

# **Halbjahresbericht 2023/2024**

**(01. Dezember 2023 bis 31. Mai 2024)**

**ServiceWare SE, Idstein**



## Brief der Geschäftsführung\*

*Sehr geehrte Aktionärinnen und Aktionäre der Serveware SE,*

Serveware kann auf ein starkes erstes Halbjahr im Geschäftsjahr 2023/2024 zurückblicken. Nach einem sehr guten Jahresauftakt haben wir unsere hohe Wachstumsdynamik auch im zweiten Quartal fortsetzen können. Das Q2 war das umsatzstärkste Quartal unserer Unternehmensgeschichte mit einem Umsatz von 25,4 Mio. Euro. Auch bei den SaaS/Service-Umsätzen haben wir in Q2 mit 16,8 Mio. Euro ein neues Rekordniveau erreicht. Auf einem hervorragenden Niveau bewegt sich auch unser operativer Cashflow mit 9,3 Mio. Euro, nach -2,3 Mio. Euro im Vorjahr. Gleichzeitig zu diesen Erfolgen haben wir auch unsere Profitabilität deutlich verbessert und weitere strategische Weichen für unser Wachstum gestellt. Wir sind bei der Transformation unseres Geschäftsmodells von einmaligen Lizenzabrechnungen zu einem SaaS-Geschäftsmodell planmäßig gut vorangekommen. Wir haben unsere sehr gute internationale Marktstellung durch die Expansion in Nordamerika weiter gestärkt. Und wir haben Künstliche Intelligenz (AI) in die Module unserer ESM-Plattform noch stärker integriert.

Wir verfolgen unsere Plattform-Strategie konsequent und haben unsere ESM-Plattform durch Releases bei nahezu allen unseren ESM-Modulen weiter ausgebaut. Dabei kommt Künstliche Intelligenz immer häufiger sowohl in unseren Softwarelösungen als auch in innerbetrieblichen Abläufen zum Einsatz. Künstliche Intelligenz ist einer der Game-Changer bei der Automatisierung und Optimierung von Serviceprozessen. Diesen Trend haben wir bereits früh antizipiert. Bereits seit 2019 treiben wir Entwicklungen rund um AI in einem eigenen AI-Kompetenzzentrum voran. Heute ist Künstliche Intelligenz fester Bestandteil der Serveware-DNA und einer der zentralen Wachstumstreiber für die kommenden Jahre. Wir haben nach Ende der Berichtsperiode, im Juni 2024, unsere neue „AI Process Engine“ vorgestellt. Mit ihr heben wir die Automatisierung von Serviceprozessen auf eine neue Stufe (lesen Sie hierzu den Abschnitt „1.5 AI als Herzstück der ESM-Plattform“ in diesem Halbjahresbericht). Wir verzeichnen eine weiterhin hohe Nachfrage nach unseren Softwarelösungen und konnten im ersten Halbjahr eine Vielzahl an Projekten bei bestehenden und neuen Kunden realisieren. Wir haben unter anderem mit einem Fortune-Global-500-Unternehmen aus der Mineralölbranche unseren ersten Großkunden in Asien gewonnen und überzeugten ein führendes Energieunternehmen aus Österreich mit unserer AI-gestützten Wissensmanagement-Lösung.

Wir wollen unseren Marktanteil in Deutschland und weltweit weiter ausbauen. Wir setzen unsere internationale Expansionsstrategie weiter erfolgreich um und haben unsere Marktposition in den USA und Kanada durch eine Partnerschaft mit dem führenden Beratungshaus Maryville Consulting im Bereich IT-Finanzmanagement gestärkt. Durch die Verzahnung unserer Leistungsangebote schaffen wir für Unternehmen erhebliche Mehrwerte und steigern so ihre Wettbewerbsfähigkeit. Unter anderem wollen wir mit unserem neuen Partner gemeinsam Softwarelösungen entwickeln, mit denen Unternehmen ihre Geschäftsziele noch effizienter und schneller erreichen können.

Der Gesamtumsatz im ersten Halbjahr konnte um 10,2 Prozent von 45,7 Mio. Euro auf 50,3 Mio. Euro gesteigert werden, davon wurden Umsätze in Rekordhöhe von 25,4 Mio. Euro im zweiten Quartal generiert, nach 23,7 Mio. Euro im zweiten Quartal des Vorjahres. Einmal mehr deutlich überproportional war der Anstieg im Bereich SaaS/Service. In diesem stiegen die Erlöse auf Halbjahressicht um 22,2 Prozent von 26,8 Mio. Euro auf 32,8 Mio. Euro. Im zweiten Quartal kletterten die SaaS/Service-Erlöse von 13,6 Mio. Euro auf den Rekordwert von 16,8

---

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

## Konzern-Zwischenbericht

Mio. Euro. Der Anteil der SaaS/Service-Erlöse am Gesamtumsatz liegt im ersten Halbjahr damit bei 65,1 Prozent (Vj. 58,7 Prozent). Auch für die kommenden Quartale erwarten wir weiterhin eine deutliche Verschiebung von Lizenz- zu SaaS-Umsätzen. Damit gehen für uns eine bessere Planbarkeit der Umsätze und hohe Wachstumspotenziale einher. Dass die Transformation funktioniert, zeigt unser Auftragsbestand, der seit dem 30. November 2023 um 35,3 Prozent auf 75,0 Mio. Euro stieg. Er besteht aus den Restwerten aktueller SaaS- und Wartungsverträge und spiegelt damit bereits fixierte Umsätze künftiger Perioden wider. Wir haben auch unsere Profitabilität deutlich verbessern können. Das EBITDA drehte von -1,2 Mio. Euro im Vorjahreszeitraum auf +1,6 Mio. Euro. Der Finanzmittelbestand erhöhte sich um 24,9 Prozent auf 35,3 Mio. Euro. Für das Gesamtjahr 2024 erwarten wir unverändert eine Umsatzsteigerung zwischen 5 und 15 Prozent sowie eine signifikante Verbesserung bei EBIT und EBITDA.

Herzlichst,

Dirk K. Martin  
(CEO)

Harald Popp  
(CFO)

Dr. Alexander Becker  
(COO)

## 1 Konzern-Zwischenlagebericht 1. Halbjahr 2023/2024

### 1.1 Gesamtwirtschaftliche Entwicklung

Die wirtschaftliche Entwicklung in Deutschland hat sich zu Jahresbeginn leicht belebt. Allerdings sorgen politische Eingriffe in den Markt, Krisen und ungeklärte Fragen in der Regierungskoalition weiter für Verunsicherung. Geopolitische Ereignisse und weltwirtschaftliche Unsicherheiten wie Kriege und Konflikte in der Ukraine und im Nahen Osten, die bevorstehenden Wahlen in den USA und ein drohender Handelskonflikt mit China beeinflussen die Wirtschaftsentwicklung.<sup>1</sup> Laut Prognose des Sachverständigenrates zur Begutachtung der gesamtwirtschaftlichen Entwicklung, auch Wirtschaftsweise genannt, wird das Bruttoinlandsprodukt (BIP) im Jahr 2024 lediglich um 0,2 Prozent im Vergleich zum Vorjahr wachsen. Damit befände sich Deutschland in einer Stagnation.<sup>2</sup>

Dies zeigt sich auch in den ersten Konjunkturzahlen für die deutsche Wirtschaftsleistung für das Jahr 2024. Nach Mitteilung des Statistischen Bundesamtes (Destatis) lag das Bruttoinlandsprodukt (BIP) im 1. Quartal 2024 – preis-, saison- und kalenderbereinigt – um 0,2 Prozent über dem vierten Quartal 2023. Im Vorjahresvergleich lag das BIP im 1. Quartal 2024 preis- und kalenderbereinigt um 0,2 Prozent unter dem Wert des Vorjahres.<sup>3</sup>

Die Inflation ist zuletzt zurückgegangen. Nachdem der auf das Gesamtjahr berechnete Wert für das Jahr 2023 noch bei 5,9 Prozent lag<sup>4</sup>, gingen die Werte zuletzt auf 2,2 Prozent im April und gemäß vorläufigen Berechnungen für den Mai auf 2,4 Prozent zurück.<sup>5</sup>

