

9-Monatsbericht 2021

(01. Dezember 2020 bis 31. August 2021)

SERVICEWARE SE, Bad Camberg

9-Monatsbericht zum 31. August 2021

1.1 Kennzahlen des Abschlusses zum 31. August 2021

In TEUR	01. Dezember bis		Ver.	in %
	2020/2021	2019/2020		
Umsatzerlöse	60.982	52.715	8.267	15,7
davon SaaS/Service	29.460	22.414	7.045	31,4
EBITDA	1.604	1.086	518	47,7
Bereinigtes EBITDA*	3.801	4.465	-664	-14,9
EBIT	-770	-1.249	479	38,3
Bereinigtes EBIT*	1.878	2.540	-661	-26,0
Finanzergebnis	-101	-143	42	29,1
Periodenergebnis vor Steuern	-872	-1.392	520	37,4
Bereinigtes Ergebnis vor Steuern*	1.777	2.397	-619	-25,8
Ertragssteuern	264	509	-246	-48,3
Periodenergebnis nach Steuern	-608	-882	274	31,1
Bereinigtes Ergebnis nach Steuern*	1.269	1.803	-533	-29,6

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

* 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.

Die Serviceware SE hat in den ersten neun Monaten des Geschäftsjahres 2020/2021 ein weiterhin dynamisches Umsatzwachstum verzeichnet und ihr Betriebsergebnis vor planmäßigen Abschreibungen und Wertminderungen (EBITDA) deutlich gesteigert. Das EBITDA verbesserte sich in der Berichtsperiode um 47,7 Prozent auf 1,6 Mio. Euro. Der Konzernumsatz stieg um 15,7 Prozent auf 61,0 Mio. Euro. Im Bereich SaaS/Service erhöhte sich der Umsatz deutlich überproportional um 31,4 Prozent auf 29,5 Mio. Euro. In den ersten neun Monaten lag der Anteil der SaaS/Service-Umsätze am Gesamtumsatz bei 48,3 Prozent nach 42,5 Prozent im Vorjahreszeitraum. Der weitere Ausbau des Geschäftsbereichs SaaS/Service gehört zu einem der Schwerpunkte von Serviceware. Die Gesellschaft verfügt hier über hohe Wachstumspotenziale, die mit einer Verschiebung von einmaligen Lizenzabrechnungen zu monatlich wiederkehrenden Erlösen einhergehen. Ebenfalls sehr positiv haben sich die Erlöse aus Lizenzen entwickelt, die um 16,9 Prozent auf 16,5 Mio. Euro stiegen. Es ist Serviceware somit trotz weiterhin bestehender Unsicherheiten und einer zeitweiligen Verschärfung geltender Corona-Beschränkungen gelungen, ihren Wachstumskurs erfolgreich fortzusetzen und sich beim Umsatzwachstum wieder dem Vorkrisenniveau zu nähern.

In der Berichtsperiode konnten wichtige strategische Ziele für das langfristige Wachstum der Gesellschaft erreicht werden und sowohl bei bestehenden Kunden als auch bei Neukunden weitere Cross-Selling-Potenziale und Synergieeffekte gehoben werden. Eine Vielzahl an Kunden hat sich für mehrere Module aus der einzigartigen ESM-Plattform von Serviceware entschieden. Dabei werden insbesondere die Module Serviceware Financial und Serviceware Performance, die Module zum Management von IT- und Shared Services, miteinander kombiniert und genutzt. Zudem verzeichnete Serviceware eine deutlich anziehende Nachfrage nach Modulen

zur Qualitätsoptimierung von Prozessen, nachdem die Nachfrage nach Modulen zur Kostenanalyse von Serviceprozessen und zur Unternehmensplanung und -steuerung zuvor, getrieben durch die Corona-Pandemie, deutlich überproportional zugelegt hatte.

