

9-Monatsbericht 2021/2022

(01. Dezember 2021 bis 31. August 2022)

ServiceWare SE, Idstein



9-Monatsbericht zum 31. August 2022

1.1 Kennzahlen des Abschlusses zum 31. August 2022

In TEUR	01. Dezember bis 31. August		Veränderung	% ¹
	2021/2022	2020/2021		
Umsatzerlöse	61.791	60.982	810	1,3
davon SaaS/Service	35.232	29.460	5.772	19,6
EBITDA	-576	1.604	-2.180	>-100
EBIT	-3.451	-770	-2.681	>-100
Finanzergebnis	-84	-101	17	-16,8
Periodenergebnis vor Steuern	-3.536	-872	-2.664	>-100
Ertragssteuern	471	264	208	78,7
Periodenergebnis nach Steuern	-3.065	-608	-2.457	>-100

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

Die deutliche Eintrübung der weltweiten Konjunkturaussichten aufgrund des Krieges in der Ukraine, explosionsartig ansteigende Preise und umfassende Lieferengpässe in zahlreichen Branchen beeinflussen temporär auch die Geschäftsentwicklung von Serviceware. Dies zeigt sich teilweise in einer erhöhten Kundenzurückhaltung bei der Nachfrage nach Modulen der Serviceware-Plattform zur Steigerung der digitalen Servicequalität. Unverändert stark nachgefragt werden hingegen im aktuellen wirtschaftlichen Umfeld die Plattform-Module zur Optimierung von Servicekosten.

Die aktuelle makroökonomische Marktkonstellation sieht Serviceware als temporäre Schwächephase innerhalb des grundsätzlich intakten globalen Trends zur Digitalisierung, Effizienzsteigerung und Qualitätsverbesserung von Serviceprozessen. Entsprechend wurden auch in den bisherigen Quartalen des laufenden Geschäftsjahres vorlaufende Aufwendungen für den weiteren Ausbau der Marktstellung von Serviceware getätigt. Diese betrafen unter anderem die Arrondierung des Personalbestands. Serviceware verfügt hierbei zum Ende des dritten Quartals 2022 über eine tragfähige Basis, die es erlaubt, bei einer erneuten Beschleunigung des Wachstums nach dem Wegfall der konjunkturellen Bremsfaktoren umfangreiche Skaleneffekte bei der Ausweitung des Geschäfts zu realisieren. In sämtlichen anderen Bereichen ist das Vorgehen von Serviceware durch hohes Kostenbewusstsein geprägt, wobei stets mit Augenmaß darauf geachtet wird, dass durch Einsparungen Zukunftspotenziale nicht nachhaltig reduziert werden.

In den ersten neun Monaten des Geschäftsjahres 2021/2022 ist der Umsatz um 1,3 Prozent von 61,0 Mio. Euro auf 61,8 Mio. Euro gestiegen. Dies bedeutet eine deutliche Beruhigung im Jahresverlauf und vor allem im dritten Quartal. Weiterhin dynamisches Wachstum zeigte der Bereich SaaS/Service, der in den ersten neun Monaten des Geschäftsjahres einen Umsatz von 35,2 Mio. Euro erzielte und damit 19,6 Prozent mehr als im Vorjahreszeitraum (29,5 Mio. Euro). Umsätze mit SaaS/Service erreichten mit 57 Prozent der Gesamterlöse, nach 48,3 Prozent in der Vorjahresperiode, einen neuen Rekordwert. Damit hat Serviceware die Strategie, den Anteil wiederkehrender und gut planbarer Saas/Service-Umsätze auszubauen, auch im Berichtszeitraum erfolgreich umgesetzt. Die SaaS/Service-Umsätze im dritten Quartal erreichten mit 12,5 Mio. Euro den höchsten Stand der bisherigen Unternehmensgeschichte.

¹ Bei relativen Veränderungen von über 100 Prozent wird die Veränderung vereinfacht mit ">100" angegeben.

