



Geschäftsbericht  
2019/2020

# Kennzahlen

## Kennzahlen des IFRS-Abschlusses

in Mio. Euro	2019/2020	2018/2019
<b>Gesamtergebnisrechnung</b>		
Umsatzerlöse	72,4	66,6
- davon Saas/Service	31,9	24,3
EBITDA	1,8	-1,2
<b>Bereinigtes EBITDA*</b>	6,4	4,6
EBIT	-1,6	-2,3
<b>Bereinigtes EBIT*</b>	3,6	4,1
Vorsteuerergebnis	-1,8	-2,5
<b>Bereinigtes Vorsteuerergebnis*</b>	3,4	4,0
Nachsteuerergebnis	-1,6	-1,1
<b>Bereinigtes Nachsteuerergebnis*</b>	2,1	3,4
<b>Bilanz</b>		
Finanzmittelbestand	33,8	41,2
Eigenkapital	55,6	57,5
Fremdkapital	51,0	45,1
Bilanzsumme	106,6	102,6

## Informationen zur Aktie

ISIN / Tickersymbol	DE000A2G8X31 / SJJ
Segment / Börsenplatz	Prime Standard (Regulierter Markt) / Xetra
Anzahl umlaufender Aktien	10,5 Millionen
Streubesitz	ca. 37,2 Prozent
Xetra-Jahresschlusskurs (am 30.12.2020)	EUR 14,00
Marktkapitalisierung am 31.12.2020	EUR 147 Millionen

## Weitere Informationen

Geschäftsjahr	1. Dezember bis 30. November
Firmensitz	Bad Camberg
Anzahl Mitarbeiter (am 30. November 2020)	494
Reporting	IFRS

\* Um die Vergleichbarkeit mit dem Vorjahr zu verbessern und Transparenz über die getätigten strategiekonformen Aufwände, die zum Börsengang angekündigt und im Folgenden umgesetzt wurden, zu erhöhen, wird das EBIT/EBITDA und das Periodenergebnis vor/nach Steuern bereinigt.

# Inhalt

---

4-5 .....	Brief der Geschäftsführung
6-10 .....	Die Serviceware Plattform
11-17 .....	Referenzen
18-24 .....	Mitarbeiterprofile
25 .....	Highlights 2020
26-27 .....	Die Serviceware Aktie
28-31 .....	Brief des Verwaltungsrates
33-56 .....	Konzernlagebericht
57-65 .....	Konzernabschluss
66-110 .....	Konzernanhang
111-116 .....	Bestätigungsvermerk des unabhängigen Abschlussprüfers
117 .....	Unternehmensbeschreibung / Kontakt

---

*Serviceware enables people  
to achieve their ambitions  
in the service economy*

## Brief der Geschäftsführung

# Sehr geehrte Aktionärinnen, sehr geehrte Aktionäre,

hinter der Serveware SE liegt ein ungewöhnliches Geschäftsjahr 2019/2020. Die Corona-Pandemie hatte für Unternehmen aus nahezu sämtlichen Branchen Auswirkungen auf das operative Geschäft. Auch wir waren von der Pandemie betroffen, haben jedoch bereits frühzeitig mit umfangreichen Gegenmaßnahmen auf die Pandemie reagiert und so die Auswirkungen auf unsere Geschäftstätigkeit begrenzt. Höchste Priorität hatten dabei stets der Schutz und die Gesundheit unserer Mitarbeiter, Geschäftspartner und Kunden.

Die Corona-Pandemie hat Gesellschaft, Wirtschaft und Arbeitsleben stark verändert. Mit dem Umzug von Mitarbeitern ins Homeoffice mussten viele Unternehmen diese für viele neue Form der Arbeit technologisch und auch in ihren Prozessen erst ermöglichen. Dadurch erfährt die digitale Transformation in der Arbeitswelt einen massiven Schub. Digitale Dienstleistungen und Kommunikationskanäle dürften auch nach dem Ende der Pandemie verstärkt zum Einsatz kommen. Dieser tiefgreifende und nachhaltige Wandel in der Arbeitswelt eröffnet uns sowie der IT- und Telekommunikationsbranche insgesamt mittel- bis langfristig enorme Wachstumchancen. Mit unserer einzigartigen modularen Enterprise Service Management Plattform sind wir langfristig hervorragend aufgestellt, um diese Marktopportunitäten zu nutzen, unseren Marktanteil weiter auszubauen und Kunden bei der Digitalisierung ihrer Serviceprozesse zu unterstützen.

Serveware hat im vergangenen Geschäftsjahr wichtige strategische Fortschritte erzielt, Zukunftsprojekte vorangetrieben und Weichen für das langfristige Wachstum der Gesellschaft gestellt. Der Umsatz stieg in der Berichtsperiode trotz gesamtwirtschaftlicher Abschwächungen und Unsicherheiten aufgrund der Pandemie um 8,8 Prozent von 66,6 Mio. Euro auf 72,4 Mio. Euro. Strategiekonform deutlich überproportional war der Umsatzanstieg im Geschäftsbereich SaaS (Software as a Service)/Service. In diesem stiegen die Erlöse um 31,5 Prozent von 24,3 Mio. Euro auf 31,9 Mio. Euro. Der SaaS/Service-Anteil am Gesamtumsatz lag damit bei 44,1 Prozent. Der weitere Ausbau des Ge-

schäftsbereichs SaaS/Service gehört zu den Schwerpunkten in der Geschäftstätigkeit von Serveware. Wir verfügen hier über hohe Wachstumspotenziale. Mit der Entwicklung in Richtung SaaS geht eine Verschiebung der Umsatz-Realisierungen von einmalig hohen Lizenzabrechnungen zu monatlich wiederkehrenden Erlösen einher. Mit der zunehmenden Bedeutung von SaaS erhöht sich entsprechend auch die Planbarkeit unserer Geschäftsentwicklung.

Erfolgreich war Serveware zudem in der Internationalisierung und der zunehmenden Adressierung von Großkonzernen als Kunden. Unter anderem entschied sich eine US-amerikanische Investmentbank für das Softwaremodul Serveware Performance (cubus outperform) und ein internationaler Nahrungsmittelkonzern für das Softwaremodul Serveware Financial (anafee). Darüber hinaus schloss Serveware mit einem Konzern aus dem Deutschen Aktienindex, DAX, einen der größten Lizenzverträge der Firmengeschichte. Das Unternehmen mit mehr als 100.000 Mitarbeitern weltweit entschied sich ebenfalls für das Softwaremodul Serveware Financial. Ferner hat Serveware im Berichtszeitraum seine Kooperation mit KPMG im Bereich „Transfer Pricing“ erweitert. Insbesondere für Module zur Steigerung der Kosteneffizienz von Serviceprozessen, Serveware Financial (Kostenanalyse von Serviceprozessen und Budgetierung) und Serveware Performance (Unternehmensplanung- und -steuerung), verzeichnete Serveware eine starke Nachfrage. Die durchschnittliche Deal Size bei Serveware Financial hat sich im Vergleich zum Vorjahr mehr als verdoppelt. Zudem ist es uns gelungen, weitere Cross-Selling-Potenziale zu heben, sowohl bei bestehenden Kunden als auch in der Ansprache von Neukunden. So haben sich rund die Hälfte aller Serveware Financial-Neukunden auch für das Softwaremodul Serveware Performance entschieden. Auch bei unseren Modulen zur Qualitätsoptimierung von Serviceprozessen verzeichneten wir Erfolge im Cross-Selling. Im Vergleich zum vorherigen Geschäftsjahr hat sich die Zahl der Aufträge für das Softwaremodul Serveware Processes (helpLine), in denen auch Serveware Knowledge (SABIO) verkauft wurde, verdoppelt.



Dr. Alexander Becker, COO

Dirk K. Martin, CEO

Harald Popp, CFO

Weiter ausgebaut haben wir unsere einzigartige modulare ESM-Plattform, die um den Chat- und Messagingdienst smoope ergänzt worden ist. smoope lässt sich nahtlos in bestehende Websites und Apps integrieren, ohne dass Kunden sich zusätzliche neue Apps oder Chatprogramme herunterladen müssen. Mit unserer ESM-Plattform verfügen wir über ein starkes Angebot für alle Services. Treiber unseres Wachstums bleiben Digitalisierung und Kostentransparenz.

Im Bereich der Künstlichen Intelligenz brachte das in Darmstadt ansässige ServiceWare Kompetenzzentrum für AI (Künstliche Intelligenz), das in der Forschung eng mit der TU Darmstadt zusammenarbeitet, mit dem "Solution Assistant" nach dem „Content Creation Assistant“ ein weiteres ServiceWare-Produkt hervor. Neueste Forschungsergebnisse aus der KI lassen sich so in die ESM-Plattform implementieren und eröffnen weitere Möglichkeiten für die vollständige Automatisierung von Serviceprozessen.

Wir investieren viel in die Zukunft des Unternehmens, um den Wert der ServiceWare nachhaltig zu steigern. Wir haben im Geschäftsjahr 2019/2020 im Rahmen unseres Programms für beschleunigtes Wachstum auf EBIT-Ebene 5,2 Mio. Euro investiert. Darin enthalten sind Investitionen in die Internationalisierung, Integrationskosten für ServiceWare Knowledge und ServiceWare Performance und die Ausrichtung auf strategisches Großkundengeschäft. Das unbereinigte EBIT verbesserte sich von -2,3 Mio. Euro um

29,9 Prozent und lag im Berichtszeitraum bei -1,6 Mio. Euro. Das unbereinigte EBITDA lag bei 1,8 Mio. Euro nach zuvor -1,2 Mio. Euro. Im Vergleich zum Vorjahr sind dabei jedoch Effekte aus der erstmaligen Anwendung von IFRS 16 zu berücksichtigen. Das Periodenergebnis nach Steuern beläuft sich auf -1,6 Mio. Euro (Vorjahr: -1,1 Mio. Euro).

Wir sehen uns grundsätzlich sehr gut aufgestellt, um unsere Erfolgsgeschichte im Geschäftsjahr 2020/2021 sowie darüber hinaus fortzuschreiben. Die Corona-Pandemie hat den Trend zur Digitalisierung noch einmal deutlich verstärkt. Wir verzeichnen eine stark erhöhte Nachfrage nach digitalen Lösungen, mit denen auch im Homeoffice der Arbeitsbetrieb aufrechterhalten werden kann.

Ganz im Sinne unserer Vision „Enabling people to achieve their ambitions in the service economy“ leisten wir für unsere Kunden einen hohen Wertbeitrag auch in herausfordernden Zeiten. Unter der Annahme keiner weiteren Verschärfung der Pandemie erwarten die geschäftsführenden Direktoren der ServiceWare im laufenden Geschäftsjahr eine Steigerung der Erlöse in der Größenordnung von 10 Prozent sowie eine weitere Verbesserung des EBITDA.

Wir möchten unseren Kolleginnen und Kollegen an dieser Stelle unseren ausdrücklichen Dank für ihre Kooperation und ihren Einsatz aussprechen. Auch möchten wir Ihnen, unseren Aktionären, Kunden und Geschäftspartnern für Ihr Vertrauen danken. Wir freuen uns, wenn Sie uns auch in Zukunft weiterhin auf unserem Wachstumspfad begleiten.

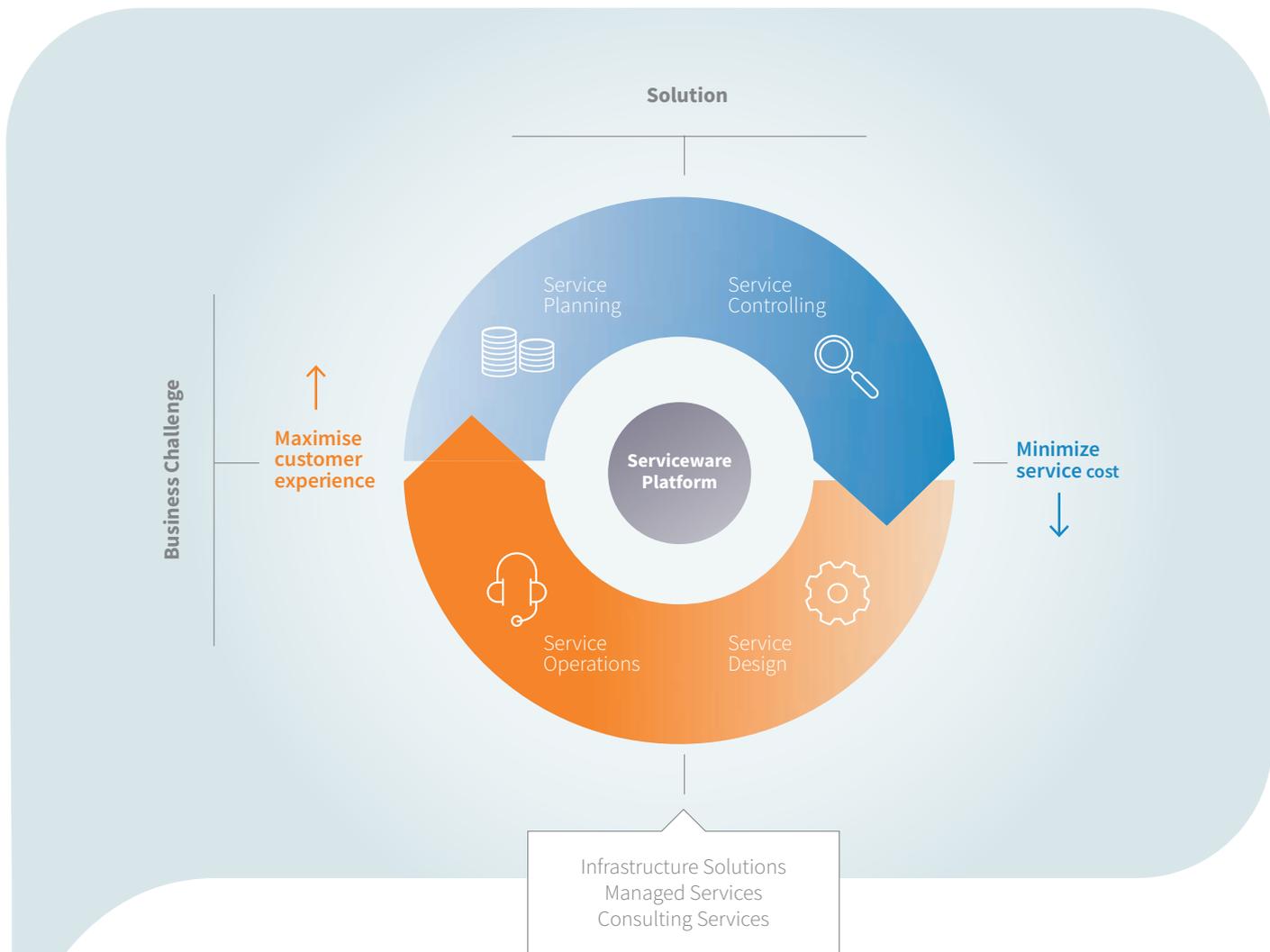
Mit freundlichen Grüßen

Dirk K. Martin  
CEO

Harald Popp  
CFO

Dr. Alexander Becker  
COO

# Erfolgreich in der Service Economy – mit der Serviceware Enterprise Service Management Plattform



In der Corona-Pandemie waren und sind die IT- und Serviceabteilungen in Unternehmen mit zwei Entwicklungen konfrontiert: Die Erwartungen der Kunden an ihre digitalen Services steigen in Zeiten von Lockdown und Homeoffice enorm. Gleichzeitig zwingt die wirtschaftliche Krisensituation noch mehr als sonst dazu, alle Kosten kritisch zu hinterfragen. Über die Markt- und Wettbewerbsposition in der Service Economy bestimmen in dieser Situation mehr denn je zwei Aspekte: Servicekosten und Servicequalität. Das heißt: Mitarbeiter im Kundenservice müssen beispielsweise über sämtliche Kontaktkanäle schnell und präzise valide und einheitliche Antworten auf Kundenanfragen geben. Servicemanager müssen noch stärker als sonst Kosten von Leistungen verfolgen und optimieren.

Durch die Nutzung der markterprobten Softwaremodule der Serviceware in der Enterprise Service Management (ESM) Plattform können Unternehmen ihre Services ganzheitlich planen, steuern, erbringen und auswerten. So verbessern sie ihre Servicequalität, senken ihre Kosten und steigern gleichzeitig die Profitabilität. Durch die Digitalisierung von Prozessen mit der ESM-Plattform erhalten Unternehmen die vollständige Kontrolle über ihre Servicequalität und -kosten und können in allen Bereichen des Enterprise Service Managements effektiver und effizienter arbeiten.

Serviceware unterstützt Kunden dabei mit einem umfangreichen Lösungs- und Beratungsangebot – von der Strategieentwicklung über die Implementierung von Softwarelösungen bis hin zur Bereitstellung von Infrastruktur und Managed Services. Derzeit umfasst die ESM-Plattform die folgenden Softwaremodule:

- › **Serviceware Financial (anafee)**
- › **Serviceware Processes (helpLine)**
- › **Serviceware Resources (Careware)**
- › **Serviceware Knowledge (SABIO)**
- › **Serviceware Performance (cubus outperform)**

Die in der ESM-Plattform integrierten Module können untereinander kombiniert werden, sind aber auch einzeln sowie im Gesamtpaket nutzbar.

Die modulare ESM-Plattform wird von Serviceware stetig um innovative und intuitiv zu bedienende Softwaremodule erweitert, zuletzt durch den Chat- und Messagingdienst

snoope. Eine folgerichtige Weiterentwicklung, denn Nutzer erwarten im digitalen Zeitalter von Unternehmen ein modernes Angebot der direkten Interaktion und Kommunikation, jenseits der klassischen Telefon-Hotline. Dieser Kanal ist besonders geeignet für persönliche, einfache und schnelle Kommunikation und kann sich bei der richtigen Umsetzung zum echten Erfolgsfaktor entwickeln. Die neue Chat-Lösung für die ESM-Plattform lässt sich nahtlos in Apps und bestehende Websites integrieren und ermöglicht Nutzern so die direkte und kontextbezogene Kontaktaufnahme mit Unternehmen. Die rasante Integration des Moduls in die ESM-Plattform und die dadurch erzielte Verbesserung der Kommunikation zwischen Unternehmen und Servicekonsumenten zeigt das Potenzial einer ganzheitlichen Plattform für kosteneffizientes und innovatives Enterprise Service Management auf höchstem Niveau.

Neben der kontinuierlichen Integration bestehender und neuer Module liegt ein Fokus der Serviceware darauf, die Module optisch auf eine gemeinsame Basis zu bringen, um den Anwendern eine einheitliche User Experience innerhalb der gesamten ESM-Plattform zu bieten.

» Die Reduzierung von Prozesskosten ist ein wichtiger Hebel, um eine hohe Servicequalität zu angemessenen Preisen zu gewährleisten. Dabei profitieren unsere Kunden insbesondere von den Innovationen aus dem Bereich der Künstlichen Intelligenz innerhalb unserer ESM-Plattform. «

Cordula Bauer, Group Director Product & Development bei Serviceware



Aus dem Kompetenzzentrum „Serviceware AI“ am Standort Darmstadt entstehen kontinuierlich Erweiterungen für das Angebot der ESM-Plattform. Durch die gezielte Anwendung von Forschungsergebnissen aus dem Bereich der Künstlichen Intelligenz, insbesondere dem maschinellen Lernen, wird die ESM-Plattform funktional erweitert. Die digitalen Produkte und Services werden dadurch für Konsumenten effektiver und für Unternehmen effizienter. KI-Software ist in der Lage, Serviceprozesse und -entscheidungen automatisiert zu beschleunigen und zu optimieren. So schlägt die KI beispielsweise dem Serviceagenten im Chat mit dem Kunden Lösungsvorschläge aus Wissensartikeln in

Serviceware Knowledge vor. Der „Solution Assistant“, eine Erweiterung von Serviceware Processes, bietet unter Verwendung semantischer Modelle selbständig Lösungen für Serviceanfragen an und unterstützt so den Serviceagenten bei der Bearbeitung. Die Erstellung und Pflege von Wissensartikeln wird vereinfacht durch den „Content Creation Assistant“, eine KI-basierte Erweiterung für das Modul Serviceware Knowledge. Für weitere Plattformmodule, wie z. B. Serviceware Financial oder Serviceware Performance, sind Integrationen Künstlicher Intelligenz geplant, beispielsweise für Predictive Analytics oder Fraud Detection.



» Die Plattform ist die logische Konsequenz unserer ganzheitlichen Kundenbetrachtung. Serviceware bietet Kunden ein breites Lösungsspektrum für die Herausforderungen der Service-Ökonomie, aus dem maßgeschneiderte Lösungen geschaffen werden. «

Dr. Hendrik Bündler, Group Director Development bei Serviceware

### Servicekosten analysieren und besser steuern

Noch mehr als sonst müssen Unternehmen in diesen Zeiten mehr aus ihren Budgets herausholen, um aktuelle Service-Level aufrechtzuerhalten und zu verbessern und gleichzeitig in Zukunftsprojekte zu investieren. Eine durchgängige Planung und Kontrolle von Servicekosten ist in dieser Situation ein wichtiger Erfolgsfaktor. Und: In herausfordernden Zeiten mit schnellem Wandel müssen Unternehmen in immer kürzerer Zeit die bestmöglichen Entscheidungen treffen.

Unternehmen, denen hochwertige und valide Daten sowie Software Module zur Analyse dieser zur Verfügung stehen, werden ihr Wachstum auch in schwierigen Zeiten vorantreiben können und in Zukunft erfolgreich sein.

Den Bereich Servicekosten deckt Serviceware mit den Softwarelösungen Serviceware Financial, der führenden Softwarelösung für das Financial Management von IT und Shared Services, und Serviceware Performance, dem Modul für Unternehmensplanung und -steuerung, ab. Corona-bedingt ist die Nachfrage nach den beiden Softwarelösungen zur Steigerung der Kosteneffizienz von Serviceprozessen im Geschäftsjahr 2019/2020 überproportional gestiegen. Serviceware Financial hilft Unternehmen mit einem strukturierten Servicekatalog und nahezu unbegrenzten Budgetierungsszenarien sowie intelligenten Analysetools, Kostentreiber zu identifizieren und optimale Kostentransparenz zu erreichen. Serviceware Performance bietet Kunden vielfältige Funktionen für Planung, Analyse und Reporting in allen Bereichen der Unternehmenssteuerung sowie eine durchgängige und konsistente Analyse- und Reporting-Möglichkeit auf einer zentralen Datenbasis.

» Durch die Kombination aus der unternehmensweiten Planungssicht und dem detaillierten Blick auf Servicekosten und Servicekostenverrechnung einzelner Abteilungen ermöglicht die Serviceware Plattform Unternehmen genau die Einblicke, die sie für eine wirksame Steuerung benötigen. «

Dr. Hendrik Bündler, Group Director Development bei Serviceware

Die Integration der Module Serviceware Financial und Serviceware Performance innerhalb der Enterprise Service Management Plattform erlaubt unseren Kunden eine ganzheitliche Planung des Serviceangebots. Durch den nahtlosen Übergang zwischen den Modulen lässt sich die unternehmensweite Planung in Serviceware Performance bis auf die kleinste Detailebene, z. B. hin zur

Betrachtung eines einzelnen technischen Service, in Serviceware Financial herunterbrechen und nachverfolgen. Optimierungspotenziale können somit bereits im Rahmen der Planung identifiziert und in der Umsetzungsphase durch fortlaufende Soll-Ist-Abgleiche unter Verwendung modernster Business Intelligence Verfahren kontrolliert und gesteuert werden.

» Guter Kundenservice muss heute zwei Anforderungen erfüllen: Jeder Servicekunde muss für einfache Anfragen schnell selbst zu einer Lösung kommen und für komplexe Themen unkompliziert mit dem Unternehmen in Kontakt treten können. Ansonsten ist die Gefahr groß, dass sich der Kunde einen anderen Anbieter suchen wird. «

Cordula Bauer, Group Director Product & Development bei Serviceware

### Einzigartiges Portfolio zur Verbesserung der Servicequalität

Digitale Produkte und Services sind allgegenwärtig. Das führt bei Servicekonsumenten zu stetig steigenden Erwartungen an individuelle, umfangreiche und intuitiv bedienbare Lösungen, die den Alltag durch den Einsatz modernster Technologien und Algorithmen erleichtern. Unternehmen müssen diese hohen Kundenerwartungen erfüllen oder besser noch übertreffen. Auch wenn in der derzeitigen wirtschaftlichen Situation rund um die Corona-Pandemie die Nachfrage nach Lösungen zur Optimierung von Servicekosten zuletzt stärker zugenommen hat, wird mit einer sich erholenden Wirtschaft auch die Nachfrage nach Softwaremodulen zur professionellen Erbringung von Services, die die Konsumenten begeistern, wieder ansteigen. Mit der Enterprise Service Management Plattform haben Kunden das richtige Werkzeug, um die finanzielle Betrachtung und die hochqualitative Umsetzung ihres Serviceportfolios zusammenzubringen. Die

ESM-Plattform ist die Basis für Unternehmen, um sich durch begeisternde Serviceerbringung vom Markt absetzen und erfolgreich in der Service-Ökonomie zu sein.

Wie schaffen es Unternehmen heute, eine Service-Exzellenz zu erreichen, die die stetig steigenden Kundenerwartungen nicht nur zu erfüllt, sondern übertrifft? Mit Lösungen auf Basis von Serviceware Processes, Serviceware Knowledge und Serviceware Resources, die vom klassischen IT Service Management über Customer Service Management bis hin zu Health Care Services alle Bereiche einer Service-Ökonomie durch umfangreiche und anpassbare Funktionen unterstützen. So wird die Bindung von Kunden gestärkt und gleichzeitig die Produktivität in den Servicecentern gesteigert.

» Eine leicht zu bedienende Oberfläche trägt unmittelbar zur effizienten Nutzung und damit zur Produktivität unserer Kunden bei. Darum bietet die Serviceware Enterprise Service Plattform eine einheitliche User Experience, die es ermöglicht, sich in jedem Modul schnell zurechtzufinden und die benötigten Funktionen intuitiv zu bedienen. «

Dr. Hendrik Bündler, Group Director Development bei Serviceware

Neben den individuellen Stärken der einzelnen Module werden diese durch die fortschreitende Integration in die ESM-Plattform um innovative Funktionen erweitert. So haben Kunden durch die Kombination von Künstlicher Intelligenz mit den umfangreichen Klassifizierungs- und Routing-Funktionen in Serviceware Processes die Möglichkeit, eingehende Anfragen vollständig automatisiert basierend auf selbstlernenden Modellen dem richtigen Bearbeiter zuzuweisen. Dadurch steigt die Effizienz im Servicecenter und Servicekonsumenten erhalten schneller Lösungen. Schnellere Lösungen erreichen Unternehmen zudem durch die Verwendung des Self-Service Portals, welches das Tor zur ESM-Plattform für Servicekonsumenten innerhalb und außerhalb der eigenen Organisation darstellt. Neben dem gezielten Ausspielen von Wissen aus Serviceware Knowledge, z. B. bevor eine Anfrage ans Servicecenter gestellt wird, kann der Servicekonsument im Self-Service Portal eigenständig Termine vereinbaren; basierend auf intelligenter

Ressourcenverwaltung in Serviceware Resources. Der klare Fokus auf eigenständiger Lösungsfindung für Servicekonsumenten erhöht die Kundenzufriedenheit und schafft gleichzeitig Entlastung für Serviceagenten, um anspruchsvolle Anfragen zu bearbeiten. Eine echte Win-Win-Situation.

Das Leistungsportfolio der Serviceware überzeugt Kunden durch umfassende Funktionen in der Kostenplanung, -analyse und -steuerung sowie in der hohen Individualisierbarkeit der Serviceerbringung. Serviceware verfügt über langjährige Erfahrung im Bereich Enterprise Service Management und fundiertes Domänenwissen. Durch die Integration der Serviceware-Module hin zur ESM-Plattform kann Kunden ein noch breiteres, spezifisch auf Kundenwünsche angepasstes Lösungsportfolio für ihre Herausforderungen angeboten werden. Serviceware wird so noch vielschichtiger, sei es in der finanziellen Betrachtung oder der Erbringung der Services.



BARC Planning Survey:  
**100 % Allgemeine Kundenzufriedenheit**



Forrester-Studie „Total Economic Impact of Serviceware Financial“ zeigt: **Serviceware-Software hilft, Kosten smart zu reduzieren.**



TOP Platzierung bei CIO Review im Bereich **Künstliche Intelligenz (KI) und Omni-Channel-Features**



Serviceware punktet in den Nutzerbefragungen der RIA: **# 1 Vendor im ITESM und TCRO.** (IT und Enterprise Service Management und Technology Cost & Resource Optimization)

Serviceware Financial

## Serviceorientierte Steuerung der IT bei ZF

Komplexe Strukturen in einer gewachsenen Organisation mit unterschiedlichsten Anforderungen prägen die IT von ZF. Der Technologie-Konzern investiert massiv in die digitale Transformation. Dieses Unternehmensziel unterstützt die IT-Abteilung mit Services, die konsequent an den Geschäftsbedürfnissen orientiert sind. Über die Serviceware Plattform managt das zentrale IT-Service-Team das Angebot, stellt es weltweit bereit, rechnet verursachergerecht ab und identifiziert Potenziale für nachhaltige Kosteneinsparungen.

### Transparentes Serviceangebot der IT für den gesamten Konzern

Ziele und Vorteile der serviceorientierten IT liegen für ZF auf der Hand: IT-Kosten sind klar mit den Leistungen (den Services) verknüpft, die in den Fachabteilungen genutzt und gebraucht werden. So erhält der Kunde einzelne konkrete und nachvollziehbare Services – wie zum Beispiel einen Computerarbeitsplatz, einen Druckservice, CAD oder SAP. Aus IT-Sicht verbirgt sich hinter diesen Services jeweils ein komplexes technisches Gebilde aus Hard- und Software in Kombination mit IT-seitigen Serviceleistungen wie dem Helpdesk.

» In der Serviceware Plattform führt ZF Kunden- und IT-Sicht in verständlicher Form zusammen – basierend auf der detaillierten und automatisierten Integration in die technischen Systeme. Das bietet auf Knopfdruck ein Höchstmaß an Kosten- und Leistungstransparenz. «

### Klare Prozesse bei der Erstellung des „ZF IT-Servicekatalogs“

Wichtig ist für ZF eine nachvollziehbare Historie von Änderungen über ein Workflow-gestütztes Management des „Service Lifecycles“. Neue Services oder Änderungen durchlaufen einen standardisierten Prozess inklusive Genehmigungsschleife, bevor sie in den Katalog aufgenommen und für den Kunden sichtbar werden. Teamleiter erhalten automatische Meldungen darüber. Bei den weltweit in großen Volumen angebotenen IT-Services von ZF ist eine klare Dokumentation des Vorgehens wichtig. Das setzt ZF durch die Prozessautomatisierung der Serviceware Plattform jetzt einfach und nachvollziehbar um.



### Projekthighlights:

- › Transparentes Service Portfolio
- › Workflow-gestütztes Management des Service Lifecycles
- › Differenziertes Reporting anhand von Kennzahlen
- › Übersichtliche Einblicke im Business Service View
- › PLAN/IST-Vergleiche zur schnellen Identifikation von Fehlentwicklungen

### Zentrale Verrechnung und Analyse

Das Service-basierte IT-Modell von ZF macht transparent, wo die Services verbraucht werden, unterstützt Vergleiche und hilft so Sparpotenziale aufzudecken. Und ermöglicht nicht zuletzt, die IT-Leistungen sehr einfach verursachergerecht abzurechnen. Mit Serviceware Financial verwaltet ZF das gesamte IT-Budget einer zentralen Lösung von Friedrichshafen aus. Dabei können die Verbräuche der Mitarbeiter im System anhand des Servicemodells geprüft und standardisiert abgerechnet werden.

### ZF Group

ZF ist ein weltweit aktiver Technologiekonzern und liefert Systeme für die Mobilität von Pkw, Nutzfahrzeugen und Industrietechnik. ZF elektrifiziert Fahrzeuge unterschiedlichster Kategorien und trägt mit seinen Produkten dazu bei, Emissionen zu reduzieren und das Klima zu schützen. Das Unternehmen ist mit weltweit 160.000 Mitarbeitern an rund 260 Standorten in 41 Ländern vertreten.

## Standardisiertes und harmonisiertes Forecastingtool für das Projektmanagement Serviceware Performance bei Nokia

Nokia ist ein globales Technologieunternehmen mit Sitz in Finnland, welches 98.000 Mitarbeiter beschäftigt und in 120 Ländern operiert. Nokia bietet ein umfassendes Portfolio von Netzwerkausrüstung, Software, Serviceleistungen und Lizenzmöglichkeiten für Kommunikationsdienstleister, Unternehmen, Industrie und den Öffentlichen Sektor.

### Unternehmenswachstum verbunden mit der Integration von Projektplanung aus Altsystemen erfordert eine einheitliche Lösung

Wie wichtig einheitliches Controlling und Forecasting auf Projektebene ist und welche Herausforderungen sich dabei ergeben können, spürte man bei Nokia nach der Akquisition von Alcatel-Lucent:



### Ziel dieses Projektes:

- › Einführung eines standardisierten und harmonisierten Planungsprozesses für das Forecasting im Projektmanagement
- › Integration der Projekt IST-Daten in die Projektplanungs- und Controlling-Lösung
- › Integration der Geschäftsmöglichkeiten aus der Sales Pipeline als Basis für den Forecast
- › Herunterfahren von Altsystemen
- › Transparenz über alle Projekte und deren Performance in einem Tool

### Out-of-the-Box-Lösungen, Excel-nahe und einfache Handhabung überzeugen

Mit Serviceware Performance hat Nokia eine Lösung gefunden, mit der Projektmanager und Projektcontroller das Forecasting mit integrierten IST-Daten auf Projektebene aufsetzen können. Das Reporting inklusive der Forecastdaten wird über Power BI Dashboards und Excel-Reports bereitgestellt. Durch das intuitive und Excel-nahe Interface des Tools finden User sich zudem schnell zurecht.



„Es gab zu Beginn keine einheitliche Lösung“, schildert Wolfgang Dornfried, Head of Analytics and Data Visualization bei Nokia (Bild). „Die unterschiedlichen Einheiten der Geschäftsbereiche und Märkte führten ihr Controlling und Forecasting auf Basis unterschiedlicher Projektdefinitionen und der Nutzung verschiedener Altsysteme durch.“ Daraufhin startete Nokia die globale Initiative „Project Controlling & Forecasting Solution“, welches Dornfried heute leitet.

Mit der Integration des Planungstools und dem damit neu hergestellten Framework im Projektcontrolling führt Nokia nun die Umsatz- und Kosten-/Margenplanung über alle Geschäftsbereiche und alle Märkte hinweg als einheitlichen Prozess durch. „Das neue Framework treibt die Harmonisierung und Standardisierung voran und fördert weitere Effizienzsteigerungen“, so Wolfgang Dornfried.

» Serviceware Performance unterstützt uns dabei, die finanzielle Transparenz beim Projektgeschäft zu verbessern. «

Wolfgang Dornfried, Nokia

Zudem überzeugte Nokia die Flexibilität des Tools. Das Unternehmen hat spezifische Funktionalitäten wie z. B. das Modul „Risk and Opportunities“ eigenständig implementiert. Es wurde eine Möglichkeit geschaffen, Projekt-

risiken und -chancen quantitativ zu bewerten und in den Forecast einfließen zu lassen. Mithilfe der frei definierbaren Vorlagen für das User Interface in Serviceware Performance ist dies ganz einfach möglich.

Neben Serviceware Performance wird Nokia in Kürze auch das integrierte Ad-hoc-Analyse-Tool Serviceware Performance AL für ein flexibles Projektcontrolling einsetzen.

### Der Mehrwert für Nokia

Die erwarteten Ziele wurden vollumfänglich erreicht. Sehr zufrieden fasst Projektleiter Wolfgang Dornfried zusammen: „Mit Serviceware Performance sorgen wir nun für standardisiertes und harmonisiertes Projektcontrolling. Wir haben jederzeit Kenntnis über den quantitativen Status der Projekte über die Projektlaufzeit, weil alle Informationen in einem System gebündelt werden. Dadurch schaffen wir eine transparente, zuverlässige Grundlage für alle Geschäftsbereiche und Märkte – und sind bei wichtigen Entscheidungen in der Lage, Aufschluss über den finanziellen Projektstatus zu geben.“

## „Das Wissensmanagement hat immer Zeit“ Serviceware Knowledge beim BGV

Die Versicherungsgruppe BGV Badische Versicherungen (BGV) bietet Versicherungsschutz für Privat-, Firmen- und Kommunkunden in ganz Deutschland. Dazu gehört auch ein umfassender Kundenservice rund um die BGV-Policen. Das nötige Wissen für die schnelle und zuverlässige Bearbeitung aller Kundenanliegen stellt der BGV seinen Mitarbeitern mit Serviceware Knowledge bereit.

### Der Service als zentraler Kontakt für die BGV-Kunden

Im Kundenservice des BGV spielt das Telefon eine große Rolle. Insbesondere die Privatkunden wenden sich mit ihren Fragen meist an die Hotline. Dabei geht es um alle Themen rund um die verschiedenen Versicherungen – vom Abschluss über die Meldung von Schäden bis zur Regulierung. Das Team im Kundenservice mit seinen 65 Mitarbeitern kann dabei 85 % der telefonischen Anfragen von Privatkun-

den „fallabschließend“ bearbeiten, ohne andere Abteilungen einzubinden. Das geht nur, weil die Mitarbeiter im Kundenservice kompetent und gut informiert agieren können.

### Kompetente und konsistente Antworten

Natürlich ist eine enorme Menge an Wissen nötig, um das breite Spektrum der Anfragen abzudecken. „Früher standen dafür mehrere Ordner auf jedem Tisch, in denen fleißig geblättert wurde“, erinnert sich Anja Bischof, die das Wissensmanagement beim BGV verantwortet. Heute nutzt der Kundenservice stattdessen Serviceware Knowledge. „Im Schnitt greift jeder Mitarbeiter 30- bis 40-mal täglich auf die Wissensdatenbank zu“, erklärt Anja Bischof. „Über Serviceware Knowledge finden sie die Antworten auf die meisten Fragen selbst. Und das wichtigste: Sie finden sie sofort. Denn das Wissensmanagement hat immer Zeit.“ Die Fachleiter müssen sie nur noch bei Fragen hinzuziehen, die die



eigene Entscheidungskompetenz übersteigen. Das spart nicht nur dem Kundenservice Zeit, sondern freut auch die Kunden, die schnell eine Antwort bekommen. Ein weiterer Vorteil ist eine verbesserte Konsistenz der Antworten. Zehn Redakteure kümmern sich darum, dass alle relevanten Informationen für den Kundenservice im Serviceware Knowledge System des BGV aktuell zur Verfügung stehen.

» Kunden bekommen jetzt identische Antworten, egal welcher Kollege den Anruf annimmt, denn alle haben den gleichen Wissensstand und kommunizieren so einheitlich nach außen. «

Anja Bischof, BGV

### Schnell und korrekt antworten – egal wo und wann

Ein Vorteil der Lösung zeigte sich 2020 besonders. Was den Informationsaustausch angeht, funktionierte der Wechsel ins Homeoffice reibungslos. „Wir können von überall her auf unser Wissen zugreifen. Das erleichtert die Arbeit aus dem Homeoffice ungemein“, beschreibt Anja Bischof. „Von überall“ gilt noch für andere Kollegen. Denn auch der Vertriebsaußendienst und Schadensregulierer, die Kunden vor Ort besuchen, profitieren vom Wissens-

management. „Per App können sie alle nötigen Informationen in einer optimierten Ansicht auf ihrem mobilen Endgerät finden und bei Bedarf herunterladen oder per Mail versenden.“

### Wissen in allen Teams nutzen

Nach der Einführung des Wissensmanagements in Vertrieb und Kundenservice haben auch andere Abteilungen das Serviceware Knowledge System des BGV für sich entdeckt. Inzwischen halten auch die versicherungstechnischen Betriebs- und Schadenbereiche wie z. B. „Kraftfahrt“, „Haftpflicht“ und „Unfall“ ihr Fachwissen dort vor – differenziert für Privatkunden, Firmenkunden und Kommunen. Heute muss niemand mehr lange suchen: Neue Partner anlegen, Angebote berechnen und Verträge oder Schäden bearbeiten – die Informationen zum Ablauf finden sich schnell in der Wissensdatenbank. „In Zukunft wollen wir verstärkt daran arbeiten, das Wissen abteilungsübergreifend zu teilen und zu verknüpfen“, erklärt Anja Bischof ihre Pläne. „Dadurch möchten wir nicht nur Prozessabläufe über Abteilungsgrenzen hinweg optimieren, sondern auch das Wir-Gefühl im Unternehmen stärken.“

### Projekthighlights:

- › Wissensmanagement für den Kundenservice
- › App für Außendienst und Schadensregulierer im Einsatz beim Kunden
- › Unterstützung im Homeoffice

## Certe ermöglicht schmerzlose Terminvereinbarungen für Patienten und Kunden in den Niederlanden

Während des Covid-19-Ausbruchs machte sich das Team von Serviceware Resources mit Sitz in Leiden, Niederlande, daran, eine App zu entwickeln, von der die Gesundheitseinrichtungen des Landes profitieren sollten. Die einfach zu bedienende und abonnementfreie App wurde schnell entwickelt, um den Marktanforderungen von Gesundheitstests für Labore und Krankenhäuser in der Region gerecht zu werden.

Die App wurde in wenigen Wochen fertiggestellt und erwies sich sofort als beliebt, da einige der größten medizinischen Unternehmen in den Niederlanden die App implementierten. Insbesondere Certe - eine große Organisation

für integrierte medizinische Diagnostik und Beratung für die primäre und sekundäre Gesundheitsversorgung mit Sitz in Groningen - nutzte die Serviceware-Anwendung zur Verwaltung von 10.000 Bluttests pro Tag.

Vladimir Tichelaar, medizinischer Direktor bei Certe, nahm am ersten Webinar von Serviceware in niederländischer Sprache teil, um die wichtigen Vorteile der App zu erläutern. Über 50 Gäste aus Gesundheitseinrichtungen nahmen an dem Webinar teil. „Wir sind begeistert, dass wir diese Lösung unseren Patienten und Mitarbeitern vorstellen können“, so Vladimir Tichelaar.



### 1.

Sie erhalten eine Einladung, um einen Termin zur Blutabnahme zu machen.



### 2.

In nur wenigen Schritten können Sie Ihren Termin online buchen. Wählen Sie einen Standort, ein Datum und eine Uhrzeit aus. Danach erhalten Sie eine Bestätigung via SMS oder E-mail.



### 3.

Das Labor kann den Terminplan jederzeit einsehen und hat einen Überblick darüber, wer wann wo einen Termin hat.



### 4.

Am Tag vor Ihrem Termin erhalten Sie eine Erinnerung. Zum vereinbarten Zeitpunkt besuchen Sie einfach den jeweiligen Standort.



Das Wohlbefinden unserer Patienten und Mitarbeiter hat für uns absolute Priorität. Mit dieser Serviceware-Lösung sind wir in der Lage, das Risiko einer Infektion auf ein absolutes Minimum zu reduzieren, und wir schätzen die verbesserte Nutzung unserer wertvollen Einrichtungen.



Vladimir Tichelaar, Certe

Der Schwung wurde mit dem jährlichen „Lab Day“ fortgesetzt. Bei der virtuellen Veranstaltung kamen bestehende Kunden und Interessenten zusammen, um neueste Produktentwicklungen zu diskutieren und ihre Netzwerke zu stärken.

### Wie funktioniert die App?

Die App kann ohne Erstellung eines Benutzerkontos genutzt werden und hilft Laboren und Arztpraxen, Kapazitätsprobleme während der Pandemie zu vermeiden. Die Patienten werden per E-Mail und/oder SMS über ihren Termin informiert. Die intelligente Suche sorgt außerdem dafür, dass die Labore möglichst wenig leere Zeitfenster haben. Die Labore können in Serviceware Resources Übersichten erstellen und alle Termine pro Standort oder sogar pro Raum filtern. Darüber hinaus bietet das Sprechstunden-Dashboard den Laboren die Möglichkeit, die KPIs ihrer Dienstleistungen in Echtzeit zu überwachen. So können sie ihre Testkapazitäten maximieren, ohne den Terminplan zu unter- oder überbuchen.

Geschäftsführer Hereward Burgers treibt mit dem Leidener Team weitere Innovationen in der App voran und erweitert ihre Reichweite auf andere Einrichtungen, wie z. B. das Bildungswesen, um Menschen dabei zu helfen, ihre täglichen Aufgaben auf sichere Weise zu erledigen. Die Lösung von Serviceware wird aktuell von sechs medizinischen Einrichtungen in den Niederlanden verwendet, die damit monatlich fast 200.000 Terminvereinbarungen managen.

## Serviceware Processes bei der DFH

# Glücklich und entspannt ins neue Eigenheim durch perfekten Kundenservice

Die DFH Haus GmbH (DFH) bietet ihren Kunden ein „rund-um-sorglos-Paket“ für den Bau ihres Eigenheims. Für reibungslose Serviceprozesse sorgt die DFH über eine Serviceware Lösung für das Customer Service Management (CSM).

### Persönliche Kundenbetreuung mit digitaler Hilfe

Die Kundenberater der DFH begleiten angehende Eigenheimbesitzer als persönliche Ansprechpartner bei der Verwirklichung ihres Traumhauses. Sie kümmern sich um alle Anliegen der Bauherren – egal, ob es um die Änderungen der Planung geht oder um technische Mängel am abnahmebereiten Objekt. Bei mehr als 3.000 Bauvorhaben im Jahr eine enorme Herausforderung, nicht zuletzt, weil der der Bau des Eigenheims für die privaten Kunden eine

höchst emotionale Angelegenheit ist. Mit einer Serviceware Customer Service Management Lösung hat die DFH hier eine wirksame digitale Unterstützung aufgebaut.

### Kundendienst-App für letzte Meile zur Baustelle

Ein typischer Prozess im Kundenservice der DFH ist die Bearbeitung von Mängelanzeigen der Kunden. Die sind leider auch bei bester Planung beim Hausbau nicht ganz zu vermeiden. Mit Serviceware hat die DFH den Prozess der Mängelbeseitigung vollständig digitalisiert. Papier-basierte Aufträge an die Monteure auf den Baustellen gehören der Vergangenheit an. „Durch die direkte Kommunikation per App beseitigen wir Mängel schneller und weisen den Abschluss dem Kunden gegenüber bei Bedarf nach,“ freut sich Weber. „Das trägt nicht zuletzt dazu bei, dass Kunden ihre Restzahlungen schnell und unkompliziert begleichen.“

### Das Projekt

- › Customer Service Management mit Serviceware Processes
- › Steuerung von Monteuren mit Serviceware Ressourcen
- › Unternehmensweite Bearbeitung von Mängelanzeigen
- › 130 Mitarbeiter unternehmensweit sind in das System eingebunden
- › 25 Kundenbetreuer verantworten ca. 300 Kundenanliegen am Tag
- › 25-30 Monteure sind per App im System



Mit Serviceware haben wir eine unternehmensweite Plattform für alle Kundenanliegen etabliert. Das System erleichtert schnelle, informierte Antworten, konsequente Dokumentation und das effiziente Routing der Anliegen im gesamten Unternehmen.



Alexander Weber, DFH

### Service-Reporting als Quelle für die Qualitätsverbesserung

Die konsequente Dokumentation von Mängelanzeigen hat noch einen weiteren Vorteil. Beim Eintragen der Anliegen im Serviceware-System klassifizieren die Mitarbeiter der DFH auch die betroffenen Gebäudeteile. Denn die Analyse dieser Informationen erlaubt es, den Pool von standardmäßig verwendeten Teilen konsequent zu optimieren und das Lieferantennetz zu verbessern.

### Durchgängiges Case Management als Erfolgsfaktor

Kundenanliegen gerecht zu werden, ist im Bauwesen ein Gemeinschaftsprojekt. Das Team der Kundenbetreuer als zentrale Schnittstelle zum Kunden steuert die Anliegen über das Serviceware-System transparent durch zahlreiche Abteilungen. Von der Hausplanung über die Bauleiter bis hin zu den Monteuren hat die DFH mit der Zeit immer mehr Abteilungen in die Service-Management-Lösung einbezogen. Diesen Weg geht die DFH weiter, zeigt Weber auf:

„Automatisierte Prozesse und transparente Informationen sparen den Kundenbetreuern viel Aufwand. Die Einbindung der Subunternehmer in das System ist schon geplant.“

### Welche Ergebnisse erreicht die DFH mit der Lösung?

- › Für den Endkunden:  
Verbesserte **Customer Experience** für DFH-Kunden treibt die Weiterempfehlungsrate nach oben.
- › Für den Kundendienst:  
Optimiertes **Case Management** vom Kundenberater bis zu den Monteuren vor Ort steigert die Effizienz.
- › Für das Management:  
Vereinfachtes **Reporting** über Kundenanliegen, insbesondere die Auswertung von Mängelanzeigen, unterstützt Qualitätsverbesserungen.

## Mehr als ein halbes Leben bei Serviceware: Maurice Vogt hat viele Entwicklungen miterlebt



Als passionierter Mountainbiker hat Maurice Vogt schon einige Höhen und Tiefen im Leben erlebt. Bei Serviceware hingegen ging es für den 36-Jährigen bislang stets aufwärts. Mehr als sein halbes Leben hat Vogt schon bei Serviceware verbracht. Seinen Weg zum Unternehmen hat er (un)glücklichen Umständen zu verdanken. Bereits im Alter von zehn Jahren, als Vogt seinen ersten Computer be-

kam und seine Leidenschaft für Technologie entdeckte, wusste er, in Zukunft „will ich irgendwas mit Computern machen“. Nach der Schule begann Vogt 2000 eine Ausbildung bei einem IT-Unternehmen in Bad Homburg in der Nähe von Frankfurt. Im Zuge der New Economy und dem Platzen der Dotcom-Blase ging seine Ausbildungsstätte aber nach kurzer Zeit pleite und konnte keine Gehälter mehr bezahlen. Vogt machte sich also auf die Suche nach einem neuen Job und gelangte 2001 über die IHK Limburg zu PMCS, der ersten Gesellschaft der Serviceware Unternehmensgruppe. Spätestens als CEO Dirk K. Martin erfuhr, dass Vogt jeden Tag drei Stunden im Zug verbracht hatte, um zu seiner Ausbildungsstätte und wieder nach Hause zu fahren, wusste er „ich habe wirklich Lust auf die Ausbildung und verschwinde nicht nach wenigen Wochen“, berichtet Vogt. Mit der Ausbildung zum Fachinformatiker begann Vogts Laufbahn bei Serviceware. Zu seinen ersten Aufgaben zählte unter anderem der Aufbau der internen IT.



Dass Vogt immer noch Lust hat, beweist er tagtäglich seit nunmehr 20 Jahren bei Serviceware. Mehr denn je stehen Unternehmen heute vor der Herausforderung, Daten jederzeit verfügbar zu haben und dabei im Data Management Performance und Kosten in Einklang zu bringen. Gemeinsam mit seinen Kollegen entwickelt Vogt maßgeschneiderte Konzepte mit den passenden Datenmanagementsystemen, mit denen Kunden den Herausforderungen der Digitalisierung entgegentreten können. Im Bereich Data Management und Professional Services unterstützt Vogt als Trusted Advisor Kunden sowohl bei Presales-Fragen als auch bei der Verwaltung ihrer Unternehmensdaten und ist darüber hinaus für Beratung, Implementierung, Betrieb und Support zuständig. Vogt schafft bei Kunden Infrastrukturen, mit denen Unternehmen ihr Wachstum beschleunigen und gleichzeitig Kosten reduzieren können. Ein Fokus seiner Tätigkeit liegt heute insbesondere auf der Projektumsetzung. „Früher haben wir auf beiden Hochzeiten getanzt. Heute versuchen wir die Bereiche Presales und Delivery, also unter anderem die Implementierung und Beratung nach dem Verkauf, stärker voneinander zu trennen, um so noch zielgenauer auf die Bedürfnisse unserer Kunden eingehen zu können.“ Mit vielen Kunden verbindet Vogt eine jahrelange, vertrauensvolle Zusammenarbeit. Unternehmen schätzen seine freundliche Art und fachliche Kompetenz.

Zu den aktuellen Projekten von Vogt und seinem Team gehört der Tausch und die Implementierung eines neuen Storage Systems bei einem deutschen Pharmakonzern. Vogt zeichnet für den Projektabschluss verantwortlich. „Die komplette Infrastruktur wird in eine neue überführt, dabei schauen wir, welche Lösungen am besten passen und die Kundenanforderungen abdecken.“

Trotz zwei Jahrzehnten im Konzern bleibt Langeweile für den 36-Jährigen ein Fremdwort. Die vergangenen Jahre verliefen rasant. Neue Partner, neue Produkte und Lösungen und schnelle, innovative Entwicklungen ließen keine Zeit für Monotonie. „Vor zehn Jahren hätte keiner darüber nachgedacht, seine kompletten Services bei externen Anbietern in der Cloud zu betreiben“, sagt Vogt beispielhaft für die rasante technologische Entwicklung der vergangenen Jahre.

