





Kennzahlen

Kennzahlen des IFRS-Abschlusses

in Mio. Euro	2022/2023	2021/2022
Gewinn- und Verlust-Rechnung		
Umsatzerlöse	91,5	83,2
- davon SaaS/Service	57,3	48,1
EBITDA	0,2	-1,6
EBIT	-4,0	-5,9
Vorsteuerergebnis	-3,9	-5,8
Nachsteuerergebnis	-3,9	-3,9
Bilanz		
Finanzmittelbestand*	28,2	30,8
Eigenkapital	46,3	49,9
Vertragsverbindlichkeiten (Auftragsbestand)	55,4	32,4
Fremdkapital	78,5	58,9
Bilanzsumme	124,7	108,8

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 30.12.2023)	EUR 11,45
Marktkapitalisierung am 31.12.2023	EUR 120,2 Millionen

Weitere Informationen

Geschäftsjahr	1. Dezember bis 30. November
Hauptstandort	Idstein
Anzahl Mitarbeiter (am 30. November 2023)	479
Reporting	IFRS

* Die in den Vorjahren unter der Bezeichnung Finanzmittelbestand berichtete Größe umfasste lediglich die Bilanzposition der flüssigen Mittel. Um vom geänderten Zinsumfeld zu profitieren, werden von Serviceware auch langfristige Anlagen getätigt, die in der Bilanzposition langfristige finanzielle Vermögenswerte bilanziert werden. Um eine bessere Vergleichbarkeit zu haben, umfasst die Position des Finanzmittelbestands künftig neben den flüssigen Mitteln auch die langfristigen finanziellen Vermögenswerte.

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



Inhalt

4–5	Brief der Geschäftsführung
6	Die Serviceware Vision
7–8	Erfolg in der AI-transformierten Service-Ökonomie
9	Interview Dr. Alexander Becker, COO Serviceware
11	AI im Support
12	Highlights 2023
13	AI in der Softwareentwicklung
14	AI im Marketing
15	Nachhaltigkeit bei Serviceware
18	AI im Education Management
19	Die Serviceware-Aktie in 2023
21	AI im Sales
22	Bericht des Verwaltungsrates
26–58	Lage- und Konzernlagebericht
59–65	Konzernabschluss
66–128	Konzernanhang
129–138	Bestätigungsvermerk des unabhängigen Abschlussprüfers / Versicherung der gesetzlichen Vertreter
139	Unternehmensbeschreibung / Kontakt

Sehr geehrte Aktionärinnen, sehr geehrte Aktionäre,

vor nunmehr fünf Jahren haben wir bei Serviceware die strategische Entscheidung getroffen, dass der Einsatz Künstlicher Intelligenz (Artificial Intelligence, AI) ein zentraler Faktor unserer Unternehmensstrategie ist. Entsprechend haben wir schon Anfang 2019, im ersten Jahr nach unserem Börsengang – AI wurde damals öffentlich noch kaum als Thema wahrgenommen – das Serviceware-AI-Kompetenzzentrum gegründet. Dort treiben wir, teilweise zusammen mit der TU Darm-

stadt, die Entwicklung zum Einsatz von AI bei der Automatisierung und Optimierung von Serviceprozessen voran. Inzwischen ist klar geworden, dass Künstliche Intelligenz einer der Game-Changer in unserer Branche sein wird – und AI ist bereits durchgängig in den Modulen der Serviceware-Enterprise-Service-Management (ESM)-Plattform integriert. Mehr noch, Künstliche Intelligenz ist längst Teil unserer Unternehmens-DNA geworden und nicht nur aus unseren Produkten, sondern auch aus unserer gesamten operativen Tätigkeit nicht mehr wegzudenken. Die sehr frühzeitige strategische Entscheidung für AI verschafft Serviceware heute eine hervorragende Wettbewerbsposition im Markt und ist eine starke Basis für künftiges Wachstum. Die Investitionen der vergangenen Jahre in AI-Kompetenz, AI-Entwicklung und AI-Integration in unsere Plattform zahlen sich heute aus und werden es in den kommenden Jahren immer stärker tun. Aufgrund unseres Track Records wird deutlich, dass Künstliche Intelligenz für uns kein kurzfristiges Modethema, sondern inzwischen ganz wesentlicher Unternehmensbestandteil ist, den wir umfassend und auf verschiedensten Ebenen fortwährend weiterentwickeln. Auch in unseren innerbetrieblichen Abläufen setzen wir immer mehr Künstliche Intelligenz ein. Den eingeschlagenen Weg setzen wir konsequent fort. In der Berichtsperiode haben wir unter anderem ChatGPT in unsere ESM-Plattform integriert. Dadurch werden Serviceagenten massiv entlastet und Serviceprozesse deutlich beschleunigt.

Auf solidem Fundament sind wir im Geschäftsjahr 2022/2023 (Dezember 2022 bis November 2023) gewachsen, trotz eines gesamtwirtschaftlich schwachen Umfelds mit hoher Inflation und einem Rückgang der Wirtschaftsleistung in Deutschland. Unsere gute Geschäftsentwicklung zeigt sich nicht nur beim Blick auf unsere Finanzkennzahlen. Auch operativ sind wir voll auf Kurs. Wir haben bei unserer internationalen Wachstumsstrategie und der Transformation des Geschäftsmodells von einem Lizenz- zu einem SaaS-Modell weitere signifikante Fortschritte erzielt und unsere ESM-Plattform um neue Features und Tools erweitert.



Dr. Alexander Becker, COO

Dirk K. Martin, CEO

Harald Popp, CFO

Wir haben unsere Plattform-Vision konsequent verfolgt und die ESM-Plattform strategiegemäß weiter ausgebaut und gestärkt. Neben der Einbindung von ChatGPT gab es im Geschäftsjahr 2022/2023 Releases auch bei Serviceware Financial, Serviceware Performance, Serviceware Knowledge, Serviceware Processes und Serviceware Resources und somit bei allen unseren ESM-Modulen.

Wir konnten unser Kundenportfolio weiter ausbauen und eine Vielzahl an Projekten bei neuen und bestehenden Kunden realisieren. Unter anderem haben wir einen der größten Verkehrsverbünde Europas mit unserer AI-Kompetenz überzeugen können. Bei der Digitalisierung seiner Serviceprozesse setzt der Verkehrsverbund auf die Serviceware Plattform und den Solution Bot, der mithilfe von AI auf hohem Qualitätsniveau Fragen von Nutzern beantwortet. Zudem entschieden sich ein führendes europäisches Telekommunikationsunternehmen sowie ein weiterer DAX-Konzern, der mittlerweile 18., der Serviceware-Lösungen nutzt, für Module aus der ESM-Plattform. Bei einer deutschen Großbank sowie einem weltweit führenden Mineralölkonzern erfolgten das Go-Live für die Plattformmodule Serviceware Knowledge und Serviceware Processes bzw. Serviceware Financial. Im Rahmen unserer Expansionsstrategie haben wir unsere Vertriebsaktivitäten intensiviert und verzeichnen dabei eine sehr hohe Nachfrage nach unseren Softwarelösungen auch außerhalb Deutschlands und Europas. Dies spiegelt sich auch in einer steigenden Zahl von Teststellungen und vorvertraglichen Erprobungen wider. Es gelingt Serviceware, mit zunehmender Dynamik Synergieeffekte zu erzielen und Cross-Selling-Potenziale zu heben. Besonders stark nachgefragt wurden Serviceware Financial und Serviceware Knowledge, die Softwarelösungen für das IT-Finanzmanagement und das Wissensmanagement.

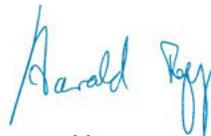
Der Gesamtumsatz von Serviceware erhöhte sich im Geschäftsjahr 2022/2023 im Vergleich zum Vorjahr um 10,0 Prozent auf 91,5 Mio. Euro (Vj. 83,2 Mio. Euro). Damit lag das Umsatzwachstum am obersten Ende der Prognose-Spanne für das Gesamtjahr von 5 bis 10 Prozent. Deutlich überproportional war einmal mehr das Wachstum im Bereich SaaS/Service. Die SaaS/Service-Erlöse stiegen um 19,2 Prozent von 48,1 Mio. Euro auf 57,3 Mio. Euro. Der Anteil der SaaS/Service-Erlöse am Gesamtumsatz lag damit bei 62,6 Prozent, nach 57,8 Prozent im Vorjahr. Mit der Transformation des Geschäftsmodells von einmaligen Lizenzerlösen hin zu monatlich wiederkehrenden Umsätzen gehen eine erhöhte Planbarkeit der Geschäftsentwicklung und hohe Wachstumspotenziale einher. Dass die Transformation unseres Geschäftsmodells hin zu einem SaaS-Modell funktioniert und sich in stark wachsenden künftigen Umsätzen widerspiegeln wird, zeigt unser Auftragsbestand. Dieser besteht aus Restwerten aktueller SaaS-Verträge und wird bilanziell in den Vertragsverbindlichkeiten erfasst. Die bilanziellen Vertragsverbindlichkeiten stiegen zum Bilanzstichtag um 71,0 Prozent von 32,4 Mio. Euro auf 55,4 Mio. Euro. Das EBITDA nach IFRS belief sich auf 169.104 Euro, nach -1,6 Mio. Euro im Vorjahr. Zur Ergebnisverbesserung beigetragen haben unter anderem die im 1. Halbjahr eingeleiteten Maßnahmen zur Effizienz- und Produktivitätssteigerung. Das Periodenergebnis nach Steuern lag bei -3,9 Mio. Euro (Vj. -3,9 Mio. Euro). Für das laufende Geschäftsjahr 2023/2024 erwarten wir eine Umsatzsteigerung zwischen 5 und 15 Prozent im Vergleich zum Vorjahr sowie eine weitere signifikante Verbesserung des EBITDA.

Wir möchten Ihnen, liebe Geschäftspartner, liebe Aktionärinnen und Aktionäre, für Ihr entgegengebrachtes Vertrauen danken und freuen uns, wenn Sie uns auf unserem Wachstumspfad weiterhin begleiten. Ein großer Dank gilt auch unseren Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern für ihren Einsatz und ihre Unterstützung.

Mit freundlichen Grüßen



Dirk K. Martin – CEO



Harald Popp – CFO



Dr. Alexander Becker – COO



Die Serviceware Vision

Serviceware enables
people to achieve
their ambitions in the
service economy –
revolutionized by AI





» Wissensmanagement ist ein Schlüssel zum Erfolg mit künstlicher Intelligenz. Dafür sind wir mit Serviceware Knowledge bestens aufgestellt.«

Michael Dettmann
Manager Contact
Center Applications
AIDA Cruises

» Daten gehören zum wichtigsten Kapital eines Unternehmens. Wenn wir Daten verlieren, sind wir auch als Unternehmen verloren. Deshalb müssen wir hohe Sicherheitsstandards erfüllen, um unsere Daten und somit unsere Geschäftsprozesse zu schützen. Serviceware hat uns bei der Einführung einer AI-basierten Security-Lösung, auf die wir uns absolut verlassen können, vollumfänglich unterstützt.«

Holger Ried
Teamleiter IT Operations
FFT Produktionssysteme
GmbH & Co. KG

Erfolg in der AI-transformierten Service-Ökonomie

Künstliche Intelligenz (AI) ist heute der entscheidende Hebel, um die Effizienz und Wettbewerbsfähigkeit von Unternehmen zu verbessern. Darum ist AI der Haupttreiber für Innovation im Serviceware-Portfolio. Serviceware adressiert den Bedarf von Unternehmen an exzellenten, AI-unterstützten Lösungen für agile Geschäfts- und Serviceprozesse, Kostenkontrolle, Analyse und Planung auf Basis einer flexiblen und sicheren IT.

Serviceware steht seinen Kunden von der strategischen Beratung für die AI-Transformation über die Ausarbeitung der Service-Strategie bis zur Einführung der Serviceware-Plattform zur Seite. Ergänzend dazu bietet das Unternehmen sichere und zuverlässige Infrastrukturlösungen und Managed Services an.

Kern des Serviceware-Portfolios ist die eigene Enterprise Service Management (ESM)-Plattform für Service und Business-Agilität. Die Serviceware-Plattform baut auf modernste Technologien, insbesondere ausgereifte AI- und Machine Learning (ML)-Funktionen.

Die AI-gestützten Plattform-Lösungen werden vor allem in diesen Bereichen eingesetzt:

- › IT und Enterprise Service Management – Steuerung und Automatisierung von Prozessen in der IT sowie Unternehmensprozessen aller Art
- › Customer & Employee Experience Management – Wissensmanagement, Self-Service und Chatbot-Lösungen für effiziente Services und ein optimales Serviceerlebnis der Kunden und Mitarbeiter
- › Technology Business Management – Planning, Budgeting, Forecasting und Controlling für das Financial Management in der IT und weiteren Geschäftsprozessen auf Basis des Serviceware-eigenen Digital Value Model (DVM)

So steigern Plattform-Nutzer den Wert ihrer Leistungen zum Kunden und minimieren die Kosten der Serviceerbringung.

Alle Serviceprozesse mit der AI-basierten Serviceware Plattform digitalisieren, automatisieren, kontrollieren und optimieren



» Mit Serviceware AI klassifizieren wir jetzt 90 % der Anfragen automatisch. Das spart Bearbeitungszeit und die Lösungen gehen schneller an den Anfrager.«

Lars Schuh
IT System Engineer,
Hekatron Service Center

„Die Idee einer AI, die sich gegen die Menschheit wendet, ist weit entfernt von unserer aktuellen Technologie und ihren Anwendungen“

Interview Dr. Alexander Becker, COO Serviceware



Dr. Alexander Becker, COO

Herr Becker, viele Experten warnen inzwischen vor einer unregulierten Entwicklung und potenziellen Risiken von AI. Ist die Gefahr tatsächlich so groß?

Die Sorgen um eine unregulierte Entwicklung von AI sind berechtigt. AI hat das Potenzial, tiefgreifende Auswirkungen auf unsere Gesellschaft zu haben, ähnlich wie andere große Technologien in der Vergangenheit. Denken Sie nur daran, wie das Smartphone unseren Alltag verändert hat. Es gibt vielerlei Vorteile und es hat das Leben in vielen Bereichen deutlich vereinfacht – aber es birgt auch Gefahren, gerade im Zusammenspiel mit Social Media. Bei AI ist es wichtig, die möglichen Risiken wie Datenschutzverletzungen, ethische Bedenken und unfaire Entscheidungsfindung zu berücksichtigen. Jedoch ist es übertrieben, AI zu dämonisieren, wie manch einer es in der jüngeren Vergangenheit getan hat. Vielmehr geht es darum, verantwortungsbewusste Nutzung und Entwicklung zu gewährleisten.

Wir drohen also nicht die Kontrolle über die Technologie zu verlieren?

Es gibt viele Science-Fiction-Szenarien, die Ängste um AI und einen Kontrollverlust über Technologien schüren. Aber in der Realität arbeiten Forscher und Entwickler daran, AI sicher und nützlich für die Menschheit zu gestalten. Die Idee einer AI, die sich gegen die Menschheit wendet, ist weit entfernt von unserer aktuellen Technologie und ihren Anwendungen.

Welche Herausforderungen sind mit AI verbunden?

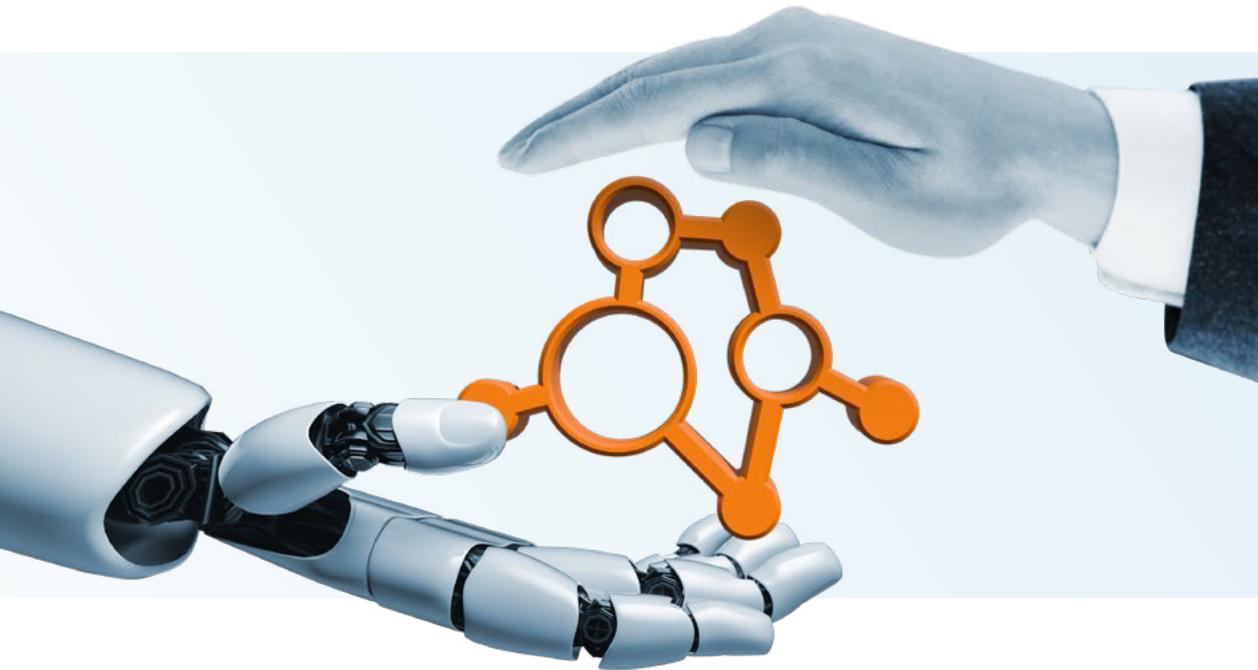
Zu den Herausforderungen gehören die Integration in bestehende Systeme, der Datenschutz, der Umgang mit Intellectual Property, die Vermeidung von Voreingenommenheit in Algorithmen und die Sicherstellung, dass AI-Entscheidungen nachvollziehbar und transparent sind. Unternehmen müssen auf diese Aspekte achten, um sicherzustellen, dass ihre AI-Systeme verantwortungsbewusst und effizient funktionieren.

Wie können Unternehmen die Einhaltung ethischer Standards gewährleisten?

Unternehmen sollten ethische Richtlinien für die Nutzung von AI einführen, die Transparenz, Fairness und Datenschutz umfassen.

Und wie stellt Serviceware selbst einen verantwortungsvollen Umgang mit AI sicher?

Wir bei Serviceware investieren genau in diese Aspekte der AI – unsere AI-Strategie sieht immer ein Zusammenspiel von Mensch und Maschine vor. Das heißt, wir wollen es dem Nutzer ermöglichen, nachzuvollziehen, was die AI gemacht hat und warum – und ergänzend bzw. korrigierend einzugreifen. Die AI ist der „Co-Pilot“. Der Mensch soll im „Fahrsitz“ bleiben – aber eben bestmöglich unterstützt und entlastet werden. Gleichzeitig implementieren wir zusätzliche Mechanismen, die eine Nutzung der AI-Algorithmen erlauben – bei gleichzeitiger Wahrung von Datenschutz und Intellectual-Property-Interessen.



Wir haben zusammen mit unserer „AI first“-Strategie den „Serveware AI Codex“ eingeführt, der einfach und transparent einen Handlungsrahmen für alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Serveware definiert. Wenn man dann transparent aufzeigt, wie und warum die AI bestimmte Ergebnisse produziert und einen Eingriff ermöglicht, kann die Einhaltung dieser Prinzipien auch problemlos realisiert werden.

Bedarf es strengerer Regeln für AI, mit denen sichergestellt wird, dass AI auch wirklich sicher verwendet werden kann?

Eine sorgfältige Regulierung ist wichtig, um sicherzustellen, dass AI verantwortungsvoll eingesetzt wird. Dies sollte einen Rahmen für Datenschutz, Sicherheit und Ethik beinhalten, um Missbrauch und negative Auswirkungen zu vermeiden. Allerdings sollte man dabei auch darauf achten, dass wir darüber nicht die Innovationskraft und Dynamik, die AI uns bringt, zu sehr beschränken und reglementieren.

Warum sollten Unternehmen heute nicht auf den Einsatz von AI verzichten?

AI bietet enorme Möglichkeiten zur Effizienzsteigerung, was sich in Kostenreduktionen und Qualitätsverbesserungen umsetzen lässt. Das beginnt bei der Automatisierung von einzelnen Aufgaben und ganzen Prozessen und geht über die Verbesserung der Kundenbeziehungen bis hin zur Schaffung ganz neuer Geschäftsmodelle. Unternehmen, die AI nicht nutzen, werden daher hinter dem Wettbewerb, der diese Möglichkeiten effektiv nutzt, zurückbleiben.

Unternehmen, die AI einsetzen, haben also entsprechende Wettbewerbsvorteile?

Absolut. Unternehmen, die AI effektiv einsetzen, können schneller auf Markttrends reagieren, personalisierte Kundenerlebnisse bieten und ihre internen Prozesse optimieren. Das führt zu einem deutlichen Wettbewerbsvorteil.

Was werden in den kommenden Jahren die wichtigsten Meilensteine bei AI sein?

Neben der generell immer stärkeren Durchdringung von AI in vielen Bereichen und Prozessen sehe ich vor allem den Bereich der quantitativen Modelle als spannende Entwicklung. Wir sehen ja heute sehr viele AI-Lösungen auf Basis der „Large Language Models“, also qualitative Modelle, die sich mit sprachlichen Fragestellungen beschäftigen. Hier haben wir bei Serveware auf Basis unserer Plattform auch schon ein breites Lösungsangebot, wie z.B. einen Assistenten zur Erstellung von Wissensartikeln in Serveware Knowledge oder einen „Solution Assistant“, der einem Servicemitarbeiter Antworten auf Kundenanfragen vorformuliert. Das heißt in der Analyse und Erzeugung von Texten und auch Bildern ist AI schon sehr weit fortgeschritten. Potenzial besteht noch im Bereich von quantitativen Modellen, die Analyse und Prognose von Zahlen, wie z.B. Finanzdaten ermöglichen. Hier auf wird auch bei Serveware 2024 ein starker Entwicklungsfokus liegen.

Mit AI und Self-Service zu Effizienzsteigerungen im Support



Christian Thiel
Head of ESM
Customer Support
& Managed Service

Sich in die Lage des Kunden zu versetzen und auch in hitzigen Situationen Verständnis und Empathie zu zeigen, gehört im Support zu den wichtigsten Fähigkeiten. Dies müsse sich dann auch in der Formulierung einer entsprechenden Lösung zeigen. „Das kann ich als Mensch besser als eine Maschine“, lacht Christian Thiel, Head of ESM Customer Support & Managed Service. „Das Hauptziel beim Einsatz von AI im Support ist eine Steigerung von Effizienz und Qualität in der Ticket-Bearbeitung, verbunden mit einer höheren Geschwindigkeit in der Lösungsfindung. So können wir Kunden einen noch schnelleren und qualitativ hochwertigen Service bieten“, sagt Christian Thiel. Als Support-Verantwortlicher ist er oftmals erste Anlaufstelle für seine Kolleginnen und Kollegen und leistet ihnen schnell praktische Hilfe. Täglich erreichen die Supportmitarbeiter von Serviceware eine Vielzahl von Kundenanfragen, die mithilfe von AI kategorisiert werden. AI unterstützt zudem bei der Beantwortung und bei der Kommunikation der Lösung an die Kunden.

Künstliche Intelligenz kommt im Customer Support und der Managed Service Organisation an zahlreichen Stellen zum Einsatz, unter anderem beim „Solution Assistant“. Mit der AI-gestützten Lösung für Service Desks können Anfragen schnell und passgenau beantwortet werden. AI sucht in Systemen nach vergleichbaren Vorgängen in der Vergangenheit, identifiziert Fehler und Störungsmeldungen und liefert Lösungsvorschläge. Ferner wird die Technologie auch für Übersetzungen für Non-Native-Speaker an den internationalen Standorten von Serviceware eingesetzt oder bei der Qualifizierung von Kundenanfragen. Auf Basis eines generischen Fehlercodes kann zudem via Künstlicher Intelligenz eine Liste an Maßnahmen und Lösungsansätzen generiert werden, welche zuvor mühsam über Internetrecherche zusammengetragen werden musste. Dies habe im Support zu erheblichen Verbesserungen beim Arbeiten geführt. „Wir konnten unsere Geschwindigkeit in der Analyse erhöhen und den Automatisierungsgrad und die Effizienz bereits deutlich steigern.“

Laut Christian Thiel wird der Einsatz von AI in vielen weiteren Bereichen bei Serviceware schon bald zu weiteren Verbesserungen führen. Hierzu zählt Christian Thiel etwa die Entlastung bei der initialen Aufnahme von Störungen durch automatische Klassifizierung, Weiterleitung und Priorisierung durch AI-Technologien. Christian Thiel geht davon aus, dass in Zukunft Anfragen und Tickets um bis zu 40 Prozent durch eine proaktive Beantwortung mittels AI reduziert werden könnten.

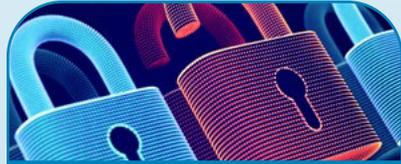
Bei internen Prozessen soll der AI-Chatbot von Serviceware mithilfe von ChatGPT, das in der ESM-Plattform integriert ist, passende Antworten auf Fragen formulieren, indem er auf bestehendes Wissen zurückgreift. „Für uns stellt sich nicht die Frage, wo AI „besser“ ist als der Mensch, sondern wie die Technologie uns unterstützen kann.“

»Mit AI können wir eine Vielzahl von Tickets gleichzeitig bearbeiten und zügig Antworten liefern. Dadurch wird die Reaktionszeit erheblich verkürzt und der Support kann effizienter arbeiten.«





HIGHLIGHTS 2023



ISO 27001 Zertifizierung: Serviceware erfüllt internationale Standards für Informationssicherheit

FEB



MÄR

Award: Serviceware ist CrowdStrike „Partner of the Year“

APR

E-Mobilität: Zwölf Ladestationen am Hauptsitz Idstein in Betrieb genommen



MAI

Serviceware Plattform erneut in wichtigem Industriestandard ausgezeichnet



Corporate Fitness: Serviceware startet beim JP Morgan Lauf

JUN

SEP

#FreeTBM: Serviceware COO startet Initiative zur Öffnung des Standards TBM (Technology Business Management)

Strategie: Serviceware kommuniziert kundenzentrierte Strategie „AI first“



AUG



Innovation: Integration von Open AI in die Serviceware Plattform

JUL



NOV

Plattform: Serviceware überzeugt mit AI-Kompetenz einen der größten Verkehrsverbünde Europas

SEP

Serviceware SE gewinnt großes europäisches Telekommunikationsunternehmen im Bereich IT-Kostenmanagement als Kunden



OKT

Zusammenarbeit: Neue Partnerschaft mit dem international tätigen IT-Dienstleister Materna

Kundentage: Die Serviceware Kundentage in Hamburg, Wiesbaden und Herrenberg stehen ganz im Zeichen von AI

NOV



DEZ

Whistleblower-System: Serviceware führt interne Meldestelle für vertrauliche Mitteilungen ein





AI in der Softwareentwicklung: Vom „Hype“ zum Sparringspartner auf Augenhöhe



Martin Ludwig
Senior Software
Developer

„Ob AI wirklich helfen kann oder nur „Hype“ ist, darüber waren wir uns zu Beginn nicht einig“, sagt Martin Ludwig, Senior Software Developer, und blickt auf zahlreiche lebhaft diskutierte Diskussionen mit seinen Kollegen in der Entwicklung zurück. „Schnell hat sich aber herausgestellt, dass AI uns an vielen Stellen unterstützen kann.“ Heute ist Künstliche Intelligenz bei der Arbeit im Product Development von Serviceware ein wesentlicher Bestandteil. In der Softwareentwicklung nutzt Serviceware vor allem Github Copilot. Das AI-gestützte Code-Completion-Tool unterstützt die Entwickler beim Schreiben von Programmcodes, indem es Vorschläge für Code-Zeilen macht, wiederkehrende Tasks wie das Schreiben von Testfällen automatisiert oder dabei hilft, Features der verwendeten Programmiersprache „on the Job“ zu lernen.

„Mit der Chat-Funktion können Entwickler zudem direkt Fragen an Github Copilot stellen, die dann auf Basis der vorliegenden Codebasis individuell beantwortet werden.“ Insbesondere das Erstellen umfangreicher Testszenarien ist mit AI deutlich effizienter möglich. Zudem können Mitarbeiter, die eine bestimmte Programmiersprache noch nicht perfekt beherrschen, unter Nutzung von GitHub Copilot schnell Wissen aufbauen und die Codebasis erweitern. „AI hilft die Programmierkenntnisse schnell zu verbessern. So können wir unsere Effizienz und Produktivität erheblich steigern.“

Durch AI hat jeder Softwareentwickler von Serviceware immer einen Sparringspartner zur Verfügung, mit dem sich die Vorteile des Pair Programming auch ohne menschlichen Partner realisieren lassen. Als Vorteile nennt Martin Ludwig unter anderem die frühe Fehlererkennung oder die Verwendung neuer und besserer Lösungswege und Algorithmen. „Die Qualität der Software wird gesteigert, da mehr und umfangreichere Testfälle sowie Lösungen auf einer breiten Wissensbasis und gemäß den Vorschlägen von Github Copilot entstehen. Wiederkehrende Tasks werden automatisiert, wodurch wir uns auf anspruchsvollere und spannendere Aufgaben fokussieren können.“

AI wurde in der Entwicklung schnell und geräuschlos implementiert. „Heute fühlt es sich so an, als sei Künstliche Intelligenz schon immer ein Teil unserer Arbeit gewesen.“ Und diese Zusammenarbeit soll auch in Zukunft weiter ausgebaut werden. Potenziale für den weiteren Einsatz von Künstlicher Intelligenz sieht Martin Ludwig unter anderem in den Prozessschritten vor und nach der Implementierung. Hierzu zählt er die Erstellung der Requirements sowie der Dokumentation oder auch die Definition und Durchführung von Security Assessments und Tests.

»AI wird immer mehr zum allgegenwärtigen Experten und die Qualität und Effizienz in der Entwicklung steigen.«

AI: Der vielseitige neue Assistent im Marketing



Mit dem Aufkommen von Künstlicher Intelligenz haben sich viele Aufgaben und Praktiken im Marketing geändert, berichtet Sarah Ruckaberle, Performance Marketing & Automation Manager. Neben der Erstellung und Optimierung von Texten wird AI auch für die Generierung von Grafiken und Videos oder bei der Automatisierung entlang der Customer Journey eingesetzt. „Vieles ist durch Künstliche Intelligenz einfacher und effizienter geworden, wie die Abbildung von Standardprozessen oder die Erstrecherche und Erstellung von Inhalten. Gleichzeitig sind mit der Verfügbarkeit von AI-Werkzeugen aber auch die Ansprüche und Erwartungen ans Marketing gestiegen.“ Qualitativ hochwertige Inhalte auf Knopfdruck? So einfach sei das Ganze nicht. Künstliche Intelligenz könne an vielen Stellen unterstützend eingesetzt werden, einzelne Bausteine liefern und durch personalisiertes Marketing bei der Kundenansprache unterstützen. „Letztendlich müssen wir aber weiterhin kreativ sein, ein genaues Verständnis für Kundenbedürfnisse haben und die Qualität im Marketing sicherstellen.“

Sarah Ruckaberle
Performance
Marketing &
Automation
Manager

Im Marketing werden Inhalte, die Präsentation dieser Inhalte und die Bewertung von Kundenreaktionen zunehmend automatisiert. Unpersönlicher sei der Umgang des Marketings mit Kunden, Interessenten oder Kollegen dadurch aber nicht geworden. „Vielmehr hilft Künstliche Intelligenz dabei, bestehende und potenzielle Kunden viel persönlicher anzusprechen.“ Die Automatisierung von Prozessen und damit verbundene Produktivitätssteigerungen dürften sich weiter intensivieren, glaubt Sarah Ruckaberle. Denkbar sei auch, dass sich Eckpfeiler der digitalen Marketing-Arbeit, wie die Rolle und Funktionsweisen von Suchmaschinen, in den kommenden Jahren verändern und mit dialogorientierten AI-Tools verschmelzen werden.

