

# **Quartalsbericht 2024/2025**

**(01. Dezember 2024 bis 28. Februar 2025)**

**ServiceWare SE, Idstein**



## Quartalsbericht zum 28. Februar 2025

### 1.1 Kennzahlen des Abschlusses zum 28. Februar 2025

#### Umsatz und Ertragskennzahlen

In TEUR	01. Dezember bis 28./29. Februar		Veränderung	% <sup>1</sup>
	2024/2025	2023/2024		
Umsatzerlöse	27.761	24.954	2.807	11,2
davon SaaS/Service	20.801	15.945	4.857	30,5
EBITDA	654	569	85	14,9
EBIT	-295	-307	12	3,8
Finanzergebnis	25	-16	41	>100
Periodenergebnis vor Steuern	-270	-323	53	16,4
Ertragssteuern	-146	-171	25	14,5
Periodenergebnis nach Steuern	-416	-494	78	15,7

#### Verkürzte Bilanz

In TEUR	28.02.2025	30.11.2024	Ver.	% <sup>1</sup>
Finanzmittelbestand <sup>2</sup>	31.605	33.611	-2.006	-6,0
Eigenkapital	45.950	46.371	-421	-0,9
Vertragsverbindlichkeiten	101.587	80.598	20.990	26,0
Fremdkapital	125.869	108.683	17.185	15,8
Bilanzsumme	171.819	155.054	16.764	10,8

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

Erfolgreicher Start in das Geschäftsjahr 2024/25 für die Serviceware SE: Die Gesellschaft ist auch im ersten Quartal dynamisch und profitabel gewachsen, hat sehr gute Fortschritte bei der voranschreitenden Internationalisierung erzielt und die Serviceware Plattform weiter gestärkt. Im Fokus stehen dabei Entwicklungen rund um Künstliche Intelligenz (AI). AI ist einer der Wachstumstreiber von Serviceware und bereits heute durchgängig in den Modulen der Serviceware Plattform integriert. Künstliche Intelligenz kommt dabei in zahlreichen Anwendungen sowohl bei Kunden als auch bei internen Prozessen bei Serviceware zum Einsatz. Auch bei der planmäßigen Transformation des Geschäfts von einem Lizenz- zu einem SaaS-Modell kommt Serviceware hervorragend voran.

Im ersten Quartal konnten die Umsätze um 11,2 Prozent von 24,9 Mio. Euro auf 27,8 Mio. Euro gesteigert werden. Damit lag das Umsatzplus nach drei Monaten in der oberen Hälfte des Umsatzzielkorridors von 5-15 Prozent für das Gesamtjahr. Einmal mehr deutlich überproportional war die Steigerung der SaaS/Service-Erlöse. Diese erhöhten sich um 30,5 Prozent von 15,9 Mio. Euro auf 20,8 Mio. Euro. Ein Großteil der SaaS/Service-Erlöse entfällt dabei auf SaaS-Erlöse, die im ersten Quartal um über 40 Prozent im Vergleich zur Vorjahresperiode gewachsen sind. Mit einem Gesamtumsatz von 27,8 Mio. Euro bzw. Umsätzen von 20,8 Mio. Euro bei SaaS/Service verzeichnete Serviceware abermals ein neues Rekordquartal mit neuen Bestwerten. Der Anteil der SaaS/Service-Erlöse am Gesamtumsatz lag zum Ende des ersten Quartals 2024/2025 bei 74,9 Prozent (Vj. 63,9

<sup>1</sup> Bei relativen Veränderungen von über 100 Prozent, insbesondere aufgrund kleiner absoluter Ausgangsgrößen, wird die Veränderung vereinfacht mit ">100" angegeben.

<sup>2</sup> Die Position Finanzmittelbestand umfasst die Bilanzposition der flüssigen Mittel und die der langfristigen finanziellen Vermögenswerte.

## Konzern-Zwischenbericht

Prozent). Auch die Profitabilität von Serviceware hat sich weiter verbessert. Das EBITDA stieg in den ersten drei Monaten um 14,9 Prozent von 0,6 Mio. Euro auf 0,7 Mio. Euro. Für das EBITDA und EBIT erwartet Serviceware für das Gesamtjahr einen weiteren Anstieg im Vergleich zum Vorjahr. Ergebnismindernd wirkt sich unterdessen aus, dass Serviceware mit Beginn des Geschäftsjahres 2024/2025 keine Eigenleistungen mehr aktivieren wird und angefangen hat, die aktivierten Eigenleistungen der letzten beiden Geschäftsjahre planmäßig abzuschreiben.

