



**Geschäftsbericht
2018/2019**

Kennzahlen

Kennzahlen des IFRS-Abschlusses

in Mio. Euro	2018/2019	2017/2018
Gewinn- und Verlust-Rechnung		
Umsatzerlöse	66,6	55,2
- davon SaaS/Service	24,3	16,3
EBIT	-2,3	2,7
Bereinigtes EBIT*	4,1	4,1
Vorsteuerergebnis	-2,5	2,5
Bereinigtes Vorsteuerergebnis*	4,0	3,8
Nachsteuerergebnis	-1,1	-1,1
Bereinigtes Nachsteuerergebnis*	3,4	3,4
Bilanz		
Finanzmittelbestand	41,2	53,7
Eigenkapital	57,5	59,5
Fremdkapital	45,1	36,3
Bilanzsumme	102,6	95,8

Informationen zur Aktie

ISIN / Tickersymbol	DE000A2G8X31 / SJJ
Segment / Börsenplatz	Prime Standard (Regulierter Markt) / Xetra
Anzahl umlaufender Aktien	10,5 Mio.
Streubesitz	ca. 37,2 Prozent
Xetra-Jahresschlusskurs am 30.12.2019	EUR 13,35
Marktkapitalisierung am 30.12.2019	EUR 140,2 Mio.

Weitere Informationen

Geschäftsjahr	1. Dezember bis 30. November
Firmensitz	Bad Camberg
Anzahl Mitarbeiter (am 30. November 2019)	481
Reporting	IFRS

* Um die Vergleichbarkeit mit dem Vorjahr zu verbessern und Transparenz über die getätigten strategiekonformen Aufwände, die zum Börsengang angekündigt und im Folgenden umgesetzt wurden, zu erhöhen, werden das EBIT/EBITDA und das Periodenergebnis vor/nach Steuern bereinigt. Im Vorjahr wurden die einmaligen Kosten des Börsengangs (rd. 1,4 Mio. Euro) sowie steuerliche Einmaleffekte in Zusammenhang mit dem Börsengang (rd. 3,2 Mio. Euro) bereinigt.

Inhalt

4-5	Brief der Geschäftsführung
6-13	Das Serviceware Portfolio
14-16	Künstliche Intelligenz
17-22	Mitarbeiterprofile
23-24	Die Serviceware Aktie
25-28	Brief des Verwaltungsrates
29-53	Konzernlagebericht
55-65	Konzernabschluss
66-109	Konzernanhang
110-116	Bestätigungsvermerk des unabhängigen Abschlussprüfers
119	Unternehmensbeschreibung / Kontakt

*Serviceware ermöglicht
es den Menschen, ihre Ziele
in der Service-Ökonomie
zu erreichen*

Brief der Geschäftsführung

Sehr geehrte Aktionärinnen, sehr geehrte Aktionäre,

die Serveware SE hat im Geschäftsjahr 2018/2019 ihr Wachstum weiter forciert und bei ihrer Strategie zur Beschleunigung des Wachstums wichtige Fortschritte erzielt. In Zahlen ausgedrückt bedeutet dies einen deutlichen Zuwachs beim Umsatz um 20,6 Prozent bzw. 11,4 Mio. Euro auf 66,6 Mio. Euro. Besonders erfreulich ist dabei der überproportionale Umsatzanstieg im Geschäftsbereich SaaS (Software as a Service)/Service von

49,0 Prozent auf 24,3 Mio. Euro. Der Geschäftsbereich SaaS/Service nimmt eine zunehmend wichtige Rolle ein und bietet hohe Wachstumspotenziale. Mit der höheren Nachfrage nach Software as a Service gehen steigende wiederkehrende profitable Erlöse einher, was zu einer höheren Visibilität und besseren Planbarkeit unserer künftigen Geschäftsentwicklung führt.



Harald Popp, CFO

Dirk K. Martin, CEO

Dr. Alexander Becker, COO

Wir konnten im vergangenen Geschäftsjahr nicht nur den Anteil von SaaS/Service deutlich ausbauen, sondern auch wichtige Ziele bei der Expansion ins europäische Ausland und bei der Stärkung des Geschäfts mit Großkunden erreichen. Weiter verstärkt wurden auch die internationalen Vertriebsorganisationen, insbesondere in Großbritannien, sowie die Marketingaktivitäten in den europäischen Märkten der Serviceware. Im Bereich der Künstlichen Intelligenz sind wir mit der Technischen Universität Darmstadt, einer führenden Forschungseinrichtung auf diesem Gebiet, eine Kooperation zur gemeinsamen praxisorientierten Forschung eingegangen. Forschungsergebnisse können wir direkt in unsere Enterprise Service Management (ESM)-Plattform implementieren und Kunden so noch mehr Nutzen bei der Digitalisierung ihrer Serviceprozesse bieten. Konkrete Impulse für die Weiterentwicklung der eigenen ESM-Plattform haben sich bereits wenige Monate nach dem Start der Kooperation ergeben. Der „Content Creation Assistant“ erweitert Serviceware Knowledge und hilft Redakteuren mit einer intelligenten Wissensdatenbank beim Aufbau und der Pflege von neuem Wissen.

Darüber hinaus haben wir unsere einzigartige modulare ESM-Plattform weiter ausgebaut. Mit der Übernahme der cubus AG im Juni 2019 und der Integration der Lösungen in die ESM-Plattform als Modul Serviceware Performance hat Serviceware ihre Marktstellung und Attraktivität insbesondere bei Konzernen und Großkunden weiter verstärkt. In Kombination mit dem bestehenden Financial Management verfügt das Unternehmen über ein schlagkräftiges Alleinstellungsmerkmal. Unser Wachstumskurs spiegelt sich allerdings nicht nur in einem größeren Produktportfolio wider. Auch bei der Zahl unserer Mitarbeiter verzeichnete Serviceware einen deutlichen Anstieg. Zum Ende des Geschäftsjahres waren 481 Mitarbeiter bei uns angestellt, 103 mehr als im Jahr zuvor.

Mit freundlichen Grüßen

Dirk K. Martin

CEO

Harald Popp

CFO

Dr. Alexander Becker

COO

Wir investieren viel in die Zukunft unseres Unternehmens. Unsere strategischen und langfristigen Investitionen tragen bereits erste Früchte und werden dazu beitragen, den Wert unseres Unternehmens nachhaltig zu steigern. Natürlich spiegeln sich unsere umfangreichen Investitionen heute noch in der Bilanz wider. Wir haben für die Beschleunigung unseres Wachstums auf EBIT-Ebene 6,4 Mio. Euro investiert. Investitionen, die sofort erfolgswirksam erfasst worden sind. Unser unbereinigtes EBIT lag im Berichtszeitraum bei -2,3 Mio. Euro (Vorjahr: 2,7 Mio. Euro). Dieses Ergebnis war neben den Aufwendungen für das Programm zur Beschleunigung des Wachstums geprägt durch den Ausbau des SaaS/Service Geschäfts, mit dem Serviceware den Anteil stetig wiederkehrender Erlöse erhöht. Das um den Aufwand des Programms zur Beschleunigung des Wachstums bereinigte Ergebnis vor Zinsen und Steuern, EBIT, lag mit 4,1 Mio. Euro auf Vorjahresniveau.

Die Konzern-Gewinn- und Verlustrechnung weist im Nachsteuerergebnis einen Fehlbetrag von -1,1 Mio. Euro aus (Vorjahr: -1,1 Mio. Euro).

Wir gehen im aktuellen Geschäftsjahr 2019/2020 davon aus, dass wir den Ertrag im Vergleich zum Vorjahr verbessern werden.

Wir bedanken uns bei unseren Aktionären, Kunden und Geschäftspartnern für ihr Vertrauen und ein besonderer Dank gilt unseren Mitarbeitern für ihr Engagement und ihre hervorragende Arbeit im Geschäftsjahr 2018/2019. Wir freuen uns auf eine weitere erfolgreiche Zusammenarbeit.

Das Serviceware Portfolio

Serviceware Enterprise Service Management



Ob im Privatleben oder im Job - Menschen erwarten in der digitalen Welt Services, die ihre Anforderungen einfach, unmittelbar und vollständig erfüllen. Fehler bei der Bearbeitung oder Verzögerungen durch komplexe Geschäftsprozesse tolerieren sie nicht. Gute Serviceleistungen für Kunden und Mitarbeiter sind darum für den Erfolg von Unternehmen heute so wichtig wie nie zuvor.

Mit der Enterprise Service Management (ESM)-Plattform bietet Serviceware Unternehmen eine Plattform für alle Services. Die einzigartige modulare ESM-Plattform kann auf spezifische Nutzeranforderungen zugeschnitten werden und ermöglicht es Unternehmen, Prozesse zu kontrollieren und in allen Bereichen des Enterprise Service Managements effektiver zu arbeiten. Durch

Digitalisierung und Automatisierung von Serviceprozessen können Unternehmen ihre Servicekosten effizient managen und die Servicequalität deutlich steigern. Serviceware unterstützt sie dabei mit einem umfangreichen Lösungs- und Beratungsangebot, das von der Strategieentwicklung über die Implementierung von Softwarelösungen bis hin zur Bereitstellung von Infrastruktur und Managed Services reicht. Die ESM-Plattform umfasst derzeit die eigenständigen Softwarelösungen Serviceware Financial (anafee), Serviceware Processes (helpLine), Serviceware Resources (Careware), Serviceware Knowledge (SABIO) und Serviceware Performance (cubus). Die in der ESM-Plattform zusammengefassten Module können untereinander kombiniert werden, sind aber auch einzeln sowie im Gesamtpaket nutzbar.

Mit der Serviceware ESM-Plattform

- Nutzen Sie eine durchgängige Plattform für das gesamte Enterprise Service Management – für jede Anfrage und jede Service-Aufgabe
- Optimieren Sie Ihre Prozesse im Customer Service Management, im Management von Enterprise Shared Services wie HR, IT oder Facility Service
- Profitieren Sie von einem umfangreichen Best-Practice-Portfolio mit bewährten Methoden, Tools und Kennzahlen

Serviceware Financial

Serviceware Financial (anafee) hilft Unternehmen, Kosten zu senken und die Serviceprofitabilität zu steigern. Mit Serviceware Financial gehören nicht enden wollende Tabellenkalkulationen der Vergangenheit an. Als eine der führenden Software-Lösungen für das Financial Management von IT und Shared-Services sorgt Serviceware Financial mit einem strukturierten Servicekatalog,

einem detaillierten Flow of Costs sowie zahllosen Budgetierungsszenarien für eine transparente und konsistente Übersicht in der Preisfindung, der Kalkulation und der Verrechnung von Services. Anhand automatisierter Dokumentationsfunktionen ermöglicht die Software-Lösung zudem ein einfaches und zuverlässiges Reporting. Die Einhaltung von Compliance wird so zum Kinderspiel.

- Serviceware Financial zeigt transparent, wo und wie Geschäftskosten entstehen. Setzen Sie unklaren Pauschalkosten ein Ende und berechnen Sie automatisch den tatsächlichen Verbrauch von IT-Services
 - Intelligente Analysetools identifizieren Kostentreiber und ineffiziente Servicekomponenten und helfen dabei, Ihr Serviceportfolio kontinuierlich zu optimieren
 - Vermeiden Sie negative Überraschungen bei der Budgetplanung durch kontinuierliche Plan-/Ist-Kontrolle während des Budgetierungszeitraums
 - Verbessern Sie Ihre Effizienz mithilfe von Selfservices, bei denen Kostenstellenverantwortliche Anforderungen verwalten, Services bestellen und Berechtigungen erteilen können
-

Akkurate Berichte auf Knopfdruck: Serviceware Financial bei WACKER Chemie AG

Die IT-Kosten vieler Unternehmen sind in den vergangenen Jahren stark angestiegen. Teure Software und Hardware sowie der Wandel, den die Digitalisierung mit sich bringt, kosten Unternehmen, ebenso wie die Wartung und Weiterentwicklung der Systeme, viel Geld und Zeit. In der Vergangenheit hat der Zentralbereich Information Technology (ZB-IT) der WACKER Chemie AG in Zusammenarbeit mit dem IT-Controlling des Unternehmens die Budgetplanung des ZB-IT weitgehend mit Excel-Tabellen und Eigenentwicklungen im ERP-Umfeld durchgeführt. Durch mehrfache Medienbrüche und damit in Zusammenhang stehend einem sequentiellen Planungsprozess, war die Budgetplanung zeitaufwendig, inflexibel bei Anpassungsbedarfen und die Analysemöglichkeiten eingeschränkt.

Die IT-Servicekalkulation, die planerische Verrechnung von IT-Services und auch die Ist-Verrechnung wurden ebenfalls über Excel-Tabellen und Eigenentwicklungen im ERP-Umfeld durchgeführt.

Serviceware Financial unterstützt den weltweit tätigen und im SDAX gelisteten Chemiekonzern aus München, der Kunden aus über 100 Ländern mit rund 3.200 Produkten versorgt, beim Financial Management der IT-Kosten, der IT-Servicekalkulation und der Verrechnung von IT-Services. Mit Serviceware Financial wurde ein Single-Point-of-Data/Single-Point-of-Truth für alle ZB-IT relevanten Planungs-, Servicekalkulations- und auch IT-Verrechnungsdaten geschaffen.

„Medienbrüche im Planungsprozess gehören der Vergangenheit an. Den Zeitbedarf für unsere Budgetplanung haben wir deutlich reduzieren können. Budgetanpassungen und Planrevisionen sind, über alle Stufen des Planungsprozesses hinweg, schnell umsetzbar geworden. Die Analysemöglichkeiten in der IT-Servicekalkulation sind ein Quantensprung“, sagt Stephan Keller, fachlich verantwortlicher Mitarbeiter für die Einführung von Serviceware Financial, bei der WACKER Chemie AG.

Besonders der von Serviceware entwickelte Visual Service Analyzer (VSA), ein Tool zur graphischen Darstellung von Services, kommt gut im ZB-IT der WACKER Chemie AG an.



Serviceware Performance

Nicht nur in wirtschaftlich stürmischen Zeiten müssen Unternehmen flexibel und schnell auf Marktveränderungen reagieren können. Eine agile Unternehmenssteuerung mit kurzen Entscheidungsprozessen ist dabei entscheidend für den Erfolg eines Unternehmens. Mit Serviceware Performance (cubus) lassen sich unter-

schiedliche Bereiche der Unternehmensplanung wie Absatzplanung, Personal-, Investitions- und Kostenstellenplanung bis hin zu G&V, Bilanz und Cashflow auf einer Plattform integrieren. So haben Sie Zugriff auf eine durchgängige und konsistente Analyse- und Reportingmöglichkeit.

- Mit Serviceware Performance integrieren Sie die Daten Ihrer unterschiedlichen Vorkontrollsysteme auf einer Plattform und stellen Ihren Mitarbeitern eine einzige verlässliche Informationsquelle zur Verfügung
- Führen Sie basierend auf Plan-, Ist- und Forecast-Daten innerhalb weniger Minuten Analysen durch und teilen Sie die Ergebnisse mit Ihren Mitarbeitern – zu jeder Zeit und von jedem Gerät aus
- Nutzen Sie die Kommentarfunktion in der Planung und im Reporting. Helfen Sie so bei der richtigen Interpretation von Daten
- Treffen Sie faktenbasierte Entscheidungen. Die intuitive Bedienung und schnelle Abfragegeschwindigkeit sorgen auch bei Ihren Mitarbeitern für Begeisterung



Von der ersten Idee bis hin zur Realisierung: Drees & Sommer setzt in der Unternehmensplanung auf Serviceware Performance

Drees & Sommer ist der innovative Partner für Beraten, Planen, Bauen und Betreiben. Als führendes europäisches Beratungs-, Planungs- und Projektmanagementunternehmen begleitet Drees & Sommer private und öffentliche Bauherren sowie Investoren seit 50 Jahren in allen Fragen rund um Immobilien und Infrastruktur – ana-

log und digital. In interdisziplinären Teams unterstützen die 3.300 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter an weltweit 40 Standorten Auftraggeber unterschiedlichster Branchen. Das Unternehmen betreut aktuell rund 3.800 Bauprojekte und erwirtschaftete im Jahr 2018 einen Umsatz von 425 Mio. Euro.

Serviceware Performance hilft Drees & Sommer bei der Unternehmenssteuerung und sorgt dafür, dass Mitarbeiter auf der ganzen Welt auf konsistente und standardisierte Informationen zugreifen können. Mit Serviceware Performance verfügt das Unternehmen über eine einheitliche Datenquelle. Die zeitaufwändige und fehleranfällige manuelle Konsolidierung hunderter Excel-Tabellen hat damit ein Ende. Drees & Sommer nutzt die Software-Plattform unter anderem für die Umsatz- und Ergebnisplanung. Dabei werden von den Mitarbeitern sowohl in den verschiedenen Teilbereichen wie Projektmanagement, Real Estate Consulting, Smart Infrastructure oder der Engineering-Beratung als auch den Standorten des Unternehmens für Kundengruppen und Branchen die erwarteten Kennzahlen geplant. Drees & Sommer ist mit Serviceware Performance in der Lage, Anwendungen für

Planung und Berichtswesen selbst aufzubauen, zu pflegen und an Businessveränderungen anzupassen. Mit der Analyse- und Reportingmöglichkeit der Software, die eine flexible Auswertung der Daten ermöglicht, können Berichte innerhalb kürzester Zeit erstellt und Ergebnisse eingesehen werden.

„Dank Serviceware Performance konnten wir in kurzer Zeit ein flexibles Planungssystem aufbauen, das für unsere internen Abläufe einen echten Mehrwert generiert“, sagt Sebastian Berlin, Prokurist bei Drees & Sommer.

Serviceware Performance wird ständig weiterentwickelt und um zusätzliche Funktionen ergänzt. So lässt sich die Software schnell und einfach an die wachsenden Bedürfnisse der Kunden anpassen.

Serviceware Knowledge

Unternehmen stehen vor der Herausforderung, über unterschiedliche Wege hinweg vorhandenes Wissen in einer einheitlichen Wissensstruktur zu bündeln und Kunden sowie Mitarbeitern in Echtzeit bereitzustellen. Mit Serviceware Knowledge (SABIO) können Unternehmen

mit Kundenkontakt ihr gesamtes Wissen in einer einzigen, zentralen Wissensdatenbank verwalten. So lassen sich die Wartezeiten verkürzen, Weiterleitungen verringern und eine konsistente Kundenkommunikation über unterschiedliche Kontaktkanäle garantieren.

-
- Serviceware Knowledge teilt Wissen über alle Kanäle
 - Integrationsmöglichkeiten mittels App und einer offenen Schnittstelle (API) sorgen für eine nahtlose Einbindung in Ihr Unternehmen
 - Leistungsstarke, selbstlernende Suchmaschine findet relevantes Wissen in selbst erstellten Inhalten oder hochgeladenen Dokumenten
 - Selfservices liefern rund um die Uhr Antworten und Lösungen auf häufige Fragen
-

Serviceware Knowledge bietet den Mitarbeitern der Commerz Direktservice GmbH eine zentrale Quelle des Wissens

Die Commerz Direktservice GmbH steht als Kundencenter der Commerzbank vor der Aufgabe, fast 8 Mio. Kundenanfragen jährlich zu bearbeiten und zu lösen. Um eine effiziente Kundenbetreuung garantieren zu können, ist ein strukturiertes Wissensmanagement zusammen mit einem zeitgemäßen, digitalen Selfservice unabdingbar. Das Knowledge-Management des Unternehmens hatte entsprechenden Optimierungsbedarf, um der wachsenden Anzahl an Kundenanfragen zusammen mit den digitalen Anforderungen von Kunden gerecht

zu werden. Genau an diesem Punkt hat Serviceware Knowledge angesetzt, um eine zentrale Lösung zu finden und Bestrebungen von einzelnen Geschäftsbereichen zu kombinieren. Dank der Optimierung der bestehenden Wissensdatenbank hat die Commerz Direktservice GmbH immer genau die richtigen Informationen zur Hand. Damit ist es nun möglich, schnell und präzise auf Anfragen zu reagieren und maßgeschneiderte Informationen an Kunden zu liefern.



Innerhalb von nur drei Monaten erfolgte die Einführungsberatung und Implementierung von Serviceware Knowledge. „Während dieser Zeit wurden parallel mehrere Teilprojekte live geschaltet“, erzählt Stefan Schlußner, Projektleiter Serviceware. Nicht nur verfügt die Commerz Direktservice GmbH nun über einen überzeugenden und kanalübergreifenden Kundenservice, bei dem das unternehmensweite Wissen zentral organisiert und entsprechend für die einzelnen Kanäle aufbereitet wird. Zudem gibt es für alle Filialen der Commerzbank einen Selfservice für Mitarbeiter der Bank. Mit diesem können die Mitarbeiter Wissen aus Serviceware Knowledge jetzt direkt und ohne Umwege abrufen, um an Informationen zu gelangen.

Andre Kaiser, Geschäftsführer der Commerz Direktservice GmbH resümiert: „Serviceware Knowledge ist ein klasse Beispiel dafür, dass crossfunktionale Zusammenarbeit über Unternehmensgrenzen hinaus zu erstklassigen und sehr innovativen Ergebnissen führen kann. Das Serviceportal bietet einen echten Mehrwert und macht Banking für unsere Kunden einfacher, schneller und besser!“

„Mit Serviceware Knowledge haben wir „eine Quelle des Wissens“ und können Kunden eine gleichbleibend hohe Qualität im Service liefern. Durch die angebundene API kann neuer Content zudem schnell in weitere Kontakt-

kanäle integriert werden“, ergänzt Nicolai Hardt, Abteilungsleiter Digitalisierung und Development bei der Commerz Direktservice GmbH.

Darüber hinaus wurde das Sprachportal der Commerzbank über API an das System angeschlossen. Ruft man nun bei der Servicehotline der Commerzbank an, meldet sich eine Software, die mit einer sogenannten Intent-Erkennung herausfindet, was der Kunde wünscht. Möchte der Kunde zum Beispiel Informationen zu einem Überweisungsrückruf erhalten, so ermittelt die Software die Daten zur Lösung der Anfrage über Serviceware Knowledge und liest diese vor. Bei Bedarf erhält der Kunde weitere Informationen und einen Link per SMS, der wiederum zum passenden Inhalt an das Serviceportal des Kundencenters leitet. Das Serviceportal vereint den Selfservice der Commerzbank in einem Kanal – basierend auf dem Wissen, das mit Serviceware Knowledge bereitgestellt wird.

Mit digitalen Selfservices gelingt es der Commerz Direktservice GmbH, den komplexen Anforderungen in digitalen Zeiten gerecht zu werden. Persönlicher Kundenservice wird bei dem Unternehmen dennoch weiterhin großgeschrieben. Die Mitarbeiter des Kundencenters stehen weiterhin für komplexere Sachverhalte, wie zum Beispiel Fragen zu spezifischen Finanzierungsangeboten, direkt zur Verfügung.

Serviceware Processes

Mit Serviceware Processes (helpLine) werden Best Practice Lösungen für das Management von Services im IT-, HR-, Finance- und Customer Service angeboten. Durch Modellierung und Digitalisierung von Service-Prozessen können Unternehmen Kosten einsparen und ihre Produk-

tivität deutlich steigern. Durch die intelligente Prozesssteuerung von Serviceware Processes steigt die Qualität in der Bearbeitung von Serviceanfragen und sinkt die Reaktionszeit für die Beantwortung. Serviceware Processes liefert Kunden ein breites Spektrum an Leistungen.

-
- Mit Serviceware Processes automatisieren Sie Workflows und steigern so die Produktivität
 - Bewährte Standard-Workflows stellen die Service-Prozesse unterschiedlicher Unternehmensbereiche auf eine digitale Basis
 - Echtzeit-Analysen nach eigenen Kriterien helfen bei der unkomplizierten Auswertung von Informationen aus dem Service
 - Zahlreiche Schnittstellen ermöglichen die unkomplizierte Einbindung in andere Systeme
-

Mit Serviceware Processes ist die DFS für regulatorische Anforderungen gerüstet

An deutschen Flughäfen herrscht seit Jahren reges Treiben, die Zahl der Flüge und Passagiere nimmt stetig zu. Für die Sicherheit im deutschen Luftraum sowie von täglich tausenden Starts und Landungen an den Airports in

der Bundesrepublik sorgen die Mitarbeiter der DFS Deutsche Flugsicherung GmbH mit Unternehmenszentrale in Langen. Das privatrechtlich organisierte Unternehmen, das zu 100 Prozent dem Bund gehört, ist für den Flugver-



kehrskontrolldienst in Deutschland zuständig und muss dabei eine Reihe nationaler und internationaler Anforderungen und Regularien erfüllen. Von vier Kontrollzentralen aus überwacht die DFS den Flugverkehr im deutschen Luftraum. Zudem ist das Unternehmen an allen 16 internationalen Flughäfen in Deutschland vertreten, wo vom Tower aus die Starts und Landungen überwacht und koordiniert werden. Um der gesetzlichen Verpflichtung der Nachweispflicht im Flugsicherungsdienst nachzukommen und zur Abbildung der IT Servicemanagement-Prozesse im unternehmensinternen IT-Bereich, setzt die DFS auf Serviceware Processes.

Bisher arbeitete die DFS in ihren Kontrollzentralen und den Tower der deutschen Flughäfen mit unterschiedlichen Systemen, Portalen und Datenbanken. Informationen lagen so nicht einheitlich vor und waren nicht zentral abrufbar. Mit Serviceware Processes verfügt die DFS nun über ein standardisiertes, konsolidiertes System für alle Unternehmensbereiche im Umfeld des Flugsicherungsdienstes (Kontrollzentralen, Tower und Flugsicherungstechniker), das allen Sicherheitsanforderungen entspricht und dabei die Kommunikation deutlich vereinfacht. Das von der Serviceware für die DFS entwickelte nDL (new Daily Log) genannte System speichert sämtliche sicherheitsrelevante und nicht-sicherheitsrelevante Vorfälle wie z.B. Vogelschlag, medizinische Notfälle oder Verspätungen in einer Datenbank, erstellt und versendet

automatische Reports der meldepflichtigen Ereignisse an die Europäische Organisation zur Sicherung der Luftfahrt und lässt sich um zusätzliche operative Prozesse erweitern.

Darüber hinaus verfügt das nDL über zusätzliche Features: In den vergangenen Jahren häuften sich weltweit die Fälle, in denen Piloten im Landeanflug von Laserpointern geblendet wurden. Sobald ein solches Vorkommnis in das nDL eingetragen wird, überträgt das System sämtliche relevanten Informationen wie die Richtung der Strahlung, Uhrzeit oder Farbe des Lasers an die Polizei. Sie kann sich dann innerhalb weniger Minuten mit Hilfe der gesammelten Informationen auf den Weg nach den Kriminellen machen und Schlimmeres verhindern.

„Serviceware Processes hilft uns bei der Erfüllung komplexer Anforderungen. Dank der hohen Flexibilität und Anpassungsfähigkeit des Systems lassen sich neue Prozesse leicht integrieren. So sind wir auch mit Blick auf zukünftige regulatorische Anforderungen oder Prozessanpassungen mit Serviceware Processes in der Lage, zeitnah und effektiv zu reagieren“, sagt Markus Schäfer, Technischer Projektmanager bei der DFS.

Durch die DFS als Referenzkunden bieten sich der Serviceware weltweit neue Geschäftsmöglichkeiten. So werden bereits mit mehreren Flughäfen Gespräche über die Einführung von Serviceware Processes geführt.

Serviceware Resources

Kunden stets den bestmöglichen Service zur Verfügung zu stellen, hat für die meisten Unternehmen oberste Priorität. Doch gerade wenn Unternehmen räumlich verteilte Services anbieten und diese mit bestimmten Ressourcen abstimmen müssen, wird es herausfordernd. Mit

Serviceware Resources (Careware) werden diese Probleme gelöst. Die Software unterstützt Sie bei der optimalen Planung und Optimierung von Serviceaufträgen und sorgt so für ein exzellentes Kundenerlebnis.

- Optimieren Sie das Zeit- und Aufgabenmanagement in Ihrem Unternehmen mit teamübergreifender Planung sowie Vorlagen für sich wiederholende Schichtstrukturen und Aufgabenlisten
- Dank automatischer Updates bei Änderungen und einer täglichen Übersicht über Zuordnungen haben Sie jederzeit und überall alles genau im Blick
- Warnungen bei Verstößen gegen Richtlinien (z.B. bei Zeitüberschreitungen) und Notfallfunktionen für kurzfristige Planänderungen sorgen für Flexibilität auch im Notfall
- Formularbasierte Berichte für digitale Archivierungsdienste sowie elektronische Erfassung von Reisekosten, Zeit und anderen Ausgaben

Mehr Zeit für die Patienten: Serviceware Resources unterstützt Diabetiker bei der Organisation in Diabetes-Centern

Im Gesundheitsbereich spielen eine effiziente Logistik und eine gute Serviceorganisation eine wichtige Rolle für das Wohlbefinden von Patienten. Doch oftmals müssen Patienten teils Monate auf einen Termin beim Arzt warten, dabei kann es gerade bei ihnen auf jede Minute ankommen. Serviceware Resources hilft Unternehmen aus dem Gesundheitswesen bei der Optimierung ihrer Organisation und Serviceprozesse und unterstützt sie bei der logistischen Planung von Pflgeterminen. Eines der Unternehmen, das bereits auf Serviceware Resources setzt, ist Diabeter. Das Unternehmen hat sich auf die Betreuung

und Pflege von Kindern und Jugendlichen mit Typ-1-Diabetes spezialisiert und betreibt in den Niederlanden mehrere Einrichtungen, in denen rund 3000 Patienten betreut werden.

Im größten Diabetes-Center des Unternehmens in Rotterdam nutzen die Mitarbeiter von Diabeter insbesondere den Planungsservice innerhalb Serviceware Resources. Mithilfe eines „Session Planboard“ erhalten Mitarbeiter in einem einzigen System automatisiert Einsicht über verfügbare Termine in den insgesamt fünf Centern des



Unternehmens. Noch während der Sprechstunden lassen sich so bequem Termine im eigenen Haus oder einem der anderen Center organisieren und vereinbaren. Jeder Mitarbeiter von Diabeter verfügt mit Serviceware Resources über eine Übersicht anstehender Termine und Planungen für mehrere Monate. Zeitaufreibendes Abgleichen von Excel-Tabellen und E-Mails sowie das Herumtelefonieren in andere Center zwecks Terminvereinbarung haben damit ein Ende.

Darüber hinaus lassen sich mit Serviceware Resources Kapazitäten (z.B. medizinisches Fachpersonal) mit dem Pflegebedarf der Patienten abstimmen. Alle Aufgaben und Termine lassen sich mithilfe von Serviceware Re-

sources standortübergreifend verfolgen – in Echtzeit und von jedem Gerät aus. So wird eine optimale Planung für Patienten, Fachkräfte und ihre Organisation garantiert.

Noch befindet sich die Digitalisierung im Gesundheitswesen in einem frühen Stadium. Die Möglichkeiten zur Ausweitung der Zusammenarbeit sind jedoch zahlreich. So ist es etwa vorstellbar, dass zukünftig Patienten die Möglichkeit haben, über automatisierte Planungsfunktionen Termine von zu Hause aus zu vereinbaren oder dass in wenigen Jahren die Planung und Vereinbarung von Terminen komplett automatisiert ohne Zuarbeit von Mitarbeitern verläuft.



Künstliche Intelligenz – Von der Basistechnologie zum Wettbewerbsfaktor

Prof. Dr. Peter Buxmann, Technische Universität Darmstadt



Künstliche Intelligenz (KI), und insbesondere Verfahren des Maschinellen Lernens (ML), sind auf dem besten Weg zur Basistechnologie des 21. Jahrhunderts zu werden. In diesem Zusammenhang sprechen Erik Brynjolfsson und Andrew McAfee vom MIT sogar von der wichtigsten „general purpose technology“ unseres Zeitalters. Diese Sichtweise lässt sich durch verschiedene Untersuchungen untermauern: Beispielsweise hat Forbes eine Studie unter mehr als 300 Führungskräften durchgeführt. Demnach glauben 95 Prozent der Befragten, dass KI zukünftig eine wichtige oder sehr wichtige Rolle in ihren Unternehmen spielen wird.

Die fast universelle Anwendbarkeit von KI-Algorithmen macht die Nutzung von KI interessant für Unternehmen aller Größenordnungen und unterschiedlicher Branchen. Häufig wenden Kritiker ein, dass KI ja grundsätzlich nichts wirklich Neues sei, weil Algorithmen, wie beispielsweise Künstliche Neuronale Netze, bereits seit Jahren existieren. Dieser Einwand ist einerseits nachvollziehbar. Andererseits verkennt er, dass sich die Rahmenbedingungen für die KI-Nutzung dramatisch verändert haben:

Erstens sind Daten heute in einer nie gekannten Menge verfügbar – sowohl im Internet als auch in Unternehmen bzw. Unternehmensnetzwerken. Diese Daten sind

die Grundlage des Einsatzes von ML-Verfahren. Darüber hinaus existieren Datenplattformen, wie z.B. Kaggle, die Daten für eine Vielzahl von möglichen KI-Anwendungen bereitstellen.

Zweitens sind Rechenleistung und Speicherplatz so kostengünstig wie noch nie zuvor und können von Cloud-Anbietern problemlos bezogen werden. Möglicherweise werden Entwicklungen im Bereich des Quantencomputing in der Zukunft weiteren rechenintensiven KI-Anwendungen zum Durchbruch verhelfen. Dennoch sollte neben den Vorteilen auch bedacht werden, dass die Nutzung von Cloud-Diensten bei großen Datenmengen zu einem echten Kostenfaktor werden kann.

Drittens hat sich die Performance von ML-Algorithmen in den letzten Jahren verbessert. Insbesondere gilt das für sogenannte Deep-Learning-Algorithmen, die mehr und mehr Anwendung finden.

Viertens existieren viele kostenlos verfügbare Toolkits und Bibliotheken zur Entwicklung von KI-Anwendungen. Beispiele sind Scikit-learn, Apache Spark MLlib, Keras, CNTK, PyTorch oder TensorFlow. Die meisten dieser Werkzeuge stehen unter einer Open-Source-Lizenz und erleichtern die Entwicklung von ML-Anwendungen enorm.

Zusätzlich haben sich die Möglichkeiten zur Nutzung von ML-Algorithmen auch dadurch vereinfacht, dass Anbieter, wie beispielsweise Google, IBM, Microsoft oder SAP, mittlerweile KI-Services auf Basis von Pay-per-Use-Modellen anbieten. Das bedeutet, Anwender können Dienste, wie z.B. zur Umwandlung von Stimme in Text oder zur Erkennung von Objekten, auf Basis eines Software-as-a-Service-Modells beziehen. Es entwickeln sich also neue innovative Geschäftsmodelle rund um den ML-Einsatz, was die Nutzung und Verbreitung zukünftig weiter befördern wird.

KI ist also dabei, die zweite Welle der Digitalisierung einzuleiten. Wenn KI immer mehr Einzug in die Unternehmen erhält, sind auch die Softwareanbieter gefragt, den Kunden entsprechende Lösungen anzubieten bzw. KI-Module in ihre Software zu integrieren. KI wird damit zunehmend zu einem wichtigen Teil der Geschäftsmodelle von Softwareherstellern und zum strategischen Wettbewerbsfaktor.