Der Einsatz von AI im nutzbringenden Sinne erfordere einen genauen Kenntnisstand des Kundenstatus auf allen Ebenen. Informationen wie Verträge, Sondervereinbarungen oder Supportzufriedenheit befinden sich aber teilweise noch auf verschiedenen Systemen. Hier könnte AI helfen, ein noch ganzheitlicheres Interessenbild zu schaffen. „Wir wollen in naher Zukunft einen AI-analysierten Data Lake mit allen Kundendaten, CRM- und Marketing-Informationen sowie aller Informationen aus Produktanwendungs- und Servicedaten aufbauen.“ So könnte das Kundenerlebnis auf weiteren Ebenen optimiert, Daten noch besser für individuelle Kampagnen genutzt und Marketing-Investitionen entsprechend noch zielgerichteter als bisher eingesetzt werden, ist sich Sarah Ruckaberle sicher. „Damit werden wir einen noch größeren Beitrag für profitables Wachstum leisten können.“

»Wie leistungsfähig die AI-Tools – insbesondere bei der Erstellung von Inhalten – tatsächlich sind, war in dieser Intensität sehr überraschend.«

Nachhaltigkeit bei Serviceware

Wir schaffen Mehrwerte durch ganzheitliches Handeln



Serviceware bekennt sich zu einer verantwortungsbewussten Unternehmensführung und ist sich als international tätiges Softwareunternehmen der ethischen, ökologischen und sozialen Auswirkungen seines Handelns bewusst. Entsprechend richtet Serviceware seine Geschäftsaktivitäten entlang der gesamten Wertschöpfungskette an Nachhaltigkeit aus. Ziel von Serviceware ist es, für das Unternehmen und sämtliche Stakeholder Mehrwerte zu schaffen und so den langfristigen Unternehmenserfolg zu sichern.

Serviceware hat im Rahmen seiner Nachhaltigkeitsstrategie 2030 im Geschäftsjahr 2022/2023 weitere bedeutende Fortschritte erzielt. Die Strategie wurde 2021/2022 initiiert und ist das Ergebnis eines Prozesses, in den alle Stakeholder eingebunden wurden. Die Nachhaltigkeitsstrategie 2030 orientiert sich an den 17 Nachhaltigkeitszielen der Vereinten Nationen und beinhaltet zahlreiche Initiativen der vergangenen Jahre, laufende und künftige Projekte sowie konkrete strategische Ziele, darunter das Ziel, 2030 klimapositiv zu sein. Die Nachhaltigkeitsstrategie ist heute fester Bestandteil der Serviceware-Unternehmenskultur und wird sukzessive durch neue Aktivitäten erweitert. Als Grundlage für unternehmerisches Handeln schafft die Nachhaltigkeitsstrategie 2030 Orientierung für Mitarbeiter und andere Stakeholder.

Konsolidierung der Rechencenter: Erfolgsfaktor für nachhaltiges Wachstum

Bei der Evaluierung und Umsetzung der eigenen IT- und Produkt-Strategie bezieht Serviceware seit jeher ökologische Effizienzkriterien mit ein. Ein Schlüsselement für nachhaltiges Wachstum und eine einfachere Verwaltung über alle Standorte hinweg ist die weitere Konsolidierung der Rechenzentren, wie die der Standorte Hürth und Herrenberg. Mit der Zusammenführung von Cloud, Computing, Storage und Netzwerk transformiert Serviceware seine Rechenzentren in flexible und hoch skalierbare Plattformen für IT-Infrastruktur, Anwendungen und Daten. Hierdurch gewährleistet Serviceware die ständige Datenhoheit und Kontrollfähigkeit über die eigene IT und kann schnell auf neue technologische Trends reagieren.

Weiterentwickelt hat Serviceware auch das Informationssicherheits-Managementsystem und die Compliance-Aktivitäten. Das Unternehmen hat unter anderem eine neue Plattform für Informationssicherheitstrainings eingeführt, die 2024 weiter ausgebaut werden soll. Zudem wurde die Backup-Infrastruktur mit energieeffizienterer Hardware modernisiert und die Disaster Recovery-/BCM-Strategie weiterentwickelt. So kann Serviceware im Notfall auf Schadensereignisse oder bei Umweltkatastrophen noch schneller reagieren und die Geschäftsaktivitäten wieder aufnehmen.

Diversity bei Serviceware: Unser Engagement für Vielfalt und Chancengleichheit

Die Mitarbeiter von Serviceware halten an sämtlichen Standorten des Unternehmens die geltenden Gesetze und Bestimmungen des jeweiligen Landes ein. Serviceware legt größten Wert darauf, dass bei allen Beschäftigten sowie bei Bewerbungs- und Auswahlverfahren Chancengleichheit herrscht. Kein Mitarbeiter oder Bewerber darf aufgrund seiner Hautfarbe, seines Alters, seiner Religion, seines Geschlechts oder seiner sexuellen Orientierung diskriminiert oder benachteiligt werden. Serviceware bekennt sich zur freiheitlichen demokratischen Grundordnung des Grundgesetzes für die Bundesrepublik Deutschland und setzt sich entschlossen gegen jede Form von Rassismus, Antisemitismus, Fremdenfeindlichkeit und Intoleranz ein. Das Unternehmen spricht sich offen für mehr Vielfalt und Toleranz und gegen jede Form von Diskriminierung aus. Serviceware fördert aktiv Vielfalt und Diversität im Unternehmen.



UMWELT

Der nachhaltige Umgang mit unserer Umwelt und allen ihren Ressourcen entspricht unserem Selbstverständnis.

Eine klima- und ressourcenschonende Zukunft ist unser Ziel, und danach handeln wir.



SOZIALES

Die Menschen stehen im Mittelpunkt unseres Erfolgs, als Mitarbeitende und als Geschäftspartner.

Gegenseitiger Respekt und Wertschätzung sind die Bausteine für eine faire und gute Zusammenarbeit mit unseren Geschäftspartnern und Teammitgliedern.



WIRTSCHAFT & GOVERNANCE

Ethisches Verhalten ist die Grundlage unseres geschäftlichen Handelns.

Seit unserer Gründung im Jahr 1998 sind die Einhaltung aller rechtlichen Rahmenbedingungen und das verantwortungsbewusste und faire Handeln im geschäftlichen Miteinander die Eckpfeiler der Unternehmenswerte von Serviceware und werden es auch in Zukunft sein.

Datenschutz: Ihre Daten in sicheren Händen

Serviceware gewährleistet durch eine sichere und moderne IT-Infrastruktur sowie regelmäßige Schulungen zur IT-Sicherheit einen verantwortungsvollen Umgang mit Daten unter Einhaltung geltender Datenschutzgesetze und dass sensible Daten jederzeit gesichert sind

und nicht an Dritte gelangen können. 2023 erfolgte der Rollout des neuen Serviceware-Code-of-Conduct, dessen Vermittlung fester Bestandteil in den Onboarding-Prozessen der Serviceware-Mitarbeiter und -Partner ist. Er umfasst die Leitlinien und Grundsätze, die Mitarbeiter im Geschäftsalltag zu berücksichtigen haben.

Zufriedene Mitarbeiter als Fundament des Unternehmenserfolgs

Zufriedene und gut qualifizierte Mitarbeiter sind ein wichtiger Wettbewerbsvorteil. Serviceware bietet Mitarbeitern die Teilnahme an verschiedenen Mitarbeiter-events, das Arbeiten in hochmodernen Büros sowie die Möglichkeit für Homeoffice. Mitarbeiter können in verschiedenen Arbeitsgruppen Ideen zur weiteren Verbesserung des Arbeitsklimas einbringen, die in diversen Projekten umgesetzt werden. Als guter Indikator für die Mitarbeiterzufriedenheit dient die Fluktuationsrate. Sie liegt bei Serviceware bei 15,7 Prozent. In Deutschland insgesamt liegt die Fluktuationsrate laut Zahlen des IWD bei rund 33 Prozent und damit mehr als doppelt so hoch wie bei Serviceware. Mitarbeiter von Serviceware waren im Schnitt 8,3 Tage krankgeschrieben. Der bundesdeutsche Durchschnitt lag 2023 bei 20 Tagen, wie aus einer Auswertung der Krankenkasse DAK Gesundheit hervorgeht. Der Frauenanteil bei Serviceware liegt mit 24,8 Prozent deutlich über dem Frauenanteil von rund 15 Prozent in der deutschen ITK-Branche. Um Frauen in der IT noch zielgerichteter zu fördern und den Frauenanteil weiter auszubauen, hat Serviceware bereits verschiedene Trainingsmaßnahmen initiiert sowie das Frauennetzwerk „Women@Serviceware“ gegründet, in dem sich Mitarbeiterinnen in Arbeitsgruppen zu Themen wie Karriere oder Weiterentwicklung regelmäßig austauschen und Maßnahmen entwickeln, mit denen noch mehr Frauen für die IT-Branche begeistert werden sollen.

CO₂-Fußabdruck weiter gesenkt

Die Auswirkungen auf Umwelt und Klima sollen bei sämtlichen Aktivitäten von Serviceware so gering wie möglich gehalten werden. Serviceware bietet seinen Mitarbeitern die Möglichkeit zur Nutzung einer „Bahncard 100“ statt eines Dienstwagens an. 2023 wurden bereits 76 Prozent aller Dienstreisen mit der Bahn durchgeführt (Vj. 69 Prozent). Zudem hat Serviceware seine Fahrzeugflotte weiter auf alternative Antriebstechnologien umgestellt. Elektro- und Hybridfahrzeuge machen

derzeit rund 21 Prozent des Fahrzeugbestands aus, nach 15 Prozent im Vorjahr. Zudem bietet Serviceware Mitarbeitern Jobtickets zur Nutzung des öffentlichen Personennahverkehrs sowie Firmenfahrräder.

2023 hat Code Gaia, ein Anbieter von ESG-Software-Lösungen für das Nachhaltigkeitsmanagement von Unternehmen, den CO₂-Fußabdruck von Serviceware für Bereiche, die direkt durch das Unternehmen beeinflusst werden, für das Geschäftsjahr 2021/2022 gemessen. Dabei wurde ein Ausstoß von 2997 Tonnen ermittelt. Im Rahmen der Nachhaltigkeitsstrategie 2030 plant Serviceware 2024 die Aufnahme eines Nachhaltigkeitsratings durch die Rating-Plattform EcoVadis. Durch die Bewertung von ESG-Leistungen durch die führende Rating-Plattform im Bereich ESG erhöht Serviceware die Transparenz und Vergleichbarkeit mit anderen Unternehmen weiter und bietet Investoren so weiteren signifikanten Mehrwert.

Serviceware unterstützt Unternehmen, Emissionen zu reduzieren

Die Softwarelösungen und Serviceleistungen von Serviceware unterstützen Unternehmen bei der Reduktion ihres CO₂-Ausstoßes und tragen so zu einer sauberen Umwelt bei. Das Software-Modul Serviceware Resources unterstützt Gesundheits- und Pflegeeinrichtungen, primär in den Niederlanden, unter anderem bei der Planung von Terminen und Hausbesuchen und organisiert die Service- und Routenplanung im Außendienst von der Bestellung bis hin zur Abrechnung. 2023 wurden mit Serviceware Resources für rund 4,2 Mio. Besuche die Routen und die Verteilung von Ressourcen optimiert. Pro Route konnten dabei durchschnittlich 10 Kilometer Fahrt eingespart und damit entsprechende Schadstoffemissionen vermieden werden. Zudem beinhaltet das Software-Modul Serviceware Financial eine Lösung zur Erfassung und Analyse von Treibhausgasemissionen entlang der gesamten Wertschöpfungskette („Carbon Accounting“). Dabei können Emissionsdaten in bestehende Kostenmodelle der Kunden integriert werden. Serviceware Financial identifiziert transparent CO₂-Treiber im Unternehmen und zeigt, wie Emissionen gesenkt werden können. Darüber hinaus zeigt die Softwarelösung Zusammenhänge zwischen dem Status Quo, Auswirkungen auf den CO₂-Verbrauch und Zielkennzahlen.

Quellen:

<https://www.dak.de/dak/bundesthemen/krankenstand-2023-weiter-auf-rekordniveau-2638984.html#/>

<https://www.bitkom.org/Presse/Presseinformation/Frauen-ITK-Tech-Branche>

<https://www.iwd.de/artikel/fluktuation-starke-wirtschaft-fuehrt-zu-mehr-jobwechselln-401583/>



Besser und schneller Lernen mit AI: Künstliche Intelligenz im Education Management



Armin Schäfthaler
Service Manager
Education
Management

„Der Einsatz von AI hat unsere Arbeitsweise revolutioniert“, freut sich Armin Schäfthaler, Service Manager Education Management. Schäfthaler ist bei Serviceware im Education Management tätig. In dieser Rolle unterstützt er seine Kolleginnen und Kollegen im gesamten Unternehmen durch digitale Lehrinhalte sowie praxisnahe Workshops beim Umgang mit den Modulen der Serviceware Plattform. Das war mitunter zeitaufwändig und hat im Education Management erhebliche Personalressourcen gebunden. Zeitraubende und repetitive Aufgaben gehören im Education Management bei Serviceware jedoch der Vergangenheit an. Sie werden nun von Künstlicher Intelligenz übernommen. Die Technologie erstellt automatisch generierte Lehrinhalte, sodass sich das Education Management noch stärker auf anspruchsvollere und strategische Aufgaben konzentrieren und flexibler auf neue Herausforderungen eingehen kann. „Unsere Arbeit ist abwechslungsreicher geworden. Bei vielen aufwendigen Aufgaben unterstützt uns AI oder die Technologie übernimmt diese gleich voll und ganz.“

Unter Einbeziehung von ChatGPT wurden unter anderem Story Books für die Erstellung von Lehrvideos genutzt, um Wissen strukturiert und einfach zu vermitteln. Auch wurden AI-Avatare erstellt, um Rollenspiele durchzuführen. „Diese Technologien ermöglichen eine vielfältige und effektive Wissensvermittlung.“ Durch Prompting werden Aufgaben generiert, die den Nutzern im E-Learning gestellt werden und zur Übung und Festigung des erlernten Wissens dienen. Zudem werden für E-Learning-Kurse sowohl die Use Cases als auch die Vertonung der erstellten Videos von AI generiert. Effizienzsteigerungen, eine verbesserte Inhaltsqualität und die Möglichkeit, schnell auf sich ändernde Anforderungen zu reagieren, zählt Armin Schäfthaler zu den wesentlichen Vorteilen von AI im Education Management.

Die anfängliche Skepsis gegenüber AI bei einigen Mitarbeitern sei schnell verflogen. „Wir waren positiv von der Fähigkeit der Künstlichen Intelligenz überrascht, komplexe Lehrinhalte in verständliche und ansprechende Formate zu übersetzen.“ Die Qualität der generierten Inhalte habe die Erwartungen übertroffen und schnell dazu beigetragen, Lernergebnisse der Teilnehmer zu verbessern. Die Integration von AI in verschiedene Prozesse des Education Managements soll in den kommenden Jahren weiter vorangetrieben werden, um unter anderem noch zielgenauer individuelle Bedürfnisse in der Personalentwicklung bedienen zu können. Dies umfasst neben der Entwicklung maßgeschneiderter Schulungsprogramme für einzelne Mitarbeiter auch die Einführung fortgeschrittener Simulationstechnologien für Schulungen. Technologien wie Virtual Reality für immersive Lernumgebungen könnten langfristig Künstliche Intelligenz im Education Management ergänzen. Sie könnte zur Simulation realer Szenarien genutzt werden, sodass Nutzer ihre Fähigkeiten in einer sicheren und kontrollierten Umgebung testen und entwickeln können.

Auch im Partner Enablement führt der Einsatz von AI zu erheblichen Erleichterungen. Durch das Generieren von Lehrinhalten durch AI konnte der Zeitaufwand für die Erstellung von Schulungsmaterialien erheblich reduziert werden. Benötigten Trainer von Serviceware bislang rund 5 Wochen vor Ort, um Partnern wie Resellern oder Managed Service Providern die Lösungen aus der ESM-Plattform näherzubringen und Funktionsweisen zu erläutern, sind es heute durchschnittlich nur noch 8 Tage. „Dies ermöglicht es uns, Schulungen schneller und kostengünstiger anzubieten“, erklärt Armin Schäfthaler. Mit den digitalen Lehrinhalten von Serviceware verfügen die Partner über eine gute Basis im Umgang mit Serviceware-Produkten und -Services. „In den Schulungen vor Ort können wir das bereits erlangte Wissen intensivieren und so den Nutzen der Plattform für die jeweiligen Anwendungsfelder unserer Partner maximieren.“

»Künstliche Intelligenz ist eine spannende Reise in die Zukunft. Mit AI-Lehrinhalten sind die Mitarbeiter von Serviceware perfekt für kommende Aufgaben gerüstet.«



Die Serveware-Aktie in 2023

Aktienmärkte national und global

Das Jahr 2023 war für Aktionäre von Serveware und Anleger am deutschen Aktienmarkt gleichermaßen ein erfolgreiches Börsenjahr. Nach dem Verlustjahr 2022 stieg der Deutsche Aktienindex (DAX) 2023 um 20,3 Prozent und erreichte Mitte Dezember mit erstmals über 17.000 Punkten ein neues Rekordhoch. Die Nebenwerte-Indizes MDAX und SDAX entwickelten sich ebenfalls positiv und legten um 8,0 Prozent bzw. 17,1 Prozent zu. Der Technologiewerte-Index TecDAX, der die 30 größten deutschen Technologieunternehmen führt, stieg binnen Jahresfrist um rund 14 Prozent. Auch die internationalen Aktienmärkte waren 2023 im Aufwind. Der europaweite EURO STOXX 50 verzeichnete ein Kursplus von rund 19 Prozent, während der S&P 500-Index gut 24 Prozent an Wert gewann.

Das Börsenjahr 2023 war geprägt von einer schwachen Weltwirtschaft und einer hohen Inflationsrate, der die internationalen Notenbanken mit mehreren Zinserhöhungen begegneten. So gelang es Fed und EZB die Inflation schnell in den Griff zu bekommen. Sinkende Strom- und Energiepreise sowie der Ausblick auf eine sich erholende Weltwirtschaft, die 2024 insbesondere durch Chinas Wirtschaftswachstum getragen werden soll, haben darüber hinaus für positive Stimmung an den Aktienmärkten gesorgt. Ein bestimmendes Thema an den globalen Börsen war 2023 zudem Künstliche Intelligenz. Technologieunternehmen, die sich mit AI befassen, zählten 2023 weltweit zu den großen Gewinnern an den Aktienmärkten.

Aktienkurs Serveware SE

Die Aktie von Serveware hat sich im Börsenjahr 2023 sehr positiv und deutlich überdurchschnittlich zum Gesamtmarkt entwickelt. Der erste Kurs des Jahres der Serveware-Aktie lag bei 6,48 Euro. Zum Jahresende 2023 notierte die Aktie bei 11,45 Euro, nach einem Schlusskurs von 6,50 Euro 2022. Damit belief sich das Plus binnen Jahresfrist auf 76,2 Prozent. Der Jahreshöchstkurs wurde am 21. Dezember mit 11,70 Euro erreicht. Ihren Tiefstkurs hatte die Aktie am 11. Januar mit 5,78 Euro. Zum Periodenstichtag lag die Marktkapitalisierung von Serveware bei 120,23 Mio. Euro.

Börsenumsätze 2023

Zwischen dem 1. Januar und dem 31. Dezember 2023 wurden an allen deutschen Börsenplätzen insgesamt 2,13 Mio. Serveware-Aktien gehandelt, davon 1,18 Mio. auf Xetra. An allen Börsenplätzen wurden täglich durchschnittlich 8.341 Serveware-Aktien gehandelt, davon mit 5.227 Stück der Großteil auf Xetra. Das hieraus resultierende durchschnittliche Handelsvolumen pro Börsentag lag bei 51.130 Euro (Xetra: 39.903 Euro).



Analystencoverage

Die Geschäfts- und Aktienentwicklung von Serviceware wird aktuell von den Analysten der Research-Häuser Montega AG und Quirin Privatbank AG verfolgt und in regelmäßigen Analysestudien gecovert. Beide Research-Häuser empfehlen die Aktie zum Kauf. Zum Zeitpunkt der Erstellung dieses Geschäftsberichts (Erstes Quartal 2024) sehen die Beurteilungen wie folgt aus:

Bank	Letztes Update vom	Empfehlung	Kursziel
Montega	28.02.2024	Buy	EUR 18,00
Quirin Privatbank	31.10.2023	Buy	EUR 18,50

Gegenüber dem Kursniveau von Ende Februar 2024 bedeutet dies ein Aufwärtspotenzial von 36 Prozent bzw. 40 Prozent.

Investor Relations-Aktivitäten

Das Informationsbedürfnis des Kapitalmarktes hat für Serviceware hohen Stellenwert. Mit der Notierung im Prime Standard der Frankfurter Wertpapierbörse erfüllt Serviceware die höchsten Transparenzanforderungen. Das Unternehmen informiert Investoren und Interessierte über regelmäßige Corporate News und Ad-hoc-Meldungen über aktuelle Entwicklungen. Zudem veröffentlicht Serviceware Zwischenmitteilungen zu den Quartalen und Geschäftsberichte für das Gesamtjahr. Ausführliche Informationen zur Gesellschaft und zur Aktie stehen in deutscher, englischer und zum Teil auch niederländischer Sprache auf der Unternehmenswebsite www.serviceware-se.com zur Verfügung.

Das Management von Serviceware hat auch im Geschäftsjahr 2022/2023 zahlreiche Gespräche mit bestehenden und potenziellen Investoren, Analysten und Journalisten aus dem In- und Ausland geführt, unter anderem beim Deutschen Eigenkapitalforum in Frankfurt im November 2023. Im Rahmen einer Unternehmenspräsentation sowie Einzel- und Gruppengesprächen berichtete Serviceware über das Geschäftsmodell, die Unternehmensstrategie sowie aktuelle operative Entwicklungen und Marktentwicklungen. Ein Fokus lag dabei auf der Transformation des Geschäftsmodells von einem Lizenz- zu einem SaaS-Modell. Der Kreis potenzieller Investoren konnte dabei deutlich erhöht werden. Zudem führte Serviceware im Berichtszeitraum Produktdemos durch, um über die Unternehmensstrategie und die bisherige Umsetzung zu informieren.

Börseninformationen

ISIN Tickersymbol	DE000A2G8X31 / SJJ
Segment / Börsenplatz	Prime Standard (Regulierter Markt) Xetra
Anzahl umlaufender Aktien	10.500.000
Streubesitz	ca. 37,20 Prozent
Xetra-Jahreseröffnungskurs am 02.01.2023	EUR 6,48
Jahreshöchstkurs	EUR 11,70
Jahrestiefstkurs	EUR 5,78
Xetra-Jahresschlusskurs am 29.12.2023	EUR 11,45
Marktkapitalisierung am 31.12.2023	TEUR 120.225
Designated Sponsor	ICF Bank
Analysten Coverage	Montega, Quirin Privatbank

AI im Sales: Neuer Treibstoff für Kundenbeziehungen



„AI hilft uns dabei, noch schneller, professioneller und individueller auf Kundenbedürfnisse zu reagieren, Aufgaben zu priorisieren oder Umsatzpotenziale besser zu erkennen und heben zu können“, sagt Kevser Boyacioglu, Account Managerin. Künstliche Intelligenz kommt im Sales-Bereich von Serviceware im kompletten Vertriebszyklus zum Einsatz. AI übernimmt dabei von Research bis zur Anbahnung neuer Kontakte eine Reihe an Aufgaben. Diese beinhalten unter anderem die Erstellung von Focus- und Account-Listen für verschiedene Sales-Kampagnen, die Recherche zu einzelnen Unternehmen oder dem Marktumfeld einer bestimmten Branche oder die Zusammenfassung und Strukturierung von Dokumenten für RFPs (Request for Proposal) wie Management Summaries.

Künstliche Intelligenz kann eine große Menge an Daten analysieren und Muster erkennen, woraus Sales-Mitarbeiter wertvolle Erkenntnisse gewinnen können, um unter anderem qualifizierte Leads zu identifizieren. Durch den Einsatz von AI konnten eine präzisere Lead-Qualifizierung und eine stärkere Fokussierung auf relevante Accounts erreicht werden. „Im Sales können wir uns dadurch auf vielversprechende potenzielle Kunden konzentrieren.“

Kevser Boyacioglu
Account Managerin

Doch bei der Implementierung von AI in den Vertrieb sei anfangs nicht alles glatt gelaufen, wie sich Kevser Boyacioglu erinnert. Mit der falschen Nutzung von Prompts, um eine bestimmte Antwort oder Aktion zu initiieren, ist die Authentizität verloren gegangen und die Antworten der Künstlichen Intelligenz sind oftmals ähnlich ausgefallen. Auch habe es eine Zeit lang gedauert, um herauszufinden, wie man mit Sprachmodellen in einem Kontextfenster richtig interagiert. „Bis man das raus hatte, hat es im Zweifel mehr Zeit gekostet als man eingespart hat.“ Nachdem das Sales-Team aber auch diese Herausforderungen durch intensive Prompt-Trainings bewältigt hatte, wurden für Kevser Boyacioglu und ihre Kolleginnen und Kollegen schnell die Vorteile von AI sichtbar. „AI hat sich extrem schnell ausgezahlt. Durch die Nutzung konnten wir bereits Prozesse und Kommunikation optimieren und unseren Kunden einen noch besseren und schnelleren Service bieten.“

Wenn es nach Kevser Boyacioglu geht, sollten sämtliche Routineaufgaben wie die Pflege von CRM-Daten, die Beantwortung von RFIs (Request for Information) und RFPs oder auch die Leadgenerierung, -qualifizierung und das Nurturing hochgradig automatisiert werden. So könne eine kontinuierliche Verbesserung der Arbeitsprozesse erreicht werden. Kevser Boyacioglu erwartet den weiteren Ausbau der Einsatzgebiete von AI in der Zukunft, beispielsweise um noch punktgenauere Bedarfsanalysen durchzuführen. „Hierdurch können sich die Sales-Mitarbeiter noch stärker auf kundenindividuelle Lösungen fokussieren und die Kommunikation noch effektiver gestalten.“

Auch wenn AI an vielen Stellen die Arbeit erleichtern und effizient erledigen kann, bleibt das persönliche Miteinander für Kevser Boyacioglu unverzichtbar. „Ich möchte auch in Zukunft weiterhin meine Intuition und Erfahrung in meine Arbeit einbringen können und mit meinen Kunden im persönlichen Austausch stehen, um so individuelle Bedürfnisse verstehen und bestmöglich bedienen zu können. Gerade bei komplexen Geschäftsprozessen bleibt menschliche Interaktion unersetzlich.“

»Mithilfe von AI können wir im Sales personalisierte und maßgeschneiderte Angebote für jeden Kunden erstellen und basierend auf Kundenverhalten und -präferenzen Vertriebsstrategien optimieren.«

Sehr geehrte Damen und Herren,

Serviceware konnte im Geschäftsjahr 2022/23 Umsatz und Ertrag trotz eines herausfordernden wirtschaftlichen Umfeldes weiter verbessern und gleichzeitig wichtige Grundlagen für den zukünftigen Erfolg des Unternehmens legen.

Vor dem Hintergrund der Erreichung der Guidance ist der Verwaltungsrat mit dem Gesamtergebnis zufrieden, gepaart mit der Erwartung, dass der eingeschlagene Kurs in Richtung einer positiven Umsatz- und Ertragsentwicklung weiter fortgesetzt wird.

Insbesondere in den Bereichen Strategie, Serviceware Plattform und Kundenportfolio wurden im vergangenen Jahr weitere Grundlagen gelegt, um den Erfolg der Serviceware in einem sich schnell verändernden und immer stärker von AI geprägten Marktumfeld auch in Zukunft sicherzustellen:

Wachstum durch Innovation und Künstliche Intelligenz ist seit dem Börsengang der Serviceware SE integraler Bestandteil der Serviceware-Strategie. Mit der Gründung des Serviceware AI-Centers in Kooperation mit der TU Darmstadt wurde im Jahr 2019 der Grundstein für die AI-Ausrichtung der Serviceware gelegt. Nachdem sich AI als absoluter technologischer Game-Changer herauskristallisiert hatte, richtete sich Serviceware noch konsequenter in Richtung AI aus: Im Jahr 2023 wurde die Serviceware „AI first“-Strategie verabschiedet. So wurde auch die Vision der Serviceware ins AI-Zeitalter gebracht: „Serviceware enables people to achieve their ambitions in the service economy – revolutionized by AI“.

Die Serviceware Plattform wurde mit Releases in allen Modulen konsequent weiterentwickelt. In immer mehr Bereichen der Plattform kommt Künstliche Intelligenz zum Einsatz, um auf der einen Seite Effizienzpotenziale zu heben und auf der anderen Seite das Kundenerlebnis spürbar zu verbessern. Serviceware hatte sich schon früh entschieden, auf die Entwicklung eigener AI-Modelle zu verzichten und sich stattdessen auf die Bereitstellung von Daten für AI-gestützte Serviceprozesse

zu fokussieren. Dies hat sich mit zwischenzeitlicher Dominanz von ChatGPT, das inzwischen von der Serviceware Plattform genutzt wird, und anderen Large Language Models (LLMs) als bestmögliche strategische Entscheidung herausgestellt.

Wir konnten weitere namhafte nationale und internationale Kunden gewinnen sowie eine Vielzahl an Projekten bei neuen und bestehenden Kunden umsetzen. Unter anderem entschied sich einer der größten Verkehrsverbünde Europas dank unserer AI-Kompetenz für Serviceware. Bei der Digitalisierung seiner Serviceprozesse setzt der Verkehrsverbund auf die Serviceware Plattform und den Solution Bot, der mithilfe von AI auf hohem Qualitätsniveau Fragen von Nutzern beantwortet. Zudem zählen seit dem vergangenen Jahr ein führendes europäisches Telekommunikationsunternehmen sowie ein weiterer DAX-Konzern zu den ESM-Plattform-Kunden. Bei einer deutschen Großbank sowie einem weltweit führenden Mineralölkonzern gingen die Plattformmodule Serviceware Knowledge und Serviceware Processes bzw. Serviceware Financial in Betrieb.

Tätigkeiten des Verwaltungsrates

Der Verwaltungsrat hat im Geschäftsjahr 2022/2023 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 fünf 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 Verwaltungsrates nahmen an sämtlichen Verwaltungsratssitzungen im Geschäftsjahr 2022/2023 teil.