Das starke Wachstum der Vertragsverbindlichkeiten – diese erhöhten sich um 26,0 Prozent von 80,6 Mio. Euro auf 101,6 Mio. Euro – zeigt, dass die Umstellung des Geschäftsmodells von Serviceware funktioniert und sich in deutlich wachsenden künftigen Umsätzen widerspiegeln wird. Die Vertragsverbindlichkeiten setzen sich primär aus den Restwerten bestehender SaaS-Verträge zusammen und stellen bereits fixierte zukünftige Umsätze dar.

### 1.2 Wesentliche Ereignisse im Serviceware-Konzern

**Künstliche Intelligenz in der ESM-Plattform:** Serviceware erweitert seine innovative ESM-Plattform kontinuierlich um neue technische Entwicklungen und Anwendungen und verfügt mit der Plattform über ein umfangreiches Angebot zur Digitalisierung und Automatisierung aller Serviceprozesse eines Unternehmens. Ein Schwerpunkt beim Ausbau liegt dabei auf der weiteren Integration von Künstlicher Intelligenz auf allen Ebenen der Plattform. Ein wichtiger Meilenstein war der Release der neu entwickelten AI Process Engine. Als AI-nativer Kern der ESM-Plattform ist Serviceware mit ihr in eine neue Ära bei der Automatisierung von Serviceprozessen gestoßen. Nur wenige Wochen nach Vorstellung dieser neuartigen Prozessmodellierungssoftware verzeichnet Serviceware durchweg positive Resonanz aus dem Markt. Bei mehreren Kunden, die sich für den Einsatz der Serviceware Plattform mit Künstlicher Intelligenz entschieden haben, ist die Implementierung der Plattform bereits in vollem Gange.



Mit der Serviceware Plattform und Künstlicher Intelligenz werden Unternehmen bei allen Aufgaben des internen und externen Customer Service unterstützt. Zahlreiche Module und intelligente Tools mit AI helfen dabei, Serviceprozesse ohne Expertenwissen und Programmierkenntnisse schnell und einfach zu erstellen und umzusetzen. So können Zeit und Kosten eingespart und signifikante Effizienzgewinne realisiert werden. Dank der Serviceware Plattform werden unter anderem der unternehmensweite Digitalisierungsgrad erheblich gesteigert und die Time to Value verkürzt. Ergebnis ist eine spürbare Verbesserung der Servicequalität und eine deutliche Steigerung der Kundenzufriedenheit.

## Konzern-Zwischenbericht

**Internationalisierung und neue Projekte:** Serviceware setzt seine internationale Expansionsstrategie konsequent fort und kann für das erste Quartal über eine sehr gut gefüllte und stetig wachsende internationale Auftragspipeline berichten. In der Berichtsperiode überzeugte Serviceware unter anderem ein großes internationales Maschinenbau- und Fortune-500-Unternehmen mit der Serviceware ESM-Plattform. Das Unternehmen hat sich für den Einsatz der Plattform mit den Modulen Serviceware Financial und Serviceware Performance entschieden. Mit dem Unternehmen wurde ein SaaS-Vertrag über zunächst drei Jahre unterzeichnet. Zufrieden blickt Serviceware auch auf die Partnerschaft mit der Maryville Consulting Group in Nordamerika, dem größten Softwaremarkt der Welt. Aus dieser Partnerschaft hat Serviceware einen ersten Abschluss mit einem führenden US-amerikanischen Lebensmittelkonzern mit einem Umsatz im Milliarden-US-Dollar-Bereich erzielt. Auch dieses Unternehmen wird die Serviceware Plattform mit den Modulen Serviceware Financial und Serviceware Performance einsetzen. Derzeit läuft die Implementierung der Serviceware Plattform beim Kunden. Nach Ende des Berichtszeitraums, im April 2025, ist Serviceware zudem mit Serviceware Financial in den italienischen Markt eingetreten. Ein weltweit führendes Verpackungsunternehmen wird an seinem Standort in Italien die Softwarelösung von Serviceware für das IT-Kostenmanagement einsetzen. Der Neukunde wird Serviceware Financial nutzen, nachdem die Lösung eines US-amerikanischen Wettbewerbers nicht erfolgreich eingesetzt werden konnte.

