



# Kennzahlen

## Kennzahlen des IFRS-Abschlusses

in Mio. Euro	2023/2024	2022/2023
<b>Gewinn- und Verlust-Rechnung</b>		
Umsatzerlöse	103,3	91,5
- davon SaaS/Service	69,9	57,3
EBITDA	3,2	0,2
EBIT	-0,3	-4,0
Vorsteuerergebnis	-0,1	-3,9
Nachsteuerergebnis	-0,1	-3,9
<b>Bilanz</b>		
Finanzmittelbestand*	33,6	28,2
Eigenkapital	46,4	46,3
Vertragsverbindlichkeiten (Auftragsbestand)	80,6	55,4
Fremdkapital	108,7	78,5
Bilanzsumme	155,1	124,7

## Informationen zur Aktie

ISIN / Tickersymbol	DE000A2G8X31 / SJJ
Segment / Börsenplatz	Prime Standard (Regulierter Markt) / Xetra
Anzahl umlaufender Aktien	10,5 Millionen
Streubesitz	ca. 37,2 Prozent
Xetra-Jahresschlusskurs (am 30.12.2024)	EUR 12,50
Marktkapitalisierung am 31.12.2024	EUR 131,3 Millionen

## Weitere Informationen

Geschäftsjahr	1. Dezember bis 30. November
Hauptstandort	Idstein
Anzahl Mitarbeiter (am 30. November 2024)	472
Reporting	IFRS

\* Die Position Finanzmittelbestand umfasst die Bilanzposition der flüssigen Mittel und die der langfristigen finanziellen Vermögenswerte.

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



# Inhalt

---

4–5 .....	Brief der Geschäftsführung
6 .....	Die Serviceware Vision
7-8 .....	Effizienzsteigerung und Kostenkontrolle durch AI-Transformation
9 .....	Highlights 2024
10-14 .....	Aufbruch in eine neue Ära: Wie Serviceware mit AI Serviceprozesse revolutioniert
15-16 .....	Zwischenruf: Was einen schönen Filmabend und guten Kundenservice verbindet
17-19 .....	Gemeinsam voran: Gelebte Nachhaltigkeit bei Serviceware
20-21 .....	Die Serviceware-Aktie in 2024
22-25 .....	Bericht des Verwaltungsrates
<b>26-58 .....</b>	<b>Zusammengefasster Lage- und Konzernlagebericht</b>
<b>59-65 .....</b>	<b>Konzernabschluss</b>
<b>66-131 .....</b>	<b>Konzernanhang</b>
<b>132-141 .....</b>	<b>Bestätigungsvermerk des unabhängigen Abschlussprüfers / Versicherung der gesetzlichen Vertreter</b>
142 .....	Unternehmensbeschreibung / Kontakt

---

## Sehr geehrte Aktionärinnen, sehr geehrte Aktionäre,

ein hervorragendes Geschäftsjahr 2023/2024 liegt hinter Serviceware. Wir sind dynamisch gewachsen und haben erstmals die Umsatzmarke von 100 Mio. Euro überschritten. Unsere während des Geschäftsjahres auf ihren oberen Bereich konkretisierte Wachstumsprognose von nunmehr mindestens 10 Prozent Umsatzsteigerung haben wir zuverlässig erreicht. Entsprechend konnten wir – einmal mehr – ein Rekordjahr verzeichnen und sind profitabel gewachsen. Einen bedeutsamen Treiber stellte dabei unsere exzellente Aufstellung im Bereich Künstliche Intelligenz (AI) dar, die Serviceware eine extrem starke Position im Wettbewerb verschafft.

Wir haben unsere internationale Marktposition weiter ausgebaut und sind in neue Märkte expandiert. Unsere innovative, einzigartige ESM-Plattform haben wir durch Releases bei nahezu allen unserer Module gestärkt und dabei unsere konsequente AI-Fokussierung umgesetzt. Auch bei der Transformation unseres Geschäftsmodells von einem Lizenz- zu einem SaaS-Geschäftsmodell kommen wir sehr gut voran. Unsere Plattformstrategie bildet das Fundament für die Fortsetzung unseres Erfolgskurses und stimmt uns optimistisch für unsere Entwicklung im laufenden Geschäftsjahr und darüber hinaus.



Serviceware erwirtschaftete 2023/2024 Umsatzerlöse in Höhe von 103,3 Mio. Euro, nach 91,5 Mio. Euro im Vorjahr. Dies bedeutet eine Steigerung von 12,8 Prozent. Deutlich überproportional wuchs abermals der Bereich SaaS/Service. In diesem stiegen die Umsatzerlöse um 22,1 Prozent von 57,3 Mio. Euro auf 69,9 Mio. Euro. Der Anteil der SaaS/Service-Erträge am Gesamtumsatz lag zum Geschäftsjahresende damit bei 67,7 Prozent (Vj. 62,6 Prozent). Die Vertragsverbindlichkeiten, die sich vornehmlich aus den Restwerten bestehender SaaS-Verträge zusammensetzen und bereits fixierte zukünftige Umsätze darstellen, erhöhten sich binnen Jahresfrist von 55,4 Mio. Euro auf 80,6 Mio. Euro. Das EBITDA nach IFRS lag bei 3,2 Mio. Euro, nach 0,2 Mio. Euro im Vorjahr. Das Periodenergebnis nach Steuern verbesserte sich ebenfalls ganz erheblich und summierte sich mit -0,07 Mio. Euro nahezu auf eine schwarze Null (Vj. -3,9 Mio. Euro).

Die Revolution des Kundenservice schreitet durch Künstliche Intelligenz (AI) mit großen Schritten voran. AI bietet Unternehmen enorme Einspar- und Automatisierungspotenziale und gleichzeitig zahlreiche Möglichkeiten, mit denen sie Kundenbedürfnisse noch zielgenauer bedienen und die gesamte Customer Journey verbessern können. Die enormen Potenziale von AI als Game Changer bei Serviceprozessen haben wir bei Serviceware frühzeitig antizipiert. Bereits 2019 haben wir das AI-Kompetenzzentrum in Darmstadt gegründet, das im Februar 2024 sein 5-jähriges Bestehen feierte. Seitdem hat das Kompetenzzentrum maßgeblich zu

---

Dr. Alexander Becker, COO

---

Dirk K. Martin, CEO

---

Harald Popp, CFO

unserem Unternehmenserfolg beigetragen. Durch die frühzeitige Entscheidung für AI hat sich Serviceware eine hervorragende Position am Markt geschaffen. AI wird heute durchgängig in den Prozessen und Modulen der ESM-Plattform eingesetzt und ist ein zentraler Faktor unserer Unternehmensstrategie. Mit der neuen AI Process Engine hat unsere Plattform ein neues Herzstück auf Basis von Künstlicher Intelligenz erhalten. Unser revolutionärer Ansatz war die komplette Neuentwicklung der AI Process Engine mit dem klaren Ziel, eine völlig neuartige Engine für AI-Fähigkeiten und -Funktionalitäten zu schaffen. Mit dieser zukunftsweisenden Prozessmodellierungssoftware können Unternehmen unter anderem eigene Prozesse ohne Expertenwissen bauen, Workflows erstellen oder Dialoge gestalten. Neue Serviceprozesse können so noch einfacher und effizienter definiert und beschrieben werden und der Automatisierungsgrad bei Serviceprozessen auf allen Ebenen wird deutlich erhöht (lesen Sie hierzu in diesem Geschäftsbericht auch das Kapitel „Aufbruch in eine neue Ära: Wie Serviceware mit AI Serviceprozesse revolutioniert“). Die Folge unseres leistungsfähigen Lösungsportfolios waren auch in der Berichtsperiode zahlreiche Neukunden und neue Projekte, die wir gewonnen haben.

Wir haben auch unsere internationale Wachstumsstrategie erfolgreich fortgesetzt und in Nordamerika, dem größten Softwaremarkt der Welt, unsere Vertriebsaktivitäten ausgebaut. Mit dem führenden Beratungshaus Maryville Consulting haben wir eine Partnerschaft im Bereich IT-Finanzmanagement geschlossen. Durch die

Verzahnung unseres Leistungsangebots mit dem von Maryville bieten wir Unternehmen eine breite Produktpalette und erhebliche Mehrwerte, mit denen sie ihre Wettbewerbsfähigkeit weiter steigern können. Erste Abschlüsse aus der im Mai 2024 gestarteten Partnerschaft haben wir bereits erzielt. Ein großer US-amerikanischer Lebensmittelkonzern wird die ESM-Plattform mit den Modulen Serviceware Financial und Serviceware Performance nutzen. Darüber hinaus sind wir in der Berichtsperiode auch erfolgreich in den asiatischen Markt eingetreten und konnten dort ein Fortune-Global-500-Unternehmen aus der Mineralölbranche als Kunden gewinnen.

Die Nachfrage nach unseren Softwarelösungen bewegt sich weiterhin auf einem hohen Niveau. Mit unserer einzigartigen ESM-Plattform und einer starken internationalen Marktposition sind wir für weiteres Wachstum hervorragend aufgestellt. Für das laufende Geschäftsjahr erwarten wir eine Umsatzsteigerung zwischen 5 und 15 Prozent im Vergleich zum Vorjahr. Für das EBIT und EBITDA wird ein weiterer Anstieg erwartet.

Wir danken unseren Aktionärinnen und Aktionären ebenso wie unseren Kunden und Geschäftspartnern für Ihr Vertrauen. Wir freuen uns, wenn Sie uns auch zukünftig auf unserem Wachstumspfad begleiten. Ein besonderer Dank gilt unseren Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern, ohne deren Expertise und Engagement unser Erfolg nicht möglich wäre.

Mit freundlichen Grüßen



**Dirk K. Martin** – CEO



**Harald Popp** – CFO



**Dr. Alexander Becker** – COO

Die Serviceware Vision

Serviceware enables  
people to achieve  
their ambitions in the  
service economy –  
revolutionized by AI





» Serviceware überzeugt mit hoher technologischer Kompetenz im Bereich Cyber-Security und exzellentem Service und ist so zu einem der erfolgreichsten CrowdStrike-Partner in DACH geworden. «

**Alessandra Puglisi**  
Assistant Manager  
Member Engagement & Customer Service, Lufthansa Miles & More

**Jens Pälmer**  
Director Channel & Alliances Central-Eastern Europe, CrowdStrike

» Durch das Wissensmanagement von Serviceware konnten wir unsere Serviceprozesse schneller und effizienter gestalten. «

**Marie-Luise Prillwitz**  
Senior Learning & Development Manager, Otto

» Mit der Serviceware Plattform haben wir ein höheres Maß an Konsistenz im Kundenservice erreicht. Unsere Kunden erhalten die gleiche Qualität des Supports, unabhängig davon, mit welchem Mitarbeiter sie zu tun haben. «

## Effizienzsteigerung und Kostenkontrolle durch AI-Transformation

Mit Innovationen aus dem Serviceware-Portfolio verbessern heute Unternehmen ihre digitalen Prozesse im Service- und Finanzbereich. Dabei ist Künstliche Intelligenz (AI) der entscheidende Hebel, um Effizienz und Wettbewerbsfähigkeit zu steigern.

Serviceware adressiert den Bedarf von Unternehmen an Lösungen für agile Geschäfts- und Serviceprozesse, Kostenkontrolle, Analyse und Planung auf Basis einer flexiblen und sicheren IT.

Dabei steht Serviceware seinen Kunden bei der strategischen Beratung für die AI-Transformation, der Ausarbeitung der Service-Strategie bis hin zur Einführung der Serviceware Plattform zur Seite. Ergänzend dazu bietet das Unternehmen sichere und zuverlässige Infrastrukturlösungen und Managed Services an. So ist Serviceware Europas führender Partner von Cyber-Resilience-Provider CrowdStrike.





Kern des Serviceware-Portfolios ist die eigene AI-native Softwareplattform. Die Serviceware Plattform baut auf modernste Technologien, insbesondere ausgereifte AI- und Machine Learning (ML)-Funktionen.

Die AI-nativen Plattform-Lösungen werden vor allem in diesen Bereichen eingesetzt:

- > IT und Enterprise Service Management – Prozess-Design, Steuerung und Automatisierung von Prozessen in der IT sowie Unternehmensprozessen aller Art
- > Customer & Employee Experience Management – Wissensmanagement, Self-Service und Chatbot-Lösungen für effiziente Services und ein optimales Erlebnis der Kunden und Mitarbeiter
- > Technology Business Management – Planning, Budgeting, Forecasting und Controlling für das Financial Management in der IT und weitere Geschäftsprozesse auf Basis des Serviceware-eigenen Digital Value Model (DVM)

So steigern Plattform-Nutzer den Wert der Leistungen für ihre Kunden und minimieren die Kosten der Serviceerbringung.

## Alle Serviceprozesse lassen sich mit der AI-nativen Serviceware Plattform digitalisieren, automatisieren, kontrollieren und optimieren

» Die Kalkulation war unser Aha-Erlebnis: Dank der Konfigurationsmöglichkeiten von Serviceware können wir das System mit vielen komplexen Daten füttern. Das beschleunigt unsere Prozesse und die eigentliche Arbeit lässt sich wirklich effizient erledigen. «

**Mag. Margot Maticske**

Controlling für die Abteilung Informatik, Kommunikations- und Medizintechnik, Landeskrankenhäuser-Betriebsgesellschaft – KABEG

### Serviceware Plattform



#### Wie man Kunden glücklich macht:

- > Anfragen schnell lösen
- > Hervorragendes Kundenerlebnis
- > Geringer Aufwand



#### Wie man CXOs glücklich macht:

- > Hohe Effizienz und hoher Automatisierungsgrad
- > Optimaler Ressourceneinsatz
- > Werttransparenz und Kosteneinsparungen





# HIGHLIGHTS 2024

**JAN**

**Serviceware SE**  
Growth Partner of the Year 2023, Germany

VECTRA SERVICEWARE

Auszeichnung: Serviceware gewinnt Growth Partner Award bei Vectra AI



**FEB**

Jubiläum: Die hessische Digitalministerin gratuliert zu fünf Jahren AI Competence Center



**APR**

Asien: Plattform überzeugt Fortune-Global-500-Unternehmen als ersten Großkunden in Asien



**MAI**

Markteintritt USA: Serviceware schließt Partnerschaft mit Maryville Consulting



**SEP**

Online Events: Der 1.000 Teilnehmer 2024 bei einem Serviceware Webinar



**AUG**

Perspektiven: Auszubildende lernen Karrierechancen bei Serviceware kennen



**JUN**

Kundenkongress: Mehr als 200 Kunden nehmen beim Serviceware Forum in Wiesbaden teil



**MAI**

Come together: Das Serviceware-Team trifft sich im Phantasialand Brühl



**OKT**

Effizienz: Einführung eines AI-basierten Reisekosten-Prozesses bei Serviceware



**NOV**

IT Symposium/Xpo™: Serviceware auf der Leitmesse für CIOs 2024 in Barcelona



**DEZ**

Serviceware erhält die Zusage des ersten US-Kunden über Partner Maryville



**DEZ**

Launch: Die ESM-Plattform wird AI-nativ





# Aufbruch in eine neue Ära: **Wie Serviceware mit AI Serviceprozesse revolutioniert**



Der rasante digitale Wandel in der Arbeitswelt bietet Unternehmen zahlreiche neue Wachstumschancen. Mit einem wirksamen Enterprise Service Management (ESM) können sich Unternehmen zukunftssicher aufstellen, ein modernes Arbeitsumfeld für Mitarbeiter schaffen und gleichzeitig den steigenden Bedürfnissen von Kunden gerecht werden. Künstliche Intelligenz ist dabei die treibende Kraft für nachhaltigen Unternehmenserfolg. Schon jetzt ist AI das Herzstück der Serviceware Plattform. Mit der neuen AI Process Engine erhielt die Plattform einen AI-nativen Kern, mit dem Serviceware die Automatisierung von Serviceprozessen auf eine neue Ebene hebt. Mit ihr können die Effizienz in Unternehmen massiv gesteigert sowie Serviceprozesse optimiert und schnell umgesetzt werden, während gleichzeitig die Customer Journey deutlich verbessert wird. Mit der Serviceware Plattform profitieren Unternehmen schon heute und auch in Zukunft maximal von den AI-Potenzialen im Enterprise Service Management.

## **Was ist ESM?**

Enterprise Service Management (ESM) ist der strategische Ansatz zur Digitalisierung, Automatisierung und Optimierung von Geschäftsprozessen über verschiedene Abteilungen hinweg, um effizientere Workflows, eine höhere Servicequalität und eine bessere Customer Experience für externe und interne Kunden zu gewährleisten.

» Das Beste an AI in meinem Arbeitsalltag ist die Schaffung von Struktur. Ist ein Thema neu? Dann bekommst Du mit Hilfe von AI einen guten Überblick und eine passende Struktur, sei es für ein neues Training, ein Brainstorming oder etwas anderes. «

**Armin Schäfthaler**  
Service Manager Education  
Management

**Antonio Celia**  
Software Developer

» AI hilft mir sehr dabei, die Unmengen von technischen Dokumentationen zu verwalten und Anwendungsbeispiele für unsere Entwicklungswerkzeuge und -plattformen zu finden, Probleme zu identifizieren und Codeteile zu testen. «

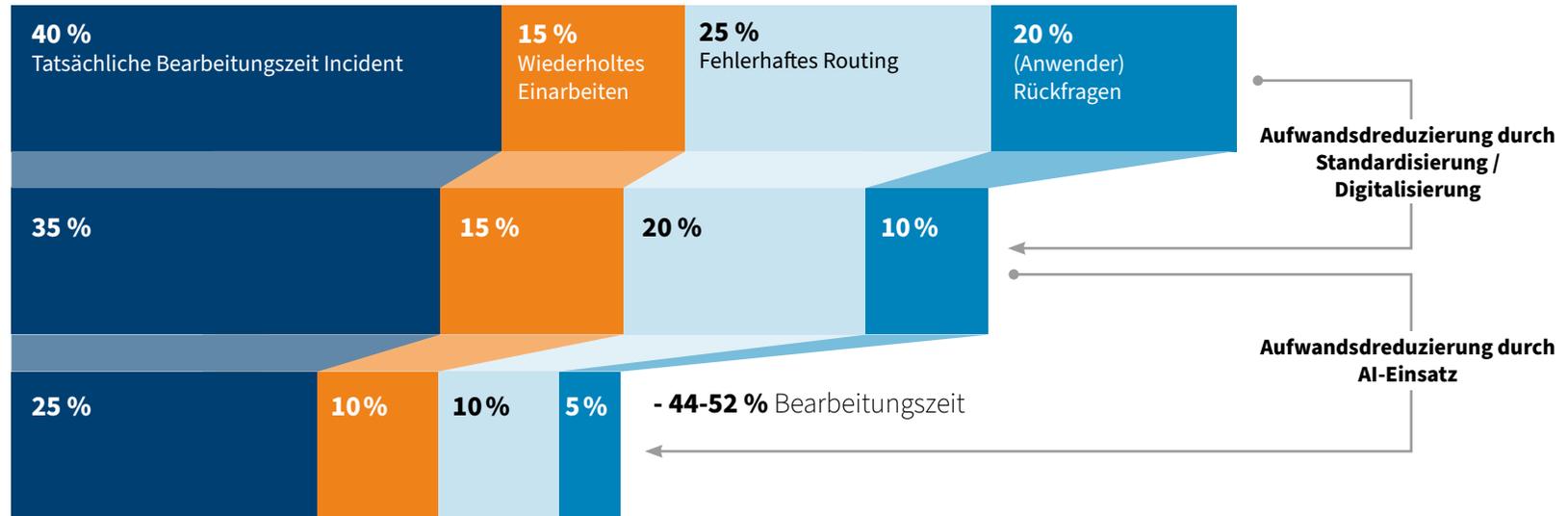
## AI: Die Lösung für wachsende Herausforderungen im ESM

Viele Unternehmen stehen im Bereich Enterprise Service Management vor immer größeren und komplexeren Herausforderungen. In der heutigen Arbeitswelt arbeiten verschiedene Abteilungen häufig noch isoliert voneinander und mit eigenen digitalen Lösungen. Prozesse laufen oft über verschiedene Abteilungen hinweg und stoßen dabei an den Abteilungsgrenzen auf Hindernisse. Herkömmliche Lösungen auf dem Markt sind jedoch schwer an individuelle Bedürfnisse und Prozesse anzupassen und erfordern viele Ressourcen, sobald neue Anforderungen hinzukommen. Weil der Aufwand im Vergleich zum Nutzen zu hoch ist, werden daher viele Prozesse gar nicht erst digitalisiert. Hierdurch ist es Unternehmen nicht möglich, ausreichend schnell und flexibel auf Veränderungen zu reagieren.

Die Folge sind mangelnde Effizienz, schlechte Servicequalität und sinkende Wettbewerbsfähigkeit. Unternehmen, die die Effizienzpotenziale von AI nicht nutzen, geraten dann ins Hintertreffen, weil sie die vom Markt geforderte Servicequalität nicht mehr mit zu wettbewerbsfähigen Kosten erbringen können.

Mit Künstlicher Intelligenz können Serviceprozesse schnell und einfach erstellt und umgesetzt werden. AI unterstützt Unternehmen dabei auch nach erfolgreichem Go-Live der Prozesse in allen Facetten des internen und externen Customer Service.

## Praxisbeispiel: Mit AI im Incident Management IT-Störungen schneller und effizienter bearbeiten<sup>1</sup>



<sup>1</sup> Bei Implementierung der vollständigen Serviceware Plattform

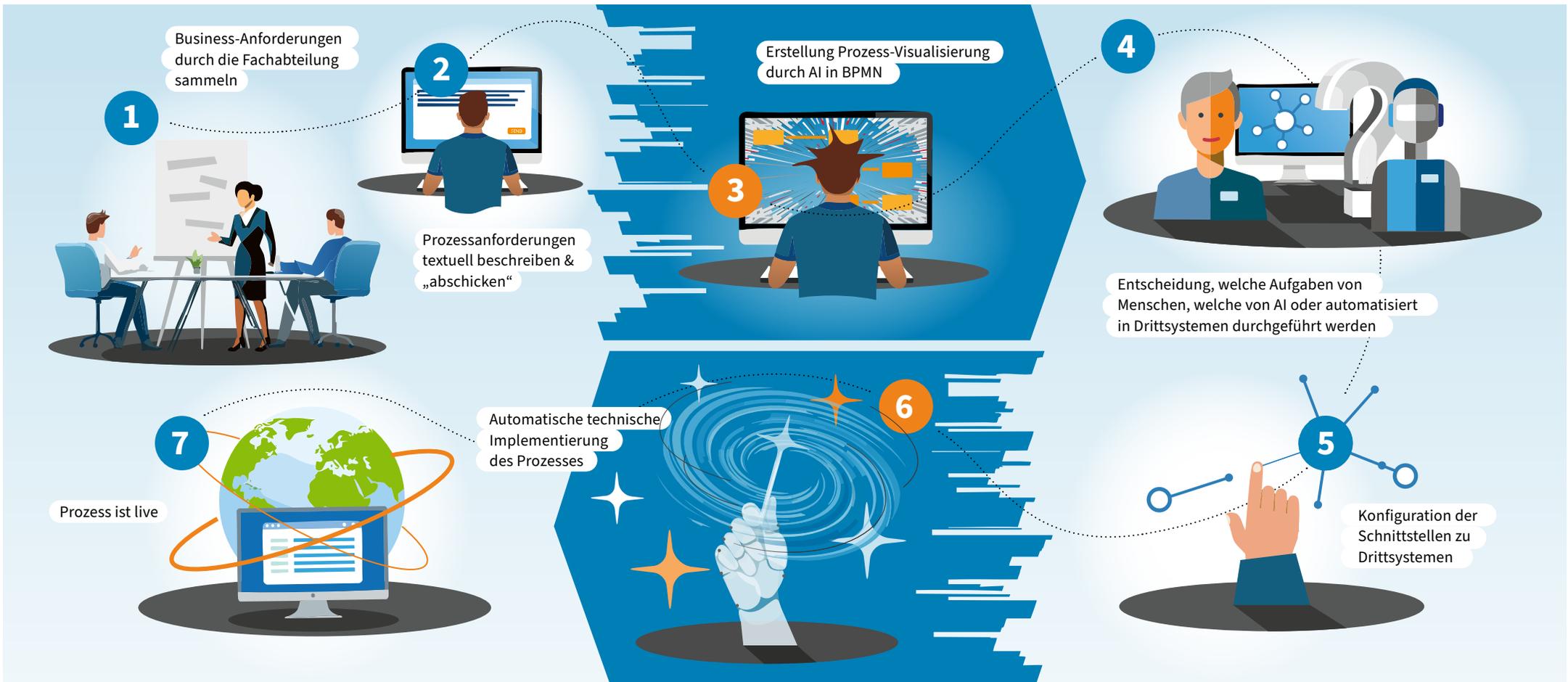
Effiziente Serviceprozesse sind entscheidend für den Erfolg eines Unternehmens. Sie müssen so gestaltet und umgesetzt werden, dass sie gleichzeitig die Anforderungen der Geschäftsbereiche erfüllen und dazu beitragen, den internen und externen Kundenservice zu verbessern. Durch die Serviceware Plattform und den Einsatz Künstlicher Intelligenz wird das Erstellen und Implementieren von Serviceprozessen massiv beschleunigt. Was vormals Stunden bis Tage gedauert hat, macht die Serviceware Plattform in wenigen Minuten.

