

# Quartalsbericht 2025/2026

(01. Dezember 2025 bis 28. Februar 2026)

**ServiceWare SE, Idstein**

# 1 Quartalsbericht zum 28. Februar 2026

## 1.1 Kennzahlen des Abschlusses zum 28. Februar 2026

### Umsatz- und Ertragskennzahlen

| In TEUR                       | 01. Dezember bis 28. Februar |           | Veränderung | %     |
|-------------------------------|------------------------------|-----------|-------------|-------|
|                               | 2025/2026                    | 2024/2025 |             |       |
| Umsatzerlöse                  | 29.327                       | 27.761    | 1.566       | 5,6   |
| davon SaaS/Service            | 24.548                       | 20.801    | 3.747       | 18,0  |
| EBITDA                        | 253                          | 654       | -401        | -61,3 |
| EBIT                          | -694                         | -295      | -398        | >-100 |
| Finanzergebnis                | 31                           | 25        | 6           | 25,2  |
| Periodenergebnis vor Steuern  | -662                         | -270      | -392        | >-100 |
| Ertragssteuern                | 369                          | -146      | 515         | >100  |
| Periodenergebnis nach Steuern | -294                         | -416      | 123         | -29,5 |

### Verkürzte Bilanz

| In TEUR                   | 28.02.2026 | 30.11.2025 | Veränderung | %    |
|---------------------------|------------|------------|-------------|------|
| Finanzmittelbestand       | 36.704     | 34.212     | 2.492       | 7,3  |
| Eigenkapital              | 46.534     | 47.865     | -1.332      | -2,8 |
| Vertragsverbindlichkeiten | 114.553    | 97.436     | 17.117      | 17,6 |
| Fremdkapital              | 150.117    | 123.539    | 26.578      | 21,5 |
| Bilanzsumme               | 196.651    | 171.404    | 25.246      | 14,7 |

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

Die Serviceware SE ist solide in das Geschäftsjahr 2025/2026 gestartet. In einem vor allem in Deutschland weiterhin wirtschaftlich anspruchsvollen Umfeld, das geprägt war von einer nur leichten Erholung der Wirtschaft sowie einer anhaltenden Investitionszurückhaltung der Unternehmen, konnte Serviceware im ersten Quartal weitere Neukunden für seine KI-native Plattform gewinnen. Auch international hat Serviceware gute Erfolge erzielt. Planmäßig verläuft zudem die Transformation des Geschäftsmodells von einem Lizenz- zu einem SaaS-Modell.

Serviceware steigerte den Umsatz in der Berichtsperiode um 5,6 Prozent auf 29,3 Mio. Euro von 27,8 Mio. Euro. Positiv hervorzuheben ist dabei das Umsatzwachstum im Ausland. Die Umsätze im Ausland stiegen im Vergleich zur Vorjahresperiode um 39 Prozent. Einmal mehr deutlich überproportional war das Wachstum der SaaS/Service-Erlöse mit 18,0 Prozent. Die SaaS/Service-Umsätze lagen bei 24,5 Mio. Euro nach 20,8 Mio. Euro im Jahr zuvor. Der Anteil der SaaS/Service-Erlöse am Gesamtumsatz erhöhte sich damit von 74,9 Prozent auf 83,7 Prozent. Das EBITDA notierte in Q1 bei 0,3 Mio. Euro (Vj. 0,7 Mio. Euro). Die Vertragsverbindlichkeiten stiegen von 97,4 Mio. Euro zum Ende des Geschäftsjahres 2024/2025 im November 2025 um 17,6 Prozent auf 114,6 Mio. Euro am Ende des ersten Quartals. Im abgelaufenen Quartal wurden zudem bereits SaaS-bezogene Vertragsabschlüsse im siebenstelligen Euro-Bereich realisiert, deren bilanzieller Niederschlag in den Vertragsverbindlichkeiten aufgrund zeitlicher Abgrenzungen und abrechnungsseitiger Effekte erst in den Folgeperioden erwartet wird.