Konzern-Zwischenbericht

Im Gegensatz zur positiven Entwicklung bei den wiederkehrenden SaaS/Service-Umsätzen war im Lizenzgeschäft ein eher zurückhaltendes Agieren von Kunden zu verzeichnen. Die Umsätze lagen um 21,4 Prozent unter dem Vorjahreswert. Die Aufwandspositionen waren durch Kostendisziplin, aber auch durch die notwendigen Ausgaben für den Ausbau der Marktposition geprägt. Auch die Transformation des Geschäftsmodells von einmaligen Lizenzerlösen hin zu monatlich wiederkehrenden SaaS-Umsätzen war im Berichtszeitraum mit hohen Investitionen und vorlaufenden Aufwänden verbunden. Das EBITDA fiel entsprechend mit -0,6 Mio. Euro leicht negativ aus, während im Vorjahreszeitraum noch ein positives Ergebnis von 1,6 Mio. Euro erzielt wurde. Der Konzern verfügte zum 31.08.2022 über eine robuste Eigenkapitalquote von 46,2 Prozent, verglichen mit 48,7 Prozent zum Ende des vorangegangenen Geschäftsjahres.

Serviceware hat unbeeindruckt von der konjunkturellen Eintrübung den strategischen Expansionskurs weiter fortgesetzt. Die einzigartige ESM-Plattform wurde ausgebaut und durch Releases bei einzelnen Modulen weiterentwickelt. Verschiedene Zertifizierungen, die Serviceware im dritten Quartal erhalten hat, untermauern die Qualität und herausgehobene Marktstellung der Plattform. Auch die Zahl der Kunden, die Module der ESM-Plattform nutzen, konnte weiter gesteigert werden. Dabei gelingt es strategiekonform, Cross-Selling-Potenziale zu heben, sodass auch bei den gewonnenen Neukunden bereits mehr als die Hälfte mindestens zwei Module der Plattform nutzt. International sieht Serviceware als Ergebnis des unverändert hohen Aktivitätslevels eine steigende Anzahl von Anfragen potenzieller Kunden nach Testmöglichkeiten und es werden derzeit zahlreiche vorvertragliche Erprobungen durchgeführt.

Unverändert positiv schätzt Serviceware die mittel- und langfristigen Perspektiven des Unternehmens und seines Geschäftsmodells ein. Im aktuellen Geschäftsjahr wird der Umsatz trotz der konjunkturellen Eintrübung auf Vorjahresniveau erwartet und das EBITDA voraussichtlich zwischen -2,5 Mio. Euro und +0,5 Mio. Euro liegen. Die aktuell kontrahierten laufenden Einnahmen aus SaaS-Verträgen lassen eine signifikante Steigerung der wiederkehrenden Erlöse im nächsten Jahr erwarten und bilden damit eine tragfähige Basis für das kommende Jahr und darüber hinaus. Als Treiber für das künftige Wachstum sieht Serviceware den nachhaltigen Trend zur Digitalisierung, Effizienzsteigerung und Qualitätsverbesserung von Serviceprozessen, die im globalen Wettbewerbsumfeld zunehmend entscheidende Erfolgsfaktoren von Unternehmen darstellen. Das internationale Marktforschungs- und Analyseunternehmen Gartner Group erwartet vor diesem Hintergrund im in diesem Kontext besonders relevanten Marktsegment „IT Financial Management“ bis 2026 ein durchschnittliches jährliches Marktwachstum von 22,7 Prozent. Mit seiner einzigartigen ESM-Plattform, einem jahrzehntelang bewährten Geschäftsmodell und einem hervorragenden internationalen Team ist Serviceware bestens positioniert, um überproportional und langfristig an dem positiven Trend zu partizipieren und ihn mitzugestalten.