Neben der erfolgreichen Gewinnung von Konzernen und Großunternehmen als Neukunden wurde die einzigartige ESM-Plattform weiter gestärkt, mit der die Gesellschaft über eine Plattform für alle Services verfügt. Diese wurde um Serviceware Processes 7.0 und Serviceware Financial 6.0 ergänzt. Während Serviceware mit dem Release von Serviceware Financial 6.0, der neuen Version des Moduls für das Financial Management von IT und Shared Services, die Automatisierung von Finanzprozessen weiter vorantreibt, wird mit Serviceware Processes 7.0 die durch Künstliche Intelligenz getriebene digitale Transformation des unternehmensweiten Service Managements beschleunigt.

Serviceware sieht sich hiermit für langfristiges Wachstum sehr gut aufgestellt. Treiber des Unternehmenswachstums sind der Trend zur Digitalisierung und Kostentransparenz bei Serviceprozessen. Für das Geschäftsjahr 2020/2021 bestätigt Serviceware nach der guten Geschäftsentwicklung der ersten drei Quartale die Prognose für das Gesamtjahr, die von einem Umsatzwachstum von rund 10 Prozent und einem weiter verbesserten EBITDA ausgeht.

1.2 Wesentliche Ereignisse im Serviceware-Konzern

Internationale Aktivitäten und Highlights aus Kundenprojekten: In den ersten drei Quartalen konnte Serviceware eine Vielzahl von Kundenprojekten im europäischen Raum und weiteren geografischen Regionen weltweit gewinnen. Darunter eine zunehmende Anzahl an Projekten mit Großunternehmen und Konzernen aus unterschiedlichsten Branchen wie Logistik, Einzelhandel oder Automotive. Ein führender europäischer Fertighaushersteller hat sich für den Einsatz der Serviceware Plattform mit den Modulen Serviceware Processes und Serviceware Resources entschieden. Die Module überzeugten das Unternehmen insbesondere aufgrund der zahlreichen Funktionen zur transparenten und effizienten Abbildung von unternehmensweiten Prozessen und den umfangreichen Ergänzungs- und Kombinationsmöglichkeiten mit der ESM-Plattform. Serviceware Processes und Serviceware Resources unterstützten den Kunden bei der Digitalisierung seines Kundenservices.

Ein großer deutscher Fachverlag entschied sich für das Modul Serviceware Knowledge. Die Softwarelösung wurde innerhalb weniger Wochen im Unternehmen implementiert und mit dem Backend des Verlags synchronisiert und verzahnt. Über 500 Agenten im Endkunden-Service verfügen mit Serviceware Knowledge über eine einheitliche Wissensdatenbank, mit der Anfragen konsistent in Echtzeit über sämtliche Kontaktkanäle beantwortet werden können.

Nachdem die 1.500 Mitarbeiter einer großen deutschen Direktbank, die sich ebenfalls für Serviceware Knowledge entschieden hatte, bereits auf das Modul zugreifen konnten, wurde in einem nächsten Schritt Serviceware Knowledge auch für alle Kunden der Bank auf der Website des Unternehmens zur Verfügung gestellt. Über ein intuitives Self-Service-Portal können Kunden auf der Website des Finanzinstituts rund um die Uhr Antworten und Lösungen zu häufig gestellten Fragen finden.

Ein internationales Großhandelsunternehmen setzt bei der Neustrukturierung der Unternehmens-IT auf Serviceware Financial. Das Modul hilft dem Kunden mit intelligenten Analysetools bei der Identifizierung von Kostentreibern. Nach der Konzeptionsphase hat nun die schrittweise Umsetzung begonnen. Serviceware Financial ermöglicht volle Kostentransparenz bei der Budgetierung und Kostenanalyse von Serviceprozessen und hilft, Kosten signifikant zu senken.

