

# **Halbjahresbericht 2019/2020**

(01. Dezember 2019 bis 31. Mai 2020)

**SERVICEWARE SE, Bad Camberg**

## BRIEF AN DIE AKTIONÄRE

*Sehr geehrte Aktionärinnen und Aktionäre der Serveware SE,*

die Serveware SE hat im ersten Halbjahr des Geschäftsjahres 2019/2020 (per Ende Mai 2020) im Zuge ihres Programms zur Beschleunigung des Wachstums relevante strategische Fortschritte erreicht und weitere Weichen für ihr langfristiges Wachstum gestellt. Wichtige Erfolge wurden unter anderem bei der zunehmenden Adressierung von großen Konzernen als Kunden sowie bei der Internationalisierung erzielt. Unsere Geschäftsentwicklung spiegelte sich im Berichtszeitraum auch in unserer Umsatzentwicklung wider. Zwar bremste die anhaltende Corona-Pandemie das Unternehmenswachstum, jedoch konnten insgesamt die Erlöse im ersten Halbjahr um 8,0 Prozent von 32,8 Mio. Euro auf 35,4 Mio. Euro gesteigert werden. Ein Schwerpunkt in der Geschäftstätigkeit lag auf dem weiteren Ausbau des Bereichs SaaS (Software as a Service)/Service, in dem der Umsatz überproportional um 22 Prozent auf 15,3 Mio. Euro gesteigert werden konnte. Dieser Geschäftsbereich bietet uns hohe Wachstumspotenziale und geht mit steigenden wiederkehrenden Erlösen einher. Inzwischen machen die SaaS/Service-Erlöse rund 43 Prozent der Gesamtumsätze von Serveware aus. Wir wollen SaaS/Service auch in Zukunft weiter ausbauen, da die steigenden wiederkehrenden Erlöse zu einer besseren Planbarkeit in unserer Geschäftsentwicklung führen.

Beleg für unsere positive Entwicklung ist auch die Anzahl der Neukunden im ersten Halbjahr. Insgesamt gelang es uns, 34 Unternehmen als neue Kunden für Serveware zu gewinnen. Unter anderem entschied sich eine US-amerikanische Investmentbank für die Softwarelösung Serveware Performance (cubus outperform) sowie ein weiteres Unternehmen aus dem Deutschen Aktienindex, DAX, für die Softwarelösung Serveware Financial (anafee) – einer der größten einzelnen Lizenzabschlüsse in unserer Unternehmensgeschichte. Inzwischen nutzen bereits zwölf der DAX 30-Unternehmen Softwarelösungen von Serveware. Mit der Entwicklung unserer Softwarelösungen Serveware Financial und Serveware Performance im ersten Halbjahr sind wir sehr zufrieden. So haben wir im zweiten Quartal einen signifikanten Nachfrage- und Umsatzanstieg für Serveware Financial und Performance gesehen. In diesen Pandemie-Zeiten kommt es für Unternehmen mehr denn je darauf an, Kostentreiber zu identifizieren und Kosten signifikant zu senken. Unsere Produkte verfügen über vielfältige Funktionen, die Unternehmen genau dabei helfen.

Wir haben unsere einzigartige modulare Enterprise Service Management (ESM)-Plattform um die Technologie und das Team des Messaging- und Chatanbieters smoope ergänzt. In den kommenden Wochen und Monaten sollen die Technologie und das Know-how in die Serveware-Gruppe integriert werden. Seit der Übernahme des Teams und der Technologie von smoope im April 2020 ist bereits der Großteil der smoope-Kunden zu Serveware gewechselt. Service entsteht erst durch die Interaktion und Kommunikation mit Kunden. Kommunikation ist damit ein zentraler Aspekt der Serviceerbringung, die Art der Kommunikation hat sich in den vergangenen Jahren jedoch stark verändert. Heute müssen Unternehmen innerhalb kürzester Zeit auf Kundenanfragen reagieren können. Mit smoope können sie eine Messaging-Plattform bequem auf bestehende Websites oder Apps integrieren, ohne dass Kunden sich zusätzliche neue Apps oder Chatprogramme herunterladen müssen. Kunden werden also zielgenau an dem Ort abgeholt, an dem sie sich zwecks Informationsaufnahme sowieso bereits aufhalten.

Zudem sehen wir, dass sich immer mehr bestehende Serveware-Kunden für weitere Module der ESM-Plattform entscheiden, ein Beleg dafür, dass unser Cross-Selling-Ansatz weiterhin greift. Auch langfristig sind wir mit unserer ESM-Plattform hervorragend aufgestellt. Digitalisierung und Kostentransparenz bleiben langfristige Treiber unseres Wachstums. Wir unterstützen Kunden dabei, Serviceprozesse zu digitalisieren, wollen Marktopportunitäten nutzen und unseren Marktanteil weiter ausbauen.

Unsere internationalen Vertriebsorganisationen haben wir weiter gestärkt. So hat etwa unser International Sales Team in Großbritannien in Q2 einen bedeutenden Vertriebs Erfolg mit einem führenden europäischen Nahrungsmittelkonzern vermeldet.

Wir investieren viel in die Zukunft des Unternehmens, um den Wert der Serviceware SE nachhaltig zu steigern. Wir haben im ersten Halbjahr 2019/2020 im Rahmen unseres Programms für beschleunigtes Wachstum auf EBIT-Ebene 2,7 Mio. Euro investiert. Darin enthalten sind Investitionen in die Internationalisierung, Integrationskosten für Serviceware Knowledge (SABIO) und Serviceware Performance und die Ausrichtung auf strategisches Großkundengeschäft. Das unbereinigte EBIT lag im Berichtszeitraum bei rund -0,7 Mio. Euro. Das um den Aufwand des Programms zur Beschleunigung des Wachstums bereinigte EBIT wurde mit 2,0 Mio. Euro ausgewiesen.

Angesichts der Herausforderungen für die Wirtschaft durch die globale Corona-Pandemie sind wir als Serviceware mit unserer Entwicklung im ersten Halbjahr zufrieden. Allerdings haben auch wir wie nahezu jedes Unternehmen rund um den Globus die Auswirkungen der Pandemie zu spüren bekommen. Dennoch gelang es uns, in den vergangenen Wochen und Monaten eine zweistellige Zahl an Neukunden zu gewinnen, andere Kunden hielten sich jedoch mit Aufträgen zurück oder schoben Projekte auf die kommenden Monate. Zu spüren bekamen wir dies insbesondere in der zweiten Märzhälfte und im April. Corona-bedingt haben wir bei Serviceware innerhalb kürzester Zeit weitgehend auf Home-Office und Remote Work umgestellt und in Teilen des Unternehmens ab Mai Kurzarbeit eingeführt. Sowohl aus technischer Sicht als auch operativ verlief die Umstellung vollkommen reibungslos. Wir möchten unseren Kolleginnen und Kollegen an dieser Stelle daher unseren ausdrücklichen Dank für ihre Kooperation und ihren Einsatz aussprechen. Um Kosten einzusparen und um in dieser einmaligen Krisensituation auch persönlich ein Zeichen zu setzen, verzichteten die geschäftsführenden Direktoren des Unternehmens auf einen signifikanten Anteil ihres Fixgehalts. Zudem erhielten CEO Dirk K. Martin und CFO Harald Popp keine Bonuszahlungen für das erste Geschäftshalbjahr.

Eine konkrete stichtagsbezogene Prognose ist aufgrund der Unsicherheiten rund um die Corona-Pandemie derzeit nicht möglich. Im aktuellen Pandemie-Umfeld sind wir grundsätzlich gut aufgestellt. Die Pandemie hat auf unser operatives Geschäft unterschiedliche Auswirkungen. Während wir bei einigen Produkten einen deutlichen Anstieg in der Nachfrage verzeichnen, ist bei anderen Produkten die Nachfrage gedämpfter als in den Monaten zuvor. Gleichwohl sehen wir uns aufgrund der guten Geschäftsentwicklung im ersten Halbjahr gut aufgestellt, um unsere Erfolgsgeschichte auch nach dem Ende der Pandemie fortzuschreiben. Dabei bilden insbesondere unsere einzigartige ESM-Plattform und der Trend zur Digitalisierung von Serviceprozessen die Basis für unsere erfolgreiche Geschäftsentwicklung.