» Wir kennen unsere Produkte ganz genau und sind in der Lage, Kunden optimal bei ihren Problemen zu helfen. Bei uns werden Kunden nicht nach ewiger Wartezeit in der Servicehotline abgewimmelt. «

Maurice Vogt

Rasant geht es auch bei Vogts Leidenschaft, dem Mountainbiking, zu. Dabei sind weder die deutschen Alpen noch Frankreichs Berge oder Südtirols Landschaften vor Vogt sicher. 2019 nahm Vogt sogar an einer Enduro Serie teil. Mehrere Etappen über jeweils rund 30 Kilometer

Distanz mit über 1000 Höhenmetern stehen dort auf dem Plan. Neben dem Besteigen der Berge gehört dazu die Abfahrt auf grobem Gelände auf Zeit. Geschwindigkeiten im hohen zweistelligen Bereich sind dabei durchaus üblich. „Ich suche gerne die Herausforderung und bin in der Natur. Beim Mountainbiken komme ich an meine Grenzen und gehe oft darüber hinaus.“

Im Team Serviceware Infrastructure Solutions, zu dem Maurice Vogt gehört, dreht sich alles um Partnerprodukte von Serviceware. Er und seine Kollegen entscheiden genau, welche Produkte ins Portfolio aufgenommen werden und eine gute Ergänzung zu bestehenden Lösungen sind. Dabei arbeitet das Team flexibel und herstellerunabhängig. Der Fokus liegt auf einer ausgewählten Anzahl an Produkten, für die Serviceware dann unter anderem auch den kompletten Support selber abdeckt.

## Ob online oder vor Ort: **Andreina Sparice hat ein offenes Ohr für alle Belange**



22°C Jahres-Durchschnittstemperatur und 8 Sonnenstunden pro Tag: In Palma, der Hauptstadt der spanischen Insel Mallorca, geht es durchaus öfter mal heiß her. Auszuhalten ist es da insbesondere im Sommer nur mit Klimaanlage. Einen kühlen Kopf bewahren muss auch Andreina Sparice, wobei sich die gebürtige Venezolanerin mit hitzigen Situationen durchaus auskennt. Auf der Social Media-

Plattform Instagram gewährt sie persönliche Einblicke in ihren Alltag, spricht über wichtige Themen wie Familie, Partnerschaft und das Muttersein und tauscht sich mit ihren Followern regelmäßig dazu aus. „Gerade in den ersten Lebensjahren eines Kindes wollen Mütter alles richtig machen“, so die Mutter einer dreijährigen Tochter. „Dabei vernachlässigen sie nur allzu oft ihre eigenen Bedürfnisse.“ Andreina Sparice lehrt Achtsamkeit und will Bewusstsein schaffen für etwas, was oft vernachlässigt oder beiseitegeschoben wird: das eigene Ich.



Als Scrum Master steht Andreina Sparice auch ihren Kollegen bei Serviceware mit Rat und Tat zur Seite. Ihre Aufgaben erklärt sie so:

» Meine Rolle ist die eines Moderators und Vermittlers. Ich bin dafür verantwortlich, dass das Team ungestört und effektiv arbeiten und seine Ziele erreichen kann. «

Andreina Sparice

In der Rolle der „Problemlöserin“ hat Andreina Sparice sich schon immer gern gesehen. Sie behebt Störungen in der Zusammenarbeit, coacht die Mitarbeiter beispielsweise in Selbstorganisation und implementiert Veränderungen in der Arbeitsstruktur, mit denen die Teams noch produktiver und schneller arbeiten können. Derzeit arbeiten die Teams in Palma beispielsweise an der weiteren Integration der Module Serviceware Financial und Serviceware Processes.

Der Arbeitstag von Andreina Sparice startet jeden Morgen mit einem Meeting mit den drei Teams in Palma. Dabei wird besprochen, welche Aufgaben zu erledigen sind, wie der Stand von Projekten ist und an welchen Stellen

es Verbesserungsmöglichkeiten gibt. Als Scrum Master hat Sparice im Unternehmen viele Anknüpfungspunkte mit Kollegen aus verschiedenen Abteilungen. Sie ist Bindeglied zwischen Unternehmen, Entwicklern und Kunden. Die Bedürfnisse und Anregungen aller Kollegen unter einen Hut

zu bekommen, ist nicht immer einfach. Das Gespür für zwischenmenschliche Beziehungen und gute kommunikative Fähigkeiten sind daher unabdingbar. In engen Kontakt steht Andreina Sparice auch mit ihren Scrum-Master-Kollegen an den anderen Standorten von Serviceware. Neben wöchentlichen Meetings per Videocall gehörte vor der Corona-Pandemie auch der persönliche Austausch bei Treffen an verschiedenen Standorten zum Arbeitsprogramm.

Nach ihrem Studium der Produktionstechnik arbeitete Sparice für eine große Hotelkette im Bereich Customer-Relationship-Management und anschließend in Paris im Bereich Human Resources. Dort sammelte sie bereits Erfahrung im Coaching von Mitarbeitern. Bei Serviceware ist Andreina Sparice seit zwei Jahren tätig. „Ich war auf der Suche nach einem aufgeschlossenen Unternehmen mit einer offenen Unternehmenskultur. Einem Unternehmen, das sich um seine Mitarbeiter kümmert, zuhört und auf Ideen und Vorschläge eingeht. Spätestens bei meinem Vorstellungsgespräch wusste ich, Serviceware ist solch ein Unternehmen.“ Andreina Sparice schätzt besonders die kurzen Kommunikationswege im Unternehmen und die enge Zusammenarbeit mit dem Management.



## Stimme des Kunden: **Padam Jain sorgt für reibungslose Abläufe und Kundenzufriedenheit**



Im Zuge der Covid-19-Pandemie musste ein Großteil der Arbeitnehmer in Deutschland ins Homeoffice wechseln. Was für viele Neuland bedeutet, ist für Padam Jain seit seinem Beginn bei Serviceware im Juni 2019 gang und gäbe. Der Familienvater lebt mit seiner Frau und den beiden Kindern in Trier und arbeitet vom heimischen Arbeitszimmer für das Unternehmen. Gebürtig stammt Padam Jain, der das Reisen und Kochen zu seinen liebsten Freizeitaktivitäten zählt, aus Bangalore, Indien, dem Silicon Valley Asiens. Während seiner Schulzeit kam er 1990 das erste Mal mit einem Computer in Kontakt – und war sofort fasziniert. 2000

führte Jains Weg nach Deutschland. In Erlangen machte er seinen Master in Computational Engineering (Informatik). Anschließend lebte und arbeitete er unter anderem in Nürnberg und Neuss. Vor seiner Tätigkeit bei Serviceware war Padam Jain für einen international tätigen Dienstleister im Bereich Laboranalytik im rund 50 Kilometer von Trier entfernten Luxemburg tätig. „Ich arbeite selbstständig und mit virtuellen Teams in einem ruhigen Arbeitsumfeld, spare mir morgens den Weg zur Arbeit und abends wieder nach Hause und bin sehr flexibel in meiner Arbeitsweise“, fasst Padam Jain die Vorteile des Homeoffice zusammen.



Padam Jain arbeitet bei Serveware als Senior International Consultant Financial. Seine Aktivitäten und Verantwortlichkeiten decken ein breites Spektrum ab. Er unterstützt seine Kollegen an den Standorten von Serveware im In- und Ausland bei Projekten mit internationalen Konzernen und übernimmt dabei mal die Rolle eines Solution Architect und mal die des Lead Consultant. Jain verfügt über jahrelange Erfahrung im Leiten von multikulturellen virtuellen Teams in Europa und Asien bei verschiedenen Aktivitäten wie Softwareentwicklung, Wartung und IT-Infrastruktur-Roll-out. Padam Jain kennt beide Seiten: die des Endverbrauchers und die des technischen Entwicklers. Gemeinsam mit seinen Kollegen arbeitet Jain zudem an der Entwicklung und Implementierung neuer Funktionalitäten in Serveware Financial. Aktuell sind er und seine Kollegen beispielsweise mit der Implementierung des Moduls bei einem großen europäischen Nahrungsmittelkonzern sowie einem DAX-Konzern mit mehreren zehntausend Mitarbeitern beschäftigt.



Zwar liegt der Fokus seiner Arbeit auf Serveware Financial, aber auch mit den anderen Softwarelösungen von Serveware ist Padam Jain in häufigem Kontakt. Etwa dann, wenn ein Kunde sich für mehrere Module von Serveware entschieden hat. „Die aktuellen Entwicklungen im Unternehmen verlaufen rasant. Die einzelnen Module verschmelzen immer mehr zu einer einzigen Softwarelösung. Wir schaffen Schnittstellen und können unsere Softwarelösungen miteinander verknüpfen. Kunden warten heute nicht mehr. Sie wollen schnell zuverlässige Lösungen angeboten bekommen. Wir sind fit für die Zukunft und mit unserem Portfolio bestens ausgerüstet, um künftig Marktopportunitäten optimal wahrnehmen zu können.“

Padam Jains Weg zu Serveware war ein langer. Bei seinem vorherigen Arbeitgeber kam Jain 2016 im Rahmen der Einführung von IT Financial Management (ITFM) das erste Mal mit Serveware sowie weiteren Anbietern von ITFM in Kontakt. Sein Interesse an Serveware ist schnell gewachsen und auch von Seiten des Unternehmens war man von Jains Fähigkeiten überzeugt. „Wie es im Leben oftmals der Fall ist, verliefen sich unsere Wege dann aber.“ Bis zum Jahr 2018. Erneut kam es zwischen Jain und Serveware zu Berührungspunkten. Der Kontakt wurde intensiviert, man sprach über Ziele und Visionen. Mit dem Börsengang von Serveware schaltete das Unternehmen dann auch bei der internationalen Expansion einen Gang hoch. Für Jain die Gelegenheit, Teil „einer aufregenden Reise, die weiter voranschreitet,“ zu werden. „Wir waren über viele Monate in Kontakt, das half mir, Serveware gut kennenzulernen. Ich hatte das Gefühl, dass sie sich wirklich stark um mich bemühen. Ich befinde mich in engen Kontakt mit meinen Kollegen, auch mal für eine Plauderei zwischendurch. Es sind die Mitarbeiter, die die Arbeit in diesem Unternehmen zu einem großen Spaß machen. Obwohl wir fast 500 Mitarbeiter im Konzern sind, ist es kein Problem, schnell mit dem obersten Management in Kontakt zu kommen und Ideen zu erörtern. Ich bin stolz darauf, Teil der Serveware-Familie zu sein.“

» Meine Aufgabe ist es, als ‚Stimme des Kunden‘ Anforderungen von Unternehmen zu verstehen und diese dann mit den Softwarelösungen von Serveware zu realisieren. «

Padam Jain

„Drill Instructor“ mit Herz:

## Rick Ormskerk treibt sein Team nicht nur auf dem Sportplatz zu Höchstleistungen



Tief durchatmen, die nächsten 60 Minuten werden anstrengend! Einmal wöchentlich leitet Rick Ormskerk an wechselnden Orten in Amsterdam, Niederlande, sein Bootcamp. „Ich bin 55 und fühle mich 20 Jahre jünger“, erzählt der ehrenamtliche Fitnesstrainer lachend. Viele Jahre lang spielte Ormskerk Fußball auf hohem Amateur-Niveau, vor fast vier Jahren kam ihm dann die Idee für das Bootcamp. Mit einer bunten Mischung aus vielseitigen Übungen bringt Ormskerk Kraft, Ausdauer und Beweglichkeit der Teilnehmer auf Vordermann. „Ich habe tausende Trainingseinheiten hinter mir und weiß genau, welche Muskeln bei welchen Übungen beansprucht werden.“ Willkommen ist in Ormskerks Bootcamp jeder, ob Mann, ob Frau, Einsteiger oder Fortgeschrittener. Teilnehmer jeder Altersgruppe nahmen an seinen Bootcamps schon teil, der jüngste Teilnehmer war 13, der älteste 70. In der Regel reicht die Altersspanne der Teilnehmer jedoch von Mitte 30 bis Mitte 50. „Sport verbindet. Bei uns wird nicht nur geschwitzt, sondern auch viel gelacht.“ Ormskerks Bootcamps erfreuen sich inzwischen großer Beliebtheit. Bei jedem Training nehmen um die 20 Personen teil. Sein ehrenamtliches Engagement blieb auch der örtlichen Gemeinde nicht verborgen. Sie ist auf seine Initiative aufmerksam geworden und unterstützt diese neben Equipment wie Springseilen oder Kettlebells auch finanziell. Im Winter darf die Gruppe auch die örtliche Sporthalle nutzen.



Gegenseitiges Unterstützen und Antreiben. Das ist es, was nach Ormskerk die

Arbeit bei Serviceware mit auszeichnet. Von Leiden aus, rund 40 Kilometer von Amsterdam entfernt, treiben er als International Consultant Financial Management und seine Kollegen mit ihrer „Can do“-Mentalität das Geschäft mit internationalen Großkunden voran. Bei der Expansion ins Ausland arbeitet das Team in Leiden zudem eng mit den Kollegen in Schweden und Deutschland zusammen. „Mein Team und meine Kollegen sind alle hochmotiviert. Wir haben in den vergangenen Monaten bereits große Erfolge erzielen können und befinden uns mit weiteren internationalen Großunternehmen in aussichtsreichen Gesprächen. 2021 wird ein spannendes Jahr für uns.“

Rick Ormskerk verfügt über 20 Jahre Erfahrung im Bereich Finanzen und IT. Seit August 2019 bringt er seine Expertise bei Serviceware ein. Ormskerk unterstützt Unternehmen beim Finanzmanagement von Shared- und IT-Services. Beinahe täglich müssen Unternehmen wichtige IT-Finanzentscheidungen treffen, bei denen sie Wachstumsperspektiven nicht gefährden, aber auch das wirtschaftliche Umfeld nicht außer Acht lassen dürfen. Oftmals sind vorliegende Informationen für Entscheidungen aber veraltet, unvollständig oder fehlerhaft. Doch gerade in wirtschaftlich unsicheren Zeiten, wie z. B. durch die Covid-19-Pandemie, brauchen Unternehmen Möglichkeiten, auf Basis valider Daten Kosten schnell zu senken und gleichzeitig die Transformation zu beschleunigen. „Mit unseren Softwarelösungen liefern wir Unternehmen eine Quelle der Wahrheit. Entscheider können sich sicher sein, stets aktuelle Daten zur Verfügung zu haben und die besten Entscheidungen für ihr IT-Finanzmanagement zu treffen.“



Vor seiner Tätigkeit bei Serveware arbeitete Rick Ormskerk bei mittelständischen Unternehmen unter anderem im Bereich Finanzcontrolling. Als er die Möglichkeit erhielt, bei Serveware zu arbeiten, musste er nicht lange überlegen.

» Serveware hat in der Branche einen hervorragenden Ruf. Die Wachstumsaussichten und Strategie des Unternehmens haben mich schnell überzeugt.

Rick Ormskerk

„Ausschlaggebend für meine Entscheidung für Serveware war zudem das Produktportfolio, insbesondere im Bereich Finanzmanagement von IT- und Shared-Services. Ich konnte mir sofort vorstellen, ein Teil dieser Wachstumsstory zu werden.“

Wohin dieser Wachstumskurs führen wird, darüber hat Rick Ormskerk bereits eine klare Vorstellung. Serveware Financial ist derzeit zwar das Modul, mit dem er und seine Kollegen hauptsächlich arbeiten, jedoch werden die Module aus dem Portfolio von Serveware immer weiter miteinander verschmolzen, um so Cross-Selling-Potenziale und Synergieeffekte noch besser heben zu können. „Wir arbeiten derzeit beispielsweise daran, Serveware Financial noch enger mit Serveware Performance zu verknüpfen, um so Kunden noch bessere Lösungen im Bereich Reporting und Budgetierung anbieten zu können. Wir werden in Zukunft noch stärker Potenziale zwischen den einzelnen Modulen heben und eine Homogenisierung unseres Produktportfolios sehen.“

Kurze Kommunikationswege, die offene Unternehmenskultur bei Serveware und dass auch im obersten Management immer jemand ein offenes Ohr für Ideen und Vorschläge zur Optimierung von Arbeitsweisen hat, schätzt Ormskerk darüber hinaus bei seinem Arbeitgeber. „Bei Serveware herrscht eine gute Arbeitsatmosphäre mit wenigen Regeln. Man genießt viele Freiheiten und solange du deinen Job vernünftig machst, hat auch keiner vor, das zu ändern“, so Ormskerk augenzwinkernd.

Finanz- und IT-Wissen perfekt vereint:

## Viktor Gogov unterstützt Kunden bei der Umsetzung von Serveware-Financial-Projekten

Kurz nach Eröffnung der Zweigstelle in der bulgarischen Hauptstadt stieß Viktor Gogov 2019 als Senior Financial IT Consultant zu Serveware in Sofia dazu. Schon während seines Studiums der Informationstechnik baute der 45-jährige Vater einer Tochter umfangreiches Wissen im Bereich Softwareentwicklung auf. Nachdem er als Softwareentwickler ins Berufsleben gestartet war, zog es Gogov in den Finanzbereich. Über ein Jahrzehnt arbeitete der gebürtige Bulgare als Analyst für in Bulgarien und Griechenland tätige Großbanken. Zwischen Unternehmens- und IT-Projekten erlebte Gogov hautnah mit, wie Software- und Technologiekenntnisse in einer zunehmend digitalisierten Arbeitswelt immer wichtiger wurden. Die neuen technischen Möglichkeiten für die Anwendung in allen Industrien und seine Neugier, wohin dieser Weg gehen sollte, führten Gogov zurück zu seinen Wurzeln als Softwareentwickler. Von Sofia aus war Gogov nach seinem Ausflug in die Welt des Geldes bis vor zwei Jahren für Unternehmen aus den USA und Deutschland tätig.



Bei Serveware überzeugten ihn vor allem die Wachstumsaussichten und die gute Position des Unternehmens am Markt. „Bei Serveware kann ich meine jahrelange Erfahrung aus dem Finanzbereich mit meinem IT-Wissen optimal verknüpfen“, so Viktor Gogov. Als Senior IT Financial Consultant betreut Gogov Kunden und Projekte im Zusammenhang mit Serveware Financial. Er unterstützt



Kunden beim Financial Management ihrer IT-Kosten, der Verrechnung von IT-Services und der Bereitstellung eines effizienten Reportings. Gogov kümmert sich beispielsweise um das Implementieren neuer Funktionalitäten. Zu seinem Aufgabenbereich gehört ebenso, dass die Planung von IT-Kosten und die Verrechnung beim Kunden reibungslos verlaufen. Aktuell arbeitet Gogov mit seinen Kollegen etwa an der Integration von Serviceware Financial in die IT-Landschaft bei einem der größten Einzelhandelsunternehmen in Europa. „Mit unserem System ist der Kunde schon heute in der Lage, für bestimmte Projekte Kosten, die in zehn Jahren anfallen werden, zu berechnen und zu berücksichtigen. So können die IT-Kosten entsprechend kalkuliert werden.“ Bei Serviceware schätzt Gogov die angenehme Unternehmenskultur und dass er schnell viel Entscheidungsfreiheit bekam.

» Verantwortung, Disziplin und Freiheit gehen bei Serviceware Hand in Hand. Ich habe hier das optimale Umfeld für die Umsetzung meiner Ideen gefunden. «

Viktor Gogov

Zum Start seiner Tätigkeit bei Serviceware durchlief Gogov ein zweimonatiges Trainingsprogramm. In Workshops, Schulungen und Projektübungen wurden ihm Tools und Arbeitsmethoden, die Produkte und das Unternehmen nähergebracht. „Meine Kollegen in Sofia, München und den anderen Standorten von Serviceware haben mich bei alltäglichen Aufgaben unterstützt und mir geholfen, erste Hürden beim Einleben in das Unternehmen zu nehmen.“ Direkt im Anschluss an das Programm wurde Gogov als Consultant für ein großes Kundenprojekt eingesetzt. Heu-

te verbinden ihn mit Kollegen in Deutschland, den Niederlanden und auch Spanien enge Freundschaften, erzählt Gogov. Seine offene und herzliche Art ist Gogov schon oft zugutegekommen. Das Reisen und Kennenlernen von Kulturen und neuen Menschen gehört seit Jahren neben dem Fahrradfahren und Joggen zu Gogovs liebsten Freizeitaktivitäten. „Auf meinen Reisen habe ich viel von Menschen und Orten lernen können. Das hat mir oftmals geholfen, in bestimmten Situationen richtig zu reagieren.“

Unterstützen und Helfen: Das ist Gogov auch nach seinem Start bei Serviceware immer wichtig gewesen. Gogov ist stark im Unternehmen engagiert. Der Senior IT Financial Consultant hat bereits mehrere Artikel verfasst, in denen er Arbeitsweisen, Wissen und Informationen über verschiedene Systeme verständlich für seine Kollegen von Serviceware aufbereitet und für sie zugänglich macht. Zudem hat er auch eine Reihe von Trainingseinheiten auf Video aufgenommen. „Ursprünglich hatte ich mit dem Schreiben der Artikel und der Videoaufnahme begonnen, um vorhandenes Wissen für meine Kollegen und mich aufzufrischen.“ Nachdem er von seinen Kollegen aus dem In- und Ausland aber durchweg positives Feedback auf sein Engagement erhielt, „sind daraus bestimmt schon 15 Artikel und ebenso viele Videos geworden“.

Gogov und sein Team in Sofia befinden sich im täglichen Austausch mit ihren Kollegen in Deutschland. Auch mit den Serviceware-Mitarbeitern in den Niederlanden und Spanien steht Sofia im regen Kontakt. „Vor der Corona-Krise waren wir jeden Monat mehrere Tage an den anderen Serviceware-Dependancen“, berichtet Gogov. Die Kollegen nun schon seit einem Jahr nicht gesehen zu haben, mache die Arbeit an vielen Stellen natürlich nicht einfacher. „Aber gerade in diesen herausfordernden Zeiten zeigt sich die überragende Bedeutung von Technologie und IT in der gesamten Welt.“



# 2020

## JANUAR

Serviceware startet mit einem Kick-Off-Event in Mainz in das Jahr 2020



## FEBRUAR

Gründung der Taskforce „Covid-19“

## MÄRZ

Serviceware von RIA-Studie als Marktführer im Bereich IT und Enterprise Service Management ausgezeichnet

## APRIL

ESM-Plattform wird durch die Technologie und das Team des Messaging- und Chatanbieters smoope ergänzt



## MAI

Entwicklung eines Terminplanungs-Tools zur Vermeidung überfüllter medizinischer Testzentren und Labore in Zeiten von Covid-19

## JUNI

Erweiterung der Kooperation mit KPMG AG Wirtschaftsprüfungsgesellschaft im Bereich „Transfer Pricing“

## JULI

Zurück beim Kunden – mit Abstand



## AUGUST

Nach erfolgreich abgeschlossener Ausbildung begrüßt Serviceware neue Mitarbeiter im Konzern



## SEPTEMBER

Virtuelle Coding Convention mit allen internationalen F&E-Teams

## OKTOBER

Zum ersten Mal findet das Serviceware Knowledge Praxisforum online statt

## NOVEMBER

Serviceware Performance erreicht 21 Spitzenplätze in Umfrage „BARC BI & Analytics Survey“



## DEZEMBER

Digitaler Messestand auf der virtuellen DSME

## Die Serviceware-Aktie in 2020

### Aktienmärkte national und global

Die Auswirkungen der Corona-Krise waren zeitweise auch an den Aktienmärkten zu spüren. Im Frühjahr 2020 brach der DAX zwischenzeitlich deutlich ein, um im späteren Jahresverlauf auf ein neues Rekordhoch zu steigen. In der Ganzjahresbetrachtung liegt der DAX-Gewinn bei 3,5 Prozent. Der TecDax konnte sich in 2020 um rund 6,6 Prozent steigern und auch die Indizes MDAX und SDAX verzeichneten entsprechende Kursgewinne. Global betrachtet zeigt sich hingegen ein uneinheitliches Bild. Der europaweite EURO STOXX 50 musste einen Kursverlust von gut 5 Prozent verzeichnen, während der amerikanische S&P 500-Index um rund 16 Prozent zulegte.

Die weitere globale Verbreitung des Coronavirus hatte im Jahr 2020 gravierende Auswirkungen auf die Weltwirtschaft und sorgte für einen historischen Einbruch der globalen Wirtschaftsleistung im zweiten Quartal um 7,8 Prozent gegenüber dem Vorquartal. Analog zu den Aktienmärkten erlebte die Weltwirtschaft in der zweiten Jahreshälfte einen starken Aufschwung und konnte die Erwartungen sogar übertreffen. Als Begründung nennt der IWF das schnelle Eingreifen von Zentralbanken und

Regierungen, die mit Niedrigzinsen und Hilfsprogrammen Gegenmaßnahmen starteten, um die Auswirkungen der Corona-Pandemie einzudämmen. Neue Unsicherheiten für die weitere Entwicklung der Weltwirtschaft zeichnen sich durch die aufkommenden Virusmutationen und die damit verbundenen andauernden strikten Einschränkungen ab.

### Aktienkurs Serviceware SE

Die Aktie der Serviceware SE startete mit einem Eröffnungskurs von 13,40 Euro in das Börsenjahr 2020. Am 17. März erreichte die Aktie im Umfeld eines durch die Corona-Pandemie zusammenbrechenden Marktes ihren Jahrestiefkurs von 7,22 Euro. Im weiteren Jahresverlauf erholte sich die Serviceware-Aktie deutlich und konnte am 1. September den höchsten Stand des Jahres mit einem Xetra-Kurs von 16,60 Euro erzielen. Zum Ende des Jahres 2020 entwickelte sich der Kurs der Aktie wieder leicht rückläufig und notierte bei einem Jahresschlusskurs von 14,00 Euro. Dies entspricht einem Wertzuwachs von 4,5 Prozent im Vergleich zum Jahresbeginn. Die Marktkapitalisierung der Serviceware SE betrug zum 31. Dezember 147 Mio. Euro bei 10,5 Mio. Aktien.



## Börsenumsätze 2020

Im Zeitraum vom 1. Januar bis zum 31. Dezember 2020 wurden auf XETRA insgesamt 1,065 Mio. Serviceware-Aktien gehandelt. Dies resultierte in einem Gesamthandelsvolumen 2020 auf XETRA von 12,74 Mio. Euro. Im Durchschnitt wurden an jedem der 250 Handelstage im Kalenderjahr 2020 jeweils 4.260 Serviceware-Aktien mit einem resultierenden durchschnittlichen Handelsvolumen von 50.972 Euro gehandelt.

## Analystencoverage

Die Entwicklung der Serviceware SE wird durch Analysten von Hauck & Aufhäuser, der Commerzbank und der Quirin Privatbank verfolgt und in regelmäßigen Analysestudien festgehalten. Zum Zeitpunkt der Erstellung dieses Geschäftsberichts (Q1 2021) wurde die Serviceware-Aktie wie folgt beurteilt:

Bank	letztes Update vom	Empfehlung	Kursziel
Hauck & Aufhäuser	25.11.2019	Buy	EUR 20,00
Commerzbank	09.03.2021	Buy	EUR 21,00
Quirin Privatbank	10.03.2021	Buy	EUR 31,00

## Investor Relations-Aktivitäten

Mit der Notierung im Prime Standard der Frankfurter Wertpapierbörse unterliegt Serviceware besonderen Transparenzanforderungen. Es werden Zwischenmitteilungen zu den Quartalen und für das Geschäftsjahr 2019/2020 wird dieser Geschäftsbericht veröffentlicht. Über regelmäßige Corporate News und ggf. Ad hoc-Mitteilungen wird der Kapitalmarkt über Neuigkeiten zur Serviceware SE informiert. Die Unternehmenswebsite stellt allen Interessenten Informationen zur Gesellschaft und zur Aktie zur Verfügung. Die gesamten Kommunikationsunterlagen werden in deutscher und englischer Sprache bereitgestellt. Serviceware hat im November 2020 am Deutschen Eigenkapitalforum in Frankfurt am Main teilgenommen.

Im Rahmen einer Unternehmenspräsentation sowie in Einzel- und Gruppengesprächen wurden einer hohen Anzahl von Investoren, Analysten und Journalisten das Geschäftsmodell und die Geschäftsentwicklung erläutert. Darüber hinaus standen die geschäftsführenden Direktoren im Rahmen von Investorenroadshows, die aufgrund der Corona-Pandemie ausschließlich virtuell stattgefunden haben, sowie in zahlreichen Investorenmeetings und -telefonaten interessierten Investoren für Gespräche zur Verfügung.

## Börseninformationen

ISIN Tickersymbol	DE000A2G8X31 / SJJ
Segment / Börsenplatz	Prime Standard (Regulierter Markt) Xetra
Anzahl umlaufender Aktien	10.500.000
Streubesitz	ca. 37,20 Prozent
Xetra Jahreseröffnungskurs am 02.01.2020	EUR 13,40
Jahreshöchstkurs	EUR 16,60
Jahrestiefstkurs	EUR 7,22
Xetra-Jahresschlusskurs am 30.12.2020	EUR 14,00
Marktkapitalisierung am 31.12.2020	TEUR 147.000
Designated Sponsor	Hauck & Aufhäuser
Analysten Coverage	Hauck & Aufhäuser, Commerzbank, Quirin Privatbank

Brief des Verwaltungsrates

## Sehr geehrte Damen und Herren,

das Geschäftsjahr 2019/2020 war ein außergewöhnliches Jahr für Serviceware, geprägt von vielseitigen Herausforderungen im Zusammenhang mit der Corona-Pandemie.

Dazu gehörte nicht zuletzt die Verschiebung der Hauptversammlung der Serviceware SE auf den 27. Mai 2020 und die Abhaltung als virtuelle Versammlung.

Vor allem aber im operativen Bereich war das Geschäftsjahr 2019/2020 von pandemiebedingten Herausforderungen gekennzeichnet. Gleichzeitig war es auch ein Jahr, in dem sich die Robustheit und das Zukunftspotenzial der Serviceware Plattform trotz der externen Herausforderungen erfolgreich gezeigt hat. Basierend auf dieser Stärke hat Serviceware sowohl beim Umsatz und Ergebnis solide Zuwächse erzielen können.

Seit dem Frühjahr 2020 ist Serviceware, wie auch nahezu jedes Unternehmen weltweit, von der Corona-Pandemie betroffen. Serviceware hatte bereits seit Februar 2020 mit umfangreichen Maßnahmen reagiert, mit denen die Auswirkungen der Pandemie auf die operative Geschäftstätigkeit begrenzt und die Gesundheit von Mitarbeitern, Kunden und Partnerunternehmen bestmöglich geschützt werden konnten.

Zu diesen Maßnahmen zählen unter anderem die Umstellung auf Remote Work im gesamten Unternehmen sowie die Einführung von Kurzarbeit in Teilen des Unternehmens von Mai bis Ende September 2020. Auch die Interaktion mit unseren Kunden wurde weitestgehend auf digitale Kommunikation umgestellt, die auch während der vorübergehenden Lockerungen der Corona-Maßnahmen und Kontaktbeschränkungen im Sommer 2020 führend blieb.

Sowohl aus technischer Sicht als auch operativ verlief die Umstellung reibungslos. Wir möchten unseren Kolleginnen und Kollegen und unseren Kunden an dieser Stelle daher unseren ausdrücklichen Dank für ihre Kooperation und ihren Einsatz aussprechen.

Die einzigartige modulare ESM-Plattform konnte im April um die Messaging-Lösung „smoope“ erweitert werden. Kommunikation ist ein zentraler Aspekt der Serviceerbringung. Service entsteht erst durch die Interaktion und Kommunikation mit Kunden. Die Art der Kommunikation und die Kommunikationswege haben sich in den vergangenen Jahren jedoch stark verändert: Endkunden erwarten mehr und mehr den Chat als Kommunikationskanal mit ihrem Serviceanbieter. Dieses Potenzial können die Serviceware Plattform-Kunden nun adressieren.

Weitere Fortschritte wurden auch bei der Integration von Künstlicher Intelligenz („AI“) in die Lösungen der ESM-Plattform erzielt. Das Serviceware Kompetenzzentrum AI entwickelte im Geschäftsjahr 2019/2020 die ersten AI-basierten Lösungen für die ESM-Plattform, den „Content Creation Assistant“ und den „Solution Assistant“. Beide Lösungen sind bereits beim Kunden im Einsatz. Der „Content Creation Assistant“ erweitert Serviceware Knowledge und hilft Unternehmen, die Effizienz in ihrem Wissensmanagement zu erhöhen und gleichzeitig die Servicequalität zu verbessern. Der „Solution Assistant“ unterstützt Unternehmen im Service-Prozess-Management durch die AI-basierte automatische Beantwortung von Serviceanfragen.

Insbesondere in den Niederlanden konnte Serviceware einen Beitrag zur Bekämpfung der Corona-Pandemie leisten: Serviceware stellte seinen Kunden in sehr kurzer Zeit eine Lösung auf Basis der Serviceware Plattform zur Verfügung, mit der Besucherkapazitäten in medizinischen Einrichtungen so gesteuert werden können, dass damit soziale Kontakte und somit das Infektionsrisiko minimiert werden.

## Tätigkeiten des Verwaltungsrates

Der Verwaltungsrat hat im Geschäftsjahr 2019/2020 die ihm nach Gesetz, Satzung und Geschäftsordnung obliegenden Aufgaben und Pflichten mit größter Sorgfalt wahrgenommen und die Arbeit der geschäftsführenden Direktoren regelmäßig überwacht. Dabei hat sich das Gremium stets von der Rechts- und Ordnungsmäßigkeit der Geschäftsführung überzeugt. Wir standen in unserer Funktion jederzeit beratend zur Seite und haben das Unternehmen mit den gesetzten Zielen im kontinuierlichen Dialog mit den geschäftsführenden Direktoren gemeinsam weiterentwickelt. Der Verwaltungsrat wurde in sämtliche Entscheidungen, die für Serviceware unmittelbar von Bedeutung waren, jederzeit mit eingebunden. Dies geschah insbesondere durch die transparente Führung der geschäftsführenden Direktoren, denen der Verwaltungsrat auch beratend zur Seite stand.

## Sitzungen des Verwaltungsrates

In fünf ordentlichen Verwaltungsratssitzungen haben die geschäftsführenden Direktoren regelmäßig schriftlich und mündlich umfassend über die aktuelle Lage der Serviceware SE berichtet und über alle wichtigen Aspekte und Geschäftsvorfälle des Unternehmens informiert. Die Mitglieder des Verwaltungsrates erhielten rechtzeitig vor allen Sitzungen alle relevanten Informationen und konnten sich zu jeder Zeit mit den vorgelegten Berichten und Beschlussvorschlägen der geschäftsführenden Direktoren kritisch auseinandersetzen und ihre Anregungen dazu einbringen. Die Berichte zur Lage und den Entwicklungsmöglichkeiten des Unternehmens wurden konstruktiv zwischen Verwaltungsrat und geschäftsführenden Direktoren diskutiert.

Der Verwaltungsrat stand darüber hinaus zwischen den Sitzungsterminen in einem kontinuierlichen Informationsaustausch mit den geschäftsführenden Direktoren zur aktuellen Geschäftsentwicklung.

## Schwerpunkte der Beratungen im Verwaltungsrat

Die Verwaltungsratssitzungen am 31.01.2020, 16.03.2020, 03.06.2020, 29.08.2020 und am 23.11.2020 hatten die folgenden Schwerpunkte:

### 1. Geschäftsquartal 2019/2020

Der Verwaltungsrat begleitete die geschäftsführenden Direktoren intensiv bei der weiteren Umsetzung der anorganischen Wachstumsstrategie. In der Verwaltungsratssitzung vom 31. Januar 2020 wurden die Vorbereitungen und Verhandlungen zur Übernahme von Team und Technologie der Stuttgarter smoope GmbH im Wege eines Share oder Asset Deals intensiv diskutiert.

Die Transaktion wurde am 24. April 2020 erfolgreich umgesetzt. Dabei wurde nicht nur die Serviceware Plattform um den wichtigen Kommunikationskanal Chat erweitert, es konnten auch namhafte smoope-Kunden von Serviceware überzeugt werden.

Auch in die Diskussion der weiteren Produktstrategie der Serviceware Plattform und deren Umsetzung wurde der Verwaltungsrat von den geschäftsführenden Direktoren umfassend einbezogen.

### 2. Geschäftsquartal 2019/2020

Im Rahmen der Verwaltungsratssitzung vom 16. März 2020 wurden nach der Berichterstattung durch den teilnehmenden Abschlussprüfer der Jahresabschluss der Serviceware SE und der zusammengefasste Konzernlagebericht für das Geschäftsjahr 2018/2019 sowie der Konzernabschluss des Serviceware Konzerns und der zusammengefasste Konzernlagebericht für das Geschäftsjahr 2018/2019 gebilligt und damit festgestellt.

Serviceware konnte im zweiten Quartal unter anderem einen der größten Lizenzdeals der Firmengeschichte mit einem DAX-Konzern und einen Vertragsabschluss mit einem US-Großkunden verbuchen. Die geschäftsführenden Direktoren berichteten über Vorbereitung und Fertigstellung der Abschlüsse.

Darüber hinaus stand die Verwaltungsratssitzung vom 16. März 2020 im Zeichen der Corona-Pandemie. Insbesondere wurden die Verschiebung der ordentlichen Hauptversammlung und mögliche Alternativen, insbesondere die Abhaltung einer virtuellen Hauptversammlung erörtert.

Seit Beginn der Corona-Pandemie wurde der Verwaltungsrat in die Diskussion von Situation, Maßnahmen und Steuerung des Unternehmens in diesen besonders herausfordernden Zeiten durch die geschäftsführenden Direktoren umfassend einbezogen.

### 3. Geschäftsquartal 2019/2020

Die Arbeit des Verwaltungsrates umfasste auch laufende Verwaltungsratstätigkeiten, wie die Verhandlung und Vereinbarung vertraglicher Rahmenbedingungen mit den geschäftsführenden Direktoren.

Auch die Erfolgsfaktoren für den Gewinn neuer internationaler Großkunden, wie z. B. eines großen internationalen Lebensmittelkonzerns, wurden im Verwaltungsrat diskutiert.

Die Verwaltungsratssitzung vom 3. Juni 2020 stand einmal mehr im Zeichen der Corona-Pandemie. Insbesondere wurden Entscheidungen zur Aufstockung des Kurzarbeitergeldes für Mitarbeiter, die sich aufgrund der Corona-Pandemie in Kurzarbeit befanden, getroffen sowie die Umsetzung einer freiwilligen Gehaltsreduzierung der täglich aktiven Verwaltungsratsmitglieder und der geschäftsführenden Direktoren erörtert und beschlossen.

Wie in den vorangegangenen Verwaltungsratssitzungen wurden in den Berichten der geschäftsführenden Direktoren regelmäßig auch die Optimierungspotenziale im Tagesgeschäft der Serviceware SE adressiert und mit dem Verwaltungsrat diskutiert.

So begleitete der Verwaltungsrat die geschäftsführenden Direktoren u. a. bei der Optimierung des Liquiditätsmanagements oder der weiteren Umsetzung der Serviceware AI-Strategie.

### 4. Geschäftsquartal 2019/2020

Vor dem Hintergrund des laufenden vierten und damit abschließenden Quartals des durch die Corona-Pandemie geprägten Geschäftsjahres 2019/2020 wurden die Ertrags- und Forderungssituation der Serviceware SE und Optimierungsansätze ausführlich mit den geschäftsführenden Direktoren diskutiert.

#### Ausschüsse des Verwaltungsrates

Der Verwaltungsrat hat drei Mitglieder. Demzufolge wurden keine Ausschüsse gebildet. Alle Themen wurden gemeinsam und im Sinne größtmöglicher Effizienz behandelt.

#### Zusammensetzung des Verwaltungsrates

Die Mitglieder des Verwaltungsrates sind:

- › Christoph Debus (Vorsitzender), seit 30.01.2018
- › Harald Popp, seit 30.01.2018
- › Ingo Bollhöfer, seit 30.01.2018

Die Mitglieder wurden jeweils von der ordentlichen Hauptversammlung am 15. Mai 2019 wiedergewählt.

## Corporate Governance

Die geschäftsführenden Direktoren und der Verwaltungsrat kontrollierten die Serviceware SE auf das Einhalten der Regeln des Deutschen Corporate Governance Kodex. Der Verwaltungsrat hat am 28. Januar 2021 die Entsprechenserklärung gemäß § 161 AktG beschlossen.

Serviceware SE erfüllt den überwiegenden Teil der Empfehlungen des Kodex. Die wenigen Abweichungen werden auch im Corporate-Governance-Bericht erläutert, der im Zusammenhang mit der Erklärung zur Unternehmensführung unter <https://serviceware-se.com/de> veröffentlicht wurde.

## Feststellung des Jahresabschlusses

Der Konzernabschluss und der Konzernlagebericht der Serviceware SE und ebenso der Jahresabschluss und der Lagebericht wurden nach den International Financial Reporting Standards (IFRS), wie sie in der Europäischen Union (EU) anzuwenden sind, und den nach § 315e Abs. 3 HGB ergänzend zu beachtenden handelsrechtlichen Vorschriften aufgestellt.

Der von der Hauptversammlung bestellte Abschlussprüfer, die RSM GmbH Wirtschaftsprüfungsgesellschaft, Steuerberatungsgesellschaft, Düsseldorf, hat den Jahres- und Konzernjahresabschluss der Serviceware SE sowie den Lage- und Konzernlagebericht für das Geschäftsjahr 2019/2020 geprüft und mit einem uneingeschränkten Bestätigungsvermerk versehen.

Alle genannten Unterlagen und Prüfungsberichte des Abschlussprüfers wurden rechtzeitig an die Mitglieder des Verwaltungsrates verteilt und im Anschluss intensiv geprüft.

In der telefonischen Verwaltungsratssitzung am 24. März 2021 wurde unter Teilnahme des Abschlussprüfers, der über die wesentlichen Ergebnisse seiner Prüfung und über seine Feststellungen zum internen Kontroll- und Risikomanagementsystem bezogen auf den Rechnungslegungsprozess berichtete, über die Abschlussunterlagen und Prüfungsberichte intensiv beraten.

Das Ergebnis der eigenen Prüfung des Verwaltungsrates hat zu keinen Einwendungen geführt. Der Verwaltungsrat hat deshalb dem Ergebnis der Prüfung durch den Abschlussprüfer zugestimmt. Der Jahresabschluss der Serviceware SE sowie der Konzernabschluss wurden vom Verwaltungsrat in der telefonischen Verwaltungsratssitzung am 24. März 2021 gebilligt und damit festgestellt. Ebenso auch der vorgelegte zusammengefasste Lage- und Konzernlagebericht.

Der Jahresabschluss ist damit festgestellt.

Der Verwaltungsrat bedankt sich bei allen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der Serviceware SE sowie bei den geschäftsführenden Direktoren Dirk K. Martin, Harald Popp und Dr. Alexander Becker für ihr großes Engagement und die konstruktive Zusammenarbeit im besonders herausfordernden Geschäftsjahr 2019/2020.

Bad Camberg, im März 2021



Christoph Debus  
(Vorsitzender des Verwaltungsrats)



# Zusammengefasster Lage- und Konzernlagebericht 2019/2020

*Serviceware SE, Bad Camberg*

34	.....	Zusammengefasster Lage- und Konzernlagebericht
43	.....	Chancen und Risiken
46	.....	Rechnungslegungsbezogenes Risikomanagementsystem und internes Kontrollsystem
48	.....	Konzernerklärung zur Unternehmensführung nach §§289f, 315d HGB
50	.....	Vergütungsbericht
50	.....	Angaben gemäß §289a und §315a HGB
54	.....	Nachtragsbericht
54	.....	Ausblick

# 1 Zusammengefasster Lage- und Konzernlagebericht 2019/2020

Die Serveware-Gruppe (im Folgenden Serveware) ist ein europäischer Anbieter zur Digitalisierung von Geschäftsprozessen.

Der Einzelabschluss der Serveware SE wird nach den Vorschriften des HGB und des AktG, der Konzernabschluss gemäß §315e HGB nach den International Financial Reporting Standards („IFRS“) erstellt. Die Berichterstattung zur Lage des Konzerns entspricht grundsätzlich der Berichterstattung der Serveware SE. Ergänzende Angaben zum Jahresabschluss der Serveware SE sind in Punkt 1.7 aufgeführt.

## 1.1 Gesamtwirtschaftliche Entwicklung

Nach einer zehnjährigen Wachstumsphase ist das preisbereinigte Bruttoinlandsprodukt in Deutschland im Jahr 2020 erstmals wieder geschrumpft und war 5,0 Prozent niedriger als im Vorjahr.<sup>1</sup> Auslöser war die Corona-Pandemie, welche die deutsche Volkswirtschaft in eine ähnlich tiefe Rezession wie zuletzt während der Finanz- und Wirtschaftskrise 2008/09 gestürzt hat. Die Auswirkungen der Corona-Krise waren in nahezu allen Lebens- und Wirtschaftsbereichen zu spüren.

Durch ansteigende Ausgaben im Zusammenhang mit Zuschüssen und Entlastungen für Unternehmen, im Gesundheitswesen und für Verbraucher zur Bewältigung der Corona-Krise und gleichzeitig sinkender Einnahmen durch geringere Steuerabgaben, machte sich der Ausbruch der Pandemie ebenfalls im öffentlichen Haushalt bemerkbar. Während im Vorjahr noch ein deutlicher Finanzierungsüberschuss erwirtschaftet werden konnte, weist der vorläufige Haushaltsabschluss der Bundesregierung für das Jahr 2020 ein Defizit von 130,5 Milliarden Euro auf.<sup>2</sup>

Nachdem das Bruttoinlandsprodukt im Sommer 2020 um historische -9,7 Prozent eingebrochen war, schien das folgende Wirtschaftswachstum im dritten Quartal von +8,5 Prozent wieder auf bessere Zeiten einzustimmen. Mit der zweiten Corona-Welle und den einhergehenden Lockdown-Maßnahmen der Bundesregierung verebbte dieser kurzzeitige Aufwärtstrend jedoch abrupt. So schloss das 4. Quartal 2020 mit einem Wachstum von nur 0,1 Prozent im Vergleich zum Vorquartal.<sup>3</sup>

Analog zum Bruttoinlandsprodukt erholte sich nach starkem Abfall auch das Geschäftsklima in Deutschland zur Mitte und Ende des Jahres 2020 leicht. Allerdings haben auch hier die Lockdown-Maßnahmen Ende des Jahres wieder für einen Dämpfer der Geschäftserwartungen gesorgt. Anfang des Jahres 2021 liegt das Geschäftsklima nach fünf Monaten stetigen Wachstums wieder auf dem Niveau von Juli 2020.<sup>4</sup> Es wird abzuwarten sein, wie schnell sich die hoffnungsvolle Stimmung des Sommers wiedereinstellt. Es sollte jedoch erwähnt werden, dass sich das Geschäftsklima in der Digitalbranche, trotz Rückgang im Zuge der Corona-Pandemie, im Vergleich zu übrigen Wirtschaftszweigen weiterhin auf einem deutlich höheren Niveau bewegt.<sup>5</sup>

Die zum Teil erheblichen Auswirkungen der Corona-Pandemie auf die Volkswirtschaft zeigen sich auch am deutschen Arbeitsmarkt. Nach zuvor 14 Jahren anhaltendem Anstieg war 2020 wieder eine Verringerung der Anzahl der erwerbstätigen Personen in Deutschland zu verzeichnen (-1,6 Prozent gegenüber 2019), die Arbeitslosenquote lag im Dezember 2020 bei 5,9 Prozent.<sup>6</sup>

Jedoch stellt dies bereits eine leichte Erholung dar (im August 2020 lag die Quote beispielsweise noch bei 6,4 Prozent).<sup>6</sup> Damit war die Arbeitslosenquote in Deutschland geringer als der Vergleichswert im Euroraum (8,3 Prozent)<sup>7</sup>, was die

<sup>1</sup> [https://www.destatis.de/DE/Presse/Pressemitteilungen/2021/01/PD21\\_040\\_811.html](https://www.destatis.de/DE/Presse/Pressemitteilungen/2021/01/PD21_040_811.html)

<sup>2</sup> <https://www.bundesfinanzministerium.de/Content/DE/Pressemitteilungen/Finanzpolitik/2021/01/2021-01-19-vorlaeufiger-haushaltsabschluss-2020.html>

<sup>3</sup> [https://www.destatis.de/DE/Presse/Pressemitteilungen/2021/01/PD21\\_040\\_811.html](https://www.destatis.de/DE/Presse/Pressemitteilungen/2021/01/PD21_040_811.html)

<sup>4</sup> <https://www.ifo.de/node/61249>

<sup>5</sup> <https://www.bitkom.org/Presse/Presseinformation/Bitkom-Branche-wieder-auf-Wachstumskurs>

<sup>6</sup> <https://www.destatis.de/DE/Themen/Wirtschaft/Konjunkturindikatoren/Arbeitsmarkt/arb210a.html>

<sup>7</sup> [https://ec.europa.eu/eurostat/documents/portlet\\_file\\_entry/2995521/3-01022021-AP-DE.pdf/aa035a82-6b5d-50ba-8b7f-71261ddf5d10](https://ec.europa.eu/eurostat/documents/portlet_file_entry/2995521/3-01022021-AP-DE.pdf/aa035a82-6b5d-50ba-8b7f-71261ddf5d10)

weiterhin gute Position Deutschlands im Europavergleich bestätigt. Auch hier spiegelt sich die wirtschaftliche Stagnation zum Jahresende 2020 in den Zahlen wider, da auch schon im November und Oktober die Arbeitslosenquote im Euroraum bei 8,3 Prozent bzw. 8,4 Prozent lag.

Die große allgemeine Unsicherheit, die mit der Corona-Pandemie und den daran geknüpften Beschränkungen in vielen Wirtschaftszweigen einhergeht, trübt die Erwartungen bezüglich des Anhaltens des Aufwärtstrends der allgemeinen Wirtschaftsleistung im vierten Quartal 2020. Besonders die Produktion in der Industrie konnte durch einen Wachstumsimpuls der Automobilbranche ebenso wie das verarbeitende Gewerbe positive Signale verbuchen. Allerdings waren besonders das Gastgewerbe sowie Unternehmen in den Sektoren Freizeit und Tourismus besonders stark von den anhaltenden Bestimmungen des Lockdowns betroffen und dämpften ebenso wie die zurückhaltenden Exporterwartungen die Wirtschaftsleistung im Schlussquartal 2020.<sup>8</sup>

## 1.2 Branchenentwicklung

Wie praktisch jeder Wirtschaftssektor musste im Corona-Krisenjahr 2020 auch die Digitalbranche Einbußen verzeichnen. Im Vergleich zur gesamtwirtschaftlichen Entwicklung und anderen Branchen fiel der Wachstumsrückgang für IT, Telekommunikation und Unterhaltungselektronik mit -0,6 Prozent allerdings vergleichsweise gering aus.<sup>9</sup>

Das kommende Jahr 2021 wird mit vorsichtigem Optimismus erwartet. Das geschätzte Wachstum beläuft sich dabei auf 2,7 Prozent. Während der Bitkom-Ifo-Digitalindex Anfang des neuen Jahres leicht absank, hatte er noch im Dezember den höchsten Stand seit Beginn der Krise im Februar 2020 erreicht.<sup>10</sup>

Nicht zuletzt durch die verstärkte Nutzung von Homeoffice-Regelungen und Investitionen in IT-Sicherheit kann die Digitalbranche die Corona-Krise auch als Chance nutzen. Laut einer Bitkom-Studie vom Dezember 2020 können 55 Prozent aller Jobs in Deutschland zumindest teilweise auch von zu Hause aus erledigt werden. Mit Einführung einer Homeoffice-Angebotspflicht für Arbeitgeber werden über 4 Millionen Arbeitnehmer in eben dieses beordert und die Implementierung von digitalen Strukturen für Arbeitgeber unvermeidbar.<sup>11</sup>

Die Zahl der in der Digitalbranche Beschäftigten war nach jahrelangem Aufwärtstrend in 2020 geringfügig um 8.000 Arbeitnehmer gesunken. Bemerkenswert ist allerdings, dass immer noch 86.000 Arbeitsstellen vakant blieben. Das Potenzial der IT-Branche in Deutschland ist damit bei weitem nicht ausgeschöpft und Wachstum möglich. In 2021 wird bereits wieder mit der Schaffung von 20.000 neuen Stellen für IT-Spezialisten gerechnet.

