



Geschäftsbericht
2020/2021

Kennzahlen

Kennzahlen des IFRS-Abschlusses

in Mio. Euro	2020/2021	2019/2020
Gewinn- und Verlust-Rechnung		
Umsatzerlöse	81,3	72,4
- davon Service/SaaS	40,1	31,9
EBITDA	2,2	1,8
Bereinigtes EBITDA*	5,4	6,4
EBIT	-1,3	-1,6
Bereinigtes EBIT*	2,5	3,6
Vorsteuerergebnis	-1,4	-1,8
Bereinigtes Vorsteuerergebnis*	2,3	3,4
Nachsteuerergebnis	-2,0	-1,6
Bereinigtes Nachsteuerergebnis*	0,7	2,1
Bilanz		
Finanzmittelbestand	34,3	33,8
Eigenkapital	54,0	55,6
Fremdkapital	56,8	51,0
Bilanzsumme	110,8	106,6

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 30.12.2021)	EUR 17,50
Marktkapitalisierung am 31.12.2021	EUR 184 Millionen

Weitere Informationen

Geschäftsjahr	1. Dezember bis 30. November
Hauptstandort**	Idstein (vormals Bad Camberg)
Anzahl Mitarbeiter (am 30. November 2021)	510
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.

** Sitz der Gesellschaft: Bad Camberg Registergericht Amtsgericht Limburg a.d. Lahn

In diesem Geschäftsbericht wird aus redaktionellen Gründen vornehmlich das generische Maskulin verwendet. Dies dient der besseren und verständlichen Lesbarkeit. Mit der Verwendung des generischen Maskulin schließt Serviceware im Sinne der Gleichbehandlung alle Geschlechter mit ein.

Inhalt

4-5	Brief der Geschäftsführung
6	Die Serviceware Vision
7	Die Serviceware Plattform
8-9	Highlights 2021
10-14	Künstliche Intelligenz
15-23	Referenzen
24-26	Nachhaltigkeit
27-28	Die Serviceware Aktie
29-32	Brief des Verwaltungsrates
33-57	Konzernlagebericht
59-67	Konzernabschluss
68-113	Konzernanhang
114-121	Bestätigungsvermerk des unabhängigen Abschlussprüfers / Versicherung der gesetzlichen Vertreter
123	Unternehmensbeschreibung / Kontakt

Brief der Geschäftsführung

Sehr geehrte Aktionärinnen, sehr geehrte Aktionäre,

die Serviceware SE kann über ein erfolgreiches Geschäftsjahr 2020/2021 berichten. Trotz Corona-Pandemie, die auch im vergangenen Jahr allgegenwärtig war, trotz massiver Auswirkungen auf Wirtschaft und Industrie: Unser Geschäftsmodell hat sich einmal mehr bewährt. Wir haben unseren dynamischen Wachstumskurs fortgesetzt, unsere einzigartige Enterprise Service Management (ESM)-Plattform plangemäß weiter ausgebaut und bei unserer Internationalisierungsstrategie wichtige Erfolge erzielt.

Bedingt durch die Corona-Pandemie schreitet die Automatisierung von Serviceprozessen mit zunehmender Geschwindigkeit voran. Digitale Dienstleistungen und Kommunikationskanäle werden bei Serviceprozessen immer häufiger eingesetzt. Als ein Game Changer im Service Management fungiert Künstliche Intelligenz. Mittels Künstlicher Intelligenz können Effizienz, Automatisierungsgrad, Geschwindigkeit und Qualität von Serviceprozessen revolutioniert werden. Sie wird künftig einen entscheidenden Wettbewerbsvorteil für den Markterfolg digitalisierter Services darstellen. Serviceware hat dies sehr frühzeitig erkannt. Mit unserem eigenen Kompetenzzentrum AI treiben wir die Transformation voran, entwickeln immer mehr Anwendungen und Verbesserungen auf Basis Künstlicher Intelligenz und implementieren diese in unsere ESM-Plattform. Bei der Verknüpfung von Künstlicher Intelligenz in digitale Serviceprozesse nehmen wir weltweit mittlerweile eine führende Position ein. Aus der Kooperation des Kompetenzzentrums AI mit der TU Darmstadt, einer der führenden Universitäten auf dem Gebiet der Künstlichen Intelligenz, sind mit dem Solution Assistant, dem Content Creation Assistant und dem Classification Assistant bereits mehrere Produkte entstanden, die unsere ESM-Plattform um weitere Features ergänzt haben.

Unsere gute Geschäftsentwicklung spiegelte sich auch in unseren Zahlen wider. Wir konnten unsere Umsatzerlöse deutlich um 12,2 Prozent von 72,4 Mio. Euro auf 81,3 Mio. Euro steigern. Angekündigt hatten wir ein Umsatzwachstum von rund 10 Prozent. Als Wachstumstrei-

ber fungierte dabei insbesondere der Geschäftsbereich SaaS/Service. In diesem stiegen die Umsätze deutlich überproportional um 25,5 Prozent auf 40,1 Mio. Euro, nach 31,9 Mio. Euro in der Vorjahresperiode. Der Anteil der SaaS/Service-Umsätze am Gesamtumsatz von Serviceware erhöhte sich von 44,1 Prozent auf 49,3 Prozent. Einer unserer strategischen Schwerpunkte liegt auf dem weiteren Ausbau des Geschäftsbereichs SaaS/Service. Wir verfügen hier über hohe und nachhaltige Wachstumspotenziale, mit denen eine Verschiebung von einmaligen Lizenzabrechnungen zu monatlich wiederkehrenden Erlösen einhergeht. Dies führt entsprechend auch zu einer höheren Planbarkeit unserer Geschäftsentwicklung.

Erfolgreich waren wir im Geschäftsjahr 2020/2021 auch bei der Gewinnung von Neukunden in Europa und weiteren Regionen weltweit. Wir haben eine Vielzahl von Projekten mit Großunternehmen und Konzernen aus unterschiedlichsten Branchen wie Versicherung, Großhandel, Finanzen oder Automotive gewinnen können, bei denen teilweise gleich mehrere Module unserer Plattform zum Einsatz kommen. Ein führender europäischer Versicherer hat sich beispielsweise für das Modul Serviceware Financial entschieden. Neu auf das Modul Serviceware Knowledge setzen neben einer internationalen Airline unter anderem auch die deutsche Corona-Impfhotline, der weltgrößte Online-Marktplatz für Uhren und eine große deutsche Direktbank. Ein führender europäischer Fertighaushersteller entschied sich für den Einsatz der Serviceware Plattform mit den Modulen Serviceware Processes und Serviceware Resources, während ein großes österreichisches Gesundheitsunternehmen beim Aufbau eines ESM-Systems die Serviceware Plattform mit den Modulen Serviceware Knowledge, Serviceware Processes und Serviceware Resources wählte.

Uns gelingt es mit steigender Dynamik Cross-Selling-Potenziale und Synergieeffekte bei bestehenden und neuen Kunden zu heben. Immer mehr Kunden entscheiden sich für gleich mehrere Lösungen aus unserem Portfolio. Am häufigsten werden dabei die Module Serviceware



Dr. Alexander Becker, COO

Dirk K. Martin, CEO

Harald Popp, CFO

Financial und Serviceware Performance miteinander kombiniert, unsere Module zum Management von IT und Shared Services. Eine merklich anziehende Nachfrage verzeichnen wir auch wieder bei unseren Modulen zur Qualitätsoptimierung von Service-Prozessen, nachdem durch die steigenden Ausgaben für die Digitalisierung, die durch Corona noch beschleunigt wurden, die Nachfrage nach unseren Modulen zur Kostenanalyse und zur Unternehmensplanung und -steuerung zuvor überproportional gestiegen war. So stieg beispielsweise die durchschnittliche Deal Size des Plattformmoduls Serviceware Processes im Vergleich zum Vorjahr um 47 Prozent.

Mit unserer ESM-Plattform verfügen wir über ein starkes Angebot für alle Services. Mit den Releases von Serviceware Financial 6.0 und Serviceware Processes 7.0 haben wir unsere Plattform weiter strategisch gestärkt. Serviceware Financial 6.0 treibt die Automatisierung und Optimierung von Finanzprozessen weiter voran und setzt dabei neue Maßstäbe. Durch den Einsatz von Künstlicher Intelligenz in Serviceware Processes 7.0 heben wir das Service Management auf eine neue Ebene und beschleunigen die digitale Transformation des unternehmensweiten Service Managements.

Serviceware investiert weiter, um den Erfolgskurs langfristig fortzusetzen und den Wert der Gesellschaft nachhaltig zu steigern. Im Rahmen unseres Programms für

beschleunigtes Wachstum haben wir auf EBIT-Ebene 3,8 Mio. Euro investiert (Vj. 5,2 Mio. Euro). Darin enthalten sind unter anderem Kosten für die Ausrichtung auf strategisches Großkundengeschäft und die Internationalisierung. Zum Bilanzstichtag verbesserte sich unser EBITDA auf 2,2 Mio. Euro von 1,8 Mio. Euro (+22,0 Prozent) und unser EBIT um 21,3 Prozent auf -1,3 Mio. Euro (Vj. -1,6 Mio. Euro). Das Periodenergebnis nach Steuern beläuft sich auf -2,0 Mio. Euro (Vj. -1,6 Mio. Euro).

Wir sehen uns für weiteres Unternehmenswachstum mit unserer ESM-Plattform hervorragend aufgestellt. Wir sind bestens positioniert, um unseren Marktanteil auszubauen und Kunden bei der Digitalisierung ihrer Serviceprozesse zu unterstützen. Für das Geschäftsjahr 2021/2022 streben wir ein Umsatzwachstum von rund 10 Prozent sowie eine weitere Verbesserung des EBITDA (IFRS) an. Langfristige Wachstumstreiber sind der Trend zur Digitalisierung und Kostentransparenz bei Serviceprozessen.

Unseren Kunden und Geschäftspartnern möchten wir ebenso wie Ihnen, liebe Aktionärinnen und Aktionäre, unseren Dank für Ihr Vertrauen aussprechen. Wir freuen uns, wenn Sie uns auch in Zukunft auf unserem Wachstumspfad begleiten. Auch unseren Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern möchten wir an dieser Stelle herzlich für ihren Einsatz und ihre Unterstützung danken.

Mit freundlichen Grüßen

Dirk K. Martin
CEO

Harald Popp
CFO

Dr. Alexander Becker
COO

An illustration of a person in an orange suit standing on a blue mountain peak, looking through a telescope. In the background, another blue mountain peak has an orange flag on top. A large target with three concentric circles is centered in the sky. The background is a light blue sky with white clouds.

Die Serviceware Vision

Serviceaware enables
people to achieve
their ambitions in the
service economy.

SERVICWARE 

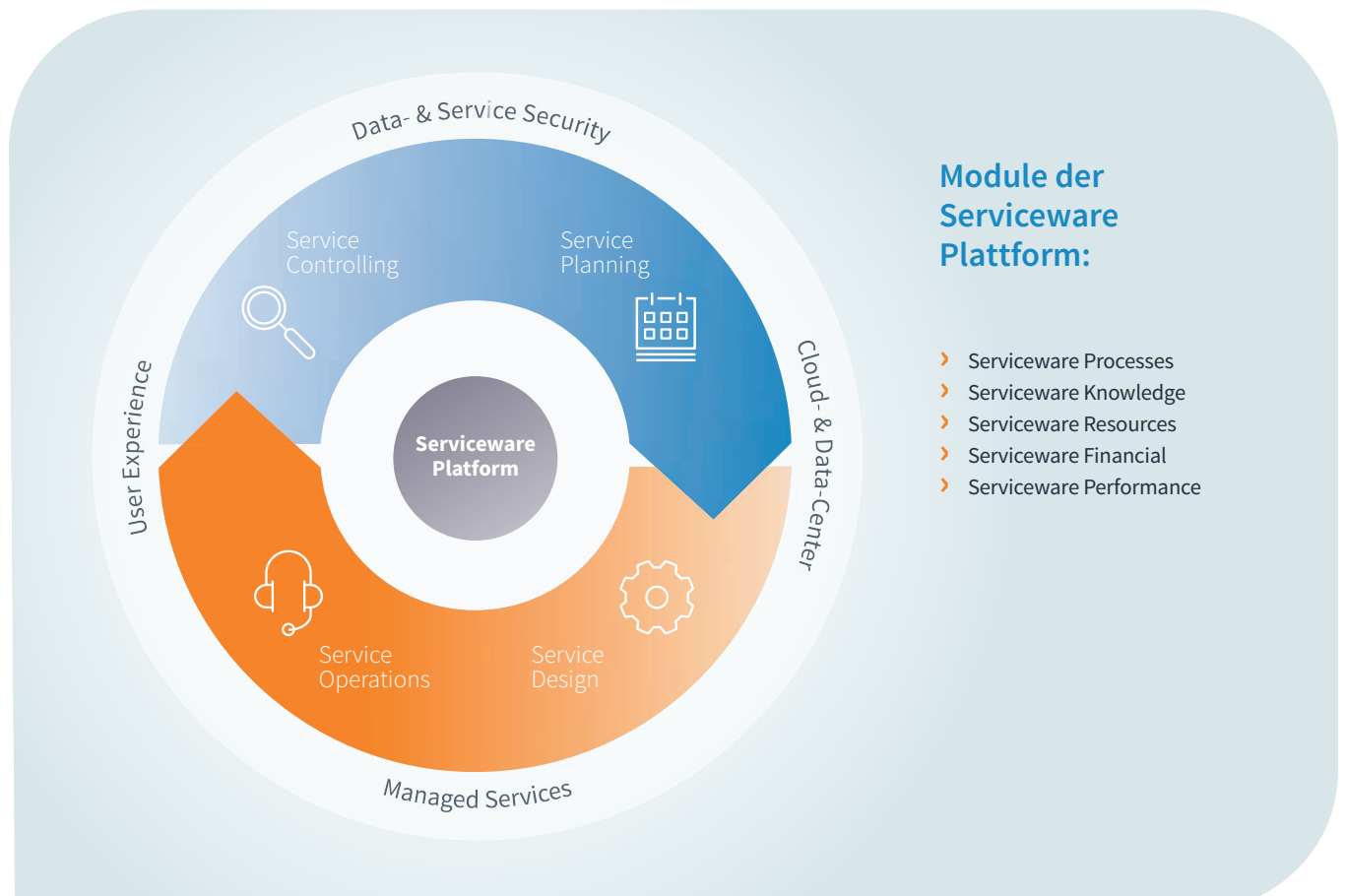
Serviceware – Der Partner für agile Unternehmen in der digitalen Service-Ökonomie

Die Ära der digitalen Service-Ökonomie fängt gerade erst an. Das heißt für Unternehmen: Sie planen und investieren, um dem wachsenden Wettbewerb und steigenden Erwartungen von Kunden und Markt gerecht zu werden. Serviceware adressiert ihren hohen Bedarf an exzellenten Lösungen für agile Geschäfts- und Serviceprozesse, Kostenkontrolle, Analyse und Planung auf Basis einer flexiblen und sicheren IT.

Kern des Serviceware-Portfolios ist die eigene Enterprise Service Management (ESM)-Plattform für Service und Business-Agility. Auf Basis der Plattformmodule schaffen Unternehmen mit Serviceware Lösungen für

- > die einfache Planung und das Controlling von Geschäftsprozessen
- > die Automatisierung des Serviceportfolios im Unternehmen und zum Kunden
- > eine optimale Kundenerfahrung mit dem Unternehmen

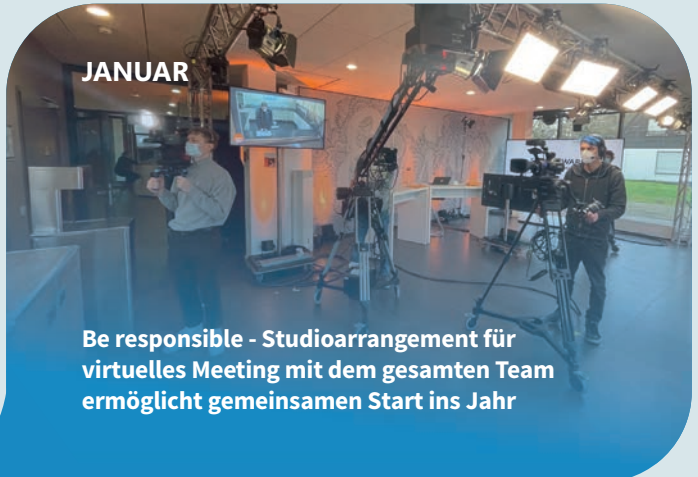
Alle Lösungen profitieren von den innovativen Serviceware AI-Technologien. So steigern Plattform-Nutzer den Wert ihrer Leistungen zum Kunden und minimieren die Kosten der Serviceerbringung. Serviceware ergänzt seine Softwarelösungen durch breite Beratungs- und Serviceleistungen sowie Infrastrukturlösungen.



HIGHLIGHTS 2021



JANUAR



Be responsible - Studioarrangement für virtuelles Meeting mit dem gesamten Team ermöglicht gemeinsamen Start ins Jahr

FEBRUAR

Airline mit mehreren zehntausend Mitarbeitern entscheidet sich für „Serviceware Knowledge“ für die weltweiten Kontaktcenter

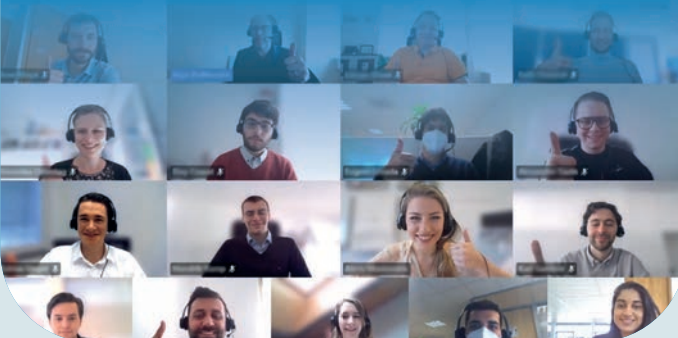
MAI **SERVICWARE**
THAT'S HOW



Hauptversammlung der Serviceware wird virtuell abgehalten

MÄRZ

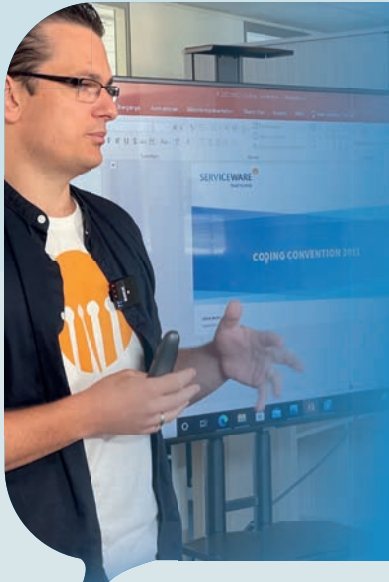
Serviceware wächst weiter und beschäftigt nun mehr als 500 Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen



JUNI



Excellence in IT & Finance: Beim Serviceware Forum stellt Serviceware aktuelle Innovationen vor



SEPTEMBER

Bei der Coding Convention entwickelt das R&D-Team Visionen für neue digitale Lösungen der Zukunft



ServiceWare erhält Auszeichnung als Cloud Champion of the Year



JULI

Einige Kollegen am Standort Hürth sind privat vom Hochwasser betroffen – und organisieren mit ServiceWare Soforthilfe

ServiceWare veröffentlicht zukunftsweisende Releases der Plattform-Module Processes und Financial



OKTOBER

ServiceWare gewinnt zahlreiche Neukunden für Plattform-Modul ServiceWare Knowledge



NOVEMBER

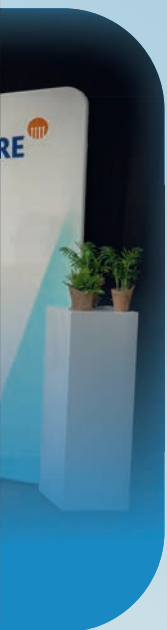
Messen und Kundenevents im Herbst ermöglichen Kommunikation mit dem Kunden – ob live oder virtuell

Wachstum der internationalen Standorte – Einweihung neuer Büroräume am Standort Palma



DEZEMBER

Gemeinsamer Jahresausklang auf dem ServiceWare-„Weihnachtsmarkt“

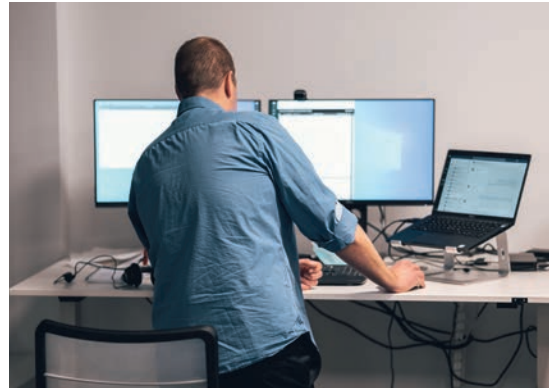




EIN TAG IM
Competence Center AI

Künstliche Intelligenz bei Serviceware: In Darmstadt entsteht die Zukunft des Service Managements

Künstliche Intelligenz (Artificial Intelligence; „AI“) ist schon heute in zahlreichen Produkten im Einsatz, die uns täglich begegnen: morgens beim Zähneputzen mit der elektrischen Zahnbürste, bei der Spracherkennung im Auto – und auch, wenn wir als Servicekunden mit Unternehmen kommunizieren. Kein Wunder. Denn AI ist eine Schlüsseltechnologie für erfolgreiche Digitalisierung. Doch wie entstehen die neuen AI-getriebenen Anwendungen? Einen Einblick in die Entwicklung gibt uns das Team des Serviceware Competence Centers AI, das wir im Januar 2022 einen Tag lang begleiten durften.



Chris Stahlhut bei der Entwicklung neuester Software



Yan Qu: Einfaches Forecasting für eine erfolgreiche Unternehmensplanung

Die klassische Unternehmensplanung ist aufwändig und häufig ungenau. Wir haben mit Hilfe von AI/ Machine Learning eine Lösung entwickelt, mit der Unternehmen schneller und präziser planen können. Grundlage dafür sind die Unternehmensdaten. Wir haben für Kunden einen Self-Service entwickelt, mit dem sie verschiedene Machine Learning-Modelle trainieren und Ergebnisse direkt anwenden können, um Vorhersagen für die Planung zu treffen. Diese Methodik kann Unternehmen auf dem Weg zum datengetriebenen Forecast entscheidend voranbringen.

Anfang Januar 2022 – Montagmorgen, neun Uhr

Adrian Engelbrecht beginnt seinen Arbeitstag im Competence Center AI unweit des Luisenplatzes, dem Stadtzentrum von Darmstadt. Hier entwickeln der Head of AI und seine Kollegen Lösungen im Bereich Künstliche Intelligenz, mit denen die Nutzer der Serviceware-Plattform ihre digitalen Initiativen voranbringen können. Adrian Engelbrechts Terminkalender ist an diesem Montag vollgepackt mit Terminen. Zum Wochenstart stehen einige Meetings und Besprechungen – virtuell und in Präsenz – auf seiner Agenda. Später werden noch einige seiner Kolleginnen und Kollegen dazukommen. Sie haben ihren Tag im Homeoffice begonnen.

Um zehn Uhr...

...beginnt für den promovierten Wirtschaftsinformatiker Engelbrecht ein „Sprint Review“ mit dem Messaging-Team, dem Entwicklungsteam, das für die Chatbot-Komponenten der Serviceware Plattform verantwortlich ist. Zwei Wochen hatten die Beteiligten Zeit, auf vorher gemeinsam definierte Ziele hinzuarbeiten. Im Sprint Review werden nun die Ergebnisse präsentiert, aktuelle Entwicklungen bei Kunden, Herausforderungen und kommende Aufgaben diskutiert. Engelbrecht und seine Kollegen zeigen, welche Features, besondere Merkmale und Funktionen einer Software, neu entwickelt worden sind. Die Zusammenarbeit mit den anderen Entwicklungsteams bei Serviceware gehört für die AI-Spezialisten ebenso zum Tagesgeschäft wie der enge Austausch mit Serviceware-Kunden. „Unsere Lösungen sind alle an konkreten Herausforderungen im Alltag von Unternehmen orientiert.“



Sanjaya Subedi: Schneller Self-Service für zufriedene Kunden

In der Serviceerbringung ist schnelle und einfache Kommunikation für den Unternehmenserfolg heute ein entscheidender Aspekt. Erst durch die direkte Interaktion und Kommunikation mit Kunden entsteht guter Service. Messagingdienste genießen dabei über alle Altersgruppen eine hohe Akzeptanz und haben sich in den vergangenen Jahren als Kommunikationsweg etabliert. Gerade deshalb bieten sie eine gute Möglichkeit für Unternehmen, ihr Customer Service Management zu verbessern. In Kombination mit AI bringen die Messaging-Funktionalitäten der Serviceware-Plattform in Verbindung mit der Wissensdatenbank neue Vorteile. Während Nutzer – beispielsweise auf einer Website für Elektronikprodukte – ein Kontaktformular ausfüllen oder eine Frage im Chat stellen, werden automatisiert passende FAQs (Frequently Asked Questions) vorgeschlagen. Wird eine Frage gestellt, die bereits in den FAQs vorhanden ist, erkennt das System, in welche Richtung die Anfrage geht und bietet entsprechende Antworten an. Bei neuen Fragen kann ein Serviceagent einbezogen werden. Und das System lernt immer weiter.

Wir analysieren gemeinsam mit Kunden und Kollegen, an welchen Punkten Künstliche Intelligenz helfen kann und bleiben auch bei der Umsetzung in engem Kontakt“, erklärt Engelbrecht. „Das Messaging-Team baut den Rahmen und die Grundlogik, in die AI-Funktionalitäten integriert werden.“

Gegen zwölf Uhr

Yan Qu, Chris Stahlhut und Sanjaya Subedi sind eingetroffen. Den obligatorischen Coronatest haben sie vor Ort hinter sich gebracht. Negativ. Der Arbeitstag kann im Büro fortgesetzt werden. „Wir haben ein umfangreiches Covid-19-Hygienekonzept und jede Menge Platz“, sagt Yan Qu. Nach einem Austausch mit den Kollegen setzt sich Qu, die

als Product Ownerin für die Kommunikation mit Stakeholdern und die Identifikation und Priorisierung der Ziele eines Entwicklungsteams verantwortlich ist, an einen der zahlreichen freien Plätze. Yan Qu entwickelt mit ihren Kollegen auf Künstlicher Intelligenz basierende Lösungen für das Corporate und Enterprise Performance Management, mit denen sie Planungs- und Analyseprozesse einfacher und effizienter machen. „Ende 2021 haben wir einen Self-Service entwickelt, mit dem unsere Kunden jetzt verschiedene Machine Learning-Modelle trainieren und Ergebnisse direkt anwenden können. In dieser frühen Phase der Entwicklung sind wir in engem Kontakt mit den ersten Kunden und nehmen deren Feedback mit in weitere Entwicklungen auf.“

*Studenten der
TU Darmstadt
zeigen Yan Qu ihre
Entwicklungen*



Großzügige Räumlichkeiten bieten viel Platz für Kreativität



Chris Stahlhut: Entlastung für stark frequentierte Hotlines

In vielen Servicecentern gehen so viele Anfragen ein, dass allein die Analyse der Anfragen und die Zuordnung zum richtigen Ansprechpartner viel Zeit kostet. Die Zeit von gut ausgebildeten Mitarbeitern, die Prozesse und Zuständigkeiten im Unternehmen genau kennen. Mit einem auf Maschinellem Lernen basierendem System zur Klassifikation und Zuordnung von Anfragen haben wir eine Lösung geschaffen, die das zeitaufwändige und fehleranfällige manuelle Routing ablösen kann. Mit Hilfe von Algorithmen werden eingehende Kundenanfragen automatisch markiert und kategorisiert. Die Lösung stellt sicher, dass sämtliche Anfragen stets an die richtigen Personen zugewiesen werden. Mitarbeiter von Service Desks werden so von sich wiederholender Arbeit und administrativer Bürokratie befreit. Sie haben so mehr Zeit, um Kunden einen persönlicheren Service bieten zu können. Gleichzeitig sinkt die Reaktionszeit für die Beantwortung von Anfragen. Das trägt zur Kundenzufriedenheit bei.