Herzlichst,

Dirk K. Martin  
(CEO)

Harald Popp  
(CFO)

Dr. Alexander Becker  
(COO)

# 1 Konzern-Zwischenlagebericht 1. Halbjahr 2019/2020

## 1.1 Gesamtwirtschaftliche Entwicklung

Die erste Hälfte des Serviceware Geschäftsjahres 2019/2020 erfuhr mit der Corona-Pandemie einen groben wirtschaftlichen Einschnitt, der der globalen Wirtschaft noch auf unabsehbare Zeit erhalten bleiben wird. Der Internationale Währungsfonds (IWF) prognostiziert in seiner Veröffentlichung vom Juni 2020 – nach einem Plus von 2,9 Prozent im Jahr 2019 – ein Negativwachstum von 4,9 Prozent für die globale Wirtschaft.<sup>1</sup> Für den Euro-Raum rechnet der IWF sogar mit einem Rückgang von 10,2 Prozent, nach einem Plus von 1,2 Prozent im Vorjahr. Es ist allerdings auch für tragende Institutionen praktisch unmöglich, eine verlässliche Prognose zur Entwicklung der Weltwirtschaft zu treffen. So musste der IWF mit dieser neuesten Veröffentlichung die noch im April getroffenen Prognosen von -3,0 Prozent für die globale Wirtschaft und -7,5 Prozent für den Euro-Raum nach unten korrigieren.

So hatte auch die deutsche Wirtschaft zum Jahresbeginn einen Wirtschaftsabschwung zu beklagen, auch wenn die Wirtschaft im Januar und Februar noch keine nennenswerten Einschnitte durch das Coronavirus erfahren musste. Nach Mitteilung des Statistischen Bundesamtes (Destatis) lag das Bruttoinlandsprodukt (BIP) im 1. Quartal 2020 – preis-, saison- und kalenderbereinigt – um 2,2 Prozent unter dem vierten Quartal 2019.<sup>2</sup> Dies ist der zweitniedrigste Wert seit der deutschen Wiedervereinigung. Nur das 1. Quartal 2009 lag mit -4,7 Prozent niedriger. Als leicht stabilisierend auf das Wachstum wirkten nur Konsumausgaben des Staates und Investitionen in Bauten.

Die führenden Wirtschaftsforschungsinstitute Deutschlands haben im Frühjahresgutachten ihre Prognose für das Jahr 2020 im Angesicht der Corona-Pandemie deutlich gesenkt. Für das zweite Quartal 2020 rechnen sie mit einem historischen Wirtschaftsabschwung von 9,8 Prozent, für das ganze Jahr erwarten sie eine Verringerung des Bruttoinlandsprodukts um 4,2 Prozent. Allerdings sehen die Institute Deutschland als stark genug an, mittelfristig wieder ein Wirtschaftsniveau zu erreichen, das sich ohne die Krise ergeben hätte. So wäre schon im nächsten Jahr mit einem Wirtschaftswachstum von 3,2 Prozent zu rechnen, so die Bundesbank.<sup>3</sup>

## 1.2 Branchenentwicklung

Die Digitalbranche hat seit März mit den Auswirkungen der Corona-Pandemie zu kämpfen. Laut Branchenverband Bitkom verzeichnete im März jedes dritte Unternehmen einen Nachfragerückgang und 55 Prozent der Unternehmen kämpften mit negativen Auswirkungen auf ihr tägliches Geschäft<sup>4</sup>. Im Mai begann sich jedoch eine leichte Trendwende abzuzeichnen und die ITK-Branche sieht wieder etwas positiver in die Zukunft. Die in der Krise verstärkte Nachfrage nach digitalen Lösungen für durch den Lockdown entstandene Hindernisse kann eine enorme Wachstumschance für die digitale Branche darstellen.

---

<sup>1</sup> Gemäß Internet-Veröffentlichung des IWF aus Juni 2020, veröffentlicht unter: <https://www.imf.org/en/Publications/WEO/Issues/2020/06/24/WEOUpdateJune2020>

<sup>2</sup> Gemäß Internet-Veröffentlichung des statistischen Bundesamtes vom 15. Mai 2020, veröffentlicht unter: [https://www.destatis.de/DE/Presse/Pressemitteilungen/2020/05/PD20\\_169\\_811.html](https://www.destatis.de/DE/Presse/Pressemitteilungen/2020/05/PD20_169_811.html)

<sup>3</sup> Gemäß Presseinformation der Deutschen Bundesbank vom 05. Juni 2020, veröffentlicht unter: <https://www.bundesbank.de/de/presse/pressemitteilungen/bundesbank-projektionen-deutsche-wirtschaft-holt-nach-tiefer-rezession-wieder-auf-834274>

<sup>4</sup> Gemäß Internet-Veröffentlichung des Verbandes BITKOM vom 30. März 2020, veröffentlicht unter: <https://www.bitkom.org/Presse/Presseinformation/Corona-Krise-drueckt-Stimmung-in-der-Digitalbranche>

Das noch im Januar von Bitkom erwartete Umsatzwachstum für den ITK-Markt auf 172,2 Milliarden Euro (+ 1,5 Prozent) wird im Licht der Corona-Krise nicht realisierbar sein. Auch wie stark die Entwicklung im Software-Segment vom prognostizierten Wachstum von 27,6 Mrd. Euro (+ 6,4 Prozent) von der Realität abweichen wird, lässt sich auch noch zum Ende des ersten Geschäftshalbjahres nicht feststellen.<sup>5</sup> Bitkom-Präsident Achim Berg zeigt sich vorsichtig hoffnungsvoll: „Die Corona-Krise ist noch nicht vorbei und es wäre zu früh, um von Optimismus zu sprechen. Aber die Unternehmen der Digitalbranche sind jetzt wieder positiver gestimmt und die Hoffnung wächst, dass das Schlimmste überstanden ist.“<sup>6</sup>

### 1.3 Geschäftsverlauf

#### Kennzahlen des Abschlusses zum 31. Mai 2020

In TEUR	01. Dezember bis			
	31. Mai			
	2019/2020	2018/2019	Ver.	in %
Umsatzerlöse	35.397	32.778	2.619	8 %
davon SaaS/Service	15.335	12.548	2.787	22 %
EBITDA	1.007	1.364	-357	-26 %
Bereinigtes EBITDA*	3.422	4.095	-672	-16 %
EBIT	-670	929	-1.599	-172 %
Bereinigtes EBIT*	2.018	3.908	-1.890	-48 %
Finanzergebnis	-106	-82	-24	29 %
Periodenergebnis vor Steuern	-776	847	-1.623	-192 %
Bereinigtes Ergebnis vor Steuern*	1.912	3.826	-1.914	-50 %
Ertragssteuern	237	-207	444	-215 %
Periodenergebnis nach Steuern	-539	640	-1.179	-184 %
Bereinigtes Ergebnis nach Steuern*	1.366	2.751	-1.385	-50 %

\* Damit die Ertragskraft der Serviceware mit den Vorjahren vergleichbar bleibt, wird das EBIT/EBITDA um die strategiekonformen Aufwände, die zum Börsengang angekündigt und umgesetzt wurden, bereinigt.

<sup>5</sup> Gemäß Internet-Veröffentlichung des Verbandes BITKOM von Januar 2019, veröffentlicht unter: [https://www.bitkom.org/sites/default/files/2020-01/bitkom\\_itk\\_marktzahlen\\_januar\\_2020.pdf](https://www.bitkom.org/sites/default/files/2020-01/bitkom_itk_marktzahlen_januar_2020.pdf)

<sup>6</sup> Gemäß Internet-Veröffentlichung des Verbandes BITKOM vom 09. Juni 2020, veröffentlicht unter: <https://www.bitkom.org/Presse/Presseinformation/Digitalunternehmen-machen-wieder-bessere-Geschaefte>

**Verkürzte Bilanz zum 31. Mai 2020**

In TEUR	31.05.2020	30.11.2019	Ver.	in %
Finanzmittelbestand	36.713	41.197	-4.484	-11 %
Eigenkapital	56.149	57.464	-1.315	-2 %
Fremdkapital	52.306	45.120	7.186	16 %
Bilanzsumme	108.456	102.584	5.872	6 %

Der Umsatz der Serviceware konnte im 1. Halbjahr 2019/2020 um 8 Prozent auf 35,4 Mio. Euro zum Vergleichszeitraum des Vorjahres gesteigert werden. Ein überproportionales Umsatzwachstum konnte erneut im Bereich SaaS/Service erzielt werden, der um 22 Prozent auf 15,3 Mio. Euro wuchs. Damit machen SaaS/Service-Umsätze mittlerweile rund 43 Prozent des Gesamtumsatzes von Serviceware aus.