### 1.2 Branchenentwicklung

Zur Jahresmitte 2024 zeichnet sich für Deutschlands digitale Wirtschaft ein stabiles Wachstum ab. Der Digitalverband Bitkom prognostiziert für die IT- und Telekommunikationsunternehmen (ITK-Branche) auf dem deutschen Markt ein Umsatzplus von 4,3 Prozent auf 224,8 Milliarden Euro im Jahr 2024. Trotz dieser allgemein positiven Trends gibt es Bereiche, in denen die Umsätze zurückgehen. Dies betrifft insbesondere die Segmente Unterhaltungselektronik (minus 7,5 Prozent) und Desktop-PCs (minus 1,5 Prozent). Das stärkste Wachstum wird dabei im für Serviceware wichtigen und relevanten Markt der Informationstechnik, der aus den Segmenten IT-Hardware, Software und IT-Services besteht, prognostiziert. Treiber ist die Entwicklung im Segment Software, das mit 9,8 Prozent deutlich wachsen soll. Künstliche Intelligenz spielt innerhalb dieses Segments mit einem herausragenden Wachstum um 39,2 Prozent auf 1,5 Milliarden Euro eine immer wichtigere Rolle.<sup>1</sup>

Die Stimmung in der Branche bleibt weiterhin positiv. Der von Bitkom und dem ifo Institut erstellte Digitalindex lag im Juni bei 7,9 Punkten, was über dem ifo Geschäftsklimaindex für die Gesamtwirtschaft liegt, der mit minus 6,3 Punkten im negativen Bereich bleibt. Trotz der allgemeinen Unsicherheit und geopolitischen Herausforderungen zeigt sich die digitale Wirtschaft in Deutschland stabil und auf Wachstumskurs. Dennoch betont Bitkom-Präsident Dr. Ralf Wintergerst die Notwendigkeit einer verlässlichen politischen Führung und Planungssicherheit, insbesondere in Bezug auf Investitionen in die Digitalisierung von Staat und Verwaltung.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> <https://www.bitkom.org/Presse/Presseinformation/Digitalbranche-waechst-aber-nicht-ueberall>

<sup>2</sup> <https://de.statista.com/statistik/daten/studie/73769/umfrage/prognosen-zur-entwicklung-des-deutschen-bip/>

<sup>3</sup> [https://www.destatis.de/DE/Presse/Pressemitteilungen/2024/05/PD24\\_205\\_811.html](https://www.destatis.de/DE/Presse/Pressemitteilungen/2024/05/PD24_205_811.html)

<sup>4</sup> [https://www.destatis.de/DE/Presse/Pressemitteilungen/2024/01/PD24\\_020\\_611.html](https://www.destatis.de/DE/Presse/Pressemitteilungen/2024/01/PD24_020_611.html)

<sup>5</sup> [https://www.destatis.de/DE/Presse/Pressemitteilungen/2024/06/PD24\\_227\\_611.html](https://www.destatis.de/DE/Presse/Pressemitteilungen/2024/06/PD24_227_611.html)

## 1.3 Kennzahlen des Abschlusses zum 31. Mai 2024

In TEUR	01. Dezember bis 31. Mai		Veränderung	%*
	2023/2024	2022/2023		
Umsatzerlöse	50.328	45.690	4.638	10,2
davon SaaS/Service	32.780	26.826	5.954	22,2
EBITDA	1.618	-1.155	2.773	>100
EBIT	-137	-3.003	2.865	95,4
Finanzergebnis	109	119	-10	-8,3
Periodenergebnis vor Steuern	-28	-2.884	2.856	99,0
Ertragssteuern	-734	58	-791	>-100
Periodenergebnis nach Steuern	-762	-2.826	2.064	73,0

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

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

## 1.4 Wesentliche Ereignisse im Serviceware-Konzern

### Highlights aus Kundenprojekten:

Ein Fortune-150-Unternehmen aus der Logistikbranche hat sich für den Einsatz der ESM-Plattform mit den Modulen Serviceware Financial und Serviceware Performance entschieden. Die Softwarelösungen für das Financial Management von IT- und Shared-Services und die Unternehmensplanung kommen im IT-Bereich des Neukunden zum Einsatz. Nur wenige Wochen nachdem das Unternehmen als Neukunde gewonnen werden konnte, erfolgte zum Ende des Q2 das Go-Live beim Kunden. Mit den Modulen von Serviceware steht dem Logistikunternehmen mit dem Digital Value Model ein standardisiertes Kostenmodell für das Technology Business Management (TBM) zur Verfügung, das sich auf individuelle Bedürfnisse anpassen lässt. Serviceware überzeugte den Konzern auch deshalb mit seinem Digital Value Model, weil es einen ganzheitlichen Blick auf den Wertschöpfungsbeitrag der IT im Unternehmen ermöglicht, indem alle Kosten einer IT-Organisation detailliert erfasst, korreliert und analysiert werden. Durch die schnelle Implementierung der Serviceware-Softwarelösungen kann die komplette IT-Budgetplanung für 2025 beim Kunden auf der Serviceware Plattform erfolgen.

Ein DAX-Konzern hat mit dem Rollout von Serviceware Performance auf weitere Unternehmensstandorte in Europa und Asien einen weiteren wichtigen Schritt hin zu einer konzernweiten einheitlichen Planung und Steuerung von Unternehmensdaten und -prozessen unternommen. Mit der regionalen Ausweitung der Softwarelösung von Serviceware für die Unternehmenssteuerung wurde der ursprünglich fixierte Projektumfang deutlich ausgeweitet. Die Implementierung erfolgte dabei innerhalb nur weniger Wochen.

Darüber hinaus hat Serviceware im Berichtszeitraum unter anderem ein führendes Energieunternehmen aus Österreich dank seiner AI-gestützten Wissensmanagement-Lösung als neuen Kunden gewinnen können. Das Unternehmen wird das Modul Serviceware Knowledge mit zahlreichen Tools und Features mit Künstlicher Intelligenz einsetzen. Mit Hilfe von AI können der Aufwand im Kundenservice sowie Servicekosten deutlich gesenkt und die Customer Experience verbessert werden. Servicemitarbeiter werden bei der Beantwortung von

## Konzern-Zwischenbericht

Kundenanfragen unter anderem auch von ChatGPT unterstützt, das in die ESM-Plattform von Serviceware integriert ist.

### **Internationale Expansion:**

Serviceware kommt bei seiner Internationalisierungsstrategie sehr gut voran und hat auch im ersten Halbjahr 2023/2024 seine internationale Expansion erfolgreich weiter umgesetzt. In Nordamerika, dem weltweit größten Softwaremarkt, hat Serviceware im Bereich IT-Finanzmanagement eine Partnerschaft mit der Maryville Consulting Group geschlossen, einem führenden, auf Technologie und Innovationsmanagement spezialisierten Beratungsunternehmen. Die Zusammenarbeit verbindet die innovative Softwarelösung von Serviceware für das IT-Kostenmanagement mit der Expertise von Maryville in Bereichen wie Technology Business Management oder digitale Transformation. Durch die Partnerschaft erhält Serviceware Zugang zu neuesten Best-Practice-Ansätzen in der TBM-Beratung sowie zum starken Kundenstamm von Maryville mit zahlreichen Großkonzernen. Hieraus ergeben sich für Serviceware neue Kundenpotenziale und Wachstumsmöglichkeiten. Auf gemeinsamen Messeauftritten wie der Gartner CFO and Finance Executive Conference in Washington und der IT Financial Management World in Santa Fe haben Serviceware und Maryville ihr Produkt- und Dienstleistungsportfolio vorgestellt und sind dabei auf reges Interesse gestoßen.

Auch in Asien hat Serviceware sein Wachstum forciert. Mit einem Fortune-Global-500-Unternehmen aus der Mineralölbranche hat Serviceware seinen ersten Großkunden in Asien gewonnen. Das Unternehmen wird die Serviceware ESM-Plattform mit den Modulen Serviceware Performance und Serviceware Financial einsetzen sowie darüber hinaus auch das Serviceware Digital Value Model.

### **Ausbau der ESM-Plattform:**

Serviceware verfügt mit der ESM-Plattform über ein breites Angebot für alle Services und ist bereits heute hervorragend am Markt aufgestellt, um Kundenbedürfnisse konsequent erfüllen zu können. Serviceware baut die ESM-Plattform kontinuierlich aus und ergänzt diese um neue Features und Anwendungen, um so Unternehmen bei der Automatisierung ihrer Geschäftsmodelle und Serviceprozesse noch besser zu unterstützen. Im ersten Halbjahr gab es eine Reihe von Releases bei nahezu allen Modulen der ESM-Plattform. Unter anderem werden mit der neuen Version Serviceware Processes 7.2 Serviceteams noch konsequenter durch AI unterstützt. Mit dem AI-basierten Textgenerator werden individuelle Antwortvorschläge schnell und einfach per Mausclick generiert, wodurch Serviceprozesse deutlich beschleunigt werden. Weiter konsequent fortgeführt wird von Serviceware die Integration von Künstlicher Intelligenz auf allen Ebenen der ESM-Plattform.