Aufgrund steigender Inzidenzen arbeitet der Großteil der Mitarbeiter zurzeit wieder von zu Hause. Chris Stahlhut freut sich daher umso mehr, seine Kollegen wieder persönlich zu treffen. Die Stimmung ist gelöst. „Die Arbeit mit meinen Kollegen ist abwechslungsreich. Wir verstehen uns blind.“ Stahlhut vereint derzeit mehrere Rollen in seiner Person: Development Lead, Software Developer und Data Scientist. „Unsere Kunden stehen oftmals vor Herausforderungen, die gut mit AI adressierbar sind“, erklärt der Experte. „Dort, wo Unternehmen in den vergangenen Jahren viele Daten gesammelt haben, hat Serviceware Potenzial, Lösungen mit AI einzusetzen.“ Stahlhut ist gerade mit der Modellentwicklung beschäftigt. Später wird er sich noch einmal mit seinen Kollegen besprechen. „Wir definieren die Deployment-Strategie, halb- oder vollautomatisierte Prozesse zur Installation und Konfiguration von Software, den Aufbau der Services, das Monitoring und die Modellentwicklung. Das bekommt der Kunde von uns alles aus einer Hand.“

Vierzehn Uhr

Sanjaya Subedi hatte sein tägliches Stand-up-Meeting mit dem Team von Serviceware Knowledge. Normalerweise sind diese Meetings innerhalb weniger Minuten beendet. Die AI-Teams der jeweiligen Module geben sich ein kurzes Update zu aktuellen Entwicklungen und Planungen für die kommenden Tage. „So bekommen wir eine gute Übersicht, was bei den Kollegen aktuell ansteht. Über ‚Remote Work‘ dauern die Meetings aber immer etwas länger. Weil man zwischendurch nicht mal schnell auf ein Gespräch zum Kollegen rüber kann.“



Adrian Engelbrecht und
Prof. Dr. Peter Buxmann

Subedi gehört im Competence Center AI zu den „alten Hasen“. Er ist seit der Gründung des Zentrums 2019 mit an Bord und war schon an der Entwicklung von drei AI-gestützten Assistenten für ein effizienteres Service Management beteiligt. „Im Moment arbeiten wir an Lösungen, mit denen Unternehmen ihren Kunden verbesserte Self-Services anbieten können. Dazu gehören zum Beispiel Schnittstellen, um auf Webseiten oder in Apps frühzeitig die Absicht von Nutzern zu erkennen und Lösungen anzubieten.“

Künstliche Intelligenz und Maschinelles Lernen (ML): Was ist der Unterschied?

Künstliche Intelligenz bezeichnet Anwendungen, in denen Maschinen menschliches Verhalten und menschliche Fähigkeiten imitieren. Mit AI werden alle Varianten und Methoden bezeichnet, die menschenähnliche Intelligenz auf ihrem jeweiligen Anwendungsgebiet zeigen können. Diese Intelligenz kann einerseits auf programmierten Abläufen basieren. Andererseits ermöglicht es Machine Learning, auf Basis vorhandener Datensätzen Muster zu erkennen und so ohne explizite Programmierung hilfreiche Vorhersagen zu treffen (z.B. welche Antwort passt zu einer Frage oder welcher Mitarbeiter sollte an welcher Aufgabe arbeiten). Dabei orientiert sich die Maschine am Informationsgehalt der ihr bekannten Daten. Im Unterschied zu herkömmlichen Algorithmen wird also kein Lösungsweg vorgegeben.

Fünfzehn Uhr

Pair Programming von Adrian Engelbrecht und Chris Stahlhut. Bei dieser Arbeitstechnik entwickeln sie an einem Arbeitsplatz Quellcode. Abwechselnd schreiben Engelbrecht und Stahlhut Code, während der andere den Prozess überwacht und Feedback gibt. „Vier Augen sehen mehr als zwei“, sagt Stahlhut. „Das System hat sich hier voll und ganz etabliert“, ergänzt Engelbrecht.

Sechzehn Uhr Dreißig

Sanjaya Subedi hat Besuch von zwei Studenten des Studiengangs Wirtschaftsinformatik der TU Darmstadt. Die beiden machen ihr IT-Praktikum bei Serviceware. Serviceware fungiert als Projektgeber und die Studenten entwickeln während des Praktikums Software für Serviceware. Die Kooperation mit der TU Darmstadt verläuft eng und vertrauensvoll. „Ich habe dort, ebenso wie Chris, Yan und Adrian studiert. Von daher können wir uns gut in die Studenten hineinversetzen und wissen, worauf es bei ihren Aufgaben ankommt.“ Begleitet werden die beiden Studenten von Prof. Dr. Peter Buxmann. Mit Adrian Engelbrecht evaluiert der Universitätsprofessor für Wirtschaftsinformatik und AI-Experte weitere Einsatzmöglichkeiten für AI und Machine Learning und erkundigt sich nach dem aktuellen Entwicklungsstand in den einzelnen AI-Teams für die Module von Serviceware. Seit September 2019 besteht zwischen Serviceware und der TU Darmstadt auf dem Gebiet der Künstlichen Intelligenz eine enge Kooperation. Aus der umfangreichen Zusammenarbeit und gemeinsamen Forschung sind bereits mehrere Produkte hervorgegangen, die erfolgreich in die ESM-Plattform von Serviceware integriert wurden. Auf Seiten der TU Darmstadt ist Prof. Dr. Peter Buxmann für die Durchführung gemeinsamer Studien zum Thema AI verantwortlich.



REFERENZENZEN

50

Digitaler Kundenservice per Chat und Bot bei der Alten Leipziger

Die Alte Leipziger - Hallesche (ALH Gruppe) bringt seit Jahren in Zusammenarbeit mit Serviceware Innovationen im digitalen Kundenservice voran. Am Anfang stand ein Chat auf der Webseite. Heute nimmt die digitale Helferin „Alinah“ Webseitenbesucher virtuell an die Hand und verbessert die Kundenerfahrung mit dem Traditionsversicherer.

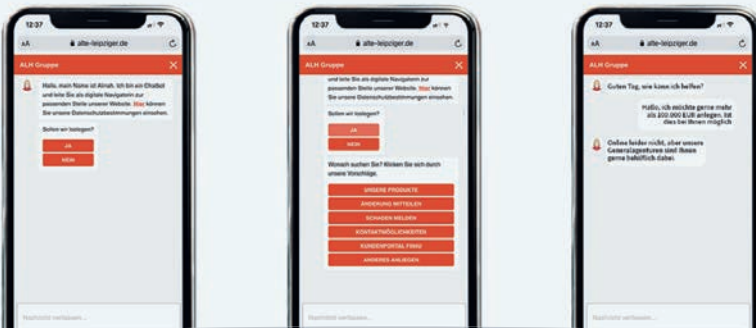
Zügig von der ersten Idee zum Nutzen für den Kunden

Ausgangspunkt des gemeinsamen Projekts war die Ideenwerkstatt der ALH Gruppe. „Wir haben dort analysiert, dass Live-Chats in unserer Omni-Channel-Strategie eine sinnvolle Erweiterung der Kommunikationskanäle darstellen“, erklärt Stefan Rudolph aus der Vertriebsentwicklung die Entstehung des Projekts mit Serviceware.



» Klar ist, dass man bei neuen Themen zunächst ein Vertrauen in die Technologien gewinnen muss. Dabei hilft ein erfahrener Partner wie Serviceware, mit dem man sich ehrlich austauschen kann. «

Philipp Hörst, Marketing, Alte Leipziger



Digitale Navigation Alinah

Top Themen als Einstieg in den Dialog

Frei formulierte Fragen der Nutzer

Der Use-Case ergab sich durch die Einführung des Direktabschlusses für Endkunden: Seit 2018 bietet das Unternehmen Kunden die Möglichkeit, direkt – also ohne Einbeziehung eines Vermittlers – Versicherungen online abzuschließen. „Im Direktabschluss wollen wir unseren Kunden möglichst viele Kontaktkanäle anbieten, unter anderem den Live-Chat, damit der Kunde medienbruchfrei mit einem unserer Mitarbeiter chatten kann“, beschreibt Stefan Rudolph die Ziele der ALH, die das Team erfolgreich umsetzen konnte. „Die Chat-Lösung von Serviceware hat sich in sehr kurzer Zeit als weiterer persönlicher Kommunikationskanal etabliert und wird sowohl von Kunden als auch von Interessenten vielseitig genutzt.“

Ausbau eines Erfolgsmodells: Chatbot Alinah weist den Weg

Für das zweite Pilotprojekt wählte das Team zunächst einen Geschäftsvorfall aus, der häufig vorkommt und sich gut automatisieren lässt: die Adressänderung per Chat. Das ist ein simpler Vorgang und der Dialog basiert grundsätzlich auf der Abfrage eines Formulars. „Die Kunden haben diese dialogartige Abfrage gut angenommen“, erzählt Philipp Hörst, der das Projekt aus dem Marketing begleitet. „Das hat uns ermutigt, den automatisierten Chat mithilfe eines Bots auszuweiten.“ Und dieser Bot hat sogar einen Namen bekommen: Alinah, eine digitale Navigatorin, bringt die Kunden schnell an die gewünschte Stelle der Website. Zudem kann sie häufig gestellte Fragen beantworten. Zum Einstieg in den Dialog weist sie auch auf die Top-Themen hin. „Somit bieten wir dem Kunden eine geführte Auswahl an, bei der er „klicken“ kann, was ihn interessiert“, freut sich Philipp Hörst. „Außerdem kann der Nutzer Fragen frei formulieren, die Alinah beantwortet.“

Umsetzung von Innovations-Projekten für die Zukunft

Im Projekt spielt das kontinuierliche Auswerten des Nutzerverhaltens eine große Rolle. Auf dieser Basis kann die ALH Gruppe den Bot auch nach dem Live-Gang ständig verbessern. „Ein Schlüssel zum Erfolg ist auch die gute Zusammenarbeit und ein Vertrauensverhältnis zum IT-Partner“, meint Philipp Hörst. Auf dieser Basis geht es weiter. Mittelfristig soll Chatbot Alinah noch schlauer, umfassender und kundenorientierter werden und der Chat auch in anderen Bereichen der ALH Gruppe dem Kunden nutzen.

Highlights

- > Omnichannel-Kommunikation durch Webchat
- > Vereinfachter Standardprozess mit geführtem Formular
- > Smarte Unterstützung durch Chatbot „Alinah“

Profil: ALH Gruppe

Zur ALH Gruppe gehören namhafte Versicherungs- und Finanzdienstleistungsunternehmen: Die Alte Leipziger Lebensversicherung, die mit Beitragseinnahmen von 2,8 Mrd € auf Platz 7 der deutschen Lebensversicherer steht, die Hallesche Krankenversicherung und die Alte Leipziger Versicherung AG (Sachversicherung) decken die wichtigsten Geschäftsfelder ab. Die ALH Gruppe, zu der außerdem eine Bausparkasse und eine Fondsgesellschaft gehören, erzielte 2021 Beitragseinnahmen und Mittelzuflüsse in Höhe von über 5,0 Mrd. €.

Zentralisierte Steuerung von IT-Services bei der EOS Gruppe

Mit über 60 Gesellschaften zählt die EOS Gruppe zu den führenden Anbietern von Forderungsmanagement in Europa. Innerhalb der Gruppe versorgt die EOS Technology Solutions die Unternehmen mit umfangreichen IT-Services und ist dabei auf reibungslose Prozesse angewiesen. Mit Serviceware steuert das Unternehmen sein IT-Controlling auf einer zentralen Plattform und gewährleistet damit ein hochprofessionelles und leistungsstarkes IT-Finanzmanagement.

Alle Daten an einem Ort – transparent und nachvollziehbar

„Die von uns angebotenen IT-Produkte sind PO-gesteuert, das heißt, die Product Owner betreuen ihre Produkte vollumfänglich – von Budgets bis hin zu den Kosten. Deshalb müssen wir ihnen eine solide Datenbasis bieten, damit sie sich ein vollständiges Bild machen und ihre Produkte dann entsprechend steuern können“, erklärt IT-Controllerin Tatiana Schuldes und nennt damit eine der internen Herausforderungen, die ohne ein leistungsfähiges ITFM-Tool kaum zu bewältigen sind. Darüber hinaus ist eine transparente Darstellung der Daten für das Compliance Management der gesamten Unternehmensgruppe wichtig, denn insbesondere im Bereich der Finanzdienstleistungen müssen die verkauften Services unbedingt nachvollziehbar sein.

Durchgängigkeit von Prozessen spart wertvolle Zeit und schafft Vertrauen

Diese Etablierung eines Single Point of Truth stellt nicht nur die Korrektheit und vollständige Transparenz der Daten sicher, sie sorgt auch für eine erhebliche Reduzierung des manuellen Aufwands. Dort, wo bisher unzählige Excel-Sheets verschickt wurden, können nun mehrere Personen gleichzeitig Eingaben machen: „Wenn ich irgendwo an einer Schraube drehe, ändert sich analog dazu auch der Rest und das Ergebnis ist für alle Beteiligten direkt im Tool nachvollziehbar. Das spart wertvolle Zeit bei sämtlichen Planungs- und Kalkulationsprozessen“, so Schuldes. „Mit dem Monatsabschluss beispielsweise sind wir dadurch innerhalb von zwei Stunden fertig.“



Auch die übrigen Unternehmen innerhalb der EOS Gruppe können mit Hilfe der Serviceware-Plattform nun in die Workflows eingebunden werden, was einen weiteren großen Mehrwert für das Unternehmen bedeutet. „Dieser direkte Einblick in die Planung des PO verkürzt die Abstimmungsprozesse, schafft Transparenz auch für unsere Kunden und sorgt für mehr gegenseitiges Verständnis untereinander.“



Der Euro Wert der Services, die wir verkaufen, muss intern wie extern nachvollziehbar sein. Mit Serviceware können wir die Durchgängigkeit unserer Prozesse und vollständige Datentransparenz gewährleisten.



Tatiana Schuldes, IT-Controllerin, EOS Technology Solutions



Automatisierte Analyse- und Reportingmöglichkeiten

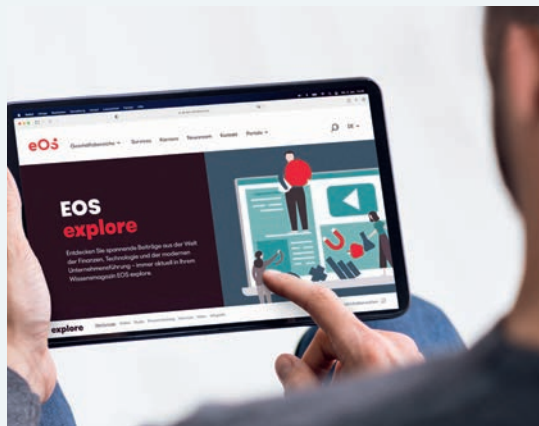
Neben der Transparenz, Compliance und Zeitersparnis konnten auch die Anforderungen hinsichtlich automatisierter Analyse- und Reportingmöglichkeiten erfüllt werden: Hochkomplexe Kalkulationslogiken funktionieren mit Hilfe der Serviceware-Plattform nun nach klaren Regeln und insgesamt strukturierter. Auch bei der Investitionsplanung werden Abschreibungen jetzt automatisch kalkuliert.

IT-Controllerin Tatiana Schuldes ist vor allem vom Drilldown begeistert: „Ich kann mir einen bestimmten Service anschauen, sehe die Kalkulation dazu mit allen Kostenbestandteilen und habe sofort ein aussagefähiges Ergebnis. Quasi auf Knopfdruck.“ Nicht zuletzt war auch die Möglichkeit der Darstellung aller Reportings in Power BI ein entscheidendes Argument.

Durch Serviceware Financial konnte eine zentralisierte Steuerung aller IT-Prozesse der EOS Technology Solutions verbessert werden. Die daraus generierten Daten als Single Source of Truth sorgen für bestmögliches IT-Controlling und ein leistungsstarkes, transparentes IT Financial Management – ganz gleich, ob es um Kosten, Absatz oder Preiskalkulation geht.

Highlights

- > Schaffung eines Single Point of Truth durch die Implementierung von Serviceware Financial als zentrales ITFM-Tool
- > Erhebliche Reduzierung des manuellen Aufwands bei Planungs- und Kalkulationsprozessen
- > Möglichkeit der Darstellung aller Reports in Power BI
- > Bessere Integration und Unterstützung der Product Owner
- > Auch Kunden können in Prozesse eingebunden werden



Profil: EOS Gruppe

Die EOS Gruppe ist einer der führenden technologiebasierten Finanzinvestoren und Experte bei der Bearbeitung offener Forderungen. Schwerpunkt ist der Ankauf von unbesicherten und besicherten Forderungsportfolios. Mit über 45 Jahren Erfahrung und Standorten in 24 Ländern bietet EOS seinen rund 20.000 Kund*innen weltweit smarte Services rund ums Forderungsmanagement. Im Fokus stehen Banken sowie Unternehmen aus den Bereichen Immobilien, Telekommunikation, Energieversorgung und E-Commerce. EOS beschäftigt mehr als 6.000 Mitarbeiter*innen und gehört zur Otto Group.

Ratiodata koordiniert IT-Leistungen auf einer Plattform

Als IT-Systemhaus, spezialisiert auf Unternehmen der Finanz- und Gesundheitsbranche, unterstützt die Ratiodata ihre Kunden mit ganzheitlichen IT-Services. Ein wichtiger Teil ihrer bundesweiten Managed und Field Services sind der sichere Systembetrieb und der zuverlässige Support bei Kundenanfragen. Mit Serviceware hat das Unternehmen eine einheitliche Service Management Plattform für den Kundenservice und seine umfangreichen IT-Prozesse geschaffen.

Einheitliche Service Plattform für das Kerngeschäft

„Von Data Center Services über umfangreiche Service-desks bis hin zur Ausstattung von kompletten Bürogebäuden mit Arbeitsplatzinfrastruktur und Kommunikationstechnologie inklusive Vor-Ort-Betreuung bieten wir unseren Kunden unzählige IT-Dienstleistungen. Diese zu koordinieren ist eine echte Herausforderung“, erklärt Vorstand Dr. Michael Stanka die Aufgabe. Kein Wunder. Denn hinter all diesen Leistungen stecken umfangreiche Servicevereinbarungen mit den Kunden und einer Vielzahl von technischen Geräten und Komponenten mit unterschiedlichsten Verträgen und Leistungsbeschreibungen. Mit Serviceware hat Ratiodata eine einheitliche Plattform für den Support der Kunden und das Management aller Leistungen auf der Basis von ITIL etabliert.



Schnelle und zuverlässige IT-Lösungen sind unser Kerngeschäft. Mit Serviceware managen wir unsere vielfältigen IT-Prozesse und das komplexe Portfolio jetzt auf einer digitalen Plattform. So können wir unsere Kunden schnell und trotzdem individuell unterstützen.

Dr. Michael Stanka, Vorstand, Ratiodata



Was ist ITIL?

Ratiodata organisiert die IT-Services nach dem Best Practice Standard ITIL (IT Infrastructure Library), der in den meisten IT-Organisation als Struktur für das Management von IT-Services genutzt wird. ITIL beschreibt die unterschiedlichen Prozesse im IT Service Management, z.B. die Bearbeitung von Störungen (Incident Management) oder Änderungen an der Infrastruktur (Change Management). Serviceware bietet eine zertifizierte Lösung für ITIL-basierte ITSM-Prozesse an.

Schnellere Bearbeitung von Kundenanfragen durch vereinheitlichte Support-Organisation

Ratiodata bietet Kunden verschiedenste Meldewege vom Telefon bis hin zur unternehmenseigenen App an. Und: Ganz gleich, über welchen Kanal sich die Kunden melden, alle Anfragen laufen in der zentralen Plattform zusammen: Unterschiedliche Leistungsarten wie beispielsweise Scan- und Dokumenten-Services, IT-Management oder Kommunikationssysteme werden hier mit Hilfe eines Servicekatalogs abgebildet. Eine mit Serviceware aufgebaute Routing-Logik sorgt dafür, dass jede Anfrage aus dem umfangreichen Serviceportfolio der Ratiodata schnellstmöglich und automatisiert bei einem kompetenten Ansprechpartner landet. Die in der Plattform abgebildeten Services unterstützen damit eine kundenindividuelle Bearbeitung.

Hohe Komplexität auf vielen Ebenen

Neben der hohen Komplexität auf Kundenseite durch Millionen von Konfigurationsobjekten (z. B. Mitarbeiter-Laptops oder andere Geräte) mit unterschiedlichen Verträgen und Leistungsbeschreibungen bestand eine weitere große Herausforderung: Drei verschiedene Unternehmensbereiche nutzten unterschiedliche IT-Service-Management-Prozesse, IT-Systeme, Begriffe und Richtlinien. „Diese Vielfältigkeit unter einen Hut zu bringen war unser erklärtes Ziel“, so Oliver Grünwald, Leiter Managed Services. „Wir sind darauf angewiesen, unsere Prozesse zum Kunden hin so zu organisieren, dass wir die bestmögliche Servicequalität liefern können.“ Serviceware hilft dabei, die Struktur der Serviceplattform bei der Ratiodata durch Standardisierung von Schnittstellen und Prozessen mit einem ganzheitlichen Ansatz zu verbessern.

Viele Teams, eine Plattform

Die Implementierung und Standardisierung von ITIL-Prozessen wie beispielsweise dem Incident Management, Service Request Management oder Configuration Management ist nicht nur wichtig für interne Workflows bei der Ratiodata. Diese Prozesse gehören zum Kerngeschäft des Unternehmens. Durch Serviceware Processes konnte ein einheitlicher Standard für mehrere Abteilungen mit unterschiedlichen Systemen und Prozessen etabliert werden. Das Besondere hierbei: Alle Teams arbeiten mit dem gleichen generischen Prozess, trotzdem kann dieser für jeden Kunden durch unterschiedliche Dienstleistungen, SLAs etc. individuell gestaltet und anhand dieser Informationen gesteuert werden.



Profil: Ratiodata

Die Ratiodata zählt zu den größten Systemhäusern und Dienstleistern für Bankentechnologie und Dokumenten-Digitalisierung in Deutschland. Zur Ratiodata-Gruppe gehören die Tochtergesellschaften Ratiodata Luxemburg S.à r.l., welche in Luxemburg ansässig ist, sowie die Accesa IT Group und die Ratiodata Romania S.r.l. (RaRo), jeweils mit Sitz in Cluj-Napoca, Rumänien. Die Ratiodata-Gruppe beschäftigt rund 2.300 Mitarbeiter*innen an 21 Standorten in Deutschland, Luxemburg und Rumänien. Als 100 Prozent-Tochter von Atruvia ist sie der Systemhauspartner der Genossenschaftlichen FinanzGruppe Volksbanken Raiffeisenbanken. Darüber hinaus ist sie Partner für Sparkassen, andere Bankengruppen, Finanzdienstleistungs-, Healthcare- sowie Öffentliche Unternehmen und zudem spezialisiert auf mittelständische und große Unternehmen in regulierten bzw. IT-intensiven Branchen.

Highlights

- > Einführung von Standardprozessen und Rollen auf Basis von ITIL, angepasst an die Bedürfnisse der Ratiodata in allen Geschäftsbereichen
- > Vereinheitlichung der ITSM-Systeme für alle Unternehmensbereiche
- > Ablösung mehrerer ITSM-Tools durch die Implementierung von Serviceware Processes
- > Einrichtung einer zentralen Plattform für die Serviceleistungen der Ratiodata und als Schnittstelle für die Kunden sowie einer vereinheitlichten Support-Organisation
- > Anbindung verschiedenster Kanäle wie Portal und Web-Service
- > Knowledge Management zur Unterstützung der Servicemitarbeiter
- > Field Service Management für die Vor-Ort-Betreuung von Kunden

COVID-19 Auffrischungsimpfung in der Region Utrecht: Geplant mit Serviceware Resources

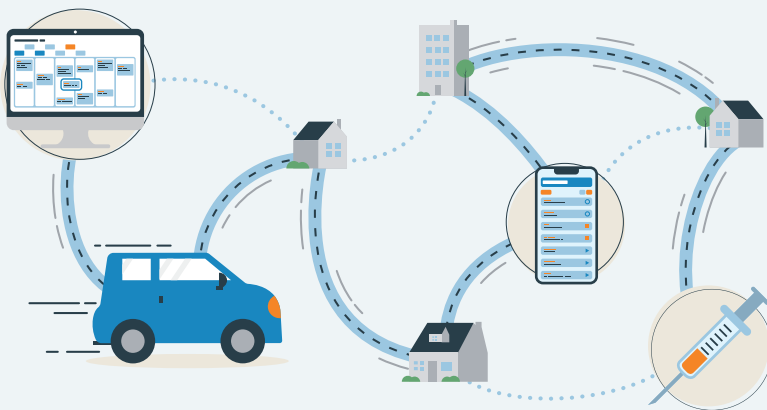
Als kommunaler Gesundheitsdienst der Region Utrecht ist die GGD regio Utrecht (GGDrU) für die Corona-Impfkampagnen in der Region mit mehr als 1,6 Millionen Einwohnern zuständig. Aufgrund der raschen Ausbreitung der Omikron-Variante des Corona-Virus Ende 2021 war es von entscheidender Bedeutung, dass alle bereits Geimpften so schnell wie möglich eine Auffrischungsimp-

fung erhielten, um das Risiko einer Infektion und eines Krankenhausaufenthalts zu verringern. Ab November 2021 startete die GGDrU daher eine groß angelegte Kampagne zur Auffrischung für alle. Im Zeitraum zwischen dem 19. November und Ende Dezember 2021 wurden 146.000 Auffrischungsimpfungen verabreicht.



» Mit Hilfe von Serviceware Resources war GGDrU in der Lage, diesen komplexen und wichtigen Einsatz zu planen und durchzuführen. Dank der Flexibilität von Serviceware und dem gemeinsamen Bewusstsein für die Wichtigkeit der Aufgabe wurde der benötigte Prozess reibungslos umgesetzt. «

Roel van Rooij, Manager Vaccinations, GGD regio Utrecht



Profil: GGDrU

GGD regio Utrecht (GGDrU) ist der kommunale Gesundheitsdienst für den Großraum Utrecht im Zentrum der Niederlande. Die kommunalen Gesundheitsdienste sind für alle Gesundheitsangelegenheiten der Bevölkerung zuständig, wie Säuglings- und Kinderbetreuung, Sicherstellung der öffentlichen Gesundheit bei Katastrophen (z. B. Brände in Chemiewerken), Impfungen für Reisende und Touristen und die Verabreichung von Corona-Impfstoffen an die Bevölkerung.

Eine Herausforderung war die Impfung von älteren Menschen und Menschen mit chronischen Krankheiten, die nicht in die Impfbereitschaften kommen können. Die GGDrU entschied, diese Menschen zu Hause zu besuchen, um die Auffrischungsimpfung zu verabreichen. Da die Gesamtzahl der Menschen, die nicht mobil sind, allein im Gebiet des GGDrU sechstausend beträgt, war es von entscheidender Bedeutung, die Auffrischungsimpfung so schnell und effizient wie möglich durchzuführen. In einer Rekordzeit wurde das System Serviceware Resources für GGDrU vorbereitet, um die Booster-Routen zu planen.

In Serviceware Resources werden die effizientesten Booster-Routen mit Hilfe des Serviceware Multi Route Optimization Algorithmus geplant. Die Mitarbeiter können ihren Zeitplan in der Resources-App auf ihrem Smartphone abrufen und Zeit und Aktivitäten erfassen. Jeder Besuch dauert 25 Minuten, da geimpfte Personen für den Fall einer allergischen Reaktion 15 Minuten lang beobachtet werden müssen. Erschwerend kommt hinzu, dass die Impfstoffe gekühlt und akribisch vorbereitet werden müssen, da jeder Impfstoff innerhalb von 6 Stunden nach der Zubereitung verabreicht werden muss.

Highlights

- » Verabreichung von 146.000 Auffrischungsimpfungen innerhalb von 6 Wochen
- » Termin- und Routenplanung für Tausende von Personen über Serviceware Resources
- » Komplexe Anforderungen der Corona-Impfstoffe wurden in die Planung einbezogen
- » Mitarbeiter greifen über ihr mobiles Gerät auf die Pläne zu

Schnelle BI-Lösung für weltweites Controlling bei Vector Foiltec

Vector Foiltec realisierte in den letzten Jahrzehnten mehr als 1.500 Projekte in über 100 verschiedenen Ländern. Mit Serviceware Performance hat der Hersteller von Dach- und Fassadenlösungen jetzt ein einheitliches und bereichsübergreifendes Reporting für sein Projektmanagement und das Controlling umgesetzt.