Auf dieser Basis sieht Serviceware im Verlauf des Geschäftsjahres eine Dynamisierung der Geschäftsentwicklung einschließlich der Vertragsverbindlichkeiten. Serviceware bestätigt seine Prognose eines Umsatzwachstums zwischen 5 und 15 Prozent im Gesamtjahr bei einem signifikanten Anstieg von EBIT und EBITDA im Vergleich zum Vorjahr.

### 1.2 Wesentliche Ereignisse im Serviceware-Konzern

**Highlights aus Kundenprojekten:** Mit seiner hohen KI-Expertise konnte Serviceware auch im ersten Quartal wieder zahlreiche weitere Unternehmen überzeugen. Zu den Neukunden zählen unter anderem Unternehmen aus den Bereichen Chemie, Automobil, Finanzen und Versicherungen sowie Bildung und Soziales. Die Nachfrage nach der KI-nativen Serviceware Plattform ist weiter hoch. Serviceware verfügt mit seiner KI-nativen Serviceware Plattform über eine weltweit führende Position im Bereich der Künstlichen Intelligenz und bietet Unternehmen ein umfangreiches Angebot zur Digitalisierung und Automatisierung von Serviceprozessen. Serviceware hat ein großes Versicherungsunternehmen aus der DACH-Region als Kunden gewonnen. Das Go-Live der Serviceware Plattform im Technology Business Management (TBM) beim Kunden ist bereits erfolgt. Neben den zahlreichen Tools und Analysefunktionen zur Identifikation und Realisierung von Einsparpotenzialen überzeugte Serviceware den Versicherer auch mit seinem Value-Based-Pricing-Modell, bei dem sich der Preis am unmittelbaren Nutzen und Wert für den Kunden orientiert.

Bei der EDAG Group, einem führenden Engineering-Dienstleister für die Automobilindustrie sowie weiteren Branchen, wurde das Go-Live der KI-nativen Serviceware Plattform im Bereich IT Service Management (ITSM) realisiert. Bei einem asiatischen Fortune-Global-500-Unternehmen erfolgte das Go-Live der Serviceware Plattform im IT Financial Management. Der Bestandskunde wird die Plattform für weitere Anwendungsfälle im IT Financial Management einsetzen, um die Kollaboration und die weitere Digitalisierung von Standard-Prozessen wie interne Genehmigungsabläufe in den Bereichen Planung, Prognose und Abrechnung voranzutreiben.

**Internationalisierung:** Serviceware kommt beim Ausbau der internationalen Aktivitäten gut voran. Mit einem großen US-amerikanischen Lebensmittelkonzern, der die Serviceware Plattform für sein IT-Kostenmanagement einsetzt, wurde der Vertrag vorzeitig um 3 Jahre verlängert. In Frankreich, wo Serviceware seit wenigen Monaten über eine eigene vertriebliche Präsenz verfügt, baut Serviceware seine Aktivitäten und das Partnernetzwerk weiter aus und geht davon aus, zeitnah erste Projektgewinne realisieren zu können. Serviceware sieht auch auf dem asiatischen Softwaremarkt gute Wachstumspotenziale und verfügt bereits über diverse Kunden in der Region. Auf dem japanischen Markt befindet sich Serviceware derzeit in der Phase der Projektanbahnung.

**Thought Leadership:** Gemeinsam mit der internationalen Unternehmensberatung McKinsey&Company hat Serviceware ein IT-Kosten-Benchmark-Projekt durchgeführt. Dieses analysiert, wie Unternehmen ihre Technologieausgaben im Zeitalter von Künstlicher Intelligenz anpassen. Um die Potenziale von KI effektiv zu nutzen und nachhaltiges Wachstum zu fördern, sollten Unternehmen dabei das Verhältnis von „Run“-Kosten zu „Change“-Kosten bewusst neu kalibrieren. Die Ergebnisse der Forschungsarbeit sind auf der Unternehmenswebsite von McKinsey verfügbar: [Recalibrating CIO technology budgets for the AI era | McKinsey](#).

