

## **ServiceWare SE gewinnt zahlreiche Neukunden für Plattformmodul ServiceWare Knowledge**

- ServiceWare Knowledge als zentrale Wissensdatenbank der deutschen Corona-Impfhotline
- Auch weltgrößter Marktplatz für Luxusuhren setzt auf ServiceWare Knowledge
- Hohe Nachfrage aus unterschiedlichen Branchen generiert allein im August und September 2021 Auftragsvolumen im deutlich sechsstelligen Euro-Bereich für ServiceWare Knowledge
- Verknüpfung Künstlicher Intelligenz mit strukturierten Daten als Erfolgsfaktor

**Bad Camberg, 4. Oktober 2021** - Die ServiceWare SE („ServiceWare“, ISIN DE000A2G8X31) sieht eine weiter deutlich anziehende Nachfrage nach Modulen zur Verbesserung der Qualität von Serviceprozessen. Nachdem zum Beginn der COVID-19-Pandemie vermehrt Module zur Effizienzsteigerung und Kostenoptimierung von Serviceprozessen von Unternehmen nachgefragt wurden, rücken nun immer stärker auch wieder die Leistungsfähigkeit und Güte der Serviceprozesse in den Fokus. So konnte ServiceWare Knowledge, ein Modul der einzigartigen ESM-Plattform von ServiceWare, in den vergangenen Wochen zahlreiche prominente Neukunden gewinnen.

Wenn die Mitarbeitenden der deutschen Allianz des Corona Impfservices die Anfragen der BürgerInnen zur COVID-19-Impfung und zur Testung beantworten, dann greifen sie dabei auf die zentrale Datenbankanlösung ServiceWare Knowledge zurück. Bis zu 2.500 Anrufe gleichzeitig und über 10.000.000 Anrufe sind seit Beginn im Dezember 2020 unter der Servicenummer 116117 so dezentral, einheitlich und auf hohem Qualitätsniveau bisher beantwortet worden. Der telefonische Informationsservice wurde im Auftrag des Bundesministeriums für Gesundheit durch die gkk DialogGroup ganzheitlich organisiert, eingerichtet und betrieben. ServiceWare ist stolz, mit ServiceWare Knowledge auch einen Beitrag zur Eindämmung der COVID-19-Pandemie leisten zu können.

Auch der weltweit größte Online-Marktplatz für Luxusuhren, Chrono24, ist von der Stärke von ServiceWare Knowledge überzeugt und setzt das Modul nunmehr im gesamten Unternehmen ein. Über 500.000 hochwertige Markenuhren werden auf Chrono24 angeboten, das Unternehmen beschäftigt mehr als 360 Mitarbeitende. Zahlreiche andere Unternehmen konnten in den vergangenen Wochen ebenfalls für das Modul gewonnen werden, darunter renommierte Adressen aus den Bereichen Digitaler Handel, Automotive, Finanzen, Medien und Dienstleistungen. Das allein im August und September 2021 generierte Auftragsvolumen mit ServiceWare Knowledge summiert sich entsprechend auf einen deutlich sechsstelligen Euro-Betrag.

Die neuen Kunden, die teilweise in ihren Branchen marktführende Stellungen besitzen, setzen mit ServiceWare Knowledge eine Lösung ein, die das gesamte Wissen einer Organisation in einer einzigen, zentralen Wissensdatenbank verwaltet. Eine einfach zu bedienende Benutzeroberfläche stellt sicher, dass alle Benutzer genau das Wissen erhalten, das sie benötigen – sobald sie es brauchen. Kundenanfragen können damit schnell, umfassend und auf konstant hohem Niveau beantwortet werden. Neben den Neukunden haben zahlreiche Bestandskunden von ServiceWare Knowledge den Einsatz auf weitere internationale Ländergesellschaften ausgeweitet.

Der Markterfolg von ServiceWare Knowledge basiert auch auf der Möglichkeit, strukturiertes Wissen in ServiceWare Knowledge als Grundlage für automatisierte Serviceprozesse auf Basis von Künstlicher Intelligenz (KI) zu nutzen. Die Herausforderung für erfolgreiche KI-Projekte im Service ist weniger die

Künstliche Intelligenz, sondern vielmehr die strukturierte und umfassende Datenbasis, die jede KI als Grundlage benötigt. Serviceware liefert als einziger Anbieter alle relevanten Komponenten auf einer integrierten Plattform: Wissensdatenbank, Prozessautomatisierung und KI.

Dirk Martin, Mitgründer und CEO der Serviceware SE: „Servicequalität ist Trumpf. Besonders nachdem die Wirtschaft den ersten COVID-19-Schock hinter sich gelassen hat. Während die Module unserer ESM-Plattform zur Analyse und Optimierung von Servicekosten weiter auf hohem Niveau wachsen, ziehen die Module zur Qualitätssteigerung nun verstärkt wieder nach. Unsere einzigartige Marktpositionierung, mit der wir die Bereiche Qualität und Kosten von Services in einer Plattform vereinen, ist dabei Wachstumstreiber für Serviceware, unabhängig von der Marktphase. Wir bieten unseren Kunden somit hervorragenden Mehrwert. Entsprechend haben auch in den vergangenen Wochen und Monaten Mittelständler und globale Marktführer gleichermaßen vermehrt auf Serviceware gesetzt – und das national und international. Der Erfolg von Serviceware Knowledge verdeutlicht dies.“

## **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 fünfzehn DAX-Unternehmen sowie fünf der sieben größten deutschen Unternehmen. Der Hauptsitz des Unternehmens befindet sich in Bad Camberg, Deutschland. Serviceware beschäftigt mehr als 500 Mitarbeiter an vierzehn 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)