

# **Halbjahresbericht 2020/2021**

(01. Dezember 2020 bis 31. Mai 2021)

**SERVICEWARE SE, Bad Camberg**

## BRIEF AN DIE AKTIONÄRE

*Sehr geehrte Aktionärinnen und Aktionäre der Serveware SE,*

die Serveware SE kann über eine erfolgreiche Geschäftsentwicklung für das erste Halbjahr des Geschäftsjahres 2020/2021 berichten. Trotz weiterhin bestehender Unsicherheiten und einer zeitweiligen Verschärfung geltender Corona-Beschränkungen aufgrund der noch immer grassierenden Pandemie konnte unser Unternehmen seinen langfristig orientierten Erfolgskurs weiter fortsetzen. Wesentliche Treiber der Geschäftsentwicklung in den ersten sechs Monaten waren der Geschäftsbereich SaaS/Service, den wir strategiekonform weiter ausgebaut haben, sowie das Lizenzgeschäft, in dem wir in der Berichtsperiode deutliche Nachholeffekte bemerkt haben. Zudem bleibt die Nachfrage nach unseren Modulen zur Kostenoptimierung weiterhin hoch und wir verzeichnen eine gute und weiterhin ansteigende Nachfrage nach unseren Lösungen zur professionellen Erbringung von Services, nachdem pandemiebedingt die Nachfrage nach Lösungen zur Optimierung von Servicekosten drastisch zugenommen hatte. Entsprechend zufrieden sind wir auch mit der Umsatzentwicklung im ersten Halbjahr. Zwischen Dezember und Mai konnten die Erlöse um 13,7 Prozent von 35,4 Mio. Euro auf 40,2 Mio. Euro gesteigert werden. Das EBIT lag im Berichtszeitraum mit -0,6 Mio. Euro ebenso auf Vorjahresniveau wie das EBITDA mit 1,0 Mio. Euro. Auch im zweiten Quartal des Geschäftsjahres 2020/2021 haben sich unsere Umsätze mit einem Zuwachs von 15,2 Prozent erneut sehr positiv entwickelt, nach einem Plus von 12,1 Prozent im ersten Quartal. Für den weiteren Jahresverlauf sehen wir uns auf dieser Basis hervorragend aufgestellt, denn für das Gesamtjahr 2020/2021 prognostizieren wir bislang bekanntlich ein Umsatzwachstum von rund 10 Prozent.

Deutlich überproportional war einmal mehr das Wachstum im Bereich SaaS/Service. Hier stiegen im ersten Halbjahr die Umsätze um 22,5 Prozent auf 18,8 Mio. Euro von 15,3 Mio. Euro. Per Ende Mai 2021 machten die Umsätze im Bereich SaaS/Service rund 47 Prozent der Gesamtumsätze von Serveware aus. Der fortlaufende Ausbau des Geschäftsbereichs SaaS/Service gehört zu einem der Schwerpunkte von Serveware. Damit gehen nachhaltige Wachstumspotenziale und eine Verschiebung von einmaligen Lizenzabrechnungen zu monatlich wiederkehrenden Erlösen einher. Entsprechend führt dies auch zu einer höheren Planbarkeit unserer Geschäftsentwicklung. Im ersten Halbjahr verzeichnete Serveware zudem auch einen starken Anstieg der Nachfrage im Lizenzgeschäft. Hier stieg der Umsatz um 31,3 Prozent von 8,9 Mio. Euro auf 11,6 Mio. Euro. Zurückzuführen ist dies auf Nachholeffekte. Während der Corona-Pandemie hielten sich viele Unternehmen mit Investitionen zurück bzw. haben Investitionsentscheidungen verschoben. Mit einer Zunahme an Corona-Lockungen holen Unternehmen aber vermehrt Investitionen nach. Mittelfristig bleibt aber der Trend von Lizenzeinnahmen zu SaaS-Umsätzen bestehen.

Es gelingt uns, weiter und mit steigender Dynamik Cross-Selling-Potenziale und Synergien zu realisieren. Eine zunehmende Anzahl bestehender und neuer Serveware-Kunden entscheidet sich für mehrere Module aus unserer ESM-Plattform. Dabei werden insbesondere die Module zum Management von IT- und Shared Services, Serveware Financial und Serveware Performance, häufig miteinander kombiniert. So wählte unter anderem ein international führender Automobilzulieferer im Bereich Antriebstechnik ebendiese Kombination. Ein großes Gesundheitsunternehmen aus Österreich hat sich indes für den Einsatz der Module Serveware Knowledge, Serveware Processes und Serveware Resources entschieden.

Die Aufbauarbeit unserer internationalen Teams manifestiert sich in Neukundengewinnung und wirtschaftlichem Erfolg. Wir konnten in den ersten sechs Monaten unsere internationale Expansion fortsetzen und hochkarätige Neukunden in Europa und anderen Teilen der Welt von den Modulen der Serveware ESM-Plattform überzeugen. Dabei lag ein Fokus unserer Tätigkeit auf der strategiekonformen Gewinnung von Großkunden

und Konzernen. Während sich ein internationaler Großhandelskonzern und eine große europäische Versicherung für das Modul Serviceware Financial entschieden haben, wurde Serviceware Performance unter anderem bei einer führenden europäischen Großbank implementiert. Ferner wählte eine international führende Fluggesellschaft ebenso wie eine große deutsche Direktbank das Modul Serviceware Knowledge, mit dem Mitarbeiter auf die gesamte Wissensbasis auf einer zentralen Datenbank zurückgreifen können.

Mit unserer einzigartigen ESM-Plattform sind wir hervorragend am Markt positioniert, um unseren Marktanteil zu erhöhen und Kunden bei der digitalen Transformation ihrer Geschäftsprozesse zu unterstützen. Treiber bleiben langfristige Trends wie die Digitalisierung von Serviceprozessen und die stetig steigenden Anforderungen an deren Kostentransparenz. Die Module unserer ESM-Plattform entwickeln sich stetig weiter, lassen sich auf individuelle Bedürfnisse anpassen und nahtlos in bestehende Systeme integrieren. Serviceware baut seine ESM-Plattform stetig strategisch aus und hat nach Ende der Berichtsperiode, im Juli 2021, mit Serviceware Financial 6.0 die nächste Generation des digitalen Kostenmanagements releast. Mit der neuen Version von Serviceware Financial setzen wir Maßstäbe bei der Optimierung von Finanzprozessen.

Um den Wert von Serviceware nachhaltig zu steigern, investieren wir viel in die Zukunft des Unternehmens. Im Rahmen des Programms für beschleunigtes Wachstum wurden im ersten Halbjahr auf EBIT-Ebene 1,9 Mio. Euro investiert. Darin enthalten sind unter anderem Investitionen in die Internationalisierung sowie die Ausrichtung auf strategisches Großkundengeschäft.

Für das Gesamtjahr 2020/2021 erwartet Serviceware einen Zuwachs von rund 10 Prozent beim Umsatz sowie ein weiter verbessertes EBITDA.

Herzlichst,

Dirk K. Martin  
(CEO)

Harald Popp  
(CFO)

Dr. Alexander Becker  
(COO)

# 1 Konzern-Zwischenlagebericht 1. Halbjahr 2020/2021

## 1.1 Gesamtwirtschaftliche Entwicklung

Auch in der ersten Hälfte des Serveware-Geschäftsjahres 2020/2021 ist die gesamtwirtschaftliche Entwicklung weiterhin von einer hohen Unsicherheit geprägt, die eine verlässliche Prognose schwer möglich macht. Während auf der einen Seite Fortschritte in den Impfkampagnen in vielen Ländern die wirtschaftliche Erholung befeuert, führen neue Virusmutationen gleichzeitig zu neuen Risikosituationen. Dazu wird es darauf ankommen, ob und wie die verschiedenen globalen Konjunkturprogramme in der Lage sein werden, die durch die Corona-Pandemie ausgelöste Rezession zu überwinden. Der Internationale Währungsfonds (IWF) prognostiziert in seiner letzten Veröffentlichung vom April 2021<sup>1</sup> – nach einem Minus von 3,3 Prozent im Jahr 2020 – ein Wachstum von 6,0 Prozent für die globale Wirtschaft im Jahr 2021.<sup>2</sup> Für den Euro-Raum rechnet der IWF mit einer Steigerung von 4,4 Prozent, nach einem Minus von 6,6 Prozent im Vorjahr. Damit korrigiert der IWF seine Prognose im Vergleich zur im Januar getroffenen Prognose von 5,5 Prozent für die globale Wirtschaft und 4,2 Prozent für den Euro-Raum leicht nach oben.