Angesichts der hervorragenden internationalen Marktstellung sowie sehr guter Wachstumsmöglichkeiten in Deutschland und dem internationalen Ausland treibt Serviceware seine Expansion auch zukünftig mit hoher Dynamik weiter voran. Serviceware hat bereits erste Schritte für einen Go-to-Market in Frankreich eingeleitet und plant darüber hinaus den Ausbau seines internationalen Partnernetzwerks.

**Highlights aus Projektumsetzungen:** Bei einem weltweit führenden Unternehmen für Baulösungen konnte das Go-Live für Serviceware Financial und Serviceware Performance realisiert werden. Mit dem intelligenten Cloud Cost Management von Serviceware hat der Konzern On-Premises- und Cloud-Kosten sowie alle Kostenpositionen jederzeit im Blick. Der Zeit- und Personalaufwand wird so deutlich reduziert, während gleichzeitig Kosten erheblich gesenkt werden. Bei einem asiatischen Fortune-Global-500-Unternehmen aus der Mineralölbranche erfolgte das Go-Live der ITFM-Prozesse zur internen Leistungsverrechnung und zur Budgetierung. Zudem unterstützte Serviceware mit seiner ESM-Plattform und den Modulen Serviceware Financial und Serviceware Processes einen großen deutschen Automobilkonzern bei der Migration seiner Prozesse und Daten von „On Premise“ in die Cloud.

**Aktie:** Die Aktie von Serviceware wird derzeit von den Analysten von Montega und Quirin Bank gecovert. Beide Research-Häuser empfehlen die Aktie zum Kauf. Das Kursziel liegt bei 21,00 Euro bzw. 25,50 Euro.

### 1.3 Geschäftsverlauf

#### 1.3.1. Umsatzentwicklung

In den ersten drei Monaten des aktuellen Geschäftsjahres konnte der Umsatz von Serviceware weiter gesteigert werden und lag bei 27,8 Mio. Euro, was einem Wachstum von 11,2 Prozent gegenüber dem Vorjahreszeitraum entspricht. Damit konnte das Umsatzwachstum des abgelaufenen Geschäftsjahr 2023/2024 kontinuierlich fortgesetzt werden. Getrieben wird das Wachstum erneut aus dem Bereich SaaS/Service, der um 30,5 Prozent gegenüber dem Vorjahreszeitraum gesteigert werden konnte. Das Wachstum entfiel dabei vollständig auf den Teilbereich SaaS. Der Anteil von SaaS/Service-Umsätzen am Gesamtumsatz von Serviceware liegt damit mittlerweile bei 74,9 Prozent (Vorjahreswert: 63,9 Prozent). Die Umsätze aus Lizenzen lagen im Berichtszeitraum mit TEUR 2.940 mit 40,8 Prozent deutlich unter dem Vorjahreswert. Die Wartungsumsätze sanken leicht um 0,6 Prozent und lagen auf einem zum Vorjahr vergleichbaren Niveau. Die Transition in Richtung SaaS/Service-Geschäfte setzt sich damit konsistent fort. Die kontinuierliche Verlagerung hin zu SaaS/Service-Geschäften führt zu einer Verschiebung der Umsätze in die Zukunft, geht jedoch mit höherer Planungssicherheit und wiederkehrenden Einnahmen einher. Die Umsatzerlöse verteilen sich wie folgt:

## Konzern-Zwischenbericht

In TEUR	01. Dezember bis 28./29.Februar		Veränderung in %
	2024/2025	2023/2024	
Umsatz SaaS/Service	20.801	15.945	30,5
Umsatz Lizenzen	2.940	4.967	-40,8
Umsatz Wartung	4.020	4.043	-0,6
<b>Summe</b>	<b>27.761</b>	<b>24.954</b>	<b>11,2</b>

### 1.3.2. Betriebsergebnis (EBITDA/EBIT)

Das Konzernergebnis vor Zinsen, Steuern und Abschreibungen (EBITDA) der ersten drei Monate des Geschäftsjahres 2024/2025 belief sich auf TEUR 654. Damit liegt das EBITDA um TEUR 85 über dem Wert des Vorjahreszeitraums. Das Konzernergebnis vor Zinsen und Steuern (EBIT) der ersten drei Monate verbesserte sich im Vergleich zur Vorjahresperiode leicht um TEUR 12.

