	2020/2021	
Umsatz SaaS/Service	10.982	9.176	19,7
Umsatz Lizenzen	5.252	5.221	0,6
Umsatz Wartung	4.787	4.968	-3,6
Summe	21.021	19.365	8,6

1.3.2. Betriebsergebnis (EBITDA/EBIT)

Das Konzernergebnis vor Zinsen, Steuern und Abschreibungen (EBITDA) der ersten drei Monate des Geschäftsjahres 2021/2022 belief sich nach IFRS auf TEUR 11. Damit liegt das EBITDA um TEUR 793 unter dem Wert des Vorjahreszeitraums von TEUR 804. Ergebnisbelastend wirkte sich dabei insbesondere aus, dass getrieben durch ein dynamisches Infektionsgeschehen mit Inzidenzen auf Rekordniveau, der Krankenstand bei Serviceware erstmals in der Pandemie deutlich angestiegen ist und signifikant über dem langjährigen Mittel lag. Mit dem Trend in Richtung SaaS/Service-Geschäfte verbunden ist weiterhin, dass die mit der Gewinnung von SaaS-Geschäften zusammenhängenden indirekten Kosten teilweise vollständig in der aktuellen Berichtsperiode realisiert werden müssen, während die verbundenen Umsätze erst verzögert und über einen mehrjährigen Zeitraum erfasst werden. Besonders signifikant ist dieser Effekt bei Enterprise-Kunden und internationalen Projekten, von denen Serviceware im ersten Quartal des Geschäftsjahres 2021/2022 mehrere erfolgreich abschließen konnte.

Das Konzernergebnis vor Zinsen und Steuern (EBIT) lag im ersten Quartal bei TEUR -900 und damit um TEUR -921 unter dem Ergebnis der Vorjahresperiode von TEUR 21. Die Abschreibungen erhöhten sich im Vergleich zur Vorjahresperiode um TEUR 128. Davon entfallen TEUR 113 auf die Verkürzung der Abschreibungsdauer der in den Jahren 2018 und 2019 akquirierten Marken „SABIO“ und „cubus“. Die abzuschreibende Summe über den zukünftigen Zeitraum insgesamt erhöht sich dadurch nicht, jedoch führt die verkürzte Abschreibungsdauer zu höheren jährlichen Abschreibungsbeträgen in einem insgesamt kürzeren Zeitraum.

Zur Forcierung des Unternehmenswachstums hat Serviceware im Rahmen des Börsengang im Jahr 2018 das Programm für beschleunigtes Wachstum aufgelegt. Mit dem Halbjahresbericht des Geschäftsjahres 2017/2018 hat Serviceware neben den IFRS-Kennzahlen auch Bereinigungen bzw. bereinigte Ergebniskennzahlen (die keine IFRS-bezogenen Kennzahlen darstellen) in die Berichterstattung aufgenommen. Dies sollte dazu dienen, insbesondere in der Anlaufphase des Programms für beschleunigtes Wachstum eine erhöhte Transparenz und

Konzern-Zwischenbericht

ein vergleichbareres Bild der aufwandswirksamen Mittelverwendung in den einzelnen Perioden bereitzustellen und gleichzeitig die damit einhergehenden Ergebniseffekte auszuweisen. Den vertrieblichen Erfolgen von Serviceware im internationalen Umfeld und der fortgeschrittenen Integration der akquirierten Unternehmen entsprechend, sieht Serviceware die Anlaufphase des Programms als abgeschlossen an und beendet entsprechend die gesonderte Berichterstattung der bereinigten Ergebnisse.

1.3.3. Finanzergebnis

Das Finanzergebnis der ersten drei Monate des Geschäftsjahres 2021/2022 belief sich auf TEUR -29 und lag damit auf dem Niveau des Vorjahres von ebenfalls TEUR -29.

1.3.4. Ergebnis vor Steuern

Das Konzernergebnis vor Steuern lag bei TEUR -929 (Vj. TEUR -8), was einer Verminderung von TEUR 921 gegenüber dem Vorjahr entspricht.

1.3.5. Steueraufwand

Für die ersten drei Monate des Geschäftsjahres 2021/2022 ist eine Steuerbelastung von insgesamt TEUR 8 angefallen (Vj. TEUR 146).

1.3.6. Ergebnis nach Steuern

Das Konzernergebnis nach Steuern der ersten drei Monate des Geschäftsjahres 2021/2022 belief sich auf TEUR -936. Gegenüber dem Vorjahreszeitraum (TEUR -154) entspricht dies einem Minus von TEUR 783.

1.4 Bilanz zum 28. Februar 2022

In TEUR	28.02.2022	30.11.2021	Veränderung	%
Finanzmittelbestand	38.950	34.323	4.627	13,5
Eigenkapital	53.079	53.953	-874	-1,6
Fremdkapital	60.404	56.827	3.576	6,3
Bilanzsumme	113.483	110.780	2.703	2,4

Die liquiden Mittel von Serviceware haben sich zum 28. Februar 2022 gegenüber dem 30. November 2021 (TEUR 34.323) auf TEUR 38.950 gesteigert. Das Eigenkapital von TEUR 53.079 ist gegenüber dem Bilanzstichtag des Geschäftsjahres 2020/2021 (TEUR 53.953) um TEUR -874 bzw. -1,6 Prozent vermindert. Die Höhe des Fremdkapitals beträgt zum 28. Februar 2022 TEUR 60.404. Im Vergleich zum 30. November 2021 ist das eine Erhöhung um TEUR 3.576. 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 werden und sich im ersten Quartal entsprechend erhöhen. Daneben trägt der allgemeine Trend in Richtung SaaS/Service -Geschäfte zu dieser Entwicklung bei. 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 28. Februar 2022 bei TEUR 113.483 (30. November 2021: TEUR 110.780). Die Eigenkapitalquote lag am 28. Februar 2022 bei rd. 47 Prozent. Die Eigenkapitalquote hat sich gegenüber dem 30. November 2021 (rd. 49 Prozent) um ca. 2 Prozent vermindert. Die Verminderung ist im Wesentlichen durch den oben beschriebenen bilanzverlängernden Effekt der gesteigerten Vertragsverbindlichkeiten und das negative Periodenergebnis des ersten Quartals begründet.