1.2 Wesentliche Ereignisse im Serviceware-Konzern

Neue Kunden und erfolgreiche Implementierungen

Serviceware hat in den ersten neun Monaten des Geschäftsjahres sein Kundenportfolio weiter ausgebaut und bei nationalen und internationalen Kunden zahlreiche Implementierungen von Modulen der ESM-Plattform erfolgreich umgesetzt. Mittlerweile setzen rd. 1.100 Kunden weltweit auf die Serviceware Plattform, um Serviceprozesse zu digitalisieren, qualitativ zu verbessern sowie effizient und kostengünstig zu managen.

In den ersten drei Quartalen konnte die Kundenzahl weiter um rd. 3,4 Prozent gesteigert werden. Auch im dritten Quartal konnte eine zweistellige Anzahl an Neukunden gewonnen werden. Die internationale Expansion von Serviceware ist dabei aktuell zudem geprägt von stetig intensivierten Vertriebsaktivitäten, aus denen auch eine steigende Zahl von Teststellungen oder noch konkreteren vorvertraglichen Erprobungen resultiert. Dieser Trend hat sich auch im dritten Quartal fortgesetzt.

Zu den Neukunden, die Serviceware im bisherigen Geschäftsjahr gewinnen konnte, zählen unter anderem eine deutsche Großbank, ein österreichischer Technologiekonzern und ein weltweit tätiger Mineralölkonzern mit Sitz in Amerika. Bei letzterem mit mehreren zehntausend Mitarbeitern wurde inzwischen im Rahmen eines

Konzern-Zwischenbericht

SaaS-Vertrags erfolgreich mit der Implementierung des Softwaremoduls Serviceware Financial begonnen. Dabei ersetzt das Modul vor allem bisherige stark manuell geprägte Prozesse des IT-Kostenmanagements. Mit Serviceware Financial verfügt der Mineralölkonzern nunmehr über einen Single Point of Truth. Die Softwarelösung identifiziert im Unternehmen transparent Kostentreiber und zeigt Einsparmöglichkeiten auf. Durch die Reduzierung von Prozessen wird zudem eine signifikante Zeitersparnis möglich. Die Zusammenarbeit mit dem globalen Mineralölkonzern verdeutlicht exemplarisch die Digitalisierung des Vertriebs, die Serviceware während der Covid-19-Pandemie weiter forciert hat; Die Anbahnung der Geschäftsbeziehung und die ersten Umsetzungsschritte erfolgten Anfang 2022 komplett digital, erst im dritten Quartal fand nun ein Vor-Ort-Besuch des Projektteams statt. Die Einführung von Serviceware Financial beim Kunden schreitet erfolgreich voran.

Das Go-Live der Serviceware ESM-Plattform mit zunächst zwei Modulen wurde im dritten Quartal erfolgreich bei einem Gesundheitsdienstleister aus dem europäischen Ausland realisiert. Bei dem Kunden lösten die Module Serviceware Processes und Serviceware Knowledge die bisher genutzten Lösungen eines Wettbewerbers ab. Nach der erfolgreichen Einführung im IT-Service-Management ist in einem nächsten Schritt auch die Implementierung von IT-Service-Prozessen im IT-Security-Umfeld geplant.

Ebenfalls eine erfolgreiche Produkteinführung konnte Serviceware bei einer renommierten deutschen Krankenversicherung umsetzen. Der Kunde greift nunmehr zunächst im Bereich Firmenkunden auf Serviceware Knowledge, Serviceware Messaging und den auf künstlicher Intelligenz basierenden Chatbot von Serviceware zurück. Dieser beantwortet bereits jetzt vollautomatisch und stetig selbstlernend einen großen Teil der Fragen von Kunden zu Versicherungsbedingungen. Die Kombination der verschiedenen Serviceware-Module sichert zudem einen nahtlosen und fehlerfreien Übergang des Dialogs mit dem Kunden zwischen dem Chatbot und menschlichen Serviceagenten. Die Grundlage bildet dabei das mittels Serviceware Knowledge gesammelte und verwaltete Wissen des Versicherungskonzerns. Durch den Einsatz künstlicher Intelligenz kann Serviceware eine überlegene Lösung anbieten, die durch die Interaktion mit menschlichen Mitarbeitern kontinuierlich besser wird, sodass mit dem Kunden eine Automatisierungsrate der Fragenbeantwortung von mehr als 80 Prozent angestrebt wird. Der Einsatz der Serviceware-Module ist perspektivisch auch in weiteren Bereichen des Versicherungskunden geplant.