Peter Buxmann ist Universitätsprofessor für Wirtschaftsinformatik | Software & Digital Business an der Technischen Universität Darmstadt. Dort verantwortet er unter anderem die Kooperation zwischen der TU Darmstadt und Serviceware auf dem Gebiet der KI. Prof. Buxmann ist zudem Sprecher der Mission „Future Data Economy and Society“ im nationalen Forschungszentrum ATHENE und darüber hinaus Mitglied in zahlreichen Leitungs- und Aufsichtsgremien, u.a. im Beirat des Weizenbaum-Instituts für die vernetzte Gesellschaft – Das Deutsche Internet Institut in Berlin.

Seine Forschungsschwerpunkte sind die Digitalisierung von Wirtschaft und Gesellschaft, Methoden und Anwendungen der Künstlichen Intelligenz sowie das Spannungsfeld zwischen Datenökonomie und Privatsphäre. Er ist Autor von mehr als 300 Publikationen, die in internationalen Zeitschriften und Konferenzbänden erschienen sind. Die Arbeiten von Peter Buxmann und seinem Team wurden mehrfach ausgezeichnet, u.a. mit dem Best Paper Award bei der Software Business Conference am Massachusetts Institute of Technology (MIT).

Künstliche Intelligenz im Enterprise Service Management

Dr. Adrian Engelbrecht, Head of AI, Serviceware

Künstliche Intelligenz (KI) ist nach wie vor in aller Munde. Zahlreiche wissenschaftliche Studien und Medienberichte greifen das Thema auf und diskutieren zukünftige Potenziale. Während in vielen Bereichen noch unklar ist, ob und wie Anwendungen auf Basis von KI funktionieren können, sind die Mehrwerte für das Enterprise Service Management bereits an vielen Stellen greifbar.

Dies lässt sich auf verschiedene Faktoren zurückführen. Anwendungen von KI profitieren im Service Management davon, dass viele Unternehmen bereits seit Jahren Daten über die stattfindenden Serviceprozesse und -interaktionen sammeln. Dementsprechend können sie z.B. analysieren, welche Zusammenhänge zwischen



dem Thema einer Kundenanfrage, dem zugrundeliegenden Prozess und der Lösung bestehen. Diese Daten bilden die Grundlage, um leistungsstarke Modelle trainieren und ihre Qualität anhand aussagekräftiger Metriken validieren zu können. Da viele der hierfür relevanten Daten in Textform vorliegen, zeigen sich die in den vergangenen Jahren erzielten Fortschritte des Natural Language Processing hier in besonderem Maße. Darüber hinaus trifft KI im Service Management auf zwei konkurrierende Bedürfnisse, welche die Nutzung neuer Anwendungen begünstigen. Auf der einen Seite stehen Serviceanbieter unter Druck, die Kosten ihrer Services zu senken. Auf der anderen Seite haben Kunden eine hohe Erwartungshaltung, sodass lange Wartezeiten und komplizierte Prozesse kaum akzeptiert werden. KI kann beide Bedürfnisse adressieren, indem sowohl die Servicequalität als auch die -effizienz durch die Automatisierung von bestehenden Aufgaben gesteigert werden können.

Vor dem Hintergrund dieser Potenziale hat Serviceware Anfang 2019 „Serviceware AI“ ins Leben gerufen. Serviceware AI ist ein Kompetenzzentrum für Künstliche Intelligenz und maschinelles Lernen, das die bestehende Produktplattform um neue Funktionalitäten erweitert. Serviceware AI zeichnet sich insbesondere durch die Anwendung modernster Methoden und Modelle der Wissenschaft aus. Um das dafür notwendige Wissen auszubauen, kooperiert Serviceware mit der Technischen Universität Darmstadt. Die Potenziale neuer Algorithmen und Technologien werden unter anderem in gemeinsamen Forschungsprojekten, Bachelor- und Masterarbeiten sowie Programmierpraktika untersucht sowie für die Nutzung in der Praxis pilotiert. Auf dieser Basis lautet das Ziel anschließend, neue Erkenntnisse zeitnah in der Produktplattform nutzbar zu machen und es Kunden so zu ermöglichen, von der technologischen Entwicklung zu profitieren.

Doch wie sehen die Anwendungsfälle konkret aus? Grundsätzlich können mit KI verschiedene Phasen des Service Managements von der Planung über die Ausführung bis hin zur Kontrolle unterstützt werden. In der Serviceausführung geht es z.B. darum, wie Mitarbeiter befähigt werden können, Kundenanfragen effizienter zu bearbeiten. Im Speziellen analysieren Algorithmen den

Inhalt einer eingehenden Anfrage und schlagen dazu passendes Wissen aus bestehenden Wissensartikeln oder bisherigen Kundeninteraktionen vor. Mitarbeiter können dieses Wissen zur Bearbeitung der Anfrage wiederverwenden und so nicht nur eine qualitativ hochwertige Lösung sicherstellen, sondern bei häufig vorkommenden Anfragen auch zeitsparender arbeiten. Den neu entstehenden Freiraum können sie nutzen, um sich mit komplexen Anfragen sowie der Pflege der persönlichen Kundenbeziehungen zu befassen. Darüber hinaus kann KI eingesetzt werden, um Fragen von Kunden zu beantworten, bevor diese an die Mitarbeiter im Service geschickt werden. Dazu müssen die Algorithmen zur Analyse der Fragen im Selfservice (z.B. im Kontaktformular einer Webseite) eingebunden werden, um bereits dort die passenden Antwortbausteine vorherzusagen. Gelingt dies, sind neben der besseren Unterstützung der Agenten zusätzliche Mehrwerte realisierbar.

Mit dem „Content Creation Assistant“ wurde im März 2020 ein erstes Feature von Serviceware AI der Öffentlichkeit vorgestellt. Der Content Creation Assistant erweitert Serviceware Knowledge und unterstützt Redakteure dabei, neues Wissen anzulegen und zu pflegen. Dadurch werden Wissenserstellung und -pflege nicht nur effizienter, sondern auch effektiver. Mitarbeiter im Service können somit auf eine besser ausgearbeitete Wissensdatenbank zugreifen, sodass sie für Kundenanfragen relevantes Wissen schneller finden und bessere Antworten geben können. Wie wird das möglich? Redakteuren wird beim Erstellen und Editieren von Wissen in Echtzeit angezeigt, welche verwandten Inhalte bereits in der Datenbank existieren, sodass sie bestehende Inhalte nicht unwissentlich doppelt erfassen und Meta-Daten vorhandener Texte (wie Kategorien oder Ansichten) einfach wiederverwenden können. Darüber hinaus können sie schnell überblicken, ob sich ein Text an der richtigen Stelle in der Datenbank befindet und mögliche Verbesserungen vornehmen. Der Content Creation Assistant hebt sich dabei durch die Nutzung modernster Sprachmodelle von bestehenden Lösungen ab. Die KI-basierten Sprachmodelle werden auf großen Datenmengen vortrainiert und sind in der Lage, Ähnlichkeiten selbst dann zuverlässig zu bestimmen, wenn Texte zwar in ihrer Bedeutung (Semantik) gleich sind, aber gänzlich unterschiedliche Formulierungen und Strukturen verwenden.

Softwareentwicklerin der ersten Stunde: Birgit Reidt bringt die Serviceware Plattform mit ihrem kreativen Drive voran



Fragt man die Teamkolleginnen und Kollegen nach Softwareentwicklerin Birgit Reidt, hört man, dass ihre gute Laune ansteckt und motiviert. Dass Sie Fragen stellt, an die sonst keiner denkt. Und dass sie für Wissensvermittlung steht. Kein Wunder. Als Softwareentwicklerin der ersten Stunde arbeitet Birgit Reidt seit mehr als zwei Dekaden an der Erfolgsgeschichte von Serviceware. Von Beginn an war sie an der Entwicklung von Serviceware Processes, der Software für die Modellierung und Digitalisierung von Service-Prozessen, beteiligt.

„Die Arbeit bei Serviceware bringt täglich neue spannende Aufgaben und Herausforderungen“, erzählt Birgit Reidt. Gemeinsam mit einem internationalen Entwicklerteam arbeitet sie an der Konzeption und Umsetzung von neuen Prozesslogiken, Datenbank-Designs und serverseitigen Schnittstellen. Das Team orientiert sich dabei immer an dem Ziel, Kunden mit ihrer Software noch besser bei der Automatisierung und Digitalisierung ihrer Services zu helfen.

Der Berufsalltag der Entwicklerin ist durch das selbstorganisierte Arbeiten im Team geprägt. Die dadurch entstehende Dynamik erlebt sie als großen Vorteil: „Wir haben immer wieder die Möglichkeit, Aufgaben zu übernehmen, für die wir neue Ansätze und Technologien anwenden.“ Das macht die Arbeit interessant und abwechslungsreich und sichert gleichzeitig eine solide Wissensbasis im Team. „Besonders in der schnelllebigen Software-Branche ist es unerlässlich, sich stets weiterzuentwickeln“, glaubt Reidt. „Ansonsten verliert man schnell den Anschluss.“

Den Anschluss verlieren – das wollte Birgit Reidt selbst während ihrer Elternzeit nie. Deswegen hat sie sich laufend über neue Technologien informiert und sogar Testapplikationen entwickelt, um auch praktisch am Ball zu bleiben. Das erleichterte den Wiedereinstieg ins Berufsleben. Aber auch die Rahmenbedingungen müssen stimmen: „Familie und Beruf unter einen Hut zu bekommen, ist nicht immer einfach. Dass ich wieder erfolgreich in den Job einsteigen konnte, dafür bin ich Serviceware sehr dankbar.“

Nach über zwei Jahrzehnten bei Serviceware bleibt Monotonie für Birgit Reidt ein Fremdwort. Sie engagiert sich begeistert in den „Hackathons“, bei denen in lockerer und kreativer Atmosphäre in gemischten Teams an neuen Produkten oder Problemlösungen getüftelt wird. Als erfahrene Softwareentwicklerin macht sich Birgit Reidt darüber hinaus für mehr weiblichen Nachwuchs in der IT-Branche stark. Gemeinsam mit einer Gruppe von Kolleginnen sorgt sie dafür, dass die Teilnehmerinnen beim jährlichen Girls‘ Day einen ganz praktischen Einblick in die Softwareentwicklung erhalten. In diesem Jahr steht sogar die Entwicklung einer eigenen App auf dem Programm.

Vertriebsprofi mit Erfahrung und Leidenschaft: Lars Linden lebt und schätzt die Service-Mentalität bei Serviceware



Lars Linden kam 2009 mit einer klaren Motivation zu Serviceware: „Ich wollte Teil eines agilen, wachsenden Unternehmens mit kurzen Entscheidungswegen werden, das Freiraum für die Umsetzung eigener Ideen bietet.“ Dieses persönliche Ziel hat er mit seinem Wechsel von einem der größten amerikanischen IT-Konzerne zur eigentümergeführten Serviceware erreicht.

Schnell erhielt Lars Linden Gebietsverantwortung und führte ein kleines Regionalteam. Heute ist er als Sales Director Large Enterprise für die deutschlandweite Betreuung von Großkunden im Infrastrukturbereich verantwortlich. In dieser Rolle stellt er die strategischen und taktischen Weichen für den Erfolg seiner Vertriebsmannschaft, z.B. durch die gezielte Planung neuer Partnerschaften und die Einführung neuer Vertriebsmethoden, aber auch durch Aktivitäten zur Akquise neuer Mitarbeiter und sein Engagement im Traineeprogramm. Dazu gehört immer auch der Blick auf die Zahlen seines Bereichs, deren Analyse die weiteren Aktivitäten des Teams bestimmt.

Wichtig ist für Lars Linden, dass die Strukturen bei Serviceware ihm erlauben, auch in seiner Führungsrolle beim Kunden aktiv zu bleiben. Denn die Pflege der Beziehung zum Kunden ist für ihn die Kernaufgabe im Vertrieb: „Auch wenn die Technologie heute vielfältige Möglichkeiten bietet, den Kunden online zu unterstützen, ist die persönliche Begegnung nach wie vor unverzichtbar.“ Er begleitet die Kollegen bei ihrer Arbeit in den Projekten, ist Vorbild und gibt Sicherheit. Ebenso wie sein Team verbringt der passionierte Läufer nach wie vor einen großen Teil seines Berufslebens bei seinen Kunden – und damit auch auf den Straßen und Schienen seines Vertriebsgebiets.

Die Fokussierung auf den Kunden und seine Bedürfnisse sieht Linden als wichtigen Baustein für den Erfolg der gesamten Serviceware: „Ich schätze bei Serviceware vor allem das Selbstverständnis, das sich durch alle Unternehmensbereiche zieht: Jeder im Unternehmen versteht sich als Service-Dienstleister. Es macht große Freude zu sehen, zu welchen Entwicklungen dies in den vergangenen Jahren geführt hat und ich bin gespannt, wohin uns diese hohe Fokussierung noch führen kann.“

Christian Bösken: Gesucht: Buchhalter Gefunden: Senior Financial Accountant & Controller mit Übersicht

In seiner Berufskarriere ist Christian Bösken viel herumgekommen. Zu seinen Stationen zählen unter anderem Wales und Mauritius. Einen besonderen Platz in seiner Vita hat Griechenland – obwohl er nie beruflich dort zu tun hatte. Bösken befand sich 2004 gerade dort im Urlaub, als er per SMS die Zusage für sein Engagement bei Serviceware erhielt.

Die Firma war damals auf der Suche nach einem Buchhalter, um die bis dato externe Buchhaltung ins Haus zu holen. Mit dem gelernten Industriekaufmann Bösken, der nach seiner Ausbildung das Studium der Betriebswirtschaftslehre mit Schwerpunkt Steuerrecht abgeschlossen hatte, war der richtige Kopf gefunden, um diesen Plan (und viele künftige Verbesserungen in der Buchhaltung) umzusetzen.

Dass die neue Stelle für ihn von Anfang an einfach gepasst hat, liegt auch an der guten Zusammenarbeit mit CFO Harald Popp – häufig auf Zuruf zwischen den benachbarten Büros. Wer Christian Böskens Diplomarbeit kennt, wundert sich nicht darüber, dass die beiden sich gut verstehen: Durch eine Kostenanalyse hatte der angehende Betriebswirt seinem Arbeitgeber geholfen, die Kosten für sein meistverkauftes Produkt zu senken. Genau die Art von Initiative, die Popp als CFO schätzt und braucht.



Christian Böskens Hauptaufgabe ist heute die Erstellung von konsolidierten Monats-, Quartals- und Jahresabschlüssen für alle Gesellschaften der Serviceware. Wer meint, das klingt nach langweiliger Routine, wird schnell eines Besseren belehrt. „Der Höhepunkt meines Berufslebens bei Serviceware war natürlich der Börsengang 2018“, berichtet er. „Doch auch die Eingliederung neuer Gesellschaften birgt immer wieder spannende Herausforderungen.“ Dazu gehören die Integrationsprojekte für unterschiedliche IT-Systeme, um die sich der Senior Financial Accountant & Controller ebenso kümmert wie um die Einführung und Erweiterung neuer Softwaresysteme – insbesondere des ERP-Systems Navision, eine Softwarelösung für mittelständische Unternehmen für Ressourcenorganisation bzw. -planung, Finanzmanagement und Supply Chain Management.

Als Bösken 2019 seinen Urlaub wieder in Griechenland verbrachte, erhielt er erneut elektronische Post von Serviceware. CFO Harald Popp gratulierte ihm zu seinem 15-jährigen Dienstjubiläum. „Der nächste Urlaub ist schon in Planung“, scherzt Bösken. Wohin es 2029 zu seinem silbernen Dienstjubiläum gehen soll, weiß er aber jetzt schon ganz genau...

Weit mehr als nur ein freundlicher Empfang: Özge Korkmaz ist erste Anlaufstelle für viele Fragen von Kunden und Mitarbeitern

Selbst wenn sie bis zum Hals in Arbeit steckt, hat Özge Korkmaz für Besucher und Mitarbeiter der Serviceware immer ein Lächeln auf den Lippen. Als Teil des Front Office Teams ist sie eine „Visitenkarte“ des Unternehmens: Freundlich und hilfsbereit, auch wenn es gerade stressig zugeht, mit einem offenen Ohr für jedermann, dabei lösungsorientiert und unbürokratisch. Özge Korkmaz gibt Besuchern das Gefühl, willkommen zu sein. Denn sie weiß: „Ob man mit einem freundlichen Lächeln empfangen oder mit einem „Ja?“ abgespeist wird: Für den ersten Eindruck gibt es keine zweite Chance.“

Der erste Eindruck spielte auch bei Özge Korkmaz' Start bei Serviceware eine Rolle. Ihr erster Schritt ins Berufsleben war 2015 ein zweiwöchiges Praktikum bei Serviceware. Bereits während dieser kurzen Zeit fühlte sich die Schülerin gut aufgehoben, und auch auf Unternehmensseite passte der erste Eindruck. So folgte eine dreijährige Berufsausbildung zur Kauffrau für Büromanagement bei Serviceware. „Einem Auszubildenden wird hier schon früh Verantwortung in die Hand gelegt“, erzählt Özge Korkmaz. „Auch deshalb habe ich mich schnell als Teil der Serviceware-Familie gefühlt.“ Schon nach zwei Monaten im Unternehmen und einer einmonatigen Einarbeitungszeit übernahm sie Verantwortung im Travel-Management. Während der Ausbildung hatte sie Gelegenheit, viele Bereiche des Unternehmens wie Projekt-Management oder Fuhrparkverwaltung, aber auch die Event-Organisation kennenzulernen.

Seit Ende der Ausbildung arbeitet die aufgeschlossene 22-Jährige im Front Office Management des Serviceware Headquarters in Bad Camberg. Gemeinsam mit ihren Kollegen kümmert sie sich um den Empfang von Besuchern, die Besprechungsräume, die Bearbeitung der Post und viele andere große und kleine Aufgaben des Büroalltags. Özge Korkmaz liebt die Arbeit im Front Office und weiß, dass mehr dazugehört als ein freundliches Lächeln: „Voraussetzung für den Job sind z.B. gute EDV- und Fremdsprachenkenntnisse sowie Organisationstalent.“ Letzteres kommt ihr vor allem bei allen Aufgaben rund um die Verwaltung der Serviceware-Büros zugute, für die sie – auch standortübergreifend – zuständig ist. „Besondere Freude macht es mir immer, wenn ich vor Ort an anderen Standorten Kollegen unterstützen kann.“



Customer Value im Fokus: Team UK treibt das internationale Wachstum von Serviceware voran



Als reine Vertriebspräsenz beim Markteintritt in Großbritannien 2018 gestartet, hat sich Serviceware UK inzwischen zu einem wesentlichen Baustein bei der Expansion ins europäische Ausland entwickelt. Das breit aufgestellte Team aus internationalen Experten aus den Bereichen Sales, Marketing und Technologie verfügt über umfangreiche Expertise und langjährige Erfahrung in der Softwarebranche.

Besonders intensiv beschäftigt sich Team UK mit dem Ausbau des Geschäfts mit internationalen Großkunden. Dabei liegt ein Fokus darauf, Unternehmen beim Finanzmanagement von IT- und Shared-Services zu unterstützen, sodass eine moderne, akkurate und agile Methode zur Budgetoptimierung und Kostensenkung gewährleistet wird.

Die Leidenschaft für den Kunden und die Chance, bei Serviceware Teil einer Wachstumsstory sein zu können, waren für die Mitglieder von Team UK mit ausschlaggebend, sich Serviceware anzuschließen. Global Account Director Joe Wilson ist vor allem davon überzeugt, dass die zunehmende Bedeutung von internen und externen Services in einer „Everything as a Service“-Wirtschaft und damit verbunden die Wichtigkeit von Enterprise Service Management als eigenständiges Segment neben den „klassischen“ Bereichen ERP und CRM Serviceware große Wachstumsmöglichkeiten bietet.

Die Zusammenarbeit mit Kollegen über Ländergrenzen hinweg – dabei immer der Fokus, den Kunden in den Mittelpunkt des Handelns zu stellen – ist für Team UK ein wichtiger Antrieb in der täglichen Arbeit. In enger Abstimmung mit dem Marketing-Team in Deutschland bringt Marketing Managerin Nancy Guttridge Kampagnen auf den Weg, um die Stellung von Serviceware im internationalen Markt noch weiter zu stärken. „Viele Unternehmen befinden sich derzeit im digitalen Wandel. Mit unserem Enterprise Service Management finden sie in Serviceware den perfekten Begleiter für ihre Reise.“ Sam Wilson, ebenfalls Global Account Director, weiß bereits aus seiner Sportlerkarriere, dass sich durch Teamwork große Erfolge feiern lassen. „Wir haben bei Serviceware ein fantastisches Team. Ich freue mich sehr über den kontinuierlichen Erfolg im internationalen Markt, in dem wir Unternehmen bei der Transformation zu einer serviceorientierten Wirtschaft unterstützen.“

Den Ehrgeiz, im Team die besten Ergebnisse für die Kunden zu liefern, teilt auch Senior Sales Engineer Gov Dhillon. Der Technologie-Experte entdeckte seine Leidenschaft für das Thema schon im frühen Kindesalter. Nach mehreren Stationen bei international führenden Unternehmen aus der IT-Branche bringt Gov Dhillon seine Erfahrung und sein Wissen nun bei Serviceware ein. „Gemeinsam wollen wir Serviceware international noch stärker präsentieren und Kunden dabei helfen, große Erfolge zu erzielen. Wir können bei Serviceware noch viel erreichen.“

So gelingt der Berufseinstieg: Unser Traineeprogramm für Nachwuchs-Account-Manager



Auf die Teilnehmer des 24-monatigen Traineeprogramms zum Account Manager warten spannende und abwechslungsreiche Aufgaben. Workshops, Schulungen, Projektübungen und Bootcamps, bei denen Rhetorik sowie Verhandlungs- und Präsentationstechniken vermittelt werden, stehen auf der Themenliste. Vom ersten Kundenkontakt bis hin zur After-Sales-Betreuung lernen die Trainees an der Seite erfahrener Kolleginnen und Kollegen alle notwendigen Fähigkeiten, um erfolgreich im Vertrieb arbeiten zu können.

„Theorie und Praxis liegen oft weit auseinander. Während an der Universität die Theorie gelernt wird, bleibt die Praxiserfahrung oftmals auf der Strecke“, berichtet Marco Paul, Trainee zum Account Manager bei Serviceware. Genauso wie vielen seiner Mitstreiter war es Paul wichtig, ein Traineeprogramm zu finden, bei dem praxisnahe Projektaufgaben zur Tagesordnung gehören. „Im Traineeprogramm der Serviceware werden von Anfang an praktische Aufgaben mit Verantwortung übertragen. So fühlte ich mich schnell als Teil des Vertriebsteams.“

Auch Stefanie Bialas durchläuft derzeit das Traineeprogramm zum Account Manager. Sie hebt insbesondere das Mentorenprogramm hervor, bei dem ein erfahrener Mitarbeiter einem Trainee zur Seite steht. „Man lernt den Beruf des Account Managers hautnah kennen und bekommt von seinem Mentor dabei jede Menge Know-how beigebracht. Gleichzeitig ist noch die schützende Hand des Mentors da, bevor es dann wirklich ernst wird.“ Besondere Freude machte Bialas die Konzeption eines Process Templates für Anfragen an die Finanzabteilung im Unternehmen. „Es war toll an etwas mitzuwirken, was in Zukunft auch wirklich umgesetzt wird.“

Großer Beliebtheit erfreut sich auch das Bootcamp, ein intensives Methodik-Training über zwei Tage in fünf Vertriebsdisziplinen. „Bei dieser Veranstaltung bekommen Trainees einen ersten Eindruck von möglichen praktischen Drucksituationen“, sagt Marcel Krüß, ebenfalls Trainee Account Manager. Sein Trainee-Kommilitone Anouar Al Marese schätzt das ehrliche Feedback der erfahrenen Mitarbeiter. „Man erkennt sehr gut seine eigenen Stärken und Schwächen und wächst an seinen Herausforderungen.“ Alle Trainees sind sich einig, dass das Programm sie in ihrer persönlichen und fachlichen Entwicklung enorm weiterbringt und schätzen die Chancen, die sie bei Serviceware bekommen, sehr. „Es wird viel in uns investiert – menschlich und finanziell“, fasst Anouar Al Marese zusammen.

Das Traineeprogramm blickt auf eine mehr als zehnjährige Erfolgsgeschichte zurück, in der der Großteil des heutigen Vertriebsteams selbst ausgebildet wurde. Zu den Aufgaben der Trainees gehören neben der telefonischen Kaltakquise, der Vorbereitung und Durchführung von Präsentationen und der Kundenbetreuung auch die Begleitung und Unterstützung erfahrener Vertriebsmitarbeiter auf Kundentermine oder das Erstellen von Angeboten für Kunden.

Die Serveware-Aktie in 2019

Aktienmärkte national und global

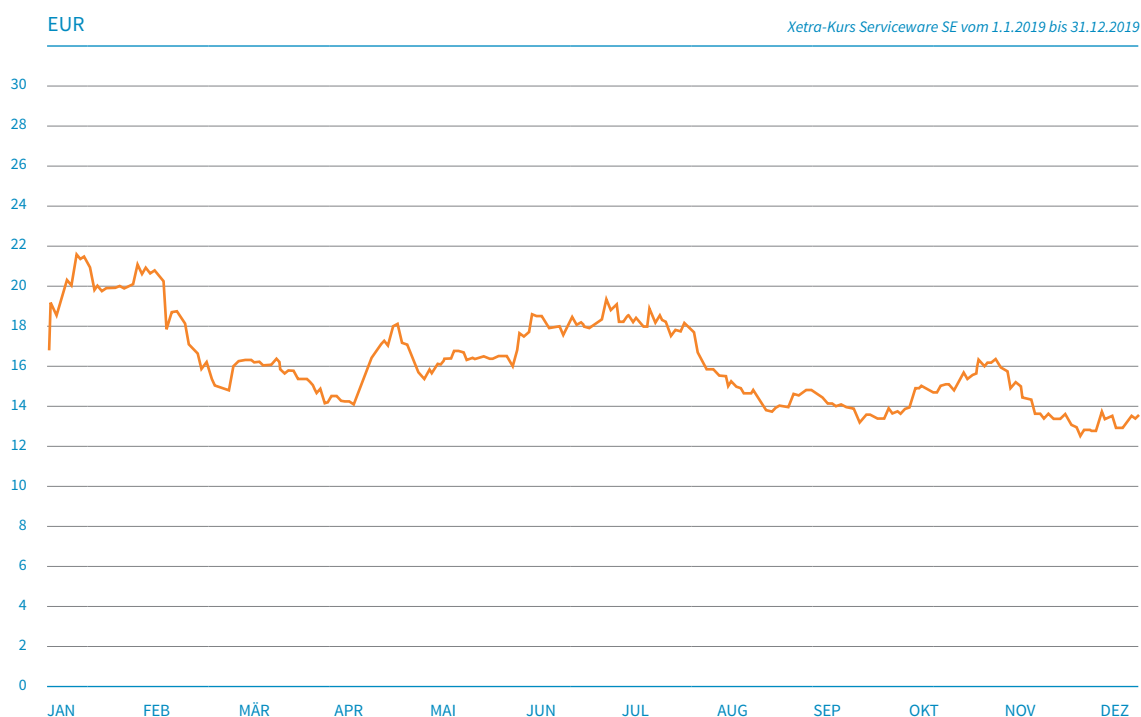
Der DAX hat in 2019 rund 25 Prozent an Wert zugelegt. Das ist der größte Jahresgewinn seit 2013. Der TecDax konnte sich in 2019 um rund 23 Prozent steigern und auch die Indizes MDAX und SDAX verzeichneten deutliche Kursgewinne. Neben den deutschen Aktienindizes waren auch die Indizes weltweit im Aufwärtstrend. Der EURO STOXX 50 verzeichnete eine Steigerung um knapp 26 Prozent und der amerikanische S&P 500-Index konnte sogar rund 30 Prozent zulegen.

Die Unsicherheiten in Bezug auf Handelskonflikte, insbesondere zwischen den USA und China, aber auch mit Europa, sowie dem Austritt Großbritanniens aus der Europäischen Union, wurden in 2019 durch die robuste Konjunktur und die weiterhin lockere Geldpolitik der Zentralbanken mehr als ausgeglichen. Auch die neue Präsidentin der Europäischen Zentralbank Christine Lagarde hat bereits zu erkennen gegeben, dass sie wei-

terhin eine sehr expansive Geldpolitik befürwortet. Die US-Notenbank Fed hat in 2019 eine neuerliche Zinswende vollzogen und den wichtigsten Leitzins drei Mal in Folge abgesenkt. Ein neuer Unsicherheitsfaktor für die weltweite Konjunktur und damit einhergehend für die Kursentwicklung zeichnet sich durch die fortschreitende Verbreitung des Coronavirus (SARS-CoV-2) ab.

Aktienkurs Serveware SE

Die Serveware-Aktie startete mit einem Eröffnungskurs von 16,50 Euro in das Jahr 2019 und konnte am 10. Januar den Jahreshöchststand von 24,00 Euro (Intraday) verzeichnen. Im Folgenden sank die Notierung, bis sie im April im Bereich von leicht oberhalb von 14,00 Euro lag. Im Juni konnte die Serveware-Aktie wiederum einen Stand von bis zu 19,50 Euro erreichen. Bis zum Jahresende entwickelte sich der Kurs in Summe wieder rückläufig und lag am 31.12.2019 bei 13,35 Euro. Der Jahrestiefstand lag am 6. Dezember bei 11,97 Euro.



Börsenumsätze 2019

Zwischen dem 1. Januar und dem 31. Dezember 2019 wurden auf Xetra insgesamt 1,68 Mio. Serviceware-Aktien gehandelt. Dies entspricht 43 Prozent aller sich im Streubesitz (ca. 37,2 Prozent) befindlichen Stücke. Das Handelsvolumen 2019 belief sich auf Xetra insgesamt auf 26,2 Mio. Euro. Im Durchschnitt der 251 Handelstage wurden auf Xetra 6.693 Aktien gehandelt und das durchschnittliche Handelsvolumen pro Börsentag resultierte mit 104.301 Euro.

Analystencoverage

Analysten der Commerzbank sowie von Hauck & Aufhäuser beobachten die Geschäftsentwicklung der Serviceware und verfassen regelmäßig Analystenstudien. Im Zeitpunkt der Erstellung dieses Geschäftsberichts (erstes Quartal 2020) sehen die Beurteilungen der beiden Banken wie folgt aus:

Bank	letztes Update vom	Empfehlung	Kursziel
Commerzbank	03.09.2019	Buy	EUR 26,00
Hauck & Aufhäuser	25.11.2019	Buy	EUR 20,00

Investor Relations-Aktivitäten

Mit der Notierung im Prime Standard der Frankfurter Wertpapierbörse unterliegt Serviceware besonderen Transparenzanforderungen. Es werden Zwischenmitteilungen zu den Quartalen und für das Geschäftsjahr 2018/2019 wird dieser Geschäftsbericht veröffentlicht. Über regelmäßige Corporate News und Ad hoc-Mitteilungen wird der Kapitalmarkt über Neuigkeiten zur Serviceware SE informiert. Die Unternehmenswebsite stellt allen Interessenten Informationen zur Gesellschaft und zur Aktie zur Verfügung. Die gesamten Kommunikationsunterlagen werden in deutscher und englischer Spra-

che bereitgestellt. Serviceware hat im November 2019 am Deutschen Eigenkapitalforum in Frankfurt am Main teilgenommen. Im Rahmen einer Unternehmenspräsentation sowie in Einzel- und Gruppengesprächen wurden einer hohen Anzahl von Investoren, Analysten und Journalisten das Geschäftsmodell und die Geschäftsentwicklung erläutert. Darüber hinaus standen die geschäftsführenden Direktoren im Rahmen von Investorenroadshows in Paris, London, Zürich und Frankfurt am Main sowie in zahlreichen Investorenmeetings und -telefonaten interessierten Investoren für Gespräche zur Verfügung.

Börseninformationen

ISIN Tickersymbol	DE000A2G8X31 / SJJ
Segment / Börsenplatz	Prime Standard (Regulierter Markt) Xetra
Anzahl umlaufender Aktien	10.500.000
Streubesitz	ca. 37,20 Prozent
Xetra Jahreseröffnungskurs 02.01.2019	EUR 16,50
Jahreshöchstkurs	EUR 24,00
Jahrestiefstkurs	EUR 11,97
Xetra-Jahresschlusskurs	EUR 13,35
Marktkapitalisierung am 31.12.2019	TEUR 140.175
Designated Sponsor	Hauck & Aufhäuser
Analystencoverage	Hauck & Aufhäuser, Commerzbank

Brief des Verwaltungsrates

Sehr geehrte Damen und Herren,

2018/2019 war ein außergewöhnlich ereignisreiches Jahr für Serviceware.

Nach dem Börsengang 2018 erlebte das Unternehmen den nächsten Meilenstein als börsennotiertes Unternehmen. Am 15. Mai 2019 fand die erste Aktionärsversammlung der Serviceware SE statt.

Mit der Übernahme der cubus AG im Juni 2019 konnten wir unsere Serviceware Enterprise Service Management (ESM)-Plattform um Corporate Performance Management und Business Intelligence erweitern. Durch die Kombination der neuen Module mit dem bestehenden Financial Management ergibt sich ein weiteres Alleinstellungsmerkmal, das die Attraktivität der Serviceware Plattform insbesondere für Großkunden und Konzerne steigert.

Ein zukunftsweisender und großer strategischer Schritt ist uns mit dem Abschluss eines weitreichenden Kooperationsvertrages im Bereich Künstliche Intelligenz (KI) mit der Technischen Universität Darmstadt gelungen. Damit sind wir in der Lage, die neuesten Forschungsergebnisse aus dem Bereich der KI direkt in die Entwicklung unserer ESM-Plattform zu implementieren und damit unseren Kunden einen noch höheren Kosten- und Qualitätsnutzen bei der Digitalisierung ihrer Serviceprozesse bieten zu können.

Im Zuge unserer Internationalisierungsstrategie und zur noch intensivierten Adressierung von Großkunden haben wir unseren Markenauftritt komplett überarbeitet und fokussieren uns dabei auf unsere einzigartige ESM-Plattform. Hierzu haben wir unser neues Unternehmenslogo in Verbindung mit einem komplett überarbeiteten Corporate Design im Sommer 2019 eingeführt. Der neue Unternehmensclaim „Serviceware. That's How.“ und die neue Firmenwebsite manifestieren die Mission des Unternehmens, jederzeit konkrete Antworten auf konkrete Bedürfnisse bei der Prozess-Digitalisierung unserer Kunden geben zu können.

Der Verwaltungsrat hat im Geschäftsjahr 2019 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.

Der Verwaltungsrat hat großes Vertrauen in die von den geschäftsführenden Direktoren getroffenen Entscheidungen.

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 von Bedeutung waren, jederzeit mit eingebunden. Dies geschah insbesondere durch die transparente Führung der geschäftsführenden Direktoren.

Sitzungen des Verwaltungsrates

In 6 ordentlichen Verwaltungsratssitzungen haben die geschäftsführenden Direktoren regelmäßig schriftlich und mündlich umfassend über die aktuelle Lage der Serviceware SE berichtet und über alle wichtigen Aspekte und Geschäftsvorfälle des Unternehmens informiert. Die Mitglieder des Verwaltungsrates erhielten rechtzeitig vor allen Sitzungen alle relevanten Informationen und konnten sich zu jeder Zeit mit den vorgelegten Berichten und Beschlussvorschlägen der geschäftsführenden Direktoren kritisch auseinandersetzen. 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 Informationsaustausch mit den geschäftsführenden Direktoren zur aktuellen Geschäftsentwicklung.