1.5 Nachtragsbericht

Zum Zeitpunkt der Erstellung dieses Quartalsberichtes sind die Ansteckungsraten des Coronavirus (SARS-CoV-2) immer noch sehr hoch. Auch wenn mittlerweile Impfstoffe nicht nur verfügbar, sondern auch in hoher Anzahl teilweise mehrfach verabreicht wurden, kann die weitere Mutation des Virus negative Folgen auf die wirtschaftliche Entwicklung in den einzelnen Ländern haben. Viele internationale Lieferketten können zudem potenziell durch die aktuellen Lockdowns in wichtigen chinesischen Wirtschaftszentren betroffen sein. Daher kann zum jetzigen Zeitpunkt immer noch nicht ausgeschlossen werden, dass die schnelle Ausbreitung des Virus und seiner Mutationen dazu führen kann, dass die Finanz-, Ertrags- und Vermögenslage der Serviceware negativ beeinflusst werden kann.

Daneben herrscht über den weiteren Fortgang des Krieges in der Ukraine hohe Unsicherheit, insbesondere darüber, inwieweit der bewaffnete Konflikt regional begrenzt bleiben wird. Es ist möglich, dass sich aus den mit dem Konflikt verbundenen Sanktionen weitreichende Verwerfungen für die gesamte europäische bzw. deutsche Wirtschaft ergeben könnten. Auch in diesem Zusammenhang kann zum jetzigen Zeitpunkt noch nicht ausgeschlossen werden, dass die Finanz-, Ertrags- und Vermögenslage der Serviceware negativ beeinflusst werden kann.

1.6 Ausblick

Neben der anhaltenden Corona-Pandemie, die sich durch weitere Mutationen des Virus und einer Impfmüdigkeit weiter ausdehnen könnte, führen die steigende Inflation, unterbrochene Lieferketten und nicht zuletzt die unterschiedlichen Konfliktsituationen rund um den Globus zu einer wirtschaftlichen Instabilität, die das Wirtschaftswachstum in Deutschland und Europa als eine Region, deren Prosperität stark vom Außenhandel abhängt, bremsen könnte. Auch die zunehmend restriktivere Geld- und Fiskalpolitik könnte diesen Effekt verstärken.

Mit großer Sorge betrachtet Serviceware die aktuellen kriegerischen Auseinandersetzungen in der Ukraine. Neben den direkten wirtschaftlichen Effekten aus unterbrochenen Lieferketten und den bereits beschlossenen Sanktionen stehen weitere Sanktionsmaßnahmen insbesondere im Energiesektor im Raum, die das Potenzial haben, große wirtschaftliche Verwerfungen insbesondere in Europa herbeizuführen, die sich negativ auf die Finanz-, Ertrags- und Vermögenslage der Serviceware auswirken können. Als Folge können wir Prognosen zum Geschäftsverlauf im Jahr 2022 nur mit einer sehr hohen Unsicherheit treffen und wegen dieser derzeit unklaren Situation geht unsere Prognose für das aktuelle Geschäftsjahr mit einer hohen Varianz einher.

Trotz dieser teils immer noch 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 weiterhin signifikante Fortschritte im Marketing und in der Kundengewinnung machen werden und die Corona-Pandemie in der zweiten Jahreshälfte aufgrund einer höheren Immunisierung der Bevölkerung und zurückgehenden Mutationen des Coronavirus (SARS-CoV-2) an Relevanz verliert.

Sollte uns dies gelingen, erwarten wir für die folgenden Jahre eine weitere Dynamisierung unseres Umsatz- und Gewinnwachstums.

Auf der Ertragsseite erwarten wir für das aktuelle Geschäftsjahr, dass wir das positive EBITDA (IFRS) weiterhin moderat verbessern können. Die Verbesserung des EBIT wird gegenüber der EBITDA-Verbesserung geringer ausfallen, da mit einer Mehrbelastung in den Abschreibungen durch die Verkürzung der Abschreibungsdauer der in den Jahren 2018 und 2019 akquirierten Marken „SABIO“ und „cubus“ zu rechnen ist.

Konzern-Zwischenbericht

Idstein, den 29. April 2022

.....

Dirk K. Martin

.....

Harald Popp

.....

Dr. Alexander Becker

Konzern-Zwischenbericht

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.

Die ServiceWare Plattform besteht aus 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 Service Strategie 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 1.000 Kunden aus verschiedensten Branchen, darunter 17 DAX-Unternehmen sowie 5 der 7 größten deutschen Unternehmen. Der Hauptstandort des Unternehmens befindet sich in Idstein, Deutschland.

ServiceWare beschäftigt mehr als 500 Mitarbeiter an 14 internationalen Standorten.

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

Kontakt

ServiceWare SE
Telco Kreisel 1
65510 Idstein
Deutschland

serviceware@edicto.de
www.serviceware-se.com

Geschäftsführende Direktoren
Dirk K. Martin (CEO)
Harald Popp (CFO)
Dr. Alexander Becker (COO)

Verwaltungsrat
Christoph Debus (Vorsitzender)
Harald Popp
Ingo Bollhöfer

Sitz der Gesellschaft: Bad Camberg Registergericht Amtsgericht Limburg a.d. Lahn,
Registernummer: HRB 5894