» Mit Serviceware Performance sehen wir in unseren PBR nun eine einheitliche Währung und können alle Einnahmen und Kosten in Euro darstellen. Somit lassen sich Projekte besser untereinander vergleichen. «

Christian Glies, Projektcontroller, Vector Foiltec GmbH

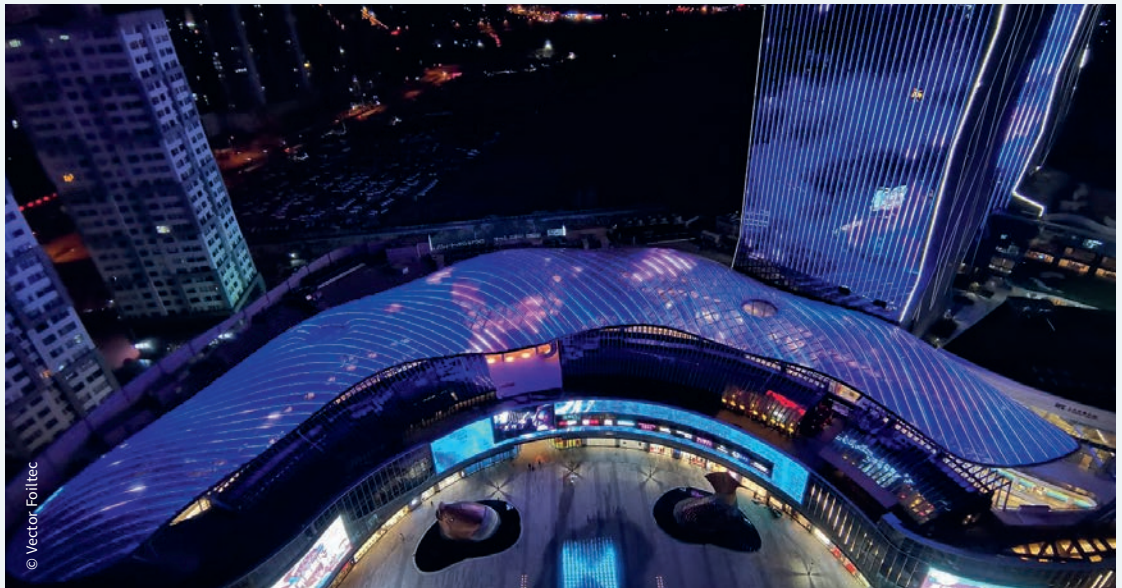
Weltweite Tätigkeit – komplexe Anforderungen

Aufgrund der internationalen Projektaktivitäten untersteht das Unternehmen diversen rechtlichen Rahmenbedingungen, die sich von Land zu Land unterscheiden. Vector Foiltec arbeitet mit verschiedenen ERP- & Projektssystemen, die den jeweiligen Gesellschaften angepasst sind. Dieser Umstand hatte zur Folge, dass die Projekt- und Finanzdaten der Gesellschaften dezentral abgebildet wurden. Reportings waren daher mit einem sehr hohen Zeitaufwand verbunden und boten nur relativ geringe Analysemöglichkeiten. Angesichts der zunehmenden Komplexität im globalen Projektgeschäft suchte das Unternehmen eine gruppenweite integrierte Lösung für Planung, Analyse und Reporting.

Single Point of Truth sorgt für Transparenz

Serviceware Performance überzeugte schon im Auswahlprozess durch die Möglichkeit, die verschiedenen Vorsysteme, die bei Vector Foiltec bestehen, zu übernehmen und auf einer ganzheitlichen Plattformlösung





zusammenzuführen. Außerdem bietet das web-basierte BI-Tool die Anbindung an eine sogenannte OLAP Datenbank, wodurch die Mehrdimensionalität der Projektdaten detailliert abgebildet werden kann. Planung, Analyse und Reporting konnten in einem Tool für die weltweite Nutzung integriert werden, auf das alle Nutzer einfach online zugreifen. Somit hat Vector Foiltec einen „Single Point of Truth“ sowohl für die Finanz- als auch für die Projektdaten etabliert. Diese sind jetzt untereinander abstimbar und aufeinander aufbauend.

Klare Werte für die Zentrale

Ein großer Gewinn für Vector Foiltec ist die Abbildung der firmenspezifischen Projektkostenrechnung (PBR - Project Business Report) in Serviceware Performance. Das Vertragsvolumen und der Status der bereits geleisteten Zahlungen sowie die verschiedenen Kostenkategorien können schnell von der lokalen Währung auf den Euro umgestellt werden. Warum dies so wichtig ist, beschreibt Christian Glies wie folgt: „Da wir weltweit aktiv sind, haben wir es sehr oft mit unterschiedlichen Währungen zu tun. Beispielsweise gilt für die Gesellschaft in Singapur, dass alle Projekte in der Vertragswährung dargestellt werden. Das kann bedeuten, dass die Projekte in Singapur-Dollar, US-Dollar oder auch in Malaysischem Ringgit abgebildet werden. Für uns in der Zentrale ist es aber sehr wichtig, alles auf Euro darzustellen.“

Vereinfachte Liquiditätsplanung

Einen weiteren Mehrwert stellt die Liquiditätsplanung dar. Bisher war es dem Controlling nur mit sehr hohem manuellen und zeitlichen Aufwand möglich, die Ent-

wicklung der Liquiditätsflüsse abzubilden, sei es für ein Projekt, für eine bestimmte Gesellschaft, für einen Kontinent oder für die gesamte Vector Foiltec Gruppe. Mit Serviceware Performance ist es nun möglich abzubilden, von welchen Projekten wann welches Geld zu erwarten ist und welche Kosten wann fällig sein werden.

Highlights

- › Schaffung eines „Single Point of Truth“ für Reporting, Analyse und Planung
- › Integration der internationalen Reportingsysteme auf einer ganzheitlichen Plattformlösung
- › Einheitliche Währung in den Projektkostenreports

Profil: Vector Foiltec

Vector Foiltec ist Marktführer im Bereich Dach- und Fassadenlösungen. Mit dem Produkt Texlon® ETFE bietet das Unternehmen eine ultraleichte, langlebige Verkleidungslösung, welche auf die individuellen Gebäude- & Projektbedürfnisse angepasst werden kann. Das Unternehmen beschäftigt ca. 250 Mitarbeitende weltweit und betreibt zwei Produktionsstätten, eine in Bremen und eine in China. Die Zentrale befindet sich in Bremen.



NACHHALTIGKEIT
BEI SERVICEWARE

Wir handeln nachhaltig

Eine nachhaltige Unternehmensführung steht für Serviceware seit jeher im Zentrum des Handelns. Somit fühlen sich Geschäftsführung und Mitarbeiter den Umwelt-, Sozial- und Governance (ESG)-Kriterien verpflichtet. Serviceware hat Ansätze entwickelt, die nachhaltiges Handeln im Unternehmen fördern und dabei die 17 Nachhaltigkeitsziele der Vereinten Nationen (UN) zur Einhaltung globaler Prinzipien ethischen Handelns und Wirtschaftens berücksichtigen. Entsprechend wurden bereits zahlreiche Aktivitäten in den Bereichen Umwelt, Soziales und Governance erfolgreich umgesetzt. Ziel des Unternehmens ist es, diese Aktivitäten in Zukunft weiter auszubauen und den gesellschaftlichen Wandel proaktiv mitzugestalten. So übernimmt Serviceware auch weiterhin Verantwortung für eine nachhaltige und zukunftsfähige Welt.



Governance: Für einen fairen und respektvollen Umgang miteinander

Die Mitarbeiter von Serviceware halten an sämtlichen Standorten der Gesellschaft die geltenden Gesetze und Bestimmungen des jeweiligen Landes ein. Serviceware hat sich dazu verpflichtet, grundlegende ethische Prinzipien einzuhalten, um die Rechte und Persönlichkeiten der Mitarbeiter zu schützen. Selbstverständlich darf niemand bei Serviceware aufgrund seines Geschlechts, seiner Herkunft, seines Alters oder seiner sexuellen Orientierung diskriminiert werden. Die Einhaltung des Datenschutzes im Umgang mit den Daten von Mitarbeitern und Kunden ist gewährleistet. Serviceware stellt durch eine moderne und sichere IT-Infrastruktur und qualifiziertes Personal sicher, dass sensible Daten nicht an Dritte gelangen und für fremde Zwecke genutzt werden. Hierzu führt Serviceware unter anderem regelmäßige Online-Trainings durch, in denen die Mitarbeiter im Bereich IT-Sicherheit geschult werden.

Hochwertige Bildung für Mitarbeiter

Gut ausgebildete Mitarbeiter sind ein wichtiger Wettbewerbsvorteil. Serviceware bietet Mitarbeitern regelmäßige Schulungen und Fortbildungen. 2021 haben rund 350 Mitarbeiter an Englischkursen teilgenommen. Zudem bietet Serviceware jungen Hochschulabsolventen ein eigenes Sales Trainee Programm sowie für Studenten ein duales Studium im Fach Wirtschaftsinformatik mit Abschluss Bachelor of Science. An den deutschen Standorten der Gesellschaft liegt die Ausbildungsquote bei 9,5 Prozent und damit fast doppelt so hoch wie im bundesdeutschen Durchschnitt mit 4,8 Prozent im Jahr 2019.

Engagierte Mitarbeiter als Grundlage unseres Unternehmenserfolgs

Serviceware bietet Mitarbeitern flexible Arbeitszeiten, die Teilnahme an verschiedenen Firmenevents und Arbeiten in modernen Büroräumen mit entsprechender Büroausstattung. Zudem stehen ihnen unter anderem kostenfreie Getränke und Obstkörbe in allen Offices sowie medizinische Vorsorge zum Beispiel in Form von Grippe- und Corona-Impfung zur Verfügung. Mitarbeiter von Serviceware haben die Arbeitsgruppe „my.Serviceware“ gegründet, in der verschiedene Ideen zur weiteren Verbesserung der Arbeitsatmosphäre gesammelt und in Projekten umgesetzt werden. Dazu gehören beispielsweise verschiedene sportliche Aktivitäten oder auch „Wohlfühl-Aktionen“ in den Büros mit Lounge-Möbeln und Grünpflanzen. Ein guter Indikator für die Mitarbeiterzufriedenheit ist die Fluktuationsrate, die bei Serviceware bei 11,9 Prozent liegt. Laut Daten des Instituts der deutschen Wirtschaft liegt die Fluktuationsquote in Deutschland bei knapp 30 Prozent. Mitarbeiter von Serviceware waren im Schnitt 10,5 Tage im Jahr krankgeschrieben. Neueste Zahlen des Dachverbands der Betriebskrankenkassen für das Jahr 2020 zeigen, dass Arbeitnehmer in Deutschland durchschnittlich 18,2 Tage krankgeschrieben waren. Der Frauenanteil im Konzern liegt aktuell bei 25,3 Prozent. Es ist ein Anliegen von Serviceware, zukünftig mehr weibliche Mitarbeiter und Führungskräfte zu fördern. Für Serviceware gilt: Bei gleicher Qualifikation, Tätigkeit und Betriebszugehörigkeit gleiche Vergütung.



Soziales Engagement: Hilfe, die ankommt

Als international tätiges Softwareunternehmen ist sich Serviceware seiner sozialen Verantwortung bewusst. Serviceware fühlt sich nicht nur seinen Mitarbeitern verpflichtet, sondern allen Stakeholdern. Serviceware unterstützt mehrere soziale Zwecke sowie öffentliche Einrichtungen und Programme. Das Unternehmen unterstützte unter anderem den Wiederaufbau des Gerätehauses der Feuerwehr Altenahr sowie des Sinziger Lebenshilfehauses, die im Sommer 2021 schwer vom Hochwasser im Landkreis Ahrweiler getroffen wurden.

Wir schützen Umwelt und Klima

Umwelt- und Klimaschutz sind wichtige Bestandteile der Unternehmenskultur von Serviceware. Sämtliche Mitarbeiter haben sich an geltende Umweltvorschriften und entsprechende Verordnungen zu halten. Auswirkungen auf Klima und Umwelt sollen so gering wie möglich gehalten werden. Die eigene CO₂-Bilanz soll stetig verbessert und Ressourcen geschont und gleichzeitig Kosten reduziert werden. Dienstreisen werden – sofern möglich – mit der Bahn durchgeführt, zudem bietet Serviceware seinen Mitarbeitern Firmenfahrräder sowie Jobtickets zur Nutzung des öffentlichen Personennahverkehrs an. Bei der Fahrzeugflotte achtet Serviceware verstärkt auf alternative Antriebstechnologien. So werden Hybridmodelle in der firmeneigenen Fahrzeugflotte sukzessive mehr Gewicht bekommen.

Serviceware legt großen Wert auf nachhaltigen Konsum und umweltschonende Bürokommunikation. Nahezu sämtliche Prozesse im Tagesgeschäft laufen digital und papierlos. Zudem hat Serviceware auf elektronische Rechnungslegung umgestellt. Parallel zu Dienstreisen werden bei Serviceware seit jeher technische Alternativen wie Video- oder Telefonkonferenzen genutzt. Auch ein großer Teil der standortübergreifenden Arbeit bei Serviceware wird über diese Technologien abgebildet – schon vor Ausbruch der Corona-Pandemie.

Serviceware-Lösungen reduzieren CO₂-Ausstoß signifikant

Über den Ansatz im eigenen Unternehmen hinaus, tragen die Produkte und Serviceleistungen von Serviceware zu einer Reduktion des CO₂-Ausstoßes bei. So wird beispielsweise in den Niederlanden das Modul Serviceware Resources von mehreren Gesundheits- und Pflegeeinrichtungen zur Planung von Hausbesuchen genutzt. Für mehr als 4,5 Mio. Besuche pro Jahr werden Routen und die Verteilung von Ressourcen optimiert. So werden jährlich mehr als 7,5 Mio. Kilometer und damit entsprechende Schadstoffemissionen vermieden.

Serviceware verstärkt Initiativen für mehr Nachhaltigkeit

Im laufenden Geschäftsjahr 2021/2022 erarbeitet Serviceware eine umfangreiche Nachhaltigkeitsstrategie, in der die einzelnen Initiativen der vergangenen Jahre Anwendung finden werden. Zur Ermittlung des CO₂-Fußabdrucks des Unternehmens hat Serviceware eine Partnerschaft mit dem Unternehmen planetly geschlossen. Die von planetly ermittelten Ergebnisse werden ebenfalls in der Nachhaltigkeitsstrategie von Serviceware berücksichtigt werden.

Quellen

a2_tab_a7_1-10_Internet_2021.pdf (bibb.de)
Arbeitskräftefluktuation im Jahr 2020: Pandemie hinterlässt Spuren - Institut der deutschen Wirtschaft (iwkoeln.de)
Der Krankenstand in Deutschland - iwv.de

Die Serveware-Aktie in 2021

Aktienmärkte national und global

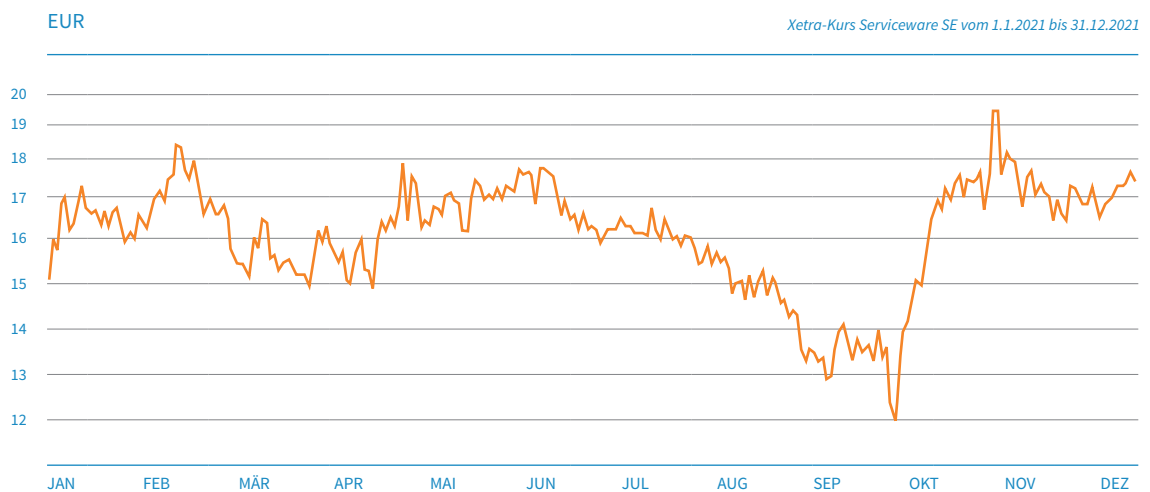
Das Jahr 2021 war für Aktionäre von Serveware und Anleger am deutschen Aktienmarkt ein erfolgreiches Börsenjahr. Im Jahresverlauf hat der Deutsche Aktienindex (DAX) 15,7 Prozent an Wert zugelegt. Damit hat der Index das neunte Mal in zehn Jahren das Jahr mit einem Gewinn abgeschlossen. Der TecDAX beendete das Jahr mit einem Kursplus von 21 Prozent und auch die Nebenwerte-Indizes MDAX und SDAX verzeichneten deutliche Kursgewinne. Aber nicht nur in Deutschland haben sich die Aktienmärkte in 2021 positiv entwickelt. Auch die internationalen Aktienmärkte waren im Aufwärtstrend. Der EURO STOXX 50 legte auf Jahressicht rund 20 Prozent an Wert zu und der amerikanische S&P 500-Index sogar um 28 Prozent.

Das Börsenjahr 2021 war für Anleger in weiten Teilen mit hoher Volatilität verbunden. Während zu Beginn des Jahres an den Kapitalmärkten nach Beginn der Impfkampagnen Aufbruchstimmung herrschte, kam es im Frühjahr zu deutlichen Kursrückgängen, insbesondere bedingt durch Lieferengpässe und Produktionsverzögerungen in der Industrie. Im weiteren Jahresverlauf bremsen zudem steigende Öl- und Gaspreise die konjunkturelle Entwicklung, wohingegen die expansive Geldpolitik der Eu-

ropäischen Zentralbank coronabedingte Unsicherheiten wettmachte. Im November sorgte dann die neue Virus-Variante „Omikron“ für Nervosität am Aktienmarkt. Für den DAX ging es von einem Allzeithoch von fast 16.300 Punkten deutlich bergab, bevor er dann zu einer starken Jahresend rally ansetzte. Neue Unsicherheiten für die globale Wirtschaft und die Aktienmärkte zeichnen sich unter anderem durch Lieferstau, Inflation, Konflikte zwischen China und den USA oder Spannungen zwischen Russland und dem Westen ab.

Aktienkurs Serveware SE

Die Aktie der Serveware SE hat sich im Jahr 2021 äußerst positiv entwickelt. Zum Jahresende 2021 notierte die Serveware-Aktie zu einem Kurs von 17,50 Euro, nach einem Schlusskurs von 14,00 Euro im Vorjahr. Binnen Jahresfrist belief sich der Wertzuwachs damit auf 25,0 Prozent. Die Aktie startete mit einem Eröffnungskurs von 14,05 Euro in das Jahr 2021. Ihren Jahrestiefstkurs erreichte die Aktie am 12. Oktober mit einem Kurs von 11,45 Euro. Von Mitte Oktober bis Ende Dezember verzeichnete die Aktie dann eine deutliche Aufwärtsbewegung. Der Jahreshöchstkurs wurde mit 20,10 Euro am 12. November erreicht. Zum Periodenstichtag betrug die Marktkapitalisierung der Gesellschaft 183,75 Mio. Euro.



Quelle: > Serveware Chart | Realtime | Chartanalysen | Performance (ariva.de)

Börsenumsätze 2021

Zwischen dem 1. Januar und dem 31. Dezember 2021 wurden auf Xetra insgesamt 1,33 Mio. Serviceware-Aktien gehandelt. Das Gesamthandelsvolumen auf Xetra im Jahr 2021 belief sich auf 21,41 Mio. Euro, nach 12,74 Mio. Euro im Vorjahreszeitraum. Im Durchschnitt wurden auf Xetra täglich 5.220 Serviceware-Aktien gehandelt (Vj. 4.260). Das hieraus resultierende durchschnittliche Handelsvolumen pro Börsentag lag bei 83.978 Euro.

Analystencoverage

Die Geschäfts- und Aktienentwicklung von Serviceware wird aktuell von den Analysten der Quirin Bank verfolgt und in regelmäßigen Analysestudien gecovert. Zum Zeitpunkt der Erstellung dieses Geschäftsberichts (erstes Quartal 2022) sieht die Beurteilung des Geldhauses wie folgt aus:

Bank	Letztes Update vom	Empfehlung	Kursziel
Quirin Privatbank	22.10.2021	Buy	EUR 33,00

Investor Relations-Aktivitäten

Mit der Notierung im Prime Standard der Frankfurter Wertpapierbörse erfüllt Serviceware die höchsten Transparenzanforderungen. Das Informationsbedürfnis des Kapitalmarkts hat für die Gesellschaft einen hohen Stellenwert. Serviceware informiert Investoren und Interessierte über regelmäßige Corporate News und ggf. Ad-hoc-Mitteilungen über aktuelle Entwicklungen im Unternehmen und veröffentlicht darüber hinaus Zwischenmitteilungen zu den Quartalen sowie Geschäftsberichte für das Gesamtjahr. Auf der Unternehmenswebsite stehen Interessierten ausführliche Informationen zur Gesellschaft sowie zur Aktie zur Verfügung. Sämtliche Unternehmensunterlagen werden in deutscher und englischer Sprache zur Verfügung gestellt.

Im November 2021 hat Serviceware am Deutschen Eigenkapitalforum in Frankfurt am Main teilgenommen. Im Rahmen einer Unternehmenspräsentation sowie zahlreichen Einzel- und Gruppengesprächen hat das Management von Serviceware bestehenden und potenziellen Investoren, darunter ein stetig steigender Anteil an Investoren, Analysten und Journalisten das Geschäftsmodell und die Geschäftsentwicklung erläutert. Ferner traten die geschäftsführenden Direktoren im Rahmen von Roadshows, die aufgrund der Corona-Pandemie nahezu ausschließlich virtuell stattfanden, sowie in zahlreichen Investorenmeetings und -telefonaten mit interessierten Investoren in den Dialog. Zudem wurden Produktdemos durchgeführt, um über die Unternehmensstrategie und deren bisherige Umsetzung zu informieren. Dabei gelang es Serviceware erfolgreich, den Investorenkreis auszuweiten.

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 04.01.2021	EUR 14,05
Jahreshöchstkurs	EUR 20,10
Jahrestief	EUR 11,45
Xetra-Jahresschlusskurs am 30.12.2021	EUR 17,50
Marktkapitalisierung am 31.12.2021	TEUR 183.750
Designated Sponsor	Hauck & Aufhäuser
Analysten Coverage	Quirin Privatbank

Brief des Verwaltungsrates

Sehr geehrte Damen und Herren,

das Geschäftsjahr 2020/2021 war ein weiteres außergewöhnliches Jahr für Serviceware. Zum einen machte Serviceware weiter gute Fortschritte in der Umsetzung der Wachstumsstrategie, gleichzeitig war das Jahr geprägt von vielseitigen Herausforderungen im Zusammenhang mit der Corona-Pandemie.

Nachdem bereits im Vorjahr die weitgehende Umstellung auf Remote Work innerhalb der Serviceware und in der Kundeninteraktion erfolgte und sich die Schutzmaßnahmen bewährt hatten, konnte das Unternehmen auf diese Erfahrungen im operativen Geschäft bauen. So wurden trotz der herausfordernden Gesamtsituation Umsatz und Ertrag im Rahmen der Guidance gesteigert.

Je länger die Pandemie dauert, desto evidenter wird, wie sehr die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Serviceware den persönlichen Kontakt im Kollegenkreis und mit den Kunden vermissen. Somit gilt der größte Dank des Verwaltungsrates dem Serviceware-Team, das trotz vieler, auch persönlicher Herausforderungen, sehr viel im vergangenen Geschäftsjahr geleistet und erreicht hat:

Die Serviceware Enterprise Service Management-Plattform wurde mit hohem Innovationstempo weiterentwickelt. Die Version 7.0 von Serviceware Processes hebt das Service Management auf eine neue Ebene. Insbesondere der Einsatz von Künstlicher Intelligenz ermöglicht einen sehr hohen Automatisierungsgrad von Serviceprozessen unter optimaler Ausnutzung von vorhandenem Lösungswissen.

Mit Serviceware Financial 6.0 erhalten unsere Kunden Zugriff auf die nächste Generation des digitalen Kostenmanagements. Hier stehen die Prozessautomatisierung und das Heben der damit verbundenen Effizienzpotentiale im Vordergrund.

Dem Ausbau der Aktivitäten im Bereich der Künstlichen Intelligenz als Innovations- und Wachstumsmotor wird auch zukünftig große Bedeutung zukommen.

Der Wachstumskurs wurde durch den Gewinn namhafter Kunden auch außerhalb von Europa gestützt. Insbesondere die Module zur Steigerung der Servicequalität verzeichneten eine verstärkte Nachfrage. So entschied sich eine internationale Airline für Serviceware Knowledge. Zudem werden die Module Serviceware Financial bzw. Serviceware Performance von neuen internationalen Kunden wie einer europäischen Großbank, einem internationalen Versicherungskonzern oder einem führenden europäischen Großhandelskonzern eingesetzt.

Als Verwaltungsrat sind wir darüber hinaus stolz und dankbar, dass Serviceware im vergangenen Jahr einen weiten starken Beitrag zur Bekämpfung der Corona-Pandemie leisten konnte: Wenn die Mitarbeitenden der deutschen Allianz des Corona Impfservices die Anfragen der BürgerInnen zur COVID-19-Impfung und zur Testung beantwortet haben, dann haben sie dabei auf das Serviceware Plattformmodul Serviceware Knowledge zurückgegriffen.

Tätigkeiten des Verwaltungsrates

Der Verwaltungsrat hat im Geschäftsjahr 2020/2021 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 die Führung des Unternehmens 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.

Sitzungen des Verwaltungsrates

In 5 ordentlichen Verwaltungsratssitzungen haben die geschäftsführenden Direktoren regelmäßig schriftlich und mündlich umfassend über die aktuelle und wirtschaftliche Lage der Serviceware SE berichtet und darüber hinaus über alle wichtigen Aspekte und Geschäftsvorfälle des Unternehmens informiert. Alle drei Mitglieder des Verwaltungsrats nahmen an sämtlichen Verwaltungsratssitzungen im Geschäftsjahr 2020/2021 teil.

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. Anregungen konnten so ohne Probleme eingebracht werden. Die Berichte zur Lage und den Entwicklungsmöglichkeiten des Unternehmens wurden konstruktiv von Verwaltungsrat und geschäftsführenden Direktoren diskutiert.

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

Die Verwaltungsratssitzungen am 3. Februar 2021, 24. März 2021, 6. Mai 2021, 24. Juni 2021 und am 22. September 2021 hatten die folgenden Schwerpunkte:

Schwerpunkte der Beratungen im Verwaltungsrat

1. Geschäftsquartal 2020/2021

Für Serviceware als wachstumsstarkes Technologieunternehmen ist das Finden und Binden von qualifizierten Mitarbeitern von höchster Bedeutung. In der Verwaltungsratssitzung vom 3. Februar 2021 wurde die zukünftige strategische Personalplanung der Serviceware diskutiert. In diesem Kontext ist auch das Aktienoptionsprogramm zu sehen, das vom CFO in dieser Verwaltungsratssitzung in Vorbereitung der Ermächtigung der Umsetzung durch die Hauptversammlung vorgestellt und besprochen wurde. Durch das vorgelegte Aktienoptionsprogramm partizipieren die Aktionäre, Arbeitnehmer, das Board der Serviceware SE und die Serviceware SE selbst, sofern der Unternehmenswert der Serviceware nachhaltig gesteigert wird.

Ferner unterzog der Verwaltungsrat die bisherigen erfolgreichen Corona-Maßnahmen einer kritischen Würdigung, die aufgrund der Lage unverändert weiterhin umgesetzt werden sollten.