Die Verwaltungsratssitzung am 07.12.2022 fand als Telefonkonferenz statt. Alle weiteren Sitzungen fanden in Präsenz statt. Zu den Sitzungen am 22.03.2023 und am 20.09.2023 war der Verwaltungsratsvorsitzende per Videokonferenz zugeschaltet. Ansonsten waren alle Mitglieder des Verwaltungsrates bei allen Präsenzsitzungen persönlich anwesend.

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 dem den geschäftsführenden Direktoren zur aktuellen Geschäftsentwicklung.

Die Verwaltungsratssitzungen am 07.12.2022, 02.02.2023, 22.03.2023, 21.06.2023 und 20.09.2023 hatten unter anderem die folgenden Schwerpunkte:

Schwerpunkte der Beratungen im Verwaltungsrat

1. Geschäftsquartal 2022/2023

In der Verwaltungsratssitzung vom 07.12.2022 wurden primär die wirtschaftlichen Perspektiven des gerade angebrochenen Geschäftsjahres und die damit verbundenen Impulse des Verwaltungsrates für eine im Januar 2023 geplante Strategiesitzung der geschäftsführenden Direktoren diskutiert. Zudem wurde der Beschluss gefasst, die Hauptversammlung im Jahr 2023 wieder virtuell abzuhalten.

Schwerpunkte der Verwaltungsratssitzung vom 02.02.2023 waren die Bewertung der aktuellen Maßnahmen zur Dynamisierung des Umsatzes und zur Verbesserung des EBIT im laufenden Geschäftsjahr sowie die für das zweite Quartal geplante Reorganisation der Entwicklungsabteilung. Ziel der Reorganisation war zum einen die Effizienzsteigerung innerhalb der Entwicklung und zum anderen die noch stärkere Verankerung von Künstlicher Intelligenz in Produkte und Prozesse.

2. Geschäftsquartal 2022/2023

Im Rahmen der Verwaltungsratssitzung vom 22.03.2023 wurden nach der Berichterstattung durch den teilnehmenden Abschlussprüfer der Jahresabschluss der Serviceware SE und der zusammengefasste Konzernlagebericht für das Geschäftsjahr 2021/2022 sowie der Konzernabschluss des Serviceware-Konzerns und der zusammengefasste Konzernlagebericht für das Geschäftsjahr 2021/2022 gebilligt und damit festgestellt.

Zudem wurde die Tagesordnung für die Hauptversammlung am 11.05.2023 verabschiedet.

3. Geschäftsquartal 2022/2023

In der Verwaltungsratssitzung vom 21.06.2023 wurden die Überlegungen zur Fokussierung der Serviceware Strategie auf Wachstum durch die Schlüsseltechnologie AI unter Beibehaltung aller bisherigen Strategieelemente intensiv diskutiert. Zudem wurden die Marktpotenziale einzelner Module der Serviceware Plattform einer kritischen Würdigung unterzogen.

4. Geschäftsquartal 2022/2023

Im Rahmen der Verwaltungsratssitzung vom 20. September 2023 wurde die Liquiditätsplanung vor dem Hintergrund des anstehenden Rückflusses von Termingeldern in signifikanter Höhe diskutiert. Zudem wurde die ausgearbeitete „AI first“-Strategie vorgestellt, verbunden mit der Aktualisierung der Serviceware-Vision, die um den Zusatz „revolutionized by AI“ ergänzt wurde. Schließlich wurden wie auch in allen Verwaltungsratssitzungen des Geschäftsjahres die Finanzlage des Unternehmens und die daraus abgeleiteten Maßnahmen in Augenschein genommen.

Ausschüsse des Verwaltungsrates

Der aus der satzungsmäßigen Anzahl von drei Mitgliedern bestehende Verwaltungsrat fungiert zugleich als Prüfungsausschuss. Weitere Verwaltungsratsausschüsse bestehen derzeit nicht. Im Übrigen 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 06.05.2021 erneut in den Verwaltungsrat gewählt.

Die übrigen Mitglieder wurden jeweils von der ordentlichen Hauptversammlung am 12.05.2022 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 02.02.2024 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 wurden nach den International Financial Reporting Standards (IFRS), wie sie in der Europäischen Union (EU) anzuwenden sind und unter Berücksichtigung der nach § 315e Abs. 3 HGB ergänzend zu beachtenden handelsrechtlichen Vorschriften aufgestellt. Der Jahresabschluss und Lagebericht der Serviceware SE wurden nach den Vorschriften des HGB und des AktG aufgestellt.

Die Hauptversammlung hat am 11.05.2023 die RSM GmbH Wirtschaftsprüfungsgesellschaft, Steuerberatungsgesellschaft, Düsseldorf („RSM GmbH“) zum Prüfer der Abschlüsse für das Geschäftsjahr 2022/2023 gewählt. Die Nexia GmbH Wirtschaftsprüfungsgesellschaft Steuerberatungsgesellschaft führt den Auftrag als diesbezügliche Gesamtrechtsnachfolgerin der RSM GmbH aus und hat den Jahres- und Konzernjahresabschluss der Serviceware SE sowie den Lage- und Konzernlagebericht für das Geschäftsjahr 2022/2023 geprüft und mit einem uneingeschränkten Bestätigungsvermerk versehen.

In der Verwaltungsratssitzung am 20.03.2024 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 20.03.2024 gebilligt. Ebenso auch der vorgelegte zusammengefasste Konzernlage- und Lagebericht.

Der Jahresabschluss ist damit festgestellt.

Der Verwaltungsrat bedankt sich bei den Kunden für ihr Vertrauen und dankt allen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der Serviceware SE sowie den geschäftsführenden Direktoren Dirk K. Martin, Harald Popp und Dr. Alexander Becker für ihr hohes Engagement und die konstruktive Zusammenarbeit im Geschäftsjahr 2022/2023.

Idstein, im März 2024

Christoph Debus

(Vorsitzender des Verwaltungsrates)



Zusammengefasster Lage- und Konzernlagebericht 2022/2023

Serviceware SE, Idstein

27	Zusammengefasster Lage- und Konzernlagebericht
37	Chancen und Risiken
44	Rechnungslegungsbezogenes Risikomanagementsystem und internes Kontrollsystem
46	Erklärung zur Unternehmensführung nach §§289f, §315d HGB
50	Vergütungssystem
50	Angaben gemäß §289a und §315a HGB
56	Nachtragsbericht
56	Prognosebericht

1 Zusammengefasster Lage- und Konzernlagebericht

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

Der Jahresabschluss der Serviceware 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 Serviceware SE. Ergänzende Angaben zum Jahresabschluss der Serviceware SE sind in Punkt 1.7 aufgeführt.

1.1 Gesamtwirtschaftliche Entwicklung

Nach der ersten vorläufigen Berechnung des Statistischen Bundesamtes ist das preisbereinigte Bruttoinlandsprodukt (BIP) im Jahr 2023 um 0,3 Prozent niedriger ausgefallen als im Vorjahr. Die wirtschaftliche Entwicklung konnte sich dem von mannigfaltigen Krisen geprägten Umfeld nicht entziehen. Dazu kamen Effekte aus der nach wie vor deutlichen Inflation und ungünstigen Investitionsbedingungen durch steigende Zinsen und eine geringere Nachfrage aus dem In- und Ausland. Die Erholung der deutschen Wirtschaft vom tiefen Einbruch im ersten Jahr der Corona-Pandemie 2020 ist damit zu einem Ende gekommen. Die Wirtschaftsleistung liegt aber immer noch um 0,7 Prozent über dem Jahr 2019 vor Beginn der Pandemie.¹

Nachdem die deutsche Wirtschaft noch mit einem Wachstum von 0,3 Prozent im ersten Quartal positiver als zunächst erwartet in das Jahr gestartet war, trübte sich die weitere Entwicklung im Jahresverlauf ein. Im zweiten Quartal war ein Rückgang von 0,4 Prozent zu verzeichnen. Nach einem weiteren Minus von 0,7 Prozent im dritten Quartal lag die Entwicklung zuletzt im vierten Quartal abermals bei minus 0,4 Prozent.² Die Entwicklung der Bruttowertschöpfung verlief im Jahr 2023 in den einzelnen Wirtschaftsbereichen unterschiedlich: Das produzierende Gewerbe (ohne Baugewerbe) ging geprägt durch sehr viel niedrige Produktion im Bereich der Energieversorgung deutlich um 2,0 Prozent zurück. Positive Impulse kamen aus der Automobilindustrie und dem Fahrzeugbau. Die Wertschöpfung der energieintensiven Industriezweige wie Chemie und Metallindustrie sank hingegen erneut. Im Bereich der Dienstleistungen konnte die Wirtschaftsleistung hingegen gesteigert werden. Den größten preisbereinigten Zuwachs verzeichnete dabei der Bereich Information und Kommunikation mit 2,6 Prozent und knüpfte damit an seine langjährige Wachstumsgeschichte an. Der private Konsum ging im Jahr 2023 gegenüber dem Vorjahr um 0,8 Prozent zurück. Dies dürfte vor allem auf die hohen Verbraucherpreise zurückzuführen sein. Von Rückgängen waren vor allem die Bereiche betroffen, in denen die Preise im Jahresverlauf entweder auf dem hohen Niveau des Vorjahres verharrten oder sogar noch weiter anstiegen.¹

¹ https://www.destatis.de/DE/Presse/Pressemitteilungen/2024/01/PD24_019_811.html

² https://www.destatis.de/DE/Presse/Pressemitteilungen/2024/01/PD24_038_811.html

Die wirtschaftliche und geopolitische Entwicklung spiegelt sich auch im vorläufigen Haushaltsabschluss der Bundesregierung wider. Die finanziellen Anstrengungen zur Bewältigung der Folgen der Corona-Pandemie sind deutlich zurückgegangen, was die Ausgabenseite entlastet. Gleichzeitig verbleiben Belastungen aus den Unterstützungsleistungen der Bundesrepublik im Zusammenhang mit dem Angriffskrieg gegen die Ukraine sowie Maßnahmen zur Abdämpfung der gestiegenen Energiekosten für Unternehmen und Bürger. In Summe wurden 4,9 Prozent weniger Ausgaben getätigt als im Vorjahr. Die Steuereinnahmen konnten hingegen um 5,6 Prozent gesteigert werden, so dass in Summe ein Haushaltsdefizit von 27,2 Milliarden Euro zu Buche steht. Das Staatsdefizit nach Maastricht-Berechnung beträgt 2,0 Prozent des Bruttoinlandsprodukts.³

Die Inflationsrate lag im Jahr 2023 mit 5,9 Prozent erneut auf einem sehr hohen Niveau, wenn auch unter dem Wert von 2022 von 6,9 Prozent. Haupttreiber war die Preisentwicklung im Bereich der Nahrungsmittel, die sich im Jahresdurchschnitt um 12,4 Prozent verteuerten. Die Preise für Energieprodukte erhöhten sich um 5,3 Prozent. Sie verbleiben damit nach der Preissteigerung von 29,7 Prozent im Vorjahr weiterhin auf einem hohen Niveau. Die monatlichen Inflationsraten – gemessen als Veränderung des Verbraucherpreisindex zum Vorjahresmonat – liegen seit September wieder unter der Marke von 5,0 Prozent. Zum Jahresende lag dieser Wert im Dezember bei 3,7 Prozent.⁴

Das Geschäftsklima hat sich im Jahresverlauf 2023 weiter eingetrübt. Zum Jahresanfang lag der ifo Geschäftsklimaindex bei 90,1 Punkten und hatte im August und September seinen Tiefstand bei 85,8 Punkten. Nach einem leichten Anstieg in den Folgemonaten lag er im Januar 2024 nochmal niedriger bei 85,2 Punkten. Dies ist der niedrigste Wert seit dem Corona-bedingtem Einbruch im Frühjahr 2020.⁵ Es sollte jedoch erwähnt werden, dass sich das Geschäftsklima in der Digitalbranche im Vergleich zu übrigen Wirtschaftszweigen weiterhin auf einem deutlich höheren Niveau bewegt.⁶

Der Arbeitsmarkt zeigt sich von der konjunkturellen Entwicklung bisher verhältnismäßig unbeeindruckt. Die Anzahl der Erwerbstätigen lag im Dezember 2023 mit rund 46,0 Millionen Personen um 0,4 Prozent über dem Vorjahreswert.⁷ Die Arbeitslosenquote ist gleichzeitig, u.a. wegen der Erfassung ukrainischer Geflüchteter, leicht gestiegen und lag im Dezember 2023 bei 5,7 Prozent und damit 0,3 Prozentpunkte über dem Vorjahreswert von 5,4 Prozent.⁸

³ <https://www.bundesfinanzministerium.de/Content/DE/Pressemitteilungen/Finanzpolitik/2024/01/2024-01-16-vorlaeufiger-jahresabschluss-bundeshaushalt-2023.html>

⁴ https://www.destatis.de/DE/Presse/Pressemitteilungen/2024/01/PD24_020_611.html

⁵ <https://www.ifo.de/fakten/2024-01-25/ifo-geschaeftsklimaindex-gefallen-januar-2024>

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

⁷ https://www.destatis.de/DE/Presse/Pressemitteilungen/2024/01/PD24_040_132.html

⁸ <https://www.destatis.de/DE/Themen/Wirtschaft/Konjunkturindikatoren/Arbeitsmarkt/arb210a.html>

1.2 Branchenentwicklung

Die deutsche Digitalbranche zeigte sich im Jahr 2023 stabil und konnte gegen den gesamtwirtschaftlichen Trend weiter wachsen. Das Wachstum in Informationstechnik, Telekommunikation und Unterhaltungselektronik lag mit 2,0 Prozent jedoch unter dem Wert des Vorjahres (6,8 Prozent). Der Bereich der Informationstechnik konnte dabei um 2,2 Prozent zulegen. Innerhalb der IT zeigte der Bereich Software mit einem Plus von 9,6 Prozent das stärkste Wachstum.⁹

Der Blick auf das laufende Jahr 2024 bleibt dabei positiv. Der Branchenverband Bitkom erwartet eine Steigerung des Wachstums auf 4,4 Prozent. Der Bitkom-Ifo-Digitalindex konnte sich zum Jahresende 2023 wieder leicht steigern und liegt weiterhin deutlich über dem allgemeinen Geschäftsklima.¹⁰

Der Einsatz von Künstlicher Intelligenz (Artificial Intelligence, AI) gilt in der deutschen Wirtschaft als nächster Schritt im Zuge der Nutzung digitaler Technologien. Die Ausgaben für Künstliche Intelligenz sind im Jahr 2023 um 32 Prozent gestiegen. Den größten Anteil an den AI-Ausgaben entfällt dabei auf den Bereich AI-Software (4,1 Milliarden Euro).¹¹ In einer repräsentativen Bitkom-Studie vom Oktober 2023 gehen 72 Prozent der Befragten davon aus, dass AI eine große Bedeutung für die künftige Wettbewerbsfähigkeit der deutschen Wirtschaft hat, aber nur 15 Prozent nutzen AI im eigenen Unternehmen. Dabei haben ChatGPT und generative AI in 71 Prozent der Unternehmen die interne Diskussion zum Einsatz von Künstlicher Intelligenz beeinflusst. „Die Unternehmen haben die Bedeutung der Digitalisierung für die eigene Zukunft erkannt. Sie wissen aber offenbar nicht, wie sie die Digitalisierung angehen sollen. Für jedes einzelne Unternehmen wie für die deutsche Wirtschaft insgesamt muss es heißen: Die 2020er Jahre zur digitalen Dekade machen!“, fordert der neue Bitkom-Präsident Dr. Ralf Wintergerst.¹²

Die Zahl der Beschäftigten in der Digitalbranche ist im vergangenen Jahr weiter um 28.000 Arbeitnehmer gestiegen.¹⁰ Dabei sind immer noch 149.000 Stellen für IT-Fachkräfte vakant. Der Mangel an IT-Fachkräften wird sich durch die demografische Entwicklung in den kommenden Jahren weiter verschärfen. Für das Jahr 2024 wird bereits weiter mit der Schaffung neuer Stellen für IT-Spezialisten gerechnet.¹³

Die weltweiten IT-Ausgaben von Unternehmen sind laut einer Studie des Analystenhauses Gartner im Jahr 2023 um 3,3 Prozent gestiegen. Den Ergebnissen der Studie zufolge besteht bei Entscheidungsträgern zurzeit eine Veränderungsmüdigkeit, die sich häufig in einem Zögern bei der Investition in neue Projekte und Initiativen äußert. Dies führt dazu, dass ein Teil der IT-Ausgaben des Jahres 2023 in das Jahr 2024 verschoben wird, für das ein gesteigertes Wachstum von 8,0 Prozent prognostiziert wird.¹⁴

⁹ ITK-Marktzahlen Stand Januar 2024 zu finden unter: <https://www.bitkom.org/Marktdaten/ITK-Konjunktur/ITK-Markt-Deutschland>

¹⁰ <https://www.bitkom.org/Presse/Presseinformation/Digitalbranche-von-Krisen-unbeeindruckt>

¹¹ <https://www.bitkom.org/Presse/Presseinformation/KI-Markt-waechst-um-ein-Drittel>

¹² <https://www.bitkom.org/Presse/Presseinformation/Digitalisierte-Unternehmen-ziehen-im-Wettbewerb-davon>

¹³ <https://www.bitkom.org/Presse/Presseinformation/Rekord-Fachkraeftemangel-Deutschland-IT-Jobs-unbesetzt>

¹⁴ <https://www.gartner.com/en/newsroom/press-releases/2023-10-18-gartner-forecasts-worldwide-it-spending-to-grow-8-percent-in-2024>

1.3 Geschäftsverlauf

Serviceware Kennzahlen des Abschlusses für das Geschäftsjahr 2022/2023 vom 1. Dezember 2022 bis 30. November 2023

01. Dezember bis 30. November				
In TEUR	2022/2023	2021/2022	Veränderung	%**
Umsatzerlöse	91.529	83.180	8.348	10,0
- davon SaaS/Service	57.281	48.062	9.219	19,2
EBITDA	169	-1.634	1.803	>100
EBIT	-3.980	-5.851	1.871	32,0
Finanzergebnis	119	18	101	>100
Periodenergebnis vor Steuern	-3.861	-5.833	1.972	33,8
Ertragsteuern	-83	1.876	-1.959	>-100
Periodenergebnis nach Steuern	-3.944	-3.957	13	0,3
	30.11.2023	30.11.2022		
Churn Rate (Wartung & SaaS)	3,1 %	4,6 %	-1,5 %	-33,3
Recurring Revenue Anteil	70,9 %	67,6 %	3,3 %	4,8
Finanzmittelbestand*	28.245	30.777	-2.532	-8,2
Eigenkapital	46.254	49.867	-3.612	-7,2
Vertragsverbindlichkeiten (Auftragsbestand)	55.447	32.428	23.018	71,0
Fremdkapital	78.486	58.913	19.573	33,2
Bilanzsumme	124.740	108.779	15.961	14,7

Hinweis: Alle Zahlen sind nach kaufmännischer Regel auf Tausender gerundet. Bei Summenbildung kann es dadurch zu Rundungsdifferenzen kommen. Die relative Veränderung wird auf den ungerundeten Werten berechnet.

* Die in den Vorjahren unter der Bezeichnung Finanzmittelbestand berichtete Größe umfasste lediglich die Bilanzposition der flüssigen Mittel. Um vom geänderten Zinsumfeld zu profitieren, werden von Serviceware auch langfristige Anlagen getätigt, die in der Bilanzposition langfristige finanzielle Vermögenswerte bilanziert werden. Um eine bessere Vergleichbarkeit zu haben, umfasst die Position des Finanzmittelbestands künftig neben den flüssigen Mitteln auch die langfristigen finanziellen Vermögenswerte.

** Bei relativen Veränderungen von über 100 %, insbesondere aufgrund kleiner absoluter Ausgangsgrößen, wird die Veränderung vereinfacht mit ">100 %" angegeben.

Im abgeschlossenen Geschäftsjahr 2022/2023 konnte Serveware den Umsatz signifikant steigern und Umsatzerlöse in Höhe von 91,5 Mio. Euro erzielen. Die Umsatzerlöse lagen 10,0 Prozent über dem Vorjahr und damit erneut auf Rekordniveau. Der strategisch wichtige Bereich SaaS/Service konnte dabei mit 19,2 Prozent das stärkste Wachstum realisieren. Damit einher geht auch die Erhöhung des Anteils der wiederkehrenden Erlöse um 3,3 Prozentpunkte auf 70,9 Prozent des Gesamtumsatzes. Insbesondere in Zeiten wirtschaftlicher Unsicherheit verschafft diese Entwicklung ein hohes Maß an Planungssicherheit. Die Churn Rate für SaaS- und Wartungsumsätze ist im abgelaufenen Geschäftsjahr um 1,5 Prozent auf 3,1 Prozent gesunken.

Die positive Umsatzentwicklung im Geschäftsjahr 2022/2023 spiegelt sich auch in einer Steigerung der Ergebnisse wider. Für das Gesamtjahr liegt das EBITDA mit einem Überschuss von TEUR 169 nach einem Verlust von TEUR 1.634 im Vorjahr wieder im positiven Bereich. Während zum Halbjahresstichtag noch ein EBITDA von -1.155 EUR zu verzeichnen war, ist somit eine klare Steigerung in der zweiten Jahreshälfte realisiert worden. Auf EBIT-Ebene konnte das Ergebnis um TEUR 1.871 gesteigert werden und liegt bei TEUR -3.980.

Serveware hat unbeeindruckt von der konjunkturellen Eintrübung den strategischen Expansionskurs weiter fortgesetzt. Die ESM-Plattform wurde ausgebaut und durch Releases bei einzelnen Modulen weiterentwickelt. Unter den neusten Ergänzungen findet sich eine OpenAI (ChatGPT) Integration, mit der sich die Arbeit von menschlichen Service-Agenten für komplexere Kundenanfragen mit automatisierter Bearbeitung durch Künstliche Intelligenz kombinieren lässt. Die Zahl der Kunden, die Module der ESM-Plattform nutzen, konnte weiter gesteigert werden. International sieht Serveware als Ergebnis des unverändert hohen Aktivitätslevels eine steigende Anzahl von Anfragen potenzieller Kunden nach Testmöglichkeiten, und es wurden zahlreiche vorvertragliche Erprobungen durchgeführt, die bereits zu festen Bestellungen im Geschäftsjahr 2023/2024 geführt haben.

Der Finanzmittelbestand von Serveware hat sich gegenüber dem Vorjahr um TEUR 2.532 (-8,2 Prozent) auf TEUR 28.245 reduziert. Die in den Vorjahren unter der Bezeichnung Finanzmittelbestand berichtete Größe umfasste lediglich die Bilanzposition der flüssigen Mittel. Um vom geänderten Zinsumfeld zu profitieren, werden von Serveware auch langfristige Anlagen getätigt, die in der Bilanzposition langfristige finanzielle Vermögenswerte bilanziert werden. Um eine bessere Vergleichbarkeit zu haben, umfasst die Position des Finanzmittelbestands künftig neben den flüssigen Mitteln auch die langfristigen finanziellen Vermögenswerte. Die langfristigen Finanzverbindlichkeiten wurden im Berichtszeitraum planmäßig um TEUR 1.166 getilgt, während die kurzfristigen Finanzverbindlichkeiten unverändert geblieben sind.

Serveware beschäftigte zum Stichtag 30. November 2023 insgesamt 479 Mitarbeiter. Zum gleichen Stichtag im Vorjahr waren 517 Mitarbeiter im Serveware-Konzern tätig. Mit der Reduktion der Mitarbeiter gingen planmäßige prozessuale und organisatorische Optimierungsmaßnahmen einher, die die Effizienz von Serveware weiter gesteigert haben und sich positiv auf die zukünftige Ertragskraft auswirken. Die Umsetzung der personellen Veränderungen konnte weitestgehend durch Rückgriff auf natürliche Fluktuation realisiert werden.

1.4 Lage des Konzerns

Die geschäftsführenden Direktoren beurteilen die aktuelle Entwicklung und die Lage des Serveware-Konzerns als den Erwartungen entsprechend. Bei den Umsatzerlösen konnten weitere Steigerungen erzielt werden, zudem wurde die Profitabilität erhöht. Auf EBITDA-Ebene liegt das Ergebnis um TEUR 1.803 über dem Vorjahr und mit einem Wert von TEUR 169 wieder im positiven Bereich. Das EBIT liegt bei TEUR -3.980 und damit TEUR 1.871 über dem Vorjahreswert.

1.4.1 Umsatzentwicklung

Im abgelaufenen Geschäftsjahr 2022/2023 konnte Serviceware die Umsatzerlöse signifikant steigern und im Vergleich zum Vorjahr eine Wachstumsrate von 10,0 Prozent realisieren. Nach einem Wachstum von 2,3 Prozent im Vorjahr konnte die Geschäftsentwicklung wieder stärker dynamisiert werden. Mit Umsatzerlösen von 91,5 Mio. Euro konnte damit ein Rekordniveau erzielt werden. Das stärkste Wachstum kam erneut aus dem Bereich SaaS/Service mit einer deutlichen Steigerung um 19,2 Prozent im Vergleich zum Vorjahreszeitraum. Damit machen SaaS/Service-Umsätze mittlerweile 62,6 Prozent des Gesamtumsatzes von Serviceware aus (Vorjahreswert: 57,8 Prozent). Die Umsätze aus Lizenzen sind hingegen im Berichtszeitraum um 3,8 Prozent gefallen. Die Wartungsumsätze lagen 1,2 Prozent unter den Vorjahreszahlen. Die Transition in Richtung SaaS/Service-Geschäften setzt sich damit konsistent 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	2022/2023	2021/2022	Veränderung in %
Umsatz SaaS/Service	57.281	48.062	19,2
Umsatz Lizenzen	16.504	17.154	-3,8
Umsatz Wartung	17.743	17.964	-1,2
Summe	91.529	83.180	10,0

1.4.2 Auftragslage

Der stichtagsbezogene Auftragsbestand zum Ende des Geschäftsjahres bildet sich im Wesentlichen in den erhaltenen Anzahlungen für SaaS- und Wartungsverträge ab. Hierbei handelt es sich um Vertragsverbindlichkeiten für einen Zeitraum von bis zu 60 Monaten. Aufgrund verbindlicher Verträge stellen Vertragsverbindlichkeiten bereits fixierte zukünftige Umsätze der Serviceware dar. Die Umsatzerlöse aus den Bereichen SaaS und Wartung werden aus über mehrere Jahre laufenden Wartungsverträgen zeitraumbezogen realisiert. Gegenüber dem Bestand der Vertragsverbindlichkeiten für SaaS- und Wartungsverträge zum 30. November 2022 hat sich der Bestand zum 30. November 2023 um 71,0 Prozent von 32,4 Mio. Euro auf 55,4 Mio. Euro erhöht. Die Verbleibequote¹⁵ bei den SaaS- und Wartungsverträgen bewegt sich mit 96,9 Prozent weiterhin auf sehr hohem Niveau (Vj. 95,4 Prozent).

1.4.3 Betriebsergebnis (EBITDA/EBIT)

Das Konzernergebnis vor Zinsen, Steuern und Abschreibungen (EBITDA) des Geschäftsjahres 2022/2023 belief sich auf TEUR 169. Damit liegt das EBITDA im Gesamtjahr um TEUR 1.803 über dem Wert des Vorjahreszeitraums, als mit TEUR -1.634 ein Verlust zu verzeichnen war. Während zum Halbjahresstichtag noch ein EBITDA von -1.155 EUR zu verzeichnen war, konnte im zweiten Halbjahr ein Ergebnis von TEUR 1.324 verbucht werden. Das Ergebnis des zweiten Halbjahrs wurde durch die Aktivierung von Eigenleistungen, welche die Aktivierungskriterien gemäß IAS 38 „Immaterielle Vermögenswerte“ erfüllen und dementsprechend aktiviert werden müssen, in Höhe von TEUR 749 entlastet. Eigenleistungen, die die Aktivierungskriterien gemäß IAS 38 nicht erfüllen, werden weiterhin in der Periode ihrer Entstehung als Aufwand verbucht. Für die Folgeperioden sind aktivierte Eigenleistungen in vergleichbarer Höhe zu erwarten.

¹⁵ Verbleibequote entspricht (1 – Churn Rate (Wartung & SaaS))

Ergebnisbelastend wirken weiterhin deutliche Investitionen in die Transformation des Geschäftsmodells von einmaligen Lizenzabrechnungen hin zu einem SaaS-Geschäftsmodell mit monatlich wiederkehrenden Erlösen. Mit dem Trend in Richtung SaaS/Service-Geschäften ist verbunden, dass die Umsätze erst verzögert und über einen mehrjährigen Zeitraum erfasst werden, während insbesondere der Vertriebsaufwand für die Identifikation und Bearbeitung von Leads vollständig in der aktuellen Berichtsperiode realisiert wird. Die Ergebnisentwicklung zeigt jedoch, dass sich die Fortschritte bei der Transformation des Geschäftsmodells mehr und mehr in den Geschäftszahlen widerspiegeln. Daneben hat Serviceware in der ersten Hälfte des Geschäftsjahres eine Reihe von Maßnahmen zur Profitabilitätssteigerung getroffen, die in der zweiten Jahreshälfte begonnen haben, ihre Wirkung zu entfalten.

Das Konzernergebnis vor Zinsen und Steuern (EBIT) lag bei TEUR -3.980 und damit um TEUR 1.871 über dem Ergebnis der Vorjahresperiode von TEUR -5.851. Die Abschreibungen lagen mit TEUR 4.149 auf einem zum Vorjahr vergleichbarem Niveau (Vj. TEUR 4.217). Zwar erhöhten sich die Abschreibungen auf den bilanziell erfassten Wert der akquirierten Marke „SABIO“ durch die Verkürzung bzw. Anpassung der Abschreibungsdauer bzw. -methode, gleichzeitig fielen aber geringere Abschreibungen auf den Markenwert „cubus“ an, da für diesen bereits im Vorjahr auf eine degressive Abschreibungsmethode umgestellt wurde. Die abzuschreibende Summe über den zukünftigen Zeitraum insgesamt erhöht sich dadurch nicht, jedoch führt die verkürzte Abschreibungsdauer zu höheren jährlichen Abschreibungsbeträgen in einem insgesamt kürzeren Zeitraum.

1.4.4 Finanzergebnis und Periodenergebnis vor Steuern

Das Finanzergebnis beinhaltet im Wesentlichen Aufzinsung von Leasingverbindlichkeiten nach IFRS 16, Zinsaufwendungen aus der Abzinsung von Forderungen aus Lieferungen und Leistungen sowie Zinsaufwendungen für die langfristige Finanzierung des letzten Unternehmenserwerbs. Dem gegenüber stehen Guthabenzinsen auf Einlagen. Das Finanzergebnis hat sich unter anderem durch planmäßige Tilgungen und Effekte aus der Zinswende von TEUR 18 im Vorjahr auf TEUR 119 verbessert.

Das Periodenergebnis vor Steuern (EBT) lag bei TEUR -3.861 (Vj. TEUR -5.833), was einer Verbesserung von TEUR 1.972 gegenüber dem Vorjahr entspricht.

1.4.5 Ertragsteuern und Periodenergebnis nach Steuern

Der Gesamtsteueraufwand von Serviceware 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 Steueraufwendungen und Steuererträge aus Latenzen zum größten Teil aus. Im abgelaufenen Geschäftsjahr 2022/2023 ist dadurch in Summe eine Steuerbelastung von TEUR 83 (Vj. Steuerertrag von TEUR 1.876) angefallen.

Nach Berücksichtigung der Steuern ergibt sich für das Geschäftsjahr 2022/2023 ein Konzernergebnis in Höhe von TEUR -3.944 (Vj. TEUR -3.957).