Im Segment der Informationstechnik wird mit IT-Hardware als größtes Branchensegment für 2021 gerechnet, dessen Umsätze um 8,6 Prozent steigen sollen. Das Softwaresegment ist mit 4,1 Prozent prognostiziertem Wachstum ebenfalls wieder dabei, sich vom Corona-Schock 2020 zu erholen.<sup>10</sup>

IT-Sicherheit bewies sich auch bzw. gerade im Jahr 2020 als wichtiger Wachstumsmarkt. Die Umsätze wuchsen 2020 um 5,6 Prozent auf 5,2 Milliarden Euro an. Für 2021 wird sogar mit einem noch größeren Wachstum von 9,3 Prozent auf 5,7 Milliarden Euro gerechnet.<sup>12</sup>

Im Hinblick auf die gesamte IT-Infrastruktur hatte das Analystenhaus Gartner im Januar 2021 geschätzt, dass Unternehmen weltweit 3,2 Prozent weniger für ihre IT-Infrastruktur ausgegeben hatten als noch 2019. Für 2021 wird auch hier allerdings wieder mit einem positiven Wachstum von 6,2 Prozent auf 3,9 Billionen US-Dollar gerechnet.<sup>13</sup>

---

<sup>8</sup> <https://www.bmwi.de/Redaktion/DE/Pressemitteilungen/Wirtschaftliche-Lage/2020/20201214-die-wirtschaftliche-lage-in-deutschland-im-dezember-2020.html>

<sup>9</sup> <https://www.bitkom.org/Marktdaten/ITK-Konjunktur/ITK-Markt-Deutschland.html>

<sup>10</sup> <https://www.bitkom.org/Presse/Presseinformation/Bitkom-Branche-wieder-auf-Wachstumskurs>

<sup>11</sup> <https://www.bitkom.org/Presse/Presseinformation/Bitkom-zu-verschaerfter-Homeoffice-Regelung>

<sup>12</sup> <https://bitkom.org/Presse/Presseinformation/Markt-fuer-IT-Sicherheit-auf-Allzeithoch>

<sup>13</sup> <https://www.gartner.com/en/newsroom/press-releases/2020-01-25-gartner-forecasts-worldwide-it-spending-to-grow-6-point-2-percent-in-2021>

### 1.3 Geschäftsverlauf

Serviceware-Gruppe Kennzahlen des Abschlusses für das Geschäftsjahr 2019/2020 vom 1. Dezember 2019 bis 30. November 2020

1. Dezember bis 30. November				
In TEUR	2019/2020	2018/2019	Veränderung	%
Umsatzerlöse	72.435	66.571	5.864	8,8 %
- davon SaaS/Service	31.949	24.293	7.656	31,5 %
EBITDA	1.795	-1.179	2.974	252,3 %
EBITDA bereinigt*	6.429	4.589	1.840	40,1 %
EBIT	-1.612	-2.312	700	30,3 %
EBIT bereinigt*	3.624	4.135	-511	-12,4 %
Finanzergebnis	-198	-176	-22	-12,7 %
Periodenergebnis vor Steuern	-1.810	-2.488	678	27,2 %
Periodenergebnis vor Steuern bereinigt*	3.426	3.959	-533	-13,5 %
Ertragssteuern	235	1.338	-1.103	-82,4 %
Periodenergebnis nach Steuern	-1.575	-1.150	-425	-36,9 %
Periodenergebnis nach Steuern bereinigt*	2.136	3.419	-1.283	-37,5 %
	30.11.2020	30.11.2019		
Finanzmittelbestand	33.836	41.197	-7.362	-17,9 %
Churn rate (%)	5,7 %	4,8 %	0,9 %	19,0 %
Recurring Revenue Share	60 %	59 %	1 %	2,4 %

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

\* Um die Vergleichbarkeit mit dem Vorjahr zu verbessern und Transparenz über die getätigten strategiekonformen Aufwände, die zum Börsengang angekündigt und im Folgenden umgesetzt wurden, zu erhöhen, wird das EBIT/EBITDA und das Periodenergebnis vor/nach Steuern bereinigt.

Im abgelaufenen Geschäftsjahr 2019/2020 konnte Serviceware sich auch in einer schwierigen gesamtwirtschaftlichen Lage behaupten und substanzielles Wachstum erzielen. Der Umsatz erreichte mit 72,4 Mio. Euro einen neuen Rekordstand und lag damit um 8,8 Prozent über dem Vorjahr. Besonders erfreulich haben sich die Umsätze im Bereich von SaaS/Service entwickelt, die um 31,5 Prozent auf 31,9 Mio. Euro gesteigert werden konnten. Der Gesamtanteil der wiederkehrenden Erlöse konnte um einen Prozentpunkt auf nunmehr 60 Prozent (TEUR 43.724) gesteigert werden. Gerade in Zeiten wirtschaftlicher Instabilität verschafft diese Entwicklung ein hohes Maß an Planungssicherheit. Die Churn Rate lag mit 5,7 Prozent über dem Vorjahr (4,8 Prozent), verbleibt damit jedoch auch in einem schwierigen Umfeld weiterhin auf niedrigem Niveau.

Das vorherrschende Thema des abgelaufenen Jahres, die Corona-Pandemie, hatte in verschiedenster Weise Auswirkungen auf die Geschäftsentwicklung von Serviceware. Während der ersten Welle im Frühjahr führte die hohe Unsicherheit über die gesamthafte Entwicklung der Pandemie und ihrer wirtschaftlichen Auswirkungen dazu, dass sowohl laufende Implementierungsprojekte als auch Projektausschreibungen bei unseren Kunden kurzfristig eingefroren wurden. Durch unser digitales Geschäfts- und Delivery-Modell konnten jedoch in fast allen Fällen zeitnah Wege gefunden werden, die Implementierungsprojekte remote fortzusetzen. Im weiteren Verlauf des Jahres konnten wir feststellen, dass zunächst eingefrorene Projekte nahezu vollumfänglich nachgeholt wurden. Bei der Neukundengewinnung zeichnen die Auswirkungen der Corona-Pandemie ein uneinheitliches Bild. Zum einen wurden zwar Beschaffungsprojekte gestoppt oder verschoben, zum anderen wurden aber auch langfristige Investitionsprojekte trotz oder gerade wegen der Corona-Pandemie weiterverfolgt. Durch die Corona-Pandemie ist der Druck auf Unternehmen gestiegen, ihre digitalen Prozesse und Infrastruktur zu verbessern und ihre Kosten dabei transparent zu planen und zu managen. Um

dies zu erreichen, können Unternehmen auf die Leistungsfähigkeit der Lösungen von Serviceware zurückgreifen. Hinzu kommen neue Nachfragetreiber für unsere Produkte, etwa aus dem Gesundheitswesen, wo durch den Einsatz der Planungssoftware „Serviceware Resources“ die Terminvergabe und Patientenstromsteuerung optimiert werden kann, um soziale Kontakte zu minimieren.

Im vergangenen Geschäftsjahr konnten insbesondere beim Ausbau unseres Großkundengeschäfts und der Internationalisierung bedeutende Erfolge erzielt werden. Unter anderem entschied sich eine US-amerikanische Investmentbank für das Softwaremodul Serviceware Performance (cubus outperform) und ein internationaler Nahrungsmittelkonzern für das Softwaremodul Serviceware Financial (anafee). Darüber hinaus schloss Serviceware mit einem Konzern aus dem Deutschen Aktienindex, DAX, einen der größten Lizenzverträge der Firmengeschichte. Daneben haben wir den funktionalen Ausbau unserer Enterprise Service Management Plattform weiter forciert und durch die Ergänzung der Technologie von smoope um ein Messaging- und Chatmodul erweitert.

Die positive Entwicklung der Umsätze zeigt den Erfolg der langfristig definierten Wachstumsstrategie von Serviceware, die auf den drei Pfeilern (1) Europäische Expansion, (2) Stärkung des Großkundenvertriebs inkl. dazugehörigem Marketing und (3) anorganisches Wachstum und Ausbau der ESM-Plattform aufbaut. Die notwendigen Investitionen haben kurzfristige Auswirkungen auf die Ertragslage, sind aber strategisch notwendig, um das Umsatzwachstum weiter zu dynamisieren.

In allen genannten Bereichen hat Serviceware im vergangenen Geschäftsjahr Fortschritte gemacht und das Programm für beschleunigtes Wachstum konsequent umgesetzt. Der zusätzliche Personal- und Sachaufwand zur europäischen Expansion, zur verstärkten Großkundenadressierung sowie für anorganisches Wachstum, wird dabei in einer Berichtsperiode ergebnismindernd als Aufwand verbucht. Im Rahmen des anorganischen Wachstums werden die Abschreibungen, die im Rahmen von Unternehmensakquisitionen seit dem Börsengang auf aktivierte immaterielle Vermögenswerte durchgeführt werden, ebenfalls ergebnismindernd erfasst.

Um ein transparentes und vergleichbares Bild der aufwandswirksamen Mittelverwendung in den einzelnen Perioden zu liefern und gleichzeitig die damit einhergehenden Ergebniseffekte auszuweisen, berichten wir ergänzend zum bestehenden Reporting bereinigte Werte. Die bereinigten Größen stellen keine IFRS-bezogenen Kennzahlen dar und sollen ausschließlich die Transparenz erhöhen.

Im Geschäftsjahr 2019/2020 fiel zusätzlicher Aufwand aus dem oben beschriebenen Programm für beschleunigtes Wachstum in Höhe von TEUR 4.635 (Vj. TEUR 5.768) auf EBITDA-Ebene und von TEUR 5.236 (Vj. TEUR 6.447) auf EBIT-Ebene an. Diese setzen sich zusammen aus Investitionen in die Internationalisierung in Höhe von TEUR 2.906 (Vj. TEUR 3.932), temporären Integrationskosten im Rahmen des anorganischen Wachstums von TEUR 1.448 (Vj. TEUR 1.392) und die Ausrichtung auf strategisches Großkundengeschäft von TEUR 280 (Vj. TEUR 444) sowie TEUR 602 (Vj. TEUR 679), die durch akquisitionsbedingte Kosten und Abschreibungen<sup>14</sup> verursacht wurden.

Im Vergleich zum Vorjahr sind die Aufwände aus dem Programm für beschleunigtes Wachstum damit auf EBITDA-Ebene um 19,6 Prozent und auf EBIT-Ebene um 18,8 Prozent gesunken. Die Veränderung ist im Wesentlichen auf die geringeren Aufwendungen für Investitionen in die Internationalisierung und Ausrichtung auf strategisches Großkundengeschäft 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 und zur Adressierung von Großkunden. Den vertrieblichen Erfolgen von Serviceware im internationalen Umfeld und bei Großkunden entsprechend, haben Teile dieser Organisationseinheiten die Anlaufphase bereits abgeschlossen und sind entsprechend nicht mehr zu bereinigen.

Das um diese Aufwendungen bereinigte EBITDA konnte gegenüber dem Vorjahreszeitraum um 40,1 Prozent auf TEUR 6.429 gesteigert werden. Inklusive der Aufwendungen aus dem Programm für beschleunigtes Wachstum lag das EBITDA bei TEUR 1.795 (Vorjahr TEUR -1.179). Im Vergleich zum Vorjahr sind dabei jedoch Effekte aus der erstmaligen Anwendung von IFRS 16 zu berücksichtigen. Diese führen zu einer Senkung der sonstigen betrieblichen Aufwendungen bei gleichzeitiger Steigerung der Abschreibungen und des Zinsaufwands. Auf EBITDA-Ebene ist dieser Effekt mit TEUR 1.953 zu beziffern.

---

<sup>14</sup> Kaufpreisallokation auf Kundenstamm und Marke sowie durch die Akquisition erworbenen selbstgeschaffene immaterielle Vermögenswerte, die planmäßig über bis zu 20 Jahre abgeschrieben werden.

Das bereinigte Ergebnis vor Zinsen und Steuern (EBIT) sank hingegen gegenüber dem Vorjahreszeitraum um 12,4 Prozent auf TEUR 3.624. Hierbei ist jedoch zu berücksichtigen, dass der Bereinigungseffekt im Geschäftsjahr 2019/2020 um TEUR 1.211 geringer ausgefallen ist als im Vorjahr. Das unbereinigte EBIT konnte hingegen um TEUR 700 auf TEUR -1.612 (Vj. TEUR -2.312) verbessert werden.

Das Finanzergebnis hat sich mit TEUR -198 (Vj. TEUR -176) um 12,7 Prozent verringert. Das bereinigte Periodenergebnis vor Steuern sank im Vergleich zum Vorjahreszeitraum um TEUR 533 auf TEUR 3.426. Nach den Sonderaufwendungen lag es bei TEUR -1.810 (Vj. TEUR -2.488), was einer Verbesserung gegenüber dem Vorjahr von 27,2 Prozent entspricht.

Im Steuerergebnis spiegeln sich Effekte aus der Veränderung der latenten Steuern wider. Im abgelaufenen Geschäftsjahr 2019/2020 sind dadurch Steuererträge in Höhe von TEUR 547 angefallen. Dagegen steht eine Steuerlast von TEUR 312, wodurch in Summe ein Steuerertrag von TEUR 235 (Vj. TEUR 1.338) angefallen ist.

Das bereinigte Periodenergebnis nach Steuern lag bei TEUR 2.136. Nach Aufwendungen für das Programm für beschleunigtes Wachstum lag es bei TEUR -1.575 (Vj. TEUR -1.150).

Die Veränderung im Finanzmittelbestand in Höhe von TEUR -7.362 (-17,9 Prozent) auf TEUR 33.836 im Vergleich zum Vorjahr resultiert im Wesentlichen aus strategischen Aufwänden aus dem Programm für beschleunigtes Wachstum und der Rückzahlung von langfristigen Verbindlichkeiten.

Die Zahl der Mitarbeiter wurde im Geschäftsjahr 2019/2020 weiter auf 494 Mitarbeiter zum 30.11.2020 erhöht (Vj. 481 Mitarbeiter). Zur Stärkung der Innovationskraft von Serveware erfolgte der Aufbau insbesondere im Bereich der Softwareentwicklung.

## 1.4 Lage des Konzerns

Die geschäftsführenden Direktoren beurteilen die Entwicklung und die Lage des Serveware Konzerns als den Erwartungen entsprechend. Die Umsatzerlöse haben 2020 trotz der schwierigen Marktlage das höchste Niveau der Unternehmensgeschichte erreicht. Ebenso konnte die Profitabilität im abgelaufenen Geschäftsjahr gesteigert werden.

### 1.4.1 Umsatzentwicklung

Der Umsatz der Serveware konnte im abgelaufenen Geschäftsjahr 2019/2020 auch in einer schwierigen gesamtwirtschaftlichen Lage gesteigert werden und liegt damit weiterhin auf Rekordniveau. Im Geschäftsjahr 2019/2020 stieg der Umsatz um 8,8 Prozent zum Vergleichszeitraum des Vorjahres auf 72,4 Mio. Euro. Die Wachstumsrate liegt damit jedoch unter der Entwicklung des Vorjahres, in dem ein Wachstum von 20,6 Prozent realisiert werden konnte. Ein erfreuliches Wachstum verzeichnete der Bereich SaaS/Service mit einem Anstieg um 31,5 Prozent im Vergleich zum Vorjahreszeitraum. Die Umsätze aus Lizenzen gingen hingegen im Berichtszeitraum um 3,3 Prozent zurück. Auch die Wartungsumsätze lagen mit 5,2 Prozent unter den Vorjahreszahlen. Der Trend in Richtung SaaS/Service-Geschäften setzt sich damit weiterhin fort. Dadurch ergibt sich im Vergleich zum Lizenz-Geschäft u. A. eine Verschiebung von Umsätzen in die Zukunft, die jedoch mit einer höheren Planungssicherheit und wiederkehrenden Umsätzen einhergeht.

Die Umsatzerlöse teilen sich wie folgt auf:

In TEUR	2020	2019	Abweichung in %
Umsatz SaaS/Service	31.949	24.293	31,5 %
Umsatz Lizenzen	19.823	20.491	-3,3 %
Umsatz Wartung	20.663	21.787	-5,2 %
<b>Summe</b>	<b>72.435</b>	<b>66.571</b>	<b>8,8 %</b>

#### 1.4.2 Auftragslage

Der stichtagsbezogene Auftragsbestand zum Ende des Geschäftsjahres bildet sich im Wesentlichen in den erhaltenen Anzahlungen für Wartungs- und SaaS-Verträge ab. Hierbei handelt es sich um Vertragsverbindlichkeiten für einen Zeitraum von bis zu 60 Monaten. Aufgrund verbindlicher Verträge stellen Vertragsverbindlichkeiten bereits fixierte zukünftige Umsätze der Serviceware dar. Die Umsatzerlöse aus dem Bereich Wartung werden aus über mehrere Jahre laufenden Wartungsverträgen zeitraumbezogen realisiert. Gegenüber dem Bestand der Vertragsverbindlichkeiten für Wartungs-, Managed-Service und SaaS-Verträge zum 30. November 2019 hat sich der Bestand zum 30. November 2020 um rund 7 Prozent erhöht. Die Verbleibequote<sup>15</sup> bei den Wartungsverträgen bewegt sich mit 94,3 Prozent weiterhin auf sehr hohem Niveau (Vj. 95,2 Prozent).

#### 1.4.3 Betriebsergebnis (EBITDA/EBIT)

Die positive Umsatzentwicklung im Geschäftsjahr 2019/2020 spiegelt sich auch in einer Steigerung des operativen Ergebnisses wider. So weist das unbereinigte EBITDA nach einem Fehlbetrag in Höhe von TEUR -1.179 im Vorjahr für das abgelaufene Geschäftsjahr einen Überschuss von TEUR 1.795 aus. Von der Steigerung des EBITDA in Höhe von TEUR 2.974 entfällt ein Anteil in Höhe von TEUR 1.953 auf Effekte aus der erstmaligen Anwendung von IFRS 16, welcher zu einer erfolgsneutralen Senkung der sonstigen betrieblichen Aufwendungen bei gleichzeitiger Steigerung der Abschreibungen und des Zinsaufwands führt.

Zur Forcierung des Unternehmenswachstum 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 im vergangenen Geschäftsjahr Fortschritte gemacht und das Programm für beschleunigtes Wachstum konsequent umgesetzt. Die Summe der Aufwände des Programms 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.

Die Ergebnissteigerung konnte insbesondere durch eine im Vergleich zur Umsatzsteigerung (8,8 Prozent) unterproportionale Materialkostensteigerung (3,3 Prozent) sowie eine Senkung der sonstigen betrieblichen Aufwendungen (-37,6 Prozent) beitragen. Die sonstigen betrieblichen Aufwendungen konnten in fast allen Bereichen und in Summe um TEUR 4.549 gesenkt werden. In vielen Bereichen, wie z. B. Reisekosten oder Marketingaufwänden für Messen, gingen die Kostensenkungen mit Einschränkungen durch die Corona-Pandemie einher. Auf die bereits ausgeführte erstmalige Anwendung von IFRS 16 entfällt ein Anteil von TEUR 1.953. Dadurch konnten in Summe die Steigerung des Personalaufwands um TEUR 5.433 (16,9 Prozent) sowie der Rückgang der sonstigen betrieblichen Erträge um TEUR 1.131 mehr als kompensiert werden. Die Steigerung des Personalaufwands fällt dabei deutlich höher aus als das stichtagsbezogene Mitarbeiterwachstum per 30.11. von 13 Mitarbeiter auf 494 Mitarbeitern, ist jedoch unter anderem dadurch zu erklären, dass das starke Mitarbeiterwachstum des Vorjahres (Nettowachstum 103 Mitarbeiter) in erster Linie in der zweiten Jahreshälfte 2019 realisiert wurde und entsprechend aufwandsseitig im Vorjahr nur anteilig eingeflossen ist.

Auf EBIT-Ebene ergibt sich im unbereinigten Ergebnis ein Fehlbetrag von -1.612 TEUR (Vj. TEUR -2.312), was einer Verbesserung des EBIT von TEUR 700 bzw. um 30,3 Prozent entspricht. Das um die Aufwendungen aus dem Programm für beschleunigtes Wachstum bereinigte EBIT sank gegenüber dem Vorjahreszeitraum um 12,4 Prozent auf TEUR 3.624. Auch hier kommt der im Zuge des bereinigten EBITDA beschriebene Effekt der gesunkenen Bereinigungen zum Tragen.

---

<sup>15</sup> Verbleibequote entspricht (1 - Churn rate)

## 1. Dezember bis 30. November

In TEUR	2019/2020	2018/2019
EBITDA (IFRS)	1.795	-1.179
Kosten im Zusammenhang mit der Internationalisierung außerhalb DACH	2.906	3.932
Temporäre Integrationskosten im Zusammenhang mit anorganischem Wachstum	1.448	1.392
Kosten im Zusammenhang mit Großkundenzugang und zugehörigem Marketing	280	444
Bereinigtes EBITDA	6.429	4.589

## 1. Dezember bis 30. November

In TEUR	2019/2020	2018/2019
EBIT (IFRS)	-1.612	-2.312
Abschreibungen auf im Rahmen von Unternehmensakquisitionen aktivierte immaterielle Vermögensgegenstände	602	679
Kosten im Zusammenhang mit Internationalisierung außerhalb DACH	2.906	3.932
Temporäre Integrationskosten im Zusammenhang mit anorganischem Wachstum	1.448	1.392
Kosten im Zusammenhang mit Großkundenzugang und zugehörigem Marketing	280	444
Bereinigtes EBIT	3.624	4.135
Finanzergebnis	-198	-176
Bereinigtes Periodenergebnis vor Steuern	3.426	3.959
Ertragssteuern	235	1.338
Steuereffekte bezogen auf Bereinigungen	-1.525	-1.878
Bereinigtes Periodenergebnis nach Steuern	2.136	3.419

Das Finanzergebnis von TEUR -198 beinhaltet im Wesentlichen Zinsaufwendungen für die langfristige Finanzierung des letzten Unternehmenserwerbs. Das Finanzergebnis hat sich von TEUR -176 auf TEUR -198 verringert.

Das unbereinigte Ergebnis vor Steuern (EBT) konnte im Vergleich zum Vorjahreszeitraum um TEUR 678 auf TEUR -1.810 (Vj. TEUR -2.488) gesteigert werden. Das um die Aufwendungen aus dem Programm für beschleunigtes Wachstum bereinigte Ergebnis vor Steuern verringerte sich gegenüber dem Vorjahreszeitraum auf TEUR 3.426 (Vj. TEUR 3.959).

#### 1.4.4 Konzernergebnis nach Steuern

Nach Berücksichtigung der Steuern ergibt sich für das Geschäftsjahr 2020 ein Konzernergebnis (unbereinigt) in Höhe von TEUR -1.575 (Vj. TEUR -1.150). Das um die Aufwendungen aus dem Programm für beschleunigtes Wachstum bereinigte Ergebnis nach Steuern verringerte sich gegenüber dem Vorjahreszeitraum um TEUR 1.283 auf TEUR 2.136.

#### 1.5 Investitionen

Im Geschäftsjahr 2020 wurden Investitionen in Höhe von TEUR 1.458 (Vj. TEUR 14.182, davon TEUR 13.671 im Zusammenhang mit dem Erwerb der cubus AG) getätigt. Im Bereich der immateriellen Vermögenswerte wurde mit dem Erwerb der Markenrechte und Technologie von smoope in gewerbliche Schutzrechte (TEUR 396) investiert. Dazu kommen Zugänge in den Nutzungsrechten nach IFRS 16 durch Mietflächenerweiterung (TEUR 208) und Kfz-Leasing (TEUR 351) sowie der Erwerb von Software Lizenzen (TEUR 45). Die übrigen Investitionen von TEUR 458 in Sachanlagen betreffen die Erweiterung und Modernisierung der Betriebs- und Geschäftsausstattung.

## 1.6 Vermögenslage und Kapitalstruktur

Die Vermögenslage des Konzerns hat sich gegenüber dem letzten Bilanzstichtag vom 30.11.2019 nicht wesentlich verändert. Das Eigenkapital von TEUR 55.639 ist gegenüber dem Bilanzstichtag des Geschäftsjahres 2018/2019 um 3,2 Prozent vermindert. Die Höhe des Fremdkapitals beträgt zum 30. November 2020 TEUR 50.997. Im Vergleich zum 30. November 2019 ist das eine Erhöhung um TEUR 5.876. Diese Veränderung resultiert im Wesentlichen aus der erstmaligen Anwendung von IFRS 16 ("Leasingverhältnisse"). Für Leasingnehmer führt IFRS 16 einen einheitlichen Ansatz für die bilanzielle Abbildung von Leasingverträgen ein, wonach für alle Leasingverhältnisse in der Bilanz Vermögenswerte für die Nutzungsrechte an den Leasinggegenständen und Verbindlichkeiten für die eingegangenen Zahlungsverpflichtungen anzusetzen sind. Als Leasingverbindlichkeit wird der Barwert künftiger Leasingzahlungen definiert und eine Nutzung wird grundsätzlich als Verbindlichkeit abzüglich im Voraus geleisteter oder abgegrenzter Zahlungen verstanden. Im Rahmen des von Serviceware gewählten vereinfachten Ansatzes von IFRS 16 erfolgt keine rückwirkende Anwendung von IFRS 16. Unter die Definition von Leasingverträgen nach IFRS 16 fallen bei Serviceware in erster Linie langfristig abgeschlossene Mietverträge für Büroräume sowie Kfz-Leasingverträge.

Die Bilanzsumme lag am 30. November 2020 bei TEUR 106.636 (30. November 2019: TEUR 102.584). Die Eigenkapitalquote lag damit bei rund 53 Prozent. Die Eigenkapitalquote hat sich gegenüber dem 30. November 2019 (rd. 56 Prozent) um rund 3 Prozent vermindert. Die Verminderung ist im Wesentlichen durch den oben beschriebenen bilanzverlängernden Effekt von IFRS 16 und das negative Periodenergebnis begründet.

Der Anstieg der langfristigen Vermögenswerte um TEUR 5.405 auf TEUR 38.620 beinhaltet im Wesentlichen einen Anstieg der sonstigen immateriellen Vermögenswerte um 54 Prozent auf TEUR 18.805, der durch die oben beschriebene Erstanwendung von IFRS 16 getrieben wird. Demgegenüber steht eine Verringerung der sonstigen immateriellen Vermögenswerte durch planmäßige Abschreibungen in Höhe von TEUR 602. Unter den aktiven Rechnungsabgrenzungsposten für Kundenwarrantyverträge (Vertragsforderungen) sind im Wesentlichen die geleisteten Anzahlungen für Warrantyverträge mit einer Restlaufzeit von mehr als 12 Monaten (langfristige Vermögenswerte) bzw. von weniger als 12 Monaten (kurzfristige Vermögenswerte) erfasst. In Summe sind die Rechnungsabgrenzungsposten für Kundenwarrantyverträge (Vertragsforderungen) stabil geblieben und geringfügig um 4 Prozent gewachsen. Jedoch hat es eine Verschiebung von den langfristigen Rechnungsabgrenzungsposten für Kundenwarrantyverträge (Vertragsforderungen) zu den kurzfristigen gegeben. Der Rückgang der kurzfristigen Vermögenswerte um in Summe TEUR 1.353 beinhaltet insbesondere die Verminderung der flüssigen Mittel um TEUR 7.362, als auch einen gegenläufigen Effekt aus der Zunahme der Forderungen aus Lieferungen und Leistungen um TEUR 2.878 (+15 Prozent) auf TEUR 21.591.

Die Veränderung der Forderungen aus Lieferungen und Leistungen ergibt sich aus den Umsatzzuwächsen und Effekten aus verlängerten Zahlungszielen bei Rechnungen für längerfristige Warrantyverträge. 70,4 Prozent (Vj. 78,1 Prozent) der Forderungen aus Lieferungen und Leistungen waren zum Bilanzstichtag noch nicht fällig. Der Anteil der überfälligen Forderungen hat sich damit im Vergleich zum Vorjahr erhöht, jedoch konnte der Anteil der Forderungen mit einer Fälligkeit von über 90 Tagen von 6,1 Prozent im Vorjahr auf 5,3 Prozent gesenkt werden.

Das gezeichnete Kapital beträgt wie im Vorjahr 10,5 Mio. Euro und setzt sich aus 10,5 Mio. Aktien im Nennwert von je 1,00 Euro zusammen. Die Rücklagen verbleiben ebenfalls bei TEUR 49.828. Der Bilanzverlust hat sich im Wesentlichen aufgrund des negativen Periodenergebnisses verändert. Im kumulierten sonstigen Eigenkapital werden weitere ergebnisneutrale Effekte abgebildet, die sich im abgelaufenen Geschäftsjahr im Wesentlichen aus Währungseffekten zusammensetzen. Die Reduktion der flüssigen Mittel ergibt sich in erster Linie aus den strategiekonformen Investitionen in das Programm für beschleunigtes Wachstum, der planmäßigen Tilgung des im Zuge der Akquisition der cubus AG aufgenommenen Bankdarlehens sowie der Rückführung der laufenden Ertragssteuerschulden.

Die langfristigen Schulden haben sich im Geschäftsjahr 2019/2020 gegenüber dem 30. November 2019 um TEUR 3.532 (26 Prozent) auf TEUR 16.879 erhöht. Der Anstieg ergibt sich zum einen aus der Erstanwendung von IFRS 16, im Zuge dessen unter den sonstigen langfristigen Verbindlichkeiten Verpflichtungen aus langfristigen Miet- und Leasingverhältnissen in Höhe von TEUR 5.120 bilanziert werden. Gegenläufig wirkt sich die oben erwähnte planmäßige Tilgung von langfristigen Finanzverbindlichkeiten aus. Die kurzfristigen Schulden haben sich zum Bilanzstichtag gegenüber dem Vorjahr um TEUR 2.344 (+7 Prozent) auf TEUR 34.118 erhöht. Die Erhöhung ergibt sich im Wesentlichen aus der Erfassung von kurzfristigen Verpflichtungen aus Miet- und Leasingverhältnissen unter den sonstigen kurzfristigen Verbindlichkeiten durch die Erstanwendung von IFRS 16, einer Erhöhung der Verbindlichkeiten aus Lieferung und Leistung um TEUR 1.115, sowie dem gegenläufigen Effekt aus der Tilgung der laufenden Ertragssteuerschulden in Höhe von TEUR 2.333.

## 1.7 Darstellung der Lage der Serviceware SE (Einzelabschluss nach HGB)

Die Bilanzsumme der Gesellschaft Serviceware SE beträgt TEUR 73.933, wobei die größten Teile auf Kassenbestand (TEUR 19.883) sowie auf Ausleihungen und Anteile an verbundenen Unternehmen (TEUR 45.404 bzw. TEUR 7.880) entfallen. Die Finanzierung erfolgt mit TEUR 64.811 überwiegend durch Eigenkapital. Aufgrund des günstigen Zinsumfeldes wurde in 2019 ein Bankdarlehen von TEUR 6.000 aufgenommen welches planmäßig getilgt wird und zum Bilanzstichtag einen Saldo von TEUR 5.000 aufweist.

Die Gesellschaft Serviceware SE weist zum Geschäftsjahresende einen Jahresüberschuss in Höhe von TEUR 261 aus. Einnahmen erzielt die Gesellschaft hauptsächlich in der Verrechnung von Managementleistungen an die verbundenen Unternehmen. Aufwendungen entstehen in erster Linie durch die Vergütung der geschäftsführenden Direktoren und den Maßnahmen, die mit der Notierung der Gesellschaft an der Börse verbunden sind.

## 1.8 Kapitalflussrechnung

Die liquiden Mittel der Serviceware haben sich zum 30. November 2020 gegenüber dem Stand vom 30. November 2019 um 18 Prozent auf einen Stand in Höhe von TEUR 33.836 vermindert. Aus der laufenden Geschäftstätigkeit ergibt sich im Geschäftsjahr 2020 ein Abfluss liquider Mittel in Höhe von TEUR 646 (Vj. TEUR 7.232), der sich in erster Linie aus dem Periodenverlust in Höhe von TEUR 1.575 sowie Änderungen der Verbindlichkeiten begründet. Aus Investitionstätigkeit folgt ein Mittelabfluss in Höhe von TEUR 2.559 (Vj. TEUR 10.139), der sich aus Investitionen in immaterielle Vermögenswerte und Sachanlagen, erhaltenen Zinsen (TEUR 28) sowie nachschüssige Auszahlungen für Zugänge zum Konsolidierungskreis („Earn-Outs“ im Zusammenhang des Erwerbs der SABIO GmbH und der cubus AG) in Höhe von TEUR 1.688 ergibt. Aus der Finanzierungstätigkeit resultiert ein Mittelabfluss von TEUR 4.311 (Vj. TEUR 4.793 Zufluss), der im Wesentlichen auf der planmäßigen Rückführung von langfristigen Verbindlichkeiten beruht, als auch auf der Rückzahlung von Leasingverbindlichkeiten (TEUR 1.935), die durch die Erstanwendung von IFRS 16 erstmals unter den Finanzierungstätigkeiten zu erfassen sind. Zudem ergibt sich eine wechselkursbedingte Erhöhung der liquiden Mittel von TEUR 153 (Vj. TEUR 80), die aus Effekten bei in ausländischer Währung gehaltenen Finanzmittelbeständen resultiert.

## 1.9 Mitarbeiter

Die Serviceware SE beschäftigt zum Stichtag 30. November 2020 insgesamt 494 Mitarbeiter, was einen Nettozuwachs von 13 Mitarbeitern im Vergleich zum Vorjahresstichtag bedeutet. Von 494 Mitarbeitern sind 417 Mitarbeiter in Deutschland, 28 in den Niederlanden, 24 in Spanien, 9 in Österreich, 7 im Vereinigten Königreich, 5 in Bulgarien, 3 in der Schweiz und ein Mitarbeiter in Schweden beschäftigt.

Funktional sind die 494 Mitarbeiter wie folgt aufgeteilt: 96 Mitarbeiter in Vertrieb und Marketing (Vj. -7,7 Prozent), 201 Mitarbeiter in Service & Support (Vj. -3,8 Prozent), 139 Mitarbeiter in der Softwareentwicklung (Vj. +29,9 Prozent) und 58 Mitarbeiter in der Verwaltung (Vj. -4,9 Prozent).

Da die positive Mitarbeiterentwicklung und eine niedrige Fluktuationsrate entscheidend für den geschäftlichen Erfolg der Serviceware sind, wird eine Vielzahl von Kennzahlen bezüglich unserer Mitarbeiter erhoben. Die Fluktuationsrate von Serviceware im Geschäftsjahr 2019/2020 lag mit rund 13 Prozent (Vj. 12 Prozent) weiterhin auf einem im Branchenvergleich geringen Niveau.

Um ein Gesamtbild über die Entwicklung unserer Mitarbeiter zu erhalten, werden nicht nur quantitativ Kennzahlen analysiert, sondern auch erfasst, wie sich unsere Mitarbeiter hinsichtlich ihrer Fachkompetenzen weiterentwickeln.

Die Besetzung von Stellen in der Softwareentwicklung und das Staffing von IT-Projekten sind eine große Herausforderung für IT-Unternehmen. Durch eine gezielte Rekrutierungs- und Ausbildungsstrategie ist es uns trotzdem gelungen, die Mitarbeiterzahl in der Software Entwicklung um rund 30 Prozent zu steigern und so die Innovationskraft von Serviceware zu stärken.

Durch unser digitales Geschäfts- und Delivery-Modell konnten wir unseren Mitarbeitern in der Pandemie ein hohes Maß an Flexibilität bezüglich Arbeitsort und Arbeitszeit anbieten. Dadurch konnten soziale Kontakte reduziert und Hygienekonzepte konsequent umgesetzt werden.

### 1.10 Forschung und Entwicklung

Als Anbieter von Softwarelösungen zur Anwendung in der Digitalisierung und Automatisierung von Serviceprozessen (Enterprise Service Management) betreibt Serviceware keine eigene Forschung. Schwerpunkt ist vielmehr die Entwicklung und Weiterentwicklung unserer Softwareplattform, mit deren Lösungen Unternehmen ihre Servicequalität steigern und ihre Servicekosten effizient managen können.

Im Bereich der Künstlichen Intelligenz sind wir darüber hinaus mit der Technischen Universität Darmstadt, einer führenden Forschungseinrichtung auf diesem Gebiet, eine Kooperation zur gemeinsamen praxisorientierten Forschung mit dem Ziel eingegangen, Forschungsergebnisse direkt in unsere Enterprise Service Management Plattform implementieren zu können.

Auf Basis von Kundenfeedback, Branchen- und Technologietrends erfolgt eine stetige funktionale und technologische Erweiterung und Aktualisierung unserer Standardprodukte. Dazu gehört auch die technologische und funktionale Integration von neuen durch Akquisitionen erworbenen Produkten in unsere Plattform.

Um auf Trends und Themen schnell reagieren zu können, arbeitet unsere Entwicklung nach agilen Methoden. Durch eine langfristige Entwicklungs-Roadmap sichern wir die Konsistenz unserer Aktivitäten und die Priorisierung von Entscheidungen ab. Im abgelaufenen Geschäftsjahr konnten wir in der Softwareentwicklung von 107 auf 139 Mitarbeiter wachsen.

## 2 Chancen und Risiken

Als Softwareunternehmen mit Umsatzerlösen in vielen europäischen und außereuropäischen Ländern ist die Serviceware SE einer Vielzahl von Risiken ausgesetzt, deren Eintritt die Entwicklung der Gesellschaft gefährden könnte. Dabei geht die Serviceware SE gemäß ihrer Risikopolitik grundsätzlich nur solche Risiken ein, die im Rahmen der Wertschöpfung als unvermeidbar eingeschätzt werden, jedoch kontrollierbar sind. Die Serviceware SE ist in ihrer Geschäftstätigkeit grundsätzlich den gleichen Chancen und Risiken wie der gesamte Serviceware-Konzern ausgesetzt. Insofern werden die Chancen und Risiken aus Gesamtsicht des Konzerns dargestellt und gelten für die Serviceware SE im Einzelnen gleichermaßen.

Das Risikomanagementsystem der Serviceware ist unternehmensweit implementiert und wird stetig weiterentwickelt. Wir überprüfen unsere Geschäftsziele, internen Unternehmensprozesse und Risikokontrollmaßnahmen kontinuierlich mit Hilfe der eingesetzten Controlling-Systeme, Verfahren und Berichtsstandards.

Zudem erfolgt regelmäßig eine Einschätzung der bekannten Risiken in allen Geschäftsbereichen. Dabei werden alle Risiken überprüft und im Hinblick auf die Eintrittswahrscheinlichkeit und die Auswirkungen auf den Fortbestand des Unternehmens bewertet. Zusätzlich werden bereits bestehende Maßnahmen bewertet und neu einzuführende Maßnahmen, falls notwendig, ermittelt und implementiert. Trotz regelmäßiger Überwachung und Weiterentwicklung des Risikomanagements können Risiken jedoch nicht völlig ausgeschlossen werden.

Nachfolgend werden nur die als wesentlich erachteten Risiken beschrieben, die das Geschäft sowie die Vermögens-, Finanz- und Ertragslage maßgeblich beeinflussen können.

## 2.1 Globale Risiken und Chancen

Der weltweite Einbruch der Wirtschaft im vergangenen Jahr hat eindrucksvoll gezeigt, wie real die hier theoretisch beschriebenen Risiken und Chancen werden können. Auch aktuell sehen wir die globalen Chancen und Risiken ähnlich wie in den Jahren zuvor. Als exportorientierte Nation ist die Bundesrepublik Deutschland im besonderen Maße abhängig vom Außenhandel mit anderen Wirtschaftsregionen. Somit kann eine negative wirtschaftliche Entwicklung der Weltwirtschaft indirekt auch negative Folgen für die Vermögens-, Finanz- und Ertragslage der Serveware haben.

Als hauptsächlich globale Risiken sehen wir nach wie vor die Folgen des nun vollzogenen Austritts von Großbritannien aus der Europäischen Union, die von Protektionismus geprägte Außenwirtschaftspolitik großer Wirtschaftsregionen und sehr aktuell die immer noch vorhandene und teilweise dynamische Verbreitung des Coronavirus (SARS-CoV-2) und seinen mittlerweile existierenden Mutationen. Zudem haben viele Staaten zur Bekämpfung der negativen wirtschaftlichen Folgen ihre Neuverschuldung zusätzlich zum teilweise hohen existierenden Niveau erhöht, was insgesamt nicht zur Finanzmarktstabilität beiträgt.

Das vergangene Jahr hat aber auch die Chancen offengelegt, die die Serveware aufgrund ihres Geschäftsmodells, aber auch aufgrund ihrer Organisation mit sich bringt. Als extern getriebene Chancen sehen wir die großen Unterstützungsmaßnahmen der Wirtschaft seitens der Regierungen, die seit dem Ausbruch der Corona Pandemie rund um den Globus in Kraft gesetzt wurden. Auch die weiterhin moderate Geldpolitik vieler Notenbanken begreifen wir als Chance, dass global die Nachfrage weiterhin unterstützt wird. Als weitere Chance sehen wir unser Geschäftsmodell, bei der Digitalisierung von Geschäftsprozessen zu unterstützen. Gerade die Corona-Pandemie wird Unternehmen dazu ermutigen, Unternehmensprozesse zu digitalisieren und somit erwarten wir mittel- und langfristig eine höhere Nachfrage. Weiterhin begreifen wir den Trend in Richtung Software-as-a-Service (SaaS) als Chance, unser Geschäftsmodell nachhaltiger auszurichten und somit unabhängiger von wirtschaftlichen Nachfragezyklen zu gestalten.

Des Weiteren besteht die Möglichkeit, unsere Leistungen größtenteils unabhängig von Ort und Zeit zu erbringen. Dies stellt eine große Chance dar, um trotz verschärfter Kontaktbeschränkungen, unsere Leistungserstellung nicht wesentlich unterbrechen zu müssen. Auch sonstige Unsicherheiten wie politische oder gesetzliche Änderungen, auf die die Serveware in den verschiedenen Märkten trifft, können die täglichen Geschäfte nicht unerheblich beeinflussen. Um dem Risiko aus der Änderung gesetzlicher Vorschriften (steuerrechtliche Regelungen und andere Regularien) entgegenzuwirken, stützt die Serveware ihre Entscheidungen und die Gestaltung der Geschäftsprozesse auf umfassende Beratung durch interne Experten als auch durch externe Fachleute.

## 2.2 Strategische Chancen und Risiken

Das Umsatz- und Gewinnwachstum der Serveware teilt sich in ein organisches und ein anorganisches Wachstum.

Beim anorganischen Wachstum sehen wir ein Risiko, dass wir die zu unserer Strategie passenden Unternehmen nicht akquirieren können, da diese entweder nicht zum Verkauf stehen oder gar nicht existieren. Weiterhin besteht die Gefahr, dass sich die bereits akquirierten Unternehmen nicht so positiv entwickeln wie erwartet. So können sich etwa eine höher als angenommene Fluktuation bei den Mitarbeitern der akquirierten Unternehmen oder falsche Annahmen beim Umsatz- und Ertragspotenzial negativ auf die Geschäftsentwicklung der Serveware auswirken. Auch negative Ergebnisbeiträge und hohe Abschreibungen auf akquirierte Unternehmen würden sich negativ auf die Ertragslage auswirken.

Bei der organischen Entwicklung sehen wir das Risiko, dass wir entweder Vertriebs- und Implementierungspartner nicht in ausreichender Anzahl und Qualität finden oder dass die Einarbeitung dieser Partner langsamer als angenommen umgesetzt wird. Sollte es uns jedoch gelingen, insbesondere im europäischen Ausland weitere Vertriebs- und Implementierungspartner für unsere Software zu finden, hätte dies einen positiven Einfluss auf unser Erlös- und Ertragswachstum.

Mittelfristig hat die Umsetzung einer erfolgreichen Strategie der regionalen Expansion einen großen Einfluss auf die Umsatz-, Ertrags-, und Vermögenslage der Serveware. Sollte es nicht gelingen, die neu gegründeten Vertriebsgesellschaften im Ausland erfolgreich zu implementieren und ausreichend Umsatzerlöse zu generieren, wird die Geschäftsentwicklung der Serveware negativ beeinflusst.

Weiterhin kann die strategische Geschäftsausrichtung, das SaaS-Geschäft zu fokussieren, dazu führen, dass sich Ertrags- und Umsatzpotenziale in die Zukunft verschieben und dass damit die aktuelle Umsatzerwartung nicht realisiert werden kann.

In Hinblick auf die Ertragskraft in Relation zum Umsatz sehen wir für den Fall eine Chance, den relativen Ertrag dynamisch zu steigern, wenn es uns gelingt, überproportional mit Produkten der Enterprise Servicemanagement Plattform zu wachsen.

## 2.3 Personalwirtschaftliche Chancen und Risiken

Ein bedeutender Erfolgsfaktor für die zukünftige Entwicklung der Serviceware sind unsere Mitarbeiter. Als Technologieunternehmen sind wir für unser Wachstum darauf angewiesen auch zukünftig hoch qualifizierte und erfahrene Mitarbeiter mit hoher fachlicher und sozialer Kompetenz, insbesondere in Softwareberatungsprojekten und der Softwareentwicklung, dauerhaft und motiviert an das Unternehmen zu binden, sowie das Mitarbeiter-Know-how durch gezielte Schulungsmaßnahmen an die sich schnell ändernden Markterfordernisse anzupassen. Im vergangenen Geschäftsjahr haben wir unsere Recruiting-Aktivitäten des zwischenzeitlich aufgrund der Corona-Pandemie sehr starken Nachfrageeinbruchs angepasst und sind im Vergleich zu den Vorjahren nur sehr moderat bei der Anzahl unserer Mitarbeiter gewachsen. Trotzdem sehen wir die Chance auch mit dem aktuellen Mitarbeiterstamm weitere Umsatzpotenziale zu realisieren, da die Neueinstellungen der Vergangenheit weiteres Umsatzpotenzial versprechen. Um das Risiko zu vermeiden, international nicht die Unterstützung zu leisten, die notwendig ist, um weitere Geschäftspotenziale im Ausland zu heben, haben wir versucht, dieses Risiko durch breit angelegte Schulungsmaßnahmen im vergangenen Jahr, die auf die weitere Internationalisierung der Serviceware abzielen, zu begrenzen.

Für die Zukunft gilt jedoch weiterhin, dass der intensive Wettbewerb um qualifizierte IT-Fachkräfte zum Risiko führt, dass Mitarbeiter das Unternehmen verlassen oder nicht genügend neue Mitarbeiter eingestellt werden können. Um dieses Risiko zu mindern, hat die Serviceware das Ziel, sich als moderner und attraktiver Arbeitgeber zu positionieren und zu präsentieren. Dazu dienen neben der Entwicklung einer Arbeitgebermarke ein leistungs- und erfolgsabhängiges Vergütungsmodell und die Möglichkeit der Teilnahme an Weiterentwicklungsprogrammen in Aus- und Weiterbildung. Unsere Führungskultur muss so weiterentwickelt werden, dass unsere Mitarbeiter eine langfristige Perspektive bei der Serviceware vermittelt bekommen. Daneben hat die Serviceware ein internes Berichts- und Kennzahlensystem entwickelt, welches darüber Auskunft gibt, an welchen Stellen im Unternehmen Verbesserungen zur Mitarbeiterbindung stattfinden müssen.

Eine Chance, um weiterhin die notwendige Anzahl qualitativ hochwertiger IT-Mitarbeiter einzustellen, sehen wir weiterhin beim weiteren Ausbau der internationalen Service- und Entwicklungsstandorte in Spanien, Bulgarien oder an weiteren Standorten, an denen ein gutes Angebot an hochqualifizierten IT-Mitarbeitern vorhanden ist.

Um neue Nachwuchskräfte zu gewinnen, werden intensive Kontakte zu Hochschulen gepflegt, duale Ausbildungsgänge durchgeführt und Trainee-Programme angeboten. Des Weiteren bilden wir selbst in Berufen im IT-Umfeld aus.

Auch in Zukunft wollen wir so die sich uns eröffnenden Chancen optimal nutzen und eine ausreichende Anzahl hochqualifizierter Mitarbeiter für die Serviceware begeistern.

## 2.4 Chancen und Risiken aus Softwareprojekten

Dem Wettbewerb am Markt werden wir weiterhin durch Erfahrung, Innovationen, Zuverlässigkeit und durch ein hohes Maß an Qualität begegnen. Unsere hohen Qualitätsansprüche setzen wir durch interne Ablauf- und Qualitätskontrollen durch. Trotzdem sind Qualitätsmängel nicht zu verhindern und erhöhen das Risiko, dass Kunden die Leistungen nicht anerkennen und dass damit die Umsatz-, Ertrags- und Vermögenslage der Serviceware negativ beeinflusst wird.

Eine weitere Herausforderung sehen wir im Preisdruck, der sich bei der Projektaquise durch die hohe Wettbewerbsintensität ergeben kann. Im Kundenprojektgeschäft ist die Serviceware teilweise mit Angeboten von Wettbewerbern konfrontiert, die nicht kostendeckend kalkuliert sind und somit den Wettbewerb unter Druck setzen. Diesen Risiken,

insbesondere bei der Behandlung von Festpreisprojekten, tritt die Serviceware mit Standards im Hinblick auf die Kalkulation und Genehmigung zur Annahme bzw. Durchführung von Softwareimplementierungsprojekten entgegen, um so Verluste aus Projekten zu vermeiden. Durch regelmäßige Berichterstattung des Projektcontrollings direkt an den zuständigen geschäftsführenden Direktor wird die Entwicklung der Softwareimplementierungsprojekte permanent beobachtet, um frühzeitig Abweichungen zu erkennen und zeitnah entsprechende Gegensteuerungsmaßnahmen einzuleiten. Dennoch kann es vorkommen, dass einzelne Projekte nicht planmäßig verlaufen, was in Summe den Erfolg der Serviceware nachteilig beeinflussen könnte.

Um das Risiko aus Fehlern im Rahmen der Beratung und Implementierung von Kundenlösungen zu verringern, beinhalten unsere Verträge Beschränkungen der Haftungshöhe bei möglichen Gewährleistungsansprüchen. Weiterhin wurden für solche Risiken eine Haftpflichtversicherung abgeschlossen. Sofern erforderlich, werden, der kaufmännischen Vorsicht folgend, Rückstellungspositionen für potenzielle Haftungsrisiken dotiert.

Es besteht auch weiterhin das Risiko, dass Bestandskunden bei einer Verschlechterung ihrer wirtschaftlichen Lage Service- und Lizenzaufträge verschieben oder nicht mehr verlängern und sich die Neukundenakquise schwierig gestaltet. Ein weiteres Risiko besteht in der Fähigkeit, bei der Entwicklung unserer Standardsoftware Produkttrends und Kundennachfrage zu antizipieren. Gelingt uns dies nicht, wirkt sich das negativ auf unsere Umsatz-, Ertrags- und Vermögenslage aus. Wir begegnen diesem Risiko, indem wir die Software agil entwickeln und somit schnell auf Nachfragetrends oder Änderungen reagieren können. Des Weiteren soll die Kooperation mit diversen Hochschulen dazu führen, weiterhin ein attraktives und innovatives Softwareprodukt am Markt anzubieten.

## 2.5 Finanzielle Chancen und Risiken

Das Cash-Management der Serviceware überprüft regelmäßig die liquiden Mittel auf Konzernebene und auf Ebene der einzelnen Tochtergesellschaften. Mit Hilfe regelmäßiger Liquiditätsstatusberichte und eines aktiven Forderungsmanagements soll sichergestellt werden, dass die Liquidität in hinreichendem Maße gewährleistet ist und dass unsere Forderungen bei Fälligkeit bezahlt sind. Trotzdem besteht das Risiko, dass einzelne Schuldner insolvent werden oder Zahlungen über deren Fälligkeit hinaus herauszögern.

Bei der Anlage der liquiden Mittel gehen wir konservativ vor und achten auf gute Bonität und Sicherheit des Schuldners und im Falle seiner Insolvenz, dass Ausfallsicherungssysteme greifen. Bei der Anlage von Liquidität geht Sicherheit vor Rendite. Es besteht daher das Risiko, dass im Geschäftsjahr 2020/2021 und auch in den folgenden Jahren Negativzinsen gezahlt werden müssen.

Da die finanziellen Forderungen an unsere Kunden in Hinblick auf Branchen breit gestreut sind und der potenzielle Ausfall der größten Einzelforderung bisher nicht existenzgefährdend gewesen wäre, ist das Risiko in diesem Aspekt begrenzt. Außerdem pflegt Serviceware aktive Geschäftsbeziehungen in nahezu alle Branchen und verfügt daher über ein ausgewogenes Risikoprofil. Trotzdem ist es nicht auszuschließen, dass auch große Forderungen ausfallen. Dies hätte negative Folgen für die Umsatz-, Ertrags- und Vermögenslage der Serviceware. Serviceware begegnet diesem Risiko mit konsequentem Forderungsmanagement und Prüfung der Kontrahentenbonität bei der Geschäftsanbahnung und bei der Weiterentwicklung einer Geschäftsbeziehung.

Die Serviceware betreibt derzeit keine aktive Kurssicherung gegenüber anderen Währungen. Bei der Anlage liquider Mittel ist die Serviceware vorsichtig und darauf bedacht, dass die als Liquiditätsreserve gehaltenen Mittel kurzfristig verfügbar gemacht werden können. Angelegt wird deshalb überwiegend in Festgeld und in Finanzinstrumente von Schuldnern mit guter Bonität. Eine Zinsabsicherung erfolgt in Teilen.

Die Serviceware verfügt derzeit über ausreichend liquide Mittel, um ihren finanziellen Verpflichtungen stets nachzukommen.

## 2.6 Rechnungslegungsbezogenes Risikomanagementsystem und internes Kontrollsystem

Das interne Kontroll- und Risikomanagementsystem im Serviceware Konzern umfasst alle rechnungslegungsbezogenen Prozesse sowie sämtliche Risiken und Kontrollen im Hinblick auf die Rechnungslegung des Serviceware Konzerns. Ziel sind die Identifikation und Bewertung von Risiken, die den Abschluss wesentlich beeinflussen können. Erkannte

Risiken können durch die Einführung von Maßnahmen und Implementierung von entsprechenden Kontrollen gezielt überwacht und gesteuert werden, um hinreichend Sicherheit zu gewährleisten, sodass ein regelungskonformer Abschluss erstellt wird.