Alle drei Verwaltungsräte nahmen an allen Verwaltungsratssitzungen bis zur Neuwahl des Verwaltungsrates auf der Hauptversammlung am 15.05.2019 teil. Danach nahmen Christoph Debus und Harald Popp an den beiden weiteren Verwaltungsratssitzungen im Jahr 2019 teil, Ingo Bollhöfer nahm lediglich an der Verwaltungsratssitzung am 5.11.2019 teil.

Die Verwaltungsratssitzungen am 5.12.2018, 21.2.2019, 19.3.2019, 15.5.2019, 14.8.2019 und 5.11.2019 hatten die folgenden Schwerpunkte:

Schwerpunkte der Beratungen im Verwaltungsrat

1. Quartal 2019

Der Verwaltungsrat begleitete die geschäftsführenden Direktoren intensiv bei der weiteren Umsetzung der anorganischen Wachstumsstrategie, insbesondere bei Analyse und Bewertung potenzieller Akquisitionsziele.

Auch in die Neuausrichtung der Marke Serviceware und die Diskussion einer noch stärkeren Ausrichtung des Entwicklungsbereiches in Richtung Kundenzentrierung im Kontext KI (Künstliche Intelligenz) und darüber hinaus wurde der Verwaltungsrat von den geschäftsführenden Direktoren umfassend einbezogen.

In der Verwaltungsratssitzung am 5. Dezember 2018 wurde WP Rainer Grote von der RSM GmbH in Düsseldorf als Abschlussprüfer benannt, der dem Verwaltungsrat im Rahmen der Sitzung am 21.02.2019 die vorläufigen Prüfungsfeststellungen aus der laufenden Prüfung des Abschlusses und Konzernabschlusses 2017/2018 erläuterte.

2. Quartal 2019

Im Rahmen der Verwaltungsratssitzung vom 19. März 2019 wurden der Jahresabschluss der Serviceware SE und der zusammengefasste Konzernlagebericht für das Geschäftsjahr 2017/2018 nach der abschließenden Berichterstattung durch den zeitweise anwesenden Wirtschaftsprüfer über die Abschlussprüfung festgestellt und der Konzernabschluss des Serviceware Konzerns und der zusammengefasste Konzernlagebericht für das Geschäftsjahr 2017/2018 gebilligt.

Neuwahl des Verwaltungsrates in der ordentlichen Hauptversammlung

Im Rahmen der ordentlichen Hauptversammlung der Gesellschaft am 15. Mai 2019 wurden Herr Christoph Debus, Herr Harald Popp und Herr Ingo Bollhöfer zu Mitgliedern des Verwaltungsrates gewählt. Eine Neuwahl war erforderlich, da das Amt aller Mitglieder des Verwaltungsrates mit der Beendigung der Hauptversammlung am 15. Mai 2019 endete.

Herr Debus wurde im Anschluss als Vorsitzender des Verwaltungsrates gewählt.

Die Arbeit des Verwaltungsrates war durch einschlägige Verwaltungsratstätigkeiten geprägt, wie etwa vertragliche Rahmenbedingungen mit den geschäftsführenden Direktoren zu vereinbaren und den geschäftsführenden Direktoren beratend zur Seite zu stehen.

Die Verwaltungsratssitzung am 15.05.2019 stand im Zeichen der Vorbereitung der ersten Hauptversammlung der Serviceware SE.

Darüber hinaus wurden die Vorbereitungen zum Kauf der cubus AG, deren führende Lösungen die Serviceware ESM-Plattform in den Bereichen Corporate Performance Management und Business Intelligence erweitern, intensiv diskutiert und finalisiert.

Der Verwaltungsrat beauftragte den CEO, einen Kaufvertrag über 100 Prozent der Anteile der cubus AG nach positiver Due Diligence abzuschließen und den CFO mit der Analyse von Finanzierungsoptionen für die Übernahme.

Dies wurde mit der Übernahme der cubus AG am 5. Juni 2019 erfolgreich umgesetzt. Dabei wurde nicht nur die Serviceware ESM-Plattform um zwei zusätzliche wertstiftende Komponenten erweitert, sondern auch das Serviceware Partner- und Kundennetzwerk um namhafte Partner und Kunden u.a. in den USA und in Frankreich ergänzt und so die weitere Internationalisierung der Serviceware gestärkt.

3. Quartal 2019

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

So begleitete der Verwaltungsrat die geschäftsführenden Direktoren u.a. bei der Ausgestaltung und Umsetzung der weiteren HR-Wachstumsstrategie, bei der Digitalisierung und Harmonisierung der internen Finanzplanung sowie der kosteneffizienten Anpassung des Bürobedarfs an das Personalwachstum.

4. Quartal 2019

Auch nach der Übernahme der cubus AG bleibt die Analyse und Diskussion anorganischer Wachstumsoptionen ein Schwerpunkt für die Arbeit des Verwaltungsrates.

Vor dem Hintergrund des laufenden vierten und damit abschließenden Quartals des Geschäftsjahres wurden die Ertragssituation der Serviceware und Optimierungsansätze ausführlich mit den geschäftsführenden Direktoren diskutiert.

Ausschüsse des Verwaltungsrates

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

Zusammensetzung des Verwaltungsrates

Die Mitglieder des Verwaltungsrates sind:

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

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

Corporate Governance

Die geschäftsführenden Direktoren und der Verwaltungsrat kontrollierten die Serviceware SE auf das Einhalten der Regeln des Deutschen Corporate Governance Kodex. Der Verwaltungsrat hat am 31. Januar 2020 die Entsprechenserklärung gemäß § 161 AktG beschlossen.

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

Feststellung des Jahresabschlusses

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

Der von der Hauptversammlung vom 15.05.2019 gewählte und vom Vorsitzenden des Verwaltungsrates, Christoph Debus, beauftragte Abschlussprüfer, die RSM GmbH Wirtschaftsprüfungsgesellschaft, Steuerberatungsgesellschaft, Düsseldorf hat den Jahres- und Konzernjahresabschluss der Serviceware SE sowie den zusammengefassten Lage- und Konzernlagebericht für das Geschäftsjahr 2019 geprüft und jeweils mit einem uneingeschränkten Bestätigungsvermerk versehen.

In der Verwaltungsratssitzung am 16.03.2020 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 und der Konzernabschluss sowie der vorgelegte zusammengefasste Lage- und Konzernlagebericht wurden vom Verwaltungsrat in der Verwaltungsratssitzung am 16.03.2020 gebilligt.

Der Jahresabschluss ist damit festgestellt.

Der Verwaltungsrat bedankt sich bei allen Serviceware Kunden für ihr Vertrauen und die gute Zusammenarbeit und bei allen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der Serviceware SE sowie bei den geschäftsführenden Direktoren Dirk K. Martin, Harald Popp und Dr. Alexander Becker für ihr Engagement und die konstruktive Zusammenarbeit im Geschäftsjahr 2018/2019.

Bad Camberg, den 18. März 2020



Christoph Debus
(Vorsitzender des Verwaltungsrates)

Zusammengefasster Lage- und Konzernlagebericht 2018/2019

Serviceware SE, Bad Camberg

30	Zusammengefasster Lage- und Konzernlagebericht
39	Chancen und Risiken
43	Rechnungslegungsbezogenes Risikomanagementsystem und internes Kontrollsystem
44	Konzernerklärung zur Unternehmensführung nach §§289f, 315d HGB
46	Vergütungsbericht
46	Angaben gemäß §289a und §315a HGB
51	Nachtragsbericht
51	Ausblick

1 Zusammengefasster Lage- und Konzernlagebericht

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

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

1.1 Gesamtwirtschaftliche Entwicklung

Im Jahr 2019 stieg das deutsche Bruttoinlandsprodukt im zehnten Jahr in Folge. Das Wachstum von 0,6 Prozent (preisbereinigt; Quelle: Statistisches Bundesamt, Januar 2020)¹ fiel dabei jedoch geringer aus als in den Vorjahren, so war das Wachstum beispielsweise 0,9 Prozentpunkte niedriger als 2018. Das Bruttoinlandsprodukt ist um 0,4 Prozentpunkte weniger stark angestiegen, als es die Bundesregierung in ihrer Jahresprojektion 2019² noch annahm. Weltweit sorgten anhaltende internationale Handelskonflikte und der Brexit für eine weiterhin gedämpfte Weltkonjunktur. So hält die relative Flaute der deutschen Wirtschaft weiterhin an.

Treiber der wirtschaftlichen Entwicklung waren insbesondere der Dienstleistungsbereich und die Bauwirtschaft. Die deutsche Industrie befindet sich weiterhin im Abschwung. Von einer Konjunkturkrise oder Rezession kann jedoch keine Rede sein, auch wenn momentan noch kein signifikanter Aufwärtstrend erkennbar ist. Während das Ifo-Geschäftsklima, den Rahmenbedingungen entsprechend, einen allgemeinen Abwärtstrend verzeichnet, hält sich das Geschäftsklima in der Digitalbranche stabil und konnte sich zum Jahresende 2019 sogar deutlich verbessern³.

Während der Stellenabbau im Bankensektor und in der Automobilbranche, die in Deutschland eine Schlüsseltechnologiebranche darstellt, als Symptome der wirtschaftlichen Stagnation gesehen werden können, gab es jedoch auch positive industrielle Impulse zu verzeichnen. So können die Ankündigung des Elektroautoherstellers Tesla, eine Fabrik in Brandenburg zu eröffnen, sowie die vom Bundeskabinett beschlossene Erhöhung der Elektroautoprämie, durchaus als wichtige Signale an den Industriestandort Deutschland verstanden werden. In keinem Jahr zuvor wurden Diskussionen über nachhaltiges Wirtschaften, Energieproduktion, Mobilität, Emissionen und Klimaziele so öffentlich und prominent geführt wie in 2019.

Am deutschen Arbeitsmarkt erhöhte sich zum Jahresende 2019 die Anzahl Erwerbstätiger nach Angaben des Statistischen Bundesamts vom Januar 2020 um 271.000 Personen bzw. 0,6 Prozent gegenüber Dezember 2018⁴. Die Arbeitslosenquote lag im Dezember 2019 bei 4,9 Prozent (bezogen auf alle zivilen Erwerbspersonen)⁵. Deutschland gehört damit weiter zu den Ländern mit der niedrigsten Arbeitslosenquote in Europa. Im gesamten Euroraum lag die saisonbereinigte Arbeitslosenquote nach EuroStat-Angaben im Dezember 2019 mit 7,4 Prozent deutlich oberhalb der Quote Deutschlands⁶. Im Vergleich zum Vorjahr (7,8 Prozent Dezember 2018) ist die europaweite Arbeitslosenquote jedoch gesunken. 7,4 Prozent ist zudem die niedrigste Quote, die seit zehn Jahren im Euroraum verzeichnet wurde. Dies spricht dafür, dass der Euroraum in diesem Bereich auf einem guten Weg ist.

¹ https://www.destatis.de/DE/Presse/Pressemitteilungen/2020/01/PD20_018_811.html

² <https://www.bmwi.de/Redaktion/DE/Artikel/Wirtschaft/Projektionen-der-Bundesregierung/projektionen-der-bundesregierung-jahresprojektion-2019.html>

³ <https://www.bitkom.org/Digitalindex>

⁴ https://www.destatis.de/DE/Presse/Pressemitteilungen/2020/01/PD20_031_132.html

⁵ <https://de.statista.com/statistik/daten/studie/1239/umfrage/aktuelle-arbeitslosenquote-in-deutschland-monatsdurchschnittswerte/>

⁶ <https://ec.europa.eu/eurostat/documents/2995521/10159300/3-30012020-AP-DE.pdf/b96400e9-e18c-4d57-aae3-d6e23ec753e7>

Die nunmehr längste Wachstumsphase im vereinten Deutschland und die im historischen Vergleich geringe Arbeitslosenquote haben mittlerweile bei viele Unternehmen in 2019 zu Rekrutierungsproblemen geführt. Die Zahl der offenen Stellen lag mit 774.345 nur unwesentlich unter dem Rekordniveau des Vorjahres (796.427 offene Stellen)⁷. Nach Auffassung der Bundesagentur für Arbeit kann jedoch nicht von einem allgemeinen Arbeitskräfte- oder Fachkräftemangel gesprochen werden. Allerdings zeigten sich deutliche Engpässe in einigen technischen Berufsfeldern, sowie in Gesundheits- und Pflegeberufen⁸. Wie in den Vorjahren war die Investitionstätigkeit in 2019 eine wichtige Stütze für das Wachstum in Deutschland. Die gesamten Bruttoanlageinvestitionen sollen nach Angaben des Statistischen Bundesamts in 2019 gegenüber 2018 um 5,4 Prozent über dem Vorjahr liegen⁹. Die Kapazitätsauslastung in der Industrie war auch in 2019 überdurchschnittlich hoch und Projektfinanzierungen blieben aufgrund des weiter niedrigen Zinsniveaus günstig.

1.2 Branchenentwicklung

Die konjunkturelle Lage in der Digitalbranche ist weiter gut. Der deutsche Markt für IT, Telekommunikation und Unterhaltungselektronik konnte im vergangenen Jahr um 2,0 Prozent wachsen¹⁰. Nach den zunächst gedämpften Erwartungen in der zweiten Jahreshälfte 2019 hat sich das Geschäftsklima zuletzt wieder aufgehellt. Der Bitkom-ifo-Digitalindex kletterte im Dezember auf den höchsten Stand seit Mai 2019¹¹.

Zum Jahresende lag die Anzahl der Beschäftigten in der Digitalbranche erstmals über 1,2 Mio. Gleichzeitig hat der Mangel an IT-Fachkräften nach Angaben des Digitalverbands Bitkom vom November 2019 im Jahr 2019 einen neuen Höchststand erreicht¹². In Deutschland gab es Ende November 2019 für IT-Spezialisten 124.000 offene Stellen. Das entspricht einem deutlichen Anstieg um 51 Prozent im Vergleich zu 2018. Die besten Aussichten auf dem IT-Arbeitsmarkt haben, so Bitkom, Softwareentwickler. Drei von zehn Unternehmen aller Branchen (32 Prozent) mit mindestens einer offenen IT-Stelle suchen Programmierer. Dahinter folgen IT-Anwendungsbetreuer (18 Prozent), Data Scientists (13 Prozent), IT-Projektmanager (12 Prozent) sowie IT-Berater und IT-Service-Manager (je 10 Prozent).

Unternehmen investieren weiterhin mehr in ihre IT-Sicherheit. Die Umsätze mit Sicherheitslösungen stiegen in 2019 um 10 Prozent an. 2019 wurden in Deutschland mit Hardware, Software und Services für IT-Sicherheit etwa 4,6 Mrd. Euro umgesetzt. Für IT-Sicherheitssoftware gaben Unternehmen in Deutschland 1,4 Mrd. Euro aus, das sind ebenfalls rund 10 Prozent mehr als im Vorjahr (Quelle: Bitkom, Oktober 2018)¹³.

Im Hinblick auf die gesamte IT-Infrastruktur hatte die Marktforschung Gartner im Januar 2020 geschätzt, dass Unternehmen in 2019 weltweit mit rund 3,7 Bill. US-Dollar etwa 0,5 Prozent mehr für ihre IT-Infrastruktur ausgeben haben werden als in 2018¹⁴.

Das Volumen der M&A-Transaktionen im Technologiesektor hat sich nach Angaben von Transfer Partners (Sektorreport Q3/2019)¹⁵ in 2019 gegenüber 2018 deutlich verringert. So betrug das Transaktionsvolumen in Europa in den ersten drei Quartalen 2019 573,4 Mrd. Euro, was einem Rückgang gegenüber dem Vorjahr von 29 Prozent entspricht. Auch in Deutschland war der Trend mit minus 57 Prozent rückläufig. Jedoch hat das Transaktionsvolumen zuletzt wieder angezogen. Insgesamt schlägt jedoch das durch niedrige Zinsen getriebene hohe Bewertungsniveau negativ auf die Volumenentwicklung durch.

⁷ <https://de.statista.com/statistik/daten/studie/2903/umfrage/jahresdurchschnittswerte-des-bestands-an-offenen-arbeitsstellen/>

⁸ <https://www.bmwi.de/Redaktion/DE/Dossier/fachkraeftesicherung.html>

⁹ <https://www.destatis.de/DE/Themen/Wirtschaft/Volkswirtschaftliche-Gesamtrechnungen-Inlandsprodukt/Tabellen/irvgr03.html>

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

¹¹ <https://www.it-daily.net/analysen/23212-erstmal-1-2-millionen-jobs-in-der-bitkom-branche>

¹² <https://www.bitkom.org/Presse/Presseinformation/Erstmals-mehr-100000-unbesetzte-Stellen-fuer-IT-Experten>

¹³ <https://www.bitkom.org/Presse/Presseinformation/Rekordjahr-Markt-fuer-IT-Sicherheit>

¹⁴ <https://www.gartner.com/en/newsroom/press-releases/2020-01-15-gartner-says-global-it-spending-to-reach-3point9-trillion-in-2020>

¹⁵ https://transfer-partners.de/content/9-sektorreport/20191023-it-medien-q3-2019/sektorreport_it_medien_q3_2019.pdf

1.3 Geschäftsverlauf

Serveware Gruppe Kennzahlen des Abschlusses für das Geschäftsjahr 2018/2019 vom 1. Dezember 2018 bis 30. November 2019

1. Dezember bis 30. November					
In TEUR	2018/2019	2017/2018	Veränderung	%	
Umsatzerlöse	66.571	55.178	11.393	20,6 %	
- davon SaaS/Service	24.293	16.299	7.994	49,0 %	
EBITDA	-1.179	3.219	-4.398	-136,6 %	
EBITDA bereinigt*	4.589	4.547	42	0,9 %	
EBIT	-2.312	2.725	-5.037	-184,9 %	
EBIT bereinigt*	4.135	4.053	82	2,0 %	
Finanzergebnis	-176	-260	84	-32,4 %	
Periodenergebnis vor Steuern	-2.488	2.465	-4.953	-200,9 %	
Periodenergebnis vor Steuern bereinigt*	3.959	3.793	166	4,4 %	
Ertragssteuern	1.338	-3.553	4.891	-137,7 %	
Periodenergebnis nach Steuern	-1.150	-1.088	-62	5,7 %	
Periodenergebnis nach Steuern bereinigt*	3.419	3.442	-23	-0,7 %	
30.11.2019					
Finanzmittelbestand	41.197	53.695	-12.498	-23,3 %	
Churnrate (%)	4,8 %	4,7 %	0,1 %	2,1 %	
Recurring revenue Margin	59 %	55 %	4 %	7,3 %	

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

* Um die Vergleichbarkeit mit dem Vorjahr zu verbessern und Transparenz über die getätigten strategiekonformen Aufwände, die zum Börsengang angekündigt und im Folgenden umgesetzt wurden, zu erhöhen, wird das EBIT/EBITDA und das Periodenergebnis vor/nach Steuern bereinigt. Im Vorjahr wurden TEUR 1.328 Euro einmalige Kosten für den Börsengang vom 20. April 2018 bereinigt.

Im Geschäftsjahr 2018/2019 konnte Serveware trotz makroökonomischer Interferenzen ihre Erfolgsgeschichte weiter fortschreiben und einen Rekordumsatz in Höhe von 66,6 Mio. Euro (+20,6 Prozent ggü. Vorjahr) erzielen. Ein signifikantes Umsatzwachstum von 49,0 Prozent auf 24,3 Mio. Euro konnte im Bereich SaaS/Service erzielt werden. Im abgelaufenen Geschäftsjahr konnten auch die wiederkehrenden Erlöse um 4 Prozentpunkte auf 59 Prozent (TEUR 38.989) gesteigert werden. Die Churnrate blieb mit 4,8 Prozent (Vj. 4,7 Prozent) nahezu unverändert.

Die positive Umsatzentwicklung ist das Resultat einer klar definierten Wachstumsstrategie, die auf den drei Komponenten (1) Europäische Expansion, (2) Stärkung des Großkundenvertriebs inkl. dazugehörigem Marketing, und (3) anorganisches Wachstum und Ausbau der ESM-Plattform aufbaut. Die notwendigen Investitionen haben kurzfristige Auswirkungen auf die Ertragslage, sind aber strategisch notwendig, um das Umsatzwachstum weiter zu dynamisieren.

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

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

Im Geschäftsjahr 2018/2019 fiel zusätzlicher Aufwand aus dem oben beschriebenen Programm für beschleunigtes Wachstum in Höhe von TEUR 5.768 auf EBITDA-Ebene und von TEUR 6.447 auf EBIT-Ebene an. Diese setzen sich zusammen aus Investitionen in die Internationalisierung (TEUR 3.932), temporären Integrationskosten im Rahmen des anorganischen Wachstums (TEUR 1.392) und die Ausrichtung auf strategisches Großkundengeschäft (TEUR 444) sowie TEUR 679, die durch akquisitionsbedingte Kosten und Abschreibungen¹⁶ verursacht wurden.

Das um diese Aufwendungen bereinigte EBITDA stieg gegenüber dem Vorjahreszeitraum leicht um 0,9 Prozent auf TEUR 4.589. Inklusive der Aufwendungen aus dem Programm für beschleunigtes Wachstum lag das EBITDA bei TEUR -1.179 (Vorjahr TEUR 3.219).

Das bereinigte Ergebnis vor Zinsen und Steuern (EBIT) stieg ebenfalls gegenüber dem Vorjahreszeitraum um 2,0 Prozent auf TEUR 4.135. Nach Aufwendungen für Akquisitionskosten, Internationalisierung und Ausrichtung auf das strategische Großkundengeschäft lag es bei TEUR -2.312 (Vj. TEUR 2.725).

Das Finanzergebnis hat sich aufgrund geringerer Zinsaufwände mit TEUR -176 (Vorjahr: TEUR -260) um 32,4 Prozent verbessert. Das bereinigte Periodenergebnis vor Steuern stieg im Vergleich zum Vorjahreszeitraum um TEUR 166 auf TEUR 3.959. Nach den Sonderaufwendungen lag es bei TEUR -2.488 (Vj. TEUR 2.465).

Das Steuerergebnis wurde wesentlich durch Effekte aus der Veränderung der latenten Steuern beeinflusst. Im abgelaufenen Geschäftsjahr 2018/2019 sind dadurch Steuererträge in Höhe von TEUR 1.338 angefallen. Der Vorjahreswert in Höhe von -3.553 TEUR beinhaltet einmalige Effekte durch Einbringungsgewinne in Höhe von TEUR 3.202, die durch den Börsengang im April 2018 entstanden sind.

Das bereinigte Periodenergebnis nach Steuern lag bei TEUR 3.419. Nach Aufwendungen für das Programm für beschleunigtes Wachstum lag es bei TEUR -1.150 (Vj. TEUR -1.088).

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

Die erste Hälfte des Geschäftsjahr 2018/2019 der Serviceware war vom Auf- und Ausbau unserer internationalen Strukturen insbesondere in Großbritannien geprägt, wo wir das Team vollständig auf die aktuell geplante Personalstärke aufstocken konnten. Darüber hinaus wurde die Akquisition der cubus AG intensiv vorbereitet. Durch die intensive Vorarbeit konnte nach der erfolgreichen Akquisition eine rasche und erfolgreiche Integration der cubus AG vorangetrieben werden.

Daneben standen die Kooperation mit der Technischen Universität Darmstadt im Bereich der Künstliche Intelligenz (KI) und die Eröffnung unseres universitätsnahen KI-Lab in Darmstadt, sowie die Überarbeitung unseres Markenauftritts im Mittelpunkt des zweiten Halbjahres. Der neue Unternehmensclaim „Serviceware. That’s How.“ manifestiert den Anspruch des Unternehmens, jederzeit konkrete Antworten auf konkrete Bedürfnisse bei der Prozess-Digitalisierung unserer Kunden geben zu können.

Die Veränderung im Finanzmittelbestand in Höhe von TEUR -12.498 (- 23 Prozent) auf TEUR 41.197 im Vergleich zum Vorjahr resultiert im Wesentlichen aus dem Anteil der nicht fremdfinanzierten Akquisitionskosten, die durch den Kauf aller Geschäftsanteile der cubus AG im Juni 2019 fällig wurden, sowie weiteren strategischen Investitionen aus dem Programm für beschleunigtes Wachstum.

Die Zahl der Mitarbeiter wurde im Geschäftsjahr 2018/2019 weiter planmäßig auf 481 Mitarbeiter zum 30.11.2019 erhöht, um die Effektivität im Vertrieb und im Servicebereich als auch in der Softwareentwicklung zu erhöhen. 34 Mitarbeiter wurden im Rahmen der Akquisition der cubus AG übernommen.

1.4 Lage des Konzerns

Die geschäftsführenden Direktoren beurteilen die Entwicklung und die Lage des Serviceware Konzerns als den Erwartungen entsprechend. Die Umsatzerlöse haben 2019 das höchste Niveau der Unternehmensgeschichte erreicht. Hier wurden die Erwartungen erfüllt. Die Profitabilität hat sich nach der Umsetzung der im Börsengang kommunizierten Vorhaben verschlechtert. Die positive Marktentwicklung begünstigt das Unternehmenswachstum, das durch den weiteren Aufbau von Kapazitäten ermöglicht werden soll.

1.4.1 Umsatzentwicklung

Der Umsatz der Serviceware konnte im abgelaufenen Geschäftsjahr 2018/2019 deutlich verbessert werden, und liegt damit weiterhin auf Rekordniveau. Im Geschäftsjahr 2018/2019 stieg der Umsatz um 20,6 Prozent zum Vergleichszeitraum des Vorjahres auf 66,6 Mio. Euro. Die Wachstumsrate liegt dabei weiterhin über dem langjährigen Durchschnitt, wenn auch unter Vorjahresniveau (VJ: 24,4 Prozent). Zu dem Umsatzwachstum haben alle Geschäftsbereiche beigetragen. Das stärkste Wachstum verzeichnete der Bereich SaaS/Service mit einem Anstieg um 49,0 Prozent im Vergleich zum Vorjahreszeitraum. Die Umsätze aus Lizenzen lagen im Berichtszeitraum um 4,7 Prozent und die Wartungsumsätze um 12,9 Prozent über den Vorjahreszahlen.

Die Umsatzerlöse teilen sich wie folgt auf:

	2019/TEUR	2018/TEUR	Abweichung in %
Umsatz SaaS/Service	24.293	16.299	49,0 %
Umsatz Lizenzen	20.491	19.577	4,7 %
Umsatz Wartung	21.787	19.302	12,9 %
Summe	66.571	55.178	20,6 %

1.4.2 Auftragslage

Der stichtagsbezogene Auftragsbestand zum Ende des Geschäftsjahres bildet sich im Wesentlichen in den erhaltenen Anzahlungen für Wartungs- und SaaS-Verträge ab. Hierbei handelt es sich um Vertragsverbindlichkeiten für einen Zeitraum von bis zu 60 Monaten. Aufgrund verbindlicher Verträge stellen Vertragsverbindlichkeiten bereits fixierte zukünftige Umsätze der Serviceware dar. Die Umsatzerlöse aus dem Bereich Wartung werden aus über mehrere Jahre laufenden Wartungsverträgen zeitraumbezogen realisiert. Gegenüber dem Bestand der Vertragsverbindlichkeiten für Wartungs-, managed Service und SaaS-Verträge zum 30. November 2018 hat sich der Bestand zum 30. November 2019 um rund 5 Prozent erhöht. Die Verbleibequote¹⁷ bei den Wartungsverträgen bewegt sich mit 95,2 Prozent auf Vorjahresniveau (Vj. 95,3 Prozent).

1.4.3 Betriebsergebnis (EBITDA/EBIT)

Die positive Umsatzentwicklung im Geschäftsjahr 2018/2019 spiegelt sich zunächst nicht im operativen Ergebnis wider. So weist das unbereinigte EBITDA einen Verlust in Höhe von TEUR -1.179 aus (Vorjahr: Gewinn von TEUR 3.219) aus. Nach Bereinigung um Aufwendungen für Akquisitionskosten, Internationalisierung und Ausrichtung auf das strategische Großkundengeschäft lag es bei TEUR 4.589 (Vj. TEUR 4.547). Auf EBIT-Ebene ergibt sich im unbereinigten Ergebnis ein Fehlbetrag von -2.312 TEUR (Vorjahr: Überschuss von TEUR 2.725). Das um die Aufwendungen aus dem Programm für beschleunigtes Wachstum bereinigte EBIT stieg gegenüber dem Vorjahreszeitraum um 2,0 Prozent auf TEUR 4.135.

Der Ergebnismrückgang basiert vor allem auf Mehrbelastungen aus den um TEUR 11.010 auf TEUR 32.134 gestiegenen Personalkosten, aus den um TEUR 3.502 auf TEUR 12.085 gestiegenen sonstigen betrieblichen Aufwendungen und den um TEUR 3.200 auf TEUR 26.521 gestiegenen Materialaufwendungen. Ein gegenläufiger Effekt konnte aus den Sonstigen betrieblichen Erträgen verzeichnet werden, die mit TEUR 2.991 um TEUR 1.921 über dem Vorjahr lagen. Dahinter stehen in erster Linie einmalige Währungsgewinne aus der Entwicklung des Schweizer Frankens gegenüber dem Euro sowie dem Wegfall einer Verpflichtung aus einem akquisitionsbedingten Earn-out.

Insbesondere die Steigerung der Personalkosten beinhaltet Investitionen aus dem Programm für beschleunigtes Wachstum, das Serviceware aufgelegt hat, um das weitere Wachstum des Unternehmens zu forcieren. Zu dessen Finanzierung hat Serviceware im Rahmen des Börsengangs am 20. April 2018 durch eine Kapitalerhöhung Nettozuflüsse von ca. 55 Mio. EUR erhalten. Die Mittel werden plangemäß in den kommenden 3 bis 5 Jahren für drei Wachstumsbereiche verwendet:

- Europäische Expansion (rd. 15 Prozent bis 25 Prozent der Mittel)
- Stärkung des Großkundenvertriebs inkl. dazugehörigem Marketing (rd. 10 Prozent bis 20 Prozent der Mittel)
- Anorganisches Wachstum und Ausbau der ESM-Plattform (rd. 65 Prozent bis 75 Prozent der Mittel)

¹⁷ Verbleibequote entspricht (1-churnrate)

In allen genannten Bereichen hat Serveware im vergangenen Geschäftsjahr bedeutende Fortschritte gemacht und das Programm für beschleunigtes Wachstum konsequent umgesetzt. Die Summe der Aufwände des Programms mindert derzeit den Periodenerfolg, bildet aber die langfristige Basis für zusätzliche Umsatz- und Ergebnissteigerungen in der Zukunft und die Stärkung der internationalen Marktposition von Serveware.

1. Dezember bis 30. November

In TEUR	2018/2019	2017/2018
EBITDA (IFRS)	-1.179	3.219
Kosten im Zusammenhang mit der Internationalisierung außerhalb DACH	3.932	
Temporäre Integrationskosten im Zusammenhang mit anorganischem Wachstum	1.392	
Kosten im Zusammenhang mit Großkundenzugang und zugehörigem Marketing	444	
Bereinigtes EBITDA	4.589	4.547*

1. Dezember bis 30. November

In TEUR	2018/2019	2017/2018
EBIT (IFRS)	-2.312	2.725
Abschreibungen auf im Rahmen von Unternehmensakquisitionen aktivierte immaterielle Vermögensgegenstände	679	
Kosten im Zusammenhang mit Internationalisierung außerhalb DACH	3.932	
Temporäre Integrationskosten im Zusammenhang mit anorganischem Wachstum	1.392	
Kosten im Zusammenhang mit Großkundenvertrieb und zugehörigem Marketing	444	
Bereinigtes EBIT	4.135	4.053*
Finanzergebnis	-176	-260
Bereinigtes Periodenergebnis vor Steuern	3.959	3.793
Ertragssteuern	1.338	-3.553
Steuereffekte bezogen auf Bereinigungen	-1.878	3.202
Bereinigtes Periodenergebnis nach Steuern	3.419	3.442

* Im Vorjahr wurden TEUR 1.328 Euro einmalige Kosten für den Börsengang vom 20. April 2018 bereinigt.

Ergebnis vor Steuern

Das Finanzergebnis von TEUR -176 beinhaltet im Wesentlichen Zinsaufwendungen für die langfristige Finanzierung des letzten Unternehmenserwerbs. Das Finanzergebnis hat sich von TEUR -260 auf TEUR -176 verbessert.

Das unbereinigte Ergebnis vor Steuern (EBT) mindert sich im Vergleich zum Vorjahreszeitraum auf TEUR -2.488 (Vorjahr: TEUR +2.465). Das um die Aufwendungen aus dem Programm für beschleunigtes Wachstum bereinigte Ergebnis vor Steuern steigerte sich gegenüber dem Vorjahreszeitraum um 4,4 Prozent auf TEUR 3.959.

1.4.4 Konzernergebnis nach Steuern

Das Steuerergebnis wurde durch Effekte aus latenten Steuern beeinflusst. Im abgelaufenen Geschäftsjahr 2018/2019 sind dadurch in Summe Steuererträge in Höhe von TEUR 1.338 angefallen. Der Vorjahreswert in Höhe von -3.553 TEUR beinhaltet einmalige Effekte durch Einbringungsgewinne in Höhe von TEUR 3.202, die durch den Börsengang im April 2018 entstanden sind.

Nach Berücksichtigung der Steuern ergibt sich für das Geschäftsjahr 2019 ein Konzernjahresfehlbetrag (unbereinigt) in Höhe von TEUR 1.150 (Vj. TEUR 1.088 Fehlbetrag). Das um die Aufwendungen aus dem Programm für beschleunigtes Wachstum bereinigte Ergebnis nach Steuern sank gegenüber dem Vorjahreszeitraum um 0,7 Prozent auf TEUR 3.419.

1.5 Investitionen

Im Geschäftsjahr 2018 wurden Investitionen in Höhe von TEUR 14.182 (Vorjahr: TEUR 11.231) getätigt. Diese betreffen im Wesentlichen Zugänge im Zusammenhang mit dem Erwerb der Anteile an der cubus AG (Goodwill TEUR 6.312, Marke cubus TEUR 2.111 und Kundenstamm TEUR 5.248). Die übrigen Investitionen von TEUR 511 betreffen die Erweiterung und Modernisierung der Betriebs- und Geschäftsausstattung sowie den Erwerb von Software-Lizenzen.

1.6 Vermögenslage und Kapitalstruktur

Die Veränderungen in Vermögenslage und Kapitalstruktur des Konzerns gegenüber dem Vorjahr ergeben sich in erster Linie aus der Akquisition der cubus AG und der damit verbundenen teilweisen Fremdfinanzierung des Kaufpreises, sowie aus dem Wachstum der Umsatzerlöse an sich. So hat sich die Konzernbilanzsumme gegenüber dem Stand am 30. November 2018 um 7 Prozent auf TEUR 102.584 zum 30. November 2019 erhöht.