Die deutsche Wirtschaftsleistung ist zunächst verhalten ins neue Jahr gestartet. Nach Mitteilung des Statistischen Bundesamtes (Destatis) lag das Bruttoinlandsprodukt (BIP) im 1. Quartal 2021 – preis-, saison- und kalenderbereinigt – um 1,8 Prozent unter dem vierten Quartal 2020.<sup>3</sup> Nach der in der zweiten Jahreshälfte 2020 eingesetzten Erholung liegt die Wirtschaftsleistung damit immer noch um 5,0 Prozent unter dem 4. Quartal 2019, dem letzten Quartal vor Beginn der Corona-Pandemie. Besonders deutlich bemerkbar machten sich die anhaltenden und teilweise restriktiveren Einschränkungen zur Eindämmung der Corona-Pandemie zum Jahresbeginn bei den privaten Konsumausgaben: Diese waren im 1. Quartal 2021 preis-, saison- und kalenderbereinigt 5,4 Prozent niedriger als im 4. Quartal 2020.

Infolge des schwachen ersten Quartals haben die führenden Wirtschaftsforschungsinstitute Deutschlands in ihrem gemeinsamen Frühjahrgutachten ihre Prognose für das Jahr 2021 gegenüber dem Herbstgutachten um einen Prozentpunkt auf ein Wachstum von nunmehr 3,7 Prozent reduziert.<sup>4</sup> Das Vorkrisenniveau der Wirtschaftsleistung wird damit erst durch weiter anhaltendes Wachstum im Jahr 2022 wieder erreicht werden, für das die Konjunkturprognose aktuell von einer Wachstumsrate von 3,9 Prozent ausgeht.

## 1.2 Branchenentwicklung

Die Auswirkungen der Corona-Pandemie sind auch an der ITK-Branche nicht spurlos vorbeigegangen. Statt des ursprünglich vom Branchenverband Bitkom für das Jahr 2020 avisierte Wachstum von 1,5 Prozent

---

<sup>1</sup> Eine Aktualisierung der Prognose durch den IWF wird üblicherweise im Juni oder Juli vorgenommen. Diese lag zum Zeitpunkt der Erstellung dieses Berichts noch nicht vor.

<sup>2</sup> Gemäß Internet-Veröffentlichung des IWF aus dem April 2021, veröffentlicht unter:  
<https://www.imf.org/en/Publications/WEO/Issues/2021/03/23/world-economic-outlook-april-2021>

<sup>3</sup> Gemäß Internet-Veröffentlichung des statistischen Bundesamtes vom 25. Mai 2020, veröffentlicht unter:  
[https://www.destatis.de/DE/Presse/Pressemitteilungen/2021/05/PD21\\_244\\_81.html](https://www.destatis.de/DE/Presse/Pressemitteilungen/2021/05/PD21_244_81.html)

<sup>4</sup> Gemäß Internet-Veröffentlichung des ifo Instituts vom 15. April 2021 unter:  
<https://www.ifo.de/node/62767>

schrumpfte der ITK-Markt in Deutschland im Jahr 2020 um 0,6 Prozent.<sup>5</sup> Im zweiten Quartal 2021 verbesserte sich die Stimmung in der Digitalbranche jedoch deutlich. So erreichte der Bitkom-ifo-Digitalindex, der das Geschäftsklima der Branche misst, im Mai den höchsten Stand seit September 2018. „In der Digitalbranche laufen die Geschäfte so gut wie lange nicht mehr. Die beschleunigte Impfkampagne und die Aussicht auf eine weitere Erholung der deutschen Wirtschaft stimmt die Unternehmen auch für den weiteren Jahresverlauf sehr zuversichtlich“, sagt Bitkom-Präsident Achim Berg.<sup>6</sup>

Damit stehen die Zeichen gut, dass das zu Jahresbeginn prognostizierte Wachstum der ITK-Branche von 2,7 Prozent realisiert werden kann, wobei für den für Serviceware wichtigen und relevanten Markt der Informationstechnik, der aus den Segmenten IT-Hardware, Software und IT-Services besteht, ein überdurchschnittliches Wachstum von 4,2 Prozent erwartet wird. Bitkom-Präsident Achim Berg sieht die Branche gegenüber Krisen generell gut aufgestellt: „Die Bitkom-Branche zeigt sich resistent gegenüber kurzfristigen Konjunkturrückschlägen, wie sie viele andere Branchen in der Corona-Krise mehrfach erleben mussten. Die Pandemie schiebt die Digitalisierung in allen Bereichen an und sobald sich andere Wirtschaftszweige erholen, erwarten wir zusätzlichen Schwung bei den Investitionen.“

### 1.3 Kennzahlen des Abschlusses zum 31. Mai 2021

01. Dezember bis 31. Mai				
In TEUR	2020/2021	2019/2020	Ver.	in %
Umsatzerlöse	40.248	35.397	4.851	13,7
davon SaaS/Service	18.793	15.335	3.458	22,5
EBITDA	951	1.007	-56	-5,6
Bereinigtes EBITDA*	2.566	3.422	-856	-25,0
EBIT	-623	-670	47	6,9
Bereinigtes EBIT*	1.293	2.018	-725	-35,9
Finanzergebnis	-62	-106	44	41,8
Periodenergebnis vor Steuern	-685	-776	91	11,7
Bereinigtes Ergebnis vor Steuern*	1.231	1.912	-681	-35,6
Ertragssteuern	244	237	7	3,0
Periodenergebnis nach Steuern	-441	-539	98	18,2
Bereinigtes Ergebnis nach Steuern*	917	1.366	-449	-32,9

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

\* Um die Vergleichbarkeit mit dem Vorjahr zu verbessern und Transparenz über die getätigten strategiekonformen Aufwände, die zum Börsengang angekündigt und im Folgenden umgesetzt wurden, zu erhöhen, werden das EBIT/EBITDA und das Periodenergebnis vor/nach Steuern bereinigt.

<sup>5</sup> Gemäß Internet-Veröffentlichung aus dem Januar 2021:  
<https://www.bitkom.org/Marktdaten/ITK-Konjunktur/ITK-Markt-Deutschland.html>

<sup>6</sup> Gemäß Internet-Veröffentlichung aus dem Juni 2021:  
<https://www.bitkom.org/Digitalindex>

## 1.4 Wesentliche Ereignisse im Serviceware-Konzern

**Highlights aus Kundenprojekten:** Serviceware gelang es auch im ersten Halbjahr des Geschäftsjahres 2020/2021 eine Vielzahl von Projekten zu gewinnen. Eine stetig wachsende Anzahl an Projekten mit Großkunden und Konzernen im europäischen Raum und weiteren geografischen Regionen weltweit zeigt den Erfolg der Expansionsstrategie von Serviceware. Ein international führender Automobilzulieferer im Bereich Antriebstechnik hat sich dafür entschieden, die Module Serviceware Financial und Serviceware Performance aus der einzigartigen ESM-Plattform von Serviceware im Konzern einzusetzen. Serviceware unterstützt das Unternehmen bei der Neustrukturierung der Unternehmens-IT und überzeugte dabei mit umfassenden Möglichkeiten zum Management von Shared- und IT-Services auf einer zentralen Plattform. Der Kunde ist nunmehr unter anderem in der Lage, IT-Kosten verursachungsgerecht zu verrechnen. In einem nächsten Schritt sollen Serviceware-Lösungen zur Verrechnung weiterer Shared-Services bei dem Automobilzulieferer implementiert werden.