Serviceaware verfügt über ein internes Kontroll- und Risikomanagementsystem im Hinblick auf den Konzernrechnungslegungsprozess, in dem geeignete Strukturen sowie Prozesse definiert und in der Organisation umgesetzt sind. Dies ist so konzipiert, dass eine zeitnahe, einheitliche und korrekte buchhalterische Erfassung aller geschäftlichen Prozesse und Transaktionen gewährleistet ist. Es stellt die Einhaltung der gesetzlichen Normen und der Rechnungslegungsvorschriften für alle in den Konzernabschluss einbezogenen Unternehmen sicher. Sowohl das Risikomanagementsystem als auch das interne Kontrollsystem umfassen alle für den Konzernabschluss wesentlichen Tochtergesellschaften mit sämtlichen für die Abschlusserstellung relevanten Prozessen. Ein einheitlicher zentraler Buchungsprozess stellt sicher, dass die Tochtergesellschaften ihren Abschluss in enger Abstimmung mit der Muttergesellschaft durchführen. Die für die Rechnungslegung relevanten Kontrollen richten sich insbesondere auf Risiken wesentlicher Fehlaussagen in der Finanzberichterstattung.

Die Beurteilung von Fehlaussagen basiert auf der Eintrittswahrscheinlichkeit sowie der finanziellen Auswirkung auf Umsatz und EBITDA. Änderungen der Gesetze, Rechnungslegungsstandards und andere Verlautbarungen werden fortlaufend bezüglich der Relevanz und Auswirkungen auf den Konzernabschluss sowohl durch interne als auch durch externe Spezialisten analysiert.

Wesentliche Elemente zur Risikosteuerung und Kontrolle in der Rechnungslegung sind die klare Zuordnung von Verantwortlichkeiten und Kontrollen bei der Abschlusserstellung, angemessene Zugriffsregelungen in den abschlussrelevanten EDV-Systemen sowie die eindeutige Regelung von Verantwortlichkeiten bei der Einbeziehung externer Spezialisten. Das Vier-Augen-Prinzip und die Funktionstrennung sind auch im Rechnungslegungsprozess wichtige Kontrollprinzipien.

Die identifizierten Risiken und entsprechend ergriffenen Maßnahmen werden regelmäßig in der halbjährlichen Berichterstattung an den Verwaltungsrat der Serviceaware SE aktualisiert. Wesentliche Veränderungen werden sofort an den Verwaltungsrat kommuniziert.

Die Beurteilung von internen Kontrollen im Hinblick auf die Rechnungslegung wird mindestens einmal jährlich, vorwiegend im Rahmen des Abschlusserstellungsprozesses, vorgenommen. Die zuvor aufgezeigten Risikobereiche haben derzeit weder einzeln noch kumuliert bestandsgefährdende Auswirkungen.

Grundzüge der Finanzpolitik des Konzerns legen die geschäftsführenden Direktoren fest. Oberste Ziele des Finanzmanagements sind die Sicherung der Liquidität und die Begrenzung finanzwirtschaftlicher Risiken.

Serviceaware betreibt derzeit keine aktive Kurssicherung gegenüber anderen Währungen. Im Bedarfsfall obliegt diese Steuerung zentral der Serviceaware SE für alle ihre Tochtergesellschaften. Bei der Anlage von liquiden Mitteln ist Serviceaware konservativ und darauf bedacht, dass die für den Geschäftsbetrieb als notwendige Liquiditätsreserve gehaltenen Mittel kurzfristig verfügbar gemacht werden können. Angelegt wird deshalb überwiegend in Festgeld bzw. in Finanzinstrumente von Schuldner mit guter Bonität. Die Steuerung von Bonitätsrisiken unserer Vertragspartner obliegt zentral der Serviceaware SE für all ihre Tochtergesellschaften. Eine Zinsabsicherung erfolgt teilweise. Eine Rendite der Liquiditätsreserve ist im derzeitigen Zinsumfeld kein Ziel des Konzerns, eher geht es darum, negative Zinsen auf die Liquiditätsreserve zu vermeiden.

Wesentliche Quelle zur Unternehmensfinanzierung stellt derzeit und übergangsweise die kapitalbasierte Fremd- und Eigenfinanzierung dar. Mittel- und langfristig soll die Unternehmensfinanzierung wieder verstärkt durch positive Erträge aus dem laufenden Geschäft erfolgen. Durch die Erlöse aus dem Börsengang im April 2018 steht der Serviceaware ausreichend Liquidität zur Verfügung, um die Vorhaben, die vor dem IPO kommuniziert wurden, zu finanzieren.

Die Steuerung der Finanzierungen obliegt zentral der Serviceaware SE für all ihre Tochtergesellschaften. Aufgrund der vorhandenen Liquidität sollen alle Bankkonten im Haben geführt werden. Finanzverbindlichkeiten werden planmäßig abgebaut.

Alle zentralen Steuerungsmaßnahmen werden regelmäßig in den Sitzungen der geschäftsführenden Direktoren und in den Sitzungen des Verwaltungsrates besprochen und an die relevanten Entwicklungen angepasst. Dabei werden die Steuerungsmaßnahmen durch verschiedene Kennzahlen (z. B. Umsatz, EBIT, Abgrenzungsposten, Cashflow) unterstützt.

## 2.7 Konzernerklärung zur Unternehmensführung nach §§289f, §315d HGB

### 1. Entsprechenserklärung

Die Entsprechenserklärung gemäß § 161 AktG ist auf der Internetseite der Gesellschaft im Bereich „Unternehmen“, dort „Corporate Governance“ unter dem Abschnitt „Entsprechenserklärungen“ zugänglich unter:

*Deutsch:*

<https://serveware-se.com/de/investor-relations/corporate-governance>

*Englisch:*

<https://serveware-se.com/investor-relations/corporate-governance>

### 2. Angaben zu Unternehmensführungspraktiken, die über die gesetzlichen Anforderungen hinaus angewandt werden

Die Serveware SE hat im Rahmen ihres Börsengangs im Geschäftsjahr 2018 ihr Risikomanagementsystem modifiziert und den Anforderungen der neuen Gegebenheiten angepasst. Es ist unternehmensweit implementiert und wird weiterentwickelt. Die Geschäftsziele, interne Unternehmensprozesse und Risikokontrollmaßnahmen werden kontinuierlich mit Hilfe der eingesetzten Controlling-Systeme, Verfahren und Berichtsstandards überprüft. Eine umfassendere Beschreibung dieser internen Risikomanagement- und Controllingsysteme findet sich in diesem Lagebericht.

Die Unternehmensführung der Gesellschaft hält sich an die geltenden Gesetze, Satzung der Serveware SE sowie die unternehmensinternen Richtlinien. Darüberhinausgehende, öffentlich zugängliche kodifizierte Unternehmensführungspraktiken bestehen nicht.

### 3. Arbeitsweise von Verwaltungsrat und geschäftsführenden Direktoren

Die Serveware SE hat eine monistische Unternehmensführungs- und Kontrollstruktur. Das monistische System zeichnet sich gemäß Art. 43-45 SE-VO i.V.m. §§ 20 ff. SEAG dadurch aus, dass die Führung der SE einem einheitlichen Organ, dem Verwaltungsrat, obliegt. Die geschäftsführenden Direktoren führen die laufenden Geschäfte der Gesellschaft, indem sie die Grundlinien und Vorgaben umsetzen, die der Verwaltungsrat aufstellt. Weiteres Organ ist die Hauptversammlung.

#### 3.1. Verwaltungsrat

Der Verwaltungsrat der Serveware SE leitet die Gesellschaft, bestimmt die Grundlinien ihrer Tätigkeit und überwacht deren Umsetzung durch die geschäftsführenden Direktoren. Er bestellt und entlässt die geschäftsführenden Direktoren. Der Verwaltungsrat setzt sich gemäß Satzung aus drei Mitgliedern zusammen, die von der Hauptversammlung zu wählen sind.

Derzeit besteht der Verwaltungsrat aus Herrn Christoph Debus (Vorsitzender), Herrn Harald Popp und Herrn Ingo Bollhöfer. Die Bestellung der derzeitigen Verwaltungsratsmitglieder erfolgte jeweils mit Wirkung ab Beendigung der Hauptversammlung am 15. Mai 2019 bis zur Beendigung der Hauptversammlung, die über die Entlastung der Mitglieder des Verwaltungsrates für das Geschäftsjahr 2021 beschließt.

Der Verwaltungsrat tritt mindestens alle drei Monate zusammen, um über den Gang der Geschäfte und deren voraussichtliche Entwicklung zu beraten. Der Verwaltungsrat hat im Geschäftsjahr 2019/2020 fünf Mal ordentlich getagt.

Gemäß der Geschäftsordnung des Verwaltungsrates kann der Gesamtverwaltungsrat einzelne Verwaltungsratsmitglieder mit der Durchführung der Beschlüsse und mit der Ausführung von Maßnahmen beauftragen sowie Verwaltungsratsausschüsse bilden. Derzeit bestehen keine Verwaltungsratsausschüsse.

### **3.2. Geschäftsführende Direktoren**

Die geschäftsführenden Direktoren führen die Geschäfte der Gesellschaft mit dem Ziel nachhaltiger Wertschöpfung in gemeinschaftlicher Verantwortung. Sie setzen die Grundlinien und Vorgaben um, die der Verwaltungsrat aufstellt. Das Gremium besteht derzeit aus drei Mitgliedern, nämlich Herrn Dirk K. Martin (CEO), Herrn Harald Popp (CFO) und Herrn Dr. Alexander Becker (COO). Die geschäftsführenden Direktoren informieren den Verwaltungsrat regelmäßig, zeitnah und umfassend über alle unternehmensrelevanten Fragen der Planung, der Geschäftsentwicklung, der Risikolage, des Risikomanagements und der Compliance. Sie gehen auf Abweichungen des Geschäftsverlaufs von den aufgestellten Plänen und Zielen unter Angabe von Gründen ein.

Die geschäftsführenden Direktoren sind verpflichtet, Interessenkonflikte gegenüber dem Verwaltungsrat unverzüglich offenzulegen und die anderen geschäftsführenden Direktoren hierüber zu informieren. Sie dürfen Nebentätigkeiten, insbesondere Aufsichtsrats- und vergleichbare Mandate außerhalb des Serviceware-Konzerns nur mit vorheriger Zustimmung des Verwaltungsrates übernehmen. Im abgelaufenen Geschäftsjahr ist es nicht zu Interessenkonflikten bei den geschäftsführenden Direktoren der Serviceware SE gekommen.

### **4. Zielgrößen für den Frauenanteil**

Bei der Besetzung von Positionen im Management der Serviceware sowie in den beiden Führungsebenen unterhalb des geschäftsführenden Direktoriums kommt es für den Verwaltungsrat entsprechend den aktienrechtlichen Anforderungen darauf an, dass die Kandidatin oder der Kandidat die für die Arbeit der Geschäftsführung erforderlichen Fähigkeiten, Kenntnisse und Erfahrungen mitbringt. Wir fördern Frauen bei der Serviceware im besonderen Maße und wünschen uns sehr, dass Frauen bei der Serviceware mehr Verantwortung übernehmen. Gleichwohl muss der Verwaltungsrat zur Kenntnis nehmen, dass der Frauenanteil insgesamt aber auch in Führungspositionen in der IT-Industrie im Vergleich zu anderen Industrien deutlich geringer ausfällt. Daher ist es vergleichsweise schwieriger, offene Stellen mit Frauen in den verschiedenen Unternehmensbereichen und Unternehmenshierarchien zu besetzen.

Demgegenüber hält der Verwaltungsrat Kriterien wie das Geschlecht der Kandidatin oder des Kandidaten, auch wenn die Vielfalt ausdrücklich begrüßt wird, für nachrangig. Zusätzlich ist zu beachten, dass die männlichen Mitglieder des Verwaltungsrates und des geschäftsführenden Direktoriums vertraglich langfristige gebunden sind oder aufgrund ihrer Qualifikation weiterhin langfristige an die Serviceware gebunden werden sollen. Vor diesem Hintergrund wird als Zielgröße ein Frauenanteil von 0 Prozent festgelegt.

### **5. Diversitätskonzept**

Die Zusammensetzung von Verwaltungsrat und geschäftsführendem Direktorium orientiert sich ausschließlich an Kenntnissen, Fähigkeiten und fachlichen Erfahrungen der jeweiligen Kandidatinnen und Kandidaten. Eine Alters- und Regelgrenze für geschäftsführende Direktoren oder Verwaltungsratsmitglieder ist nicht festgelegt worden. Im Hinblick auf das Alter und die verbleibende Amtszeit besteht hierfür nach Auffassung der Gesellschaft auch keine Veranlassung. Eine Regelgrenze für die Zugehörigkeit ist nicht festgelegt und nach Einschätzung des Verwaltungsrates, insbesondere aufgrund der Aktionärsstruktur, nicht sinnvoll. Kriterien wie das Geschlecht der Kandidatin oder des Kandidaten, auch wenn die Vielfalt ausdrücklich begrüßt wird, hält die Gesellschaft aktuell für nachrangig. Es ist beabsichtigt, daran auch in Zukunft festzuhalten, um so Erfahrung und Kompetenz zu sichern. Der Verwaltungsrat ist der Auffassung, dass über Vorschläge zur Zusammensetzung von Verwaltungsrat und geschäftsführendem Direktorium in der jeweiligen konkreten Situation individuell und ohne Erarbeitung und Bekanntgabe eines Konzeptes entschieden werden sollte.

## 2.8 Vergütungsbericht

Das Vergütungssystem der geschäftsführenden Direktoren beinhaltet neben fixen Gehaltsbestandteilen auch variable Gehaltsbestandteile. Die variablen Vergütungsbestandteile orientieren sich insbesondere an der Steigerung der aktuellen Umsatzerlöse gegenüber dem Vorjahr, dem Ausbau der ESM-Plattform, des weiteren Wachstums der Umsatzerlöse außerhalb von Deutschland und der positiven Entwicklung des Aktienkurses. In der Höhe sind die variablen Gehaltsbestandteile im Geschäftsjahr 2019/2020 auf 72,2 Prozent der maximalen variablen Bezüge begrenzt.

## 2.9 Angaben gemäß §289a und §315a HGB

Die Serveware SE mit Sitz in Deutschland ist als börsennotierte Gesellschaft, deren stimmberechtigte Aktien an einem organisierten Markt im Sinne des § 2 Abs. 7 des Wertpapiererwerbs- und Übernahmegesetzes (WpÜG), namentlich im Regulierten Markt der Frankfurter Wertpapierbörse (Prime Standard), notiert sind, verpflichtet, im Lage- bzw. Konzernlagebericht die in § 289a Abs. 1 HGB und § 315a Abs. 1 HGB bezeichneten Angaben offenzulegen.

### Zusammensetzung des gezeichneten Kapitals

Das gezeichnete Kapital der Serveware SE belief sich zum 30. November 2020 auf 10.500.000,00 Euro und setzt sich aus 10.500.000 auf den Inhaber lautenden Stückaktien mit einem anteiligen Betrag am Grundkapital von 1,00 Euro zusammen. Unterschiedliche Aktiengattungen liegen nicht vor. Seit Beginn des Geschäftsjahres 2019/2020 ist es zu keiner Veränderung des Grundkapitals gekommen. Die Aktien sind jeweils voll dividendenberechtigt.

### **Beschränkungen, die die Stimmrechte oder die Übertragung von Aktien betreffen**

Die Aktionäre der Serveware SE sind in ihrer Entscheidung, Aktien zu erwerben oder zu veräußern, weder durch deutsche Gesetze noch durch die Satzung der Gesellschaft beschränkt. Der Erwerb und die Veräußerung von Aktien bedürfen zu ihrer Wirksamkeit nicht der Zustimmung der Organe der Gesellschaft. Beschränkungen, die die Übertragbarkeit von Aktien betreffen, sind der Gesellschaft nicht bekannt.

Jede Aktie gewährt in der Hauptversammlung eine Stimme. Das Stimmrecht der Aktionäre unterliegt weder nach Gesetz noch nach der Satzung der Gesellschaft Beschränkungen. Die Stimmrechte sind nicht auf eine bestimmte Anzahl von Aktien oder eine bestimmte Stimmenzahl begrenzt. Sämtliche Aktionäre, die sich rechtzeitig zur Hauptversammlung angemeldet und ihre Berechtigung zur Teilnahme an der Hauptversammlung und zur Ausübung des Stimmrechts nachgewiesen haben, sind zur Abgabe des Stimmrechts aus allen von ihnen gehaltenen und angemeldeten Aktien berechtigt. Es gelten ausschließlich die gesetzlichen Stimmrechtsverbote (z. B. § 136 AktG).

### **Beteiligungen am Kapital, die 10 Prozent der Stimmrechte überschreiten**

Am 30. November 2020 bestanden die folgenden direkten und indirekten Beteiligungen am Kapital der Serveware SE, die die Schwelle von 10,00 Prozent der Stimmrechte überschritten haben:

- a) Herr Dirk K. Martin, gehalten über die aventura Management GmbH, Bad Camberg, Deutschland sowie
- b) Herr Harald Popp, gehalten über die dreiff Management GmbH, Bad Camberg, Deutschland.

### **Inhaber von Aktien mit Sonderrechten, die Kontrollbefugnisse verleihen**

Es wurden keine Aktien mit Sonderrechten ausgegeben, die Kontrollbefugnisse verleihen.

### **Stimmrechtskontrolle bei der Beteiligung von Arbeitnehmern**

Es besteht keine Stimmrechtskontrolle für den Fall, dass Arbeitnehmer am Kapital der Serveware SE beteiligt sind.

## **Die gesetzlichen Vorschriften und Bestimmungen der Satzung über die Ernennung und Abberufung von Mitgliedern des Verwaltungsrates sowie von geschäftsführenden Direktoren und über die Änderung der Satzung**

### Ernennung und Abberufung von Mitgliedern des Verwaltungsrates sowie von geschäftsführenden Direktoren

Hinsichtlich der Bestellung und Abberufung von Mitgliedern des Verwaltungsrates wird auf die anzuwendenden gesetzlichen Vorschriften der §§ 28, 29 SEAG sowie §§ 15 ff. der Satzung verwiesen. Der Verwaltungsrat besteht demnach aus drei Mitgliedern, die sämtlich von der Hauptversammlung zu wählen sind. Derzeit besteht der Verwaltungsrat aus Herrn Christoph Debus (Vorsitzender), Herrn Harald Popp und Herrn Ingo Bollhöfer.

Hinsichtlich der Ernennung und Abberufung von geschäftsführenden Direktoren wird auf die anzuwendende gesetzliche Vorschrift des § 40 SEAG verwiesen. Darüber hinaus bestimmt § 12 der Satzung, dass der Verwaltungsrat einen oder mehrere geschäftsführende Direktoren bestellt. Der Verwaltungsrat kann gem. § 12 Abs. 3 der Satzung einen dieser geschäftsführenden Direktoren zum Sprecher oder Chief Executive Officer (CEO) sowie auch stellvertretende geschäftsführende Direktoren ernennen. Der Verwaltungsrat bestellt gemäß § 12 Abs. 2 der Satzung die geschäftsführenden Direktoren für eine Amtszeit von höchstens sechs Jahren. Die geschäftsführenden Direktoren können jederzeit durch Beschluss des Verwaltungsrates abberufen werden. Derzeit sind Herr Dirk K. Martin (CEO), Herr Harald Popp (CFO) und Herr Dr. Alexander Becker (COO) geschäftsführende Direktoren der Gesellschaft.

### Änderungen der Satzung

Die Vorschriften zur Änderung der Satzung sind gemäß Art. 9 Abs. 1 lit. c) (ii) SE-VO in den §§ 133, 179 AktG geregelt, wonach jede Satzungsänderung grundsätzlich eines Beschlusses der Hauptversammlung bedarf. Der Verwaltungsrat ist gemäß § 16 Abs. 2 der Satzung ermächtigt, Änderungen der Satzung zu beschließen, die nur die Fassung betreffen.

Hauptversammlungsbeschlüsse über Satzungsänderungen bedürfen gemäß §§ 133, 179 AktG in Verbindung mit § 28 Abs. 2 und Abs. 6 der Satzung der einfachen Mehrheit der abgegebenen Stimmen und zusätzlich der einfachen Mehrheit des bei der Beschlussfassung vertretenen Grundkapitals, soweit nicht Gesetz oder Satzung im Einzelfall zwingend eine größere Mehrheit vorschreiben. Die Änderung der Satzung wird gemäß § 181 Abs. 3 AktG mit der Eintragung im Handelsregister wirksam.

## **Befugnisse des Verwaltungsrates, insbesondere hinsichtlich der Möglichkeit, Aktien auszugeben oder zurückzukaufen**

### Genehmigtes Kapital 2018

Durch Beschluss der Hauptversammlung vom 14. März 2018 wurde der Verwaltungsrat ermächtigt, das Grundkapital der Gesellschaft in der Zeit bis zum 13. März 2023 um insgesamt bis zu 4.000.000,00 Euro durch ein- oder mehrmalige Ausgabe von bis zu 4.000.000 Stück neuer Stückaktien gegen Bar- und/oder Sacheinlagen zu erhöhen (Genehmigtes Kapital 2018).

Den Aktionären steht grundsätzlich ein Bezugsrecht zu. Der Verwaltungsrat ist ermächtigt, das Bezugsrecht der Aktionäre ganz oder teilweise auszuschließen. Der Ausschluss des Bezugsrechts ist dabei nur in folgenden Fällen zulässig:

- (i) bei Kapitalerhöhungen gegen Bareinlagen, wenn Aktien der Gesellschaft an der Börse gehandelt werden (regulierter Markt oder Freiverkehr bzw. die Nachfolger dieser Segmente), die Anzahl der ausgegebenen Aktien 10 Prozent des Grundkapitals nicht übersteigt, und der Ausgabebetrag der neuen Aktien den Börsenpreis der bereits an der Börse gehandelten Aktien der Gesellschaft gleicher Gattung und Ausstattung zum Zeitpunkt der Festlegung des Ausgabepreises nicht wesentlich im Sinne der §§ 203 Abs. 1 und 2, 186 Abs. 3 Satz 4 AktG unterschreitet. Auf den Betrag von 10 Prozent des Grundkapitals ist der Betrag anzurechnen, der auf Aktien entfällt, die während der Laufzeit dieser Ermächtigung bis zum Zeitpunkt ihrer Ausnutzung aufgrund anderer entsprechender Ermächtigungen unter Ausschluss des Bezugsrechts in unmittelbarer oder entsprechender Anwendung des § 186 Abs. 3 Satz 4 AktG ausgegeben beziehungsweise veräußert werden, soweit eine derartige Anrechnung gesetzlich geboten ist. Im Sinne dieser Ermächtigung gilt als Ausgabepreis bei Übernahme der neuen Aktien durch einen Emissionsmittler unter gleichzeitiger Verpflichtung des Emissionsmittlers, die neuen Aktien einem oder mehreren von der Gesellschaft bestimmten Dritten zum Erwerb anzubieten, der Betrag, der von dem oder den Dritten zu zahlen ist;

- (ii) bei Kapitalerhöhungen gegen Sacheinlagen, insbesondere zum Erwerb von Unternehmen, Unternehmensteilen und Beteiligungen an Unternehmen, gewerblichen Schutzrechten, wie z. B. Patenten, Marken oder hierauf gerichtete Lizenzen, oder sonstigen Produktrechten oder sonstigen Sacheinlagen, auch Forderungen, Schuldverschreibungen, Wandelschuldverschreibungen und sonstigen Finanzinstrumenten;
- (iii) soweit dies erforderlich ist, um den Inhabern bzw. Gläubigern der von der Gesellschaft oder ihren Konzerngesellschaften ausgegebenen Schuldverschreibungen mit Options- oder Wandlungsrechten bzw. -pflichten ein Bezugsrecht auf neue Aktien in dem Umfang einzuräumen, wie es ihnen nach Ausübung ihres Options- oder Wandlungsrechts bzw. nach Erfüllung einer Options- bzw. Wandlungspflicht zustünde;
- (iv) für Spitzenbeträge, die infolge des Bezugsverhältnisses entstehen.

Die Eintragung des Genehmigten Kapitals 2018 in das Handelsregister erfolgte am 3. April 2018. Das Genehmigte Kapital 2018 besteht in voller Höhe.

#### Ermächtigung zur Ausgabe von Schuldverschreibungen

- a) Der Verwaltungsrat wurde durch Beschluss der Hauptversammlung vom 4. April 2018 ermächtigt, bis zum 3. April 2023 einmalig oder mehrfach Wandel- und/oder Optionsschuldverschreibungen oder Genussrechte mit oder ohne Wandlungs- oder Bezugsrechte(n) (gemeinsam nachfolgend auch „Schuldverschreibungen“ genannt) im Gesamtnennbetrag von bis zu 100.000.000,00 Euro zu begeben. Die Laufzeit der Schuldverschreibungen oder der Zeitraum bis zur ersten Kündigungsmöglichkeit für die Gesellschaft darf längstens 20 Jahre betragen. Den Inhabern der im vorhergehenden Satz genannten Schuldverschreibungen können Wandlungs- oder Bezugsrechte auf bis zu 4.000.000 auf den Inhaber lautende Stückaktien der Gesellschaft mit einem anteiligen Betrag am Grundkapital in Höhe von insgesamt bis zu 4.000.000,00 Euro gewährt werden. Die Wandlungs- und Bezugsrechte können aus einem in der Hauptversammlung vom 4. April 2018 oder künftigen Hauptversammlungen zu beschließenden bedingten Kapital, aus bestehendem oder künftigem genehmigten Kapital und/oder aus Barkapitalerhöhung und/oder aus bestehenden Aktien bedient werden und/oder einen Barausgleich anstelle der Lieferung von Aktien vorsehen. Die Schuldverschreibungen können gegen Barleistungen oder Sachleistungen begeben werden.
- b) Bei der Ausgabe der Schuldverschreibungen steht den Aktionären ein gesetzliches Bezugsrecht zu, sofern nicht das Bezugsrecht gemäß den nachfolgenden Regelungen ausgeschlossen wird.
- c) Der Verwaltungsrat wurde ermächtigt das Bezugsrecht der Aktionäre auszuschließen,
  - (i) um Spitzenbeträge vom Bezugsrecht auszunehmen;
  - (ii) um die Wandel- und/oder Optionsschuldverschreibungen und/oder die Genussrechte, die mit einem Wandlungs- oder Bezugsrecht versehen sind, einzelnen Investoren zur Zeichnung anzubieten, soweit unter entsprechender Beachtung von § 186 Abs. 3 Satz 4 AktG der Anteil der aufgrund dieser Schuldverschreibungen auszugebenden Aktien 10 Prozent des bei Wirksamwerden dieser Ermächtigung und bei der Beschlussfassung über die Ausübung der Ermächtigung vorhandenen Grundkapitals nicht übersteigt und der Ausgabepreis der Schuldverschreibungen den nach anerkannten Methoden der Finanzmathematik ermittelten theoretischen Marktwert der Schuldverschreibungen nicht wesentlich unterschreitet. Auf den Betrag von 10 Prozent des Grundkapitals ist der Betrag anzurechnen, der auf Aktien entfällt, die aufgrund einer anderen entsprechenden Ermächtigung unter Ausschluss des Bezugsrechts in unmittelbarer oder entsprechender Anwendung des § 186 Abs. 3 Satz 4 AktG ausgegeben beziehungsweise veräußert werden, soweit eine derartige Anrechnung gesetzlich geboten ist;
  - (iii) um die Genussrechte ohne Wandlungs- oder Bezugsrecht einzelnen Investoren zur Zeichnung anzubieten, soweit der Ausgabepreis den nach anerkannten Methoden der Finanzmathematik ermittelten theoretischen Marktwert der Genussrechte nicht wesentlich unterschreitet und soweit die Genussrechte lediglich obligationsähnlich ausgestaltet sind, d. h. weder mitgliedschaftsähnliche Rechte noch Wandlungs- oder Bezugsrechte auf Aktien der Gesellschaft begründen, keine Beteiligung am Liquidationserlös gewähren und sich die Höhe der Ausschüttung nicht nach der Höhe des Jahresüberschusses, des Bilanzgewinns oder der Dividende richtet;

- (iv) soweit dies erforderlich ist, um den Inhabern von Umtausch- und Bezugsrechten, die von der Gesellschaft oder Konzernunternehmen der Gesellschaft auf Aktien der Gesellschaft eingeräumt wurden, in dem Umfang ein Bezugsrecht auf Schuldverschreibungen, die nach dieser Ermächtigung ausgegeben werden, zu gewähren, wie es ihnen nach Ausübung ihres Wandlungs- oder Bezugsrechts beziehungsweise nach Erfüllung einer etwaigen Wandlungspflicht zustünde (Verwässerungsschutz), oder
- (v) soweit Schuldverschreibungen gegen Sachleistungen, insbesondere zum Erwerb von Unternehmen, Unternehmensteilen und Beteiligungen an Unternehmen, gewerblichen Schutzrechten, wie z. B. Patenten, Marken oder hierauf gerichtete Lizenzen, oder sonstigen Produktrechten oder sonstigen Sacheinlagen, auch Schuldverschreibungen, Wandelschuldverschreibungen und sonstigen Finanzinstrumenten, begeben werden und der Ausschluss des Bezugsrechts im überwiegenden Interesse der Gesellschaft liegt.

#### Bedingtes Kapital 2018

Durch Beschluss der Hauptversammlung vom 4. April 2018 wurde das Grundkapital der Gesellschaft um bis zu 4.000.000,00 Euro durch Ausgabe von bis zu 4.000.000 neuen, auf den Inhaber lautenden Stückaktien mit Gewinnberechtigung ab Beginn des Geschäftsjahres ihrer Ausgabe bedingt erhöht (Bedingtes Kapital 2018). Die bedingte Kapitalerhöhung dient der Bedienung von Schuldverschreibungen, die aufgrund des oben beschriebenen Ermächtigungsbeschlusses der Hauptversammlung vom 4. April 2018 unter Tagesordnungspunkt 1 ausgegeben werden.

#### Ermächtigung zum Erwerb und zur Veräußerung eigener Aktien

Die Gesellschaft wurde durch Beschluss der Hauptversammlung vom 4. April 2018 ermächtigt, eigene Aktien in Höhe von 10 Prozent des Grundkapitals der Gesellschaft zum Zeitpunkt der Hauptversammlung am 4. April 2018 zu erwerben. Die erworbenen Aktien dürfen zusammen mit anderen eigenen Aktien, welche die Gesellschaft bereits erworben hat und noch besitzt oder welche ihr nach §§ 71a ff. AktG zuzurechnen sind, zu keinem Zeitpunkt 10 Prozent des Grundkapitals der Gesellschaft übersteigen. Die Ermächtigung wurde mit Ablauf der Hauptversammlung am 4. April 2018 wirksam und gilt bis zum 3. April 2023. Zum 30. November 2020 wurden keine eigenen Aktien gehalten. Der Erwerb kann ganz oder in Teilen, einmal oder mehrmals durch die Gesellschaft ausgeübt werden.

Der Verwaltungsrat wurde durch Beschluss der Hauptversammlung vom 4. April 2018 zudem ermächtigt, die aufgrund der vorstehend genannten oder einer vorangegangenen Ermächtigung nach § 71 Abs. 1 Nr. 8 AktG erworbenen eigenen Aktien unter Wahrung des Gleichbehandlungsgrundsatzes (§ 53a AktG) zu anderen Zwecken als dem Handel in eigenen Aktien wieder zu veräußern. Die Veräußerung der erworbenen eigenen Aktien kann über die Börse erfolgen. Das Bezugsrecht der Aktionäre ist dabei ausgeschlossen.

#### Ermächtigung zum Einsatz von Derivaten im Rahmen des Erwerbs und der Veräußerung eigener Aktien gemäß § 71 Abs. 1 Nr. 8 AktG

Durch Beschluss der Hauptversammlung vom 4. April 2018 wurde zudem beschlossen, dass der Erwerb der eigenen Aktien auch unter Einsatz von bestimmten Derivaten erfolgen kann (nachfolgend: „Eigenkapitalderivate“). Für die Veräußerung und Einziehung von Aktien, die unter Einsatz von Eigenkapitalderivaten erworben werden, gelten die zu Tagesordnungspunkt 3 der Hauptversammlung vom 4. April 2018 festgesetzten Regeln.

#### **Wesentliche Vereinbarungen, die unter der Bedingung eines Kontrollwechsels infolge eines Übernahmeangebotes stehen**

Es bestehen keine wesentlichen Vereinbarungen der Gesellschaft, die unter der Bedingung eines Kontrollwechsels infolge eines Übernahmeangebotes stehen.

### Entschädigungsvereinbarungen für den Fall eines Übernahmeangebotes mit den Mitgliedern des Verwaltungsrates oder Arbeitnehmern

Nach den jeweiligen Anstellungsverträgen der geschäftsführenden Direktoren Popp und Martin sind die Gesellschaft und der geschäftsführende Direktor jeweils berechtigt, den Dienstvertrag innerhalb einer Frist von drei Monaten seit dem Eintritt eines Kontrollwechsels (Change-of-Control) mit einer Frist von drei Monaten zum Monatsende zu kündigen. Im Falle einer Kündigung ist eine Abfindung vorgesehen, welche die Ansprüche berücksichtigt, die dem geschäftsführenden Direktor zustehen würden, wenn der Dienstvertrag bis zum Ablauf seiner Befristung durchgeführt worden wäre.

Die Abfindung umfasst dabei

- a) die für die restliche Laufzeit des Dienstvertrages verbleibende feste Vergütung gemäß Dienstvertrag, wobei für die Berechnung der Abfindung ein Zeitraum von maximal 24 Monaten zugrunde gelegt wird, zuzüglich
- b) sämtliche variablen Vergütungsbestandteile für die Restlaufzeit des jeweiligen Dienstvertrags; die Höhe der abzugelenden variablen Vergütungsbestandteile wird im Hinblick auf das angestrebte Wachstum der Gesellschaft auf Grundlage der letzten vom Verwaltungsrat beschlossenen Planungszahlen für den Zeitraum der restlichen Laufzeit des Dienstvertrages berechnet und
- c) eine Vergütung für den Nutzungswert des Dienstwagens des geschäftsführenden Direktors für die verbleibende Restlaufzeit des Dienstvertrages. Die Vergütung für den Nutzungswert soll dabei auf Grundlage des geldwerten Vorteils der privaten Nutzungsmöglichkeit errechnet werden sowie
- d) nach Wahl des geschäftsführenden Direktors entweder eine Abgeltung für die dem geschäftsführenden Direktor gewährten Aktienoptionen zu dem Wert der Aktienoptionen im Zeitpunkt des Ausscheidens basierend auf der Annahme, dass die Wartefristen in diesem Zeitpunkt erfüllt sind, oder die Beibehaltung der gewährten Aktienoptionen, sofern innerhalb der Vesting Period der geschäftsführende Direktor die Gründe, die zur Beendigung des Dienstvertrages führen, nicht zu vertreten hat.
- e) Die Gesamtsumme der Abfindung berechnet sich gemäß den Bestimmungen des Deutschen Corporate Governance Kodex und darf inklusive aller Nebenleistungen den Wert der Vergütung von 24 Monaten nicht überschreiten. Der Wert der Abgeltung der Aktienoptionen gemäß lit. d) zuvor bleibt bei dieser Berechnung unberücksichtigt.

#### 2.10 Nachtragsbericht

Zum Zeitpunkt der Erstellung dieses Geschäftsberichtes befinden sich viele Länder in Europa noch im Lockdown aufgrund der dynamischen Ausbreitung des Coronavirus (SARS-CoV-2) und seiner Mutationen. Dies hat 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 Serveware negativ beeinflusst werden kann.

#### 2.11 Ausblick

Die Bundesregierung erwartet in ihrem im Januar 2021 veröffentlichten Jahreswirtschaftsbericht für das Jahr 2021 mit einem Anstieg um 3,0 Prozent (Vj. -5,0 Prozent) ein dynamisiertes Wachstum des preisbereinigten Bruttoinlandsprodukts.<sup>16</sup> Dieses Wachstum wird insbesondere von der Inlandsnachfrage getrieben. Momentan wird davon ausgegangen, dass erst Mitte 2022 das Wirtschaftsniveau von vor der Corona-Pandemie wiedererreicht wird.

<sup>16</sup> <https://www.bundesregierung.de/breg-de/themen/coronavirus/jahreswirtschaftsbericht-2021-1845852>

Für das europäische Wachstum prognostiziert die Bundesregierung nach einem Einbruch von -7,8 Prozent eine moderate Expansionsrate von +4,3 Prozent im Jahr 2021. Auch für die Weltwirtschaft gibt der Jahreswirtschaftsbericht positive Signale, wobei die wirtschaftliche Erholung einzelner Länder direkt vom jeweiligen Pandemieverlauf geprägt sein wird.<sup>17</sup> Für das kommende Jahr wird mit einem erneuten wirtschaftlichen Erstarren im zweiten Quartal gerechnet, das insbesondere durch steigende Impfquoten und sinkende Infektionszahlen getrieben werden kann. So konnte laut offiziellen Meldungen die Volksrepublik China bereits wieder ihr vorjähriges Wirtschaftsniveau erreichen, während andere Industrienationen wie Indien, Russland oder die USA 2021 vor allem dazu nutzen werden, die wirtschaftlichen Einbußen aus 2020 wieder wettzumachen.

Der für die Serviceware wichtige und relevante Markt der Informationstechnik, der aus den Segmenten IT-Hardware, Software und IT-Services besteht, soll nach Angaben des Branchenverbandes Bitkom aus dem Januar 2021 im Kalenderjahr 2021 einen Umsatz von 98,6 Mrd. Euro (+4,2 Prozent gegenüber 2020) erwirtschaften.<sup>18</sup> Dies entspräche einem deutlichen Wachstumsschub im Vergleich zur durch die Corona-Pandemie getriebenen Dynamik des vergangenen Jahres (-0,7 Prozent gegenüber 2019). Der Branchenverband geht davon aus, dass das Segment IT-Hardware einen Umsatz von 31,6 Mrd. Euro (+8,6 Prozent gegenüber 2020), das Segment Software einen Umsatz von 27,0 Mrd. Euro (+4,1 Prozent gegenüber 2019) und das Segment IT-Services einen Umsatz von 40,0 Mrd. Euro (+2,4 Prozent gegenüber 2020) im Jahr 2021 erzielen wird. Ein Zitat des Verbandspräsidenten der Bitkom Achim Berg verdeutlicht, dass gerade auch nach dem Pandemiejahr 2020 Serviceware auch für die kommenden Jahre mit seinem Produktportfolio strategisch exzellent aufgestellt ist: „Die Pandemie hat einen beispiellosen Schub für die Digitalisierung ausgelöst – aber auch sehr klar unsere Defizite aufgezeigt. Schon jetzt ist klar, dass die digitalen Fortschritte, die wir in und wegen der Krise gemacht haben, Corona überdauern werden. Wir stehen am Anfang einer neuen Dekade. Diese Dekade ist digital.“, sagt Berg.

Die großen Chancen, die wir durch die zunehmende Digitalisierung bei unseren Kunden sehen, stehen einer Reihe von Herausforderungen gegenüber, die die weltwirtschaftliche Erholung in 2021 beeinträchtigen könnte. Trotz der bisherigen Erfolge in der Impfstoffentwicklung gegen das Coronavirus und der angelaufenen Produktion und Verabreichung des Impfstoffes kann es auch weiterhin Rückschläge in der Pandemiebekämpfung geben, die die gesamtwirtschaftliche Lage erheblich beeinflussen können. So wird es noch eine erhebliche Zeit dauern, bis einem Großteil der Bevölkerung ein Impfangebot gemacht werden kann, während gleichzeitig das Risiko für Mutationen steigt. Obwohl wir den überwiegenden Anteil unserer Umsätze noch in Deutschland erwirtschaften, hat die Entwicklung von Außenhandel und die Entwicklung der weltweiten Konjunktur großen Einfluss auf die Investitionstätigkeit unserer Kunden in unsere Softwarelösungen, da der überwiegende Teil unserer Kunden weltweit agierende Unternehmen sind, deren wirtschaftlicher Erfolg und somit auch deren Investitionsbereitschaft wesentlich vom Export abhängt. Des Weiteren wird für den weiteren Auf- und Ausbau unseres Geschäftes in Großbritannien von Bedeutung sein, wie sich nun nach dem Brexit-Abkommen die Handelsbeziehungen zwischen Europäischer Union und Großbritannien in der Praxis weiter entwickeln werden.

Bezogen auf die Serviceware bedeutet das, dass wir mit unserem Geschäftsmodell mittel- und langfristig vom Trend der Digitalisierung profitieren werden.

Momentan befinden wir uns jedoch, insbesondere in unseren Kernmärkten, weiterhin inmitten der Corona-Pandemie. Verlängerte Lockdown-Perioden, verzögerte Impfangebote und weitere Mutationen des Coronavirus (SARS-CoV-2) 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.

Auch der sich weiterhin verstärkende Trend bei der Umsatzentwicklung hin zum Software-as-a-Service (SaaS) wird auch in diesem Jahr dazu führen, dass wir den größten Teil der Erlöse durch neu akquirierte SaaS-Verträge nicht ausweisen können. Das macht auf der einen Seite unser Geschäftsmodell zukünftig wesentlich resistenter gegen wirtschaftliche Abschwünge, auf der anderen Seite fehlen diese Umsätze im aktuellen Geschäftsjahr und wirken sich somit dämpfend auf das Umsatzwachstum im aktuellen Jahr aus.

---

<sup>17</sup> <https://www.bmwi.de/Redaktion/DE/Publikationen/Wirtschaft/jahreswirtschaftsbericht-2021.html>

<sup>18</sup> <https://www.bitkom.org/Marktdaten/ITK-Konjunktur/ITK-Markt-Deutschland.html>

Nachdem wir im letzten Geschäftsjahr – coronabedingt – in der Anzahl der Mitarbeiter kaum gewachsen sind, planen wir für dieses Jahr in der Anzahl unserer Mitarbeiter wieder dynamischer zu wachsen. Allerdings erwarten wir auch, dass sich unsere Personalkosten und auch unsere Sachkosten unterproportional zum Umsatzwachstum entwickeln werden.

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 für das aktuelle Geschäftsjahr, dass wir das positive EBITDA (IFRS) und das EBIT (IFRS) weiterhin moderat verbessern können.

Insgesamt gehen wir optimistisch in dieses Geschäftsjahr und erwarten trotz der herausfordernden Rahmenbedingungen, dass wir unsere Marktposition durch unsere einzigartige ESM-Plattform weiter stärken werden und somit unser Fundament für zukünftiges Umsatz- und Ertragswachstum weiter ausbauen können.

Bad Camberg, den 24. März 2021



Dirk K. Martin



Harald Popp



Dr. Alexander Becker

# Konzernabschluss 2019/2020

*Serviceware SE, Bad Camberg*

58	Konzernbilanz
59	Konzerngesamtergebnisrechnung
60	Konzernkapitalflussrechnung
61	Konzerneigenkapitalveränderungsrechnung 2019/2020
62	Konzerneigenkapitalveränderungsrechnung 2018/2019
61	Brutto-Anlagespiegel 2019/2020
64	Brutto-Anlagespiegel 2018/2019
66	Konzernanhang
66	Allgemeine Angaben
67	Erstmals im Geschäftsjahr anzuwendende Standards, Interpretationen und Änderungen von Standards und Interpretationen
71	Veröffentlichte, aber noch nicht anzuwendende Standards, Interpretationen und Änderungen
71	Ermessensentscheidungen und Unsicherheiten bei Schätzungen
74	Bilanzierungs- und Bewertungsgrundsätze
86	Konsolidierungsgrundsätze
89	Erläuterungen zur Bilanz
98	Erläuterungen zur Gewinn- und Verlustrechnung
101	Sonstige Angaben

## Konzernbilanz zum 30. November 2020

In EUR	Anhang	30. Nov 20	30. Nov 19
<b>Aktiva</b>			
Goodwill	1.	14.048.135	14.048.135
Sonstige immaterielle Vermögenswerte	1.	18.804.629	12.177.828
Sachanlagen	2.	832.063	831.283
Aktive Rechnungsabgrenzungsposten für Kundenwarrantyverträge (Vertragsforderungen)	4.	2.213.142	3.455.247
Latente Ertragsteuern	5.	2.722.058	2.702.592
<b>Langfristige Vermögenswerte</b>		<b>38.620.027</b>	<b>33.215.085</b>
Vorräte		67.800	0
Forderungen aus Lieferungen und Leistungen	3.	21.590.710	18.712.402
Sonstige kurzfristige Forderungen/Vermögenswerte	4.	4.378.968	2.944.620
Aktive Rechnungsabgrenzungsposten für Kundenwarrantyverträge (Vertragsforderungen)	4.	8.142.755	6.514.837
Flüssige Mittel	6.	33.835.534	41.197.393
<b>Kurzfristige Vermögenswerte</b>		<b>68.015.767</b>	<b>69.369.251</b>
<b>Bilanzsumme</b>		<b>106.635.795</b>	<b>102.584.336</b>
<b>Passiva</b>			
Gezeichnetes Kapital	7.	10.500.000	10.500.000
Rücklagen	8.	49.827.627	49.827.627
Bilanzverlust		-3.310.214	-1.723.652
Kumuliertes sonstiges Eigenkapital		-1.297.818	-1.048.207
Eigenkapital ohne nicht beherrschende Anteile		55.719.595	57.555.768
Nicht beherrschende Anteile		-80.514	-92.234
<b>Eigenkapital</b>		<b>55.639.081</b>	<b>57.463.534</b>
Latente Ertragsteuern	12.	2.933.706	3.461.341
Langfristige Finanzverbindlichkeiten	9.	4.596.794	6.387.788
Langfristige Vertragsverbindlichkeiten	10.	4.228.034	3.497.960
Sonstige langfristige Verbindlichkeiten	11.	5.120.453	0
<b>Langfristige Schulden</b>		<b>16.878.987</b>	<b>13.347.089</b>
Laufende Ertragsteuerschulden		298.487	2.631.439
Kurzfristige Finanzverbindlichkeiten	9.	1.817.429	2.259.884
Verbindlichkeiten aus Lieferungen und Leistungen		3.994.720	2.879.908
Kurzfristige Vertragsverbindlichkeiten	10.	15.523.758	14.978.520
Sonstige kurzfristige Verbindlichkeiten	11.	12.483.333	9.023.961
<b>Kurzfristige Schulden</b>		<b>34.117.727</b>	<b>31.773.713</b>
<b>Bilanzsumme</b>		<b>106.635.795</b>	<b>102.584.336</b>

## Konzerngesamtergebnisrechnung für den Zeitraum 1. Dezember 2019 bis 30. November 2020

In EUR	Anhang	Dez. 19 - Nov. 20	Dez. 18 - Nov. 19
Umsatzerlöse	13.	72.435.030	66.570.848
Sonstige betriebliche Erträge	14.	1.859.355	2.990.568
Materialaufwand	15.	-27.397.157	-26.520.954
Personalaufwand	16.	-37.566.022	-32.133.517
Sonstige betriebliche Aufwendungen	17.	-7.536.346	-12.085.462
<b>Ergebnis der betrieblichen Tätigkeit vor Zinsen, Abschreibungen und Steuern (EBITDA)</b>		<b>1.794.861</b>	<b>-1.178.516</b>
Abschreibungen		-3.407.102	-1.133.720
<b>Ergebnis der betrieblichen Tätigkeit (EBIT)</b>		<b>-1.612.241</b>	<b>-2.312.237</b>
Zinserträge		28.310	3.100
Zinsaufwendungen		-226.290	-178.766
<b>Finanzergebnis</b>		<b>-197.980</b>	<b>-175.666</b>
<b>Ergebnis vor Steuern</b>		<b>-1.810.221</b>	<b>-2.487.903</b>
Ertragsteuern	18.	235.380	1.337.962
<b>Periodenverlust</b>	19.	<b>-1.574.841</b>	<b>-1.149.941</b>
<b>Posten, die künftig ggf. in den G/V umgliedert werden</b>			
Ausgleichsposten aus der Währungsumrechnung ausländischer Tochterunternehmen		-249.611	-880.730
<b>Sonstiges Ergebnis</b>		<b>-249.611</b>	<b>-880.730</b>
<b>Gesamtergebnis</b>		<b>-1.824.453</b>	<b>-2.030.672</b>
Periodenverlust			
davon Gesellschafter der Serviceware SE Gruppe		-1.586.562	-1.088.336
davon nicht beherrschende Anteile		11.721	-61.605
<i>Ergebnis je Aktie</i>	20.	-0,15	-0,10
Gesamtergebnis			
davon Gesellschafter der Serviceware SE Gruppe		-1.836.173	-1.969.066
davon nicht beherrschende Anteile		11.721	-61.605

## Konzernkapitalflussrechnung für den Zeitraum 1. Dezember 2019 bis 30. November 2020

In EUR	Dez. 19 - Nov. 20	Dez. 18 - Nov. 19
Periodenverlust	-1.574.841	-1.149.941
Abschreibungen auf das langfristige Vermögen	3.407.102	1.133.720
Steueraufwand bzw. -ertrag	-235.380	-1.337.962
Veränderung von langfristigen Verbindlichkeiten	1.216.894	-460.985
Veränderungen der latenten Steuern / latenter Steuerertrag	-547.101	-1.397.056
Finanzergebnis	197.980	175.666
Veränderung langfristiger Vermögenswerte	1.242.105	-494.900
Veränderungen bei Positionen des kurzfristigen Vermögens und der kurzfristigen Verbindlichkeiten		
- Veränderung der Vorräte	-67.800	0
- Veränderung der Forderungen/sonstigen Vermögenswerte	-5.940.575	-3.336.058
- Veränderung der Verbindlichkeiten	4.803.837	2.052.579
Bezahlte Ertragsteuern	-3.147.831	-2.416.696
<b>Mittelzu-/abfluss aus der laufenden Geschäftstätigkeit</b>	<b>-645.610</b>	<b>-7.231.631</b>
Investitionen in immaterielle Vermögenswerte und Sachanlagen	-899.020	-447.686
Erhaltene Zinsen	28.310	3.100
Auszahlungen für Zugänge zum Konsolidierungskreis	-1.688.200	-9.694.197
<b>Mittelzu-/abfluss aus der Investitionstätigkeit</b>	<b>-2.558.910</b>	<b>-10.138.783</b>
Bezahlte Zinsen	-141.897	-180.558
Aufnahme von langfristigen Bankverbindlichkeiten	0	6.000.000
Rückzahlung von langfristigen Verbindlichkeiten	-1.790.994	-2.203.838
Rückzahlung von Leasingverbindlichkeiten	-1.935.420	0
Aufnahme von kurzfristigen Verbindlichkeiten	0	1.177.452
Rückzahlung von kurzfristigen Verbindlichkeiten	-442.455	0
<b>Mittelzu-/abfluss aus der Finanzierungstätigkeit</b>	<b>-4.310.767</b>	<b>4.793.056</b>
Wechselkursbedingte Änderung der flüssigen Mittel	153.428	80.122
<b>Veränderung der flüssigen Mittel</b>	<b>-7.361.859</b>	<b>-12.497.236</b>
<b>Flüssige Mittel Anfang der Periode</b>	<b>41.197.393</b>	<b>53.694.629</b>
<b>Flüssige Mittel Ende der Periode</b>	<b>33.835.534</b>	<b>41.197.393</b>

## Konzerneigenkapitalveränderungsrechnung für den Zeitraum 1. Dezember 2019 bis 30. November 2020

In EUR	Gezeichnetes Kapital	Rücklage	Ergebnisvortrag	Währungsumrechnungsrücklage	Nicht beherrschende Anteile	Summe
<b>1. Dezember 2019</b>	<b>10.500.000</b>	<b>49.827.627</b>	<b>-1.723.652</b>	<b>-1.048.207</b>	<b>-92.234</b>	<b>57.463.534</b>
Ergebnis der Periode			-1.586.561		11.721	-1.574.841
Währungsumrechnung				-249.611		-249.611
Gesamtergebnis			-1.586.561	-249.611	11.721	-1.824.452
<b>30. November 2020</b>	<b>10.500.000</b>	<b>49.827.627</b>	<b>-3.310.214</b>	<b>-1.297.818</b>	<b>-80.514</b>	<b>55.639.082</b>

## Konzerneigenkapitalveränderungsrechnung für den Zeitraum 1. Dezember 2018 bis 30. November 2019

In EUR	Gezeichnetes Kapital	Rücklage	Ergebnisvortrag	Währungsumrechnungsrücklage	Nicht beherrschende Anteile	Summe
<b>1. Dezember 2018</b>	<b>10.500.000</b>	<b>49.827.627</b>	<b>-635.316</b>	<b>-167.477</b>	<b>-30.629</b>	<b>59.494.205</b>
Ergebnis der Periode			-1.088.336		-61.605	-1.149.941
Währungsumrechnung				-880.730		-880.730
Gesamtergebnis			-1.088.336	-880.730	-61.605	-2.030.671
<b>30. November 2019</b>	<b>10.500.000</b>	<b>49.827.627</b>	<b>-1.723.652</b>	<b>-1.048.207</b>	<b>-92.234</b>	<b>57.463.534</b>

## Brutto-Anlagespiegel für das Geschäftsjahr vom 1. Dezember 2019 bis 30. November 2020

### Ermittlung der Anschaffungs- bzw. Herstellungskosten

In EUR	Stand 1.12.2019	Zugänge	Umbuchungen, Abgänge	Stand 30.11.2020
<b>I. Immaterielle Vermögenswerte</b>				
1. Gewerbliche Schutzrechte	3.502	396.444	0	399.946
2. EDV-Software	396.171	44.892	0	441.063
3. Geschäfts- oder Firmenwert	14.048.135	0	0	14.048.135
4. Selbstgeschaffene immat. Vermögenswerte	894.573	0	0	894.573
5. Marke SABIO	1.768.281	0	0	1.768.281
6. Kundenstamm SABIO	2.905.460	0	0	2.905.460
7. Marke cubus	2.111.447	0	0	2.111.447
8. Kundenstamm cubus	5.248.189	0	0	5.248.189
9. Nutzungsrecht Mieträume (IFRS16)	7.743.248	208.599	142.564	7.809.283
10. Nutzungsrecht Leasing-Kfz (IFRS16)	975.576	350.805	0	1.326.381
<b>Summe Pos. I.</b>	<b>36.094.582</b>	<b>1.000.740</b>	142.564	<b>36.952.759</b>
<b>II. Sachanlagen</b>				
1. Pkw	31.750	0	0	31.750
2. Geschäftsausstattung	2.063.847	321.770	0	2.385.618
3. Büroausstattung	274.205	20.008	0	294.212
4. Einbauten	171.459	14.122	0	185.580
5. Geringwertige Wirtschaftsgüter	94.866	101.784	43.330	153.320
<b>Summe Pos. II.</b>	<b>2.636.126</b>	<b>457.683</b>	<b>43.330</b>	<b>3.050.480</b>
<b>Summe Pos. I.-II.</b>	<b>38.730.709</b>	<b>1.458.424</b>	<b>185.894</b>	<b>40.003.238</b>

Ermittlung der Abschreibungen				Buchwerte	
Stand 1.12.2019	Zugänge (Jahresabschreibung)	Umbuchungen, Abgänge	Stand 30.11.2020 (kumuliert)	30.11.2020	30.11.2019
0	159.706		159.706	240.240	3.502
305.115	46.244	0	351.359	89.704	91.056
0	0	0	0	14.048.135	14.048.135
349.114	261.828	0	610.942	283.631	545.459
117.885	88.414	0	206.299	1.561.981	1.650.395
193.697	145.273	0	338.970	2.566.490	2.711.763
52.786	105.572	0	158.358	1.953.089	2.058.661
131.198	262.409	0	393.607	4.854.582	5.116.992
0	1.320.395	0	1.320.395	6.488.888	0
0	560.357	0	560.357	766.024	0
<b>1.149.795</b>	<b>2.950.199</b>	<b>0</b>	<b>4.099.995</b>	<b>32.852.764</b>	<b>26.225.963</b>
20.712	4.267	0	24.978	6.772	11.038
1.415.103	302.619	0	1.717.722	667.896	648.745
199.825	20.206	0	220.031	74.181	74.380
74.340	28.027	0	102.367	83.213	97.119
94.865	101.784	43.330	153.319	1	1
<b>1.804.844</b>	<b>456.903</b>	<b>43.330</b>	<b>2.218.416</b>	<b>832.063</b>	<b>831.283</b>
<b>2.954.639</b>	<b>3.407.102</b>	<b>43.330</b>	<b>6.318.411</b>	<b>33.684.827</b>	<b>27.057.245</b>

## Brutto-Anlagespiegel für das Geschäftsjahr vom 1. Dezember 2018 bis 30. November 2019

### Ermittlung der Anschaffungs- bzw. Herstellungskosten

In EUR	Stand 1.12.2018	Zugänge	Umbuchungen, Abgänge	Stand 30.11.2019
<b>I. Immaterielle Vermögenswerte</b>				
1. Gewerbliche Schutzrechte	3.501	1	0	3.502
2. EDV-Software	311.380	48.618	-36.173	396.171
3. Geschäfts- oder Firmenwert	7.736.316	6.311.819	0	14.048.135
4. Selbstgeschaffene immat. Vermögenswerte	894.573	0	0	894.573
5. Marke SABIO	1.768.281	0	0	1.768.281
6. Kundenstamm SABIO	2.905.460	0	0	2.905.460
7. Marke cubus	0	2.111.447	0	2.111.447
8. Kundenstamm cubus	0	5.248.189	0	5.248.189
9. Immaterielle Anlagen im Bau	36.173	0	36.173	0
<b>Summe Pos. I.</b>	<b>13.655.684</b>	<b>13.720.074</b>	<b>0</b>	<b>27.375.758</b>
<b>II. Sachanlagen</b>				
1. Pkw	31.750	0	0	31.750
2. Geschäftsausstattung	1.712.146	358.001	6.300	2.063.847
3. Büroausstattung	266.116	8.088	0	274.205
4. Einbauten	171.459	0	0	171.459
5. Geringwertige Wirtschaftsgüter	57	95.908	1.099	94.866
<b>Summe Pos. II.</b>	<b>2.181.528</b>	<b>461.997</b>	<b>7.399</b>	<b>2.636.126</b>
<b>Summe Pos. I.-II.</b>	<b>15.837.212</b>	<b>14.182.071</b>	<b>7.399</b>	<b>30.011.884</b>

Ermittlung der Abschreibungen			Buchwerte	
Zugänge (Jahresabschreibung)	Umbuchungen, Abgänge	Stand 30.11.2019 (kumuliert)	30.11.2019	30.11.2018
0	0	0	3.502	3.501
27.923	0	305.115	91.056	34.188
0	0	0	14.048.135	7.736.316
261.827	0	349.114	545.459	807.286
88.414	0	117.885	1.650.395	1.738.809
145.273	0	193.697	2.711.763	2.857.036
52.786	0	52.786	2.058.661	0
131.198	0	131.198	5.116.992	0
0	0	0	0	36.173
<b>707.421</b>	<b>0</b>	<b>1.149.795</b>	<b>26.225.963</b>	<b>13.213.309</b>
6.898	0	20.712	11.038	17.937
281.104	0	1.415.103	648.745	578.147
15.978	0	199.825	74.380	82.269
26.356	0	74.340	97.119	123.475
95.964	1.099	94.865	1	57
<b>426.300</b>	<b>1.099</b>	<b>1.804.844</b>	<b>831.283</b>	<b>801.885</b>
<b>1.133.720</b>	<b>1.099</b>	<b>2.954.639</b>	<b>27.057.245</b>	<b>14.015.195</b>

# Konzernanhang

## Allgemeine Angaben

Die Serveware SE, Bad Camberg, (im Folgenden „Serveware“ oder „Gesellschaft“) ist eine im Handelsregister unter der Nummer HRB 5894 beim Amtsgericht Limburg an der Lahn eingetragene Europäische Aktiengesellschaft und die Muttergesellschaft des Serveware-Konzerns (im Folgenden „Konzern“ oder „Serveware-Gruppe“). Die Geschäftsadresse der Gesellschaft befindet sich in der Carl-Zeiss-Str. 16 in 65520 Bad Camberg. Das Geschäftsjahr der Gesellschaft läuft vom 1. Dezember bis zum 30. November eines Jahres. Die Dauer der Gesellschaft ist unbeschränkt.