## **1.5 AI als Herzstück der Serviceware ESM-Plattform**

Dass Künstliche Intelligenz die Arbeitswelt verändern wird, ist Unternehmen bewusst. In welcher Art und Weise sie die Potenziale von AI jedoch nutzen können, um beispielsweise Prozesse zu automatisieren und Kosten zu senken, jedoch oftmals nicht. Gerade für den Bereich Customer Service ergeben sich durch AI enorme Automatisierungs- und Einsparpotenziale.

Mit den Softwarelösungen zur Digitalisierung und Automatisierung von Serviceprozessen (Enterprise Service Management) von Serviceware können Unternehmen ihre Servicequalität deutlich steigern und ihre Servicekosten effizient managen. Ein integraler Bestandteil der Module der ESM-Plattform von Serviceware ist dabei Künstliche Intelligenz. Bereits seit 2019 betreibt Serviceware ein eigenes AI-Kompetenzzentrum in Darmstadt, in dem das Unternehmen in Zusammenarbeit mit der TU Darmstadt, eine der führenden Universitäten auf dem Gebiet der Künstlichen Intelligenz, Entwicklungen rund um AI vorantreibt. Seitdem hat Serviceware zahlreiche Lösungen und Anwendungen mit AI in seine ESM-Plattform integriert und bietet Unternehmen so erheblichen

## Konzern-Zwischenbericht

Mehrwert. Über 1000 Kunden weltweit aus unterschiedlichsten Branchen setzen heute auf die Softwarelösungen von Serviceware. Mit ihnen sind sie in der Lage, sich in einem durch AI geprägten und schnell verändernden Marktumfeld an neue Marktbedingungen anzupassen und frühzeitig auf Markttrends zu reagieren. Ziel von Serviceware ist es, alle Serviceprozesse mit der AI-basierten Serviceware Plattform zu digitalisieren, automatisieren, kontrollieren und optimieren, ganz im Sinne der Serviceware-Vision „Serviceware enables people to achieve their ambitions in the service economy – revolutionized by AI“.

Serviceware hat frühzeitig die strategische Entscheidung getroffen, AI-Modelle nicht selbst zu entwickeln, sondern bestehende AI-Algorithmen externer Anbieter zu nutzen. Dies war die Grundlage dafür, dass Serviceware sehr früh und vor vielen Wettbewerbern OpenAI, das quasi „über Nacht“ zum führenden Modell wurde, in die Serviceware Plattform integrieren konnte. Durch gezielte Investitionen in das Ticketing-System und das Knowledge Management hat Serviceware optimale Voraussetzungen geschaffen, Unternehmensdaten zu strukturieren und mit AI-Modellen zusammenzubringen, um diese für verschiedene AI-Modelle nutzbar zu machen. Anstelle eigener AI-Modelle wird die Serviceware Plattform also funktional um AI-Module erweitert und mit AI-Komponenten aufgewertet. Jetzt geht Serviceware konsequent den nächsten Schritt: Ähnlich wie der Autobauer Tesla, der die Batterie zum Herzstück der Konstruktion gemacht hat und das Chassis „drumherum“ gebaut hat, macht Serviceware AI zum Herzstück seiner Plattform.

Im Juni 2024 hat Serviceware auf dem Serviceware Forum, dem jährlichen Kundenkongress des Unternehmens, die neu entwickelte „AI Process Engine“ für die Erstellung von Workflows, für die Datenmodellierung und die Gestaltung von Dialogen vorgestellt. Mit der Vorstellung der AI Process Engine setzt Serviceware konsequent seine AI-first-Strategie um, die Serviceware Plattform AI-nativ zu machen und stößt bei der Automatisierung von Serviceprozessen in eine neue Ära vor. Die AI Process Engine verfügt über zahlreiche Funktionen zur schnellen AI-basierten Hyperautomatisierung von Services und lässt sich deutlich stärker als auf dem Markt bereits vorhandene Lösungen personalisieren. Gewünschte Prozesse können in der AI Process Engine in natürlicher Sprache beschrieben werden, so wie es bislang Fachabteilungen auch Consultants erklärt haben. AI baut dann Workflows, unterstützt bei der Erstellung von Eingabedialogen oder der Bereitstellung und Verwaltung von Datenfeldern, die der Prozess anwendet. Mit dieser Prozessmodulierungssoftware können Unternehmen ihre Effizienz und Wettbewerbsfähigkeit deutlich steigern und den Zeitaufwand erheblich reduzieren. Der Release der AI Process Engine soll Ende 2024 erfolgen. Zunächst soll die AI Process Engine Serviceware-Kunden beim ganzheitlichen Lifecycle-Management von IT-Services unterstützen, um beispielsweise die finanzielle Darstellung und Abrechnung einzelner Ebenen des Servicekatalogs zu vereinfachen.

### 1.6 Lage

Die geschäftsführenden Direktoren beurteilen die aktuelle Entwicklung und die Lage des Serviceware-Konzerns als gut. Bei den Umsatzerlösen konnten weitere Steigerungen erzielt werden. Ebenso konnte die Profitabilität im Vergleich zum Vorjahr deutlich gesteigert werden. Das EBITDA liegt mit TEUR 1.618 um TEUR 2.773 über dem Vorjahr und damit wieder im positiven Bereich. Vom Halbjahresergebnis auf EBITDA-Ebene entfallen TEUR 569 auf das erste Quartal und TEUR 1.049 auf das zweite Quartal.

#### 1.6.1 Umsatzentwicklung

Der Umsatz von Serviceware ist in den ersten sechs Monaten des Geschäftsjahres 2023/2024 erneut gewachsen. Die Umsatzerlöse lagen mit 50,3 Mio. Euro um 10,2 Prozent über den Umsätzen des Vorjahreszeitraums. Nach 10,0 Prozent Wachstum im abgelaufenen Geschäftsjahr war das Umsatzwachstum im ersten Halbjahr damit auf weiterhin hohem Niveau. Das stärkste Wachstum kam erneut aus dem Bereich SaaS/Service mit einer deutlichen Steigerung von 22,2 Prozent im Vergleich zum Vorjahreszeitraum. Damit machen SaaS/Service-Umsätze mittlerweile 65,1 Prozent des Gesamtumsatzes von Serviceware aus (Vorjahreswert: 58,7 Prozent). Die Umsätze aus Lizenzen sind im Berichtszeitraum gesunken (-8,8 Prozent) und lagen bei 9,4 Mio. Euro.

## Konzern-Zwischenbericht

Die Wartungsumsätze gingen gegenüber dem Vorjahreszeitraum um 4,7 Prozent auf 8,1 Mio. Euro zurück. Die Transition in Richtung SaaS/Service-Geschäfte setzt sich damit konsistent fort. Dadurch ergibt sich im Vergleich zum Lizenz-Geschäft u. a. eine Verschiebung von Umsätzen in die Zukunft, die jedoch mit einer höheren Planungssicherheit und wiederkehrenden Umsätzen einhergeht. Die Umsatzerlöse teilen sich wie folgt auf:

In TEUR	01. Dezember bis 31. Mai		Veränderung in %
	2023/2024	2022/2023	
Umsatz SaaS/Service	32.780	26.826	22,2
Umsatz Lizenzen	9.408	10.321	-8,8
Umsatz Wartung	8.140	8.543	-4,7
<b>Summe</b>	<b>50.328</b>	<b>45.690</b>	<b>10,2</b>

### 1.6.2 Auftragslage

Der stichtagsbezogene Auftragsbestand bildet sich im Wesentlichen aus den erhaltenen Anzahlungen für SaaS- und Wartungsverträge. 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 SaaS und Wartung werden aus über mehrere Jahre laufenden Verträgen zeitraumbezogen realisiert. Gegenüber dem Bestand der Vertragsverbindlichkeiten für SaaS- und Wartungsverträge zum 30. November 2023 hat sich der Bestand zum 31. Mai 2024 um 35,3 Prozent von 55,4 Mio. Euro auf 75,0 Mio. Euro erhöht.