**Benefits:**

- > Effiziente Digitalisierung und Automatisierung
- > Kurze Time to Value
- > Schnelle Umsetzung von der Idee bis zum operativen Prozess
- > Keine Programmierkenntnisse notwendig
- > Signifikante Steigerung des unternehmensweiten Digitalisierungsgrades. Digitalisierung einer Vielzahl von Serviceprozessen möglich, deren Umsetzung in der Vergangenheit zu aufwändig gewesen wäre

**Mit AI in der Prozessmodellierung werden aus Tagen**

→ | **wenige Minuten** | ←



Zahlreiche Module und intelligente Tools sowie Analysefunktionen mit Künstlicher Intelligenz unterstützen Unternehmen im Praxiseinsatz dabei, Serviceprozesse zu automatisieren und noch schneller und mit einheitlich hoher Qualität umzusetzen. Mithilfe der Serviceware Plattform mit AI lassen sich signifikante Effizienzgewinne und Kostenreduktionen realisieren.

» Als Softwareentwicklerin hilft AI dabei, meine Arbeit ständig zu verbessern. Sie automatisiert zeitaufwändige Aufgaben wie die Erstellung von Tests und gibt mir so mehr Raum für Kreativität und innovatives Denken. «

**Birgit Reidt**  
Software Developer

## AI als schlauer Helfer im Serviceprozess



**Anfragen / Ticket Vermeidung (Deflection):** AI erkennt in eingehenden Anfragen den Sachverhalt und gleicht diesen automatisch mit der FAQ-Datenbank im Serviceware

Wissensmanagement ab. Sie liefert passende Lösungen oder verweist auf relevante Selbsthilfe-Ressourcen. Dies reduziert die Anzahl der eingehenden Tickets, entlastet das Support-Team und sorgt für schnellere Lösungen und höhere Kundenzufriedenheit.



**Automatische Klassifizierung und Zuweisung:** AI analysiert eingehende E-Mails, klassifiziert sie automatisch nach Art des Vorgangs, Priorität und Dringlichkeit und weist den Vorgang automatisch dem richtigen Bearbeiter oder der richtigen Abteilung zu. Dies stellt sicher, dass die Anregungen und Beschwerden schnell und korrekt zugeordnet und Bearbeitungszeiten deutlich verkürzt werden.

» AI macht meinen Arbeitstag durch die Automatisierung von sich wiederholenden Aufgaben effizienter. «

**Tim Wozniak**  
Auszubildender, IT,  
Cloud & SaaS Operations



**AI-Bildererkennung und Autofill:** Die Serviceware Plattform setzt auf eine innovative AI-basierte Bildererkennung, die den Meldeprozess von Servicefällen erheblich vereinfacht. Durch das einfache Hochladen eines Bildes im Service-Portal erkennt AI automatisch

den Vorfall – wie bspw. einen heruntergefallenen Drucker oder ein angebrochenes Teil einer Kaffeemaschine - und erstellt daraufhin eine präzise Beschreibung. Dies reduziert den Aufwand für Nutzer im Self-Service erheblich, beschleunigt die Bearbeitung des Anliegens und reduziert die Fehleranfälligkeit bei der Dateneingabe.



**Proaktive Lösungsvorschläge:** AI liefert dem Bearbeiter automatisch relevante Lösungsvorschläge, basierend auf ähnlichen früheren Fällen. Mithilfe von AI werden Texte gekürzt, übersetzt, vereinfacht oder erweitert. So werden Mitarbeiter dabei unterstützt, effizienter und präziser auf

Anregungen und Beschwerden zu reagieren. AI ermittelt zudem individuelle Lösungsvorschläge aus dem Wissenspool und kann diese proaktiv an den Kunden senden. Dies verkürzt die Bearbeitungszeit und erhöht die Kundenzufriedenheit.

» Für mich eines der besten Dinge beim Einsatz von AI: das Extrahieren von Zusammenfassungen von langen Whitepapers oder Präsentationen, die wir dann für unsere Marketingkommunikation nutzen können .«

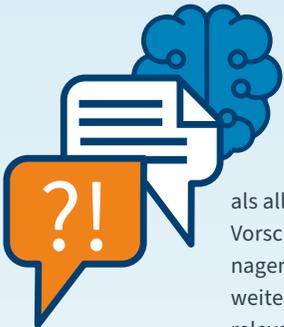
**Kim van Os**  
Senior Web Manager



**Kundenzufriedenheit analysieren:** AI analysiert eingehende Anregungen und Beschwerden und erkennt anhand von Schlüsselwörtern und dem Tonfall, wie zufrieden oder unzufrieden der Kunde ist. Basierend auf dieser Analyse gibt AI dem Bearbeiter Empfehlungen zur Deeskalation oder Verbesserung, z. B. durch spezielle Angebote oder eine persönlichere Ansprache.



**Automatischer Gerätetausch:** Für einen maximalen Automatisierungsgrad können eine Vielzahl von Drittsystemen an die Serviceprozesse gekoppelt werden. Im ERP-System löst AI beispielsweise automatisch den automatisierten Versand eines Tauschgerätes aus, sobald eine berechnete Kundenanfrage erfasst, qualifiziert und bearbeitet wurde. Dies spart Zeit und reduziert die Fehleranfälligkeit manueller Eingriffe.



**Wissensmanagement:** Der Bearbeiter kann direkt aus der Vorgangsbearbeitung heraus eigene Inhalte, die in der Anregung oder Beschwerde erarbeitet wurden, als allgemeines Wissen vorschlagen. Diese Vorschläge werden dann im Wissensmanagement-Modul der Serviceware Plattform weiterverarbeitet, um sicherzustellen, dass relevantes Wissen schnell und einfach geteilt wird. Die Serviceware Plattform kann mit Hilfe von AI die eingereichten Lösungsvorschläge effizient bearbeiten und stellt sicher, dass das Wissensmodul stets aktuelle und relevante Informationen enthält.



**AI-basierter Chatbot:** Der Chatbot nutzt das gesicherte Wissen aus der Serviceware Plattform, um Kundenanfragen präzise und verständlich zu beantworten. Bereits während der Interaktion mit dem Kunden wird mittels AI-basierter Intent Recognition erkannt, welches Anliegen der Kunde hat. Entsprechend führt AI gezielt durch den relevanten Prozess und fragt nur die notwendigen Informationen ab. Auf Wunsch kann der Chatbot auch vollständige Einträge aus der Wissensdatenbank herausuchen und an den Kunden übermitteln. So werden eine schnelle Bearbeitung und eine hohe Ticketvermeidung gewährleistet.

## Benefits

- › Viele Service-Anfragen werden durch den Chatbot oder FAQ gelöst, bevor sie an einen Mitarbeiter gehen. Dies erhöht die Effizienz und verringert die Durchlaufzeiten
- › Signifikant schnellere Vorgangsbearbeitung der übrigen Anliegen
- › Höhere Lösungs- und damit Servicequalität durch konsequente Nutzung gesicherten Wissens
- › Höhere Kundenzufriedenheit durch bessere und zielgruppengerechtere Kommunikation

Die Serviceware Plattform mit ihren innovativen AI-Komponenten hilft Unternehmen dabei, ihre Serviceprozesse zu automatisieren und Prozesse für Kundenanfragen effizienter, transparenter und dynamischer zu gestalten. Erst Künstliche Intelligenz ermöglicht die maximal-konsequente Nutzung aller Effizienz- und Qualitätspotenziale in der Digitalisierung und Automatisierung von Serviceprozessen. Automatische Prozessgestaltung, proaktive Kundenbetreuung und die schnelle Erfassung von Problemen sorgen für eine spürbare Verbesserung der Servicequalität bei einer schnelleren Bearbeitung und damit eine deutliche Steigerung der Kundenzufriedenheit.

## Zwischenruf: Was einen schönen Filmabend und guten Kundenservice verbindet



Planen Sie, heute Abend gemütlich einen Film auf Netflix zu streamen? Allein werden Sie dabei nicht sein. Denn als stiller Gast begleitet Sie Künstliche Intelligenz (AI), um Ihr Sehvergnügen weiter zu personalisieren und zu verbessern. Oder haben Sie etwa Zeit und Lust, sich durch alle Filme zu kämpfen, die für Sie interessant sein könnten? Das nimmt Ihnen die Künstliche Intelligenz ab. Dank ihr kennen Streaming-Dienste, Online-Shops und virtuelle Assistenten wie Siri und Alexa unsere Geschmäcker heute manchmal sogar besser als wir selbst. Und selbst wenn das noch nicht immer ganz perfekt klappt, ist Künstliche Intelligenz im privaten Umfeld längst omnipräsent und macht unser tägliches Leben „besser“. Oder zumindest einfacher. Sonst würde der nächste private Kinoabend womöglich erst mit stundenlanger Verspätung starten. In der Arbeitswelt hingegen steht der Einsatz von AI in vielen Bereichen noch am Anfang.

Vereinzelt kommt Künstliche Intelligenz heute schon im Gesundheitswesen bei der medizinischen Diagnostik, in der Finanzwelt bei der Analyse von Markttrends oder im Verkehrsbereich zur Optimierung von Verkehrsflüssen zum Einsatz. In anderen Branchen ist Künstliche Intelligenz aber nach wie vor ein Fremdwort. Denn auch in Zukunft sind kreative Berufe wie Musiker, Künstler oder Schriftsteller noch stark von menschlicher Intuition und Kreativität abhängig. Auch beim Friseurbesuch hat Künstliche Intelligenz bisher noch nichts beizutragen, das Schminken im Kosmetikstudio übernehmen weiterhin Menschen und im Fitnessstudio muss sich auch jeder von uns selbst abstrampeln. Allerdings hält auch hier AI langsam in Form von intelligenten Geräten Einzug, die maßgeschneiderte, dynamisch angepasste Trainingspläne erstellen. Bei denen schwitzt man zwar nicht weniger, das Ergebnis bei der Fitness ist aber besser.



» *AI ist nützlich, um Unterlagen oder Mitteilungen aus verschiedenen Blickwinkeln und aus der Sicht von unterschiedlichen Empfängern zu prüfen oder zu bewerten.* «

**Harald Krämer**  
Technical Lead  
SaaS Operations

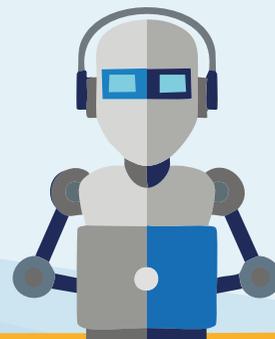
» *AI ersetzt nicht Kreativität, sie verstärkt sie. Dadurch, dass sie sich um die Basics kümmert, bleibt mir mehr Zeit, mich auf nutzerzentrierte Designs zu konzentrieren.* «

**Maryam Rasouli**  
UX/UI Designer

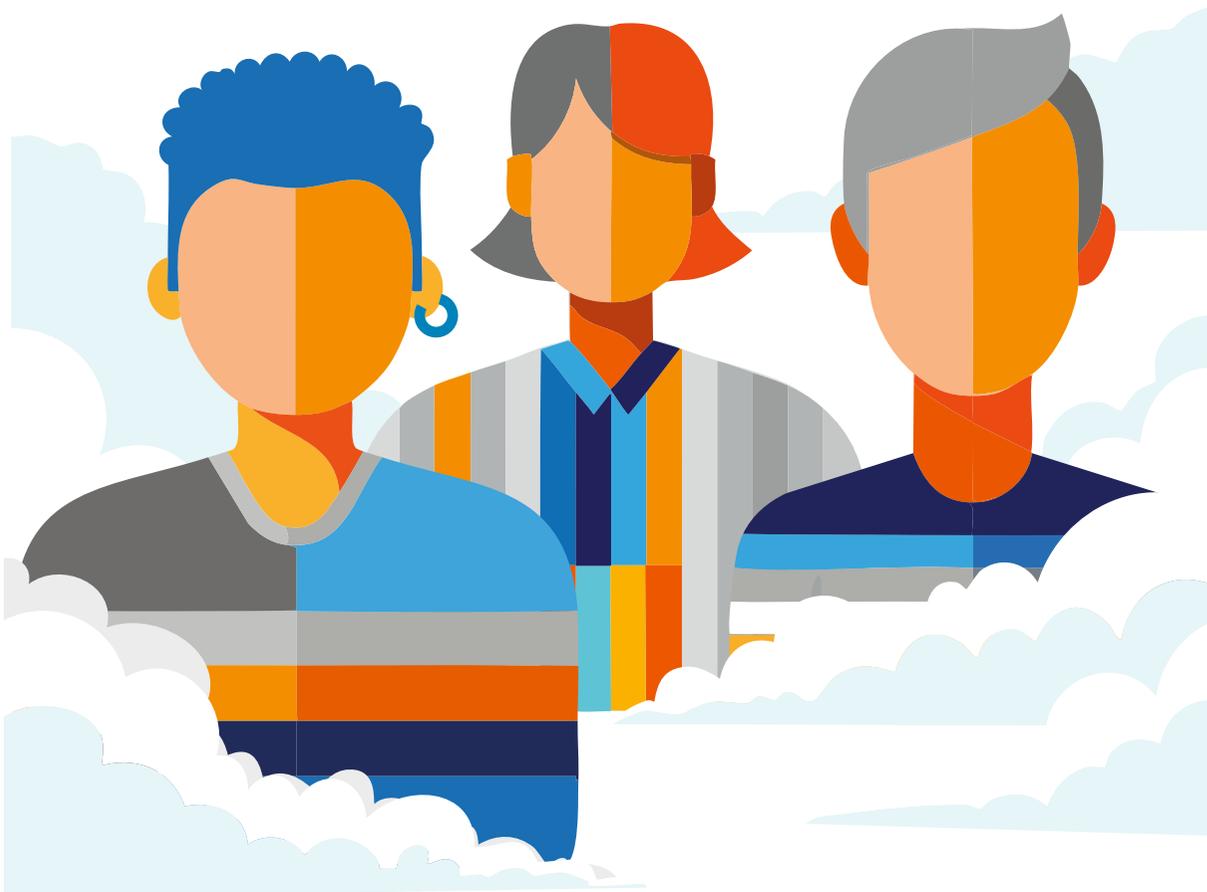
Was dem Crosstrainer recht und Netflix billig ist, bietet auch im Customer Service enorme Potenziale. AI ist in diesem Bereich ein Game Changer. Schließlich haben Sie Besseres zu tun, als stundenlang in der Kundenhotline zu hängen, nur um nach dem neuen Handytarif zu fragen oder sich endlos lange durch unübersichtliche Websites zu klicken, um Ihren kaputten Laptop zu reklamieren. So wie Künstliche Intelligenz bei Filmfans das Sehverhalten analysiert, um maßgeschneiderte Empfehlungen zu geben, berücksichtigen AI-gestützte Kundenservice-Systeme die Interaktionen und Präferenzen der Kunden. Das Ergebnis sind individuell optimierte Lösungen. Die Automatisierung von Prozessen sowie repetitiven und zeitaufwändigen Aufgaben ermöglicht drastische Effizienzsteigerungen und eine noch bessere Anpassung von Dienstleistungen an individuelle Bedürfnisse. Das spart Unternehmen Kosten und schafft für Mitarbeiter mehr Zeit für strategische und kreativere Tätigkeiten.

Durch Nutzung von AI werden Chatbots in der Interaktion mit Kunden immer intuitiver und effektiver. AI-gestützte Chatbots und virtuelle Assistenten können immer komplexere Anfragen bearbeiten, passende Informationen zur Verfügung stellen und personalisierte Erfahrungen bieten. Sowohl die Empfehlungsalgorithmen von Netflix als auch die AI-gestützten Kundenservice-Lösungen lernen kontinuierlich aus den Interaktionen. Sie verbessern sich im Laufe der Zeit, indem sie Feedback von Nutzern und Kunden analysieren und ihre Modelle entsprechend anpassen. Predictive Analytics mit AI trägt dazu bei, individuelle Kundenbedürfnisse und -wünsche zu antizipieren und proaktiv Lösungen anzubieten.

Aber werden Mitarbeiter angesichts dieser Entwicklungen, die für mehr Komfort im Alltag und höhere Effizienz in der Arbeitswelt sorgen, künftig überhaupt noch gebraucht? Mit Sicherheit! Aber ihre Rolle und ihr Aufgabenspektrum werden sich ändern. Während AI Routineaufgaben übernehmen wird, können sich menschliche Mitarbeiter auf kreative und strategische Themen konzentrieren. Auch werden menschliche Mitarbeiter gebraucht, um AI-Systeme zu überwachen und zu optimieren. Hierfür ist ein tiefes Verständnis der Aufgaben notwendig, die AI übernehmen wird. In einer zunehmend digitalisierten Welt wird der Mensch gerade in Bereichen, die Kreativität, Empathie und komplexe Problemlösung erfordern, eine weiterhin wichtige Rolle spielen. Das menschliche Bedürfnis nach Kontakt und Interaktion wird keine AI dieser Welt ersetzen können. Menschlichen Namen wie Alexa und Siri zum Trotz. Und natürlich ist die Filmempfehlung einer menschlichen Freundin oder eines Freundes manchmal viel inspirierender als der digitale Vorschlag des Streaming-Algorithmus.



## Gemeinsam voran: Gelebte Nachhaltigkeit bei Serviceware



Wirtschaftlicher Erfolg und nachhaltiges Handeln sind längst keine Gegensätze mehr – heute sind sie vielmehr eng miteinander verbunden. Für Serviceware ist Nachhaltigkeit eines der Leitprinzipien, das Handeln und Wachstum maßgeblich beeinflusst. Serviceware richtet seine Unternehmensstrategie in den Bereichen Umwelt, Soziales und Governance (ESG) seit jeher nachhaltig aus. Mit seiner Nachhaltigkeitsstrategie 2030 hat Serviceware die Grundlage für das unternehmerische Handeln seiner Mitarbeiter und den langfristigen Unternehmenserfolg geschaffen. Ambitionen und Ziele in den einzelnen Bereichen werden mit der Nachhaltigkeitsstrategie 2030 transparent gemacht und dienen als Orientierung für Entscheidungen und Handlungen innerhalb von Serviceware. Dabei fließen führende globale Nachhaltigkeitswerke wie das Drei-Säulen-Modell der Nachhaltigkeit aus dem Brundtland-Report der Weltkommission für Umwelt und Entwicklung der Vereinten Nationen in die Strategie von Serviceware mit ein. Serviceware hat die Maßnahmen und Initiativen im Rahmen seiner Nachhaltigkeitsstrategie in den vergangenen Jahren deutlich ausgeweitet und auch im Geschäftsjahr 2023/2024 wichtige Fortschritte erzielt.

### CO<sub>2</sub>-Bilanz erneut deutlich verbessert

Die möglichen negativen Auswirkungen auf Klima und Umwelt sollen bei allen Aktivitäten so gering wie möglich gehalten werden. Serviceware arbeitet stetig daran, die eigene CO<sub>2</sub>-Bilanz zu verbessern, Ressourcen zu schonen und Kosten zu senken. Der Anbieter von ESG-Software-Lösungen für das Nachhaltigkeitsmanagement von Unternehmen Code Gaia ermittelte für Serviceware für das Geschäftsjahr 2022/2023 einen CO<sub>2</sub>-Ausstoß von 2.758 Tonnen für Bereiche, die direkt durch das Unternehmen beeinflusst werden. Im Vorjahr lag der Ausstoß noch bei rd. 3.000 Tonnen. Zudem wurde Serviceware von EcoVadis, einem weltweit führenden Anbieter von Nachhaltigkeitsbewertungen für Unternehmen, für seine Nachhaltigkeitsmaßnahmen erfolgreich zertifiziert. Die Wärme- und Stromemissionen der Serviceware-Standorte konnten im Vergleich zum Vorjahr deutlich von rd. 570 auf 428 Tonnen CO<sub>2</sub> reduziert werden.

Mitarbeiter von Serviceware haben die Möglichkeit zur Nutzung eines Job-Fahrrads oder Jobtickets für den öffentlichen Personennahverkehr oder können statt eines Dienstwagens eine Bahncard 100 nutzen. Gemäß der Reiserichtlinien von Serviceware sind Inlandsflüge nur in Ausnahmefällen gestattet. Seine Fahrzeugflotte hat Serviceware weiter auf alternative Antriebstechnologien umgestellt. Der Anteil von Elektro- und Hybridfahrzeugen am Fahrzeugbestand lag Ende 2024 bei 27 Prozent, sechs Prozentpunkte mehr als im Vorjahr und nahezu eine Verdopplung im Vergleich zu 2022. Auch bei der Ausstattung der Büroflächen legt Serviceware großen Wert auf Nachhaltigkeit. Im Zuge der Verkleinerung des Standorts Hamburg wurde ein Großteil der dort genutzten Möbel in den Hauptsitz der Gesellschaft nach Idstein geliefert. Dort finden die Möbel in den neuen Office-Bereichen weitere Verwendung.

### **Mitarbeiterpartizipation: Gemeinsam entscheiden, besser entscheiden**

Eine gesunde Arbeitskultur und ein Arbeitsumfeld, in dem Mitarbeiter sich wohl fühlen und optimale Leistungen erbringen können, haben für Serviceware oberste Priorität. Die von Mitarbeitern gegründete Arbeitsgruppe „my.Serviceware“ hat auch 2024 zahlreiche Initiativen auf den Weg gebracht und Projekte umgesetzt, mit denen die Arbeitsatmosphäre weiter verbessert wurde. Um die Unternehmenskultur darüber hinaus weiter zu optimieren und die Mitarbeiterbindung, das Engagement und das Wohlbefinden seiner Mitarbeiter zu stärken, hat Serviceware die People-Enablement-Plattform „Leapsome“ im Unternehmen eingeführt.