Weitere Neukundengewinnung: Serviceware war bei der Gewinnung neuer Kunden weiter erfolgreich. Im Berichtszeitraum konnte die Gesellschaft insgesamt 63 neue Kunden für die ESM-Plattform gewinnen, davon

10 im dritten Quartal. Es ist Serviceware strategiekonform gelungen, weitere Cross-Selling-Potenziale zu realisieren und Synergieeffekte zu heben. Erfolgreich war Serviceware zudem auch bei der Gewinnung von Projekten mit Konzernen und Großunternehmen. Deutlich gestiegen ist die Nachfrage nach Modulen zur Qualitätssteigerung, nachdem zum Beginn der Corona-Pandemie vermehrt Module zur Effizienzsteigerung und Kostenoptimierung von Serviceprozessen nachgefragt wurden. So stieg beispielsweise die durchschnittliche Deal Size von Serviceware Processes in den ersten neun Monaten im Vergleich zum Geschäftsjahr 2019/2020 um 67 Prozent und bei Serviceware Knowledge um rund ein Viertel.

Serviceware-Portfolio: Serviceware bietet Kunden mit der einzigartigen, innovativen ESM-Plattform eine zukunftsorientierte Plattform, die sich mit wachsenden Anforderungen und hoher Innovationsgeschwindigkeit weiterentwickelt und auf individuelle Bedürfnisse anpassen lässt. Serviceware verfügt mit der ESM-Plattform über ein starkes Angebot für alle Services und ist hervorragend am Markt positioniert, um Kunden bei der Digitalisierung ihrer Serviceprozesse zu unterstützen und Marktanteile auszubauen.

Die ESM-Plattform von Serviceware wurde im Berichtszeitraum weiter verstärkt. Mit dem Release von Serviceware Financial 6.0 hat Serviceware die neue Version des Moduls für das Financial Management von IT und Shared Services auf den Markt gebracht und ihre gute Marktstellung im Bereich Financial Management weiter ausgebaut. Serviceware treibt mit dem Release von Serviceware Financial 6.0 die Automatisierung von Finanzprozessen weiter voran. Die Softwarelösung lässt sich nahtlos in bestehende Prozesse und Systeme integrieren und wurde um zahlreiche neue Features erweitert. So können beispielsweise Mitarbeiter mit Hilfe von Workstreams sich wiederholende und arbeitsaufwendige Arbeitsabläufe automatisieren, wodurch eine stets korrekte Ausführung und Abarbeitung von Prozessen gewährleistet wird.

Zudem beschleunigt Serviceware mit dem Release von Serviceware Processes 7.0 die durch Künstliche Intelligenz (KI) getriebene digitale Transformation des unternehmensweiten Service Managements. Serviceware Processes 7.0 verfügt über neue KI-basierte Lösungen für Service-Center, mit denen die Produktivität im Service Management erhöht wird und sämtliche Service-Prozesse deutlich beschleunigt werden. Serviceware Processes 7.0 macht die automatische Klassifizierung von Service-Anfragen möglich und stellt durch die Nutzung unstrukturierter Daten schnell Antworten bereit. Die Qualität in der Bearbeitung von Serviceanfragen lässt sich so steigern und die Reaktionszeit in der Beantwortung von Anfragen senken. Darüber hinaus wurde die Messaging- und Chatlösung von smoope in Serviceware Processes 7.0 integriert. Sie lässt sich nahtlos in Apps und bestehende Websites integrieren und ermöglicht Nutzern die kontextbezogene Kontaktaufnahme mit Serviceorganisationen. Im Zusammenspiel mit dem Release von Serviceware Financial 6.0 stärkt Serviceware so seine Position als führende Plattform für integriertes Enterprise Service Management.

Künstliche Intelligenz: Bei Serviceware kommt Künstliche Intelligenz in immer mehr Anwendungen zum Einsatz. Serviceware arbeitet im Bereich der KI eng mit der TU Darmstadt zusammen. Aus dieser Zusammenarbeit gingen bereits der „Solution Assistant“, eine KI-basierte Erweiterung für Serviceware Knowledge, sowie der „Content Creation Assistant“ und der „Classification Assistant“, beides Erweiterungen von Serviceware Processes, hervor. Durch diese gezielte Anwendung von Forschungsergebnissen wird die ESM-Plattform funktional erweitert. Dank der Integration von Künstlicher Intelligenz wird Kunden mit der ESM-Plattform ein bis dato unerreichter Automatisierungsgrad bei der Digitalisierung von Serviceprozessen ermöglicht.