Die Serveware ist eine Societas Europaea nach dem Recht der Europäischen Union sowie deutschem Recht und wurde in der Bundesrepublik Deutschland gegründet. Maßgebliche Rechtsordnung für die Gesellschaft ist das Recht der Bundesrepublik Deutschland.

Gegenstand der Unternehmen der Serveware-Gruppe ist die Herstellung, der Handel und der Vertrieb von Software und der dazugehörigen Hardware für Computeranwendungen und die Abhaltung von Schulungen, Seminaren und Beratung sowie die Wartung dieser Leistungen und die Beratung von Unternehmen in wirtschaftlichen und organisatorischen Fragen.

Die Gesellschaft fungiert als Beratungs-Holdinggesellschaft für ihre Tochtergesellschaften, indem sie Management-Funktionen für diese übernimmt.

Nach den der Gesellschaft vorliegenden Stimmrechtsmitteilungen sind folgende Aktionäre am Grundkapital der Serveware beteiligt:

Aktionär	Anzahl der übernommenen Aktien	Beteiligungsquote in % (gerundet)
Dirk K. Martin <sup>1</sup>	3.296.545	31,40 %
Harald Popp <sup>2</sup>	3.296.545	31,40 %
Free Float	3.906.910	37,20 %
<b>Summe</b>	<b>10.500.000</b>	<b>100,00 %</b>

<sup>1</sup> gehalten über die aventura Management GmbH, Bad Camberg

<sup>2</sup> gehalten über die dreiff management GmbH, Bad Camberg

Die Aktien der Gesellschaft sind seit dem 20. April 2018 in den regulierten Markt (Primärmarkt) der Börse Frankfurt einbezogen. Die ISIN (International Securities Identification Number) lautet DE000A2G8X31, die WKN (Wertpapierkennnummer) lautet A2G8X3 und das Börsenkürzel lautet SJJ.

Der vorliegende Konzernabschluss soll am 24. März 2021 durch den Verwaltungsrat zur Veröffentlichung freigegeben werden.

Die Serveware SE stellt die oberste Muttergesellschaft des Serveware-Konzerns dar. Der Jahresabschluss der Serveware SE, Bad Camberg, sowie der Konzernabschluss der Serveware-Gruppe werden im Bundesanzeiger veröffentlicht.

Der Konzernabschluss der Serveware-Gruppe wurde für das Geschäftsjahr vom 1. Dezember 2019 bis 30. November 2020 nach den International Financial Reporting Standards (IFRS), wie sie in der Europäischen Union (EU) anzuwenden sind, und den nach § 315e Abs. 3 HGB ergänzend zu beachtenden handelsrechtlichen Vorschriften aufgestellt.

Der Konzernabschluss ist in Euro aufgestellt. Soweit nicht anders vermerkt, werden alle Beträge in Tausend Euro (TEUR) angegeben. Die Gewinn- und Verlustrechnung wird nach dem Gesamtkostenverfahren aufgestellt.

Zur Verbesserung der Klarheit der Darstellung können in der Bilanz und der Gesamtergebnisrechnung einzelne Posten zusammengefasst werden. Die Aufgliederung dieser Posten ist im Anhang aufgeführt. Alle Zahlen in diesem Bericht sind nach kaufmännischer Regel auf Tausender gerundet. Bei Summenbildung kann es dadurch zu Rundungsdifferenzen kommen.

Die angewandten Bilanzierungs- und Bewertungsmethoden entsprechen mit Ausnahme der Erstanwendung des IFRS 16 grundsätzlich den im Vorjahr angewandten Methoden. Beim Bilanzausweis wird zwischen lang- und kurzfristigen Vermögenswerten und Schulden unterschieden, die im Konzern-Anhang, sofern vorgeschrieben, nach ihrer Fristigkeit ausgewiesen werden. Die Abschlüsse der Serviceware und ihrer Tochterunternehmen werden unter Beachtung der einheitlich für den Konzern geltenden Ansatz- und Bewertungsmethoden in den Konzernabschluss einbezogen.

### Erstmals im Geschäftsjahr anzuwendende Standards, Interpretationen und Änderungen von Standards und Interpretationen

Im Geschäftsjahr 2019/2020 wurden folgende Verlautbarungen bzw. Änderungen von Verlautbarungen des IASB erstmals angewandt:

Verlautbarung	Wesentlicher Inhalt	Anwendungspflicht EU	Auswirkungen auf die Darstellung der Vermögens-, Finanz- und Ertragslage der Serviceware-Gruppe
IFRS 16	Leasingverhältnisse	01.01.2019	Die Details der Auswirkungen aus IFRS 16 werden im Anschluss an diese Tabelle erläutert.
IFRIC 23	Unsicherheit bezüglich der ertragsteuerlichen Behandlung	01.01.2019	Keine wesentlichen Auswirkungen
Änderungen an IFRS 9	Vorfälligkeitsregelungen mit negativer Ausgleichleistung	01.01.2019	Die Änderungen stellen klar, dass es zum Zwecke der Beurteilung, ob ein vorzeitiges Kündigungsrecht mit Ausgleichszahlung die Zahlungsstrombedingung verletzt, unerheblich ist, ob die Partei, die die Kündigungsoption ausübt, eine Ausgleichszahlung leisten muss oder aber erhält. Mit anderen Worten, Vorfälligkeitsregelungen mit negativer Ausgleichleistung führen nicht automatisch zur Nichterfüllung der Zahlungsstrombedingung.  Die Anwendung der Änderungen hatte keine Auswirkung auf den Konzernabschluss, da die Gesellschaft keine Finanzinstrumente mit entsprechenden Kündigungsrechten abgeschlossen hat.
Änderungen an IAS 28	Langfristige Anteile an assoziierten Unternehmen und Gemeinschaftsunternehmen	01.01.2019	Keine wesentlichen Auswirkungen
Zyklus 2015-2017	Jährliche Verbesserungen	01.01.2019	Keine wesentlichen Auswirkungen
Änderungen an IAS 19	Planänderungen, -kürzungen oder -abgeltungen	01.01.2019	Keine wesentlichen Auswirkungen

Der IASB veröffentlichte im Januar 2016 IFRS 16 „Leasingverhältnisse“. IFRS 16 ist für Geschäftsjahre anzuwenden, die am oder nach dem 1. Januar 2019 beginnen. Die Serviceware-Gruppe hat IFRS 16 erstmals für das am 1. Dezember 2019 beginnende Geschäftsjahr angewendet. Die Serviceware-Gruppe musste infolge der Übernahme von IFRS 16 sei-

ne Rechnungslegungsmethoden ändern. Dies wird im nächstfolgenden Abschnitt dargestellt. Die anderen vorstehend aufgeführten Änderungen hatten keine Auswirkung auf die in Vorperioden erfassten Beträge und haben voraussichtlich keinen signifikanten Einfluss auf die aktuelle bzw. zukünftige Perioden.

IFRS 16 ersetzt IAS 17, IFRIC 4, SIC-15 und SIC.27, die bisherigen Leasingbilanzierungsvorschriften, und schafft die bisherige Klassifizierung von Leasingverträgen auf Leasingnehmerseite in Operating- und Finance-Leasingverhältnisse ab. Stattdessen führt IFRS 16 ein einheitliches Leasingnehmerbilanzierungsmodell ein, nach dem Leasingnehmer verpflichtet sind, für Leasingverträge mit einer Laufzeit von mehr als zwölf Monaten Vermögenswerte (für das Nutzungsrecht) und Leasingverbindlichkeiten anzusetzen. Dies führt dazu, dass bisher nicht bilanzierte Leasingverhältnisse künftig – weitgehend vergleichbar mit der bisherigen Bilanzierung von Finance-Leasingverhältnissen – bilanziell zu erfassen sind.

Die Serveware-Gruppe schließt Verträge über die Anmietung von Pkw, Gebäuden sowie Anlagegütern als Operating-Leasingnehmer ab.

Mit Einführung von IFRS 16 wird die Serveware-Gruppe verpflichtet zu beurteilen, ob ein Vertrag ein Leasingverhältnis begründet oder beinhaltet. Dies ist der Fall, wenn der Vertrag dazu berechtigt, die Nutzung eines identifizierten Vermögenswerts gegen Zahlung eines Entgelts für einen bestimmten Zeitraum zu kontrollieren. Am Bereitstellungsdatum muss die Serveware-Gruppe einen Vermögenswert für das gewährte Nutzungsrecht sowie eine Leasingverbindlichkeit erfassen.

Bei der erstmaligen Bewertung wird das Nutzungsrecht zu Anschaffungskosten bewertet. Die Anschaffungskosten des Nutzungsrechts umfassen:

- den Betrag, der sich aus der erstmaligen Bewertung der Leasingverbindlichkeit ergibt,
- berichtigt um geleistete Leasingzahlungen,
- zuzüglich aller entstandenen anfänglichen direkten Kosten und
- die geschätzten Kosten bei Demontage oder Beseitigung des zugrundeliegenden Vermögenswerts, bei Wiederherstellung des Standorts, an dem dieser sich befindet;
- und abzüglich aller etwaigen erhaltenen Leasinganreize.

Die Folgebewertung des Nutzungsrechts erfolgt nach dem Anschaffungskostenmodell unter Berücksichtigung aller kumulierten Abschreibungen und aller kumulierten Wertminderungsaufwendungen, berichtigt um jede aufgeführte Neubewertung der Leasingverbindlichkeit.

Nutzungsrechte werden linear über den kürzeren der beiden Zeiträume aus Nutzungsdauer und Laufzeit des zugrundeliegenden Leasingvertrags abgeschrieben.

Am Bereitstellungsdatum wird die Leasingverbindlichkeit zum Barwert der zu diesem Zeitpunkt noch nicht geleisteten Leasingzahlungen bewertet. Bei der Bestimmung der Laufzeit von Leasingverhältnissen berücksichtigt die Geschäftsführung sämtliche Tatsachen und Umstände, die einen wirtschaftlichen Anreiz zur Ausübung von Verlängerungsoptionen oder Nicht-Ausübung von Kündigungsoptionen bieten. Sich aus der Ausübung von Verlängerungs- oder Kündigungsoptionen ergebende Laufzeitänderungen werden nur dann in die Vertragslaufzeit einbezogen, wenn eine Verlängerung oder Nichtausübung einer Kündigungsoption hinreichend sicher ist. Die Leasingzahlungen werden zu dem jeweiligen dem Leasingverhältnis zugrundeliegenden Zinssatz abgezinst, sofern sich dieser ohne Weiteres bestimmen lässt. Lässt sich dieser Zinssatz nicht ohne Weiteres bestimmen, ist der Grenzfremdkapitalzinssatz der Serveware-Gruppe heranzuziehen. Üblicherweise wird der Grenzfremdkapitalzinssatz der Serveware-Gruppe als Abzinsungssatz genutzt. Die Serveware-Gruppe schließt keine Leasingverträge mit variablen Leasingzahlungen ab.

Die Folgebewertung der Leasingverbindlichkeit erfolgt zu fortgeführten Anschaffungskosten unter Anwendung des Effektivzinssatzes. Hierbei wird der Buchwert um die Zinsaufwendungen erhöht und um die geleisteten Leasingzahlungen verringert. Nach dem Bereitstellungsdatum ist der Buchwert der Leasingverbindlichkeit neu zu bewerten, etwaige Änderungen des Leasingverhältnisses sind zu berücksichtigen.

Das Nutzungsrecht ist um den aus der Neubewertung der Leasingverbindlichkeit resultierenden Betrag zu berichtigen. Verringert sich der Buchwert des Nutzungsrechts allerdings auf null und geht die Bewertung der Leasingverbindlichkeit weiter zurück, wird jeder aus der Neubewertung resultierende Restbetrag erfolgswirksam erfasst.

Bei Änderungen von Leasingverhältnissen, die nicht als gesondertes Leasingverhältnis bilanziert werden, hat der Leasingnehmer die Neubewertung der Leasingverbindlichkeit zu bilanzieren, indem er den Buchwert des Nutzungsrechts herabsetzt. Hierdurch soll der durch Änderungen, die den Umfang des Leasingverhältnisses verringern, bedingten teilweisen oder vollständigen Beendigung des Leasingverhältnisses Rechnung getragen werden. Alle etwaigen Gewinne oder Verluste, die mit der teilweisen oder vollständigen Beendigung des Leasingverhältnisses in Zusammenhang stehen, sind vom Leasingnehmer erfolgswirksam zu erfassen.

Die Serveware-Gruppe hat den neuen Leasingstandard nicht vollständig retrospektiv angewandt, sondern die Erleichterungsvorschrift gem. IFRS 16.C5(b) („modifizierte retrospektive Methode“) genutzt und somit auf eine Anpassung der Vorjahreszahlen verzichtet. Die Serveware-Gruppe wird die oben genannte Methode durchgängig für alle Leasingverhältnisse anwenden, in denen sie Leasingnehmerin ist. Zudem hat die Serveware-Gruppe verschiedene Erleichterungsvorschriften beim Übergang auf IFRS 16 genutzt:

**Wesentliche Wahlrechte und Erleichterungsmöglichkeiten** werden wie folgt ausgeübt:

- Nutzungsrechte und Leasingverbindlichkeiten werden gesondert in der Bilanz ausgewiesen.
- Leasingverhältnisse über immaterielle Vermögenswerte fallen nicht unter IFRS 16, sondern unter IAS 38.
- Die Ansatz-, Bewertungs- und Ausweisvorschriften des IFRS 16 erstrecken sich nicht auf Leasingverhältnisse, deren zugrundeliegender Vermögenswert von geringem Wert ist.
- In Verträgen, die neben Leasingkomponenten auch Nicht-Leasingkomponenten enthalten, wird keine Trennung vorgenommen. Jede Leasingkomponente wird zusammen mit den dazugehörigen übrigen Leistungskomponenten als ein Leasingverhältnis abgebildet.

Darüber hinaus werden zum Erstanwendungszeitpunkt von IFRS 16 wesentliche Wahlrechte und Erleichterungsmöglichkeiten wie folgt in Anspruch genommen:

- Zur Bewertung jedes Nutzungsrechts wird ein Betrag in Höhe der Leasingverbindlichkeit angesetzt, der um den Betrag, der für dieses Leasingverhältnis im Voraus geleisteten oder abgegrenzten Leasingzahlungen berichtigt wird, der in der dem Zeitpunkt der erstmaligen Anwendung unmittelbar vorausgehenden Bilanz ausgewiesen war.
- Auf ein Portfolio ähnlich ausgestalteter Leasingverträge wird ein einziger Abzinsungssatz angewendet.
- Im Zusammenhang mit der Bestimmung der Laufzeit von Leasingverhältnissen werden teilweise nachträglich erlangte bessere Erkenntnisse (sogenanntes „hindsight“) nicht berücksichtigt.
- Die Regelung zum Bestandsschutz (sogenanntes „grandfathering“) wird in Anspruch genommen. Somit wird der Leasingstandard am 1. Dezember 2019 auf Vereinbarungen angewendet, die zuvor unter Anwendung von IAS 17 – „Leasingverhältnisse“ und von IFRIC 4 – „Feststellung, ob eine Vereinbarung ein Leasingverhältnis enthält“, als Leasingverhältnisse eingestuft worden sind.
- Bei der Bewertung des Nutzungsrechts zum Zeitpunkt der erstmaligen Anwendung werden die anfänglichen direkten Kosten unberücksichtigt gelassen.
- Auf eine Wertminderungsprüfung wird verzichtet, stattdessen wird unmittelbar vor dem Zeitpunkt der erstmaligen Anwendung bewertet, ob es sich bei den Leasingverhältnissen um belastende Verträge handelt.

## Bewertung der Leasingverbindlichkeiten

Die zum 1. Dezember 2019 bestehenden Leasingverbindlichkeiten können wie folgt auf die zum 30. November 2019 bestehenden Verpflichtungen aus Operating-Leasingverhältnissen übergeleitet werden:

in TEUR

<b>Zum 30. November 2019 angegebene Verpflichtungen aus Operating-Leasingverhältnissen</b>	<b>5.689</b>
Mit dem Grenzfremdkapitalzinssatz des Leasingnehmers zum Zeitpunkt der erstmaligen Anwendung des IFRS 16 abgezinst	5.549
Zzgl.: zum 30. November 2019 bilanzierte Verbindlichkeiten aus Finanzierungsleasingverhältnissen	0
Abzgl.: kurzfristige Leasingverhältnisse, die linear als Aufwand erfasst werden	0
Abzgl.: Leasingverhältnisse über Vermögenswerte mit geringem Wert, die linear als Aufwand erfasst werden	0
Zzgl.: Verlängerungsoptionen, die mit hinreichender Sicherheit ausgeübt werden	3.170
<b>Am 1. Dezember 2019 bilanzierte Leasingverbindlichkeiten</b>	<b>8.719</b>

Der gewichtete durchschnittliche Grenzfremdkapitalzinssatz des Leasingnehmers, der auf die Leasingverbindlichkeiten zum 1. Dezember 2019 angewendet wurde, beträgt 1 Prozent.

Unmittelbar vor der Erstanwendung des IFRS 16 hatte die Serveware-Gruppe keine als Finanzierungsleasingverhältnisse eingestufte Leasingverhältnisse nach IAS 17.

## Bewertung der Nutzungsrechte

Nutzungsrechte wurden in Höhe der zugehörigen Leasingverbindlichkeiten angepasst um den Betrag etwaiger in der Bilanz zum 30. November 2019 ausgewiesener im Voraus geleisteter oder abgegrenzter Leasingzahlungen angesetzt.

## In der Bilanz zum 1. Dezember 2019 erfasste Anpassungen

Die Änderung der Rechnungslegungsmethode beeinflusste die folgenden Bilanzposten zum 1. Dezember 2019 wie folgt:

Sonstige immaterielle Vermögenswerte	Zunahme um	TEUR 8.719
Sonstige langfristige Verbindlichkeiten	Zunahme um	TEUR 6.892
Sonstige kurzfristige Verbindlichkeiten	Zunahme um	TEUR 1.827

Aufgrund der Erfassung von Abschreibungen auf Nutzungsrechte und Effekten aus der Abzinsung von Leasingverbindlichkeiten – anstatt der bislang in den sonstigen betrieblichen Aufwendungen erfassten Leasingaufwendungen – erhöhte sich das Konzern-EBITDA des Geschäftsjahres um TEUR 1.953. Für die Serveware ergibt sich ein geringfügig positiver Effekt in Höhe von TEUR 127 auf das Ergebnis vor Finanzergebnis. Der negative Effekt auf das Finanzergebnis, resultierend aus der Aufzinsung der Leasingverbindlichkeiten, beträgt TEUR 72. Darüber hinaus resultieren aus der Anwendung von IFRS 16 eine Verschlechterung des Cashflows aus Finanzierungstätigkeit in Höhe von TEUR 1.935 und eine Verbesserung des Cashflows aus laufender Geschäftstätigkeit in Höhe von TEUR 1.935.

Für Leasinggeber haben sich durch IFRS 16 keine wesentlichen Änderungen gegenüber IAS 17 ergeben. Die Serveware-Gruppe hat keine Leasingverhältnisse als Leasinggeber abgeschlossen. Hieraus resultierend ergeben sich für die Serveware-Gruppe aus der Erstanwendung des IFRS 16 keine wesentlichen Auswirkungen auf Leasingverhältnisse in der Funktion des Leasinggebers.

## IFRS 16 - praktischer Behelf in Folge der Covid-19-Pandemie

Der praktische Behelf des IASB gewährt Leasingnehmern Erleichterungen bei der Anwendung der Regelungen des IFRS 16 zur Bilanzierung von Modifikationen von Leasingverträgen, die sich aufgrund von Mietzugeständnissen infolge der Corona-Pandemie ergeben hätten. Als praktischen Behelf kann sich ein Leasingnehmer dafür entscheiden, die Beurteilung, ob ein pandemiebedingtes Mietzugeständnis eines Leasinggebers eine Änderung des Leasingvertrags darstellt, auszusetzen. Das EU-Endorsement erfolgte am 9. Oktober 2020. Die Serveware-Gruppe hat die Änderungen freiwillig vorzeitig angewendet. Für den Konzernabschluss der Serveware-Gruppe haben sich keine wesentlichen Auswirkungen ergeben.

Zahlungen für Leasingverhältnisse, denen Vermögenswerte von geringem Wert zugrunde liegen, werden linear als Aufwand im Gewinn oder Verlust erfasst. Vermögenswerte mit geringem Wert beinhalten IT-Ausstattung und kleinere Büromöbel.

## Veröffentlichte, aber noch nicht anzuwendende Standards, Interpretationen und Änderungen

Standard	Neue oder geänderte Standards und Interpretationen	Anwendungspflicht EU
Änderungen am IFRS Rahmenkonzept	Änderungen am IFRS Rahmenkonzept	01.01.2020
Änderungen an IFRS 3	Definition des Geschäftsbetriebs	01.01.2020
Änderungen an IAS 1 und IAS 8	Definition von Vorräten	01.01.2020
IFRS 17	Versicherungsverträge	01.01.2023

Es ergeben sich voraussichtlich keine Auswirkungen durch die Änderungen.

## Ermessensentscheidungen und Unsicherheiten bei Schätzungen

Die Darstellung der Vermögens-, Finanz- und Ertragslage im Konzernabschluss ist von Ansatz- und Bewertungsmethoden sowie von Annahmen und Schätzungen abhängig. Die sich tatsächlich ergebenden Beträge können von den Schätzungen abweichen. Die nachstehend aufgeführten wesentlichen Schätzungen und zugehörigen Annahmen sowie die mit den gewählten Bilanzierungs- und Bewertungsmethoden verbundenen Unsicherheiten sind entscheidend für das Verständnis der zugrundeliegenden Risiken der Finanzberichterstattung sowie der Auswirkungen, die diese Schätzungen, Annahmen und Unsicherheiten auf den Konzernabschluss haben könnten. Dies gilt insbesondere vor dem Hintergrund der Coronavirus-Pandemie, die Verwerfungen bei globalen Lieferketten, Endmärkten und der Konjunktur-entwicklung insgesamt verursacht. Die Entwicklungen im Zuge der Pandemie sind dynamisch, sodass nicht auszuschließen ist, dass die tatsächlichen Ergebnisse von den im Rahmen dieses Konzernabschlusses getroffenen Schätzungen und Annahmen abweichen beziehungsweise in künftigen Perioden eine Anpassung der getroffenen Schätzungen und Annahmen erforderlich wird und dies einen wesentlichen Einfluss auf die Vermögens-, Finanz- und Ertragslage der Serveware-Gruppe haben kann. Die im Rahmen der Erstellung des Konzernabschlusses zum 30. November 2020 getroffenen abschlussrelevanten Schätzungen und Annahmen basierten auf dem seinerzeit vorhandenen Wissensstand und den besten verfügbaren Informationen. Obwohl die Coronavirus-Pandemie sich zu einer globalwirtschaftlichen Krise entwickelt hat, sind die Auswirkungen auf die IT-Branche und die Serveware-Gruppe durch höhere Nachfrage nach bestimmten Softwarelösungen und dem generellen Trend, dass Unternehmen verstärkt in die Digitalisierung ihrer Prozesse investieren, nicht so gravierend wie in anderen Branchen.

Die Geschäftstätigkeit und damit die Vermögens-, Finanz- und Ertragslage der Serveware-Gruppe war in verschiedenen Geschäftsfeldern bei Umsatz und Ergebnis von der Coronavirus-Pandemie betroffen, jedoch nicht in wesentlichem Umfang. Wir stellen zu diesem Zeitpunkt nur geringe Auswirkungen auf Zahlungsausfälle und Kundenzahlen fest. Pandemie-bedingte Auswirkungen auf den Konzernabschluss können sich weiterhin ergeben aus rückläufigen und volatileren Aktienkursen, Zinsanpassungen in verschiedenen Ländern, zunehmender Volatilität der Fremdwährungskurse, einer sich verschlechternden Kreditwürdigkeit, Zahlungsausfällen oder verspäteten Zahlungen, Verzögerungen im Auftragseingang und ebenso bei der Auftragsausführung beziehungsweise Vertragserfüllung, Vertragsauflösungen, angepassten oder modifizierten Umsatzerlös- und Kostenstrukturen, der eingeschränkten Nutzung von Vermögensgegenständen, dem eingeschränkten beziehungsweise nicht möglichen Zugang zum Betriebsgelände von Kunden oder der Schwierigkeit, Vorhersagen und Prognosen aufgrund von Unsicherheiten hinsichtlich Höhe und Zeitpunkt von Zahlungsflüssen zu treffen. Diese Faktoren können sich auf beizulegende Zeitwerte und Buchwerte von Vermögenswerten und Verbindlichkeiten, Höhe und Zeitpunkt der Ergebnisrealisierung sowie die Zahlungsflüsse auswirken. Mögliche künftige Auswirkungen auf die Vermögens-, Finanz- und Ertragslage werden fortlaufend analysiert.

Bereiche, die Schätzungen und Annahmen beinhalten und folglich am ehesten davon betroffen sind, wenn die tatsächlichen Ergebnisse von den Schätzungen und Annahmen abweichen, sind:

- Ansatz und Bewertung von aktiven latenten Steuern sowie von unsicheren Ertragsteuerpositionen,
- zeitraumbezogene Umsatzrealisierung sowie Umsatzerlöse,
- Werthaltigkeit nichtfinanzieller Vermögenswerte, insbesondere der Geschäfts- oder Firmenwerte, Marken und Kundenstämme,
- Werthaltigkeit der Forderungen aus Lieferungen und Leistungen,
- Ansatz und Bewertung von Rückstellungen.

Die Bewertung von **Vermögenswerten des Sachanlagevermögens und immateriellen Vermögenswerten** ist mit Schätzungen zur Ermittlung des beizulegenden Zeitwerts zum Erwerbszeitpunkt verbunden, wenn sie im Rahmen eines Unternehmenszusammenschlusses erworben wurden. Ferner ist die erwartete Nutzungsdauer der Vermögenswerte zu schätzen. Die Ermittlung der beizulegenden Zeitwerte von Vermögenswerten und Schulden sowie der Nutzungsdauern der Vermögenswerte basiert auf Beurteilungen des Managements.

Im Rahmen der **Ermittlung der Wertminderung von Vermögenswerten des Sachanlagevermögens und von immateriellen Vermögenswerten** werden auch Schätzungen vorgenommen, die sich u. a. auf Ursache, Zeitpunkt und Höhe der Wertminderung beziehen. Eine Wertminderung beruht auf einer Vielzahl von Faktoren. Grundsätzlich werden Änderungen der gegenwärtigen Wettbewerbsbedingungen, Erwartungen bezüglich des Wachstums der Branche, Erhöhungen der Kapitalkosten, Änderungen der künftigen Verfügbarkeit von Finanzierungsmitteln, technologische Alterung, die Einstellung von Dienstleistungen, aktuelle Wiederbeschaffungskosten, in vergleichbaren Transaktionen gezahlte Kaufpreise und sonstige das Umfeld betreffende Änderungen, die auf eine Wertminderung hindeuten, berücksichtigt. Die Identifizierung von Anhaltspunkten, die auf eine Wertminderung hindeuten, die Schätzung von künftigen Cashflows sowie die Ermittlung der beizulegenden Zeitwerte von Vermögenswerten (oder von Gruppen von Vermögenswerten) sind mit wesentlichen Einschätzungen verbunden, die das Management hinsichtlich der Identifizierung und Überprüfung von Anzeichen für eine Wertminderung, der erwarteten Cashflows, der zutreffenden Abzinsungssätze, der jeweiligen Nutzungsdauern sowie der Restwerte zu treffen hat.

**Die Ermittlung des erzielbaren Betrags einer zahlungsmittelgenerierenden Einheit** ist mit Schätzungen durch das Management verbunden. Zu den verwendeten Methoden zur Berechnung des erzielbaren Betrags zählen Methoden auf der Grundlage von Discounted Cashflows und Methoden, die als Basis Marktpreise heranziehen. Den Bewertungen auf der Grundlage von Discounted Cashflows liegen Prognosen zugrunde, die auf den vom Management genehmigten Finanzplänen beruhen und auch für interne Zwecke verwendet werden. Der gewählte Planungshorizont spiegelt die Annahmen für kurz- bis mittelfristige Marktentwicklungen wider und wird gewählt, um einen für die Berechnung der ewigen Rente nötigen stabilen Geschäftsausblick des Unternehmens zu erhalten. Diskontierungszinssätze werden auf Basis externer vom Markt abgeleiteter Größen bestimmt. Dies erfolgt unter Berücksichtigung der mit der zahlungsmittelgenerierenden Einheit verbundenen Risiken. Künftige Veränderungen der vorgenannten Annahmen können dabei einen wesentlichen Einfluss auf die beizulegenden Zeitwerte der zahlungsmittelgenerierenden Einheiten haben.

Das Management der Serveware-Gruppe bildet **Wertberichtigungen auf zweifelhafte Forderungen**, um erwarteten Verlusten Rechnung zu tragen, die aus der Zahlungsunfähigkeit von Kunden resultieren. Die vom Management verwendeten Grundlagen für die Beurteilung der Angemessenheit der Wertberichtigungen auf zweifelhafte Forderungen sind die Fälligkeitsstruktur der Forderungssalden und Erfahrungen in Bezug auf Ausbuchungen von Forderungen in der Vergangenheit, die Bonität der Kunden sowie Veränderungen der Zahlungsbedingungen. Bei einer Verschlechterung der Finanzlage der Kunden kann der Umfang der tatsächlich vorzunehmenden Ausbuchungen den Umfang der erwarteten Ausbuchungen übersteigen.

**Der Ansatz und die Bewertung von Rückstellungen und Eventualschulden** sind in erheblichem Umfang mit Einschätzungen durch das Management verbunden. So beruht die Beurteilung der Wahrscheinlichkeit, dass ein anhängiges Verfahren Erfolg hat oder eine Verbindlichkeit entsteht, bzw. die Quantifizierung der möglichen Höhe der Zahlungsverpflichtung auf der Einschätzung des jeweiligen Sachverhalts. Ferner werden Rückstellungen für drohende Verluste aus schwebenden Geschäften gebildet, sofern ein Verlust wahrscheinlich ist und dieser Verlust verlässlich geschätzt werden kann. Wegen der mit dieser Beurteilung verbundenen Unsicherheiten können die tatsächlichen Verluste ggf. von den ursprünglichen Schätzungen und damit von dem Rückstellungsbetrag abweichen. Änderungen der Schätzungen dieser drohenden Verluste aus schwebenden Geschäften können sich erheblich auf die künftige Ertragslage auswirken. Zudem ist die Ermittlung von Rückstellungen für Steuern und Rechtsrisiken mit erheblichen Schätzungen

verbunden. Diese Schätzungen können sich aufgrund neuer Informationen ändern. Bei der Einholung neuer Informationen nutzt die Serviceware-Gruppe hauptsächlich die Dienste interner Experten sowie die Dienste externer Berater wie z. B. Versicherungsmathematiker oder Rechtsberater.

In jeder Steuerjurisdiktion, in der die Serviceware-Gruppe tätig ist, muss das Management bei der Berechnung tatsächlicher und latenter Steuern Beurteilungen treffen. Dies kommt u. a. bei der Entscheidung über den **Ansatz aktiver latenter Steuern** zum Tragen, da es wahrscheinlich sein muss, dass zukünftig ein zu versteuerndes Ergebnis verfügbar ist, gegen das die abzugsfähigen temporären Differenzen, Verlustvorträge und Steuergutschriften verwendet werden können. Zur Beurteilung der Wahrscheinlichkeit der künftigen Nutzbarkeit von aktiven latenten Steuern sind – neben der Schätzung der zukünftigen Ergebnisse – weitere Faktoren heranzuziehen, wie z. B. Ertragslage der Vergangenheit, Verlässlichkeit der Planungen sowie Steuerplanungsstrategien. Der für die Wahrscheinlichkeitsbeurteilung betrachtete Planungszeitraum bestimmt sich nach den Umständen bei der jeweiligen Konzerngesellschaft und beträgt im Regelfall zwischen fünf und zehn Jahren.

Bei der Bestimmung der **Laufzeit des Leasingverhältnisses** werden alle Fakten und Umstände beurteilt und berücksichtigt, die für die Serviceware-Gruppe einen wirtschaftlichen Anreiz zur Ausübung einer Verlängerungsoption bzw. zur Nicht-Ausübung einer Kündigungsoption darstellen. Verlängerungsoptionen sind nur dann Bestandteil der Laufzeit eines Leasingverhältnisses, wenn das Management hinreichend sicher ist, dass sie die Verlängerungsoption ausüben bzw. die Kündigungsoption nicht ausüben wird. Die Ausübung gilt als „hinreichend sicher“, wenn sie weniger als „so gut wie sicher“ (virtually certain) und mehr als „wahrscheinlich“ (more likely than not) gemäß IAS 37 Eventualschulden und -forderungen ist.

Die meisten Verlängerungsoptionen in Leasingverträgen für Büro und Kfz sind in den Leasingverbindlichkeiten enthalten. Das Risiko künftiger zusätzlicher Auszahlungen besteht nur, wenn eine (nicht als hinreichend sicher eingestufte) Verlängerungsoption ausgeübt oder eine (als hinreichend sicher eingestufte) Kündigungsoption nicht ausgeübt wird. Nach dem Nutzungsbeginn ist die Ausübungswahrscheinlichkeit einer Option nur dann erneut zu beurteilen, wenn ein signifikantes Ereignis oder eine signifikante Änderung der Umstände mit Auswirkung auf die ursprüngliche Beurteilung eintritt, und wenn diese Ereignisse oder Änderungen unter der Kontrolle des Leasingnehmers stehen. Die Serviceware-Gruppe beurteilt die Laufzeit eines Leasingverhältnisses neu, wenn eine Option ausgeübt bzw. nicht ausgeübt wird oder wenn die Serviceware-Gruppe dazu verpflichtet wird, eine Option auszuüben bzw. nicht auszuüben.

Die Serviceware-Gruppe geht häufig mehrere **Verträge mit demselben Kunden** ein. Diese Verträge werden für Bilanzierungszwecke als ein Vertrag behandelt, wenn die Verträge gleichzeitig oder mit geringem Zeitabstand geschlossen werden und wirtschaftlich miteinander zusammenhängen. Ermessensausübungen sind erforderlich bei der Beurteilung, ob verschiedene Verträge miteinander verbunden sind. Hierbei berücksichtigt die Serviceware-Gruppe unter anderem, ob sie als Paket mit einem einzigen wirtschaftlichen Zweck ausgehandelt wurden, ob die Gegenleistung für den einen Vertrag von der Erfüllung des anderen Vertrags abhängt oder ob einige oder alle Produkte in den Verträgen eine einzige Leistungsverpflichtung darstellen. Die Bestimmung, ob ein Produkt oder eine Dienstleistung als separate Leistungsverpflichtung betrachtet wird, ist jedoch mit Ermessensausübungen verbunden. Insbesondere bei unseren Implementierungsaktivitäten ist Ermessen erforderlich, um zu beurteilen, ob diese Dienstleistungen in Abhängigkeit von ihrer Art und ihres Umfangs eine eigenständige Leistungsverpflichtung darstellen, auf die sie sich beziehen. Im Allgemeinen gehen die Implementierungsleistungen über reine Set-Up-Aktivitäten hinaus. In diesem Zusammenhang berücksichtigen wir die Art der Services sowie ihren Umfang im Verhältnis zum Umfang der zugrundeliegenden Standard-Software Lieferung.

Der Transaktionspreis entspricht grundsätzlich dem Einzelveräußerungspreis. Der Einzelveräußerungspreis ist der Preis, zu dem ein Unternehmen eine Ware oder Dienstleistung an einen Kunden verkaufen würde. Dafür hat die Serviceware-Gruppe Mindestpreise etabliert. Die Schätzung der Einzelveräußerungspreise ist mit Ermessensausübungen verbunden. Dies schließt Schätzungen ein, ob und in welchem Umfang dem Kunden nachträgliche Zugeständnisse oder Zahlungen gewährt werden und ob der Kunde die vertraglich vereinbarten Gebühren den Erwartungen entsprechend zahlen wird. Bei dieser Ermessensausübung berücksichtigen wir unsere bisherigen Erfahrungen sowohl mit dem entsprechenden Kunden als auch über die individuelle Kundenbeziehung hinaus. Die Serviceware-Gruppe wendet diese Methode insbesondere für ihre Angebote für Software-Lizenzen, SaaS und Softwarepflege an.

Wenn die Verkaufspreise für ein Angebot nicht direkt beobachtbar oder bei allen Kunden sehr unterschiedlich sind, wenden wir Schätzverfahren an. Bei Angeboten für Beratungs- und Implementierungsleistungen legen wir den Preisschätzungen die Kosten zuzüglich einer Marge zugrunde.

Um sicherzustellen, dass die objektivsten verfügbaren Inputparameter verwendet werden, überprüfen wir die Einzelveräußerungspreise regelmäßig oder immer dann, wenn sich die Sachverhalte und Annahmen ändern.

Bei Mehrkomponentenvereinbarungen ist die Bestimmung der Einzelveräußerungspreise von einzelnen Produkten bzw. Dienstleistungen komplex, da bestimmte Komponenten preissensibel sind und daher in einem von Wettbewerb geprägten Marktumfeld Schwankungen unterliegen. Darüber hinaus liegen in vielen Fällen keine beobachtbaren Einzelveräußerungspreise für eigene Produkte vor. Der Rückgriff auf Marktpreise von ähnlichen Produkten ist aufgrund der in der Regel nicht vollständig gegebenen Vergleichbarkeit ebenso mit Unsicherheiten behaftet wie eine Schätzung mittels eines Kosten-plus-Marge-Ansatzes. Änderungen der Schätzungen der Einzelveräußerungspreise können die Aufteilung des Transaktionspreises für das gesamte Mehrkomponentengeschäft auf die einzelnen Leistungsverpflichtungen erheblich beeinflussen und sich daher sowohl auf die Vermögenslage, d. h. auf die Höhe des Ansatzes von Vertragsvermögenswerten und Vertragsverbindlichkeiten, als auch auf die gegenwärtige und auf die künftige Ertragslage auswirken.

Vertragskosten werden abgegrenzt und grundsätzlich über die erwartete Dauer der Kundenbeziehung verteilt. Die Schätzung der erwarteten durchschnittlichen Kundenbindungsdauer basiert auf der historischen Kunden-Fluktuationsrate, die jedoch Schwankungen unterliegt und insbesondere im Falle der Einführung neuer Produkte nur eine begrenzte Aussagekraft bezüglich des künftigen Kundenverhaltens hat. Bei einer Änderung der Schätzungen durch das Management können sich wesentliche Unterschiede in Betrag und Zeitpunkt der Aufwendungen für nachfolgende Perioden ergeben.

Die Signifikanz von wesentlichen Rechten ist eine Einschätzung, die sowohl auf quantitativen als auch auf qualitativen Faktoren beruht. Damit handelt es sich letztlich um eine – wenn auch durch quantitative Tatsachen unterstützte – Ermessensentscheidung. Abhängig von der Entscheidung, ob ein abzugrenzendes wesentliches Recht des Kunden vorliegt oder nicht, können sich wesentliche Unterschiede in Betrag und Zeitpunkt der Umsätze für die aktuelle sowie die nachfolgenden Perioden ergeben.

Die Beurteilung, ob die Serveware-Gruppe Erlöse als Prinzipal brutto oder als Agent netto nach Abzug der Kosten, d. h. nur in Höhe der verbleibenden Marge zeigt, erfordert eine Analyse sowohl der rechtlichen Form als auch der wirtschaftlichen Substanz von Verträgen. Nach Abwägung aller relevanten Fakten und Umstände des Einzelfalls ist die Entscheidung auch bei Anwendung eines konzerneinheitlichen Prüfungsschemas in vielen Fällen mit einem gewissen Ermessen verbunden. Abhängig von der Schlussfolgerung können sich wesentliche Unterschiede hinsichtlich der Höhe der Umsätze und der Aufwendungen für die aktuelle sowie die nachfolgenden Perioden ergeben. Das Betriebsergebnis ist davon jedoch nicht betroffen.

## Bilanzierungs- und Bewertungsgrundsätze

### IMMATERIELLE VERMÖGENSWERTE (OHNE GOODWILL)

Immaterielle Vermögenswerte mit bestimmbarer Nutzungsdauer werden mit ihren Anschaffungskosten bewertet und grundsätzlich linear über die jeweilige Nutzungsdauer abgeschrieben. Derartige Vermögenswerte sind im Wert gemindert, wenn der erzielbare Betrag – der höhere Wert aus beizulegendem Zeitwert abzüglich Veräußerungskosten und Nutzungswert – niedriger ist als der Buchwert.

Immaterielle Vermögenswerte mit unbestimmbarer Nutzungsdauer werden zu Anschaffungskosten bewertet. Sie werden nicht planmäßig abgeschrieben, sondern jährlich und zusätzlich immer dann, wenn Anhaltspunkte für eine Wertminderung vorliegen, auf ihre Werthaltigkeit untersucht und, sofern notwendig, auf den erzielbaren Betrag abgeschrieben. Soweit die Gründe für zuvor erfasste Wertminderungen entfallen sind, werden diese Vermögenswerte unter der Berücksichtigung planmäßiger Abschreibungen maximal bis auf den Wert zugeschrieben, der sich ergeben hätte, wenn in den früheren Perioden keine Wertminderungen erfasst worden wären. Die Nutzungsdauern und die Abschreibungsmethoden der immateriellen Vermögenswerte werden mindestens an jedem Abschlussstichtag überprüft; wenn die Erwartungen von den bisherigen Schätzungen abweichen, werden die entsprechenden Änderungen gemäß IAS 8 als Änderungen von Schätzungen erfasst.

Die Nutzungsdauern betragen für Software in der Regel drei bis fünf Jahre.

Die im Rahmen des Erwerbs der SABIO GmbH, Hamburg, sowie der cubus AG, Herrenberg, aufgedeckten immateriellen Vermögenswerte Marke „SABIO“, Marke „cubus“ und Kundenstamm „SABIO“ sowie Kundenstamm „cubus“ werden jeweils über eine Nutzungsdauer von 20 Jahren abgeschrieben.

Die Nutzungsdauer der aktivierten Entwicklungskosten beträgt mit Beginn der Vermarktung der entwickelten Produkte drei Jahre.

Immaterielle Vermögenswerte, die im Rahmen eines Unternehmenszusammenschlusses erworben wurden, werden gesondert vom Geschäfts- oder Firmenwert erfasst und im Erwerbszeitpunkt mit ihrem beizulegenden Zeitwert bewertet.

In den Folgeperioden werden immaterielle Vermögenswerte, die im Rahmen eines Unternehmenszusammenschlusses erworben wurden, genauso wie einzeln erworbene immaterielle Vermögenswerte mit ihren Anschaffungskosten abzüglich kumulierter Abschreibungen und etwaiger kumulierter Wertminderungen bewertet.

Kosten für Forschungsaktivitäten werden in der Periode als Aufwand erfasst, in der sie anfallen.

Ein selbst erstellter immaterieller Vermögenswert, der sich aus der Entwicklungstätigkeit oder aus der Entwicklungsphase eines internen Projektes ergibt, wird dann bilanziert, wenn die folgenden Nachweise erbracht wurden:

- Die Fertigstellung des immateriellen Vermögenswertes ist technisch realisierbar, sodass er zur Nutzung oder zum Verkauf zur Verfügung stehen wird.
- Es besteht die Absicht, den immateriellen Vermögenswert fertigzustellen sowie ihn zu nutzen oder zu verkaufen.
- Die Fähigkeit, den immateriellen Vermögenswert zu nutzen oder zu verkaufen, ist vorhanden.
- Der immaterielle Vermögenswert wird voraussichtlich einen künftigen wirtschaftlichen Nutzen erzielen.
- Die Verfügbarkeit adäquater technischer, finanzieller und sonstiger Ressourcen, um die Entwicklung abzuschließen und den immateriellen Vermögenswert nutzen oder verkaufen zu können, ist gegeben.
- Die Fähigkeit zur verlässlichen Bestimmung der im Rahmen der Entwicklung des immateriellen Vermögenswertes zurechenbaren Aufwendungen ist vorhanden.

Der Betrag, mit dem ein selbst erstellter immaterieller Vermögenswert erstmalig aktiviert wird, ist die Summe der entstandenen Aufwendungen von dem Tag an, an dem der immaterielle Vermögenswert die oben genannten Bedingungen erstmals erfüllt. Wenn ein selbst erstellter immaterieller Vermögenswert nicht aktiviert werden kann bzw. noch kein immaterieller Vermögenswert vorliegt, werden die Entwicklungskosten erfolgswirksam in der Periode erfasst, in der sie entstehen.

In den Folgeperioden werden selbst erstellte immaterielle Vermögenswerte, genauso wie erworbene immaterielle Vermögenswerte, zu Anschaffungs- oder Herstellungskosten abzüglich der kumulierten Abschreibungen und Wertminderungen bewertet. Aktivierte Entwicklungskosten werden im Konzern in der Regel über eine Nutzungsdauer von fünf Jahren linear abgeschrieben.

## **GOODWILL**

Der Goodwill wird nicht planmäßig abgeschrieben, sondern auf Basis des erzielbaren Betrags der zahlungsmittelgenerierenden Einheit, welcher der Goodwill zugeordnet ist, auf eine etwaige Wertminderung untersucht. Der Werthaltigkeitstest wird regelmäßig am Ende eines jeden Geschäftsjahres durchgeführt und zusätzlich immer dann, wenn Anzeichen dafür vorliegen, dass die zahlungsmittelgenerierende Einheit in ihrem Wert gemindert ist.