Ausbau der Plattform und Zertifizierungen

Die kontinuierliche Weiterentwicklung der einzigartigen ESM-Plattform und der einzelnen Module sind Teil der Serviceware-Expansionsstrategie. Im dritten Quartal des Geschäftsjahres standen bei Serviceware Financial, Serviceware Processes und Serviceware Resources jeweils Releases an und die neuen Versionen wurden erfolgreich eingeführt und in die Plattform integriert.

Mit Serviceware Financial 6.2 wurde eine weiter verbesserte Version der Technology Business Management- / IT Financial Management-Lösung vorgestellt. Die neue Version punktet unter anderem mit einer noch engeren Verzahnung zwischen Leistungs- und Finanzinformationen. Zudem bietet Serviceware damit den Kunden nun ein erweitertes standardmäßiges Kostenmodell an, das es ihnen ermöglicht, ihr individuelles Geschäfts- und Servicemodell noch besser abzubilden. Damit kann auf automatisierter Basis die Transparenz der Servicekosten erhöht und gleichzeitig die Möglichkeit zur Kostensenkung nochmals verbessert werden.

Einen wichtigen Meilenstein stellt auch das Release Serviceware Processes 7 dar, das seit August 2022 ausgeliefert wird. Damit ist es für Kunden noch einfacher möglich, verschiedenen Serviceteams jeweils auf ihre Bedürfnisse und Datenschutzanforderungen zugeschnittene Fallinstanzberechtigungen zuzuweisen. Dabei können dieselben Ticketarten und Prozesse der Plattform genutzt werden. Mit Serviceware Processes 7 kann die Einführung der Plattform über mehrere Servicebereiche ganz erheblich beschleunigt werden. Das zentrale Service-Portfolio kann dabei direkt über den „Processes Web Client“ aufgerufen werden, wie dies auch bereits beim „Financial Web Client“ bei Serviceware Financial der Fall ist.

Konzern-Zwischenbericht

Bereits Anfang Juni 2022 ging Serviceware Resources 8.1 an den Start. Mit der aktuellen Version des Softwaremoduls ist es für Kunden noch einfacher, bei der automatisierten Planung und Optimierung von Serviceterminen und -routen Kapazitätsspitzen, verlangsamte Reaktionszeiten und Stabilitätsprobleme zu vermeiden.

Qualität und Leistungsfähigkeit der Serviceware ESM-Plattform und ihrer Module manifestieren sich nicht nur in der Nachfrage von Kunden, sondern auch in Einschätzungen von Marktanalysten und entsprechenden Zertifizierungen.

Im dritten Quartal des Geschäftsjahres wurde die Serviceware Plattform für ITIL4 (IT Infrastructure Library) zertifiziert. ITIL ist das weltweit bekannteste Best Practice Framework für IT Service Management. Es liefert einen Rahmen, der es Unternehmen ermöglichen soll, eine IT-Umgebung aufzubauen, die auf Wachstum, Skalierung und Veränderung ausgerichtet ist. Sieben verschiedene Prozesse von Serviceware wurden offiziell durch die Organisation Pink Elephant für ITIL4 zertifiziert. Als einzige weltweit wurde die Serviceware ESM-Plattform dabei bisher auch im Bereich Service Financial Management für ITIL4 zertifiziert.