2. Geschäftsquartal 2020/2021

Im Rahmen der Verwaltungsratssitzung vom 24. März 2021 wurden nach der Berichterstattung durch den via Internet teilnehmenden Abschlussprüfer der Jahresabschluss der Serviceware SE und der zusammengefasste Konzernlagebericht für das Geschäftsjahr 2019/2020 sowie der Konzernabschluss des Serviceware Konzerns und der zusammengefasste Konzernlagebericht für das Geschäftsjahr 2019/2020 gebilligt und damit festgestellt.

Zudem wurde die Tagesordnung für die Hauptversammlung am 6. Mai 2021 verabschiedet.

In seiner Sitzung am 24. März 2021 hat der Verwaltungsrat ferner das Vergütungssystem für die geschäftsführenden Direktoren beschlossen, welches die ordentliche Hauptversammlung am 6. Mai 2021 ebenso gebilligt hat wie das vom Verwaltungsrat zur Beschlussfassung vorgeschlagene Vergütungssystem für den Verwaltungsrat.

Nachdem die Hauptversammlung am 6. Mai 2021 den Verwaltungsrat zur Implementierung eines Aktienoptionsplans 2021 und die Schaffung des Bedingten Kapitals AOP 2021 zur Bedienung des Aktienoptionsplans 2021 ermächtigt hatte, fand am gleichen Tag eine Verwaltungsratssitzung statt, in dem der Beschluss zur Umsetzung gefasst wurde.

3. Geschäftsquartal 2020/2021

In der Verwaltungsratssitzung vom 24. Juni 2021 wurden neue strategische Wachstumsoptionen beleuchtet. Serviceware hat einen kontinuierlichen Prozess etabliert, potenzielle Übernahmeziele zu identifizieren und anzusprechen. Der Verwaltungsrat wird von den geschäftsführenden Direktoren regelmäßig über maßgebliche Entwicklungen informiert.

Zudem wurden ausführlich Strategien und Maßnahmen diskutiert, die offenen Stellen im Bereich der Produktentwicklung zu besetzen, da dies unmittelbaren Einfluss auf die Innovationsgeschwindigkeit des Serviceware Lösungsportfolio hat.

Vor dem Hintergrund weiterhin sinkender Zinsen war die Geldanlage flüssiger Mittel ein weiterer Schwerpunkt dieser Sitzung.

4. Geschäftsquartal 2020/2021

In der Verwaltungsratssitzung vom 22. September 2021 wurden ausführlich der Stand und die weiteren Voraussetzungen für die nächsten Schritte der internationalen Expansionspotenziale von Serviceware erörtert.

Um die Erfolge der Serviceware Plattform-Strategie weiter zu unterstützen, wurden weitere Personalinvestitionen in diesem Bereich diskutiert und auf den Weg gebracht.

Schließlich diskutierte der Verwaltungsrat den aktuellen Stand der Nachhaltigkeitsinitiativen in den Dimensionen Umwelt, Ökologie und Wirtschaft bei Serviceware mit dem Ergebnis, die einzelnen Initiativen in einer abgestimmten Nachhaltigkeitsstrategie zu bündeln, um so der Verantwortung von Serviceware gegenüber Umwelt und Gesellschaft in noch größerem Maße gerecht zu werden.

Ausschüsse des Verwaltungsrates

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

Herr Debus wurde zuletzt von der ordentlichen Hauptversammlung am 6. Mai 2021 erneut zum Vorsitzenden des Verwaltungsrates gewählt. Eine Neuwahl war nicht erforderlich, aber mit Rücksicht auf die neu eingeführte variable Vergütungskomponente für den Verwaltungsratsvorsitzenden und zur langfristigen Sicherung der Kompetenz und Expertise von Herrn Debus zweckmäßig.

Die übrigen 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 25. Januar 2022 die Entsprechenserklärung gemäß § 161 AktG beschlossen. Die Serviceware SE erfüllt den überwiegenden Teil der Empfehlungen des Kodex. Die wenigen Abweichungen werden in der Entsprechenserklärung erläutert, die unter <https://serviceware-se.com/de/investor-relations/corporate-governance> veröffentlicht ist.

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.

Die von der Hauptversammlung am 6. Mai 2021 zum Prüfer der Abschlüsse für das Geschäftsjahr 2020/2021 gewählte RSM GmbH Wirtschaftsprüfungsgesellschaft, Steuerberatungsgesellschaft, Düsseldorf, hat den Jahres- und Konzernjahresabschluss der Serviceware SE sowie den Lage- und Konzernlagebericht für das Geschäftsjahr 2020/2021 geprüft und mit einem uneingeschränkten Bestätigungsvermerk versehen.

In der Verwaltungsratssitzung am 23. März 2022 wurde unter Anwesenheit des Abschlussprüfers, der über die wesentlichen Ergebnisse seiner Prüfung berichtete, mit den geschäftsführenden Direktoren beraten.

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

Das Ergebnis der Prüfung entspricht vollständig dem der Abschlussprüfung. Der Jahresabschluss der Serviceware SE sowie der Konzernabschluss wurden vom Verwaltungsrat in der Verwaltungsratssitzung am 23. März 2022 gebilligt. Ebenso auch der vorgelegte Konzernlage- und Lagebericht.

Der Jahresabschluss ist damit festgestellt.

Der Verwaltungsrat bedankt sich bei den Kunden für ihr Vertrauen und dankt insbesondere allen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der Serviceware SE sowie bei den geschäftsführenden Direktoren Dirk K. Martin, Harald Popp und Dr. Alexander Becker für ihr hohes Engagement und die konstruktive Zusammenarbeit im Geschäftsjahr 2020/2021.

Idstein, im März 2022



Christoph Debus
(Vorsitzender des Verwaltungsrats)

Zusammengefasster Lage- und Konzernlagebericht 2020/2021

Serviceware SE, Idstein

34	Zusammengefasster Lage- und Konzernlagebericht
43	Chancen und Risiken
47	Rechnungslegungsbezogenes Risikomanagementsystem und internes Kontrollsystem
48	Erklärung zur Unternehmensführung nach §§289f, §315d HGB
50	Vergütungssystem
51	Angaben gemäß §289a und §315a HGB
56	Nachtragsbericht
56	Ausblick

1 Zusammengefasster Lage- und Konzernlagebericht

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

Im Jahr 2021 ist das preisbereinigte Bruttoinlandsprodukt in Deutschland um 2,7 Prozent gestiegen, nachdem es im Jahr zuvor pandemiebedingt um 4,6 Prozent zurückgegangen war. Somit konnte im zweiten Pandemiejahr trotz der zeitweisen deutlichen Schutzmaßnahmen und Einschränkungen, insbesondere zu Jahresanfang, und zunehmender Liefer- und Materialengpässe eine deutliche Erholung verzeichnet werden. Das Bruttoinlandsprodukt in 2021 liegt damit jedoch noch 2,0 Prozent niedriger als im Jahr 2019, dem Jahr vor Beginn der Corona-Pandemie.¹

Durch anhaltend hohe Ausgaben im Zusammenhang mit Zuschüssen und Entlastungen für Unternehmen und im Gesundheitswesen sowie durch das von der Bundesregierung beschlossene Investitionsprogramm bei gleichzeitig verminderten Einnahmen durch geringere Steuerabgaben, machte sich der Ausbruch der Pandemie auch im öffentlichen Haushalt bemerkbar. Nach dem vorläufigen Haushaltsabschluss der Bundesregierung stiegen die Ausgaben 2021 gegenüber dem Vorjahr um 26,0 Prozent an. Durch die einsetzende wirtschaftliche Erholung überschritten die Steuereinnahmen das Vorjahresergebnis um 10,7 Prozent. In Summe steht für das Haushaltsjahr 2021 damit ein Defizit von 215,6 Milliarden Euro zu Buche.²

Die konjunkturelle Entwicklung war auch im Jahr 2021 stark abhängig vom Corona-Infektionsgeschehen und den damit einhergehenden Schutzmaßnahmen. Während die Wirtschaft im ersten Quartal noch um -1,7 Prozent schrumpfte, konnte im zweiten Quartal ein Wachstum von 2,2 Prozent verzeichnet werden, welches im dritten Quartal auf 1,7 Prozent abflachte und im vierten Quartal mit -0,3 Prozent abermals rückläufig war.³

Die Inflation ist im Jahr 2021 in den Fokus der Konjunkturberichterstattung zurückgekehrt. Im Dezember lag die Inflationsrate in Deutschland bei 5,3 Prozent. Im Gesamtjahr betrug die Inflationsrate 3,1 Prozent und verzeichnete damit den höchsten Wert seit dem Jahr 1993. Dabei spielen auch preistreibende Sondereffekte wie die Folgen der im Januar 2021 zurückgenommenen temporären Senkung der Umsatzsteuer eine Rolle.⁴

Analog zum Bruttoinlandsprodukt entwickelte sich auch das Geschäftsklima in Deutschland, das bis in den Sommer hinein stetig angestiegen ist. Allerdings haben auch hier die Schutzmaßnahmen und Einschränkungen am Ende des Jahres wieder für einen Dämpfer der Geschäftserwartungen gesorgt. Zu Beginn des Jahres 2021 hat sich die Stimmung wieder etwas aufgehellt und liegt weiterhin über dem Niveau des Vorjahres.⁵ 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.⁶

¹ https://www.destatis.de/DE/Presse/Pressemitteilungen/2022/01/PD22_020_811.html

² <https://www.bundesfinanzministerium.de/Monatsberichte/2022/01/Inhalte/Kapitel-3-Analysen/3-3-vorlaeufiger-abschluss-bundshaushalt-2021.html>

³ https://www.destatis.de/DE/Presse/Pressemitteilungen/2022/02/PD22_074_811.html

⁴ https://www.destatis.de/DE/Presse/Pressemitteilungen/2022/01/PD22_025_611.html

⁵ <https://www.ifo.de/node/67662>

⁶ <https://www.bitkom.org/Digitalindex>

Die konjunkturelle Erholung setzte sich zuletzt auch auf dem Arbeitsmarkt fort. Die Arbeitslosenquote lag im Dezember 2021 bei 5,1 Prozent und damit 0,8 Prozentpunkte unter dem Vorjahreswert von 5,9 Prozent.⁷ Die Anzahl der erwerbstätigen Personen ist im gleichen Zeitraum mit 44,9 Millionen nahezu konstant geblieben.⁸

Die Industrie litt im vergangenen Jahr unter gravierenden Lieferengpässen bei Rohstoffen und Vorprodukten und konnte damit trotz voller Auftragsbücher ihre Produktion nicht wieder richtig hochfahren. Jedoch hat sich die Lage in der Industrie in den letzten Monaten zusehens stabilisiert. Die wichtigsten Impulse kamen hierbei aus den Bereichen der Automobilbranche, während der Maschinenbau weiterhin erheblich unter dem Mangel an Halbleitern leidet. Die Umsätze im Einzelhandel stiegen ebenfalls. Nach einer Schätzung des Statistischen Bundesamtes erzielte der Einzelhandel in Deutschland im Jahr 2021 insgesamt einen neuen Rekordumsatz.⁹

1.2 Branchenentwicklung

Die Digitalbranche kann für das Jahr 2021 ein stabiles Wachstum trotz eines schwierigen wirtschaftlichen Umfelds vorweisen. Im Vergleich zur gesamtwirtschaftlichen Entwicklung fiel das Wachstum in IT, Telekommunikation und Unterhaltungselektronik mit 3,6 Prozent überproportional hoch aus.¹⁰

Das kommende Jahr 2022 wird mit vorsichtigem Optimismus erwartet. Das geschätzte Wachstum beläuft sich dabei auf 3,6 Prozent. Während der Bitkom-Ifo-Digitalindex zuletzt nachgab, hatte er noch im Sommer den höchsten Stand seit sieben Jahren. Das Geschäftsklima bewegt sich dabei jedoch auf einem ähnlich hohen Niveau wie vor Ausbruch der Corona-Pandemie Anfang 2020.¹¹

Nicht zuletzt durch die Corona-Pandemie selbst hat sich die Dynamik der Digitalisierung in Unternehmen weiter beschleunigt. Laut einer Bitkom-Studie vom Mai 2021 zweifeln nur noch 12 Prozent aller Unternehmen mit 20 oder mehr Beschäftigten am wirtschaftlichen Nutzen der Digitalisierung für ihr Unternehmen. Zu Beginn der Pandemie vor einem Jahr haben noch 27 Prozent angegeben, ihnen sei der Nutzen unklar. In fast allen Unternehmen (95 Prozent) hat durch Corona die Digitalisierung von Geschäftsprozessen an Bedeutung gewonnen. „Corona hat zu einem Digitalisierungsschub in den Köpfen geführt. Jetzt muss es uns gelingen, die Digitalisierung auch in der Praxis voranzutreiben“, sagt Bitkom-Präsident Achim Berg.¹²

Die Zahl der Beschäftigten in der Digitalbranche ist nach einem geringfügigen Rückgang im Jahr 2020 (8.000 Arbeitnehmer) im vergangenen Jahr um 34.000 Arbeitnehmer gestiegen. Dabei sind immer noch 96.000 Stellen für IT-Fachkräfte vakant. Das Potenzial der IT-Branche in Deutschland ist damit bei weitem nicht ausgeschöpft und Wachstum möglich. In 2022 wird bereits wieder mit der Schaffung von 39.000 neuen Stellen für IT-Spezialisten gerechnet. Im Segment der Informationstechnik wird für 2022 das stärkste Wachstum im Bereich Software erwartet, dessen Umsätze um 9,0 Prozent steigen sollen. Das Wachstum dieses Bereichs wird dabei besonders durch das Cloud-Geschäft angetrieben.¹³

IT-Sicherheit bewies sich auch bzw. gerade im Jahr 2021 als wichtiger Wachstumsmarkt. Die Umsätze wuchsen 2021 um 9,7 Prozent auf 6,2 Milliarden Euro an. Für 2022 wird weiterhin mit einem starken größeren Wachstum von 9,9 Prozent auf 6,8 Milliarden Euro gerechnet.¹⁴

Im Hinblick auf die gesamten IT-Ausgaben von Unternehmen hatte das Analystenhaus Gartner im Januar 2022 geschätzt, dass Unternehmen weltweit 9,0 Prozent mehr ausgegeben hatten als noch 2020. Für 2022 wird abermals mit einem Wachstum von 5,1 Prozent auf 4,5 Billionen US-Dollar gerechnet.¹⁵

⁷ <https://www.destatis.de/DE/Themen/Wirtschaft/Konjunkturindikatoren/Arbeitsmarkt/arb210a.html>

⁸ https://www.destatis.de/DE/Presse/Pressemitteilungen/2022/01/PD22_001_13321.html

⁹ <https://www.bmwi.de/Redaktion/DE/Pressemitteilungen/Wirtschaftliche-Lage/2022/20220114-die-wirtschaftliche-lage-in-deutschland-im-januar-2022.html>

¹⁰ <https://www.bitkom.org/Marktdaten/ITK-Konjunktur/ITK-Markt-Deutschland.html>

¹¹ <https://www.bitkom.org/Digitalindex>

¹² <https://www.bitkom.org/Presse/Presseinformation/Corona-Unternehmen-spueren-wirtschaftlichen-Nutzen-der-Digitalisierung>

¹³ <https://www.bitkom.org/Presse/Presseinformation/Bitkom-Branche-waechst-stabil-und-schafft-neue-Jobs>

¹⁴ <https://www.bitkom.org/Presse/Presseinformation/Markt-fuer-IT-Sicherheit-bricht-Umsatzrekord>

¹⁵ <https://www.gartner.com/en/newsroom/press-releases/2022-01-18-gartner-forecasts-worldwide-it-spending-to-grow-five-point-one-percent-in-2022>

1.3 Geschäftsverlauf

Serveware Kennzahlen des Abschlusses für das Geschäftsjahr 2020/2021 vom 1. Dezember 2020 bis 30. November 2021

01. Dezember bis 30. November				
In TEUR	2020/2021	2019/2020	Veränderung	%
Umsatzerlöse	81.282	72.435	8.847	12,2 %
- davon SaaS/Service	40.093	31.949	8.143	25,5 %
EBITDA	2.189	1.795	394	22,0 %
EBITDA bereinigt*	5.359	6.429	-1.070	-16,6 %
EBIT	-1.268	-1.612	344	21,3 %
EBIT bereinigt*	2.504	3.624	-1.120	-30,9 %
Finanzergebnis	-158	-198	40	20,1 %
Periodenergebnis vor Steuern	-1.427	-1.810	384	21,2 %
Periodenergebnis vor Steuern bereinigt*	2.346	3.426	-1.081	-31,5 %
Ertragsteuern	-574	235	-809	-343,7 %
Periodenergebnis nach Steuern	-2.000	-1.575	-425	-27,0 %
Periodenergebnis nach Steuern bereinigt*	673	2.136	-1.463	-68,5 %
	30.11.2021	30.11.2020		
Finanzmittelbestand	34.323	33.836	487	1,4 %
Churn Rate (%)	5,8%	5,7%	0,1%	1,1 %
Recurring Revenue Share	61,5%	60,4%	1,1%	1,8 %

Hinweis: Alle Zahlen 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 2020/2021 konnte Serveware abermals ein signifikantes Wachstum erzielen und sich auch in einem weiterhin unsicheren wirtschaftlichen Gesamtumfeld erfolgreich behaupten. Der Umsatz erreichte mit 81,3 Mio. EUR den höchsten Wert der Firmengeschichte und lag damit um 12,2 Prozent über dem Vorjahr. Das stärkste Wachstum konnte dabei im Bereich SaaS/Service erzielt werden, der um 25,5 Prozent gewachsen ist. Der Gesamtanteil der wiederkehrenden Erlöse konnte um 1,1 Prozentpunkte auf nunmehr 61,5 Prozent (TEUR 49.981) gesteigert werden. Gerade in Zeiten wirtschaftlicher Unsicherheit verschafft diese Entwicklung ein hohes Maß an Planungssicherheit. Die Churn Rate lag mit 5,8 Prozent auf mit dem Vorjahr vergleichbarem Niveau (5,7 Prozent).

Die positive Umsatzentwicklung im Geschäftsjahr 2020/2021 spiegelt sich auch in einer Steigerung des operativen Ergebnisses wider. So weist das EBITDA einen Überschuss von TEUR 2.189 aus, was einer Verbesserung von TEUR 394 oder 22 Prozent entspricht. Das EBIT konnte um TEUR 344 auf TEUR -1.268 verbessert werden.

Sowohl die Umsatzentwicklung als auch die Entwicklung der Ertragsseite liegen damit auf dem Niveau der prognostizierten Erwartungen.

Die Corona-Pandemie war auch in ihrem zweiten Jahr ein wichtiges Thema und bestimmend für das Gesamtumfeld. Anders als im ersten Pandemiejahr waren die kurzfristigen Auswirkungen auf die Geschäftsprozesse von Serveware jedoch deutlich reduzierter. Durch unser digitales Geschäfts- und Delivery-Modell sind wir jederzeit in der Lage, auch unter Kontakt- und Reisebeschränkungen unsere Implementierungsprojekte remote umzusetzen. Auch in der Neukundengewinnung haben sich sowohl unsere Kunden als auch unser Sales-Team erfolgreich auf die neuen Umstände eingestellt und es konnten unter anderem signifikante Projekte gewonnen werden, bei denen der gesamte Sales-Prozess remote erfolgt ist.

Die höhere wirtschaftliche Unsicherheit durch die Corona-Pandemie zeichnet in ihren Auswirkungen bei unseren Kunden weiterhin ein gemischtes 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 Serveware zurückgreifen.

Sowohl der Ausbau des Großkundengeschäfts als auch die Internationalisierung von Serveware konnten im vergangenen Geschäftsjahr erfolgreich fortgesetzt werden. Außerhalb der DACH-Region konnten unter anderem eine große europäische Versicherung und ein international führender Konzern im Bereich Recycling für das Softwaremodul Serveware Financial gewonnen werden. Ein führendes Unternehmen aus dem Gesundheits- und Sozialbereich in Österreich hat sich im Rahmen der Einführung eines unternehmensweiten Enterprise Service Management (ESM)-Systems für den Einsatz der Serveware Plattform mit den drei Modulen Serveware Knowledge (SABIO), Serveware Processes und Serveware Resources entschieden. Darüber hinaus hat sich eine führende europäische Großbank für das Softwaremodul Serveware Performance (cubus) entschieden.

Die positive Entwicklung der Umsätze zeigt den Erfolg der langfristig definierten Wachstumsstrategie von Serveware, 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 Serveware 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 2020/2021 fiel zusätzlicher Aufwand aus dem oben beschriebenen Programm für beschleunigtes Wachstum in Höhe von TEUR 3.170 (Vj. TEUR 4.635) auf EBITDA-Ebene und von TEUR 3.772 (Vj. TEUR 5.236) auf EBIT-Ebene an. Diese setzen sich zusammen aus Investitionen in die Internationalisierung in Höhe von TEUR 1.940 (Vj. TEUR 2.906), temporären Integrationskosten im Rahmen des anorganischen Wachstums von TEUR 970 (Vj. TEUR 1.448) und die Ausrichtung auf strategisches Großkundengeschäft von TEUR 260 (Vj. TEUR 280) sowie TEUR 602 (Vj. TEUR 602), die durch akquisitionsbedingte Kosten und Abschreibungen¹⁶ verursacht wurden.

Im Vergleich zum Vorjahr sind die Aufwände aus dem Programm für beschleunigtes Wachstum damit auf EBITDA-Ebene um 31,6 Prozent und auf EBIT-Ebene um 28,0 Prozent gesunken. Die Veränderung ist im Wesentlichen durch geringere Aufwendungen für Investitionen in die Internationalisierung und verminderte temporären Integrationskosten im Zusammenhang mit anorganischem Wachstum begründet. Diese Aufwendungen umfassen in erster Linie Anlaufkosten in Form von zusätzlichem Personal- und Sachaufwand zum Aufbau unserer internationalen Organisation und während der Integrationsphase der akquirierten Unternehmen. Den vertrieblichen Erfolgen von Serveware im internationalen Umfeld und der fortgeschrittenen Integration entsprechend, haben Teile der internationalen Organisation die Anlaufphase bereits abgeschlossen und sind entsprechend nicht mehr zu bereinigen. Die Integration der akquirierten Unternehmen ist in weiten Teilen nahezu abgeschlossen, sodass die zusätzlichen akquisitionsbedingten Aufwendungen entsprechend reduziert werden konnten.

¹⁶ Kaufpreisallokation auf Kundenstamm und Marke sowie durch die Akquisition erworbenen selbstgeschaffene immaterielle Vermögenswerte, die planmäßig über bis zu 20 Jahre abgeschrieben werden.

Das um diese Aufwendungen bereinigte EBITDA lag mit TEUR 5.359 um TEUR 1.070 unter dem Vorjahreswert von TEUR 6.429. Dabei konnte das unbereinigte EBITDA zwar um TEUR 394 gesteigert werden, jedoch wird diese Steigerung durch den Effekt der verringerten Bereinigungen aufgrund des Programmfortschritts überlagert. So wurden aus im vorangegangenen Absatz genannten Gründen die Bereinigungen für Aufwände im Zusammenhang mit der Internationalisierung um TEUR 966 und die für Aufwände für temporären Integrationskosten um TEUR 478 reduziert.

Das bereinigte Ergebnis vor Zinsen und Steuern (EBIT) sank gegenüber dem Vorjahreszeitraum um TEUR 1.120 auf TEUR 2.504. Für das EBIT gelten die für das EBITDA gemachten Erläuterungen analog.

Der Finanzmittelbestand verbleibt gegenüber dem Vorjahr auf vergleichbarer Höhe und liegt am Bilanzstichtag bei TEUR 34.323, was einer Veränderung von TEUR 487 (+1,4 Prozent) gegenüber dem 30.11.2020 entspricht.

Die Zahl der Mitarbeiter wurde im Geschäftsjahr 2020/2021 weiter auf 510 Mitarbeiter zum 30.11.2021 erhöht (Vj. 494 Mitarbeiter). Ein besonderer Fokus im vergangenen Geschäftsjahr lag auf dem Bereich Service & Support, um die Delivery-Kapazität von Serveware an die erfolgreiche Geschäftsentwicklung mit einer zunehmenden Zahl von Implementierungsprojekten anzupassen.

1.4 Lage des Konzerns

Die geschäftsführenden Direktoren beurteilen die Entwicklung und die Lage des Serveware Konzerns als den Erwartungen entsprechend. Die Umsatzerlöse haben im Geschäftsjahr 2020/2021 trotz unsicherer Marktlage das höchste Niveau der Unternehmensgeschichte erreicht. Ebenso konnte die Profitabilität auf EBITDA-Ebene im abgelaufenen Geschäftsjahr gesteigert werden.

1.4.1 Umsatzentwicklung

Der Umsatz der Serveware konnte im abgelaufenen Geschäftsjahr 2020/2021 erneut gesteigert werden und liegt damit weiterhin auf Rekordniveau. Im Geschäftsjahr 2020/2021 stieg der Umsatz um 12,2 Prozent zum Vergleichszeitraum des Vorjahres auf 81,3 Mio. Euro. Das Umsatzwachstum konnte damit gegenüber dem Vorjahr, in dem ein Wachstum von 8,8 Prozent realisiert werden konnte, deutlich gesteigert werden. Das stärkste Wachstum verzeichnete der Bereich SaaS/Service mit einem Anstieg um 25,5 Prozent im Vergleich zum Vorjahreszeitraum. Damit machen SaaS/Service-Umsätze mittlerweile rund 49 Prozent des Gesamtumsatzes von Serveware aus. Die Umsätze aus Lizenzen konnten im Berichtszeitraum um 6,6 Prozent gesteigert werden. Die Wartungsumsätze lagen mit 3,0 Prozent leicht 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	2020/2021	2019/2020	Veränderung in %
Umsatz SaaS/Service	40.093	31.949	25,5 %
Umsatz Lizenzen	21.139	19.823	6,6 %
Umsatz Wartung	20.050	20.663	-3,0 %
Summe	81.282	72.435	12,2 %

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 Serveware 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 2020 hat sich der Bestand zum 30. November 2021 um rund 33 Prozent erhöht. Die Verbleibequote¹⁷ bei den Wartungsverträgen bewegt sich mit 94,2 Prozent weiterhin auf sehr hohem Niveau (Vj. 94,3 Prozent).

1.4.3 Betriebsergebnis (EBITDA/EBIT)

Die positive Umsatzentwicklung im Geschäftsjahr 2020/2021 spiegelt sich auch in einer Steigerung des operativen Ergebnisses wider. So weist das EBITDA einen Überschuss von TEUR 2.189 aus, was einer Verbesserung von TEUR 394 oder 22 Prozent gegenüber dem Vorjahr (TEUR 1.795) entspricht.

Der Umsatzsteigerung von 12,2 Prozent bzw. TEUR 8.847 auf 81,3 Mio. EUR stehen hingegen auch höhere Materialaufwendungen um TEUR 6.280 gegenüber. Der Personalaufwand ist mit TEUR 2.375 oder 6,3 Prozent unterproportional zum Umsatz gewachsen. Die sonstigen betrieblichen Aufwendungen gingen nochmals um TEUR 590 oder 7,8 Prozent zurück. Ein wesentlicher Treiber hierbei sind die Einschränkungen durch die Corona-Pandemie, die zu weiteren Kostensenkungen in den Distributionskosten, beispielsweise im Bereich Reisekosten oder Marketingaufwänden für Messen sowie in den Kfz-Kosten geführt haben, da in der Vergleichsperiode (Dezember 2019 bis November 2020) noch ein Quartal enthalten ist, das vor dem ersten Corona-Lockdown im März 2020 liegt.

Auf EBIT-Ebene ergibt sich damit im Ergebnis ein Fehlbetrag von -1.268 TEUR (Vj. TEUR -1.612), was einer Verbesserung des EBIT von TEUR 344 bzw. um 21,3 Prozent entspricht.

Zur Forcierung des Unternehmenswachstum hat Serveware das Programm für beschleunigtes Wachstum aufgelegt. Die Mittel aus dem Programm 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 Serveware 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 Serveware.