## **UMWELT**

### **Der nachhaltige Umgang mit unserer Umwelt und allen ihren Ressourcen entspricht unserem Selbstverständnis.**

Eine klima- und ressourcenschonende Zukunft ist unser Ziel, und danach handeln wir.



## **SOZIALES**

### **Die Menschen stehen im Mittelpunkt unseres Erfolgs, als Mitarbeitende und als Geschäftspartner.**

Gegenseitiger Respekt und Wertschätzung sind die Bausteine für eine faire und gute Zusammenarbeit mit unseren Geschäftspartnern und Teammitgliedern.



## **WIRTSCHAFT & GOVERNANCE**

### **Ethisches Verhalten ist die Grundlage unseres geschäftlichen Handelns.**

Seit unserer Gründung im Jahr 1998 sind die Einhaltung aller rechtlichen Rahmenbedingungen und das verantwortungsbewusste und faire Handeln im geschäftlichen Miteinander die Eckpfeiler der Unternehmenswerte von Serviceware und werden es auch in Zukunft sein.

Leapsome digitalisiert und vereinfacht die Vorbereitung und Durchführung der jährlichen Feedback- und Entwicklungsgespräche mit allen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern von Serviceware. Dies ist die Grundlage dafür, jedes Teammitglied basierend auf den persönlichen Stärken und persönlichen Entwicklungszielen noch besser weiterzuentwickeln und so das Nachhaltigkeits-Schwerpunktthema „Ausbildung und Schulung“ nachhaltig zu unterstützen. Hierdurch wird nicht nur das Employer Branding, sondern auch die langfris-

tige Wettbewerbsfähigkeit von Serviceware gestärkt. Ausführliche und transparente Feedbackprozesse zu Entscheidungsfindungen seitens Serviceware sorgen zudem dafür, dass unbewusste Vorurteile reduziert werden, was zu einer inklusiveren Unternehmenskultur beiträgt. In diesem Zusammenhang hat Serviceware die Position des Equal Opportunity Ambassador eingeführt. Sollten sich Mitarbeiter diskriminiert oder belästigt fühlen, ist dieser erster Ansprechpartner für sie. In seiner Vermittlerrolle zwischen Unternehmen und



Mitarbeitern bietet er persönliche Betreuung und leitet bei Bedarf Maßnahmen ein. Der Equal Opportunity Ambassador hat stets direkten Zugang zur Geschäftsführung und zur Personalleitung und wahrt im Rahmen seiner Tätigkeit absolute Vertraulichkeit gegenüber Dritten.

Neu bei Serviceware eingeführt wurde zudem „Yokoy“, eine Plattform für das automatisierte Reisekostenmanagement. Automatisierte Genehmigungs-Workflows und vollständige Transparenz über Ausgaben stellen sicher, dass alle Mitarbeiter Spesen schneller zurückerhalten und Ausgaben effizient verwalten können. Mitarbeiter können sich durch die Automatisierung von Finanzprozessen auf strategische Aufgaben konzentrieren und Führungskräfte die Finanzprozesse ihrer Teams effizient steuern. So wird die Produktivität erhöht und fehlerhafte Abrechnungen vermieden.

### Sehr gute Personaldaten im bundesdeutschen Vergleich untermauern hohe Mitarbeiterzufriedenheit

Dass die von Serviceware während der vergangenen Jahre initiierten Maßnahmen erfolgreich sind, zeigt die hohe Mitarbeiterzufriedenheit im Unternehmen. Als guter Indikator für Mitarbeiterzufriedenheit dient die Fluktuationsrate. Sie konnte 2024 erneut verbessert werden und lag bei 14,0 Prozent (Vj. 15,7 Prozent). Aktuellster Zahlen führender Wirtschaftsinstitute zufolge lag die Fluktuationsrate in Deutschland zuletzt bei über 30 Prozent. Mitarbeiter von Serviceware waren im Schnitt 7,0 Tage krankgeschrieben (Vj. 8,3 Tage). Im bundesweiten Durchschnitt waren Erwerbstätige 2024 19,7 Tage krankgeschrieben, wie aus einer Untersuchung der Krankenkasse DAK-Gesundheit hervorgeht. Der Frauenanteil bei Serviceware lag 2024 bei 26,6 Prozent (Vj. 24,8 Prozent) und damit deutlich höher als der durchschnittliche Frauenanteil von rd. 15 Prozent in der deutschen ITK-Branche.

### Sicherheitsschulungen: Hilfe zur Selbsthilfe

Weiter ausgebaut hat Serviceware auch seine unternehmensweite E-Learning-Plattform. Sie bietet Mitarbeitern an allen nationalen und internationalen Standorten umfangreiche Lernressourcen, Trainingsmöglichkeiten und Schulungen zu Bereichen wie Arbeitssicherheit und Compliance. Bei der jährlichen Veranstaltung zum Datenschutz-Training „Organizational Data: What to do if you suspect a breach“ wurden den mehr als 430 Teilnehmern aktuelle Entwicklungen rund um Cyber-Sicherheit vorgestellt und erläutert, wie sie sich gegen kriminelle Machenschaften im Netz schützen können. Serviceware fördert durch E-Learning die kontinuierliche Weiterbildung und Qualifikation der Mitarbeiter und ihr nachhaltiges Wachstum, wodurch die Zufriedenheit und die langfristige Mitarbeiter-Arbeitgeber-Beziehung verbessert werden. Regelmäßige und dokumentierte Trainings zu Compliance und Arbeitssicherheit reduzieren das Risiko von teuren und image-schädigenden Gesetzesverstößen und minimieren Unfallrisiken. Automatisierte und skalierbare digitale Inhalte ermöglichen zudem eine effektive Wissensverteilung. Ferner werden Kosten erheblich reduziert, ökologische Ressourcen gespart und der CO<sub>2</sub>-Ausstoß durch weniger Reisen gesenkt.

Abgeschlossen werden konnten im Berichtszeitraum die Migration und der Rückbau des Rechenzentrums Hürth nach Idstein. Die Konsolidierung der Rechenzentren geht für Serviceware mit einer einfacheren Verwaltung und der Transformation der Rechenzentren zu hochmodernen und skalierbaren Plattformen für IT-Infrastruktur und Daten einher.

2025 wird Serviceware die Umsetzung der CSRD Richtlinie in Abhängigkeit des Fortschritts der Umsetzung der Richtlinie in deutsches Recht vorbereiten.

» Als Solution Engineer im Vertrieb möchte ich unseren Kunden unsere Lösungen gerne anhand von Anwendungsbeispielen näherbringen, in denen sie sich mit ihrer Arbeitsweise wiederfinden. AI liefert mir immer wieder gute Beispiele dafür, wie wir unsere Kunden mit kreativen, individuellen und passgenauen Workflows am besten ansprechen können. «

Verena Meier  
Senior Solution Engineer



## Die Serveware-Aktie in 2024

### Aktienmärkte national und global

Die wichtigsten Aktienindizes in Deutschland zeigten 2024 ein gemischtes Bild. Der Deutsche Aktienindex (DAX) entwickelte sich sehr gut, stieg zeitweise auf einen neuen Rekordwert von mehr als 20.000 Punkten und beendete das Jahr mit einem Plus von 18,8 Prozent. Ebenfalls zulegen konnte der Technologiewerte-Index TecDAX, der die 30 größten deutschen Technologieunternehmen umfasst. Er stieg 2024 um 2,3 Prozent. Die Nebenwerte-Indizes MDAX und SDAX hingegen entwickelten sich negativ. Sie verloren 5,7 Prozent bzw. 1,8 Prozent an Wert. Noch besser als der DAX zeigte sich der amerikanische S&P 500-Index, der sich um 23,3 Prozent erhöhte. Ebenfalls spürbar zulegen konnte der europaweite EURO STOXX 50 mit einem Plus von 8,3 Prozent.

Für Rückenwind an den Kapitalmärkten sorgten insbesondere die Zinssenkungen der Notenbanken rund um den Globus sowie das anhaltende Interesse von Investoren an Technologieunternehmen und insbesondere Künstlicher Intelligenz. Die Wiederwahl Donald Trumps zum US-amerikanischen Präsidenten und der Trend zur Reindustrialisierung wurden zudem an den Finanzmärkten positiv aufgenommen.

### Aktienkurs Serveware SE

Die Serveware-Aktie startete mit einem Eröffnungskurs von 11,40 Euro in das Börsenjahr 2024 und verzeichnete binnen Jahresfrist eine insgesamt gute Entwicklung. Ihren Jahreshöchstkurs hatte die Aktie am 5. August mit 14,20 Euro. Der Jahrestiefstkurs wurde am 11. Januar mit 10,05 Euro erreicht. Zum Jahresende 2024 notierte die Serveware-Aktie bei 12,50 Euro, nach einem Schlusskurs von 11,45 Euro 2023. Damit belief sich der Wertzuwachs 2024 auf 9,2 Prozent. Die Marktkapitalisierung der Serveware SE betrug zum 31. Dezember 131,25 Mio. Euro.

### Börsenumsätze 2024

An allen deutschen Börsenplätzen wurden 2024 insgesamt rd. 1,47 Mio. Serveware-Aktien gehandelt, davon rd. 0,87 Mio. Stück auf Xetra. Durchschnittlich wurden täglich an allen Börsenplätzen 5.770 Aktien der Serveware gehandelt. Auf Xetra entfielen dabei durchschnittlich täglich 3.741 Stück. Das hieraus resultierende durchschnittliche Handelsvolumen pro Börsentag lag bei 64.201 Euro (Xetra: 46.511 Euro).



Quelle: > <https://www.ariva.de/aktien/serveware-se-aktie/chart/chartanalyse>



## Analystencoverage

Derzeit wird die Geschäfts- und Aktienentwicklung von Serviceware von den Research-Häusern Montega AG und Quirin Privatbank AG in regelmäßigen Analysestudien gecovert. Beide Research-Häuser empfehlen die Serviceware-Aktie zum Kauf. Zum Zeitpunkt der Erstellung dieses Geschäftsberichts (erstes Quartal 2025) sieht die Beurteilung der Analysten wie folgt aus:

Bank	Letztes Update vom	Empfehlung	Kursziel
Montega	24.02.2025	Buy	EUR 21,00
Quirin Privatbank	21.02.2025	Buy	EUR 25,50

Gegenüber dem Kursniveau von Ende Februar 2025 bedeutet dies ein Aufwärtspotenzial von 45 Prozent bzw. 76 Prozent.

## Investor Relations-Aktivitäten

Serviceware erfüllt mit der Notierung im Prime Standard der Frankfurter Wertpapierbörse die höchsten Transparenzanforderungen. Serviceware pflegt einen fortlaufenden und transparenten Dialog mit seinen Investoren und der Finanzpresse und informiert mit Corporate News und Ad-hoc-Mitteilungen über aktuelle Ereignisse im Unternehmen. Zudem veröffentlicht Serviceware Zwischenmitteilungen zu den Quartalen und Geschäftsberichte für das Geschäftsjahr. Auf der Unternehmenswebsite [www.serviceware-se.com](http://www.serviceware-se.com) stellt das Unternehmen ausführliche Informationen zur Aktie, dem Produktangebot und aktuellen Entwicklungen in deutscher, englischer sowie teilweise in niederländischer Sprache zur Verfügung.

Im Geschäftsjahr 2023/2024 hat Serviceware an insgesamt 4 Kapitalmarktkonferenzen teilgenommen, darunter das Deutsche Eigenkapitalforum in Frankfurt am Main. In Unternehmenspräsentationen und zahlreichen Einzel- und Gruppengesprächen hat die Geschäftsführung bestehenden und potenziellen Investoren das Geschäftsmodell und die Geschäftsentwicklung erläutert. Darüber hinaus traten die geschäftsführenden Direktoren in Roadshows und weiteren Investorenmeetings mit Investoren und Interessierten in den Dialog.

## Börseninformationen

ISIN Tickersymbol	DE000A2G8X31 / SJJ
Segment / Börsenplatz	Prime Standard (Regulierter Markt) Xetra
Anzahl umlaufender Aktien	10.500.000
Streubesitz	ca. 37,20 Prozent
Xetra-Jahreseröffnungskurs am 02.01.2024	EUR 11,40
Jahreshöchstkurs	EUR 14,20
Jahrestiefstkurs	EUR 10,05
Xetra-Jahresschlusskurs am 30.12.2024	EUR 12,50
Marktkapitalisierung am 31.12.2024	TEUR 131.250
Designated Sponsor	ICF Bank
Analysten Coverage	Montega, Quirin Privatbank

## Sehr geehrte Damen und Herren,

Serviceware konnte im Geschäftsjahr 2023/2024 Umsatz und Ertrag trotz eines insgesamt herausfordernden wirtschaftlichen Umfeldes weiter signifikant verbessern.

Die Guidance für das abgelaufene Geschäftsjahr, die zum Jahresende hinsichtlich des Wachstums sogar im oberen Bereich eingegrenzt werden konnte, wurde erreicht.

Somit ist der Verwaltungsrat mit dem Gesamtergebnis zufrieden, insbesondere vor dem Hintergrund der wirtschaftlichen Herausforderungen in den Kernmärkten Deutschland und Österreich.

Der Verwaltungsrat erwartet für die Zukunft, dass der Kurs zu einer weiterhin positiven Umsatz- und Ertragsentwicklung fortgesetzt wird.

Das abgelaufene Geschäftsjahr stand zum einen im Zeichen der konsequenten Umsetzung der Serviceware-AI-first-Strategie, zum anderen im Zeichen der Gewinnung von weiteren renommierten internationalen Neukunden und der Erschließung weiterer globaler Märkte.

Künstliche Intelligenz ist zum Herzstück der Serviceware Plattform geworden. Die AI Process Engine hebt die Nutzung von AI bei der Digitalisierung und Automatisierung von Serviceprozessen auf eine neue Stufe. Künstliche Intelligenz unterstützt nicht mehr nur bei der Steigerung von Prozesseffizienz und Serviceerlebnis, sondern ist in der Lage, Serviceprozesse selbst auf Basis von fachlichen Beschreibungen zu modellieren und zu automatisieren. Dies ermöglicht nie gekannte Automatisierungsgrade, weil auch Serviceprozesse digitalisiert und automatisiert werden können, deren Automatisierung in der Vergangenheit zu aufwändig gewesen wäre. Das Serviceware AI-Kompetenzzentrum in Darmstadt als Keimzelle der erfolgreichen Serviceware-AI-Strategie feierte im vergangenen Geschäftsjahr sein 5-jähriges Bestehen.

International konnten namhafte Kunden, wie ein weltweit führendes Unternehmen für Baulösungen, ein asiatisches Fortune-Global-500-Unternehmen oder ein weiteres Fortune-500-Europe-Unternehmen mit mehrjährigen SaaS-Verträgen, die sich in den Folgejahren in der GuV materialisieren werden, gewonnen werden.

Die Partnerschaft mit dem Beratungsunternehmen Maryville markiert den aktiven Eintritt in den US-Markt. Der erfolgreiche gemeinsame Pipeline-Aufbau trägt erste Früchte, die sich unmittelbar nach Ablauf des letzten Geschäftsjahres mit Abschluss des ersten Kundenprojekts materialisiert haben.

### Tätigkeiten des Verwaltungsrates

Der Verwaltungsrat hat im Geschäftsjahr 2023/2024 die ihm nach Gesetz, Satzung und Geschäftsordnung obliegenden Aufgaben und Pflichten mit größter Sorgfalt wahrgenommen und die Arbeit der geschäftsführenden Direktoren regelmäßig überwacht. Dabei hat sich das Gremium stets von der Recht- und Ordnungsmäßigkeit der Geschäftsführung überzeugt. Wir standen in unserer Funktion jederzeit der Geschäftsführung beratend zur Seite und haben die Führung des Unternehmens mit den gesetzten Zielen im kontinuierlichen Dialog mit den geschäftsführenden Direktoren gemeinsam weiterentwickelt. Der Verwaltungsrat wurde in sämtliche Entscheidungen, die für Serviceware unmittelbar von Bedeutung waren, jederzeit mit eingebunden. Dies geschah insbesondere durch die transparente Führung der geschäftsführenden Direktoren.



## Sitzungen des Verwaltungsrates

In fünf ordentlichen Verwaltungsratssitzungen haben die geschäftsführenden Direktoren regelmäßig schriftlich und mündlich umfassend über die aktuelle und wirtschaftliche Lage der Serviceware SE berichtet und darüber hinaus über alle wichtigen Aspekte und Geschäftsvorfälle des Unternehmens informiert. Alle drei Mitglieder des Verwaltungsrates nahmen an sämtlichen Verwaltungsratssitzungen im Geschäftsjahr 2023/2024 teil.

Die Verwaltungsratssitzung am 06.12.2023 fand als Telefonkonferenz statt. Alle weiteren Sitzungen fanden in Präsenz statt. Zu den Sitzungen am 02.02.2024 und am 20.03.2024 war der Verwaltungsratsvorsitzende per Videokonferenz zugeschaltet. Zur Sitzung am 18.09.2024 war das Verwaltungsratsmitglied Ingo Bollhöfer per Videokonferenz zugeschaltet. Ansonsten waren alle Mitglieder des Verwaltungsrates bei allen Präsenzsitzungen persönlich anwesend.

Die Mitglieder des Verwaltungsrates erhielten rechtzeitig vor allen Sitzungen alle relevanten Informationen und konnten sich zu jeder Zeit mit den vorgelegten Berichten und Beschlussvorschlägen der geschäftsführenden Direktoren kritisch auseinandersetzen. Anregungen konnten so ohne Probleme eingebracht werden. Die Berichte zur Lage und zu den Entwicklungsmöglichkeiten des Unternehmens wurden konstruktiv von Verwaltungsrat und geschäftsführenden Direktoren diskutiert.

Der Verwaltungsrat stand darüber hinaus zwischen den Sitzungsterminen in einem kontinuierlichen und regelmäßigen Informationsaustausch mit den geschäftsführenden Direktoren zur aktuellen Geschäftsentwicklung.

Die Verwaltungsratssitzungen am 06.12.2023, 02.02.2024, 20.03.2024, 19.06.2024 und 18.09.2024 hatten unter anderem die folgenden Schwerpunkte:

## Schwerpunkte der Beratungen im Verwaltungsrat

Die Umsetzung der Serviceware-AI-first-Strategie war ein Schwerpunktthema, das der Verwaltungsrat das gesamte Geschäftsjahr begleitet und unterstützt hat.

Das Ziel „Alles, was einen Mehrwert schafft und mit AI effizienter und effektiver gemacht werden kann, wird mit AI umgesetzt“ gilt nicht nur für das Lösungsportfolio der Serviceware, sondern auch für die internen Arbeitsabläufe der Serviceware.

Insbesondere wurde die Neuentwicklung der AI Process Engine als das neue Herz der Serviceware Plattform mit Meilensteinen wie der Vorstellung auf dem jährlichen Serviceware Kundenevent im Mai 2024 und der geplanten generellen Kundenverfügbarkeit im Dezember 2024 diskutiert. So berichtete u. a. der verantwortliche Product Lead in der Verwaltungsratssitzung am 19.06.2024 über den Fortschritt der Umsetzung.

Ein weiterer Schwerpunkt der Verwaltungsratssitzungen war die regelmäßige Risikoanalyse in den relevanten Dimensionen. Ein besonderes Augenmerk liegt für Serviceware als Technologieunternehmen dabei auf dem IT-Risikomanagement, sodass sich der Verwaltungsrat dazu vom Verantwortlichen für das IT-Risikomanagement in der Verwaltungsratssitzung am 02.02.2024 berichten ließ.

Im Rahmen der Verwaltungsratssitzung am 20.03.2024 wurden nach der Berichterstattung durch den teilnehmenden Abschlussprüfer der Jahresabschluss der Serviceware SE und der zusammengefasste Konzernlagebericht für das Geschäftsjahr 2022/2023 sowie der Konzernabschluss des Serviceware-Konzerns und der zusammengefasste Konzernlagebericht für das Geschäftsjahr 2022/2023 gebilligt und damit festgestellt.

Zudem wurde die Tagesordnung für die Hauptversammlung am 16.05.2024 verabschiedet.

Intensiv wurde im Verwaltungsrat der Markteintritt in die USA diskutiert. Während zu Beginn des Geschäftsjahres der Fokus auf der richtigen Markteintrittsstrategie lag, ging es im weiteren Verlauf um die Auswahl des richtigen Partners, das erforderliche Partner-Enablement und die gemeinsamen Aktivitäten zur Marktbearbeitung mit dem neuen US-Partner Maryville.

Auch die Betrachtung der Maßnahmen zur Ergebnisverbesserung war ein Schwerpunkt der Beratungen im Verwaltungsrat im abgelaufenen Geschäftsjahr, die regelmäßig dem Bericht des CFO folgten.

In Folge dieser Maßnahmen konnte der Verwaltungsrat am 07.10.2024 die Anpassung der Prognose für das Geschäftsjahr mit der Eingrenzung des Umsatzwachstums auf den Bereich zwischen 10 und 15 Prozent beschließen.

### Ausschüsse des Verwaltungsrates

Der aus der satzungsmäßigen Anzahl von drei Mitgliedern bestehende Verwaltungsrat fungiert zugleich als Prüfungsausschuss. Weitere Verwaltungsratsausschüsse bestehen derzeit nicht. Alle Themen wurden gemeinsam und im Sinne größtmöglicher Effizienz im kompletten Gremium behandelt.

### Zusammensetzung des Verwaltungsrates

Die Mitglieder des Verwaltungsrates sind:

- › Christoph Debus (Vorsitzender), seit 30.01.2018
- › Harald Popp, seit 30.01.2018
- › Ingo Bollhöfer, seit 30.01.2018

Herr Debus wurde zuletzt von der ordentlichen Hauptversammlung am 06.05.2021 erneut in den Verwaltungsrat gewählt.

Die übrigen Mitglieder wurden jeweils von der ordentlichen Hauptversammlung am 12.05.2022 wiedergewählt.

### Corporate Governance

Die geschäftsführenden Direktoren und der Verwaltungsrat kontrollierten die Serveware SE auf das Einhalten der Regeln des Deutschen Corporate Governance Kodex. Der Verwaltungsrat hat am 03.02.2025 die Entsprechenserklärung gemäß § 161 AktG beschlossen. Die Serveware SE erfüllt den überwiegenden Teil der Empfehlungen des Kodex. Die wenigen Abweichungen werden in der Entsprechenserklärung erläutert, die unter <https://serveware-se.com/de/investor-relations/corporate-governance> veröffentlicht ist.



## Feststellung des Jahresabschlusses

Der Konzernabschluss und der Konzernlagebericht der Serviceware SE und ebenso der Jahresabschluss und der Lagebericht wurden nach den International Financial Reporting Standards (IFRS), wie sie in der Europäischen Union (EU) anzuwenden sind, und den nach § 315e Abs. 3 HGB ergänzend zu beachtenden handelsrechtlichen Vorschriften aufgestellt.