1.5 Investitionen

Im Geschäftsjahr 2022/2023 wurden Investitionen in Höhe von TEUR 2.935 (Vj. TEUR 3.759) getätigt. Im Bereich der immateriellen Vermögenswerte entfallen TEUR 1.255 auf Zugänge in den Nutzungsrechten von Mieträumen nach IFRS 16 durch Verlängerungen oder Neuabschlüsse von Mietverträgen. Auf den Bereich Nutzungsrechte aus Kfz-Leasing entfallen weitere TEUR 732. Durch die Aktivierung von Eigenleistungen, welche die Kriterien gemäß IAS 38 „Immaterielle Vermögenswerte“ erfüllen und dementsprechend aktiviert werden müssen, wurden selbstgeschaffene immaterielle Vermögenswerte in Höhe von TEUR 749 erfasst.

1.6 Vermögenslage und Kapitalstruktur

Die Vermögenslage und Kapitalstruktur von Serviceware haben sich gegenüber dem Vorjahr in erster Linie durch das Wachstum der Umsatzerlöse und der damit verbundenen bilanziellen Erfassung, insbesondere von Wartungs- und SaaS-Verträgen, sowie durch das negative Periodenergebnis verändert. Die Bilanzsumme lag am 30. November 2023 bei TEUR 124.740 (30. November 2022: TEUR 108.779). Das Eigenkapital lag zum Bilanzstichtag bei TEUR 46.254 (Vj. TEUR 49.867). Die Eigenkapitalquote lag damit bei 37,1 Prozent. Die Eigenkapitalquote hat sich gegenüber dem 30. November 2022 um rund 8,8 Prozentpunkte vermindert. Davon entfallen 5,4 Prozentpunkte auf die Erhöhung der Bilanzsumme, getrieben durch die erfolgreiche Geschäftsentwicklung insbesondere im strategisch wichtigen Bereich SaaS/Service sowie 3,4 Prozentpunkte auf die Reduktion des Eigenkapitals durch das negative Periodenergebnis.

Die langfristigen Vermögenswerte sind um 13,3 Prozent auf TEUR 50.937 gestiegen. Die sonstigen immateriellen Vermögenswerte sind dabei gegenläufig um TEUR 1.977 gesunken. Darin enthalten sind Abschreibungen auf immaterielle Vermögenswerte in Höhe von TEUR 1.514, die im Wesentlichen auf die in den Jahren 2018 und 2019 akquirierten Marken „SABIO“ und „cubus“ sowie die damit verbundenen Kundenstämme entfallen. Daneben ergeben sich Veränderungen in den Nutzungsrechten an Leasinggegenständen, die gemäß IFRS 16 („Leasingverhältnisse“) bilanziell in den immateriellen Vermögenswerten erfasst werden. Durch die Aktivierung von Eigenleistung wurden selbstgeschaffene immaterielle Vermögenswerte in Höhe von TEUR 749 erfasst. Auf die langfristigen finanziellen Vermögenswerte entfallen TEUR 3.229 (Vj. TEUR 1.703). Unter den aktiven Rechnungsabgrenzungsposten für Kundenwartungs- und SaaS-Verträge (Vertragsforderungen) sind im Wesentlichen die geleisteten Anzahlungen für Wartungs- und SaaS-Verträge 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 Kundenwartungs- und SaaS-Verträge (Vertragsforderungen) um 71,0 Prozent gewachsen.

Die Forderungen aus Lieferungen und Leistungen liegen mit TEUR 24.121 um 28,1 Prozent über dem Vorjahr. 79,6 Prozent (Vj. 74,9 Prozent) der Forderungen aus Lieferungen und Leistungen waren zum Bilanzstichtag noch nicht fällig. Die liquiden Mittel haben sich gegenüber dem Vorjahr auf TEUR 25.016 reduziert, was einem Rückgang um TEUR 4.059 (-14,0 Prozent) entspricht. Hiervon entfallen TEUR 1.507 auf den Erwerb von finanziellen Vermögenswerten sowie TEUR 1.166 auf die planmäßige Tilgung der Finanzverbindlichkeiten. In Summe sind die kurzfristigen Vermögenswerte um TEUR 9.990 gestiegen (+15,7 Prozent).

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 50.047 (Vj. 49.951) 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 Währungs- und Bewertungseffekten zusammensetzen.

Die langfristigen Schulden haben sich im Geschäftsjahr 2022/2023 gegenüber dem 30. November 2022 um TEUR 9.090 auf TEUR 26.503 erhöht. Wesentlicher Treiber sind dabei die langfristigen Vertragsverbindlichkeiten, die um TEUR 11.696 auf TEUR 21.380 gestiegen sind. Die Bilanzpositionen der langfristigen und kurzfristigen Vertragsverbindlichkeiten bilden im Wesentlichen die erhaltenen Anzahlungen für Wartungs- und SaaS-Verträge ab. Hierbei handelt es sich um Vertragsverbindlichkeiten für einen Zeitraum von bis zu zwölf bzw. 60 Monaten. Aufgrund verbindlicher Verträge stellen Vertragsverbindlichkeiten bereits fixierte zukünftige Umsätze der Serviceware dar. Die sonstigen langfristigen Verbindlichkeiten, unter denen gemäß IFRS 16 die Verpflichtungen aus langfristigen Miet- und Leasingverhältnissen bilanziert werden, sind im Vergleich zum Vorjahresstichtag um TEUR 1.344 auf TEUR 1.788 gesunken. Die langfristigen Finanzverbindlichkeiten haben sich in der Berichtsperiode durch planmäßige Tilgung von Bankdarlehen um TEUR 1.166 auf TEUR 999 reduziert.

Die kurzfristigen Schulden haben sich zum Bilanzstichtag gegenüber dem Vorjahr um TEUR 10.483 auf TEUR 51.983 erhöht. Auch hier trägt die Erhöhung der kurzfristigen Vertragsverbindlichkeiten um TEUR 11.322 auf TEUR 34.066 zur Erhöhung der Bilanzposition bei. Die kurz- und langfristigen Vertragsverbindlichkeiten sind damit in Summe um TEUR 23.018 (71,0 Prozent) gestiegen und sichern damit die langfristigen Umsätze von Serviceware ab.

Die laufende Ertragsteuerschuld liegt per 30. November 2023 bei TEUR 98 (Vj. 390).

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

Die Bilanzsumme der Gesellschaft Serviceware SE beträgt TEUR 69.610, wobei die größten Teile auf liquide Mittel (TEUR 12.656) sowie auf Anteile, Ausleihungen und Forderungen an verbundenen Unternehmen (TEUR 15.880 bzw. TEUR 36.831) entfallen. Die Finanzierung erfolgt mit TEUR 60.757 überwiegend durch Eigenkapital. Aufgrund des günstigen Zinsumfeldes wurde im Jahr 2019 ein Bankdarlehen von TEUR 6.000 aufgenommen, welches planmäßig getilgt wird und zum Bilanzstichtag einen Saldo von TEUR 2.000 aufweist.

Die Gesellschaft Serviceware SE weist zum Geschäftsjahresende einen Jahresfehlbetrag in Höhe von TEUR 1.685 aus. Umsatzerlöse erzielt die Gesellschaft hauptsächlich in der Verrechnung von Managementleistungen an die verbundenen Unternehmen. Aufwendungen entstehen in erster Linie durch die Vergütung der angestellten Mitarbeiter, Verrechnung von Managementleistungen aus den verbundenen Unternehmen an die Serviceware SE und aus den Maßnahmen, die mit der Notierung der Gesellschaft an der Börse verbunden sind. Mittelfristig wird mit Beteiligungserträgen gerechnet, die im Geschäftsjahr 2022/2023 jedoch nicht realisiert werden konnten. Auch für das Geschäftsjahr 2023/2024 wird noch mit keiner Steigerung der Beteiligungserträge gerechnet.

1.8 Kapitalflussrechnung

Die liquiden Mittel der Serviceware haben sich zum 30. November 2023 gegenüber dem Stand vom 30. November 2022 um 14,0 Prozent auf TEUR 25.016 vermindert. Aus der laufenden Geschäftstätigkeit ergibt sich im Geschäftsjahr 2022/2023 ein Zufluss liquider Mittel in Höhe von TEUR 1.272 (Vj. TEUR 777). Aus Investitionstätigkeit folgt ein Mittelabfluss in Höhe von TEUR 2.027 (Vj. TEUR 2.564), der sich aus Investitionen in immaterielle Vermögenswerte und Sachanlagen (TEUR 198), Investitionen in aktivierte Eigenleistungen (TEUR 749), Investitionen für den Erwerb von langfristigen Finanzanlagen (TEUR 1.507) sowie vereinnahmten Guthabenzinsen (TEUR 427) zusammensetzt. Aus der Finanzierungstätigkeit resultiert ein Mittelabfluss von TEUR 3.303 (Vj. TEUR 3.455), der im Wesentlichen auf der planmäßigen Rückführung von langfristigen und kurzfristigen Finanzverbindlichkeiten, als auch auf der Rückzahlung von Leasingverbindlichkeiten (TEUR 2.062) beruht. Zudem ergibt sich eine wechsellkursbedingte Verminderung der liquiden Mittel von TEUR 1 (Vj. TEUR 6), die aus Effekten bei in ausländischer Währung gehaltenen Finanzmittelbeständen resultiert.

1.9 Mitarbeiter

Serviceware beschäftigt zum Stichtag 30. November 2023 insgesamt 479 Mitarbeiter, was einer Netto-reduktion von 38 Mitarbeitern im Vergleich zum Vorjahresstichtag entspricht. In Deutschland sind dabei 387 Mitarbeiter beschäftigt, 31 in Spanien, 25 in den Niederlanden, 13 in Bulgarien, 11 in Österreich, 8 im Vereinigten Königreich und 2 in der Schweiz und 2 in Polen.

Funktional teilen sich die 479 Mitarbeiter wie folgt auf: 97 Mitarbeiter in Vertrieb und Marketing (Vj. 100 Mitarbeiter), 197 Mitarbeiter in Service & Support (Vj. 218 Mitarbeiter), 131 Mitarbeiter in der Softwareentwicklung (Vj. 145 Mitarbeiter) und 54 Mitarbeiter in der Verwaltung (unverändert im Vergleich zum Vorjahr).

Mit der Reduktion der Mitarbeiter gingen planmäßige prozessuale und organisatorische Optimierungsmaßnahmen einher, die die Effizienz von Serviceware weiter gesteigert haben und sich positiv auf die zukünftige Ertragskraft auswirken. Die Umsetzung der personellen Veränderungen konnte weitestgehend durch Rückgriff auf natürliche Fluktuation realisiert werden. Die Fluktuationsrate lag im Geschäftsjahr 2022/2023 bei 15,7 Prozent nach 11,9 Prozent im Vorjahr und damit weiterhin auf einem im Branchenvergleich niedrigem Niveau.

Um ein Gesamtbild über die Entwicklung unserer Mitarbeiter zu erhalten, werden nicht nur eine Vielzahl von quantitativen 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, offene Positionen zu besetzen und die Qualität unserer Mitarbeiterzahl weiter zu steigern.

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 (AI) sind wir darüber hinaus mit der Technischen Universität Darmstadt, einer führenden Forschungseinrichtung auf diesem Gebiet, eine Kooperation zur gemeinsamen praxisorientierten Forschung eingegangen. Ziel der Kooperation ist es, neue AI-Lösungen zu entwickeln und in die Enterprise Service Management-Plattform zu implementieren.

Im Rahmen dieser Kooperation konnten bereits mehrere AI-Module für die Serviceware Plattform zum Einsatz gebracht werden. Unter den neusten Ergänzungen findet sich eine OpenAI (ChatGPT) Integration, mit der sich die Arbeit von menschlichen Service-Agenten für komplexere Kundenanfragen mit automatisierter Bearbeitung durch Künstliche Intelligenz kombinieren lässt.

Auf Basis von Kundenfeedback, Branchen- und Technologietrends erfolgt eine stetige funktionale und technologische Erweiterung und Aktualisierung unserer Standardprodukte.

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 Geschäftsjahres beschäftigten wir in der Softwareentwicklung 131 Mitarbeiter (Vj. 145).

Im Rahmen der Entwicklungstätigkeit wurden in der Berichtsperiode Eigenleistungen, welche die Aktivierungskriterien gemäß IAS 38 „Immaterielle Vermögenswerte“ erfüllen und dementsprechend aktiviert werden müssen, in Höhe von TEUR 749 erfasst. Eigenleistungen, die die Aktivierungskriterien gemäß IAS 38 nicht erfüllen, werden weiterhin in der Periode ihrer Entstehung als Aufwand verbucht.

2 Chancen und Risiken

Die Serviceware SE hat aktuell eine Vielzahl von Chancen im Blick, die zukünftig wahrgenommen werden sollen und teilweise schon wahrgenommen werden. Hier sind an allererster Stelle die vielfältigen und umfassenden Veränderungen genannt, die mit der Nutzung von Künstlicher Intelligenz einhergehen und die die Serviceware als große Chance begreift, zukünftig noch erfolgreicher zu sein.

Viele zukünftige Chancen gehen aber auch mit Risiken einher, die in diesem Abschnitt genauer erläutert werden sollen. Um die Risiken besser einschätzen zu können und mehr Transparenz in die erläuterten Risiken und Chancen zu bringen, werden wir in diesem Jahr erstmalig die Risiken und Chancen in nachfolgendes Schema einordnen:

1. Eintrittswahrscheinlichkeit:

- hoch	über 90 %
- möglich	zwischen 10 % und 90 %
- unwahrscheinlich	unter 10 %

2. Grad der finanziellen Auswirkungen:

- erheblich	wesentliche Auswirkung
- moderat	moderate Auswirkung
- gering	niedrige Auswirkung

Die Risikopolitik der Serviceware SE ist konservativ ausgerichtet, was bedeutet, dass grundsätzlich nur solche Risiken eingegangen werden, die im Rahmen der Geschäftstätigkeit und des Geschäftsmodells als unvermeidbar eingeschätzt werden, jedoch kontrollierbar erscheinen. Dabei hat die Serviceware SE auch immer die Chancen im Blick, um das Geschäftsmodell und die Geschäftstätigkeit weiterzuentwickeln. Die Chancen und Risiken der Serviceware SE unterscheiden sich grundsätzlich nicht von denen des Serviceware-Konzerns. Daher werden im Folgenden die Chancen und Risiken aus Gesamtsicht des Konzerns dargestellt und gelten für die Serviceware SE gleichermaßen.

Um die Risiken regelmäßig zu bewerten und auch neue Chancen und Risiken zu evaluieren, ist bei Serviceware unternehmensweit ein Risikomanagement implementiert und dies wird kontinuierlich weiterentwickelt und nach den neuesten Erkenntnissen angepasst. Dabei werden von uns regelmäßig mit Hilfe der eingesetzten Controlling-Systeme, Verfahren und Berichtsstandards, unsere Geschäftsziele, unsere Unternehmensprozesse und Risikokontrollmaßnahmen überprüft.

Zusätzlich 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. Außerdem 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.

Im Folgenden 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

Eine große Chance sehen wir global bei der Erschließung von internationalen Märkten, die nach aktuellen Marktstudien von großen Analysehäusern in den nächsten Jahren für unsere relevanten Märkte zweistellig wachsen sollen. Diese weitere Marktdurchdringung und das Marktwachstum können sich positiv auf die Vermögens-, Umsatz- und Ertragssituation der Serviceware auswirken. Die Eintrittswahrscheinlichkeit halten wir für möglich, die Auswirkungen wären erheblich.

Eine weitere Chance der Serviceware sehen wir global im Trend zur weiteren Digitalisierung und der zunehmenden Nutzung von Künstlicher Intelligenz. Die konsequente Nutzung von Künstlicher Intelligenz in unseren Softwareprodukten, wie auch im Geschäftsbetrieb bei der Serviceware sowie die steigende Nachfrage nach unseren Produkten aufgrund von Digitalisierung können sich positiv auf die Vermögens-, Umsatz- und Ertragssituation der Serviceware auswirken. Die Eintrittswahrscheinlichkeit halten wir für möglich, die Auswirkungen wären erheblich.

Nach den weltweiten Kontaktbeschränkungen, die durch die Corona-Pandemie hervorgerufen wurden, hat die virtuelle Zusammenarbeit über remote Kommunikationslösungen erheblich zugenommen. Dadurch ist für Serviceware die Chance entstanden, Vertriebswege, wie auch die Zusammenarbeit ohne physische Vor-Ort-Besuche zu gestalten und Cross-Border-Deals einfacher und effizienter zum Erfolg zu führen. Das hat sich bereits und kann sich weiterhin positiv auf die die Vermögens-, Umsatz- und Ertragssituation von Serviceware auswirken.

An dieser Stelle ist anzumerken, dass wir bei Serviceware den persönlichen Kontakt mit unseren Kunden und unter den Mitarbeitenden für die beste Wahl der Zusammenarbeit halten und diese ausdrücklich fördern. Durch zusätzliche virtuelle Zusammenkünfte steigt jedoch die Effizienz und die Erfolgswahrscheinlichkeit, international erfolgreicher zu agieren. Die Eintrittswahrscheinlichkeit schätzen wir hoch ein, die Auswirkungen wären moderat.

Die Zusammenarbeit mit internationalen Partnern erhöht die Chance, international die für uns relevanten Märkte besser zu durchdringen und die Abschlusswahrscheinlichkeit zu erhöhen, was sich positiv auf die Vermögens-, Umsatz- und Ertragssituation von Serviceware auswirken würde. Die Eintrittswahrscheinlichkeit ist möglich, die Auswirkungen wären moderat.

Die Bereitstellung unserer Software als Cloud-basierte Dienstleistung und das Angebot von Software-as-a-Service-Modellen eröffnet die Chance für Serviceware, dass unsere Software vergleichsweise einfach weltweit zur Nutzung bereitgestellt werden kann. Die Nutzung durch einen weltweit größeren Kundenkreis wirkt sich langfristig positiv auf die Vermögens-, Umsatz- und Ertragssituation bei der Serviceware aus. Die Eintrittswahrscheinlichkeit schätzen wir hoch ein, die Auswirkungen wären erheblich.

Diesen Chancen stehen jedoch auch Risiken gegenüber. Zunächst sehen wir ein Risiko in den weltweit zunehmenden Konflikten und kriegerischen Auseinandersetzungen. Diese führen zu politischen Instabilitäten und Handelskonflikten, die den weltweiten Handel beeinträchtigen. Dies wirkt sich tendenziell negativ auf die Vermögens-, Umsatz- und Ertragssituation bei Serviceware aus. Wir versuchen dieses Risiko zu minimieren, indem wir uns bei dem Vertrieb unserer Angebote auf Regionen fokussieren, die politisch stabil sind und freien Handel zulassen. Die Eintrittswahrscheinlichkeit halten wir für möglich, die Auswirkungen wären erheblich.

Auch konjunkturelle Risiken, wie zum Beispiel eine Abschwächung der weltweiten Wirtschaft, können sich negativ auf die Vermögens-, Umsatz- und Ertragssituation auswirken. Die Eintrittswahrscheinlichkeit halten wir für möglich, die Auswirkungen wären erheblich.

Mit der zunehmenden Internationalisierung geht das Risiko einher, dass politische oder gesetzliche Änderungen, auf die die Serviceware in den verschiedenen Märkten trifft, die täglichen Geschäfte nicht unerheblich beeinflussen können. Um dem Risiko aus der Änderung gesetzlicher Vorschriften (steuerrechtliche Regelungen und andere Regularien) entgegenzuwirken, stützt die Serviceware ihre Entscheidungen und die Gestaltung der Geschäftsprozesse auf umfassende Beratung durch interne Experten als auch durch externe Fachleute. Die Eintrittswahrscheinlichkeit halten wir für möglich, die Auswirkungen wären moderat.

Um die Dynamik der Risiken gesellschaftlicher, politischer, gesamtwirtschaftlicher und regulatorischer Entwicklungen möglichst frühzeitig zu identifizieren und gezielt gegenzusteuern, werden die Entwicklungen sehr genau beobachtet. Da die entsprechenden Einflussgrößen überwiegend außerhalb des direkten Wirkungsbereichs der Serviceware liegen, ist die Wirksamkeit von Gegenmaßnahmen naturgemäß beschränkt.

Unterschiedliche Datenschutzgesetze und Compliance-Anforderungen in verschiedenen Ländern können zu rechtlichen Problemen und finanziellen Belastungen führen. Dies würde sich negativ auf die Vermögens-, Umsatz- und Ertragssituation bei der Serviceware auswirken. Um das Risiko zu verringern, arbeiten wir mit externen Experten zusammen. Die Auswirkungen halten wir für moderat, die Eintrittswahrscheinlichkeit schätzen wir gering ein.

Als Anbieter von Cloud-basierten Dienstleistungen, die von überall über das Internet verfügbar sind, sehen wir das Risiko, Opfer von Cyber-Kriminalität zu werden. Hierdurch könnte unser Geschäftsbetrieb für eine gewisse Zeit negativ beeinträchtigt werden, was sich negativ auf die Vermögens-, Umsatz- und Ertragssituation auswirken könnte. Wir begegnen diesem Risiko, indem wir unsere Infrastruktur nach dem neuesten Stand der Technik schützen und unsere Mitarbeiter regelmäßig über die Gefahren der Cyberkriminalität unterrichten und schulen und Angriffspotenziale aufzeigen. Zusätzlich genießt das Thema „IT-Risiko-Management“ einen besonderen Fokus im Verwaltungsrat und es wird regelmäßig über die Schutzmaßnahmen insbesondere auch in Hinblick auf Künstliche Intelligenz berichtet. Die Auswirkungen halten wir für erheblich, die Eintrittswahrscheinlichkeit schätzen wir als möglich ein.

2.2 Strategische Chancen und Risiken

Wir begreifen unsere ESM-Plattform Strategie, rund um den digitalen Service die passenden Software-Module für unsere Kunden anzubieten, als Chance, da sie unseren Kunden eine nahtlose Integration von Daten und einfache Bedienung bietet. Mit dieser Strategie sehen wir die Möglichkeit, über die Jahre unsere Plattform bei unseren Kunden auszubauen und damit das Up- und Cross-Selling-Potenzial zu heben. Unsere Kunden können dabei den Wert ihrer Anfangsinvestition somit langfristig immer weiter steigern. Dies wirkt sich mittel- und langfristig positiv auf die Vermögens-, Umsatz- und Ertragssituation der Serviceware aus. Die Auswirkungen halten wir für erheblich, die Eintrittswahrscheinlichkeit schätzen wir als möglich ein.

Seit dem Börsengang im Jahr 2018 verfolgen wir die Strategie, unsere ESM-Software Module weltweit anzubieten. Diese internationale Expansion, die mit der Ausweitung unseres Geschäftes einhergeht, kann neue internationale Kunden gewinnen und zusätzlich internationale Referenzen schaffen, was wiederum weitere internationale Kunden nach sich zieht. Dies würde dazu führen, dass der Umsatz und der Ertrag positiv beeinflusst wird. Die Auswirkungen halten wir für erheblich, die Eintrittswahrscheinlichkeit schätzen wir als möglich ein.

In der Produktentwicklung haben wir schon seit Jahren die Entscheidung getroffen, agil zu arbeiten. Dies bedeutet, dass wir auch Markttrends und Kundenfeedback kurzfristig in der Produktentwicklung berücksichtigen können. Dadurch entsprechen neue Versionen unserer Software möglichst der Kundenerwartung und sollen somit dem Kunden einen hohen Nutzen stiften. Dies kann die Nachfrage nach unseren Produkten erhöhen und würde sich somit positiv auf die Vermögens-, Umsatz- und Ertragssituation der Serviceware auswirken. Die Auswirkungen halten wir für erheblich, die Eintrittswahrscheinlichkeit schätzen wir als möglich ein.

Als weitere Chance sehen wir die hohe Kundenbindung und die Loyalität unserer Kunden zu Serviceware und das Vertrauen unserer Kunden in die langfristige Leistungsfähigkeit der Serviceware, die sich in einer niedrigen Churn Rate manifestiert. Dies gibt uns die Chance, bei bestehenden Kunden weitere Produkte anzubieten und somit die Chance zu haben, den Umsatz und den Ertrag der Serviceware zu steigern. Die Auswirkungen halten wir für erheblich, die Eintrittswahrscheinlichkeit schätzen wir als möglich ein.

Diesen strategischen Chancen stehen strategische Risiken gegenüber, die wir im Folgenden kurz beschreiben werden und darstellen, wie wir vorgehen, um diese Risiken möglichst zu minimieren.

Unsere Produkte und Leistungen sind sehr stark vom technologischen Fortschritt geprägt. Diese rasante Entwicklung neuer Technologien kann dazu führen, dass bestehende Produkte oder Dienstleistungen veraltet werden und somit eine technologische Bedeutungslosigkeit droht. Wir begegnen diesem Risiko, indem wir in der Produktentwicklung agil sind und bei neuen Produktentwicklungen sehr früh das Kundenfeedback einholen, um ein wettbewerbsfähiges Endprodukt zu liefern. Die Auswirkungen halten wir für erheblich, die Eintrittswahrscheinlichkeit schätzen wir als gering ein.

Die strategische Geschäftsausrichtung, das SaaS-Geschäft mit seinen wiederkehrenden Erlösen weiterhin zu fokussieren und somit die Umsatzerlöse nicht zeitpunktbezogen einmalig erfolgswirksam zu realisieren, sondern die Umsatzerlöse und damit auch die Ertragspotenziale über die Laufzeit der Verträge kontinuierlich zu realisieren, bringt das Risiko mit sich, dass sich Ertrags- und Umsatzpotenziale in die Zukunft verschieben und dass damit die aktuelle Umsatz- und Ertragsentwicklung gedämpft wird. Gleichzeitig besteht durch diese strategische Geschäftsausrichtung die große Chance, das Geschäftsmodell profitabler und resilienter zu gestalten. Die Auswirkungen halten wir für erheblich, die Eintrittswahrscheinlichkeit schätzen wir als hoch ein.

Um das Wachstum weiterhin zu beschleunigen, prüfen wir kontinuierlich, welche anorganischen Wachstumsoptionen wir neben dem organischen Wachstum haben. Es besteht ein Risiko, dass Unternehmen oder Unternehmensteile, die wir gekauft haben oder noch kaufen werden, sich finanziell schlechter als erwartet entwickeln und somit die Vermögens-, Umsatz- und Ertragssituation der Serveware negativ beeinflussen. Daher prüfen und schätzen wir vor jedem Kauf von Unternehmen oder Unternehmensteilen mit internen und externen Experten, wie sich das Kaufobjekt zukünftig entwickeln könnte und welche Risiken durch einen Kauf entstehen.

Umgekehrt besteht im anorganischen Wachstum auch die Chance, dem Transformationsdruck und Innovationstempo in unseren Märkten positiv zu begegnen und die Vermögens-, Finanz- und Ertragslage der Serveware positiv zu beeinflussen. Die Auswirkung der Chance und auch des beschriebenen Risikos halten wir für moderat, die Eintrittswahrscheinlichkeit schätzen wir als gering ein.

2.3 Personalwirtschaftliche Chancen und Risiken

Durch den Einsatz der Künstlichen Intelligenz sehen wir die Chance, dass langfristig ein nicht unerheblicher Teil unserer Arbeit durch die Künstliche Intelligenz ersetzt wird. Diese Entwicklung kann dazu führen, dass wir effizienter leisten können, nicht nur in der Entwicklung unserer Software, sondern auch bei allen anderen Tätigkeiten, die bei unserem Geschäftsmodell zu verrichten sind. Dies würde sich positiv auf die Vermögens-, Umsatz- und Ertragssituation bei der Serveware auswirken. Die Auswirkungen halten wir für erheblich, die Eintrittswahrscheinlichkeit schätzen wir als hoch ein.

Hochqualifizierte und motivierte Mitarbeiter sind trotz des Einsatzes von Künstlicher Intelligenz oder gerade wegen des Einsatzes von Künstlicher Intelligenz die Basis für den langfristigen Erfolg der Serveware. Daher ist unser Erfolg eng damit verknüpft, dass wir auch zukünftig erfahrene Mitarbeiter mit hoher fachlicher und sozialer Kompetenz, insbesondere in Softwareberatungsprojekten und in der Softwareentwicklung, dauerhaft und motiviert an das Unternehmen binden sowie das Mitarbeiter-Know-how durch gezielte Schulungsmaßnahmen an die sich schnell ändernden Markterfordernisse anpassen.

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. Fachkräftemangel und ein allgemein höheres Preisniveau wirken sich treibend auf das Lohnniveau aus und somit besteht die Gefahr, dass die Personalkosten bei Serveware steigen.

Um sich als moderner und attraktiver Arbeitgeber zu positionieren und zu präsentieren, fokussieren wir uns neben der Entwicklung einer Arbeitgebermarke auf ein leistungs- und erfolgsabhängiges Vergütungsmodell und auf Entwicklungsprogramme für Aus- und Weiterbildung unserer Mitarbeiter. Unsere Führungskultur muss, wie bisher, so weiterentwickelt werden, dass unsere Mitarbeiter eine langfristige und interessante Perspektive bei Serviceware vermittelt bekommen. Daneben hat 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, fördern wir den persönlichen Austausch unserer Teams, um somit die Innovationskraft und den Teamzusammenhalt zu stärken. Auch in Zukunft wollen wir so die sich uns eröffnenden Chancen optimal nutzen und eine ausreichende Anzahl hochqualifizierter Mitarbeiter für Serviceware begeistern. Die Auswirkungen halten wir für erheblich, die Eintrittswahrscheinlichkeit schätzen momentan und kurzfristig als möglich ein.

2.4 Chancen und Risiken aus Softwareprojekten

Die größte Chance in Softwareprojekten resultiert aus der erfolgreichen Umsetzung eines solchen Projektes. Daraus resultieren oft weitere Lizenz-, SaaS- oder Dienstleistungsaufträge. Insbesondere resultieren daraus aber zufriedene Kunden, die Weiterempfehlungen aussprechen und damit für weitere Nachfrage nach unseren Softwareprojekten sorgen. Dies wirkt sich positiv auf die Vermögens-, Umsatz- und Ertragslage bei der Serviceware aus. Die Auswirkungen halten wir für erheblich, die Eintrittswahrscheinlichkeit schätzen wir als hoch ein.

Weiterhin ergibt sich die Chance, dass wir in unseren vielen Softwareprojekten, Kundenfeedback von unseren Kunden zu unseren Leistungen bekommen. Dadurch verbessern wir unser Angebot ständig, was dazu führt, dass unsere Produkte und Leistungen immer besser werden und wir unsere Wettbewerbsfähigkeit erhöhen. Dies kann sich positiv auf die Vermögens-, Umsatz- und Ertragslage bei der Serviceware auswirken. Die Auswirkungen halten wir für moderat, die Eintrittswahrscheinlichkeit schätzen wir als möglich ein.

Erfolgreiche Softwareprojekte erhöhen weiterhin das Vertrauen in unsere Leistungsfähigkeit und erhöhen die Kundenbindung, was sich positiv auf die Vermögens-, Umsatz- und Ertragslage bei der Serviceware auswirkt. Die Auswirkungen halten wir für moderat, die Eintrittswahrscheinlichkeit schätzen wir als möglich ein.

