

## ServiceWare SE in ersten neun Monaten 2019/2020 weiter auf Wachstumskurs

- **Umsatz steigt um 10,4 % auf 52,7 Mio. Euro**
- **SaaS/Service-Umsätze steigen um 40,1 % auf 22,4 Mio. Euro**
- **Bereinigtes EBIT bei 2,5 Mio. Euro nach 4,1 Mio. Euro im Vorjahreszeitraum**
- **Erfolgreich bei Internationalisierung und Adressierung von Konzernen**
- **Neues Produkt „Solution Assistant“ im Bereich künstliche Intelligenz**
- **Optimistisch für das Gesamtjahr und darüber hinaus – Wachstumspfad soll fortgesetzt werden**

Bad Camberg, 23. Oktober 2020. ServiceWare SE („ServiceWare“, ISIN DE000A2G8X31) kann trotz des wirtschaftlichen Abschwungs aufgrund der Unsicherheiten durch die Corona-Pandemie über erfolgreiche neun Monate des Geschäftsjahres 2019/2020 (1. Dezember bis 31. August) berichten. ServiceWare konnte in der Berichtsperiode in allen Bereichen der Expansionsstrategie wichtige strategische Ziele erreichen sowie Weichen für das langfristige Unternehmenswachstum stellen. Die operativen Erfolge spiegeln sich auch in positiven Geschäftszahlen wider. Der Gesamtumsatz erhöhte sich in den ersten neun Monaten um 10,4 Prozent von 47,7 Mio. Euro auf 52,7 Mio. Euro. Ein Fokus der Geschäftstätigkeit lag auf dem weiteren Ausbau des Bereichs SaaS/Service. In diesem konnten die Umsätze deutlich um 40,1 Prozent auf 22,4 Mio. Euro von zuvor 16,0 Mio. Euro gesteigert werden. Der Anteil der SaaS/Service-Erlöse am Gesamtumsatz lag im Berichtszeitraum bei 42,5 Prozent. Auf EBIT-Ebene wurden im Rahmen des Programms für beschleunigtes Wachstum 3,8 Mio. Euro investiert. Das um den Aufwand des Programms zur Beschleunigung des Wachstums bereinigte EBIT lag bei 2,5 Mio. Euro. Im Vorjahreszeitraum belief sich das bereinigte EBIT auf 4,1 Mio. Euro. Das unbereinigte EBIT lag bei -1,2 Mio. Euro nach zuvor -0,5 Mio. Euro.

Erfolge konnte ServiceWare auch bei der Internationalisierung und Adressierung von Großkunden und Konzernen erzielen. Im Berichtszeitraum gelang es dem Unternehmen, eine Vielzahl von Kundenprojekten zu gewinnen. So entschied sich unter anderem ein DAX-Konzern ebenso wie ein internationaler Nahrungsmittelkonzern für die Softwarelösung ServiceWare Financial. Bei einem Schweizer Versicherungskonzern wurde ServiceWare Knowledge implementiert, während bei einer international operierenden US-Investmentbank ServiceWare Performance eingeführt wurde. Insgesamt konnte ServiceWare für die einzigartige modulare Enterprise Service Management (ESM)-Plattform in den ersten neun Monaten 49 neue Kunden gewinnen.

ServiceWare verzeichnete in den ersten drei Quartalen eine starke Nachfrage nach insbesondere den Modulen ServiceWare Financial und ServiceWare Performance. Dahinter blieb die Nachfrage nach Modulen zur Qualitätsoptimierung erwartungsgemäß etwas zurück. Darüber hinaus ist es ServiceWare gelungen, weitere Cross-Selling-Potenziale zu heben, sowohl bei Bestandskunden als auch in der Ansprache neuer Kunden. Zum Großteil werden dabei die Softwarelösungen ServiceWare Financial und ServiceWare Performance miteinander kombiniert.

Weitere Fortschritte erzielte ServiceWare auch bei der Erweiterung der ESM-Plattform, die um die Chat- und Messaginglösungen von smoope ergänzt worden ist. Die Integration von Technologie und Know-how des Unternehmens in den ServiceWare-Konzern verläuft plangemäß. Es ist perspektivisch geplant, smoope in die Serviceprozess-Steuerung von ServiceWare Processes zu integrieren.

Das Serviceware Kompetenzzentrum für AI (künstliche Intelligenz), das aus der Zusammenarbeit mit der TU Darmstadt hervorgegangen ist, hat unterdessen mit dem „Solution Assistant“ ein weiteres Serviceware-Produkt hervorgebracht. Der „Solution Assistant“ unterstützt Unternehmen im Service-Prozess-Management und wird als zusätzliche Komponente von Serviceware Processes verfügbar sein. Ein erstes Produkt aus dem Kompetenzzentrum für AI wurde im März 2020 mit dem „Content Creation Assistant“ vorgestellt.

Aufgrund der positiven Geschäftsentwicklung in den ersten neun Monaten ist Serviceware trotz der eingeschränkten Visibilität aufgrund der Corona-Pandemie zuversichtlich für das vierte Quartal sowie das Geschäftsjahr 2019/2020 insgesamt. Der eingeschlagene Wachstumspfad soll fortgesetzt und die sehr gute Marktstellung ausgebaut werden. Langfristig sieht sich Serviceware mit ihrer ESM-Plattform gut für die Zukunft aufgestellt. Treiber des Unternehmenswachstums sind der Trend zu Digitalisierung und Kostentransparenz bei Serviceprozessen.

Der 9-Monatsbericht 2019/2020 steht unter [www.serviceware-se.com](http://www.serviceware-se.com) in der Rubrik „Investor Relations“ zum Download bereit.

## **Über Serviceware**

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 900 Kunden aus verschiedensten Branchen, darunter vier der sieben größten deutschen Unternehmen sowie 12 DAX 30-Unternehmen. Der Hauptsitz des Unternehmens befindet sich in Bad Camberg, Deutschland. Serviceware beschäftigt mehr als 480 Mitarbeiter an 14 nationalen und internationalen Standorten. Weitere Informationen finden Sie auf [www.serviceware-se.com](http://www.serviceware-se.com).

## **Media Relations**

edicto GmbH  
Axel Mühlhaus  
Tel. +49(0) 69/905505-52  
E-Mail: [Serviceware@edicto.de](mailto:Serviceware@edicto.de)