Das Modul Serviceware Financial wird bei einer großen europäischen Versicherung zum Einsatz kommen und dort die bisherige proprietäre Lösung der Assekuranz ersetzen. Mit Serviceware Financial kann der Konzern ein standardisiertes Kostenmodell mit einem standardisierten Ansatz einsetzen, um auf Basis einer marktführenden Lösung seine Servicekosten zu managen und zu bepreisen. Bereits wenige Wochen nach Vertragsabschluss kann der Versicherer eigenständig in die Umsetzung gehen.

Eine große deutsche Direktbank hat sich indes für die Serviceware Plattform mit dem Fokus auf Serviceware Knowledge entschieden. Die rund 1.500 Servicemitarbeiter können mit Serviceware Knowledge auf die gesamte Wissensbasis in einer zentralen Datenbank zurückgreifen. In Echtzeit lassen sich Kundenanfragen über sämtliche Kontaktkanäle konsistent schnell beantworten. Wartezeiten werden so deutlich verkürzt und Weiterleitungen verringert. Es ist vorgesehen, Serviceware Knowledge auch den Kunden der Direktbank über ein intuitives Self-Service-Portal auf der Unternehmenswebsite, das rund um die Uhr Antworten und Lösungen auf häufig gestellte Fragen liefert, zur Verfügung zu stellen. Im Bereich Wissensmanagement und Content-Erstellung gibt es durch die Verknüpfung mit Künstlicher Intelligenz weitere Potenziale für die vollständige Automatisierung von Serviceprozessen.

**Weitere Neukundengewinnung:** In der Berichtsperiode war Serviceware bei der Gewinnung neuer Kunden weiter erfolgreich. Ein Fokus lag dabei auf der Gewinnung von Projekten mit Großunternehmen und Konzernen. Es ist Serviceware gelungen, erfolgreich Potenziale aus der Cross-Selling-Strategie zu realisieren und Synergieeffekte zu heben. Eine Vielzahl bestehender und neuer Serviceware-Kunden entscheidet sich zunehmend auch für weitere Module aus der ESM-Plattform. Ausgebaut werden konnte auch das Geschäft mit Consulting- und Serviceleistungen. Zwischen Dezember 2020 und Mai 2021 konnten insgesamt 53 neue Kunden für die ESM-Plattform gewonnen werden. Darunter eine führende europäische Großbank. Bei ihr wurde Serviceware Performance in das Unternehmensportal, das in sämtlichen Filialen im Heimatmarkt des Instituts verwendet wird und unter anderem einen Überblick über sämtliche Daten im Konzern gibt, integriert. Des Weiteren wurde bei einer international führenden Airline das Modul Serviceware Knowledge implementiert und bei einem internationalen Großhandelskonzern das Modul Serviceware Financial.

**Internationale Aktivitäten:** Serviceware verfügt an seinen internationalen Standorten über breit aufgestellte Teams aus Experten mit umfangreicher Expertise und langjähriger Erfahrung in Bereichen wie Technologie, Sales und Marketing und erntet zunehmend die Früchte der Aufbauarbeit der vergangenen Jahre der internationalen Teams. Im ersten Halbjahr konnte Serviceware gemäß der eigenen Expansionsstrategie bei der Internationalisierung weitere Erfolge erzielen. Ein führender Großhandelskonzern in Europa hat sich für den Einsatz des ESM-Plattform-Moduls Serviceware Financial entschieden. Im Zuge der Gründung einer konzerninter-

nen IT-Dienstleistungsgesellschaft stellt der Großhandelskonzern seine Unternehmens-IT neu auf. Service-ware Financial unterstützt den Neukunden dabei mit intelligenten Analysetools zur Identifizierung von Kostentreibern. Zudem hat sich ein großer europäischer Versicherer ebenfalls für Service-ware Financial entschieden. In diesem Projekt stehen neben dem IT-Kosten-Management auch die Kostensteuerung aller Facility Services für die europäischen Liegenschaften im Fokus, weshalb die breite ESM-Positionierung ausschlaggebend für die Entscheidung des Kunden für Service-ware war. Darüber hinaus setzt ein österreichisches Gesundheitsunternehmen beim Aufbau eines ESM-Systems auf die Service-ware Plattform, mit dem Einsatz der Module Service-ware Knowledge, Service-ware Processes und Service-ware Resources.

**Service-ware-Portfolio:** Mit der einzigartigen ESM-Plattform verfügt Service-ware über ein starkes Angebot für alle Services und ist langfristig hervorragend am Markt aufgestellt, um Kunden bei der Digitalisierung ihrer Serviceprozesse zu unterstützen und Marktanteile auszubauen. Die Module von Service-ware entwickeln sich fortlaufend weiter und lassen sich auf individuelle Kundenbedürfnisse anpassen. Es ist Service-ware gelungen, Synergiepotenziale im Lösungsportfolio zu heben, Cross-Selling-Potenziale zu realisieren und die sehr gute Marktstellung weiter zu stärken. Zum Großteil werden die Softwarelösungen Service-ware Financial und Service-ware Performance miteinander kombiniert, jedoch verzeichnet Service-ware eine weiterhin anziehende Nachfrage nach Lösungen zur professionellen Erbringung von Services, nachdem infolge der Corona-Pandemie die Nachfrage nach Lösungen zur Optimierung von Servicekosten drastisch zugenommen hatte.

Nach Ende der Berichtsperiode, Anfang Juli 2021, hat Service-ware mit Service-ware Financial 6.0 die neue Version des Moduls für das Financial Management von IT und Shared Services aus der einzigartigen ESM-Plattform auf den Markt gebracht. Service-ware treibt mit dem Release von Service-ware Financial 6.0 die Automatisierung von Finanzprozessen weiter voran. Service-ware Financial wurde mit dem Release von 6.0 um zahlreiche neue Features erweitert. Unter anderem können Mitarbeiter mit Hilfe von Workstreams sich wiederholende und arbeitsaufwendige Arbeitsabläufe automatisieren, wodurch eine stets korrekte Ausführung und Abarbeitung von Prozessen gewährleistet wird. Zudem verfügt die neue Version über individuell anpassbare Startseiten und ein persönliches User Interface. Durch die Bereitstellung User-spezifischer Informationen werden Mitarbeiter optimal bei der Entwicklung geeigneter Handlungsempfehlungen unterstützt. Kurzfristig plant Service-ware zudem den Release von Service-ware Processes 7.0, mit dem die durch Künstliche Intelligenz getriebene digitale Transformation des unternehmensweiten Service-Managements weiter beschleunigt wird. Die neueste Version von Service-ware Processes soll neue KI-basierte Lösungen für Service-Center sowie den innovativen Messaging- und Chatanbieter smoope beinhalten.

**Marke, Markenauftritt und Marketing:** Die starke Marktposition von Service-ware wird regelmäßig auch von unabhängigen Analysten bestätigt. Im diesjährigen BARC Planning Survey erreichte Service-ware Performance erneut hervorragende Bewertungen mit 30 Spitzenplätzen und 39 führenden Positionen in vier Peer-Groups. Service-ware Performance wurde zum zweiten Mal als die führende Plattform für Planung, Analyse und Berichtswesen bewertet. Unternehmen, die Service-ware Performance nutzen, profitieren von einer verbesserten Integration der Planung in die Berichterstattung und Analyse, einer hohen Planungstransparenz und einer geringen Planungskomplexität. Insgesamt führen diese Vorteile für viele Kunden zu einer besseren Qualität der Planungsergebnisse.