Im Februar hat Serviceware am „TBM Knowledge Exchange“ in Frankfurt am Main teilgenommen. Bei der Veranstaltung haben Branchenexperten über neueste Entwicklungen im Technology Business Management berichtet und Unternehmensvertretern erläutert, wie TBM dabei unterstützt, Strategien in messbare Geschäftswerte umzuwandeln.

**Aktie:** Die Aktie von Serviceware wird von den Research-Häusern Montega und Quirin Bank gecovert. Die Analysten der beiden Research-Häuser empfehlen die Aktie zum Kauf. Die Kursziele liegen bei 25,00 Euro bzw. 30,00 Euro. Dies entspricht einem Kurspotenzial von rd. 105 Prozent bzw. 146 Prozent (Stand Mitte April 2026).

### 1.3 Wie KI im Softwaremarkt die Dynamik verändert

Die aktuell viel diskutierte These, dass Künstliche Intelligenz das Geschäftsmodell von Softwareanbietern angreift, spiegelt sich in den jüngsten Kursentwicklungen vieler Softwareunternehmen wider.

Tatsächlich führt KI dazu, dass die Erstellung einzelner Softwarefunktionen zunehmend standardisiert und damit austauschbarer wird. Gleichzeitig steigt jedoch die Komplexität der daraus entstehenden, oft KI-getriebenen Prozesse signifikant an.

Mit zunehmender Automatisierung verschiebt sich der Engpass daher: Nicht mehr die Entwicklung einzelner Funktionen ist entscheidend, sondern die Fähigkeit, deren Zusammenspiel zuverlässig zu orchestrieren, zu überwachen und wirtschaftlich zu steuern. Insbesondere das Management unabgestimmter, nicht orchestrierter KI-generierter Einzellösungen („Shadow AI“) wird Unternehmen vor erhebliche operative und finanzielle Herausforderungen stellen.

Der kritische Werttreiber verlagert sich damit von der reinen Softwareentwicklung hin zur übergreifenden Prozesskontrolle und Transparenz.

Serviceware adressiert genau diesen strukturellen Engpass, indem es KI-nativ Serviceprozesse und IT-Finanzmanagement auf einer integrierten Plattform verbindet und so End-to-End-Transparenz sowie wirtschaftliche Steuerbarkeit ermöglicht.

In einem Umfeld steigender Komplexität wird die Fähigkeit, den tatsächlichen Wertbeitrag von IT- und Serviceprozessen messbar zu machen, zunehmend zentral. Dies eröffnet zugleich die Grundlage für differenzierte Preismodelle wie Value-based Pricing im IT Financial Management, bei denen sich die Vergütung an der realisierten Wertschöpfung orientiert.

Vor diesem Hintergrund sehen wir die aktuellen Marktentwicklungen weniger als strukturelle Schwächung des Softwaresektors, sondern vielmehr als Ausdruck einer Übergangsphase, in der sich Wertschöpfungsschwerpunkte neu definieren und für die Serviceware unserer Meinung nach hervorragend aufgestellt ist.

### 1.4 Geschäftsverlauf

#### 1.4.1 Umsatzentwicklung

In den ersten drei Monaten des aktuellen Geschäftsjahres konnte Serviceware die Umsatzerlöse weiter steigern und erzielte mit 29,3 Mio. Euro ein Wachstum von 5,6 Prozent gegenüber dem Vorjahreszeitraum. Damit setzt sich die positive Umsatzentwicklung aus dem Geschäftsjahr 2024/2025 kontinuierlich fort. Wachstumstreiber war erneut der Bereich SaaS/Service, der im Vergleich zum Vorjahr um 18,0 Prozent zulegen konnte, wobei das Wachstum vollständig aus dem Teilbereich SaaS resultierte. Der Anteil der SaaS/Service-Umsätze am Gesamtumsatz stieg dadurch auf 83,7 Prozent (Vorjahr: 74,9 Prozent). Demgegenüber lagen die Lizenzerlöse im Berichtszeitraum mit 1.928 TEUR um 34,4 Prozent unter dem Vorjahreswert. Auch die Wartungsumsätze verzeichneten einen deutlichen Rückgang von 29,1 Prozent. Die strategische Transformation hin zu SaaS/Service-Geschäften setzt sich somit konsequent fort. Diese Entwicklung führt zwar zu einer stärkeren Verlagerung von Umsätzen in die Zukunft, geht jedoch gleichzeitig mit einer höheren Planungssicherheit sowie stabilen, wiederkehrenden Einnahmen