¹⁷ Verbleibequote entspricht (1 - Churnrate)

01. Dezember bis 30. November

In TEUR	2020/2021	2019/2020
EBITDA (IFRS)	2.189	1.795
Kosten im Zusammenhang mit der Internationalisierung außerhalb DACH	1.940	2.906
Temporäre Integrationskosten im Zusammenhang mit anorganischem Wachstum	970	1.448
Kosten im Zusammenhang mit Großkundenzugang und zugehörigem Marketing	260	280
Bereinigtes EBITDA	5.359	6.429
Abschreibungen	-3.457	-3.407
Abschreibungen auf im Rahmen von Unternehmensakquisitionen aktivierte immaterielle Vermögensgegenstände	602	602
Bereinigtes EBIT	2.504	3.624
Finanzergebnis	-158	-198
Bereinigtes Periodenergebnis vor Steuern	2.346	3.426
Ertragsteuern	-574	235
Steuereffekte bezogen auf Bereinigungen	-1.099	-1.525
Bereinigtes Periodenergebnis nach Steuern	673	2.136

Das um diese Aufwendungen bereinigte EBITDA lag mit TEUR 5.359 um TEUR 1.070 unter dem Vorjahreswert von TEUR 6.429. Das bereinigte Ergebnis vor Zinsen und Steuern (EBIT) sank gegenüber dem Vorjahreszeitraum um TEUR 1.120 auf TEUR 2.504. Die Veränderung ist im Wesentlichen auf die im Vorangegangenen beschriebene Reduzierung der Bereinigung für Aufwände im Zusammenhang mit der Internationalisierung um TEUR 966 und der temporären Integrationskosten um TEUR 478 zurückzuführen.

1.4.4 Finanzergebnis und Ergebnis vor Steuern

Das Finanzergebnis von TEUR -158 beinhaltet im Wesentlichen Zinsaufwendungen für die langfristige Finanzierung des letzten Unternehmenserwerbs. Das Finanzergebnis hat sich unter anderem durch planmäßige Tilgungen von TEUR -198 auf TEUR -158 verbessert.

Das Periodenergebnis vor Steuern (EBT) lag bei TEUR -1.427 (Vj. TEUR -1.810), was einer Steigerung von TEUR 384 gegenüber dem Vorjahr entspricht. Das bereinigte Periodenergebnis vor Steuern veränderte sich im Vergleich zum Vorjahreszeitraum um TEUR -1.081 auf TEUR 2.346.

1.4.5 Steueraufwand und Ergebnis nach Steuern

Der Gesamtsteueraufwand von Serveware ergibt sich aus der Summe der Steueraufwendungen der Einzelgesellschaften. Durch positive Ergebnisse in einzelnen Gesellschaften entstehen Steueraufwendungen, denen in Gesellschaften mit negativen Ergebnissen zum Teil Steuererträge aus Latenzen gegenüberstehen. Auf Konzernebene gleichen sich die im Geschäftsjahr 2020/2021 entstandenen Steueraufwendungen und Steuererträge aus Latenzen im Wesentlichen aus. Belastet wird das Steuerergebnis jedoch durch einen periodenfremden Einmaleffekt in Höhe von TEUR 574. Im Vorjahr wurde das Steuerergebnis stärker durch Effekte aus latenten Steuern beeinflusst, wodurch ein Steuerertrag von TEUR 235 anfiel.

Nach Berücksichtigung der Steuern ergibt sich für das Geschäftsjahr 2021 ein Konzernergebnis (unbereinigt) in Höhe von TEUR -2.000 (Vj. TEUR -1.575). Das um die Aufwendungen aus dem Programm für beschleunigtes Wachstum bereinigte Ergebnis nach Steuern liegt bei TEUR 673 (Vj. TEUR 2.136).

1.5 Investitionen

Im Geschäftsjahr 2020/2021 wurden Investitionen in Höhe von TEUR 1.516 (Vj. TEUR 1.458) getätigt. Im Bereich der immateriellen Vermögenswerte entfallen TEUR 511 auf Zugänge in den Nutzungsrechten nach IFRS 16 durch Kfz-Leasing sowie TEUR 279 auf Zugänge in den Nutzungsrechten aus Mietflächenenerweiterungen bzw. -verlängerungen. In den Erwerb von Softwarelizenzen wurden TEUR 125 investiert. Die getätigten Investitionen im Bereich der Sachanlagen (TEUR 548) betreffen die Erweiterung und Modernisierung der Betriebs- und Geschäftsausstattung.

1.6 Vermögenslage und Kapitalstruktur

Die Veränderung der Vermögenslage und Kapitalstruktur gegenüber dem Vorjahr ergeben sich in erster Linie durch das negative Periodenergebnis sowie aus dem Wachstum der Umsatzerlöse und der damit verbundenen bilanziellen Erfassung insbesondere von Wartungs- und SaaS-Verträgen. Die Bilanzsumme lag am 30. November 2021 bei TEUR 110.780 (30. November 2020: TEUR 106.636). Das Eigenkapital lag zum Bilanzstichtag bei TEUR 53.953 (Vj. 55.639). Die Eigenkapitalquote lag damit bei rund 49 Prozent. Die Eigenkapitalquote hat sich gegenüber dem 30. November 2020 um rund 3,5 Prozent vermindert.

Die langfristigen Vermögenswerte sind um 3,7 Prozent auf TEUR 40.046 gestiegen. Die sonstigen immateriellen Vermögenswerte sind dabei um TEUR 3.034 gesunken. Diese Veränderung resultiert im Wesentlichen aus geringeren Nutzungsrechten an Leasinggegenständen, die gemäß IFRS 16 („Leasingverhältnisse“) bilanziell in den immateriellen Vermögenswerten erfasst werden. Die immateriellen Vermögenswerte wurden darüber hinaus planmäßig um TEUR 412 abgeschrieben. 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) um 63 Prozent gewachsen.

Die Veränderung der Forderungen aus Lieferungen und Leistungen ergibt sich aus den Umsatzzuwächsen. 68,2 Prozent (Vj. 70,4 Prozent) der Forderungen aus Lieferungen und Leistungen waren zum Bilanzstichtag noch nicht fällig. Die liquiden Mittel verbleiben gegenüber dem Vorjahr auf vergleichbarer Höhe und liegen am Bilanzstichtag bei TEUR 34.323, was einer Veränderung von TEUR 487 (+1,4 Prozent) gegenüber dem 30.11.2020 entspricht. In Summe sind die kurzfristigen Vermögenswerte um TEUR 2.718 gestiegen.

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 blieben mit TEUR 49.866 (Vj. 49.828) nahezu unverändert. 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 langfristigen Schulden haben sich im Geschäftsjahr 2020/2021 gegenüber dem 30. November 2020 um TEUR 569 (-3,4 Prozent) auf TEUR 16.310 reduziert. Im Einzelnen sind die langfristigen Finanzverbindlichkeiten durch die planmäßige Tilgung von Bankdarlehen um TEUR 1.370 auf TEUR 3.227 gesunken. Die sonstigen langfristigen Verbindlichkeiten, unter denen gemäß IFRS 16 die Verpflichtungen aus langfristigen Miet- und Leasingverhältnissen bilanziert werden, sind durch im Vergleich zum Vorjahresstichtag verkürzte Vertragslaufzeiten um TEUR 2.319 gesunken. Gegenläufig wirkt sich die Erhöhung der langfristigen Vertragsverbindlichkeiten um TEUR 3.280 auf TEUR 7.508 aus. Die kurzfristigen Schulden haben sich zum Bilanzstichtag gegenüber dem Vorjahr um TEUR 6.400 (+18,8 Prozent) auf TEUR 40.517 erhöht. Auch hier trägt die Erhöhung der kurzfristigen Vertragsverbindlichkeiten um TEUR 3.331 auf TEUR 18.854 zur Erhöhung der Bilanzsumme bei. Die Bilanzpositionen der langfristigen und kurzfristigen Vertragsverbindlichkeiten bilden im Wesentlichen die erhaltenen Anzahlungen für Warranty- und SaaS-Verträge ab. Hierbei handelt es sich um Vertragsverbindlichkeiten für einen Zeitraum von bis zu 12 bzw. 60 Monaten. Aufgrund verbindlicher Verträge stellen Vertragsverbindlichkeiten bereits fixierte zukünftige Umsätze der Serveware dar. Die laufende Ertragsteuerschuld liegt per 30.11.2021 bei TEUR 1.189 (Vj. 298).

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

Die Bilanzsumme der Gesellschaft Serviceware SE beträgt TEUR 74.295, wobei die größten Teile auf Kassenbestand (TEUR 17.385) sowie auf Anteile, Ausleihungen und Forderungen an verbundenen Unternehmen (TEUR 48.167 bzw. TEUR 7.880) entfallen. Die Finanzierung erfolgt mit TEUR 65.454 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 4.000 aufweist.

Die Gesellschaft Serviceware SE weist zum Geschäftsjahresende einen Jahresüberschuss in Höhe von TEUR 643 aus. Einnahmen erzielt die Gesellschaft hauptsächlich in der Verrechnung von Managementleistungen an die verbundenen Unternehmen. Aufwendungen entstehen in erster Linie durch die Vergütung der angestellten Mitarbeiter 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 2021 gegenüber dem Stand vom 30. November 2020 um 1,4 Prozent auf TEUR 34.323 erhöht. Aus der laufenden Geschäftstätigkeit ergibt sich im Geschäftsjahr 2021 ein Zufluss liquider Mittel in Höhe von TEUR 6.014 (Vj. Mittelabfluss von TEUR 646), der sich in erster Linie aus Änderungen in den Verbindlichkeiten begründet. Unter die bilanziell erfassten Vertragsverbindlichkeiten fallen insbesondere die erhaltenen Anzahlungen für Wartungs- und SaaS-Verträge, die aufgrund verbindlicher Verträge bereits fixierte zukünftige Umsätze der Serviceware darstellen. Aus Investitionstätigkeit folgt ein Mittelabfluss in Höhe von TEUR 1.575 (Vj. TEUR 2.559), der sich aus Investitionen in immaterielle Vermögenswerte und Sachanlagen (TEUR 726), erhaltenen Zinsen (TEUR 21) sowie nachschüssige Auszahlungen für Zugänge zum Konsolidierungskreis („Earn-Outs“ im Zusammenhang des Erwerbs der cubus AG) in Höhe von TEUR 870 ergibt. Aus der Finanzierungstätigkeit resultiert ein Mittelabfluss von TEUR 3.971 (Vj. TEUR 4.311), der im Wesentlichen auf der planmäßigen Rückführung von langfristigen Verbindlichkeiten als auch auf der Rückzahlung von Leasingverbindlichkeiten (TEUR 2.073) beruht. Zudem ergibt sich eine wechselseitige Erhöhung der liquiden Mittel von TEUR 19 (Vj. TEUR 153), die aus Effekten bei in ausländischer Währung gehaltenen Finanzmittelbeständen resultiert.

1.9 Mitarbeiter

Serviceware beschäftigt zum Stichtag 30. November 2021 insgesamt 510 Mitarbeiter, was einen Nettozuwachs von 16 Mitarbeitern im Vergleich zum Vorjahresstichtag bedeutet. Von 510 Mitarbeitern sind 414 Mitarbeiter in Deutschland, 37 in Spanien, 26 in den Niederlanden, 11 in Österreich, 10 im Vereinigten Königreich, 9 in Bulgarien, 2 in der Schweiz und ein Mitarbeiter in Schweden beschäftigt.

Funktional sind die 510 Mitarbeiter wie folgt aufgeteilt: 100 Mitarbeiter in Vertrieb und Marketing (Vj. +4,2 Prozent), 217 Mitarbeiter in Service & Support (Vj. +8,0 Prozent), 137 Mitarbeiter in der Softwareentwicklung (Vj. -1,4 Prozent) und 56 Mitarbeiter in der Verwaltung (Vj. -3,4 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 2020/2021 lag mit rund 12 Prozent (Vj. 13 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 im IT-Bereich ist für alle Unternehmen eine große Herausforderung. Durch eine gezielte Rekrutierungs- und Ausbildungsstrategie ist es uns gelungen, die Mitarbeiterzahl weiter zu steigern. Ein besonderer Fokus im vergangenen Geschäftsjahr lag auf dem Bereich Service & Support, um die Delivery-Kapazität von Serviceware an die erfolgreiche Geschäftsentwicklung mit einer zunehmenden Zahl von Implementierungsprojekten anzupassen.

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. Im Rahmen dieser Kooperation konnten bereits mehrere KI-Module für die Serviceware Plattform zum Einsatz gebracht werden. Beispielsweise schlägt der Solution Assistant in Serviceware Processes Service Agenten während der Bearbeitung eines Tickets Lösungsansätze aus ähnlichen Tickets aus der Vergangenheit vor. Dies wird unter anderem ermöglicht durch Algorithmen aus dem Bereich „Natural Language Processing“, einem Teilgebiet des Maschinellen Lernens.

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. Zum Ende des abgelaufenen Geschäftsjahrs beschäftigten wir in der Softwareentwicklung 137 Mitarbeiter (Vj. 139).

2 Chancen und Risiken

Als Softwareunternehmen mit weltweiten Umsatzerlösen 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

Noch immer sind die allermeisten Länder der Erde von der Corona-Pandemie betroffen. Zwar sind seit über 12 Monaten wirksame Impfstoffe gegen das Coronavirus (SARS-CoV-2) verfügbar, jedoch profitieren davon vorzugsweise die Industrienationen, in denen teilweise die hinreichende Impfquote zum Schutz der Gesamtbevölkerung noch nicht erreicht ist. Daher hat sich unsere Einschätzung zu den globalen Chancen und Risiken und aus dem Vorjahr nicht wesentlich geändert.

Wenn wir zunächst den Blick auf die Risiken richten, dann bewerten wir die Auswirkungen der Corona-Pandemie derzeit immer noch als größtes Risiko. Zwar hat die derzeit dominante Omikron-Variante des Virus an Gefährlichkeit verloren, aber die absolute Anzahl der Infektionen führt dazu, dass die Abläufe in der Wirtschaft immer noch beeinträchtigt werden. Experten sind sich uneinig, wie lange diese Pandemie noch Auswirkungen auf das Wirtschaftsgeschehen und unser gesellschaftliches Leben haben wird.

Wir sehen derzeit immer noch ein Risiko, dass die Corona-Pandemie sich nachteilig auf die arbeitsteilige Wirtschaft weltweit auswirkt und damit einhergehend die Investitionsbereitschaft unserer Kunden in die von uns angebotenen Leistungen sinkt.

Mit Sorge betrachten wir, dass die sehr expansive Fiskal- und Geldpolitik stückweise restriktiver durch die Politik und die Zentralbanken gehandhabt wird. So endet im Frühjahr 2022 für viele Unternehmen die durch Corona bedingte finanzielle Unterstützung, ohne dass die Corona-Pandemie nachhaltig zu Ende geht. Auch die angekündigten Zinserhöhungen mancher Notenbanken haben das Potenzial, die wirtschaftliche Erholung zu dämpfen.

Des Weiteren führen die Unterbrechung von Lieferketten und zunehmende Preissteigerung, insbesondere bei den Energiepreisen, zu einer größeren Instabilität in der Wirtschaft und zu größerer Unsicherheit bei Entscheidungsträgern. Auch Serveware selbst ist von den Preissteigerungen im Lohn- und Gehaltsbereich betroffen.

Auch die schwelenden Konfliktherde in Syrien und anderen Ländern sowie die divergierenden Interessen von großen Wirtschaftsmächten in der Welt tragen nicht zur Stabilität und der Zunahme von internationalen Handelsaktivitäten bei, sondern sie führen eher zu einer protektionistischen Außenwirtschaft der großen Wirtschaftsregionen in der Welt.

Der aktuelle Krieg in der Ukraine birgt ein großes Risiko für die wirtschaftliche Stabilität insbesondere in Europa. Serveware pflegt derzeit zwar keinerlei Geschäftsbeziehungen in die Länder Russland, Ukraine oder Weißrussland, indirekt könnten die Auswirkungen des Krieges, insbesondere wenn er über die Grenzen des derzeitigen Krisengebietes hinausgeht, sich aber negativ auf die Nachfrage nach unseren Leistungen auswirken.

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.

Die Corona-Pandemie bringt für das Geschäftsmodell der Serveware aber auch große Chancen mit sich. Der zunehmende Druck zur Digitalisierung in fast allen Wirtschaftsbranchen ist vorteilhaft für Serveware und wir rechnen damit, dass diese Entwicklung weiterhin Unternehmen ermutigt, Unternehmensprozesse zu digitalisieren und erwarten somit mittel- und langfristig eine höhere Nachfrage nach unseren Leistungen.

Auch auf die Kostenbasis hat sich die Corona-Pandemie bei Serveware positiv ausgewirkt. Aufgrund von Reise- und Kontaktbeschränkungen mussten wir bei der Leistungserbringung fast vollständig auf digitale Verfahrensweisen umstellen, was zu signifikanten Kosteneinsparungen geführt hat. Ein Teil dieser Verfahrensumstellung wird auch nach der Corona-Pandemie erhalten bleiben und sich mittel- und langfristig kostendämpfend im Geschäftsmodell der Serveware auswirken.

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.

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. Um diesem Risiko zu begegnen, gehen wir bei der Auswahl geeigneter Unternehmen besonders sorgfältig vor und prüfen vor der Akquisition alle relevanten Unternehmensteile des zum Verkauf stehenden Unternehmens, teilweise mit Unterstützung von externen Experten.

Bei der organischen Entwicklung sehen wir das Risiko, dass wir entweder Vertriebs- und Implementierungskapazitäten nicht in ausreichender Anzahl und Qualität finden oder dass die zur Verfügungstellung dieser Kapazitäten längere Zeit in Anspruch nimmt. 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 sehr 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 außerhalb der DACH-Region zu generieren, wird die Geschäftsentwicklung der Serveware negativ beeinflusst.

Weiterhin führt die strategische Geschäftsausrichtung, das SaaS-Geschäft weiterhin zu fokussieren, dazu, dass sich Ertrags- und Umsatzpotenziale in die Zukunft verschieben und dass damit die aktuelle Umsatzentwicklung gedämpft wird. Gleichzeitig besteht durch diese strategische Geschäftsausrichtung die Chance das Geschäftsmodell profitabler und unabhängiger von wirtschaftlichen Nachfragezyklen zu gestalten.

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 Service Management-Plattform zu wachsen.

2.3 Personalwirtschaftliche Chancen und Risiken

Ein bedeutender Erfolgsfaktor für die zukünftige Entwicklung der Serveware 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.

Wir sehen die Chance, 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 Serveware 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 und interessante 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.

Um die Firmenkultur weiterhin zu stärken, werden wir, sobald die derzeitigen Kontaktbeschränkungen wieder aufgehoben werden, das persönliche Zusammentreffen unserer Teams weiter fördern, um so den Austausch und damit die Innovationskraft zu steigern.

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 Projektakquise 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 und aktivem Risikomanagement 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 bei der Softwareentwicklung und 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 hinauszögern.

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. Zusätzlich besteht bei der Anlage unserer überschüssigen Liquidität das Risiko, dass die Rückzahlung der Geldanlage unter dem Betrag liegt, der ursprünglich angelegt wurde.

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 Schuldner mit guter Bonität. Eine Zinsabsicherung erfolgt in Teilen.

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

Ausserdem versetzt uns unsere komfortable Liquiditätsposition in die Lage, dass wir in unseren unternehmerischen Handlungsoptionen kaum beschränkt sind und somit sinnvolle unternehmerische Opportunitäten zum Wohle von Serviceware nutzen können.

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.

Serviceware 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 Serveware 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.

Serveware betreibt derzeit keine aktive Kurssicherung gegenüber anderen Währungen. Im Bedarfsfall obliegt diese Steuerung zentral der Serveware SE für alle ihre Tochtergesellschaften. Bei der Anlage von liquiden Mitteln ist Serveware 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 Schuldern mit guter Bonität. Die Steuerung von Bonitätsrisiken unserer Vertragspartner obliegt zentral der Serveware SE für alle 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 minimieren.

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 Serveware ausreichend Liquidität zur Verfügung, um die Vorhaben, die vor dem IPO kommuniziert wurden, zu finanzieren.

Die Steuerung der Finanzierungen obliegt zentral der Serveware 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 Verwaltungsrats besprochen und an die relevanten Entwicklungen angepasst. Dabei werden die Steuerungsmaßnahmen durch verschiedene Kennzahlen (z. B. Umsatz, EBIT, Abgrenzungsposten, Cashflow) unterstützt.

2.7 Erklärung 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. Vergütung

Das geltende Vergütungssystem gemäß § 87a Abs. 1 und 2 Satz 1 AktG und der letzte Vergütungsbeschluss gemäß § 113 Abs. 3 des AktG sind auf der Internetseite der Gesellschaft im Bereich „Unternehmen“, dort „Corporate Governance“ unter dem Abschnitt „Vergütungssysteme“ zugänglich unter:

Deutsch:

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

Englisch:

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

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

Die Serviceware SE hat ein unternehmensweites Risikomanagementsystem implementiert, welches kontinuierlich weiterentwickelt wird. Die Geschäftsziele, interne Unternehmensprozesse und Risikokontrollmaßnahmen werden 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 Serviceware SE sowie die unternehmensinternen Richtlinien. Darüberhinausgehende, öffentlich zugängliche kodifizierte Unternehmensführungspraktiken bestehen nicht.

4. Arbeitsweise von Verwaltungsrat und geschäftsführenden Direktoren

Die Serviceware SE hat eine monistische Unternehmensführungs- und Kontrollstruktur. Das monistische System zeichnet sich gemäß Art. 43-45 SE-VO i.V.m. §§ 20 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.

4.1. Verwaltungsrat

Der Verwaltungsrat der Serviceware 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 von Herrn Debus erfolgte mit Wirkung ab Beendigung der Hauptversammlung am 6. Mai 2021 bis zur Beendigung der Hauptversammlung, die über die Entlastung der Mitglieder des Verwaltungsrats für das vierte Geschäftsjahr nach dem Beginn der (neuen) Amtszeit beschließt. Die Bestellung der übrigen 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 Verwaltungsrats für das Geschäftsjahr 2020/2021 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 2020/2021 fünf Mal ordentlich getagt.

Gemäß der Geschäftsordnung des Verwaltungsrats kann der Gesamtverwaltungsrat einzelne Verwaltungsratsmitglieder mit der Durchführung der Beschlüsse und mit der Ausführung von Maßnahmen beauftragen sowie Verwaltungsratsausschüsse bilden. Der aus der Mindestzahl von drei Mitgliedern bestehende Verwaltungsrat fungiert jedoch zugleich als Prüfungsausschuss. Weitere Verwaltungsratsausschüsse bestehen derzeit nicht.

Im Sommer 2021 hat der Verwaltungsrat erstmalig eine Selbstbeurteilung durchgeführt. Diese Selbstbeurteilung wurde durch einen Fragebogen unterstützt, der von einer Arbeitsgruppe des DGB-Arbeitskreises Mitbestimmung unter Federführung der Hans-Böckler-Stiftung entwickelt wurde. Das Ergebnis war positiv und es hat sich kein Handlungsbedarf ergeben.

4.2. 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 Serveware-Konzerns nur mit vorheriger Zustimmung des Verwaltungsrats übernehmen. Im abgelaufenen Geschäftsjahr ist es nicht zu Interessenkonflikten bei den geschäftsführenden Direktoren der Serveware SE gekommen.

5. Zielgrößen für den Frauenanteil

Bei der Besetzung von Positionen im Management der Serveware 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 Serveware im besonderen Maße und wünschen uns sehr, dass Frauen bei der Serveware 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 Verwaltungsrats und des geschäftsführenden Direktoriums vertraglich langfristig gebunden sind oder aufgrund ihrer Qualifikation weiterhin langfristig an die Serveware gebunden werden sollen. Vor diesem Hintergrund wurde als Zielgröße ein Frauenanteil von null Prozent festgelegt.

6. 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 Verwaltungsrats, 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 Vergütungssystem

Das Vergütungssystem der geschäftsführenden Direktoren setzt sich aus einer festen, monatlich zahlbaren Grundvergütung, welche die Aufgaben und Leistungen der jeweiligen geschäftsführenden Direktoren berücksichtigt, einer von der Erreichung der jährlichen Performanceziele des Unternehmens abhängigen, kurzfristigen variablen Vergütung in Form einer Jahrestantieme und einer Langfristvergütung, die unmittelbar mit der Wertentwicklung des Unternehmens im Zusammenhang steht und somit einen Anreiz für nachhaltiges Engagement für das Unternehmen schaffen soll, zusammen. Die Ziele für die kurz- und langfristige variable Vergütung werden aus der Unternehmensstrategie der Serveware SE abgeleitet. Die langfristige variable Vergütung wird zum Teil in cash-basierter und zum Teil aktienbasiert in Form von Aktienoptionen gewährt. Die Optionen werden frühestens vier Jahre nach ihrer Gewährung ausübbar sein, sofern das Erfolgsziel erreicht wurde.

Die Mitglieder des Verwaltungsrats erhalten neben einem Ersatz ihrer Auslagen für das jeweilige Geschäftsjahr eine feste Vergütung. Der Vorsitzende des Verwaltungsrats kann, sofern er nicht zugleich geschäftsführender Direktor ist, zusätzlich eine variable Vergütung in Form einer Option auf den Erwerb von Aktien der Gesellschaft erhalten. Die Erwerbsbedingungen sollen sich an dem jeweils geltenden Aktienoptionsplan für die geschäftsführenden Direktoren orientieren.

Im Übrigen wird hinsichtlich näherer Einzelheiten der Vergütungssysteme für geschäftsführende Direktoren und Verwaltungsrat auf den Inhalt der von der Hauptversammlung am 6. Mai 2021 gebilligten Vergütungssysteme verwiesen, die auf der Internetseite der Gesellschaft im Bereich „Unternehmen“, dort „Corporate Governance“ unter dem Abschnitt „Vergütungssysteme“ zugänglich sind.

2.9 Angaben gemäß §289a und §315a HGB

Die Serviceware SE („Gesellschaft“) 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 Serviceware SE belief sich zum 30. November 2021 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 Aktiegattungen liegen nicht vor. Seit Beginn des Geschäftsjahres 2020/2021 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 Serviceware 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 2021 bestanden die folgenden direkten und indirekten Beteiligungen am Kapital der Serviceware SE, die die Schwelle von 10,00 Prozent der Stimmrechte überschritten haben:

- a) Herr Dirk K. Martin, gehalten über die aventura Management GmbH, Idstein, Deutschland sowie
- b) Herr Harald Popp, gehalten über die dreiff Management GmbH, Idstein, 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 Serviceware SE beteiligt sind.

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

Ernennung und Abberufung von Mitgliedern des Verwaltungsrats sowie von geschäftsführenden Direktoren

Hinsichtlich der Bestellung und Abberufung von Mitgliedern des Verwaltungsrats wird auf die anzuwendenden gesetzlichen Vorschriften der §§ 28, 29 SEAG sowie §§ 15 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 Verwaltungsrats 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 Verwaltungsrats 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 Emisionsmittler unter gleichzeitiger Verpflichtung des Emisionsmittlers, 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 2021 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.

Ermächtigung zur Ausgabe von Aktienoptionen

Der Verwaltungsrat wurde durch Beschluss der Hauptversammlung vom 6. Mai 2021 ermächtigt, bis zum 5. Mai 2026 einmalig oder mehrmals bis zu insgesamt 420.000 Optionen an derzeitige und zukünftige geschäftsführende Direktoren und Mitarbeiter der Gesellschaft sowie an Mitarbeiter und Mitglieder der Leitungsorgane gegenwärtig oder zukünftig verbundener Unternehmen auszugeben, die den Erwerber nach Maßgabe der Optionsbedingungen berechtigen, neue auf den Inhaber lautende nennwertlose Stückaktien der Gesellschaft mit einem auf jede Aktie entfallenden anteiligen Betrag des Grundkapitals von EUR 1,00 zu erwerben (Aktienoptionsplan 2021).

Der Kreis der Bezugsberechtigten setzt sich bei einem Gesamtvolumen der maximal zur Ausgabe zur Verfügung stehenden Optionen in Höhe von bis zu 420.000 Stück wie folgt zusammen:

- a) Auf die gegenwärtigen und zukünftigen geschäftsführenden Direktoren der Gesellschaft entfallen bis zu 264.346 Optionen.
- b) Auf die gegenwärtigen und zukünftigen Mitarbeiter der Gesellschaft entfallen keine Optionen.
- c) Auf die gegenwärtigen und zukünftigen Mitglieder der Leitungsorgane und die gegenwärtigen und zukünftigen Mitarbeiter gegenwärtiger und zukünftiger verbundener Unternehmen der Gesellschaft entfallen bis zu 155.654 Optionen.