In der Studie „Vendor Selection Matrix – IT und Enterprise Service Management: Die Top 20 Anbieter für den gehobenen Mittelstand in Deutschland 2021“ des renommierten deutschen Analystenhauses Research in Action (RIA) wurde Service-ware zum vierten Mal in Folge zum besten bewerteten Anbieter gekürt. Service-ware überzeugte unter anderem mit der Breite und Tiefe seines Lösungsangebots und belegte den ersten Platz im Weiterempfehlungs-Index und in der Kategorie der Kundenzufriedenheit. Zudem wurde Service-ware von RIA in der erstmals durchgeführten Studie "Vendor Selection Matrix Technology Cost & Resource Optimization -

Top Global-Vendors 2020" als Marktführer im Bereich Technology Cost and Resource Management ausgezeichnet.

## 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. Die Profitabilität bewegt sich um das Niveau des Vorjahres. Auf EBITDA-Ebene beträgt die Abweichung minus 5,6 Prozent während das EBIT mit plus 6,9 Prozent über dem Vorjahreswert liegt.

### 1.5.1 Umsatzentwicklung

Der Umsatz der Serviceware konnte im 1. Halbjahr 2020/2021 um 13,7 Prozent auf 40,2 Mio. Euro zum Vergleichszeitraum des Vorjahres gesteigert werden. Ein überproportionales Umsatzwachstum konnte erneut im Bereich SaaS/Service erzielt werden, der um 22,5 Prozent auf 18,8 Mio. Euro wuchs. Damit machen SaaS/Service-Umsätze mittlerweile rund 47 Prozent des Gesamtumsatzes von Serviceware aus. Gleichzeitig ist im Berichtszeitraum auch der Umsatz mit Lizenzen überproportional gewachsen (plus 31,3 Prozent). In dieser Entwicklung sind Nachholeffekte, von während der durch die Corona-Pandemie ausgelösten Phase der Unsicherheit verschobenen Investitionsentscheidungen, erkennbar. Den mittelfristigen Trend der Verschiebung von einmalig hohen Lizenzberechnungen in monatlich wiederkehrende Abonnement-Gebühren (Subscription-Fees) sehen wir damit jedoch nicht gebrochen. Die Wartungsumsätze lagen mit -12,2 Prozent unter dem Vorjahreszeitraum, da unter anderem neben den Lizenzumsätzen des aktuellen Berichtszeitraums auch die Lizenzumsätze der letzten 12 Monate bei der Entwicklung zu berücksichtigen sind. Die Umsatzerlöse teilen sich wie folgt auf:

In TEUR	01. Dezember bis 31. Mai		
	2020/2021	2019/2020	Abw.
Umsatz SaaS/Service	18.786	15.335	22,5 %
Umsatz Lizenzen	11.626	8.855	31,3 %
Umsatz Wartung	9.837	11.207	-12,2 %
	40.248	35.397	13,7 %

### 1.5.2 Auftragslage

Der stichtagsbezogene Auftragsbestand zum Ende des 1. Halbjahres des Geschäftsjahres 2020/2021 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 Wartungs- und SaaS-Verträge wird aus (über mehrere Jahre laufenden) Abonnements erzielt. Gegenüber dem Bestand der erhaltenen Anzahlungen für Wartungs- und SaaS-Verträge zum 30. November 2020 ist der Bestand zum 31. Mai 2021 um ca. 40 Prozent auf 27,7 Mio. Euro angewachsen.

### 1.5.3 Betriebsergebnis (EBITDA/EBIT)

Das Betriebsergebnis bewegt sich nach der ersten Hälfte des Geschäftsjahres 2020/2021 um das Niveau des Vorjahres. Das EBITDA ist im Vergleich zum Vorjahreszeitraum um TEUR 56 auf TEUR 951 gesunken, was einer Veränderung von -5,6 Prozent entspricht. Das EBIT verbesserte sich um 6,9 Prozent und liegt mit TEUR -623 über dem Vorjahreswert von TEUR -670.

Weiterhin wird keinerlei Aktivierung von Entwicklungsaufwänden in der Bilanz vorgenommen, vielmehr werden diese in der Periode unmittelbar erfolgsmindernd in der Gewinn- und Verlustrechnung verbucht. Dies führt dazu, dass die Ergebniszahlen der Serviceware nur bedingt vergleichbar sind mit Unternehmen, die eine Aktivierung von Entwicklungsaufwänden vornehmen.

Zur Forcierung des Unternehmenswachstums hat Serviceware das Programm für beschleunigtes Wachstum aufgelegt und für dieses im Rahmen des Börsengangs am 20. April 2018 durch eine Kapitalerhöhung Nettozuflüsse von ca. 55 Mio. Euro erhalten. Die Mittel werden plangemäß in einem Zeitraum von drei bis fünf 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 Perioden Fortschritte gemacht und das Programm für beschleunigtes Wachstum konsequent umgesetzt. Die Summe der Aufwände des Programms mindert derzeit den Periodenerfolg, bildet aber die langfristige Basis für zusätzliche Umsatz- und Ergebnissteigerungen in der Zukunft und die Stärkung der internationalen Marktposition von Serviceware.

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 ersten Halbjahr des Geschäftsjahrs 2020/2021 fiel zusätzlicher Aufwand aus dem oben beschriebenen Programm für beschleunigtes Wachstum in Höhe von TEUR 1.615 (Vj. TEUR 2.415) auf EBITDA-Ebene und von TEUR 1.916 (Vj. TEUR 2.688) auf EBIT-Ebene an. Diese setzen sich zusammen aus Investitionen in die Internationalisierung in Höhe von TEUR 800 (Vj. TEUR 1.622), temporären Integrationskosten im Rahmen des anorganischen Wachstums von TEUR 718 (Vj. TEUR 582) und die Ausrichtung auf strategisches Großkundengeschäft von TEUR 97 (Vj. TEUR 171) sowie TEUR 301 (Vj. TEUR 272), die durch akquisitionsbedingte Kosten und Abschreibungen<sup>7</sup> verursacht wurden.

Im Vergleich zum Vorjahr sind die Aufwände aus dem Programm für beschleunigtes Wachstum damit auf EBITDA-Ebene um 33,1 Prozent und auf EBIT-Ebene um 28,7 Prozent gesunken. Die Veränderung ist im Wesentlichen auf die geringeren Aufwendungen für Investitionen in die Internationalisierung zurückzuführen, die wesentlich unter den Vorjahreswerten liegen. Die Aufwendungen umfassen in erster Linie Anlaufkosten in Form von zusätzlichem Personal- und Sachaufwand zum Aufbau unserer internationalen Organisation. Den vertrieblichen Erfolgen von Serviceware im internationalen Umfeld entsprechend, haben Teile dieser Organisationseinheiten die Anlaufphase bereits abgeschlossen und sind entsprechend nicht mehr zu bereinigen.

Das um diese Aufwendungen bereinigte EBITDA lag mit TEUR 2.566 um TEUR 856 unter dem Vorjahreswert von TEUR 3.422. Das bereinigte Ergebnis vor Zinsen und Steuern (EBIT) sank gegenüber dem Vorjahreszeitraum

---

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

um TEUR 725 auf TEUR 1.293. Die Veränderung ist im Wesentlichen auf die oben beschriebene Reduzierung der Bereinigung für Aufwände im Zusammenhang mit der Internationalisierung um TEUR 862 zurückzuführen.