Marke, Markenauftritt und Marketing: Die hervorragende Marktstellung von Serviceware wurde erneut von unabhängigen Analysten bestätigt. In der Studie „Vendor Selection Matrix Technology Cost & Resource Optimization – Top Global Vendors 2020“ des Forschungs- und Beratungsunternehmens Research in Action (RIA) erreichte Serviceware im Bereich Technology Cost and Resource Management den ersten Platz. Zudem 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. Spitzenplätze erreichte die Gesellschaft unter anderem im Weiterempfehlungs-Index und bei der Kundenzufriedenheit.

Ferner erreichte Serviceware Performance im BARC Planning Survey außerordentliche Bewertungen mit 30 Spitzenplätzen und 39 führenden Positionen in vier Peer-Groups. Dabei wurde Serviceware Performance zum zweiten Mal als die führende Plattform für Planung, Analyse und Berichtswesen bewertet.

Nachdem bedingt durch die Corona-Pandemie Gespräche mit bestehenden und potenziellen Investoren sowie Kapitalmarkt-Veranstaltungen zum größten Teil virtuell oder telefonisch stattfanden, finden angesichts der fortschreitenden Impfsituation in Deutschland und einer zunehmenden Normalisierung der wirtschaftlichen Lage vermehrt Events wieder als Präsenzveranstaltungen statt.

Investor Relations: Das Management von Serviceware hat in der Berichtsperiode mit bestehenden und potenziellen Investoren, darunter ein stetig steigender Anteil an internationalen Investoren, zahlreiche Gespräche geführt. In diesen Gesprächen informierte das Management über die aktuelle Strategie sowie das Geschäftsmodell der Gesellschaft. Dabei verzeichnete das Management reges Interesse seitens der Investoren und konnte den Kreis potenzieller Investoren um neue Kontakte erweitern. Aktuell wird die Serviceware-Aktie von den Research-Häusern Commerzbank und Quirin Bank gecovert. Beide Institute stufen die Serviceware-Aktie derzeit mit „Buy“ ein.

1.3 Geschäftsverlauf

1.3.1. Umsatzentwicklung

Der Umsatz von Serviceware konnte in den ersten neun Monaten des Geschäftsjahres 2020/2021 im Vergleich zum Vorjahreszeitraum erneut gesteigert werden. Der Umsatz stieg um 15,7 Prozent auf 61,0 Mio. Euro. Das stärkste Wachstum verzeichnete dabei der Bereich SaaS/Service mit einem Anstieg um 31,4 Prozent. Damit machen SaaS/Service-Umsätze mittlerweile rund 48 Prozent des Gesamtumsatzes von Serviceware aus. Damit einher geht die Verschiebung von Umsatz-Realisierungen von einmalig hohen Lizenzberechnungen zu monatlich wiederkehrenden Abonnement-Gebühren (Subscription-Fees). Die Umsätze aus Lizenzen entwickelten sich im Berichtszeitraum ebenfalls positiv (+16,9 Prozent) und lagen bei 16,5 Mio. Euro. Die Wartungsumsätze gingen hingegen um 7,2 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		Abw.
	2020/2021	2019/2020	
	31. August		
Umsatz SaaS/Service	29.460	22.414	31,4 %
Umsatz Lizenzen	16.489	14.100	16,9 %
Umsatz Wartung	15.033	16.201	-7,2 %
	60.982	52.715	15,7 %

1.3.2. Betriebsergebnis (EBITDA/EBIT)

Die positive Umsatzentwicklung in den ersten neun Monaten des Geschäftsjahres 2020/2021 spiegelt sich auch in einer Steigerung des operativen Ergebnisses wider. So konnte das EBITDA (unbereinigt) im Vergleich zum Vorjahreszeitraum um TEUR 518 von TEUR 1.086 auf TEUR 1.604 gesteigert werden. Auch das EBIT (unbereinigt) verbesserte sich um TEUR 479 auf TEUR -770.