Im Geschäftsjahr 2020/2021 hat der Verwaltungsrat einen Aktienoptionsplan 2021-D über bis zu 272.160 Optionen und einen Aktienoptionsplan 2021-M über bis zu 147.840 Optionen implementiert und auf dieser Grundlage insgesamt 420.000 Optionen angeboten. Innerhalb der Annahmefrist wurden 398.400 Optionen angenommen und im Folgenden ausgegeben.

Bedingtes Kapital AOP 2021

Das Grundkapital der Gesellschaft wird um EUR 420.000,00 durch Ausgabe von bis zu 420.000 auf den Inhaber lautenden nennbetragslosen Stückaktien mit Gewinnberechtigung ab Beginn des Geschäftsjahres ihrer Ausgabe bedingt erhöht (Bedingtes Kapital AOP 2021). Die bedingte Kapitalerhöhung dient ausschließlich der Erfüllung von Optionen, die aufgrund der Ermächtigung der Hauptversammlung vom 6. Mai 2021 gemäß TOP 5 lit. a) bis zum 5. Mai 2026 gewährt werden.

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 Verwaltungsrats 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 abzugeltenden 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 liegen die Ansteckungsraten des Coronavirus (SARS-CoV-2) in nie dagewesenen Dimensionen. Auch wenn mittlerweile Impfstoffe nicht nur verfügbar, sondern auch in hoher Anzahl teilweise mehrfach verabreicht wurden, kann die weitere Mutation des Virus negative Folgen auf die wirtschaftliche Entwicklung in den einzelnen Ländern haben. Daher kann zum jetzigen Zeitpunkt immer noch 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.

Daneben herrscht über den weiteren Fortgang des Kriegs in der Ukraine hohe Unsicherheit, insbesondere darüber, inwieweit der bewaffnete Konflikt regional begrenzt bleiben wird. Es ist möglich, dass sich aus den mit dem Konflikt verbundenen Sanktionen weitreichende Verwerfungen für die gesamte europäische bzw. deutsche Wirtschaft ergeben könnten. Auch in diesem Zusammenhang kann zum jetzigen Zeitpunkt noch nicht ausgeschlossen werden, dass die Finanz-, Ertrags- und Vermögenslage der Serveware negativ beeinflusst werden kann.

2.11 Ausblick

Die Bundesregierung erwartet in ihrem im Januar 2022 veröffentlichten Jahreswirtschaftsbericht für das Jahr 2022 mit einem Anstieg um 3,6 Prozent (Vj. 2,7 Prozent) ein dynamisiertes Wachstum des preisbereinigten Bruttoinlandsprodukts.¹⁸ Dieses Wachstum wird insbesondere von der Inlandsnachfrage getrieben. Momentan wird davon ausgegangen, dass der Jahresanfang insbesondere im Dienstleistungsbereich durch die Corona-Pandemie noch gedämpft ausfällt, im weiteren Jahresverlauf die konjunkturelle Erholung im Zuge der erwarteten Abflachung des Infektionsgeschehen aber wieder spürbar an Fahrt gewinnt. Für die Industrie wird erwartet, dass sie ihre Produktion merklich ausweiten kann, sobald sich die Lieferengpässe im Jahresverlauf allmählich auflösen.

Für das europäische Wachstum im Jahr 2022 prognostiziert die Bundesregierung eine moderate Expansionsrate von +4,2 Prozent im Euroraum. Auch für die Weltwirtschaft gibt der Jahreswirtschaftsbericht durchgehend positive Signale, wobei die wirtschaftliche Erholung einzelner Länder weiter maßgeblich vom jeweiligen Pandemieverlauf geprägt sein wird. Das US-amerikanische Bruttoinlandsprodukt hat bereits im vergangenen Jahr das Niveau der Vor-Corona-Jahre erreicht. Für das Jahr 2022 ist jedoch von einem geringeren Wachstum des realen Bruttoinlandsprodukts auszugehen als im Vorjahr. Hier prognostiziert der Jahreswirtschaftsbericht einen Anstieg von 4,0 Prozent. Für die Volksrepublik China wird im Jahr 2022 eine Wachstumsrate auf dem Niveau der Vor-Corona-Jahre erwartet.¹⁹

Der für die Serveware 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 2022 im Kalenderjahr 2022 einen Umsatz von 108,6 Mrd. Euro (+5,9 Prozent gegenüber 2021) erwirtschaften.²⁰ Damit würde sich das Wachstum aus dem Jahr 2021 (+6,3 Prozent) auf vergleichbarem Niveau weiter fortsetzen. Der Branchenverband geht davon aus, dass das Segment IT-Hardware einen Umsatz von 33,2 Mrd. Euro (+5,7 Prozent gegenüber 2021), das Segment Software einen Umsatz von 32,4 Mrd. Euro (+9,0 Prozent gegenüber 2021) und das Segment IT-Services einen Umsatz von 43,0 Mrd. Euro (+3,9 Prozent gegenüber 2021) im Jahr 2022 erzielen wird. Eine erfolgreiche Digitalisierungsstrategie wird für Unternehmen immer mehr zum entscheidenden Wettbewerbsvorteil. Laut einer Studie von Bitkom vom November 2021 musste jedes zweite Unternehmen feststellen, dass Wettbewerber aus der eigenen Branche, die frühzeitig auf Digitalisierung gesetzt haben, ihnen nun voraus sind. Ein Zitat von Bitkom Verbandspräsidenten Achim Berg verdeutlicht, dass Serveware auch für die kommenden Jahre mit seinem Produktportfolio strategisch exzellent aufgestellt ist: „An der Schwelle zum Jahr 2022 kann sich im Wettbewerb nur durchsetzen, wer auf die digitale Karte setzt.“²¹

¹⁸ <https://www.bundesregierung.de/breg-de/aktuelles/jahreswirtschaftsbericht-2022-2001060>

¹⁹ https://www.bmwi.de/Redaktion/DE/Publikationen/Wirtschaft/jahreswirtschaftsbericht-2022.pdf?__blob=publicationFile&v=18

²⁰ <https://www.bitkom.org/Presse/Presseinformation/Digitalisierungsschub-in-Wirtschaft-wird-Pandemie-ueberdauern>

²¹ <https://www.bitkom.org/Presse/Presseinformation/Digitalisierungsschub-in-Wirtschaft-wird-Pandemie-ueberdauern>

Wir sind weiterhin überzeugt, dass das Geschäftsmodell der Serveware vom Trend zur Digitalisierung und der zunehmenden Verbreitung von digitalen Geschäftsprozessen mittel- und langfristig profitieren wird. Zusätzlich sind wir fest davon überzeugt, dass auch außerhalb der DACH-Region ein großes Nachfragepotenzial nach unseren Leistungen vorhanden ist und hierin mittel- und langfristig ein großer Hebel zu dynamisierten Umsatz- und Ertragssteigerungen bei der Serveware vorhanden ist.

Dieser großen Chance stehen jedoch kurzfristig eine Reihe von Herausforderungen gegenüber, die unserem geschäftlichen Erfolg im aktuellen Geschäftsjahr entgegenstehen könnten.

Neben der anhaltenden Corona-Pandemie, die sich durch weitere Mutationen des Virus und einer Impfmüdigkeit weiter ausdehnen könnte, führen die steigende Inflation, unterbrochene Lieferketten und nicht zuletzt die unterschiedlichen Konfliktsituationen rund um den Globus zu einer wirtschaftlichen Instabilität, die das Wirtschaftswachstum in Deutschland und Europa als eine Region, deren Prosperität stark vom Außenhandel abhängt, bremsen könnte. Auch die zunehmend restriktivere Geld- und Fiskalpolitik könnte diesen Effekt verstärken.

Mit großer Sorge betrachten wir die aktuellen kriegerischen Auseinandersetzungen in der Ukraine, die das Potential haben, große Verwerfungen insbesondere in Europa herbeizuführen. Als Folge können wir Prognosen zum Geschäftsverlauf im Jahr 2022 nur mit einer sehr hohen Unsicherheit treffen und wegen dieser derzeit unklaren Situation geht unsere Prognose für das aktuelle Geschäftsjahr mit einer hohen Varianz einher.

Momentan befindet sich Serveware noch mitten in der Migration zu einem Geschäftsmodell, bei dem der überwiegende Anteil der Umsatzerlöse wiederkehrend ist. Dieser Anteil wird in Zukunft noch weiter zunehmen. Eine solche Migrationsphase ist davon gekennzeichnet, dass vertraglich vereinbarte Umsatzerlöse aus dem Geschäftsjahr fallen, aber durch indirekte Kosten aufwendungen teilweise vollständig im aktuellen Geschäftsjahr realisiert werden müssen. Das führt dazu, dass das Umsatzwachstum aktuell bis zur Beendigung dieser Migrationsphase gedämpft wird und die Ertragsseite negativ beeinflusst wird. Langfristig führt dieses Geschäftsmodell mit einem hohen Anteil an wiederkehrenden Erlösen und einer niedrigen Churn-Rate zu höherer Profitabilität und einer nachhaltigeren Geschäftsentwicklung.

Trotz dieser teils immer noch 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 weiterhin signifikante Fortschritte im Marketing und in der Kundengewinnung machen werden und die Corona-Pandemie in der zweiten Jahreshälfte aufgrund von einer höheren Immunisierung der Bevölkerung und zurückgehenden Mutationen des Coronavirus (SARS-CoV-2) an Relevanz verliert.

Sollte uns dies gelingen, erwarten wir für die folgenden Jahre eine weitere Dynamisierung unseres Umsatz- und Gewinnwachstums.

Auf der Ertragsseite erwarten wir für das aktuelle Geschäftsjahr, dass wir das positive EBITDA (IFRS) weiterhin moderat verbessern können. Die Verbesserung des EBIT wird gegenüber der EBITDA Verbesserung geringer ausfallen, da mit einer Mehrbelastung in den Abschreibungen durch die Verkürzung der Abschreibungsdauer der in den Jahren 2018 und 2019 akquirierten Marken „SABIO“ und „cubus“ zu rechnen ist.

Dem Geschäftsjahr 2021/22 begegnen wir nach einem erfolgreichen Geschäftsjahr 2020/21 mit einer großen Portion Optimismus. Trotz der beschriebenen Herausforderungen sind wir zuversichtlich in diesem Jahr auch international unsere Marktposition durch unsere einzigartige und verbesserte ESM-Plattform deutlich stärken zu können und damit auch in diesem Jahr wieder Rekordumsätze zu erzielen. Weiterhin wird unser stetiger Ausbau der wiederkehrenden Umsatzerlöse unser Geschäftsmodell nachhaltiger aufstellen und somit zukünftig zu stärkeren Umsatz- und Ertragspotenzialen führen.

Idstein, den 23. März 2022

Dirk K. Martin

Harald Popp

Dr. Alexander Becker

Konzernabschluss 2020/2021

Serviceware SE, Idstein

60	Konzernbilanz
61	Konzerngesamtergebnisrechnung
62	Konzernkapitalflussrechnung
63	Konzerneigenkapitalveränderungsrechnung 2020/2021
63	Konzerneigenkapitalveränderungsrechnung 2019/2020
64	Brutto-Anlagespiegel 2020/2021
66	Brutto-Anlagespiegel 2019/2020
68	Konzernanhang
68	Die Serviceware SE
68	Grundlagen der Rechnungslegung sowie funktionale Währung und Darstellungswährung
69	Verwendung von Ermessenentscheidungen und Schätzungen
73	Änderungen wesentlicher Rechnungslegungsmethoden
74	Bilanzierungs- und Bewertungsgrundsätze
89	Konsolidierungsgrundsätze
90	Veränderung des Konsolidierungskreises und sonstige Transaktionen
91	Währungsumrechnung
92	Erläuterungen zur Bilanz
101	Erläuterungen zur Gewinn- und Verlustrechnung
104	Sonstige Angaben

Konzernbilanz zum 30. November 2021

In EUR	Anhang	30. Nov 21	30. Nov 20
Aktiva			
Goodwill	1.	14.048.135	14.048.135
Sonstige immaterielle Vermögenswerte	1.	15.770.684	18.804.629
Sachanlagen	2.	968.661	832.063
Aktive Rechnungsabgrenzungsposten für Kundenwartungsverträge (Vertragsforderungen)	4.	6.007.307	2.213.142
Latente Ertragsteuern	5.	3.251.388	2.722.058
Langfristige Vermögenswerte		40.046.174	38.620.027
Vorräte		0	67.800
Forderungen aus Lieferungen und Leistungen	3.	23.401.877	21.590.710
Sonstige kurzfristige Forderungen/Vermögenswerte	4.	2.095.624	4.378.968
Aktive Rechnungsabgrenzungsposten für Kundenwartungsverträge (Vertragsforderungen)	4.	10.913.572	8.142.755
Flüssige Mittel	6.	34.322.851	33.835.534
Kurzfristige Vermögenswerte		70.733.924	68.015.767
Bilanzsumme		110.780.097	106.635.795
Passiva			
Gezeichnetes Kapital	7.	10.500.000	10.500.000
Rücklagen	8.	49.866.327	49.827.627
Bilanzverlust		-5.409.180	-3.310.214
Kumuliertes sonstiges Eigenkapital		-1.022.576	-1.297.818
Eigenkapital ohne nicht beherrschende Anteile		53.934.571	55.719.595
Nicht beherrschende Anteile		18.154	-80.514
Eigenkapital		53.952.725	55.639.081
Latente Ertragsteuern	12.	2.773.823	2.933.706
Langfristige Finanzverbindlichkeiten	9.	3.226.745	4.596.794
Langfristige Vertragsverbindlichkeiten	10.	7.508.027	4.228.034
Sonstige langfristige Verbindlichkeiten	11.	2.801.364	5.120.453
Langfristige Schulden		16.309.959	16.878.987
Laufende Ertragsteuerschulden		1.189.245	298.487
Kurzfristige Finanzverbindlichkeiten	9.	1.371.522	1.817.429
Verbindlichkeiten aus Lieferungen und Leistungen		6.166.460	3.994.720
Kurzfristige Vertragsverbindlichkeiten	10.	18.854.367	15.523.758
Sonstige kurzfristige Verbindlichkeiten	11.	12.935.819	12.483.333
Kurzfristige Schulden		40.517.414	34.117.727
Bilanzsumme		110.780.097	106.635.795

Konzerngesamtergebnisrechnung für den Zeitraum 1. Dezember 2020 bis 30. November 2021

In EUR	Anhang	Dez. 20 - Nov. 21	Dez. 19 - Nov. 20
Umsatzerlöse	13.	81.281.694	72.435.030
Sonstige betriebliche Erträge	14.	1.539.536	1.859.355
Bestandsveränderungen		-67.800	0
Materialaufwand	15.	-33.676.672	-27.397.157
Personalaufwand	16.	-39.941.334	-37.566.022
Sonstige betriebliche Aufwendungen	17.	-6.946.528	-7.536.346
Ergebnis der betrieblichen Tätigkeit vor Zinsen, Abschreibungen und Steuern (EBITDA)		2.188.897	1.794.861
Abschreibungen		-3.457.370	-3.407.102
Ergebnis der betrieblichen Tätigkeit (EBIT)		-1.268.473	-1.612.241
Zinserträge		21.243	28.310
Zinsaufwendungen		-179.382	-226.290
Finanzergebnis		-158.139	-197.980
Ergebnis vor Steuern		-1.426.612	-1.810.221
Ertragsteuern	18.	-573.686	235.380
Periodenverlust	19.	-2.000.298	-1.574.841
Posten, die künftig ggf. in den G/V umgliedert werden			
Ausgleichsposten aus der Währungsumrechnung ausländischer Tochterunternehmen		275.241	-249.611
Sonstiges Ergebnis		275.241	-249.611
Gesamtergebnis		-1.725.055	-1.824.453
Periodenverlust			
davon Gesellschafter der Serviceware SE Gruppe		-2.098.965	-1.586.562
davon nicht beherrschende Anteile		98.668	11.721
<i>Ergebnis je Aktie</i>	20.	-0,20	-0,15
Gesamtergebnis			
davon Gesellschafter der Serviceware SE Gruppe		-1.823.723	-1.836.173
davon nicht beherrschende Anteile		98.668	11.721

Konzernkapitalflussrechnung für den Zeitraum 1. Dezember 2020 bis 30. November 2021

In EUR	Dez. 20 - Nov. 21	Dez. 19 - Nov. 20
Periodenverlust	-2.000.298	-1.574.841
Abschreibungen auf das langfristige Vermögen	3.457.370	3.407.102
Steueraufwand bzw. -ertrag	1.265.984	-235.380
Veränderung von langfristigen Verbindlichkeiten	3.279.993	1.216.894
Veränderungen der latenten Steuern / latenter Steuerertrag	-692.298	-547.101
Finanzergebnis	158.139	197.980
Veränderung langfristiger Vermögenswerte	-3.794.164	1.242.105
Veränderungen bei Positionen des kurzfristigen Vermögens und der kurzfristigen Verbindlichkeiten		
- Veränderung der Vorräte	67.800	-67.800
- Veränderung der Forderungen/sonstigen Vermögenswerte	-2.298.639	-5.940.575
- Veränderung der Verbindlichkeiten	6.835.312	4.803.837
Bezahlte Ertragsteuern	-265.044	-3.147.831
Mittelzu-/abfluss aus der laufenden Geschäftstätigkeit	6.014.154	-645.610
Investitionen in immaterielle Vermögenswerte und Sachanlagen	-726.260	-899.020
Erhaltene Zinsen	21.243	28.310
Auszahlungen für Zugänge zum Konsolidierungskreis	-870.000	-1.688.200
Mittelzu-/abfluss aus der Investitionstätigkeit	-1.575.017	-2.558.910
Bezahlte Zinsen	-81.708	-141.897
Rückzahlung von langfristigen Verbindlichkeiten	-1.370.049	-1.790.994
Rückzahlung von Leasingverbindlichkeiten	-2.073.180	-1.935.420
Rückzahlung von kurzfristigen Verbindlichkeiten	-445.907	-442.455
Mittelzu-/abfluss aus der Finanzierungstätigkeit	-3.970.844	-4.310.767
Wechselkursbedingte Änderung der flüssigen Mittel	19.025	153.428
Veränderung der flüssigen Mittel	487.317	-7.361.859
Flüssige Mittel Anfang der Periode	33.835.534	41.197.393
Flüssige Mittel Ende der Periode	34.322.851	33.835.534

Konzerneigenkapitalveränderungsrechnung für den Zeitraum 1. Dezember 2020 bis 30. November 2021

In EUR	Gezeichnetes Kapital	Rücklage	Ergebnisvortrag	Währungsumrechnungsrücklage	Nicht beherrschende Anteile	Summe
1. Dezember 2020	10.500.000	49.827.627	-3.310.214	-1.297.818	-80.514	55.639.082
Ergebnis der Periode			-2.098.965		98.668	-2.000.298
Währungsumrechnung				275.241		275.241
Gesamtergebnis			-2.098.965	275.241	98.668	-1.725.055
Veränderung Kapitalrücklage wegen Aktienoptionsplan		38.700				38.700
30. November 2021	10.500.000	49.866.327	-5.409.180	-1.022.576	18.154	53.952.725

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

In EUR	Gezeichnetes Kapital	Rücklage	Ergebnisvortrag	Währungsumrechnungsrücklage	Nicht beherrschende Anteile	Summe
1. Dezember 2019	10.500.000	49.827.627	-1.723.652	-1.048.207	-92.234	57.463.534
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
30. November 2020	10.500.000	49.827.627	-3.310.214	-1.297.818	-80.514	55.639.082

Brutto-Anlagespiegel für das Geschäftsjahr vom 1. Dezember 2020 bis 30. November 2021

Ermittlung der Anschaffungs- bzw. Herstellungskosten

In EUR	Stand 01.12.2020	Zugänge	Umbuchungen, Abgänge	Stand 30.11.2021
I. Immaterielle Vermögenswerte				
1. Gewerbliche Schutzrechte	399.946	52.363	0	452.309
2. EDV-Software	441.063	125.187	0	566.250
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)	7.809.283	279.136	925.952	7.162.468
10. Nutzungsrecht Leasing-Kfz (IFRS16)	1.326.381	510.816	30.058	1.807.138
Summe Pos. I.	36.952.759	967.502	956.010	36.964.251
II. Sachanlagen				
1. Kfz	31.750	0	0	31.750
2. Geschäftsausstattung	2.385.618	494.905	181	2.880.342
3. Büroausstattung	294.212	1.044	0	295.256
4. Einbauten	185.580	17.497	0	203.077
5. Geringwertige Wirtschaftsgüter	153.320	35.264	35.264	153.320
Summe Pos. II.	3.050.480	548.710	35.445	3.563.745
Summe Pos. I.-II.	40.003.238	1.516.212	991.455	40.527.996

Ermittlung der Abschreibungen				Buchwerte	
Stand 1.12.2020	Zugänge (Jahresabschreibung)	Umbuchungen, Abgänge	Stand 30.11.2021 (kumuliert)	30.11.2021	30.11.2020
159.706	110.098	0	269.805	182.505	240.240
351.359	40.395	0	391.754	174.496	89.704
0	0	0	0	14.048.135	14.048.135
610.942	261.828	0	872.769	21.804	283.631
206.299	88.414	0	294.713	1.473.567	1.561.981
338.970	145.273	0	484.243	2.421.217	2.566.490
158.358	105.572	0	263.931	1.847.516	1.953.089
393.607	262.409	0	656.016	4.592.173	4.854.582
1.320.395	1.337.129	0	2.657.524	4.504.944	6.488.888
560.357	694.319	0	1.254.677	552.462	766.024
4.099.995	3.045.438	0	7.145.432	29.818.819	32.852.764
24.978	2.553	0	27.531	4.219	6.772
1.717.722	329.915	0	2.047.636	832.706	667.896
220.031	17.832	0	237.863	57.393	74.181
102.367	26.368	0	128.735	74.342	83.213
153.319	35.264	35.264	153.319	1	1
2.218.416	411.932	35.264	2.595.084	968.661	832.063
6.318.411	3.457.370	35.264	9.740.517	30.787.480	33.684.827

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

Ermittlung der Anschaffungs- bzw. Herstellungskosten

In EUR	Stand 01.12.2019	Zugänge	Umbuchungen, Abgänge	Stand 30.11.2020
I. Immaterielle Vermögenswerte				
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
Summe Pos. I.	36.094.582	1.000.740	142.564	36.952.759
II. Sachanlagen				
1. Kfz	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
Summe Pos. II.	2.636.126	457.683	43.330	3.050.480
Summe Pos. I.-II.	38.730.709	1.458.424	185.894	40.003.238

Ermittlung der Abschreibungen				Buchwerte	
Stand 01.12.2019	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
1.149.795	2.950.199	0	4.099.995	32.852.764	26.225.963
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
1.804.844	456.903	43.330	2.218.416	832.063	831.283
2.954.639	3.407.102	43.330	6.318.411	33.684.827	27.057.245

Konzernanhang

Allgemeine Angaben

1. Die Serveware SE

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 seit dem 1. Februar 2022 am Telco Kreisel 1 in 65510 Idstein. Bis zum 31. Januar 2022 war die Geschäftsadresse der Serveware SE 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 ¹⁾	3.296.545	31,40 %
Harald Popp ²⁾	3.296.545	31,40 %
Free Float	3.906.910	37,20 %
Summe	10.500.000	100,00 %

¹⁾ gehalten durch aventura Management GmbH, Idstein

²⁾ gehalten durch dreiff Management GmbH, Idstein

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.

2. Grundlagen der Rechnungslegung sowie funktionale Währung und Darstellungswährung

Der Konzernabschluss der Serveware-Gruppe wurde für das Geschäftsjahr vom 1. Dezember 2020 bis 30. November 2021 nach den International Financial Reporting Standards (IFRS), wie sie in der Europäischen Union (EU) anzuwenden sind, und den nach § 315e HGB ergänzend zu beachtenden handelsrechtlichen Vorschriften aufgestellt.

Die Serveware SE stellt die oberste Muttergesellschaft des Serveware-Konzerns dar. Der Konzernabschluss ist in Euro, der funktionalen Währung der Serveware SE, dargestellt. 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. In der Darstellung können Rundungsdifferenzen zu den sich mathematisch exakt ergebenden Werten auftreten.

Die angewandten Bilanzierungs- und Bewertungsmethoden entsprechen mit Ausnahme der in Abschnitt „4. Änderungen wesentlicher Rechnungslegungsmethoden“ erläuterten Änderungen 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 Serveware und ihrer Tochterunternehmen werden unter Beachtung der einheitlich für den Konzern geltenden Ansatz- und Bewertungsmethoden in den Konzernabschluss einbezogen.

Der Jahresabschluss der Serveware SE, Bad Camberg, sowie der Konzernabschluss der Serveware-Gruppe werden im Bundesanzeiger veröffentlicht.

Der vorliegende Konzernabschluss der Serveware-Gruppe wurde am 23. März 2022 durch den Verwaltungsrat zur Veröffentlichung frei gegeben.

3. Verwendung von Ermessenentscheidungen und 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 Konjunkturentwicklung 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 2021 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. COVID-19-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 Serveware-Gruppe hauptsächlich die Dienste interner Experten sowie die Dienste externer Berater wie z. B. Versicherungsmathematiker oder Rechtsberater.

In jeder Steuerjurisdiktion, in der die Serveware-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 Leasing-Verhältnisses** werden alle Fakten und Umstände beurteilt und berücksichtigt, die für die Serveware-Gruppe einen wirtschaftlichen Anreiz zur Ausübung einer Verlängerungsoption bzw. zur Nicht-Ausübung einer Kündigungsoption darstellen. Verlängerungsoptionen sind nur dann Bestandteil der Laufzeit eines Leasing-Verhältnisses, 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 Leasing-Verträgen für Büro und Kfz sind in den Leasing-Verbindlichkeiten 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 Leasing-Nehmers stehen. Die Serveware-Gruppe beurteilt die Laufzeit eines Leasing-Verhältnisses neu, wenn eine Option ausgeübt bzw. nicht ausgeübt wird oder wenn die Serveware-Gruppe dazu verpflichtet wird, eine Option auszuüben bzw. nicht auszuüben.

Die Serveware-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 Serveware-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 Serveware-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 Serveware-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.

4. Änderungen wesentlicher Rechnungslegungsmethoden

Im Geschäftsjahr 2020/2021 waren folgende Verlautbarungen bzw. Änderungen von Verlautbarungen des IASB erstmals verpflichtend anzuwenden:

Standard	Neue oder geänderte Standards und Interpretationen und wesentlicher Inhalt	Anwendungspflicht EU
Änderungen IFRS Rahmenkonzept	Änderungen der Verweise auf das Rahmenkonzept	01. Januar 2020
Änderungen an IFRS 3	Definition des Geschäftsbetriebs	01. Januar 2020
Änderungen an IAS 1 und IAS 8	Definition von „wesentlich“	01. Januar 2020
IFRS 9, IAS 39 und IFRS 7	Reform der Referenzzinssätze	01. Januar 2020
IFRS 16	COVID-19 bezogene Mieterleichterungen	01. Juni 2020

Die neuen oder geänderten Standards haben keine bzw. keine wesentlichen Auswirkungen auf den Konzernabschluss der Serveware-Gruppe.

Zukünftig werden die folgenden vom IASB veröffentlichten Standards auf Geschäftsjahre, die am Stichtag der EU-Anwendungspflicht oder danach beginnen, anzuwenden sein:

Standard	Neue oder geänderte Standards und Interpretationen	Anwendungspflicht EU
IFRS 9, IAS 39, IFRS 7, IFRS 4 und IFRS 16	Reform der Referenzzinssätze – Phase 2	01. Januar 2021
IFRS 16	COVID-19-bezogene Mieterleichterungen nach dem 30. Juni 2021	01. April 2021
IAS 16	Sachanlagen: Erträge vor der geplanten Nutzung	01. Januar 2022
IAS 37	Belastende Verträge – Kosten der Vertragserfüllung	01. Januar 2022
IFRS 3	Verweis auf das Rahmenkonzept	01. Januar 2022
Diverse	Jährliche Verbesserungen an den IFRS-Standards 2018–2020	01. Januar 2022
IAS 1	Einstufung von Verbindlichkeiten als kurz- bzw. langfristig	01. Januar 2023
Änderungen an IAS 1 und IFRS Practice Statement 2	Angabe von Rechnungslegungsmethoden	01. Januar 2023
IAS 8	Definition von Schätzungen	01. Januar 2023
IAS 12	Latente Steuern in Zusammenhang mit Vermögenswerten und Schulden aus einer einzigen Transaktion	01. Januar 2023
IFRS 17	Versicherungsverträge und Änderungen an IFRS 17 Versicherungsverträge	01. Januar 2023

Die Serveware erwartet, dass sich voraussichtlich keine oder keine wesentlichen Auswirkungen durch die Änderungen ergeben werden.