Um das Wachstum des Unternehmens weiter zu forcieren, hat Serviceware im Rahmen des Börsengangs am 20. April 2018 durch eine Kapitalerhöhung Nettozuflüsse von ca. 55 Mio. Euro erhalten. Die Mittel werden planmäßig in den folgenden 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)

In allen genannten Bereichen hat Serviceware in den vergangenen Monaten 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 1. Halbjahr 2019/2020 fiel zusätzlicher Aufwand aus dem Programm für beschleunigtes Wachstum in Höhe von TEUR 2.415 auf EBITDA-Ebene und von TEUR 2.688 auf EBIT-Ebene an. Diese setzen sich zusammen aus Investitionen in die Internationalisierung (TEUR 1.662), temporären Integrationskosten im Rahmen des anorganischen Wachstums (TEUR 582) und die Ausrichtung auf strategisches Großkundengeschäft (TEUR 171) sowie TEUR 272, die durch akquisitionsbedingte Kosten und Abschreibungen<sup>7</sup> verursacht wurden. Wir sehen uns damit auf einem sehr guten Weg beim strategiekonformen Einsatz der Mittel aus dem Börsengang.

Das bereinigte EBITDA lag mit TEUR 3.422 (Vorjahr TEUR 4.095) 16 Prozent unter dem Niveau des Vorjahres, während das bereinigte EBIT mit TEUR 2.018 (Vj. 3.908) 48 Prozent unter dem Vergleichswert der Vorjahresperiode blieb. Das Finanzergebnis ist mit TEUR -106 (Vj. TEUR -82) um 29 Prozent gesunken. Damit konnte auch in einem durch die Corona-Pandemie sehr herausforderndem Marktumfeld ein, nach Bereinigungen, positives Ergebnis erzielt werden.

<sup>7</sup> Kaufpreisallokation auf Kundenstamm und Marke, sowie durch die Akquisition erworbenen selbstgeschaffene immaterielle Vermögensgegenstände, die planmäßig über bis zu 20 Jahre abgeschrieben werden.

Das bereinigte Periodenergebnis vor Steuern sank um 50 Prozent auf TEUR 1.912. Nach den Aufwendungen für das Programm für beschleunigtes Wachstum lag es bei TEUR -776 (Vj. TEUR 847). Das bereinigte Periodenergebnis nach Steuern liegt nunmehr bei TEUR 1.336 (Vj. TEUR 2.751). Nach Aufwendungen für das Programm für beschleunigtes Wachstum lag es bei TEUR -539 (Vj. TEUR 640). Der Finanzmittelbestand ist um 11 Prozent auf TEUR 36.713 gesunken. Dieser Rückgang ist in erster Linie durch die planmäßige Wachstumsfinanzierung zur weiteren Internationalisierung begründet, sowie durch eine Erhöhung des Forderungsbestands gegenüber Kunden, getrieben durch den erfolgreichen Abschluss mehrerer Großkundenakquisitionen gegen Ende des zweiten Quartals.

In TEUR	01. Dezember bis 31. Mai	
	2019/2020	2018/2019
EBITDA (IFRS)	1.007	1.364
Kosten im Zusammenhang mit der Internationalisierung außerhalb DACH	1.662	1.786
Temporäre Integrationskosten im Zusammenhang mit anorganischem Wachstum	582	751
Kosten im Zusammenhang mit Großkundenzugang und zugehörigem Marketing	171	194
Bereinigtes EBITDA	3.422	4.095

In TEUR	01. Dezember bis 31. Mai	
	2019/2020	2018/2019
EBIT (IFRS)	-670	929
Abschreibungen auf im Rahmen von Unternehmensakquisitionen aktivierte immaterielle Vermögensgegenstände	272	248
Kosten im Zusammenhang mit Internationalisierung außerhalb DACH	1.662	1.786
Temporäre Integrationskosten im Zusammenhang mit anorganischem Wachstum	582	751
Kosten im Zusammenhang mit Großkundenvertrieb und zugehörigem Marketing	171	194
Bereinigtes EBIT	2.018	3.908
Finanzergebnis	-106	-82
Bereinigtes Periodenergebnis vor Steuern	1.912	3.826
Ertragssteuern	237	-207
Steuereffekte bezogen auf Bereinigungen	-783	-868
Bereinigtes Periodenergebnis nach Steuern	1.366	2.751

## 1.4 Wesentliche Ereignisse im Serveware-Konzern

**Highlights aus Kundenprojekten:** Im ersten Halbjahr des Geschäftsjahres 2019/2020 gelang es Serveware, eine Vielzahl von Projekten zu gewinnen, darunter eine stetig wachsende Zahl an Projekten mit Großkunden und Konzernen. Bei einem großen IT-Dienstleister in der Finanzbranche wurde das Modul Serveware Processes in Betrieb genommen. Mit Serveware Processes verfügt das Unternehmen über ein standardisiertes, konsolidiertes System für alle Unternehmensbereiche. Die Qualität in der Beantwortung von Serviceanfragen konnte bei dem IT-Dienstleister durch die intelligente Prozesssteuerung von Serveware Processes deutlich gesteigert sowie die Reaktionszeit für die Beantwortung spürbar gesenkt werden. Über unterschiedliche Kommunikationskanäle bedient das Unternehmen mit Serveware Processes inzwischen über 1000 Kunden. Serveware unterstützt das Unternehmen auch bei der Servicestrategie und der Prozessimplementierung sowie der Harmonisierung der IT-Serviceprozesse.

Bei einer großen deutschen Einrichtung für Menschen mit Behinderungen wurde unterdessen das Modul Serveware Performance implementiert. Unterschiedliche Bereiche der Unternehmensplanung, deren Planungszahlen und Kennziffern, die zuvor manuell konsolidiert wurden, wurden mit Serveware Performance auf einer Plattform integriert. Die Implementierung von Serveware Performance in die bestehende Systemlandschaft führte zu einer signifikanten Steigerung der Qualität und Geschwindigkeit in der Unternehmenssteuerung und im Controlling. Dank der Reporting- und Analysemöglichkeiten von Serveware Performance, die innerhalb kürzester Zeit Berichte und Ergebnisse liefern, konnte der Aufwand für die monatliche Berichterstellung um die Hälfte reduziert werden.

Zu den weiteren Highlights im ersten Halbjahr gehörte auch das Projekt bei einem führenden Netzbetreiber in Deutschland. Aufgrund der Corona-Pandemie gab es bei dem Unternehmen eine Remote-Projektumsetzung, für die sich Serveware Knowledge inklusive Konzeption und Schulungen verantwortlich zeichnete. Die Serveware Consulting-Abteilung ist sowohl konzeptionell als auch technologisch hervorragend für die vollständige Projektabwicklung via Remote aufgestellt.

**Weitere Neukundengewinnung:** Im ersten Halbjahr war Serveware bei der Gewinnung von Neukunden erneut erfolgreich. Ein besonderer Fokus lag dabei auf Großunternehmen und Konzernen. Unter anderem gelang es mit Serveware Financial, ein weiteres DAX-Unternehmen mit mehr als 100.000 Mitarbeitern als neuen Kunden für Serveware zu gewinnen. Zudem realisieren wir immer häufiger Potenziale aus unserer erfolgreichen Cross-Selling-Strategie. Bestehende Serveware-Kunden entscheiden sich zunehmend auch für weitere Module unserer ESM-Plattform. So nutzt beispielsweise ein bestehender Serveware Financial-Kunde, ein deutsches Großunternehmen aus dem Bereich Retail, mit Serveware Performance eine weitere Plattformlösung der Serveware. Darüber hinaus bauen wir den Anteil an Maintenance-, Service- und Consultingleistungen immer weiter aus. Zwischen Dezember 2019 und Mai 2020 konnten insgesamt 34 neue Kunden für die ESM-Plattform gewonnen werden. Davon kam mit 29 der überwiegende Teil aus Deutschland, vier aus dem europäischen Ausland und einer aus den USA. Wir haben im Berichtszeitraum zudem weitere Großprojekte final angebahnt, für die die Verträge nach dem Ende der Berichtsperiode unterschrieben wurden.

**Internationale Aktivitäten:** Gemäß unserer Expansionsstrategie haben wir bei der Internationalisierung große Erfolge im ersten Halbjahr erzielt. Wir verfügen an unseren internationalen Standorten über breit aufgestellte Teams aus Experten mit umfangreicher Expertise und langjähriger Erfahrung aus Bereichen wie Sales, Marketing und Technologie. In den USA haben wir eine international operierende Investmentbank mit mehreren zehntausend Mitarbeitern, die sich für die Softwarelösung Serveware Performance entschieden hat, als neuen Kunden gewonnen. Zudem konnte unser International Sales Team in Großbritannien einen be-

deutenden Vertriebs Erfolg vermelden. Ein führender europäischer Nahrungsmittelkonzern hat sich für Serviceware Financial entschieden. Dieser Deal wurde im zweiten Quartal angebahnt, die entsprechenden Verträge in Q3 unterschrieben.