Je mehr Softwareprojekte wir erfolgreich umsetzen, desto höher ist die Chance zu skalieren und damit die Projektkosten zu senken, da wir viele Projektphasen aufgrund von höheren Stückzahlen günstiger umsetzen können. Dies würde sich positiv auf die Vermögens-, Umsatz- und Ertragslage bei der Serviceware auswirken. Die Auswirkungen halten wir für moderat, die Eintrittswahrscheinlichkeit schätzen wir als möglich ein.

Die Risiken bei Softwareprojekten setzen sich aus den typischen Projektrisiken, aber auch aus Produktrisiken zusammen, die es gilt zu minimieren. Die typischen Projektrisiken bestehen darin, dass ein Softwareprojekt nicht in der vereinbarten Zeit, in der vereinbarten Qualität und im vereinbarten Kostenrahmen umgesetzt werden kann. Dies kann ganz unterschiedliche Gründe haben, die zum Beispiel durch Änderung der Anforderungen, durch Abhängigkeit von Schlüsselpersonen, durch Personalmangel auf allen Seiten der Projektverantwortlichen begründet sind, um nur einige Beispiele zu nennen.

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. Die Auswirkungen halten wir für moderat, die Eintrittswahrscheinlichkeit schätzen wir als möglich ein.

In der Softwareentwicklung lassen sich trotz größter Sorgfalt Qualitätsmängel nicht verhindern. 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 wurde für solche Risiken eine Haftpflichtversicherung abgeschlossen. Sofern erforderlich, werden, der kaufmännischen Vorsicht folgend, Rückstellungspositionen für potenzielle Haftungsrisiken dotiert. Mindere Qualität erhöht das Risiko, dass unsere Leistungen nicht vollständig anerkannt und bezahlt werden und somit die Umsatz-, Ertrags- und Vermögenslage der Serviceware negativ beeinflusst wird. Die Auswirkungen halten wir für moderat, die Eintrittswahrscheinlichkeit schätzen wir als möglich ein.

Das im Kapitel 2.1 beschriebene Risiko der Cyberkriminalität und von Hackerangriffen besteht auch bei der Durchführung von Softwareprojekten.

2.5 Finanzielle Chancen und Risiken

Unter den finanziellen Risiken und Chancen verstehen wir insbesondere Finanzierungs- und Liquiditätsrisiken sowie die Risiken von Forderungsausfällen und Insolvenzen bei unseren Kunden. Eine Bewertung der finanziellen Risiken kommt zu folgenden Resultaten:

Eine große finanzielle Chance sehen wir in unserem hohen Bargeldbestand. Dieser gibt uns jederzeit die Möglichkeit, Opportunitäten in der Geschäftstätigkeit schnell und flexibel umzusetzen. Bei der Verwaltung unserer Bargeldbestände überprüfen wir 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. Die Auswirkungen halten wir für moderat, die Eintrittswahrscheinlichkeit schätzen wir als hoch ein.

Bei der Anlage unserer Bargeldbestände ergibt sich aktuell die Chance, Bargeldbestände zu Guthabenzinsen anzulegen. Wenn wir liquide Mittel anlegen, gehen wir äußerst konservativ vor und stellen die Ausfallsicherheit der Geldanlage immer über die Renditeaussichten der entsprechenden Geldanlage. Die Auswirkungen halten wir für gering, die Eintrittswahrscheinlichkeit schätzen wir als hoch ein.

Trotzdem bleibt ein Risiko, dass der Kontrahierungspartner ausfällt und wir dadurch nur Teile oder die Gesamtheit der angelegten Liquidität nicht zurückerhalten. Diesem Risiko begegnen wir, indem wir unsere Liquidität überwiegend in Festgeld und in Finanzinstrumente von Schuldner mit sehr guter Bonität anlegen und die Liquidität kurzfristig verfügbar ist. Außerdem achten wir darauf, unsere Liquidität bei unterschiedlichen Finanzinstituten anzulegen. Die Auswirkungen halten wir für moderat, die Eintrittswahrscheinlichkeit schätzen wir als unwahrscheinlich ein.

Ein Zinsänderungsrisiko besteht trotz eines steigenden Zinsniveaus bei unseren im Verhältnis zur Finanzkraft geringen Finanzverbindlichkeiten nicht, da der Zinssatz bis zum regelmäßigen Tilgungsende fixiert ist. Die Auswirkungen halten wir für gering, die Eintrittswahrscheinlichkeit schätzen wir als unwahrscheinlich ein.

Es besteht zwar das Risiko, dass sich Forderungsausfälle und Insolvenzen unserer Kunden negativ auf die Vermögens-, Umsatz- und Ertragslage der Serveware auswirken. Allerdings wird dieses Risiko dadurch minimiert, dass die finanziellen Forderungen gegenüber unseren Kunden in Hinblick auf Branchen unserer Kunden breit gestreut sind. Des Weiteren sind unsere höchsten Forderungen gegenüber einzelnen Kunden in Relation zum Gesamtforderungsbestand so gering, dass ein Ausfall bisher nicht existenzgefährdend gewesen wäre. Auch zukünftig achten wir darauf, dass wir durch Branchendiversifikation, Bonitätsprüfungen unserer Geschäftspartner und Begrenzung von Höchstforderungen ein ausgewogenes Risikoprofil bei unseren Forderungen aufweisen. Wenn wir signifikante Forderungen gegenüber unseren Kunden generieren, die ein Zahlungsziel länger als 60 Tage aufweisen, sichern wir diese Forderungen zum größten Teil durch eine Ausfallversicherung ab. Trotzdem ist es nicht auszuschließen, dass auch große Forderungen ausfallen. Dies hätte negative Folgen für die Umsatz-, Ertrags- und Vermögenslage der Serveware. Die Auswirkungen halten wir für moderat, die Eintrittswahrscheinlichkeit schätzen wir als möglich ein.

Da wir durch die Internationalisierung unseres Geschäftsmodells in zunehmendem Maße Geschäfte in US-Dollar (USD) abwickeln, besteht ein Wechselkursrisiko. Dieses versuchen wir dadurch zu minimieren, dass wir die Chancen und die Risiken, die sich durch die Änderung von Wechselkursen ergeben, zu großen Teilen an unsere Geschäftspartner weitergeben. Zudem werden Zahlungen in USD an unsere Lieferanten durch Zahlungen in USD von unseren Kunden teilweise abgesichert. Überschüssige USD-Positionen sichern wir größtenteils durch Devisentermingeschäfte ab, sofern diese Risiken bei uns verbleiben. Insgesamt verbleiben kalkulierbare Chancen und Risiken. Diese werden jedoch kontinuierlich überwacht und ggf. auch abgesichert, wenn es die Situation erfordert. Die Auswirkungen halten wir für gering, die Eintrittswahrscheinlichkeit schätzen wir als möglich ein.

2.6 Rechnungslegungsbezogenes Risikomanagementsystem und internes Kontrollsystem

Das interne Kontroll- und Risikomanagementsystem im Serveware-Konzern umfasst alle rechnungslegungsbezogenen Prozesse sowie sämtliche Risiken und Kontrollen im Hinblick auf die Rechnungslegung des Serveware-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, so dass ein regelungskonformer Abschluss erstellt wird.

Serveware 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.

Sofern Auswirkungen aus den Wechselkursrisiken wesentlich sein könnten, wird aktive Kurssicherung gegenüber dem amerikanischen US-Dollar betrieben. Dies geschieht derzeit ausschließlich durch Termingeschäfte und erfolgt anlassbezogen und ausschließlich bezogen auf ein zugrundeliegendes Rechtsgeschäft, um eine fixe und abgesicherte Kalkulationsgrundlage bei mehrjährigen Rechnungen in US-Dollar zu haben. Bei Nachkaufoptionen im US-Dollar Bereich, die unseren Kunden eingeräumt werden könnten, kann in Zukunft auch das Instrument der Währungsoption zum Einsatz kommen, wenn die Auswirkungen von Wechselkursschwankungen auf den Ertrag des zugrundeliegenden Rechtsgeschäftes wesentlich sein können.

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 Schuldner mit sehr 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 kein primäres Ziel des Konzerns, jedoch werden die Möglichkeiten, Zinserträge durch die Nutzung von Termingeldern und Tagesgeldkonten zu erzielen, kontinuierlich evaluiert und genutzt. Serveware hat im abgelaufenen Geschäftsjahr auch damit begonnen, liquide Mittel in Staatsanleihen und Anleihen staatlicher Institutionen mit sehr guter Bonität anzulegen, um das Risiko, Liquidität zu verlieren, weiter 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 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 Verwaltungsrates besprochen und an die relevanten Entwicklungen angepasst. Dabei werden die Steuerungsmaßnahmen durch die bedeutsamsten finanziellen Leistungsindikatoren (Umsatzerlöse, EBIT und EBITDA) und verschiedenen anderen Kennzahlen (z.B. Abgrenzungsposten und Cashflow) unterstützt. Bedeutsame nicht-finanzielle Leistungsindikatoren liegen nicht vor.

Der Verwaltungsrat erachtet das interne Kontrollsystem und das Risikomanagementsystem als angemessen und wirksam.¹⁶

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

Englisch:

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

2. Vergütung

Der Vergütungsbericht über das abgelaufene Geschäftsjahr und der Vermerk des Abschlussprüfers gemäß § 162 AktG, 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 „Vergütungsberichte“ 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.

¹⁶ Es handelt sich hierbei um eine nach DCGK 2022 vorgesehene Angabe, die als lageberichtsfremde Angabe nicht Gegenstand der Abschlussprüfung ist.

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.

Der Verwaltungsrat bestellt die geschäftsführenden Direktoren und sorgt für eine langfristige Nachfolgeplanung. Diese ist mindestens einmal jährlich Gegenstand von Beratungen des Verwaltungsrats. Er achtet darauf, dass die Kenntnisse, Fähigkeiten und Erfahrungen aller Mitglieder des Verwaltungsrats und der geschäftsführenden Direktoren unterschiedlich und ausgewogen sind.

Ein wesentlicher Baustein der langfristigen Nachfolgeplanung ist die Identifizierung und Weiterentwicklung interner Kandidatinnen und Kandidaten für künftige Managementaufgaben. Den geschäftsführenden Direktoren obliegt dabei die frühzeitige Identifizierung potenzieller Kandidatinnen und Kandidaten, die durch die Übernahme von Aufgaben mit wachsender Verantwortung und bedarfsgerechten Weiterbildungen systematisch weiterentwickelt werden sollen, so dass bei anstehenden Neubesetzungen im Idealfall immer auch interne Kandidatinnen bzw. Kandidaten in die engere Auswahl einbezogen werden können.

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 12. Mai 2022. Die Amtszeit von Herrn Popp endet mit Beendigung der Hauptversammlung, die über die Entlastung der Mitglieder des Verwaltungsrats für das vierte Geschäftsjahr nach dem Beginn der (neuen) Amtszeit beschließt. Die Amtszeit von Herrn Bollhöfer endet mit Beendigung der Hauptversammlung, die über die Entlastung der Mitglieder des Verwaltungsrats für das zweite Geschäftsjahr nach dem Beginn der (neuen) Amtszeit beschließt. Das Geschäftsjahr, in dem die (neue) Amtszeit beginnt, wird jeweils nicht mitgerechnet.

Der Verwaltungsrat hat seine Kompetenzen im Geschäftsjahr 2022/2023 analysiert und eine Qualifikationsmatrix der Kompetenzen des Verwaltungsrats aufgestellt. Diese lässt sich wie folgt darstellen:

Qualifikationsmatrix: Kompetenzen der Verwaltungsräte

	Christoph Debus	Harald Popp	Ingo Bollhöfer
Führen von Unternehmen, Verbänden und Netzwerken	✓	✓	
Kenntnisse in der Softwarebranche sowie im Geschäftsbereich der Forschung und Entwicklung von Softwarelösungen		✓	✓
Finanzen, Bilanzierung, Rechnungswesen, Risikomanagement, Recht & Compliance	✓	✓	
Nachhaltigkeitsfragen			✓
Rechnungslegung /Abschlussprüfung einschl. Nachhaltigkeitsberichterstattung	2	1	
Innovation, Forschung & Entwicklung & Technologie			✓
Digitalisierung, IT, Geschäftsmodelle & Start-ups			✓
Personal, Gesellschaft, Kommunikation, Medien		✓	
Andere Wirtschaftsbereiche als Softwarebranche	✓		

1 Mitglied mit besonderen Kenntnissen und Erfahrungen auf dem Gebiet der Abschlussprüfung einschl. Prüfung der Nachhaltigkeitsberichterstattung

2 Mitglied mit besonderen Kenntnissen und Erfahrungen auf dem Gebiet der Rechnungslegung einschl. Nachhaltigkeitsberichterstattung

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 2022/2023 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 zugleich als Prüfungsausschuss. Ausschussvorsitzender ist aufgrund der Personalunion von Verwaltungsrat und Prüfungsausschuss Herr Debus. Herr Debus verfügt aufgrund seiner langjährigen Tätigkeit als CFO in verschiedenen Unternehmen der Mobilitätsbranche über besonderen Sachverstand auf dem Gebiet der Rechnungslegung. Herr Popp verfügt aufgrund seiner langjährigen Tätigkeit als CFO der Serviceware SE über besonderen Sachverstand auf dem Gebiet der Abschlussprüfung.

Weitere Verwaltungsratsausschüsse bestehen derzeit nicht.

Im Sommer 2023 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 Serviceware-Konzerns nur mit vorheriger Zustimmung des Verwaltungsrats übernehmen. Im abgelaufenen Geschäftsjahr ist es nicht zu Interessenkonflikten bei den geschäftsführenden Direktoren der Serviceware SE gekommen.

5. Zielgrößen für den Frauenanteil

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

Demgegenüber hält der Verwaltungsrat Kriterien wie das Geschlecht der Kandidatin oder des Kandidaten, auch wenn die Vielfalt ausdrücklich begrüßt wird, für nachrangig. Zusätzlich ist zu beachten, dass die männlichen Mitglieder des Verwaltungsrats und des geschäftsführenden Direktoriums vertraglich langfristig gebunden sind oder aufgrund ihrer Qualifikation weiterhin langfristig an die Serviceware 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 Serviceware SE abgeleitet. Die langfristige variable Vergütung wird zum Teil in Cash-basierter Form und zum Teil aktienbasiert als 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 2023 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 2022/2023 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 2023 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, Ingelheim, 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 2022

Durch Beschluss der Hauptversammlung vom 12. Mai 2022 wurde der Verwaltungsrat ermächtigt, das Grundkapital der Gesellschaft in der Zeit bis zum 11. Mai 2027 um insgesamt bis zu 5.250.000,00 Euro durch ein- oder mehrmalige Ausgabe von bis zu 5.250.000 Stück neuer Stückaktien gegen Bar- und/oder Sacheinlagen zu erhöhen (Genehmigtes Kapital 2022).

Den Aktionären steht grundsätzlich ein Bezugsrecht zu. Der Verwaltungsrat ist ermächtigt, das Bezugsrecht der Aktionäre ganz oder teilweise auszuschließen. Der Abschluss 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 ausgegebenen Aktien 10 % des Grundkapitals nicht übersteigt und der Ausgabepreis der neuen Aktien den Börsenpreis der bereits an der Börse gehandelten Aktien der Gesellschaft gleicher Gattung und Ausstattung nicht wesentlich im Sinne der §§ 203 Abs. 1 und 2, 186 Abs. 3 Satz 4 AktG unterschreitet und alle eventuellen weiteren Voraussetzungen von § 186 Abs. 3 Satz 4 AktG gewahrt sind. Auf den Betrag von 10 % 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 Ausgabebetrag bzw. Ausgabepreis bei Übernahme der neuen Aktien durch einen Emissionsmittler unter gleichzeitiger Verpflichtung des Emissionsmittlers, die neuen Aktien einem oder mehreren von der Gesellschaft bestimmten Dritten zum Erwerb anzubieten, der Betrag, der von dem oder den Dritten zu zahlen ist;
- (ii) bei Kapitalerhöhungen gegen Sacheinlagen, insbesondere zum Erwerb von Unternehmen, Unternehmensteilen und Beteiligungen an Unternehmen, gewerblichen Schutzrechten, wie z.B. Patenten, Marken oder hierauf gerichtete Lizenzen, oder sonstigen Produktrechten oder sonstigen Sacheinlagen, auch Schuldverschreibungen, Wandelschuldverschreibungen und sonstigen Finanzinstrumenten;
- (iii) soweit dies erforderlich ist, um den Inhabern bzw. Gläubigern von Schuldverschreibungen mit Options- oder Wandlungsrechten bzw. -pflichten, die von der Gesellschaft oder ihren Konzerngesellschaften ausgegeben wurden, 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;
- (v) in sonstigen Fällen, in denen ein Bezugsrechtsausschluss im wohlverstandenen Interesse der Gesellschaft liegt.

Die Eintragung des Genehmigten Kapitals 2022 in das Handelsregister erfolgte am 14. Februar 2023. Das Genehmigte Kapital 2022 besteht in voller Höhe.

Ermächtigung zur Ausgabe von Schuldverschreibungen

- a) Der Verwaltungsrat wurde durch Beschluss der Hauptversammlung vom 12. Mai 2022 bis zum 11. Mai 2027 ermächtigt, einmalig oder mehrfach Wandel- und/oder Optionsschuldverschreibungen oder Genussrechte mit oder ohne Wandlungs- oder Bezugsrechten (gemeinsam nachfolgend auch „Schuldverschreibungen“ genannt) im Gesamtnennbetrag von bis zu 80.000.000,00 Euro zu begeben. Den Inhabern der im vorhergehenden Satz genannten Schuldverschreibungen können Wandlungs- oder Bezugsrechte auf bis zu 4.830.000 auf den Inhaber lautende Stückaktien der Gesellschaft mit einem anteiligen Betrag am Grundkapital in Höhe von insgesamt bis zu 4.830.000,00 Euro gewährt werden. Die Wandlungs- und Bezugsrechte können aus einem in dieser 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 % 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 % 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 2022

Durch Beschluss der Hauptversammlung vom 12. Mai 2022 wurde das Grundkapital der Gesellschaft um bis zu 4.830.000,00 Euro durch Ausgabe von bis zu 4.830.000 neuen, auf den Inhaber lautenden Stückaktien mit Gewinnberechtigung ab Beginn des letzten Geschäftsjahrs, für das noch kein Gewinnverwendungsbeschluss gefasst wurde, bedingt erhöht (Bedingtes Kapital WSV 2022). Die bedingte Kapitalerhöhung dient der Bedienung von Schuldverschreibungen, die aufgrund des Ermächtigungsbeschlusses der Hauptversammlung vom 12. Mai 2022 unter Tagesordnungspunkt 8 ausgegeben werden.

Die Eintragung des Bedingten Kapitals WSV 2022 in das Handelsregister erfolgte am 14. Februar 2023. Das Bedingte Kapital WSV 2022 besteht in voller Höhe.

Ermächtigung zum Erwerb und zur Veräußerung eigener Aktien

Die Gesellschaft wurde durch Beschluss der Hauptversammlung vom 12. Mai 2022 ermächtigt, eigene Aktien in Höhe von 10 Prozent des Grundkapitals der Gesellschaft zum Zeitpunkt der Hauptversammlung am 12. Mai 2022 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 12. Mai 2022 wirksam und gilt bis zum 11. Mai 2027. Zum 30. November 2023 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 12. Mai 2022 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 12. Mai 2022 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 12. Mai 2022 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 1,00 Euro 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. Im Geschäftsjahr 2022/2023 sind keine weiteren Optionen ausgegeben worden.

Bedingtes Kapital AOP 2021

Das Grundkapital der Gesellschaft wird um 420.000,00 Euro 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 gab es keine wesentlichen Ereignisse, die im Nachtragsbericht genannt werden müssten.

2.11 Prognosebericht

Für das Jahr 2024 wird von den führenden Wirtschaftsforschungsinstituten und Institutionen für die deutsche Wirtschaft die Rückkehr zu einem geringfügigen Wachstum erwartet. Das Münchner ifo Institut erwartet in seiner Ende Januar veröffentlichten Prognose ein Wachstum von 0,7 Prozent. Die Prognose wurde dabei im Vergleich zur vorherigen Prognose vom Mitte Dezember, als noch von einem Wachstum von 0,9 Prozent ausgegangen wurde, nach unten korrigiert. Begründet wird diese Korrektur mit dem gekürzten Staatshaushalt, der bei Unternehmen und Haushalten zu mehr Belastungen oder weniger Entlastungen führt.¹⁷ Der Internationale Währungsfonds prognostiziert in seinem im Januar veröffentlichtem World Economic Outlook ein etwas geringeres Wachstum von 0,5 Prozent für die deutsche Wirtschaft.¹⁸

¹⁷ <https://www.ifo.de/pressemitteilung/2024-01-24/ifo-institut-kappt-wachstumsprognose-fuer-2024>

¹⁸ <https://www.imf.org/en/Publications/WEO/Issues/2024/01/30/world-economic-outlook-update-january-2024>

Für die Weltwirtschaft geht der Internationale Währungsfonds von einem Wachstum von 3,1 Prozent aus. Das Wachstum wird gestützt durch eine verhältnismäßig robuste US-Wirtschaft sowie durch eine mit fiskalen Maßnahmen unterstützte chinesische Volkswirtschaft. Die Inflation geht in den meisten Regionen schneller zurück als erwartet und wird global für das Gesamtjahr mit 5,8 Prozent prognostiziert. Risiken werden in erneuten Preissteigerungen bei Rohstoffen und Energieträgern aufgrund geopolitischer Schocks – einschließlich anhaltender Angriffe im Roten Meer sowie durch eine Verschärfung der Probleme im Immobiliensektor in China gesehen.¹⁸

Der für die Serviceware wichtige und relevante Markt der Informationstechnik, der aus den Segmenten IT-Hardware, Software und IT-Services besteht, soll nach Angaben des Branchenverbandes Bitkom aus dem Januar 2024 im Kalenderjahr 2024 einen Umsatz von 151,5 Mrd. Euro (+6,1 Prozent gegenüber 2023) erwirtschaften. Dies ist eine deutliche Steigerung des Wachstums aus dem Jahr 2023 (+2,2 Prozent). Der Branchenverband geht davon aus, dass das Segment IT-Hardware einen Umsatz von 54,4 Mrd. Euro (+4,6 Prozent gegenüber 2023), das Segment Software einen Umsatz von 45,4 Mrd. Euro (+9,4 Prozent gegenüber 2023) und das Segment IT-Services einen Umsatz von 51,7 Mrd. Euro (+4,8 Prozent gegenüber 2023) im Jahr 2024 erzielen wird.¹⁹

Der Fokus auf eine erfolgreiche Digitalisierungsstrategie wird auch im Jahr 2024 für Unternehmen und Gesellschaft von hoher Relevanz sein. Ein besonderer Schwerpunkt wird dabei das Thema Künstliche Intelligenz einnehmen. Ein Zitat von Bitkom-Verbandspräsident Dr. Wintergerst verdeutlicht, dass Serviceware mit seinem Produktportfolio strategisch exzellent aufgestellt ist: „Künstliche Intelligenz wird 2024 das Top-Thema bleiben. Unternehmen sollten sich jetzt mit KI beschäftigen, entsprechende Projekte aufsetzen und auch in die Technologie investieren.“²⁰

Serviceware hat den Trend zur Künstlichen Intelligenz schon beim Börsengang 2018 antizipiert und mit der Implementierung eines dezidierten Teams für Künstliche Intelligenz in Darmstadt im Jahr 2019 konsequent gehandelt. Davon können wir nun profitieren und sehen uns in diesem Bereich sehr gut aufgestellt.

Führende Analystenhäuser und auch Experten für Künstliche Intelligenz sehen die Auswirkungen insbesondere beim digitalen Service als erheblich an, da die Automatisierung weiter voranschreiten wird und dadurch Potenziale zur Effizienzsteigerung entstehen. Darin sehen wir einen großen Hebel, den Umsatz und den Ertrag bei der Serviceware zu steigern. Gleichzeitig glauben wir, dass der konsequente Einsatz von Künstlicher Intelligenz in allen Bereichen von Serviceware zu Effizienzsteigerungen und Kostenreduktionen führen kann.

Allerdings befinden wir uns bei unserem Geschäftsmodell noch immer inmitten einer Transformation von relativen hohen einmaligen Umsatzerlösen hin zu niedrigeren, dafür aber wiederkehrenden und, langfristig gesehen, ertragreicheren Umsatzerlösen. Zusätzlich ist eine solche Transformationsphase dadurch gekennzeichnet, dass kontrahierte Umsatzerlöse zum größten Teil nicht im aktuellen Geschäftsjahr erfolgswirksam gebucht werden können, sondern in den Folgejahren ihren Weg in die Gewinn- und Verlustrechnung bzw. Konzerngesamtergebnisrechnung finden. Außerdem fallen üblicherweise zu Beginn dieser mehrjährigen SaaS-Verträge hohe Einmalaufwände an, die die Ertragssituation anfangs zusätzlich belasten. Langfristig soll dieses Geschäftsmodell mit einem hohen Anteil an wiederkehrenden Erlösen und einer niedrigen Churn-Rate zu höherer Profitabilität und einer nachhaltigeren Geschäftsentwicklung führen, die das Geschäftsmodell der Serviceware resilienter im Konjunkturzyklus aufstellen.

¹⁸ <https://www.imf.org/en/Publications/WEO/Issues/2024/01/30/world-economic-outlook-update-january-2024>

¹⁹ ITK-Marktzahlen Stand Januar 2024 zu finden unter: <https://www.bitkom.org/Marktdaten/ITK-Konjunktur/ITK-Markt-Deutschland>

²⁰ <https://www.bitkom.org/Presse/Presseinformation/Digitalbranche-von-Krisen-unbeeindruckt>

Weiterhin sorgen die zahlreichen kriegerischen Auseinandersetzungen für wirtschaftliche Verwerfungen und führen zu einer sehr hohen Unsicherheit, was Prognosen zum Geschäftsverlauf betrifft. Auch die zahlreichen Risiken, die wir weiter vorne genauer beschrieben haben, sorgen dafür, dass die folgenden Ausführungen für das aktuelle Geschäftsjahr, aber auch die Einschätzungen zur mittelfristigen Geschäftsentwicklung mit einer hohen Varianz einhergehen.

Trotz dieser teils immer noch sehr herausfordernden Rahmenbedingungen sind wir zuversichtlich, die Umsatzerlöse im laufenden Geschäftsjahr zwischen 5 und 15 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 es im Geschäftsjahr 2023/2024 nicht zu weiteren exogenen Schocks kommt, die einen negativen Einfluss auf die Geschäftstätigkeit der Serveware haben werden. Auch für die Folgejahre sind wir zuversichtlich, das Umsatz- und das Gewinnwachstum weiter zu forcieren.

Bei der Ertragsseite erwarten wir für das aktuelle Geschäftsjahr, dass wir die Ertragssituation auf EBITDA-Ebene und EBIT-Ebene im Vergleich zum Vorjahr signifikant verbessern werden.

Wir gehen mit optimistischen Erwartungen in das neue Geschäftsjahr und sind sehr zuversichtlich, dass wir auch in diesem Jahr das achte Mal in Folge ein Rekordjahr in Bezug auf die Umsatzerlöse erzielen werden. Weiterhin erwarten wir den Anteil der wiederkehrenden Erlöse deutlich zu erhöhen und damit das Geschäftsmodell nachhaltiger und resilienter aufzustellen. Außerdem sehen wir das Potenzial, weitere Fortschritte in der Gewinnung internationaler Kunden zu machen. Mittelfristig sollen sich dadurch die Erträge deutlich besser entwickeln, als dies in den letzten Jahren der Fall war.