Die von der Hauptversammlung am 16.05.2024 zum Prüfer der Abschlüsse für das Geschäftsjahr 2023/2024 gewählte Nexia GmbH Wirtschaftsprüfungsgesellschaft, Steuerberatungsgesellschaft, Düsseldorf („Nexia GmbH“), hat den Jahres- und Konzernjahresabschluss der Serviceware SE sowie den Lage- und Konzernlagebericht für das Geschäftsjahr 2023/2024 geprüft und mit einem uneingeschränkten Bestätigungsvermerk versehen.

In der Verwaltungsratssitzung am 17.03.2025 wurde unter Anwesenheit des Abschlussprüfers, der über die wesentlichen Ergebnisse seiner Prüfung berichtete, mit den geschäftsführenden Direktoren beraten.

Alle genannten Unterlagen und Prüfungsberichte des Abschlussprüfers sind rechtzeitig an die Mitglieder des Verwaltungsrates verteilt und im Anschluss intensiv geprüft worden.

Das Ergebnis der Prüfung entspricht vollständig dem der Abschlussprüfung. Der Jahresabschluss der Serviceware SE sowie der Konzernabschluss wurden vom Verwaltungsrat in der Verwaltungsratssitzung am 19.03.2025 gebilligt. Ebenso auch der vorgelegte Konzernlage- und Lagebericht.

Der Jahresabschluss ist damit festgestellt.

Der Verwaltungsrat bedankt sich bei den Kunden für ihr Vertrauen und dankt allen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der Serviceware SE sowie den geschäftsführenden Direktoren Dirk K. Martin, Harald Popp und Dr. Alexander Becker für ihr hohes Engagement und die konstruktive Zusammenarbeit im Geschäftsjahr 2023/2024.

Idstein, im März 2025

Christoph Debus

(Vorsitzender des Verwaltungsrates)

# Zusammengefasster Lage- und Konzernlagebericht 2023/2024

*Serviceware SE, Idstein*

27	.....	Zusammengefasster Lage- und Konzernlagebericht
37	.....	Chancen und Risiken
44	.....	Rechnungslegungsbezogenes Risikomanagementsystem und internes Kontrollsystem
46	.....	Erklärung zur Unternehmensführung nach §§289f, §315d HGB
50	.....	Vergütungssystem
50	.....	Angaben gemäß §289a und §315a HGB
56	.....	Nachtragsbericht
57	.....	Prognosebericht

# 1 Zusammengefasster Lage- und Konzernlagebericht

Die Serviceware-Gruppe (im Folgenden Serviceware) ist ein europäischer Anbieter zur Digitalisierung von Geschäftsprozessen.

Der Jahresabschluss der Serviceware SE wird nach den Vorschriften des HGB und des AktG, der Konzernabschluss gemäß §315e HGB nach den International Financial Reporting Standards („IFRS“) erstellt. Die Berichterstattung zur Lage des Konzerns entspricht grundsätzlich der Berichterstattung der Serviceware SE. Ergänzende Angaben zum Jahresabschluss der Serviceware SE sind in Punkt 1.7 aufgeführt.

## 1.1 Gesamtwirtschaftliche Entwicklung

Das preisbereinigte Bruttoinlandsprodukt (BIP) ist nach der ersten vorläufigen Berechnung des Statistischen Bundesamtes im Jahr 2024 um 0,2 Prozent niedriger ausgefallen als im Vorjahr. Einer besseren wirtschaftlichen Entwicklung standen dabei konjunkturelle und strukturelle Belastungen entgegen. Dazu gehörten die zunehmende internationale Konkurrenz für die deutsche Exportwirtschaft, hohe Energiekosten und ein weiterhin erhöhtes Zinsniveau. Dazu kommen erschwerend unsichere wirtschaftliche und politische Aussichten. Nachdem die deutsche Wirtschaft bereits im Vorjahr um 0,3 Prozent rückläufig war, ist dies bereits das zweite Jahr mit negativem Wachstum in Folge.<sup>1</sup>

Über den Jahresverlauf 2024 zeigte die Entwicklung dabei ein uneinheitliches Bild. Nachdem die deutsche Wirtschaft noch mit einem saison- und kalenderbereinigten Wachstum von 0,2 Prozent in das Jahr gestartet war, ging die Wirtschaftsleistung im zweiten Quartal um 0,3 Prozent zurück. Im dritten Quartal konnte hingegen ein minimales Wachstum von 0,1 Prozent erreicht werden. Im vierten Quartal drehte die Entwicklung erneut und lag bei minus 0,2 Prozent.<sup>2</sup> Die Entwicklung der Bruttowertschöpfung verlief im Jahr 2024 in den einzelnen Wirtschaftsbereichen unterschiedlich: Das verarbeitende Gewerbe (ohne Baugewerbe) nahm gegenüber dem Vorjahr mit minus 3,0 Prozent deutlich ab. Vor allem die prägenden Bereiche Maschinenbau und Automobilindustrie produzierten deutlich weniger. Die Wertschöpfung der energieintensiven Industriezweige wie Chemie und Metallindustrie blieben nach dem erheblichen Rückgang im Vorjahr auf niedrigem Niveau. Im Bereich der Dienstleistungen konnte die Wirtschaftsleistung hingegen erneut gesteigert werden. Den größten preisbereinigten Zuwachs verzeichnete dabei der Bereich Information und Kommunikation mit 2,5 Prozent. Der private Konsum setzte im Jahr 2024 mit einer Steigerung von 0,3 Prozent nur einen schwachen Impuls. Die sich abschwächende Teuerung und Lohnerhöhungen für viele Arbeitskräfte konnten die Käufe nur bedingt ankurbeln.<sup>1</sup>

1 [https://www.destatis.de/DE/Presse/Pressemitteilungen/2025/01/PD25\\_019\\_811.html](https://www.destatis.de/DE/Presse/Pressemitteilungen/2025/01/PD25_019_811.html)

2 [https://www.destatis.de/DE/Presse/Pressemitteilungen/2025/01/PD25\\_039\\_811.html](https://www.destatis.de/DE/Presse/Pressemitteilungen/2025/01/PD25_039_811.html)

Die ernüchternde wirtschaftliche Entwicklung und geopolitische Herausforderungen stellten auch die Haushaltsplanung der Bundesregierung vor erhebliche Herausforderungen, an denen die Regierungskoalition letztendlich zerbrach. Zwar konnten die Steuereinnahmen um 5,3 Prozent gesteigert werden, jedoch erhöhten sich auch die Ausgaben um 3,7 Prozent. Die Nettokreditaufnahme lag mit 33,3 Milliarden Euro zwar unter der Planung von 39,0 Milliarden Euro, hierbei ist jedoch zu berücksichtigen, dass aufgrund des Scheiterns der Ampel-Regierung kostenintensive Projekte wie der Aufbau des Generationenkapitals, für das 12,0 Milliarden Euro eingeplant waren, nicht umgesetzt wurden.<sup>3</sup>

Die Inflationsrate ist im Jahr 2024 wieder auf 2,2 Prozent gesunken und damit deutlich geringer ausgefallen als in den Jahren 2023 und 2022, in denen die Inflationsrate 5,9 Prozent bzw. 6,9 Prozent betrug. Dämpfend wirkte sich die Preisentwicklung der Energieprodukte aus, die um 3,2 Prozent unter dem Vorjahr lagen. Die Preise für Dienstleistungen verteuerten sich hingegen überdurchschnittlich um 3,8 Prozent. Die monatliche Inflationsrate – gemessen als Veränderung des Verbraucherpreisindex zum Vorjahresmonat – erreichte im September mit 1,6 Prozent ihren Tiefststand. Zum Jahresende lag dieser Wert im Dezember erneut bei 2,6 Prozent.<sup>4</sup>

Das Geschäftsklima ist im Jahr 2024 auf niedrigem Niveau geblieben. Zum Jahresanfang lag der ifo Geschäftsklimaindex bei 85,4 Punkten und konnte sich zunächst bis April auf 89,0 Punkte steigern. Im Folgenden sanken die Werte jedoch wieder und erreichten im Dezember mit 84,7 Punkten den Jahrestiefststand. Die deutsche Wirtschaft bleibt damit pessimistisch.<sup>5</sup> Das Geschäftsklima in der Digitalbranche liegt im Vergleich zu übrigen Wirtschaftszweigen weiterhin auf einem deutlich höheren Niveau.<sup>6</sup>

Auf dem Arbeitsmarkt hat sich die konjunkturelle Entwicklung bisher jedoch verhältnismäßig wenig ausgewirkt. Die Anzahl der Erwerbstätigen lag im Dezember 2024 mit rund 46,0 Millionen Personen auf einem vergleichbaren Niveau wie im Vorjahr.<sup>7</sup> Innerhalb des Arbeitsmarkts sind jedoch unterschiedliche Entwicklungen zu verzeichnen. So war in der Dienstleistungsbranche ein Beschäftigungsaufbau zu verzeichnen, während die Zahl der Erwerbstätigen im Produzierenden Gewerbe und im Baugewerbe zurückging.<sup>8</sup> Die Arbeitslosenquote ist leicht gestiegen und lag im Dezember 2024 bei 6,0 Prozent und damit 0,3 Prozentpunkte über dem Vorjahreswert von 5,7 Prozent.<sup>9</sup>

3 <https://www.bundesfinanzministerium.de/Content/DE/Pressemitteilungen/Finanzpolitik/2025/01/2025-01-20-vorlaufiger-jahresabschluss-bhh-2024.html>

4 [https://www.destatis.de/DE/Presse/Pressemitteilungen/2025/01/PD25\\_020\\_611.html](https://www.destatis.de/DE/Presse/Pressemitteilungen/2025/01/PD25_020_611.html)

5 <https://www.ifo.de/pressemitteilung/2024-12-17/ifo-geschaeftsklimaindex-gesunken-dezember-2024>

6 <https://www.bitkom.org/Digitalindex>

7 [https://www.destatis.de/DE/Presse/Pressemitteilungen/2025/01/PD25\\_041\\_132.html](https://www.destatis.de/DE/Presse/Pressemitteilungen/2025/01/PD25_041_132.html)

8 <https://www.destatis.de/DE/Themen/Arbeit/Arbeitsmarkt/Erwerbstaetigkeit/Tabellen/arbeitnehmer-wirtschaftsbereiche.html>

9 <https://www.destatis.de/DE/Themen/Wirtschaft/Konjunkturindikatoren/Arbeitsmarkt/arb210a.html>

## 1.2 Branchenentwicklung

Die deutsche Digitalbranche bleibt weiterhin stabil und konnte im Jahr 2024 gegen den gesamtwirtschaftlichen Trend erneut zulegen. Das Wachstum in Informationstechnik, Telekommunikation und Unterhaltungselektronik lag mit 3,3 Prozent noch über dem Wert des Vorjahres (2,4 Prozent). Der Bereich der Informationstechnik konnte dabei um 4,4 Prozent zulegen. Innerhalb der IT zeigte der Bereich Software mit einem Plus von 9,5 Prozent das stärkste Wachstum.<sup>10</sup>

Der Blick auf das laufende Jahr 2025 bleibt dabei positiv. Der Branchenverband Bitkom erwartet eine Steigerung des Wachstums auf 4,6 Prozent. Der Bitkom-Ifo-Digitalindex gab zum Jahresende 2024 jedoch leicht nach, liegt aber weiterhin deutlich über dem allgemeinen Geschäftsklima.<sup>6</sup>

Der Einsatz von Künstlicher Intelligenz rückt immer mehr in den Fokus der deutschen Wirtschaft. Für 2025 wird für das Geschäft mit AI-Plattformen, auf denen AI-Anwendungen entwickelt, trainiert und betrieben werden können, ein Wachstum von 43 Prozent auf 2,3 Milliarden Euro erwartet.<sup>11</sup> In einer repräsentativen Bitkom-Studie vom Oktober 2024 hat erstmals mehr als die Hälfte der befragten Unternehmen angegeben, sich mit AI zu beschäftigen. In 20 Prozent der Unternehmen ist AI bereits im Einsatz. Ein Jahr zuvor lag dieser Wert erst bei 15 Prozent. Zugleich sehen aktuell 78 Prozent der Unternehmen in AI Chancen für Ihr Unternehmen, vor einem Jahr waren es 68 Prozent. „Es gibt in Deutschland eine große Offenheit gegenüber KI und große Erwartungen an KI, sowohl in der Wirtschaft als auch in der Bevölkerung. Mit KI werden in vielen Bereichen die Karten neu gemischt. Für Deutschland muss das heißen: Wir wollen nicht nur mitspielen, wir wollen gewinnen“, kommentiert Bitkom-Präsident Dr. Ralf Wintergerst.<sup>12</sup>

Die Zahl der Beschäftigten in der Digitalbranche ist im vergangenen Jahr weiter um 9.000 Arbeitnehmer gestiegen. Für das Jahr 2025 wird mit einem weiteren Zuwachs von 20.000 neuen Stellen für IT-Spezialisten gerechnet.<sup>11</sup> Dem Mangel an IT-Fachkräften werden Unternehmen dabei auch mit AI begegnen müssen. „Künstliche Intelligenz kann eine IT-Abteilung nicht ersetzen. KI kann aber IT-Fachkräfte bei den unterschiedlichsten Aufgaben unterstützen und zum Beispiel bei Problemen und Fragen aus dem Team oft ebenso gute Unterstützung bieten wie ein menschlicher Support“, sagt Bitkom-Hauptgeschäftsführer Dr. Bernhard Rohleder.<sup>13</sup>

Die weltweiten IT-Ausgaben von Unternehmen sind laut einer Studie des Analystenhauses Gartner im Jahr 2024 um 7,7 Prozent gestiegen. Neben allgemeinen Preissteigerungen treiben Investitionen in Rechenzentren zum Betreiben von AI-Modellen die Ausgaben. Für das Jahr 2025 wird ein Anhalten dieses Trends und ein Wachstum von 9,8 Prozent erwartet.<sup>14</sup>

10 ITK-Marktzahlen Stand Dezember 2024 zu finden unter: <https://www.bitkom.org/Marktdaten/ITK-Konjunktur/ITK-Markt-Deutschland>

11 <https://www.bitkom.org/Presse/Presseinformation/Lichtblick-Rezession-Digitalbranche-waechst>

12 <https://www.bitkom.org/Presse/Presseinformation/Erstmals-beschaefigt-Haelfte-Unternehmen-KI#item-20452-close>

13 <https://www.bitkom.org/Presse/Presseinformation/IT-Fachkraeftemangel-Unternehmen-setzen-auf-KI>

14 <https://www.gartner.com/en/newsroom/press-releases/2025-01-21-gartner-forecasts-worldwide-it-spending-to-grow-9-point-8-percent-in-2025>

## 1.3 Geschäftsverlauf

**Serviceware Kennzahlen des Abschlusses für das Geschäftsjahr 2023/2024 vom 1. Dezember 2023 bis 30. November 2024**

01. Dezember bis 30. November				
In TEUR	2023/2024	2022/2023	Veränderung	%**
Umsatzerlöse	103.290	91.529	11.761	12,8
- davon SaaS/Service	69.937	57.281	12.655	22,1
EBITDA	3.223	169	3.054	>100
EBIT	-315	-3.980	3.665	92,1
Finanzergebnis	183	119	64	53,3
Periodenergebnis vor Steuern	-132	-3.861	3.728	96,6
Ertragsteuern	61	-83	144	>100
Periodenergebnis nach Steuern	-72	-3.944	3.872	98,2
30.11.2024				
	30.11.2024	30.11.2023		
Churn Rate (Wartung & SaaS)	3,2 %	3,1 %	0,1 %	4,6
Recurring Revenue Anteil	77,8 %	70,9 %	6,9 %	9,7
Finanzmittelbestand*	33.611	28.245	5.365	19,0
Eigenkapital	46.371	46.254	117	0,3
Vertragsverbindlichkeiten (Auftragsbestand)	80.598	55.447	25.151	45,4
Fremdkapital	108.683	78.486	30.198	38,5
Bilanzsumme	155.054	124.740	30.314	24,3

Hinweis: Alle Zahlen sind nach kaufmännischer Regel auf Tausender gerundet. Bei Summenbildung kann es dadurch zu Rundungsdifferenzen kommen. Die relative Veränderung wird auf den ungerundeten Werten berechnet.

\* Die Position Finanzmittelbestand umfasst die Bilanzposition der flüssigen Mittel und die der langfristigen finanziellen Vermögenswerte.

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

Im abgelaufenen Geschäftsjahr 2023/2024 konnte Serviceware die Umsatzerlöse signifikant steigern und erzielte im Vergleich zum Vorjahr eine Wachstumsrate von 12,8 Prozent. Mit Umsatzerlösen von 103,3 Mio. Euro erreichte das Unternehmen ein Rekordniveau und überschritt erstmals die Marke von 100 Mio. Euro. Der strategisch wichtige Bereich SaaS/Service verzeichnete dabei mit 22,1 Prozent das stärkste Wachstum. Dies führte auch zu einer Erhöhung des Anteils der wiederkehrenden Erlöse um 6,9 Prozentpunkte auf 77,8 Prozent des Gesamtumsatzes. Besonders in wirtschaftlich unsicheren Zeiten bietet diese Entwicklung ein hohes Maß an Planungssicherheit. Die Churn Rate für SaaS- und Wartungsumsätze blieb im vergangenen Geschäftsjahr mit 3,2 Prozent (Vorjahr 3,1 Prozent) weiterhin auf einem niedrigen Niveau.

Die positive Umsatzentwicklung im Geschäftsjahr 2023/2024 spiegelt sich auch in einer Steigerung der Ergebnisse wider. Für das Gesamtjahr liegt das EBITDA bei einem Überschuss von TEUR 3.223 und damit deutlich über dem Ergebnis des Vorjahres von TEUR 169. Auf EBIT-Ebene konnte das Ergebnis ebenfalls deutlich gesteigert werden und liegt nach TEUR -3.980 im Vorjahr nun bei TEUR -315.

Serviceware hat unbeeindruckt von der konjunkturellen Entwicklung den strategischen Expansionskurs weiter fortgesetzt. Die ESM-Plattform wurde ausgebaut und dabei besonders der Einsatz Künstlicher Intelligenz forciert. Mit der neu entwickelten AI Process Engine erhielt die Serviceware Plattform ein „neues“ Herzstück auf Basis von Künstlicher Intelligenz für die Erstellung von Workflows, für die Datenmodellierung und die Gestaltung von Dialogen. Zur Stärkung der internationalen Präsenz konnte Serviceware eine Partnerschaft im Bereich IT-Finanzmanagement mit dem auf Technologie und Innovationsmanagement spezialisierten Beratungsunternehmen Maryville Consulting Group aus St. Louis, Missouri abschließen. Durch diese Partnerschaft konnte bereits im Januar 2025 ein führender US-amerikanischer Lebensmittelkonzern mit einem Umsatz im Milliarden-US-Dollar-Bereich für den Einsatz der Serviceware ESM-Plattform mit den Modulen Serviceware Financial und Serviceware Performance für das IT-Kostenmanagement gewonnen werden.

Der Finanzmittelbestand von Serviceware hat sich gegenüber dem Vorjahr um TEUR 5.365 (+19,0 Prozent) auf TEUR 33.611 gesteigert. Davon entfallen TEUR 26.708 auf die flüssigen Mittel (Vj. TEUR 25.016) und TEUR 6.902 auf langfristige finanzielle Vermögenswerte (Vj. TEUR 3.229), die in Staatsanleihen und Anleihen staatlicher Institutionen mit sehr guter Bonität gehalten werden. Die langfristigen und kurzfristigen Finanzverbindlichkeiten wurden im Berichtszeitraum planmäßig um TEUR 1.075 getilgt.

Zum Stichtag 30. November 2024 beschäftigte Serviceware insgesamt 472 Mitarbeiter. Im Vergleich dazu waren es zum gleichen Zeitpunkt im Vorjahr 479 Mitarbeiter. Diese Reduktion der Mitarbeiterzahl war Teil geplanter prozessualer und organisatorischer Optimierungsmaßnahmen, die die Effizienz von Serviceware weiter erhöht haben und sich positiv auf die zukünftige Ertragskraft auswirken werden. Die personellen Veränderungen wurden größtenteils durch natürliche Fluktuation umgesetzt.

#### 1.4 Lage des Konzerns

Die geschäftsführenden Direktoren beurteilen die aktuelle Entwicklung und die Lage des Serviceware-Konzerns als den Erwartungen entsprechend. Bei den Umsatzerlösen konnte der Wachstumspfad fortgesetzt werden, zudem wurde die Profitabilität erhöht. Auf EBITDA-Ebene liegt das Ergebnis um TEUR 3.054 über dem Vorjahr und bei einem Wert von TEUR 3.223. Auch das EBIT konnte deutlich um TEUR 3.665 gesteigert werden und liegt damit bei einem Wert von TEUR -315. Die Prognosen aus dem Vorjahr in Bezug auf die Umsatzerlöse, das EBIT und das EBITDA konnten im Geschäftsjahr 2023/2024 somit alle erreicht werden.

#### 1.4.1 Umsatzentwicklung

Im vergangenen Geschäftsjahr 2023/2024 konnte Serveware die Umsatzerlöse deutlich steigern und verzeichnete im Vergleich zum Vorjahr eine Wachstumsrate von 12,8 Prozent. Damit übertraf das Unternehmen das Wachstum des Vorjahres, das bei 10,0 Prozent lag. Mit einem Umsatz von 103,3 Mio. Euro erreichte Serveware ein Rekordniveau. Der Bereich SaaS/Service trug erneut am stärksten zum Wachstum bei und erzielte eine deutliche Steigerung von 22,1 Prozent im Vergleich zum Vorjahr. Dadurch machen die SaaS/Service-Umsätze nun 67,7 Prozent des Gesamtumsatzes von Serveware aus, verglichen mit 62,6 Prozent im Vorjahr. Die Lizenz Erlöse stiegen im Berichtszeitraum um 5,7 Prozent, während die Wartungserlöse um 10,3 Prozent unter den Vorjahreswerten lagen. Dies zeigt eine kontinuierliche Verlagerung hin zu SaaS/Service-Geschäften, was zu einer Verschiebung der Umsätze in die Zukunft führt, jedoch mit höherer Planungssicherheit und wiederkehrenden Einnahmen einhergeht. Die Umsatzerlöse verteilen sich wie folgt:

In TEUR	2023/2024	2022/2023	Veränderung in %
Umsatz SaaS/Service	69.937	57.281	22,1
Umsatz Lizenzen	17.440	16.504	5,7
Umsatz Wartung	15.913	17.743	-10,3
<b>Summe</b>	<b>103.290</b>	<b>91.529</b>	<b>12,8</b>

#### 1.4.2 Auftragslage

Der stichtagsbezogene Auftragsbestand zum Ende des Geschäftsjahres bildet sich im Wesentlichen in den erhaltenen Anzahlungen für SaaS- und Wartungsverträge ab. Hierbei handelt es sich um Vertragsverbindlichkeiten für einen Zeitraum von bis zu 60 Monaten. Aufgrund verbindlicher Verträge stellen Vertragsverbindlichkeiten bereits fixierte zukünftige Umsätze der Serveware dar. Die Umsatzerlöse aus den Bereichen SaaS und Wartung werden aus über mehrere Jahre laufenden Wartungsverträgen zeitraumbezogen realisiert. Gegenüber dem Bestand der Vertragsverbindlichkeiten für SaaS- und Wartungsverträge zum 30. November 2023 hat sich der Bestand zum 30. November 2024 um 45,4 Prozent von 55,4 Mio. Euro auf 80,6 Mio. Euro erhöht. Die Verbleibequote<sup>15</sup> bei den SaaS- und Wartungsverträgen bewegt sich mit 96,8 Prozent weiterhin auf sehr hohem Niveau (Vj. 96,9 Prozent).

