

ServiceWare mit erfolgreichem Geschäftsjahr 2019/2020

- Umsatzanstieg um 8,8 Prozent auf 72,4 Mio. Euro
- SaaS/Service-Umsätze deutlich überproportional um 31,5 Prozent auf 31,9 Mio. Euro gestiegen
- Anteil SaaS/Service-Umsätze am Gesamtumsatz bei 44,1 Prozent
- Ergebnis merklich verbessert
- ServiceWare Financial und ServiceWare Performance als Wachstumstreiber – erhöhte Deal Size und Hebung von Cross-Selling-Potenzialen
- Zweites Produkt „Solution Assistant“ im Bereich Künstliche Intelligenz hervorgebracht
- Weitere Verbesserung des EBITDA und Umsatzwachstum von rd. 10 Prozent angestrebt

Bad Camberg, 9. März 2021 Die ServiceWare SE („ServiceWare“, ISIN DE000A2G8X31) kann trotz wirtschaftlicher Abschwächungen und Unsicherheiten infolge der Corona-Pandemie über ein erfolgreiches Geschäftsjahr 2019/2020 (per Ende November) berichten. ServiceWare hat im vergangenen Geschäftsjahr wichtige strategische Fortschritte erzielt, Zukunftsprojekte vorangetrieben und Weichen für das langfristige Wachstum der Gesellschaft gestellt. Die insgesamt positive operative Entwicklung spiegelte sich auch in den Finanzkennzahlen wider. Nach vorläufigen, ungeprüften Zahlen stiegen die Umsatzerlöse im Berichtszeitraum um 8,8 Prozent von 66,6 Mio. Euro auf 72,4 Mio. Euro. Deutlich überproportional wuchs der Geschäftsbereich SaaS (Software as a Service)/Service mit einem Zuwachs von 31,5 Prozent von 24,3 Mio. Euro auf 31,9 Mio. Euro. Der SaaS/Service-Anteil am Gesamtumsatz lag im Geschäftsjahr 2019/2020 bei 44,1 Prozent. Der Ausbau der SaaS-Umsätze transformiert die bisherigen einmaligen Lizenzumsätze in regelmäßig wiederkehrende Erlöse und hat eine deutlich verbesserte Planbarkeit der Geschäftsentwicklung zur Folge.

ServiceWare verzeichnete im Geschäftsjahr 2019/2020 eine erhöhte Nachfrage nach insbesondere ServiceWare Financial und ServiceWare Performance, den Modulen zur Steigerung der Kosteneffizienz von Serviceprozessen. So stieg etwa die Nachfrage nach ServiceWare Financial im Vergleich zum Vorjahreszeitraum um mehr als 25 Prozent und das durchschnittliche Auftragsvolumen für das Modul hat sich im Vergleich zum Vorjahr mehr als verdoppelt. ServiceWare ist es gelungen, sowohl bei Bestandskunden als auch in der Ansprache neuer Kunden weitere Cross-Selling-Potenziale zu heben. Vor allem die Softwaremodule ServiceWare Financial und ServiceWare Performance werden dabei miteinander kombiniert. Rund die Hälfte aller ServiceWare Financial-Neukunden haben sich auch für ServiceWare Performance entschieden. Darüber hinaus verzeichnete ServiceWare auch bei Modulen zur Qualitätsoptimierung Erfolge im Cross-Selling. Im Vergleich zum vorherigen Geschäftsjahr hat sich die Zahl der Aufträge für das Softwaremodul ServiceWare Processes, in denen auch ServiceWare Knowledge verkauft wurde, verdoppelt.

Erfolgreich war ServiceWare ebenfalls bei ihrer Internationalisierungsstrategie und der zunehmenden Adressierung von Großkonzernen als Kunden. Im Berichtszeitraum konnte das Unternehmen eine Vielzahl von Kundenprojekten gewinnen. Unter anderem entschied sich eine US-amerikanische Investmentbank für das das Softwaremodul ServiceWare Performance und ein international führender Nahrungsmittelkonzern für das Softwaremodul ServiceWare Financial. Mit einem

Unternehmen aus dem Deutschen Aktienindex, DAX, das sich ebenso für Serviceware Financial entschied, schloss Serviceware einen der größten Lizenzverträge der Firmengeschichte.

Ihre einzigartige, modulare Enterprise Service Management (ESM)-Plattform hat Serviceware in der Berichtsperiode um den Chat- und Messagingdienst smoope ergänzt. Die Chat- und Messaginglösungen von smoope lassen sich nahtlos in bestehende Websites und Apps integrieren ohne dass Kunden sich zusätzliche neue Apps oder Chatprogramme herunterladen müssen.

Aus dem Serviceware Kompetenzzentrum für AI (Künstliche Intelligenz), das in der Forschung eng mit der TU Darmstadt zusammenarbeitet, ging unterdessen mit dem „Solution Assistant“ nach dem „Content Creation Assistant“ ein weiteres Serviceware-Produkt hervor. Der „Solution Assistant“ unterstützt Unternehmen im Service-Prozess-Management und ist als zusätzliche Komponente von Serviceware Processes verfügbar.

Das EBITDA lag im abgelaufenen Geschäftsjahr bei 1,8 Mio. Euro nach zuvor -1,2 Mio. Euro. Das EBIT verbesserte sich von -2,3 Mio. Euro um 30,3 Prozent auf -1,6 Mio. Euro. Im Vergleich zum Vorjahr sind dabei Effekte aus der erstmaligen Anwendung von IFRS 16 zu berücksichtigen. Das um den Aufwand des Programms zur Beschleunigung des Wachstums bereinigte EBIT lag bei 3,6 Mio. Euro nach 4,1 Mio. Euro im Vorjahr. Das bereinigte EBITDA erhöhte sich im Vergleich zum Vorjahr um 40,1 Prozent von 4,6 Mio. Euro auf 6,4 Mio. Euro.

Die Corona-Pandemie hat den Trend zur Digitalisierung noch einmal deutlich verstärkt. Der tiefgreifende und nachhaltige Wandel in der Arbeitswelt eröffnet Serviceware sowie der IT- und Telekommunikationsbranche insgesamt mittel- bis langfristig enorme Wachstumschancen. Serviceware verfügt mit der ESM-Plattform über ein starkes Angebot für alle Services und ist sehr gut aufgestellt, um Marktopportunitäten zu nutzen, den Marktanteil weiter auszubauen und Kunden bei der Digitalisierung ihrer Serviceprozesse zu unterstützen. Unter der Annahme keiner weiteren Verschärfung der Pandemie erwarten die geschäftsführenden Direktoren von Serviceware im laufenden Geschäftsjahr eine Steigerung der Erlöse in der Größenordnung von 10 Prozent sowie eine weitere Verbesserung des EBITDA. Treiber des Wachstums bleiben langfristige Trends wie die Digitalisierung von Serviceprozessen und die stetig steigenden Anforderungen an deren Kostentransparenz.

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.

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 1000 Kunden aus verschiedensten Branchen, darunter zwölf DAX-Unternehmen sowie vier der sieben größten deutschen Unternehmen. Der Hauptsitz des Unternehmens befindet sich in Bad Camberg, Deutschland. Serviceware beschäftigt mehr als 500 Mitarbeiter an 14 internationalen Standorten.

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

Media Relations

edicto GmbH

Axel Mühlhaus

Tel. +49(0) 69/905505-52

E-Mail: Service@edicto.de