Idstein, den 20. März 2024



Dirk K. Martin



Harald Popp



Dr. Alexander Becker



Konzernabschluss 2022/2023

Serviceware SE, Idstein

60	Konzernbilanz
61	Konzerngesamtergebnisrechnung
62	Konzernkapitalflussrechnung
63	Konzerneigenkapitalveränderungsrechnung 2022/2023
63	Konzerneigenkapitalveränderungsrechnung 2021/2022
64	Brutto-Anlagespiegel 2022/2023
65	Brutto-Anlagespiegel 2021/2022
66	Konzernanhang
66	Die Serviceware SE
67	Grundlagen der Rechnungslegung sowie funktionale Währung und Darstellungswährung
67	Verwendung von Ermessenentscheidungen und Schätzungen
72	Änderungen wesentlicher Rechnungslegungsmethoden
73	Bilanzierungs- und Bewertungsgrundsätze
92	Konsolidierungsgrundsätze
94	Veränderung des Konsolidierungskreises und sonstige Transaktionen
95	Währungsumrechnung
96	Erläuterungen zur Bilanz
110	Erläuterungen zur Gewinn- und Verlustrechnung
124	Sonstige Erklärungen
126	Sonstige Angaben

Konzernbilanz

zum 30. November 2023

In EUR	Anhang	30. Nov 23	30. Nov 22
Aktiva			
Goodwill	1.	14.048.135	14.048.135
Sonstige immaterielle Vermögenswerte	1.	12.504.537	14.481.547
Sachanlagen	2.	931.919	1.252.620
Aktive Rechnungsabgrenzungsposten für Kundenwartungsverträge / SaaS-Verträge (Vertragsforderungen)	4.	15.642.978	9.267.498
Langfristige finanzielle Vermögenswerte		3.229.465	1.702.512
Latente Ertragsteuern	5.	4.580.224	4.213.938
Langfristige Vermögenswerte		50.937.258	44.966.249
Vorräte		105.047	74.702
Forderungen aus Lieferungen und Leistungen	3.	24.120.621	18.826.013
Sonstige kurzfristige Forderungen/Vermögenswerte	4.	2.332.389	2.941.668
Aktive Rechnungsabgrenzungsposten für Kundenwartungsverträge / SaaS-Verträge (Vertragsforderungen)	4.	22.229.057	12.895.847
Flüssige Mittel	6.	25.015.785	29.074.869
Kurzfristige Vermögenswerte		73.802.899	63.813.099
Bilanzsumme		124.740.157	108.779.348
Passiva			
Gezeichnetes Kapital	7.	10.500.000	10.500.000
Rücklagen	8.	50.046.627	49.951.527
Bilanzverlust		-13.304.516	-9.326.844
Kumuliertes sonstiges Eigenkapital		-1.000.316	-1.236.718
Eigenkapital ohne nicht beherrschende Anteile		46.241.795	49.887.965
Nicht beherrschende Anteile		12.677	-21.275
Eigenkapital		46.254.472	49.866.690
Latente Ertragsteuern	12.	2.334.808	2.430.580
Langfristige Finanzverbindlichkeiten	9.	999.400	2.165.162
Langfristige Vertragsverbindlichkeiten	10.	21.380.483	9.684.457
Sonstige langfristige Verbindlichkeiten	11.	1.788.428	3.132.847
Langfristige Schulden		26.503.119	17.413.046
Laufende Ertragsteuerschulden		98.078	390.379
kurzfristige Finanzverbindlichkeiten	9.	1.077.000	1.077.000
Verbindlichkeiten aus Lieferungen und Leistungen		5.188.497	6.104.604
Kurzfristige Vertragsverbindlichkeiten	10.	34.066.275	22.743.852
Sonstige kurzfristige Verbindlichkeiten	11.	11.552.717	11.183.776
Kurzfristige Schulden		51.982.566	41.499.611
Bilanzsumme		124.740.157	108.779.348

Konzerngesamt- ergebnisrechnung

für den Zeitraum 1. Dezember 2022
bis 30. November 2023

In EUR	Anhang	Dez. 22 - Nov. 23	Dez. 21 - Nov. 22
Umsatzerlöse	13.	91.528.757	83.180.264
Sonstige betriebliche Erträge	14.	3.790.962	1.891.739
Andere aktivierte Eigenleistungen	15.	748.862	0
Materialaufwand	16.	-44.856.038	-35.378.115
Personalaufwand	17.	-41.207.087	-41.149.709
Sonstige betriebliche Aufwendungen	18.	-9.836.351	-10.177.996
Ergebnis der betrieblichen Tätigkeit vor Zinsen, Abschreibungen und Steuern (EBITDA)		169.104	-1.633.817
Abschreibungen		-4.149.086	-4.216.943
Ergebnis der betrieblichen Tätigkeit (EBIT)		-3.979.982	-5.850.760
Zinserträge		426.771	120.490
Zinsaufwendungen		-307.467	-102.363
Finanzergebnis		119.304	18.126
Ergebnis vor Steuern		-3.860.678	-5.832.634
Ertragsteuern	19.	-83.042	1.875.540
Periodenverlust	20.	-3.943.720	-3.957.093
Posten, die künftig ggf. in den G/V umgegliedert werden:			
Ausgleichposten aus der Währungsumrechnung ausländischer Tochterunternehmen		216.354	-187.284
Ergebnisneutrale Bewertung der finanziellen Vermögenswerte		20.047	-26.856
Sonstiges Ergebnis		236.401	-214.141
Gesamtergebnis		-3.707.318	-4.171.234
Periodenverlust			
davon Gesellschafter der Serveware SE Gruppe		-3.977.672	-3.917.665
davon nicht beherrschende Anteile		33.952	-39.429
<i>Ergebnis je Aktie</i>	21.	-0,38	-0,37
Gesamtergebnis			
davon Gesellschafter der Serveware SE Gruppe		-3.741.271	-4.131.805
davon nicht beherrschende Anteile		33.952	-39.429

Konzernkapitalflussrechnung

für den Zeitraum 1. Dezember 2022
bis 30. November 2023

In EUR	Dez. 22 - Nov. 23	Dez. 21 - Nov. 22
Periodenverlust	-3.943.720	-3.957.093
Abschreibungen auf das langfristige Vermögen	4.149.086	4.216.943
Steueraufwand bzw. -ertrag	545.101	-569.747
Veränderung von langfristigen Verbindlichkeiten	11.696.026	2.176.431
Veränderungen der Latenten Steuern / latenter Steuerertrag	-462.059	-1.305.793
Finanzergebnis	-119.304	-18.126
Veränderung langfristiger Vermögenswerte	-6.375.481	-3.260.191
Veränderungen bei Positionen des kurzfristigen Vermögens und der kurzfristigen Verbindlichkeiten		
- Veränderung der Vorräte	-30.345	-74.702
- Veränderung der Forderungen/sonstigen Vermögenswerte	-13.875.668	2.328.197
- Veränderung der Verbindlichkeiten	10.494.946	1.741.697
Bezahlte Ertragsteuern	-806.538	-500.822
Mittelzu-/abfluss aus der laufenden Geschäftstätigkeit	1.272.045	776.792
Investitionen in Immaterielle Vermögenswerte und Sachanlagen	-198.453	-955.286
Investitionen in aktivierte Eigenleistungen	-748.862	0
Auszahlungen für den Erwerb von finanziellen Vermögenswerten	-1.506.905	-1.729.368
Erhaltene Zinsen	426.771	120.490
Mittelzu-/abfluss aus der Investitionstätigkeit	-2.027.450	-2.564.165
Bezahlte Zinsen	-74.792	-25.016
Rückzahlung von langfristigen Verbindlichkeiten	-1.165.761	-1.061.584
Rückzahlung von Leasingverbindlichkeiten	-2.061.961	-2.073.952
Rückzahlung von kurzfristigen Verbindlichkeiten	0	-294.522
Mittelzu-/abfluss aus der Finanzierungstätigkeit	-3.302.514	-3.455.074
Wechselkursbedingte Änderung der flüssigen Mittel	-1.165	-5.536
Veränderung der flüssigen Mittel	-4.059.084	-5.247.982
Flüssige Mittel Anfang der Periode	29.074.869	34.322.851
Flüssige Mittel Ende der Periode	25.015.785	29.074.869



Konzerneigenkapital- veränderungsrechnung

für den Zeitraum 1. Dezember 2022
bis 30. November 2023

In EUR	Gezeichnetes Kapital	Rücklage	Ergebnis- vortrag	Markt- bewertung Finanz- instrumente	Währungs- umrechnungs- rücklage	Nicht beherr- schende Anteile	Summe
1. Dezember 2022	10.500.000	49.951.527	-9.326.844	-26.856	-1.209.861	-21.275	49.866.691
Ergebnis der Periode			-3.977.672			33.952	-3.943.720
Währungsumrechnung					216.354		216.354
Marktbewertung finanzieller Vermögenswerte				20.047			20.047
Gesamtergebnis			-3.977.672	20.047	216.354	33.952	-3.707.318
Veränderung Kapitalrücklage wegen Aktienoptionsplan		95.100					95.100
30. November 2023	10.500.000	50.046.627	-13.304.516	-6.809	-993.507	12.677	46.254.473

Konzerneigenkapital- veränderungsrechnung

für den Zeitraum 1. Dezember 2021
bis 30. November 2022

In EUR	Gezeichnetes Kapital	Rücklage	Ergebnis- vortrag	Markt- bewertung Finanz- instrumente	Währungs- umrechnungs- rücklage	Nicht beherr- schende Anteile	Summe
1. Dezember 2021	10.500.000	49.866.327	-5.409.180	0	-1.022.576	18.154	53.952.725
Ergebnis der Periode			-3.917.665			-39.429	-3.957.093
Währungsumrechnung					-187.284		-187.284
Marktbewertung finanzieller Vermögenswerte				-26.856			-26.856
Gesamtergebnis			-3.917.665	-26.856	-187.284	-39.429	-4.171.234
Veränderung Kapitalrücklage wegen Aktienoptionsplan		85.200					85.200
30. November 2022	10.500.000	49.951.527	-9.326.844	-26.856	-1.209.861	-21.275	49.866.691

Brutto-Anlagespiegel

für das Geschäftsjahr vom 01. Dezember 2022
bis 30. November 2023

In EUR	Ermittlung der Anschaffungs- bzw. Herstellungskosten				Ermittlung der kumulierten Abschreibungen				Buchwerte	
	Stand 01.12.2022	Zugänge	Umbuchungen, Abgänge	Stand 30.11.2023	Stand 01.12.2022	Zugänge (Jahresabschreibung)	Umbuchungen, Abgänge	Stand 30.11.2023 (kumuliert)	30.11.2023	30.11.2022
I. Goodwill										
Geschäfts- oder Firmenwert	14.048.135	0	0	14.048.135	0	0	0	0	14.048.135	14.048.135
Summe Pos. I.	14.048.135	0	0	14.048.135	0	0	0	0	14.048.135	14.048.135
II. Immaterielle Vermögenswerte										
1. Gewerbliche Schutzrechte	460.948	0	-1.757	462.706	343.787	45.139	0	388.926	73.780	117.161
2. EDV-Software	710.216	0	323.433	386.783	436.964	67.598	323.403	181.159	205.624	273.252
3. Selbstgeschaffene immat. Vermögenswerte	894.573	748.862	0	1.643.435	894.553	0	0	894.553	748.882	20
4. Marke SABIO	1.768.281	0	0	1.768.281	478.909	644.686	0	1.123.595	644.686	1.289.371
5. Kundenstamm SABIO	2.905.460	0	0	2.905.460	629.516	145.273	0	774.789	2.130.671	2.275.944
6. Marke cubus	2.111.447	0	0	2.111.447	1.187.689	461.879	0	1.649.568	461.879	923.758
7. Kundenstamm cubus	5.248.189	0	0	5.248.189	918.426	262.409	0	1.180.835	4.067.354	4.329.763
8. Nutzungsrecht Mieträume (IFRS16)	8.881.873	1.255.157	2.701.911	7.435.119	4.187.727	1.549.496	1.643.714	4.093.509	3.341.610	4.694.146
9. Nutzungsrecht Leasing-Kfz (IFRS16)	2.125.055	732.124	323.419	2.533.760	1.546.925	480.202	323.419	1.703.708	830.052	578.130
Summe Pos. II.	25.106.042	2.736.142	3.347.005	24.495.179	10.624.495	3.656.682	2.290.535	11.990.642	12.504.537	14.481.547
III. Sachanlagen										
1. Kfz	31.953	0	31.953	0	29.314	0	29.314	0	0	2.639
2. Geschäftsausstattung	3.378.146	169.099	1.138.350	2.408.895	2.447.454	410.430	1.118.938	1.738.945	669.950	930.692
3. Büroausstattung	384.362	0	67.790	316.571	256.057	20.009	63.095	212.971	103.600	128.305
4. Einbauten	354.033	15.833	27.716	342.150	163.049	48.446	27.713	183.782	158.368	190.983
5. Geringwertige Wirtschaftsgüter	60.527	13.520	13.520	60.527	60.526	13.519	13.519	60.526	1	1
Summe Pos. III.	4.209.020	198.453	1.279.329	3.128.144	2.956.400	492.404	1.252.580	2.196.023	931.919	1.252.620
Summe Pos. I.-III.	43.363.197	2.934.595	4.626.334	41.671.458	13.580.896	4.149.086	3.543.115	14.186.665	27.484.591	29.782.301

Brutto-Anlagespiegel

für das Geschäftsjahr vom 01. Dezember 2021
bis 30. November 2022

In EUR	Ermittlung der Anschaffungs- bzw. Herstellungskosten				Ermittlung der kumulierten Abschreibungen				Buchwerte	
	Stand 01.12.2021	Zugänge	Umbuchungen, Abgänge	Stand 30.11.2022	Stand 01.12.2021	Zugänge (Jahresabschreibung)	Umbuchungen, Abgänge	Stand 30.11.2022 (kumuliert)	30.11.2022	30.11.2021
I. Goodwill										
Geschäfts- oder Firmenwert	14.048.135	0	0	14.048.135	0	0	0	0	14.048.135	14.048.135
Summe Pos. I.	14.048.135	0	0	14.048.135	0	0	0	0	14.048.135	14.048.135
II. Immaterielle Vermögenswerte										
1. Gewerbliche Schutzrechte	452.309	0	-8.639	460.948	269.805	73.982	0	343.787	117.161	182.505
2. EDV-Software	566.250	143.966	0	710.216	391.754	45.210	0	436.964	273.252	174.496
3. Selbstgeschaffene immat. Vermögenswerte	894.573	0	0	894.573	872.769	21.784	0	894.553	20	21.804
4. Marke SABIO	1.768.281	0	0	1.768.281	294.713	184.196	0	478.909	1.289.371	1.473.567
5. Kundenstamm SABIO	2.905.460	0	0	2.905.460	484.243	145.273	0	629.516	2.275.944	2.421.217
6. Marke cubus	2.111.447	0	0	2.111.447	263.931	923.758	0	1.187.689	923.758	1.847.516
7. Kundenstamm cubus	5.248.189	0	0	5.248.189	656.016	262.409	0	918.426	4.329.763	4.592.173
8. Nutzungsrecht Mieträume (IFRS16)	7.162.468	2.275.207	555.803	8.881.873	2.657.524	1.530.203	0	4.187.727	4.694.146	4.504.944
9. Nutzungsrecht Leasing-Kfz (IFRS16)	1.807.138	528.376	210.459	2.125.055	1.254.677	502.707	210.459	1.546.925	578.130	552.462
Summe Pos. II.	22.916.116	2.947.549	757.622	25.106.042	7.145.432	3.689.522	210.459	10.624.495	14.481.547	15.770.684
III. Sachanlagen										
1. Kfz	31.750	0	-203	31.953	27.531	1.783	0	29.314	2.639	4.219
2. Geschäftsausstattung	2.880.342	497.923	120	3.378.145	2.047.636	399.817	0	2.447.453	930.692	832.706
3. Büroausstattung	295.256	89.129	23	384.362	237.863	18.194	0	256.057	128.305	57.393
4. Einbauten	203.077	150.956	0	354.033	128.735	34.315	0	163.049	190.983	74.342
5. Geringwertige Wirtschaftsgüter	153.320	73.313	166.105	60.527	153.319	73.313	166.105	60.526	1	1
Summe Pos. III.	3.563.745	811.321	166.046	4.209.020	2.595.084	527.421	166.105	2.956.400	1.252.620	968.661
Summe Pos. I.-III.	40.527.996	3.758.869	923.668	43.363.197	9.740.517	4.216.943	376.564	13.580.895	29.782.302	30.787.480



Konzernanhang

Allgemeine Angaben

1. Die Serviceware SE

Die Serviceware SE, Idstein, (im Folgenden „Serviceware“ oder „Gesellschaft“) ist eine im Handelsregister unter der Nummer HRB 33658 beim Amtsgericht Wiesbaden eingetragene europäische Aktiengesellschaft und die Muttergesellschaft des Serviceware-Konzerns (im Folgenden „Konzern“ oder „Serviceware-Gruppe“). Die Geschäftsadresse der Gesellschaft befindet sich am Serviceware-Kreisel 1 in 65510 Idstein.

Das Geschäftsjahr der Gesellschaft läuft vom 1. Dezember bis zum 30. November eines Jahres. Die Dauer der Gesellschaft ist unbeschränkt.

Die Serviceware 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 Serviceware-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 im Wesentlichen 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 Serviceware 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, Ingelheim am Rhein

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 Serviceware-Gruppe wurde für das Geschäftsjahr vom 1. Dezember 2022 bis 30. November 2023 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 Serviceware SE stellt die oberste Muttergesellschaft des Serviceware-Konzerns dar. Der Konzernabschluss ist in Euro, der funktionalen Währung der Serviceware 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 Serviceware und ihrer Tochterunternehmen werden unter Beachtung der einheitlich für den Konzern geltenden Ansatz- und Bewertungsmethoden in den Konzernabschluss einbezogen.

Der Jahresabschluss der Serviceware SE, Idstein, sowie der Konzernabschluss der Serviceware-Gruppe werden im Unternehmensregister veröffentlicht.

Der vorliegende Konzernabschluss der Serviceware-Gruppe wurde am 20. März 2024 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, Ermessenentscheidungen und Schätzungen mit Bezug auf die Zukunft abhängig. Die getroffenen Annahmen und Ermessenentscheidungen sowie Schätzungen beeinflussen die Anwendung von Rechnungslegungsmethoden sowie die ausgewiesenen Beträge der Vermögenswerte, Schulden, Erträge und Aufwendungen. Die sich tatsächlich ergebenden Beträge können von den Schätzungen abweichen.

Schätzungen und zugrundeliegende Annahmen werden laufend überprüft und stehen entsprechend im Einklang mit dem Risikomanagement des Konzerns. Überarbeitungen von Schätzungen werden prospektiv erfasst.

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.

Die folgenden Ausführungen für das aktuelle Geschäftsjahr, aber auch die Einschätzungen zur mittelfristigen Geschäftsentwicklung gehen mit einer hohen Varianz einher. In diesem Zusammenhang verweisen wir auf unsere entsprechenden Ausführungen im Prognosebericht. Es ist nicht auszuschließen, 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 2023 getroffenen abschlussrelevanten Schätzungen und Annahmen basierten auf dem vorhandenen Wissensstand und den besten verfügbaren Informationen.

Auswirkungen auf den Konzernabschluss können sich 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 ergeben. 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:

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

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. Aufgrund des gestiegenen Zinsniveaus können die erzielbaren Beträge im Rahmen des Werthaltigkeitstests von nichtfinanziellen Vermögenswerten sinken.

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 Serviceware-Gruppe tätig ist, muss das Management bei der Berechnung tatsächlicher und latenter Steuern Beurteilungen treffen. Dies kommt u. a. bei der Entscheidung über den **Ansatz aktiver latenter Steuern** zum Tragen, da es wahrscheinlich sein muss, dass zukünftig ein zu versteuerndes Ergebnis verfügbar ist, mit dem die abzugsfähigen temporären Differenzen, Verlustvorträge und Steuergutschriften verrechnet 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 bis zu fünf Jahre.

Bei der Bestimmung der **Laufzeit des Leasing-Verhältnisses** werden alle Fakten und Umstände beurteilt und berücksichtigt, die für die Serviceware-Gruppe einen wirtschaftlichen Anreiz zur Ausübung einer Verlängerungsoption bzw. zur Nicht-Ausübung einer Kündigungsoption darstellen. Verlängerungsoptionen sind nur dann Bestandteil der Laufzeit eines 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 Serviceware-Gruppe beurteilt die Laufzeit eines Leasing-Verhältnisses neu, wenn eine Option ausgeübt bzw. nicht ausgeübt wird oder wenn die Serviceware-Gruppe dazu verpflichtet wird, eine Option auszuüben bzw. nicht auszuüben.

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

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

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

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

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

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

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

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

4. Änderungen wesentlicher Rechnungslegungsmethoden

Im Geschäftsjahr 2022/2023 waren folgende Verlautbarungen bzw. Änderungen von Verlautbarungen des IASB erstmals verpflichtend anzuwenden:

Anwendungspflicht EU	Standard	Neue oder geänderte Standards und Interpretationen und wesentlicher Inhalt
01. Januar 2022	IAS 16	Sachanlagen: Erträge vor der geplanten Nutzung
	IAS 37	Belastende Verträge – Kosten der Vertragserfüllung
	IFRS 3	Verweis auf das Rahmenkonzept
	diverse	Jährliche Verbesserungen an den IFRS-Standards 2018–2020

Aus den vorgenannten Standards haben sich keine oder keine wesentlichen Auswirkungen auf den Konzernabschluss der Serveware-Gruppe ergeben.

Die nachfolgend genannten Verlautbarungen bzw. Änderungen von Verlautbarungen des IASB waren im Kalenderjahr 2023 erstmals verpflichtend anzuwenden. Vor dem Hintergrund, dass das Geschäftsjahr der Serveware bereits am 1. Dezember 2022 begonnen hat, war die Anwendung der nachfolgend genannten Standards für die Serveware-Gruppe noch nicht verpflichtend. Eine vorzeitige freiwillige Anwendung ist nicht erfolgt:

Anwendungspflicht EU	Standard	Neue oder geänderte Standards und Interpretationen und wesentlicher Inhalt
01. Januar 2023	IFRS 17	Versicherungsverträge
	IAS 1 und IFRS Practice Statement 2	Angaben zu Rechnungslegungsmethoden
	IAS 8	Definition von rechnungslegungsbezogenen Schätzungen
	IAS 12	Latente Steuern, die sich auf Vermögenswerte und Schulden beziehen, die aus einem einzigen Geschäftsvorfall entstehen
23. Mai 2023	IAS 12	Reform des internationalen Steuersystems – Mustervorschriften für Pillar 2

*) veröffentlicht durch IASB am 23. Mai 2023

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

Der Umfang der Angaben zu den von der Serviceware-Gruppe angewendeten Rechnungslegungsmethoden wurde unter Berücksichtigung der Änderungen des IAS 1 angepasst.

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

Anwendungspflicht EU	Standard	Neue oder geänderte Standards und Interpretationen
01. Januar 2024	IAS 1	Langfristige Schulden mit Nebenbedingungen und Klassifizierung als kurz- bzw. langfristig
	IFRS 16	Leasingverbindlichkeiten aus einer Sale-and-Lease-Back-Transaktion
	IAS 7 und IFRS 7	Lieferantenfinanzierungsvereinbarungen
1. Januar 2025	IAS 21	Fehlende Umtauschbarkeit
noch offen	IFRS 10 und IAS 28	Verkauf oder Einlage von Vermögenswerten zwischen einem Anleger und einem assoziierten Unternehmen oder Gemeinschaftsunternehmen

Die Serviceware erwartet, dass sich durch die Änderungen voraussichtlich keine oder keine wesentlichen Auswirkungen auf den Konzernabschluss 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 Kundenstamm „SABIO“ sowie Kundenstamm „cubus“, werden jeweils grundsätzlich über eine Nutzungsdauer von 20 Jahren abgeschrieben.

Bezüglich der im Rahmen des vorgenannten Erwerbs aufgedeckten immateriellen Vermögenswerte Marke „SABIO“ und Marke „cubus“ hat die Gesellschaft, vor dem Hintergrund der im vorherigen Geschäftsjahr eingetretenen Ereignisse bzw. getroffenen Entscheidungen im Zusammenhang mit der langfristigen Markenstrategie von Serveware, eine Änderung der Nutzungsdauern vorgenommen. Die Serveware geht davon aus, dass sich die verbleibende Restnutzungsdauer der Marke „cubus“ ab dem 1. Dezember 2021 auf vier Jahre verkürzt hat. Es wird von einem degressiven Verlauf des Nutzenzuflusses ausgegangen. Des Weiteren geht die Serveware seit dem 1. Dezember 2022 davon aus, dass sich die Restnutzungsdauer der Marke „SABIO“ auf vier Jahre verkürzt hat und der Nutzenzufluss degressiv erfolgt.

Zum Bilanzstichtag 30. November 2023 betrug somit die noch verbleibende Restnutzungsdauer der Marke „cubus“ zwei Jahre und die verbleibende Restnutzungsdauer der Marke „SABIO“ drei Jahre.

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, so dass 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.

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.

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 sowie 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 wesentlichen 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 bis zum Geschäftsjahr 2021/2022 auf der Basis eines einheitlichen Zinssatzes von 1 Prozent p.a. für das gesamte homogene Portfolio erfolgt. Dieser entsprach im Wesentlichen dem bestehenden Fremdverschuldungszinssatz der Serviceware.

Vor dem Hintergrund des gestiegenen Zinsniveaus sind die im Geschäftsjahr 2022/2023 neu eingegangenen Leasingverbindlichkeiten mit einem einheitlichen Zinssatz von 3,58 Prozent p.a. abgezinst worden. Dieser würde dem zu erwartenden Grenzfremdkapitalzins bei Neuverschuldung der Serviceware entsprechen.

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 Entorgungs-, Wiederherstellungs- und ähnliche Verpflichtungen, die als Folge des Erwerbs von Sachanlagen entstehen, werden erfolgsneutral als Teil der Anschaffungs- und Herstellungskosten des korrespondierenden Vermögenswerts angesetzt. Spätere Änderungen der Schätzungen der Höhe oder des zeitlichen Anfalls von Auszahlungen oder Änderungen des Zinssatzes zur Bewertung dieser Verpflichtungen werden ebenfalls erfolgsneutral erfasst und führen zu nachträglichen Erhöhungen oder Minderungen des Buchwerts der betroffenen Sachanlage. Dies führt somit auch zu veränderten künftig zu erfassenden planmäßigen Abschreibungen des Vermögenswerts und damit im Ergebnis zu einer erfolgswirksamen Erfassung der Schätzungsänderungen über die Restnutzungsdauer.

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

FINANZINSTRUMENTE

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

Gemäß 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, um 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 Lieferungen und Leistungen ist der unbedingte Anspruch der Serviceware-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 eintritt, wird der früher erfasste Wertminderungsaufwand durch Anpassung des Wertberichtigungskontos erfolgswirksam erhöht oder verringert. Wird eine ausgebuchte Forderung aufgrund eines Ereignisses, das nach der Ausbuchung eintritt, 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 Serviceware-Gruppe für diese Finanzinstrumente weiterhin den erwarteten 12-Monats-Verlust als Wertberichtigung.

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

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

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

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

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

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

Bis zur Endfälligkeit gehaltene Eigenkapitalinstrumente

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

Ausbuchung

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

Folgebewertung finanzieller Verbindlichkeiten:

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

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

Langfristige Verbindlichkeiten mit einer Laufzeit von mehr als einem Jahr werden unter Zugrundelegung des entsprechenden Zinssatzes auf den Bilanzstichtag abgezinst. Ausnahmen bilden die Verbindlichkeiten aus Akquisitionen, die zum beizulegenden Zeitwert 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 substanziell unterschiedlichen Bedingungen umtauscht, wird dieser Austausch als Tilgung der ursprünglichen finanziellen Verbindlichkeit und als Erfassung einer neuen finanziellen Verbindlichkeit behandelt.

Derivative Finanzinstrumente

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

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

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

Klassen von Umsatzerlösen

(a) Erlöse aus dem Verkauf von Softwarelizenzen

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

(b) Software as a Service - SaaS

Die Umsatzerlöse aus Lizenz-Subskriptionen und -Support verkörpern Erlöse aus der Einräumung eines Rechts auf Nutzung von Softwarefunktionen entweder in einer von Fremdanbietern gehosteten Infrastruktur, in einer Infrastruktur des Kunden oder in eigener Infrastruktur der Serviceware-Gruppe. Dabei hat der Kunde kein Recht, den Hosting-Vertrag zu kündigen und die Software in Besitz zu nehmen. Nach dem Abschluss des SaaS-Vertrags hat der Kunde das Recht auf kontinuierlichen Zugang zu den neuesten Versionen und aktuellen Updates des Softwareproduktes. Wenn die Leistungsverpflichtung in der Einräumung eines Rechts auf kontinuierlichen Zugriff auf ein Lizenz-Produkt und dessen Nutzung über einen bestimmten Zeitraum besteht, werden die Erlöse entsprechend der abgelaufenen Zeit und somit rätierlich 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 Software-Updates, -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 rätierlich 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, bestimmen wir, ob die zugesagten Güter oder Dienstleistungen als separate Leistungsverpflichtung oder als Leistungsbündel zu bilanzieren sind. Die Bestimmung, ob ein Produkt oder eine Dienstleistung als separate Leistungsverpflichtung betrachtet wird, ist jedoch mit Ermessensausübungen verbunden. Insbesondere bei unseren Beratungs- und Implementierungsaktivitäten ist Ermessen erforderlich, um zu beurteilen, ob diese Dienstleistungen eine erhebliche Integrationsleistung, kundenspezifische Anpassung oder Änderung der Hardwarekomponenten darstellen, auf die sie sich beziehen. In diesem Zusammenhang berücksichtigen wir die Art der Services sowie ihren Umfang im Verhältnis zum Umfang der zugrundeliegenden Hardwareleistungen. Im Allgemeinen werden die im Rahmen der Beratungs- und Implementierungsaktivitäten erbrachten Hardware- und Softwareleistungen zu einem eigenständig abgrenzbaren Bündel aus Produkten und Dienstleistungen zusammengefasst (kombinierte Leistungsverpflichtung). Wartungsleistungen und darüber hinaus gehende 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 Serviceware-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 Serviceware-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 Serviceware-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 Serviceware-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 Serviceware-Gruppe nicht unter den planmäßigen Abschreibungen, sondern – abhängig vom Vertriebskanal – als Materialaufwand oder Personalaufwand ausgewiesen.

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

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

Beim Verkauf von Produkten oder Dienstleistungen räumen wir Kunden häufig Optionen zum Erwerb zusätzlicher Produkte oder Dienstleistungen (beispielsweise Verlängerungen von verlängerbaren Angeboten, zusätzliche Volumina für gekaufte Software) ein. Bei der Bestimmung, ob solche Optionen dem Kunden ein wesentliches Recht gewähren, das der Kunde ohne den Abschluss dieses Vertrages nicht erhalten würde (**Option mit einem wesentlichen Recht**), üben wir Ermessen aus. Bei dieser Beurteilung berücksichtigen wir, ob die Optionen dem Kunden das Recht auf einen Rabatt einräumen, der über dem Rabatt liegt, der für die entsprechenden, zusammen mit der Option verkauften Produkte oder Dienstleistungen gewährt wird. Im Falle der Einräumung von „wesentlichen Rechten“, wie z. B. der Gewährung von zusätzlichen Rabatten für den künftigen Erwerb von weiteren Produkten, ist ein Teil des Transaktionspreises als Vertragsverbindlichkeit abzugrenzen und erst mit Erfüllung oder Verfall dieses zusätzlichen Leistungsversprechens als Umsatz zu erfassen. Derzeit sieht die Vertragsgestaltung der Serviceware die Einräumung wesentlicher Rechte im Sinne des Rechnungslegungsstandards nicht vor.

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

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

Die Serveware-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, so dass 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 Serveware SE

Zum 30. November 2023 existieren im Konzern die folgenden anteilsbasierten Vergütungsvereinbarungen:

Aktioptionsplan 2021-M und Aktioptionsplan 2021-D

Mit Beschluss der Hauptversammlung vom 6. Mai 2021 wurde der Verwaltungsrat der Serveware 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 15,00 Euro. Gemäß § 10 der Optionsbedingungen ist ein Verwässerungsschutz 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 bis zum Bilanzstichtag verfallen: 15.226	<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			383.174

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

Basis für die Beurteilung der Zielerreichung ist die **Entwicklung des Börsenkurses** der Serviceware 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 27,50 Euro

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% der an den jeweiligen Bezugsberechtigten ausgegebenen Optionen.

Die Anzahl der ausübbarer 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 49,80 Euro, dann reduziert sich die Zahl der ausübbarer Optionen anteilig in dem Umfang, in dem ansonsten (d.h. bei unbeschränkter Ausübbarkeit) der wirtschaftliche Vorteil des Bezugsberechtigten 34,80 Euro (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:

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 420.400 Aktienoptionen zu einem Ausübungspreis von 15,00 Euro angeboten worden. Innerhalb der Annahmefrist wurden 398.400 Optionen angenommen und im Folgenden ausgegeben. Im Zeitraum nach der Gewährung bis zum Anfang des Geschäftsjahres 2022/2023 sind bereits 5.394 Optionen durch Beendigung des Anstellungsverhältnisses des Optionsinhabers verfallen. Im abgelaufenen Geschäftsjahr 2022/2023 sind weitere 9.832 Optionen durch

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.

Beendigung des Anstellungsverhältnisses des Optionsinhabers verfallen. Des Weiteren wurden nach der Gewährung und bis zum Ende des Geschäftsjahrs keine Optionen ausgeübt. Somit stehen zum Stichtag 30. November 2023 383.174 Optionen (Vorjahr: 393.006 Optionen) zu einem gewichteten durchschnittlichen Ausübungspreis von 15,00 Euro 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.

(i) *Tatsächliche Steuern*

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.

Die Saldierung tatsächlicher Steueransprüche mit tatsächlichen Steuerschulden erfolgt nur unter bestimmten Bedingungen:

- es besteht ein Rechtsanspruch zur Aufrechnung tatsächlicher Steueransprüche gegen tatsächliche Steuerschulden und
- es ist beabsichtigt, entweder den Ausgleich auf Nettobasis herbeizuführen oder gleichzeitig mit der Realisierung des betreffenden Vermögenswerts die dazugehörige Verbindlichkeit abzulösen.

(ii) *Latente Steuern*

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

Darüber hinaus werden keine passiven latenten Steuern auf temporäre Differenzen gebildet, die im Zusammenhang mit der erstmaligen Bilanzierung eines Geschäfts- oder Firmenwerts stehen. Passive latente Steuern im Zusammenhang mit temporären Differenzen aus Anteilen an Tochterunternehmen, gemeinsamen Vereinbarungen und assoziierten Unternehmen werden grundsätzlich gebildet, es sei denn, die 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 Serviceware beherrscht werden. Beherrschung (Control) besteht dann und nur dann, wenn ein Investor über die Entscheidungsmacht verfügt, variablen Rückflüssen ausgesetzt ist oder ihm Rechte bezüglich der Rückflüsse zustehen und er infolge der Entscheidungsmacht in der Lage ist, die Höhe der variablen Rückflüsse zu beeinflussen. Die Existenz und Auswirkung von substanziellen potenziellen Stimmrechten, die gegenwärtig ausgeübt oder umgewandelt werden können, einschließlich von anderen Konzernunternehmen gehaltener potenzieller Stimmrechte, werden bei der Beurteilung, ob ein Unternehmen beherrscht wird, berücksichtigt. In den Konzernabschluss werden sämtliche Tochterunternehmen einbezogen.