In TEUR	01. Dezember bis 31. Mai	
	2020/2021	2019/2020
EBITDA (IFRS)	951	1.007
Kosten im Zusammenhang mit der Internationalisierung außerhalb DACH	800	1.662
Temporäre Integrationskosten im Zusammenhang mit anorganischem Wachstum	718	582
Kosten im Zusammenhang mit Großkundenzugang und zugehörigem Marketing	97	171
Bereinigtes EBITDA	2.566	3.422
Abschreibungen	-1.574	-1.677
Abschreibungen auf im Rahmen von Unternehmensakquisitionen aktivierte immaterielle Vermögensgegenstände	301	272
Bereinigtes EBIT	1.293	2.018
Finanzergebnis	-62	-106
Bereinigtes Periodenergebnis vor Steuern	1.231	1.912
Ertragssteuern	244	237
Steuereffekte bezogen auf Bereinigungen	-558	-783
Bereinigtes Periodenergebnis nach Steuern	917	1.366

#### 1.5.4 Finanzergebnis

Das Finanzergebnis der ersten sechs Monate des Geschäftsjahres 2020/2021 belief sich auf TEUR -62 und hat sich gegenüber dem Vorjahreszeitraum (TEUR -106) um TEUR 44 verbessert.

#### 1.5.5 Ergebnis vor Steuern

Das Konzernergebnis vor Steuern (EBT) lag bei TEUR -685 (Vj. TEUR -776), was einer Steigerung von TEUR 91 gegenüber dem Vorjahr entspricht. Das bereinigte Periodenergebnis vor Steuern veränderte sich im Vergleich zum Vorjahreszeitraum um TEUR -725 auf TEUR 1.293.

#### 1.5.6 Steueraufwand

Das Steuerergebnis wurde wesentlich durch Effekte aus der Veränderung der latenten Steuern beeinflusst. In der 1. Hälfte des Geschäftsjahres 2020/2021 sind dadurch Steuererträge in Höhe von TEUR 244 angefallen. Im Vorjahr stand in der Vergleichsperiode ein Steuerertrag von TEUR 237 zu Buche.

#### 1.5.7 Ergebnis nach Steuern

Das Konzernergebnis nach Steuern der ersten Hälfte des Geschäftsjahres 2020/2021 belief sich auf TEUR -441. Gegenüber dem Vorjahreszeitraum (TEUR -539) entspricht dies einer Steigerung um TEUR 98. Das bereinigte Ergebnis nach Steuern liegt im Berichtszeitraum bei TEUR 917 (Vj. TEUR 1.366).

### 1.5.8 Investitionen

Im 1. Halbjahr des Geschäftsjahres 2020/2021 wurden Investitionen in Höhe von TEUR 160 (Vj. TEUR 661) getätigt, die im Wesentlichen aus der Erweiterung und Modernisierung der Betriebs- und Geschäftsausstattung sowie aus dem Erwerb von Software-Lizenzen resultieren.

## 1.6 Vermögenslage und Kapitalstruktur

### Verkürzte Bilanz zum 31. Mai 2021

In TEUR	31.05.2021	30.11.2020	Ver.	in %
Finanzmittelbestand	38.981	33.836	5.145	15,2
Eigenkapital	55.720	55.639	81	0,1
Fremdkapital	55.220	50.997	4.224	8,3
Bilanzsumme	110.940	106.636	4.304	4,0

Die Vermögenslage von Serviceware hat sich gegenüber dem letzten Bilanzstichtag vom 30. November 2021 nicht wesentlich verändert. Das Eigenkapital von TEUR 55.720 hat sich gegenüber dem Bilanzstichtag des Geschäftsjahres 2019/2020 um TEUR 81 (0,1 Prozent) erhöht. Die Höhe des Fremdkapitals beträgt zum 31. Mai 2021 TEUR 55.220. Im Vergleich zum 30. November 2020 ist das eine Erhöhung um TEUR 4.224.

Wesentlicher Treiber für die Erhöhung des Fremdkapitals ist die Steigerung des stichtagsbezogenen Auftragsbestands zum Ende der Berichtsperiode. Der Auftragsbestand bildet sich im Wesentlichen aus den erhaltenen Anzahlungen für SaaS- und Wartungsverträge. Ein Großteil der Wartungs- und SaaS-Verträge sieht eine kalenderjährliche Vorausberechnung vor, die bilanziell in den Vertragsverbindlichkeiten erfasst wird und diese zum Jahresanfang entsprechend erhöht. Aufgrund verbindlicher Verträge stellen diese Vertragsverbindlichkeiten bereits fixierte zukünftige Umsätze der Serviceware dar. Entsprechend der Laufzeit werden die Vorausberechnungen im weiteren Verlauf des Geschäftsjahres anteilig in die Umsätze aufgelöst. Daneben trägt der allgemeine Trend in Richtung SaaS/Service-Geschäft zu dieser Entwicklung bei.

Die Bilanzsumme lag am 31. Mai 2021 bei TEUR 110.940 (30. November 2020: TEUR 106.636). Die Eigenkapitalquote lag damit bei rd. 50 Prozent. Die Eigenkapitalquote hat sich gegenüber dem 30. November 2020 (rd. 52 Prozent) um rd. 2 Prozent vermindert. Die Verminderung ist im Wesentlichen durch den oben beschriebenen Effekt aus der Erfassung der Vorausberechnungen begründet.

In den kurzfristigen Vermögenswerten haben sich die Forderungen aus Lieferung und Leistung um TEUR 4.714 reduziert. Gleichzeitig haben sich die flüssigen Finanzmittel um TEUR 5.145 auf TEUR 38.981 gesteigert.

Die langfristigen Schulden wurden um TEUR 2.121 auf TEUR 14.758 reduziert. Unter der Rubrik der langfristigen Schulden werden neben den latenten Ertragsteuern in Höhe von TEUR 2.732 (Vj. TEUR 2.934) die langfristigen Finanzverbindlichkeiten sowie Vertragsverbindlichkeiten bilanziert. Die langfristigen Finanzverbindlichkeiten haben sich dabei aufgrund planmäßiger Tilgungen um TEUR 841 auf TEUR 3.755 verringert. In den langfristigen Vertragsverbindlichkeiten (TEUR 4.046) sind im Wesentlichen erhaltene Anzahlungen für SaaS- und Wartungsverträge mit einer Restlaufzeit von mehr als 12 Monaten enthalten. Hinzu kommen die sonstigen langfristigen Vertragsverbindlichkeiten in Höhe von TEUR 4.225, die die bilanzielle Erfassung von Miet- und Leasingverpflichtungen gemäß IFRS 16 abbilden.

Die kurzfristigen Schulden haben sich im 1. Halbjahr des Geschäftsjahres gegenüber dem 30. November 2020 um TEUR 6.345 (19 Prozent) auf TEUR 40.462 erhöht. Wesentlicher Treiber ist hier die oben beschriebene Erhöhung der kurzfristigen Vertragsverbindlichkeiten durch die erhaltenen Anzahlungen für SaaS- und Wartungsverträge für bis zu 12 Monaten. Die daraus resultierenden kurzfristigen Vertragsverbindlichkeiten betragen per 31. Mai 2021 TEUR 23.651 und liegen damit TEUR 8.127 über dem letzten Bilanzstichtag.

### 1.7 Kapitalflussrechnung

Die liquiden Mittel der Serviceware haben sich zum 31. Mai 2021 gegenüber dem Stand vom 30. November 2020 um TEUR 5.145 (+15,2 Prozent) auf TEUR 38.981 erhöht. Aus der laufenden operativen Geschäftstätigkeit ergibt sich im 1. Halbjahr 2020/2021 ein Zufluss liquider Mittel in Höhe von TEUR 7.331 (Vj. Abfluss TEUR 2.686). Wesentlicher Treiber ist auch hier die Vereinnahmung von Anzahlungen für SaaS- und Wartungsverträgen, die bilanziell in den Veränderungen der Verbindlichkeiten erfasst werden. Aus Investitionstätigkeit ergibt sich ein Mittelabfluss von TEUR 140 (Vj. Abfluss TEUR 649). Aus der Finanzierungstätigkeit resultiert ein Mittelabfluss von TEUR 2.048 (Vj. Abfluss TEUR 1.199). Daneben ergibt sich eine wechsellkurs- und konsolidierungskreisbedingte Erhöhung der liquiden Mittel von TEUR 3 (Vj. TEUR 49).