### 1.6.3 Betriebsergebnis (EBITDA/EBIT)

Das Konzernergebnis vor Zinsen, Steuern und Abschreibungen (EBITDA) der ersten sechs Monate des Geschäftsjahres 2023/2024 belief sich auf TEUR 1.618. Damit liegt das EBITDA um TEUR 2.773 über dem Wert des Vorjahreszeitraums, in dem noch ein Verlust in Höhe von TEUR 1.155 zu verzeichnen war. In das Ergebnis des ersten Halbjahres fließt die Aktivierung von Eigenleistungen, welche die Aktivierungskriterien gemäß IAS 38 „Immaterielle Vermögenswerte“ erfüllen und dementsprechend aktiviert werden müssen, in Höhe von TEUR 777 ein. Aktivierte Entwicklungskosten werden planmäßig über die voraussichtliche wirtschaftliche Nutzungsdauer (3 Jahre) abgeschrieben. Die Abschreibung beginnt nach dem Abschluss der Entwicklungsphase zu dem Zeitpunkt, zu dem der Vermögenswert genutzt werden kann. Eigenleistungen, die die Aktivierungskriterien gemäß IAS 38 nicht erfüllen, werden weiterhin in der Periode ihrer Entstehung als Aufwand verbucht. Für die Folgeperioden des laufenden Geschäftsjahres sind aktivierte Eigenleistungen in vergleichbarer Höhe zu erwarten.

Das Konzernergebnis vor Zinsen und Steuern (EBIT) der ersten sechs Monate verbesserte sich im Vergleich zur Vorjahresperiode ebenfalls deutlich. Zwar belasten deutliche Aufwendungen für die Transformation des Geschäftsmodells von einmaligen Lizenzabrechnungen hin zu einem SaaS-Geschäftsmodell mit wiederkehrenden Erlösen weiterhin das Ergebnis, dennoch verbesserte sich das EBIT in der Berichtsperiode um TEUR 2.865 auf TEUR -137 (Vorjahreszeitraum: TEUR -3.003). Mit dem Trend in Richtung SaaS/Service-Geschäften ist verbunden, dass die Umsätze über einen mehrjährigen Zeitraum erfasst werden, während insbesondere der Vertriebsaufwand für die Identifikation und Bearbeitung von Leads vollständig in der aktuellen Berichtsperiode realisiert wird. Die Ergebnisentwicklung zeigt jedoch, dass sich die Fortschritte bei der Transformation des



## Konzern-Zwischenbericht

Geschäftsmodells mehr und mehr in den Geschäftszahlen widerspiegeln. Daneben hat Serveware in der ersten Hälfte des Geschäftsjahres 2022/2023 eine Reihe von Maßnahmen zur Profitabilitätssteigerung getroffen, die ihre Wirkung zeitverzögert entfaltet haben.

### 1.6.4 Finanzergebnis und Periodenergebnis vor Steuern

Das Finanzergebnis beinhaltet im Wesentlichen Guthabenzinsen auf Einlagen, Zinsaufwendungen für die langfristige Finanzierung des letzten Unternehmenserwerbs, Aufwendungen durch die Aufzinsung von Leasingverbindlichkeiten nach IFRS 16 sowie Zinsaufwendungen aus der Abzinsung von Forderungen aus Lieferungen und Leistungen.

In Summe hat sich das Finanzergebnis in der Berichtsperiode im Vergleich zum Vorjahr um TEUR 10 vermindert und lag mit einem Wert von TEUR 109 auf einem zum Vorjahr vergleichbarem Niveau (TEUR 119).

Das Periodenergebnis vor Steuern (EBT) lag bei TEUR -28 (Vj. TEUR -2.884), was einer Verbesserung von TEUR 2.856 gegenüber dem Vorjahr entspricht.

### 1.6.5 Steueraufwand und Periodenergebnis nach Steuern

Für die ersten sechs Monate des Geschäftsjahres 2023/2024 ist ein Steueraufwand von insgesamt TEUR 734 angefallen (Vj. Steuerertrag TEUR 58), der insbesondere aus positiven Vorsteuerergebnissen in Einzelgesellschaften der Serveware-Gruppe resultiert.

Das Konzernergebnis nach Steuern der ersten sechs Monate des Geschäftsjahres 2023/2024 belief sich auf TEUR -762. Gegenüber dem Vorjahreszeitraum (TEUR -2.826) entspricht dies einer Steigerung von TEUR 2.064.

## 1.7 Investitionen

Im ersten Halbjahr des Geschäftsjahres 2023/2024 wurden Investitionen in Höhe von TEUR 4.189 (Vj. TEUR 91) getätigt. Davon entfallen TEUR 3.495 auf Investitionen in langfristig orientierte Finanzprodukte, die Serveware im Rahmen seiner konservativen Anlagestrategie erworben hat. Durch die Aktivierung von Eigenleistungen, welche die Kriterien gemäß IAS 38 „Immaterielle Vermögenswerte“ erfüllen und dementsprechend aktiviert werden müssen, wurden selbstgeschaffene immaterielle Vermögenswerte in Höhe von TEUR 777 erfasst. Daneben wurden Investitionen in Höhe von TEUR 127 in immaterielle Vermögenswerte und Sachanlagen getätigt, die im Wesentlichen aus der Erweiterung und Modernisierung der Betriebs- und Geschäftsausstattung sowie aus dem Erwerb von Software-Lizenzen resultieren. Der Mittelzufluss aus erhaltenen Zinsen betrug TEUR 210.

## 1.8 Vermögenslage und Kapitalstruktur

### Verkürzte Bilanz zum 31. Mai 2024

In TEUR	31.05.2024	30.11.2023	Veränderung	%
Finanzmittelbestand <sup>6</sup>	35.276	28.245	7.031	24,9
Eigenkapital	45.728	46.254	-526	-1,1
Vertragsverbindlichkeiten (Auftragsbestand)	75.027	55.447	19.580	35,3
Fremdkapital	96.993	78.486	18.507	23,6
Bilanzsumme	142.721	124.740	17.981	14,4

Die Vermögenslage und Kapitalstruktur von Serviceware haben sich gegenüber dem Bilanzstichtag vom 30. November 2023 in erster Linie durch das Wachstum der Umsatzerlöse und der damit verbundenen bilanziellen Erfassung, insbesondere von Wartungs- und SaaS-Verträgen, sowie durch das Periodenergebnis verändert. Die Bilanzsumme lag am 31. Mai 2024 bei TEUR 142.721 (30. November 2023: TEUR 124.740). Das Eigenkapital lag bei TEUR 45.728 (30. November 2023: TEUR 46.254). Die Eigenkapitalquote lag damit bei 32,0 Prozent. Die Eigenkapitalquote hat sich gegenüber dem 30. November 2023 um 5,1 Prozentpunkte vermindert. Davon entfallen 4,7 Prozentpunkte auf die Erhöhung der Bilanzsumme, getrieben durch die erfolgreiche Steigerung des Vertragsvolumens, insbesondere im strategisch wichtigen Bereich SaaS/Service sowie 0,4 Prozentpunkte auf die Reduktion des Eigenkapitals durch das negative Periodenergebnis.

Die langfristigen Vermögenswerte sind um 13,2 Prozent auf TEUR 57.664 gestiegen. Wesentliche Treiber waren die aktiven Rechnungsabgrenzungsposten für Kundenwartungsverträge (langfristige Vertragsforderungen), die sich um TEUR 4.356 erhöht haben, sowie die Erhöhung der langfristigen finanziellen Vermögenswerte in Höhe von TEUR 3.557, die im Wesentlichen aus Investitionen in langfristig orientierte Finanzprodukte resultieren.

Die Forderungen aus Lieferungen und Leistungen liegen mit TEUR 20.967 um 13,1 Prozent unter dem Stichtagswert vom 30. November 2023. Die flüssigen Mittel konnten gegenüber dem 30. November 2023 um TEUR 3.475 auf TEUR 28.490 gesteigert (+13,9 Prozent). Die kurzfristigen Vertragsforderungen lagen mit TEUR 29.915 um TEUR 7.686 über dem Stichtagswert vom 30. November 2023. In Summe sind die kurzfristigen Vermögenswerte um TEUR 11.254 gestiegen (+15,2 Prozent).

Das gezeichnete Kapital beträgt unverändert 10,5 Mio. Euro und setzt sich aus 10,5 Mio. Aktien im Nennwert von je 1,00 Euro zusammen. Die Rücklagen blieben mit TEUR 50.094 (30. November 2023: 50.047) nahezu unverändert. Der Bilanzverlust (TEUR -14.072) hat sich im Wesentlichen aufgrund des negativen Periodenergebnisses um TEUR -767 verändert. Im kumulierten sonstigen Eigenkapital werden weitere ergebnisneutrale Effekte abgebildet, die sich im abgelaufenen Geschäftsjahr im Wesentlichen aus Währungs- und Bewertungseffekten zusammensetzen.

Die langfristigen Schulden haben sich zum 31. Mai 2024 gegenüber dem 30. November 2023 um TEUR 4.886 auf TEUR 31.389 erhöht. Wesentlicher Treiber sind dabei die langfristigen Vertragsverbindlichkeiten, die um TEUR 5.155 auf TEUR 26.535 gestiegen sind. Die Bilanzpositionen der langfristigen und kurzfristigen Vertragsverbindlichkeiten bilden im Wesentlichen die erhaltenen Anzahlungen für Wartungs- und SaaS-Verträge ab.