Der Anstieg der langfristigen Vermögenswerte um TEUR 14.898 auf TEUR 33.215 beinhaltet im Wesentlichen einen Anstieg des Goodwill um 82 Prozent auf TEUR 14.048 und den Anstieg der sonstigen immateriellen Vermögenswerte um TEUR 6.701 auf TEUR 12.178. Beide Erhöhungen resultieren im Wesentlichen aus der Akquisition der cubus AG im Juni des abgelaufenen Geschäftsjahrs. Der Rückgang der kurzfristigen Vermögenswerte um in Summe TEUR 8.131 beinhaltet insbesondere die Verminderung der flüssigen Mittel um TEUR 12.497, als auch einen gegenläufigen Effekt aus der Zunahme der Forderungen aus Lieferungen und Leistungen um TEUR 4.077 (+ 28 Prozent) auf TEUR 18.712. Unter den aktiven Rechnungsabgrenzungsposten für Kundenwartungsverträge sind im Wesentlichen die geleisteten Anzahlungen für Wartungsverträge mit einer Restlaufzeit von weniger als 12 Monaten erfasst. Die Veränderung der Forderungen aus Lieferungen und Leistungen ergibt sich aus den Umsatzzuwächsen und Effekten aus verlängerten Zahlungszielen bei Rechnungen für längerfristige Wartungsverträge. 78,1 Prozent (Vorjahr: 70,8 Prozent) der Forderungen aus Lieferung und Leistungen waren zum Bilanzstichtag noch nicht fällig. Die überfälligen Forderungen konnten im abgelaufenen Geschäftsjahr um TEUR 151 reduziert werden, somit erfolgte die Zunahme der Forderungen aus Lieferungen und Leistungen ausschließlich im Bereich der nichtfälligen Forderungen. Die Reduktion der flüssigen Mittel ergibt sich in erster Linie aus der getätigten Akquisition der cubus AG sowie den strategiekonformen Investitionen in das Programm für beschleunigtes Wachstum.

Die langfristigen Schulden haben sich im Geschäftsjahr 2018/2019 gegenüber dem 30. November 2018 um TEUR 5.418 (68 Prozent) auf TEUR 13.347 erhöht. Der Anstieg ergibt sich überwiegend aus zwei Positionen. Zum einen sind die latenten Ertragssteuern im Wesentlichen durch die Aktivierung von Marke und Kundenstamm der SABIO GmbH und der cubus AG um TEUR 2.083 auf TEUR 3.461 gestiegen. Des Weiteren haben sich die langfristigen Finanzverbindlichkeiten um TEUR 3.796 auf TEUR 6.388 erhöht, was im Wesentlichen durch die teilweise Fremdfinanzierung der Akquisition der cubus AG begründet ist. Die kurzfristigen Schulden haben sich im Geschäftsjahr 2018/2019 gegenüber dem 30. November 2019 um TEUR 3.380 (+12 Prozent) auf TEUR 31.774 erhöht. Die Erhöhung ergibt sich in erster Linie aus den Sonstigen

kurzfristigen Verbindlichkeiten, die um 62 Prozent auf TEUR 9.024 gewachsen sind. Haupttreiber des Anstiegs sind Verbindlichkeiten aus Earn-Out im Zusammenhang mit dem Erwerb der cubus AG sowie ausstehende Lieferantenrechnungen.

Das Eigenkapital hat sich im Vergleich zum Vorjahresstichtag um TEUR 2.031 (2 Prozent) auf TEUR 57.464 reduziert. Die Eigenkapitalquote verbleibt mit 56,0 Prozent (Vorjahr: 62,1 Prozent) auf hohem Niveau. Das gezeichnete Kapital beträgt wie im Vorjahr 10,5 Mio. Euro und setzt sich aus 10,5 Mio. Aktien im Nennwert von je 1,00 Euro zusammen. Die Rücklagen verbleiben ebenfalls bei TEUR 49.828. Der Bilanzverlust hat sich im Wesentlichen aufgrund des negativen Periodenergebnisses verändert. Im kumulierten sonstigen Eigenkapital werden weitere ergebnisneutrale Effekte abgebildet, die sich im abgelaufenen Geschäftsjahr im Wesentlichen aus Währungseffekten zusammensetzen.

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

Die Bilanzsumme der Gesellschaft Serviceware SE beträgt TEUR 72.567, wobei die größten Teile auf Kassenbestand (TEUR 22.820), sowie auf Ausleihungen und Anteile an verbundenen Unternehmen (TEUR 41.632) entfallen. Die Finanzierung erfolgt mit TEUR 64.714 überwiegend durch Eigenkapital. Aufgrund des günstigen Zinsumfeldes wurde in 2019 ein Bankdarlehen von TEUR 6.000 aufgenommen.

Die Gesellschaft Serviceware SE weist zum Geschäftsjahresende einen Jahresfehlbetrag in Höhe von TEUR 266 aus. Einnahmen erzielt die Gesellschaft hauptsächlich in der Verrechnung von Managementleistungen an die verbundenen Unternehmen (TEUR 2.115). Aufwendungen entstehen durch die Vergütung der geschäftsführenden Direktoren und den Maßnahmen, die mit der Notierung der Gesellschaft an der Börse verbunden sind. Zusätzlich entstanden Aufwendungen aus der Überarbeitung des Markenauftritts.

1.8 Kapitalflussrechnung

Die liquiden Mittel der Serviceware haben sich zum 30. November 2019 gegenüber dem Stand vom 30. November 2018 um 23 Prozent auf einen Stand in Höhe von TEUR 41.197 vermindert. Aus der laufenden Geschäftstätigkeit ergibt sich im Geschäftsjahr 2019 ein Abfluss liquider Mittel in Höhe von TEUR 7.232 (Vorjahr: TEUR 2.491), der sich insbesondere durch den stichtagsbedingten Aufbau von Forderungen und sonstigen Vermögenswerten, sowie durch Begleichung von Ertragssteuern bzw. Steueraufwand begründet. Aus Investitionstätigkeit ergibt sich ein Mittelabfluss in Höhe von TEUR 10.139 (Vorjahr: TEUR 7.541), der sich insbesondere durch die Auszahlungen begründet, die durch den Erwerb der cubus AG entstanden sind. Aus der Finanzierungstätigkeit resultiert ein Mittelzufluss von TEUR 4.793 (Vorjahr: TEUR 54.659), der im Wesentlichen durch die teilweise Fremdfinanzierung von Akquisitionskosten beruht. Zudem ergibt sich eine wechselkursbedingte Erhöhung der liquiden Mittel von TEUR 80 (Vorjahr: TEUR 52), die aus Effekten bei in ausländischer Währung gehaltenen Finanzmittelbeständen resultiert.

1.9 Mitarbeiter

Serviceware beschäftigt zum Stichtag 30. November 2019 481 Mitarbeiter, was einem Nettozuwachs von 103 Mitarbeitern entspricht. Von den 481 Mitarbeitern arbeiten 394 Mitarbeiter in Deutschland, 27 Mitarbeiter in den Niederlanden, 26 Mitarbeiter in Spanien, 13 Mitarbeiter in Österreich, 7 Mitarbeiter im Vereinigten Königreich, 7 Mitarbeiter in Bulgarien, 5 Mitarbeiter in der Schweiz, und 2 Mitarbeiter in Schweden. Funktional haben wir zum Stichtag 30. November 2019 im Vertrieb & Marketing 104 Mitarbeiter (VJ: +26,8 Prozent), im Service & Support 209 Mitarbeiter (VJ: +22,2 Prozent), in der Softwareentwicklung 107 Mitarbeiter (VJ: +46,6 Prozent) und in der Verwaltung 61 Mitarbeiter (VJ: +17,3 Prozent) beschäftigt.

Da die positive Mitarbeiterentwicklung und eine niedrige Fluktuationsrate entscheidend für den geschäftlichen Erfolg der Serviceware sind, wird eine Vielzahl von Kennzahlen bezüglich unserer Mitarbeiter erhoben. So lag die Fluktuationsrate von Serviceware in 2019 mit rund 12 Prozent (Vj. 15 Prozent) auf einem im Branchenvergleich geringem Niveau.

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

Das Staffing von IT-Projekten und die Besetzung von Stellen in der Softwareentwicklung sind eine große Herausforderung für IT-Unternehmen. Aufgrund der starken Nachfrage nach qualifiziertem IT-Personal und dem Fachkräftemangel im Inland wurde weiterhin in der spanischen Gesellschaft kontinuierlich IT-Fachpersonal rekrutiert. Auch in unserem Entwicklungsstandort in Sofia/Bulgarien, der im letzten Geschäftsjahr eröffnet wurde, konnten wir erfolgreich wachsen. Im Inland wurde durch den Aufbau des KI-Lab in Darmstadt und der Kooperation mit der Technischen Universität Darmstadt eine zusätzliche Möglichkeit geschaffen, hochqualifizierte Fachkräfte für Serviceware zu gewinnen. Daneben wurde auch an allen anderen Standorten qualifiziertes Personal eingestellt, insbesondere um die Schlagkraft im Vertrieb und im Servicebereich mit dem Fokus auf die Marktdurchdringung bei Großkunden zu erhöhen.

1.10 Forschung und Entwicklung

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

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

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

Um auf Trends und Themen schnell reagieren zu können, arbeitet unsere Entwicklung nach agilen Methoden. Durch eine langfristige Entwicklungs-Roadmap sichern wir die Konsistenz unserer Aktivitäten und die Priorisierung von Entscheidungen ab. Im abgelaufenen Geschäftsjahr konnten wir in der Softwareentwicklung von 73 auf 107 Mitarbeiter wachsen.

2 Chancen und Risiken

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

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

Zudem erfolgt regelmäßig eine Einschätzung der bekannten Risiken in allen Geschäftsbereichen. Dabei werden alle Risiken überprüft und im Hinblick auf die Eintrittswahrscheinlichkeit und die Auswirkungen auf den Fortbestand des

Unternehmens bewertet. Dabei werden bereits bestehende Maßnahmen überprüft und neu einzuführende Maßnahmen, falls notwendig, ermittelt und implementiert. Trotz regelmäßiger Überwachung und Weiterentwicklung des Risikomanagements können Risiken jedoch nicht völlig ausgeschlossen werden.

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

2.1 Globale Risiken und Chancen

Die Chancen und Risiken für die weltwirtschaftliche Entwicklung haben eine Auswirkung auf die Entwicklung der exportorientierten deutschen Wirtschaft. Da der überwiegende Teil der Umsatzerlöse von in Deutschland ansässigen Unternehmen stammt, wird die Eintrübung der Weltwirtschaft negative Auswirkungen auf die Geschäftsentwicklung haben. Derzeitige Risiken sind etwa der Austritt Großbritanniens aus der EU, dessen Details weiterhin unverhandelt sind, die von Protektionismus geprägte Außenwirtschaftspolitik der USA, China und anderen Staaten, sowie ein weltwirtschaftlicher Konjunkturerinbruch in Zusammenhang mit der Verbreitung des neuen Coronavirus (SARS-CoV-2). Auch der hohe Verschuldungsgrad vieler Staaten in der Welt trägt nicht zur Finanzmarktstabilität bei. Chancen sehen wir dagegen in der weiterhin moderaten Zinspolitik der Zentralbanken.

Im Fall eines Einbruchs der Weltwirtschaft kann sich die Investitionszurückhaltung unserer Kunden langfristig auf den Auftragsbestand auswirken und damit die Vermögens-, Finanz- und Ertragslage der Serviceware SE beeinträchtigen. Um die Auswirkungen des schwierigen Marktumfeldes möglichst zu kompensieren, wird die Entwicklung der internationalen Märkte permanent beobachtet, um korrigierende Maßnahmen schnellstmöglich einzuleiten. Außerdem soll der Ausbau wiederkehrender Erlöse, die 12 Monate oder länger laufen, die Folgen von Investitionszurückhaltung abmildern.

Auch sonstige Unsicherheiten wie politische oder gesetzliche Änderungen, auf die die Serviceware SE in den verschiedenen Märkten trifft, können die täglichen Geschäfte nicht unerheblich beeinflussen. Um dem Risiko aus der Änderung gesetzlicher Vorschriften (Steuerrechtliche Regelungen und andere Regularien) entgegenzuwirken, stützt die Serviceware SE ihre Entscheidungen und die Gestaltung der Geschäftsprozesse auf umfassende Beratung durch interne Experten als auch durch externe Fachleute.

Die globalen Chancen sehen wir in der Möglichkeit, unsere Software als „Software-as-a-Service“ weltweit den Kunden über das Internet anzubieten. Gleichwohl steht dieser Chance das Risiko gegenüber, dass Großunternehmen aufwändige Evaluierungsprozesse der Beauftragung vorgeschaltet haben. Da wir aktuell nur in Teilen von Europa über einen Großkundenvertrieb verfügen bzw. dieser gerade in weiteren Teilen im Aufbau befindlich ist, besteht ein Risiko, dass wir interessante Großprojekte nicht gewinnen können, da wir mit unserem Vertrieb nicht vor Ort sind. Des Weiteren können umfangreiche Evaluierungsprozesse Kaufentscheidungen verzögern. Dies würde sich negativ auf die Geschäftsentwicklung der Serviceware SE auswirken.

2.2 Strategische Chancen und Risiken

Einen großen Anteil am Umsatz- und Gewinnwachstum hat das organische und anorganische Wachstum der Serviceware SE.

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

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

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

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

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

2.3 Personalwirtschaftliche Chancen und Risiken

Ein bedeutender Erfolgsfaktor für die zukünftige Entwicklung der Serviceware sind unsere Mitarbeiter. Als Technologieunternehmen sind wir für unser Wachstum darauf angewiesen auch zukünftig hoch qualifizierte und erfahrene Mitarbeiter mit hoher fachlicher und sozialer Kompetenz, insbesondere in Softwareberatungsprojekten und der Softwareentwicklung, dauerhaft und motiviert an das Unternehmen zu binden, sowie das Mitarbeiter-Know-how durch gezielte Schulungsmaßnahmen an die sich schnell ändernden Markterfordernisse anzupassen. Durch unser erfolgreiches Recruiting konnten wir im Geschäftsjahr 2018/2019 in der Mitarbeiterstärke deutlich wachsen. Die erfolgreich besetzten Stellen schaffen sowohl direkte Umsatzpotenziale als auch die notwendigen technologischen Voraussetzungen für den zukünftigen Geschäftserfolg. Im Rahmen unserer Internationalisierungsstrategie ist Serviceware auch bei den Mitarbeitern deutlich internationaler geworden.

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

Eine Chance, um weiterhin die notwendige Anzahl qualitativ hochwertiger IT- Mitarbeitern einzustellen, sehen wir beim weiteren Ausbau der internationalen Service- und Entwicklungsstandorte in Spanien und Bulgarien.

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

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

2.4 Chancen und Risiken aus Softwareprojekten

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

Eine weitere Herausforderung sehen wir im Preisdruck, der sich bei der Projektakquise durch die hohe Wettbewerbsintensität ergeben kann. Im Kundenprojektgeschäft ist die Serviceware teilweise mit Angeboten von Wettbewerbern konfrontiert, die nicht kostendeckend kalkuliert sind und somit den Wettbewerb unter Druck setzen. Diesen Risiken, insbesondere bei der Behandlung von Festpreisprojekten, tritt die Serviceware mit Standards im Hinblick auf die Kalkulation und Genehmigung zur Annahme bzw. Durchführung von Softwareimplementierungsprojekten entgegen, um so Verluste aus Projekten zu vermeiden. Durch regelmäßige Berichterstattung des Projektcontrollings direkt an den zuständigen geschäftsführenden Direktor wird die Entwicklung der Softwareimplementierungsprojekte permanent beobachtet, um frühzeitig Abweichungen zu erkennen und zeitnah entsprechende Gegensteuerungsmaßnahmen einzuleiten. Dennoch kann es vorkommen, dass einzelne Projekte nicht planmäßig verlaufen, was in Summe den Erfolg der Serviceware nachteilig beeinflussen könnte.

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

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

2.5 Finanzielle Chancen und Risiken

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

Bei der Anlage der liquiden Mittel gehen wir konservativ vor und achten auf gute Bonität und Sicherheit des Schuldners und im Falle seiner Insolvenz, dass Ausfallsicherungssysteme greifen. Bei der Anlage von Liquidität geht Sicherheit vor Rendite. Es besteht das Risiko, dass im Geschäftsjahr 2019/2020 Negativzinsen gezahlt werden müssen.

Bei Vertragsanbahnung soll eine systematische Bonitätsprüfung des potentiellen Kunden dafür Sorge tragen, dass das Risiko einzelner Forderungsausfälle aufgrund schlechter Bonität minimiert wird.

Da die finanziellen Forderungen an unsere Kunden in Hinblick auf Branchen breit gestreut sind und der potentielle Ausfall der größten Forderung bisher nicht existenzgefährdend gewesen wäre, ist das Risiko in diesem Aspekt

begrenzt. Trotzdem ist es nicht auszuschließen, dass auch große Forderungen ausfallen. Dies hätte negative Folgen für die Umsatz-, Ertrags- und Vermögenslage der Serviceware.

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

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

2.6 Rechnungslegungsbezogenes Risikomanagementsystem und internes Kontrollsystem

Das interne Kontroll- und Risikomanagementsystem im Serviceware Konzern umfasst alle rechnungslegungsbezogenen Prozesse, sowie sämtliche Risiken und Kontrollen im Hinblick auf die Rechnungslegung des Serviceware Konzerns. Ziel sind die Identifikation und Bewertung von Risiken, die den Abschluss wesentlich beeinflussen können. Erkannte Risiken können durch die Einführung von Maßnahmen und Implementierung von entsprechenden Kontrollen gezielt überwacht und gesteuert werden, um hinreichend Sicherheit zu gewährleisten, so dass ein regelungskonformer Abschluss erstellt wird.

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

Die Beurteilung von Fehlaussagen basiert auf der Eintrittswahrscheinlichkeit sowie der finanziellen Auswirkung auf Umsatz und EBIT. 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 ergriffene Maßnahmen werden in der halbjährlichen Berichterstattung an den Verwaltungsrat der Serviceware SE aktualisiert.

Die Effektivität von internen Kontrollen im Hinblick auf die Rechnungslegung wird mindestens einmal jährlich, vorwiegend im Rahmen des Abschlusserstellungsprozesses, beurteilt. Der Abschlussprüfer nimmt, bezogen auf die rechnungslegungsrelevanten Prozesse, eine Beurteilung im Rahmen seiner Prüfungstätigkeit vor. Die zuvor aufgezeigten Risikobereiche haben derzeit weder einzeln noch kumuliert bestandsgefährdende Auswirkungen.

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

Serveware betreibt derzeit keine aktive Kurssicherung gegenüber anderen Währungen. Im Bedarfsfall obliegt diese Steuerung zentral der Serveware SE für alle ihre Tochtergesellschaften. Bei der Anlage von liquiden Mitteln ist Serveware konservativ und darauf bedacht, dass die für den Geschäftsbetrieb als notwendige Liquiditätsreserve gehaltenen Mittel kurzfristig verfügbar gemacht werden können. Angelegt wird deshalb überwiegend in Festgeld bzw. in Finanzinstrumente von Schuldnern mit sehr guter Bonität (bis Januar 2020). Aufgrund mangelnder Anlagemöglichkeiten wurde das Anlagespektrum ab Februar 2020 auf in Finanzinstrumente von Schuldnern mit guter Bonität ausgeweitet. Die Steuerung von Bonitätsrisiken unserer Vertragspartner obliegt zentral der Serveware SE für all ihre Tochtergesellschaften. Eine Zinsabsicherung erfolgt teilweise. Eine Rendite der Liquiditätsreserve ist im derzeitigen Zinsumfeld kein Ziel des Konzerns, eher geht es darum, negative Zinsen auf die Liquiditätsreserve zu vermeiden.

Wesentliche Quelle zur Unternehmensfinanzierung stellt derzeit und übergangsweise die kapitalbasierte Fremd- und Eigenfinanzierung dar. Mittel- und langfristig soll die Unternehmensfinanzierung wieder verstärkt durch positive Erträge aus dem laufenden Geschäft erfolgen. Durch die Erlöse aus dem Börsengang im April 2018 steht der Serveware ausreichend Liquidität zur Verfügung, um die Vorhaben, die vor dem IPO kommuniziert wurden, zu finanzieren. Zusätzlich wurde im 3. Quartal 2019 weiteres Fremdkapital in Höhe von 6 Mio. Euro zur Finanzierung des Programms für beschleunigtes Wachstum aufgenommen, um die Liquidität weiterhin zu schonen. Die Steuerung obliegt zentral der Serveware SE für all ihre Tochtergesellschaften. Da alle Bankkonten im Haben geführt werden sollen und ausreichend Liquidität vorhanden ist, besteht keine wesentliche Kreditlinie. Finanzverbindlichkeiten werden planmäßig abgebaut. Alle zentralen Steuerungsmaßnahmen werden regelmäßig in den Sitzungen der geschäftsführenden Direktoren und in den Sitzungen des Verwaltungsrates besprochen und an die relevanten Entwicklungen angepasst. Dabei werden die Steuerungsmaßnahmen durch verschiedene Kennzahlen (z.B. Umsatz, EBIT, Abgrenzungsposten, Cashflow) unterstützt.

2.7 Konzernklärung zur Unternehmensführung nach §§289f, §315d HGB

1. Entsprechenserklärung

Die Erklärung zur Unternehmensführung nach §315d HGB ist auf der Internetseite der Gesellschaft im Bereich „Unternehmen“ zugänglich unter:

Deutsch:

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

Englisch:

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

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

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

Die geschäftsführenden Direktoren der Serveware SE halten sich an die geltenden Gesetze. Darüber hinausgehende, öffentlich zugängliche kodifizierte Unternehmensführungspraktiken bestehen bisher nicht.

3. 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 ff. SEAG dadurch aus, dass die Führung der SE einem einheitlichen Organ, dem Verwaltungsrat, obliegt. Die geschäftsführenden Direktoren führen die laufenden Geschäfte der Gesellschaft. Weiteres Organ ist daneben die Hauptversammlung.

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 sämtlich von der Hauptversammlung zu wählen sind. Derzeit besteht der Verwaltungsrat aus Herrn Christoph Debus (Vorsitzender), Herrn Harald Popp und Herrn Ingo Bollhöfer. Die Bestellung der derzeitigen Verwaltungsratsmitglieder erfolgte jeweils mit Wirkung ab Beendigung der Hauptversammlung am 15. Mai 2019 bis zur Beendigung der Hauptversammlung, die über die Entlastung der Mitglieder des Verwaltungsrates für das Geschäftsjahr 2021 beschließt, längstens jedoch für sechs Jahre nach der Bestellung des jeweiligen Verwaltungsratsmitglieds.

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 2018/2019 sechs Mal ordentlich und kein Mal außerordentlich getagt.

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

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

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

Derzeit bestehen keine Verwaltungsratsausschüsse.

4. Zielgrößen für den Frauenanteil

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

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

5. Diversitätskonzept

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

2.8 Vergütungsbericht

Das Vergütungssystem der geschäftsführenden Direktoren beinhaltet neben fixen Gehaltsbestandteilen auch variable Gehaltsbestandteile. Die variablen Vergütungsbestandteile orientieren sich insbesondere an der Steigerung der aktuellen Umsatzerlöse gegenüber dem Vorjahr, dem Ausbau der ESM-Plattform, des weiteren Wachstums der Umsatzerlöse außerhalb von Deutschland und der positiven Entwicklung des Aktienkurs. In der Höhe sind die variablen Gehaltsbestandteile im Geschäftsjahr 2018/2019 auf 73,33 Prozent der maximalen variablen Bezüge begrenzt.

2.9 Angaben gemäß §289a und §315a HGB

Angaben gemäß § 289a und § 315a HGB

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

Zusammensetzung des gezeichneten Kapitals

Das gezeichnete Kapital der Serviceware SE belief sich zum 30. November 2019 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 Geschäftsjahrs 2018/19 ist es zu keiner Veränderung des Grundkapitals gekommen. Jede Aktie berechtigt zu einer Stimme in der Hauptversammlung der Gesellschaft. Die Aktien sind jeweils voll dividendenberechtigt.

Beschränkungen, die die Stimmrechte oder die Übertragung von Aktien betreffen

Die Aktionäre aventura Management GmbH, Bad Camberg, Dreiff Management GmbH, Bad Camberg, Deutschland und Ingo Bollhöfer, haben sich im Rahmen des Börsengangs der Gesellschaft gegenüber der COMMERZ-BANK Aktiengesellschaft und der Hauck & Aufhäuser Privatbankiers Aktiengesellschaft verpflichtet, dass sie innerhalb

eines Zeitraums von sechs Monaten nach dem ersten Handelstag der Aktien der Gesellschaft an der Frankfurter Wertpapierbörse, d.h. dem 20. April 2018, und innerhalb eines zusätzlichen Zeitraums von weiteren sechs Monaten ohne die vorherige schriftliche Zustimmung der COMMERZBANK Aktiengesellschaft und der Hauck & Aufhäuser Privatbankiers Aktiengesellschaft (die nicht ohne triftigen Grund vorenthalten oder verzögert werden darf) nicht: (i) Aktien der Gesellschaft anbieten, verpfänden, zuteilen, vermarkten, ausschütten, verkaufen, übertragen oder anderweitig direkt oder indirekt veräußern (einschließlich der Ausgabe oder des Verkaufs von Wertpapieren, die in Aktien der Gesellschaft umgewandelt werden können), (ii) direkt oder indirekt die Ankündigung, Durchführung oder Umsetzung einer Erhöhung des Grundkapitals der Gesellschaft oder eine direkte oder indirekte Platzierung von Aktien der Gesellschaft verursachen oder dem zustimmen, (iii) direkt oder indirekt eine Erhöhung des Grundkapitals der Gesellschaft der Hauptversammlung zum Beschluss vorlegen oder einem solchen Vorschlag zustimmen, (iv) direkt oder indirekt die Ankündigung, Durchführung oder den Vorschlag jeglicher Ausgabe von Finanzinstrumenten, die Optionen oder Bezugsrechte schaffen, die in Aktien der Gesellschaft wandelbar sind, verursachen oder dem zustimmen, oder (v) eine Transaktion durchführen oder eine Maßnahme ergreifen, die wirtschaftlich einer der vorgenannten Maßnahmen entspricht.

Beteiligungen am Kapital, die 10 Prozent der Stimmrechte überschreiten

Am 30. November 2019 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, Bad Camberg, Deutschland sowie
- b) Herr Harald Popp, gehalten über die dreiff Management GmbH, Bad Camberg, Deutschland.

Inhaber von Aktien mit Sonderrechten, die Kontrollbefugnisse verleihen

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

Stimmrechtskontrolle bei der Beteiligung von Arbeitnehmern

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

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

Ernennung und Abberufung von Mitgliedern des Verwaltungsrates sowie von geschäftsführenden Direktoren

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

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

Änderungen der Satzung

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

Hauptversammlungsbeschlüsse über Satzungsänderungen bedürfen gemäß §§ 133, 179 AktG in Verbindung mit § 28 Abs. 2 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.

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

Genehmigtes Kapital 2018

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

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

- (i) bei Kapitalerhöhungen gegen Bareinlagen, wenn Aktien der Gesellschaft an der Börse gehandelt werden (regulierter Markt oder Freiverkehr bzw. die Nachfolger dieser Segmente), die Anzahl der ausgegebenen Aktien 10 Prozent des Grundkapitals nicht übersteigt, und der Ausgabebetrag der neuen Aktien den Börsenpreis der bereits an der Börse gehandelten Aktien der Gesellschaft gleicher Gattung und Ausstattung zum Zeitpunkt der Festlegung des Ausgabepreises nicht wesentlich im Sinne der §§ 203 Abs. 1 und 2, 186 Abs. 3 Satz 4 AktG unterschreitet. Auf den Betrag von 10 Prozent des Grundkapitals ist der Betrag anzurechnen, der auf Aktien entfällt, die während der Laufzeit dieser Ermächtigung bis zum Zeitpunkt ihrer Ausnutzung aufgrund anderer entsprechender Ermächtigungen unter Ausschluss des Bezugsrechts in unmittelbarer oder entsprechender Anwendung des § 186 Abs. 3 Satz 4 AktG ausgegeben beziehungsweise veräußert werden, soweit eine derartige Anrechnung gesetzlich geboten ist. Im Sinne dieser Ermächtigung gilt als Ausgabepreis bei Übernahme der neuen Aktien durch einen Emissionsmittler unter gleichzeitiger Verpflichtung des Emissionsmittlers, die neuen Aktien einem oder mehreren von der Gesellschaft bestimmten Dritten zum Erwerb anzubieten, der Betrag, der von dem oder den Dritten zu zahlen ist;
- (ii) bei Kapitalerhöhungen gegen Sacheinlagen, insbesondere zum Erwerb von Unternehmen, Unternehmensteilen und Beteiligungen an Unternehmen, gewerblichen Schutzrechten, wie z.B. Patenten, Marken oder hierauf gerichtete Lizenzen, oder sonstigen Produktrechten oder sonstigen Sacheinlagen, auch Forderungen, Schuldverschreibungen, Wandelschuldverschreibungen und sonstigen Finanzinstrumenten;
- (iii) soweit dies erforderlich ist, um den Inhabern bzw. Gläubigern der von der Gesellschaft oder ihren Konzerngesellschaften ausgegebenen Schuldverschreibungen mit Options- oder Wandlungsrechten bzw. -pflichten ein Bezugsrecht auf neue Aktien in dem Umfang einzuräumen, wie es ihnen nach Ausübung ihres Options- oder Wandlungsrechts bzw. nach Erfüllung einer Options- bzw. Wandlungspflicht zustünde;
- (iv) für Spitzenbeträge, die infolge des Bezugsverhältnisses entstehen.

Die Eintragung des Genehmigten Kapitals 2018 in das Handelsregister erfolgte am 3. April 2018.

Ermächtigung zur Ausgabe von Schuldverschreibungen

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

Bedingtes Kapital 2018

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

Ermächtigung zum Erwerb und zur Veräußerung eigener Aktien

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

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

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

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

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

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

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

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

Die Abfindung umfasst dabei

- a) die für die restliche Laufzeit des Dienstvertrages verbleibende feste Vergütung gemäß Dienstvertrag, wobei für die Berechnung der Abfindung ein Zeitraum von maximal 24 Monaten zugrunde gelegt wird, zuzüglich
- b) sämtlicher variablen Vergütungsbestandteile für die Restlaufzeit des jeweiligen Dienstvertrags; die Höhe der abzugelenden variablen Vergütungsbestandteile wird im Hinblick auf das angestrebte Wachstum der Gesellschaft auf Grundlage der letzten vom Verwaltungsrat beschlossenen Planungszahlen für den Zeitraum der restlichen Laufzeit des Dienstvertrages berechnet und
- c) eine Vergütung für den Nutzungswert des Dienstwagens des geschäftsführenden Direktors für die verbleibende Restlaufzeit des Dienstvertrages. Die Vergütung für den Nutzungswert soll dabei auf Grundlage des geldwerten Vorteils der privaten Nutzungsmöglichkeit errechnet werden, sowie
- d) nach Wahl des geschäftsführenden Direktors entweder eine Abgeltung für die dem geschäftsführenden Direktor gewährten Aktienoptionen zu dem Wert der Aktienoptionen im Zeitpunkt des Ausscheidens basierend auf der Annahme, dass die Wartefristen in diesem Zeitpunkt erfüllt sind, oder die Beibehaltung der gewährten Aktienoptionen, sofern innerhalb der Vesting Period der geschäftsführende Direktor die Gründe, die zur Beendigung des Dienstvertrages führen, nicht zu vertreten hat;
- e) Die Gesamtsumme der Abfindung berechnet sich gemäß den Bestimmungen von Nr. 4.2.3 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 ist die Situation um die Ausbreitung des Coronavirus (SARS-CoV-2) noch unklar. Erste Anzeichen deuten aber darauf hin, dass die schnelle Ausbreitung des Virus dazu führen kann, dass die Finanz-, Ertrags- und Vermögenslage der Serveware-Gruppe negativ beeinflusst werden kann.

2.11 Ausblick

Die Bundesregierung erwartet in ihrem im Januar 2020 veröffentlichten Jahreswirtschaftsbericht 2020¹⁸ für das Jahr 2020 mit einem Anstieg um 1,1 Prozent (Vorjahr: 0,6 Prozent) ein dynamisiertes Wachstum des preisbereinigten Bruttoinlandsprodukts. Dieses Wachstum wird insbesondere von der Inlandsnachfrage getrieben.

Es ist davon auszugehen, dass einer robusten Binnenwirtschaft, die durch steuerliche Entlastungen steigende Einkommen und dynamische Staatsausgaben gestützt wird, eine Schwäche der exportorientierten Industrie, insbesondere der für Deutschland sehr wichtigen Autoindustrie, gegenübersteht.

Für das europäische Wachstum prognostiziert die Bundesregierung eine ähnlich moderate Expansionsrate wie im Vorjahr (+1,2 Prozent). Auch für die Weltwirtschaft gibt der Jahreswirtschaftsbericht positive Signale, sofern der Handelskonflikt zwischen den USA und China beendet wird und die noch auszugestaltenden Beziehungen der Europäischen Union zu Großbritannien nach dem Brexit zu keinen wirtschaftlichen Verwerfungen führen wird. Weitere Risiken sieht der Jahreswirtschaftsbericht in der wirtschaftlichen Entwicklung und Stabilität Chinas, der global gesehen hohen Verschuldung des Unternehmenssektors, sowie einer möglichen Überhitzungen an den Finanz- und Immobilienmärkten.

¹⁸ <https://www.bmwi.de/Redaktion/DE/Publikationen/Wirtschaft/jahreswirtschaftsbericht-2020.html>

Der für die Serviceware SE 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 2020¹⁹ im Kalenderjahr 2020 einen Umsatz von 95,4 Mrd. Euro (+ 2,7 Prozent gegenüber 2019) erwirtschaften. Damit nimmt die Wachstumsdynamik ein weiteres Mal ab (Vorjahr: + 2,9 Prozent gegenüber 2018). Das Software Segment kann seine Wachstumsrate mit 6,4 Prozent gegenüber 2019 (VJ: + 6,3 Prozent gegenüber 2018) leicht dynamisieren und ist im Bereich der Informationstechnik, verglichen mit den beiden anderen Segmenten IT-Hardware und IT-Services deutlicher Wachstumstreiber. Der Branchenverband geht davon aus, dass das Segment IT-Hardware einen Umsatz von 25,9 Mrd. Euro (- 0,4 Prozent gegenüber 2019), das Segment Software einen Umsatz von 27,6 Mrd. Euro (+6,4 Prozent gegenüber 2019) und das Segment IT-Services einen Umsatz von 41,9 Mrd. Euro (+ 2,4 Prozent gegenüber 2019) im Jahr 2020 erzielen wird. Ein Zitat des Verbandspräsidenten der BITKOM Achim Berg verdeutlicht, dass Serviceware auch für die kommenden Jahre mit seinem Produktportfolio strategisch exzellent aufgestellt ist: „Die Digitalisierung ist in allen Branchen kein Nice-to-have, sondern ein absolutes Must-do. Entsprechend groß ist die Nachfrage nach IT-Beratern und Software-Anwendungen, um Produkte, Wertschöpfungsnetze und Unternehmenskultur weiterzuentwickeln und auf das digitale Zeitalter auszurichten“, sagt Berg.