**Serviceware-Portfolio:** Wir haben unsere einzigartige modulare ESM-Plattform weiter ausgebaut und kommen bei der Integration der Softwarelösung Serviceware Performance in den Serviceware-Konzern planmäßig voran. Wir konnten bereits Synergiepotenziale im Lösungsportfolio der Serviceware heben und unsere Marktstellung insbesondere bei Konzernen und Großkunden weiter stärken. Wir konnten weitere Cross-Selling-Potenziale sowohl bei bestehenden Kunden als auch Neukunden heben, wobei zu einem Großteil die Softwarelösungen Serviceware Performance und Serviceware Financial miteinander kombiniert werden. Mit unserer ESM-Plattform verfügen wir über ein am Markt einmaliges Lösungspaket und schlagkräftiges Alleinstellungsmerkmal, das uns deutlich von Wettbewerbern differenziert.

Ende April haben wir zudem die Technologie und das Team von smoope übernommen und unsere ESM-Plattform so um einen innovativen Messaging- und Chatanbieter ergänzt. In den kommenden Wochen und Monaten sollen die Technologie und das Know-how in den Serviceware-Konzern integriert werden. Die Messaging-Plattform von smoope lässt sich bequem auf Websites und Apps integrieren. Unternehmen können so unkompliziert mit Kunden in Kontakt treten, ohne dass diese sich zusätzliche Chatprogramme oder Features herunterladen müssen. Seit der Übernahme von smoope ist bereits der Großteil der smoope-Kunden zu Serviceware gewechselt.

Wir sind mit unserer ESM-Plattform langfristig sehr gut aufgestellt. Treiber unseres Wachstums bleiben die Digitalisierung und der Wunsch der Unternehmen nach Kostentransparenz.

**Corona-Pandemie:** Unser Hauptaugenmerk liegt darauf, unsere Kunden erfolgreich durch die Krise zu begleiten. Wir haben eine Planungssoftware auf Basis von Serviceware Resources entwickelt, mit der sich Besucherkapazitäten in medizinischen Zentren, Laboren und Testcentern steuern lassen. So lassen sich Infektionsrisiken bei der Terminvergabe minimieren und überfüllte Besuchersituationen vermeiden. Das erste Go-Live fand im Juni 2020 bei Atalmedial, einem führenden Großlabor im Raum Amsterdam, statt. Darüber hinaus haben wir unsere Wissensmanagement-Lösung Serviceware Knowledge Unternehmen als erweiterte Trial-Version zur Verfügung gestellt.

Wie nahezu jedes Unternehmen weltweit waren aber auch wir bei Serviceware im ersten Halbjahr von der Corona-Pandemie betroffen. Wir haben jedoch frühzeitig auf das Virus reagiert und sind wirtschaftlich und operativ sehr gut aufgestellt, um gestärkt aus der Krise hervorzugehen. Bereits im Februar haben wir im Serviceware-Konzern eine Taskforce gegründet, in der wir in Deutschland fortwährend Verordnungen von Bund und Ländern prüfen und entsprechende Maßnahmen für den Konzern erarbeiten. Entsprechende Handlungen leiten wir nach der Prüfung von Verordnungen auch an unseren Standorten im Ausland ab. Wir haben umfangreiche Maßnahmen ausgearbeitet, mit dem Ziel, die Gesundheit unserer Mitarbeiter, Kunden und Geschäftspartner bestmöglich zu schützen. Mit diesen Maßnahmen konnten die Auswirkungen des Virus auf die operative Geschäftstätigkeit begrenzt werden. Zu diesen Maßnahmen zählen unter anderem die Einführung von Home-Office und Remote Work im gesamten Unternehmen sowie die Einführung von Kurzarbeit in Teilen des Unternehmens im Mai 2020. Zudem verzichtete der Serviceware-Vorstand auf einen signifikanten Teil des Fixgehalts, um so weitere Kosten einzusparen und auch persönlich ein Zeichen zu setzen. CEO und CFO der Serviceware haben ferner auch keine Bonuszahlungen für das erste Halbjahr 2019/2020 erhalten.

**Marke, Markenauftritt und Marketing:** Serviceware hat in den vergangenen Monaten ihre nationalen und internationalen Marketingaktivitäten forciert und ihre internationale Präsenz weiter gestärkt. Deutlich wird die starke Marktposition von Serviceware auch im sehr guten Abschneiden der Softwarelösung Serviceware

Performance im diesjährigen BARC Planning Survey. Serviceware Performance erreichte mit 37 Spitzenplätzen und 26 führenden Positionen in drei Peer-Groups hervorragende Bewertungen. Hervorzuheben sind dabei die Ergebnisse in der Kategorie Vendor Support, in der Serviceware Performance einen Zufriedenheitswert von 100 Prozent sowie eine Weiterempfehlungsrate von ebenfalls 100 Prozent erreicht.

Untermauert wird das Vertrauen in die Marke Serviceware auch durch die Erweiterung der Kooperation mit KPMG in Deutschland. Das entsprechende Projekt wurde in der Berichtsperiode angebahnt und startete im dritten Quartal des Geschäftsjahres 2019/2020. Serviceware und KPMG werden bei Produkten und Beratungsleistungen im Bereich "Transfer Pricing" zusammenarbeiten. Serviceware Financial erstellt dabei auf Basis eines automatisierten Verrechnungsmodells der KPMG Berichte für die interne Leistungsverrechnung und weist dabei aus, wo und welche Kosten verrechnet wurden.

### 1.5 Lage

Die geschäftsführenden Direktoren beurteilen die aktuelle Entwicklung und die Lage des Serviceware-Konzerns als den Erwartungen entsprechend. Bei den Umsatzerlösen konnten weitere Steigerungen erzielt werden. Hier wurden die durch Corona geminderten Erwartungen erfüllt. Die Profitabilität hat sich nach der Umsetzung der im Börsengang kommunizierten Vorhaben verschlechtert. Zum Zeitpunkt der Erstellung dieses Berichts ist weiterhin unklar, wie schwerwiegend und wie langanhaltend die konjunkturellen Konsequenzen der Corona-Pandemie sein werden. Aus diesem Grund können wir aktuell keine Einschätzung zu dem weiteren Verlauf des Geschäftsjahres geben.

#### 1.5.1 Umsatzentwicklung

Der Umsatz der Serviceware konnte im 1. Halbjahr 2019/2020 um 8 Prozent auf 35,4 Mio. Euro zum Vergleichszeitraum des Vorjahres gesteigert werden. Ein überproportionales Umsatzwachstum konnte erneut im Bereich SaaS/Service erzielt werden, der um 22,2 Prozent auf 15,3 Mio. Euro wuchs. Damit machen SaaS/Service-Umsätze mittlerweile rund 43 Prozent des Gesamtumsatzes von Serviceware aus. Damit einher geht die Verschiebung von Umsatz-Realisierungen von einmalig hohen Lizenzberechnungen in monatlich wiederkehrende Abonnement-Gebühren (Subscription-Fees). Die Umsätze aus Lizenzen entwickelten sich im Berichtszeitraum rückläufig (-14,3 Prozent) und lagen bei 8,9 Mio. Euro. Die Wartungsumsätze steigerten sich um 13,2 Prozent gegenüber dem Vorjahreszeitraum, da unter anderem neben den Lizenzumsätzen des aktuellen Berichtszeitraums auch die übrigen Lizenzumsätze der letzten 12 Monate zu zusätzlichen Wartungsumsätzen führten. Die Umsatzerlöse teilen sich wie folgt auf:

In TEUR	01. Dezember bis 31. Mai		
	2019/2020	2018/2019	Abw.
Umsatz SaaS/Service	15.335	12.548	22,2 %
Umsatz Lizenzen	8.855	10.330	-14,3 %
Umsatz Wartung	11.207	9.900	13,2 %
	35.397	32.778	8,0 %

### 1.5.2 Auftragslage

Der stichtagsbezogene Auftragsbestand zum Ende des 1. Halbjahres des Geschäftsjahres 2019/2020 betrifft im Wesentlichen die erhaltenen Anzahlungen für Wartungs- und SaaS-Verträge. Hierbei handelt es sich um bereits fakturierte und in der Bilanz abgegrenzte Leistungen für einen Zeitraum von bis zu 60 Monaten. Aufgrund von verbindlichen Verträgen stellen die Anzahlungen bereits fixierte zukünftige Umsätze der Serviceware dar. Ein großer Teil der Umsatzerlöse aus dem Bereich Wartung wird aus (über mehrere Jahre laufenden) Abonnements erzielt. Gegenüber dem Bestand der erhaltenen Anzahlungen für Wartungs- und SaaS-Verträge zum 30. November 2019 ist der Bestand zum 31. Mai 2020 um ca. 16 Prozent auf 21,5 Mio. Euro angewachsen.