Das internationale Marktforschungs- und Analyseunternehmen Gartner Group hat in einem aktuellen Report aus September 2022, der den globalen Markt für IT Financial Management-(ITFM) Lösungen untersucht, Serviceware einmal mehr als „established ITFMTool“ eingeschätzt. Dies unterstreicht den Anspruch von Serviceware als ein weltweit führender Anbieter.

Investor Relations: Analysten sehen mehr als Verdoppelungspotenzial bei der Aktie

Auch und gerade im aktuell unsicheren makroökonomischen Umfeld hat sich das Management von Serviceware intensiv mit bestehenden und potenziellen nationalen sowie internationalen Investoren ausgetauscht. In Einzel- und Gruppenmeetings wurden die Perspektiven des Unternehmens, seine Wachstumsstrategie und die aktuelle Situation erläutert. Umfassende Informationen zum Unternehmen, den Produkten und der Serviceware-Aktie stehen im Internet unter www.serviceware-se.com in drei Sprachen bereit. In der Investor Relations-Sektion finden sich zudem die Finanzberichte von Serviceware sowie Ad hoc-Mitteilungen und Unternehmensmeldungen etc. Aktuell covern die Analysten der Montega AG und der Quirin Privatbank AG die Aktie von Serviceware (ISIN: DE000A2G8X31). In aktuellen Studien von Ende September (Montega) und Anfang Oktober (Quirin) sehen die Analysten den fairen Wert der Aktie bei 18,00 Euro (Montega) bzw. 18,50 Euro (Quirin). Auf Basis des Kursniveaus um 6,80 Euro (Stand 25.10.2022) bedeutet dies ein Kurspotenzial für die Serviceware-Aktie von rd. 165 Prozent beziehungsweise 172 Prozent.

1.3 Geschäftsverlauf

1.3.1. Umsatzentwicklung

In den ersten neun Monaten des Geschäftsjahres 2021/2022 ist der Umsatz von Serviceware im Vergleich zur Vorjahresperiode leicht um 1,3 Prozent auf 61,8 Mio. Euro gestiegen. Während es im Bereich der (einmaligen) Lizenzumsätze einen Umsatzrückgang von 21,4 Prozent zu verzeichnen gab, konnten die Umsätze im strategisch wichtigen Bereich der SaaS/Service-Umsätze um 19,6 Prozent gesteigert werden. 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 Wartungsumsätze gingen um 9,5 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:

Konzern-Zwischenbericht

In TEUR	01. Dezember bis 31. August		Veränderung in %
	2021/2022	2020/2021	
Umsatz SaaS/Service	35.232	29.460	19,6
Umsatz Lizenzen	12.954	16.489	-21,4
Umsatz Wartung	13.605	15.033	-9,5
Summe	61.791	60.982	1,3

1.3.2. Betriebsergebnis (EBITDA/EBIT)

Das Konzernergebnis vor Zinsen, Steuern und Abschreibungen (EBITDA) der ersten neun Monate des Geschäftsjahres 2021/2022 belief sich nach IFRS auf TEUR -576. Damit liegt das EBITDA um TEUR 2.180 unter dem Wert des Vorjahreszeitraums von TEUR 1.604. Hohe Vorlaufkosten für den Ausbau des Geschäftsbereichs SaaS/Service sowie Kosten für die Ausrichtung auf strategisches Neukundengeschäft wirkten ergebnisbelastend. Mit dem Trend in Richtung SaaS/Service-Geschäften ist weiterhin verbunden, dass die Umsätze erst verzögert und über einen mehrjährigen Zeitraum erfasst werden, während insbesondere die Vertriebsaufwände für die Identifikation und Bearbeitung von Leads vollständig in der aktuellen Berichtsperiode realisiert werden. Besonders signifikant ist dieser Effekt bei Enterprise-Kunden und internationalen Projekten, von denen Serviceware im laufenden Geschäftsjahr mehrere erfolgreich abschließen konnte.