## Konzern-Zwischenbericht

einher. Die Umsatzerlöse verteilen sich wie folgt:

| In TEUR             | 01. Dezember bis 28. Februar |               | Veränderung in % |
|---------------------|------------------------------|---------------|------------------|
|                     | 2025/2026                    | 2024/2025     |                  |
| Umsatz SaaS/Service | 24.548                       | 20.801        | 18,0             |
| Umsatz Lizenzen     | 1.928                        | 2.940         | -34,4            |
| Umsatz Wartung      | 2.851                        | 4.020         | -29,1            |
| <b>Summe</b>        | <b>29.327</b>                | <b>27.761</b> | <b>5,6</b>       |

Von den SaaS/Service-Umsätzen entfielen TEUR 2.500 auf Beratungsdienstleistungen (Vj. TEUR 2.776).

### 1.4.2 Betriebsergebnis (EBITDA/EBIT)

Das Konzernergebnis vor Zinsen, Steuern und Abschreibungen (EBITDA) belief sich in den ersten drei Monaten des Geschäftsjahres 2025/2026 auf 253 TEUR und lag damit um 401 TEUR unter dem Wert des Vorjahreszeitraums. Das Konzernergebnis vor Zinsen und Steuern (EBIT) verringerte sich im gleichen Zeitraum um 398 TEUR auf -694 TEUR.

Belastend wirkt weiterhin die Transformation des Geschäftsmodells von einmaligen Lizenzverkäufen hin zu einem SaaS-Modell mit monatlich wiederkehrenden Erlösen. Während die Lizenzumsätze im ersten Quartal gegenüber dem Vorjahr um 1.012 TEUR zurückgingen, konnten die Umsätze im Bereich SaaS/Service um 3.747 TEUR gesteigert werden. Im Zuge der zunehmenden Ausrichtung auf SaaS/Service-Geschäfte werden Umsätze zeitlich gestreckt und über mehrere Jahre realisiert, während insbesondere Vertriebsaufwendungen für die Generierung und Bearbeitung von Leads vollständig in der jeweiligen Berichtsperiode anfallen. Dieser Effekt ist insbesondere bei Enterprise-Kunden sowie internationalen Projekten ausgeprägt.

Daneben wurde das Ergebnis durch die im Vergleich zur Vorjahresperiode gesteigerten Kosten für Fremdprodukte (Materialaufwand) belastet. Die Personalkosten lagen im abgelaufenen Quartal auf dem Niveau des Vorjahres, während die sonstigen betrieblichen Aufwendungen im Rahmen des Umsatzerlöswachstums stiegen.

### 1.4.3 Finanzergebnis und Ergebnis vor Steuern

Das Finanzergebnis beinhaltet im Wesentlichen Guthabenzinsen auf Einlagen, Aufwendungen durch die Aufzinsung von Leasingverbindlichkeiten nach IFRS 16 sowie Zinsaufwendungen aus der Abzinsung von Forderungen aus Lieferungen und Leistungen. In Summe hat sich das Finanzergebnis in der Berichtsperiode im Vergleich zum Vorjahr um TEUR 6 gesteigert und lag bei einem Wert von TEUR 31.

Das Periodenergebnis vor Steuern (EBT) lag bei TEUR -662 (Vj. TEUR -270), was einer Verminderung von TEUR 392 gegenüber dem Vorjahr entspricht.

### 1.4.4 Steueraufwand und Ergebnis nach Steuern

Für die ersten drei Monate des Geschäftsjahres 2025/2026 ist ein Steuerertrag von insgesamt TEUR 369 angefallen (Vj. Steuerbelastung TEUR -146).

Das Konzernergebnis nach Steuern der ersten drei Monate des Geschäftsjahres 2025/2026 belief sich auf TEUR -294. Gegenüber dem Vorjahreszeitraum (TEUR -416) entspricht dies einem Plus von TEUR 123.