### 1.5.3 Betriebsergebnis (EBIT)

Das bereinigte EBITDA ging gegenüber dem Vorjahreszeitraum um 16 Prozent zurück und lag bei TEUR 3.422 (Vorjahr TEUR 4.095). Inklusive der Aufwendungen für beschleunigtes Wachstum lag das EBITDA bei TEUR 1.007 (Vj. TEUR 1.364). Das bereinigte Ergebnis vor Zinsen und Steuern (EBIT) ging gegenüber dem Vorjahreszeitraum um TEUR 1.890 auf TEUR 2.018 zurück. Nach Aufwendungen für beschleunigtes Wachstum lag es bei TEUR -670 (Vj. TEUR 929).

Durch den planmäßigen und strategiekonformen Personalausbau als Basis für das weitere Unternehmenswachstum stiegen die Personalaufwendungen um TEUR 4.029 auf TEUR 19.174. Die Steigerung der Personalkosten resultierte insbesondere aus den anorganischen Wachstumsaktivitäten sowie aus gezielten Investitionen in Innovationsbereiche wie dem KI-Lab in Kooperation mit der Technischen Universität Darmstadt. Die Steigerung der Abschreibungen in Höhe von TEUR 1.242 (Vj. TEUR 860), ist in erster Linie durch die erstmalige Anwendung von IFRS 16 ("Leasingverhältnisse") begründet, denen eine Reduktion der Sonstigen betrieblichen Aufwendungen erfolgsneutral gegenübersteht.

### 1.5.4 Ergebnis vor Steuern (EBT)

Das Finanzergebnis des 1. Halbjahres des Geschäftsjahres 2019/2020 belief sich auf TEUR -106 und hat sich gegenüber dem Vorjahreszeitraum verringert (Vj. TEUR -82). Das bereinigte EBT sank im Vergleich zum Vorjahreszeitraum um TEUR 1.914 auf TEUR 1.912. Unter Berücksichtigung der Aufwendungen aus dem Programm für beschleunigtes Wachstum lag es bei TEUR -776 nach TEUR 847 im Vorjahreszeitraum. Für die Veränderung des EBT und für das nachfolgend beschriebene Konzernergebnis gelten die zum EBIT gemachten Ausführungen analog.

### 1.5.5 Konzernergebnis

Das Steuerergebnis wurde wesentlich durch Effekte aus der Veränderung der latenten Steuern beeinflusst. In der 1. Hälfte des Geschäftsjahres 2019/2020 sind dadurch Steuererträge in Höhe von TEUR 237 angefallen. Im

Vorjahr stand in der Vergleichsperiode ein Steueraufwand von TEUR 207 zu Buche. Nach Berücksichtigung der Steuern ergab sich für das erste Halbjahr 2019/2020 ein Konzernergebnis in Höhe von TEUR -539 (Vj. TEUR 640). Bereinigt um die Aufwendungen aus dem Programm für beschleunigtes Wachstum lag das Konzernergebnis im 1. Halbjahr 2019/2020 bei TEUR 1.366 (Vj. TEUR 2.751).

### 1.5.6 Investitionen

Im 1. Halbjahr des Geschäftsjahres 2019/2020 wurden Investitionen in Höhe von TEUR 661 (Vj. TEUR 205) getätigt. Darunter fallen Investitionen in den Erwerb von Markenrechten und immaterielle Vermögensgegenstände für die Marke smoope und den damit verbundenen Messaging-Dienst. Des Weiteren wurde in die Erweiterung und Modernisierung der Betriebs- und Geschäftsausstattung sowie der internen IT-Infrastruktur investiert.

## 1.6 Vermögenslage und Kapitalstruktur

Die Vermögenslage des Konzerns hat sich gegenüber dem letzten Bilanzstichtag vom 30.11.2019 nicht wesentlich verändert. Das Eigenkapital von TEUR 56.149 ist gegenüber dem Bilanzstichtag des Geschäftsjahres 2018/2019 um 2,3 Prozent vermindert. Die Höhe des Fremdkapitals beträgt zum 31. Mai 2020 TEUR 52.306. Im Vergleich zum 30. November 2019 ist das eine Erhöhung um TEUR 7.186. Diese Veränderung resultiert im Wesentlichen aus der erstmaligen Anwendung von IFRS 16 ("Leasingverhältnisse"). Für Leasingnehmer führt IFRS 16 einen einheitlichen Ansatz für die bilanzielle Abbildung von Leasingverträgen ein, wonach für alle Leasingverhältnisse in der Bilanz Vermögenswerte für die Nutzungsrechte an den Leasinggegenständen und Verbindlichkeiten für die eingegangenen Zahlungsverpflichtungen anzusetzen sind. Als Leasingverbindlichkeit wird der Barwert künftiger Leasingzahlungen definiert und eine Nutzung wird grundsätzlich als Verbindlichkeit abzüglich im Voraus geleisteter oder abgegrenzter Zahlungen verstanden. Im Rahmen des von Serviceware gewählten vereinfachten Ansatzes von IFRS 16 erfolgt keine rückwirkende Anwendung von IFRS 16. Unter die Definition von Leasingverträgen nach IFRS 16 fallen bei Serviceware in erster Linie langfristig abgeschlossene Mietverträge für Büroräume sowie Kfz-Leasingverträge.

Die Bilanzsumme lag am 31. Mai 2020 bei TEUR 108.456 (30. November 2019: TEUR 102.584). Die Eigenkapitalquote lag damit bei rd. 52 Prozent. Die Eigenkapitalquote hat sich gegenüber dem 30. November 2019 (rd. 56 Prozent) um rd. 4 Prozent vermindert. Die Verminderung ist im Wesentlichen durch den oben beschriebenen Effekt von IFRS 16 begründet.

Neben der durch IFRS 16 begründeten Erhöhung der Vermögenswerte sind auch die Forderungen aus Lieferung und Leistung gegenüber dem letzten Bilanzstichtag um TEUR 876 auf TEUR 19.588 gestiegen. Treiber dieser Entwicklung sind erfolgreiche Abschlüsse mehrerer Großkundenakquisitionen gegen Ende des zweiten Quartals. Zusammen mit der planmäßigen Wachstumsfinanzierung zur weiteren Internationalisierung sowie der Investitionstätigkeit resultiert daraus eine Reduktion des Finanzmittelbestands um 11 Prozent auf TEUR 36.713.

Die langfristigen Schulden sind um TEUR 4.338 auf TEUR 17.685 gestiegen. Die langfristigen Finanzverbindlichkeiten haben sich dabei aufgrund planmäßiger Tilgungen um TEUR 963 verringert. Gegenläufig ist die veränderte Bewertung von Leasingverhältnissen durch IFRS 16, die zu einer Erhöhung der sonstigen langfristigen Vertragsverbindlichkeiten in Höhe von TEUR 5.997 führt. In den langfristigen Vertragsverbindlichkeiten sind im Wesentlichen erhaltene Anzahlungen für Wartungsverträge mit einer Restlaufzeit von mehr als 12 Monaten enthalten.

Die kurzfristigen Schulden haben sich im 1. Halbjahr des Geschäftsjahres gegenüber dem 30. November 2019 um TEUR 2.847 (9 Prozent) auf TEUR 34.621 erhöht. Die Erhöhung beinhaltet einen IFRS 16-Effekt von TEUR 1.711. Daneben sind auch die kurzfristigen Vertragsverbindlichkeiten, die erhaltene Anzahlungen für Wartungsverträge mit einer Restlaufzeit von weniger als 12 Monaten enthalten, gestiegen (+ TEUR 3.510). Gegenläufig sind die Laufenden Ertragssteuerschulden um TEUR 970 auf TEUR 1.661 gesunken.