### 1.8 Mitarbeiter

Die Serviceware beschäftigt zum Stichtag 31. Mai 2021 insgesamt 503 Mitarbeiter. Zum gleichen Stichtag im Vorjahr waren 490 Mitarbeiter und zum 30. November 2020 waren 494 Mitarbeiter im Serviceware-Konzern tätig.

### 1.9 Forschung und Entwicklung

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

Im Bereich der Künstlichen Intelligenz sind wir darüber hinaus mit der Technischen Universität Darmstadt, einer führenden Forschungseinrichtung auf diesem Gebiet, eine Kooperation zur gemeinsamen praxisorientierten Forschung mit dem Ziel eingegangen, Forschungsergebnisse direkt in unsere Enterprise Service Management Plattform implementieren zu können. Seit Gründung des Serviceware AI Centers in Darmstadt sind bereits mehrere AI-basierte Module entwickelt und in die ESM-Plattform integriert worden.

### 1.10 Chancen und Risiken

Die im Geschäftsbericht 2019/2020 unter Kapitel 2, Seite 43 ff., genannten Chancen und Risiken gelten weiterhin. Dazu gehören beispielsweise globale Risiken wie die Folgen des nun vollzogenen Austritts von Großbritannien aus der Europäischen Union, die von Protektionismus geprägte Außenwirtschaftspolitik großer Wirtschaftsregionen und sehr aktuell die immer noch vorhandene und in einigen Regionen sehr dynamische Verbreitung des Coronavirus (SARS-CoV-2) und seinen mittlerweile existierenden Mutationen. Zudem haben viele

Staaten zur Bekämpfung der negativen wirtschaftlichen Folgen ihre Neuverschuldung, zusätzlich zum teilweise hohen existierenden Niveau, erhöht, was insgesamt nicht zur Finanzmarktstabilität beiträgt.

Als extern getriebene Chancen sehen wir die großen Unterstützungsmaßnahmen der Wirtschaft seitens der Regierungen, die seit dem Ausbruch der Corona-Pandemie rund um den Globus in Kraft gesetzt wurden. Auch die weiterhin moderate Geldpolitik vieler Notenbanken begreifen wir als Chance, dass global die Nachfrage weiterhin unterstützt wird. Als weitere Chance sehen wir unser Geschäftsmodell, Unternehmen bei der Digitalisierung von Geschäftsprozessen zu unterstützen. Gerade die Corona-Pandemie wird Unternehmen dazu ermutigen, Unternehmensprozesse zu digitalisieren und somit erwarten wir mittel- und langfristig eine höhere Nachfrage. Weiterhin begreifen wir den Trend in Richtung Software-as-a-Service (SaaS) als Chance, unser Geschäftsmodell nachhaltiger auszurichten und somit unabhängiger von wirtschaftlichen Nachfragezyklen zu gestalten.

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 2020/2021 sind im nachfolgenden Ausblick berücksichtigt.

### 1.11 Nachtragsbericht

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

### 1.12 Ausblick

Auch in der ersten Hälfte des Serviceware-Geschäftsjahrs 2020/2021 war die gesamtwirtschaftliche Entwicklung weiterhin von einer hohen Unsicherheit geprägt, die eine verlässliche Prognose schwer möglich macht. Während auf der einen Seite Fortschritte in den Impfkampagnen in vielen Ländern die wirtschaftliche Erholung befeuert, führen neue Virusmutationen gleichzeitig zu neuen Risikosituationen. Dazu wird es darauf ankommen, ob und wie die verschiedenen globalen Konjunkturprogramme in der Lage sein werden, die durch die Corona-Pandemie ausgelöste Rezession zu überwinden. Der Internationale Währungsfonds (IWF) prognostiziert in seiner Veröffentlichung vom April 2021 – nach einem Minus von 3,3 Prozent im Jahr 2020 – ein Wachstum von 6,0 Prozent für die globale Wirtschaft. Für den Euro-Raum rechnet der IWF mit einer Steigerung von 4,4 Prozent, nach einem Minus von 6,6 Prozent im Vorjahr. Damit korrigiert der IWF seine Prognose im Vergleich zur im Januar getroffenen Prognose von 5,5 Prozent für die globale Wirtschaft und 4,2 Prozent für den Euro-Raum leicht nach oben.

Der für die Serviceware wichtige und relevante Markt der Informationstechnik, der aus den Segmenten IT-Hardware, Software und IT-Services besteht, soll nach Angaben des Branchenverbandes Bitkom aus dem Januar 2021 im Kalenderjahr 2021 einen Umsatz von 98,6 Mrd. Euro (+4,2 Prozent gegenüber 2020) erwirtschaften. Dies entspräche einem deutlichen Wachstumsschub im Vergleich zur durch die Corona-Pandemie getrüben Dynamik des vergangenen Jahres (-0,7 Prozent gegenüber 2019).

Momentan befinden wir uns jedoch, insbesondere in unseren Kernmärkten, weiterhin inmitten der Corona-Pandemie. Die Lockdown-Maßnahmen werden zum Zeitpunkt der Erstellung dieses Berichts schrittweise aufgehoben und die Impfkampagnen schreiten rasch voran. Ob oder wie lange sich dieser Prozess vor dem Hintergrund der bereits in der Verbreitung befindlichen Mutationen des Coronavirus (SARS-CoV-2) fortsetzen lässt, ist weiterhin mit einer hohen Unsicherheit behaftet und damit geht auch unsere Prognose für das laufende Geschäftsjahr mit einer höheren Varianz als in der Vergangenheit einher.

Auch der sich weiterhin verstärkende Trend bei der Umsatzentwicklung hin zum Software-as-a-Service (SaaS) wird auch in diesem Jahr dazu führen, dass wir den größten Teil der Erlöse durch neu akquirierte SaaS-Verträge nicht ausweisen können. Das macht auf der einen Seite unser Geschäftsmodell zukünftig wesentlich resistenter gegen wirtschaftliche Abschwünge, auf der anderen Seite fehlen diese Umsätze im aktuellen Geschäftsjahr und wirken sich somit dämpfend auf das Umsatzwachstum im aktuellen Jahr aus.

Trotz dieser teils schwierigen Rahmenbedingungen sind wir weiterhin zuversichtlich, die Umsatzerlöse im laufenden Geschäftsjahr in einer Größenordnung von 10 Prozent im Vergleich zum Vorjahr steigern zu können. Mit den Ergebnissen des ersten Halbjahres sehen wir uns hier auf einem guten Weg. Weiterhin gilt hierfür als Voraussetzung, dass wir auch in den Märkten außerhalb unseres Kernmarktes signifikante Fortschritte im Marketing und in der Kundengewinnung machen können und die Corona-Pandemie in der zweiten Jahreshälfte aufgrund von Impfungen in den Hintergrund tritt. Sollte uns dies gelingen, erwarten wir für die folgenden Jahre eine weitere Dynamisierung unseres Umsatzwachstums.

Auf der Ertragsseite erwarten wir für das aktuelle Geschäftsjahr ebenfalls weiterhin, dass wir das positive EBITDA (IFRS) und das EBIT (IFRS) moderat verbessern können.

Insgesamt bleiben wir optimistisch für dieses Geschäftsjahr und erwarten trotz der herausfordernden Rahmenbedingungen, dass wir unsere Marktposition durch unsere einzigartige ESM-Plattform weiter stärken werden und somit unser Fundament für zukünftiges Umsatz- und Ertragswachstum weiter ausbauen können.