Die großen Chancen, die wir durch die zunehmende Digitalisierung bei unseren Kunden sehen, stehen eine Reihe von Herausforderungen gegenüber, die die Weltwirtschaft in 2020 eintrüben könnten. Obwohl wir den überwiegenden Anteil unserer Umsätze noch in Deutschland erwirtschaften, hat die Entwicklung von Außenhandel und die Entwicklung der weltweiten Konjunktur großen Einfluss auf die Investitionstätigkeit unserer Kunden in unsere Softwarelösungen, da der überwiegende Teil unserer Kunden weltweit agierende Unternehmen sind, deren wirtschaftlicher Erfolg und somit auch deren Investitionsbereitschaft wesentlich vom Export abhängt. Daher ist für unsere Umsatz- und Ertragsprognose von Bedeutung, wie sich allgemein die großen Wirtschaftsregionen in der Welt zum freien Welthandel bekennen und Handelsbeschränkungen weiter abbauen. Des Weiteren wird für den weiteren Auf- und Ausbau unseres Geschäftes in Großbritannien von Bedeutung sein, wie sich nun nach dem Brexit die Handelsbeziehungen zwischen Europäischer Union und Großbritannien weiter entwickeln werden. Ein zusätzliches Risiko für die weltweite Konjunktur ergibt sich im Zusammenhang mit der Verbreitung des Coronavirus (SARS-CoV-2).

Nachdem wir im vergangenen Geschäftsjahr trotz massivem Fachkräftemangel in der IT-Branche sehr erfolgreich unsere geplanten Stellen besetzen konnten, liegt der Fokus im aktuellen Geschäftsjahr darauf, dass der Umsatz wieder stärker wächst als die Kostenbasis und wir auf den Pfad der Profitabilität zurückkehren.

Allerdings ist bei der Umsatzentwicklung ein starker Trend hin zum Software-as-a-Service zu erkennen, was dazu führt, dass ein Großteil der abgeschlossenen Verträge nur zum kleinen Teil erfolgswirksam im aktuellen Geschäftsjahr verbucht werden kann und der größte Teil in den Folgejahren erfolgswirksam verbucht wird. Das macht auf der einen Seite unser Geschäftsmodell zukünftig wesentlich resistenter gegen wirtschaftliche Abschwünge, auf der anderen Seite fehlen diese Umsätze im aktuellen Geschäftsjahr und verlangsamen somit das Umsatzwachstum im aktuellen Jahr.

¹⁹ <https://www.bitkom.org/Marktdaten/ITK-Konjunktur/ITK-Markt-Deutschland.html>

Trotz dieser Herausforderung hatten wir vor der dynamischen Entwicklung rund um die Verbreitung des Coronavirus (SARS-CoV-2) erwartet, dass wir unseren deutlichen Wachstumspfad bei den Umsatzerlösen weiter fortsetzen können und die Umsatzerlöse im Vergleich zum Vorjahreszeitraum weiterhin steigern können. Diese Einschätzung wird immer noch dadurch unterstützt, dass wir den Bestand an Verträgen mit wiederkehrenden Erlösen im vergangenen Jahr ein weiteres Mal ausbauen konnten und die zum 30.11.2019 passivierten Erlöse zum größten Teil im Geschäftsjahr 2020 erfolgswirksam aufgelöst werden.

Des Weiteren wird nach dem Zukauf der cubus AG im Juni 2019 die Firma cubus AG im Geschäftsjahr 2019/2020 erstmals mit einem vollständigem Geschäftsjahr in den Konzern einbezogen. Dadurch ergibt sich ein weiterer positiver Einfluss auf unser Wachstum. Weiterhin gehen wir davon aus, dass die im vergangenen Geschäftsjahr und die aktuell getätigten Investitionen in Personal und Infrastruktur in diesem Geschäftsjahr das organische Wachstum wieder beschleunigen werden. Eine besondere Bedeutung wird hier den Märkten in Großbritannien, Schweden und Frankreich, in dem wir durch die Akquisition der cubus AG Präsenz erlangt haben, zukommen.

Aufgrund der bestehenden Kostenbasis, die wir im Vorjahr aufgebaut haben und den zeitlichen Umsatzplanungen im aktuellen Geschäftsjahr, die vorsehen, dass wir erst im zweiten Halbjahr des Geschäftsjahres deutliche Umsatzsteigerungen erwarten dürfen, gehen wir momentan davon aus, dass wir im ersten Geschäftshalbjahr 2019/2020 die Profitabilität im Vergleich zum Vorjahreszeitraum nicht steigern werden, aber eine zunehmende Umsatzdynamisierung im zweiten Geschäftshalbjahr dazu führen wird, dass wir auch die Ertragsseite im gesamten Geschäftsjahr 2019/2020 im Vergleich zum Vorjahr verbessern werden.

Zum Zeitpunkt der Erstellung dieses Berichtes verändert sich die Lage rund um die Verbreitung des Coronavirus (SARS-CoV-2) täglich und aufgrund der zunehmenden Dynamik der Ereignisse ist es uns momentan nicht möglich die Folgen genau abzuschätzen. Wir gehen aber davon aus, dass die Auswirkungen der Verbreitung des Coronavirus (SARS-CoV-2) sich auf die Umsatz- und Ertragslage im Vergleich zu unseren ursprünglichen Planungen für das Geschäftsjahr 2020 negativ auswirken wird.

Bad Camberg, den 16. März 2019



Dirk K. Martin



Harald Popp



Dr. Alexander Becker

Konzernabschluss 2018/2019

Serviceware SE, Bad Camberg

56	Konzernbilanz
57	Konzerngesamtergebnisrechnung
58	Konzernkapitalflussrechnung
59	Konzerneigenkapitalveränderungsrechnung 2018/2019
60	Konzerneigenkapitalveränderungsrechnung 2017/2018
62	Brutto-Anlagespiegel 2018/2019
64	Brutto-Anlagespiegel 2017/2018
66	Konzernanhang
66	Allgemeine Angaben
67	Erstmals im Geschäftsjahr anzuwendende Standards, Interpretationen und deren Änderungen von Standards und Interpretationen
71	Veröffentlichte, aber noch nicht anzuwendende Standards, Interpretationen und Änderungen
73	Ermessensentscheidungen und Unsicherheiten bei Schätzungen
76	Bilanzierungs- und Bewertungsgrundsätze
85	Konsolidierungsgrundsätze
90	Erläuterungen zur Bilanz
97	Erläuterungen zur Gewinn- und Verlustrechnung
100	Sonstige Angaben

Konzernbilanz zum 30. November 2019

In EUR	Anhang	30. Nov 19	30. Nov 18
Aktiva			
Goodwill	1.	14.048.135	7.736.316
Sonstige immaterielle Vermögenswerte	1.	12.177.828	5.476.994
Sachanlagen	2.	831.283	801.885
Aktive Rechnungsabrechnungsposten für Kundenwartungsverträge	4.	3.455.247	2.960.347
Latente Ertragsteuern	5.	2.702.592	1.341.959
Langfristige Vermögenswerte		33.215.085	18.317.501
Forderungen aus Lieferungen und Leistungen	3.	18.712.402	14.635.698
Sonstige kurzfristige Forderungen/Vermögenswerte	4.	2.944.620	2.292.145
Aktive Rechnungsabrechnungsposten für Kundenwartungsverträge	4.	6.514.837	6.877.655
Flüssige Mittel	6.	41.197.393	53.694.629
Kurzfristige Vermögenswerte		69.369.251	77.500.127
Bilanzsumme		102.584.336	95.817.628
Passiva			
Gezeichnetes Kapital	7.	10.500.000	10.500.000
Rücklagen	8.	49.827.627	49.827.627
Bilanzgewinn / Bilanzverlust		-1.723.652	-635.316
Kumuliertes sonstiges Eigenkapital		-1.048.207	-167.477
Eigenkapital ohne nicht beherrschende Anteile		57.555.768	59.524.834
Nicht beherrschende Anteile		-92.234	-30.629
Eigenkapital		57.463.534	59.494.205
Latente Ertragsteuern	12.	3.461.341	1.378.754
Langfristige Finanzverbindlichkeiten	9.	6.387.788	2.591.626
Langfristige Vertragsverbindlichkeiten	10.	3.497.960	3.958.944
Langfristige Schulden		13.347.089	7.929.324
Laufende Ertragsteuerschulden		2.631.439	4.315.193
kurzfristige Finanzverbindlichkeiten	9.	2.259.884	1.082.433
Verbindlichkeiten aus Lieferungen und Leistungen		2.879.908	3.758.529
Kurzfristige Vertragsverbindlichkeiten	10.	14.978.520	13.668.148
Sonstige kurzfristige Verbindlichkeiten	11.	9.023.961	5.569.796
Kurzfristige Schulden		31.773.713	28.394.099
Bilanzsumme		102.584.336	95.817.628

Konzerngesamtergebnisrechnung für den Zeitraum 1. Dezember 2018 bis 30. November 2019

In EUR	Anhang	Dez. 18 - Nov. 19	Dez. 17 - Nov. 18
Umsatzerlöse	13.	66.570.848	55.177.579
Sonstige betriebliche Erträge	14.	2.990.568	1.069.614
Materialaufwand	15.	-26.520.954	-23.320.660
Personalaufwand	16.	-32.133.517	-21.123.652
Abschreibungen		-1.133.720	-494.521
Sonstige betriebliche Aufwendungen	17.	-12.085.462	-8.583.532
Ergebnis der betrieblichen Tätigkeit (EBIT)		-2.312.237	2.724.828
Zinserträge		3.100	0
Zinsaufwendungen		-178.766	-260.111
Finanzergebnis		-175.666	-260.111
Ergebnis vor Steuern		-2.487.903	2.464.717
Ertragsteuern	18.	1.337.962	-3.552.662
Periodengewinn/-verlust	19.	-1.149.941	-1.087.945
Posten, die künftig ggf. in den G/V umgegliedert werden:			
Ausgleichsposten aus der Währungsumrechnung ausländischer Tochterunternehmen		-880.730	-119.014
Sonstige Steuern		0	0
Sonstiges Ergebnis		-880.730	-119.014
Gesamtergebnis		-2.030.671	-1.206.959
Periodengewinn/-verlust			
davon Gesellschafter der Serviceware SE Gruppe		-1.088.336	-1.033.904
davon nicht beherrschende Anteile		-61.605	-54.041
Gesamtergebnis			
davon Gesellschafter der Serviceware SE Gruppe		-1.969.066	-152.918
davon nicht beherrschende Anteile		-61.605	-54.041

Konzernkapitalflussrechnung für den Zeitraum 1. Dezember 2018 bis 30. November 2019

In EUR	Dez. 18 - Nov. 19	Dez. 17 - Nov. 18
Periodenverlust/-gewinn	-1.149.941	-1.087.945
Abschreibungen auf das langfristige Vermögen	1.133.720	494.521
Steueraufwand	-1.337.962	3.552.662
Veränderungen der Rückstellungen	0	-108.000
Veränderung von langfristigen Verbindlichkeiten	-460.985	226.292
Veränderungen der latenten Steuern / latenter Steuerertrag	-1.397.056	-700.149
Finanzergebnis	175.666	260.111
Veränderung langfristiger Vermögenswerte	-494.900	333.902
Veränderungen bei Positionen des kurzfristigen Vermögens und der kurzfristigen Verbindlichkeiten		
- Veränderung der Vorräte	0	8.986
- Veränderung der Forderungen/sonstigen Vermögenswerte	-3.336.058	-7.493.401
- Veränderung der Verbindlichkeiten	2.052.579	3.315.652
Bezahlte Ertragsteuern	-2.416.696	-1.293.294
Mittelzu-/abfluss aus der laufenden Geschäftstätigkeit	-7.231.631	-2.490.664
Investitionen in Immaterielle Vermögenswerte und Sachanlagen	-447.686	-524.080
erhaltene Zinsen	3.100	0
Auszahlungen für Zugänge zum Konsolidierungskreis	-9.694.197	-7.016.679
Mittelzu-/abfluss aus der Investitionstätigkeit	-10.138.783	-7.540.759
Zahlung von Dividenden/Gewinne an Gesellschafter	0	-1.927.774
Einzahlung aus Eigenkapitalzuführungen	0	57.451.398
bezahlte Zinsen	-180.558	-187.714
Aufnahme von langfristigen Bankverbindlichkeiten	6.000.000	0
Rückzahlung von langfristigen Verbindlichkeiten	-2.203.838	-1.039.458
Aufnahme von kurzfristigen Verbindlichkeiten	1.177.452	362.168
Mittelzu-/abfluss aus der Finanzierungstätigkeit	4.793.056	54.658.620
Wechselkursbedingte Änderung der flüssigen Mittel	80.122	52.379
Veränderung der flüssigen Mittel	-12.497.236	44.679.576
Flüssige Mittel Anfang der Periode	53.694.629	9.015.053
Flüssige Mittel Ende der Periode	41.197.393	53.694.629

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

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

Konzerneigenkapitalveränderungsrechnung für den Zeitraum 1. Dezember 2017 bis 30. November 2018

In EUR	Gezeichnetes Kapital	Rücklage
1. Dezember 2017	782.750	1.251.609
Ergebnis der Periode		
Währungsumrechnung		
Gesamtergebnis		
Ergebniszuordnung - Minderheit an helpLine BV		
Dividenden an Gesellschafter		
Veränderung aufgrund von Umstrukturierung und Börsengang	9.717.250	50.241.943
Erfolgsneutral verrechnete Kosten der Eigenkapitalbeschaffung abzüglich latenter Steuern		-1.665.925
30. November 2018	10.500.000	49.827.627

Ergebnisvortrag	Währungs- umrechnungs- rücklage	Nicht beherrschende Anteile	Summe
2.380.403	-48.463	23.412	4.389.711
-1.087.945			-1.087.945
	-119.014		-119.014
-1.087.945	-119.014		-1.206.959
		-54.041	-54.041
-1.927.774			-1.927.774
			59.959.193
			-1.665.925
-635.316	-167.477	-30.629	59.494.205

Brutto-Anlagespiegel für das Geschäftsjahr vom 1.12.2018 bis 30.11.2019

Ermittlung der Anschaffungs- bzw. Herstellungskosten

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

Ermittlung der Abschreibungen			Buchwerte	
Zugänge (Jahresab- schreibung)	Umbuchungen, Abgänge	Stand 30.11.2019 (kumuliert)	30.11.2019	30.11.2018
0		0	3.502	3.501
27.922	0	305.115	91.056	34.188
0	0	0	14.048.135	7.736.316
261.827	0	349.114	545.459	807.286
88.414	0	117.885	1.650.395	1.738.809
145.273	0	193.697	2.711.763	2.857.036
52.786	0	52.786	2.058.661	0
131.198	0	131.198	5.116.992	0
0	0	0	0	36.173
707.421	0	1.149.795	26.225.963	13.213.309
6.898	0	20.712	11.038	17.937
281.104	0	1.415.103	648.745	578.147
15.978	0	199.825	74.380	82.269
26.356	0	74.340	97.119	123.475
95.964	1.099	94.865	1	57
426.300	1.099	1.804.844	831.283	801.885
1.133.720	1.099	2.954.639	27.057.245	14.015.195

Brutto-Anlagespiegel für das Geschäftsjahr vom 1.12.2017 bis 30.11.2018

Ermittlung der Anschaffungs- bzw. Herstellungskosten				
In EUR	Stand 1.12.2017	Zugänge	Umbuchungen, Abgänge	Stand 30.11.2018
I. Immaterielle Vermögensgegenstände				
1. Gewerbliche Schutzrechte	3.501	0	0	3.501
2. EDV-Software	276.994	34.386	0	311.380
3. Geschäfts- oder Firmenwert	2.808.711	4.927.605	0	7.736.316
4. Selbstgeschaffene immat. Vermögensgegenstände	0	894.573	0	894.573
5. Marke SABIO	0	1.768.281	0	1.768.281
6. Kundenstamm SABIO	0	2.905.460	0	2.905.460
7. Immaterielle Anlagen im Bau	0	36.173	0	36.173
Summe Pos. I.	3.089.206	10.566.479	0	13.655.685
II. Sachanlagen				
1. Pkw	31.082	0	-668	31.750
2. Geschäftsausstattung	1.252.058	462.833	2.744	1.712.146
3. Büroausstattung	263.495	5.091	2.469	266.116
4. Einbauten	53.450	118.009	0	171.459
5. Geringwertige Wirtschaftsgüter	0	78.259	78.202	57
Summe Pos. II.	1.600.085	664.191	82.748	2.181.528
Summe Pos. I.-II.	4.689.291	11.230.670	82.748	15.837.213

Ermittlung der Abschreibungen				Buchwerte	
Stand 01.12.2017	Zugänge (Jahresab- schreibung)	Umbuchungen, Abgänge	Stand 30.11.2018 (kumuliert)	30.11.2018	30.11.2017
0	0	0	0	3.501	3.501
264.187	13.005	0	277.192	34.188	12.807
0	0	0	0	7.736.316	2.808.711
0	87.287	0	87.287	807.286	0
0	29.471	0	29.471	1.738.809	0
0	48.424	0	48.424	2.857.036	0
0	0	0	0	36.173	0
264.187	178.188	0	442.375	13.213.310	2.825.019
2.105	11.708	0	13.813	17.937	28.977
939.114	194.886	0	1.133.999	578.147	312.945
165.528	18.319	0	183.847	82.269	97.967
34.766	13.218	0	47.983	123.475	18.684
0	78.202	78.202	0	57	0
1.141.512	316.333	78.202	1.379.643	801.885	458.573
1.405.699	494.521	78.202	1.822.018	14.015.195	3.283.592

Konzernanhang

Allgemeine Angaben

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

Die 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 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 via aventura Management GmbH, Bad Camberg

² gehalten durch dreiff management GmbH, Bad Camberg

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

Der vorliegende Konzernabschluss soll am 16. März 2020 durch den Verwaltungsrat zur Veröffentlichung frei gegeben werden.

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

Der Konzernabschluss der Serviceware-Gruppe wurde für das Geschäftsjahr vom 1. Dezember 2018 bis 30. November 2019 nach den International Financial Reporting Standards (IFRS), wie sie in der Europäischen Union (EU) anzuwenden sind, und den nach § 315e Abs. 3 HGB ergänzend zu beachtenden handelsrechtlichen Vorschriften aufgestellt.

Der Konzernabschluss ist in Euro aufgestellt. Soweit nicht anders vermerkt, werden alle Beträge in Tausend Euro (TEUR) angegeben. Die Gewinn- und Verlustrechnung wird nach dem Gesamtkostenverfahren aufgestellt. Zur Verbesserung der Klarheit der Darstellung können in der Bilanz und der Gesamtergebnisrechnung einzelne Posten zusammengefasst werden. Die Aufgliederung dieser Posten ist im Anhang aufgeführt. In der Darstellung können Rundungsdifferenzen zu den sich mathematisch exakt ergebenden Werten auftreten.

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

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

Im Geschäftsjahr 2018/2019 wurden folgende Verlautbarungen bzw. Änderungen von Verlautbarungen des IASB erstmals angewandt:

Verlautbarung	Wesentlicher Inhalt	Anwendungspflicht EU	Auswirkungen auf die Darstellung der Vermögens-Finanz- und Ertragslage der Serviceware Gruppe
IFRS 15	Erlöse aus Verträgen mit Kunden	01.01.2018	Die Details der Auswirkungen aus IFRS 15 werden im Anschluss an diese Tabelle erläutert.
IFRS 9	Finanzinstrumente	01.01.2018	Keine wesentlichen Auswirkungen
Änderungen an IFRS 2	Klarstellung zur Klassifizierung und Bewertung von Geschäftsvorfällen mit anteilsbasierter Vergütung	01.01.2018	Keine wesentlichen Auswirkungen
Änderungen an IFRS 4	Versicherungsverträge: Konsequenzen aus Erstanwendungszeitpunkten des IFRS 9	01.01.2018	Keine wesentlichen Auswirkungen
Änderungen an IAS 40	Überführung von als Finanzinvestition gehaltenen Immobilien	01.01.2018	Keine wesentlichen Auswirkungen
IFRIC 22	Fremdwährungs-transaktionen und Vorauszahlungen	01.01.2018	Keine wesentlichen Auswirkungen
Annual Improvement Project 2014-2016	Diverse Änderungen	01.01.2018	Keine wesentlichen Auswirkungen

Im Juli 2014 hat der IASB **IFRS 9 „Finanzinstrumente“** veröffentlicht. Die Anwendungspflicht gilt für die ab dem 1. Januar 2018 beginnenden Berichtsperioden. Der Standard führt neue Ansatz- und Bewertungsvorschriften für finanzielle Vermögenswerte und Schulden ein und ersetzt IAS 39. Die Neuregelungen umfassen im Wesentlichen folgende für die Gesellschaft relevante Sachverhalte.

Die neuen Vorschriften zur **Klassifizierung von finanziellen Vermögenswerten** werden, in Abhängigkeit von dem jeweils zugrundeliegenden Geschäftsmodell, in einigen Fällen zu Änderungen bei der Bewertung und dem Ausweis führen:

- Gehaltene Eigenkapitalinstrumente werden auf Ebene des Einzelinstruments unwiderruflich bei der erstmaligen Erfassung einer Bewertungskategorie zugeordnet und bei der Serviceware grundsätzlich zum beizulegenden Zeitwert über das sonstige Konzernergebnis ohne erfolgswirksame Umgliederung der kumulierten Gewinne und Verluste bei Abgang (OCI-Option) oder erfolgswirksam zum beizulegenden Zeitwert (PL-Option) bewertet.
- Gehaltene Schuldinstrumente werden bei der Folgebewertung erfolgswirksam zum beizulegenden Zeitwert, zu fortgeführten Anschaffungskosten oder erfolgsneutral zum beizulegenden Zeitwert im sonstigen Ergebnis bewertet. Die Klassifizierung basiert auf zwei Kriterien: dem Geschäftsmodell des Konzerns zur Steuerung der Vermögenswerte und der Frage, ob die vertraglichen Cashflows der Instrumente ausschließlich Tilgungs- und Zinszahlungen auf den ausstehenden Kapitalbetrag darstellen.

Die Beurteilung des Geschäftsmodells des Konzerns erfolgte zum Zeitpunkt der erstmaligen Anwendung, dem 1. Dezember 2018. Anschließend wurde sie rückwirkend für die finanziellen Vermögenswerte durchgeführt, die vor dem 1. Dezember 2018 nicht ausgebucht wurden.

Die Beurteilung, ob vertragliche Cashflows aus Schuldinstrumenten ausschließlich Tilgungs- und Zinszahlungen darstellen, erfolgte auf der Grundlage der Fakten und Umstände, die zum Zeitpunkt der erstmaligen Erfassung der Vermögenswerte bestanden.

Die Regelungen zur Klassifizierung und Bewertung finanzieller Verbindlichkeiten entsprechen im Wesentlichen den bisherigen Vorschriften des IAS 39. Die Vergleichsperiode wurde nicht angepasst. Es ergeben sich daher keine Änderungen.

Hinsichtlich der **Bilanzierung von Sicherungsbeziehungen** sieht IFRS 9 eine Abschaffung der im Rahmen des retrospektiven Effektivitätstests anzuwendenden Schwellenwerte vor. Stattdessen ist ein Nachweis über den wirtschaftlichen Zusammenhang zwischen Grund- und Sicherungsgeschäft notwendig.

Darüber hinaus führt IFRS 9 ein neues Wertminderungsmodell ein, das auf alle finanziellen Vermögenswerte anwendbar ist, die entweder zu fortgeführten Anschaffungskosten oder erfolgsneutral zum beizulegenden Zeitwert bewertet werden, sowie auf Leasingforderungen und Vertragsvermögenswerte nach IFRS 15. Dieses Modell sieht die Erfassung der erwarteten Forderungsausfälle bereits zum Zeitpunkt des erstmaligen Ansatzes vor. Grundsätzlich bezieht sich dies zunächst auf die erwarteten Ausfälle der nächsten zwölf Monate. Bei einer Verschlechterung der Kreditrisiken wird die Betrachtung auf die gesamte Laufzeit des Instruments erweitert. Für Forderungen aus Lieferungen und Leistungen wird das vereinfachte Wertminderungsmodell von IFRS 9 angewendet, das heißt, es wird von vornherein die gesamte Laufzeit der Forderung gewürdigt. Für Bankguthaben, Darlehen sowie andere finanzielle Forderungen, die nicht als erfolgswirksam zum beizulegenden Zeitwert klassifiziert sind, werden die allgemeinen Wertminderungsregelungen von IFRS 9 herangezogen. Die Einschätzung der erwarteten künftigen Kreditverluste im Bereich der Forderungen aus Lieferungen und Leistungen erfolgt auf Basis von aktuellen Informationen. Dabei wird unterstellt, dass bei einer Überfälligkeit von größer 90 Tagen mit einem Ausfall gerechnet und eine Bonitätsprüfung durchgeführt wird. Hierbei kommt es zu keiner wesentlichen Wertveränderung im Vergleich zur bisher angewandten Methode. Auf eine Darstellung im Eigenkapital wurde daher verzichtet.

Die Auswirkungen wurden im Rahmen eines konzernübergreifenden Projekts zur Implementierung des neuen Standards untersucht. Basierend auf der aktuellen Einschätzung des Managements werden sich für die Serveware-Gruppe aus der erstmaligen und fortlaufenden Anwendung keine wesentlichen Auswirkungen auf den Konzernabschluss ergeben. Im Folgenden werden die Änderungen bei der Klassifizierung der finanziellen Vermögenswerte des Konzerns erläutert:

Forderungen aus Lieferungen und Leistungen, die bislang als Forderungen klassifiziert wurden, werden gehalten, um vertragliche Cashflows zu vereinnahmen, und führen zu Cashflows, die ausschließlich Zins- und Tilgungszahlungen darstellen. Diese Posten werden künftig als zu fortgeführten Anschaffungskosten bewertete Schuldinstrumente klassifiziert und bewertet;

Finanzinvestitionen in Schuld- und Eigenkapitalinstrumente und Versicherungen, die bislang durch den Konzern als zur Veräußerung verfügbare finanzielle Vermögenswerte klassifiziert wurden (available-for-sale), werden künftig als erfolgswirksam zum beizulegenden Zeitwert bewertete finanzielle Vermögenswerte klassifiziert und bewertet.

Die **Sicherungsbeziehungen** werden nach den Regeln des IFRS 9 abgebildet. Aus dem Übergang bestehender Sicherungsbeziehungen auf die neuen Regeln ergeben sich keine wesentlichen Effekte. Cashflow Hedges zur Absicherung von Zins- und Währungsrisiken wurden mit Übergang auf die Regelungen des IFRS 9 aufgelöst und neu designiert, um künftig die Möglichkeit zur Erfassung der Kosten der Absicherung im sonstigen Konzernergebnis nutzen zu können. Die übrigen Sicherungsbeziehungen werden unverändert fortgeführt.

Die Serveware-Gruppe wendet das Wahlrecht zur vereinfachten Erstanwendung an. Der etwaige kumulierte Effekt aus der Umstellung wird erfolgsneutral im Eigenkapital erfasst. Vergleichszahlen der Vorjahresperioden werden nicht angepasst, sondern stattdessen die Veränderungen von Posten der Bilanz und der Gewinn- und Verlustrechnung der laufenden Periode erläutert.

Im Mai 2014 hat der IASB **IFRS 15 „Verträge mit Kunden“** und im April 2016 einige Klarstellungen zum IFRS 15 veröffentlicht. IFRS 15 ersetzt IAS 11 „Fertigungsaufträge“ und IAS 18 „Umsatzerlöse“ sowie die dazugehörigen Interpretationen. Der neue Standard sowie die Klarstellungen sind auf Geschäftsjahre anzuwenden, die am oder nach dem 01.01.2018 beginnen. Das EU-Endorsement erfolgte im September 2016 bzw. im Oktober 2017.

IFRS 15 legt einen umfassenden Rahmen zur Bestimmung fest, ob, in welcher Höhe und zu welchem Zeitpunkt Umsatzerlöse erfasst werden. Das Kernprinzip von IFRS 15 besteht darin, dass ein Unternehmen Umsatzerlöse erfassen soll, wenn die Verfügungsgewalt über den Vermögenswert auf den Kunden übergeht. Dieses Kernprinzip wird im Rahmen des Standards in einem **Fünf-Schritte-Modell** umgesetzt. Hierzu sind zunächst die relevanten Verträge mit dem Kunden und die darin enthaltenen Leistungsverpflichtungen zu identifizieren. Nach der Bestimmung des Transaktionspreises ist dieser dann auf die separaten Leistungsverpflichtungen aufzuteilen. Die Erlösrealisierung erfolgt nachfolgend in Höhe der erwarteten Gegenleistung für jede separate Leistungsverpflichtung zeitpunkt- oder zeitraumbezogen. Der Standard regelt darüber hinaus die Bilanzierung der zusätzlichen Kosten für die Anbahnung eines Vertrags und der Kosten, die direkt mit der Erfüllung eines Vertrags im Zusammenhang stehen. Schließlich enthält der Standard umfangreiche Angabevorschriften.

Schritt 1: Identifizierung des Vertrags

Die Serviceware-Gruppe geht häufig mehrere Verträge mit demselben Kunden ein. Diese Verträge behandeln wir für Bilanzierungszwecke als einen Vertrag, 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.

Etwaige Vertragsänderungen werden in Übereinstimmung mit IFRS 15.18-21 untersucht und bilanziert.

Schritt 2: Identifizierung der Leistungsverpflichtungen

Unsere Verträge mit Kunden enthalten oft verschiedene Produkte und Dienstleistungen. In der Regel sind die im Abschnitt *Klassen von Umsatzerlösen* dargestellten Produkte und Dienstleistungen als separate Leistungsverpflichtungen einzustufen, und der ihnen zugeordnete Teil des Vertragspreises wird separat erfasst und mit Erfüllung der Verpflichtung gegenüber dem Kunden als Umsatzerlös realisiert.

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 aufgrund ihrer Art und ihres Umfangs eine eigenständige und separat bewertbare Leistungsverpflichtung darstellen. 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.

Nicht eigenständig abgrenzbare Produkte und Dienstleistungen werden zu einem eigenständig abgrenzbaren Bündel aus Produkten und Dienstleistungen zusammengefasst (kombinierte Leistungsverpflichtung).

Schritt 3: Bestimmung des Transaktionspreises

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, Softwarepflegeleistungen und Schulungen 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 Implementierungsdienstleistungen 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.

Schritt 4: Aufteilung des Transaktionspreises

Enthält ein Vertrag mit einem Kunden mehrere Leistungsverpflichtungen, so wird der Transaktionspreis gem. IFRS 15 auf die einzelnen Leistungsverpflichtungen verteilt. Die Verteilung erfolgt dabei im Verhältnis der Einzelveräußerungspreise der Waren oder Dienstleistungen bei Vertragsabschluss.

Gewährte Preisnachlässe (d.h. die Summe der Einzelveräußerungspreise übersteigt den Transaktionspreis) werden grundsätzlich ebenfalls auf Basis der relativen Einzelveräußerungspreise verteilt. Ergeben sich jedoch Hinweise darauf, dass sich der Preisnachlass nur auf eine oder einzelne Leistungsverpflichtungen bezieht, wie es bei Serveware-Gruppe regelmäßig der Fall ist, dann ist der Rabatt dieser (dieser) Leistungsverpflichtung(en) direkt zuzuordnen.

Schritt 5: Realisierung von Umsatzerlösen

Die Umsatzerlöse werden ohne Umsatzsteuer und sonstige bei den Kunden erhobene und an die Steuerbehörden abgeführte Steuern ausgewiesen. Sie werden entsprechend der Leistungserbringung erfasst, sofern die Einbringlichkeit der Gegenleistung wahrscheinlich ist. Bei Vertragsbeginn bestimmt die Serveware-Gruppe für jede identifizierte Leistungsverpflichtung, ob es diese über einen bestimmten Zeitraum oder zu einem bestimmten Zeitpunkt erfüllen wird. Im Abschnitt *Klassen von Umsatzerlösen* sind die Produkte und Dienstleistungen in den Kategorien aufgeteilt, die Art und Zeitpunkt der Übertragung der Güter oder Dienstleistungen widerspiegeln.

Bei Dienstleistungsverträgen mit einer stetigen Leistungserbringung wird das vertraglich gesicherte Gesamtentgelt – unabhängig von dem Zahlungsplan – linear über die Mindestvertragslaufzeit als Umsatz erfasst.

Die Serveware-Gruppe hat den neuen Standard modifiziert rückwirkend angewandt. Nach neuen auf IFRS 15 basierenden Bilanzierungs- und Bewertungsmethoden weist die Serveware-Gruppe in der Bilanz keine Rechnungsabgrenzungsposten mehr für nicht realisierte Umsätze aus. Stattdessen weist sie einen Kundenvertrag entweder als Vertragsverbindlichkeit oder als Vertragsvermögenswert aus, sobald eine der Vertragsparteien mit der Vertragserfüllung begonnen hat. Die zum 30. November 2019 unter den übrigen Schulden enthaltenen abgegrenzten Umsatzerlöse in Höhe von insgesamt TEUR 18.476 (zum 30.11.2018 - TEUR 17.627) sind als Vertragsverbindlichkeiten nach IFRS 15 ausgewiesen. Rechtsansprüche auf eine Gegenleistung von Kunden werden nur dann als Forderungen aus Lieferungen und Leistungen ausgewiesen, wenn der Rechtsanspruch unbedingt ist. Die Änderungen durch IFRS 15 wirken sich lediglich auf die Darstellung im Abschluss aus. Es ergeben sich hieraus keine Auswirkungen auf die Umsätze oder Ergebnisse der Gesellschaft, da die Neuregelungen insbesondere hinsichtlich der Umsatzrealisierung in Bezug auf die durch die Serveware-Gruppe erbrachten Dienstleistungen und verkauften Produkte keine wesentlichen Änderungen im Vergleich zu den bisher angewendeten Standards mit sich bringen.

Sofern Aufwendungen für Vertriebsprovisionen (Vertragskosten) zu aktivieren sind, sind diese über die geschätzte Kundenbindungsdauer zu verteilen. Die zeitanteilig berechneten Abschreibungen werden als Aufwand in der Gewinn- und Verlustrechnung ausgewiesen.

Vertragsverbindlichkeiten (die auch bisher schon als abgegrenzte Erlöse passiviert wurden) sind je Kundenvertrag mit Vertragsvermögenswerten zu saldieren.

Bei der Beurteilung, ob die Serveware-Gruppe Produkte für eigene Rechnung (Prinzipal = Bruttoumsatz) oder für fremde Rechnung (Agent = Nettoumsatz) verkauft, ergeben sich keine wesentlichen Veränderungen für die derzeit bestehenden Vereinbarungen.

Die Serveware-Gruppe macht bezüglich IFRS 15 vom **Bilanzierungswahlrecht** der vereinfachten Erstanwendung Gebrauch und beschränkt dabei die rückwirkende Anwendung von IFRS 15 auf Verträge, die zum Erstanwendungszeitpunkt noch nicht vollständig erfüllt sind.

Die zum 1. Dezember 2018 noch nicht vollständig erfüllten Verträge werden so bilanziert, als wären sie von Beginn an entsprechend IFRS 15 angesetzt worden. Der etwaige kumulierte Effekt aus der Umstellung wird erfolgsneutral im Eigenkapital erfasst. Vergleichszahlen der Vorjahresperioden werden nicht angepasst, sondern stattdessen die Veränderungen von Posten der Bilanz und der Gewinn- und Verlustrechnung der laufenden Periode erläutert, die aus der erstmaligen Anwendung von IFRS 15 resultieren.