### 1.5 Bilanz zum 28. Februar 2026

Der Finanzmittelbestand von Serviceware, bestehend aus flüssigen Mitteln und langfristigen finanziellen Vermögenswerten, erhöhte sich zum 28. Februar 2026 gegenüber dem 30. November 2025 um 2.492 TEUR auf insgesamt 36.704 TEUR. Im Vergleich zum Vorjahresstichtag (28. Februar 2025: 31.605 TEUR) entspricht dies einem Anstieg von 5.099 TEUR.

Das Eigenkapital belief sich auf 46.534 TEUR und lag damit um 1.332 TEUR bzw. 2,8 Prozent unter dem Wert zum Bilanzstichtag des Geschäftsjahres 2024/2025 (47.865 TEUR). Das Fremdkapital betrug zum 28. Februar 2026 insgesamt 150.117 TEUR und erhöhte sich damit gegenüber dem 30. November 2025 um 26.578 TEUR. Wesentlicher Treiber dieser Entwicklung war der Anstieg der Vertragsverbindlichkeiten, die im gleichen Zeitraum um 17.117 TEUR auf 114.553 TEUR zunahmen. Die Bilanzposition der Vertragsverbindlichkeiten bildet im Wesentlichen die erhaltenen Anzahlungen für SaaS- und Wartungsverträge ab. Hierbei handelt es sich um Vertragsverbindlichkeiten für einen Zeitraum von bis zu zwölf bzw. 60 Monaten. Aufgrund verbindlicher Verträge stellen Vertragsverbindlichkeiten bereits fixierte zukünftige Umsätze der Serviceware dar. Durch den beschleunigten Ausbau des SaaS-Geschäfts konnten die Vertragsverbindlichkeiten um 17,6 Prozent gesteigert werden. Überdies wurden im abgelaufenen Quartal bereits SaaS-bezogene Vertragsabschlüsse im siebenstelligen Bereich realisiert, deren bilanzieller Niederschlag in den Vertragsverbindlichkeiten aufgrund zeitlicher Abgrenzungen und abrechnungsseitiger Effekte erst in den Folgeperioden erwartet wird.

Die Bilanzsumme lag am 28. Februar 2026 bei TEUR 196.651 (30. November 2025: TEUR 171.404). Die Eigenkapitalquote lag bei 23,7 Prozent. Die Eigenkapitalquote hat sich gegenüber dem 30. November 2025 (27,9 Prozent) um 4,3 Prozentpunkte vermindert. Die Verminderung ist im Wesentlichen durch den oben beschriebenen bilanzverlängernden Effekt der gesteigerten Vertragsverbindlichkeiten und das negative Periodenergebnis der Berichtsperiode begründet.

### 1.6 Nachtragsbericht

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

### 1.7 Prognosebericht

Unser Geschäftsmodell befindet sich fortgeschritten weiterhin in einer Transformationsphase, in der wir uns von vergleichsweise hohen Einmalumsätzen hin zu niedrigeren, dafür aber wiederkehrenden und langfristig profitableren Erlösstrukturen entwickeln. Prägend für diese Umstellung ist vor allem, dass ein erheblicher Teil der vertraglich vereinbarten Umsätze nicht im aktuellen Geschäftsjahr ergebniswirksam erfasst wird, sondern erst in den Folgejahren in der Gewinn- und Verlustrechnung bzw. in der Konzerngesamtergebnisrechnung zum Tragen kommt. Zu Beginn mehrjähriger SaaS-Verträge fallen darüber hinaus in der Regel hohe einmalige Aufwendungen an, die die Ertragslage zunächst zusätzlich belasten. Dieses Modell soll langfristig zu einer höheren Profitabilität und einer nachhaltigeren Geschäftsentwicklung beitragen – getragen von einem hohen Anteil wiederkehrender Umsatzerlöse und einer niedrigen Churn-Rate. Das Geschäftsmodell von Serviceware wird dadurch insgesamt widerstandsfähiger gegenüber kurzfristigen konjunkturellen Schwankungen.