Bad Camberg, den 23. Juli 2021

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 37,20 Prozent.

**Entwicklung der Aktie:** Zum Beginn des Geschäftsjahres 2020/2021 lag der Kurs der Serviceware-Aktie bei 14,10 Euro auf Xetra. Ihren Höchststand erreichte die Aktie im Berichtszeitraum bei 19,00 Euro (Xetra) am 15. Februar. Der Tiefststand wurde am 21. Dezember mit 13,05 Euro erreicht. Zum 31. Mai 2021 notierte die Aktie bei 17,00 Euro. Somit steigerte sich der Aktienkurs im Berichtszeitraum um +20,6 Prozent.

**Research und Designated Sponsoring:** Die Entwicklung der Serviceware SE wird durch Analysten von Hauck & Aufhäuser, der Commerzbank und der Quirin Privatbank verfolgt und in regelmäßigen Analystenstudien festgehalten. Zum Zeitpunkt der Erstellung dieses Geschäftsberichts (Juli 2021) wurde die Serviceware-Aktie von allen drei Häusern mit „Buy“ bewertet. Als Designated Sponsor für die Serviceware-Aktie agiert Hauck & Aufhäuser. Das durchschnittliche Handelsvolumen (Xetra) lag im Berichtszeitraum bei 5.821 Aktien pro Tag.

**Roadshow und Investoren-Meetings:** Im ersten Halbjahr des Geschäftsjahres 2020/2021 traf Serviceware-CFO Harald Popp auf einer virtuellen europäischen Roadshow im Mai 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 weiteren Investorenmeetings stieß Serviceware auf großes Investoreninteresse und es konnte durch diese Aktivitäten erreicht werden, dass weitere Investoren, insbesondere aus den USA, den Kreis der Investoren in die Serviceware-Aktie erweitern. Weiterhin wurden im 1. Halbjahr 2020/2021 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 Serviceware-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 6. Mai 2021 lud Serviceware zur digitalen Hauptversammlung ein, die vom Ort des Hauptsitzes in Bad Camberg moderiert wurde. Die Aktionäre wurden im Vorfeld um Einreichung von 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://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.

## 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. 2020/2021	EUR 19,00 / EUR 13,05
Halbjahresendkurs	EUR 17,00
Marktkapitalisierung zum 31.05.2021	EUR 178,5 Mio.

## Finanzkalender

22. Oktober 2021	9-Monatsbericht 2020/2021
November 2021	Deutsches Eigenkapitalforum Frankfurt a. M.

### 3 Konzernzwischenbilanz zum 31. Mai 2021

In EUR	31. Mai 21	30. Nov 20
<b>Aktiva</b>		
Goodwill	14.048.135	14.048.135
Sonstige immaterielle Vermögenswerte	17.458.607	18.804.629
Sachanlagen	763.598	832.063
Aktive Rechnungsabgrenzungsposten für Kundenwartungsverträge (Vertragsforderungen)	3.919.654	2.213.142
Latente Ertragsteuern	2.844.839	2.722.058
<b>Langfristige Vermögenswerte</b>	<b>39.034.832</b>	<b>38.620.027</b>
Vorräte	<b>67.800</b>	<b>67.800</b>
Forderungen aus Lieferungen und Leistungen	16.876.242	21.590.710
Sonstige kurzfristige Forderungen/Vermögenswerte	4.102.898	4.378.968
Aktive Rechnungsabgrenzungsposten für Kundenwartungsverträge (Vertragsforderungen)	11.877.600	8.142.755
Flüssige Mittel	38.980.920	33.835.534
<b>Kurzfristige Vermögenswerte</b>	<b>71.905.460</b>	<b>68.015.767</b>
<b>Bilanzsumme</b>	<b>110.940.292</b>	<b>106.635.795</b>
<b>Passiva</b>		
Gezeichnetes Kapital	10.500.000	10.500.000
Rücklagen	49.827.627	49.827.627
Bilanzverlust	-3.750.916	-3.310.214
Kumuliertes sonstiges Eigenkapital	-783.227	-1.297.818
Eigenkapital ohne nicht beherrschende Anteile	55.793.483	55.719.595
Nicht beherrschende Anteile	-73.545	-80.514
<b>Eigenkapital</b>	<b>55.719.938</b>	<b>55.639.081</b>
Latente Ertragsteuern	2.731.664	2.933.706
Langfristige Finanzverbindlichkeiten	3.755.439	4.596.794
Langfristige Vertragsverbindlichkeiten	4.046.001	4.228.034
Sonstige langfristige Verbindlichkeiten	4.224.929	5.120.453
<b>Langfristige Schulden</b>	<b>14.758.033</b>	<b>16.878.987</b>
Laufende Ertragsteuerschulden	110.955	298.487
Kurzfristige Finanzverbindlichkeiten	1.666.063	1.817.429
Verbindlichkeiten aus Lieferungen und Leistungen	4.202.546	3.994.720
Kurzfristige Vertragsverbindlichkeiten	23.650.644	15.523.758
Sonstige kurzfristige Verbindlichkeiten	10.832.113	12.483.333
<b>Kurzfristige Schulden</b>	<b>40.462.321</b>	<b>34.117.727</b>
<b>Bilanzsumme</b>	<b>110.940.292</b>	<b>106.635.795</b>

## 4 Konzerngesamtergebnisrechnung für den Zeitraum 1. Dezember 2020 bis 31. Mai 2021

In EUR	Dez. 20 - Mai 21	Dez. 19 - Mai 20
Umsatzerlöse	40.248.013	35.397.298
Sonstige betriebliche Erträge	721.164	1.229.975
Materialaufwand	-16.979.132	-12.659.439
Personalaufwand	-19.937.488	-19.173.837
Sonstige betriebliche Aufwendungen	-3.101.654	-3.786.711
<b>Ergebnis der betrieblichen Tätigkeit vor Zinsen, Abschreibungen und Steuern (EBITDA)</b>	<b>950.904</b>	<b>1.007.286</b>
Abschreibungen	-1.574.180	-1.677.085
<b>Ergebnis der betrieblichen Tätigkeit (EBIT)</b>	<b>-623.276</b>	<b>-669.799</b>
Zinserträge	19.273	11.767
Zinsaufwendungen	-81.022	-117.849
<b>Finanzergebnis</b>	<b>-61.749</b>	<b>-106.082</b>
<b>Ergebnis vor Steuern</b>	<b>-685.026</b>	<b>-775.881</b>
Ertragsteuern	244.323	237.264
<b>Periodenverlust</b>	<b>-440.703</b>	<b>-538.617</b>
<b>Posten, die künftig ggf. in den G/V umgliedert werden:</b>		
Ausgleichsposten aus der Währungsumrechnung ausländischer Tochterunternehmen	514.591	-767.386
<b>Sonstiges Ergebnis</b>	<b>514.591</b>	<b>-767.386</b>
<b>Gesamtergebnis</b>	<b>73.888</b>	<b>-1.306.003</b>
Periodengewinn/-verlust		
davon Gesellschafter der Serveware SE Gruppe	-447.672	-530.512
davon nicht beherrschte Anteile	6.969	-8.105
<i>Ergebnis je Aktie</i>	<i>-0,04</i>	<i>-0,05</i>
Gesamtergebnis		
davon Gesellschafter der Serveware SE Gruppe	66.919	-1.297.898
davon nicht beherrschte Anteile	6.969	-8.105