5. 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.

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.

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.

Durch nach dem Bilanzstichtag eingetretene Ereignisse bzw. getroffene Entscheidungen im Zusammenhang mit der langfristigen Markenstrategie von Serviceware, wird die Gesellschaft Änderung der Nutzungsdauern der Marken „SABIO“ und „cubus“ vornehmen. Die Serviceware geht davon aus, dass sich ab dem 1. Dezember 2021 die Restnutzungsdauer der Marke „SABIO“ auf acht Jahre und die Restnutzungsdauer der Marke „cubus“ auf vier Jahre verkürzen wird. Die abzuschreibende Summe über den zukünftigen Zeitraum insgesamt erhöht sich dadurch nicht, jedoch verkürzt sich die Abschreibungsdauer und führt dadurch zu höheren jährlichen Abschreibungsbeträgen in einem insgesamt kürzeren Zeitraum.

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

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 Leasing-Verhältnisses 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

Die Serveware-Gruppe schließt Verträge über die Anmietung von Kfz und Gebäuden ab. Seit der Einführung von IFRS 16 ist die Serveware-Gruppe verpflichtet zu beurteilen, ob ein Vertrag ein Leasingverhältnis begründet oder beinhaltet. Dies ist dann 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 keine Leasingverhältnisse als Leasinggeber abgeschlossen.

IFRS 16 - Erleichterungsvorschriften

Die folgenden Erleichterungsvorschriften nach IFRS 16 wurden genutzt:

- Anwendung eines einheitlichen Zinssatzes auf ein homogenes Portfolio.

Die Abzinsung der Leasingverbindlichkeiten ist auf der Basis eines einheitlichen Zinssatzes von 1 Prozent p.a. für das gesamte homogene Portfolio erfolgt. Dieser entspricht im Wesentlichen dem Fremdverschuldungszinssatz der Serveware.

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 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 übersteigt, 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 Rückgabeanspruch in Zahlungsmitteln oder einem anderen finanziellen Vermögenswert. Darunter fallen insbesondere Anleihen, Verbindlichkeiten aus Lieferungen und Leistungen, Verbindlichkeiten gegenüber Kreditinstituten, Verbindlichkeiten aus Finanzierungs-Leasing-Verhältnissen, 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 Fälligkeitsbetrag, 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 ausreichenden Daten zur Bemessung des beizulegenden Zeitwerts zur Verfügung stehen. Dabei ist die Verwendung maßgeblicher beobachtbarer Inputfaktoren möglichst hoch und jene nicht beobachtbaren 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 berichtigte) 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 bewertet 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 zum Erwerbszeitpunkt bewertet werden (IFRS 3.18).

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 Serveware-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 Serveware-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 Marktwerte 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 Softwareangebote dem Kunden ein Recht auf Nutzung des geistigen Eigentums und nicht ein Recht auf Zugriff auf unser geistiges Eigentum einräumen, hat Serveware die Nützlichkeit der Software für den Kunden – ohne nachfolgende Updates – berücksichtigt. Die Software-nutzungsrechte (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 Serveware-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 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 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 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, bestimmt Serviceware, 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 berücksichtigt Serviceware 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 räumt Serveware 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**), übt Serveware Ermessen aus. Bei dieser Beurteilung berücksichtigt Serveware, 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 Serveware 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 Serveware-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.

LEISTUNGEN AN ARBEITNEHMER

Kurzfristig fällige Leistungen an Arbeitnehmer

Verpflichtungen aus kurzfristig fälligen Leistungen an Arbeitnehmer werden als Aufwand erfasst, sobald die damit verbundene Arbeitsleistung erbracht wird. Eine Schuld ist für den erwartungsgemäß zu zahlenden Betrag zu erfassen, wenn der Konzern gegenwärtig eine rechtliche oder faktische Verpflichtung hat, diesen Betrag aufgrund einer vom Arbeitnehmer erbrachten Arbeitsleistung zu zahlen und die Verpflichtung verlässlich geschätzt werden kann.

Anteilsbasierte Vergütungsvereinbarungen

(i) Bilanzierung und Bewertung

Der beizulegende Zeitwert am Tag der Gewährung anteilsbasierter Vergütungsvereinbarungen an Arbeitnehmer wird als Aufwand mit einer entsprechenden Erhöhung des Eigenkapitals über den Zeitraum erfasst, in dem die Arbeitnehmer einen uneingeschränkten Anspruch auf die Prämien erwerben. Der als Aufwand erfasste Betrag wird angepasst, um die Anzahl der Prämien widerzuspiegeln, für die die entsprechenden Dienstbedingungen und marktunabhängigen Leistungsbedingungen erwartungsgemäß erfüllt werden, sodass der letztlich als Aufwand erfasste Betrag auf der Anzahl der Prämien basiert, die die entsprechenden Dienstbedingungen und marktunabhängigen Leistungsbedingungen am Ende des Erdienungszeitraums erfüllen. Für anteilsbasierte Vergütungsprämien mit Nichtausübungsbedingungen wird der beizulegende Zeitwert am Tag der Gewährung unter Berücksichtigung dieser Bedingungen ermittelt; eine Anpassung der Unterschiede zwischen erwarteten und tatsächlichen Ergebnissen ist nicht vorzunehmen.

(ii) Beschreibung der anteilsbasierten Vergütungsvereinbarungen der Serviceware SE

Zum 30. November 2021 existieren im Konzern die folgenden anteilsbasierten Vergütungsvereinbarungen:

Aktienoptionsplan 2021-M und Aktienoptionsplan 2021-D

Mit Beschluss der Hauptversammlung vom 6. Mai 2021 wurde der Verwaltungsrat der Serviceware SE ermächtigt, bis zum 5. Mai 2026 einmalig oder mehrmals kostenfrei Optionen auf höchstens insgesamt 420.000 Stückaktien der Gesellschaft an Mitarbeiter und Mitglieder der Leitungsorgane gegenwärtig oder zukünftig verbundener Unternehmen auszugeben.

Im Geschäftsjahr 2020/2021 hat der Verwaltungsrat einen Aktienoptionsplan 2021-D über bis zu 272.160 Optionen und einen Aktienoptionsplan 2021-M über bis zu 147.840 Optionen implementiert. Innerhalb der Annahmefrist wurden 398.400 Optionen angenommen und im Folgenden ausgegeben. Für beide Aktienoptionspläne gelten die gleichen Parameter.

Der anfängliche Ausübungspreis der Optionen beträgt EUR 15,00. Gemäß § 10 der Optionsbedingungen ist ein Vwässerungsschutz definiert. Die neuen Aktien sind ab Beginn des Geschäftsjahres, in dem sie durch Optionsausübung entstehen, gewinnberechtigt.

Die folgenden Vertragsbedingungen liegen den zugesagten Aktienoptionsprogrammen zugrunde. Die Erfüllung der Optionen erfolgt durch die Ausgabe und Auslieferung von Bezugsaktien in der Form, wie dies die jeweils gültige Satzung der Gesellschaft vorsieht und/oder es vom Verwaltungsrat bestimmt wurde:

Zeitraum der Gewährung	Anzahl der Instrumente	Ausübungsbedingungen	Vertragliche Laufzeit der Optionen
27. Mai 2021 bis 30. Juni 2021	angeboten 420.000 angenommen 398.400	<ul style="list-style-type: none"> frühestens nach Ablauf von vier Jahren seit dem Optionsausgabetag, d. h. frühestens ab 27. Mai 2025 nur bei gültigem Anstellungsverhältnis Ausübung erst nach Zugang der Mitteilung des Verwaltungsrats über Feststellung des Umfangs der Ausübbarkeit der Optionen nach den Kriterien A und / oder B nach näherer Maßgabe des in § 3 der Optionsbedingungen näher definierten Erfolgsziels Ausübung nur im Ausübungszeitraum (§§ 5 und ggf. 6 der Optionsbedingungen) 	3 Monate nach Tag der erstmaligen Ausübungsmöglichkeit (4 Jahre + 3 Monate)
Aktienoptionen insgesamt			398.400

Gemäß § 3 der Optionsbedingungen sind die Erfolgsziele wie nachstehend erläutert definiert:

Basis für die Beurteilung der Zielerreichung ist die **Entwicklung des Börsenkurses** der Serveware SE Aktie im elektronischen Handelssystem XETRA der Deutschen Börse AG im **Zeitraum von vier Jahren** ab dem jeweiligen Tag der Beschlussfassung des Verwaltungsrats über die Ausgabe einer jeweiligen Tranche von Optionen (Programmzeitraum).

Der Umfang der Ausübbarkeit der Optionen wird anhand eines Kurs-Kriterien-Modells ermittelt, das sich aus den folgenden Kriterien zusammensetzt:

Kriterium A:

- Erreichen oder Überschreitung von bestimmten, in den Optionsbedingungen festgelegten Schwellenwerten für den „**60-Tage-Durchschnitt des XETRA-Kurses**“, berechnet als gleitender Durchschnitt auf Basis des jeweiligen Tages-Schlusskurses für die letzten 60 Handelstage und
- In diesem Zeitraum wurden in Summe mindestens 30.000 Aktien im XETRA oder ggf. einem XETRA-ersetzenden Nachfolgesystem gehandelt.

Kriterium B:

- Erreichen einer festgelegten Steigerung des Durchschnittskurses über den Programmzeitraum gemessen an der Zielvorgabe, berechnet als die Differenz zwischen dem „**Durchschnitt des XETRA-Kurses im Programmzeitraum**“ (auf Basis der jeweiligen Tages-Schlusskurse) und der Zielvorgabe von EUR 27,50

Für jedes Kriterium wird zunächst ein prozentualer Anteil ermittelt, in dem die Optionen ausgeübt werden können. Das Kriterium A ermöglicht maximal die Ausübung von 60 Prozent der an den jeweiligen Bezugsberechtigten ausgegebenen Optionen.

Die Anzahl der ausübenden Optionen wird ferner durch den XETRA-Kurs am Tag der Feststellung der Anteilssumme durch den Verwaltungsrat nach oben begrenzt. Beträgt der XETRA-Kurs an diesem Tag mehr als EUR 49,80, dann reduziert sich die Zahl der ausübenden Optionen anteilig in dem Umfang, in dem ansonsten (d. h. bei unbeschränkter Ausübbarkeit) der wirtschaftliche Vorteil des Bezugsberechtigten EUR 34,80 (Maximalbetrag abzgl. Ausübungspreis) je ursprünglich gewährter Option übersteigen würde.

(iii) Bestimmung der beizulegenden Zeitwerte

Der beizulegende Zeitwert der Aktienoptionen des vorgenannten Aktienoptionsplans wurde durch eine Monte-Carlo-Simulation ermittelt.

Folgende Parameter wurden bei der Bestimmung des beizulegenden Zeitwerts am Tag der Gewährung des anteilsbasierten Vergütungsplans verwendet:

	2021
Beizulegender Zeitwert am Tag der Gewährung (Bewertungsstichtag 17. Juni 2021, in EUR)	4,25
Aktienkurs am Tag der Gewährung (in EUR) ¹	16,90
Ausübungspreis (in EUR)	15,00
Erwartete Volatilität (gewichteter Durchschnitt, in %)	51,3
Erwartete Laufzeit (gewichteter Durchschnitt, in Jahren)	3,95
Erwartete Dividenden (in %)	0,00
Risikoloser Zinssatz (in %)	-0,41

Die erwartete Volatilität basiert auf einer Beurteilung der historischen Volatilität des Aktienkurses des Unternehmens insbesondere in dem Zeitraum, der der erwarteten Laufzeit entspricht.

(iv) Überleitung der ausstehenden Aktienoptionen

Im Geschäftsjahr 2020 / 2021 sind erstmals 420.000 Aktienoptionen zu einem Ausübungspreis von EUR 15,00 angeboten worden. Innerhalb der Annahmefrist wurden 398.400 Optionen angenommen und im Folgenden ausgegeben. Im Zeitraum nach der Gewährung bis zum Ende des Geschäftsjahrs sind weder Optionen ausgeübt worden noch verfallen. Im selben Zeitraum sind 804 Optionen durch Beendigung des Anstellungsverhältnisses des Optionsinhabers verfallen. Somit stehen zum Stichtag 30. November 2021 397.596 Optionen zu einem gewichteten durchschnittlichen Ausübungspreis von EUR 15,00 aus.

ERTRAGSTEUERN

Die Ertragsteuern umfassen sowohl die tatsächlichen Steuern vom Einkommen und 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 Abschlussstichtag 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.

¹ Basis ist der Schlusskurs (XETRA) des Tages vor der Gewährung; Entsprechend war bei einer Bewertung am 17. Juni 2021 der Schlusskurs des 16. Juni 2021 der Ausgangspunkt der Bewertung.

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 Serveware 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.

6. Konsolidierungsgrundsätze

Tochterunternehmen

Tochterunternehmen sind Gesellschaften, die direkt oder indirekt von der Serveware 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 Serveware 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 Serveware 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 Serveware – 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 Serveware gehaltenen Eigenkapitalanteile (sukzessiver Erwerb) über den beizulegenden Zeitwert der erworbenen Nettovermögenswerte. Ein Differenzbetrag aus der Neubewertung von bereits von der Serveware 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 Serveware entfallenden Anteils angesetzt wird. Transaktionen über den weiteren Kauf oder Verkauf von Eigenkapitalanteilen mit anderen Gesellschaftern, die den beherrschenden Einfluss der Serveware 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 Bewertungszeitraumes 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.

7. Veränderung des Konsolidierungskreises und sonstige Transaktionen

Im Geschäftsjahr 2020/2021 wurden innerhalb der Serveware-Gruppe keine Transaktionen durchgeführt, die Auswirkung auf den Konsolidierungskreis hatten.

Die cubus Schweiz GmbH wurde im August 2021 auf die Serveware Schweiz AG verschmolzen. Der Konsolidierungskreis bleibt durch diese interne Veränderung in Summe unberührt.

Zum Bilanzstichtag bestehen folgende Beteiligungsverhältnisse:

Name	Gegründet/ Erworben am	Sitz	Stamm- kapital	Beteiligungs- quote
PM Computer Services Verwaltungs GmbH	03.06.2005	Carl-Zeiss-Str. 16, 65520 Bad Camberg / Germany	EUR 25.600	100 %
PM Computer Services GmbH & Co. KG	29.06.2004	Carl-Zeiss-Str. 16, 65520 Bad Camberg / Germany	EUR 250.000	100 %
Serveware Schweiz AG	01.12.2003	Haldenstrasse 5, 6340 Baar / Switzerland	CHF 610.000	100 %
Serveware Österreich 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 %

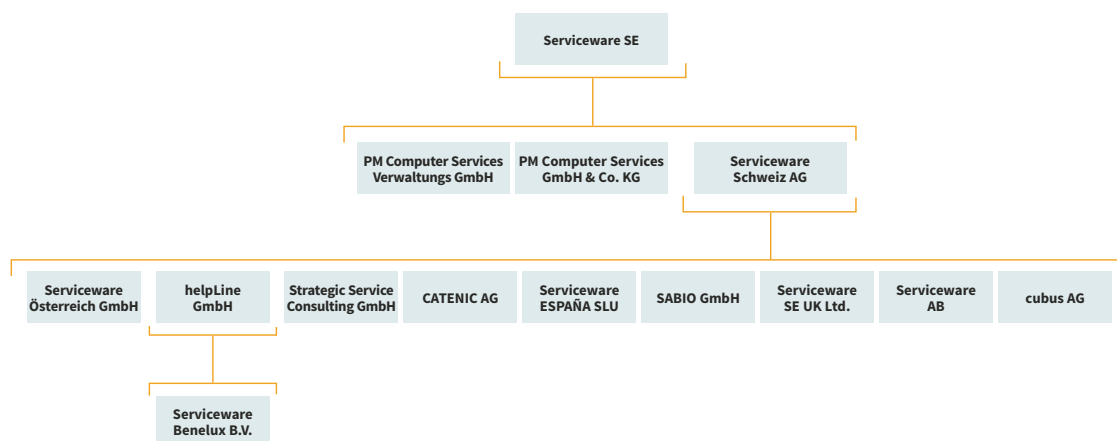
Name	Gegründet/ Erworben am	Sitz	Stamm- kapital	Beteiligungs- quote
Serviceware Benelux B.V.	05.06.2002	Dellaertweg 9, 2316 WZ Leiden / The Netherlands	EUR 28.409	85 %
CATENIC AG	14.11.2014	Hauptstraße 1, 82008 Unterhaching / Germany	EUR 328.778	100 %
Serviceware ESPAÑA SLU	07.06.2017	Gran Via Asima, 6 Edificio A – 2º Planta 07009 Palma de Mallorca / 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	Building B, Watchmoor Park - Riverside Way Camberley, Surrey GU15 3YL / England / 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 %

Die helpline CLM AG wurde im Oktober 2021 in Serviceware Schweiz AG umbenannt.

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

Die helpLine IT solutions GmbH wurde im November 2021 in Serviceware Österreich GmbH umbenannt.

Die PMCS. HelpLine Software S.L. wurde im Februar 2022 in Serviceware ESPAÑA SLU umbenannt.



8. 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:

	Stichtagkurs		Durchschnittskurs	
	30.11.2021	30.11.2020	2020/2021	2019/2020
Schweiz	1,043	1,084	1,085	1,071
Großbritannien	0,852	0,898	0,865	0,884
Schweden	10,286	10,178	10,137	10,514

Erläuterungen zur Bilanz

1. Goodwill und sonstige Immaterielle Vermögenswerte

in TEUR	30.11.2021	30.11.2020	Veränderung absolut
Geschäfts- oder Firmenwerte	14.048	14.048	0
Marke "SABIO"	1.474	1.562	-88
Marke "cubus"	1.848	1.953	-106
Kundenstamm SABIO	2.421	2.566	-145
Kundenstamm cubus	4.592	4.855	-263
Nutzungsrechte Mieträume (IFRS 16)	4.505	6.489	-1.984
Nutzungsrechte Kfz (IFRS 16)	552	766	-214
Immaterielle Vermögenswerte	22	284	-262
EDV-Software	174	90	85
Gewerbliche Schutzrechte	183	240	-58
Summe	29.819	32.853	-3.034

Geschäfts- oder Firmenwert

Der Geschäfts- oder Firmenwert wurde zum 30. November 2021 zum Zwecke der Wertminderungsprüfung den folgenden zahlungsmittelgenerierenden Einheiten zugeordnet:

in TEUR	30.11.2021	30.11.2020
cubus AG	6.312	6.312
SABIO GmbH	4.928	4.928
Serviceware Benelux B.V.	2.291	2.291
CATENIC AG	517	517
Summe	14.048	14.048

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 einge-

flossen. 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	30.11.2021	30.11.2020
Risikoloser Basiszinssatz	0,10 %	-0,10 %
Marktrisikoprämie	8,00 %	8,00 %
Betafaktor	0,90	1,11
WACC	6,76 %	7,97 %

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

- Ausgehend vom Jahr 2021 werden bis 2026 steigende Umsätze erwartet.
- Für die Planungsgrößen des Jahres 2027 (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 ergab 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 2020/2021 belief sich auf TEUR 88 (Vorjahr: TEUR 88), sodass der Buchwert zum Bilanzstichtag 30. November 2021 TEUR 1.474 beträgt (Vorjahr: TEUR 1.562).

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 2020/2021 belief sich auf TEUR 106 (Vorjahr: TEUR 106), so dass der Buchwert zum Bilanzstichtag 30. November 2021 TEUR 1.848. beträgt (Vorjahr: TEUR 1.953).

Darüber hinaus hat die Serveware Schweiz 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 von TEUR 397 erfasst, welcher sich durch eine nachschüssige Kaufpreiskomponente („Earn-out“) im

vergangenen Geschäftsjahr um weitere TEUR 52 erhöht hat. Die Marke „Smoope“ einschließlich des damit verbundenen Messaging-Dienstes wird über eine geschätzte wirtschaftliche Nutzungsdauer von fünf Jahren degressiv abgeschrieben. Der Abschreibungsbetrag in 2020/2021 belief sich auf TEUR 110, sodass der Buchwert des unter den gewerblichen Schutzrechten ausgewiesenen immateriellen Vermögenswerts zum Bilanzstichtag 30. November 2021 TEUR 179 (Vorjahr: 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 2020/2021 belief sich auf TEUR 145 (Vorjahr: TEUR 145), sodass der Buchwert zum 30. November 2021 TEUR 2.421 beträgt (Vorjahr TEUR 2.566).

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 2020/2021 belief sich auf TEUR 263 (Vorjahr TEUR 262), sodass der Buchwert zum 30. November 2021 TEUR 4.592 beträgt (Vorjahr TEUR 4.855).

Nutzungsrechte (IFRS 16)

Die Serviceware-Gruppe least im Wesentlichen Gebäude (Büro) und Kraftfahrzeuge. Die durchschnittliche Restlaufzeit der Leasingverhältnisse in Bezug auf Gebäude (Büro) beträgt fünf Jahre. Die durchschnittliche Restlaufzeit der Leasingverhältnisse in Bezug auf Kraftfahrzeuge beträgt fünf Jahre und zwei Jahre.

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

Die Nutzungsrechte aus Leasingverträgen haben sich im Geschäftsjahr 2020/2021 im Vergleich zum Vorjahr wie folgt entwickelt:

2020 / 2021 in TEUR	Gebäude	Kfz	Summe
Anschaffungskosten			
Stand zum 1. Dezember 2020	7.809	1.327	9.136
Zugänge	279	511	790
Abgänge	926	30	956
Stand zum 30. November 2021	7.162	1.808	8.970
Kumulierte Abschreibungen			
Stand zum 1. Dezember 2020	1.320	561	1.881
Zugänge Abschreibungen	1.337	694	2.031
Abgänge Abschreibungen	0	0	0
Stand zum 30. November 2021	2.657	1.255	3.912
Buchwerte			
am 1. Dezember 2020	6.489	766	7.255
am 30. November 2021	4.505	552	5.057

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

In der Gesamtergebnisrechnung erfasste Beträge in TEUR

	2020/2021	2019/2020
Abschreibungen auf Nutzungsrechte	2.031	1.881
Zinsaufwand auf Leasingverbindlichkeiten	86	72
Aufwand aus kurzfristigen Leasingverbindlichkeiten	0	0
Aufwand aus Leasingverhältnissen mit geringwertigen Vermögenswerten	0	0
Aufwand aus variablen Leasingzahlungen, die nicht in der Bewertung der Leasingverbindlichkeit berücksichtigt wurden	0	0
Erträge aus Untervermietverhältnissen	0	0

Die gesamten Zahlungsmittelabflüsse aus Leasingverhältnissen umfassen TEUR 2.160 (Vorjahr: TEUR 2.008).

Im Laufe des Berichtsjahres 2020/2021 hat die Serveware-Gruppe einen neuen Mietvertrag für die Nutzung von Büroräumlichkeiten in Idstein abgeschlossen. Als Zeitpunkt des Nutzungsbegins ist der 1. Februar 2022 vereinbart worden. Der Mietvertrag für die Büroimmobilie in Bad Camberg wurde somit fristgemäß zum 31. Januar 2022 beendet, die vertragliche Verlängerungsoption wurde nicht ausgenutzt. Der hieraus resultierende Rückgang der Nutzungsrechte aus Mietverträgen zum Bilanzstichtag betrug TEUR 922.

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 2020/2021 wirksame Abschreibungsbetrag belief sich auf TEUR 262 (Vorjahr: TEUR 262). Der Restbuchwert zum Bilanzstichtag beträgt TEUR 22 (Vorjahr: TEUR 284).

2. Sachanlagen

in TEUR	30.11.2021	30.11.2020	Veränderung absolut
Geschäftsausstattung	833	668	165
Einbauten	74	83	-9
Büroausstattung	57	74	-17
Kfz	4	7	-3
Gesamt	969	832	137

3. Forderungen aus Lieferungen und Leistungen

Die Forderungen aus Lieferungen und Leistungen resultierend aus Verträgen mit Kunden setzten sich zum 30. November 2021 im Vergleich zum 30. November 2020 wie folgt zusammen:

2020/2021				
in TEUR	Brutto	Einzelwert- berichtigt	Pauschalisierte Einzelwert- berichtigung	Netto
Forderungen aus Lieferungen und Leistungen <i>davon</i>	23.871	265	205	23.402
Nicht fällig	15.968	0	0	15.968
Fällig bis zu 90 Tage	6.733	0	0	6.733
Fällig zwischen 90 Tagen und 12 Monaten	1.170	265	205	700
Fällig zwischen 12 Monaten und drei Jahren	0	0	0	0

2019/2020				
in TEUR	Brutto	Einzelwert- berichtigt	Pauschalisierte Einzelwert- berichtigung	Netto
Forderungen aus Lieferungen und Leistungen <i>davon</i>	22.053	265	197	21.591
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

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 470 (Vorjahr: TEUR 462) wurden wertberichtigt. Dies entspricht einer Ausfallquote von 1,96 Prozent (Vorjahr: 2,1 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 01.12.2020	462
+ / - Kursdifferenzen Konsolidierung	0
- Verbrauch	-21
- Auflösung	-11
+ Zuführungen (Aufwendungen für Wertberichtigungen)	38
Wertberichtigungen per 30.11.2021	470

Die Aufwendungen aus der sofortigen Ausbuchung von Forderungen aus Lieferungen und Leistungen belaufen sich auf TEUR 21 (Vorjahr: TEUR 6). 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 23.402 (Vorjahr: TEUR 21.591) 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	30.11.2021	30.11.2020	Veränderung absolut
Kurzfristige Vertragsforderungen Kundenwartungsverträge	10.914	8.143	2.771
Umsatzsteuerforderungen	621	1.344	-723
Kautionen	236	223	13
Steuerforderungen	193	1.448	-1.255
Lieferantenboni	471	336	135
Übrige	575	1.027	-452
Gesamt	13.009	12.521	488

langfristig in TEUR	30.11.2021	30.11.2020	Veränderung absolut
Langfristige Vertragsforderungen Kundenwartungsverträge	6.007	2.213	3.794
Gesamt	6.007	2.213	3.794

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 3.251 (Vorjahr: TEUR 2.722) entfallen in Höhe von TEUR 3.585 (Vorjahr: TEUR 2.189) auf steuerlich nutzbare Verlustvorträge der weiteren Konzerngesellschaften. Die aktiven latenten Steuern der SABIO GmbH, Hamburg, wurden in Höhe von TEUR 333 (Vorjahr: 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	30.11.2021	30.11.2020	Veränderung absolut
Verlustvorträge weiterer Konzerngesellschaften	2.920	2.189	731
Direkt zurechenbare IPO-Kosten (ergebnisneutral)	665	665	0
Steuerlatenz auf Verlustvortrag und Jahresergebnis der Serveware SE	0	135	-135
Steuerlatenz SABIO	-333	-267	-66
Gesamt	3.251	2.722	529

6. Flüssige Mittel

in TEUR	30.11.2021	30.11.2020	Veränderung absolut
Guthaben bei Kreditinstituten	34.321	33.833	488
Kassenbestand	2	2	0
Gesamt	34.323	33.835	488

Guthaben bei Kreditinstituten werden zum Teil mit variablen Zinssätzen für täglich kündbare Guthaben verzinst. Der beizulegende Zeitwert der liquiden Mittel beträgt TEUR 34.323 (Vorjahr: TEUR 33.835).

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 Serveware-Gruppe beträgt zum Bilanzstichtag EUR 10.500.000,00 (Vorjahr: EUR 10.500.000,00 Euro).

Das Grundkapital der Serveware 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 Serveware 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

Bedingtes Kapital 2018

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

Bedingtes Kapital AOP 2021

Das Grundkapital der Gesellschaft wird um EUR 420.000,00 durch Ausgabe von bis zu 420.000 auf den Inhaber lautenden nennbetragslosen Stückaktien mit Gewinnberechtigung ab Beginn des Geschäftsjahres ihrer Ausgabe bedingt erhöht (Bedingtes Kapital AOP 2021). Die bedingte Kapitalerhöhung dient ausschließlich der Erfüllung von Optionen, die aufgrund der Ermächtigung der Hauptversammlung vom 6. Mai 2021 gemäß TOP 5 lit. a) bis zum 5. Mai 2026 gewährt werden.