## SACHANLAGEN

Sachanlagen werden zu Anschaffungs- oder Herstellungskosten, vermindert um planmäßige lineare Abschreibungen und ggf. Wertminderungen, bewertet. Die Abschreibungsdauer richtet sich nach der voraussichtlichen wirtschaftlichen Nutzungsdauer der Vermögenswerte. Im Zugangsjahr werden Vermögenswerte des Sachanlagevermögens zeitanteilig abgeschrieben. Die Restbuchwerte, die Nutzungsdauern und die Abschreibungsmethoden der Vermögenswerte werden mindestens an jedem Abschlussstichtag überprüft; wenn die Erwartungen von den bisherigen Schätzungen abweichen, werden die entsprechenden Änderungen gemäß IAS 8 als Änderungen von Schätzungen bilanziert. Besteht ein Vermögenswert des Sachanlagevermögens aus mehreren Bestandteilen mit unterschiedlichen Nutzungsdauern, werden die einzelnen wesentlichen Bestandteile über ihre individuellen Nutzungsdauern abgeschrieben. Wartungs- und Reparaturkosten werden im Entstehungszeitpunkt als Aufwand erfasst. Öffentliche Investitionszuschüsse mindern die Anschaffungs- oder Herstellungskosten derjenigen Vermögenswerte, für die der Zuschuss gewährt wurde. Ein Vermögenswert des Sachanlagevermögens wird ausgebucht, sofern der Vermögenswert abgeht oder wenn kein weiterer wirtschaftlicher Nutzen aus seiner Nutzung oder seinem Abgang zu erwarten ist. Der Gewinn oder Verlust aus dem Abgang eines Gegenstandes des Sachanlagevermögens ist die Differenz zwischen dem Nettoveräußerungserlös und dem Buchwert des Gegenstands und wird im Zeitpunkt der Ausbuchung in den sonstigen betrieblichen Erträgen oder sonstigen betrieblichen Aufwendungen erfasst. Die Nutzungsdauern der wesentlichen Anlagenklassen sind in der folgenden Tabelle dargestellt:

Andere Anlagen und Betriebs- und Geschäftsausstattung	3 bis 13 Jahre
---	----------------

Mietereinbauten werden entweder über ihre jeweilige Nutzungsdauer oder über die kürzere Laufzeit eines etwaigen Leasingverhältnisses abgeschrieben.

## FREMDKAPITALKOSTEN

Fremdkapitalkosten, die direkt dem Erwerb, dem Bau oder der Herstellung eines qualifizierten Vermögenswerts zugeordnet werden können, werden bis zu dem Zeitpunkt, zu dem die Vermögenswerte im Wesentlichen für ihre vorgesehene Nutzung oder zum Verkauf bereitstehen als Teil der Anschaffungs- oder Herstellungskosten aktiviert. Fremdkapitalkosten für Vermögenswerte, die zum beizulegenden Zeitwert bewertet werden, und für Vorräte, die regelmäßig in großen Mengen hergestellt oder produziert werden, werden nicht aktiviert.

Erwirtschaftete Erträge aus der temporären Anlage speziell aufgenommenen Fremdkapitals bis zu dessen Investition in qualifizierte Vermögenswerte werden von den aktivierbaren Fremdkapitalkosten abgezogen.

Alle anderen Fremdkapitalkosten werden erfolgswirksam in der Periode erfasst, in der sie anfallen.

## WERTMINDERUNGEN VON IMMATERIELLEN VERMÖGENSWERTEN (INKL. GOODWILL) UND VON VERMÖGENSWERTEN DES SACHANLAGEVERMÖGENS

Wertminderungen werden durch den Vergleich des Buchwerts mit dem erzielbaren Betrag ermittelt. Können einzelnen Vermögenswerten keine eigenen, von anderen Vermögenswerten unabhängig generierten künftigen Finanzmittelzuflüsse zugeordnet werden, ist die Werthaltigkeit auf Basis der übergeordneten zahlungsmittelgenerierenden Einheit von Vermögenswerten zu untersuchen. An jedem Abschlussstichtag wird geprüft, ob Anhaltspunkte dafür vorliegen, dass ein Vermögenswert möglicherweise wertgemindert ist. Wenn ein solcher Anhaltspunkt vorliegt, ist der erzielbare Betrag des Vermögenswerts oder der zahlungsmittelgenerierenden Einheit zu bestimmen.

Wenn der erzielbare Betrag einer zahlungsmittelgenerierenden Einheit kleiner ist als der Buchwert der Einheit, ist der Wertminderungsaufwand zunächst dem Buchwert eines jeglichen der Einheit zugeordneten Geschäfts- oder Firmenwertes und dann anteilig den anderen Vermögenswerten auf Basis der Buchwerte eines jeden Vermögenswertes im Verhältnis zum Gesamtbuchwert der Vermögenswerte innerhalb der Einheit zuzuordnen. Dabei ist der erzielbare Betrag der höhere Wert aus Nutzungswert und beizulegendem Zeitwert abzüglich Veräußerungskosten.

Jeglicher Wertminderungsaufwand des Geschäfts- oder Firmenwertes wird erfolgswirksam erfasst. Bei der Veräußerung einer zahlungsmittelgenerierenden Einheit wird der darauf entfallende Betrag des Geschäfts- oder Firmenwertes im Rahmen der Ermittlung des Abgangserfolges berücksichtigt.

Bei immateriellen Vermögenswerten mit unbestimmbarer Nutzungsdauer (Goodwill) wird darüber hinaus regelmäßig ein jährlicher Werthaltigkeitstest durchgeführt. Im Rahmen der Überprüfung auf Wertminderung wird der bei einem Unternehmenszusammenschluss erworbene Goodwill jeder einzelnen zahlungsmittelgenerierenden Einheit zugeordnet, die voraussichtlich von den Synergien aus dem Zusammenschluss profitiert. Übersteigt der Buchwert der zahlungsmittelgenerierenden Einheit, welcher der Goodwill zugewiesen wurde, deren erzielbaren Betrag, ist der dieser zahlungsmittelgenerierenden Einheit zugeordnete Goodwill in Höhe des Differenzbetrags im Wert zu mindern. Wertminderungen des Goodwills dürfen nicht rückgängig gemacht werden. Übersteigt die Wertminderung der zahlungsmittelgenerierenden Einheit den Buchwert des ihr zugeordneten Goodwills, ist die darüberhinausgehende Wertminderung anteilig auf die der zahlungsmittelgenerierenden Einheit zugeordneten Vermögenswerte zu verteilen. Die beizulegenden Zeitwerte bzw. Nutzungswerte (sofern bestimmbar) der einzelnen Vermögenswerte sind dabei als Wertuntergrenze zu berücksichtigen. Sofern die Voraussetzungen für in früheren Perioden erfasste Wertminderungen nicht mehr bestehen, sind die betreffenden Vermögenswerte (mit Ausnahme eines Goodwills) erfolgswirksam zuzuschreiben. Der erzielbare Betrag einer zahlungsmittelgenerierenden Einheit wird durch den höheren Wert aus beizulegendem Zeitwert abzüglich Veräußerungskosten und Nutzungswert des Vermögenswerts bestimmt. Der erzielbare Betrag wird in der Regel unter Anwendung des Discounted-Cashflow-(DCF-)Verfahrens ermittelt, soweit nicht eine Bewertung aufgrund eines Marktpreises maßgeblich ist. Diesen DCF-Berechnungen liegen Prognosen zugrunde, die auf den vom Management genehmigten Finanzplänen beruhen und auch für interne Zwecke verwendet werden. Der gewählte Planungshorizont spiegelt die Annahmen für kurz- bis mittelfristige Marktentwicklungen wider. Cashflows, die über den Planungszeitraum hinausgehen, werden anhand geeigneter Wachstumsraten berechnet. Zu den wesentlichen Annahmen, auf denen die Berechnung des erzielbaren Betrags durch das Management beruht, wird auf die Erläuterungen zu „Ermessensentscheidungen und Unsicherheiten bei Schätzungen“ verwiesen.

## **LEASING**

Ab dem Beginn des Berichtsjahres 2019/2020 wurde die Bilanzierung von Operate-Leasingverhältnissen entsprechend IFRS 16 umgestellt. Die Anwendung der neuen Regelungen wird in der Anhangangabe „Erstmals im Geschäftsjahr anzuwendende Standards, Interpretationen und Änderungen von Standards und Interpretationen“ dargestellt.

## **VORRÄTE**

Vorräte werden mit dem niedrigeren Wert aus Anschaffungs- oder Herstellungskosten und Nettoveräußerungswert bewertet. Die Herstellungskosten umfassen direkt zurechenbare Einzel- und Gemeinkosten.

Der Nettoveräußerungswert stellt den geschätzten Verkaufspreis der Vorräte abzüglich aller geschätzten Aufwendungen dar, die für die Fertigstellung und die Veräußerung noch notwendig sind.

## **SONSTIGE RÜCKSTELLUNGEN**

Sonstige Rückstellungen im Sinne der IFRS sind im vorliegenden Abschluss nicht ausgewiesen. Auszuweisende Abgrenzungen (accruals) werden als sonstige Verbindlichkeiten ausgewiesen. Die unter Abschnitt 11 gesondert dargestellten und erläuterten Abgrenzungen werden für gegenwärtige rechtliche oder faktische Verpflichtungen gegenüber Dritten angesetzt, die bezüglich ihrer Fälligkeit oder ihrer Höhe ungewiss sind.

Für gegenwärtige rechtliche oder faktische Verpflichtungen gegenüber Dritten werden nur dann Rückstellungen gebildet, soweit diese auf zurückliegenden Geschäftsvorfällen oder Ereignissen beruhen, die wahrscheinlich zu Vermögensabflüssen führen und diese Abflüsse zuverlässig ermittelt werden können. Rückstellungen werden unter Berücksichtigung aller erkennbarer Risiken und Unsicherheiten zum voraussichtlichen Erfüllungsbetrag bewertet. Der Erfüllungsbetrag wird auf der Basis einer bestmöglichen Schätzung bestimmt, wobei je nach Charakteristik der Verpflichtung geeignete Schätzverfahren und Informationsquellen genutzt werden.

Bei einer Vielzahl ähnlicher Verpflichtungen wird die Gruppe der Verpflichtungen als Ganzes betrachtet. Als Schätzverfahren wird auf die Erwartungswertmethode zurückgegriffen. Bei Vorliegen von Bandbreiten möglicher Ereignisse mit gleicher Eintrittswahrscheinlichkeit wird der Mittelwert angesetzt. Einzelne Verpflichtungen (z. B. Rechts- und Prozessrisiken) werden regelmäßig mit dem wahrscheinlichsten Ergebnis bewertet, soweit nicht aufgrund besonderer Wahrscheinlichkeitsverteilungen andere Schätzungen zu einer angemesseneren Bewertung führen. Bei der Bewertung von Rückstellungen werden Erfahrungswerte aus der Vergangenheit, aktuelle Kosten- und Preisinformationen sowie Einschätzungen bzw. Gutachten von Sachverständigen und Experten genutzt. Soweit zur Bestimmung des Erfüllungsbetrags

betrags Erfahrungswerte oder aktuelle Kosten- und Preisinformationen herangezogen werden, werden diese Werte auf den voraussichtlichen Erfüllungszeitpunkt fortgeschrieben. Zu diesem Zweck wird auf geeignete Preisentwicklungsindikatoren (z. B. Inflationsraten) zurückgegriffen. Rückstellungen werden abgezinst, wenn der Effekt hieraus wesentlich ist. Zur Abzinsung werden Marktzinssätze vor Steuern verwendet, die Laufzeit und Risiko (soweit nicht bereits bei Ermittlung des Erfüllungsbetrags berücksichtigt) der Verpflichtung widerspiegeln.

Erstattungsansprüche werden nicht mit Rückstellungen saldiert, sondern getrennt aktiviert, sobald ihre Realisation so gut wie sicher ist. Rückstellungen für Entsorgungs-, Wiederherstellungs- und ähnliche Verpflichtungen, die als Folge des Erwerbs von Sachanlagen entstehen, werden erfolgsneutral als Teil der Anschaffungs- und Herstellungskosten des korrespondierenden Vermögenswerts angesetzt. Spätere Änderungen der Schätzungen der Höhe oder des zeitlichen Anfalls von Auszahlungen oder Änderungen des Zinssatzes zur Bewertung dieser Verpflichtungen werden ebenfalls erfolgsneutral erfasst und führen zu nachträglichen Erhöhungen oder Minderungen des Buchwerts der betroffenen Sachanlage. Dies führt somit auch zu veränderten künftig zu erfassenden planmäßigen Abschreibungen des Vermögenswerts und damit im Ergebnis zu einer erfolgswirksamen Erfassung der Schätzungsänderungen über die Restnutzungsdauer.

Für den Fall, dass eine Minderung der Rückstellung den Buchwert des korrespondierenden Vermögenswerts überschreitet, ist der übersteigende Betrag unmittelbar erfolgswirksam als Ertrag zu erfassen.

## FINANZINSTRUMENTE

Ein Finanzinstrument ist ein Vertrag, der gleichzeitig bei einem Unternehmen zur Entstehung eines finanziellen Vermögenswerts und bei einem anderen Unternehmen zur Entstehung einer finanziellen Verbindlichkeit oder eines Eigenkapitalinstruments führt. Dazu gehören sowohl originäre Finanzinstrumente (zum Beispiel Forderungen oder Verbindlichkeiten aus Lieferungen und Leistungen) als auch derivative Finanzinstrumente (Geschäfte zur Absicherung gegen Wertänderungsrisiken).

Gemas IAS 32.11 ist ein **Eigenkapitalinstrument** ein Vertrag, der einen Residualanspruch an den Vermögenswerten eines Unternehmens nach Abzug aller dazugehörigen Verbindlichkeiten begründet. Ergeben sich aus dem Finanzinstrument Zahlungsverpflichtungen (zum Beispiel auch nur bedingte), handelt es sich um Fremdkapital und nicht um Eigenkapital.

**Finanzielle Vermögenswerte** umfassen insbesondere Zahlungsmittel und Zahlungsmitteläquivalente, Forderungen aus Lieferungen und Leistungen sowie sonstige ausgereichte Kredite und Forderungen, bis zur Endfälligkeit gehaltene Finanzinvestitionen, zu Handelszwecken gehaltene originäre finanzielle Vermögenswerte und derivative finanzielle Vermögenswerte.

**Finanzielle Verbindlichkeiten** begründen regelmäßig einen Rückgabanspruch in Zahlungsmitteln oder einem anderen finanziellen Vermögenswert. Darunter fallen insbesondere Anleihen, Verbindlichkeiten aus Lieferungen und Leistungen, Verbindlichkeiten gegenüber Kreditinstituten, Verbindlichkeiten aus Finanzierungs-Leasingverhältnissen, und derivative Finanzverbindlichkeiten.

### Erstmaliger Ansatz

Finanzinstrumente werden angesetzt, sobald die Serveware-Gruppe Vertragspartei der Regelungen des Finanzinstruments wird. Bei marktüblichen Käufen oder Verkäufen (Käufe oder Verkäufe im Rahmen eines Vertrags, dessen Bedingungen die Lieferung des Vermögenswerts innerhalb eines Zeitraums vorsehen, der üblicherweise durch Vorschriften oder Konventionen des jeweiligen Markts festgelegt wird) ist für die erstmalige bilanzielle Erfassung sowie den bilanziellen Abgang allerdings der Erfüllungstag relevant, d. h. der Tag, an dem der Vermögenswert an oder durch die Serveware-Gruppe geliefert wird.

Finanzielle Vermögenswerte und finanzielle Verbindlichkeiten werden in der Regel unsaldiert ausgewiesen; sie werden nur dann saldiert, wenn bezüglich der Beträge zum gegenwärtigen Zeitpunkt ein Aufrechnungsrecht besteht und beabsichtigt wird, den Ausgleich auf Nettobasis herbeizuführen.

Sofern Verträge zum Kauf oder Verkauf nichtfinanzieller Vermögenswerte in den Anwendungsbereich von IFRS 9 fallen, werden sie gemäß den Regelungen dieses Standards bilanziert.

Der erstmalige Ansatz von Finanzinstrumenten erfolgt zum beizulegenden Zeitwert, gegebenenfalls angepasst um Transaktionskosten, die dem Erwerb oder der Ausgabe des Finanzinstruments direkt zurechenbar sind. Ausnahme hiervon stellen Forderungen aus Lieferungen und Leistungen ohne signifikante Finanzierungskomponente dar, die zum Transaktionspreis bewertet werden. Die in der Bilanz angesetzten beizulegenden Zeitwerte entsprechen in der Regel den Marktpreisen der finanziellen Vermögenswerte. Sofern diese nicht unmittelbar verfügbar sind, werden sie unter Anwendung anerkannter Bewertungsmodelle und unter Rückgriff auf aktuelle Marktparameter berechnet.

### **Folgebewertung finanzieller Vermögenswerte:**

Die Folgebewertung erfolgt entsprechend ihrer Bewertungskategorie nach IFRS 9:

Finanzielle Vermögenswerte werden nach IFRS 9 in die Klassifizierungskategorien zu fortgeführten Anschaffungskosten oder zum beizulegenden Zeitwert eingeteilt und entsprechend bewertet. Werden finanzielle Vermögenswerte zum beizulegenden Zeitwert bewertet, können die Aufwendungen und Erträge entweder vollständig im Periodenergebnis (at fair value through profit or loss) oder im sonstigen Ergebnis (at fair value through other comprehensive income) erfasst werden.

Zu fortgeführten Anschaffungskosten bewertete finanzielle Vermögenswerte werden in Folgeperioden unter Anwendung der Effektivzinsmethode bewertet und sind auf Wertminderungen zu überprüfen. Gewinne und Verluste werden erfolgswirksam erfasst, wenn der Vermögenswert ausgebucht, modifiziert oder wertgemindert wird. Die fortgeführten Anschaffungskosten eines finanziellen Vermögenswerts sind der Betrag, mit dem der finanzielle Vermögenswert bei der erstmaligen Erfassung bewertet wird, abzüglich der Tilgungszahlungen, zuzüglich der kumulierten Amortisierungen unter Verwendung der Effektivzinsmethode auf eine Differenz zwischen diesem Zugangsbetrag und dem Fälligkeitssbetrag, bereinigt um eine Wertberichtigung.

Der Konzern ermittelt den beizulegenden Zeitwert zu jedem Abschlussstichtag. Der beizulegende Zeitwert ist der Preis, der in einem geordneten Geschäftsvorfall zwischen Marktteilnehmern am Bemessungsstichtag für den Verkauf eines Vermögenswerts eingenommen bzw. für die Übertragung einer Schuld gezahlt wurde. Bei der Bemessung des beizulegenden Zeitwerts wird davon ausgegangen, dass der Geschäftsvorfall, in dessen Rahmen der Verkauf des finanziellen Vermögenswerts oder die Übertragung der Schuld erfolgt,

- entweder auf dem Hauptmarkt für den finanziellen Vermögenswert oder die Schuld, oder, sofern kein Hauptmarkt vorhanden ist,
- auf dem vorteilhaftesten Markt für den finanziellen Vermögenswert bzw. die Schuld getätigt wird.

Der Konzern muss Zugang zum Hauptmarkt oder zum vorteilhaftesten Markt haben. Der beizulegende Zeitwert eines finanziellen Vermögenswerts oder einer Schuld bemisst sich anhand der Annahmen, die Marktteilnehmer der Preisbildung für den finanziellen Vermögenswert bzw. die Schuld zugrunde legen würden. Hierbei wird davon ausgegangen, dass die Marktteilnehmer in ihrem besten wirtschaftlichen Interesse handeln.

Der Konzern wendet Bewertungstechniken an, die unter den jeweiligen Umständen sachgerecht sind und für die ausreichende Daten zur Bemessung des beizulegenden Zeitwerts zur Verfügung stehen. Dabei ist die Verwendung maßgeblicher beobachtbarer Inputfaktoren möglichst hoch und jene nicht beobachtbareren Inputfaktoren möglichst gering zu halten.

Alle finanziellen Vermögenswerte und Schulden, für die der beizulegende Zeitwert bestimmt oder im Abschluss ausgewiesen wird, werden in die nachfolgend beschriebene Bemessungshierarchie eingeordnet, basierend auf dem Inputfaktor der niedrigsten Stufe, der für die Bewertung zum beizulegenden Zeitwert insgesamt wesentlich ist:

- **Stufe 1:** In aktiven Märkten für identische finanzielle Vermögenswerte oder Schulden notierte (nicht berichtete) Preise.
- **Stufe 2:** Bewertungsverfahren, bei denen der Inputfaktor der niedrigsten Stufe, der für die Bewertung zum beizulegenden Zeitwert insgesamt wesentlich ist, auf dem Markt direkt oder indirekt beobachtbar ist.
- **Stufe 3:** Bewertungsverfahren, bei denen der Inputfaktor der niedrigsten Stufe, der für die Bewertung zum beizulegenden Zeitwert insgesamt wesentlich ist, auf dem Markt nicht beobachtbar ist.

Um die Abgabepflichten für die beizulegenden Zeitwerte zu erfüllen, hat der Konzern Klassen von finanziellen Vermögenswerten und Schulden auf der Grundlage ihrer Art, ihrer Merkmale und ihrer Risiken sowie der Stufen der oben erläuterten Bemessungshierarchie festgelegt.

#### **Forderungen aus Lieferungen und Leistungen**

Eine Forderung aus Lieferung und Leistung ist der unbedingte Anspruch der Serveware-Gruppe auf Gegenleistung (d. h. Fälligkeit tritt automatisch durch Zeitablauf ein).

Forderungen aus Lieferungen und Leistungen werden zu fortgeführten Anschaffungskosten unter Berücksichtigung angemessener Abschläge für alle erkennbaren Einzelrisiken bewertet. Langfristige Forderungen mit einer Restlaufzeit von mehr als einem Jahr werden unter Zugrundelegung des entsprechenden Zinssatzes auf den Bilanzstichtag abgezinst. Auch das allgemeine Kreditrisiko wird, sofern nachweisbar, durch entsprechende Wertkorrekturen berücksichtigt.

Für Forderungen aus Lieferungen und Leistungen wendet der Konzern das vereinfachte Wertberichtigungsschema des IFRS 9 an und setzt direkt den erwarteten Verlust über die Gesamtlaufzeit der Forderung an. Die notwendige Wertberichtigung wird dabei unter Berücksichtigung historischer Ausfälle abgeleitet und – sofern relevant – anhand aktueller Entwicklungen am Markt angepasst. Dabei wird unterstellt, dass bei einer Überfälligkeit von größer 90 Tagen mit einem Ausfall gerechnet und eine Bonitätsprüfung durchgeführt wird. Im Einzelfall wird der Ausfall aber auch direkt anhand von Informationen über die Bonität des Kunden abgeleitet. Im Falle der Insolvenz eines Kunden wird der Wert der Forderung in voller Höhe als Forderungsverlust ausgewiesen. Erst zu diesem Zeitpunkt erfolgt eine Ausbuchung. Grundsätzlich werden Buchwertveränderungen bei Kundenforderungen aus Lieferungen und Leistungen unter Verwendung eines Wertberichtigungskontos reduziert und der Wertminderungsverlust erfolgswirksam erfasst. Erhöht oder verringert sich die Höhe eines geschätzten Wertminderungsaufwands in einer folgenden Berichtsperiode aufgrund eines Ereignisses, das nach der Erfassung der Wertminderung eintrat, wird der früher erfasste Wertminderungsaufwand durch Anpassung des Wertberichtigungskontos erfolgswirksam erhöht oder verringert. Wird eine ausgebuchte Forderung aufgrund eines Ereignisses, das nach der Ausbuchung eintrat, später wieder als einbringlich eingestuft, wird der entsprechende Betrag erfolgswirksam erfasst.

Für alle anderen Finanzinstrumente erfasst der Konzern den über die Restlaufzeit erwarteten Verlust nur dann, wenn sich das Ausfallrisiko seit der erstmaligen Erfassung signifikant erhöht hat. Hat sich das Ausfallrisiko seit der erstmaligen Erfassung nicht signifikant erhöht, erfasst die Serveware-Gruppe für diese Finanzinstrumente weiterhin den erwarteten 12-Monats-Verlust als Wertberichtigung.

Der über die Restlaufzeit erwartete Verlust stellt den sich aus allen möglichen Ausfallereignissen über die erwartete Laufzeit eines Finanzinstruments ergebenden Verlustes dar. Im Gegensatz dazu repräsentiert der erwartete 12-Monats-Verlust den Teil des über die Laufzeit erwarteten Verlusts, der aus möglichen Ausfallereignissen innerhalb der nächsten zwölf Monate nach dem Abschlussstichtag resultiert.

Die Höhe der erwarteten Verluste wird zu jedem Bilanzstichtag aktualisiert, um den Veränderungen des Ausfallrisikos seit der erstmaligen Erfassung des jeweiligen Finanzinstruments Rechnung zu tragen.

**Sonstige langfristige Forderungen und Fremdkapitalinstrumente** werden unter Anwendung der Effektivzinsmethode mit den fortgeführten Anschaffungskosten bewertet.

Der Posten „**Flüssige Mittel**“ in der Bilanz umfasst den Kassenbestand, Bankguthaben und kurzfristige Einlagen mit einer Laufzeit von weniger als drei Monaten, die nur einem unwesentlichen Risiko von Wertschwankungen unterliegen. Sie werden mit den fortgeführten Anschaffungskosten bewertet. Ferner beinhaltet der Posten Finanzanlagen, diese dienen der Gesellschaft jederzeit als Mittel zur Deckung ihres kurzfristigen Liquiditätsbedarfs, da sie kurzfristig kündbar sind und auch bei vorfälliger Kündigung dieser Anlagen kein wesentlicher wirtschaftlicher Verlust zu erwarten ist.

**Geldanlagen** werden zu fortgeführten Anschaffungskosten bewertet. Geldanlagen sind Termingeldanlagen und ähnliche Anlagen bei Banken und anderen Finanzdienstleistungsinstituten sowie Anlagen in Versicherungen mit ursprünglichen Fälligkeiten von mehr als drei Monaten ab dem Tag des Erwerbs.

**Zu Handelszwecken gehaltene Fremd- oder Eigenkapitalinstrumente** werden erfolgswirksam zum beizulegenden Zeitwert bewertet, wobei die Änderungen des beizulegenden Zeitwerts saldiert in der Gewinn- und Verlustrechnung

erfasst werden. Finanzielle Vermögenswerte werden als zu Handelszwecken gehalten klassifiziert, wenn sie für Zwecke der Veräußerung oder des Rückkaufs in der nahen Zukunft erworben werden. Finanzielle Vermögenswerte mit Cashflows, die nicht ausschließlich Tilgungs- und Zinszahlungen darstellen, werden unabhängig vom Geschäftsmodell als erfolgswirksam zum beizulegenden Zeitwert klassifiziert und entsprechend bewertet.

#### **Bis zur Endfälligkeit gehaltene Eigenkapitalinstrumente**

Bei bestimmten Finanzinvestitionen in Eigenkapitalinstrumenten ist sowohl beabsichtigt als auch wirtschaftlich mit hinreichender Verlässlichkeit zu erwarten, dass diese bis zur Endfälligkeit gehalten werden. Diese finanziellen Vermögenswerte werden erfolgsneutral zum beizulegenden Zeitwert im sonstigen Ergebnis klassifiziert und bewertet. Eine Umgliederung der Beträge im Periodenergebnis, zum Beispiel bei Verkauf des Instruments, ist dann nicht mehr möglich.

#### **Ausbuchung**

Ein finanzieller Vermögenswert wird hauptsächlich dann ausgebucht (d. h. aus der Konzernbilanz entfernt), wenn die vertraglichen Rechte auf den Bezug von Cashflows aus dem finanziellen Vermögenswert erloschen sind.

#### **Folgebewertung finanzieller Verbindlichkeiten**

Finanzielle Verbindlichkeiten werden nach IFRS 9 in zwei Bewertungskategorien eingeteilt. Entweder in die Kategorie zu fortgeführten Anschaffungskosten oder zum beizulegenden Zeitwert mit Erfassung der Wertänderung im Periodenergebnis.

**Verbindlichkeiten aus Lieferungen und Leistungen sowie sonstige originäre finanzielle Verbindlichkeiten** werden mit den fortgeführten Anschaffungskosten bewertet.

Langfristige Verbindlichkeiten mit einer Laufzeit von mehr als einem Jahr werden unter Zugrundelegung des entsprechenden Zinssatzes auf den Bilanzstichtag abgezinst. Ausnahmen bilden die Verbindlichkeiten aus Akquisitionen, die zum beizulegenden Zeitwert bewertet werden (IFRS 3.39).

#### **Ausbuchung finanzieller Verbindlichkeiten**

Der Konzern bucht eine finanzielle Verbindlichkeit dann aus, wenn die entsprechende Verpflichtung beglichen, aufgehoben oder ausgelaufen ist.

Die Differenz zwischen dem Buchwert der ausgebuchten finanziellen Verbindlichkeit und der erhaltenen oder zu erhaltenden Gegenleistung wird in der Konzern-Gewinn- und Verlustrechnung erfasst.

Wenn der Konzern mit dem bestehenden Kreditgeber ein Schuldinstrument in ein anderes mit substantiell unterschiedlichen Bedingungen umtauscht, wird dieser Austausch als Tilgung der ursprünglichen finanziellen Verbindlichkeit und als Erfassung einer neuen finanziellen Verbindlichkeit behandelt.

#### **Derivative Finanzinstrumente**

Die Serviceware-Gruppe setzt derivative Finanzinstrumente zur Absicherung der aus operativen Tätigkeiten, Finanztransaktionen und Investitionen resultierenden Zinsrisiken ein. Zu Spekulationszwecken werden derivative Finanzinstrumente weder gehalten noch begeben.

IFRS 9 stellt bestimmte Anforderungen an die Anwendung des Hedge Accountings. Diese werden von der Serviceware-Gruppe wie folgt erfüllt: Bei Beginn einer Sicherungsmaßnahme werden sowohl die Beziehung zwischen dem als Sicherungsinstrument eingesetzten Finanzinstrument und dem Grundgeschäft als auch das Ziel sowie die Strategie der Absicherung dokumentiert. Dazu zählen sowohl die konkrete Zuordnung der Sicherungsinstrumente zu den entsprechenden Vermögenswerten bzw. Verbindlichkeiten oder (fest vereinbarten/erwarteten) künftigen Transaktionen als auch die Einschätzung des Grads der Wirksamkeit (Effektivität) der eingesetzten Absicherungsinstrumente. Bestehende Sicherungsbeziehungen werden fortlaufend auf ihre Wirksamkeit hin überwacht. Sind die Voraussetzungen für die Anwendung von Hedge Accounting nicht mehr erfüllt, wird die Sicherungsbeziehung umgehend aufgelöst.

Die derivativen Finanzinstrumente werden bei ihrer erstmaligen Erfassung mit dem beizulegenden Zeitwert angesetzt. Die beizulegenden Zeitwerte sind auch für die Folgebewertungen relevant. Der beizulegende Zeitwert gehandelter derivativer Finanzinstrumente entspricht dem Marktwert. Dieser Wert kann positiv oder negativ sein. Liegen keine Markt-

werte vor, müssen die beizulegenden Zeitwerte mittels anerkannter finanzmathematischer Modelle berechnet werden. Für derivative Finanzinstrumente entspricht der beizulegende Zeitwert dem Betrag, den die Serveware-Gruppe bei Übertragung des Finanzinstruments zum Abschluss-Stichtag entweder erhalten würde bzw. zahlen müsste. Dieser wird unter Anwendung der zum Abschluss-Stichtag relevanten Zinssätze der Vertragspartner berechnet. Für die Berechnungen werden Mittelkurse verwendet.

Für die Erfassung der Veränderungen der beizulegenden Zeitwerte – erfolgswirksame Erfassung in der Gewinn- und Verlustrechnung oder erfolgsneutrale Erfassung im Eigenkapital – ist entscheidend, ob das derivative Finanzinstrument in eine wirksame Sicherungsbeziehung gemäß IFRS 9 eingebunden ist. Liegt keine Sicherungsbeziehung vor, sind die Veränderungen der beizulegenden Zeitwerte der derivativen Finanzinstrumente sofort erfolgswirksam zu erfassen. Besteht hingegen eine wirksame Sicherungsbeziehung (Hedge Accounting), wird der Absicherungszusammenhang als solcher bilanziert.

#### ERFOLGSUNSICHERHEITEN (EVENTUALSCHULDEN UND -FORDERUNGEN)

**Erfolgsunsicherheiten (Eventualschulden und -forderungen)** sind mögliche Verpflichtungen oder Vermögenswerte, die aus Ereignissen der Vergangenheit resultieren und deren Existenz durch das Eintreten oder Nichteintreten eines oder mehrerer unsicherer künftiger Ereignisse bedingt ist, die nicht vollständig unter Kontrolle der Serveware-Gruppe stehen. Eventualschulden sind auch gegenwärtige Verpflichtungen, die aus Ereignissen der Vergangenheit resultieren, bei denen der Abfluss von Ressourcen, die wirtschaftlichen Nutzen verkörpern, unwahrscheinlich ist oder bei denen der Umfang der Verpflichtung nicht ausreichend verlässlich geschätzt werden kann. Eventualschulden werden zu ihrem beizulegenden Zeitwert angesetzt, wenn sie im Rahmen eines Unternehmenserwerbs übernommen wurden. Nicht im Rahmen eines Unternehmenserwerbs übernommene Eventualschulden werden nicht angesetzt. Eventualforderungen werden nicht angesetzt. Ist die Realisation von Erträgen jedoch so gut wie sicher, ist der betreffende Vermögenswert nicht mehr als Eventualforderung anzusehen und wird als Vermögenswert angesetzt. Sofern ein Abfluss von Ressourcen mit wirtschaftlichem Nutzen nicht unwahrscheinlich ist, werden im Konzern-Anhang Angaben zu Eventualschulden gemacht. Gleiches gilt für Eventualforderungen, sofern der Zufluss wirtschaftlichen Nutzens wahrscheinlich ist.

#### UMSATZREALISIERUNG

Die Umsatzerlöse enthalten alle Erlöse, die aus der gewöhnlichen Geschäftstätigkeit der Serveware-Gruppe resultieren. Die Umsatzerlöse werden ohne Umsatzsteuer und sonstige bei den Kunden erhobene und an die Steuerbehörden abgeführte Steuern ausgewiesen. Die Serveware-Gruppe erzielt Umsatzerlöse aus der Lizenzvergabe von Softwareprodukten an Endkunden oder an Wiederverkäufer, aus SaaS, aus Wartungsverträgen, Beratungsleistungen, aus der Implementierung von Infrastrukturprojekten in den Bereichen IT-Security, IT-Management Systeme, IT-Storage-Management und in Strategieprojekten sowie der Erbringung sonstiger Lieferungen und Leistungen.

Der Konzern erfasst Umsatzerlöse, wenn er die Verfügungsmacht über ein Produkt oder eine Dienstleistung an einen Kunden überträgt.

Die Erfassung von Umsatzerlösen erfolgt in Höhe der Gegenleistung, die der Konzern im Austausch für diese Güter oder Dienstleistungen voraussichtlich erhalten wird.

Im Einzelnen gestaltet sich die Umsatzrealisierung der Serveware-Gruppe wie folgt:

##### *Klassen von Umsatzerlösen*

##### **(a) Erlöse aus dem Verkauf von Softwarelizenzen**

Die Softwarelizenzerlöse ergeben sich aus den Lizenzgebühren, die die Serveware-Gruppe aus dem Verkauf der Software an Kunden zur Nutzung auf deren eigener IT-Infrastruktur, oder auf mitverkaufter IT-Infrastruktur, die in Einheit mit der verkauften Software steht, erzielt. Dabei hat der Kunde das Recht, die Software in Besitz zu nehmen, um sie auf eigenen Systemen oder auf der IT-Infrastruktur von dritten Hosting-Anbietern, die nicht mit der Serveware-Gruppe in Verbindung stehen, zu installieren. Die Softwarelizenzerlöse umfassen Umsatzerlöse aus dem Verkauf von Standard-Softwareprodukten ggf. in Produkteinheit mit IT-Infrastruktur. Die Erteilung von Lizenzen für die Standardsoftware-Produkte erfolgt in der Regel, indem dem Kunden ein Zugang zum Herunterladen der Software bereitgestellt wird. Dabei beginnt der grundsätzlich unbefristete Lizenzzeitraum ab dem Zeitpunkt, zu dem die Software genutzt werden kann.

Die Erfassung der Erlöse für diese Lizenzen erfolgt zu dem Zeitpunkt, in dem der Kunde die Lizenzen nutzen kann und somit Verfügungsgewalt über die Software hat. Bei der Beurteilung, ob die Software-Angebote dem Kunden ein Recht auf Nutzung des geistigen Eigentums und nicht ein Recht auf Zugriff auf unser geistiges Eigentum einräumen, haben wir die Nützlichkeit der Software für den Kunden – ohne nachfolgende Updates – berücksichtigt. Die Softwarenutzungsrechte (Lizenzen) werden unabhängig von der beauftragten Wartungs- und Update-Dienstleistung verkauft.

**(b) Software as a Service - Saas**

Die Umsatzerlöse aus Lizenz-Subskriptionen und -Support verkörpern Erlöse aus der Einräumung eines Rechts auf Nutzung von Softwarefunktionen entweder in einer von Fremdanbietern gehosteten Infrastruktur, in einer Infrastruktur des Kunden oder in eigener Infrastruktur der Serviceware-Gruppe.

Dabei hat der Kunde kein Recht, den Hosting-Vertrag zu kündigen und die Software in Besitz zu nehmen. Nach dem Abschluss des SaaS-Vertrags hat der Kunde das Recht auf kontinuierlichen Zugang zu den neuesten Versionen und aktuellen Updates des Softwareproduktes. Wenn die Leistungsverpflichtung in der Einräumung eines Rechts auf kontinuierlichen Zugriff auf ein Lizenz-Produkt und dessen Nutzung über einen bestimmten Zeitraum besteht, werden die Erlöse entsprechend der abgelaufenen Zeit und somit ratierlich über die Laufzeit des Vertrags in Übereinstimmung mit der Output-orientierten Methode des IFRS 15.B14(a) erfasst. Die standardmäßige Mindestvertragslaufzeit beträgt drei Jahre. Die in der Regel jährlich im Voraus fakturierten Beträge für SaaS-Leistungen, die erst in späteren Perioden erbracht und damit umsatzwirksam werden, sind als Vertragsverbindlichkeiten angesetzt.

**(c) Erbringung von Wartungs-, Software-Updates, Hotline- und Help-Desk-Leistungen (Softwarepflegeleistungen)**

Softwarepflegeleistungen verkörpern den Umsatz, den die Serviceware-Gruppe durch standardisierte Supportleistungen, das heißt nicht spezifizierte künftige Softwareupdates, -upgrades und -erweiterungen sowie durch technische Produktsupportleistungen für Softwarenutzungsrechte (Lizenzen) generiert.

Bei unseren standardisierten Softwarepflegeleistungen erstreckt sich unsere Leistungsverpflichtung darauf, Ressourcen bereitzuhalten, um bei Bedarf des Kunden technischen Produktsupport erbringen zu können und bei Verfügbarkeit nicht spezifizierte Updates, Upgrades und Erweiterungen bereitzustellen. Unseren Kunden fließt der Nutzen aus diesen Supportleistungen gleichzeitig mit unserer Leistungserbringung zu. Softwarepflegeleistungen werden in der Regel nach der abgelaufenen Zeit und somit ratierlich über die Laufzeit des Supportvertrags in Übereinstimmung mit der Output-orientierten Methode des IFRS 15.B14 (a) erfasst. Die in der Regel jährlich im Voraus fakturierten Beträge für Softwarepflegeleistungen, die erst in späteren Perioden erbracht und damit umsatzwirksam werden, sind als Vertragsverbindlichkeiten angesetzt.

**(d) Erlöse aus Beratungs- und Implementierungs-Leistungen**

Die Serviceware-Gruppe erbringt Beratungs- und Implementierungsdienstleistungen im Zusammenhang mit Softwareprojekten und IT-Infrastrukturprojekten in den Bereichen IT-Security, IT-System-Management, IT-Storage-Management sowie in Strategieprojekten. Das Geschäft umfasst u. a. IT-Dienstleistungen und Netzwerk-Dienstleistungen für Kunden inklusive IT-Outsourcing-Leistungen sowie den Verkauf von Hardware.

Diese Dienstleistungen werden entweder einzeln in Verträgen mit Kunden veräußert oder aber im Paket gemeinsam mit dem Verkauf von Softwarelizenzen an Kunden angeboten. Grundsätzlich bietet die Serviceware-Gruppe jedoch keine Beratungs- und Implementierungsleistungen in einem Gesamtpaket mit Softwarelizenzen zu einem Gesamtpreis an.

Für die Vereinbarungen über die Implementierung von IT-Infrastrukturprojekten gilt in der Regel Folgendes: Sofern ein Kundenvertrag mehrere zugesagte Güter oder Dienstleistungen enthält, bestimmen wir, ob die zugesagten Güter oder Dienstleistungen als separate Leistungsverpflichtung oder als Leistungsbündel zu bilanzieren sind. Die Bestimmung, ob ein Produkt oder eine Dienstleistung als separate Leistungsverpflichtung betrachtet wird, ist jedoch mit Ermessensausübungen verbunden. Insbesondere bei unseren Beratungs- und Implementierungsaktivitäten ist Ermessen erforderlich, um zu beurteilen, ob diese Dienstleistungen eine erhebliche Integrationsleistung, kundenspezifische Anpassung oder Änderung der Hardwarekomponenten darstellen, auf die sie sich beziehen. In diesem Zusammenhang berücksichtigen wir die Art der Services sowie ihren Umfang im Verhältnis zum Umfang der zugrundeliegenden Hardwareleistungen. Im Allgemeinen werden die im Rahmen der Beratungs- und Implementierungsaktivitäten erbrachten

Hardware- und Softwareleistungen zu einem eigenständig abgrenzbaren Bündel aus Produkten und Dienstleistungen zusammengefasst (kombinierte Leistungsverpflichtung). Wartungsleistungen und darüber hinausgehende Dienstleistungen werden als jeweils separate Leistungsverpflichtungen eingestuft. Ermessensausübung ist auch erforderlich bei der Bestimmung, ob Umsatzerlöse aus der kombinierten Leistungsverpflichtung zu einem bestimmten Zeitpunkt oder über einen bestimmten Zeitraum zu erfassen sind. Umsatzerlöse für kombinierte Leistungsverpflichtungen werden entsprechend der Natur der Leistungsverpflichtung überwiegend zeitpunktbezogen realisiert.

Erlöse aus Wartungs- und Dienstleistungsverträgen werden entsprechend der Leistungserbringung, d. h. grundsätzlich anteilig über die Vertragslaufzeit, erfasst. Umsatzerlöse aus Verträgen für nach Zeit und Materialaufwand abgerechnete Leistungen werden mit dem Erbringen von Arbeitsstunden und dem Anfallen direkter Kosten zum vertraglich festgelegten Stundensatz erfasst.

#### **Vertragsvermögenswerte und Vertragsverbindlichkeiten/-kosten**

Ein **Vertragsvermögenswert** ist anzusetzen, sofern die Serveware-Gruppe aufgrund der Erfüllung einer vertraglichen Leistungsverpflichtung Erlöse erfasst hat, bevor der Kunde eine Zahlung geleistet hat bzw. bevor – unabhängig von der Fälligkeit – die Voraussetzungen für eine Rechnungstellung und damit der Ansatz einer Forderung vorliegt.

Eine **Vertragsverbindlichkeit** ist anzusetzen, sofern der Kunde eine Zahlung geleistet hat bzw. eine Forderung gegenüber dem Kunden fällig wird, bevor die Serveware-Gruppe eine vertragliche Leistungsverpflichtung erfüllt und damit Erlöse erfasst hat. Vertragsverbindlichkeiten sind innerhalb eines Kundenvertrags mit Vertragsforderungen zu saldieren. Langfristige Vertragsverbindlichkeiten (z. B. aus einer Vorauszahlung des Kunden) sind zum Barwert anzusetzen, sofern die Finanzierungskomponente bezogen auf den gesamten Vertragswert (d. h. einschließlich derjenigen Leistungsverpflichtungen, die keine Finanzierungskomponente enthalten) signifikant ist. Die Serveware-Gruppe nimmt das Wahlrecht in Anspruch, eine signifikante Finanzierungskomponente nicht zu berücksichtigen, wenn die Zeitspanne zwischen der Lieferung eines Gutes oder der Erbringung einer Dienstleistung und der Zahlung durch den Kunden maximal ein Jahr beträgt.

**Vertragskosten** umfassen Kosten der Vertragsanbahnung (im Wesentlichen Vertriebsprovisionen an Mitarbeiter und Dritthändler im direkten und indirekten Vertriebskanal) sowie Vertragserfüllungskosten. Diese sind zu aktivieren, wenn davon auszugehen ist, dass die Kosten durch künftige Erlöse aus dem Vertrag kompensiert werden. Kosten der Vertragsanbahnung sind zusätzliche Kosten, die ohne den Vertragsabschluss nicht angefallen wären. Vertragserfüllungskosten sind nach Vertragsbeginn anfallende, direkt zurechenbare Kosten, die der Vertragserfüllung dienen, dieser jedoch zeitlich vorgelagert sind und nicht unter einem anderen Standard zu aktivieren sind. Die Serveware-Gruppe macht von dem Wahlrecht Gebrauch, Vertragskosten, deren Abschreibungszeitraum nicht mehr als ein Jahr betragen würde, grundsätzlich sofort als Aufwand zu erfassen. Die aktivierten Vertragskosten werden grundsätzlich linear über die geschätzte Kundenbindungsdauer aufwandswirksam erfasst. Die Aufwendungen werden in der Gewinn- und Verlustrechnung der Serveware-Gruppe nicht unter den planmäßigen Abschreibungen, sondern – abhängig vom Vertriebskanal – als Materialaufwand oder Personalaufwand ausgewiesen.

**Zahlungen an Kunden** einschließlich Gutschriften oder nachträgliche Preisnachlässe werden grundsätzlich als Erlösminderung erfasst, es sei denn, die Zahlung ist eine Gegenleistung für eine eigenständig abgrenzbare, angemessen bewertbare Lieferung oder Leistung des Kunden.

**Bereitstellungsentgelte** und andere vorab geleistete Einmalzahlungen des Kunden, die keine Gegenleistung für eine separate Leistungsverpflichtung darstellen, werden als Vertragsverbindlichkeit abgegrenzt und über die Mindestvertragslaufzeit bzw. in Ausnahmefällen (z. B. bei jederzeit kündbaren Verträgen) über eine erwartete Vertragsdauer umsatzwirksam erfasst. Dies betrifft auch Entgelte für Installations- und Einrichtungstätigkeiten, sofern sie nicht einen eigenständigen Wert für den Kunden haben.

Beim Verkauf von Produkten oder Dienstleistungen räumen wir Kunden häufig Optionen zum Erwerb zusätzlicher Produkte oder Dienstleistungen (beispielsweise Verlängerungen von verlängerbaren Angeboten, zusätzliche Volumina für gekaufte Software) ein. Bei der Bestimmung, ob solche Optionen dem Kunden ein wesentliches Recht gewähren, das der Kunde ohne den Abschluss dieses Vertrages nicht erhalten würde (**Option mit einem wesentlichen Recht**), üben wir Ermessen aus. Bei dieser Beurteilung berücksichtigen wir, ob die Optionen dem Kunden das Recht auf einen Rabatt einräumen, der über dem Rabatt liegt, der für die entsprechenden, zusammen mit der Option verkauften Produkte

oder Dienstleistungen gewährt wird. Im Falle der Einräumung von „wesentlichen Rechten“, wie z. B. der Gewährung von zusätzlichen Rabatten für den künftigen Erwerb von weiteren Produkten, ist ein Teil des Transaktionspreises als Vertragsverbindlichkeit abzugrenzen und erst mit Erfüllung oder Verfall dieses zusätzlichen Leistungsversprechens als Umsatz zu erfassen. Derzeit sieht die Vertragsgestaltung der Serviceware die Einräumung wesentlicher Rechte im Sinne des Rechnungslegungsstandards nicht vor.

In Fällen, in denen ein Unternehmen sich in einer intermediären Position zwischen einem anderen Lieferanten/Anbieter (z. B. Hersteller, Großhändler) und einem Endkunden befindet, ist zu beurteilen, ob das Unternehmen das betreffende Produkt bzw. die vom Kunden gewünschte Dienstleistung als Prinzipal selbst liefert bzw. erbringt oder das Unternehmen lediglich als Agent für den Lieferanten tätig wird. Von dem Ergebnis hängt ab, ob das Unternehmen **Erlöse auf Bruttobasis** (als Prinzipal) oder auf **Nettobasis** nach Abzug der Kosten gegenüber dem Lieferanten (als Agent) erfassen kann. Für die Serviceware-Gruppe stellt sich die Frage insbesondere bei Implementierungsleistungen (Hard-, Software für IT-Infrastruktur), die von Dritten bezogen und als Teil des Produkt-Portfolios der Serviceware-Gruppe an Endkunden verkauft werden. Zusammenfassend sieht sich die Serviceware-Gruppe im Falle von Rechten an Gütern oder Leistungen eines Dritten bei Erfüllung aller folgenden Voraussetzungen in einer Prinzipalstellung gegenüber dem Endkunden und weist damit Bruttoerlöse aus:

- Für die Erfüllung der Zusage die Hardware zu liefern, ist primär die Serviceware verantwortlich, und dementsprechend ist die andere Partei eine durchsetzbare, laufende Bereitstellungsverpflichtung eingegangen.
- Die Serviceware-Gruppe verkauft Güter und Leistungen der anderen Partei im eigenen Namen und für eigene Rechnung im Rahmen eines Vertrags zwischen der Serviceware-Gruppe und dem Endkunden.

Die Serviceware-Gruppe kann den Preis für die Dienstleistungen der anderen Partei, die es für eigene Rechnung verkauft, nach eigenem Ermessen beeinflussen.

## ERTRAGSTEUERN

Die Ertragsteuern umfassen sowohl die tatsächlichen Steuern vom Einkommen und vom Ertrag als auch die latenten Steuern. Tatsächliche und latente Steueransprüche und Steuerschulden sind grundsätzlich anzusetzen, wenn sie wahrscheinlich sind. Die Bewertung folgt den Steuervorschriften, die am Abschluss-Stichtag gültig oder angekündigt sind, sofern die Ankündigung die Wirkung einer tatsächlichen Inkraftsetzung hat. Werden tatsächliche und latente Steuern angesetzt, sind sie als Ertrag oder Aufwand zu erfassen, sofern sie nicht aus einem Geschäftsvorfall resultieren, der außerhalb der Gewinn- und Verlustrechnung entweder im sonstigen Ergebnis oder direkt im Eigenkapital erfasst wird bzw. im Zusammenhang mit einem Unternehmenszusammenschluss steht. In der Bilanz sind grundsätzlich tatsächliche Steueransprüche mit tatsächlichen Steuerschulden und latente Steueransprüche mit latenten Steuerschulden zu saldieren, wenn ein einklagbares Recht zur Aufrechnung tatsächlicher Steueransprüche gegen tatsächliche Steuerschulden besteht, beabsichtigt ist diese durchzuführen und sich die Steueransprüche und Steuerschulden auf Ertragsteuern beziehen, die von der gleichen Steuerbehörde erhoben werden. Tatsächliche Steueransprüche und Steuerschulden sind mit dem Betrag zu bewerten, in dessen Höhe eine Zahlung oder Erstattung gegenüber der Steuerbehörde zu erwarten ist. Diese umfassen sowohl das laufende Jahr als auch etwaige Verpflichtungen/Ansprüche aus Vorjahren.

Latente Steuern werden für temporäre Differenzen zwischen den Buchwerten in der Konzern-Bilanz und der Steuerbilanz sowie für steuerliche Verlustvorträge und Steuergutschriften angesetzt. Abweichend von diesem Grundsatz werden keine latenten Steuern auf temporäre Differenzen angesetzt, wenn diese aus dem erstmaligen Ansatz von Vermögenswerten oder Schulden resultieren, dadurch weder das IFRS-Ergebnis (vor Ertragsteuern) noch das steuerrechtliche Ergebnis beeinflusst wird und es sich nicht um Unternehmenszusammenschlüsse handelt. Latente Steueransprüche werden insoweit erfasst, wie es wahrscheinlich ist, dass steuerbare Gewinne zur Verfügung stehen, für welche die abzugsfähigen temporären Differenzen genutzt werden können.

Darüber hinaus werden keine passiven latenten Steuern auf temporäre Differenzen gebildet, die im Zusammenhang mit der erstmaligen Bilanzierung eines Geschäfts- oder Firmenwerts stehen. Passive latente Steuern im Zusammenhang mit temporären Differenzen aus Anteilen an Tochterunternehmen, gemeinsamen Vereinbarungen und assoziierten Unternehmen werden grundsätzlich gebildet, es sei denn, die Serviceware ist in der Lage, den zeitlichen Verlauf der Umkehrung der temporären Differenz zu steuern, und die temporären Differenzen werden sich in absehbarer Zeit wahrscheinlich nicht umkehren.