## 5 Konzernkapitalflussrechnung für den Zeitraum 1. Dezember 2020 bis 31. Mai 2021

In EUR	Dez. 20 - Mai 21	Dez. 19 - Mai 20
Periodenverlust	-440.703	-538.617
Abschreibungen auf das langfristige Vermögen	1.574.180	1.677.085
Steueraufwand	-80.500	-237.264
Veränderung von langfristigen Verbindlichkeiten	444.484	-2.029.372
Veränderungen der latenten Steuern / latenter Steuerertrag	-324.823	-705.361
Finanzergebnis	61.749	106.082
Veränderung langfristiger Vermögenswerte	-1.706.512	732.309
Veränderungen bei Positionen des kurzfristigen Vermögens und der kurzfristigen Verbindlichkeiten		
- Veränderung der Forderungen/sonstigen Vermögenswerte	1.255.694	-2.999.025
- Veränderung der Verbindlichkeiten	6.622.468	2.151.825
Bezahlte Ertragsteuern	-75.170	-843.352
<b>Mittelzu-/abfluss aus der laufenden Geschäftstätigkeit</b>	<b>7.330.866</b>	<b>-2.685.690</b>
Investitionen in immaterielle Vermögenswerte und Sachanlagen	-159.692	-661.008
Erhaltene Zinsen	19.273	11.767
<b>Mittelzu-/abfluss aus der Investitionstätigkeit</b>	<b>-140.419</b>	<b>-649.241</b>
Bezahlte Zinsen	-51.859	-85.042
Rückzahlung von langfristigen Verbindlichkeiten	-841.355	-962.514
Rückzahlung von Leasingverbindlichkeiten	-1.003.803	
Rückzahlung von kurzfristigen Verbindlichkeiten	-151.366	-151.048
<b>Mittelzu-/abfluss aus der Finanzierungstätigkeit</b>	<b>-2.048.382</b>	<b>-1.198.604</b>
Wechselkursbedingte Änderung der flüssigen Mittel	3.322	49.056
<b>Veränderung der flüssigen Mittel</b>	<b>5.145.386</b>	<b>-4.484.480</b>
<b>Flüssige Mittel Anfang der Periode</b>	<b>33.835.534</b>	<b>41.197.393</b>
<b>Flüssige Mittel Ende der Periode</b>	<b>38.980.920</b>	<b>36.712.913</b>

## 6 Konzerneigenkapitalveränderungsrechnung für den Zeitraum 1. Dezember 2020 bis 31. Mai 2021

In EUR	Gezeichnetes Kapital	Rücklage	Ergebnisvortrag	Währungsumrechnungsrücklage	Nicht beherrschende Anteile	Summe
<b>1. Dezember 2020</b>	<b>10.500.000</b>	<b>49.827.627</b>	<b>-3.310.214</b>	<b>-1.297.818</b>	<b>-80.514</b>	<b>55.639.082</b>
Ergebnis der Periode			-440.703			-440.703
Währungsumrechnung				514.591		514.591
<b>Gesamtergebnis</b>			<b>-440.703</b>	<b>514.591</b>	<b>0</b>	<b>73.888</b>
Ergebniszuordnung - Minderheit Service-ware Benelux B.V.					6.969	6.969
<b>31. Mai 2021</b>	<b>10.500.000</b>	<b>49.827.627</b>	<b>-3.750.917</b>	<b>-783.227</b>	<b>-73.545</b>	<b>55.719.939</b>

## 7 Konzernanhang

### 7.1 Allgemeine Angaben

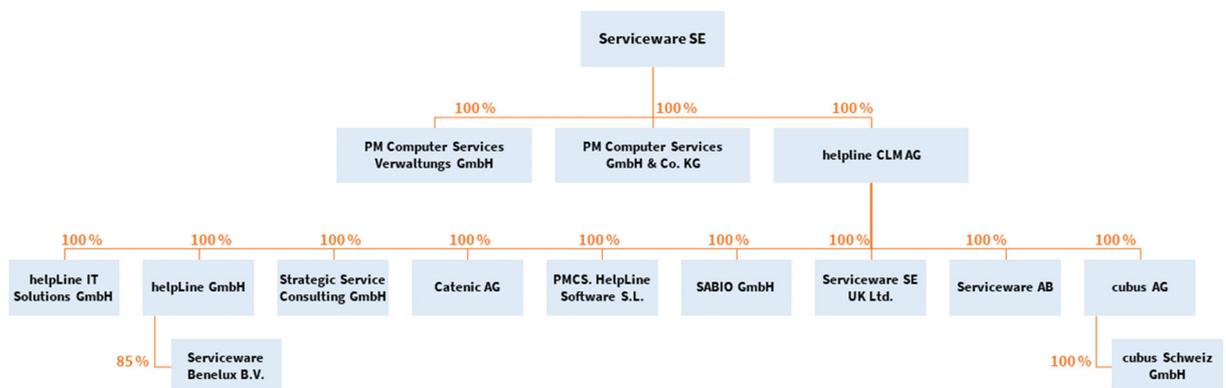
ServiceWare SE, Bad Camberg, hat für das erste Halbjahr 2020/2021 zum 31. Mai 2021 einen Konzernzwischenabschluss nach den International Financial Reporting Standards (IFRS) und unter Berücksichtigung der Auslegungen des International Financial Reporting Interpretations Committee (IFRIC), wie sie in 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 2021 und der Konzernzwischenlagebericht wurden weder geprüft, noch einer prüferischen Durchsicht durch einen Abschlussprüfer unterzogen.

Konsolidierungskreis

Name	Gegründet / Erworben am	Sitz	Stammkapi- tal	Beteiligungs- quote
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 25.000	100 %
Strategic Service Consulting GmbH	22.11.2011	Friedrichstraße 95, 10117 Berlin, Germany	EUR 25.000	100 %
Serviceware Benelux B.V.	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 %
cube AG	05.06.2019	Bahnhofstraße 29, 71083 Herrenberg, Germany	EUR 400.000	100 %
cube 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 2021 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 2020 und allen sonstigen öffentlichen Verlautbarungen der Serviceware SE zu lesen.

Die in den ersten sechs Monaten des Geschäftsjahres 2020/2021 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 2020/2021.

Darüber hinaus wurden bei der Erstellung des Halbjahresabschlusses zum 31. Mai 2021 die für den Konzernjahresabschluss zum 30. November 2020 angewandten Bilanzierungs- und Bewertungsmethoden unverändert beibehalten, sodass für diese die Erläuterungen im Anhang des Konzernjahresabschlusses 2019/2020 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 2020 wurde ausführlich über die nahestehenden Personen berichtet. Bei den festen Bezügen von Vorstand und Aufsichtsrat gab es keine wesentlichen Veränderungen. Die langfristige variable Vergütung wurde mit den Beschlüssen der Hauptversammlung vom 6. Mai 2021 um eine aktienbasierte Komponente ergänzt. Diese besteht aus der Gewährung von Aktienoptionen, die frühestens vier Jahre nach ihrer Gewährung ausübbar sind, sofern die definierten Erfolgsziele erreicht sind. Die Einzelheiten des beschlossenen Aktienoptionsprogramms, das im Übrigen nicht nur Vorstand und Aufsichtsrat, sondern auch einem Großteil der Mitarbeiter angeboten wird, ist in der Einberufung der Hauptversammlung unter Tagesordnungspunkt 5 näher beschrieben. Das Aktienoptionsprogramm befindet sich aktuell noch in der Aufbauphase, daher ergibt sich zum Halbjahresabschluss keine bilanzielle Auswirkung.

## **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 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 23. Juli 2021

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 (helpLine), Serviceware Financial (anafee), Serviceware Resources (Careware), Serviceware Knowledge (SABIO) und Serviceware Performance (cubus outperform). Alle Lösungen können integriert, aber auch unabhängig voneinander eingesetzt werden.

Serviceware ist Partner des Kunden von der strategischen Beratung über die Definition der Servicestrategie bis hin zur Implementierung der Enterprise Service Management 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 fünf der sieben größten deutschen Unternehmen sowie 15 DAX 30-Unternehmen. Der Hauptsitz des Unternehmens befindet sich in Bad Camberg, Deutschland. Serviceware beschäftigt mehr als 500 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