Das Ergebnis des Vorjahres wurde durch die Aktivierung von Eigenleistungen, welche die Aktivierungskriterien gemäß IAS 38 „Immaterielle Vermögenswerte“ erfüllten und dementsprechend aktiviert werden mussten, in Höhe von TEUR 386 entlastet. In der aktuellen Berichtsperiode sind die Voraussetzungen gemäß IAS 38 für die Aktivierung nicht mehr gegeben und entsprechend erfolgte keine Entlastung des Ergebnisses durch Aktivierung von Eigenleistungen. Die von Juni 2023 bis November 2024 aktivierten Eigenleistungen von in Summe TEUR 2.452 werden mit Beginn des laufenden Geschäftsjahres planmäßig über die voraussichtliche wirtschaftliche Nutzungsdauer von drei Jahre abgeschrieben. Für die Folgeperioden sind keine wesentlichen Aktivierungen von Eigenleistungen mehr zu erwarten.

Ergebnishemmend wirkt weiterhin die Transformation des Geschäftsmodells von einmaligen Lizenzabrechnungen hin zu einem SaaS-Geschäftsmodell mit monatlich wiederkehrenden Erlösen. Mit dem Trend in Richtung SaaS/Service-Geschäften ist verbunden, dass die Umsätze erst verzögert und über einen mehrjährigen Zeitraum erfasst werden, während insbesondere der Vertriebsaufwand für die Identifikation und Bearbeitung von Leads vollständig in der aktuellen Berichtsperiode realisiert wird. Besonders signifikant ist dieser Effekt bei Enterprise-Kunden und internationalen Projekten. Die Ergebnisentwicklung zeigt jedoch, dass sich die Fortschritte bei der Transformation des Geschäftsmodells mehr und mehr in den Geschäftszahlen widerspiegeln.

### 1.3.3. Finanzergebnis und Ergebnis vor Steuern

Das Finanzergebnis beinhaltet im Wesentlichen Guthabenzinsen auf Einlagen, Zinsaufwendungen für die langfristige Finanzierung des letzten Unternehmenserwerbs, dessen Tilgung Ende des Jahres abgeschlossen sein wird, 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 41 gesteigert und lag bei einem Wert von TEUR 25.

Das Periodenergebnis vor Steuern (EBT) lag bei TEUR -270 (Vj. TEUR -323), was einer Verbesserung von TEUR 53 gegenüber dem Vorjahr entspricht.

### 1.3.4. Steueraufwand und Ergebnis nach Steuern

Für die ersten drei Monate des Geschäftsjahres 2024/2025 ist eine Steuerbelastung von insgesamt TEUR 146 angefallen (Vj. TEUR 171).

Das Konzernergebnis nach Steuern der Berichtsperiode belief sich auf TEUR -416. Gegenüber dem Vorjahreszeitraum (TEUR -494) entspricht dies einem Plus von TEUR 78.

## 1.4 Bilanz zum 28. Februar 2025

Der Finanzmittelbestand von Serviceware, der sich aus den Bilanzpositionen der flüssigen Mittel und der langfristigen finanziellen Vermögenswerte errechnet, hat sich zum 28. Februar 2025 gegenüber dem 30. November 2024 um TEUR 2.006 auf einen Gesamtwert von TEUR 31.605 vermindert. Er liegt damit auf einem zum Vorjahreszeitpunkt vergleichbarem Niveau (29. Februar 2024: TEUR 31.476).

Das Eigenkapital von TEUR 45.950 ist gegenüber dem Bilanzstichtag des Geschäftsjahres 2023/2024 (TEUR 46.371) um TEUR 421 bzw. 0,9 Prozent vermindert. Die Höhe des Fremdkapitals beträgt zum 28. Februar 2025 TEUR 125.689. Im Vergleich zum 30. November 2024 entspricht das einer Erhöhung um TEUR 17.185. Wesentlicher Treiber für die Erhöhung des Fremdkapitals ist die Steigerung der Vertragsverbindlichkeiten, die sich zum 28. Februar 2025 gegenüber dem 30. November 2024 um TEUR 20.990 auf TEUR 101.587 erhöht haben. Die Bilanzposition der Vertragsverbindlichkeiten bildet im Wesentlichen die erhaltenen Anzahlungen für SaaS- und Wartungsverträge ab. Hierbei handelt es sich um Vertragsverbindlichkeiten für einen Zeitraum von bis zu zwölf bzw. 60 Monaten. Aufgrund verbindlicher Verträge stellen Vertragsverbindlichkeiten bereits fixierte zukünftige Umsätze der Serviceware dar. Durch den beschleunigten Ausbau des SaaS-Geschäfts konnten die Vertragsverbindlichkeiten um 26,0 Prozent gesteigert werden.