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.

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 in den vergangenen Perioden Fortschritte gemacht und das Programm für beschleunigtes Wachstum konsequent umgesetzt. Die Summe der Aufwände für das Programm 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, berichtet Serviceware ergänzend zum bestehenden Reporting bereinigte Werte. Die bereinigten Größen stellen keine IFRS-bezogenen Kennzahlen dar und sollen ausschließlich die Transparenz erhöhen.

In den ersten drei Quartalen des Geschäftsjahres 2020/2021 fiel zusätzlicher Aufwand aus dem oben beschriebenen Programm für beschleunigtes Wachstum in Höhe von TEUR 2.197 (Vj. TEUR 3.379) auf EBITDA-Ebene und von TEUR 2.649 (Vj. TEUR 3.789) auf EBIT-Ebene an. Dieser setzt sich zusammen aus Investitionen in die Internationalisierung in Höhe von TEUR 1.201 (Vj. TEUR 2.282), temporären Integrationskosten im Rahmen des anorganischen Wachstums von TEUR 844 (Vj. TEUR 876) und die Ausrichtung auf strategisches Großkundengeschäft von TEUR 152 (Vj. TEUR 222) sowie TEUR 451 (Vj. TEUR 409), 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 35,0 Prozent und auf EBIT-Ebene um 30,1 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 3.801 unter dem Vorjahreswert von TEUR 4.465. Das bereinigte Ergebnis vor Zinsen und Steuern (EBIT) sank gegenüber dem Vorjahreszeitraum um TEUR 661 auf TEUR 1.878. Die Veränderung ist im Wesentlichen auf die oben beschriebene Reduzierung der Bereinigung für Aufwände im Zusammenhang mit der Internationalisierung um TEUR 1.081 zurückzuführen.

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 31. August	
	2020/2021	2019/2020
EBITDA (IFRS)	1.604	1.086
Kosten im Zusammenhang mit der Internationalisierung außerhalb DACH	1.201	2.282
Temporäre Integrationskosten im Zusammenhang mit anorganischem Wachstum	844	876
Kosten im Zusammenhang mit Großkundenzugang und zugehörigem Marketing	152	222
Bereinigtes EBITDA	3.801	4.465
Abschreibungen	-2.374	-2.335
Abschreibungen auf im Rahmen von Unternehmensakquisitionen aktivierte immaterielle Vermögensgegenstände	451	409
Bereinigtes EBIT	1.878	2.540
Finanzergebnis	-101	-143
Bereinigtes Periodenergebnis vor Steuern	1.777	2.397
Ertragssteuern	264	509
Steuereffekte bezogen auf Bereinigungen	-771	-1103
Bereinigtes Periodenergebnis nach Steuern	1.269	1.803

1.3.3. Finanzergebnis

Das Finanzergebnis der ersten neun Monate des Geschäftsjahres 2020/2021 belief sich auf TEUR -101 und hat sich gegenüber dem Vorjahreszeitraum (TEUR -143) um TEUR 42 verbessert.

1.3.4. Ergebnis vor Steuern

Das Konzernergebnis vor Steuern lag bei TEUR -872 (Vj. TEUR -1.392), was einer Steigerung von TEUR 520 gegenüber dem Vorjahr entspricht. Das bereinigte Periodenergebnis vor Steuern verminderte sich im Vergleich zum Vorjahreszeitraum um TEUR 619 auf TEUR 1.777.

1.3.5. Steueraufwand

Das Steuerergebnis wurde wesentlich durch Effekte aus der Veränderung der latenten Steuern beeinflusst. In der Berichtsperiode sind dadurch Steuererträge in Höhe von TEUR 264 angefallen. Im Vorjahr stand in der Vergleichsperiode ein Steuerertrag von TEUR 509 zu Buche.