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

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

UNTERNEHMENSZUSAMMENSCHLÜSSE

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

Bei jedem Unternehmenszusammenschluss besteht ein Wahlrecht in Bezug auf die Bewertung der nicht beherrschenden Anteile. Diese können entweder direkt mit ihrem beizulegenden Zeitwert angesetzt werden (d. h. mit dem Anteil anderer Gesellschafter am Gesamtunternehmenswert des erworbenen Unternehmens) oder mit dem auf andere Gesellschafter entfallenden Anteil am beizulegenden Zeitwert des erworbenen Nettovermögens. Dies führt im Ergebnis dazu, dass im ersten Fall die Minderheitsgesellschafter auch an dem aus dem Unternehmenszusammenschluss resultierenden Goodwill beteiligt werden, während im zweiten Fall der Anteil der

anderen Gesellschafter auf die neu bewerteten Vermögenswerte und Schulden beschränkt bleibt und der Goodwill nur in Höhe des auf die Serviceware entfallenden Anteils angesetzt wird. Transaktionen über den weiteren Kauf oder Verkauf von Eigenkapitalanteilen mit anderen Gesellschaftern, die den beherrschenden Einfluss der Serviceware nicht berühren, führen zu keiner Veränderung des Goodwills.

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

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

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

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

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

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

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

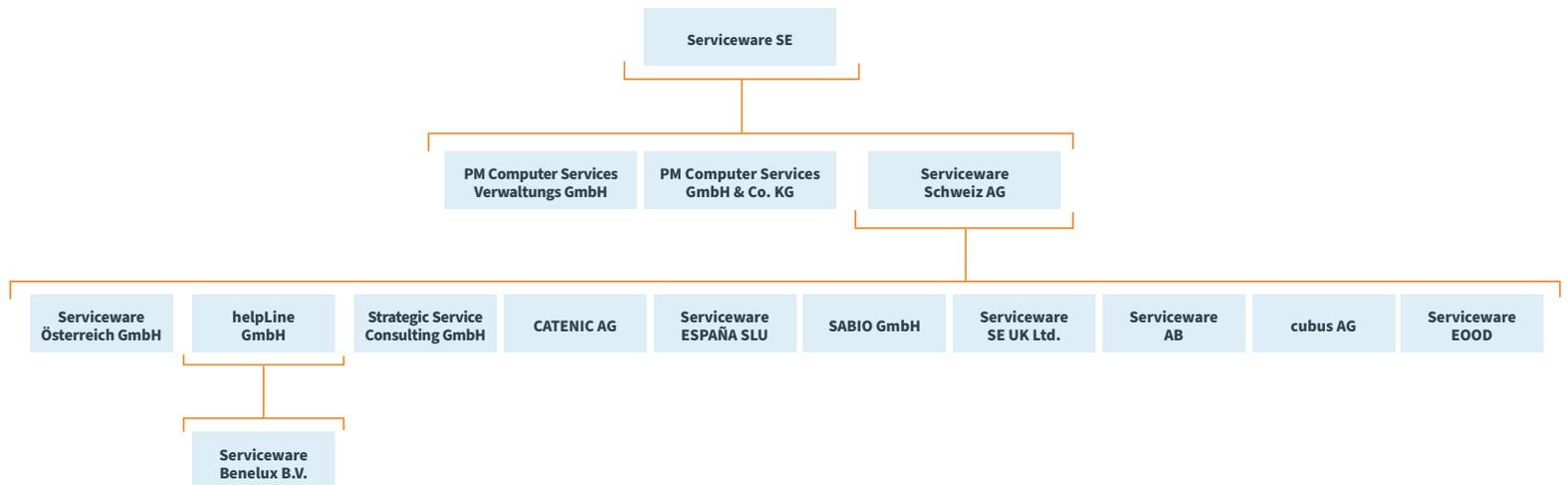
Bedingte Gegenleistungen, bei denen es sich nicht um Eigenkapital handelt, werden an nachfolgenden Abschlussstichtagen zum beizulegenden Zeitwert bewertet und ein resultierender Gewinn oder Verlust wird in der Konzern-Gewinn- und Verlustrechnung erfasst.

7. Veränderung des Konsolidierungskreises und sonstige Transaktionen

Im Geschäftsjahr 2022/2023 wurden keine Transaktionen durchgeführt, die Auswirkung auf den Konsolidierungskreis hatten.

Zum Bilanzstichtag bestehen folgende Beteiligungsverhältnisse:

Name	Sitz	Stammkapital	Beteiligungsquote
PM Computer Services Verwaltungs GmbH	Serviceware-Kreisel 1, 65510 Idstein / Germany	EUR 25.600	100 %
PM Computer Services GmbH & Co. KG	Serviceware-Kreisel 1, 65510 Idstein / Germany	EUR 250.000	100 %
Serviceware Schweiz AG	Haldenstrasse 5, 6340 Baar / Switzerland	CHF 610.000	100 %
Serviceware Österreich GmbH	Karl-Farkas-Gasse 22, 1030 Wien / Austria	EUR 35.000	100 %
helpLine GmbH	Serviceware-Kreisel 1, 65510 Idstein / Germany	EUR 25.000	100 %
Strategic Service Consulting GmbH	Lennéstraße 3, 10785 Berlin / Germany	EUR 25.000	100 %
Serviceware Benelux B.V.	Dellaertweg 9F, 2316 WZ Leiden / The Netherlands	EUR 28.409	85 %
CATENIC AG	Hauptstraße 1, 82008 Unterhaching / Germany	EUR 328.778	100 %
Serviceware ESPAÑA S.L.U.	Gran Via Asima, 6, Edificio A - 2ª Planta, 07009 Palma de Mallorca, Spain	EUR 3.000	100 %
SABIO GmbH	Schützenstraße 5, 22761 Hamburg / Germany	EUR 43.576	100 %
Serviceware SE UK Ltd.	Building B, Watchmoor Park - Riverside Way, Camberley, Surrey GU15 3YL, England, United Kingdom	GBP 100	100 %
Serviceware AB	Vasagatan 7, 11120 Stockholm / Sweden	SK 50.000	100 %
cubus AG	Bahnhofstraße 29, 71083 Herrenberg / Germany	EUR 400.000	100 %
Serviceware EOOD	Aleksandar Malinov Boul. 51, Office A17, 1712 Sofia, Bulgaria	BGN 100.000	100 %



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:

	Stichtagskurs		Durchschnittskurs	
	30.11.2023	30.11.2022	2022/2023	2021/2022
Schweiz	0,956	0,985	0,977	1,010
Großbritannien	0,864	0,865	0,871	0,851
Schweden	11,431	10,934	11,455	10,568
Bulgarien	1,956	1,956	1,956	1,956

Erläuterungen zur Bilanz

1. Goodwill und sonstige Immaterielle Vermögenswerte

in TEUR	30.11.23	30.11.22	Veränderung absolut
Geschäfts- oder Firmenwerte	14.048	14.048	0
Kundenstamm cubus	4.067	4.330	-262
Nutzungsrechte Mieträume (IFRS 16)	3.342	4.694	-1.353
Kundenstamm SABIO	2.131	2.276	-145
Nutzungsrechte KFZ (IFRS 16)	830	578	252
Immaterielle Vermögenswerte (selbst geschaffen)	749	0	749
Marke "SABIO"	645	1.289	-645
Marke "cubus"	462	924	-462
EDV-Software	206	273	-68
Gewerbliche Schutzrechte	74	117	-43
Gesamt	26.553	28.530	-1.977

Geschäfts- oder Firmenwert

Der Geschäfts- oder Firmenwert wurde zum 30. November 2023 zum Zwecke der Wertminderungsprüfung den folgenden zahlungsmittelgenerierenden Einheiten zugeordnet:

in TEUR	30.11.2023	30.11.2022
cubus AG	6.312	6.312
SABIO GmbH	4.928	4.928
Serviceware Benelux B.V.	2.291	2.291
CATENIC AG	517	517
Gesamt	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 mit dem WACC abgezinsten operativen Cashflows der Planungsperiode. Der für die Abzinsung verwendete WACC wurde hierbei mittels einer Peer-Group-Analyse abgeleitet.

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

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

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

Annahmen Impairmenttest	30.11.2023	30.11.2022
Risikoloser Basiszinssatz	2,75 %	2,00 %
Marktrisikoprämie	8,00 %	8,00 %
Betafaktor	1,01	1,041
WACC	9,82 %	9,74 %

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

- Ausgehend vom Jahr 2023 werden bis 2028 steigende Umsätze erwartet.
- Für die Planungsgrößen der Folgejahre (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 den Impairmenttests ergab sich keine Wertminderung zum Abschlussstichtag. Die geschäftsführenden Direktoren setzen bei ihren Annahmen hinsichtlich der Prognosen, die der Ermittlung des Nutzungswertes zu Grunde liegen, Erfahrungen der Vergangenheit als Grundlage an.

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

Durch Veränderungen des Marktumfelds der zahlungsmittelgenerierenden Einheit cubus AG wurden im Geschäftsjahr 2022/2023 Anpassungen des Vertriebsmodells sowie der Kostenstruktur erforderlich. Zusammen mit der Veränderung des Zinsniveaus führte dies zu der Feststellung, dass für die zahlungsmittelgenerierende Einheit cubus AG eine für möglich gehaltene Änderung von zwei wesentlichen Annahmen dazu führen könnte, dass der Buchwert des Geschäfts- oder Firmenwerts den erzielbaren Betrag übersteigt. Dies würde eintreten bei einer Erhöhung des WACC um ca. 1%-Punkt oder bei einer Verringerung der geplanten EBITDA um ca. 8,3 Prozent. Es besteht aktuell kein Erfordernis, Abschreibungen bei der cubus AG vorzunehmen.

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“ wurde ursprünglich über eine geschätzte wirtschaftliche Nutzungsdauer von 20 Jahren linear abgeschrieben. Aufgrund der im vorherigen Geschäftsjahr eingetretenen Ereignisse bzw. getroffenen Entscheidungen im Zusammenhang mit der langfristigen Markenstrategie von Serviceware, hat die Gesellschaft eine Änderung der Nutzungsdauern der Marke „SABIO“ vorgenommen. Die Serviceware geht davon aus, dass sich die verbleibende Restnutzungsdauer der Marke „SABIO“ ab dem 1. Dezember 2022 auf vier Jahre verkürzt hat und der Nutzenzufluss degressiv erfolgt.

Der Abschreibungsbetrag der Marke „SABIO“ in 2022/2023 belief sich auf TEUR 645 (Vorjahr: TEUR 184), so dass der Buchwert zum Bilanzstichtag 30. November 2023 TEUR 645 beträgt (Vorjahr: TEUR 1.290).

Die zum Bilanzstichtag 30. November 2023 noch verbleibende Restnutzungsdauer der Marke „SABIO“ beträgt drei Jahre.

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“ wurde ursprünglich über eine geschätzte wirtschaftliche Nutzungsdauer von 20 Jahren linear abgeschrieben. Aufgrund der vorstehend erläuterten Änderung der Markenstrategie der Serviceware-Gruppe, hat sich die Restnutzungsdauer der Marke „cubus“ auf vier Jahre verkürzt. Seit dem 1. Dezember 2021 wird nunmehr von einem degressiven Verlauf des Nutzenzuflusses ausgegangen. Der Abschreibungsbetrag in 2022/2023 belief sich auf TEUR 462 (Vorjahr: TEUR 924), so dass der Buchwert zum Bilanzstichtag 30. November 2023 TEUR 462 beträgt (Vorjahr: TEUR 924). Die zum Bilanzstichtag 30. November 2023 verbleibende Restnutzungsdauer der Marke „cubus“ beträgt zwei Jahre.

Darüber hinaus hat die Serviceware 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 TEUR 397 erfasst und hat sich durch eine nachschüssige Kaufpreiskomponente („Earn-out“) in Vorjahren um weitere TEUR 52 erhöht. Die Marke „Smoope“ einschließlich des damit verbundenen Messaging-Dienstes wird über eine geschätzte wirtschaftliche Nutzungsdauer von fünf Jahren degressiv abgeschrieben. Der Abschreibungsbetrag in 2022/2023 belief sich auf TEUR 45 (Vorjahr: TEUR 65), so dass der Buchwert des unter den gewerblichen Schutzrechten ausgewiesenen immateriellen Vermögenswerts zum Bilanzstichtag 30. November 2023 TEUR 70 (Vorjahr: TEUR 114) 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 2022/2023 belief sich auf TEUR 145 (Vorjahr: TEUR 145), so dass der Buchwert zum 30. November 2023 TEUR 2.131 beträgt (Vorjahr: TEUR 2.276).

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 2022/2023 belief sich auf TEUR 263 (Vorjahr: TEUR 263), so dass der Buchwert zum 30. November 2023 TEUR 4.067 beträgt (Vorjahr: TEUR 4.329).

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 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 2022/2023 im Vergleich zum Vorjahr wie folgt entwickelt:

2022 / 2023 in TEUR	Gebäude	Kfz	Summe
Anschaffungskosten			
Stand zum 1. Dezember 2022	8.881	2.126	11.007
Zugänge	1.255	732	1.987
Abgänge	2.702	323	3.025
Stand zum 30. November 2023	7.434	2.535	9.969
Kumulierte Abschreibungen			
Stand zum 1. Dezember 2022	4.187	1.547	5.734
Zugänge Abschreibungen	1.549	480	2.030
Abgänge Abschreibungen	1.644	323	1.967
Stand zum 30. November 2023	4.093	1.704	5.797
Buchwerte			
am 1. Dezember 2022	4.694	579	5.273
am 30. November 2023	3.341	831	4.172

2021 / 2022 in TEUR	Gebäude	Kfz	Summe
Anschaffungskosten			
Stand zum 1. Dezember 2021	7.162	1.808	8.970
Zugänge	2.275	528	2.804
Abgänge	556	210	766
Stand zum 30. November 2022	8.881	2.126	11.007
Kumulierte Abschreibungen			
Stand zum 1. Dezember 2021	2.657	1.255	3.912
Zugänge Abschreibungen	1.530	503	2.033
Abgänge Abschreibungen	0	210	210
Stand zum 30. November 2022	4.187	1.547	5.734
Buchwerte			
am 1. Dezember 2021	4.505	552	5.057
am 30. November 2022	4.694	579	5.273

In der Gesamtergebnisrechnung erfasste Beträge in TEUR

	2022/2023	2021/2022
Abschreibungen auf Nutzungsrechte	2.030	2.033
Zinsaufwand auf Leasingverbindlichkeiten	100	72
Aufwand aus kurzfristigen Leasingverbindlichkeiten	0	0
Aufwand aus Leasingverhältnissen mit geringwertigen Vermögenswerten	3	75
Aufwand aus variablen Leasingzahlungen, die nicht in der Bewertung der Leasingverbindlichkeit berücksichtigt wurden	0	0
Erträge aus Untervermietverhältnissen	147	134

Die gesamten Zahlungsmittelabflüsse aus Leasingverhältnissen (Tilgung und Zinsen) umfassen TEUR 2.162 (Vorjahr: TEUR 2.146).

Im Laufe des Geschäftsjahres 2022/2023 hat die Serviceware-Gruppe einen neuen Mietvertrag für die Nutzung von neuen Büroräumlichkeiten in Berlin abgeschlossen. Als Zeitpunkt des Nutzungsbegins ist der 1. Juni 2023 vereinbart worden. Der im Vorjahr noch bestehende Mietvertrag an einem anderen Standort in Berlin ist zum 30. Juni 2023 ausgelaufen. Aus dem Standortwechsel in Berlin resultiert ein Zugang des Nutzungsrechts für die Büroimmobilie im Berichtsjahr 2022/2023 in Höhe von TEUR 708. Demgegenüber stehen der Abgang des Nutzungsrechts der zuvor genutzten Büroimmobilie in Berlin in Höhe von TEUR 1.737 (historische Anschaffungs- und Herstellungskosten) und der entsprechenden historischen Abschreibungen in Höhe von TEUR 725, so dass sich der Abgang des Restbuchwerts des Nutzungsrechts auf TEUR 1.012 belief.

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.

Leasingverhältnisse, in denen die Gesellschaft als Leasinggeber auftritt, bestehen mit Ausnahme von zwei Untermietverträgen nicht.

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

Immaterielle Vermögenswerte (Entwicklungsleistungen)

Im Geschäftsjahr 2022/2023 wurden Entwicklungskosten in Höhe von TEUR 749 (Vorjahr: TEUR 0) für die Neuentwicklung eines Produkts aktiviert. Die voraussichtliche Nutzungsdauer wurde mit drei Jahren geschätzt. Die aktivierten Entwicklungskosten werden über den Zeitraum der geschätzten Nutzungsdauer linear abgeschrieben. Im Geschäftsjahr 2022/2023 sind noch keine Abschreibungen vorgenommen worden, da die Entwicklung des Produkts noch nicht abgeschlossen ist.

2. Sachanlagen

in TEUR	30.11.2023	30.11.2022	Veränderung absolut
Geschäftsausstattung	670	931	-261
Einbauten	158	191	-33
Büroausstattung	104	128	-24
Kfz und geringwertige Wirtschaftsgüter	0	3	-3
Gesamt	932	1.253	-321

3. Forderungen aus Lieferungen und Leistungen

Die Forderungen aus Lieferungen und Leistungen resultierend aus Verträgen mit Kunden setzten sich zum 30. November 2023 im Vergleich zum 30. November 2022 wie folgt zusammen:

2021/2022				
in TEUR	Brutto	Einzelwert- berichtigt	Pauschalisiert einzelwertberichtigt	Netto
Forderungen aus Lieferungen und Leistungen <i>davon</i>	19.745	729	191	18.826
Nicht fällig	14.092	0	0	14.092
Fällig bis zu 90 Tage	3.852	0	0	3.852
Fällig zwischen 90 Tagen und 12 Monaten	1.231	158	191	883
Fällig zwischen 12 Monaten und drei Jahren	571	571	0	0

2022/2023				
in TEUR	Brutto	Einzelwert- berichtigt	Pauschalisiert einzelwertberichtigt	Netto
Forderungen aus Lieferungen und Leistungen <i>davon</i>	24.797	445	232	24.121
Nicht fällig	19.206	0	0	19.206
Fällig bis zu 90 Tage	4.648	0	0	4.648
Fällig zwischen 90 Tagen und 12 Monaten	588	223	232	133
Fällig zwischen 12 Monaten und drei Jahren	354	222	0	133

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 in Höhe von TEUR 677 (Vorjahr: TEUR 920) wurden wertberichtigt. Dies entspricht einer Quote von 2,73 Prozent (Vorjahr: 4,66 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 01.12.2022	920
+ / - Kursdifferenzen Konsolidierung	0
- Verbrauch	-189
- Auflösung	-391
+ Zuführungen (Aufwendungen für Wertberichtigungen)	336
Wertberichtigungen per 30.11.2023	676

Die Aufwendungen aus der sofortigen Ausbuchung von Forderungen aus Lieferungen und Leistungen belaufen sich auf TEUR 102 (Vorjahr: TEUR 17). 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 24.121 (Vorjahr: TEUR 18.826) und ggf. „langfristige Forderungen aus Lieferungen und Leistungen“ TEUR 0 (Vorjahr: TEUR 0) zugeordnet. Von den Forderungen aus Lieferungen und Leistungen, die alle dem üblichen Geschäftszyklus entsprechen, werden voraussichtlich TEUR 3.997 (Vorjahr: TEUR 953) erst nach 12 Monaten realisiert.

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.

4. Sonstige kurzfristige und langfristige Vermögenswerte

Langfristig in TEUR	30.11.2023	30.11.2022	Veränderung absolut
Aktive Rechnungsabgrenzungsposten für Kundenwartungsverträge / SaaS-Verträge (Vertragsforderungen)	15.643	9.267	6.375
Gesamt	15.643	9.267	6.375

Kurzfristig in TEUR	30.11.2023	30.11.2022	Veränderung absolut
Aktive Rechnungsabgrenzungsposten für Kundenwartungsverträge / SaaS-Verträge (Vertragsforderungen)	22.229	12.896	9.333
Steuerforderungen	711	773	-62
Umsatzsteuerforderungen	695	1.138	-442
Lieferantenboni	403	376	27
Kautionen	236	228	8
Übrige	286	427	-140
Gesamt	24.561	15.838	8.724

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 4.580 (Vorjahr: TEUR 4.214) entfallen in Höhe von TEUR 4.580 (Vorjahr: TEUR 4.371) auf steuerlich nutzbare Verlustvorträge der Konzerngesellschaften. Die aktiven latenten Steuern der SABIO GmbH, Hamburg, wurden in Höhe von TEUR 0 (Vorjahr: TEUR 157) mit den passiven latenten Steuern verrechnet.

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

in TEUR	30.11.2023	30.11.2022	Veränderung absolut
Verlustvorträge weiterer Konzerngesellschaften	3.286	3.256	30
Direkt zurechenbare IPO-Kosten (ergebnisneutral)	665	665	0
Vortragsfähiger Verlust 15a EStG	319	0	319
Steuerlatenz auf Verlustvortrag und Jahresergebnis der Serviceware SE	310	449	-140
Steuerlatenz SABIO	0	-157	157
Gesamt	4.580	4.214	367

6. Flüssige Mittel

in TEUR	30.11.2023	30.11.2022	Veränderung absolut
Guthaben bei Kreditinstituten	25.014	29.071	-4.058
Kassenbestand	2	3	-1
Gesamt	25.016	29.075	-4.059

Guthaben bei Kreditinstituten werden zum Teil mit variablen Zinssätzen für täglich kündbare Guthaben verzinst. Der beizulegende Zeitwert der liquiden Mittel beträgt TEUR 25.016 (Vorjahr: TEUR 29.075).

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

7. Gezeichnetes Kapital

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

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

Genehmigtes Kapital

Durch Beschluss der Hauptversammlung vom 12. Mai 2022 wurde der Verwaltungsrat ermächtigt, das Grundkapital der Gesellschaft in der Zeit bis zum 11. Mai 2027 um insgesamt bis zu 5.250.000,00 Euro durch ein- oder mehrmalige Ausgabe von bis zu 5.250.000 neuer Stückaktien gegen Bar- und/oder Sacheinlagen zu erhöhen (Genehmigtes Kapital 2022).

Ferner wurde der Verwaltungsrat durch Beschluss der Hauptversammlung vom 12. Mai 2022 ermächtigt, bis zum 11. Mai 2027 einmalig oder mehrfach Wandel- und/oder Optionsschuldverschreibungen oder Genussrechte mit oder ohne Wandlungs- oder Bezugsrechten (gemeinsam nachfolgend auch „Schuldverschreibungen“ genannt) im Gesamtnennbetrag von bis zu 80.000.000,00 Euro zu begeben. Den Inhabern der im vorhergehenden Satz genannten Schuldverschreibungen können Wandlungs- oder Bezugsrechte auf bis zu 4.830.000 auf den Inhaber lautende Stückaktien der Gesellschaft mit einem anteiligen Betrag am Grundkapital in Höhe von insgesamt bis zu 4.830.000,00 Euro gewährt werden.

Der Verwaltungsrat ist ermächtigt, die Bezugsrechte 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 2022

Durch Beschluss der Hauptversammlung vom 12. Mai 2022 wurde das Grundkapital der Gesellschaft um bis zu 4.830.000,00 Euro durch Ausgabe von bis zu 4.830.000 neuen, auf den Inhaber lautenden Stückaktien mit Gewinnberechtigung ab Beginn des letzten Geschäftsjahrs, für das noch kein Gewinnverwendungsbeschluss gefasst wurde, bedingt erhöht (Bedingtes Kapital WSV 2022). Die bedingte Kapitalerhöhung dient der Bedienung von Schuldverschreibungen, die aufgrund des Ermächtigungsbeschlusses der Hauptversammlung vom 12. Mai 2022 ausgegeben werden.

Bedingtes Kapital AOP 2021

Das Grundkapital der Gesellschaft wird um 420.000,00 Euro 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 aufgrund 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	30.11.2023	30.11.2022
Langfristig		
besichert	999	2.165
Kurzfristig		
besichert	1.077	1.077
Gesamt	2.076	3.242
< 1 Jahr	1.077	1.077
1-3 Jahre	999	2.165
> 3 Jahre	0	0
Gesamt	2.076	3.242

Die Verzinsung beträgt effektiv zwischen 0,9 Prozent und 1,95 Prozent. Die Darlehen sind wie folgt besichert:

- a) Forderungen zweier Tochtergesellschaften besichert
- b) AGB-Pfandrecht für Einlagen in Höhe von 50 Prozent des valutierenden Darlehensbetrags des zum Erwerb der cubus gewährten Darlehens.

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

10. Vertragsverbindlichkeiten

Der Buchwert der kurz- und langfristigen Vertragsverbindlichkeiten erhöhte sich im Vorjahresvergleich um TEUR 23.019 auf TEUR 55.447. Im Wesentlichen sind hierunter abgegrenzte Umsatzerlöse erfasst. Ursächlich für den wesentlichen Anstieg waren die erfolgreiche Geschäftsentwicklung der Serviceware insbesondere im strategisch wichtigen Bereich SaaS/Service. Im Berichtsjahr wurden Umsätze aus Vertragsverbindlichkeiten zum 30. November 2022 in Höhe von TEUR 22.744 (Vorjahr: TEUR 18.854) realisiert. Vom Gesamtbetrag der Vertragsverbindlichkeiten sind TEUR 34.066 (Vorjahr: TEUR 22.744) innerhalb eines Jahres fällig.

11. Sonstige kurzfristige und langfristige Verbindlichkeiten

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

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

in TEUR	30.11.2023	30.11.2022	Veränderung absolut
Kurzfristig			
Sonstige Abgrenzungen	6.209	5.767	443
Kurzfristige Leasingverbindlichkeiten (IFRS 16)	2.062	2.074	-12
Umsatzsteuerverbindlichkeiten	1.562	1.620	-58
Erhaltene Anzahlungen	431	536	-105
Verbindlichkeiten Lohn und Gehalt sowie Lohn- und Kirchensteuer	470	471	-2
Übrige	819	716	103
Gesamt	11.553	11.184	369

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	30.11.2023	30.11.2022	Veränderung absolut
Bonuszahlungen	3.867	3.402	465
Urlaub	583	530	53
Jahresabschluss- und Prüfungskosten sowie Archivierung	342	306	36
Ausstehende Rechnungen/Vertriebsprovisionen	258	771	-513
Sonstige	1.159	758	401
Gesamt	6.209	5.767	443

Die unter dem Posten „Sonstige“ erfassten sonstigen Verbindlichkeiten beinhalten im Wesentlichen Verbindlichkeiten für voraussichtlich zukünftig zu leistende Vertragsverpflichtungen, Rückvergütungen an Kunden, Mietverbindlichkeiten sowie aus dem Aktienoptionsprogramm resultierende Lohnsteuerverbindlichkeiten.

12. Passive latente Steuern

Die passiven latenten Steuern resultieren im Wesentlichen 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. Die im Geschäftsjahr 2022/2023 erfolgte Verkürzung der Restnutzungsdauer der Marke „cubus“ wirkte sich entsprechend mindernd auf die Höhe der passiven Steuerlatenzen aus.

Im Zusammenhang mit der Aktivierung von Entwicklungskosten sind Steuerlatenzen in Höhe von TEUR 218 (Vorjahr: TEUR 0) entstanden. Darüber hinaus haben sich Steuerlatenzen in Höhe von TEUR -11 (Vorjahr: TEUR 19) aus Buchwertdifferenzen der Nutzungsrechte und Leasingverbindlichkeiten im Zusammenhang mit der Anwendung des IFRS 16 ergeben.

Die Saldierung mit den aktiven latenten Steuern auf Verlustvorträge der SABIO betrug im Geschäftsjahr 2022/2023 TEUR 0 (Vorjahr: TEUR 157).

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

in TEUR	30.11.2023	30.11.2022	Veränderung absolut
Steuerlatenz SABIO (Marke und Kundenstamm)	808	1.038	-230
Steuerlatenz SABIO (Verlustvorträge)	0	-157	157
Steuerlatenz cubus	1.319	1.530	-211
Steuerlatenz aus der Aktivierung von Entwicklungskosten	218	0	218
Steuereffekt IFRS 16	-11	19	-30
Gesamt	2.335	2.430	-95

Erläuterungen zur Gewinn- und Verlustrechnung

13. Umsatzerlöse

in TEUR	2022/2023	2021/2022	Veränderung absolut
Deutschland	72.682	66.048	6.633
Österreich	5.772	7.402	-1.630
Schweiz	3.337	3.671	-334
Übrige	9.738	6.059	3.679
Gesamt	91.529	83.180	8.348
SaaS/Service	57.281	48.062	9.219
Lizenzen	16.504	17.154	-650
Wartung	17.743	17.964	-221
Gesamt	91.529	83.180	8.348

14. Sonstige betriebliche Erträge

Die sonstigen betrieblichen Erträge setzen sich wie folgt zusammen:

in TEUR	2022/2023	2021/2022	Veränderung absolut
Kursgewinne	1.613	613	1.000
Erträge aus der Auflösung von Rückstellungen (periodenfremd)	604	292	311
KfZ-Nutzung	518	503	15
Erträge aus der Herabsetzung von Wertberichtigungen	391	82	309
Investitionszuschüsse	104	55	49
Erstattung AAG	69	89	-21
Versicherungsentschädigungen	64	34	30
Periodenfremde Erträge	5	8	-3
Übrige	424	214	209
Gesamt	3.791	1.892	1.899

15. Andere aktivierte Eigenleistungen

Die Erträge aus anderen aktivierten Eigenleistungen in Höhe von TEUR 749 (Vorjahr: TEUR 0) stehen im Zusammenhang mit der Neuentwicklung eines Software-Produkts.

16. Materialaufwand

Der Materialaufwand setzt sich wie folgt zusammen:

in TEUR	2022/2023	2021/2022	Veränderung absolut
Bezogene Leistungen	45.855	36.036	9.819
Rabatte	-999	-658	-341
Gesamt	44.856	35.378	9.478

17. Personalaufwand

in TEUR	2022/2023	2021/2022	Veränderung absolut
Löhne und Gehälter	35.585	35.355	-230
Soziale Abgaben inkl. Altersvorsorge	5.622	5.795	173
Gesamt	41.207	41.150	-57

18. Sonstige betriebliche Aufwendungen

Die sonstigen betrieblichen Aufwendungen umfassen folgende Posten:

in TEUR	2022/2023	2021/2022	Veränderung absolut
Verwaltungsaufwand *	3.161	4.468	-1.307
Distributionskosten	2.903	2.765	138
Kursverluste	933	640	292
Mietnebenkosten	815	694	121
Kfz-Aufwendungen	813	706	107
Versicherungen, Beiträge, Gebühren	183	121	62
Reparaturen	16	23	-7
Übrige	1.013	762	251
Gesamt	9.836	10.178	-342

Die im Posten „Übrige“ enthaltenen sonstigen betrieblichen Aufwendungen resultieren im Wesentlichen aus den sonstigen Verbindlichkeiten für voraussichtlich zukünftig zu leistende Vertragsverpflichtungen, Rückvergütungen an Kunden, Mietverbindlichkeiten sowie aus dem Aktienoptionsprogramm resultierende Lohnsteuerverbindlichkeiten.