Die Bilanzsumme lag am 28. Februar 2025 bei TEUR 171.819 (30. November 2024: TEUR 155.054). Die Eigenkapitalquote lag bei 26,7 Prozent. Die Eigenkapitalquote hat sich gegenüber dem 30. November 2024 (29,9 Prozent) um 3,2 Prozentpunkte vermindert. Die Verminderung ist im Wesentlichen durch den oben beschriebenen bilanzverlängernden Effekt der gesteigerten Vertragsverbindlichkeiten und das negative Periodenergebnis der Berichtsperiode begründet.

## 1.5 Nachtragsbericht

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

## 1.6 Prognosebericht

Unser Geschäftsmodell befindet sich fortgeschritten weiterhin in einer Transformationsphase, in der wir von vergleichsweise hohen einmaligen Umsätzen zu niedrigeren, aber wiederkehrenden und langfristig ertragreicheren Erlösstrukturen übergehen. Charakteristisch für diese Umstellung ist, dass ein Großteil der vertraglich vereinbarten Umsätze nicht im aktuellen Geschäftsjahr ergebniswirksam erfasst wird, sondern erst in den Folgejahren in der Gewinn- und Verlustrechnung bzw. der Konzerngesamtergebnisrechnung berücksichtigt wird. Zudem entstehen zu Beginn der mehrjährigen SaaS-Verträge in der Regel hohe einmalige Aufwendungen, die die Ertragslage zunächst zusätzlich belasten. Langfristig soll dieses Modell, das sich durch einen hohen Anteil wiederkehrender Umsatzerlöse und eine geringe Churn-Rate auszeichnet, zu einer höheren Profitabilität und einer nachhaltigeren Geschäftsentwicklung führen, wodurch das Geschäftsmodell der Serviceware widerstandsfähiger gegenüber kurzfristigen konjunkturellen Schwankungen wird.

Darüber hinaus führen die zahlreichen kriegerischen Konflikte und wirtschaftliche Turbulenzen zu einer erheblichen Unsicherheit hinsichtlich der Prognosen für die Geschäftsentwicklung. Auch die weiter oben detailliert beschriebenen Risiken tragen dazu bei, dass sowohl die Einschätzungen für das laufende Geschäftsjahr als auch die mittelfristigen Geschäftsaussichten mit einer erhöhten Schwankungsbreite behaftet sind.

Die allgemeinen Rahmenbedingungen sind weiterhin herausfordernd. Trotzdem sind wir zuversichtlich, die Umsatzerlöse im laufenden Geschäftsjahr zum wiederholten Mal zwischen 5 und 15 Prozent im Vergleich zum

## Konzern-Zwischenbericht

Vorjahr steigern zu können. Wenn wir es weiterhin schaffen, international die Neukundengewinnung zu forcieren, besteht eine höhere Wahrscheinlichkeit, dass wir am Ende des Geschäftsjahres eine Wachstumsrate des Umsatzes sehen werden, die sich in der oberen Hälfte dieser Spanne befinden wird. Weiterhin gehen wir bei der Umsatzprognose für das aktuelle Geschäftsjahr davon aus, dass es im Jahr 2025 nicht zu exogenen Schocks kommen wird, 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.

Da wir seit Beginn des neuen Geschäftsjahres keine Eigenleistungen mehr aktivieren und angefangen haben die aktivierten Eigenleistungen der letzten beiden Geschäftsjahre planmäßig abzuschreiben, entfällt diese Kostenentlastung der beiden Vorjahre und wirkt sich negativ auf EBIT und EBITDA aus. Trotzdem erwarten wir bei der Ertragsseite für das aktuelle Geschäftsjahr, dass wir die Ertragssituation auf EBITDA-Ebene und EBIT-Ebene im Vergleich zum Vorjahr leicht verbessern werden.

Idstein, den 25. April 2025

.....

Dirk K. Martin

.....

Harald Popp

.....

Dr. Alexander Becker

### Unternehmensbeschreibung

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

Die ServiceWare Plattform besteht aus nahtlos integrierten Softwarelösungen, die auch unabhängig voneinander eingesetzt werden können. Bereits seit 2018 setzt ServiceWare auf das Potenzial von künstlicher Intelligenz im Service Management. Heute ist AI der zentrale Innovationsfaktor der ServiceWare Plattform, die im eigenen AI-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 1000 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, Amtsgericht Wiesbaden,  
Registernummer: HRB 33658