### 1.7 Kapitalflussrechnung

Die liquiden Mittel der Serviceware haben sich zum 31. Mai 2020 gegenüber dem Stand vom 30. November 2019 um TEUR 4.484 (- 11 Prozent) auf TEUR 36.713 verringert. Aus der laufenden Geschäftstätigkeit ergibt sich im 1. Halbjahr 2019/2020 ein Abfluss liquider Mittel in Höhe von TEUR 2.686 (Vj. Abfluss TEUR 388). Aus Investitionstätigkeit ergibt sich ein Mittelabfluss von TEUR 649 (Vj. Abfluss TEUR 205). Aus der Finanzierungstätigkeit resultiert ein Mittelabfluss von TEUR 1.199 (Vj. Abfluss TEUR 491). Daneben ergibt sich eine wechselkurs- und konsolidierungskreisbedingte Erhöhung der liquiden Mittel von TEUR 49 (Vj. Zufluss TEUR 32).

### 1.8 Mitarbeiter

Die Serviceware beschäftigt zum Stichtag 31. Mai 2020 insgesamt 490 Mitarbeiter; zum gleichen Stichtag im Vorjahr waren 408 Mitarbeiter und zum 30. November 2019 waren 481 Mitarbeiter tätig.

### 1.9 Chancen und Risiken

Die im Geschäftsbericht 2018/2019 unter Kapitel 2, Seite 39 ff., genannten Chancen und Risiken gelten weiterhin. Dazu gehören beispielsweise globale Risiken wie ein anhaltender weltwirtschaftlicher Konjunkturerbruch, insbesondere in Zusammenhang mit dem Ausbruch der Corona-Pandemie, welcher sich auf die Investitionsbereitschaft unserer Kunden und damit langfristig negativ auf den Auftragsbestand von Serviceware auswirken kann. Hinzu kommen derzeit konjunkturelle Risiken durch den Austritt Großbritanniens aus der EU und die von Protektionismus geprägte Außenwirtschaftspolitik der USA, China und anderer Staaten. Auch der hohe Verschuldungsgrad vieler Staaten, der sich durch Konjunkturmaßnahmen im Zuge der Corona-Pandemie weiter erhöhen dürfte, trägt nicht zur Finanzmarktstabilität bei.

Eine globale Chance sehen wir in der Möglichkeit, unsere Software als „Software-as-a-Service“ weltweit den Kunden über das Internet anzubieten. Gerade durch die Corona-Pandemie stehen Unternehmen unter Druck, ihre Prozesse zu digitalisieren, um kosteneffizient, kontaktlos und möglichst ortsunabhängig agieren zu können. Da Serviceware seine Kunden unterstützt, Serviceprozesse zu digitalisieren, besteht die Chance, an diesem sich nun verstärkenden Trend zur Digitalisierung teilzuhaben.

Zu den strategischen Chancen und Risiken gehört das Potenzial des Umsatz- und Gewinnwachstums durch das organische und anorganische Wachstum der Serviceware. Beim anorganischen Wachstum sehen wir das Risiko, dass wir die zu unserer Strategie passenden Unternehmen nicht akquirieren können, da diese entweder nicht zum Verkauf stehen oder gar nicht existieren. Weiterhin besteht die Gefahr, dass sich die bereits akquirierten Unternehmen nicht so positiv entwickeln wie erwartet. So können sich etwa eine höher als angenommene Fluktuation bei den Mitarbeitern der akquirierten Unternehmen oder falsche Annahmen beim Umsatz- und Ertragspotenzial negativ auf die Geschäftsentwicklung der Serviceware auswirken. Weiterhin kann die strategische Geschäftsausrichtung, das SaaS-Geschäft zu fokussieren, dazu führen, dass sich Ertrags- und

Umsatzpotenziale in die Zukunft verschieben und dass damit die aktuelle Umsatzerwartung nicht realisiert werden kann. Des Weiteren existieren personalwirtschaftliche und finanzielle Chancen und Risiken, sowie Chancen und Risiken aus Softwareprojekten, deren Einzelheiten dem Geschäftsbericht zu entnehmen sind.

Die Chancen des 2. Halbjahres des Geschäftsjahrs 2019/2020 sind im nachfolgenden Ausblick berücksichtigt.

### 1.10 Nachtragsbericht

Nach dem Bilanzstichtag sind keine weiteren Ereignisse aufgetreten, die wesentliche Auswirkungen auf die Vermögens-, Finanz- und Ertragslage der Serviceware SE haben. Die Unsicherheiten, die sich im Zusammenhang mit der Corona-Pandemie ergeben, bestehen fort und sind unter den Chancen und Risiken erörtert.

### 1.11 Ausblick

Die erste Hälfte des Serviceware Geschäftsjahres 2019/2020 erfuhr mit der Corona-Pandemie einen groben wirtschaftlichen Einschnitt, der der globalen Wirtschaft noch auf unabsehbare Zeit erhalten bleiben wird. Der Internationale Währungsfonds (IWF) prognostiziert in seiner Veröffentlichung vom Juni 2020 – nach einem Plus von 2,9 % im Jahr 2019 – ein Negativwachstum von 4,9 Prozent für die globale Wirtschaft.<sup>8</sup> Für den Euro-Raum rechnet der IWF sogar mit einem Rückgang von 10,2 Prozent, nach einem Plus von 1,2 Prozent im Vorjahr. Es ist allerdings auch für tragende Institutionen praktisch unmöglich, eine verlässliche Prognose zur Entwicklung der Weltwirtschaft zu treffen. So musste der IWF mit dieser neuesten Veröffentlichung die noch im April getroffenen Prognosen von -3 Prozent für die globale Wirtschaft und -7,5 Prozent für den Euro-Raum nach unten korrigieren.

Gleichzeitig konnte Serviceware im 1. Halbjahr des Geschäftsjahres 2019/2020 eine verhältnismäßig positive Entwicklung der Umsatzzahlen erreichen. Durch die relativ langen Sales-Cycle unserer Branche können daraus jedoch noch keine hinreichenden Schlüsse für den weiteren Verlauf des Jahres gezogen werden.

Zum Zeitpunkt der Erstellung dieses Berichts ist weiterhin unklar, wie schwerwiegend und wie langanhaltend die konjunkturellen Konsequenzen der Corona-Pandemie sein werden und inwieweit die getroffenen konjunkturpolitischen Maßnahmen Impulse setzen können. Zwar dämpft die konjunkturelle Eintrübung die Investitionsmöglichkeiten unserer Kunden, gleichzeitig erhöht sich dadurch aber die Notwendigkeit, Prozesse zu digitalisieren und die Kosteneffizienz damit zu steigern.

Wie das Ergebnis des Zusammenspiels der verschiedenen Maßnahmen und Effekte für den wirtschaftlichen Erfolg von Serviceware sein wird, ist aktuell noch mit einer hohen Unsicherheit behaftet. Aus diesem Grund können wir aktuell keinen konkreten Ausblick auf den weiteren Verlauf des Geschäftsjahres geben.

---

<sup>8</sup> Gemäß Internet-Veröffentlichung des IWF aus Juni 2020, veröffentlicht unter:  
<https://www.imf.org/en/Publications/WEO/Issues/2020/06/24/WEOUpdateJune2020>

Langfristig sehen wir unverändert die Chance des wachsenden Bedürfnisses innerhalb der Unternehmen nach Digitalisierung und Kostentransparenz. Der Markt entwickelt sich dahingehend weiter, dass Digitalisierung als entscheidender Produktivitätsfaktor und Wettbewerbsvorteil angesehen und forciert wird. Durch die Kostentransparenz gelingt es Unternehmen ihre Kosten zu reduzieren.

Bad Camberg, den 24. Juli 2020

Dirk K. Martin  
(CEO)

Harald Popp  
(CFO)

Dr. Alexander Becker  
(COO)

## 2 Investor Relations

Die Aktien der Serveware 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 37,20 Prozent.

**Entwicklung der Aktie:** Zum Ende des Geschäftsjahres 2018/2019 lag der Kurs der Serveware-Aktie bei 13,284 Euro auf Xetra. Ihren Höchststand erreichte die Aktie im 1. Halbjahr 2020 bei 14,00 Euro (Xetra) am 8. Januar. Der Tiefstand im Berichtszeitraum wurde am 17. März mit 7,215 Euro erreicht. Zum 31. Mai 2020 notierte die Aktie bei 11,65 Euro. Somit veränderte sich der Aktienkurs im Vergleich zum Berichtszeitraum um -12,3 Prozent. Der Deutsche Aktienindex (DAX) verlor im gleichen Zeitraum rd. 12,5 Prozent.