Eine signifikante Finanzierungskomponente bleibt für die Höhe und den Zeitpunkt der Umsatzrealisierung unberücksichtigt, wenn die Zeitspanne zwischen der Übertragung eines zugesagten Guts oder einer zugesagten Dienstleistung auf den Kunden und der Bezahlung dieses Guts oder dieser Dienstleistung durch den Kunden maximal ein Jahr beträgt.

Vertragskosten, deren Abschreibungszeitraum nicht mehr als ein Jahr betragen würde, werden grundsätzlich sofort als Aufwand erfasst.

In **IFRIC 22** wird klargestellt, welcher Wechselkurs bei der erstmaligen Erfassung einer Fremdwährungstransaktion in der funktionalen Währung eines Unternehmens zu verwenden ist, wenn das Unternehmen Vorauszahlungen leistet oder erhält, bevor der zugehörige Vermögenswert, der Aufwand oder der Ertrag erfasst wird. Maßgeblich für die Ermittlung des Umrechnungskurses für den zugrundeliegenden Vermögenswert, Ertrag oder Aufwand ist der Zeitpunkt, zu dem der aus der Vorauszahlung resultierende nicht monetäre Vermögenswert bzw. die nicht monetäre Schuld erstmals erfasst wird. Die Verlautbarung hat keine wesentlichen Auswirkungen auf den Konzernabschluss der Serveware-Gruppe.

Veröffentlichte, aber noch nicht anzuwendende Standards, Interpretationen und Änderungen

Standard	Neue oder geänderte Standards und Interpretationen	Anwendungspflicht EU
Änderungen an IAS 19	Leistungen an Arbeitnehmer Änderungen bezüglich der Berücksichtigung des Dienstzeitaufwands und der Nettozinsen nach Planänderungen, -kürzungen und -abgeltungen für den Rest der Periode auf Basis aktualisierter Annahmen	01.01.2019
Änderungen an IAS 28	Anteile an assoziierten Unternehmen und Gemeinschaftsunternehmen	01.01.2019
Annual Improvement Project 2015-2017	Diverse Änderungen	01.01.2019
Änderungen an IFRS 9	Finanzinstrumente: Vorzeitige Rückzahlungsoptionen mit negativer Vorfälligkeitsentschädigung	01.01.2019
IFRS 16	Leasingverhältnisse	01.01.2019
IFRIC 23	Stuerrisikopositionen aus Ertragsteuern	01.01.2019
Änderungen an IAS 1 und IAS 8	Definition von Vorräten	01.01.2020
Änderungen an IFRS 3	Definition von Geschäftsbetrieb	01.01.2020
Änderungen am Rahmenkonzept	Änderungen am Rahmenkonzept	01.01.2020
IFRS 17	Versicherungsverträge	01.01.2021

Der IASB veröffentlichte im Januar 2016 **IFRS 16 „Leasingverhältnisse“**. IFRS 16 schafft die bisherige Klassifizierung von Leasingverträgen auf Leasingnehmerseite in Operating- und Finance-Leasing-Verhältnisse ab. Stattdessen führt IFRS 16 ein einheitliches Leasingnehmerbilanzierungsmodell ein, nach dem Leasingnehmer verpflichtet sind, für Leasingverträge mit einer Laufzeit von mehr als zwölf Monaten Vermögenswerte (für das Nutzungsrecht) und Leasingverbindlichkeiten anzusetzen. Dies führt dazu, dass bisher nicht bilanzierte Leasingverhältnisse künftig – weitgehend vergleichbar mit der heutigen Bilanzierung von Finance-Leasing-Verhältnissen – bilanziell zu erfassen sind. IFRS 16 ist für Geschäftsjahre anzuwenden, die am oder nach dem 1. Januar 2019 beginnen; eine vorzeitige Anwendung ist zulässig, wenn IFRS 15 bereits angewendet wird. Das EU-Endorsement erfolgte im Oktober 2017. Die Serveware nimmt die Möglichkeit der vorzeitigen Anwendung jedoch nicht in Anspruch.

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

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

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

- den Betrag, der sich aus der erstmaligen Bewertung der Leasingverbindlichkeit ergibt,
- berichtigt um geleistete Leasingzahlungen,
- zuzüglich alle 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.

Der Abschreibungsbetrag des Nutzungsrechts ist planmäßig über seine Nutzungsdauer zu verteilen.

Am Bereitstellungsdatum wird die Leasingverbindlichkeit zum Barwert der zu diesem Zeitpunkt noch nicht geleisteten Leasingzahlungen bewertet. Die Leasingzahlungen werden zu dem jeweiligen dem Leasingverhältnis zugrundeliegenden Zinssatz abgezinst, sofern sich dieser ohne Weiteres bestimmen lässt. Lässt sich dieser Satz nicht ohne Weiteres bestimmen, ist der Grenzfremdkapitalzinssatz der Serveware-Gruppe heranzuziehen. Üblicherweise wird der Grenzfremdkapitalzinssatz der Serveware-Gruppe als Abzinsungssatz genutzt.

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.

Mit der Anwendung von IFRS 16 ergeben sich voraussichtlich die folgenden Auswirkungen auf die Darstellung der Vermögens-, Finanz- und Ertragslage des Konzerns:

Die Erstanwendung von IFRS 16 führt zu einem Anstieg der langfristigen Vermögenswerte durch die Bilanzierung von Nutzungsrechten. Entsprechend werden sich die Finanzschulden durch den Ausweis der korrespondierenden Verbindlichkeiten erhöhen. Zudem wird sich die Art der Aufwendungen aus diesen Leasingverhältnissen ändern, da IFRS 16 die bisherigen linearen Aufwendungen für Operating Lease durch die Abschreibungen der Nutzungsrechte und die Zinsaufwendungen für die Verbindlichkeiten ersetzt. Darüber hinaus ist nach IFRS 16 der Tilgungs- und Zinsanteil der Leasingzahlungen als Bestandteil des Cashflows aus Finanzierungstätigkeit zu zeigen, so dass sich der Operating Cashflow verbessern wird. Zahlungen im Rahmen kurzfristiger Leasingverhältnisse und, Zahlungen bei Leasingverhältnissen, denen ein Vermögenswert von geringem Wert zugrunde liegt, werden bei den betrieblichen Tätigkeiten weiterhin eingestuft.

Das derzeitige Operating-Lease-Volumen ist unter Textziffer 24 ersichtlich.

Die Serviceware-Gruppe wird den neuen Leasing-Standard nicht vollständig retrospektiv anwenden, sondern die Erleichterungsvorschrift für Leasing-Nehmer nutzen („modifizierte retrospektive Methode“). Die Serviceware-Gruppe wird die oben genannte Methode durchgängig für alle Leasingverhältnisse anwenden, in denen sie Leasingnehmerin ist.

Die **Gesamtauswirkungen** von IFRS 16 wurden im Rahmen eines konzernübergreifenden Projekts zur Implementierung des IFRS 16 bestimmt. Basierend auf der aktuellen Einschätzung des Managements erwartet die Serviceware-Gruppe zum 1. Dezember 2019 die folgenden wesentlichen Auswirkungen aus der Umstellung, wobei für die formulierten Erwartungen zu den Bilanzposten jeweils mögliche Abweichungen von +/- 5 Prozentpunkten zu berücksichtigen sind:

- Die Erhöhung der Bilanzsumme zum 1. Dezember 2019 infolge der Aktivierung von Nutzungsrechten um TEUR 8.447, die Passivierung von Leasing-Verbindlichkeiten in Höhe von TEUR 8.447. Die Erhöhung der Leasing-Verbindlichkeiten hat eine entsprechende Zunahme der Netto-Finanzverbindlichkeiten zur Folge.
- In der Gewinn- und Verlustrechnung werden im Jahr 2019/2020 um rund TEUR 1.659 höhere Abschreibungen und ein um rund TEUR 85 höherer Zinsaufwand anstelle des Leasing-Aufwands erwartet, was im Ergebnis zu einer voraussichtlichen EBITDA-Verbesserung von rund TEUR 1.744 führen wird, wobei die erwarteten Auswirkungen ausschließlich auf den Bestand zum 1. Dezember 2019 zurückzuführen sind.

Wesentliche Wahlrechte und Erleichterungsmöglichkeiten werden wie folgt ausgeübt:

- Nutzungsrechte und Leasing-Verbindlichkeiten werden gesondert in der Bilanz ausgewiesen.
- Leasing-Verhältnisse über immaterielle Vermögenswerte fallen nicht unter IFRS 16, sondern unter IAS 38.
- Die Ansatz-, Bewertungs- und Ausweisvorschriften des IFRS 16 erstrecken sich weder auf kurzfristige Leasing-Verhältnisse noch auf Leasing-Verhältnisse, deren zugrunde liegender Vermögenswert von geringem Wert ist.
- In Verträgen, die neben Leasing-Komponenten auch Nicht-Leasing-Komponenten enthalten, wird keine Trennung vorgenommen. Jede Leasing-Komponente wird zusammen mit den dazugehörigen übrigen Leistungskomponenten als ein Leasing-Verhältnis abgebildet.
- Das Gesamtergebnis wird nur marginal (voraussichtlich in Höhe von TEUR 33) gemindert.

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

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

Die neue Definition eines Leasing-Verhältnisses hat für die Serviceware-Gruppe als Leasing-Geber insgesamt keine Auswirkungen.

Der Konzern hat keine vom IASB herausgegebenen Standards vor deren verpflichtenden Anwendung angewendet.

Ermessensentscheidungen und Unsicherheiten bei Schätzungen

Die Darstellung der Vermögens-, Finanz- und Ertragslage im Konzernabschluss ist von Ansatz- und Bewertungsmethoden sowie von Annahmen und Schätzungen abhängig. Die sich tatsächlich ergebenden Beträge können von den Schätzungen abweichen. Die nachstehend aufgeführten wesentlichen Schätzungen und zugehörigen Annahmen sowie die

mit den gewählten Bilanzierungs- und Bewertungsmethoden verbundenen Unsicherheiten sind entscheidend für das Verständnis der zugrundeliegenden Risiken der Finanzberichterstattung sowie der Auswirkungen, die diese Schätzungen, Annahmen und Unsicherheiten auf den Konzernabschluss haben könnten.

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

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

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

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

Die Serveware-Gruppe geht häufig mehrere Verträge mit demselben Kunden ein. Diese Verträge werden für Bilanzierungszwecke als ein Vertrag behandelt, wenn die Verträge gleichzeitig oder mit geringem Zeitabstand geschlossen werden und wirtschaftlich miteinander zusammenhängen. Ermessensausübungen sind erforderlich bei der Beurteilung, ob verschiedene Verträge miteinander verbunden sind. Hierbei berücksichtigt die Serveware-Gruppe unter anderem,

ob sie als Paket mit einem einzigen wirtschaftlichen Zweck ausgehandelt wurden, ob die Gegenleistung für den einen Vertrag von der Erfüllung des anderen Vertrags abhängt oder ob einige oder alle Produkte in den Verträgen eine einzige Leistungsverpflichtung darstellen. Die Bestimmung, ob ein Produkt oder eine Dienstleistung als separate Leistungsverpflichtung betrachtet wird, ist jedoch mit Ermessensausübungen verbunden. Insbesondere bei unseren Implementierungsaktivitäten ist Ermessen erforderlich, um zu beurteilen, ob diese Dienstleistungen in Abhängigkeit von ihrer Art und ihres Umfangs eine eigenständige Leistungsverpflichtung darstellen, auf die sie sich beziehen. Im Allgemeinen gehen die Implementierungsleistungen über reine Set-Up-Aktivitäten hinaus. In diesem Zusammenhang berücksichtigen wir die Art der Services sowie ihren Umfang im Verhältnis zum Umfang der zugrundeliegenden Standard-Software-Lieferung.

Der Transaktionspreis entspricht grundsätzlich dem Einzelveräußerungspreis. Der Einzelveräußerungspreis ist der Preis, zu dem ein Unternehmen eine Ware oder Dienstleistung an einen Kunden verkaufen würde. Dafür hat die 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.

Brutto- vs. Nettoausweis: Die Beurteilung, ob die Serviceware-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 konzern einheitlichen Prüfungsschemas in vielen Fällen mit einem gewissen Ermessen verbunden. Abhängig von der Schlussfolgerung können sich wesentliche Unterschiede hinsichtlich der Höhe der Umsätze und der Aufwendungen für die aktuelle sowie die nachfolgenden Perioden ergeben. Das Betriebsergebnis ist davon jedoch nicht betroffen.

Bilanzierungs- und Bewertungsgrundsätze

IMMATERIELLE VERMÖGENSWERTE (OHNE GOODWILL)

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

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

Die Nutzungsdauern betragen für Software in der Regel drei bis fünf Jahre. Die im Rahmen des Erwerbs der SABIO GmbH, Hamburg sowie der cubus AG, Herrenberg, aufgedeckten immateriellen Vermögenswerte Marke „SABIO“, Marke „cubus“ und Kundenstamm „SABIO“ sowie Kundenstamm „cubus“, werden jeweils über eine Nutzungsdauer von 20 Jahren abgeschrieben. Die Nutzungsdauer der aktivierten Entwicklungskosten beträgt mit Beginn der Vermarktung der entwickelten Produkte drei Jahre.

GOODWILL

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

SACHANLAGEN

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

Andere Anlagen und Betriebs- und Geschäftsausstattung

3 bis 13 Jahre

Mietereinbauten werden entweder über ihre jeweilige Nutzungsdauer oder über die kürzere Laufzeit eines etwaigen Leasing-Verhältnisses abgeschrieben.

FREMDKAPITALKOSTEN

Fremdkapitalkosten, die direkt dem Erwerb, dem Bau oder der Herstellung eines qualifizierten Vermögenswerts zugeordnet werden können, werden als Teil der Anschaffungs- oder Herstellungskosten aktiviert. Fremdkapitalkosten für Vermögenswerte, die zum beizulegenden Zeitwert bewertet werden, und für Vorräte, die regelmäßig in großen Mengen hergestellt oder produziert werden, werden nicht aktiviert.

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 Abschluss-Stichtag 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. 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 darüber hinausgehende 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.

SONSTIGE RÜCKSTELLUNGEN

Sonstige Rückstellungen im Sinne der IFRS sind im vorliegenden Abschluss nicht ausgewiesen. Es handelt sich um sonstige Verbindlichkeiten auszuweisende Abgrenzungen (accruals). Die unter Abschnitt 10 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 solche Verpflichtungen werden nur dann Rückstellungen gebildet, soweit diese auf zurückliegenden Geschäftsvorfällen oder Ereignissen beruhen, die wahrscheinlich zu Vermögensabflüssen führen und diese Abflüsse zuverlässig ermittelt werden können. Rückstellungen werden unter Berücksichtigung aller erkennbarer Risiken und Unsicherheiten zum voraussichtlichen Erfüllungsbetrag bewertet. Der Erfüllungsbetrag wird auf der Basis einer bestmöglichen Schätzung bestimmt, wobei je nach Charakteristik der Verpflichtung geeignete Schätzverfahren und Informationsquellen genutzt werden.

Bei einer Vielzahl ähnlicher Verpflichtungen wird die Gruppe der Verpflichtungen als Ganzes betrachtet. Als Schätzverfahren wird auf die Erwartungswertmethode zurückgegriffen. Bei Vorliegen von Bandbreiten möglicher Ereignisse mit gleicher Eintrittswahrscheinlichkeit wird der Mittelwert angesetzt. Einzelne Verpflichtungen (z. B. Rechts- und Prozessrisiken) werden regelmäßig mit dem wahrscheinlichsten Ergebnis bewertet, soweit nicht aufgrund besonderer Wahrscheinlichkeitsverteilungen andere Schätzungen zu einer angemesseneren Bewertung führen. Bei der Bewertung

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

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

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

FINANZINSTRUMENTE

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

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

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

Finanzielle Verbindlichkeiten begründen regelmäßig einen 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.

Die Folgebewertung erfolgt entsprechend ihrer Bewertungskategorie nach IFRS 9:

Folgebewertung finanzieller Vermögenswerte:

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.

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 Vermögenswerts oder die Übertragung der Schuld erfolgt,

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

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

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

Alle 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 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 Vermögenswerten und Schulden auf der Grundlage ihrer Art, ihrer Merkmale und ihrer Risiken sowie der Stufen der oben erläuterten Bemessungshierarchie festgelegt.

Forderungen aus Lieferungen und Leistungen

Eine Forderung aus Lieferung und Leistung ist der unbedingte Anspruch der Serveware-Gruppe auf Gegenleistung (d.h. Fälligkeit tritt automatisch durch Zeitablauf ein). Forderungen aus Lieferungen und Leistungen werden zu fortgeführten Anschaffungskosten unter Berücksichtigung angemessener Abschläge für alle erkennbaren Einzelrisiken bewertet. Langfristige Forderungen mit einer Restlaufzeit von mehr als einem Jahr werden unter Zugrundelegung des entsprechenden Zinssatzes auf den Bilanzstichtag abgezinst. Auch das allgemeine Kreditrisiko wird, sofern nachweisbar, durch entsprechende Wertkorrekturen berücksichtigt.

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

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. In der Konzern-Kapitalflussrechnung erfasst die Serveware-Gruppe die Zahlungsströme aus Zinseinzahlungen im Cashflow aus der Investitionstätigkeit; und Zinsauszahlungen im Cashflow aus der Finanzierungstätigkeit, die nur einem unwesentlichen Risiko von Wertschwankungen unterliegen. Ferner beinhaltet der Posten Finanzanlagen, diese dienen der Gesellschaft jederzeit als Mittel zur Deckung ihres kurzfristigen Liquiditätsbedarfs, da sie kurzfristig kündbar sind und auch bei vorfälliger Kündigung dieser Anlagen kein wesentlicher wirtschaftlicher Verlust zu erwarten ist.

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

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

Bis zur Endfälligkeit gehaltene Eigenkapitalinstrumente

Bei bestimmten Finanzinvestitionen in Eigenkapitalinstrumenten ist sowohl beabsichtigt als auch wirtschaftlich mit hinreichender Verlässlichkeit zu erwarten, dass diese bis zur Endfälligkeit gehalten werden. Diese finanziellen Vermögenswerte werden erfolgsneutral zum beizulegenden Zeitwert im sonstigen Ergebnis bewertet. Eine Umgliederung der Beträge im Periodenergebnis, z.B. 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, wie bereits nach IAS 39, in zwei Bewertungskategorien eingeteilt. Entweder in die Kategorie zu fortgeführten Anschaffungskosten oder zum beizulegenden Zeitwert mit Erfassung der Wertänderung im Periodenergebnis.

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

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

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 Serviceware-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 Serviceware-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 Konzernanhang Angaben zu Eventualschulden gemacht. Gleiches gilt für Eventualforderungen, sofern der Zufluss wirtschaftlichen Nutzens wahrscheinlich ist.

LEASING

Das wirtschaftliche Eigentum an Leasing-Gegenständen wird demjenigen Vertragspartner in einem Leasing-Verhältnis zugerechnet, der die wesentlichen Chancen und Risiken trägt, die mit dem Leasing-Gegenstand verbunden sind. Trägt der Leasing-Geber die wesentlichen Chancen und Risiken (Operating Lease), wird der Leasing-Gegenstand vom Leasing-Geber in der Bilanz angesetzt. Die Bewertung des Leasing-Gegenstands richtet sich nach den für den Leasing-Gegenstand einschlägigen Bilanzierungsvorschriften. Die Leasing-Raten werden vom Leasing-Geber erfolgswirksam vereinnahmt. Der Leasing-Nehmer in einem Operating Lease erfasst die während des Zeitraums des Leasing-Verhältnisses zu leistenden Leasing-Raten erfolgswirksam. Vertraglich festgelegte künftige Veränderungen der Leasing-Raten während der Laufzeit werden über die gesamte nur einmalig zum Zeitpunkt des Vertragsabschlusses festgelegte Vertragslaufzeit gleichmäßig im Aufwand erfasst (Straight line lease). Im Fall von Verlängerungsoptionen wird zum Zeitpunkt des Abschlusses des Leasing-Verhältnisses zunächst die hinreichend sichere Inanspruchnahme von Verlängerungsoptionen berücksichtigt. Ändert sich im Verlauf des Leasing-Verhältnisses die ursprüngliche Einschätzung der Inanspruchnahme von Verlängerungsoptionen, so ist eine entsprechende Schätzungsänderung für die Ermittlung der künftigen Verpflichtungen aus Operating-Leasing-Geschäften vorzunehmen. Trägt der Leasing-Nehmer die wesentlichen Chancen und Risiken, die mit dem Eigentum am Leasing-Gegenstand verbunden sind (Finance Lease), so hat der Leasing-Nehmer den Leasing-Gegenstand in der Bilanz anzusetzen. Der Leasing-Gegenstand wird im Zugangszeitpunkt mit seinem beizulegenden Zeitwert oder dem niedrigeren Barwert der künftigen Mindest-Leasing-Zahlungen bewertet und über die geschätzte Nutzungsdauer oder die kürzere Vertragslaufzeit abgeschrieben. Die Abschreibung wird erfolgswirksam erfasst. Der Leasing-Nehmer setzt im Zugangszeitpunkt zugleich eine Leasing-Verbindlichkeit an, die in ihrer Höhe dem Buchwert des Leasing-Gegenstands entspricht. Die Leasing-Verbindlichkeit wird in den Folgeperioden nach der Effektivzinsmethode getilgt und fortgeschrieben. Der Leasing-Geber in einem Finance Lease setzt eine Forderung in Höhe des Nettoinvestitionswerts aus dem Leasing-Verhältnis an. Die Leasing-Erträge werden in Tilgungen der Leasing-Forderung und Finanzerträge aufgeteilt. Die Forderung aus dem Leasing-Verhältnis wird nach der Effektivzinsmethode getilgt und fortgeschrieben. Mit dem Geschäftsjahr 2019/2020 wird die Bilanzierung von Operate-Leasing-Verhältnissen entsprechend IFRS 16 umgestellt.

KLASSEN VON UMSATZERLÖSEN, VERTRAGSVERMÖGENSWERTE UND VERTRAGSVERBINDLICHKEITEN / -KOSTEN

Die Umsatzerlöse enthalten alle Erlöse, die aus der gewöhnlichen Geschäftstätigkeit der Serveware-Gruppe resultieren. Die Umsatzerlöse werden ohne Umsatzsteuer und sonstige bei den Kunden erhobene und an die Steuerbehörden abgeführte Steuern ausgewiesen. Die Serveware-Gruppe erzielt Umsatzerlöse aus der Lizenzvergabe von Softwareprodukten an Endkunden oder an Wiederverkäufer, aus SaaS, aus Wartungsverträgen, Beratungsleistungen, aus der Implementierung von Infrastrukturprojekten in den Bereichen IT-Security, IT-Management Systeme, IT-Storage-Management und in Strategieprojekten sowie der Erbringung sonstiger Lieferungen und Leistungen. Die Erfassung von Umsatzerlösen erfolgt in Höhe der Gegenleistung, die der Konzern im Austausch für diese Güter oder Dienstleistungen voraussichtlich erhalten wird.

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

Klassen von Umsatzerlösen

(a) Erlöse aus dem Verkauf von Softwarelizenzen

Die Softwarelizenzerlöse ergeben sich aus den Lizenzgebühren, die die Serveware-Gruppe aus dem Verkauf der Software an Kunden zur Nutzung auf deren eigener IT-Infrastruktur, oder auf mitverkaufter IT-Infrastruktur, die in Einheit mit der verkauften Software steht, erzielt. Dabei hat der Kunde das Recht, die Software in Besitz zu nehmen, um sie auf eigenen Systemen oder auf der IT-Infrastruktur von dritten Hosting-Anbietern, die nicht mit der Serveware-Gruppe in Verbindung stehen, zu installieren. Die Softwarelizenzerlöse umfassen Umsatzerlöse aus dem Verkauf von Standard-Softwareprodukten ggf. in Produkteinheit mit IT-Infrastruktur. Die Erteilung von Lizenzen für die Standardsoftware-Pro-

dukte erfolgt in der Regel, indem dem Kunden ein Zugang zum Herunterladen der Software bereitgestellt wird. Dabei beginnt der grundsätzlich unbefristete Lizenzzeitraum mit der Einräumung des Zugriffs. Die Erfassung der Erlöse für diese Lizenzen erfolgt zu dem Zeitpunkt, in dem der Kunde Zugriff auf und somit Verfügungsgewalt über die Software hat. Bei der Beurteilung, dass 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 outputorientierten Methode des IFRS 15.B14 erfasst. Die durchschnittliche Vertragslaufzeit beträgt drei Jahre. Die in der Regel jährlich im Voraus fakturierten Beträge für SaaS-Leistungen, die erst in späteren Perioden erbracht und damit umsatzwirksam werden, sind als Vertragsverbindlichkeiten angesetzt.

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

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

Bei unseren standardisierten Softwarepflegeleistungen erstreckt sich unsere Leistungsverpflichtung darauf, Ressourcen bereitzuhalten, um bei Bedarf des Kunden technischen Produktsupport erbringen zu können und bei Verfügbarkeit nicht spezifizierte Updates, Upgrades und Erweiterungen bereitzustellen. Unseren Kunden fließt der Nutzen aus diesen Supportleistungen gleichzeitig mit unserer Leistungserbringung zu. Softwarepflegeleistungen werden in der Regel nach der abgelaufenen Zeit und somit rätierlich über die Laufzeit des Supportvertrags in Übereinstimmung mit der outputorientierten Methode des IFRS 15.B14 (a) erfasst. Die in der Regel jährlich im Voraus fakturierten Beträge für Softwaresupportleistungen, 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-Systems-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 Gesellschaft jedoch keine Beratungs- und Implementierungsleistungen in einem Gesamtpaket mit Softwarelizenzen zu einem Gesamtpreis an.

Für die Vereinbarungen über die Implementierung von Infrastrukturprojekten gilt in der Regel Folgendes: Sie geben einen Rechtsanspruch auf Zahlung für die bereits erbrachten Leistungen.

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

Vertragsvermögenswerte und Vertragsverbindlichkeiten/-kosten

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

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

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

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

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

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

In Fällen, in denen ein Unternehmen sich in einer intermediären Position zwischen einem anderen Lieferanten/Anbieter (z. B. Hersteller, Großhändler) und einem Endkunden befindet, ist zu beurteilen, ob das Unternehmen das betreffende Produkt bzw. die vom Kunden gewünschte Dienstleistung als Prinzipal selbst liefert bzw. erbringt oder das Unternehmen lediglich als Agent für den Lieferanten tätig wird. Von dem Ergebnis hängt ab, ob das Unternehmen **Erlöse auf Bruttobasis** (als Prinzipal) oder auf **Nettobasis** nach Abzug der Kosten gegenüber dem Lieferanten (als Agent) erfassen kann. Für die Serveware-Gruppe stellt sich die Frage insbesondere bei Implementierungsleistungen (Hard-, Software für IT-Infrastruktur), die von Dritten bezogen und als Teil des Produkt-Portfolios der Serveware-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 Gesellschaft verantwortlich, und dementsprechend ist die andere Partei eine durchsetzbare, laufende Bereitstellungsverpflichtung eingegangen.
- » Die Serviceware-Gruppe verkauft Güter und Leistungen der anderen Partei im eigenen Namen und für eigene Rechnung im Rahmen eines Vertrags zwischen der Serviceware-Gruppe und dem Endkunden.
- » Die Serviceware-Gruppe kann den Preis für die Dienstleistungen der anderen Partei, die es für eigene Rechnung verkauft, nach eigenem Ermessen beeinflussen.

ERTRAGSTEUERN

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

Latente Steuern werden für temporäre Differenzen zwischen den Buchwerten in der Konzern-Bilanz und der Steuerbilanz sowie für steuerliche Verlustvorträge und Steuergutschriften angesetzt. Abweichend von diesem Grundsatz werden keine latenten Steuern auf temporäre Differenzen angesetzt, wenn diese aus dem erstmaligen Ansatz von Vermögenswerten oder Schulden resultieren, dadurch weder das IFRS-Ergebnis (vor Ertragsteuern) noch das steuerrechtliche Ergebnis beeinflusst wird und es sich nicht um Unternehmenszusammenschlüsse handelt. Darüber hinaus werden keine passiven latenten Steuern auf temporäre Differenzen gebildet, die im Zusammenhang mit der erstmaligen Bilanzierung eines Geschäfts- oder Firmenwerts stehen. Passive latente Steuern im Zusammenhang mit temporären Differenzen aus Anteilen an Tochterunternehmen, gemeinsamen Vereinbarungen und assoziierten Unternehmen werden grundsätzlich gebildet, es sei denn, die Serviceware ist in der Lage, den zeitlichen Verlauf der Umkehrung der temporären Differenz zu steuern, und die temporären Differenzen werden sich in absehbarer Zeit wahrscheinlich nicht umkehren.

Konsolidierungsgrundsätze

Tochterunternehmen

Tochterunternehmen sind Gesellschaften, die direkt oder indirekt von der Serviceware beherrscht werden. Beherrschung (Control) besteht dann und nur dann, wenn ein Investor über die Entscheidungsmacht verfügt, variablen Rückflüssen ausgesetzt ist oder ihm Rechte bezüglich der Rückflüsse zustehen und er infolge der Entscheidungsmacht in der Lage ist, die Höhe der variablen Rückflüsse zu beeinflussen. Die Existenz und Auswirkung von substantiellen potenziellen Stimmrechten, die gegenwärtig ausgeübt oder umgewandelt werden können, einschließlich von anderen Konzernunternehmen 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 Serveware die Beherrschung über ein anderes Unternehmen erlangt. Sämtliche Unternehmenszusammenschlüsse sind nach der Erwerbsmethode abzubilden. Die Anschaffungskosten eines erworbenen Tochterunternehmens bemessen sich nach dem beizulegenden Zeitwert der übertragenen Gegenleistung, d. h. der Summe aus hingegebenen Vermögenswerten, übernommenen Schulden und ausgegebenen Eigenkapitalinstrumenten. Anschaffungsnebenkosten werden grundsätzlich als Aufwand erfasst. Die Anschaffungskosten werden auf die erworbenen Vermögenswerte, Schulden und Eventualschulden verteilt. Die ansatzfähigen Vermögenswerte und die übernommenen Schulden und Eventualschulden werden – unabhängig von der Beteiligungshöhe der Serveware – in voller Höhe mit ihren beizulegenden Zeitwerten bewertet. Maßgeblich sind dabei die Wertverhältnisse zu dem Zeitpunkt, an dem die Beherrschung über das Tochterunternehmen erlangt wurde. Der Wertansatz eines etwaigen Goodwills wird bestimmt durch den Überschuss der Summe aus den Anschaffungskosten des Erwerbs, dem Wert der Anteile anderer Gesellschafter (nicht beherrschende Anteile) und dem beizulegenden Zeitwert der bereits vor dem Erwerbsstichtag von der Serveware gehaltenen Eigenkapitalanteile (sukzessiver Erwerb) über den beizulegenden Zeitwert der erworbenen Nettovermögenswerte. Ein Differenzbetrag aus der Neubewertung von bereits von der Serveware gehaltenen Anteilen ist erfolgswirksam zu erfassen.

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

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

VERÄNDERUNG DES KONSOLIDIERUNGSKREISES UND SONSTIGE TRANSAKTIONEN

Im Geschäftsjahr 2018/2019 wurden innerhalb der Serveware-Gruppe die nachfolgend beschriebenen Transaktionen durchgeführt, die Auswirkung auf den Konsolidierungskreis hatten. Weitere – hier nicht dargestellte – Veränderungen im Konsolidierungskreis hatten keine wesentliche Bedeutung für den Konzernabschluss der Serveware-Gruppe.

Erwerb der cubus AG, Herrenberg (cubus)

Mit Datum vom 5. Juni 2019 wurden 100 Prozent der Anteile an der cubus AG, Herrenberg, durch die helpLine CLM AG, CH-6340 Baar, erworben. Die cubus AG ihrerseits ist 100 Prozentige Gesellschafterin der cubus Schweiz GmbH, CH-8050 Zürich/Schweiz.

Die cubus ist ein führender Anbieter von Software im Bereich Corporate Performance Management / Business Intelligence („CPM“/ „BI“). Die cubus-Software ermöglicht es Unternehmen und einzelnen Profit-Centern, ihre finanziellen KPIs zu analysieren und auf dieser Basis u. a. tragfähige Planungen, Prognosen und Simulationen für die künftige Entwicklung von Bilanz, Gewinn- und Verlustrechnung sowie Kapitalflussrechnung zu erstellen. Mit der cubus-Software verbindet Serviceware den Bereich Financial Management der eigenen Enterprise-Service-Management-(ESM)Plattform - indem Serviceware mit der Softwarelösung anafee bereits eine extrem starke Marktstellung besitzt - mit dem Corporate-Finance-Bereich von Unternehmen. Entscheider in Unternehmen haben damit eine verlässliche Grundlage zur Steuerung des Unternehmens oder des Profit Centers.

Der Kaufpreis setzt sich aus einem fixen und einem variablen Bestandteil („Earn Out“) zusammen, wobei die fixen Anschaffungskosten rund TEUR 11.299 betragen. Der variable Bestandteil des Kaufpreises (Earn Out) bemisst sich an der Erreichung bestimmter wiederkehrender Umsatzerlöse und ist in diesem Fall als nachträgliche Kaufpreiszahlungen fällig. Der geschätzte Zeitwert des Earn Out im Erwerbszeitpunkt beläuft sich auf TEUR 1.500. Der Zeitwert des Earn-Outs hat sich bis zum Bilanzstichtag nicht verändert.

Darüber hinaus wurde als weiterer variabler Kaufpreisbestandteil die Zahlung eines Retention-Bonus in drei gleichen Raten in Höhe von insgesamt TEUR 360 vereinbart, der an den Verbleib bestimmter Organmitglieder in ihrer jeweiligen Funktion geknüpft ist. Die erste Rate des Retention Bonus in Höhe von TEUR 120 war aufgrund der Erfüllung der Bonus-Zahlungskriterien zum Übernahmestichtag (closing date) fällig und ist entsprechend geleistet worden. Der Zeitwert des Retention-Bonus zum Bilanzstichtag belief sich insofern noch auf TEUR 240.

Für den vorgenannten Kaufpreis wurden zum Erwerbszeitpunkt konsolidiert folgende Vermögenswerte und Schulden der cubus AG und der cubus Schweiz GmbH zum beizulegenden Zeitwert übernommen:

Vermögenswerte und Schulden cubus AG, Herrenberg und cubus Schweiz GmbH, Zürich / Schweiz	TEUR
Kurzfristige Vermögenswerte	
Kasse und Bankguthaben	2.325
Forderungen aus Lieferungen und Leistungen	757
Sonstige Vermögenswerte	274
Langfristige Vermögenswerte	
Immaterielle Vermögenswerte	7.379
Sachanlagen	38
Kurzfristige Verbindlichkeiten	
Verbindlichkeiten aus Lieferungen und Leistungen	54
Sonstige Verbindlichkeiten	1.341
Rückstellungen	323
Latente Steuern	2.208
Langfristige Verbindlichkeiten	
Bankverbindlichkeiten	0
Sonstige Verbindlichkeiten	0
Vermögen	6.847
Kaufpreis	13.159
Geschäfts- oder Firmenwert	6.312

Im Rahmen der Kaufpreisallokation wurde das Eigenkapital der cubus neu bewertet. Hierbei wurden immaterielle Vermögenswerte aufgedeckt, die im Konzernabschluss der Serviceware-Gruppe aktiviert werden. Es handelt sich hierbei um die Marke „cubus“, die im Erwerbszeitpunkt mit TEUR 2.111 bewertet wurde und für die eine Nutzungsdauer von 20 Jahren geschätzt wird sowie einen Kundenstamm, der im Erwerbszeitpunkt mit TEUR 5.248 bewertet wird und ebenfalls eine geschätzte Nutzungsdauer von 20 Jahren besitzt. Der sich nach Aufdeckung der immateriellen Vermögenswerte ergebende verbleibende Unterschiedsbetrag wurde als Geschäfts- oder Firmenwert aktiviert und beläuft sich auf TEUR 6.312.