<sup>6</sup> Die in den Vorjahren unter der Bezeichnung Finanzmittelbestand berichtete Größe umfasste lediglich die Bilanzposition der flüssigen Mittel. Um vom geänderten Zinsumfeld zu profitieren, werden von Serviceware auch langfristige Anlagen getätigt, die in der Bilanzposition langfristige finanzielle Vermögenswerte bilanziert werden. Um eine bessere Vergleichbarkeit zu haben, umfasst die Position des Finanzmittelbestands seit dem Geschäftsbericht 2022/2023 neben den flüssigen Mitteln auch die langfristigen finanziellen Vermögenswerte.

## Konzern-Zwischenbericht

Hierbei handelt es sich um Vertragsverbindlichkeiten für einen Zeitraum von bis zu zwölf bzw. 60 Monaten. Aufgrund verbindlicher Verträge stellen Vertragsverbindlichkeiten bereits fixierte zukünftige Umsätze der Serviceware dar. Die langfristigen Finanzverbindlichkeiten haben sich in der Berichtsperiode durch planmäßige Tilgung von Bankdarlehen um TEUR 499 auf TEUR 500 reduziert.

Die kurzfristigen Schulden haben sich zum 31. Mai 2024 gegenüber dem Bilanzstichtag vom 30. November 2023 um TEUR 13.621 auf TEUR 65.603 erhöht. Auch hier trägt die Erhöhung der kurzfristigen Vertragsverbindlichkeiten um TEUR 14.425 auf TEUR 48.492 zur Erhöhung der Bilanzposition bei. Die kurz- und langfristigen Vertragsverbindlichkeiten sind damit in Summe um TEUR 19.580 (35,3 Prozent) gestiegen und sichern damit die langfristigen Umsätze von Serviceware ab.

### 1.9 Kapitalflussrechnung

Die liquiden Mittel von Serviceware konnten zum 31. Mai 2024 gegenüber dem Stand vom 30. November 2023 um TEUR 3.475 (+13,9 Prozent) auf TEUR 28.490 gesteigert werden. Aus der laufenden operativen Geschäftstätigkeit ergibt sich im ersten Halbjahr 2023/2024 ein Zufluss liquider Mittel in Höhe von TEUR 9.318 (Vj. Abfluss TEUR 2.262). Aus Investitionstätigkeit folgt ein Mittelabfluss in Höhe von TEUR 4.189 (Vj. Zufluss TEUR 91), der sich aus Investitionen in immaterielle Vermögenswerte und Sachanlagen (TEUR 127), Investitionen in aktivierte Eigenleistungen (TEUR 777), Investitionen für den Erwerb von langfristigen Finanzanlagen (TEUR 3.495) sowie vereinnahmten Guthabenzinsen (TEUR 210) zusammensetzt. Aus der Finanzierungstätigkeit resultiert ein Mittelabfluss von TEUR 1.619 (Vj. Abfluss TEUR 1.595). Daneben ergibt sich eine wechsellkurs- und konsolidierungskreisbedingte Minderung der liquiden Mittel von TEUR 35 (Vj. Steigerung TEUR 6).

### 1.10 Mitarbeiter

Serviceware beschäftigt zum Stichtag 31. Mai 2024 insgesamt 453 Mitarbeiter. Zum gleichen Stichtag im Vorjahr waren 510 Mitarbeiter und zum 30. November 2023 479 Mitarbeiter im Serviceware-Konzern tätig.

### 1.11 Forschung und Entwicklung

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

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

Im Rahmen dieser Kooperation konnten bereits zahlreiche AI-basierte Funktionen für die Serviceware Plattform zum Einsatz gebracht werden. Als neuste Ergänzung wurde im Juni die zukünftige „AI Process Engine“ von Serviceware vorgestellt. Die „AI Process Engine“ ist ein neu entwickelter, AI-nativer Kernel für die Erstellung von Workflows, für die Datenmodellierung sowie für die Gestaltung von Servicedialogen.

## Konzern-Zwischenbericht

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.

### 1.12 Chancen und Risiken

Serviceware hat aktuell eine Vielzahl von Chancen im Blick, die zukünftig wahrgenommen werden sollen und teilweise schon wahrgenommen werden. Hier sind an aller erster Stelle die vielfältigen und umfassenden Veränderungen zu berücksichtigen, die mit der Nutzung von Künstlicher Intelligenz einhergehen und die Serviceware als große Chance begreift, zukünftig noch erfolgreicher zu sein. Viele zukünftige Chancen gehen aber auch mit Risiken einher.

Die im Geschäftsbericht 2022/2023 unter Kapitel 2, Seite 37 ff., genannten Chancen und Risiken gelten weiterhin. Dazu gehören beispielsweise die globalen Chancen, die sich aus der Erschließung internationaler Märkte und aus dem Trend zur weiteren Digitalisierung und der zunehmenden Nutzung von Künstlicher Intelligenz ergeben. Die konsequente Nutzung von Künstlicher Intelligenz in unseren Softwareprodukten, wie auch im Geschäftsbetrieb bei der Serviceware, sowie die steigende Nachfrage nach unseren Produkten aufgrund von Digitalisierung sehen wir ebenfalls als Chance. Diesen Chancen stehen jedoch auch globale Risiken gegenüber. Dazu gehören die Risiken, die aus den weltweit zunehmenden Konflikten und kriegerischen Auseinandersetzungen resultieren. Diese führen zu politischen Instabilitäten und Handelskonflikten, die den weltweiten Handel beeinträchtigen. Wir versuchen dieses Risiko zu minimieren, in dem wir uns bei dem Vertrieb unserer Angebote auf Regionen fokussieren, die politisch stabil sind und freien Handel zulassen. Auch konjunkturelle Risiken, wie zum Beispiel eine Abschwächung der weltweiten Wirtschaft, bestehen fort.

Zu den strategischen Chancen gehört unsere ESM-Plattform-Strategie, die unseren Kunden rund um digitale Services die passenden Software-Module mit einer nahtlosen Integration von Daten und einfacher Bedienung anbietet. Mit dieser Strategie sehen wir die Möglichkeit über die Jahre unsere Plattform bei unseren Kunden auszubauen und damit das Up- und Cross-Selling-Potenzial zu heben. Unsere Kunden können dabei den Wert ihrer Anfangsinvestition somit langfristig immer weiter steigern. Seit dem Börsengang im Jahr 2018 verfolgen wir die Strategie, unsere ESM-Software-Module weltweit anzubieten. Durch diese internationale Expansion, die mit der Ausweitung unseres Geschäftes einhergeht, können neue internationale Kunden gewonnen und zusätzlich internationale Referenzen geschaffen werden, was wiederum weitere internationale Kunden nach sich zieht. Im Bereich der strategischen Risiken ist insbesondere zu betrachten, dass unsere Produkte und Leistungen sehr stark von dem technologischen Fortschritt geprägt sind. Die rasante Entwicklung neuer Technologien kann dazu führen, dass bestehende Produkte oder Dienstleistungen veraltet werden, und somit eine technologische Bedeutungslosigkeit droht. Wir begegnen diesem Risiko, indem wir in der Produktentwicklung agil sind und bei neuen Produktentwicklungen sehr früh das Kundenfeedback einholen, um ein wettbewerbsfähiges Endprodukt zu liefern.

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

## Konzern-Zwischenbericht

Die Chancen des 2. Halbjahres des Geschäftsjahrs 2023/2024 sind im nachfolgenden Prognosebericht berücksichtigt.