Eine erhebliche Unsicherheit für die Prognosen zur Geschäftsentwicklung ergibt sich zudem aus den zahlreichen kriegerischen Konflikten und den wirtschaftlichen Turbulenzen, die sich aus Handelsauseinandersetzungen ergeben. Mit Sorge betrachten wir die aktuellen kriegerischen

## Konzern-Zwischenbericht

Auseinandersetzungen im Iran und den angrenzenden Regionen, die das Potenzial haben, große Verwerfungen herbeizuführen. Mit einer erhöhten Schwankungsbreite sind daher sowohl die Einschätzungen für das laufende Geschäftsjahr als auch die mittelfristigen Geschäftsaussichten behaftet. Dass diese Bandbreite zunimmt, wird zusätzlich durch die weiter oben ausführlich dargestellten Risiken verstärkt.

Trotz der herausfordernden Rahmenbedingungen sind wir zuversichtlich, die Umsatzerlöse im laufenden Geschäftsjahr zum wiederholten Mal zwischen 5 und 15 Prozent im Vergleich zum Vorjahr steigern zu können. Wenn wir es weiterhin schaffen, international die Neukundengewinnung zu forcieren, besteht eine höhere Wahrscheinlichkeit, dass wir am Ende des Geschäftsjahres eine Wachstumsrate des Umsatzes sehen werden, die sich in der oberen Hälfte dieser Spanne befinden wird. Dieser Umsatzprognose liegt die Annahme zugrunde, dass es im Jahr 2026 nicht zu exogenen Schocks kommen wird, die einen negativen Einfluss auf die Geschäftstätigkeit der Serviceware haben werden. Auch für die Folgejahre sind wir zuversichtlich, das Umsatz- und das Gewinnwachstum weiter zu forcieren. Auf der Ertragsseite erwarten wir, dass diese Umsatzentwicklung dazu führen wird, dass wir die Ertragssituation auf EBITDA-Ebene und EBIT-Ebene im Vergleich zum Vorjahr signifikant verbessern werden.

Idstein, den 24. April 2026

.....

Dirk K. Martin

.....

Harald Popp

.....

Dr. Alexander Becker

## 2 Unternehmensbeschreibung

Serviceware unterstützt Unternehmen weltweit dabei, ihre Serviceprozesse neu zu denken – digital und hochautomatisiert. Kern des Portfolios ist die KI-native Serviceware Plattform. Sie transformiert Services branchenübergreifend und richtet Technologie- und Servicekosten konsequent am geschäftlichen Mehrwert aus. Sie verbindet Menschen, Prozesse und Daten intelligent miteinander und bildet das Fundament für die Service-Exzellenz moderner Unternehmen.

Bereits seit 2018 setzt Serviceware auf das Potenzial von künstlicher Intelligenz im Service Management. Die kontinuierliche Weiterentwicklung der Plattform erfolgt im unternehmenseigenen KI-Kompetenzzentrum, das Serviceware in enger Kooperation mit der TU Darmstadt betreibt.

Die Serviceware Plattform umfasst Lösungen wie Enterprise Service Management, IT-Finanzmanagement, Knowledge Management, Corporate Performance Management und Field Service Management. Ergänzt wird das Portfolio durch Beratung, Managed Services und Partnerschaften in IT-Security, Data- und Endpoint-Management.

Serviceware hat weltweit mehr als 1.100 Kunden aus verschiedensten Branchen, darunter 18 DAX-Unternehmen sowie 5 der 7 größten deutschen Unternehmen. Der Hauptstandort befindet sich in Idstein, Deutschland. Das Unternehmen beschäftigt rund 450 Mitarbeitende an 14 Standorten weltweit.

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

## 3 Kontakt

Serviceware SE  
Serviceware-Kreisel 1  
65510 Idstein  
Deutschland

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

### **Geschäftsführende Direktoren**

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

### **Verwaltungsrat**

Christoph Debus (Vorsitzender)  
Harald Popp  
Prof. Dr. Peter Buxmann

### **Sitz der Gesellschaft**

Idstein, Amtsgericht Wiesbaden,  
Registernummer: HRB 33658