#### 1.4.3 Betriebsergebnis (EBITDA/EBIT)

Das Konzernergebnis vor Zinsen, Steuern und Abschreibungen (EBITDA) des Geschäftsjahres 2023/2024 belief sich auf TEUR 3.223. Damit liegt das EBITDA im Gesamtjahr um TEUR 3.054 über dem Wert des Vorjahreszeitraums von TEUR 169. Das Ergebnis wurde durch die Aktivierung von Eigenleistungen, welche die Aktivierungskriterien gemäß IAS 38 „Immaterielle Vermögenswerte“ erfüllen und dementsprechend aktiviert werden müssen, in Höhe von TEUR 1.703 entlastet (Vj. TEUR 749). Eigenleistungen, die die Aktivierungskriterien gemäß IAS 38 nicht erfüllen, werden weiterhin in der Periode ihrer Entstehung als Aufwand verbucht. Für die Folgeperioden sind keine wesentlichen Aktivierungen von Eigenleistungen mehr zu erwarten.

<sup>15</sup> Verbleibequote entspricht (1 - Churn Rate (Wartung & SaaS))

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

Das Konzernergebnis vor Zinsen und Steuern (EBIT) lag bei TEUR -315 und damit um TEUR 3.665 über dem Ergebnis der Vorjahresperiode von TEUR -3.980. Die Abschreibungen lagen bei TEUR 3.539 und damit TEUR 610 unter dem Wert des Vorjahres. Davon entfielen TEUR 322 auf verminderte Abschreibungen auf den bilanziell erfassten Wert der akquirierten Marke „SABIO“ aufgrund der degressiven Abschreibungsmethode und TEUR 212 auf verminderte Abschreibungen auf Nutzungsrechte für Mieträume und Kfz im Rahmen von IFRS 16.

#### **1.4.4 Finanzergebnis und Periodenergebnis vor Steuern**

Das Finanzergebnis beinhaltet im Wesentlichen die Aufzinsung von Leasingverbindlichkeiten nach IFRS 16, Zinsaufwendungen aus der Abzinsung von Forderungen aus Lieferungen und Leistungen sowie Zinsaufwendungen für die langfristige Finanzierung des letzten Unternehmenserwerbs. Dem gegenüber stehen Guthabenzinsen auf Einlagen. Das Finanzergebnis lag bei TEUR 183 und zeigte sich damit im Vergleich zum Vorjahr (TEUR 119) um TEUR 64 verbessert.

Das Periodenergebnis vor Steuern (EBT) lag bei TEUR -132 (Vj. TEUR -3.861), was einer Verbesserung von TEUR 3.728 gegenüber dem Vorjahr entspricht.

#### **1.4.5 Ertragssteuern und Periodenergebnis nach Steuern**

Der Gesamtsteueraufwand von Serviceware ergibt sich aus der Summe der Steueraufwendungen der Einzelgesellschaften. Durch positive Ergebnisse in einzelnen Gesellschaften entstehen Steueraufwendungen, denen in Gesellschaften mit negativen Ergebnissen zum Teil Steuererträge aus Latenzen gegenüberstehen. Des Weiteren fallen Steuerbelastungen aus ausländischen Quellensteuern an. Auf Konzernebene summieren sich Steueraufwendungen und Steuererträge aus Latenzen zu einer Ertragsteuerentlastung von TEUR 61 (Vj. Ertragsteuerbelastung von TEUR 83).

Nach Berücksichtigung der Steuern ergibt sich für das Geschäftsjahr 2023/2024 ein Konzernergebnis in Höhe von TEUR -72 (Vj. TEUR -3.944).

### **1.5 Investitionen**

Im Geschäftsjahr 2023/2024 wurden Investitionen in Höhe von TEUR 3.851 (Vj. TEUR 2.935) getätigt. Im Bereich der immateriellen Vermögenswerte entfallen TEUR 1.315 auf Zugänge in den Nutzungsrechten von Mieträumen (Vj. TEUR 1.255) nach IFRS 16 durch Verlängerungen oder Neuabschlüsse von Mietverträgen. Auf den Bereich Nutzungsrechte aus Kfz-Leasing entfallen weitere TEUR 496 (Vj. TEUR 732). Durch die Aktivierung von Eigenleistungen, welche die Kriterien gemäß IAS 38 „Immaterielle Vermögenswerte“ erfüllen und dementsprechend aktiviert werden müssen, wurden selbstgeschaffene immaterielle Vermögenswerte in Höhe von TEUR 1.703 erfasst (Vj. TEUR 749). Auf Investitionen in die Büro- und Geschäftsausstattung entfielen TEUR 323 (Vj. TEUR 169).

## 1.6 Vermögenslage und Kapitalstruktur

Die Vermögenslage und Kapitalstruktur von Serviceware haben sich gegenüber dem Vorjahr in erster Linie durch das Wachstum der Umsatzerlöse und der damit verbundenen bilanziellen Erfassung, insbesondere von Wartungs- und SaaS-Verträgen verändert. Die Bilanzsumme lag am 30. November 2024 bei TEUR 155.055 (30. November 2023: TEUR 124.740). Das Eigenkapital lag zum Bilanzstichtag bei TEUR 46.371 (Vj. TEUR 46.254). Die Eigenkapitalquote lag bei 29,9 Prozent und hat sich aufgrund der höheren Bilanzsumme gegenüber dem 30. November 2023 um rund 7,2 Prozentpunkte vermindert. Die Erhöhung der Bilanzsumme ist durch die erfolgreiche Geschäftsentwicklung insbesondere im strategisch wichtigen Bereich SaaS/Service getrieben.

Die langfristigen Vermögenswerte sind um 21,9 Prozent auf TEUR 62.071 gestiegen. Die sonstigen immateriellen Vermögenswerte sind um TEUR 72 gestiegen. Darin enthalten sind Aktivierung von Eigenleistung aufgrund von selbstgeschaffenen immateriellen Vermögenswerten in Höhe von TEUR 1.703 (Vj. TEUR 749) und Abschreibungen auf immaterielle Vermögenswerte in Höhe von TEUR 1.192 (Vj. TEUR 1.514), die im Wesentlichen auf die in den Jahren 2018 und 2019 akquirierten Marken „SABIO“ und „cubus“ sowie die damit verbundenen Kundenstämme entfallen. Daneben ergeben sich Veränderungen in den Nutzungsrechten an Leasinggegenständen, die gemäß IFRS 16 („Leasingverhältnisse“) bilanziell in den immateriellen Vermögenswerten erfasst werden. Auf die langfristigen finanziellen Vermögenswerte entfallen TEUR 6.902 (Vj. TEUR 3.229). Unter den aktiven Rechnungsabgrenzungsposten für Kundenwartungs- und SaaS-Verträge (Vertragsforderungen) sind im Wesentlichen die geleisteten Anzahlungen für Wartungs- und SaaS-Verträge mit einer Restlaufzeit von mehr als 12 Monaten (langfristige Vermögenswerte) bzw. von weniger als 12 Monaten (kurzfristige Vermögenswerte) erfasst. In Summe sind die Rechnungsabgrenzungsposten für Kundenwartungs- und SaaS-Verträge (Vertragsforderungen) um 47,8 Prozent gewachsen.

Die Forderungen aus Lieferungen und Leistungen liegen mit TEUR 29.244 um 21,2 Prozent über dem Vorjahr. 90,0 Prozent (Vj. 79,6 Prozent) der Forderungen aus Lieferungen und Leistungen waren zum Bilanzstichtag noch nicht fällig. Die liquiden Mittel haben sich gegenüber dem Vorjahr auf TEUR 26.708 gesteigert, was einem Zuwachs von TEUR 1.692 (+6,8 Prozent) entspricht. In Summe sind die kurzfristigen Vermögenswerte um TEUR 19.180 gestiegen (+26,0 Prozent).

Das gezeichnete Kapital beträgt wie im Vorjahr 10,5 Mio. Euro und setzt sich aus 10,5 Mio. Aktien im Nennwert von je 1,00 Euro zusammen. Die Rücklagen blieben mit TEUR 50.142 (Vj. 50.047) nahezu unverändert. Im kumulierten sonstigen Eigenkapital, welches sich um TEUR 93 erhöht hat, werden ergebnisneutrale Effekte abgebildet, die sich im abgelaufenen Geschäftsjahr im Wesentlichen aus Währungs- und Bewertungseffekten zusammensetzen.

Die langfristigen Schulden haben sich im Geschäftsjahr 2023/2024 gegenüber dem 30. November 2023 um TEUR 8.916 auf TEUR 35.419 erhöht. Wesentlicher Treiber sind dabei die langfristigen Vertragsverbindlichkeiten, die um TEUR 9.917 auf TEUR 31.297 gestiegen sind. Die Bilanzpositionen der langfristigen und kurzfristigen Vertragsverbindlichkeiten bilden im Wesentlichen die erhaltenen Anzahlungen für Wartungs- und SaaS-Verträge 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. Die sonstigen langfristigen Verbindlichkeiten, unter denen gemäß IFRS 16 die Verpflichtungen aus langfristigen Miet- und Leasingverhältnissen bilanziert werden, sind im Vergleich zum Vorjahresstichtag um TEUR 214 auf TEUR 1.574 gesunken. Die langfristigen Finanzverbindlichkeiten sind in der Berichtsperiode durch planmäßige Tilgung von Bankdarlehen vollständig getilgt worden (Vj. TEUR 999).

Die kurzfristigen Schulden sind zum Bilanzstichtag im Vergleich zum Vorjahr um TEUR 21.282 auf TEUR 73.265 gestiegen. Ein wesentlicher Beitrag zu diesem Anstieg ist die Erhöhung der kurzfristigen Vertragsverbindlichkeiten um TEUR 15.234 auf TEUR 49.300. Insgesamt sind die kurz- und langfristigen Vertragsverbindlichkeiten um TEUR 25.151 (45,4 Prozent) gewachsen, was die langfristigen Umsätze von Serviceware absichert.

Die laufende Ertragsteuerschuld liegt per 30. November 2024 bei TEUR 181 (Vj. TEUR 98).

### 1.7 Darstellung der Lage der Serviceware SE (Jahresabschluss nach HGB)

Die Bilanzsumme der Gesellschaft Serviceware SE beträgt TEUR 69.118, wobei die größten Teile auf liquide Mittel und Wertpapiere des Anlagevermögens (TEUR 11.272) sowie auf Anteile, Ausleihungen und Forderungen an verbundenen Unternehmen (TEUR 15.880 bzw. TEUR 40.837) entfallen. Die Finanzierung erfolgt mit TEUR 58.917 überwiegend durch Eigenkapital. Aufgrund des günstigen Zinsumfeldes wurde im Jahr 2019 ein Bankdarlehen von TEUR 6.000 aufgenommen, welches planmäßig getilgt wird und zum Bilanzstichtag einen Saldo von TEUR 1.000 aufweist.

Die Gesellschaft Serviceware SE weist zum Geschäftsjahresende einen Jahresfehlbetrag in Höhe von TEUR 1.840 aus. Umsatzerlöse erzielt die Gesellschaft hauptsächlich in der Verrechnung von Managementleistungen an die verbundenen Unternehmen. Daneben werden internationale Großkunden aus Ländern, in denen die Serviceware SE keine Tochterunternehmen unterhält, in der Regel über die Serviceware SE abgerechnet. Aufwendungen entstehen in erster Linie durch die Vergütung der angestellten Mitarbeiter, Verrechnungen von Managementleistungen und Aufwendungen für bezogene Waren von den verbundenen Unternehmen an die Serviceware SE, sowie aus den Maßnahmen, die mit der Notierung der Gesellschaft an der Börse verbunden sind. Mittelfristig wird mit Beteiligungserträgen gerechnet, die im Geschäftsjahr 2023/2024 jedoch nicht realisiert werden konnten. Auch für das Geschäftsjahr 2024/2025 wird noch mit keiner signifikanten Steigerung der Beteiligungserträge gerechnet.

### 1.8 Konzernkapitalflussrechnung

Die liquiden Mittel der Serviceware haben sich zum 30. November 2024 gegenüber dem Stand vom 30. November 2023 um 6,8 Prozent auf TEUR 26.708 gesteigert. Aus der laufenden Geschäftstätigkeit ergibt sich im Geschäftsjahr 2023/2024 ein Zufluss liquider Mittel in Höhe von TEUR 9.890 (Vj. TEUR 1.272). Aus Investitionstätigkeit folgt ein Mittelabfluss in Höhe von TEUR 4.989 (Vj. TEUR 2.027), der sich aus Investitionen in immaterielle Vermögenswerte und Sachanlagen (TEUR 337), Investitionen in aktivierte Eigenleistungen (TEUR 1.703), Einzahlungen aus Abgängen (TEUR 2.028) bzw. Auszahlungen für den Erwerb (TEUR 5.555) von langfristigen Finanzanlagen sowie vereinnahmten Guthabenzinsen (TEUR 578) zusammensetzt. Aus der Finanzierungstätigkeit resultiert ein Mittelabfluss von TEUR 3.221 (Vj. TEUR 3.303), der im Wesentlichen auf der planmäßigen Rückführung von langfristigen und kurzfristigen Finanzverbindlichkeiten sowie auf der Rückzahlung von Leasingverbindlichkeiten (TEUR 2.067) beruht. Zudem ergibt sich eine wechselkursbedingte Erhöhung der liquiden Mittel von TEUR 12 (Vj. Verminderung von TEUR 1), die aus Effekten bei in ausländischer Währung gehaltenen Finanzmittelbeständen resultiert.

## 1.9 Mitarbeiter

Serviceware beschäftigt zum Stichtag 30. November 2024 insgesamt 472 Mitarbeiter, was einer Netto-reduktion von 7 Mitarbeitern im Vergleich zum Vorjahresstichtag entspricht. In Deutschland sind dabei 375 Mitarbeiter beschäftigt, 36 in Spanien, 25 in den Niederlanden, 13 in Bulgarien, 10 im Vereinigten Königreich, 9 in Österreich, und 2 in der Schweiz und 2 in Polen.

Funktional teilen sich die 472 Mitarbeiter wie folgt auf: 100 Mitarbeiter in Vertrieb und Marketing (Vj. 97 Mitarbeiter), 185 Mitarbeiter in Service & Support (Vj. 197 Mitarbeiter), 128 Mitarbeiter in der Softwareentwicklung (Vj. 131 Mitarbeiter) und 59 Mitarbeiter in der Verwaltung (Vj. 54 Mitarbeiter).

Mit der Reduktion der Mitarbeiter gingen planmäßige prozessuale und organisatorische Optimierungsmaßnahmen einher, die die Effizienz von Serviceware weiter gesteigert haben und sich positiv auf die zukünftige Ertragskraft auswirken. Die Umsetzung der personellen Veränderungen konnte weitestgehend durch Rückgriff auf natürliche Fluktuation realisiert werden. Die Fluktuationsrate lag im Geschäftsjahr 2023/2024 bei 14,0 Prozent nach 15,7 Prozent im Vorjahr und damit weiterhin auf einem im Branchenvergleich niedrigem Niveau.

Um ein Gesamtbild über die Entwicklung unserer Mitarbeiter zu erhalten, werden nicht nur eine Vielzahl von quantitativen Kennzahlen analysiert, sondern auch erfasst, wie sich unsere Mitarbeiter hinsichtlich ihrer Fachkompetenzen weiterentwickeln.

Die Besetzung von Stellen im IT-Bereich ist für alle Unternehmen eine große Herausforderung. Durch eine gezielte Rekrutierungs- und Ausbildungsstrategie ist es uns gelungen, offene Positionen zu besetzen und die Qualität unserer Mitarbeiterzahl weiter zu steigern.

## 1.10 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.

Serviceware hat das Potenzial von AI sehr früh erkannt und bietet seinen Kunden seit 6 Jahren AI-gesteuerte Services und Innovationen an. Da sowohl der technologische Wandel als auch die Geschwindigkeit in der Business Transformation fortschreitend exponentiell ist, hat Serviceware im Jahr 2024 eine neue, AI-native technologische Basis als Kern seiner Plattform vorgestellt.

Um die Fähigkeiten von Serviceware im Bereich der Künstlichen Intelligenz weiter auszubauen, besteht eine Kooperationsvereinbarung zur gemeinsamen praxisorientierten Forschung mit der Technischen Universität Darmstadt, einer führenden Forschungseinrichtung auf diesem Gebiet. Ziel der Kooperation ist es, neue AI-Lösungen zu entwickeln und in die Enterprise Service Management-Plattform zu implementieren.

Auf Basis von Kundenfeedback, Branchen- und Technologietrends erfolgt eine stetige funktionale und technologische Erweiterung und Aktualisierung unserer Standardprodukte.

Um auf Trends und Themen schnell reagieren zu können, arbeitet unsere Entwicklung nach agilen Methoden. Durch eine langfristige Entwicklungs-Roadmap sichern wir die Konsistenz unserer Aktivitäten und die Priorisierung von Entscheidungen ab. Zum Ende des abgelaufenen Geschäftsjahres beschäftigten wir in der Softwareentwicklung 128 Mitarbeiter (Vj. 131 Mitarbeiter).

Im Rahmen der Entwicklungstätigkeit wurden in der Berichtsperiode Eigenleistungen, welche die Aktivierungskriterien gemäß IAS 38 „Immaterielle Vermögenswerte“ erfüllen und dementsprechend aktiviert werden müssen, in Höhe von TEUR 1.703 (Vj. TEUR 749) erfasst. Eigenleistungen, die die Aktivierungskriterien gemäß IAS 38 nicht erfüllen, werden weiterhin in der Periode ihrer Entstehung als Aufwand verbucht.

## 2 Chancen und Risiken

Die Serviceware SE hat aktuell eine Vielzahl von Chancen im Blick, die zukünftig wahrgenommen werden sollen und teilweise schon wahrgenommen werden. Hier sind an allererster Stelle die vielfältigen und umfassenden Veränderungen genannt, die mit der Nutzung von Künstlicher Intelligenz einhergehen und die die Serviceware als große Chance begreift, zukünftig noch erfolgreicher zu sein.

Viele zukünftige Chancen gehen aber auch mit Risiken einher, die in diesem Abschnitt genauer erläutert werden sollen. Um die Risiken besser einschätzen zu können und mehr Transparenz in die erläuterten Risiken und Chancen zu bringen, werden die Risiken und Chancen, wie schon im letzten Jahr in nachfolgendes Schema einordnen:

### 1. Eintrittswahrscheinlichkeit:

- hoch	über 90 Prozent
- möglich	zwischen 10 Prozent und 90 Prozent
- unwahrscheinlich	unter 10 Prozent

### 2. Grad der finanziellen Auswirkung:

- erheblich	wesentliche Auswirkung
- moderat	moderate Auswirkung
- gering	niedrige Auswirkung

Die Risikopolitik der Serviceware SE ist konservativ ausgerichtet. Das bedeutet, wir gehen grundsätzlich nur solche Risiken ein, die im Rahmen der Geschäftstätigkeit und des Geschäftsmodells als unvermeidbar eingeschätzt werden, jedoch kontrollierbar erscheinen. Dabei hat die Serviceware SE auch immer die Chancen im Blick, um das Geschäftsmodell und die Geschäftstätigkeit weiterzuentwickeln. Die Chancen und Risiken der Serviceware SE unterscheiden sich grundsätzlich nicht von denen des Serviceware-Konzerns. Daher werden im Folgenden die Chancen und Risiken aus Gesamtsicht des Konzerns dargestellt und gelten für die Serviceware SE gleichermaßen.

Um die Risiken regelmäßig zu bewerten und auch neue Chancen und Risiken zu evaluieren, ist bei Serviceware unternehmensweit ein Risikomanagement implementiert, welches kontinuierlich weiterentwickelt und nach den neuesten Erkenntnissen angepasst wird. Dabei werden von Serviceware regelmäßig mit Hilfe der eingesetzten Controlling-Systeme, Verfahren und Berichtsstandards die Geschäftsziele, Unternehmensprozesse und Risikokontrollmaßnahmen überprüft.

Zusätzlich erfolgt regelmäßig eine Einschätzung der bekannten Risiken in allen Geschäftsbereichen. Dabei werden alle Risiken überprüft und im Hinblick auf die Eintrittswahrscheinlichkeit und die Auswirkungen auf den Fortbestand des Unternehmens bewertet. Außerdem werden bereits bestehende Maßnahmen bewertet und neu einzuführende Maßnahmen, falls notwendig, ermittelt und implementiert. Trotz regelmäßiger Überwachung und Weiterentwicklung des Risikomanagements können Risiken jedoch nicht völlig ausgeschlossen werden.

Im Folgenden werden nur die als wesentlich erachteten Risiken beschrieben, die das Geschäft sowie die Vermögens-, Finanz- und Ertragslage maßgeblich beeinflussen können.

## 2.1 Globale Risiken und Chancen

Großes Potenzial für Serviceware liegt in der Erschließung internationaler Märkte. Laut aktuellen Marktanalysen großer Forschungsunternehmen wird erwartet, dass für Serviceware relevante Märkte in den kommenden Jahren ein zweistelliges Wachstum verzeichnen. Diese verstärkte Marktdurchdringung und das Marktwachstum werden sich positiv auf die Vermögens-, Umsatz- und Ertragssituation von Serviceware auswirken. Wir halten die Eintrittswahrscheinlichkeit für möglich, und die möglichen Auswirkungen wären erheblich.

Eine weitere Chance für Serviceware ergibt sich aus dem weltweiten Trend zur fortschreitenden Digitalisierung sowie der zunehmenden Nutzung von Künstlicher Intelligenz. Der konsequente Einsatz von Künstlicher Intelligenz sowohl in unseren Softwarelösungen als auch im Geschäftsbetrieb, gepaart mit der steigenden Nachfrage nach unseren Produkten aufgrund der Digitalisierung, könnte sich positiv auf unsere Vermögens-, Umsatz- und Ertragssituation auswirken. Die Eintrittswahrscheinlichkeit sehen wir als möglich an, und die Auswirkungen wären erheblich.

Durch die zunehmende weltweite Digitalisierung hat die Nutzung virtueller Kommunikationslösungen stark zugenommen. Dies hat Serviceware die Möglichkeit eröffnet, Vertriebswege sowie die Zusammenarbeit effizienter zu gestalten, ohne auf physische Vor-Ort-Besuche angewiesen zu sein. Die Begegnung im internationalen Umfeld ist dadurch einfach und effizienter möglich. Dadurch vereinfacht sich die Durchführung von Cross-Border-Deals, was sich bereits positiv auf unsere Vermögens-, Umsatz- und Ertragssituation ausgewirkt hat und weiterhin auswirken könnte.

An dieser Stelle möchten wir betonen, dass wir bei Serveware den persönlichen Kontakt zu unseren Kunden sowie unter den Mitarbeitenden nach wie vor als die bevorzugte Form der Zusammenarbeit betrachten und aktiv fördern. Gleichzeitig steigert die zunehmende Nutzung virtueller Formate die Effizienz und die Wahrscheinlichkeit des internationalen Erfolgs. Wir schätzen die Eintrittswahrscheinlichkeit als hoch ein und die Auswirkungen wären moderat.