1.3.6. Ergebnis nach Steuern

Das Konzernergebnis nach Steuern der ersten neun Monate des Geschäftsjahres 2020/2021 belief sich auf TEUR -608. Gegenüber dem Vorjahreszeitraum (TEUR -882) entspricht dies einem Plus von TEUR 274. Das bereinigte Periodenergebnis nach Steuern lag bei TEUR 1.279 (Vj. TEUR 1.803).

1.4 Bilanz zum 31. August 2021

In TEUR	31.08.2021	30.11.2020	Ver.	in %
Finanzmittelbestand	35.053	33.836	1.217	3,6
Eigenkapital	55.362	55.639	-278	-0,5
Fremdkapital	57.635	50.997	6.638	13,0
Bilanzsumme	112.996	106.636	6.360	6,0

Die liquiden Mittel von Serviceware haben sich zum 31. August 2021 gegenüber dem 30. November 2020 (TEUR 33.836) auf TEUR 35.053 gesteigert.

Das Eigenkapital von TEUR 55.362 ist gegenüber dem Bilanzstichtag des Geschäftsjahres 2019/2020 nahezu unverändert (Vj. TEUR 55.639). Die Höhe des Fremdkapitals beträgt zum 31. August 2021 TEUR 57.635. Im Vergleich zum 30. November 2020 ist das eine Erhöhung um TEUR 6.638.

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 jährliche bzw. kalenderjährliche Vorausberechnungen vor, die bilanziell in den kurzfristigen Vertragsverbindlichkeiten erfasst werden. Die kurzfristigen Vertragsverbindlichkeiten haben sich gegenüber dem Bilanzstichtag vom 30. November 2020 um TEUR 7.683 auf TEUR 23.207 erhöht. Aufgrund verbindlicher Verträge stellen diese Vertragsverbindlichkeiten bereits fixierte zukünftige Umsätze der Serviceware dar, die innerhalb der nächsten 12 Monate sicher realisiert werden. Die Finanzverbindlichkeiten der Serviceware wurden durch planmäßige Tilgungen weiter reduziert.

Die Bilanzsumme lag am 31. August 2021 bei TEUR 112.996 (30. November 2020: TEUR 106.636). Die Eigenkapitalquote lag am 31. August 2021 bei rd. 49 Prozent. Die Eigenkapitalquote hat sich gegenüber dem 30. November 2020 (rd. 52 Prozent) um ca. 3 Prozent vermindert. Die Verminderung ist im Wesentlichen durch den oben beschriebenen bilanzverlängernden Effekt der gesteigerten kurzfristigen Vertragsverbindlichkeiten begründet.

1.5 Nachtragsbericht

Zum Zeitpunkt der Erstellung dieser Quartalsmitteilung befinden sich viele Länder in Europa noch in der Pandemie des Coronavirus (SARS-CoV-2) und seiner Mutationen. Dies hat immer noch 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 Serviceware negativ beeinflusst werden kann.

1.6 Ausblick

Momentan befinden wir uns, insbesondere in unseren Kernmärkten, weiterhin inmitten der Corona-Pandemie. Weitere Mutationen des Coronavirus (SARS-CoV-2) und die bevorstehenden kalten Jahreszeiten 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 22. Oktober 2021

.....

Dirk K. Martin

.....

Harald Popp

.....

Dr. Alexander Becker

Unternehmensbeschreibung

ServiceWare ist ein führender Anbieter von Softwarelösungen zur Digitalisierung und Automatisierung von Serviceprozessen (Enterprise Service Management), mit denen Unternehmen ihre Servicequalität steigern und ihre Servicekosten effizient managen können.

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

ServiceWare ist Partner des Kunden von der strategischen Beratung über die Definition der Servicestrategie bis hin zur Implementierung der Enterprise Service 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 5 der 7 größten deutschen Unternehmen sowie 17 DAX-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.

Kontakt

ServiceWare SE
Carl-Zeiss-Str. 16
65520 Bad Camberg
Deutschland

investor-relations@serviceware-se.com
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