### 1.13 Nachtragsbericht

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

### 1.14 Prognosebericht

Für das Jahr 2024 wird von den führenden Wirtschaftsforschungsinstituten und Institutionen für die deutsche Wirtschaft die Rückkehr zu einem geringfügigen Wachstum erwartet. Das Münchner ifo Institut erwartet in seiner Ende Juni 2024 veröffentlichten Prognose ein Wachstum von 0,4 Prozent.<sup>7</sup> Die Prognose wurde dabei im Vergleich zur Prognose von Ende Januar, als noch von einem Wachstum von 0,7 Prozent ausgegangen wurde, nach unten korrigiert.<sup>8</sup> Den ifo Konjunkturumfragen zufolge wird zwar die Lage von den meisten Unternehmen nach wie vor schlecht bewertet. Allerdings konnten in allen Wirtschaftsbereichen die Erwartungen im Hinblick auf die Entwicklung in den kommenden Monaten zulegen. Einen schwächeren Ausblick trifft der Internationale Währungsfonds (IWF), der in seiner letzten Veröffentlichung vom April eine Steigerung der deutschen Wirtschaftsleistung um 0,2 Prozent erwartet. Für das globale Wachstum wird hingegen mit einem Plus von 3,2 Prozent gerechnet.<sup>9</sup>

Der Ausblick auf das Gesamtjahr 2024 ist für die ITK-Branche trotz der vielfältigen Herausforderungen in den Weltmärkten weiterhin positiv. Derzeit geht der Branchenverband Bitkom von einem dynamischen Wachstum von 4,7 Prozent aus. Das stärkste Wachstum wird dabei im für Serviceware wichtigen und relevanten Markt der Informationstechnik, der aus den Segmenten IT-Hardware, Software und IT-Services besteht, prognostiziert. Treiber ist die Entwicklung im Segment Software, das mit 9,9 Prozent deutlich wachsen soll.<sup>10</sup>

Serviceware hat den Trend zur Künstlichen Intelligenz schon beim Börsengang 2018 antizipiert und mit der Implementierung eines dedizierten Teams für Künstliche Intelligenz in Darmstadt im Jahr 2019 konsequent gehandelt. Davon können wir nun profitieren und sehen uns in diesem Bereich sehr gut aufgestellt. Führende Analytishäuser und auch Experten für Künstliche Intelligenz sehen die Auswirkungen insbesondere beim digitalen Service als erheblich an, da die Automatisierung weiter voranschreiten wird und Effizienzpotenziale heben wird. Darin sehen wir einen großen Hebel, den Umsatz und den Ertrag bei der Serviceware zu steigern. Gleichzeitig glauben wir, dass der konsequente Einsatz von Künstlicher Intelligenz in allen Bereichen bei der Serviceware zu Effizienzsteigerungen und Kostenreduktionen führen kann.

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

---

<sup>7</sup> <https://www.ifo.de/fakten/2024-06-20/ifo-konjunkturprognose-sommer-2024-neue-hoffnung-aber-noch-kein-sommermaerchen>

<sup>8</sup> <https://www.ifo.de/pressemitteilung/2024-01-24/ifo-institut-kappt-wachstumsprognose-fuer-2024>

<sup>9</sup> <https://www.imf.org/en/Publications/WEO/Issues/2024/04/16/world-economic-outlook-april-2024>

<sup>10</sup> ITK-Marktzahlen Stand Juni 2023 zu finden unter: <https://www.bitkom.org/Marktdaten/ITK-Konjunktur/ITK-Markt-Deutschland>

## Konzern-Zwischenbericht

Geschäftsmodell mit einem hohen Anteil an wiederkehrenden Erlösen und einer niedrigen Churn-Rate zu höherer Profitabilität und einer nachhaltigeren Geschäftsentwicklung führen, die das Geschäftsmodell der Serviceware resilienter im Konjunkturzyklus aufstellt.

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

Trotz dieser teils immer noch sehr herausfordernden Rahmenbedingungen sind wir weiterhin zuversichtlich, die Umsatzerlöse im laufenden Geschäftsjahr zwischen 5 und 15 Prozent im Vergleich zum Vorjahr steigern zu können. Dies setzt voraus, dass wir auch in den Märkten außerhalb unseres Kernmarktes weiterhin signifikante Fortschritte im Marketing und in der Kundengewinnung machen werden und es im Geschäftsjahr 2023/2024 nicht zu weiteren exogenen Schocks kommt, die einen negativen Einfluss auf die Geschäftstätigkeit der Serviceware haben werden. Auch für die Folgejahre sind wir zuversichtlich, das Umsatz- und das Gewinnwachstum weiter zu forcieren.

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

Idstein, den 26. Juli 2024

Dirk K. Martin  
(CEO)

Harald Popp  
(CFO)

Dr. Alexander Becker  
(COO)

## 2 Investor Relations

Die Aktien der Serviceware SE sind seit dem 20. April 2018 im Regulierten Markt (Prime Standard) der Frankfurter Wertpapierbörse notiert. Die Zahl der ausstehenden Aktien beläuft sich auf 10.500.000, der Streubesitz auf 37,2 Prozent.

**Entwicklung der Aktie:** Der erste Kurs der Aktie von Serviceware lag am 1. Dezember 2023, dem ersten Handelstag des Geschäftsjahres von Serviceware (Dezember bis November), bei 9,90 Euro (Xetra). Der Tiefstkurs in der Berichtsperiode wurde am 4. Dezember 2023 mit 9,88 Euro erreicht. Ihren Höchstkurs markierte die Aktie am 22. Februar 2024 mit 13,65 Euro. Zum Ende des Geschäftshalbjahres 2023/2024 am 31. Mai 2024 lag der Schlusskurs bei 12,70 Euro. Zum Periodenstichtag belief sich die Marktkapitalisierung damit auf 133,4 Mio. Euro.

**Research und Designated Sponsoring:** Die Aktie von Serviceware wird derzeit vom Researchhaus Montega und der Quirin Bank gecovert. Sowohl Montega als auch die Quirin Bank empfehlen die Serviceware-Aktie unverändert zum Kauf. Das Kursziel von Montega liegt in einer Studie vom 22.04.2024 bei 18,00 Euro, das der Quirin Bank in einem Researchbericht vom 22.04.2024 bei 21,50 Euro. Designated Sponsor für die Serviceware-Aktie ist die ICF Bank.

**Aktionariat:** Ankerinvestoren von Serviceware sind unverändert die Gründer Dirk K. Martin (CEO) und Harald Popp (CFO), deren Aktienbesitz mit jeweils rd. 31,4 Prozent unverändert blieb. Der Streubesitz liegt bei rd. 37,2 Prozent.

**Hauptversammlung:** Am 16. Mai 2024 führte Serviceware die ordentliche Hauptversammlung für das Geschäftsjahr 2023 in virtueller Form durch. Sämtlichen Tagesordnungspunkten wurde mit großer Mehrheit von mehr als 90,2 Prozent zugestimmt. Die Beschlüsse der Hauptversammlung sind auf der Website von Serviceware nachzulesen (<https://serviceware-se.com/de/investor-relations/hauptversammlungen>).

Serviceware pflegt einen transparenten und konstanten Dialog mit Investoren und der Finanzpresse. Informationen zum Unternehmen und der Aktie werden unter [www.serviceware-se.com](http://www.serviceware-se.com) zur Verfügung gestellt.

## Konzern-Zwischenbericht

### Börseninformationen

ISIN	DE000A2G8X31
WKN	A2G8X3
Börsenkürzel	SJJ
Anzahl der Aktien	10.500.000
Hauptaktionäre	Dirk K. Martin (1) 3.296.545 (1) gehalten via aventura Management GmbH Bad Camberg, Germany
	Harald Popp (2) 3.296.545 (2) gehalten via dreiff Management GmbH Ingelheim, Germany
Free float	ca. 37,20 %
Aktiengattung	Auf den Inhaber lautende Stammaktien ohne Nennbetrag (Stückaktien)
Börsenplätze	Xetra
Börsensegment	Regulierter Markt (Prime Standard) der Frankfurter Wertpapierbörse
Höchst-/Tiefstkurs 1. Hj. 2023/2024	EUR 9,88 / EUR 13,65
Halbjahresendkurs	EUR 12,70
Marktkapitalisierung am 31.05.2024	EUR 133,4 Mio.

### Finanzkalender

25. Oktober 2024	Quartalsmitteilung für das dritte Quartal 2022/2023
November 2024	Deutsches Eigenkapitalforum Frankfurt a. M.



