

## **ServiceWare SE trotz konjunktureller Abschwächung mit solider Geschäftsentwicklung in ersten neun Monaten 2021/2022**

- Erfolgreich in der Neukundengewinnung national und international
- Hohe Nachfrage besonders nach Plattform-Modulen zur Analyse der Kosten und Effizienzsteigerung von Serviceprozessen
- SaaS/Service-Umsätze steigen deutlich überproportional um 19,6 Prozent auf 35,2 Mio. Euro
- Weitere Cross-Selling-Potenziale gehoben
- Hohe Anzahl von Testungen und vorvertraglichen Erprobungen verdeutlicht künftiges Geschäftspotenzial

**Idstein, 28. Oktober 2022** Die ServiceWare SE („ServiceWare“, ISIN DE000A2G8X31) konnte in den ersten neun Monaten des Geschäftsjahres 2021/2022 trotz der gesamtwirtschaftlichen Abschwächung eine Vielzahl an Projekten mit nationalen und internationalen Kunden gewinnen und umsetzen. Dabei befindet sich unter den Neukunden eine stetig wachsende Zahl an Großunternehmen und Konzernen. Im Rahmen der Expansionsstrategie intensiviert ServiceWare derzeit die Vertriebsaktivitäten, aus denen auch eine steigende Zahl von Teststellungen und vorvertraglichen Erprobungen resultiert. ServiceWare realisiert weiterhin Cross-Selling-Potenziale und hebt Synergien. Mehr als die Hälfte der Neukunden entscheidet sich für den Einsatz von zwei oder mehreren Modulen aus der ESM-Plattform von ServiceWare. Weiterhin besonders stark nachgefragt werden die Softwarelösungen zum Management von IT- und Shared-Services, ServiceWare Financial und ServiceWare Performance. In der Berichtsperiode entschieden sich unter anderem ein amerikanischer Mineralölkonzern, eine deutsche Großbank und ein Technologieunternehmen aus Österreich für Module der ESM-Plattform.

Die ESM-Plattform, mit der ServiceWare über ein starkes Angebot für alle Services verfügt, wurde in der Berichtsperiode weiter gestärkt. Releases standen im dritten Quartal bei den Modulen ServiceWare Financial, ServiceWare Resources und ServiceWare Processes an. Mit der neuen Version ServiceWare Processes 7, die seit August 2022 ausgeliefert wird, können unter anderem verschiedenen Serviceteams noch einfacher auf ihre Bedürfnisse und Datenschutzerfordernungen zugeschnittene Fallinstanzberechtigungen zugewiesen werden. Ferner wurde in der Berichtsperiode die ESM-Plattform um den Solution Bot ergänzt. Mittels Intent Recognition können mit ihm dank Künstlicher Intelligenz Anfragen in Chats automatisiert beantwortet werden.

In den ersten neun Monaten konnte ServiceWare die Erlöse im Bereich SaaS/Service strategiegemäß deutlich überproportional um 19,6 Prozent von 29,5 Mio. Euro auf 35,2 Mio. Euro steigern. Im dritten Quartal erreichten die SaaS/Service-Umsätze mit 12,5 Mio. Euro den höchsten Stand der bisherigen Unternehmensgeschichte. Aktuell liegt der Anteil der SaaS/Service-Umsätze an den Gesamterlösen bei 57 Prozent, nach rund 48 Prozent in der Vorjahresperiode. Die Gesamterlöse stiegen in den ersten neun Monaten um 1,3 Prozent auf 61,8 Mio. Euro (Vj. 61,0 Mio. Euro). Dies bedeutet eine deutliche Beruhigung im Jahresverlauf. Ursächlich hierfür waren die Eintrübung der globalen Wirtschaft aufgrund des Krieges in der Ukraine, stark gestiegene Energiepreise und Störungen der globalen Lieferketten, die zu einer starken Zurückhaltung von Kunden in der Nachfrage geführt haben. Ergebnismindernd wirkten darüber hinaus hohe Vorlaufkosten für den Ausbau des Geschäftsbereichs SaaS/Service, von dem ServiceWare in den kommenden Quartalen deutlich positive Ergebniseffekte

erwartet. Das EBITDA lag nach den ersten drei Quartalen bei rund -0,6 Mio. Euro nachdem in der Vorjahresperiode noch ein EBITDA von +1,6 Mio. Euro erzielt worden war. Trotz der konjunkturellen Eintrübung erwartet Serviceware für das Gesamtjahr einen Umsatz auf Vorjahresniveau und ein EBITDA voraussichtlich zwischen -2,5 Mio. Euro und +0,5 Mio. Euro.

Das aktuelle ökonomische Umfeld sieht Serviceware als temporäre Schwächephase innerhalb eines grundsätzlich intakten globalen Trends zur Digitalisierung, Effizienzsteigerung und Qualitätsverbesserung von Serviceprozessen. Serviceware verfügt über intaktes Geschäftsmodell und ist mit der ESM-Plattform hervorragend am Markt positioniert, um Marktanteile weiter auszubauen und Kunden bei der Digitalisierung ihrer Serviceprozesse zu unterstützen. Entsprechend positiv schätzt Serviceware seine mittel- bis langfristigen Perspektiven am Markt ein.

Der 9-Monatsbericht 2021/2022 steht auf der Website von Serviceware [www.serviceware-se.com](http://www.serviceware-se.com) in der Rubrik „Investor Relations“ zum Download zur Verfügung.

## **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 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](http://www.serviceware-se.com).

## **Media Relations**

edicto GmbH

Axel Mühlhaus/Doron Kaufmann

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

E-Mail: [investor-relations@serviceware-se.com](mailto:investor-relations@serviceware-se.com)