## Konsolidierungsgrundsätze

### Tochterunternehmen

Tochterunternehmen sind Gesellschaften, die direkt oder indirekt von der Serviceware beherrscht werden. Beherrschung (Control) besteht dann und nur dann, wenn ein Investor über die Entscheidungsmacht verfügt, variablen Rückflüssen ausgesetzt ist oder ihm Rechte bezüglich der Rückflüsse zustehen und er infolge der Entscheidungsmacht in der Lage ist, die Höhe der variablen Rückflüsse zu beeinflussen. Die Existenz und Auswirkung von substantiellen potenziellen Stimmrechten, die gegenwärtig ausgeübt oder umgewandelt werden können, einschließlich von anderen Konzernunternehmen gehaltenen potenzieller Stimmrechte, werden bei der Beurteilung, ob ein Unternehmen beherrscht wird, berücksichtigt. In den Konzernabschluss werden sämtliche Tochterunternehmen einbezogen.

Erträge und Aufwendungen eines Tochterunternehmens werden ab dem Erwerbszeitpunkt in den Konzernabschluss einbezogen. Erträge und Aufwendungen eines Tochterunternehmens bleiben bis zu dem Zeitpunkt in den Konzernabschluss einbezogen, an dem die Beherrschung durch das Mutterunternehmen endet. Sofern erforderlich, werden Bilanzierungsgrundsätze von Tochterunternehmen an die konzerneinheitlichen Bilanzierungsgrundsätze der Serviceware angepasst. Aufwendungen und Erträge, Forderungen und Verbindlichkeiten sowie Ergebnisse zwischen den in den Konzernabschluss einbezogenen Unternehmen werden eliminiert.

Mit Verlust des beherrschenden Einflusses wird in der konsolidierten Gewinn- und Verlustrechnung ein Gewinn oder Verlust aus dem Abgang des Tochterunternehmens erfasst in Höhe des Unterschiedsbetrags zwischen (i) dem Erlös aus der Veräußerung des Tochterunternehmens, dem beizulegenden Zeitwert zurückbehaltener Anteile, dem Buchwert der nicht beherrschenden Anteile sowie der kumulierten auf das Tochterunternehmen entfallenden Beträge des sonstigen Konzernergebnisses und (ii) dem Buchwert des abgehenden Nettovermögens des Tochterunternehmens.

### UNTERNEHMENSZUSAMMENSCHLÜSSE

Ein Unternehmenszusammenschluss liegt vor, wenn die Serviceware die Beherrschung über ein anderes Unternehmen erlangt. Sämtliche Unternehmenszusammenschlüsse sind nach der Erwerbsmethode abzubilden. Die Anschaffungskosten eines erworbenen Tochterunternehmens bemessen sich nach dem beizulegenden Zeitwert der übertragenen Gegenleistung, d. h. der Summe aus hingegebenen Vermögenswerten, übernommenen Schulden und ausgegebenen Eigenkapitalinstrumenten. Anschaffungsnebenkosten werden grundsätzlich als Aufwand erfasst. Die Anschaffungskosten werden auf die erworbenen Vermögenswerte, Schulden und Eventualschulden verteilt. Die ansatzfähigen Vermögenswerte und die übernommenen Schulden und Eventualschulden werden – unabhängig von der Beteiligungshöhe der Serviceware – in voller Höhe mit ihren beizulegenden Zeitwerten bewertet. Maßgeblich sind dabei die Wertverhältnisse zu dem Zeitpunkt, an dem die Beherrschung über das Tochterunternehmen erlangt wurde. Der Wertansatz eines etwaigen Goodwills wird bestimmt durch den Überschuss der Summe aus den Anschaffungskosten des Erwerbs, dem Wert der Anteile anderer Gesellschafter (nicht beherrschende Anteile) und dem beizulegenden Zeitwert der bereits vor dem Erwerbsstichtag von der Serviceware gehaltenen Eigenkapitalanteile (sukzessiver Erwerb) über den beizulegenden Zeitwert der erworbenen Nettovermögenswerte. Ein Differenzbetrag aus der Neubewertung von bereits von der Serviceware gehaltenen Anteilen ist erfolgswirksam zu erfassen.

Bei jedem Unternehmenszusammenschluss besteht ein Wahlrecht in Bezug auf die Bewertung der nicht beherrschenden Anteile. Diese können entweder direkt mit ihrem beizulegenden Zeitwert angesetzt werden (d. h. mit dem Anteil anderer Gesellschafter am Gesamtunternehmenswert des erworbenen Unternehmens) oder mit dem auf andere Gesellschafter entfallenden Anteil am beizulegenden Zeitwert des erworbenen Nettovermögens. Dies führt im Ergebnis dazu, dass im ersten Fall die Minderheitsgesellschafter auch an dem aus dem Unternehmenszusammenschluss resultierenden Goodwill beteiligt werden, während im zweiten Fall der Anteil der anderen Gesellschafter auf die neu bewerteten Vermögenswerte und Schulden beschränkt bleibt und der Goodwill nur in Höhe des auf die Serviceware entfallenden Anteils angesetzt wird. Transaktionen über den weiteren Kauf oder Verkauf von Eigenkapitalanteilen mit anderen Gesellschaftern, die den beherrschenden Einfluss der Serviceware nicht berühren, führen zu keiner Veränderung des Goodwills.

Die Differenz zwischen dem beizulegenden Zeitwert der übertragenen oder erhaltenen Gegenleistung (d. h. dem Kaufpreis der Anteile) und dem auf die betreffenden nicht beherrschenden Anteile entfallenden Buchwert des Eigenkapitals ist mit dem Konzern-Eigenkapital erfolgsneutral in der Kapitalrücklage zu verrechnen bzw. erhöht diese.

Das Wahlrecht, den auf Minderheiten entfallenden Teil des Goodwills zu erfassen, wurde nicht ausgeübt.

Enthält die übertragene Gegenleistung eine bedingte Gegenleistung, wird diese mit dem zum Erwerbszeitpunkt geltenden beizulegenden Zeitwert bewertet.

Änderungen des beizulegenden Zeitwerts der bedingten Gegenleistung innerhalb des Bewertungszeitraums werden rückwirkend korrigiert und entsprechend gegen den Geschäfts- oder Firmenwert gebucht.

Berichtigungen während des Bewertungszeitraumes sind Anpassungen, um zusätzliche Informationen über Fakten und Umstände widerzuspiegeln, die zum Erwerbszeitpunkt bestanden. Der Bewertungszeitraum darf jedoch ein Jahr vom Erwerbszeitpunkt an nicht überschreiten.

Die Bilanzierung von Änderungen des beizulegenden Zeitwerts der bedingten Gegenleistung, die keine Berichtigungen während des Bewertungszeitraumes darstellen, erfolgt in Abhängigkeit davon, wie die bedingte Gegenleistung einzustufen ist.

Handelt es sich bei der bedingten Gegenleistung um Eigenkapital, erfolgt keine Folgebewertung an nachfolgenden Abschlussstichtagen; ihre Erfüllung wird innerhalb des Eigenkapitals bilanziert.

Bedingte Gegenleistungen, bei denen es sich nicht um Eigenkapital handelt, werden an nachfolgenden Abschlussstichtagen zum beizulegenden Zeitwert bewertet und ein resultierender Gewinn oder Verlust wird in der Konzern-Gewinn- und Verlustrechnung erfasst.

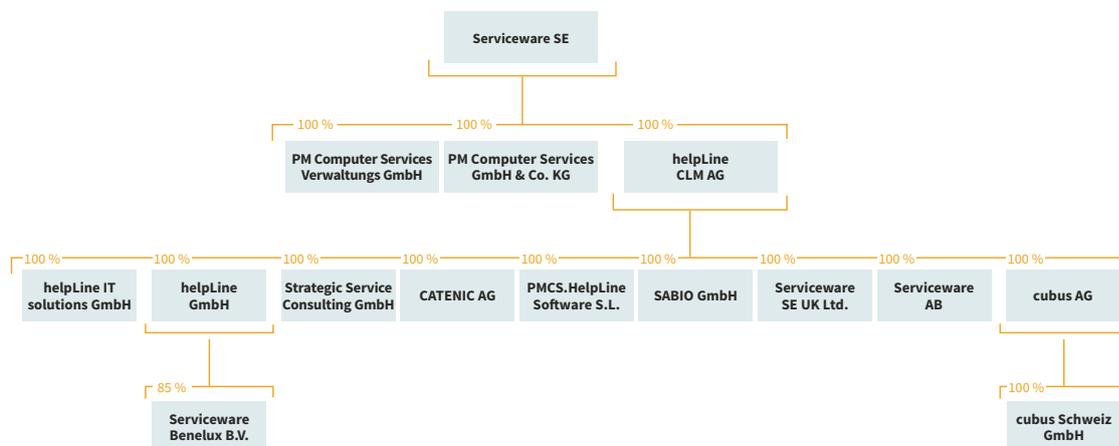
## VERÄNDERUNG DES KONSOLIDIERUNGSKREISES UND SONSTIGE TRANSAKTIONEN

Im Geschäftsjahr 2019/2020 wurden innerhalb der Serviceware-Gruppe keine Transaktionen durchgeführt, die Auswirkung auf den Konsolidierungskreis hatten.

Zum Bilanzstichtag bestehen folgende Beteiligungsverhältnisse:

Name	Gegründet/ Erworben am	Sitz	Stammkapital	Beteiligungsquote
PM Computer Services Verwaltungs GmbH (PMCS Verwaltungs GmbH)	03.06.2005	Carl-Zeiss-Str. 16, 65520 Bad Camberg / Germany	EUR 25.600	100 %
PM Computer Services GmbH & Co. KG (PMCS GmbH & Co. KG)	29.06.2004	Carl-Zeiss-Str. 16, 65520 Bad Camberg / Germany	EUR 250.000	100 %
helpLine CLM AG	01.12.2003	Haldenstrasse 5, 6340 Baar / Switzerland	CHF 610.000	100 %
helpLine IT solutions GmbH	06.07.2004	Karl-Farkas-Gasse 22, 1030 Wien / Austria	EUR 35.000	100 %
helpLine GmbH	02.12.2003	Carl-Zeiss-Str. 16, 65520 Bad Camberg / Germany	EUR 25.000	100 %
Strategic Service Consulting GmbH	22.11.2011	Friedrichstraße 95, 10117 Berlin / Germany	EUR 25.000	100 %
Serviceware Benelux B.V.	05.06.2002	Dellaertweg 9, 2316 WZ Leiden / The Netherlands	EUR 28.409	85 %
CATENIC AG	14.11.2014	Hauptstraße 1, 82008 Unterhaching / Germany	EUR 328.778	100 %
PMCS. HelpLine Software S.L.	07.06.2017	Gremi de Sabaters 21, 07009 Palma, Illes Balears / Spain	EUR 3.000	100 %
SABIO GmbH	30.07.2018	Schützenstraße 5, 22761 Hamburg / Germany	EUR 43.576	100 %
Serviceware SE UK Ltd.	22.08.2018	282 Farnborough Road, Abbey House, Farnborough, Hampshire, GU14 7NA / UK	GBP 100	100 %
Serviceware AB	22.08.2018	Vasagatan 7, 11120 Stockholm / Sweden	SK 50.000	100 %
cubus AG	05.06.2019	Bahnhofstraße 29, 71083 Herrenberg / Germany	EUR 400.000	100 %
cubus Schweiz GmbH	05.06.2019	Leutschenbachstraße 95, CH-8050 Zürich / Switzerland	CHF 50.000	100 %

Die helpline B.V. wurde im Februar 2021 in Serviceware Benelux B.V. umbenannt.



### Währungsumrechnung

Transaktionen in fremder Währung werden mit dem Kurs am Tag der Transaktion in die funktionale Währung umgerechnet. Der Zeitpunkt der Transaktion für Zwecke der Bestimmung des Wechselkurses ist die erstmalige Erfassung des nicht monetären Vermögenswerts aus der Vorauszahlung oder der nicht monetären Schuld aus aufgeschobenem Ertrag. Am Abschlussstichtag werden monetäre Posten zum Stichtagskurs umgerechnet, nicht monetäre Posten werden mit dem Kurs am Tag der Transaktion umgerechnet. Umrechnungsdifferenzen werden erfolgswirksam erfasst. Die Vermögenswerte und Schulden der Konzernunternehmen, deren funktionale Währung nicht der Euro ist, werden von der jeweiligen Landeswährung in Euro mit den am Abschlussstichtag geltenden Mittelkursen umgerechnet. Die Gewinn- und Verlustrechnungen der ausländischen Konzernunternehmen, deren funktionale Währung nicht der Euro ist, werden wie die entsprechenden Jahresergebnisse zu monatlichen Durchschnittskursen des Berichtszeitraums umgerechnet. Die Differenzen, die durch die Anwendung beider Kurse entstehen, werden erfolgsneutral erfasst.

Zuvor in der Rücklage aus Fremdwährungsumrechnung erfasste Umrechnungsdifferenzen (im Hinblick auf die Umrechnung sowohl des Nettovermögens des ausländischen Geschäftsbetriebs als auch der Absicherung von Nettoinvestitionen in ausländische Geschäftsbetriebe) werden in die Gewinn- und Verlustrechnung überführt, wenn ein teilweiser oder vollständiger Verkauf des ausländischen Geschäftsbetriebs erfolgt.

Die Wechselkurse der für die Serviceware-Gruppe wichtigen Währungen veränderten sich zum Euro wie folgt:

	Stichtagskurs		Durchschnittskurs	
	30.11.2020	30.11.2019	2019/2020	2018/2019
Schweiz	1,084	1,100	1,071	1,116
Großbritannien	0,898	0,852	0,884	0,882
Schweden	10,178	10,500	10,514	10,570

## Erläuterungen zur Bilanz

### 1. Goodwill und sonstige immaterielle Vermögenswerte

in TEUR	30.11.20	30.11.19	Veränderung absolut
Geschäfts- oder Firmenwerte	14.048	14.048	0
Marke "SABIO"	1.562	1.650	-88
Marke "cubus"	1.953	2.059	-106
Kundenstamm SABIO	2.566	2.712	-146
Kundenstamm cubus	4.855	5.117	-262
Nutzungsrechte Mieträume (IFRS 16)	6.489	0	6.489
Nutzungsrechte Kfz (IFRS 16)	766	0	766
Immaterielle Vermögenswerte	284	545	-262
EDV-Software	90	91	-1
Gewerbliche Schutzrechte	240	4	237
<b>Summe</b>	<b>32.853</b>	<b>26.226</b>	<b>6.627</b>

#### Geschäfts- oder Firmenwert

Der Geschäfts- oder Firmenwert wurde zum 30. November 2020 zum Zwecke der Wertminderungsprüfung den folgenden zahlungsmittelgenerierenden Einheiten zugeordnet:

in TEUR	30.11.2020	30.11.2019
cubus AG	6.312	6.312
SABIO GmbH	4.928	4.928
Serviceware Benelux B.V.	2.291	2.291
CATENIC AG	517	517
<b>Summe</b>	<b>14.048</b>	<b>14.048</b>

Zur Überprüfung der Werthaltigkeit der Firmenwerte gemäß IAS 36 wurde der Nutzungswert der Einheit berechnet und dem Buchwert gegenübergestellt. Liegt der Buchwert über dem Nutzungswert, so erfolgt eine Wertberichtigung. Der Nutzungswert ergibt sich aus den, mittels einer Peer-Group-Analyse abgeleiteten WACC, abgezinsten operativen Cashflows der Planungsperiode.

Die Cashflow-Prognosen basieren auf den jeweiligen Detailplanungen der nächsten fünf Jahre und berücksichtigen unternehmensinterne Erfahrungswerte, als auch externe ökonomische Rahmendaten. Hier sind zudem sowohl die Erfahrungen aus Vergangenheitswerten als auch Einflüsse aus den zukünftigen generellen Marktentwicklungen eingeflossen. Für den Wertbeitrag nach dem Planungszeitraum wird eine ewige Rente angenommen. Diese wird über einen Wachstumsfaktor ermittelt, welcher einzeln festgelegt wird und sich am langfristigen realen Wachstum und den Wachstumserwartungen orientiert.

Der gemäß IAS 36 relevante WACC wird unter Verwendung von typisierten Steuersätzen für jede zahlungsmittelgenerierende Einheit aus den geschätzten künftigen Zahlungsströmen nach Steuern und dem Nachsteuer-WACC abgeleitet.

Im Einklang mit IFRS 13 wurden folgende Level 3 Parameter für den Impairmenttest als Basisannahmen gewählt:

Annahmen Impairmenttest	30.11.20	30.11.19
Risikoloser Basiszinssatz	-0,10 %	0,10 %
Marktrisikoprämie	8,00 %	7,00 %
Betafaktor	1,11	1,07
WACC	7,97 %	8,18 %

Die Wertminderungsprüfung auf Basis des Nutzungswertes erfolgte für alle vier Gesellschaften auf der Basis der folgenden Annahmen:

- Ausgehend vom Jahr 2020 werden bis 2025 steigende Umsätze erwartet.
- Für die Planungsgrößen des Jahres 2026 (Terminal Value) wurde ein Wachstumsabschlag von 1 Prozent unterstellt.
- Der Wertminderungstest wurde für die Szenarien „Expected Case“, „Worst Case“ und „Best Case“ durchgeführt, die hinsichtlich ihrer angenommenen Eintrittswahrscheinlichkeit gewichtet wurden.

Aus dem Impairmenttest ergab sich keine Wertminderung zum Abschlussstichtag. Die geschäftsführenden Direktoren setzen bei ihren Annahmen hinsichtlich der Prognosen, die der Ermittlung des Nutzungswertes zu Grunde liegen, Erfahrungen der Vergangenheit als Grundlage an.

Die Geschäftsplanung ist unter anderem durch Unsicherheiten hinsichtlich der Einschätzung von Märkten und des makroökonomischen Umfelds geprägt und basiert in hohem Maße auf der Annahme der erfolgreichen Realisierung der erwarteten Umsatz- und Kostensynergien. Daher wurden, unter Berücksichtigung für möglich gehaltener Änderungen der wesentlichen Annahmen, Sensitivitätsanalysen auf Ebene der zahlungsmittelgenerierenden Einheit durchgeführt. Auch unter Berücksichtigung der für möglich gehaltenen Änderungen der wesentlichen Annahmen ergaben sich im Rahmen der Sensitivitätsanalysen auf Ebene der zahlungsmittelgenerierenden Einheit keine Wertminderungen auf die Geschäfts- oder Firmenwerte.

### Marken

Im Rahmen des Erwerbs sämtlicher Geschäftsanteile der SABIO GmbH, Hamburg (SABIO), in 2018 wurde die erworbene Marke „SABIO“ als immaterieller Vermögenswert identifiziert und zum Erwerbszeitpunkt mit einem Wertansatz in Höhe von TEUR 1.768 bilanziert. Die Marke „SABIO“ wird über eine geschätzte wirtschaftliche Nutzungsdauer von 20 Jahren linear abgeschrieben. Der Abschreibungsbetrag in 2019/2020 belief sich auf TEUR 89 (Vorjahr: TEUR 89), sodass der Buchwert zum Bilanzstichtag 30. November 2020 TEUR 1.562 beträgt (Vorjahr: TEUR 1.650).

Im Rahmen des Erwerbs sämtlicher Geschäftsanteile der cubus AG, Herrenberg (cubus), in 2019 wurde die erworbene Marke „cubus“ als immaterieller Vermögenswert identifiziert und zum Erwerbszeitpunkt mit einem Wertansatz in Höhe von TEUR 2.111 bilanziert. Die Marke „cubus“ wird über eine geschätzte wirtschaftliche Nutzungsdauer von 20 Jahren linear abgeschrieben. Der Abschreibungsbetrag in 2019/2020 belief sich auf TEUR 106 (Vorjahr: TEUR 53), sodass der Buchwert zum Bilanzstichtag 30. November 2020 TEUR 1.953 beträgt (Vorjahr: TEUR 2.059).

Darüber hinaus hat die helpLine CLM AG, Baar/Schweiz, mit Kauf- und Übertragungsvertrag vom 24. April 2020 Anlagevermögen und immaterielle Vermögenswerte der smoope GmbH, Stuttgart, erworben. Im Rahmen dieses Erwerbs von Markenrechten und immateriellen Vermögenswerten wurden die Marke „smoope“ und der damit verbundene Messaging-Dienst als immaterielle Vermögenswerte identifiziert und zum Erwerbszeitpunkt mit einem Wertansatz in Höhe TEUR 397 erfasst. Die Marke „smoope“ einschließlich des damit verbundenen Messaging-Dienstes wird über eine geschätzte wirtschaftliche Nutzungsdauer von fünf Jahren degressiv abgeschrieben. Der Abschreibungsbetrag in 2019/2020 belief sich auf TEUR 160, sodass der Buchwert des unter den gewerblichen Schutzrechten ausgewiesenen immateriellen Vermögenswerts zum Bilanzstichtag 30. November 2020 TEUR 237 beträgt.

### Kundenstämme

Im Zusammenhang mit dem Erwerb sämtlicher Geschäftsanteile der SABIO in 2018 wurden erworbene Kundenstämme als immaterielle Vermögenswerte identifiziert und zum Zeitpunkt des Erstansatzes mit einem Wert von TEUR 2.905

bilanziert. Die Kundenstämme werden linear über eine voraussichtliche Nutzungsdauer von 20 Jahren abgeschrieben. Der Abschreibungsbetrag in 2019/2020 belief sich auf TEUR 145 (Vorjahr: TEUR 145), sodass der Buchwert zum 30. November 2020 TEUR 2.566 beträgt (Vorjahr: TEUR 2.712).

Im Zusammenhang mit dem Erwerb sämtlicher Geschäftsanteile der cubus in 2019 wurden erworbene Kundenstämme als immaterielle Vermögenswerte identifiziert, die zum Zeitpunkt des Erstansatzes mit einem Wert von TEUR 5.248 angesetzt wurden. Die Kundenstämme werden linear über eine voraussichtliche Nutzungsdauer von 20 Jahren abgeschrieben. Der Abschreibungsbetrag in 2019/2020 belief sich auf TEUR 262 (Vorjahr: TEUR 131), sodass der Buchwert zum 30. November 2020 TEUR 4.855 beträgt (Vorjahr: TEUR 5.117).

#### Nutzungsrechte (IFRS 16)

Aufgrund der Erstanwendung von IFRS 16 wurden zum 1. Dezember 2019 Nutzungsrechte aus Mietverträgen sowie Kfz-Leasingverträgen in Höhe von insgesamt TEUR 8.719 erstmalig aktiviert. Die Zugänge innerhalb des Geschäftsjahres betragen TEUR 560, die Abgänge TEUR 143 und die linearen Abschreibungen TEUR 1.881, sodass zum Bilanzstichtag Nutzungsrechte in Höhe von insgesamt TEUR 7.255 ausgewiesen wurden:

in TEUR	Gebäude	Kfz	Summe
<b>Anschaffungskosten</b>			
Stand zum 1. Dezember 2019	7.743	976	<b>8.719</b>
Zugänge	209	351	<b>560</b>
Abgänge	143	0	<b>143</b>
Stand zum 30. November 2020	7.809	1.327	<b>9.136</b>
<b>Kumulierte Abschreibungen</b>			
Stand zum 1. Dezember 2019	0	0	<b>0</b>
Abschreibungsaufwand	1.320	561	<b>1.881</b>
Stand zum 30. November 2020	1.320	561	<b>1.881</b>
<b>Buchwerte</b>			
am 1. Dezember 2019	7.743	976	<b>8.719</b>
am 30. November 2020	6.489	766	<b>7.255</b>

Die Serviceware-Gruppe least im Wesentlichen Gebäude (Büro) und Kraftfahrzeuge. Die durchschnittliche Laufzeit der Leasingverhältnisse in Bezug auf Gebäude (Büro) beträgt 6,5 Jahre. Die durchschnittliche Restlaufzeit der Leasingverhältnisse in Bezug auf Kraftfahrzeuge (Büro) beträgt 2 Jahre.

Die Serviceware-Gruppe hat keine Kaufoptionen für den Erwerb bestimmter Gebäude oder Kraftfahrzeuge zu zuvor festgelegten Beträgen am Ende der Laufzeit des Leasingverhältnisses.

#### **In der Gesamtergebnisrechnung erfasste Beträge**

in TEUR	2019/2020
Abschreibungen auf Nutzungsrechte	1.881
Zinsaufwand auf Leasingverbindlichkeiten	72
Aufwand aus kurzfristigen Leasingverbindlichkeiten	0
Aufwand aus Leasingverhältnissen mit geringwertigen Vermögenswerten	0
Aufwand aus variablen Leasingzahlungen, die nicht in der Bewertung der Leasingverbindlichkeit berücksichtigt wurden	0
Erträge aus Untervermietverhältnissen	0

Die gesamten Zahlungsmittelabflüsse aus Leasingverhältnissen umfassen TEUR 2.008 (Vorjahr: TEUR 1.887).

Im Laufe des Berichtsjahres 2019/2020 hat die Serviceware-Gruppe keine Leasingverhältnisse zur Nutzungsüberlassung Gebäude (Büro) und Kraftfahrzeuge abgeschlossen, die bis zum Jahresende noch nicht begonnen hatten.

Verlängerungs- oder Kündigungsoptionen bestehen im Zusammenhang mit einigen Gebäudemietverträgen.

Es bestehen keine Verhältnisse aus Sale-und-Leaseback-Transaktionen.

Leasingverhältnisse mit variablen Leasingzahlungen, die an die Umsätze aus den geleasteten Märkten gekoppelt sind, sind derzeit nicht vereinbart worden.

Es bestehen keine Nutzungsrechte, die nach dem Neubewertungsmodell bilanziert sind.

#### Immaterielle Vermögenswerte (Entwicklungsleistungen)

Die im Rahmen des Unternehmenserwerbs der SABIO erworbenen und bilanzierten Entwicklungsleistungen (Buchwert im Erwerbszeitpunkt: TEUR 894) werden planmäßig über eine Restnutzungsdauer von drei Jahren ab dem Zeitpunkt der Vermarktung abgeschrieben. Der in 2019/2020 wirksame Abschreibungsbetrag belief sich auf TEUR 262 (Vorjahr: TEUR 262). Der Restbuchwert zum Bilanzstichtag beträgt TEUR 284 (Vorjahr: TEUR 545).

## 2. Sachanlagen

in TEUR	30.11.2020	30.11.2019	Veränderung absolut
Geschäftsausstattung	668	649	19
Einbauten	83	97	-14
Büroaustattung	74	74	0
Pkw	7	11	-4
<b>Gesamt</b>	<b>832</b>	<b>831</b>	<b>1</b>

## 3. Forderungen aus Lieferungen und Leistungen

Die Forderungen aus Lieferungen und Leistungen resultierend aus Verträgen mit Kunden setzten sich zum 30. November 2020 im Vergleich zum 30. November 2019 wie folgt zusammen:

in TEUR	2019/2020			
	Brutto	Einzelwert- berichtigt	Pauschalisierte Einzelwert- berichtigung	Netto
Forderungen aus Lieferungen und Leistungen	22.053	265	197	21.591
<i>davon</i>				
Nicht fällig	15.528	0	0	15.528
Fällig bis zu 90 Tage	5.366	0	0	5.366
Fällig zwischen 90 Tagen und 12 Monaten	1.159	265	197	697
Fällig zwischen 12 Monaten und drei Jahren	0	0	0	0

2018/2019

in TEUR	Brutto	Einzelwert- berichtigt	Pauschalisierte Einzelwert- berichtigung	Netto
Forderungen aus Lieferungen und Leistungen <i>davon</i>	18.971	29	229	18.713
Nicht fällig	14.810	0	0	14.810
Fällig bis zu 90 Tage	3.002	0	0	3.002
Fällig zwischen 90 Tagen und 12 Monaten	1.040	0	139	901
Fällig zwischen 12 Monaten und drei Jahren	119	29	90	0

Forderungen aus Lieferungen und Leistungen sind nicht verzinslich und haben in der Regel eine Fälligkeit von 7–30 Tagen. Zweifelhafte Forderungen aus dem Verkauf von Waren und Dienstleistungen von TEUR 462 (Vorjahr: TEUR 258) wurden wertberichtigt. Dies entspricht einer Ausfallquote von 2,1 Prozent (Vorjahr: 1,4 Prozent).

Die Gesellschaft gewährt branchen- und landesübliche Zahlungsziele. Hinsichtlich des weder wertgeminderten noch überfälligen Bestands der Forderungen aus Lieferungen und Leistungen deuten zum Abschlussstichtag keine Anzeichen darauf hin, dass die Schuldner ihren Zahlungsverpflichtungen nicht nachkommen werden.

Die Wertberichtigungen auf Forderungen aus Lieferungen und Leistungen entwickelten sich wie folgt:

#### Entwicklung der Wertberichtigungen auf Forderungen aus Lieferungen und Leistungen

in TEUR	
Stand zum 01.12.2019	258
+ / - Kursdifferenzen Konsolidierung	0
- Verbrauch	-6
- Auflösung	-34
+ Zuführungen (Aufwendungen für Wertberichtigungen)	244
Wertberichtigungen per 30.11.2020	462

Die Aufwendungen aus der sofortigen Ausbuchung von Forderungen aus Lieferungen und Leistungen belaufen sich auf TEUR 8 (Vorjahr: TEUR 44). Erträge aus dem Zahlungseingang auf ausgebuchte Forderungen bestehen nur in unwesentlicher Höhe. Die Forderungen aus Lieferungen und Leistungen werden für die Angaben nach IFRS 7 je nach Fristigkeit den Klassen „kurzfristige Forderungen aus Lieferungen und Leistungen“ TEUR 21.591 (Vorjahr: TEUR 18.713) und ggf. „langfristige Forderungen aus Lieferungen und Leistungen“ TEUR 0 (Vorjahr: TEUR 0) zugeordnet.

Die Serveware-Gruppe bewertet die Wertberichtigungen für Forderungen aus Lieferungen und Leistungen immer in Höhe der über die Restlaufzeit erwarteten Verluste, unter Bezugnahme auf den bisherigen Ausfall des Schuldners und einer Analyse der aktuellen Finanzlage des Schuldners, den allgemeinen wirtschaftlichen Bedingungen der Branche, in der die Schuldner tätig sind, und einer Beurteilung sowohl der aktuellen als auch der prognostizierten Entwicklung der Verhältnisse am Bilanzstichtag, geschätzt.

#### 4. Sonstige kurzfristige und langfristige Vermögenswerte

kurzfristig in TEUR	30.11.2020	30.11.2019	Veränderung absolut
Kurzfristige Vertragsforderungen Kundenwartungsverträge	8.143	6.515	1.628
Umsatzsteuerforderungen	1.344	997	347
Steuerforderungen	1.448	883	565
Lieferantenboni	336	289	47
Kauttionen	223	223	0
Übrige	1.027	553	474
<b>Gesamt</b>	<b>12.521</b>	<b>9.459</b>	<b>3.062</b>

langfristig in TEUR	30.11.2020	30.11.2019	Veränderung absolut
Langfristige Vertragsforderungen Kundenwartungsverträge	2.213	3.455	-1.242
<b>Gesamt</b>	<b>2.213</b>	<b>3.455</b>	<b>-1.242</b>

Die sonstigen Vermögenswerte der Gesellschaft sind nicht besichert und unverzinslich. Das Unternehmen trägt damit das Risiko, dass es in Höhe der Buchwerte zu Forderungsausfällen kommen kann.

Die in den sonstigen kurzfristigen Vermögenswerten enthaltenen Finanzinstrumente weisen zum jeweiligen Bilanzstichtag Fälligkeiten von bis zu einem Jahr auf.

#### 5. Aktive latente Steuern

Die aktiven latenten Steuern in Höhe von TEUR 2.722 (Vorjahr: TEUR 2.703) entfallen in Höhe von TEUR 665 auf IPO-Kosten aus dem im Geschäftsjahr 2017/2018 durchgeführten Börsengang, die das Kapital ergebnisneutral gemindert haben (Eigenkapitalminderung durch IPO-Kosten TEUR 2.331), auf die auf der Basis des Verlustvortrags der Serveware SE, der im Wesentlichen die nicht direkt zurechenbaren und somit GuV-wirksam zu erfassenden IPO-Kosten des Geschäftsjahres 2017/2018 beinhaltet, auf die auf der Basis des aktuellen Jahresergebnisses der Serveware SE berechneten latenten Steuern TEUR 135 (Vorjahr: TEUR 409) sowie auf steuerlich nutzbare Verlustvorträge der weiteren Konzerngesellschaften TEUR 2.189 (Vorjahr: TEUR 1.629). Die aktiven latenten Steuern der SABIO GmbH, Hamburg, wurden in Höhe von TEUR 267 mit den passiven latenten Steuern verrechnet.

Im Vergleich zum Vorjahr stellt sich die Entwicklung der aktiven latenten Steuern wie folgt dar:

in TEUR	30.11.2020	30.11.2019	Veränderung absolut
Verlustvorträge weiterer Konzerngesellschaften	2.189	1.629	560
Verlustvortrag auf direkt zurechenbare IPO-Kosten (ergebnisneutral)	665	665	0
Steuerlatenz auf Verlustvortrag und Jahresergebnis der Serveware SE	135	409	-274
Steuerlatenz SABIO	-267	0	-267
<b>Gesamt</b>	<b>2.722</b>	<b>2.703</b>	<b>19</b>

## 6. Flüssige Mittel

in TEUR	30.11.2020	30.11.2019	Veränderung absolut
Guthaben bei Kreditinstituten	33.833	41.096	-7.263
Kassenbestand	2	101	-99
<b>Gesamt</b>	<b>33.835</b>	<b>41.197</b>	<b>-7.362</b>

Guthaben bei Kreditinstituten werden zum Teil mit variablen Zinssätzen für täglich kündbare Guthaben verzinst. Der beizulegende Zeitwert der liquiden Mittel beträgt TEUR 33.835 (Vorjahr: TEUR 41.197).

Die liquiden Mittel werden für die Angaben nach IFRS 7 wie im Vorjahr in voller Höhe der Klasse „Flüssige Mittel“ zugeordnet. Aufgrund der sehr kurzen Laufzeiten und der Bonität unserer Vertragspartner erfolgt keine Wertminderung basierend auf erwarteten Kreditverlusten.

## 7. Gezeichnetes Kapital

Das gezeichnete Kapital der Serviceware-Gruppe beträgt zum Bilanzstichtag EUR 10.500.000,00 (Vorjahr: EUR 10.500.000,00 Euro).

Das Grundkapital der Serviceware SE beträgt EUR 10.500.000,00 (Vorjahr: EUR 10.500.000,00) und ist eingeteilt in 10.500.000 Stückaktien, jeweils mit einem rechnerischen Nennwert von EUR 1,00 / Aktie. Die Aktien sind seit dem 20. April 2018 zum Handel an der FWB im Marktsegment „Prime Standard“ zugelassen.

### Genehmigtes Kapital

Gemäß Ziffer 8.3 der Satzung der Serviceware SE ist der Verwaltungsrat ermächtigt, das Grundkapital der Gesellschaft in der Zeit bis zum 13. März 2023 um insgesamt bis zu EUR 4.000.000,00 durch ein- oder mehrmalige Ausgabe von bis zu 4.000.000 Stück neuer Stückaktien gegen Bar- und/oder Sacheinlagen zu erhöhen (Genehmigtes Kapital 2018 gemäß Beschluss der Hauptversammlung vom 14. März 2018). Den Aktionären steht grundsätzlich ein Bezugsrecht zu.

Der Verwaltungsrat ist ermächtigt, das Bezugsrecht der Aktionäre ganz oder teilweise auszuschließen.

Der Verwaltungsrat ist ermächtigt, den weiteren Inhalt der Aktienrechte und die sonstigen Einzelheiten der Kapitalerhöhung und deren Durchführung festzulegen. Der Verwaltungsrat ist ermächtigt zu bestimmen, dass die neuen Aktien gemäß § 186 Abs. 5 AktG von einem Kreditinstitut oder einem nach § 53 Abs. 1 Satz 1 oder § 53b Abs. 1 Satz 1 oder Abs. 7 KWG tätigen Unternehmen mit der Verpflichtung übernommen werden sollen, sie den Aktionären zum Bezug anzubieten.

Der Verwaltungsrat ist ermächtigt, die Fassung der Satzung entsprechend dem jeweiligen Umfang der Grundkapitalerhöhung aus dem Genehmigten Kapital abzuändern.

### Bedingtes Kapital

Am 4. April 2018 hat die Hauptversammlung ein bedingtes Kapital („Bedingtes Kapital 2018“) von bis zu EUR 4.000.000,00 beschlossen.

## 8. Rücklagen

Die Rücklagen entwickelten sich entsprechend den in der Eigenkapitalveränderungsrechnung dargestellten Werten.

In der Konzernbilanz ist innerhalb des Eigenkapitals eine Rücklage für Währungsausgleichsposten dargestellt. Diese Position dient der Erfassung von Differenzen auf Grund der Umrechnung der Abschlüsse der ausländischen Tochterunternehmen.

## 9. Finanzverbindlichkeiten

Die Finanzverbindlichkeiten, die zu fortgeführten Anschaffungskosten bilanziert sind, enthalten die Verbindlichkeiten gegenüber Kreditinstituten, die sich wie folgt darstellen:

in TEUR	30.11.20	30.11.19
<b>Langfristig</b>		
besichert	4.597	6.388
<b>Kurzfristig</b>		
besichert	1.817	2.260
<b>Gesamt</b>	<b>6.414</b>	<b>8.648</b>
< 1 Jahr	1.817	2.260
1-3 Jahre	3.229	4.388
> 3 Jahre	1.368	2.000
	<b>6.414</b>	<b>8.648</b>

Die Verzinsung beträgt zwischen 0,9 Prozent und 6,3 Prozent. Die Darlehen sind wie folgt besichert:

- a) durch persönliche Bürgschaften der geschäftsführenden Direktoren Harald Popp und Dirk Martin bis zu einem Höchstbetrag von TEUR 408,
- b) Lebensversicherungen der geschäftsführenden Direktoren Harald Popp und Dirk Martin bis zu einem Höchstbetrag von TEUR 200
- c) sowie Forderungen zweier Tochtergesellschaften besichert
- d) sowie AGB-Pfandrecht für Einlagen in Höhe von 50 Prozent des valutierenden Darlehensbetrags des zum Erwerb der cubus gewährten Darlehens.

Die Veränderung der Finanzverbindlichkeiten resultiert aus der laufenden Tilgung von Darlehensverbindlichkeiten, die in der Kapitalflussrechnung im Cashflow aus der Finanzierungstätigkeit ausgewiesen werden.

## 10. Vertragsverbindlichkeiten

Der Buchwert der kurz- und langfristigen Vertragsverbindlichkeiten erhöhte sich im Vorjahresvergleich um TEUR 1.276 auf TEUR 19.752. Im Wesentlichen sind hierunter abgegrenzte Umsatzerlöse erfasst. Im Berichtsjahr wurden Umsätze aus Vertragsverbindlichkeiten, die zum 30. November 2020 noch nicht erfüllt waren, in Höhe von TEUR 14.979 realisiert. Vom Gesamtbetrag der Vertragsverbindlichkeiten sind TEUR 15.524 (Vorjahr: TEUR 14.979) innerhalb eines Jahres fällig.

## 11. Sonstige kurzfristige und langfristige Verbindlichkeiten

Die sonstigen kurzfristigen Verbindlichkeiten setzen sich wie folgt zusammen:

in TEUR	30.11.2020	30.11.2019	Veränderung absolut
<b>Kurzfristig</b>			
Sonstige Abgrenzungen	5.013	4.035	978
Umsatzsteuerverbindlichkeiten	2.330	1.615	715
Kurzfristige Leasingverbindlichkeiten (IFRS 16)	2.080	0	2.080
Erhaltene Anzahlungen	1.387	0	1.387
Verbindlichkeiten Earn Out aus Unternehmenserwerb	870	2.100	-1.230
Verbindlichkeiten Lohn- und Kirchensteuer	545	615	-70
Verbindlichkeiten Retention Bonus	0	240	-240
Übrige	259	419	-160
<b>Gesamt</b>	<b>12.484</b>	<b>9.024</b>	<b>3.461</b>

Die kurzfristigen Leasingverbindlichkeiten resultieren aus der Erstanwendung des IFRS 16.

Die Verbindlichkeiten aus Earn-Out betreffen den Erwerb der cubus in 2019. Nach den vertraglichen Vereinbarungen sind jeweils bei Erreichung bestimmter wiederkehrender Umsatzerlöse nachträgliche Kaufpreiszahlungen fällig. Vor diesem Hintergrund sind im Berichtsjahr Earn-Out-Zahlungen im Zusammenhang mit dem Erwerb der cubus i.H.v. TEUR 870 sowie eine Restzahlung aus dem Erwerb der SABIO geleistet worden.

Die in den sonstigen Verbindlichkeiten ausgewiesenen sonstigen Abgrenzungen setzen sich wie folgt zusammen und betreffen im Wesentlichen Verbindlichkeiten aus ausstehenden Eingangsrechnungen und personalbezogene Verbindlichkeiten:

in TEUR	30.11.2020	30.11.2019
Bonuszahlungen	2.624	1.117
Ausstehende Rechnungen	673	0
Urlaub	654	574
Jahresabschluss- und Prüfungskosten	334	248
Lizenzrechnungen	380	1.708
Berufsgenossenschaft	87	59
Sonstige	261	329
<b>Gesamt</b>	<b>5.013</b>	<b>4.035</b>

Der Ausweis der sonstigen langfristigen Verbindlichkeiten betrifft ausschließlich langfristige Leasingverbindlichkeiten im Zusammenhang mit der Erstanwendung des IFRS 16.

## 12. Passive latente Steuern

Die passiven latenten Steuern in Höhe von TEUR 2.934 (Vorjahr: TEUR 3.461) resultieren aus dem Erwerb der SABIO in 2018 sowie dem Erwerb der cubus in 2019 und der in diesem Zusammenhang jeweils erfolgten Aktivierung bzw. zeitanteiligen Abschreibung der Marken „SABIO“ bzw. „cubus“ sowie der Kundenstämme SABIO und cubus als immaterielle Vermögenswerte. Darüber hinaus sind Steuerlatenzen in Höhe von TEUR 16 aus Buchwertdifferenzen der Nutzungsrechte und Leasingverbindlichkeiten im Zusammenhang mit der Erstanwendung des IFRS 16 entstanden. Es erfolgte eine Saldierung mit den aktiven latenten Steuern auf Verlustvorträge der SABIO i.H.v. TEUR 267.

Im Vergleich zum Vorjahr haben sich die passiven latenten Steuern wie folgt entwickelt:

in TEUR	30.11.2020	30.11.2019	Veränderung absolut
Steuerlatenz SABIO (Marke und Kundenstamm)	1.202	1.309	-107
Steuerlatenz SABIO (Verlustvorträge)	-267	0	-267
Steuerlatenz cubus	1.983	2.153	-170
Steuereffekt IFRS 16	16	0	16
<b>Gesamt</b>	<b>2.934</b>	<b>3.461</b>	<b>-528</b>

## Erläuterungen zur Gewinn- und Verlustrechnung

### 13. Umsatzerlöse

in TEUR	2019/2020	2018/2019	Veränderung absolut
Deutschland	60.194	54.209	5.984
Österreich	6.653	5.599	1.054
Schweiz	3.440	3.246	194
Übrige	2.149	3.517	-1.368
<b>Gesamt</b>	<b>72.435</b>	<b>66.571</b>	<b>5.864</b>
SaaS/Service	31.949	24.293	7.656
Lizenzen	19.823	20.491	-668
Wartung	20.663	21.787	-1.124
<b>Gesamt</b>	<b>72.435</b>	<b>66.571</b>	<b>5.864</b>

### 14. Sonstige betriebliche Erträge

Die sonstigen betrieblichen Erträge setzen sich wie folgt zusammen:

in TEUR	2019/2020	2018/2019	Veränderung absolut
Kursgewinne	832	1.281	-449
Periodenfremde Erträge	64	600	-536
Kfz-Nutzung	530	438	92
Werbungszuschüsse	50	222	-172
Übrige	384	450	-66
<b>Gesamt</b>	<b>1.859</b>	<b>2.991</b>	<b>-1.132</b>

## 15. Materialaufwand

Der Materialaufwand setzt sich wie folgt zusammen:

in TEUR	2019/2020	2018/2019	Veränderung absolut
Bezogene Leistungen	28.029	26.957	1.072
Rabatte	-632	-496	-136
Übrige	0	60	-60
<b>Gesamt</b>	<b>27.397</b>	<b>26.522</b>	<b>876</b>

## 16. Personalaufwand

in TEUR	2019/2020	2018/2019	Veränderung absolut
Löhne und Gehälter	32.609	27.785	4.824
Soziale Abgaben inkl. Altersvorsorge	4.957	4.349	608
<b>Gesamt</b>	<b>37.566</b>	<b>32.134</b>	<b>5.432</b>

## 17. Sonstige betriebliche Aufwendungen

Die sonstigen betrieblichen Aufwendungen umfassen folgende Posten:

in TEUR	2019/2020	2018/2019	Veränderung absolut
Verwaltungsaufwand *	3.201	4.158	-958
Distributionskosten	1.999	3.479	-1.481
Mietaufwand	519	1.634	-1.116
Kfz-Aufwendungen	668	1.357	-690
Kursverluste	611	868	-257
Versicherungen, Beiträge, Gebühren	107	163	-56
Reparaturen	9	40	-31
Übrige	424	386	38
<b>Gesamt</b>	<b>7.536</b>	<b>12.085</b>	<b>-4.549</b>

\* Der in den sonstigen betrieblichen Aufwendungen enthaltene Verwaltungsaufwand setzt sich wie folgt zusammen:

in TEUR	2019/2020	2018/2019	Veränderung absolut
Abschluss-, Prüfungs-, Beratungskosten	1.083	1.209	-126
Kosten Software Support	1.047	1.332	-285
Recruitmentskosten	235	536	-300
Fortbildungskosten	237	282	-45
Telefon	232	197	35
Sonstige	366	602	-236
<b>Gesamt</b>	<b>3.201</b>	<b>4.158</b>	<b>-958</b>

## 18. Steuern vom Einkommen und Ertrag

Die wesentlichen Bestandteile des Ertragsteueraufwands für die Geschäftsjahre 2019/2020 und 2018/2019 setzen sich wie folgt zusammen:

in TEUR	2019/2020	2018/2019	Veränderung absolut
Ertragsteuern	312	145	167
Latente Steuern	-547	-1.483	936
<b>Ausgewiesener Steuerertrag</b>	<b>-235</b>	<b>-1.338</b>	<b>1.103</b>

Die auf die einzelnen Gesellschaften anzuwendenden Steuersätze betragen:

Name	Ertragsteuersatz
Serveware SE	29,1 %
SABIO GmbH	29,1 %
cubus AG	29,1 %
cubus Schweiz GmbH	11,5 % bis 14,25 %
PM Computer Services GmbH & Co. KG	13,3 %
PM Computer Services Verwaltungs GmbH	29,1 %
helpLine GmbH	29,1 %
Strategic Service Consulting GmbH	30,2 %
CATENIC AG	26,2 %
helpLine IT solutions GmbH	25,0 %
Serveware Benelux B.V.	20 % bis 25 %
helpLine CLM AG	11,5 % bis 14,25 %
PMCS helpLine Software S.L.	25,0 %
Serveware SE UK Ltd.	19,0 %
Serveware AB	22,0 %

Die Überleitung zwischen dem Ertragsteueraufwand und dem Produkt aus ausgewiesenem Periodenergebnis und dem anzuwendenden Konzernsteuersatz für die Geschäftsjahre 2019/2020 und 2018/2019 setzt sich wie folgt zusammen:

in TEUR	2019/2020	2018/2019
Ergebnis vor Ertragsteuern	-1.810	-2.488
<b>Erwarteter Steuerertrag bei Ertragssteuersatz 29,125 % (Vorjahr 29,125 %)</b>	<b>-527</b>	<b>-725</b>
Effekte von Steuersätzen aus ausländischen Steuerjurisdiktionen bzw. abweichender gesellschaftsrechtlicher Besteuerung	457	110
Steueraufwand / Steuerertrag frühere Jahre	-11	-18
Nicht abzugsfähige Aufwendungen	48	31
Anpassung Steuerlatenzen	231	-408
Earn Out Komponenten	-435	-180
Sonstige	0	-147
<b>Tatsächlicher Steuerertrag</b>	<b>-235</b>	<b>-1.338</b>

Im Berichtsjahr wurden latente Steuern auf Ebene der einzelnen Gesellschaften wie im Vorjahr saldiert.

Die Ertragsteuern für 2019/2020 und 2018/2019 umfassen Körperschaftsteuer, Gewerbeertragsteuer, Solidaritätszuschlag und die entsprechenden ausländischen Steuern. In der Bundesrepublik Deutschland beträgt der Körperschaftsteuersatz auf ausgeschüttete und thesaurierte Gewinne 15 Prozent. Des Weiteren wird ein Solidaritätszuschlag auf die Körperschaftsteuer von 5,5 Prozent erhoben. Die Gewerbesteuer wurde in Abhängigkeit des Hebesatzes der zuständigen Gemeinde berechnet.

Im Geschäftsjahr 2020 wird ein Steuerertrag in Höhe von insgesamt TEUR 235 gegenüber Steuerertrag in Höhe von TEUR 1.338 im Vorjahr ausgewiesen.

Die Verlustvorträge der Serviceware Benelux B.V., Leiden Niederlande, in Höhe von insgesamt TEUR 1.122 (Vorjahr: TEUR 1.373) haben bezogen auf die Körperschaftsteuer die folgenden Befristungen:

- TEUR 31 bis 2023/2024,
- TEUR 325 bis 2024/2025,
- TEUR 360 bis 2026/2027,
- TEUR 407 bis 2027/2028.

## 19. Periodenverlust

in TEUR	2019/2020	2018/2019	Veränderung absolut
Periodenergebnis vor Steuern	-1.810	-2.488	678
Ertragsteuern	235	1.338	-1.103
<b>Periodenverlust</b>	<b>-1.575</b>	<b>-1.150</b>	<b>-425</b>

## 20. Ergebnis je Aktie

Bei der Berechnung des unverwässerten Ergebnisses je Aktie wird das den Inhabern von Stammaktien des Mutterunternehmens zuzurechnende Ergebnis durch die gewichtete durchschnittliche Anzahl von Stammaktien, die sich während des Jahres im Umlauf befinden, geteilt.

Nachfolgende Tabelle enthält die verwendeten Beträge bei der Berechnung des unverwässerten Ergebnisses je Aktie:

in EUR, sofern nicht anders angegeben	2019/2020	2018/2019
Ergebnis der Gesellschafter der Serviceware SE Gruppe	-1.586.562	-1.088.336
Gewichteter Durchschnitt ausstehender Aktien (unverwässert)	10.500.000	10.500.000
Ergebnis je Aktie (unverwässert)	-0,15	-0,10

Die durchschnittliche Aktienanzahl wurde zeitanteilig gewichtet nach ihrer jeweiligen Ausgabe ermittelt.

## Sonstige Angaben

### 21. Anmerkungen zur Kapitalflussrechnung

Die Serviceware weist den Cashflow aus laufender Geschäftstätigkeit in Übereinstimmung mit IAS 7 „Kapitalflussrechnung“ nach der indirekten Methode aus, nach der der Gewinn oder Verlust der Periode um die Auswirkungen nicht zahlungswirksamer Transaktionen, um Abgrenzungen der Mittelzu- oder Mittelabflüsse aus laufender Geschäftstätigkeit in der Vergangenheit oder der Zukunft und um Ertrags- oder Aufwandsposten in Verbindung mit dem Cashflow aus Investitions- oder Finanzierungstätigkeit angepasst wird. Die Überleitung erfolgt ausgehend vom Ergebnis vor Steuern;

Steuerzahlungen werden innerhalb des operativen Cashflows dargestellt, erhaltene Zinsen als Teil des Cashflows aus Investitionstätigkeit und gezahlte Zinsen als Teil des Cashflows aus Finanzierungstätigkeit. Die Cashflows aus der Finanzierungstätigkeit sind nahezu ausschließlich durch Zahlungen bedingt. Zeitwertveränderungen sind von absolut untergeordneter Bedeutung. Währungskursbedingte Veränderungen des Finanzmittelfonds betreffen insbesondere die Umrechnung von auf ausländische Währung lautende Barmittelbestände.

Der Finanzmittelfonds wird entsprechend der Zahlungsmitteldisposition der Gesellschaft definiert. Er beinhaltet Barmittel und Sichtguthaben bei Kreditinstituten:

in TEUR	30.11.2020	30.11.2019	Veränderung absolut
Guthaben bei Kreditinstituten	33.833	41.096	-7.263
Kassenbestand	2	101	-99
<b>Gesamt</b>	<b>33.835</b>	<b>41.197</b>	<b>-7.362</b>

## 22. Anmerkungen zur Eigenkapitalveränderungsrechnung

Die Gesellschaft hat im Geschäftsjahr 2019/2020 Ausschüttungen von TEUR 0 (Vorjahr: TEUR 0) gezahlt. Weitere Ausschüttungen für das Geschäftsjahr sind nicht vorgesehen.