Die Zusammenarbeit mit internationalen Partnern bietet die Chance, unsere Präsenz in den für uns relevanten Märkten zu erhöhen und die Erfolgswahrscheinlichkeit bei Abschlüssen zu steigern, was sich positiv auf unsere Vermögens-, Umsatz- und Ertragssituation auswirken würde. Die Eintrittswahrscheinlichkeit ist als möglich einzuschätzen, die Auswirkungen wären moderat.

Die Bereitstellung unserer Software als Cloud-Service und das Angebot von Software-as-a-Service-Modellen eröffnet Serveware die Möglichkeit, unsere Software weltweit unkompliziert anzubieten. Die damit verbundene Nutzung durch einen global größeren Kundenkreis könnte langfristig positive Auswirkungen auf unsere Vermögens-, Umsatz- und Ertragssituation haben. Wir halten die Eintrittswahrscheinlichkeit für hoch und die Auswirkungen für erheblich.

Allerdings gibt es auch Risiken, die wir berücksichtigen müssen. Ein zentrales Risiko ist der weltweite Anstieg von Konflikten und kriegerischen Auseinandersetzungen, die politische Instabilitäten und Handelskonflikte nach sich ziehen. Dies könnte den internationalen Handel beeinträchtigen und sich negativ auf unsere Vermögens-, Umsatz- und Ertragssituation auswirken. Um diesem Risiko entgegenzuwirken, konzentrieren wir unsere Vertriebsmärkte auf politisch stabile Regionen mit offenem Handel. Die Eintrittswahrscheinlichkeit halten wir für möglich und die Auswirkungen wären erheblich.

Darüber hinaus stellen konjunkturelle Risiken, wie etwa eine globale Wirtschaftsschwäche, eine Bedrohung dar, die sich negativ auf unsere Vermögens-, Umsatz- und Ertragssituation auswirken könnte. Auch hier schätzen wir die Eintrittswahrscheinlichkeit als möglich ein, wobei die Auswirkungen ebenfalls erheblich wären.

Mit der zunehmenden Internationalisierung besteht zudem das Risiko, dass politische oder gesetzliche Veränderungen in den verschiedenen Märkten das tägliche Geschäft erheblich beeinflussen können. Um diesem Risiko zu begegnen, stützt Serveware ihre Entscheidungen und Geschäftsprozesse auf eine umfassende Beratung durch interne und externe Experten. Die Eintrittswahrscheinlichkeit halten wir für möglich und die Auswirkungen wären moderat.

Zur frühzeitigen Identifikation und gezielten Steuerung der Dynamik gesellschaftlicher, politischer, gesamtwirtschaftlicher und regulatorischer Entwicklungen beobachten wir die relevanten Trends sehr genau. Da diese Einflussgrößen größtenteils außerhalb unseres direkten Einflussbereichs liegen, sind die Gegenmaßnahmen naturgemäß begrenzt.

Ein weiteres Risiko stellen unterschiedliche Datenschutzgesetze und Compliance-Anforderungen in verschiedenen Ländern dar, die zu rechtlichen Problemen und finanziellen Belastungen führen könnten. Dies würde sich negativ auf unsere Vermögens-, Umsatz- und Ertragssituation auswirken. Zur Minimierung dieses Risikos arbeiten wir eng mit externen Experten zusammen. Wir schätzen die Eintrittswahrscheinlichkeit als gering und die Auswirkungen als moderat ein.

Als Anbieter von Cloud-basierten Dienstleistungen sehen wir uns auch dem Risiko von Cyberkriminalität ausgesetzt, was unseren Geschäftsbetrieb zeitweise beeinträchtigen könnte. Dies würde sich negativ auf unsere Vermögens-, Umsatz- und Ertragssituation auswirken. Um diesem Risiko zu begegnen, schützen wir unsere Infrastruktur nach dem neuesten Stand der Technik und schulen unsere Mitarbeitenden regelmäßig zu den Gefahren der Cyberkriminalität. Zudem genießt das Thema IT-Risikomanagement besondere Aufmerksamkeit im Verwaltungsrat, und es wird regelmäßig über die Schutzmaßnahmen, insbesondere im Hinblick auf Künstliche Intelligenz, berichtet. Wir schätzen die Eintrittswahrscheinlichkeit als möglich und die Auswirkungen als erheblich ein.

## 2.2 Strategische Chancen und Risiken

Unsere ESM-Plattform-Strategie, die darauf abzielt, unseren Kunden rund um den digitalen Service maßgeschneiderte Software-Module anzubieten, sehen wir als eine bedeutende Chance. Diese Strategie ermöglicht es unseren Kunden, ihre Daten nahtlos zu integrieren und ihre Software einfach zu bedienen. Über die Jahre hinweg bietet sich uns die Möglichkeit, unsere Plattform bei den Kunden auszubauen und so das Potenzial für Up- und Cross-Selling zu nutzen. Unsere Kunden können dadurch den Wert ihrer Anfangsinvestition kontinuierlich steigern, was sich mittel- und langfristig positiv auf die Vermögens-, Umsatz- und Ertragssituation von Serviceware auswirken könnte. Wir schätzen die Eintrittswahrscheinlichkeit als möglich und die Auswirkungen als erheblich ein.

Wir verfolgen die Strategie, unsere ESM-Software-Module weltweit anzubieten. Diese internationale Expansion eröffnet die Möglichkeit, neue Kunden zu gewinnen und internationale Referenzen zu schaffen, was wiederum weitere internationale Kunden anziehen würde. Dadurch machen wir uns von konjunkturellen Entwicklungen, die regional stattfinden, ein Stück unabhängiger. Diese Entwicklung könnte den Umsatz und den Ertrag signifikant beeinflussen. Die Eintrittswahrscheinlichkeit halten wir für möglich, die Auswirkungen wären erheblich.

In der Produktentwicklung haben wir uns seit Jahren für einen agilen Ansatz entschieden. Dadurch sind wir in der Lage, Markttrends und Kundenfeedback kurzfristig in die Entwicklung neuer Produkte einfließen zu lassen. So können wir sicherstellen, dass unsere Software-Versionen den Erwartungen unserer Kunden entsprechen und einen hohen Nutzen bieten. Diese Praxis könnte die Nachfrage nach unseren Produkten steigern und sich positiv auf die Vermögens-, Umsatz- und Ertragssituation von Serviceware auswirken. Die Eintrittswahrscheinlichkeit ist möglich, und die Auswirkungen wären erheblich.

Ein weiteres Potenzial sehen wir in der starken Kundenbindung und der hohen Loyalität, die unsere Kunden Serviceware entgegenbringen. Das Vertrauen in unsere langfristige Leistungsfähigkeit zeigt sich in einer niedrigen Churn-Rate. Diese stabile Basis gibt uns die Möglichkeit, unseren bestehenden Kunden zusätzliche Produkte anzubieten und so den Umsatz sowie den Ertrag weiter zu steigern. Die Auswirkungen sind erheblich und wir schätzen die Eintrittswahrscheinlichkeit als möglich ein.

Den genannten strategischen Chancen stehen jedoch auch strategische Risiken gegenüber, die wir im Folgenden näher erläutern und aufzeigen, wie wir mit diesen Risiken umgehen, um ihre Auswirkungen zu minimieren.

Unsere Produkte und Dienstleistungen sind stark von technologischem Fortschritt abhängig. Die schnelle Entwicklung neuer Technologien könnte dazu führen, dass bestehende Produkte oder Dienstleistungen veralten und an Bedeutung verlieren. Wir begegnen diesem Risiko, indem wir in der Produktentwicklung agil bleiben und bereits frühzeitig das Feedback unserer Kunden einholen, um wettbewerbsfähige Produkte zu entwickeln. Wir schätzen die Eintrittswahrscheinlichkeit dieses Risikos als möglich und die Auswirkungen als erheblich ein.

Ein weiteres Risiko ergibt sich aus unserer strategischen Ausrichtung, das SaaS-Geschäft mit seinen wiederkehrenden Erlösen weiter zu fokussieren. Dies bedeutet, dass wir unsere Umsatzerlöse nicht sofort, sondern kontinuierlich über die Vertragslaufzeiten realisieren. Diese Ausrichtung könnte dazu führen, dass sich Ertrags- und Umsatzpotenziale in die Zukunft verschieben und die kurzfristige Umsatz- und Ertragsentwicklung gedämpft wird. Auf der anderen Seite bietet diese Strategie die Chance, unser Geschäftsmodell langfristig profitabler und widerstandsfähiger zu gestalten. Wir schätzen die Eintrittswahrscheinlichkeit dieses Risikos als möglich und die Auswirkungen als erheblich ein.

Um unser Wachstum weiterhin zu beschleunigen, prüfen wir kontinuierlich potenzielle anorganische Wachstumsoptionen neben dem organischen Wachstum. Dabei besteht das Risiko, dass Unternehmen oder Unternehmensteile, die wir erwerben oder erworben haben, sich finanziell schlechter entwickeln als erwartet, was negative Auswirkungen auf die Vermögens-, Umsatz- und Ertragssituation von Serveware haben könnte. Aus diesem Grund führen wir vor jedem Kauf von Unternehmen oder Unternehmensteilen eine sorgfältige Prüfung durch, bei der wir sowohl interne als auch externe Experten hinzuziehen, um die zukünftige Entwicklung und mögliche Risiken des Kaufobjekts realistisch einschätzen zu können.

Auf der anderen Seite bietet das anorganische Wachstum die Chance, den Transformationsdruck und das schnelle Innovationstempo in unseren Märkten positiv zu bewältigen und die Vermögens-, Finanz- und Ertragslage von Serveware zu stärken. Wir schätzen die Auswirkungen dieses Risikos und der zugehörigen Chance als moderat ein und halten die Eintrittswahrscheinlichkeit für gering.

### 2.3 Personalwirtschaftliche Chancen und Risiken

Der Einsatz von Künstlicher Intelligenz bietet die Möglichkeit, dass in Zukunft ein erheblicher Teil unserer Arbeit durch diese Technologie ersetzt wird. Diese Entwicklung wird unsere Effizienz steigern, sowohl in der Softwareentwicklung als auch in allen anderen Tätigkeiten, die im Rahmen unseres Geschäftsmodells erforderlich sind. Dies wird sich positiv auf die Vermögens-, Umsatz- und Ertragssituation der Serveware auswirken. Die zu erwartenden Auswirkungen halten wir für erheblich, und wir schätzen die Wahrscheinlichkeit ihres Eintretens als hoch ein.

Trotz oder gerade aufgrund des Einsatzes von Künstlicher Intelligenz bleiben hochqualifizierte und motivierte Mitarbeiter die Grundlage für den langfristigen Erfolg von Serveware. Unser Erfolg ist daher eng verbunden mit der Bindung erfahrener Mitarbeiter, die über hohe fachliche und soziale Kompetenz verfügen – insbesondere in den Bereichen Softwarevertrieb, -entwicklung und -beratung. Gleichzeitig ist es wichtig, das Mitarbeiter-Know-how kontinuierlich durch gezielte Schulungsmaßnahmen an die sich schnell verändernden Anforderungen des Marktes anzupassen.

Dennoch besteht für die Zukunft das Risiko eines intensiven Wettbewerbs um qualifizierte IT-Fachkräfte, was zu einem Verlust von Mitarbeitern oder einer unzureichenden Rekrutierung neuer Talente führen könnte. Der Fachkräftemangel sowie ein allgemein steigendes Preisniveau wirken sich auf die Lohnkosten aus, was das Risiko birgt, dass die Personalkosten von Serveware ansteigen.

Um uns als modernen und attraktiven Arbeitgeber zu positionieren, setzen wir neben der Entwicklung einer Arbeitgebermarke auf ein leistungs- und erfolgsabhängiges Vergütungsmodell sowie auf Entwicklungsprogramme für die Aus- und Weiterbildung unserer Mitarbeiter. Unsere Führungskultur wird so weiterentwickelt, dass unseren Mitarbeitern eine langfristige und interessante Perspektive bei Serveware geboten wird. Darüber hinaus haben wir ein internes Berichts- und Kennzahlensystem eingeführt, das uns hilft, zu erkennen, an welchen Stellen im Unternehmen Verbesserungen zur Mitarbeiterbindung erforderlich sind. Zur Förderung unserer Firmenkultur setzen wir auf den persönlichen Austausch innerhalb der Teams, um Innovation und Teamzusammenhalt zu stärken. Auch in Zukunft wollen wir diese Chancen optimal nutzen und eine ausreichende Zahl hochqualifizierter Mitarbeiter für Serveware gewinnen. Wir halten die Auswirkungen dieses Vorhabens für erheblich und schätzen die Eintrittswahrscheinlichkeit momentan als möglich ein, insbesondere im kurzfristigen Zeitraum.

## 2.4 Chancen und Risiken aus Softwareprojekten

Der erfolgreiche Abschluss eines Projekts kann als größte Chance in Softwareprojekten angesehen werden. Dies führt dann häufig zu weiteren Lizenz-, SaaS- oder Dienstleistungsaufträgen. Vor allem aber resultiert daraus eine hohe Kundenzufriedenheit, die zu Empfehlungen führt und somit die Nachfrage nach weiteren Softwareprojekten steigert. Diese Entwicklung wirkt sich positiv auf das Vermögen, den Umsatz und den Ertrag der Serviceware aus. Wir halten diese Auswirkungen für erheblich und schätzen die Wahrscheinlichkeit ihres Eintretens als hoch ein.

Zusätzlich ergibt sich die Gelegenheit, in unseren zahlreichen Softwareprojekten wertvolles Feedback von unseren Kunden zu erhalten. Dieses Feedback ermöglicht es uns, unser Angebot kontinuierlich zu verbessern, was dazu führt, dass unsere Produkte und Dienstleistungen stets besser werden und unsere Wettbewerbsfähigkeit gestärkt wird. Auch dieser Prozess kann sich positiv auf das Vermögen, den Umsatz und den Ertrag der Serviceware auswirken. Wir halten die Auswirkungen für moderat und schätzen die Wahrscheinlichkeit ihres Eintretens als möglich ein.

Erfolgreiche Softwareprojekte tragen außerdem dazu bei, das Vertrauen in unsere Leistungsfähigkeit zu steigern und die Bindung unserer Kunden zu verstärken. Dies hat wiederum einen positiven Einfluss auf das Vermögen, den Umsatz und den Ertrag der Serviceware. Auch hier halten wir die Auswirkungen für moderat und die Eintrittswahrscheinlichkeit für möglich.

Je mehr Softwareprojekte wir erfolgreich abschließen, desto größer wird die Chance, unsere Skalierbarkeit zu erhöhen und damit die Projektkosten zu senken. Dies ist möglich, da wir bei einer höheren Anzahl an Projekten viele Phasen kostengünstiger umsetzen können. Dies würde sich positiv auf das Vermögen, den Umsatz und den Ertrag der Serviceware auswirken. Auch in diesem Fall sind die Auswirkungen moderat, die Eintrittswahrscheinlichkeit schätzen wir als möglich ein.

Die Risiken bei Softwareprojekten setzen sich sowohl aus typischen Projektrisiken als auch aus Produktrisiken zusammen, die es zu minimieren gilt. Zu den typischen Projektrisiken gehört die Möglichkeit, dass ein Softwareprojekt nicht innerhalb des vereinbarten Zeitrahmens, in der vereinbarten Qualität oder im Budgetrahmen abgeschlossen werden kann. Dies kann verschiedene Ursachen haben, wie etwa Änderungen der Anforderungen, Abhängigkeiten von Schlüsselpersonen oder Personal-mangel auf allen Seiten der Projektbeteiligten.

Um diesen Risiken, besonders bei Festpreisprojekten, zu begegnen, setzt Serviceware auf Standards bei der Kalkulation und Genehmigung zur Durchführung von Softwareimplementierungsprojekten. Zudem wird ein aktives Risikomanagement betrieben, um Verluste zu vermeiden. Die regelmäßige Berichterstattung des Projektcontrollings an den zuständigen Geschäftsführer sorgt dafür, dass die Entwicklung der Softwareimplementierungsprojekte kontinuierlich überwacht wird, um Abweichungen frühzeitig zu erkennen und Gegenmaßnahmen zu ergreifen. Dennoch kann es vorkommen, dass einige Projekte nicht wie geplant verlaufen, was sich insgesamt negativ auf den Erfolg der Serviceware auswirken könnte. Wir halten die Auswirkungen für moderat und schätzen die Eintrittswahrscheinlichkeit als möglich ein.

Trotz größter Sorgfalt, zu der ein mehrstufiger Qualitätssicherungsprozess gehört, lässt sich in der Softwareentwicklung nicht vermeiden, dass Qualitätsmängel auftreten. Um das Risiko von Fehlern in der Softwareentwicklung und bei der Beratung sowie Implementierung von Kundenlösungen zu verringern, beinhalten unsere Verträge Haftungsbeschränkungen im Falle von Gewährleistungsansprüchen. Zusätzlich wurde eine Haftpflichtversicherung abgeschlossen, um solche Risiken abzusichern. Falls erforderlich, werden aus kaufmännischer Vorsicht Rückstellungen für mögliche Haftungsrisiken gebildet. Minderwertige Qualität erhöht das Risiko, dass unsere Leistungen nicht vollständig anerkannt und bezahlt werden, was negative Auswirkungen auf das Vermögen, den Umsatz und den Ertrag der Serviceware haben könnte sowie zu einem Reputationsverlust von Serviceware führen könnte. Die Auswirkungen halten wir für moderat, die Eintrittswahrscheinlichkeit schätzen wir als möglich ein.

Das Risiko der Cyberkriminalität und von Hackerangriffen, das im Kapitel 2.1 beschrieben wurde, besteht auch bei der Durchführung von Softwareprojekten.

## 2.5 Finanzielle Chancen und Risiken

Unter finanziellen Risiken und Chancen verstehen wir insbesondere Risiken im Bereich der Finanzierung und Liquidität sowie das Risiko von Forderungsausfällen und Insolvenzen seitens unserer Kunden. Die Bewertung dieser finanziellen Risiken führt zu den folgenden Ergebnissen:

Eine bedeutende finanzielle Chance sehen wir in unserem hohen Bargeldbestand. Dieser gibt uns die Flexibilität, schnell auf Geschäftsmöglichkeiten zu reagieren. Zur Verwaltung dieses Bestands überwachen wir regelmäßig die liquiden Mittel auf Konzernebene sowie auf der Ebene der Tochtergesellschaften. Durch regelmäßige Liquiditätsberichte und ein aktives Forderungsmanagement stellen wir sicher, dass die Liquidität ausreichend gewährleistet ist und unsere Forderungen rechtzeitig beglichen werden. Wir halten die Auswirkungen dieses Faktors für moderat und die Wahrscheinlichkeit für hoch.

Aktuell sehen wir eine Chance darin, unsere Bargeldbestände zu Guthabenzinsen anzulegen. Dabei gehen wir jedoch äußerst vorsichtig vor und priorisieren die Sicherheit der Geldanlage über die potenziellen Renditen. Die Auswirkungen halten wir für gering und schätzen die Wahrscheinlichkeit als hoch ein.

Ein Risiko bleibt dennoch, dass der Vertragspartner ausfällt und wir einen Teil oder die gesamte angelegte Liquidität nicht zurückerhalten. Um diesem Risiko entgegenzuwirken, investieren wir unsere Liquidität überwiegend in Festgeld und Finanzinstrumente von Schuldner mit sehr guter Bonität und stellen sicher, dass die Liquidität kurzfristig verfügbar bleibt. Zudem diversifizieren wir unsere Anlagen auf verschiedene Finanzinstitute. Die Auswirkungen dieses Risikos halten wir für moderat, und die Wahrscheinlichkeit des Eintritts schätzen wir als unwahrscheinlich ein.

Trotz eines steigenden Zinsniveaus besteht kein Zinsänderungsrisiko für uns, da die Zinssätze unserer relativ geringen Finanzverbindlichkeiten bis zum Ende der regulären Tilgungsphase fixiert sind. Wir halten die Auswirkungen dieses Risikos für gering und die Wahrscheinlichkeit als unwahrscheinlich.

Es besteht zwar das Risiko, dass Forderungsausfälle und Insolvenzen unserer Kunden negative Auswirkungen auf unsere Vermögens-, Umsatz- und Ertragslage haben könnten. Dieses Risiko wird jedoch durch die breite Streuung unserer finanziellen Forderungen in Bezug auf die Branchen unserer Kunden verringert. Zudem sind unsere größten Forderungen gegenüber einzelnen Kunden im Verhältnis zum Gesamtbestand so gering, dass ein Ausfall bisher nicht existenzgefährdend war. Wir achten darauf, ein ausgewogenes Risikoprofil zu wahren, indem wir auf Branchendiversifikation, Bonitätsprüfungen unserer Geschäftspartner und Begrenzung von Höchstforderungen setzen. Bei signifikanten Forderungen, die eine Zahlungsfrist von mehr als 60 Tagen haben, sichern wir diese größtenteils durch Ausfallversicherungen ab. Dennoch kann es auch bei großen Forderungen zu Ausfällen kommen, was negative Folgen für die Umsatz-, Ertrags- und Vermögenslage haben könnte. Wir halten die Auswirkungen für moderat und die Wahrscheinlichkeit für möglich.

Durch die Internationalisierung unseres Geschäftsmodells und die zunehmende Abwicklung von Geschäften in US-Dollar (USD) entsteht ein Wechselkursrisiko. Wir versuchen, dieses Risiko zu minimieren, indem wir die Chancen und Risiken durch Wechselkursänderungen weitgehend an unsere Geschäftspartner weitergeben. Zahlungen in USD an Lieferanten werden teilweise durch Zahlungen in USD von unseren Kunden abgesichert. Überschüssige USD-Positionen sichern wir größtenteils durch Devisentermingeschäfte ab, wenn diese Risiken bei uns verbleiben. Insgesamt verbleiben kalkulierbare Chancen und Risiken, die kontinuierlich überwacht und bei Bedarf abgesichert werden. Die Auswirkungen dieses Risikos halten wir für gering und die Wahrscheinlichkeit für möglich.

## 2.6 Rechnungslegungsbezogenes Risikomanagementsystem und internes Kontrollsystem

Das interne Kontroll- und Risikomanagementsystem (IKS) im Serveware-Konzern bezieht sich auf alle Prozesse, die die Rechnungslegung betreffen, sowie auf alle relevanten Risiken und Kontrollen in Bezug auf den Konzernabschluss. Ziel dieses Systems ist es, Risiken zu identifizieren und zu bewerten, die den Abschluss maßgeblich beeinflussen könnten. Auf Basis der erkannten Risiken werden gezielte Maßnahmen eingeführt und Kontrollen implementiert, um diese Risiken wirksam zu überwachen und zu steuern, sodass ein regelkonformer Abschluss gewährleistet werden kann.

Serveware verfügt über ein umfassendes internes Kontroll- und Risikomanagementsystem für den Konzernrechnungslegungsprozess, das sowohl geeignete Strukturen als auch Prozesse umfasst und in der Organisation verankert ist. Dieses System ist darauf ausgelegt, die zeitgerechte, einheitliche und korrekte buchhalterische Erfassung aller geschäftlichen Prozesse und Transaktionen sicherzustellen. Es gewährleistet die Einhaltung der relevanten gesetzlichen Normen und Rechnungslegungsvorschriften für alle in den Konzernabschluss einbezogenen Unternehmen. Sowohl das Risikomanagementsystem als auch das interne Kontrollsystem decken sämtliche wesentlichen Tochtergesellschaften ab und beziehen alle für die Abschlusserstellung relevanten Prozesse mit ein. Ein zentraler, einheitlicher Buchungsprozess stellt sicher, dass die Tochtergesellschaften ihren Abschluss in enger Abstimmung mit der Muttergesellschaft durchführen. Die relevanten Kontrollen im Bereich der Rechnungslegung konzentrieren sich insbesondere auf die Vermeidung wesentlicher Fehlaussagen in der Finanzberichterstattung.