Das Konzernergebnis vor Zinsen und Steuern (EBIT) lag in den ersten neun Monaten des Geschäftsjahres bei TEUR -3.451 und damit um TEUR 2.681 unter dem Ergebnis der Vorjahresperiode von TEUR -770. Die Abschreibungen erhöhten sich im Vergleich zur Vorjahresperiode um TEUR 502. Davon entfallen TEUR 339 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.

1.3.3. Finanzergebnis und Ergebnis vor Steuern

Das Finanzergebnis der ersten neun Monate des Geschäftsjahres 2021/2022 belief sich auf TEUR -84 und hat sich gegenüber dem Vorjahreszeitraum (TEUR -102) um TEUR 17 verbessert.

Das Periodenergebnis vor Steuern (EBT) lag bei TEUR -3.536 (Vj. TEUR -872), was einer Verminderung von TEUR 2.664 gegenüber dem Vorjahr entspricht.

1.3.4. Steueraufwand und Ergebnis nach Steuern

Für die ersten neun Monate des Geschäftsjahres 2021/2022 ist ein Steuerertrag von insgesamt TEUR 471 angefallen (Vj. TEUR 264). Das Konzernergebnis nach Steuern belief sich auf TEUR -3.065. Gegenüber dem Vorjahreszeitraum (TEUR -608) ist das Ergebnis damit um TEUR 2.457 vermindert.

1.4 Bilanz zum 31. August 2022

In TEUR	31.08.2022	30.11.2021	Ver.	%
Finanzmittelbestand	27.704	34.323	-6.618	-19,3
Eigenkapital	50.875	53.953	-3.077	-5,7
Fremdkapital	59.146	56.827	2.319	4,1
Bilanzsumme	110.022	110.780	-759	-0,7

Konzern-Zwischenbericht

Die liquiden Mittel von Serveware haben sich zum 31. August 2022 gegenüber dem Stand vom 30. November 2021 um TEUR 6.618 (-19,3 Prozent) auf TEUR 27.704 reduziert. Hierbei entfallen TEUR 5.824 auf den Erwerb von finanziellen Vermögenswerten, die bilanziell in den langfristigen Vermögenswerten erfasst werden. Daneben wurden die langfristigen Finanzverbindlichkeiten planmäßig um TEUR 938 getilgt.

Das Eigenkapital von TEUR 50.875 ist gegenüber dem Bilanzstichtag des Geschäftsjahres 2020/2021 (TEUR 53.953) um TEUR -3.077 bzw. -5,7 Prozent vermindert. Die Höhe des Fremdkapitals beträgt zum 31. August 2022 TEUR 59.146. Im Vergleich zum 30. November 2021 ist das eine Erhöhung um TEUR 2.319. Wesentlicher Treiber für die 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. Letztere haben sich im ersten Halbjahr entsprechend erhöht. 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 Serveware dar. Die Finanzverbindlichkeiten der Serveware wurden durch planmäßige Tilgungen weiter reduziert.

Die Bilanzsumme lag am 31. August 2022 bei TEUR 110.022 (30. November 2021: TEUR 110.780). Die Eigenkapitalquote lag damit bei 46,2 Prozent. Die Eigenkapitalquote hat sich gegenüber dem 30. November 2021 (48,7 Prozent) um 2,5 Prozentpunkte vermindert. Die Verminderung ist im Wesentlichen durch das negative Periodenergebnis begründet.

1.5 Nachtragsbericht

Nach dem Bilanzstichtag sind keine weiteren Ereignisse aufgetreten, die wesentliche Auswirkungen auf die Vermögens-, Finanz- und Ertragslage der Serveware haben. Die Unsicherheiten, die sich im Zusammenhang mit der Corona-Pandemie und dem Krieg in der Ukraine ergeben, bestehen fort und sind unter den Chancen und Risiken im Geschäftsbericht 2020/2021 unter Kapitel 2, Seite 43 ff erörtert. Dazu gehören beispielsweise globale Risiken wie die Folgen des aktuellen Kriegs in der Ukraine für die wirtschaftliche Stabilität in Europa und dessen Auswirkungen auf die Versorgung mit fossilen Energieträgern. Daneben sind die immer noch vorhandenen Risiken in Zusammenhang mit der Verbreitung des Coronavirus und seiner möglichen weiteren Mutationen zu nennen, sowie aus verschiedenen Gründen abgebrochene oder gestörte Lieferketten und zunehmende Preissteigerungen in allen Bereichen.