## 3 Konzernzwischenbilanz zum 31. Mai 2024

In EUR	31. Mai 24	30. Nov 23
<b>Aktiva</b>		
Goodwill	14.048.135	14.048.135
Sonstige immaterielle Vermögenswerte	11.761.725	12.504.537
Sachanlagen	822.513	931.919
Aktive Rechnungsabgrenzungsposten für Kundenwartungsverträge / SaaS-Verträge (Vertragsforderungen)	19.998.602	15.642.978
Langfristige finanzielle Vermögenswerte	6.785.982	3.229.465
Latente Ertragsteuern	4.247.116	4.580.224
<b>Langfristige Vermögenswerte</b>	<b>57.664.074</b>	<b>50.937.258</b>
Vorräte	424.692	105.047
Forderungen aus Lieferungen und Leistungen	20.966.523	24.120.621
Sonstige kurzfristige Forderungen/Vermögenswerte	5.259.662	2.332.389
Aktive Rechnungsabgrenzungsposten für Kundenwartungsverträge / SaaS-Verträge (Vertragsforderungen)	29.915.441	22.229.057
Flüssige Mittel	28.490.364	25.015.785
<b>Kurzfristige Vermögenswerte</b>	<b>85.056.683</b>	<b>73.802.899</b>
<b>Bilanzsumme</b>	<b>142.720.756</b>	<b>124.740.157</b>
<b>Passiva</b>		
Gezeichnetes Kapital	10.500.000	10.500.000
Rücklagen	50.094.227	50.046.627
Bilanzgewinn / Bilanzverlust	-14.071.917	-13.304.516
Kumuliertes sonstiges Eigenkapital	-812.046	-1.000.316
Eigenkapital ohne nicht beherrschende Anteile	45.710.263	46.241.795
Nicht beherrschende Anteile	17.945	12.677
<b>Eigenkapital</b>	<b>45.728.208</b>	<b>46.254.472</b>
Latente Ertragsteuern	2.515.517	2.334.808
Langfristige Finanzverbindlichkeiten	500.000	999.400
Langfristige Vertragsverbindlichkeiten	26.535.474	21.380.483
Sonstige langfristige Verbindlichkeiten	1.838.371	1.788.428
<b>Langfristige Schulden</b>	<b>31.389.363</b>	<b>26.503.119</b>
Laufende Ertragsteuerschulden	230.278	98.078
kurzfristige Finanzverbindlichkeiten	1.035.185	1.077.000
Verbindlichkeiten aus Lieferungen und Leistungen	4.687.982	5.188.497
Kurzfristige Vertragsverbindlichkeiten	48.491.651	34.066.275
Sonstige kurzfristige Verbindlichkeiten	11.158.090	11.552.717
<b>Kurzfristige Schulden</b>	<b>65.603.186</b>	<b>51.982.566</b>
<b>Bilanzsumme</b>	<b>142.720.756</b>	<b>124.740.157</b>

## 4 Konzerngesamtergebnisrechnung für den Zeitraum 1. Dezember 2023 bis 31. Mai 2024

In EUR	Dez. 23 - Mai 24	Dez. 22 - Mai 23
Umsatzerlöse	50.328.206	45.690.495
Sonstige betriebliche Erträge	1.434.824	1.788.983
Andere aktivierte Eigenleistungen	776.538	0
Materialaufwand	-24.972.476	-22.867.925
Personalaufwand	-20.806.577	-21.590.964
Sonstige betriebliche Aufwendungen	-5.142.808	-4.175.762
<b>Ergebnis der betrieblichen Tätigkeit vor Zinsen, Abschreibungen und Steuern (EBITDA)</b>	<b>1.617.707</b>	<b>-1.155.173</b>
Abschreibungen	-1.754.830	-1.847.448
<b>Ergebnis der betrieblichen Tätigkeit (EBIT)</b>	<b>-137.122</b>	<b>-3.002.620</b>
Zinserträge	209.597	165.643
Zinsaufwendungen	-100.841	-47.087
<b>Finanzergebnis</b>	<b>108.755</b>	<b>118.556</b>
<b>Ergebnis vor Steuern</b>	<b>-28.367</b>	<b>-2.884.064</b>
Ertragsteuern	-733.767	57.673
<b>Periodenverlust</b>	<b>-762.134</b>	<b>-2.826.391</b>
<b>Posten, die künftig ggf. in die G/V umgegliedert werden:</b>		
Ausgleichsposten aus der Währungsumrechnung ausländischer Tochterunternehmen	153.470	-209.290
Ergebnisneutrale Bewertung der finanziellen Vermögenswerte	34.800	2.523
<b>Sonstiges Ergebnis</b>	<b>188.270</b>	<b>-206.767</b>
<b>Gesamtergebnis</b>	<b>-573.864</b>	<b>-3.033.157</b>
Periodenverlust		
davon Gesellschafter der Serviceware SE Gruppe	-767.402	-2.834.091
davon nicht beherrschende Anteile	5.268	7.700
<i>Ergebnis je Aktie</i>	<i>-0,07</i>	<i>-0,27</i>
Gesamtergebnis		
davon Gesellschafter der Serviceware SE Gruppe	-579.132	-3.040.858
davon nicht beherrschende Anteile	5.268	7.700

## 5 Konzernkapitalflussrechnung für den Zeitraum 1. Dezember 2023 bis 31. Mai 2024

In EUR	Dez. 23 - Mai 24	Dez. 22 - Mai 23
Periodenverlust	-762.134	-2.826.391
Abschreibungen auf das langfristige Vermögen	1.754.830	1.847.448
Steueraufwand bzw. -ertrag	219.950	368.373
Veränderung von langfristigen Verbindlichkeiten	5.154.991	6.777.369
Veränderungen der latenten Steuern / latenter Steuerertrag	513.817	-426.046
Finanzergebnis	-108.755	-118.556
Veränderung langfristiger Vermögenswerte	-4.355.624	-3.746.366
Veränderungen bei Positionen des kurzfristigen Vermögens und der kurzfristigen Verbindlichkeiten		
- Veränderung der Vorräte	-319.644	-106.044
- Veränderung der Forderungen/sonstigen Vermögenswerte	-7.248.528	-14.234.400
- Veränderung der Verbindlichkeiten	14.693.415	10.893.272
Bezahlte Ertragsteuern	-224.716	-690.510
<b>Mittelzu-/abfluss aus der laufenden Geschäftstätigkeit</b>	<b>9.317.601</b>	<b>-2.261.851</b>
Investitionen in immaterielle Vermögenswerte und Sachanlagen	-127.053	-74.292
Investitionen in aktivierte Eigenleistungen	-776.538	0
Auszahlungen für den Erwerb von finanziellen Vermögenswerten	-3.494.861	0
Erhaltene Zinsen	209.597	165.643
<b>Mittelzu-/abfluss aus der Investitionstätigkeit</b>	<b>-4.188.856</b>	<b>91.351</b>
Bezahlte Zinsen	-46.530	-21.326
Rückzahlung von langfristigen Verbindlichkeiten	-499.400	-536.376
Rückzahlung von Leasingverbindlichkeiten	-1.030.980	-1.036.976
Rückzahlung von kurzfristigen Verbindlichkeiten	-41.815	0
<b>Mittelzu-/abfluss aus der Finanzierungstätigkeit</b>	<b>-1.618.726</b>	<b>-1.594.678</b>
Wechselkursbedingte Änderung der flüssigen Mittel	-35.439	5.989
<b>Veränderung der flüssigen Mittel</b>	<b>3.474.580</b>	<b>-3.759.189</b>
<b>Flüssige Mittel Anfang der Periode</b>	<b>25.015.785</b>	<b>29.074.869</b>
<b>Flüssige Mittel Ende der Periode</b>	<b>28.490.364</b>	<b>25.315.680</b>

### 6 Konzerneigenkapitalveränderungsrechnung für den Zeitraum 1. Dezember 2023 bis 31. Mai 2024

In EUR	Gezeichnetes Kapital	Rücklage	Ergebnisvortrag	Marktbewertung Finanzinstrumente	Währungsumrechnungsrücklage	Nicht beherrschende Anteile	Summe
<b>1. Dezember 2023</b>	<b>10.500.000</b>	<b>50.046.627</b>	<b>-13.304.516</b>	<b>-6.809</b>	<b>-993.507</b>	<b>12.677</b>	<b>46.254.473</b>
Ergebnis der Periode			-767.402			5.268	-762.134
Währungsumrechnung					126.613		126.613
Marktbewertung finanzieller Vermögenswerte				61.656			61.656
Gesamtergebnis			-767.402	61.656	126.613	5.268	-573.865
Veränderung Kapitalrücklage wegen Aktienoptionsplan		47.600					47.600
<b>31. Mai 2024</b>	<b>10.500.000</b>	<b>50.094.227</b>	<b>-14.071.917</b>	<b>54.874</b>	<b>-866.894</b>	<b>17.945</b>	<b>45.728.208</b>

## 7 Konzernanhang

### 7.1 Allgemeine Angaben

Serviceware SE, Idstein, hat für das erste Halbjahr 2023/2024 zum 31. Mai 2024 einen Konzernzwischenabschluss nach den International Financial Reporting Standards (IFRS) und unter Berücksichtigung der Auslegungen des International Financial Reporting Interpretations Committee (IFRIC), wie sie in der Europäischen Union anzuwenden sind, aufgestellt.