Die Beurteilung von Fehlaussagen erfolgt auf Basis der Wahrscheinlichkeit ihres Eintretens sowie ihrer finanziellen Auswirkungen auf Umsatz und EBITDA. Änderungen in den Gesetzen, Rechnungslegungsstandards und anderen relevanten Verlautbarungen werden fortlaufend durch interne sowie externe Spezialisten hinsichtlich ihrer Relevanz und Auswirkungen auf den Konzernabschluss analysiert.

Wesentliche Elemente zur Risikosteuerung und Kontrolle in der Rechnungslegung sind die klare Zuordnung von Verantwortlichkeiten und Kontrollen im Rahmen der Abschlusserstellung, angemessene Zugriffsregelungen auf abschlussrelevante EDV-Systeme sowie die präzise Regelung der Verantwortlichkeiten bei der Einbeziehung externer Spezialisten. Das Vier-Augen-Prinzip und die Funktionstrennung stellen im Rechnungslegungsprozess wichtige Kontrollmechanismen dar.

Die identifizierten Risiken sowie die ergriffenen Maßnahmen werden regelmäßig in der halbjährlichen Berichterstattung an den Verwaltungsrat der Serviceware SE aktualisiert. Wesentliche Änderungen oder neue Risiken werden umgehend dem Verwaltungsrat mitgeteilt.

Die Beurteilung der internen Kontrollen im Hinblick auf die Rechnungslegung erfolgt mindestens einmal jährlich, überwiegend im Rahmen des Abschlusserstellungsprozesses. Die identifizierten Risikobereiche haben derzeit, weder einzeln noch kumuliert, bestandsgefährdende Auswirkungen auf die Vermögens-, Umsatz- und Ertragssituation.

Die Finanzpolitik des Konzerns wird durch die geschäftsführenden Direktoren festgelegt. Die obersten Ziele des Finanzmanagements sind die Sicherstellung der Liquidität und die Begrenzung von finanzwirtschaftlichen Risiken.

Im Hinblick auf mögliche Wechselkursrisiken, insbesondere im US-Dollar-Bereich, betreibt Serviceware aktiv eine Absicherung gegen Wechselkursverluste. Diese Absicherung erfolgt durch Termingeschäfte, die anlassbezogen und ausschließlich in Bezug auf zugrunde liegende Geschäftsverträge abgeschlossen werden, um eine feste und abgesicherte Kalkulationsgrundlage für mehrjährige Rechnungen in US-Dollar zu gewährleisten. Für Nachkaufoptionen, die unseren Kunden in US-Dollar eingeräumt werden könnten, ist der Einsatz von Währungsoptionen als weiteres Instrument denkbar, sofern Wechselkursschwankungen signifikante Auswirkungen auf die Erträge des zugrundeliegenden Geschäfts haben könnten.

Im Bedarfsfall wird die Steuerung der Wechselkursrisiken zentral von der Serviceware SE für alle Tochtergesellschaften vorgenommen. Bei der Anlage liquider Mittel verfolgt Serviceware eine konservative Strategie und stellt sicher, dass die für den operativen Betrieb benötigten Mittel kurzfristig verfügbar sind. Das Unternehmen investiert überwiegend in Festgelder sowie in Finanzinstrumente von Schuldern mit sehr guter Bonität. Die Steuerung der Bonitätsrisiken der Vertragspartner wird ebenfalls zentral durch die Serviceware SE für alle Tochtergesellschaften durchgeführt. Eine Zinsabsicherung erfolgt in Teilen. Das primäre Ziel des Konzerns ist nicht die Erzielung von Renditen aus der Liquiditätsreserve, jedoch werden Möglichkeiten zur Generierung von Zinserträgen durch die Nutzung von Termin- und Tagesgeldkonten kontinuierlich evaluiert und genutzt. Im vergangenen Geschäftsjahr hat Serviceware begonnen, liquide Mittel in Staatsanleihen und Anleihen staatlicher Institutionen mit sehr guter Bonität anzulegen, um das Risiko von Liquiditätsverlusten weiter zu minimieren.

Die Finanzierung des Unternehmens erfolgt derzeit hauptsächlich durch eine Mischung aus Eigenkapital und Fremdfinanzierung. Langfristig soll die Unternehmensfinanzierung wieder stärker durch positive Erträge aus dem laufenden Geschäft gestützt werden. Im abgelaufenen Geschäftsjahr konnten wir wieder deutlich in unseren liquiden Mittel zulegen, sodass die unternehmerischen Entscheidungen solide finanziert werden können.

Die Steuerung der Finanzierungen obliegt der Serviceware SE und betrifft alle Tochtergesellschaften. Aufgrund der vorhandenen Liquidität sollen alle Bankkonten im Haben geführt werden, während Finanzverbindlichkeiten planmäßig abgebaut werden.

Alle zentralen Steuerungsmaßnahmen werden regelmäßig in den Sitzungen der geschäftsführenden Direktoren sowie im Verwaltungsrat besprochen und gegebenenfalls an relevante Entwicklungen angepasst. Diese Steuerungsmaßnahmen werden durch wesentliche finanzielle Leistungsindikatoren wie Umsatzerlöse, EBIT und EBITDA sowie durch andere Kennzahlen wie Abgrenzungsposten und Cashflow unterstützt. Es liegen derzeit keine wesentlichen nicht-finanziellen Leistungsindikatoren vor.

Der Verwaltungsrat betrachtet das interne Kontrollsystem sowie das Risikomanagementsystem als angemessen und effektiv.<sup>16</sup>

---

<sup>16</sup> Es handelt sich hierbei um eine nach DCGK 2022 vorgesehene Angabe, die als lageberichts-fremde Angabe nicht Gegenstand der Abschlussprüfung ist.

## 2.7 Erklärung zur Unternehmensführung nach §§289f, §315d HGB

### 1. Entsprechenserklärung

Die Entsprechenserklärung gemäß § 161 AktG ist auf der Internetseite der Gesellschaft im Bereich „Unternehmen“, dort „Corporate Governance“ unter dem Abschnitt „Entsprechenserklärungen“ zugänglich unter:

Deutsch:

<https://serviceware-se.com/de/investor-relations/corporate-governance>

Englisch:

<https://serviceware-se.com/investor-relations/corporate-governance>

### 2. Vergütung

Der Vergütungsbericht über das abgelaufene Geschäftsjahr und der Vermerk des Abschlussprüfers gemäß § 162 AktG, das geltende Vergütungssystem gemäß § 87a Abs. 1 und 2 Satz 1 AktG und der letzte Vergütungsbeschluss gemäß § 113 Abs. 3 des AktG sind auf der Internetseite der Gesellschaft im Bereich „Unternehmen“, dort „Corporate Governance“ unter dem Abschnitt „Vergütungsberichte“ zugänglich unter:

Deutsch:

<https://serviceware-se.com/de/investor-relations/corporate-governance>

Englisch:

<https://serviceware-se.com/investor-relations/corporate-governance>

### 3. Angaben zu Unternehmensführungspraktiken, die über die gesetzlichen Anforderungen hinaus angewandt werden

Die Serviceware SE hat ein unternehmensweites Risikomanagementsystem implementiert, welches kontinuierlich weiterentwickelt wird. Die Geschäftsziele, interne Unternehmensprozesse und Risikokontrollmaßnahmen werden mit Hilfe der eingesetzten Controlling-Systeme, Verfahren und Berichtsstandards überprüft. Eine umfassendere Beschreibung dieser internen Risikomanagement- und Controllingsysteme findet sich in diesem Lagebericht.

Die Unternehmensführung der Gesellschaft hält sich an die geltenden Gesetze, Satzung der Serviceware SE sowie die unternehmensinternen Richtlinien. Darüberhinausgehende, öffentlich zugängliche kodifizierte Unternehmensführungspraktiken bestehen nicht.

#### **4. Arbeitsweise von Verwaltungsrat und geschäftsführenden Direktoren**

Die Serviceware SE hat eine monistische Unternehmensführungs- und Kontrollstruktur. Das monistische System zeichnet sich gemäß Art. 43-45 SE-VO i.V.m. § 20 SEAG dadurch aus, dass die Führung der SE einem einheitlichen Organ, dem Verwaltungsrat, obliegt. Die geschäftsführenden Direktoren führen die laufenden Geschäfte der Gesellschaft, indem sie die Grundlinien und Vorgaben umsetzen, die der Verwaltungsrat aufstellt. Weiteres Organ ist die Hauptversammlung.

##### **4.1. Verwaltungsrat**

Der Verwaltungsrat der Serviceware SE leitet die Gesellschaft, bestimmt die Grundlinien ihrer Tätigkeit und überwacht deren Umsetzung durch die geschäftsführenden Direktoren. Er bestellt und entlässt die geschäftsführenden Direktoren. Der Verwaltungsrat setzt sich gemäß Satzung aus drei Mitgliedern zusammen, die von der Hauptversammlung zu wählen sind.

Der Verwaltungsrat bestellt die geschäftsführenden Direktoren und sorgt für eine langfristige Nachfolgeplanung. Diese ist mindestens einmal jährlich Gegenstand von Beratungen des Verwaltungsrates. Er achtet darauf, dass die Kenntnisse, Fähigkeiten und Erfahrungen aller Mitglieder des Verwaltungsrats und der geschäftsführenden Direktoren unterschiedlich und ausgewogen sind.

Ein wesentlicher Baustein der langfristigen Nachfolgeplanung ist die Identifizierung und Weiterentwicklung interner Kandidatinnen und Kandidaten für künftige Managementaufgaben. Den geschäftsführenden Direktoren obliegt dabei die frühzeitige Identifizierung potenzieller Kandidatinnen und Kandidaten, die durch die Übernahme von Aufgaben mit wachsender Verantwortung und bedarfsgerechten Weiterbildungen systematisch weiterentwickelt werden sollen, sodass bei anstehenden Neubesetzungen im Idealfall immer auch interne Kandidatinnen bzw. Kandidaten in die engere Auswahl einbezogen werden können.

Derzeit besteht der Verwaltungsrat aus Herrn Christoph Debus (Vorsitzender), Herrn Harald Popp und Herrn Ingo Bollhöfer.

Die Bestellung von Herrn Debus erfolgte mit Wirkung ab Beendigung der Hauptversammlung am 6. Mai 2021 bis zur Beendigung der Hauptversammlung, die über die Entlastung der Mitglieder des Verwaltungsrats für das vierte Geschäftsjahr nach dem Beginn der (neuen) Amtszeit beschließt. Die Bestellung der übrigen Verwaltungsratsmitglieder erfolgte jeweils mit Wirkung ab Beendigung der Hauptversammlung am 12. Mai 2022. Die Amtszeit von Herrn Popp endet mit Beendigung der Hauptversammlung, die über die Entlastung der Mitglieder des Verwaltungsrats für das vierte Geschäftsjahr nach dem Beginn der (neuen) Amtszeit beschließt. Die Amtszeit von Herrn Bollhöfer endet mit Beendigung der Hauptversammlung, die über die Entlastung der Mitglieder des Verwaltungsrats für das zweite Geschäftsjahr nach dem Beginn der (neuen) Amtszeit beschließt. Das Geschäftsjahr, in dem die (neue) Amtszeit beginnt, wird jeweils nicht mitgerechnet.

Der Verwaltungsrat hat seine Kompetenzen im Geschäftsjahr 2023/2024 analysiert und eine Qualifikationsmatrix der Kompetenzen des Verwaltungsrats aufgestellt. Diese lässt sich wie folgt darstellen:

	Christoph Debus	Harald Popp	Ingo Bollhöfer
<b>Führen von Unternehmen, Verbänden und Netzwerken</b>	✓	✓	
<b>Kenntnisse in der Softwarebranche sowie im Geschäftsbereich der Forschung und Entwicklung von Softwarelösungen</b>		✓	✓
<b>Finanzen, Bilanzierung, Rechnungswesen, Risikomanagement, Recht &amp; Compliance</b>	✓	✓	
<b>Nachhaltigkeitsfragen</b>		✓	✓
<b>Rechnungslegung /Abschlussprüfung einschl. Nachhaltigkeitsberichterstattung</b>	2	1	
<b>Innovation, Forschung &amp; Entwicklung &amp; Technologie</b>			✓
<b>Digitalisierung, IT, Geschäftsmodelle &amp; Start-ups</b>			✓
<b>Personal, Gesellschaft, Kommunikation, Medien</b>		✓	
<b>Andere Wirtschaftsbereiche als Softwarebranche</b>	✓		

1 Mitglied mit besonderen Kenntnissen und Erfahrungen auf dem Gebiet der Abschlussprüfung einschl. Prüfung der Nachhaltigkeitsberichterstattung

2 Mitglied mit besonderen Kenntnissen und Erfahrungen auf dem Gebiet der Rechnungslegung einschl. Nachhaltigkeitsberichterstattung

Der Verwaltungsrat tritt mindestens alle drei Monate zusammen, um über den Gang der Geschäfte und deren voraussichtliche Entwicklung zu beraten. Der Verwaltungsrat hat im Geschäftsjahr 2023/2024 fünf Mal ordentlich getagt.

Gemäß der Geschäftsordnung des Verwaltungsrates kann der Gesamtverwaltungsrat einzelne Verwaltungsratsmitglieder mit der Durchführung der Beschlüsse und mit der Ausführung von Maßnahmen beauftragen sowie Verwaltungsratsausschüsse bilden.

Der aus der Mindestzahl von drei Mitgliedern bestehende Verwaltungsrat fungiert zugleich als Prüfungsausschuss. Ausschussvorsitzender ist aufgrund der Personalunion von Verwaltungsrat und Prüfungsausschuss Herr Debus. Herr Debus verfügt aufgrund seiner langjährigen Tätigkeit als CFO in verschiedenen Unternehmen der Mobilitätsbranche über besonderen Sachverstand auf dem Gebiet der Rechnungslegung. Herr Popp verfügt aufgrund seiner langjährigen Tätigkeit als CFO der Serviceware SE über besonderen Sachverstand auf dem Gebiet der Abschlussprüfung.

Weitere Verwaltungsratsausschüsse bestehen derzeit nicht.

Im Sommer 2024 hat der Verwaltungsrat zum wiederholten Mal eine Selbstbeurteilung durchgeführt. Diese Selbstbeurteilung wurde durch einen Fragebogen unterstützt, der von einer Arbeitsgruppe des DGB-Arbeitskreises Mitbestimmung unter Federführung der Hans-Böckler-Stiftung entwickelt wurde. Das Ergebnis war positiv und es hat sich kein Handlungsbedarf ergeben.

#### **4.2. Geschäftsführende Direktoren**

Die geschäftsführenden Direktoren führen die Geschäfte der Gesellschaft mit dem Ziel nachhaltiger Wertschöpfung in gemeinschaftlicher Verantwortung. Sie setzen die Grundlinien und Vorgaben um, die der Verwaltungsrat aufstellt. Das Gremium besteht derzeit aus drei Mitgliedern, nämlich Herrn Dirk K. Martin (CEO), Herrn Harald Popp (CFO) und Herrn Dr. Alexander Becker (COO). Die geschäftsführenden Direktoren informieren den Verwaltungsrat regelmäßig, zeitnah und umfassend über alle unternehmensrelevanten Fragen der Planung, der Geschäftsentwicklung, der Risikolage, des Risikomanagements und der Compliance. Sie gehen auf Abweichungen des Geschäftsverlaufs von den aufgestellten Plänen und Zielen unter Angabe von Gründen ein.

Die geschäftsführenden Direktoren sind verpflichtet, Interessenkonflikte gegenüber dem Verwaltungsrat unverzüglich offenzulegen und die anderen geschäftsführenden Direktoren hierüber zu informieren. Sie dürfen Nebentätigkeiten, insbesondere Aufsichtsrats- und vergleichbare Mandate außerhalb des Serveware-Konzerns nur mit vorheriger Zustimmung des Verwaltungsrats übernehmen. Im abgelaufenen Geschäftsjahr ist es nicht zu Interessenkonflikten bei den geschäftsführenden Direktoren der Serveware SE gekommen.

#### **5. Zielgrößen für den Frauenanteil**

Bei der Besetzung von Positionen im Management der Serveware sowie in den beiden Führungsebenen unterhalb des geschäftsführenden Direktoriums kommt es für den Verwaltungsrat entsprechend den aktienrechtlichen Anforderungen darauf an, dass die Kandidatin oder der Kandidat die für die Arbeit der Geschäftsführung erforderlichen Fähigkeiten, Kenntnisse und Erfahrungen mitbringt. Wir fördern Frauen bei Serveware im besonderen Maße und wünschen uns sehr, dass Frauen bei Serveware mehr Verantwortung übernehmen. Gleichwohl muss der Verwaltungsrat zur Kenntnis nehmen, dass der Frauenanteil insgesamt aber auch in Führungspositionen in der IT-Industrie im Vergleich zu anderen Industrien deutlich geringer ausfällt. Daher ist es vergleichsweise schwieriger, offene Stellen mit Frauen in den verschiedenen Unternehmensbereichen und Unternehmenshierarchien zu besetzen.

Demgegenüber hält der Verwaltungsrat Kriterien wie das Geschlecht der Kandidatin oder des Kandidaten, auch wenn die Vielfalt ausdrücklich begrüßt wird, für nachrangig. Zusätzlich ist zu beachten, dass die männlichen Mitglieder des Verwaltungsrats und des geschäftsführenden Direktoriums vertraglich langfristig gebunden sind oder aufgrund ihrer Qualifikation weiterhin langfristig an die Serveware gebunden werden sollen. Vor diesem Hintergrund wurde als Zielgröße ein Frauenanteil von null Prozent festgelegt.

#### **6. Diversitätskonzept**

Die Zusammensetzung von Verwaltungsrat und geschäftsführendem Direktorium orientiert sich ausschließlich an Kenntnissen, Fähigkeiten und fachlichen Erfahrungen der jeweiligen Kandidatinnen und Kandidaten. Eine Alters- und Regelgrenze für geschäftsführende Direktoren oder Verwaltungsratsmitglieder ist nicht festgelegt worden. Im Hinblick auf das Alter und die verbleibende Amtszeit besteht hierfür nach Auffassung der Gesellschaft auch keine Veranlassung. Eine Regelgrenze für die Zugehörigkeit ist nicht festgelegt und nach Einschätzung des Verwaltungsrats, insbesondere aufgrund der Aktionärsstruktur, nicht sinnvoll. Kriterien wie das Geschlecht der Kandidatin oder des Kandidaten, auch wenn die Vielfalt ausdrücklich begrüßt wird, hält die Gesellschaft aktuell für nachrangig. Es ist beabsichtigt, daran auch in Zukunft festzuhalten, um so Erfahrung und Kompetenz zu sichern. Der Verwaltungsrat ist der Auffassung, dass über Vorschläge zur Zusammensetzung von Verwaltungsrat und geschäftsführendem Direktorium in der jeweiligen konkreten Situation individuell und ohne Erarbeitung und Bekanntgabe eines Konzeptes entschieden werden sollte.

## 2.8 Vergütungssystem

Das Vergütungssystem der geschäftsführenden Direktoren setzt sich aus einer festen, monatlich zahlbaren Grundvergütung, welche die Aufgaben und Leistungen der jeweiligen geschäftsführenden Direktoren berücksichtigt, und einer von der Erreichung der jährlichen Performanceziele des Unternehmens abhängigen, kurzfristigen variablen Vergütung in Form einer Jahrestantieme und einer Langfristvergütung, die unmittelbar mit der Wertentwicklung des Unternehmens im Zusammenhang steht und somit einen Anreiz für nachhaltiges Engagement für das Unternehmen schaffen soll, zusammen. Die Ziele für die kurz- und langfristige variable Vergütung werden aus der Unternehmensstrategie der Serviceware SE abgeleitet. Die langfristige variable Vergütung wird zum Teil in Cash-basierter Form und zum Teil aktienbasiert als Aktienoptionen gewährt. Die Optionen werden frühestens vier Jahre nach ihrer Gewährung ausübbar sein, sofern das Erfolgsziel erreicht wurde.

Die Mitglieder des Verwaltungsrates erhalten neben einem Ersatz ihrer Auslagen für das jeweilige Geschäftsjahr eine feste Vergütung. Der Vorsitzende des Verwaltungsrates kann, sofern er nicht zugleich geschäftsführender Direktor ist, zusätzlich eine variable Vergütung in Form einer Option auf den Erwerb von Aktien der Gesellschaft erhalten. Die Erwerbsbedingungen sollen sich an dem jeweils geltenden Aktienoptionsplan für die geschäftsführenden Direktoren orientieren.

Im Übrigen wird hinsichtlich näherer Einzelheiten der Vergütungssysteme für geschäftsführende Direktoren und Verwaltungsrat auf den Inhalt der von der Hauptversammlung am 6. Mai 2021 gebilligten Vergütungssysteme verwiesen, die auf der Internetseite der Gesellschaft im Bereich „Unternehmen“, dort „Corporate Governance“ unter dem Abschnitt „Vergütungssysteme“ zugänglich sind.

## 2.9 Angaben gemäß §289a und §315a HGB

Die Serviceware SE („Gesellschaft“) mit Sitz in Deutschland ist als börsennotierte Gesellschaft, deren stimmberechtigte Aktien an einem organisierten Markt im Sinne des § 2 Abs. 7 des Wertpapiererwerbs- und Übernahmegesetzes (WpÜG), namentlich im Regulierten Markt der Frankfurter Wertpapierbörse (Prime Standard), notiert sind, verpflichtet, im Lage- bzw. Konzernlagebericht die in § 289a Abs. 1 HGB und § 315a Abs. 1 HGB bezeichneten Angaben offenzulegen.

### **Zusammensetzung des gezeichneten Kapitals**

Das gezeichnete Kapital der Serviceware SE belief sich zum 30. November 2024 auf 10.500.000,00 Euro und setzt sich aus 10.500.000 auf den Inhaber lautenden Stückaktien mit einem anteiligen Betrag am Grundkapital von 1,00 Euro zusammen. Unterschiedliche Aktiegattungen liegen nicht vor. Seit Beginn des Geschäftsjahres 2023/2024 ist es zu keiner Veränderung des Grundkapitals gekommen. Die Aktien sind jeweils voll dividendenberechtigt.

### **Beschränkungen, die die Stimmrechte oder die Übertragung von Aktien betreffen**

Die Aktionäre der Serviceware SE sind in ihrer Entscheidung, Aktien zu erwerben oder zu veräußern, weder durch deutsche Gesetze noch durch die Satzung der Gesellschaft beschränkt. Der Erwerb und die Veräußerung von Aktien bedürfen zu ihrer Wirksamkeit nicht der Zustimmung der Organe der Gesellschaft. Beschränkungen, die die Übertragbarkeit von Aktien betreffen, sind der Gesellschaft nicht bekannt.