## 23. Weitere Angaben zu Finanzinstrumenten nach IFRS 7

Nach IFRS 13 ist für alle Finanzinstrumente, deren beizulegender Zeitwert angegeben wird beziehungsweise die zum beizulegenden Zeitwert bilanziert werden, darzulegen, auf welchen wesentlichen Parametern die Bewertung basiert. Die Bewertungstechniken werden in folgende drei Stufen eingeteilt:

### Stufe 1:

Bewertung mit auf aktiven Märkten notierten (nicht berichtigten) Preisen für identische Vermögenswerte und Verbindlichkeiten

### Stufe 2:

Bewertung für den Vermögenswert oder die Verbindlichkeit erfolgt entweder unmittelbar oder mittelbar auf Basis beobachtbarer Inputdaten, die keinen notierten Preis nach Stufe 1 darstellen

### Stufe 3:

Bewertung auf Basis von Modellen mit nicht am Markt beobachtbaren Inputparametern

Verbindlichkeiten aus Akquisitionen sind bedingte, nachträgliche Kaufpreiszahlungen (Earn-outs) für erfolgte Akquisitionen (IFRS 3.58). Die Ermittlung des beizulegenden Zeitwerts erfolgte mithilfe der DCF-Methode. Neben der Planung des Geschäftsverlaufs der übernommenen Einheit wurde ein laufzeitadäquater Diskontierungszinssatz verwendet. Zum Abschlussstichtag entspricht der beizulegende Zeitwert dem vertragsmäßig bei Fälligkeit zu zahlenden Betrag. Der größte Einflussfaktor des beizulegenden Zeitwerts ist die Planung des Geschäftsverlaufs, die auf ergebnisorientierte Kennzahlen abstellt.

Die Zeitwerte der Festgeldanlagen, langfristigen Ausleihungen, Darlehen sowie langfristigen Forderungen und Verbindlichkeiten aus Lieferungen und Leistungen entsprechen den Barwerten der Cashflows unter Berücksichtigung der laufzeitkongruenten, risikogewichteten Zinssätze zuzüglich einer Bonitätswertberichtigung.

Für alle kurzfristigen finanziellen Vermögenswerte und Schulden entspricht der Buchwert dem beizulegenden Zeitwert (IFRS 7.29). Dies umfasst die kurzfristigen Forderungen aus Lieferungen und Leistungen, Wertpapiere und Verbindlichkeiten aus Lieferungen und Leistungen, die sonstigen finanziellen Vermögenswerte, liquiden Mittel und sonstigen finanziellen Verbindlichkeiten.

Während der Berichtsperiode zum 30. November 2020 gab es keine Umbuchungen zwischen Bewertungen zum beizulegenden Zeitwert der Stufe 1 und Stufe 2 und keine Umbuchungen in oder aus Bewertungen zum beizulegenden Zeitwert der Stufe 3.

Die finanziellen Vermögenswerte und finanziellen Verbindlichkeiten setzten sich zum Bilanzstichtag 30. November 2020 im Vergleich zum Vorjahr wie folgt zusammen:

Die Einteilung in die Levels zum 30. November 2020 und 2019 stellt sich wie folgt dar:

30.11.2020		Beizulegender Zeitwert			
in TEUR	Buchwert	Fortgeführte Anschaffungskosten	Stufe 1	Stufe 2	Stufe 3
<b>Finanzielle Vermögenswerte</b>					
Forderungen aus Lieferungen und Leistungen*	21.591	21.591	0	0	0
Zahlungsmittel und Zahlungsmitteläquivalente*	33.836	0	0	0	0
<b>Gesamt</b>	<b>55.426</b>	<b>21.591</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>Finanzielle Verbindlichkeiten</b>					
Verbindlichkeiten aus Lieferungen und Leistungen*	3.995	3.995	0	0	0
Verbindlichkeiten gegenüber Kreditinstituten	6.414	6.414	0	0	6.414
Leasingverbindlichkeiten*	7.200	7.200	0	0	0
Sonstige Verbindlichkeiten	870	0	0	0	870
<b>Gesamt</b>	<b>18.479</b>	<b>17.609</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>7.284</b>

\* ohne Zeitwertangabe, da der Buchwert näherungsweise dem beizulegenden Zeitwert entspricht (IFRS 7.29)

30.11.2019		Beizulegender Zeitwert			
in TEUR	Buchwert	Fortgeführte Anschaffungskosten	Stufe 1	Stufe 2	Stufe 3
<b>Finanzielle Vermögenswerte</b>					
Forderungen aus Lieferungen und Leistungen*	18.713	18.713	0	0	0
Zahlungsmittel und Zahlungsmitteläquivalente*	41.197	0	0	0	0
<b>Gesamt</b>	<b>59.911</b>	<b>18.713</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>Finanzielle Verbindlichkeiten</b>					
Verbindlichkeiten aus Lieferungen und Leistungen*	2.880	2.880	0	0	0
Verbindlichkeiten gegenüber Kreditinstituten	8.647	8.647	0	0	8.647
Sonstige Verbindlichkeiten	6.093	6.093	0	0	6.093
<b>Gesamt</b>	<b>17.621</b>	<b>17.620</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>14.741</b>

\* ohne Zeitwertangabe, da der Buchwert näherungsweise dem beizulegenden Zeitwert entspricht (IFRS 7.29)

## 24. Eventualverbindlichkeiten und sonstige finanzielle Verpflichtungen

Außer geschäftsüblichen Mietbürgschaften in untergeordneter Höhe bestehen keine Eventualverbindlichkeiten, denen sich die Gesellschaft ausgesetzt sieht.

## 25. Segmentberichterstattung

Die Identifizierung von operativen Segmenten setzt voraus, dass für wesentliche Unternehmensbestandteile die Ertragslage von einem leitenden Entscheidungsträger als Grundlage für die Ressourcenallokation und die Erfolgsmessung überprüft und bewertet wird, der Unternehmensbestandteil im Rahmen seiner Geschäftstätigkeit Erträge erzielt und Aufwendungen tätigt sowie Finanzinformationen für diesen Unternehmensteil zur Verfügung stehen. Mehrere Segmente können zu einem Segment zusammengefasst werden, wenn die Art der Produkte und Dienstleistungen, der Produktionsprozesse, der Kunden für die die Produkte und Dienstleistungen bestimmt sowie die angewandten Methoden des Vertriebs ähnlich sind bzw. die quantitativen Schwellenwerte, die für die Segmentbildung maßgeblich sind, unterschritten werden.

Die Serveware-Gruppe verfügt über nur ein einheitliches Geschäftssegment im Sinne von IFRS 8, das die Erstellung, den Vertrieb und die Implementierung von Softwarelösungen in Hinblick auf die effiziente Erbringung von Services umfasst.

Serveware ist ein innovativer Entwickler und Anbieter von Software-Lösungen für das Business Service Management, insbesondere im Bereich Enterprise Service Management (ESM). Serveware bietet seinen Kunden eine integrierte Software Plattform und weitere Unterstützung zur Automatisierung und Standardisierung von Workflows und Serviceprozessen innerhalb eines Unternehmens.

Die Serveware Plattform besteht aus den Softwarelösungen Serveware Processes (helpLine), Serveware Financial (anafee), Serveware Resources (Careware), Serveware Knowledge (SABIO) und Serveware Performance (cubus). Alle Lösungen können integriert, aber auch unabhängig voneinander eingesetzt werden.

Entsprechend der Strategie der Gesellschaft als Anbieter integrierter ESM-Lösungen werden IT-Infrastruktur, Softwarelizenzen, Wartungsleistungen und Serviceleistungen für Kunden angeboten und sind in ihrer Risikostruktur vergleichbar. Die Softwarelösungen werden bei kleineren und mittleren Unternehmen im KMU-Markt sowie bei Kunden des gehobenen Mittelstands und Großkunden eingesetzt. Die Wahl der Softwarelösung hängt wesentlich von den spezifischen technischen und fachlichen Anforderungen des jeweiligen Kunden ab. Lediglich im Hinblick auf den Vertriebsansatz wird zwischen der Adressierung des KMU- und des Premium-Marktes unterschieden. Aus diesem Grund steuert der Vorstand das Unternehmen auch auf Basis von Kennzahlen des Gesamtgeschäfts. Eine Aufteilung des Geschäfts in Segmente erfolgt nicht. Der Konzern erstellt daher keine Segmentberichterstattung.

Die durch die Gesellschaften erzielten Umsätze aus den erbrachten Dienstleistungen und verkauften Produkten sind sowohl ihrer Art nach, als auch nach dem geographischen Gebieten, in denen diese Umsätze erzielt wurden, den Erläuterungen zu den Umsatzerlösen zu entnehmen.

Langfristige Vermögenswerte nach geografischen Gebieten:

in TEUR	30.11.2020	30.11.2019
Deutschland	31.626	27.829
Niederlande	3.141	2.614
Andere Länder	1.131	70
<b>Gesamt</b>	<b>35.898</b>	<b>30.513</b>

Die langfristigen Vermögenswerte enthalten keine Finanzinstrumente und aktive latente Steuern.

## 26. Finanzrisikomanagement

### *Risikomanagement für Finanzinstrumente*

ServiceWare ist aufgrund seiner Geschäftstätigkeit einer Vielfalt von finanziellen Risiken ausgesetzt: Marktrisiken (einschließlich Währungsrisiken, Zinsrisiken und Preisrisiken), Kreditrisiken sowie Finanzierungs- und Liquiditätsrisiken.

Die Gruppe richtet sich hierbei nach klar definierten Prozessen, die durch den Verwaltungsrat verabschiedet sind und die Effektivität des Finanzrisikomanagements sicherstellen.

Das Risikomanagement von ServiceWare bezüglich finanzieller Risiken soll mögliche negative Auswirkungen auf die Ertragslage und Liquiditätssituation begrenzen. In enger Zusammenarbeit mit den operativen Einheiten werden die finanziellen Risiken durch die Finanzabteilung identifiziert, bewertet und abgesichert. Die Richtlinien der Finanzabteilung umfassen neben Grundsätzen bezüglich des allgemeinen Risikomanagements Vorgaben im Hinblick auf einzelne Bereiche, wie beispielsweise Währungsrisiken, Zinsänderungsrisiken, Kreditrisiken, den Einsatz derivativer und nicht derivativer Finanzinstrumente oder die Anlage freier Liquidität.

Die Corona-Pandemie und die damit verbundenen Maßnahmen zur Eindämmung des Virus können für ServiceWare mittelbare und unmittelbare Auswirkungen auf die finanziellen Risiken haben. Der Verlauf der Ausbreitung des Coronavirus sowie die Folgen auf die Risikoposition von ServiceWare werden laufend überwacht und in den zur Steuerung der finanziellen Risiken verwendeten Methoden, Modellen und Prozessen berücksichtigt. Mögliche längerfristige Auswirkungen auf ServiceWare als Folge der Ausbreitung des Coronavirus und die damit verbundene Volatilität der Finanzmärkte sind derzeit nicht absehbar.

Die wesentlichen Risiken resultieren aus Ausfall-, Liquiditäts-, Wechselkurs-, Zins- und Zeitwertrisiken. Sonstige Preisrisiken aus Finanzinstrumenten sind nicht gegeben.

### *Ausfallrisiko*

Die Kreditrisiken von ServiceWare resultieren im Wesentlichen aus Zahlungsmitteln und Zahlungsmitteläquivalenten, Finanzinvestments sowie Forderungen aus Lieferungen und Leistungen.

Ohne Berücksichtigung etwaiger zusätzlicher Sicherheiten entspricht der Buchwert der Finanzinvestments, der Zahlungsmittel und Zahlungsmitteläquivalente sowie der Forderungen aus Lieferungen und Leistungen dem maximalen Kreditrisiko.

Soweit bei den finanziellen Vermögenswerten Ausfallrisiken erkennbar sind, werden diese Risiken durch Wertberichtigungen erfasst.

Das Ausfallrisiko wird fortlaufend durch implementierte Prozesse kontrolliert. Bei einem wesentlichen Ausfallrisiko wird der entsprechende Sachverhalt gesondert untersucht. Hierdurch ist sichergestellt, dass die ausgewiesenen finanziellen Vermögenswerte mit ihrem realisierbaren Wert bilanziert werden. Die Gruppe nutzt Altersstrukturanalysen, um das Ausfallrisiko der finanziellen Vermögenswerte zu überwachen.

Die Gruppe hat kein wesentliches Ausfallrisiko in Bezug auf eine einzelne Vertragspartei.

Trotz kontinuierlicher Überwachungen kann ServiceWare die Möglichkeit eines Verlusts aus einem Kreditausfall einer der Vertragsparteien nicht im vollen Umfang ausschließen.

Die Entwicklungen im Zuge der Corona-Pandemie sind sehr dynamisch, sodass nicht auszuschließen ist, dass die tatsächlich eintretenden Kreditverluste deutlich von den anhand der aktuellen Schätzungen und Annahmen ermittelten erwarteten Kreditverlusten abweichen beziehungsweise in künftigen Perioden eine Anpassung der getroffenen Schätzungen und Annahmen erforderlich sein wird und dies einen wesentlichen Einfluss auf die erwarteten Kreditverluste von ServiceWare haben kann.

**Zinsrisiko**

Das Zeitwertrisiko betrifft das Risiko, dass der Zeitwert der zukünftigen finanziellen Cashflows, die sich aus den Finanzinstrumenten der Gruppe ergeben, fluktuieren, z. B. aufgrund von Änderungen der am Markt notierten Zinssätze. Das von der Serveware SE im Geschäftsjahr 2018/2019 zum Erwerb der cubus aufgenommene Darlehen unterliegt einer variablen Verzinsung. Vor dem Hintergrund des zeit- und betragsgleichen Abschlusses einer Zinsbegrenzungsvereinbarung (Zins-Cap) ist in der Gesamtbetrachtung für das Darlehen ein fester Zinssatz zu zahlen. Alle übrigen Darlehen, die die Gruppe aufgenommen hat, sind vollständig mit fixen Zinssätzen verzinst, und daher keinen signifikanten Zinsrisiken ausgesetzt.

In der aktuellen Niedrig- beziehungsweise Nullzinsphase betrachtet das Management das Zinsrisiko als nicht materiell.

**Währungsrisiko**

Die Gruppe stellt ihren Abschluss in EUR auf, von daher ist sowohl das Ergebnis als auch die Nettovermögensposition der im Ausland getätigten Geschäfte einem Währungsrisiko aufgrund der Umrechnung in EUR ausgesetzt. Eine Erhöhung bzw. Verminderung des Euro um 10 Prozent gegenüber den wesentlichen Währungen hätte einen Ergebniseffekt von maximal TEUR 29 (Vorjahr: TEUR 25).

Bei Erhöhungen bzw. Verminderungen des Euro gegenüber den relevanten Währungen um 10 Prozent würde sich aufgrund der Umrechnung der in fremden Währungen denominierten Abschlüsse der Tochtergesellschaften mittels der modifizierten Stichtagsmethode der Währungsausgleichsposten im Eigenkapital um maximal TEUR 104 (Vorjahr: TEUR 109) verringern bzw. erhöhen.

**Liquiditätsrisiko**

Das Liquiditätsrisiko betrifft das Risiko, dass die Gruppe nicht in der Lage ist, ihre finanziellen Verbindlichkeiten aufgrund einer zu geringen Ausstattung mit liquiden Mitteln bei Fälligkeit zu erfüllen. Um diesem Risiko vorzubeugen hält die Gruppe stets ein bestimmtes Maß an Zahlungsmitteln und Zahlungsmitteläquivalenten vor, das nach Einschätzung der Geschäftsleitung ausreicht, um die fälligen Verpflichtungen zu erfüllen.

Zum 30. November 2020 weisen die finanziellen Verbindlichkeiten des Konzerns nachfolgend dargestellte Fälligkeiten auf. Die Angaben erfolgen auf Basis der vertraglichen, nicht abgezinsten Zahlungsverpflichtungen.

30.11.2020 in TEUR	Fällig bis 1 Jahr	Fällig 1 bis 5 Jahre	Fällig über 5 Jahre	Gesamt
Verzinsten Darlehen	1.817	4.597	0	6.414
Verbindlichkeiten aus Lieferungen und Leistungen	3.995	0	0	3.995
Leasingverbindlichkeiten	2.134	3.852	1.214	7.200
Sonstige finanzielle Verbindlichkeiten	10.350	0	0	10.350
<b>Gesamt</b>	<b>18.296</b>	<b>8.449</b>	<b>1.214</b>	<b>27.958</b>

30.11.2019 in TEUR	Fällig bis 1 Jahr	Fällig 1 bis 5 Jahre	Fällig über 5 Jahre	Gesamt
Verzinsten Darlehen	2.260	5.388	1.000	8.648
Verbindlichkeiten aus Lieferungen und Leistungen	2.880	0	0	2.880
Sonstige finanzielle Verbindlichkeiten	6.093	0	0	6.093
<b>Gesamt</b>	<b>11.233</b>	<b>5.388</b>	<b>1.000</b>	<b>17.621</b>

### **Zeitwert der Finanzinstrumente**

Der Buchwert der kurzfristigen Forderungen, Verbindlichkeiten, Zahlungsmittel und Zahlungsmitteläquivalente sowie Darlehen entspricht vor dem Hintergrund der Kurzfristigkeit dieser Finanzinstrumente und dem unwesentlichen Abzinsungseffekt, im Wesentlichen ihrem Zeitwert.

### **Zeitwerthierarchien**

Die Gruppe bilanziert keine Finanzinstrumente, die mit dem beizulegenden Zeitwert bewertet werden.

### **Kapitalsteuerung**

Vorrangiges Ziel der Kapitalsteuerung des Unternehmens sind:

- Die Sicherstellung einer positiven Fortführungsprognose für die Gruppe
- Die Sicherstellung der Stabilität und des weiteren Wachstums der Gruppe
- Kapital, um die Gruppenrisiken zu managen bereitzustellen.

Der Konzern überwacht sein Kapital mit Hilfe der Kapitalstruktur. So soll sichergestellt werden, dass eine optimale Kapitalstruktur erhalten bleibt, die den Nutzen der Anteilseigner garantiert, wobei berücksichtigt wird, welche Kapitalanforderungen zukünftig auf die Gruppe zukommen und inwiefern das Kapital effektiv genutzt werden kann. Die Gruppe hat keine formale Dividendenpolitik.

Die Vermögenswerte der Gruppe, die als Kapital eingestuft und kontrolliert werden, stellen sich wie folgt dar:

in TEUR	30.11.2020	30.11.2019
Liquide Mittel	33.836	41.197
Forderungen aus Lieferungen und Leistungen	21.591	18.713
<b>Gesamt</b>	<b>55.426</b>	<b>59.910</b>

## **27. Transaktionen zwischen nahestehenden Unternehmen und Personen**

Transaktionen mit Personen oder Gesellschaften, die von der Serviceware-Gruppe beeinflusst werden können oder die Serviceware-Gruppe beeinflussen können, sind offenzulegen, sofern die entsprechenden Transaktionen nicht durch Einbeziehung von konsolidierten Gesellschaften in den Konzernabschluss bereits erfasst wurden.

Neben den Mitgliedern des Verwaltungsrats sind die nachstehend genannten Personen als nahestehende Personen zu betrachten:

Name	Beziehungen zu der Gruppe
Dirk K. Martin, Wiesbaden	Geschäftsführender Direktor der Serviceware SE Aktionär der Serviceware SE Darüber hinaus Geschäftsführer/Vorstand bei Tochterunternehmen der Serviceware SE
Harald Popp, Wiesbaden	Geschäftsführender Direktor der Serviceware SE Aufsichtsrat der CATENIC AG und der cubus AG Aktionär der Serviceware SE
Dr. Alexander Christoph Becker, Hünstetten	Geschäftsführender Direktor der Serviceware SE Darüber hinaus Geschäftsführer/Vorstand bei Tochterunternehmen der Serviceware SE
Ingo Bollhöfer, Wiesbaden	Aufsichtsrat der CATENIC AG und der cubus AG Aktionär der Serviceware SE
Jean Christoph Debus, Bad Homburg	Verwaltungsratsvorsitzender der Serviceware SE

Die Geschäftsführer der in den Konzernabschluss einbezogenen Tochterunternehmen gelten ebenfalls als nahestehende Personen.

Die folgenden Transaktionen wurden mit Personen und Unternehmen, die als nahestehende Personen oder Unternehmen zur Serveware-Gruppe gehören, getätigt.

**Geschäftsführende Direktoren**

Dirk K. Martin, Wiesbaden  
 Harald Popp, Wiesbaden  
 Dr. Alexander Becker, Hünstetten

Die geschäftsführenden Direktoren haben in der Summe im abgelaufenen Geschäftsjahr eine fixe Vergütung von TEUR 1.123 (Vorjahr: TEUR 1.197) und eine variable Vergütung von TEUR 336 (Vorjahr: TEUR 414) erhalten. Mit Datum vom 30. Januar 2018 übernahm Dirk K. Martin die Position des CEO. Er erhält eine feste jährliche Vergütung sowie eine variable Zielkomponente. Bei einem Kontrollwechsel hat er unter bestimmten Voraussetzungen Anspruch auf eine Einmalzahlung. Mit Datum vom 31. Januar 2018 übernahm Herr Harald Popp die Position des CFO. Er erhält eine feste jährliche Vergütung sowie eine variable Zielkomponente. Bei einem Kontrollwechsel hat er unter bestimmten Voraussetzungen Anspruch auf eine Einmalzahlung.

Herr Dirk K. Martin hat im abgelaufenen Geschäftsjahr indirekt über ein ihm nahestehendes Unternehmen im Umfang von rund TEUR 15 Werbemittel und Konsumgüter an die Gesellschaft veräußert.

Die Geschäftsführer der Tochtergesellschaften haben neben ihren Organtätigkeiten, für die sie eine entsprechende Vergütung erhalten haben, keine weiteren Geschäfte mit der Gruppe durchgeführt.

**Verwaltungsrat**

Die Gesellschaft erstattet jedem Verwaltungsratsmitglied die ihm bei der Ausübung seines Amtes entstandenen angemessenen und nachgewiesenen Auslagen sowie die auf die Vergütung gegebenenfalls entfallende Umsatzsteuer. Die nicht geschäftsführenden Mitglieder des Verwaltungsrates, Ingo Bolthöfer und Christoph Debus, haben im abgelaufenen Geschäftsjahr eine fixe Vergütung von TEUR 92 (Vorjahr: TEUR 94) und eine variable Vergütung von TEUR 77 (Vorjahr: TEUR 105) erhalten.

Weitere Erläuterungen aufgrund von Vorschriften des HGB

**Geschäftsführende Direktoren**

Name	Funktion
Dirk K. Martin	CEO
Harald Popp	CFO
Dr. Alexander Becker	COO

Dirk K. Martin zeichnet als CEO für die Bereiche Strategie, Vertrieb & Marketing sowie Forschung & Entwicklung verantwortlich.

Als CFO ist Harald Popp bestellt. Er ist verantwortlich für die Bereiche Finanzen, Investor Relations, Personal und Recht.

Als COO ist Dr. Alexander Becker bestellt, er zeichnet sich für die internen und externen Services und operativen Abläufe verantwortlich.

## Verwaltungsrat

Name	Position im Verwaltungsrat	Mitgliedschaften in gesetzlich zu bildenden Aufsichts- oder Verwaltungsräten
Jean Christoph Debus	Vorsitzender	Condor Flugdienst GmbH, Frankfurt, Geschäftsführer Internationale Lufttransport 2 GmbH, Frankfurt, Geschäftsführer
Harald Popp	stv. Vorsitzender	dreiff Management GmbH, Bad Camberg; Geschäftsführer CATENIC AG, Unterhaching, Vorsitzender des Aufsichtsrats cubus AG, Herrenberg, Vorsitzender des Aufsichtsrats
Ingo Bollhöfer	Mitglied	CATENIC AG, Unterhaching, Mitglied des Aufsichtsrates cubus AG, Herrenberg, Aufsichtsrat

## Mitarbeiter

Die Serviceware SE beschäftigt zum Stichtag 30. November 2020 insgesamt 494 Mitarbeiter, was einen Nettozuwachs von 13 Mitarbeitern im Vergleich zum Vorjahresstichtag bedeutet. Von 494 Mitarbeitern sind 417 Mitarbeiter in Deutschland, 28 in den Niederlanden, 24 in Spanien, 9 in Österreich, 7 im Vereinigten Königreich, 5 in Bulgarien, 3 in der Schweiz und ein Mitarbeiter in Schweden beschäftigt.

Funktional sind die 494 Mitarbeiter wie folgt aufgeteilt: 96 Mitarbeiter in Vertrieb und Marketing (Vorjahr: -7,7 Prozent), 201 Mitarbeiter in Service & Support (Vorjahr: - 3,8 Prozent), 139 Mitarbeiter in der Softwareentwicklung (Vorjahr: 29,9 Prozent) und 58 Mitarbeiter in der Verwaltung (Vorjahr: -14,7 Prozent).

## Honorare des Abschlussprüfers

in TEUR	2019/2020	2018/2019
Jahresabschlussprüfung	110	105
Steuerberatungsleistungen	0	0
Sonstige Bestätigungsleistungen	5	0
<b>Gesamt</b>	<b>115</b>	<b>105</b>

Die Prüfungsgebühren für die Abschlussprüfung umfassen die Prüfung des Einzelabschlusses der Serviceware SE nach HGB, des Serviceware-Konzernabschlusses nach IFRS sowie der wesentlichen inländischen Tochtergesellschaften der Serviceware SE nach HGB. Der Abschlussprüfer hat erstmalig in 2018 Abschlussprüfungen für die Serviceware SE durchgeführt, beginnend mit den Konzernabschlüssen der Geschäftsjahre ab 2014/2015 und dem Zwischenabschluss der Serviceware SE zum 15. Februar 2018.

## Verzicht auf Offenlegung nach § 264b HGB

Die PM Computer Services GmbH & Co. KG, Bad Camberg, macht bei der Aufstellung, Prüfung und Veröffentlichung des Jahresabschlusses sowie des Lageberichtes von dem Wahlrecht des § 264 b HGB Gebrauch. Sie ist in den vorliegenden Konzernabschluss einbezogen.

## Ausschüttungssperre

Für Beträge in Höhe von insgesamt TEUR 201 besteht nach § 268 Abs. 8 HGB bei der SABIO GmbH eine Ausschüttungssperre.

## Corporate Governance

Die Gesellschaft hat die Entsprechenserklärung gemäß § 161 AktG abgegeben und auf der Website der Gesellschaft dauerhaft zugänglich gemacht: (<https://serviceware-se.com/de/investor-relations/corporate-governance>).

### Ereignisse nach dem Bilanzstichtag

Zum Zeitpunkt der Erstellung dieses Geschäftsberichtes befinden sich viele Länder in Europa noch im Lockdown aufgrund der dynamischen Ausbreitung des Coronavirus (SARSCoV-2) und seiner Mutationen. Dies hat negative Folgen auf die wirtschaftliche Entwicklung in den einzelnen Ländern. Daher kann zum jetzigen Zeitpunkt nicht ausgeschlossen werden, dass eine schnelle Ausbreitung des Virus und seiner Mutationen dazu führen kann, dass die Finanz-, Ertrags- und Vermögenslage der Serveware SE negativ beeinflusst werden kann.

### Versicherung der gesetzlichen Vertreter

„Wir versichern nach bestem Wissen, dass gemäß den anzuwendenden Rechnungslegungsgrundsätzen für die Berichterstattung der Konzernabschluss ein den tatsächlichen Verhältnissen entsprechendes Bild der Vermögens-, Finanz- und Ertragslage des Konzerns vermittelt und im zusammengefassten Lagebericht/Konzernlagebericht der Geschäftsverlauf einschließlich des Geschäftsergebnisses und die Lage des Konzerns so dargestellt sind, dass ein den tatsächlichen Verhältnissen entsprechendes Bild vermittelt wird, sowie die wesentlichen Chancen und Risiken der voraussichtlichen Entwicklung des Konzerns beschrieben sind.“

Bad Camberg, den 24. März 2021



Dirk K. Martin  
CEO



Harald Popp  
CFO



Dr. Alexander Becker  
COO

## Bestätigungsvermerk des unabhängigen Abschlussprüfers

An die Serviceware SE, Bad Camberg

Vermerk über die Prüfung des Konzernabschlusses und des zusammengefassten Lageberichts und Konzernlageberichts

### Prüfungsurteile

Wir haben den Konzernabschluss der Serviceware SE und ihrer Tochtergesellschaften (der Konzern) – bestehend aus der Konzernbilanz zum 30. November 2020, der Konzerngesamtergebnisrechnung, der Konzerneigenkapitalveränderungsrechnung und der Konzernkapitalflussrechnung für das Geschäftsjahr vom 1. Dezember 2019 bis zum 30. November 2020 sowie dem Konzernanhang, einschließlich einer Zusammenfassung bedeutsamer Rechnungslegungsmethoden – geprüft. Darüber hinaus haben wir den Konzernlagebericht der Serviceware SE, der mit dem Lagebericht der Gesellschaft zusammengefasst ist, für das Geschäftsjahr vom 1. Dezember 2019 bis zum 30. November 2020 geprüft. Die Erklärung zur Unternehmensführung haben wir in Einklang mit den deutschen gesetzlichen Vorschriften nicht inhaltlich geprüft.

Nach unserer Beurteilung aufgrund der bei der Prüfung gewonnenen Erkenntnisse

- entspricht der beigefügte Konzernabschluss in allen wesentlichen Belangen den IFRS, wie sie in der EU anzuwenden sind, und den ergänzend nach § 315e Abs. 1 HGB anzuwendenden deutschen gesetzlichen Vorschriften und vermittelt unter Beachtung dieser Vorschriften ein den tatsächlichen Verhältnissen entsprechendes Bild der Vermögens- und Finanzlage des Konzerns zum 30. November 2020 sowie seiner Ertragslage für das Geschäftsjahr vom 1. Dezember 2019 bis zum 30. November 2020 und
- vermittelt der beigefügte Konzernlagebericht insgesamt ein zutreffendes Bild von der Lage des Konzerns. In allen wesentlichen Belangen steht dieser Konzernlagebericht in Einklang mit dem Konzernabschluss, entspricht den deutschen gesetzlichen Vorschriften und stellt die Chancen und Risiken der zukünftigen Entwicklung zutreffend dar. Unser Prüfungsurteil zum Konzernlagebericht erstreckt sich nicht auf den Inhalt der oben genannten Erklärung zur Unternehmensführung.

Gemäß § 322 Abs. 3 Satz 1 HGB erklären wir, dass unsere Prüfung zu keinen Einwendungen gegen die Ordnungsmäßigkeit des Konzernabschlusses und des Konzernlageberichts geführt hat.

### Grundlage für die Prüfungsurteile

Wir haben unsere Prüfung des Konzernabschlusses und des Konzernlageberichts in Übereinstimmung mit § 317 HGB und der EU-Abschlussprüferverordnung (Nr. 537/2014; im Folgenden „EU-APrVO“) unter Beachtung der vom Institut der Wirtschaftsprüfer (IDW) festgestellten deutschen Grundsätze ordnungsmäßiger Abschlussprüfung durchgeführt. Unsere Verantwortung nach diesen Vorschriften und Grundsätzen ist im Abschnitt „Verantwortung des Abschlussprüfers für die Prüfung des Konzernabschlusses und des Konzernlageberichts“ unseres Bestätigungsvermerks weitergehend beschrieben. Wir sind von den Konzernunternehmen unabhängig in Übereinstimmung mit den europarechtlichen sowie den deutschen handelsrechtlichen und berufsrechtlichen Vorschriften und haben unsere sonstigen deutschen Berufspflichten in Übereinstimmung mit diesen Anforderungen erfüllt. Darüber hinaus erklären wir gemäß Artikel 10 Abs. 2 Buchst. f) EU-APrVO, dass wir keine verbotenen Nichtprüfungleistungen nach Artikel 5 Abs. 1 EU-APrVO erbracht haben. Wir sind der Auffassung, dass die von uns erlangten Prüfungsnachweise ausreichend und geeignet sind, um als Grundlage für unsere Prüfungsurteile zum Konzernabschluss und zum Konzernlagebericht zu dienen.

### Besonders wichtige Prüfungssachverhalte in der Prüfung des Konzernabschlusses

Besonders wichtige Prüfungssachverhalte sind solche Sachverhalte, die nach unserem pflichtgemäßen Ermessen am bedeutsamsten in unserer Prüfung des Konzernabschlusses für das Geschäftsjahr vom 1. Dezember 2019 bis zum 30. November 2020 waren. Diese Sachverhalte wurden im Zusammenhang mit unserer Prüfung des Konzernabschlusses als Ganzem und bei der Bildung unseres Prüfungsurteils hierzu berücksichtigt; wir geben kein gesondertes Prüfungsurteil zu diesen Sachverhalten ab.

Aus unserer Sicht waren folgende Sachverhalte am bedeutsamsten in unserer Prüfung:

- Werthaltigkeit der Geschäfts- oder Firmenwerte
- Umsatzrealisierung aus Lizenz- und Wartungsverkäufen

Unsere Darstellung dieser besonders wichtigen Prüfungssachverhalte haben wir wie folgt strukturiert:

1. Sachverhalt und Problemstellung
2. Prüferisches Vorgehen und Erkenntnisse
3. Verweis auf weitergehende Informationen

Nachfolgend stellen wir die besonders wichtigen Prüfungssachverhalte dar:

#### Geschäfts- oder Firmenwerte

1. Im Konzernabschluss der Serviceware SE werden unter dem Bilanzposten „Goodwill“ Geschäfts- oder Firmenwerte in Höhe von TEUR 14.048 (25 % des Konzerneigenkapitals) ausgewiesen. Die Gesellschaft ordnet die Geschäfts- oder Firmenwerte den relevanten Gruppen von zahlungsmittelgenerierenden Einheiten zu. Die Geschäfts- oder Firmenwerte werden jährlich zum Bilanzstichtag oder anlassbezogen von der Gesellschaft einem Werthaltigkeitstest („Impairmenttest“) unterzogen. Hierbei werden grundsätzlich den ermittelten Nutzungswerten jeweils die Buchwerte der entsprechenden Gruppe von zahlungsmittelgenerierenden Einheiten gegenübergestellt. Grundlage dieser Bewertungen ist regelmäßig der Barwert künftiger Zahlungsströme der zahlungsmittelgenerierenden Einheit, der der jeweilige Geschäfts- oder Firmenwert zuzuordnen ist. Den Bewertungen liegen die Planungsrechnungen der einzelnen zahlungsmittelgenerierenden Einheiten zugrunde, die auf den vom Management genehmigten Finanzplänen beruhen. Die Abzinsung erfolgt mittels der gewichteten durchschnittlichen Kapitalkosten der jeweiligen zahlungsmittelgenerierenden Einheit. Das Ergebnis dieser Bewertung ist in hohem Maße von der Einschätzung der künftigen Zahlungsmittelzuflüsse durch die gesetzlichen Vertreter der Gesellschaft sowie des verwendeten Diskontierungszinssatzes abhängig und daher mit einer erheblichen Unsicherheit behaftet, weswegen dieser Sachverhalt im Rahmen unserer Prüfung von besonderer Bedeutung ist.
2. Um dieses Risiko zu adressieren, haben wir die Annahmen und Schätzungen des Managements kritisch hinterfragt und dabei unter anderem die folgenden Prüfungshandlungen durchgeführt:
  - Wir haben das methodische Vorgehen zur Durchführung der Werthaltigkeitstests nachvollzogen und die Ermittlung der gewichteten durchschnittlichen Kapitalkosten beurteilt.
  - Wir haben uns davon überzeugt, dass die den Bewertungen zugrundeliegenden künftigen Zahlungsmittelzuflüsse und die verwendeten Diskontierungszinssätze insgesamt eine sachgerechte Grundlage für die Impairmenttests der einzelnen zahlungsmittelgenerierenden Einheiten bilden.
  - Bei unserer Einschätzung haben wir uns unter anderem auf einen Abgleich mit allgemeinen und branchenspezifischen Markterwartungen sowie umfangreiche Erläuterungen des Managements zu den wesentlichen Werttreibern der Planungen gestützt.

- Mit der Kenntnis, dass bereits relativ kleine Veränderungen des Diskontierungszinssatzes wesentliche Auswirkungen auf die Höhe des auf diese Weise ermittelten Nutzungswertes haben können, haben wir uns mit den bei der Bestimmung des verwendeten Diskontierungszinssatzes herangezogenen Parametern einschließlich der gewichteten durchschnittlichen Kapitalkosten („Weighted Average Cost of Capital“) beschäftigt und das Berechnungsschema der Gesellschaft nachvollzogen.
- Ferner haben wir ergänzend eigene Sensitivitätsanalysen durchgeführt, um ein mögliches Wertminderungsrisiko bei einer für möglich gehaltenen Änderung einer wesentlichen Annahme der Bewertung einschätzen zu können. Die Auswahl basierte auf qualitativen Aspekten und der Höhe der Überdeckung des jeweiligen Buchwerts durch den Nutzungswert.

Wir haben festgestellt, dass die jeweiligen auszuweisenden Geschäfts- oder Firmenwerte und insgesamt die Buchwerte der relevanten Gruppen von zahlungsmittelgenerierenden Einheiten zum Bilanzstichtag durch die diskontierten künftigen Cashflows gedeckt sind.

3. Die Angaben der Gesellschaft zu den Geschäfts- oder Firmenwerten im Konzernabschluss sind unter dem Abschnitt „Erläuterungen zur Bilanz“ im Anhang enthalten.

### **Umsatzrealisierung aus Lizenz- und Wartungsverkäufen**

1. Wesentlicher Gegenstand der Unternehmen des Serviceware SE Konzerns ist die Herstellung, der Handel und der Vertrieb von Software sowie die Wartung dieser Leistungen. Die Bilanzierung von Lizenzverkäufen kombiniert mit Wartungsleistungen ist aus unserer Sicht ein Bereich mit einem bedeutsamen Risiko wesentlich falscher Darstellungen (einschließlich des möglichen Risikos, dass Führungskräfte Kontrollen umgehen) und damit ein besonders wichtiger Prüfungssachverhalt, da insbesondere die Wartungsleistungen als zeitraumbezogene Leistungen über den Wartungszeitraum abzugrenzen sind. Die Abbildung der Wartungsleistungen von den Lizenzerlösen unterliegt bei gemischten Verträgen einem Ermessensspielraum, der zu einer periodenverschobenen Umsatzrealisierung und damit zu einem falschen Ausweis der Umsatzerlöse führen kann.
2. Um dieses Risiko zu adressieren, haben wir die Annahmen und Schätzungen des Managements kritisch hinterfragt und dabei unter anderem die folgenden Prüfungshandlungen durchgeführt:
  - Im Rahmen unserer Prüfung haben wir uns mit den unternehmensintern festgelegten Methoden, Verfahren und Kontrollmechanismen des Projektmanagements in der Angebots- und Abwicklungsphase von als Projekten angelegten Verkäufen auseinandergesetzt. Zudem haben wir die Ausgestaltung und Wirksamkeit der rechnungslegungsbezogenen internen Kontrollen durch Nachvollziehen von auftragsspezifischen Geschäftsvorfällen von deren Entstehung bis zur Abbildung im Konzernabschluss sowie durch Testen von Kontrollen beurteilt.
  - Auf Basis risikoorientiert ausgewählter Stichproben haben wir die von den gesetzlichen Vertretern vorgenommenen Abgrenzungen und Annahmen im Rahmen von Einzelfallprüfungen beurteilt. Unsere Prüfungshandlungen beinhalteten unter anderem die Durchsicht der vertraglichen Grundlagen sowie Vertragskonditionen einschließlich vertraglich vereinbarter Regelungen über Teillieferungen beziehungsweise -leistungen, Kündigungsrechte, Verzugs- und Vertragsstrafen sowie Schadenersatz. Für die ausgewählten Projekte haben wir uns zur Beurteilung der periodengerechten Ertragsermittlung auch mit den zum Stichtag abrechenbaren Umsatzerlösen befasst sowie die bilanzielle Abbildung zugehöriger Bilanzpositionen untersucht.
  - Ferner haben wir Befragungen der gesetzlichen Vertreter zur Abbildung der Projekte und zu möglichen Auftragsrisiken durchgeführt.

Aus unseren Prüfungshandlungen haben sich keine Einwendungen hinsichtlich der Umsatzrealisierung aus Lizenz- und Wartungsverkäufen ergeben.

3. Die Angaben der Gesellschaft zu den im Rahmen der Bilanzierung von Lizenz- und Wartungserlösen angewandten Bilanzierungs- und Bewertungsgrundlagen sind unter den Erläuterungen zu den Umsatzerlösen bei der Darstellung der „Bilanzierungs- und Bewertungsgrundsätze“ im Anhang enthalten.

### Sonstige Informationen

Die gesetzlichen Vertreter sind für die sonstigen Informationen verantwortlich. Die sonstigen Informationen umfassen:

- die Konzernklärung zur Unternehmensführung,
- die übrigen Teile des Geschäftsberichts, mit Ausnahme des geprüften Konzernabschlusses und Konzernlageberichts sowie unseres Bestätigungsvermerks,
- die Versicherung nach § 297 Abs. 2 Satz 4 HGB zum Konzernabschluss und die Versicherung nach § 315 Abs. 1 Satz 5 HGB zum Konzernlagebericht.

Unsere Prüfungsurteile zum Konzernabschluss und zum Konzernlagebericht erstrecken sich nicht auf die sonstigen Informationen und dementsprechend geben wir weder ein Prüfungsurteil noch irgendeine andere Form von Prüfungsschlussfolgerung hierzu ab.

Im Zusammenhang mit unserer Prüfung haben wir die Verantwortung, die sonstigen Informationen zu lesen und dabei zu würdigen, ob die sonstigen Informationen

- wesentliche Unstimmigkeiten zum Konzernabschluss, zum Konzernlagebericht oder unseren bei der Prüfung erlangten Kenntnissen aufweisen oder
- anderweitig wesentlich falsch dargestellt erscheinen.

### Verantwortung der gesetzlichen Vertreter und des Verwaltungsrats für den Konzernabschluss und den Konzernlagebericht

Die gesetzlichen Vertreter sind verantwortlich für die Aufstellung des Konzernabschlusses, der den IFRS, wie sie in der EU anzuwenden sind, und den ergänzend nach § 315e Abs. 1 HGB anzuwendenden deutschen gesetzlichen Vorschriften in allen wesentlichen Belangen entspricht, und dafür, dass der Konzernabschluss unter Beachtung dieser Vorschriften ein den tatsächlichen Verhältnissen entsprechendes Bild der Vermögens-, Finanz- und Ertragslage des Konzerns vermittelt. Ferner sind die gesetzlichen Vertreter verantwortlich für die internen Kontrollen, die sie als notwendig bestimmt haben, um die Aufstellung eines Konzernabschlusses zu ermöglichen, der frei von wesentlichen – beabsichtigten oder unbeabsichtigten – falschen Darstellungen ist.

Bei der Aufstellung des Konzernabschlusses sind die gesetzlichen Vertreter dafür verantwortlich, die Fähigkeit des Konzerns zur Fortführung der Unternehmenstätigkeit zu beurteilen. Des Weiteren haben sie die Verantwortung, Sachverhalte in Zusammenhang mit der Fortführung der Unternehmenstätigkeit, sofern einschlägig, anzugeben. Darüber hinaus sind sie dafür verantwortlich, auf der Grundlage des Rechnungslegungsgrundsatzes der Fortführung der Unternehmenstätigkeit zu bilanzieren, es sei denn, es besteht die Absicht den Konzern zu liquidieren oder der Einstellung des Geschäftsbetriebs oder es besteht keine realistische Alternative dazu.

Außerdem sind die gesetzlichen Vertreter verantwortlich für die Aufstellung des Konzernlageberichts, der insgesamt ein zutreffendes Bild von der Lage des Konzerns vermittelt sowie in allen wesentlichen Belangen mit dem Konzernabschluss in Einklang steht, den deutschen gesetzlichen Vorschriften entspricht und die Chancen und Risiken der zukünftigen Entwicklung zutreffend darstellt. Ferner sind die gesetzlichen Vertreter verantwortlich für die Vorkehrungen und Maßnahmen (Systeme), die sie als notwendig erachtet haben, um die Aufstellung eines Konzernlageberichts in Übereinstimmung mit den anzuwendenden deutschen gesetzlichen Vorschriften zu ermöglichen, und um ausreichende geeignete Nachweise für die Aussagen im Konzernlagebericht erbringen zu können.

Der Verwaltungsrat ist verantwortlich für die Überwachung des Rechnungslegungsprozesses des Konzerns zur Aufstellung des Konzernabschlusses und des Konzernlageberichts.

### Verantwortung des Abschlussprüfers für die Prüfung des Konzernabschlusses und des Konzernlageberichts

Unsere Zielsetzung ist, hinreichende Sicherheit darüber zu erlangen, ob der Konzernabschluss als Ganzes frei von wesentlichen – beabsichtigten oder unbeabsichtigten – falschen Darstellungen ist, und ob der Konzernlagebericht insgesamt ein zutreffendes Bild von der Lage des Konzerns vermittelt sowie in allen wesentlichen Belangen mit dem Konzernabschluss

sowie mit den bei der Prüfung gewonnenen Erkenntnissen in Einklang steht, den deutschen gesetzlichen Vorschriften entspricht und die Chancen und Risiken der zukünftigen Entwicklung zutreffend darstellt, sowie einen Bestätigungsvermerk zu erteilen, der unsere Prüfungsurteile zum Konzernabschluss und zum Konzernlagebericht beinhaltet.

Hinreichende Sicherheit ist ein hohes Maß an Sicherheit, aber keine Garantie dafür, dass eine in Übereinstimmung mit § 317 HGB und der EU-APrVO unter Beachtung der vom Institut der Wirtschaftsprüfer (IDW) festgestellten deutschen Grundsätze ordnungsmäßiger Abschlussprüfung durchgeführte Prüfung eine wesentliche falsche Darstellung stets aufdeckt. Falsche Darstellungen können aus Verstößen oder Unrichtigkeiten resultieren und werden als wesentlich angesehen, wenn vernünftigerweise erwartet werden könnte, dass sie einzeln oder insgesamt die auf der Grundlage dieses Konzernabschlusses und Konzernlageberichts getroffenen wirtschaftlichen Entscheidungen von Adressaten beeinflussen.

Während der Prüfung üben wir pflichtgemäßes Ermessen aus und bewahren eine kritische Grundhaltung. Darüber hinaus

- identifizieren und beurteilen wir die Risiken wesentlicher – beabsichtigter oder unbeabsichtigter – falscher Darstellungen im Konzernabschluss und im Konzernlagebericht, planen und führen Prüfungshandlungen als Reaktion auf diese Risiken durch sowie erlangen Prüfungsnachweise, die ausreichend und geeignet sind, um als Grundlage für unsere Prüfungsurteile zu dienen. Das Risiko, dass wesentliche falsche Darstellungen nicht aufgedeckt werden, ist bei Verstößen höher als bei Unrichtigkeiten, da Verstöße betrügerisches Zusammenwirken, Fälschungen, beabsichtigte Unvollständigkeiten, irreführende Darstellungen bzw. das Außerkraftsetzen interner Kontrollen beinhalten können.
- gewinnen wir ein Verständnis von dem für die Prüfung des Konzernabschlusses relevanten internen Kontrollsystem und den für die Prüfung des Konzernlageberichts relevanten Vorkehrungen und Maßnahmen, um Prüfungshandlungen zu planen, die unter den gegebenen Umständen angemessen sind, jedoch nicht mit dem Ziel, ein Prüfungsurteil zur Wirksamkeit dieser Systeme abzugeben.
- beurteilen wir die Angemessenheit der von den gesetzlichen Vertretern angewandten Rechnungslegungsmethoden sowie die Vertretbarkeit der von den gesetzlichen Vertretern dargestellten geschätzten Werte und damit zusammenhängenden Angaben.
- ziehen wir Schlussfolgerungen über die Angemessenheit des von den gesetzlichen Vertretern angewandten Rechnungslegungsgrundsatzes der Fortführung der Unternehmenstätigkeit sowie, auf der Grundlage der erlangten Prüfungsnachweise, ob eine wesentliche Unsicherheit im Zusammenhang mit Ereignissen oder Gegebenheiten besteht, die bedeutende Zweifel an der Fähigkeit des Konzerns zur Fortführung der Unternehmenstätigkeit aufwerfen können. Falls wir zu dem Schluss kommen, dass eine wesentliche Unsicherheit besteht, sind wir verpflichtet, im Bestätigungsvermerk auf die dazugehörigen Angaben im Konzernabschluss und im Konzernlagebericht aufmerksam zu machen oder, falls diese Angaben unangemessen sind, unser jeweiliges Prüfungsurteil zu modifizieren. Wir ziehen unsere Schlussfolgerungen auf der Grundlage der bis zum Datum unseres Bestätigungsvermerks erlangten Prüfungsnachweise. Zukünftige Ereignisse oder Gegebenheiten können jedoch dazu führen, dass der Konzern seine Unternehmenstätigkeit nicht mehr fortführen kann.
- beurteilen wir die Gesamtdarstellung, den Aufbau und den Inhalt des Konzernabschlusses einschließlich der Angaben sowie ob der Konzernabschluss die zugrunde liegenden Geschäftsvorfälle und Ereignisse so darstellt, dass der Konzernabschluss unter Beachtung der IFRS, wie sie in der EU anzuwenden sind, und der ergänzend nach § 315e Abs. 1 HGB anzuwendenden deutschen gesetzlichen Vorschriften ein den tatsächlichen Verhältnissen entsprechendes Bild der Vermögens-, Finanz- und Ertragslage des Konzerns vermittelt.
- holen wir ausreichende geeignete Prüfungsnachweise für die Rechnungslegungsinformationen der Unternehmen oder Geschäftstätigkeiten innerhalb des Konzerns ein, um Prüfungsurteile zum Konzernabschluss und zum Konzernlagebericht abzugeben. Wir sind verantwortlich für die Anleitung, Überwachung und Durchführung der Konzernabschlussprüfung. Wir tragen die alleinige Verantwortung für unsere Prüfungsurteile.
- beurteilen wir den Einklang des Konzernlageberichts mit dem Konzernabschluss, seine Gesetzesentsprechung und das von ihm vermittelte Bild von der Lage des Konzerns.
- führen wir Prüfungshandlungen zu den von den gesetzlichen Vertretern dargestellten zukunftsorientierten Angaben im Konzernlagebericht durch. Auf Basis ausreichender geeigneter Prüfungsnachweise vollziehen wir dabei insbesondere die den zukunftsorientierten Angaben von den gesetzlichen Vertretern zugrunde gelegten bedeutsamen Annahmen nach und beurteilen die sachgerechte Ableitung der zukunftsorientierten Angaben aus diesen Annahmen. Ein eigenständiges Prüfungsurteil zu den zukunftsorientierten Angaben sowie zu den zugrundeliegenden Annahmen geben wir nicht ab. Es besteht ein erhebliches unvermeidbares Risiko, dass künftige Ereignisse wesentlich von den zukunftsorientierten Angaben abweichen.

Wir erörtern mit den für die Überwachung Verantwortlichen unter anderem den geplanten Umfang und die Zeitplanung der Prüfung sowie bedeutsame Prüfungsfeststellungen, einschließlich etwaiger Mängel im internen Kontrollsystem, die wir während unserer Prüfung feststellen.

Wir geben gegenüber den für die Überwachung Verantwortlichen eine Erklärung ab, dass wir die relevanten Unabhängigkeitsanforderungen eingehalten haben, und erörtern mit ihnen alle Beziehungen und sonstigen Sachverhalte, von denen vernünftigerweise angenommen werden kann, dass sie sich auf unsere Unabhängigkeit auswirken, und die hierzu getroffenen Schutzmaßnahmen.

Wir bestimmen von den Sachverhalten, die wir mit den für die Überwachung Verantwortlichen erörtert haben, diejenigen Sachverhalte, die in der Prüfung des Konzernabschlusses für den aktuellen Berichtszeitraum am bedeutsamsten waren und daher die besonders wichtigen Prüfungssachverhalte sind. Wir beschreiben diese Sachverhalte im Bestätigungsvermerk, es sei denn, Gesetze oder andere Rechtsvorschriften schließen die öffentliche Angabe des Sachverhalts aus.

## SONSTIGE GESETZLICHE UND ANDERE RECHTLICHE ANFORDERUNGEN

### Übrige Angaben gemäß Artikel 10 EU-APrVO

Wir wurden von der Hauptversammlung am 27. Mai 2020 als Konzernabschlussprüfer gewählt. Wir wurden am 3. Februar 2021 vom Verwaltungsrat beauftragt. Wir sind seit dem Geschäftsjahr 2018 ununterbrochen als Konzernabschlussprüfer für die Serviceware SE tätig.

Wir erklären, dass die in diesem Bestätigungsvermerk enthaltenen Prüfungsurteile mit dem zusätzlichen Bericht an den Prüfungsausschuss nach Artikel 11 EU-APrVO (Prüfungsbericht) in Einklang stehen.

## VERANTWORTLICHER WIRTSCHAFTSPRÜFER

Der für die Prüfung verantwortliche Wirtschaftsprüfer ist Daniel Schulz.

Düsseldorf, den 24. März 2021

RSM GmbH  
Wirtschaftsprüfungsgesellschaft  
Steuerberatungsgesellschaft

Grote  
Wirtschaftsprüfer

Schulz  
Wirtschaftsprüfer

## 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 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 500 Mitarbeiter an 14 nationalen und internationalen Standorten. Weitere Informationen finden Sie auf [www.serviceware-se.com](http://www.serviceware-se.com).

## Kontakt

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

[serviceware@edicto.de](mailto:serviceware@edicto.de)  
[www.serviceware-se.com](http://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



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

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