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

in TEUR	2022/2023	2021/2022	Veränderung absolut
Kosten Software Support	1.154	1.729	-575
Abschluss-, Prüfungs-, Beratungskosten	1.051	1.034	17
Fortbildungskosten	261	342	-81
Telefon	248	227	21
Recruitmentkosten	164	434	-270
Betriebsbedarf	71	145	-74
Sonstige	212	557	-345
Gesamt	3.161	4.468	-1.307

19. Ertragsteuern

Die wesentlichen Bestandteile des Ertragsteueraufwands für die Geschäftsjahre 2022/2023 und 2021/2022 setzen sich wie folgt zusammen:

in TEUR	2022/2023	2021/2022	Veränderung absolut
Ertragsteuern	-545	570	-1.115
Latente Steuern	462	1.306	-844
Ausgewiesener Steuerertrag / Steueraufwand (-)	-83	1.876	-1.959

Die auf die einzelnen Gesellschaften anzuwendenden Steuersätze betragen:

Name	Ertragsteuersatz
Serviceware 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 %
Serviceware Österreich GmbH	25,0 %
Serviceware Benelux B.V.	20 % bis 25 %
Serviceware Schweiz AG	11,5 % bis 14,25 %
Serviceware ESPAÑA S.L.U.	25,0 %
Serviceware SE UK Ltd.	19,0 %
Serviceware AB	22,0 %
Serviceware EOOD	10,0 %

Die Überleitung zwischen dem Ertragsteueraufwand und dem Produkt aus ausgewiesenem Periodenergebnis und dem anzuwendenden Konzernsteuersatz für die Geschäftsjahre 2022/2023 und 2021/2022 setzt sich wie folgt zusammen:

in TEUR	2022/2023	2021/2022
Ergebnis vor Ertragsteuern	-3.861	-5.833
Erwarteter Steuerertrag bei Ertragsteuersatz 29,125 % (Vorjahr 29,125 %)	1.124	1.699
(-) Steueraufwand / (+) Steuerertrag frühere Jahre	-146	782
Anpassung Steuerlatenzen und Nutzung von Verlustvorträgen	-863	-555
Effekte von Steuersätzen aus ausländischen Steuerjurisdiktionen bzw. abweichender gesellschaftsrechtlicher Besteuerung	-199	11
Nicht abzugsfähige Aufwendungen	-24	-18
Steuerfreie Erträge	21	15
Sonstige	3	-58
Tatsächlicher Steuerertrag (+) / Steueraufwand (-)	-83	1.876

Im Berichtsjahr 2022/2023 wurden latente Steuern auf Ebene der einzelnen Gesellschaften wie im Vorjahr saldiert. Der im Vergleich zum Vorjahr um TEUR 308 höhere Steueraufwand aus der Anpassung von Steuerlatenzen resultiert im Wesentlichen aus Erkenntnissen einer derzeit laufenden Betriebsprüfung hinsichtlich der Höhe der steuerlich nutzbaren Verlustvorträge.

Die Ertragsteuern für 2022/2023 und 2021/2022 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 2022/2023 wird ein Steueraufwand in Höhe von insgesamt TEUR 83 gegenüber einem Steuerertrag im Vorjahr in Höhe von TEUR 1.876 ausgewiesen.

Darüber hinaus sind Verlustvorträge in Höhe von TEUR 4.855 (Vorjahr: TEUR 5.563) nicht für die Aktivierung von latenten Steuern genutzt worden.

20. Periodenverlust

in TEUR	2022/2023	2021/2022	Veränderung absolut
Periodenergebnis vor Steuern	-3.861	-5.833	1.972
Ertragsteuern	-83	1.876	-1.959
Periodenverlust	-3.944	-3.957	13

21. 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	2022/2023	2021/2022
Ergebnis der Gesellschafter der Serviceware SE Gruppe	-3.977.672	-3.917.665
Gewichteter Durchschnitt ausstehender Aktien (unverwässert)	10.500.000	10.500.000
Ergebnis je Aktie (unverwässert)	-0,38	-0,37

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

Sonstige Angaben

22. Anmerkungen zur Kapitalflussrechnung

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

Die Cashflows aus der Finanzierungstätigkeit sind nahezu ausschließlich durch Zahlungen bedingt.

Veränderungen der Finanzverbindlichkeiten aus Finanzierungstätigkeiten sind nachfolgend erläutert:

2022/2023 in TEUR	Leasing- verbindlichkeiten	Darlehens- verbindlichkeiten	Gesamt
Saldo zum 01.12.2022	5.207	3.242	8.449
Zahlungswirksame Veränderungen:			
- Aufnahme		0	0
- Tilgung	-2.062	-1.166	-3.228
Zahlungsunwirksame Veränderungen			
- Neue Leasingverhältnisse	2.124	0	2.124
- Neubewertungen	-1.519	0	-1.519
- Zinsaufwand Aufzinsung	100	0	100
Saldo zum 30.11.2023	3.850	2.076	5.926

2021/2022 in TEUR	Leasing- verbindlichkeiten	Leasing- verbindlichkeiten	Gesamt
Saldo zum 01.12.2021	4.961	4.598	9.559
Zahlungswirksame Veränderungen:			
- Aufnahme	0		0
- Tilgung	-2.074	-1.356	-3.430
Zahlungsunwirksame Veränderungen			
- Neue Leasingverhältnisse	2.747	0	2.747
- Neubewertungen	-499	0	-499
- Zinsaufwand Aufzinsung	71	0	71
Saldo zum 30.11.2022	5.207	3.242	8.449

Die zahlungswirksamen Veränderungen der Leasingverbindlichkeiten beinhalten nur den in der Leasingrate enthaltenen Tilgungsanteil. Für die Zahlung der Leasingraten sind insgesamt Finanzmittel (Zins und Tilgung) in Höhe von TEUR 2.162 (Vorjahr: TEUR 2.146) abgeflossen.

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	30.11.2023	30.11.2022	Veränderung absolut
Guthaben bei Kreditinstituten	25.014	29.071	-4.058
Kassenbestand	2	3	-1
Gesamt	25.016	29.075	-4.059

23. Anmerkungen zur Eigenkapitalveränderungsrechnung

Die Gesellschaft hat im Geschäftsjahr 2022/2023 Ausschüttungen in Höhe von TEUR 0 (Vorjahr: TEUR 0) gezahlt. Weitere Ausschüttungen für das Geschäftsjahr sind nicht vorgesehen.

24. 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 2023 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 wurden zum Bilanzstichtag 30. November 2023 im Vergleich zum Vorjahr wie folgt den einzelnen Bewertungslevels zugeordnet:

30.11.2023		Beizulegender Zeitwert			
in TEUR	Buchwert	Fortgeführte Anschaffungskosten	Stufe 1	Stufe 2	Stufe 3
Finanzielle Vermögenswerte					
Langfristige finanzielle Vermögenswerte	3.236	0	3.229	0	0
Forderungen aus Lieferungen und Leistungen*	24.121	24.121	0	0	0
Zahlungsmittel und Zahlungsmitteläquivalente*	25.016	0	0	0	0
Gesamt	52.373	24.121	3.229	0	0
Finanzielle Verbindlichkeiten					
Verbindlichkeiten aus Lieferungen und Leistungen*	5.188	5.188	0	0	0
Verbindlichkeiten gegenüber Kreditinstituten	2.076	2.076	0	0	2.076
Leasingverbindlichkeiten*	3.850	3.850	0	0	0
Gesamt	11.115	11.115	0	0	2.076

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

In den Forderungen aus Lieferungen und Leistungen sind Forderungen in Höhe von TEUR 3.997 (Vorjahr: TEUR 953) enthalten, die erst nach mehr als zwölf Monaten realisiert werden. Diese Forderungen wurden um TEUR 144 (Vorjahr: TEUR 0) abgezinst.

30.11.2022		Beizulegender Zeitwert			
in TEUR	Buchwert	Fortgeführte Anschaffungskosten	Stufe 1	Stufe 2	Stufe 3
Finanzielle Vermögenswerte					
Langfristige finanzielle Vermögenswerte	1.729	0	1.703	0	0
Forderungen aus Lieferungen und Leistungen*	18.826	18.826	0	0	0
Zahlungsmittel und Zahlungsmitteläquivalente*	29.075	0	0	0	0
Gesamt	49.630	18.826	1.703	0	0
Finanzielle Verbindlichkeiten					
Verbindlichkeiten aus Lieferungen und Leistungen*	6.105	6.105	0	0	0
Verbindlichkeiten gegenüber Kreditinstituten	3.242	3.242	0	0	3.242
Leasingverbindlichkeiten*	5.207	5.207	0	0	0
Gesamt	14.554	14.554	0	0	3.242

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

25. Eventualverbindlichkeiten und sonstige finanzielle Verpflichtungen

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

26. 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, Serviceware Financial, Serviceware Resources, Serviceware Knowledge und Serviceware Performance. 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	30.11.2023	30.11.2022
Deutschland	39.707	35.109
Niederlande	2.711	2.557
Andere Länder	710	1.384
Gesamt	43.128	39.049

Die langfristigen Vermögenswerte enthalten keine Finanzinstrumente und aktive latente Steuern.

27. Finanzrisikomanagement

Risikomanagement für Finanzinstrumente

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

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

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

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

Ausfallrisiko

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

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

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

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

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

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

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 Serviceware 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.

Trotz des steigenden Zinsniveaus betrachtet das Management das Zinsrisiko aufgrund der verhältnismäßig geringen Finanzverbindlichkeiten und der abgeschlossenen Zinsbindungen 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 85 (Vorjahr: TEUR 648).

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 154 (Vorjahr: TEUR 114) 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 2023 weisen die finanziellen Verbindlichkeiten des Konzerns nachfolgend dargestellte Fälligkeiten auf. Die Angaben erfolgen auf Basis der vertraglichen, nicht abgezinsten Zahlungsverpflichtungen.

30.11.2023 in TEUR	Fällig bis 1 Jahr	Fällig 1 bis 5 Jahre	Fällig über 5 Jahre	Gesamt
Verzinsten Darlehen	1.077	999	0	2.076
Verbindlichkeiten aus Lieferungen und Leistungen	5.188	0	0	5.188
Leasingverbindlichkeiten	2.062	1.788	0	3.850
Sonstige finanzielle Verbindlichkeiten	9.491	0	0	9.491
Gesamt	17.818	2.788	0	20.606

30.11.2022 in TEUR	Fällig bis 1 Jahr	Fällig 1 bis 5 Jahre	Fällig über 5 Jahre	Gesamt
Verzinsten Darlehen	1.077	2.165	0	3.242
Verbindlichkeiten aus Lieferungen und Leistungen	6.105	0	0	6.105
Leasingverbindlichkeiten	2.074	1.375	1.758	5.207
Sonstige finanzielle Verbindlichkeiten	9.110	0	0	9.110
Gesamt	18.366	3.540	1.758	23.664

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 mit Ausnahme der als „Langfristige finanzielle Vermögenswerte“ ausgewiesenen Wertpapiere 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	30.11.2023	30.11.2022	Veränderung absolut
Liquide Mittel	25.016	29.075	-4.059
Forderungen aus Lieferungen und Leistungen	24.121	18.826	5.295
Gesamt	49.136	47.901	1.236

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 Darüber hinaus Geschäftsführer/Vorstand bei Tochterunternehmen der Serviceware SE Aktionär der Serviceware SE
Harald Popp, Wiesbaden	Geschäftsführender Direktor der Serviceware SE Verwaltungsrat der Serviceware SE / Aufsichtsrat der CATENIC AG und der cubus AG Aktionär der Serviceware SE
Dr. Alexander Christoph Becker, Hünstetten	Geschäftsführender Direktor der Serviceware SE Darüber hinaus Geschäftsführer/Vorstand bei Tochterunternehmen der Serviceware SE
Ingo Bollhöfer, Wiesbaden	Verwaltungsrat der Serviceware SE 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 Serveware-Gruppe gehören, getätigt.

Geschäftsführende Direktoren

Dirk K. Martin, Wiesbaden

Harald Popp, Wiesbaden

Dr. Alexander Becker, Hünstetten

Die geschäftsführenden Direktoren haben in der Summe im abgelaufenen Geschäftsjahr eine fixe Vergütung von TEUR 1.309 (Vorjahr: TEUR 1.312) und eine variable Vergütung von TEUR 205 (Vorjahr: TEUR 405) erhalten. Mit Datum vom 30. Januar 2018 übernahm Herr 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 24 Werbemittel und Konsumgüter an die Gesellschaft veräußert. Darüber hinaus haben Herr Dirk K. Martin und Herr Harald Popp im abgelaufenen Geschäftsjahr indirekt über ein ihnen nahestehendes Unternehmen Leistungen in Höhe von TEUR 419 für Mieten und Mietnebenkosten an die Gesellschaft abgerechnet. Die Serveware hat zum Bilanzstichtag eine ausstehende Forderung für erbrachte Dienstleistungen gegen ein Herrn Dirk K. Martin und Herrn Harald Popp nahestehendes Unternehmen in Höhe von TEUR 46.

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 Mitglieder des Verwaltungsrats erhalten neben einem Ersatz ihrer Auslagen zzgl. USt für das jeweilige Geschäftsjahr eine feste Vergütung in Höhe von 10.000,00 Euro. Der Vorsitzende des Verwaltungsrats erhält neben einem Ersatz seiner Auslagen zzgl. USt eine erhöhte feste Vergütung von 20.000,00 Euro pro Jahr.

Daneben trägt die Gesellschaft die Kosten einer D&O-Versicherung für sämtliche Mitglieder des Verwaltungsrats in einem angemessenen Umfang bis zur Höhe einer maximalen Prämie pro Verwaltungsrat von 20.000,00 Euro.

Der Vorsitzende des Verwaltungsrats ist berechtigt, innerhalb eines Ausübungszeitraums von drei Monaten ab dem 6. Mai 2026 („Erster Ausübungstag“) von der Gesellschaft die Übertragung von bis zu 15.628 Aktien („Call-Aktien“) der Gesellschaft Zug-um-Zug gegen Zahlung eines Kaufpreises von 15,00 Euro je Call-Aktie zu verlangen, wobei sich der Ausübungszeitraum um etwaige Closed Periods, die in den Ausübungszeitraum fallen, verlängert. Die Anzahl der Call-Aktien reduziert sich am ersten Ausübungstag automatisch anteilig in dem Umfang, in dem der wirtschaftliche Vorteil (der sich aus der Wertdifferenz zwischen dem Kaufpreis von 15,00 Euro und dem 60-Tage-Durchschnitt des XETRA-Kurses der Aktien der Gesellschaft am Ersten Ausübungstag ergibt) für den Vorsitzenden des Verwaltungsrats insgesamt 600.000,00 Euro übersteigen würde. Das Recht zum Erwerb der Call-Aktien verfällt vollständig, wenn der Vorsitzende des Verwaltungsrats vor dem 6. Mai 2026 aus dem Verwaltungsrat ausscheidet.

Die übrigen Verwaltungsmitglieder erhalten keine variable Vergütung für ihre Tätigkeit als Mitglied des Verwaltungsrats. Für Verwaltungsratsmitglieder, die zugleich geschäftsführende Direktoren sind, kann allerdings eine variable Vergütungskomponente im jeweiligen Dienstvertrag abgebildet werden.

Die nicht geschäftsführenden Mitglieder des Verwaltungsrates, Herr Ingo Bollhöfer und Herr Christoph Debus, haben im abgelaufenen Geschäftsjahr als Verwaltungsräte eine pauschale Vergütung von TEUR 30 (Vorjahr: TEUR 32) erhalten. Darüber hinaus hat Herr Ingo Bollhöfer aus seiner Tätigkeit für diverse Gesellschaften der Serviceware eine fixe Vergütung in Höhe von TEUR 124 (Vorjahr: TEUR 123) und eine variable Vergütung von TEUR 76 (Vorjahr: TEUR 84) erhalten.

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	Flix SE, München, CFO/Vorstand I FlixBusiness Tech GmbH, Berlin, Managing Director I Flix Bulgaria EOOD, Varna/Bulgarien, Managing Director I Flix North America Inc., Dallas/USA, Director I PAHECA GmbH, Bad Homburg, Geschäftsführer
Harald Popp	Stv. Vorsitzender	dreiff Management GmbH, Ingelheim; Geschäftsführer I CATENIC AG, Unterhaching, Vorsitzender des Aufsichtsrats I cubus AG, Herrenberg, Vorsitzender des Aufsichtsrats
Ingo Bollhöfer	Mitglied	CATENIC AG, Unterhaching, Mitglied des Aufsichtsrats I cubus AG, Herrenberg, Aufsichtsrat

Mitarbeiter

Serviceware beschäftigte im Berichtszeitraum vom 1. Dezember 2022 bis zum 30. November 2023 durchschnittlich 452 Mitarbeiter, was einer Netto-reduktion von 12 Mitarbeitern im Vergleich zur Vorjahresperiode entspricht. Von durchschnittlich 452 Mitarbeitern sind 360 Mitarbeiter in Deutschland, 32 in Spanien, 26 in den Niederlanden, 13 in Bulgarien, 10 in Österreich, 7 im Vereinigten Königreich, 2 in der Schweiz und 2 in Polen beschäftigt.

Funktional sind die 452 Mitarbeiter wie folgt aufgeteilt:

- 85 Mitarbeiter in Vertrieb und Marketing (Vorjahr: -6,5 Prozent)
- 194 Mitarbeiter in Service & Support (Vorjahr: -4,1 Prozent)
- 125 Mitarbeiter in der Softwareentwicklung (Vorjahr: -1,6 Prozent)
- 48 Mitarbeiter in der Verwaltung (Vorjahr: +6,7 Prozent)

Darüber hinaus beschäftigt Serviceware 24 Auszubildende.

Honorare des Abschlussprüfers

in TEUR	2022/2023	2021/2022
Abschlussprüfungsleistungen	132	132
Steuerberatungsleistungen	0	0
Sonstige Bestätigungsleistungen	0	0
Gesamt	132	132

Die Prüfungsgebühren für die Abschlussprüfung umfassen die Prüfung des Einzelabschlusses der Serviceware SE nach HGB und des Serviceware-Konzernabschlusses nach IFRS. 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, Idstein, macht bei der Aufstellung, Prüfung und Veröffentlichung des Jahresabschlusses sowie des Lageberichtes von dem Wahlrecht des § 264b HGB Gebrauch. Sie ist in den vorliegenden Konzernabschluss einbezogen.

Verzicht auf Offenlegung nach § 264 Abs. 3 HGB

Die nachstehend genannten Tochtergesellschaften machen bezüglich der Offenlegung des Jahresabschlusses sowie des Lageberichtes von dem Wahlrecht des § 264 Abs. 3 HGB Gebrauch. Sie sind in den vorliegenden Konzernabschluss einbezogen:

- PM Computer Services Verwaltungs GmbH, Idstein,
- helpLine GmbH, Idstein,
- Strategic Service Consulting GmbH, Berlin,
- CATENIC AG, Unterhaching,
- SABIO GmbH, Hamburg,
- cubus AG, Herrenberg.

Die helpLine GmbH, Idstein, macht darüber hinaus von dem Wahlrecht des § 264 Abs. 3 HGB bezüglich der Prüfung des Jahresabschlusses sowie des Lageberichts Gebrauch.

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>.

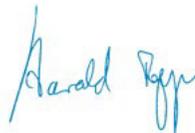
2. Ereignisse nach dem Bilanzstichtag

Zum Zeitpunkt der Erstellung dieses Geschäftsberichtes gab es keine wesentlichen Ereignisse, die im Nachtragsbericht genannt werden müssten.

Idstein, den 20. März 2024



Dirk K. Martin



Harald Popp



Dr. Alexander Becker

Bestätigungsvermerk des unabhängigen Abschlussprüfers

An die Serviceware SE:

VERMERK ÜBER DIE PRÜFUNG DES KONZERN-ABSCHLUSSES 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 2023, der Konzerngesamtergebnisrechnung, der Konzerneigenkapitalveränderungsrechnung und der Konzernkapitalflussrechnung für das Geschäftsjahr vom 1. Dezember 2022 bis zum 30. November 2023 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 2022 bis zum 30. November 2023 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 2023 sowie seiner Ertragslage für das Geschäftsjahr vom 1. Dezember 2022 bis zum 30. November 2023 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 Nichtprüfungsleistungen nach Artikel 5 Abs. 1 EUAPrVO 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.

Rechtsunsicherheit über die Konformität der Auslegung der einschlägigen europäischen Vorschriften

Der in das ESEF-Format überführte Konzernabschluss ist aufgrund des von der Gesellschaft gewählten Konvertierungsprozesses hinsichtlich der Anhanginformationen im iXBRL-Format („Blocktagging“) nicht vollumfänglich sinnvoll maschinell auswertbar. Die Rechtskonformität der Auslegung der gesetzlichen Vertreter, dass eine sinnvolle maschinelle Auswertbarkeit der strukturierten Anhanginformationen von der Delegierten Verordnung (EU) 2019/815 beim Blocktagging des Anhangs nicht explizit gefordert wird, unterliegt einer bedeutsamen Rechtsunsicherheit, die damit auch eine inhärente Unsicherheit unserer Prüfung darstellt.

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 2022 bis zum 30. November 2023 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 (30 Prozent des Konzern-eigenkapitals) ausgewiesen. Die Gesellschaft ordnet die Geschäfts- oder Firmenwerte den relevanten Gruppen von zahlungsmittelgenerierenden Einheiten zu. Die Geschäfts- oder Firmenwerte werden jährlich zum Bilanzstichtag oder anlassbezogen von der Gesellschaft einem Werthaltigkeitstest („Impairmenttest“) unterzogen. Hierbei werden grundsätzlich den ermittelten Nutzungswerten jeweils die Buchwerte der entsprechenden Gruppe von zahlungsmittelgenerierenden Einheiten gegenübergestellt.

Grundlage dieser Bewertungen ist regelmäßig der Barwert künftiger Zahlungsströme der zahlungsmittelgenerierenden Einheit, der der jeweilige Geschäfts- oder Firmenwert zuzuordnen ist. Den Bewertungen liegen die Planungsrechnungen der einzelnen zahlungsmittelgenerierenden Einheiten zugrunde, die auf den vom Management genehmigten Finanzplänen beruhen. Die Abzinsung erfolgt mittels der gewichteten durchschnittlichen Kapitalkosten der jeweiligen zahlungsmittelgenerierenden Einheit. Das Ergebnis dieser Bewertung ist in hohem Maße von der Einschätzung der künftigen Zahlungsmittelzuflüsse durch die gesetzlichen Vertreter der Gesellschaft sowie des verwendeten Diskontierungszinssatzes abhängig und daher mit einer erheblichen Unsicherheit behaftet, weswegen dieser Sachverhalt im Rahmen unserer Prüfung von besonderer Bedeutung ist.

2. Um dieses Risiko zu adressieren, haben wir die Annahmen und Schätzungen des Managements kritisch hinterfragt und dabei unter anderem die folgenden Prüfungshandlungen durchgeführt:
 - Wir haben das methodische Vorgehen zur Durchführung der Werthaltigkeitstests nachvollzogen und die Ermittlung der gewichteten durchschnittlichen Kapitalkosten beurteilt.
 - Wir haben uns davon überzeugt, dass die den Bewertungen zugrundeliegenden künftigen Zahlungsmittelzuflüsse und die verwendeten Diskontierungszinssätze insgesamt eine sachgerechte Grundlage für die Impairmenttests der einzelnen zahlungsmittelgenerierenden Einheiten bilden. Die Bewertungen wurden jeweils für die Szenarien „Expected Case“, „Worst Case“ und „Best Case“ nachvollzogen.
 - 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 wesentlicher falscher Darstellungen (einschließlich des möglichen Risikos, dass Führungskräfte Kontrollen umgehen (Management Override of Controls)) und damit ein besonders wichtiger Prüfungssachverhalt, da insbesondere die Wartungsleistungen als zeitraumbezogene Leistungen über den Wartungszeitraum abzugrenzen sind. Die Abbildung der Wartungsleistungen von den Lizenz Erlösen 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 unternehmensinternen festgelegten Methoden, Verfahren und Kontrollmechanismen des Projektmanagements in der Angebots- und Abwicklungsphase von als Projekte angelegten Verkäufen auseinandergesetzt. Zudem haben wir die Ausgestaltung und Wirksamkeit der rechnungsbezogenen internen Kontrollen durch Nachvollziehen von auftragsspezifischen Geschäftsvorfällen von deren Entstehung bis zur Abbildung im Konzernabschluss sowie durch Testen von Kontrollen beurteilt.
 - Auf Basis risikoorientiert ausgewählter Stichproben haben wir die von den gesetzlichen Vertretern vorgenommenen Abgrenzungen und Annahmen im Rahmen von Einzelfallprüfungen beurteilt. Unsere Prüfungshandlungen beinhalteten unter anderem die Durchsicht der vertraglichen Grundlagen sowie Vertragskonditionen einschließlich vertraglich vereinbarter Regelungen über Teillieferungen beziehungsweise -leistungen, Kündigungsrechte, Verzugs- und Vertragsstrafen sowie Schadenersatz. Für die ausgewählten Projekte haben wir uns zur Beurteilung der periodengerechten Ertragsermittlung auch mit den zum Stichtag abrechenbaren Umsatzerlösen befasst sowie die bilanzielle Abbildung zugehöriger Bilanzpositionen untersucht.
 - Ferner haben wir Befragungen der gesetzlichen Vertreter zur Abbildung der Projekte und zu möglichen Auftragsrisiken durchgeführt

Aus unseren Prüfungshandlungen haben sich keine Einwendungen hinsichtlich der Umsatzrealisierung aus Lizenz- und Wartungsverkäufen ergeben.

3. Die Angaben der Gesellschaft zu den im Rahmen der Bilanzierung von Lizenz- und Wartungserlösen angewandten Bilanzierungs- und Bewertungsgrundlagen sind unter den Erläuterungen zu den Umsatzerlösen bei der Darstellung der „Bilanzierungs- und Bewertungsgrundsätze“ im Anhang enthalten.

Sonstige Informationen

Die gesetzlichen Vertreter sind für die sonstigen Informationen verantwortlich. Die sonstigen Informationen umfassen:

- die Konzernklärung zur Unternehmensführung
- die übrigen Teile des Geschäftsberichts, mit Ausnahme des geprüften Konzernabschlusses und Konzernlageberichts sowie unseres Bestätigungsvermerks,
- die Versicherung nach § 297 Abs. 2 Satz 4 HGB zum Konzernabschluss und die Versicherung nach § 315 Abs. 1 Satz 5 HGB zum Konzernlagebericht.

Unsere Prüfungsurteile zum Konzernabschluss und zum Konzernlagebericht erstrecken sich nicht auf die sonstigen Informationen, und dementsprechend geben wir weder ein Prüfungsurteil noch irgendeine andere Form von Prüfungsschlussfolgerung hierzu ab.

Im Zusammenhang mit unserer Prüfung haben wir die Verantwortung, die sonstigen Informationen zu lesen und dabei zu würdigen, ob die sonstigen Informationen

- wesentliche Unstimmigkeiten zum Konzernabschluss, zum Konzernlagebericht oder unseren bei der Prüfung erlangten Kenntnissen aufweisen oder
- anderweitig wesentlich falsch dargestellt erscheinen.

Verantwortung der gesetzlichen Vertreter und des Verwaltungsrats für den Konzernabschluss und den Konzernlagebericht

Die gesetzlichen Vertreter sind verantwortlich für die Aufstellung des Konzernabschlusses, der den IFRS, wie sie in der EU anzuwenden sind, und den ergänzend nach § 315e Abs. 1 HGB anzuwendenden deutschen gesetzlichen Vorschriften in allen wesentlichen Belangen entspricht, und dafür, dass der Konzernabschluss unter Beachtung dieser Vorschriften ein den tatsächlichen Verhältnissen entsprechendes Bild der Vermögens-, Finanz- und Ertragslage des Konzerns vermittelt. Ferner sind die gesetzlichen Vertreter verantwortlich für die internen Kontrollen, die sie als notwendig bestimmt haben, um die Aufstellung eines Konzernabschlusses zu ermöglichen, der frei von wesentlichen falschen Darstellungen aufgrund von dolosen Handlungen (d. h. Manipulationen der Rechnungslegung und Vermögensschädigungen) oder Irrtümern 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 falschen Darstellungen aufgrund von dolosen Handlungen oder Irrtümern 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 dolosen Handlungen oder Irrtümern 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 falscher Darstellungen im Konzernabschluss und im Konzernlagebericht aufgrund von dolosen Handlungen oder Irrtümern, 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 aus dolosen Handlungen resultierende wesentliche falsche Darstellungen nicht aufgedeckt werden, ist höher als das Risiko, dass aus Irrtümern resultierende wesentliche falsche Darstellungen nicht aufgedeckt werden, da dolose Handlungen kollusives 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 bedeutsame 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 Darstellung, Aufbau und Inhalt des Konzernabschlusses insgesamt 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 zugrunde liegenden 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 bedeutsamer 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 sofern einschlägig, die zur Beseitigung von Unabhängigkeitsgefährdungen vorgenommenen Handlungen oder ergriffenen 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_20231130 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 2022 bis zum 30. November 2023 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 (06.2022)) 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 QMS 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

Durch Beschluss der Hauptversammlung der Muttergesellschaft am 11. Mai 2023 wurde die RSM GmbH Wirtschaftsprüfungsgesellschaft Steuerberatungsgesellschaft als Konzernabschlussprüfer gewählt. Die Nexia GmbH Wirtschaftsprüfungsgesellschaft Steuerberatungsgesellschaft führt den Auftrag als diesbezügliche Gesamtrechtsnachfolgerin der RSM GmbH Wirtschaftsprüfungsgesellschaft Steuerberatungsgesellschaft aus. Wir wurden am 2. November 2023 vom Verwaltungsrat beauftragt. Wir sind ununterbrochen seit dem Geschäftsjahr 2018 als Konzernabschlussprüfer der Serveware 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 in das Unternehmensregister einzustellenden 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 20. März 2024

Nexia GmbH
Wirtschaftsprüfungsgesellschaft
Steuerberatungsgesellschaft

Jürgen
Wirtschaftsprüfer

Schulz
Wirtschaftsprüfer

Versicherung der gesetzlichen Vertreter

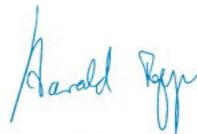
Zum Jahresabschluss und zum Lagebericht für das Geschäftsjahr 2022/2023

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 20. März 2024



Dirk K. Martin



Harald Popp



Dr. Alexander Becker



Unternehmensbeschreibung

Serviceware bietet 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 nahtlos integrierten Softwarelösungen, die auch unabhängig voneinander eingesetzt werden können. Bereits seit 2018 setzt Serviceware auf das Potenzial von künstlicher Intelligenz im Service Management. Heute ist KI der zentrale Innovationsfaktor der Serviceware Plattform, die im eigenen KI-Kompetenzzentrum in Kooperation mit der TU Darmstadt stetig weiterentwickelt wird.

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

Serviceware hat weltweit mehr als 1.000 Kunden aus verschiedensten Branchen, darunter 18 DAX-Unternehmen sowie 5 der 7 größten deutschen Unternehmen. Der Hauptstandort des Unternehmens befindet sich in Idstein, Deutschland. Serviceware beschäftigt mehr als 470 Mitarbeiter an 14 internationalen Standorten.

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

Kontakt

Serviceware SE
Serviceware-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

Idstein, Amtsgericht Wiesbaden,
Registernummer: HRB 33658



ServiceWare SE
ServiceWare-Kreisel 1
65510 Idstein
Deutschland

www.serviceware-se.com