**Research und Designated Sponsoring:** Die Serveware-Aktie wird von mehreren Analystenhäusern gecovet. Dies sind Commerzbank, Hauck & Aufhäuser und FMR Research. Das aktuelle Votum der Commerzbank lautet derzeit „Hold“, das von Hauck & Aufhäuser und FMR Research derzeit „Buy“.

Als Designated Sponsor für die Serveware-Aktie agiert Hauck & Aufhäuser. Das durchschnittliche Handelsvolumen an allen deutschen Börsenplätzen lag im Berichtszeitraum bei 5.315 Aktien pro Tag.

**Roadshow und Investoren-Meetings:** Im Mai 2020 traf Serveware CFO Harald Popp auf einer virtuellen europäischen Roadshow zahlreiche Investoren, um über den Geschäftsverlauf und die aktuelle Strategie sowie deren bisherige Umsetzung zu informieren und Fragen zum Unternehmen und zum Geschäftsmodell zu beantworten. Bei den Investorenmeetings stieß Serveware auf reges Investoreninteresse und konnte den Kreis potenzieller Investoren in die Aktie um neue Kontakte erweitern. Weiterhin wurden im 1. Halbjahr 2020 kontinuierlich weitere virtuelle Investorengespräche und Produktdemos durchgeführt, um das Geschäftsmodell und die Unternehmensstrategie zu erläutern und weitere Investoren zu gewinnen.

**Aktionariat:** Als Ankerinvestoren fungieren unverändert die Serveware-Gründer, Dirk K. Martin (CEO) und Harald Popp (CFO), deren Aktienbesitz mit jeweils rd. 31,4 Prozent unverändert blieb. Der Streubesitz beläuft sich weiterhin auf rd. 37,2 Prozent der Aktien.

**Hauptversammlung:** Am 27. Mai 2020 lud Serveware zu ihrer ersten digitalen Hauptversammlung ein, die vom Ort des Hauptsitzes in Bad Camberg moderiert wurde. Dieses Jahr wurden die Aktionäre im Vorfeld um Einreichung von eventuellen Fragen gebeten, sodass in der Versammlung gründlich auf diese Erkundigungen eingegangen werden konnte. Die gefassten formellen Beschlüsse der Hauptversammlung sind auf unserer Website nachzulesen (<https://serveware-se.com/de/investor-relations/hauptversammlungen>).

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

## 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,  Harald Popp(2) 3.296.545 (2) gehalten via dreiff Management GmbH,
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. 2019/2020	EUR 14,000 / EUR 7,125
Halbjahresendkurs	EUR 11,650
Marktkapitalisierung zum 29.05.2020	EUR 122,325 Mio.

## Finanzkalender

23. Oktober 2020	Quartalsmitteilung 3. Quartal 2019/2020
November 2020	Deutsches Eigenkapitalforum Frankfurt a.M.

## 3 Konzernzwischenbilanz zum 31. Mai 2020

In EUR	31. Mai 20	30. Nov 19
<b>Aktiva</b>		
Goodwill	14.048.135	14.048.135
Sonstige immaterielle Vermögenswerte	19.767.081	12.177.828
Sachanlagen	850.607	831.283
Aktive Rechnungsabgrenzungsposten für Kundenwartungsverträge	2.722.938	3.455.247
Latente Ertragsteuern	3.183.129	2.702.592
<b>Langfristige Vermögenswerte</b>	<b>40.571.889</b>	<b>33.215.085</b>
Forderungen aus Lieferungen und Leistungen	19.588.364	18.712.402
Sonstige kurzfristige Forderungen/Vermögenswerte	2.809.337	2.944.620
Aktive Rechnungsabgrenzungsposten für Kundenwartungsverträge	8.773.182	6.514.837
Flüssige Mittel	36.712.913	41.197.393
<b>Kurzfristige Vermögenswerte</b>	<b>67.883.796</b>	<b>69.369.251</b>
<b>Bilanzsumme</b>	<b>108.455.685</b>	<b>102.584.336</b>
<b>Passiva</b>		
Gezeichnetes Kapital	10.500.000	10.500.000
Rücklagen	49.827.627	49.827.627
Bilanzgewinn / Bilanzverlust	-2.262.269	-1.723.652
Kumuliertes sonstiges Eigenkapital	-1.815.593	-1.048.207
Eigenkapital ohne nicht beherrschende Anteile	56.249.765	57.555.768
Nicht beherrschende Anteile	-100.339	-92.234
<b>Eigenkapital</b>	<b>56.149.425</b>	<b>57.463.534</b>
Latente Ertragsteuern	3.281.026	3.461.341
Langfristige Finanzverbindlichkeiten	5.425.274	6.387.788
Langfristige Vertragsverbindlichkeiten	3.011.979	3.497.960
Sonstige langfristige Verbindlichkeiten	5.966.964	0
<b>Langfristige Schulden</b>	<b>17.685.243</b>	<b>13.347.089</b>
Laufende Ertragssteuerschulden	1.661.004	2.631.439
Kurzfristige Finanzverbindlichkeiten	2.108.837	2.259.884
Verbindlichkeiten aus Lieferungen und Leistungen	2.383.901	2.879.908
Kurzfristige Vertragsverbindlichkeiten	18.488.319	14.978.520
Sonstige kurzfristige Verbindlichkeiten	9.978.957	9.023.961
<b>Kurzfristige Schulden</b>	<b>34.621.017</b>	<b>31.773.713</b>
<b>Bilanzsumme</b>	<b>108.455.685</b>	<b>102.584.336</b>

## 4 Konzerngesamtergebnisrechnung für den Zeitraum 01. Dezember 2019 bis 31. Mai 2020

In EUR	Dez. 19 - Mai 20	Dez. 18 - Mai 19
Umsatzerlöse	35.397.298	32.778.497
Sonstige betriebliche Erträge	1.229.975	863.318
Materialaufwand	-12.659.439	-12.459.482
Personalaufwand	-19.173.837	-15.145.170
Abschreibungen	-1.677.085	-434.980
Sonstige betriebliche Aufwendungen	-3.786.711	-4.673.240
<b>Ergebnis der betrieblichen Tätigkeit (EBIT)</b>	<b>-669.799</b>	<b>928.943</b>
Zinserträge	11.767	344
Zinsaufwendungen	-117.849	-82.490
<b>Finanzergebnis</b>	<b>-106.082</b>	<b>-82.146</b>
<b>Ergebnis vor Steuern</b>	<b>-775.881</b>	<b>846.797</b>
Ertragsteuern	237.264	-206.514
<b>Periodengewinn/-verlust</b>	<b>-538.617</b>	<b>640.282</b>
<b>Posten, die künftig ggf. in den G/V umgliedert werden:</b>		
Ausgleichsposten aus der Währungsumrechnung ausländischer Tochterunternehmen	-767.386	-57.553
<b>Sonstiges Ergebnis</b>	<b>-767.386</b>	<b>-57.553</b>
<b>Gesamtergebnis</b>	<b>-1.306.003</b>	<b>582.729</b>
Periodengewinn/-verlust		
davon Gesellschafter der Serviceware SE Gruppe	-530.512	672.214
davon nicht beherrschte Anteile	-8.105	-31.932
Gesamtergebnis		
davon Gesellschafter der Serviceware SE Gruppe	-1.297.898	614.661
davon nicht beherrschte Anteile	-8.105	-31.932