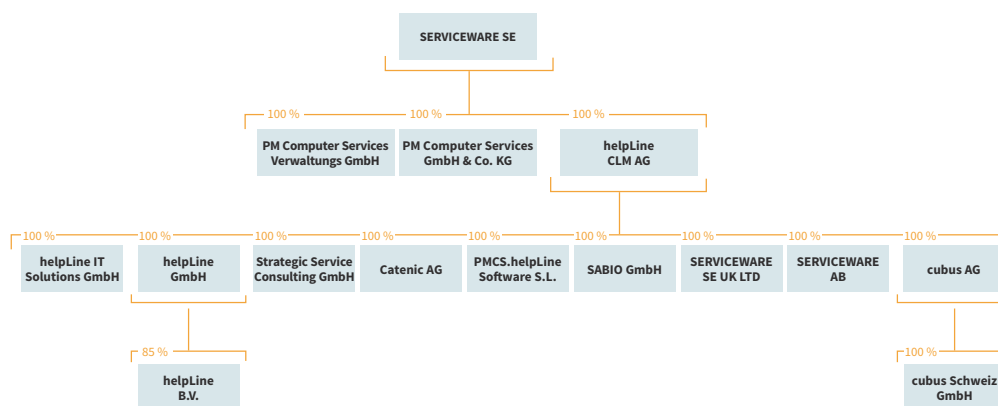
Wäre die cubus seit Anfang des Geschäftsjahres Teil der Gruppe gewesen, würden sich die Umsatzerlöse der Gruppe um ungefähr TEUR 2.236 erhöhen und das Jahresergebnis um TEUR 150 mindern. Darüber hinaus wäre für die Abschreibungen der Marke „cubus“ sowie des Kundenstamms ein zusätzlicher Aufwand in Höhe von TEUR 184 entstanden.

Verschmelzung der helpLine rd GmbH mit der helpLine GmbH

Zum Stichtag 1. Dezember 2018 hat die helpline rd GmbH, Hürth/Nordrhein-Westfalen, ihr Vermögen als Ganzes auf die helpLine GmbH, Bad Camberg/Hessen, übertragen und ist insofern mit dieser verschmolzen. Hierbei handelt es sich um einen innerkonzernlichen Vorgang.

Zum Bilanzstichtag bestehen folgende Beteiligungsverhältnisse:

Name	Gegründet/ Erworben am	Sitz	Stammkapital	Beteiligungsquote
PM Computer Services Verwaltungs GmbH (PMCS Verwaltungs GmbH)	03.06.2005	Carl-Zeiss-Str. 16, 65520 Bad Camberg, Germany	EUR 25.600	100 %
PM Computer Services GmbH & Co. KG (PMCS GmbH & Co. KG)	29.06.2004	Carl-Zeiss-Str. 16, 65520 Bad Camberg, Germany	EUR 250.000	100 %
helpLine CLM AG	01.12.2003	Haldenstrasse 5, 6340 Baar, Switzerland	CHF 610.000	100 %
helpLine IT solutions GmbH	06.07.2004	Karl-Farkas-Gasse 22, 1030 Wien, Austria	EUR 35.000	100 %
helpLine GmbH	02.12.2003	Carl-Zeiss-Str. 16, 65520 Bad Camberg, Germany	EUR 50.000	100 %
Strategic Service Consulting GmbH	22.11.2011	Friedrichstraße 95, 10117 Berlin, Germany	EUR 25.000	100 %
helpLine BV	05.06.2002	Dellaertweg 9, 2316 WZ Leiden, The Netherlands	EUR 28.409	85 %
CATENIC AG	14.11.2014	Hauptstraße 1, 82008 Unterhaching, Germany	EUR 328.778	100 %
PMCS. HelpLine Software S.L.	07.06.2017	Gremi de Sabaters 21, 07009 Palma, Illes Balears, Spain	EUR 3.000	100 %
SABIO GmbH	30.07.2018	Schützenstraße 5, 22761 Hamburg, Germany	EUR 43.576	100 %
Serviceware SE UK Ltd.	22.08.2018	282 Farnborough Road, Abbey House, Farnborough, Hampshire, GU14 7NA, UK	GBP 100	100 %
Serviceware AB	22.08.2018	Vasagatan 7, 11120 Stockholm, Sweden	SK 50.0000	100 %
cubus AG	05.06.2019	Bahnhofstraße 29, 71083 Herrenberg, Germany	EUR 400.000	100 %
cubus Schweiz GmbH	05.06.2019	Leutschenbachstraße 95, CH-8050 Zürich, Switzerland	CHF 50.000	100 %



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.

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

	Stichtagskurs		Durchschnittskurs	
	30.11.2019	30.11.2018	2018/2019	2017/2018
Schweiz	1,100	1,134	1,116	1,158
Großbritannien	0,852	0,891	0,882	0,884
Schweden	10,500	10,320	10,570	10,338

Erläuterungen zur Bilanz

1. Goodwill und sonstige Immaterielle Vermögenswerte

in TEUR	30.11.19	30.11.18
Geschäfts- oder Firmenwerte	14.048	7.736
Marke „SABIO“	1.650	1.739
Marke „cubus“	2.059	0
Kundenstamm SABIO	2.712	2.857
Kundenstamm cubus	5.117	0
Selbst geschaffene immaterielle Vermögenswerte	545	807
Immaterielle Anlagen im Bau	0	36
EDV-Software	91	34
Gewerbliche Schutzrechte	4	4
Summe	26.226	13.213

Marken

Im Rahmen des Erwerbs sämtlicher Geschäftsanteile der SABIO GmbH, Hamburg (SABIO), in 2018 wurde die erworbene Marke „SABIO“ als immaterieller Vermögenswert identifiziert und zum Erwerbszeitpunkt mit einem Wertansatz in Höhe von TEUR 1.768 bilanziert. Die Marke „SABIO“ wird über eine geschätzte wirtschaftliche Nutzungsdauer von 20 Jahren linear abgeschrieben. Der Abschreibungsbetrag in 2018/2019 belief sich auf TEUR 88 (Vorjahr: TEUR 29), so dass der Buchwert zum Bilanzstichtag 30.11.2019 TEUR 1.650 beträgt (Vorjahr: TEUR 1.739).

Darüber hinaus wurde im Rahmen des Erwerbs sämtlicher Geschäftsanteile der cubus AG, Herrenberg (cubus), in 2019 die erworbene Marke „cubus“ als immaterieller Vermögenswert identifiziert und zum Erwerbszeitpunkt mit einem Wertansatz in Höhe von TEUR 2.111 bilanziert. Die Marke „cubus“ wird über eine geschätzte wirtschaftliche Nutzungsdauer von 20 Jahren linear abgeschrieben. Der Abschreibungsbetrag in 2018/2019 belief sich auf TEUR 53, so dass der Buchwert zum Bilanzstichtag 30.11.2019 TEUR 2.059 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 2018/2019 belief sich auf TEUR 145 (Vorjahr: TEUR 48), so dass der Buchwert zum 30.11.2019 TEUR 2.712 beträgt (Vorjahr TEUR 2.857).

Des Weiteren wurden im Ergebnis des Erwerbs sämtlicher Geschäftsanteile der cubus in 2019 erworbene Kundenstämme als immaterielle Vermögenswerte identifiziert und zum Zeitpunkt des Erstansatzes mit einem Wert von TEUR 5.248 angesetzt. Die Kundenstämme werden linear über eine voraussichtliche Nutzungsdauer von 20 Jahren abgeschrieben. Der Abschreibungsbetrag in 2018/2019 belief sich auf TEUR 131, so dass der Buchwert zum 30.11.2019 TEUR 5.117 beträgt.

Entwicklungsleistungen

Die im Rahmen des Unternehmenserwerbs der SABIO erworbenen bilanzierten Entwicklungsleistungen (Buchwert im Erwerbszeitpunkt: TEUR 894) werden planmäßig über eine Restnutzungsdauer von drei Jahren ab dem Zeitpunkt der Vermarktung abgeschrieben. Der in 2018/2019 wirksame Abschreibungsbetrag belief sich auf TEUR 262 (Vorjahr: TEUR 87). Der Restbuchwert zum Bilanzstichtag beträgt TEUR 545 (Vorjahr: TEUR 807).

Geschäfts- oder Firmenwert

Die Firmenwerte zum 30. November 2019 verteilen sich auf die folgenden Unternehmen:

in TEUR	2018/2019	2017/2018
cubus AG	6.312	-
SABIO GmbH	4.928	4.928
Helpline BV	2.291	2.291
Catenic AG	517	517
Summe	14.048	7.736

Zur Überprüfung der Werthaltigkeit der Firmenwerte gemäß IAS 36 wurde der Nutzungswert der Einheit berechnet und dem Buchwert gegenübergestellt. Liegt der Buchwert über dem Nutzungswert, so erfolgt eine Wertberichtigung. Der Nutzungswert ergibt sich aus den, mittels einer Peer-Group-Analyse abgeleiteten WACC, abgezinsten operativen Cash-flows der Planungsperiode. Eine indikative Kontrolle wurde mit Hilfe des Ertragswertverfahrens durchgeführt.

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

Annahmen Impairmenttest	2018/2019	2017/2018
Risikoloser Basiszinssatz	0,10 %	1,25 %
Marktrisikoprämie	7,00 %	6,25 %
Betafaktor	1,07 %	0,87 %
WACC	8,18 %	6,68 %

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

- Ausgehend vom Jahr 2019 werden bis 2024 steigende Umsätze erwartet.
- Für die Planungsgrößen des Jahres 2025 (Terminal Value) wurde ein Wachstumsabschlag von 1 Prozent unterstellt.

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

2. Sachanlagen

in TEUR	30.11.19	30.11.18
Geschäftsausstattung	649	578
Einbauten	97	124
Büroaustattung	74	82
Pkw	11	18
Gesamt	831	802

3. Forderungen aus Lieferungen und Leistungen

2019				
in TEUR	Brutto	Einzelwert- berichtigt	Pauschalisierte Einzelwert- berichtigung	Netto
Forderungen aus Lieferungen und Leistungen <i>davon</i>	18.971	29	229	18.713
Nicht fällig	14.810	0	0	14.810
Fällig bis zu 90 Tage	3.002	0	0	3.002
Fällig zwischen 90 Tagen und 12 Monaten	1.040	0	139	901
Fällig zwischen 12 Monaten und drei Jahren	119	29	90	0

2018				
in TEUR	Brutto	Einzelwert- berichtigt	Pauschalisierte Einzelwert- berichtigung	Netto
Forderungen aus Lieferungen und Leistungen <i>davon</i>	14.789	16	138	14.635
Nicht fällig	10.477	0	0	10.477
Fällig bis zu 90 Tage	2.883	0	0	2.883
Fällig zwischen 90 Tagen und 12 Monaten	1.197	0	0	1.197
Fällig zwischen 12 Monaten und drei Jahren	232	16	138	78

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 wurden mit TEUR 258 (Vorjahr: TEUR 154) wertberichtigt. Dies entspricht einer Ausfallquote von 1,4 Prozent (Vorjahr: 1,0 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 01.12.2018	154
+ / - Kursdifferenzen Konsolidierung	0
- Verbrauch	0
- Auflösung	-28
+ Zuführungen (Aufwendungen für Wertberichtigungen)	132
Wertberichtigungen per 30.11.2019	258

Die Aufwendungen aus der sofortigen Ausbuchung von Forderungen aus Lieferungen und Leistungen belaufen sich auf TEUR 44 (Vorjahr: TEUR 27). 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 18.713) und ggf. „langfristige Forderungen aus Lieferungen und Leistungen“ (TEUR 0) zugeordnet.

4. Sonstige kurzfristige und langfristige Vermögenswerte

kurzfristig in TEUR	30.11.19	30.11.18	Veränderung absolut
Aktive Rechnungsabgrenzungsposten für Kundenwartungsverträge	6.515	7.742	-1.227
Umsatzsteuerforderungen	997	9	988
Steuerforderungen	883	617	266
Lieferantenboni	289	281	8
Kauttionen	223	211	12
Übrige	553	310	243
Gesamt	9.459	9.170	-289

langfristig in TEUR	30.11.19	30.11.18	Veränderung absolut
Aktive Rechnungsabgrenzungsposten für Kundenwartungsverträge	3.455	2.960	495
Gesamt	3.455	2.960	-495

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

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

5. Aktive latente Steuern

Die aktiven latenten Steuern in Höhe von TEUR 2.703 (Vorjahr: TEUR 1.342) entfallen in Höhe von TEUR 665 auf IPO-Kosten aus dem im Geschäftsjahr 2017/2018 durchgeführten Börsengang, die das Kapital ergebnisneutral gemindert haben (Eigenkapitalminderung durch IPO-Kosten TEUR 2.331), auf die auf der Basis des Verlustvortrags der Serviceware SE, der im Wesentlichen die nicht direkt zurechenbaren und somit GuV-wirksam zu erfassenden IPO-Kosten des Geschäftsjahres 2017/2018 beinhaltet sowie des aktuellen Jahresergebnisses der Serviceware SE, berechneten latenten Steuern (TEUR 409) sowie auf steuerlich nutzbare Verlustvorträge der weiteren Konzerngesellschaften (TEUR 1.629).

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

in TEUR	30.11.19	30.11.18	Veränderung absolut
Direkt zurechenbare IPO-Kosten (ergebnisneutral)	665	665	0
Steuerlatenz auf Verlustvortrag und Jahresergebnis der Serviceware SE	409	264	145
Verlustvorträge weiterer Konzerngesellschaften	1.629	413	1.216
Gesamt	2.703	1.342	1.361

6. Flüssige Mittel

in TEUR	30.11.2019	30.11.2018	Veränderung absolut
Guthaben bei Kreditinstituten	41.096	53.693	-12.597
Kassenbestand	101	2	99
Gesamt	41.197	53.695	-12.498

Guthaben bei Kreditinstituten werden zum Teil mit variablen Zinssätzen für täglich kündbare Guthaben verzinst. Der beizulegende Zeitwert der liquiden Mittel beträgt TEUR 41.197 (Vorjahr: TEUR 53.695).

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

7. Gezeichnetes Kapital

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

Im Rahmen des Börsengangs am 20. April 2018 wurden im Zuge einer Kapitalerhöhung weitere 2.500.000 Aktien im Nennwert von je 1,00 Euro ausgegeben. Dies ergibt in Summe 10.500.000 Aktien, mit einem Nennwert von je 1,00 Euro. Sie bilden seit dem Börsengang das Grundkapital in Höhe von 10.500.000,00 Euro.

Genehmigtes Kapital

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

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

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

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

Bedingtes Kapital

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

8. Rücklagen

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

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

9. Finanzverbindlichkeiten

Die Finanzverbindlichkeiten enthalten die Verbindlichkeiten gegenüber Kreditinstituten, die sich wie folgt darstellen:

in TEUR	2018/2019	2017/2018
Langfristig		
besichert	6.388	2.592
Kurzfristig		
besichert	2.260	1.082
Gesamt	8.648	3.674
< 1 Jahr	2.260	1.082
1-3 Jahre	4.388	2.066
> 3 Jahre	2.000	526
	8.648	3.674

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

- durch persönliche Bürgschaften der geschäftsführenden Direktoren Harald Popp und Dirk Martin bis zu einem Höchstbetrag von TEUR 408,
- Lebensversicherungen der geschäftsführenden Direktoren Harald Popp und Dirk Martin bis zu einem Höchstbetrag von TEUR 200
- sowie Forderungen zweier Tochtergesellschaften besichert
- AGB-Pfandrecht für Einlagen in Höhe von 50 Prozent des valutierenden Darlehensbetrags des zum Erwerb der cubus gewährten Darlehens (zum Bilanzstichtag TEUR 3.000)

10. Vertragsverbindlichkeiten

Aus der Umstellung auf IFRS 15 wurden zum 1. Dezember 2018 erfolgsneutral TEUR 17.627 in die Vertragsverbindlichkeiten umgegliedert. Im Wesentlichen resultieren diese aus den noch zum 30. November 2018 unter den Rechnungsabgrenzungsposten abgegrenzten Umsatzerlösen. Der Buchwert der kurz- und langfristigen Vertragsverbindlichkeiten entwickelte sich bis zum Ende des Geschäftsjahres 2018/2019 auf TEUR 18.476 fort. Weitere Informationen zu den neuen Rechnungslegungsstandards finden Sie im Abschnitt „Erstmals im Geschäftsjahr anzuwendende Standards, Interpretationen und Änderungen“. Die Übernahme der cubus AG trug zur Erhöhung des Saldos der Vertragsverbindlichkeiten um TEUR 1.152 bei.

Vom Gesamtbetrag der Vertragsverbindlichkeiten sind TEUR 14.980 (Stand zum 1. Dezember 2018: TEUR 13.668) innerhalb eines Jahres fällig und werden innerhalb des folgenden Geschäftsjahres als Umsatzerlöse ausgewiesen.

11. Sonstige kurzfristige und langfristige Verbindlichkeiten

Die sonstigen kurzfristigen und langfristigen Verbindlichkeiten setzen sich wie folgt zusammen:

in TEUR	2018/2019	2017/2018
Kurzfristig		
Sonstige Abgrenzungen	4.035	2.983
Verbindlichkeiten Earn Out aus Unternehmenserwerben	2.100	1.200
Umsatzsteuerverbindlichkeiten	1.615	891
Verbindlichkeiten Lohn- und Kirchensteuer	615	354
Retention Bonus	240	0
Übrige	419	142
Gesamt	9.024	5.570

Die Verbindlichkeiten aus Earn-Out betreffen den Erwerb der SABIO in 2018 sowie den Erwerb der cubus in 2019. Nach den vertraglichen Vereinbarungen sind jeweils bei Erreichung bestimmter wiederkehrender Umsatzerlöse nachträgliche Kaufpreiszahlungen fällig.

Die Verbindlichkeiten Retention Bonus resultieren aus den im Zusammenhang mit dem Erwerb der cubus getroffenen Kaufpreisvereinbarungen.

Die in den sonstigen Verbindlichkeiten ausgewiesenen sonstigen Abgrenzungen betreffen im Wesentlichen Verbindlichkeiten aus ausstehenden Eingangsrechnungen und personalbezogene Verbindlichkeiten (z.B. Leistungsboni).

12. Passive latente Steuern

Die passiven latenten Steuern in Höhe von TEUR 3.461 (Vorjahr TEUR 1.379) resultieren aus dem Erwerb der SABIO, in 2018 sowie dem Erwerb der cubus in 2019 und der in diesem Zusammenhang jeweils erfolgten Aktivierung der Marke „SABIO“ bzw. „cubus“ und der Kundenstämme SABIO und cubus als immaterielle Vermögenswerte.

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

in TEUR	30.11.2019	30.11.2018	Veränderung absolut
Steuerlatenz SABIO	1.309	1.378	-70
Steuerlatenz cubus	2.153	0	2.153
Gesamt	3.461	1.378	2.083

Erläuterungen zur Gewinn- und Verlustrechnung

13. Umsatzerlöse

in TEUR	2018/2019	2017/2018	Veränderung absolut
Deutschland	54.209	44.343	9.866
Österreich	5.599	5.582	17
Schweiz	3.246	1.433	1.813
Übrige	3.517	3.820	-303
Gesamt	66.571	55.178	11.393
SaaS/Service	24.293	16.299	7.994
Lizenzen	20.491	19.577	914
Wartung	21.787	19.302	2.485
Gesamt	66.571	55.178	11.393

14. Sonstige betriebliche Erträge

Die sonstigen betrieblichen Erträge setzen sich wie folgt zusammen:

in TEUR	2018/2019	2017/2018	Veränderung absolut
Kursgewinne	1.281	310	971
Periodenfremde Erträge	600	0	600
Kfz-Nutzung	438	343	95
Werbungszuschüsse	222	114	108
Übrige	450	302	148
Gesamt	2.991	1.070	1.922

In den periodenfremden Erträgen sind Erträge aus dem Wegfall der Earn-Out-Verbindlichkeit aus dem Erwerb der SABIO in Höhe von TEUR 600 enthalten. In Höhe von TEUR 938 sind Währungsgewinne aus einer kurzfristigen Darlehensvergabe der Serviceware SE an ein Tochterunternehmen in den Kursgewinnen berücksichtigt.

15. Materialaufwand

Der Materialaufwand setzt sich wie folgt zusammen:

in TEUR	2018/2019	2017/2018	Veränderung absolut
Bezogene Leistungen	26.957	25.089	1.868
Rabatte	-496	-971	475
Übrige	60	-797	857
Gesamt	26.521	23.321	3.200

16. Personalaufwand

in TEUR	2018/2019	2017/2018	Veränderung absolut
Löhne und Gehälter	27.785	18.304	9.481
Soziale Abgaben inkl. Altersvorsorge	4.349	2.820	1.529
Gesamt	32.134	21.124	11.010

17. Sonstige betriebliche Aufwendungen

Die sonstigen betrieblichen Aufwendungen umfassen folgende Posten:

in TEUR	2018/2019	2017/2018	Veränderung absolut
Verwaltungsaufwand *	4.158	3.566	592
Distributionskosten	3.479	2.265	1.214
Mietaufwand	1.634	1.184	450
Kfz-Aufwendungen	1.357	1.034	323
Kursverluste	868	202	666
Versicherungen, Beiträge, Gebühren	163	247	-84
Reparaturen	40	34	6
Übrige	386	51	335
Gesamt	12.085	8.583	3.502

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

in TEUR	2018/2019	2017/2018	Veränderung absolut
Kosten Software Support	1.332	1.010	322
Abschluss-, Prüfungs- sowie Beratungskosten	1.209	1.264	-55
Recruitmentkosten	536	470	66
Fortbildungskosten	282	320	-38
Telefon	197	150	47
Sonstige	602	351	251
Gesamt	4.158	3.566	592

18. Steuern vom Einkommen und Ertrag

Die wesentlichen Bestandteile des Ertragsteueraufwands für die Geschäftsjahre 2018/2019 und 2017/2018 setzen sich wie folgt zusammen:

in TEUR	2018/2019	2017/2018	Veränderung absolut
Ertragsteuern	145	1.028	-883
Latente Steuern	-1.483	-677	-806
Ausgewiesener Steueraufwand/-ertrag	-1.338	351	-1.689

Die auf die einzelnen Tochtergesellschaften anzuwendenden Steuersätze betragen:

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

Die Überleitung zwischen dem Ertragsteueraufwand und dem Produkt aus ausgewiesenem Periodenergebnis und dem anzuwendenden Konzernsteuersatz für die Geschäftsjahre 2018/2019 und 2017/2018 setzt sich wie folgt zusammen:

in TEUR	2018/2019	2017/2018
Ergebnis vor Ertragsteuern	-2.488	2.465
Ertragssteuersatz 29,125 % (Vorjahr 29,125 %)	-725	718
Effekte von Steuersätzen aus ausländischen Steuerjurisdiktionen bzw. abweichender gesellschaftsrechtlicher Besteuerung	110	264
Steueraufwand / Steuerertrag frühere Jahre	-18	3.202
Nicht abzugsfähige Betriebsausgaben	31	69
Zuschreibung / Zugang aktive latente Steuern auf Verlustvorträge	-408	0
Earn Out Komponenten	-180	-413
Sonstige	-147	-287
Tatsächlicher Steueraufwand / Steuererstattung	1.338	3.553

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

Die Ertragsteuern für 2018/2019 und 2017/2018 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.

Die geschätzten steuerlichen Verlustvorträge für inländische Konzerngesellschaften verfallen bis auf die nachstehend genannte Ausnahme nicht und betragen TEUR 10.258 (Vorjahr: TEUR 7.149) bezüglich der Körperschaftsteuer und TEUR 5.422 (Vorjahr: TEUR 5.644) bezüglich der Gewerbesteuer.

Im Geschäftsjahr 2018 wird ein Steuerertrag in Höhe von insgesamt TEUR 1.338 gegenüber Steueraufwand in Höhe von TEUR 3.553 im Vorjahr ausgewiesen.

Die Verlustvorträge der helpline B.V. Leiden Niederlande, in Höhe von insgesamt TEUR 1.373 (Vorjahr: TEUR 1.266) haben bezogen auf die Körperschaftsteuer die folgenden Befristungen:

- TEUR 251 bis 2019/2020,
- TEUR 31 bis 2023/2024,
- TEUR 325 bis 2024/2025,
- TEUR 360 bis 2026/2027,
- TEUR 406 bis 2027/2028

19. Periodengewinn/ -verlust

in TEUR	2018/2019	2017/2018	Veränderung absolut
Periodenergebnis vor Steuern	-2.488	2.465	-4.953
Ertragsteuern	1.338	-3.553	4.891
Periodengewinn / -verlust	-1.150	-1.088	-62

20. Ergebnis je Aktie

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

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

in EUR, sofern nicht anders angegeben	2018/2019	2017/2018
Ergebnis der Aktionäre	-1.149.942	-1.087.945
Gewichteter Durchschnitt ausstehender Aktien (unverwässert)	10.500.000	7.264.167
Ergebnis je Aktie (unverwässert)	-0,11	-0,15

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

Sonstige Angaben

21. Anmerkungen zur Kapitalflussrechnung

Die Serveware weist den Cashflow aus laufender Geschäftstätigkeit in Übereinstimmung mit IAS 7 „Kapitalflussrechnung“ nach der indirekten Methode aus, nach der der Gewinn oder Verlust der Periode um die Auswirkungen nicht zahlungswirksamer Transaktionen, um Abgrenzungen der Mittelzu- oder Mittelabflüsse aus laufender Geschäftstätigkeit in der Vergangenheit oder der Zukunft und um Ertrags- oder Aufwandsposten in Verbindung mit dem Cashflow aus Investitions- oder Finanzierungstätigkeit angepasst wird. Die Überleitung erfolgt ausgehend vom Ergebnis vor Steuern; Steuerzahlungen werden innerhalb des operativen Cashflows dargestellt, erhaltene Zinsen als Teil des Cashflows aus Investitionstätigkeit und gezahlte Zinsen als Teil des Cashflows aus Finanzierungstätigkeit. Die Cashflows aus der Finanzierungstätigkeit sind nahezu ausschließlich durch Zahlungen bedingt. Zeitwertveränderungen sind von absolut untergeordneter Bedeutung. Währungskursbedingte Veränderungen des Finanzmittelfonds betreffen insbesondere die Umrechnung von auf ausländische Währung lautende Barmittelbestände.

Der Erwerb der cubus beeinflusste die Veränderung des Finanzmittelbestandes insofern, als dass Barmittel i. H. v. TEUR 2.325 übernommen wurden.

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

in TEUR	30.11.2019	30.11.2018	Veränderung absolut
Guthaben bei Kreditinstituten	41.096	53.963	-12.867
Kassenbestand	101	2	99
Gesamt	41.197	53.695	-12.498

22. Anmerkungen zur Eigenkapitalveränderungsrechnung

Die Gesellschaft hat im Geschäftsjahr 2018/2019 Ausschüttungen von TEUR 0 (Vorjahr: TEUR 1.928) gezahlt. Weitere Ausschüttungen für das Geschäftsjahr sind nicht vorgesehen.

23. Weitere Angaben zu Finanzinstrumenten nach IFRS 7

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

Stufe 1:

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

Stufe 2:

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

Stufe 3:

Bewertung auf Basis von Modellen mit nicht am Markt beobachtbaren Inputparametern

Verbindlichkeiten aus Akquisitionen sind bedingte, nachträgliche Kaufpreiszahlungen (Earn-outs) für erfolgte Akquisitionen (IFRS 3.58). Die Ermittlung des beizulegenden Zeitwerts erfolgte mithilfe der DCF-Methode. Neben der Planung des Geschäftsverlaufs der übernommenen Einheit wurde ein laufzeitadäquater Diskontierungszinssatz verwendet. Zum Abschlussstichtag entspricht der beizulegende Zeitwert dem vertragsmäßig bei Fälligkeit zu zahlenden Betrag. Der größte Einflussfaktor des beizulegenden Zeitwerts ist die Planung des Geschäftsverlaufs, die auf ergebnisorientierte Kennzahlen abstellt. Bei einer Reduktion der Zielerreichung auf rund 90 Prozent der beim Erwerb angenommenen Zielerreichung ergibt sich eine Verringerung der Verbindlichkeiten aus Akquisitionen um rund 50 Prozent, bei einem Anstieg auf 110 Prozent der beim Erwerb angenommenen Zielerreichung ergibt sich eine Erhöhung der Verbindlichkeiten um 50 Prozent.

Die Zeitwerte der Festgeldanlagen, langfristigen Ausleihungen, Darlehen sowie langfristigen Forderungen, Leasingforderungen 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, Leasingforderungen, Wertpapiere und Verbindlichkeiten aus Lieferungen und Leistungen, die sonstigen finanziellen Vermögenswerte, liquiden Mittel und sonstigen finanziellen Verbindlichkeiten.

Während der Berichtsperiode zum 30. November 2019 gab es keine Umbuchungen zwischen Bewertungen zum beizulegenden Zeitwert der Stufe 1 und Stufe 2 und keine Umbuchungen in oder aus Bewertungen zum beizulegenden Zeitwert der Stufe 3.

Die finanziellen Vermögenswerte und finanziellen Verbindlichkeiten setzten sich zum Bilanzstichtag 30.11.2019 im Vergleich zum Vorjahr wie folgt zusammen:

30.11.2019		Beizulegender Zeitwert				
in TEUR	Buchwert	Ausgereichte Darlehen und Forderungen	Fortgeführte Anschaffungskosten	Stufe 1	Stufe 2	Stufe 3
Finanzielle Vermögenswerte						
Forderungen aus Lieferungen und Leistungen*	18.713	18.713				
Zahlungsmittel und Zahlungsmitteläquivalente*	41.197					
Gesamt	59.911	18.713				
Finanzielle Verbindlichkeiten						
Verbindlichkeiten aus Lieferungen und Leistungen*	2.880		2.880			
Verbindlichkeiten gegenüber Kreditinstituten	8.647		8.647			8.647
Sonstige Verbindlichkeiten	6.093		6.093			6.093
Gesamt	17.621		17.621			

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

30.11.2018		Beizulegender Zeitwert				
in TEUR	Buchwert	Ausgereichte Darlehen und Forderungen	Fortgeführte Anschaffungskosten	Stufe 1	Stufe 2	Stufe 3
Finanzielle Vermögenswerte						
Forderungen aus Lieferungen und Leistungen*	14.636	14.636				
Sonstige Vermögenswerte	1.552	1.552				1.552
Zahlungsmittel und Zahlungsmitteläquivalente*	53.695		53.695			
Gesamt	69.883	16.188	53.695			
Finanzielle Verbindlichkeiten						
Verbindlichkeiten aus Lieferungen und Leistungen*	3.759		3.759			
Verbindlichkeiten gegenüber Kreditinstituten	3.675		3.675			3.675
Sonstige Verbindlichkeiten	8.902		8.902			8.902
Gesamt	16.336		16.336			

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

24. Eventualverbindlichkeiten und sonstige finanzielle Verpflichtungen

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

Des Weiteren ergeben sich finanzielle Verpflichtungen aus der Anmietung von Büroräumen und Büroausstattung, aus dem Leasing von Anlagegütern, Pkw sowie Bürotechnik. Die Miet- und Leasingverträge haben eine durchschnittliche Laufzeit zwischen 3 und 10 Jahren und enthalten teilweise Verlängerungsoptionen. Dem Leasingnehmer wurden keinerlei Verpflichtungen bei Abschluss dieser Leasingverhältnisse auferlegt.

Die sich daraus ergebenden sonstigen finanziellen Verpflichtungen stellen sich wie folgt dar:

in TEUR	2019/2020	2020 bis 2023	ab 2024
Gebäudemiete	1.336	3.731	280
KFZ-Leasing	262	80	0
Miete von Anlagegütern	0	0	0
Gesamt	1.598	3.811	280

25. Segmentberichterstattung

Die Identifizierung von operativen Segmenten setzt voraus, dass für wesentliche Unternehmensbestandteile die Ertragslage von einem leitenden Entscheidungsträger als Grundlage für die Ressourcenallokation und die Erfolgsmessung überprüft und bewertet wird, der Unternehmensbestandteil im Rahmen seiner Geschäftstätigkeit Erträge erzielt und Aufwendungen tätigt sowie Finanzinformationen für diesen Unternehmensteil zur Verfügung stehen. Mehrere Segmente können zu einem Segment zusammengefasst werden, wenn die Art der Produkte und Dienstleistungen, der Produktionsprozesse, der Kunden für die 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 Softwarelösungen für das Business Service Management, insbesondere im Bereich Enterprise Service Management (ESM). Serviceware bietet seinen Kunden eine integrierte Software Plattform und weitere Unterstützung zur Automatisierung und Standardisierung von Workflows und Serviceprozessen innerhalb eines Unternehmens.

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

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

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

26. 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 offen zu legen, sofern die entsprechenden Transaktionen nicht durch Einbeziehung von konsolidierten Gesellschaften in den Konzernabschluss bereits erfasst wurden.

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

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

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

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

Geschäftsführende Direktoren

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

Die geschäftsführenden Direktoren haben in der Summe im abgelaufenen Geschäftsjahr eine fixe Vergütung von TEUR 1.197 (Vj. 1.061) und eine variable Vergütung von TEUR 414 (Vj. 398) erhalten. Da die geschäftsführenden Direktoren Dirk K. Martin und Harald Popp im Vorjahr erst ab 1. Februar 2018 eine fixe und variable Vergütung für ihre Tätigkeit des geschäftsführenden Direktors erhalten haben, ist eine exakte Vergleichbarkeit mit den Vorjahreszahlen nicht gegeben. Mit Datum vom 30. Januar 2018 übernahm Dirk K. Martin die Position des CEO. Er erhält eine feste jährliche Vergütung sowie eine variable Zielkomponente. Bei einem Kontrollwechsel hat er unter bestimmten Voraussetzungen Anspruch auf eine Einmalzahlung.

Mit Datum vom 31. Januar 2018 übernahm Herr Harald Popp die Position des CFO. Er erhält eine feste jährliche Vergütung sowie eine variable Zielkomponente. Bei einem Kontrollwechsel hat er unter bestimmten Voraussetzungen Anspruch auf eine Einmalzahlung.

Herr Dirk K. Martin hat im abgelaufenen Geschäftsjahr indirekt über ein ihm nahestehendes Unternehmen im Umfang von rund TEUR 23 Werbemittel und Konsumgüter an die Gesellschaft veräußert.

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

Verwaltungsrat

Die Gesellschaft erstattet jedem Verwaltungsratsmitglied die ihm bei der Ausübung seines Amtes entstandenen angemessenen und nachgewiesenen Auslagen sowie die auf die Vergütung gegebenenfalls entfallende Umsatzsteuer. Die nicht geschäftsführenden Mitglieder des Verwaltungsrates, Ingo Bollhöfer und Christoph Debus haben im abgelaufenen Geschäftsjahr eine fixe Vergütung von TEUR 94 (Vj. TEUR 108) und eine variable Vergütung von TEUR 105 (Vj. TEUR 122) erhalten.