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	30.11.2021	30.11.2020
Langfristig		
besichert	3.227	4.597
Kurzfristig		
besichert	1.372	1.817
Gesamt	4.598	6.414
< 1 Jahr	1.372	1.817
1-3 Jahre	2.227	3.229
> 3 Jahre	1.000	1.368
Gesamt	4.598	6.414

Die Verzinsung beträgt zwischen 0,9 Prozent und 6,30 Prozent. Die Darlehen sind wie folgt besichert:

- durch persönliche Bürgschaften der geschäftsführenden Direktoren Harald Popp und Dirk Martin bis zu einem Höchstbetrag von TEUR 408,
- Lebensversicherungen der geschäftsführenden Direktoren Harald Popp und Dirk Martin bis zu einem Höchstbetrag von TEUR 200
- sowie Forderungen zweier Tochtergesellschaften besichert
- AGB-Pfandrecht für Einlagen in Höhe von 50 % 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 6.611 auf TEUR 26.362. Im Wesentlichen sind hierunter abgegrenzte Umsatzerlöse erfasst. Im Berichtsjahr wurden Umsätze aus Vertragsverbindlichkeiten, die zum 30. November 2021 noch nicht vollständig erfüllt waren, in Höhe von TEUR 14.979 realisiert. Vom Gesamtbetrag der Vertragsverbindlichkeiten sind TEUR 18.854 (Vorjahr: TEUR 15.524) innerhalb eines Jahres fällig.

11. Sonstige kurzfristige und langfristige Verbindlichkeiten

Die **sonstigen kurzfristigen** Verbindlichkeiten setzen sich wie folgt zusammen:

in TEUR	30.11.2021	30.11.2020	Veränderung absolut
Kurzfristig			
Sonstige Abgrenzungen	7.003	5.013	1.990
Kurzfristige Leasingverbindlichkeiten (IFRS 16)	2.160	2.080	80
Umsatzsteuerverbindlichkeiten	1.926	2.330	-404
Erhaltene Anzahlungen	644	1.387	-743
Verbindlichkeiten Lohn und Gehalt sowie Lohn- und Kirchensteuer	509	545	-36
Verbindlichkeiten Earn-Out aus Unternehmenserwerb	0	870	-870
Übrige	694	259	435
Gesamt	12.936	12.484	452

Die im Vorjahr ausgewiesenen Verbindlichkeiten aus Earn-Out betrafen 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 geleistet und die Earn-Out-Verbindlichkeiten vollständig erfüllt 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	30.11.2021	30.11.2020
Bonuszahlungen	4.363	2.624
Ausstehende Rechnungen/Vertriebsprovisionen	1.288	673
Urlaub	581	654
Jahresabschluss- und Prüfungskosten	301	334
Berufsgenossenschaft	89	87
Lizenzrechnungen	0	380
Sonstige	381	261
Gesamt	7.003	5.013

Der Ausweis der **sonstigen langfristigen** Verbindlichkeiten betrifft ausschließlich langfristige Leasingverbindlichkeiten aus Mietverträgen und Kfz-Leasingverträgen.

12. Passive latente Steuern

Die passiven latenten Steuern in Höhe von TEUR 2.774 (Vorjahr TEUR 2.934) 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 97 aus Buchwertdifferenzen der Nutzungsrechte und Leasingverbindlichkeiten im Zusammenhang mit IFRS 16 entstanden. Es erfolgte eine Saldierung mit den aktiven latenten Steuern auf Verlustvorträge der SABIO i.H.v. TEUR 333.

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

in TEUR	30.11.2021	30.11.2020	Veränderung absolut
Steuerlatenz SABIO (Marke und Kundenstamm)	1.134	1.202	-68
Steuerlatenz SABIO (Verlustvorträge)	-333	-267	-66
Steuerlatenz cubus	1.876	1.983	-107
Steuereffekt IFRS 16	97	16	81
Gesamt	2.774	2.934	-160

Erläuterungen zur Gewinn- und Verlustrechnung

13. Umsatzerlöse

in TEUR	2020/2021	2019/2020	Veränderung absolut
Deutschland	66.171	60.194	5.978
Österreich	6.192	6.653	-461
Schweiz	3.475	3.440	35
Übrige	5.444	2.149	3.295
Gesamt	81.282	72.435	8.847
Service / SaaS	40.093	31.949	8.144
Lizenzen	21.139	19.823	1.316
Wartung	20.050	20.663	-613
Gesamt	81.282	72.435	8.847

14. Sonstige betriebliche Erträge

Die sonstigen betrieblichen Erträge setzen sich wie folgt zusammen:

in TEUR	2020/2021	2019/2020	Veränderung absolut
Kfz-Nutzung	466	530	-64
Kursgewinne	231	832	-602
Versicherungsentschädigungen	102	71	31
Investitionszuschüsse	85	0	85
Erstattung AAG	78	50	28
Periodenfremde Erträge	0	64	-64
Übrige	578	313	265
Gesamt	1.540	1.859	-319

15. Materialaufwand

Der Materialaufwand setzt sich wie folgt zusammen:

in TEUR	2020/2021	2019/2020	Veränderung absolut
Bezogene Leistungen	34.699	28.029	6.670
Rabatte	-1.023	-632	-391
Gesamt	33.677	27.397	6.280

16. Personalaufwand

in TEUR	2020/2021	2019/2020	Veränderung absolut
Löhne und Gehälter	34.646	32.609	2.037
Soziale Abgaben inkl. Altersvorsorge	5.295	4.957	338
Gesamt	39.941	37.566	2.375

17. Sonstige betriebliche Aufwendungen

Die sonstigen betrieblichen Aufwendungen umfassen folgende Posten:

in TEUR	2020/2021	2019/2020	Veränderung absolut
Verwaltungsaufwand *	3.569	3.201	368
Distributionskosten	1.638	1.999	-361
Kfz-Aufwendungen	492	668	-176
Mietnebenkosten	378	519	-141
Kursverluste	271	611	-340
Wartungskosten Hard- und Software	229	381	-152
Versicherungen, Beiträge, Gebühren	127	107	20
Reparaturen	15	9	6
Übrige	228	43	185
Gesamt	6.947	7.536	-589

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

in TEUR	2020/2021	2019/2020	Veränderung absolut
Abschluss-, Prüfungs-, Beratungskosten	987	1.083	-96
Kosten Software Support	1.074	1.047	27
Recruitmentskosten	554	235	318
Fortbildungskosten	336	237	100
Telefon	220	232	-12
Sonstige	398	366	32
Gesamt	3.569	3.201	368

18. Steuern vom Einkommen und Ertrag

Die wesentlichen Bestandteile des Ertragsteueraufwands für die Geschäftsjahre 2020/2021 und 2019/2020 setzen sich wie folgt zusammen:

in TEUR	2020/2021	2019/2020	Veränderung absolut
Ertragsteuern	1.266	312	954
Latente Steuern	-692	-547	-145
Ausgewiesener Steueraufwand / Steuerertrag	574	-235	809

Die auf die einzelnen Gesellschaften anzuwendenden Steuersätze betragen:

Name	Ertragsteuersatz
Serveware SE	29,1 %
SABIO GmbH	29,1 %
cubus AG	29,1 %
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 %
Serveware Österreich GmbH	25,0 %
Serveware Benelux B.V.	20 % bis 25 %
Serveware Schweiz AG	11,5 % bis 14,25 %
Serveware ESPAÑA SLU	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 2020/2021 und 2019/2020 setzt sich wie folgt zusammen:

in TEUR	2020/2021	2019/2020
Ergebnis vor Ertragsteuern	-1.427	-1.810
Erwarteter Steuerertrag bei Ertragsteuersatz 29,125 % (Vorjahr 29,125 %)	-416	-527
Steueraufwand / Steuerertrag frühere Jahre	648	-11
Anpassung Steuerlatenzen	527	231
Effekte von Steuersätzen aus ausländischen Steuerjurisdiktionen bzw. abweichender gesellschaftsrechtlicher Besteuerung	-195	457
Nicht abzugsfähige Aufwendungen	17	49
Steuerfreie Erträge	-20	0
Earn-Out Komponenten	0	-435
Sonstige	12	0
Tatsächlicher Steueraufwand / Steuerertrag	574	-236

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

Die Ertragsteuern für 2020/2021 und 2019/2020 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 2020/2021 wird ein Steueraufwand in Höhe von insgesamt TEUR 574 gegenüber einem Steuerertrag in Höhe von TEUR 235 im Vorjahr ausgewiesen. Der Steueraufwand resultiert im Wesentlichen aus Steuernachzahlungen für Vorjahre.

Darüber hinaus sind Verlustvorträge in Höhe von TEUR 5.639 nicht für die Aktivierung von latenten Steuern genutzt worden.

19. Periodenergebnis

in TEUR	2020/2021	2019/2020	Veränderung absolut
Periodenergebnis vor Steuern	-1.427	-1.810	384
Ertragsteuern	-574	235	-809
Periodenergebnis	-2.000	-1.575	-425

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	2020/2021	2019/2020
Ergebnis der Gesellschafter der Serveware SE Gruppe	-2.098.965	-1.586.562
Gewichteter Durchschnitt ausstehender Aktien (unverwässert)	10.500.000	10.500.000
Ergebnis je Aktie (unverwässert)	-0,20	-0,15

Die durchschnittliche Aktienanzahl wurde zeitanteilig gewichtet nach ihrer jeweiligen Ausgabe ermittelt. Im Berichtsjahr ergab sich kein verwässernder Effekt auf das Ergebnis je Aktie.

Sonstige Angaben

21. Anmerkungen zur Kapitalflussrechnung

Die Serveware 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	30.11.2021	30.11.2020
Guthaben bei Kreditinstituten	34.321	33.833
Kassenbestand	2	2
Gesamt	34.323	33.835

22. Anmerkungen zur Eigenkapitalveränderungsrechnung

Die Gesellschaft hat im Geschäftsjahr 2020/2021 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 2021 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 2021 im Vergleich zum Vorjahr wie folgt zusammen:

Die Einteilung in die Levels zum 30. November 2021 und 30. November 2020 stellt sich wie folgt dar:

30.11.2021		Beizulegender Zeitwert			
in TEUR	Buchwert	Fortgeführte Anschaffungskosten	Stufe 1	Stufe 2	Stufe 3
Finanzielle Vermögenswerte					
Forderungen aus Lieferungen und Leistungen*	23.402	23.402	0	0	0
Zahlungsmittel und Zahlungsmitteläquivalente*	34.323	0	0	0	0
Gesamt	57.725	23.402	0	0	0
Finanzielle Verbindlichkeiten					
Verbindlichkeiten aus Lieferungen und Leistungen*	6.166	6.166	0	0	0
Verbindlichkeiten gegenüber Kreditinstituten	4.598	4.598	0	0	4.598
Leasingverbindlichkeiten*	4.961	4.961	0	0	0
Gesamt	15.726	15.725	0	0	4.598

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

30.11.2020		Beizulegender Zeitwert			
in TEUR	Buchwert	Fortgeführte Anschaffungskosten	Stufe 1	Stufe 2	Stufe 3
Finanzielle Vermögenswerte					
Forderungen aus Lieferungen und Leistungen*	21.591	21.591	0	0	0
Zahlungsmittel und Zahlungsmitteläquivalente*	33.836	0	0	0	0
Gesamt	55.426	21.591	0	0	0
Finanzielle Verbindlichkeiten					
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
Gesamt	18.479	17.609	0	0	7.284

* 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 Serviceware-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.

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

Die Serviceware Plattform besteht aus den Softwarelösungen Serviceware Processes (helpLine), Serviceware Financial (anafee), Serviceware Resources (Careware), Serviceware Knowledge (SABIO) und Serviceware 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	30.11.2021	30.11.2020
Deutschland	32.701	31.626
Niederlande	2.746	3.141
Andere Länder	1.348	1.131
Gesamt	36.795	35.898

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 Finanzabteilung identifiziert, bewertet und abgesichert. Die Richtlinien der Finanzabteilung umfassen neben Grundsätzen bezüglich des allgemeinen Risikomanagements Vorgaben im Hinblick auf einzelne Be-

reiche, wie beispielsweise Währungsrisiken, Zinsänderungsrisiken, Kreditrisiken, den Einsatz derivativer und nicht derivativer Finanzinstrumente oder die Anlage freier Liquidität.

Die Coronavirus-Pandemie und die damit verbundenen Maßnahmen zur Eindämmung des Virus können für Serveware mittelbare und unmittelbare Auswirkungen auf die finanziellen Risiken haben. Der Verlauf der Ausbreitung des Coronavirus sowie die Folgen auf die Risikoposition von Serveware werden laufend überwacht und in den zur Steuerung der finanziellen Risiken verwendeten Methoden, Modellen und Prozessen berücksichtigt. Mögliche längerfristige Auswirkungen auf Serveware 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 Serveware 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 Serveware die Möglichkeit eines Verlusts aus einem Kreditausfall einer der Vertragsparteien nicht im vollen Umfang ausschließen.

Die Entwicklungen im Zuge der Coronavirus-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 Serveware 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 371 (Vorjahr: TEUR 29).

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 141 (Vorjahr: TEUR 104) 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 2021 weisen die finanziellen Verbindlichkeiten des Konzerns nachfolgend dargestellte Fälligkeiten auf. Die Angaben erfolgen auf Basis der vertraglichen, nicht abgezinsten Zahlungsverpflichtungen.

30.11.2021 in TEUR	Fällig bis 1 Jahr	Fällig 1 bis 5 Jahre	Fällig über 5 Jahre	Gesamt
Verzinsten Darlehen	1.372	3.227	0	4.598
Verbindlichkeiten aus Lieferungen und Leistungen	6.166	0	0	6.166
Leasingverbindlichkeiten	2.160	2.039	762	4.961
Sonstige finanzielle Verbindlichkeiten	10.776	0	0	10.776
Gesamt	20.474	5.266	762	26.502

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
Gesamt	18.296	8.449	1.214	27.958

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	30.11.2021	30.11.2020
Liquide Mittel	34.323	33.836
Forderungen aus Lieferungen und Leistungen	23.402	21.591
Gesamt	57.725	55.426

Sonstige Erklärungen

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 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
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 Serviceware-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 1.259 (Vorjahr: TEUR 1.123) und eine variable Vergütung von TEUR 470 (Vorjahr: TEUR 336) erhalten. Im Rahmen des Aktienoptionsprogramms wurden den geschäftsführenden Direktoren in Summe 264.346 Aktienoptionen gewährt. 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 23 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 Bollhöfer und Christoph Debus, haben im abgelaufenen Geschäftsjahr als Verwaltungsräte eine pauschale Vergütung von TEUR 30 (Vorjahr: TEUR 30) erhalten. Darüber hinaus hat Ingo Bollhöfer aus seiner Tätigkeit für diverse Gesellschaften der Serviceware ein fixe Vergütung in Höhe von TEUR 100 (Vorjahr: TEUR 92) und eine variable Vergütung von TEUR 69 (Vorjahr: TEUR 47) erhalten. Im Rahmen des Aktienoptionsprogramm wurden den nicht geschäftsführenden Mitgliedern des Verwaltungsrats in Summe 7.814 Aktienoptionen gewährt.

Sonstige Angaben**1. 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
Christoph Debus	Vorsitzender	Condor Flugdienst GmbH, Frankfurt, Geschäftsführer (bis 02/2022) Internationale Lufttransport 2 GmbH, Frankfurt, Geschäftsführer (bis 09/2021) PAHECA GmbH, Bad Homburg, Geschäftsführer (seit 07/2021) FlixMobility SE, München, Vorstand (ab 03/2022)
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, Mitglied des Aufsichtsrats

Mitarbeiter

Serviceware beschäftigte im Berichtszeitraum vom 01. Dezember 2020 bis zum 30. November 2021 durchschnittlich 457 Mitarbeiter, was einem Nettowachstum von 24 Mitarbeitern im Vergleich zur Vorjahresperiode entspricht. Von durchschnittlich 457 Mitarbeitern sind 369 Mitarbeiter in Deutschland, 32 in Spanien, 26 in den Niederlanden, 11 in Österreich, 9 im Vereinigten Königreich, 7 in Bulgarien, 2 in der Schweiz und ein Mitarbeiter in Schweden beschäftigt.

Funktional sind die 457 Mitarbeiter wie folgt aufgeteilt: 86 Mitarbeiter in Vertrieb und Marketing (Vorjahr: +3,0 Prozent), 200 Mitarbeiter in Service & Support (Vorjahr: +3,6 Prozent), 120 Mitarbeiter in der Softwareentwicklung (Vorjahr: +12,4 Prozent) und 51 Mitarbeiter in der Verwaltung (Vorjahr: +2,5 Prozent).

Darüber hinaus beschäftigt Serviceware 26 Auszubildende.

Honorare des Abschlussprüfers

in TEUR	2020/2021	2019/2020
Jahresabschlussprüfung	125	110
Steuerberatungsleistungen	0	0
Sonstige Leistungen	0	5
Gesamt	125	115

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 21 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>).

2. Ereignisse nach dem Bilanzstichtag

Zum Zeitpunkt der Erstellung dieses Geschäftsberichtes liegen die Ansteckungsraten des Coronavirus (SARS-CoV-2) in nie dagewesenen Dimensionen. Auch wenn mittlerweile Impfstoffe nicht nur verfügbar, sondern auch in hoher Anzahl teilweise mehrfach verabreicht wurden, kann die weitere Mutation des Virus negative Folgen auf die wirtschaftliche Entwicklung in den einzelnen Ländern haben. Daher kann zum jetzigen Zeitpunkt immer noch nicht ausgeschlossen werden, dass die schnelle Ausbreitung des Virus und seiner Mutationen dazu führen kann, dass die Finanz-, Ertrags- und Vermögenslage der Serviceware negativ beeinflusst werden kann.

Daneben herrscht über den weiteren Fortgang des Kriegs in der Ukraine hohe Unsicherheit, insbesondere darüber, inwieweit der bewaffnete Konflikt regional begrenzt bleiben wird. Es ist möglich, dass sich aus den mit dem Konflikt verbundenen Sanktionen weitreichende Verwerfungen für die gesamte europäische bzw. deutsche Wirtschaft ergeben könnten. Auch in diesem Zusammenhang kann zum jetzigen Zeitpunkt noch nicht ausgeschlossen werden, dass die Finanz-, Ertrags- und Vermögenslage der Serviceware negativ beeinflusst werden kann.

Idstein, den 23. März 2022



Dirk K. Martin



Harald Popp



Dr. Alexander Becker

Bestätigungsvermerk des unabhängigen Abschlussprüfers

An die Serviceware SE, Idstein

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 2021, der Konzerngesamtergebnisrechnung, der Konzerneigenkapitalveränderungsrechnung und der Konzernkapitalflussrechnung für das Geschäftsjahr vom 1. Dezember 2020 bis zum 30. November 2021 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 2020 bis zum 30. November 2021 geprüft. Die im Abschnitt „Sonstige Informationen“ unseres Bestätigungsvermerks genannten Bestandteile 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 2021 sowie seiner Ertragslage für das Geschäftsjahr vom 1. Dezember 2020 bis zum 30. November 2021 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 im Abschnitt „Sonstige Informationen“ genannten Bestandteile des Konzernlageberichts.

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 Nichtprüfungssachverhalte 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 2020 bis zum 30. November 2021 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:

Werthaltigkeit der Geschäfts- oder Firmenwerte

1. Im Konzernabschluss der Serviceware SE werden unter dem Bilanzposten „Goodwill“ Geschäfts- oder Firmenwerte in Höhe von TEUR 14.048 (26 % 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 („Impairment Test“) 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 Impairment Tests 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 auftragspezifischen 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

Vermerk über die Prüfung der für Zwecke der Offenlegung erstellten elektronischen Wiedergaben des Konzernabschlusses und des Konzernlageberichts nach § 317 Abs. 3a HGB

Prüfungsurteil

Wir haben gemäß § 317 Abs. 3a HGB eine Prüfung mit hinreichender Sicherheit durchgeführt, ob die in der beigefügten Datei `serviceware_ka_lb_20211130` enthaltenen und für Zwecke der Offenlegung erstellten Wiedergaben des Konzernabschlusses und des Konzernlageberichts (im Folgenden auch als „ESEF-Unterlagen“ bezeichnet) den Vorgaben des § 328 Abs. 1 HGB an das elektronische Berichtsformat („ESEF-Format“) in allen wesentlichen Belangen entsprechen. In Einklang mit den deutschen gesetzlichen Vorschriften erstreckt sich diese Prüfung nur auf die Überführung der Informationen des Konzernabschlusses und des Konzernlageberichts in das ESEF-Format und daher weder auf die in diesen Wiedergaben enthaltenen noch auf andere in der oben genannten Datei enthaltene Informationen.

Nach unserer Beurteilung entsprechen die in der oben genannten Datei enthaltenen und für Zwecke der Offenlegung erstellten Wiedergaben des Konzernabschlusses und des Konzernlageberichts in allen wesentlichen Belangen den Vorgaben des § 328 Abs. 1 HGB an das elektronische Berichtsformat. Über dieses Prüfungsurteil sowie unsere im voranstehenden „Vermerk über die Prüfung des Konzernabschlusses und des zusammengefassten Lageberichts und Konzernlageberichts“ enthaltenen Prüfungsurteile zum beigefügten Konzernabschluss und zum beigefügten Konzernlagebericht für das Geschäftsjahr vom 1. Dezember 2020 bis zum 30. November 2021 hinaus geben wir keinerlei Prüfungsurteil zu den in diesen Wiedergaben enthaltenen Informationen sowie zu den anderen in der oben genannten Datei enthaltenen Informationen ab.

Grundlage für das Prüfungsurteil

Wir haben unsere Prüfung der in der oben genannten Datei enthaltenen Wiedergaben des Konzernabschlusses und des Konzernlageberichts in Übereinstimmung mit § 317 Abs. 3a HGB unter Beachtung des IDW Prüfungsstandards: Prüfung der für Zwecke der Offenlegung erstellten elektronischen Wiedergaben von Abschlüssen und Lageberichten nach § 317 Abs. 3a HGB (IDW PS 410 (10.2021)) durchgeführt. Unsere Verantwortung danach ist im Abschnitt „Verantwortung des Konzernabschlussprüfers für die Prüfung der ESEF-Unterlagen“ weitergehend beschrieben. Unsere Wirtschaftsprüferpraxis hat die Anforderungen an das Qualitätssicherungssystem des IDW Qualitätssicherungsstandards: Anforderungen an die Qualitätssicherung in der Wirtschaftsprüferpraxis (IDW QS 1) angewendet.

Verantwortung der gesetzlichen Vertreter und des Verwaltungsrats für die ESEF-Unterlagen

Die gesetzlichen Vertreter der Gesellschaft sind verantwortlich für die Erstellung der ESEF-Unterlagen mit den elektronischen Wiedergaben des Konzernabschlusses und des Konzernlageberichts nach Maßgabe des § 328 Abs. 1 Satz 4 Nr. 1 HGB und für die Auszeichnung des Konzernabschlusses nach Maßgabe des § 328 Abs. 1 Satz 4 Nr. 2 HGB.

Ferner sind die gesetzlichen Vertreter der Gesellschaft verantwortlich für die internen Kontrollen, die sie als notwendig erachten, um die Erstellung der ESEF-Unterlagen zu ermöglichen, die frei von wesentlichen – beabsichtigten oder unbeabsichtigten – Verstößen gegen die Vorgaben des § 328 Abs. 1 HGB an das elektronische Berichtsformat sind.

Der Verwaltungsrat ist verantwortlich für die Überwachung des Prozesses der Erstellung der ESEF-Unterlagen als Teil des Rechnungslegungsprozesses.

Verantwortung des Konzernabschlussprüfers für die Prüfung der ESEF-Unterlagen

Unsere Zielsetzung ist, hinreichende Sicherheit darüber zu erlangen, ob die ESEF-Unterlagen frei von wesentlichen – beabsichtigten oder unbeabsichtigten – Verstößen gegen die Anforderungen des § 328 Abs. 1 HGB sind. 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 – Verstöße gegen die Anforderungen des § 328 Abs. 1 HGB, planen und führen Prüfungshandlungen als Reaktion auf diese Risiken durch sowie erlangen Prüfungsnachweise, die ausreichend und geeignet sind, um als Grundlage für unser Prüfungsurteil zu dienen.
- gewinnen wir ein Verständnis von den für die Prüfung der ESEF-Unterlagen relevanten internen Kontrollen, um Prüfungshandlungen zu planen, die unter den gegebenen Umständen angemessen sind, jedoch nicht mit dem Ziel, ein Prüfungsurteil zur Wirksamkeit dieser Kontrollen abzugeben.
- beurteilen wir die technische Gültigkeit der ESEF-Unterlagen, d. h. ob die die ESEF-Unterlagen enthaltende Datei die Vorgaben der Delegierten Verordnung (EU) 2019/815 in der zum Abschlussstichtag geltenden Fassung an die technische Spezifikation für diese Datei erfüllt.
- beurteilen wir, ob die ESEF-Unterlagen eine inhaltsgleiche XHTML-Wiedergabe des geprüften Konzernabschlusses und des geprüften Konzernlageberichts ermöglichen.
- beurteilen wir, ob die Auszeichnung der ESEF-Unterlagen mit Inline XBRL-Technologie (iXBRL) nach Maßgabe der Artikel 4 und 6 der Delegierten Verordnung (EU) 2019/815 in der am Abschlussstichtag geltenden Fassung eine angemessene und vollständige maschinenlesbare XBRL-Kopie der XHTML-Wiedergabe ermöglicht.

Übrige Angaben gemäß Artikel 10 EU-APrVO

Wir wurden von der Hauptversammlung am 6. Mai 2021 als Konzernabschlussprüfer gewählt. Wir wurden am 22. Dezember 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.

SONSTIGER SACHVERHALT – VERWENDUNG DES BESTÄTIGUNGSVERMERKS

Unser Bestätigungsvermerk ist stets im Zusammenhang mit dem geprüften Konzernabschluss und dem geprüften Konzernlagebericht sowie den geprüften ESEF-Unterlagen zu lesen. Der in das ESEF-Format überführte Konzernabschluss und Konzernlagebericht – auch die im Bundesanzeiger bekanntzumachenden Fassungen – sind lediglich elektronische Wiedergaben des geprüften Konzernabschlusses und des geprüften Konzernlageberichts und treten nicht an deren Stelle. Insbesondere ist der ESEF-Vermerk und unser darin enthaltenes Prüfungsurteil nur in Verbindung mit den in elektronischer Form bereitgestellten geprüften ESEF-Unterlagen verwendbar.

VERANTWORTLICHER WIRTSCHAFTSPRÜFER

Der für die Prüfung verantwortliche Wirtschaftsprüfer ist Daniel Schulz.

Düsseldorf, den 23. März 2022

RSM GmbH
Wirtschaftsprüfungsgesellschaft
Steuerberatungsgesellschaft

Grote
Wirtschaftsprüfer

Schulz
Wirtschaftsprüfer

Versicherung der gesetzlichen Vertreter


Zum Jahresabschluss und zum Lagebericht für das Geschäftsjahr 2020/2021

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.

Idstein, den 23. März 2022



Dirk K. Martin



Harald Popp



Dr. Alexander Becker

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.

Die Serviceware Plattform besteht aus den Softwarelösungen Serviceware Processes, Serviceware Financial, Serviceware Resources, Serviceware Knowledge und Serviceware Performance. Alle Lösungen können integriert, aber auch unabhängig voneinander eingesetzt werden.

Serviceware ist Partner des Kunden von der strategischen Beratung über die Definition der Service Strategie bis hin zur Implementierung der Enterprise Service Plattform. Weitere Bestandteile des Portfolios sind sichere und zuverlässige Infrastruktur-Lösungen sowie Managed Services.

Serviceware hat weltweit mehr als 1000 Kunden aus verschiedensten Branchen, darunter 17 DAX-Unternehmen sowie 5 der 7 größten deutschen Unternehmen. Der Hauptstandort des Unternehmens befindet sich in Idstein, Deutschland. Serviceware beschäftigt mehr als 500 Mitarbeiter an 14 internationalen Standorten.

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

Kontakt

Serviceware SE
Telco Kreisel 1
65510 Idstein
Deutschland

serviceware@edicto.de
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

Sitz der Gesellschaft: Bad Camberg Registergericht Amtsgericht Limburg a.d. Lahn,
Registernummer: HRB 5894



ServiceWare SE
Telco Kreisel 1
65510 Idstein
Deutschland

www.serviceware-se.com