1.6 Ausblick

Die gesamtwirtschaftliche Entwicklung ist weiterhin von einer hohen Unsicherheit geprägt, die eine verlässliche Prognose erschwert. Auf der einen Seite scheint die Corona-Pandemie in den westlichen Industrieländern bereits im Übergang zur Endemie zu sein. Trotz teilweise sehr dynamischem Infektionsgeschehen ist durch mehrheitlich milde Verläufe die Belastung des Gesundheitssystems aktuell verhältnismäßig gering und die Restriktionen sind nahezu aufgehoben. Auf der anderen Seite wird in anderen Weltregionen, wie etwa in China, auf lokale Ausbrüche weiterhin mit hochrestriktiven Maßnahmen reagiert, die über die verflochtenen Lieferketten Auswirkungen rund um den Globus entfalten können. Der Krieg in der Ukraine dauert derweil unvermindert an, ein Ende ist aktuell nicht absehbar und mit weiteren Sanktionen und Gegensanktionen ist zu rechnen. Durch die Anschläge auf die Gaspipeline Nord Stream im September 2022 erscheint es äußerst unwahrscheinlich, dass die bereits zuvor eingestellten Gaslieferungen wieder aufgenommen werden können. Die hohe Inflation ist darüber hinaus ein weiterer Unsicherheitsfaktor für die Wirtschaftsentwicklung.

Konzern-Zwischenbericht

Die zunehmende Eintrübung der gesamtwirtschaftlichen Lage spiegelt sich auch im aktuellen Ausblick des IFO-Instituts wider, das in seiner Herbstprognose ein Wachstum des deutschen Bruttoinlandsprodukts von nur noch 1,6 Prozent prognostiziert.² Für die beiden Quartale des Winterhalbjahres wird dabei mit einem Rückgang von 0,2 Prozent bzw. 0,4 Prozent gerechnet, was gleichbedeutend mit einer Rezession ist. Die Eintrübung der wirtschaftlichen Lage in Deutschland sowie weiteren Ländermärkten einhergehend mit einer hohen Inflationsrate sind der Grund dafür, dass Serviceware seine Prognose für das Geschäftsjahr 2021/2022 am 22. September 2022 angepasst hat.

Viele Unternehmen halten sich derzeit mit Investitionen zurück beziehungsweise haben Investitionsentscheidungen verschoben. Aufgrund dessen geht Serviceware nunmehr von einem Umsatz auf Vorjahresniveau und einem EBITDA, das von hohen Investitionen in die Transformation des Geschäftsmodells von Serviceware – von einmaligen Lizenzabrechnungen zu einem SaaS-Geschäftsmodell mit monatlich wiederkehrenden Erlösen – geprägt ist, zwischen -2,5 Mio. Euro und +0,5 Mio. Euro aus. Bislang wurde ein Umsatzanstieg von rund 10 Prozent sowie ein weiter verbessertes EBITDA erwartet.

Idstein, den 28. Oktober 2022

.....
Dirk K. Martin

.....
Harald Popp

.....
Dr. Alexander Becker

² Gemäß Internet-Veröffentlichung vom 12. September 2022 unter:
<https://www.ifo.de/fakten/2022-09-12/ifo-konjunkturprognose-herbst-2022-inflation-wuergt-privaten-konsum-ab-deutsche>

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: Idstein, Amtsgericht Wiesbaden,
Registernummer: HRB 33658