## 5 Konzernkapitalflussrechnung für den Zeitraum 01. Dezember 2019 bis 31. Mai 2020

In EUR	Dez. 19 - Mai 20	Dez. 18 - Mai 19
Periodenverlust/-gewinn	-538.617	640.282
Abschreibungen auf das langfristige Vermögen	1.677.085	434.980
Steueraufwand	-237.264	206.514
Veränderungen der Rückstellungen	0	0
Veränderung von langfristigen Verbindlichkeiten	-2.029.372	-822.806
Veränderungen der latenten Steuern / latenter Steuerertrag	-705.361	-345.321
Finanzergebnis	106.082	82.146
Veränderung langfristiger Vermögenswerte	732.309	-270.372
Veränderungen bei Positionen des kurzfristigen Vermögens und der kurzfristigen Verbindlichkeiten		
- Veränderung der Vorräte	0	0
- Veränderung der Forderungen/sonstigen Vermögenswerte	-2.999.025	2.716.625
- Veränderung der Verbindlichkeiten	2.151.825	-2.477.343
Bezahlte Ertragsteuern	-843.352	-553.158
<b>Mittelzu/-abfluss aus der laufenden Geschäftstätigkeit</b>	<b>-2.685.690</b>	<b>-388.453</b>
Investitionen in Immaterielle Vermögenswerte und Sachanlagen	-661.008	-205.364
Erhaltene Zinsen	11.767	0
Auszahlungen für Zugänge zum Konsolidierungskreis	0	0
<b>Mittelzu/-abfluss aus der Investitionstätigkeit</b>	<b>-649.241</b>	<b>-205.364</b>
Bezahlte Zinsen	-85.042	-80.793
Rückzahlung von langfristigen Verbindlichkeiten	-962.514	-1.295.136
Aufnahme von kurzfristigen Verbindlichkeiten	0	884.968
Rückzahlung von kurzfristigen Verbindlichkeiten	-151.048	0
<b>Mittelzu/-abfluss aus der Finanzierungstätigkeit</b>	<b>-1.198.604</b>	<b>-490.961</b>
<b>Wechselkursbedingte Änderung der flüssigen Mittel</b>	<b>49.056</b>	<b>32.227</b>
<b>Veränderung der flüssigen Mittel</b>	<b>-4.484.480</b>	<b>-1.052.552</b>
<b>Flüssige Mittel Anfang der Periode</b>	<b>41.197.393</b>	<b>53.694.629</b>
<b>Flüssige Mittel Ende der Periode</b>	<b>36.712.913</b>	<b>52.642.077</b>

## 6 Konzerneigenkapitalveränderungsrechnung für den Zeitraum 01. Dezember 2019 bis 31. Mai 2020

In EUR	Gezeichnetes Kapital	Rücklage	Ergebnisvortrag	Währungsumrechnungsrücklage	Nicht beherrschende Anteile	Summe
<b>1. Dezember 2019</b>	<b>10.500.000</b>	<b>49.827.627</b>	<b>-1.723.652</b>	<b>-1.048.207</b>	<b>-92.234</b>	<b>57.463.534</b>
Ergebnis der Periode			-538.617			-538.617
Währungsumrechnung			0	-767.386		-767.386
<b>Gesamtergebnis</b>			<b>-538.617</b>	<b>-767.386</b>	<b>0</b>	<b>-1.306.003</b>
Ergebniszuordnung - Minderheit an helpLine BV					-8.105	-8.105
					-	
<b>31. Mai 2020</b>	<b>10.500.000</b>	<b>49.827.627</b>	<b>-2.262.269</b>	<b>-1.815.593</b>	<b>100.339</b>	<b>56.149.426</b>

## 7 Konzernanhang

### 7.1 Allgemeine Angaben

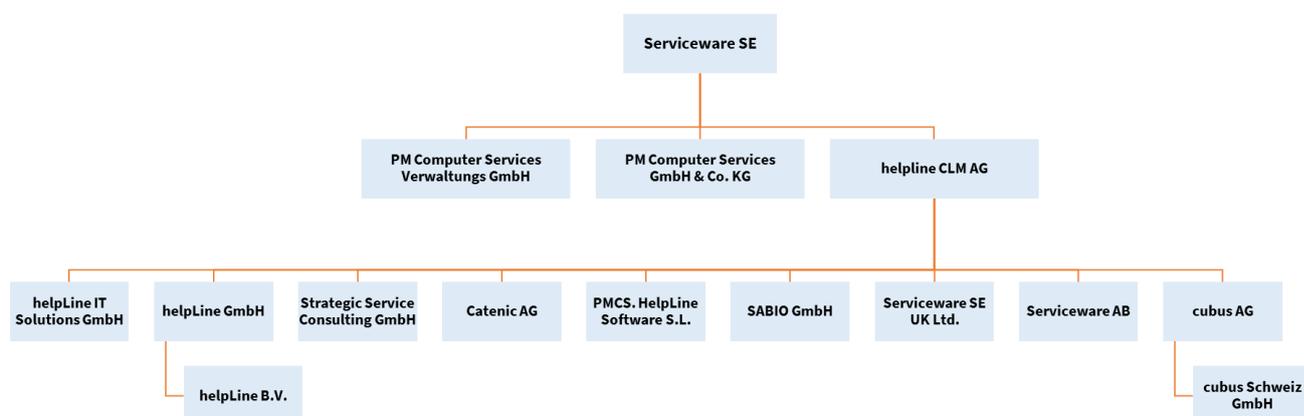
Serviceware SE, Bad Camberg, hat für das erste Halbjahr 2019/2020 zum 31. Mai 2020 einen Konzernzwischenabschluss nach den International Financial Reporting Standards (IFRS) und unter Berücksichtigung der Auslegungen des International Financial Reporting Interpretations Committee (IFRIC), wie sie in 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 2020 und der Konzernzwischenlagebericht wurden weder geprüft, noch einer prüferischen Durchsicht durch einen Abschlussprüfer unterzogen.

Konsolidierungskreis

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, Farn- borough, Hampshire, GU14 7NA, UK	GBP 100	100 %
Serviceware AB	22.08.2018	Vasagatan 7, 11120 Stockholm, Sweden	SK 50.000	100 %
cubus AG	05.06.2019	Bahnhofstraße 29, 71083 Herrenberg, Germany	EUR 400.000	100 %
cubus Schweiz GmbH	05.06.2019	Leutschenbachstraße 95, CH-8050 Zürich, Switzerland	CHF 50.000	100 %



### Bilanzierungs- und Bewertungsmethoden

Der vorliegende Konzern-Zwischenbericht zum 31. Mai 2020 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 2019 und allen sonstigen öffentlichen Verlautbarungen der Serviceware SE zu lesen.

In den ersten sechs Monaten des Geschäftsjahres 2019/2020 erfolgte die erstmalige Anwendung von IFRS 16 ("Leasingverhältnisse"). Für Leasingnehmer führt IFRS 16 einen einheitlichen Ansatz für die bilanzielle Abbildung von Leasingverträgen ein, wonach für alle Leasingverhältnisse in der Bilanz Vermögenswerte für die Nutzungsrechte an den Leasinggegenständen und Verbindlichkeiten für die eingegangenen Zahlungsverpflichtungen anzusetzen sind. Als Leasingverbindlichkeit wird der Barwert künftiger Leasingzahlungen definiert und eine Nutzung wird grundsätzlich als Verbindlichkeit abzüglich im Voraus geleisteter oder abgegrenzter Zahlungen verstanden. Im Rahmen des von Serviceware gewählten vereinfachten Ansatzes von IFRS 16 erfolgt keine rückwirkende Anwendung von IFRS 16. Die erstmalige Anwendung von IFRS 16 erhöht die Bilanzsumme, hat jedoch keine Auswirkungen auf die Vermögens-, Finanz- und Ertragslage des Konzerns. Die Gesamtwirkung von IFRS 16 sowie die gewählten wesentlichen Wahlrechte und Erleichterungsmöglichkeiten wurden im Geschäftsbericht 2018/2019 erörtert.

Weitere erstmals verpflichtend anzuwendenden Standards bzw. Interpretationen sowie Änderungen von Standards bzw. Interpretationen führen weder zu wesentlichen Anpassungen der Bilanzierungs- und Bewertungsmethoden noch hatten sie wesentliche Auswirkungen auf die Darstellung der Vermögens-, Finanz- und Ertragslage des Konzerns in den ersten sechs Monaten des Geschäftsjahres 2019/2020.

Darüber hinaus wurden bei der Erstellung des Halbjahresabschlusses zum 31. Mai 2020 die für den Konzernjahresabschlusses zum 30. November 2019 angewandten Bilanzierungs- und Bewertungsmethoden unverändert beibehalten, sodass für diese die Erläuterungen im Anhang des Konzernjahresabschlusses 2018/2019 entsprechend gelten.

Der Bericht zum Halbjahresabschluss 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 2019 wurde ausführlich über die nahestehenden Personen berichtet. Wesentliche Veränderungen in den Bezügen von Vorstand und Aufsichtsrat gab es nicht.

### 7.3 Ereignisse nach dem Bilanzstichtag

Nach dem Bilanzstichtag sind keine weiteren Ereignisse aufgetreten, die wesentliche Auswirkungen auf die Vermögens-, Finanz- und Ertragslage der Serviceware SE haben. Die Unsicherheiten, die sich im Zusammenhang mit der Corona-Pandemie ergeben, bestehen fort und sind unter den Chancen und Risiken erörtert.

#### 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, 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 24. Juli 2020

Dirk K. Martin  
(CEO)

Harald Popp  
(CFO)

Dr. Alexander Becker  
(COO)

## 8 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 (help-Line), 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 Management 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 12 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](http://www.serviceware-se.com).

## 9 Kontakt

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

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