27. Finanzrisikomanagement

Risikomanagement für Finanzinstrumente

Die Gruppe ist aufgrund ihrer Tätigkeit und der Nutzung von Finanzinstrumenten finanziellen Risiken ausgesetzt. Das Management dieser finanziellen Risiken ist eingerichtet worden, um sicherzustellen, dass jederzeit angemessene Ressourcen für die Entwicklung der Gruppe verfügbar sind, indem das Kreditrisiko, das Liquiditätsrisiko, das Zinsrisiko und Marktrisiken überwacht werden. Die Gruppe richtet sich hierbei nach klar definierten Prozessen, die durch den Verwaltungsrat verabschiedet sind und die Effektivität des Finanzrisikomanagements sicherstellen.

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

Ausfallrisiko

Die Höhe der Buchwerte der finanziellen Vermögenswerte entspricht dem maximalen Ausfallrisiko. Mit Ausnahme branchenüblicher Eigentumsvorbehalte auf alle Forderungen aus Lieferungen bestehen keine Sicherungen. Soweit bei den finanziellen Vermögenswerten Ausfallrisiken erkennbar sind, werden diese Risiken durch Wertberichtigungen erfasst. Serveware-Gruppe stellt seinen Gläubigern nahezu ausnahmslos keine Sicherungen.

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 Vertragsparteien.

Zinsrisiko

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

Währungsrisiko

Die Gruppe stellt ihren Abschluss in Euro auf, von daher ist sowohl das Ergebnis als auch die Nettovermögensposition der im Ausland getätigten Geschäfte einem Währungsrisiko aufgrund der Umrechnung in Euro ausgesetzt. Eine Erhöhung bzw. Verminderung des Euro um 10 Prozent gegenüber den wesentlichen Währungen hätte einen Ergebniseffekt von maximal TEUR 25 (Vorjahr: TEUR 223).

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 109 (Vorjahr: TEUR 38) 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 2019 weisen die finanziellen Verbindlichkeiten des Konzerns nachfolgend dargestellte Fälligkeiten auf. Die Angaben erfolgen auf Basis der vertraglichen, nicht abgezinsten Zahlungsverpflichtungen.

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

in TEUR	Fällig bis 1 Jahr	Fällig 1 bis 5 Jahre	Fällig über 5 Jahre	30.11.2018 Gesamt
Verzinsten Darlehen	1.083	2.515	77	3.675
Verbindlichkeiten aus Lieferungen und Leistungen	3.759			3.759
Sonstige finanzielle Verbindlichkeiten	8.902			8.902
Gesamt	13.744	2.515	77	16.336

Zeitwert der Finanzinstrumente

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

Zeitwerthierarchien

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

Kapitalsteuerung

Vorrangiges Ziel der Kapitalsteuerung des Unternehmens sind:

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

Der Konzern überwacht sein Kapital mit Hilfe der Kapitalstruktur, wobei eine Eigenkapitalquote von über 50 Prozent angestrebt wird. 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	2019	2018
Liquide Mittel	41.197	53.695
Forderungen aus Lieferungen und Leistungen	18.713	14.636
	59.910	68.331

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 Verwaltungsräte bzw. in vergleichbaren in- und ausländischen Kontrollgremien
Jean Christoph Debus	Vorsitzender	Condor Flugdienst GmbH, Frankfurt; Geschäftsführer Condor Lufttransport 1 GmbH, Frankfurt; Geschäftsführer Thomas Cook GmbH, Oberursel; Aufsichtsrat (bis Dez 2019) Thomas Cook Airlines UK Ltd., Manchester, UK; Managing Director (bis Sep 2019) Thomas Cook Group Airlines Ltd., London, UK; CEO (bis Sep 2019) Thomas Cook Scandinavia A/S, Kopenhagen, Dänemark; Chairman of the Board (bis Okt 2019)
Harald Popp	stv. Vorsitzender	dreiff Management GmbH, Bad Camberg; Geschäftsführer Catenic AG, München, Vorsitzender des Aufsichtsrats cubus AG, Vorsitzender des Aufsichtsrats
Ingo Bollhöfer	Mitglied	Catenic AG, München, Mitglied des Aufsichtsrates cubus AG, Aufsichtsrat

Mitarbeiter

Serviceware beschäftigt zum Stichtag 30. November 2019 481 Mitarbeiter, was einem Nettozuwachs von 103 Mitarbeitern entspricht. Von den 481 Mitarbeitern arbeiten 394 Mitarbeiter in Deutschland, 27 Mitarbeiter in den Niederlanden, 26 Mitarbeiter in Spanien, 13 Mitarbeiter in Österreich, 7 Mitarbeiter im vereinigten Königreich, 7 Mitarbeiter in Bulgarien, 5 Mitarbeiter in der Schweiz, und 2 Mitarbeiter in Schweden. Funktional haben wir zum Stichtag 30. November 2019 im Vertrieb & Marketing 104 Mitarbeiter (VJ:+26,8 Prozent), im Service & Support 209 Mitarbeiter (VJ: +22,2 Prozent), in der Softwareentwicklung 107 Mitarbeiter (VJ: +46,6 Prozent) und in der Verwaltung 68 Mitarbeiter (VJ:+17,3 Prozent) beschäftigt.

Im Jahresdurchschnitt waren bei der Serviceware-Gruppe 428 Mitarbeiter, davon 22 Auszubildende, beschäftigt. Hier- von waren jeweils im Jahresdurchschnitt 348 Mitarbeiter in Deutschland, 27 in den Niederlanden, 21 Mitarbeiter in Österreich einschließlich der rechtlich unselbständigen Niederlassung in Bulgarien, 21 Mitarbeiter in Spanien, 5 Mit- arbeiter in der Schweiz, 5 Mitarbeiter im Vereinigten Königreich und ein Mitarbeiter in Schweden angestellt.

Honorare des Abschlussprüfers

in TEUR	2018/2019	2017/2018
Jahresabschlussprüfung	105	178**
Andere Bestätigungsleistungen	0	30*
Steuerberatungsleistungen	0	0
sonstige Leistungen	0	0
Gesamt	105	208*

* Beinhaltet Honorare für Prüfung der Jahresabschlüsse 2015/2016 und 2016/2017 durchgeführt in 2018, sowie weiterer Prüfungen im Zusammenhang mit dem Börsengang. Das Honorar für die Jahresabschlussprüfung 2017/2018 betrug TEUR 95.

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

Verzicht auf Offenlegung nach § 264b HGB

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

Ausschüttungssperre

Für Beträge in Höhe von insgesamt TEUR 387 besteht nach § 268 Abs. 8 HGB bei der SABIO GmbH eine Ausschüttungs- sperre.

Corporate Governance

Die Gesellschaft hat die Entsprechenserklärung gemäß § 161 AktG abgegeben und auf der Website der Gesellschaft dauerhaft zugänglich gemacht.

Ereignisse nach dem Bilanzstichtag

Zum Zeitpunkt der Erstellung dieses Geschäftsberichtes ist die Situation um die Ausbreitung des Coronavirus (SARS- CoV-2) noch unklar. Erste Anzeichen deuten aber darauf hin, dass die schnelle Ausbreitung des Virus dazu führen kann, dass die Finanz-, Ertrags- und Vermögenslage der Serviceware SE negativ beeinflusst werden kann.

Versicherung der gesetzlichen Vertreter

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

Bad Camberg, den 16. März 2020



Dirk K. Martin
CEO



Harald Popp
CFO



Dr. Alexander Becker
COO

Bestätigungsvermerk des unabhängigen Abschlussprüfers

An die Serviceware SE, Bad Camberg

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

Prüfungsurteile

Wir haben den Konzernabschluss der Serviceware SE und ihrer Tochtergesellschaften (der Konzern) – bestehend aus der Konzernbilanz zum 30. November 2019, der Konzerngesamtergebnisrechnung, der Konzerneigenkapitalveränderungsrechnung und der Konzernkapitalflussrechnung für das Geschäftsjahr vom 1. Dezember 2018 bis zum 30. November 2019 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 2018 bis zum 30. November 2019 geprüft. Die Erklärung zur Unternehmensführung haben wir in Einklang mit den deutschen gesetzlichen Vorschriften nicht inhaltlich geprüft.

Nach unserer Beurteilung aufgrund der bei der Prüfung gewonnenen Erkenntnisse

- entspricht der beigefügte Konzernabschluss in allen wesentlichen Belangen den IFRS, wie sie in der EU anzuwenden sind, und den ergänzend nach § 315e Abs. 1 HGB anzuwendenden deutschen gesetzlichen Vorschriften und vermittelt unter Beachtung dieser Vorschriften ein den tatsächlichen Verhältnissen entsprechendes Bild der Vermögens- und Finanzlage des Konzerns zum 30. November 2019 sowie seiner Ertragslage für das Geschäftsjahr vom 1. Dezember 2018 bis zum 30. November 2019 und
- vermittelt der beigefügte Konzernlagebericht insgesamt ein zutreffendes Bild von der Lage des Konzerns. In allen wesentlichen Belangen steht dieser Konzernlagebericht in Einklang mit dem Konzernabschluss, entspricht den deutschen gesetzlichen Vorschriften und stellt die Chancen und Risiken der zukünftigen Entwicklung zutreffend dar. Unser Prüfungsurteil zum Konzernlagebericht erstreckt sich nicht auf den Inhalt der oben genannten Erklärung zur Unternehmensführung.

Gemäß § 322 Abs. 3 Satz 1 HGB erklären wir, dass unsere Prüfung zu keinen Einwendungen gegen die Ordnungsmäßigkeit des Konzernabschlusses und des Konzernlageberichts geführt hat.

Grundlage für die Prüfungsurteile

Wir haben unsere Prüfung des Konzernabschlusses und des Konzernlageberichts in Übereinstimmung mit § 317 HGB und der EU-Abschlussprüferverordnung (Nr. 537/2014; im Folgenden „EU-APrVO“) unter Beachtung der vom Institut der Wirtschaftsprüfer (IDW) festgestellten deutschen Grundsätze ordnungsmäßiger Abschlussprüfung durchgeführt. Unsere Verantwortung nach diesen Vorschriften und Grundsätzen ist im Abschnitt „Verantwortung des Abschlussprüfers für die Prüfung des Konzernabschlusses und des Konzernlageberichts“ unseres Bestätigungsvermerks weitergehend beschrieben. Wir sind von den Konzernunternehmen unabhängig in Übereinstimmung mit den europarechtlichen sowie den deutschen handelsrechtlichen und berufsrechtlichen Vorschriften und haben unsere sonstigen deutschen Berufspflichten in Übereinstimmung mit diesen Anforderungen erfüllt. Darüber hinaus erklären wir gemäß Artikel 10 Abs. 2 Buchst. f) EU-APrVO, dass wir keine verbotenen Nichtprüfungsleistungen nach Artikel 5 Abs. 1 EU-APrVO erbracht haben. Wir sind der Auffassung, dass die von uns erlangten Prüfungsnachweise ausreichend und geeignet sind, um als Grundlage für unsere Prüfungsurteile zum Konzernabschluss und zum Konzernlagebericht zu dienen.

Besonders wichtige Prüfungssachverhalte in der Prüfung des Konzernabschlusses

Besonders wichtige Prüfungssachverhalte sind solche Sachverhalte, die nach unserem pflichtgemäßen Ermessen am bedeutsamsten in unserer Prüfung des Konzernabschlusses für das Geschäftsjahr vom 1. Dezember 2018 bis zum 30. November 2019 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
- Erwerb der Anteile an der cubus AG
- Umsatzrealisierung aus Lizenz- und Wartungsverkäufen

Unsere Darstellung dieser besonders wichtigen Prüfungssachverhalte haben wir wie folgt strukturiert:

1. Sachverhalt und Problemstellung
2. Prüferisches Vorgehen und Erkenntnisse
3. Verweis auf weitergehende Informationen

Nachfolgend stellen wir die besonders wichtigen Prüfungssachverhalte dar:

Geschäfts- oder Firmenwerte

1. Im Konzernabschluss der Serviceware SE werden unter dem Bilanzposten „Immaterielle Vermögenswerte“ Firmenwerte in Höhe von TEUR 14.048 (24 Prozent des Konzerneigenkapitals) ausgewiesen. Die Gesellschaft ordnet die Geschäfts- oder Firmenwerte den relevanten Gruppen von zahlungsmittelgenerierenden Einheiten zu. Die Geschäfts- oder Firmenwerte werden jährlich zum Bilanzstichtag oder anlassbezogen von der Gesellschaft einem Werthaltigkeitstest („Impairment Test“) unterzogen. Hierbei werden grundsätzlich den ermittelten Nutzungswerten jeweils die Buchwerte der entsprechenden Gruppe von zahlungsmittelgenerierenden Einheiten gegenübergestellt. Grundlage dieser Bewertungen ist regelmäßig der Barwert künftiger Zahlungsströme der zahlungsmittelgenerierenden Einheit, der der jeweilige Geschäfts- oder Firmenwert zuzuordnen ist. Den Bewertungen liegen die Planungsrechnungen der einzelnen zahlungsmittelgenerierenden Einheiten zugrunde, die auf den vom Management genehmigten Finanzplänen beruhen. Die Abzinsung erfolgt mittels der gewichteten durchschnittlichen Kapitalkosten der jeweiligen zahlungsmittelgenerierenden Einheit. Das Ergebnis dieser Bewertung ist in hohem Maße von der Einschätzung der künftigen Zahlungsmittelzuflüsse durch die gesetzlichen Vertreter der Gesellschaft sowie des verwendeten Diskontierungszinssatzes abhängig und daher mit einer erheblichen Unsicherheit behaftet, weswegen dieser Sachverhalt im Rahmen unserer Prüfung von besonderer Bedeutung ist.
2. Um dieses Risiko zu adressieren, haben wir die Annahmen und Schätzungen des Managements kritisch hinterfragt und dabei unter anderem die folgenden Prüfungshandlungen durchgeführt:
 - Wir haben das methodische Vorgehen zur Durchführung der Werthaltigkeitstests nachvollzogen und die Ermittlung der gewichteten durchschnittlichen Kapitalkosten beurteilt.
 - Wir haben uns davon überzeugt, dass die den Bewertungen zugrundeliegenden künftigen Zahlungsmittelzuflüsse und die verwendeten Diskontierungszinssätze insgesamt eine sachgerechte Grundlage für die Impairment Tests der einzelnen zahlungsmittelgenerierenden Einheiten bilden.
 - Bei unserer Einschätzung haben wir uns unter anderem auf einen Abgleich mit allgemeinen und branchenspezifischen Markterwartungen sowie umfangreiche Erläuterungen des Managements zu den wesentlichen Werttreibern der Planungen gestützt.

- Mit der Kenntnis, dass bereits relativ kleine Veränderungen des Diskontierungszinssatzes wesentliche Auswirkungen auf die Höhe des auf diese Weise ermittelten Nutzungswertes haben können, haben wir uns mit den bei der Bestimmung des verwendeten Diskontierungszinssatzes herangezogenen Parametern einschließlich der gewichteten durchschnittlichen Kapitalkosten („Weighted Average Cost of Capital“) beschäftigt und das Berechnungsschema der Gesellschaft nachvollzogen.
- Ferner haben wir ergänzend eigene Sensitivitätsanalysen durchgeführt, um ein mögliches Wertminderungsrisiko bei einer für möglich gehaltenen Änderung einer wesentlichen Annahme der Bewertung einschätzen zu können. Die Auswahl basierte auf qualitativen Aspekten und der Höhe der Überdeckung des jeweiligen Buchwerts durch den Nutzungswert.

Wir haben festgestellt, dass die jeweiligen auszuweisenden Geschäfts- oder Firmenwerte und insgesamt die Buchwerte der relevanten Gruppen von zahlungsmittelgenerierenden Einheiten zum Bilanzstichtag durch die diskontierten künftigen Cashflows gedeckt sind.

3. Die Angaben der Gesellschaft zu den Geschäfts- oder Firmenwerten im Konzernabschluss sind unter dem Abschnitt „Erläuterungen zur Bilanz“ im Anhang enthalten.

Erwerb der Anteile an der cubus AG

1. Mit Kaufvertrag vom 5. Juni 2019 wurden 100 Prozent der Anteile an der cubus AG, Herrenberg, durch die helpline CLM AG, Baar/Schweiz, einem unmittelbaren Tochterunternehmen der Serviceware SE, erworben. Die cubus AG ist ein Anbieter von Software im Bereich Corporate Performance Management / Business Intelligence („CPM“/ „BI“). Ziel des Erwerbs der cubus AG war die Perspektive, den Bereich Financial Management der eigenen Enterprise-Service-Management-(ESM)Plattform, in dem die Serviceware SE Gruppe mit der Softwarelösung anafee bereits ein Produkt anbietet, mit dem Corporate-Finance-Bereich von Unternehmen zu verbinden.

Der Kaufpreis setzt sich aus einem fixen und einem variablen Bestandteil („Earn Out“) zusammen, wobei die Anschaffungskosten TEUR 11.419 betragen. Der Kaufpreis erhöht sich durch einen zusätzlichen, variablen Bestandteil (Earn Out), der sich an der Erreichung bestimmter wiederkehrender Umsatzerlöse bemisst und bei Erreichen der Zielgrößen als nachträgliche Kaufpreiszahlung fällig wird. Der geschätzte Zeitwert des Earn Out im Erwerbzeitpunkt beläuft sich auf TEUR 1.500. Der Zeitwert hat sich bis zum Bilanzstichtag nicht verändert. Unter Berücksichtigung eines übernommenen Reinvermögens zum Erstkonsolidierungszeitpunkt ergibt sich ein Geschäfts- oder Firmenwert von TEUR 6.312. Aufgrund der insgesamt wesentlichen betragsmäßigen Auswirkungen des Unternehmenserwerbs auf die Vermögens-, Finanz- und Ertragslage des Konzerns und aufgrund der Komplexität der Bewertung des Unternehmenserwerbs war dies im Rahmen unserer Prüfung von besonderer Bedeutung.

2. Um dieses Risiko zu adressieren, haben wir die Annahmen und Schätzungen des Managements kritisch hinterfragt und dabei unter anderem die folgenden Prüfungshandlungen durchgeführt:
 - Einsichtnahme in die vertraglichen Vereinbarungen und Erlangung eines Verständnisses des Unternehmenserwerbs, Beurteilung der Schätzung zur erwarteten Earn-Out Zahlung beim Erreichen bestimmter Parameter sowie Abstimmung des gezahlten Kaufpreises als Gegenleistung für die erhaltenen Anteile mit den uns vorgelegten Nachweisen über die geleisteten Zahlungen.
 - Beurteilung der durchgeführten Neubewertung von Vermögenswerten der cubus AG im Rahmen einer Kaufpreisallokation auf ihre Verwertbarkeit.
 - Beurteilung der durchgeführten Bewertung bestimmter immaterieller Vermögenswerte.
 - Erlangung eines Verständnisses über den Bewertungen zugrundeliegenden Ausgangsdaten und die getroffenen bzw. verwendeten Annahmen.
 - Beurteilung der Eröffnungsbilanzwerte und Überprüfung der Erstkonsolidierung der cubus AG zum Erstkonsolidierungszeitpunkt auf Basis der Kaufpreisallokation.

Im Ergebnis führte unsere Analyse zu keinen Einschränkungen hinsichtlich der Verwertbarkeit der Berechnungen. Insgesamt konnten wir uns durch die dargestellten und weiteren Prüfungshandlungen davon überzeugen, dass der Erwerb des Geschäftsbetriebs der cubus AG hinreichend dokumentiert ist und sachgerecht abgebildet wurde.

3. Die Angaben der Gesellschaft zu dem Unternehmenszusammenschluss sind unter dem Abschnitt „Veränderung des Konsolidierungskreises“ im Anhang enthalten.

Umsatzrealisierung aus Lizenz- und Wartungsverkäufen

1. Wesentlicher Gegenstand der Unternehmen des Serviceware SE Konzerns ist die Herstellung, der Handel und der Vertrieb von Software sowie die Wartung dieser Leistungen. Die Bilanzierung von Lizenzverkäufen kombiniert mit Wartungsleistungen ist aus unserer Sicht ein Bereich mit einem bedeutsamen Risiko wesentlich falscher Darstellungen (einschließlich des möglichen Risikos, dass Führungskräfte Kontrollen umgehen) und damit ein besonders wichtiger Prüfungssachverhalt, da insbesondere die Wartungsleistungen als zeitraumbezogene Leistungen über den Wartungszeitraum abzugrenzen sind. Die Abbildung der Wartungsleistungen von den Lizenzerlösen unterliegt bei gemischten Verträgen einem Ermessensspielraum, der zu einer periodenverschobenen Umsatzrealisierung und damit zu einem falschen Ausweis der Umsatzerlöse führen kann.
2. Um dieses Risiko zu adressieren, haben wir die Annahmen und Schätzungen des Managements kritisch hinterfragt und dabei unter anderem die folgenden Prüfungshandlungen durchgeführt:
 - Im Rahmen unserer Prüfung haben wir uns mit den unternehmensintern festgelegten Methoden, Verfahren und Kontrollmechanismen des Projektmanagements in der Angebots- und Abwicklungsphase von als Projekten angelegten Verkäufen auseinandergesetzt. Zudem haben wir die Ausgestaltung und Wirksamkeit der rechnungslegungsbezogenen internen Kontrollen durch Nachvollziehen von auftragsspezifischen Geschäftsvorfällen von deren Entstehung bis zur Abbildung im Konzernabschluss sowie durch Testen von Kontrollen beurteilt.
 - Auf Basis risikoorientiert ausgewählter Stichproben haben wir die von den gesetzlichen Vertretern vorgenommenen Abgrenzungen und Annahmen im Rahmen von Einzelfallprüfungen beurteilt. Unsere Prüfungshandlungen beinhalteten unter anderem die Durchsicht der vertraglichen Grundlagen sowie Vertragskonditionen einschließlich vertraglich vereinbarter Regelungen über Teillieferungen beziehungsweise -leistungen, Kündigungsrechte, Verzugs- und Vertragsstrafen sowie Schadenersatz. Für die ausgewählten Projekte haben wir uns zur Beurteilung der periodengerechten Ertragsermittlung auch mit den zum Stichtag abrechenbaren Umsatzerlösen befasst sowie die bilanzielle Abbildung zugehöriger Bilanzpositionen untersucht.
 - Ferner haben wir Befragungen der gesetzlichen Vertreter zur Abbildung der Projekte und zu möglichen Auftragsrisiken durchgeführt.

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

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

Sonstige Informationen

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

- die Konzernklärung zur Unternehmensführung,
- die übrigen Teile des Geschäftsberichts, mit Ausnahme des geprüften Konzernabschlusses und Konzernlageberichts sowie unseres Bestätigungsvermerks,
- den Corporate Governance Bericht nach Nr. 3.10 des Deutschen Corporate Governance Kodex und
- die Versicherung nach § 297 Abs. 2 Satz 4 HGB zum Konzernabschluss und die Versicherung nach § 315 Abs. 1 Satz 5 HGB zum Konzernlagebericht.

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

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

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

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

Die gesetzlichen Vertreter sind verantwortlich für die Aufstellung des Konzernabschlusses, der den IFRS, wie sie in der EU anzuwenden sind, und den ergänzend nach § 315e Abs. 1 HGB anzuwendenden deutschen gesetzlichen Vorschriften in allen wesentlichen Belangen entspricht, und dafür, dass der Konzernabschluss unter Beachtung dieser Vorschriften ein den tatsächlichen Verhältnissen entsprechendes Bild der Vermögens-, Finanz- und Ertragslage des Konzerns vermittelt. Ferner sind die gesetzlichen Vertreter verantwortlich für die internen Kontrollen, die sie als notwendig bestimmt haben, um die Aufstellung eines Konzernabschlusses zu ermöglichen, der frei von wesentlichen – beabsichtigten oder unbeabsichtigten – falschen Darstellungen ist.

Bei der Aufstellung des Konzernabschlusses sind die gesetzlichen Vertreter dafür verantwortlich, die Fähigkeit des Konzerns zur Fortführung der Unternehmenstätigkeit zu beurteilen. Des Weiteren haben sie die Verantwortung, Sachverhalte in Zusammenhang mit der Fortführung der Unternehmenstätigkeit, sofern einschlägig, anzugeben. Darüber hinaus sind sie dafür verantwortlich, auf der Grundlage des Rechnungslegungsgrundsatzes der Fortführung der Unternehmenstätigkeit zu bilanzieren, es sei denn, es besteht die Absicht den Konzern zu liquidieren oder der Einstellung des Geschäftsbetriebs oder es besteht keine realistische Alternative dazu.

Außerdem sind die gesetzlichen Vertreter verantwortlich für die Aufstellung des Konzernlageberichts, der insgesamt ein zutreffendes Bild von der Lage des Konzerns vermittelt sowie in allen wesentlichen Belangen mit dem Konzernabschluss in Einklang steht, den deutschen gesetzlichen Vorschriften entspricht und die Chancen und Risiken der zukünftigen Entwicklung zutreffend darstellt. Ferner sind die gesetzlichen Vertreter verantwortlich für die Vorkehrungen und Maßnahmen (Systeme), die sie als notwendig erachtet haben, um die Aufstellung eines Konzernlageberichts in Übereinstimmung mit den anzuwendenden deutschen gesetzlichen Vorschriften zu ermöglichen, und um ausreichende geeignete Nachweise für die Aussagen im Konzernlagebericht erbringen zu können.

Der Verwaltungsrat ist verantwortlich für die Überwachung des Rechnungslegungsprozesses des Konzerns zur Aufstellung des Konzernabschlusses und des Konzernlageberichts.

Verantwortung des Abschlussprüfers für die Prüfung des Konzernabschlusses und des Konzernlageberichts

Unsere Zielsetzung ist, hinreichende Sicherheit darüber zu erlangen, ob der Konzernabschluss als Ganzes frei von wesentlichen – beabsichtigten oder unbeabsichtigten – falschen Darstellungen ist, und ob der Konzernlagebericht insgesamt ein zutreffendes Bild von der Lage des Konzerns vermittelt sowie in allen wesentlichen Belangen mit dem Konzernabschluss sowie mit den bei der Prüfung gewonnenen Erkenntnissen in Einklang steht, den deutschen gesetzlichen Vorschriften entspricht und die Chancen und Risiken der zukünftigen Entwicklung zutreffend darstellt, sowie einen Bestätigungsvermerk zu erteilen, der unsere Prüfungsurteile zum Konzernabschluss und zum Konzernlagebericht beinhaltet.

Hinreichende Sicherheit ist ein hohes Maß an Sicherheit, aber keine Garantie dafür, dass eine in Übereinstimmung mit § 317 HGB und der EU-APrVO unter Beachtung der vom Institut der Wirtschaftsprüfer (IDW) festgestellten deutschen Grundsätze ordnungsmäßiger Abschlussprüfung durchgeführte Prüfung eine wesentliche falsche Darstellung stets aufdeckt. Falsche Darstellungen können aus Verstößen oder Unrichtigkeiten resultieren und werden als wesentlich angesehen, wenn vernünftigerweise erwartet werden könnte, dass sie einzeln oder insgesamt die auf der Grundlage dieses Konzernabschlusses und Konzernlageberichts getroffenen wirtschaftlichen Entscheidungen von Adressaten beeinflussen.

Während der Prüfung üben wir pflichtgemäßes Ermessen aus und bewahren eine kritische Grundhaltung. Darüber hinaus

- identifizieren und beurteilen wir die Risiken wesentlicher – beabsichtigter oder unbeabsichtigter – falscher Darstellungen im Konzernabschluss und im Konzernlagebericht, planen und führen Prüfungshandlungen als Reaktion auf diese Risiken durch sowie erlangen Prüfungsnachweise, die ausreichend und geeignet sind, um als Grundlage für unsere Prüfungsurteile zu dienen. Das Risiko, dass wesentliche falsche Darstellungen nicht aufgedeckt werden, ist bei Verstößen höher als bei Unrichtigkeiten, da Verstöße betrügerisches Zusammenwirken, Fälschungen, beabsichtigte Unvollständigkeiten, irreführende Darstellungen bzw. das Außerkraftsetzen interner Kontrollen beinhalten können.
- gewinnen wir ein Verständnis von dem für die Prüfung des Konzernabschlusses relevanten internen Kontrollsystem und den für die Prüfung des Konzernlageberichts relevanten Vorkehrungen und Maßnahmen, um Prüfungshandlungen zu planen, die unter den gegebenen Umständen angemessen sind, jedoch nicht mit dem Ziel, ein Prüfungsurteil zur Wirksamkeit dieser Systeme abzugeben.
- beurteilen wir die Angemessenheit der von den gesetzlichen Vertretern angewandten Rechnungslegungsmethoden sowie die Vertretbarkeit der von den gesetzlichen Vertretern dargestellten geschätzten Werte und damit zusammenhängenden Angaben.
- ziehen wir Schlussfolgerungen über die Angemessenheit des von den gesetzlichen Vertretern angewandten Rechnungslegungsgrundsatzes der Fortführung der Unternehmenstätigkeit sowie, auf der Grundlage der erlangten Prüfungsnachweise, ob eine wesentliche Unsicherheit im Zusammenhang mit Ereignissen oder Gegebenheiten besteht, die 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 die Gesamtdarstellung, den Aufbau und den Inhalt des Konzernabschlusses einschließlich der Angaben sowie ob der Konzernabschluss die zugrunde liegenden Geschäftsvorfälle und Ereignisse so darstellt, dass der Konzernabschluss unter Beachtung der IFRS, wie sie in der EU anzuwenden sind, und der ergänzend nach § 315e Abs. 1 HGB anzuwendenden deutschen gesetzlichen Vorschriften ein den tatsächlichen Verhältnissen entsprechendes Bild der Vermögens-, Finanz- und Ertragslage des Konzerns vermittelt.
- holen wir ausreichende geeignete Prüfungsnachweise für die Rechnungslegungsinformationen der Unternehmen oder Geschäftstätigkeiten innerhalb des Konzerns ein, um Prüfungsurteile zum Konzernabschluss und zum Konzernlagebericht abzugeben. Wir sind verantwortlich für die Anleitung, Überwachung und Durchführung der Konzernabschlussprüfung. Wir tragen die alleinige Verantwortung für unsere Prüfungsurteile.
- beurteilen wir den Einklang des Konzernlageberichts mit dem Konzernabschluss, seine Gesetzesentsprechung und das von ihm vermittelte Bild von der Lage des Konzerns.
- führen wir Prüfungshandlungen zu den von den gesetzlichen Vertretern dargestellten zukunftsorientierten Angaben im Konzernlagebericht durch. Auf Basis ausreichender geeigneter Prüfungsnachweise vollziehen wir dabei insbesondere die den zukunftsorientierten Angaben von den gesetzlichen Vertretern zugrunde gelegten bedeutsamen Annahmen nach und beurteilen die sachgerechte Ableitung der zukunftsorientierten Angaben aus diesen Annahmen. Ein eigenständiges Prüfungsurteil zu den zukunftsorientierten Angaben sowie zu den zugrundeliegenden Annahmen geben wir nicht ab. Es besteht ein erhebliches unvermeidbares Risiko, dass künftige Ereignisse wesentlich von den zukunftsorientierten Angaben abweichen.

Wir erörtern mit den für die Überwachung Verantwortlichen unter anderem den geplanten Umfang und die Zeitplanung der Prüfung sowie bedeutsame Prüfungsfeststellungen, einschließlich etwaiger Mängel im internen Kontrollsystem, die wir während unserer Prüfung feststellen.

Wir geben gegenüber den für die Überwachung Verantwortlichen eine Erklärung ab, dass wir die relevanten Unabhängigkeitsanforderungen eingehalten haben, und erörtern mit ihnen alle Beziehungen und sonstigen Sachverhalte, von denen vernünftigerweise angenommen werden kann, dass sie sich auf unsere Unabhängigkeit auswirken, und die hierzu getroffenen Schutzmaßnahmen.

Wir bestimmen von den Sachverhalten, die wir mit den für die Überwachung Verantwortlichen erörtert haben, diejenigen Sachverhalte, die in der Prüfung des Konzernabschlusses für den aktuellen Berichtszeitraum am bedeutsamsten waren und daher die besonders wichtigen Prüfungssachverhalte sind. Wir beschreiben diese Sachverhalte im Bestätigungsvermerk, es sei denn, Gesetze oder andere Rechtsvorschriften schließen die öffentliche Angabe des Sachverhalts aus.

SONSTIGE GESETZLICHE UND ANDERE RECHTLICHE ANFORDERUNGEN

Übrige Angaben gemäß Artikel 10 EU-APrVO

Wir wurden mit Beschluss der Hauptversammlung vom 15. Mai 2019 zum Konzernabschlussprüfer bestellt. Wir wurden am 25. November 2019 vom Verwaltungsrat beauftragt. Wir sind seit 2018 als Konzernabschlussprüfer für die Serviceware SE tätig.

Wir erklären, dass die in diesem Bestätigungsvermerk enthaltenen Prüfungsurteile mit dem zusätzlichen Bericht an den Prüfungsausschuss nach Artikel 11 EU-APrVO (Prüfungsbericht) in Einklang stehen.

VERANTWORTLICHER WIRTSCHAFTSPRÜFER

Der für die Prüfung verantwortliche Wirtschaftsprüfer ist Rainer Grote.

Düsseldorf, den 16. März 2020

RSM GmbH
Wirtschaftsprüfungsgesellschaft
Steuerberatungsgesellschaft

Hesse
Wirtschaftsprüferin

Grote
Wirtschaftsprüfer



1 Unternehmensbeschreibung

Serviceware ist ein führender Anbieter von Softwarelösungen zur Digitalisierung und Automatisierung von Serviceprozessen (Enterprise Service Management), mit denen Unternehmen ihre Servicequalität steigern und ihre Servicekosten effizient managen können.

Kern des Portfolios ist die Serviceware Plattform mit den Softwarelösungen Serviceware Processes (helpLine), Serviceware Financial (anafee), Serviceware Resources (Careware), Serviceware Knowledge (SABIO) und Serviceware Performance (cubus outperform). Alle Lösungen können integriert, aber auch unabhängig voneinander eingesetzt werden. Serviceware ist Partner des Kunden von der strategischen Beratung über die Definition der Servicestrategie bis hin zur Implementierung der Enterprise Service Plattform. Weitere Bestandteile des Portfolios sind sichere und zuverlässige Infrastruktur-Lösungen sowie Managed Services.

Serviceware hat weltweit mehr als 900 Kunden aus verschiedensten Branchen, darunter vier der sieben größten deutschen Unternehmen sowie 11 DAX 30-Unternehmen. Der Hauptsitz des Unternehmens befindet sich in Bad Camberg, Deutschland. Serviceware beschäftigt mehr als 480 Mitarbeiter an 14 nationalen und internationalen Standorten.

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

2 Kontakt

Serviceware SE
Carl-Zeiss-Str. 16
65520 Bad Camberg
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

Registergericht Amtsgericht Limburg a.d. Lahn, Registernummer: HRB 5894

Konzept und Text:
edicto GmbH, Frankfurt



ServiceWare SE
Carl-Zeiss-Str. 16
65520 Bad Camberg
Germany

www.serviceware-se.com