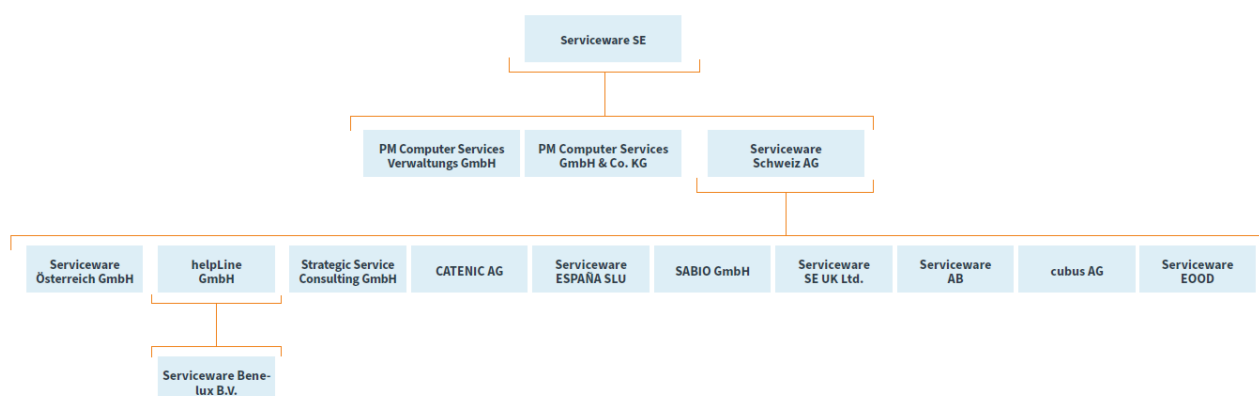
Der Konzernzwischenabschluss ist in Euro aufgestellt. Die Gewinn- und Verlustrechnung wird nach dem Gesamtkostenverfahren aufgestellt.

Der vorliegende Konzernzwischenabschluss wird entsprechend IAS 34 in einer verkürzten Form veröffentlicht. Der verkürzte Konzernzwischenabschluss zum 31. Mai 2024 und der Konzernzwischenlagebericht wurden weder geprüft noch einer prüferischen Durchsicht durch einen Abschlussprüfer unterzogen.

# Konzern-Zwischenbericht

## Konsolidierungskreis

Name	Sitz	Stammkapital	Beteiligungsquote
PM Computer Services Verwaltungs GmbH	Serviceware-Kreisel 1 65510 Idstein, Deutschland	EUR 25.600	100 %
PM Computer Services GmbH & Co. KG (PMCS GmbH & Co. KG)	Serviceware-Kreisel 1 65510 Idstein, Deutschland	EUR 250.000	100 %
Serviceware Schweiz AG	Haldenstrasse 5, 6340 Baar, Schweiz	CHF 610.000	100 %
Serviceware Österreich GmbH	Wangari-Maathai-Platz 3 / Top 8, 1220 Wien, Österreich	EUR 35.000	100 %
helpLine GmbH	Serviceware-Kreisel 1 65510 Idstein, Deutschland	EUR 25.000	100 %
Strategic Service Consulting GmbH	Lennéstraße 3 10785 Berlin, Deutschland	EUR 25.000	100 %
Serviceware Benelux B.V.	Dellaertweg 9, 2316 WZ Leiden, Niederlande	EUR 28.409	85 %
CATENIC AG	Hauptstraße 1, 82008 Unterhaching, Deutschland	EUR 328.778	100 %
Serviceware ESPAÑA SLU	Gran Via Asima, 6 Edificio A – 2º Planta 07009 Palma, Illes Balears, Spanien	EUR 3.000	100 %
SABIO GmbH	Schützenstraße 5, 22761 Hamburg, Deutschland	EUR 43.576	100 %
Serviceware SE UK Ltd.	Apex, Forbury Road Reading, Berkshire RG1 1AX / England / Vereinig- tes Königreich	GBP 100	100 %
Serviceware AB	Vasagatan 7, 11120 Stockholm, Schweden	SK 50.000	100 %
cubus AG	Bahnhofstraße 29, 71083 Herrenberg, Deutschland	EUR 400.000	100 %
Serviceware EOOD	Regus, 115M, m. Kuro, Boulevard Tsarigradsko Blvd, Building D 1F, 1784 Sofia, Bulgarien	BGN 100.000	100 %



# Konzern-Zwischenbericht

## Bilanzierungs- und Bewertungsmethoden

Der vorliegende Konzern-Zwischenbericht zum 31. Mai 2024 wurde in Übereinstimmung mit den Regelungen des IAS 34 "Zwischenberichterstattung" aufgestellt. Der Konzern-Zwischenbericht umfasst nicht alle Anhangsangaben, die üblicherweise in einem Abschluss für ein volles Geschäftsjahr enthalten sind. Entsprechend ist der vorliegende Zwischenbericht in Verbindung mit dem Konzernabschluss für das Geschäftsjahr zum 30. November 2023 und allen sonstigen öffentlichen Verlautbarungen der Serviceware SE zu lesen.

Die in den ersten sechs Monaten des Geschäftsjahres 2023/2024 erstmals verpflichtend anzuwendenden Standards bzw. Interpretationen sowie Änderungen von Standards bzw. Interpretationen haben weder zu wesentlichen Anpassungen der Bilanzierungs- und Bewertungsmethoden geführt, noch hatten sie wesentliche Auswirkungen auf die Darstellung der Vermögens-, Finanz- und Ertragslage des Konzerns in den ersten sechs Monaten des Geschäftsjahres 2023/2024.

Bei der Erstellung des Halbjahresabschlusses zum 31. Mai 2024 wurden die für den Konzernjahresabschluss zum 30. November 2023 angewandten Bilanzierungs- und Bewertungsmethoden unverändert beibehalten, sodass für diese die Erläuterungen im Anhang des Konzernjahresabschlusses 2022/2023 entsprechend gelten.

Der Bericht zum Jahresabschluss der Serviceware SE steht im Internet unter [www.serviceware-se.com](http://www.serviceware-se.com) zur Einsicht und zum Download zur Verfügung.

## Unsicherheiten und Schätzungen

Bei der Aufstellung des Konzernzwischenabschlusses sind zu einem gewissen Grad Annahmen getroffen und Schätzungen vorgenommen worden. Den Annahmen und Schätzungen liegen Prämissen zugrunde, die auf dem jeweils aktuell verfügbaren Kenntnisstand fußen. Die tatsächlichen Werte können von diesen abweichen.

## 7.2 Beziehungen zu nahestehenden Personen

Im kombinierten Konzernabschluss zum 30. November 2023 wurde ausführlich über die nahestehenden Personen berichtet. Wesentliche Veränderungen in den Bezügen von Vorstand und Verwaltungsrat gab es nicht.

## 7.3 Ereignisse nach dem Bilanzstichtag

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

## Versicherung der gesetzlichen Vertreter

Wir versichern nach bestem Wissen, dass gemäß den anzuwendenden Rechnungslegungsgrundsätzen für die Zwischenberichterstattung der Konzernzwischenabschluss ein den tatsächlichen Verhältnissen entsprechendes Bild der Vermögens-, Finanz- und Ertragslage des Konzerns vermittelt und im Konzernzwischenlagebericht der Geschäftsverlauf einschließlich des Geschäftsergebnisses und die Lage des Konzerns so dargestellt sind,

## Konzern-Zwischenbericht

dass ein den tatsächlichen Verhältnissen entsprechendes Bild vermittelt wird, sowie die wesentlichen Chancen und Risiken der voraussichtlichen Entwicklung des Konzerns beschrieben sind.

Idstein, den 26. Juli 2024

Dirk K. Martin  
(CEO)

Harald Popp  
(CFO)

Dr. Alexander Becker  
(COO)

### Unternehmensbeschreibung

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

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

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

Serviceware hat weltweit mehr als 1.000 Kunden aus verschiedensten Branchen, darunter 18 DAX-Unternehmen sowie 5 der 7 größten deutschen Unternehmen. Der Hauptstandort des Unternehmens befindet sich in Idstein, Deutschland. Serviceware beschäftigt mehr als 450 Mitarbeitende an 14 internationalen Standorten.

Weitere Informationen finden Sie auf [www.serviceware-se.com](http://www.serviceware-se.com).

### Kontakt

Serviceware SE  
Serviceware-Kreisel 1  
65510 Idstein  
Deutschland

[serviceware@edicto.de](mailto:serviceware@edicto.de)  
[www.serviceware-se.com](http://www.serviceware-se.com)

Geschäftsführende Direktoren  
Dirk K. Martin (CEO)  
Harald Popp (CFO)  
Dr. Alexander Becker (COO)

Verwaltungsrat  
Christoph Debus (Vorsitzender)  
Harald Popp  
Ingo Bollhöfer

Sitz der Gesellschaft:  
Idstein Registergericht  
Amtsgericht Wiesbaden,  
Registernummer: HRB 33658