Jede Aktie gewährt in der Hauptversammlung eine Stimme. Das Stimmrecht der Aktionäre unterliegt weder nach Gesetz noch nach der Satzung der Gesellschaft Beschränkungen. Die Stimmrechte sind nicht auf eine bestimmte Anzahl von Aktien oder eine bestimmte Stimmenzahl begrenzt. Sämtliche Aktionäre, die sich rechtzeitig zur Hauptversammlung angemeldet und ihre Berechtigung zur Teilnahme an der Hauptversammlung und zur Ausübung des Stimmrechts nachgewiesen haben, sind zur Abgabe des Stimmrechts aus allen von ihnen gehaltenen und angemeldeten Aktien berechtigt. Es gelten ausschließlich die gesetzlichen Stimmrechtsverbote (z. B. § 136 AktG).

#### **Beteiligungen am Kapital, die 10 Prozent der Stimmrechte überschreiten**

Am 30. November 2024 bestanden die folgenden direkten und indirekten Beteiligungen am Kapital der Serviceware SE, die die Schwelle von 10,00 Prozent der Stimmrechte überschritten haben:

- a) Herr Dirk K. Martin, gehalten über die aventura Management GmbH, Idstein, Deutschland sowie
- b) Herr Harald Popp, gehalten über die dreiff Management GmbH, Ingelheim, Deutschland.

#### **Inhaber von Aktien mit Sonderrechten, die Kontrollbefugnisse verleihen**

Es wurden keine Aktien mit Sonderrechten ausgegeben, die Kontrollbefugnisse verleihen.

#### **Stimmrechtskontrolle bei der Beteiligung von Arbeitnehmern**

Es besteht keine Stimmrechtskontrolle für den Fall, dass Arbeitnehmer am Kapital der Serviceware SE beteiligt sind.

#### **Die gesetzlichen Vorschriften und Bestimmungen der Satzung über die Ernennung und Abberufung von Mitgliedern des Verwaltungsrates sowie von geschäftsführenden Direktoren und über die Änderung der Satzung**

##### Ernennung und Abberufung von Mitgliedern des Verwaltungsrates sowie von geschäftsführenden Direktoren

Hinsichtlich der Bestellung und Abberufung von Mitgliedern des Verwaltungsrates wird auf die anzuwendenden gesetzlichen Vorschriften der §§ 28, 29 SEAG sowie §§ 15 der Satzung verwiesen. Der Verwaltungsrat besteht demnach aus drei Mitgliedern, die sämtlich von der Hauptversammlung zu wählen sind. Derzeit besteht der Verwaltungsrat aus Herrn Christoph Debus (Vorsitzender), Herrn Harald Popp und Herrn Ingo Bollhöfer.

Hinsichtlich der Ernennung und Abberufung von geschäftsführenden Direktoren wird auf die anzuwendende gesetzliche Vorschrift des § 40 SEAG verwiesen. Darüber hinaus bestimmt § 12 der Satzung, dass der Verwaltungsrat einen oder mehrere geschäftsführende Direktoren bestellt. Der Verwaltungsrat kann gem. § 12 Abs. 3 der Satzung einen dieser geschäftsführenden Direktoren zum Sprecher oder Chief Executive Officer (CEO) sowie auch stellvertretende geschäftsführende Direktoren ernennen. Der Verwaltungsrat bestellt gemäß § 12 Abs. 2 der Satzung die geschäftsführenden Direktoren für eine Amtszeit von höchstens sechs Jahren. Die geschäftsführenden Direktoren können jederzeit durch Beschluss des Verwaltungsrats abberufen werden. Derzeit sind Herr Dirk K. Martin (CEO), Herr Harald Popp (CFO) und Herr Dr. Alexander Becker (COO) geschäftsführende Direktoren der Gesellschaft.

#### Änderungen der Satzung

Die Vorschriften zur Änderung der Satzung sind gemäß Art. 9 Abs. 1 lit. c) (ii) SE-VO in den §§ 133, 179 AktG geregelt, wonach jede Satzungsänderung grundsätzlich eines Beschlusses der Hauptversammlung bedarf. Der Verwaltungsrat ist gemäß § 16 Abs. 2 der Satzung ermächtigt, Änderungen der Satzung zu beschließen, die nur die Fassung betreffen.

Hauptversammlungsbeschlüsse über Satzungsänderungen bedürfen gemäß §§ 133, 179 AktG in Verbindung mit § 28 Abs. 2 und Abs. 6 der Satzung der einfachen Mehrheit der abgegebenen Stimmen und zusätzlich der einfachen Mehrheit des bei der Beschlussfassung vertretenen Grundkapitals, soweit nicht Gesetz oder Satzung im Einzelfall zwingend eine größere Mehrheit vorschreiben. Die Änderung der Satzung wird gemäß § 181 Abs. 3 AktG mit der Eintragung im Handelsregister wirksam.

#### **Befugnisse des Verwaltungsrates insbesondere hinsichtlich der Möglichkeit, Aktien auszugeben oder zurückzukaufen**

##### Genehmigtes Kapital 2022

Durch Beschluss der Hauptversammlung vom 12. Mai 2022 wurde der Verwaltungsrat ermächtigt, das Grundkapital der Gesellschaft in der Zeit bis zum 11. Mai 2027 um insgesamt bis zu 5.250.000,00 Euro durch ein- oder mehrmalige Ausgabe von bis zu 5.250.000 Stück neuer Stückaktien gegen Bar- und/oder Sacheinlagen zu erhöhen (Genehmigtes Kapital 2022).

Den Aktionären steht grundsätzlich ein Bezugsrecht zu. Der Verwaltungsrat ist ermächtigt, das Bezugsrecht der Aktionäre ganz oder teilweise auszuschließen. Der Abschluss des Bezugsrechts ist dabei nur in folgenden Fällen zulässig:

- (i) bei Kapitalerhöhungen gegen Bareinlagen, wenn Aktien der Gesellschaft an der Börse gehandelt werden (regulierter Markt oder Freiverkehr bzw. die Nachfolger dieser Segmente), die ausgegebenen Aktien 10 Prozent des Grundkapitals nicht übersteigt und der Ausgabepreis der neuen Aktien den Börsenpreis der bereits an der Börse gehandelten Aktien der Gesellschaft gleicher Gattung und Ausstattung nicht wesentlich im Sinne der §§ 203 Abs. 1 und 2, 186 Abs. 3 Satz 4 AktG unterschreitet und alle eventuellen weiteren Voraussetzungen von § 186 Abs. 3 Satz 4 AktG gewahrt sind. Auf den Betrag von 10 Prozent des Grundkapitals ist der Betrag anzurechnen, der auf Aktien entfällt, die während der Laufzeit dieser Ermächtigung bis zum Zeitpunkt ihrer Ausnutzung aufgrund anderer entsprechender Ermächtigungen unter Ausschluss des Bezugsrechts in unmittelbarer oder entsprechender Anwendung des § 186 Abs. 3 Satz 4 AktG ausgegeben beziehungsweise veräußert werden, soweit eine derartige Anrechnung gesetzlich geboten ist. Im Sinne dieser Ermächtigung gilt als Ausgabebetrag bzw. Ausgabepreis bei Übernahme der neuen Aktien durch einen Emissionsmittler unter gleichzeitiger Verpflichtung des Emissionsmittlers, die neuen Aktien einem oder mehreren von der Gesellschaft bestimmten Dritten zum Erwerb anzubieten, der Betrag, der von dem oder den Dritten zu zahlen ist;
- (ii) bei Kapitalerhöhungen gegen Sacheinlagen, insbesondere zum Erwerb von Unternehmen, Unternehmensteilen und Beteiligungen an Unternehmen, gewerblichen Schutzrechten, wie z.B. Patenten, Marken oder hierauf gerichtete Lizenzen, oder sonstigen Produktrechten oder sonstigen Sacheinlagen, auch Schuldverschreibungen, Wandelschuldverschreibungen und sonstigen Finanzinstrumenten;
- (iii) soweit dies erforderlich ist, um den Inhabern bzw. Gläubigern von Schuldverschreibungen mit Options- oder Wandlungsrechten bzw. -pflichten, die von der Gesellschaft oder ihren Konzerngesellschaften ausgegeben wurden, ein Bezugsrecht auf neue Aktien in dem Umfang einzuräumen, wie es ihnen nach Ausübung ihres Options- oder Wandlungsrechts bzw. nach Erfüllung einer Options- bzw. Wandlungspflicht zustünde;
- (iv) für Spitzenbeträge, die infolge des Bezugsverhältnisses entstehen;
- (v) in sonstigen Fällen, in denen ein Bezugsrechtsausschluss im wohlverstandenen Interesse der Gesellschaft liegt.

Die Eintragung des Genehmigten Kapitals 2022 in das Handelsregister erfolgte am 14. Februar 2023. Das Genehmigte Kapital 2022 besteht in voller Höhe.

Ermächtigung zur Ausgabe von Schuldverschreibungen

- a) Der Verwaltungsrat wurde durch Beschluss der Hauptversammlung vom 12. Mai 2022 bis zum 11. Mai 2027 ermächtigt, einmalig oder mehrfach Wandel- und/oder Optionsschuldverschreibungen oder Genussrechte mit oder ohne Wandlungs- oder Bezugsrechten (gemeinsam nachfolgend auch „Schuldverschreibungen“ genannt) im Gesamtnennbetrag von bis zu 80.000.000,00 Euro zu begeben. Den Inhabern der im vorhergehenden Satz genannten Schuldverschreibungen können Wandlungs- oder Bezugsrechte auf bis zu 4.830.000 auf den Inhaber lautende Stückaktien der Gesellschaft mit einem anteiligen Betrag am Grundkapital in Höhe von insgesamt bis zu 4.830.000,00 Euro gewährt werden. Die Wandlungs- und Bezugsrechte können aus einem in dieser oder künftigen Hauptversammlungen zu beschließenden bedingten Kapital, aus bestehendem oder künftigem genehmigten Kapital und/oder aus Barkapitalerhöhung und/oder aus bestehenden Aktien bedient werden und/oder einen Barausgleich anstelle der Lieferung von Aktien vorsehen. Die Schuldverschreibungen können gegen Barleistungen oder Sachleistungen begeben werden.
- b) Bei der Ausgabe der Schuldverschreibungen steht den Aktionären ein gesetzliches Bezugsrecht zu, sofern nicht das Bezugsrecht gemäß den nachfolgenden Regelungen ausgeschlossen wird.
- c) Der Verwaltungsrat wurde ermächtigt, das Bezugsrecht der Aktionäre auszuschließen,
  - (i) um Spitzenbeträge vom Bezugsrecht auszunehmen;
  - (ii) um die Wandel- und/oder Optionsschuldverschreibungen und/oder die Genussrechte, die mit einem Wandlungs- oder Bezugsrecht versehen sind, einzelnen Investoren zur Zeichnung anzubieten, soweit unter entsprechender Beachtung von § 186 Abs. 3 Satz 4 AktG der Anteil der aufgrund dieser Schuldverschreibungen auszubehaltenden Aktien 10 Prozent des bei Wirksamwerden dieser Ermächtigung und bei der Beschlussfassung über die Ausübung der Ermächtigung vorhandenen Grundkapitals nicht übersteigt und der Ausgabepreis der Schuldverschreibungen den nach anerkannten Methoden der Finanzmathematik ermittelten theoretischen Marktwert der Schuldverschreibungen nicht wesentlich unterschreitet. Auf den Betrag von 10 Prozent des Grundkapitals ist der Betrag anzurechnen, der auf Aktien entfällt, die aufgrund einer anderen entsprechenden Ermächtigung unter Ausschluss des Bezugsrechts in unmittelbarer oder entsprechender Anwendung des § 186 Abs. 3 Satz 4 AktG ausgegeben beziehungsweise veräußert werden, soweit eine derartige Anrechnung gesetzlich geboten ist;
  - (iii) um die Genussrechte ohne Wandlungs- oder Bezugsrecht einzelnen Investoren zur Zeichnung anzubieten, soweit der Ausgabepreis den nach anerkannten Methoden der Finanzmathematik ermittelten theoretischen Marktwert der Genussrechte nicht wesentlich unterschreitet und soweit die Genussrechte lediglich obligationsähnlich ausgestaltet sind, d. h. weder mitgliedschaftsähnliche Rechte noch Wandlungs- oder Bezugsrechte auf Aktien der Gesellschaft begründen, keine Beteiligung am Liquidationserlös gewähren und sich die Höhe der Ausschüttung nicht nach der Höhe des Jahresüberschusses, des Bilanzgewinns oder der Dividende richtet;

- (iv) soweit dies erforderlich ist, um den Inhabern von Umtausch- und Bezugsrechten, die von der Gesellschaft oder Konzernunternehmen der Gesellschaft auf Aktien der Gesellschaft eingeräumt wurden, in dem Umfang ein Bezugsrecht auf Schuldverschreibungen, die nach dieser Ermächtigung ausgegeben werden, zu gewähren, wie es ihnen nach Ausübung ihres Wandlungs- oder Bezugsrechts beziehungsweise nach Erfüllung einer etwaigen Wandlungspflicht zustünde (Verwässerungsschutz), oder
- (v) soweit Schuldverschreibungen gegen Sachleistungen, insbesondere zum Erwerb von Unternehmen, Unternehmensteilen und Beteiligungen an Unternehmen, gewerblichen Schutzrechten, wie z.B. Patenten, Marken oder hierauf gerichtete Lizenzen, oder sonstigen Produktrechten oder sonstigen Sacheinlagen, auch Schuldverschreibungen, Wandelschuldverschreibungen und sonstigen Finanzinstrumenten, begeben werden und der Ausschluss des Bezugsrechts im überwiegenden Interesse der Gesellschaft liegt.

#### Bedingtes Kapital 2022

Durch Beschluss der Hauptversammlung vom 12. Mai 2022 wurde das Grundkapital der Gesellschaft um bis zu 4.830.000,00 Euro durch Ausgabe von bis zu 4.830.000 neuen, auf den Inhaber lautenden Stückaktien mit Gewinnberechtigung ab Beginn des letzten Geschäftsjahrs, für das noch kein Gewinnverwendungsbeschluss gefasst wurde, bedingt erhöht (Bedingtes Kapital WSV 2022). Die bedingte Kapitalerhöhung dient der Bedienung von Schuldverschreibungen, die aufgrund des Ermächtigungsbeschlusses der Hauptversammlung vom 12. Mai 2022 unter Tagesordnungspunkt 8 ausgegeben werden.

Die Eintragung des Bedingten Kapitals WSV 2022 in das Handelsregister erfolgte am 14. Februar 2023. Das Bedingte Kapital WSV 2022 besteht in voller Höhe.

#### Ermächtigung zum Erwerb und zur Veräußerung eigener Aktien

Die Gesellschaft wurde durch Beschluss der Hauptversammlung vom 12. Mai 2022 ermächtigt, eigene Aktien in Höhe von 10 Prozent des Grundkapitals der Gesellschaft zum Zeitpunkt der Hauptversammlung am 12. Mai 2022 zu erwerben. Die erworbenen Aktien dürfen zusammen mit anderen eigenen Aktien, welche die Gesellschaft bereits erworben hat und noch besitzt oder welche ihr nach §§ 71a ff. AktG zuzurechnen sind, zu keinem Zeitpunkt 10 Prozent des Grundkapitals der Gesellschaft übersteigen. Die Ermächtigung wurde mit Ablauf der Hauptversammlung am 12. Mai 2022 wirksam und gilt bis zum 11. Mai 2027. Zum 30. November 2024 wurden keine eigenen Aktien gehalten. Der Erwerb kann ganz oder in Teilen, einmal oder mehrmals durch die Gesellschaft ausgeübt werden.

Der Verwaltungsrat wurde durch Beschluss der Hauptversammlung vom 12. Mai 2022 zudem ermächtigt, die aufgrund der vorstehend genannten oder einer vorangegangenen Ermächtigung nach § 71 Abs. 1 Nr. 8 AktG erworbenen eigenen Aktien unter Wahrung des Gleichbehandlungsgrundsatzes (§ 53a AktG) zu anderen Zwecken als dem Handel in eigenen Aktien wieder zu veräußern. Die Veräußerung der erworbenen eigenen Aktien kann über die Börse erfolgen. Das Bezugsrecht der Aktionäre ist dabei ausgeschlossen.

#### Ermächtigung zum Einsatz von Derivaten im Rahmen des Erwerbs und der Veräußerung eigener Aktien gemäß § 71 Abs. 1 Nr. 8 AktG

Durch Beschluss der Hauptversammlung vom 12. Mai 2022 wurde zudem beschlossen, dass der Erwerb der eigenen Aktien auch unter Einsatz von bestimmten Derivaten erfolgen kann (nachfolgend: „Eigenkapitalderivate“). Für die Veräußerung und Einziehung von Aktien, die unter Einsatz von Eigenkapitalderivaten erworben werden, gelten die zu Tagesordnungspunkt 3 der Hauptversammlung vom 12. Mai 2022 festgesetzten Regeln.

#### Ermächtigung zur Ausgabe von Aktienoptionen

Der Verwaltungsrat wurde durch Beschluss der Hauptversammlung vom 6. Mai 2021 ermächtigt, bis zum 5. Mai 2026 einmalig oder mehrmals bis zu insgesamt 420.000 Optionen an derzeitige und zukünftige geschäftsführende Direktoren und Mitarbeiter der Gesellschaft sowie an Mitarbeiter und Mitglieder der Leitungsorgane gegenwärtig oder zukünftig verbundener Unternehmen auszugeben, die den Erwerber nach Maßgabe der Optionsbedingungen berechtigen, neue auf den Inhaber lautende nennwertlose Stückaktien der Gesellschaft mit einem auf jede Aktie entfallenden anteiligen Betrag des Grundkapitals von 1,00 Euro zu erwerben (Aktienoptionsplan 2021).

Der Kreis der Bezugsberechtigten setzt sich bei einem Gesamtvolumen der maximal zur Ausgabe zur Verfügung stehenden Optionen in Höhe von bis zu 420.000 Stück wie folgt zusammen:

- a) Auf die gegenwärtigen und zukünftigen geschäftsführenden Direktoren der Gesellschaft entfallen bis zu 264.346 Optionen.
- b) Auf die gegenwärtigen und zukünftigen Mitarbeiter der Gesellschaft entfallen keine Optionen.
- c) Auf die gegenwärtigen und zukünftigen Mitglieder der Leitungsorgane und die gegenwärtigen und zukünftigen Mitarbeiter gegenwärtiger und zukünftiger verbundener Unternehmen der Gesellschaft entfallen bis zu 155.654 Optionen.

Im Geschäftsjahr 2020/2021 hat der Verwaltungsrat einen Aktienoptionsplan 2021-D über bis zu 272.160 Optionen und einen Aktienoptionsplan 2021-M über bis zu 147.840 Optionen implementiert und auf dieser Grundlage insgesamt 420.000 Optionen angeboten. Innerhalb der Annahmefrist wurden 398.400 Optionen angenommen und im Folgenden ausgegeben. Im Geschäftsjahr 2023/2024 sind keine weiteren Optionen ausgegeben worden.

#### Bedingtes Kapital AOP 2021

Das Grundkapital der Gesellschaft wird um 420.000,00 Euro durch Ausgabe von bis zu 420.000 auf den Inhaber lautenden nennbetragslosen Stückaktien mit Gewinnberechtigung ab Beginn des Geschäftsjahres ihrer Ausgabe bedingt erhöht (Bedingtes Kapital AOP 2021). Die bedingte Kapitalerhöhung dient ausschließlich der Erfüllung von Optionen, die aufgrund der Ermächtigung der Hauptversammlung vom 6. Mai 2021 gemäß TOP 5 lit. a) bis zum 5. Mai 2026 gewährt werden.

#### **Wesentliche Vereinbarungen, die unter der Bedingung eines Kontrollwechsels infolge eines Übernahmeangebotes stehen**

Es bestehen keine wesentlichen Vereinbarungen der Gesellschaft, die unter der Bedingung eines Kontrollwechsels infolge eines Übernahmeangebotes stehen.

#### **Entschädigungsvereinbarungen für den Fall eines Übernahmeangebotes mit den Mitgliedern des Verwaltungsrats oder Arbeitnehmern**

Nach den jeweiligen Anstellungsverträgen der geschäftsführenden Direktoren Popp und Martin sind die Gesellschaft und der geschäftsführende Direktor jeweils berechtigt, den Dienstvertrag innerhalb einer Frist von drei Monaten seit dem Eintritt eines Kontrollwechsels (Change-of-Control) mit einer Frist von drei Monaten zum Monatsende zu kündigen. Im Falle einer Kündigung ist eine Abfindung vorgesehen, welche die Ansprüche berücksichtigt, die dem geschäftsführenden Direktor zustehen würden, wenn der Dienstvertrag bis zum Ablauf seiner Befristung durchgeführt worden wäre.

Die Abfindung umfasst dabei

- a) die für die restliche Laufzeit des Dienstvertrages verbleibende feste Vergütung gemäß Dienstvertrag, wobei für die Berechnung der Abfindung ein Zeitraum von maximal 24 Monaten zugrunde gelegt wird, zuzüglich
- b) sämtliche variablen Vergütungsbestandteile für die Restlaufzeit des jeweiligen Dienstvertrags; die Höhe der abzugeltenden variablen Vergütungsbestandteile wird im Hinblick auf das angestrebte Wachstum der Gesellschaft auf Grundlage der letzten vom Verwaltungsrat beschlossenen Planungszahlen für den Zeitraum der restlichen Laufzeit des Dienstvertrages berechnet und
- c) eine Vergütung für den Nutzungswert des Dienstwagens des geschäftsführenden Direktors für die verbleibende Restlaufzeit des Dienstvertrages. Die Vergütung für den Nutzungswert soll dabei auf Grundlage des geldwerten Vorteils der privaten Nutzungsmöglichkeit errechnet werden sowie
- d) nach Wahl des geschäftsführenden Direktors entweder eine Abgeltung für die dem geschäftsführenden Direktor gewährten Aktienoptionen zu dem Wert der Aktienoptionen im Zeitpunkt des Ausscheidens basierend auf der Annahme, dass die Wartefristen in diesem Zeitpunkt erfüllt sind, oder die Beibehaltung der gewährten Aktienoptionen, sofern innerhalb der Vesting Period der geschäftsführende Direktor die Gründe, die zur Beendigung des Dienstvertrages führen, nicht zu vertreten hat.
- e) Die Gesamtsumme der Abfindung berechnet sich gemäß den Bestimmungen des Deutschen Corporate Governance Kodex und darf inklusive aller Nebenleistungen den Wert der Vergütung von 24 Monaten nicht überschreiten. Der Wert der Abgeltung der Aktienoptionen gemäß lit. d) zuvor bleibt bei dieser Berechnung unberücksichtigt.

## 2.10 Nachtragsbericht

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

## 2.11 Prognosebericht

Für das Jahr 2025 wird von den führenden Wirtschaftsforschungsinstituten und Institutionen für die deutsche Wirtschaft die Rückkehr zu einem geringfügigen Wachstum erwartet. Das Münchner ifo Institut erwartet in seiner im Dezember 2024 veröffentlichten Prognose ein Wachstum von lediglich 0,4 Prozent.<sup>17</sup> Die Prognose wurde dabei im Vergleich zur vorherigen Prognose vom September, als noch von einem Wachstum von 0,9 Prozent ausgegangen wurde, nach unten adjustiert.<sup>18</sup> Laut ifo bleibt das Produktivitätswachstum schwach, da Wertschöpfung in hochproduktiven Industriezweigen durch Wertschöpfung in Dienstleistungsbereichen mit geringem Produktivitätswachstum ersetzt wird und im Jahr 2025 keine durchgreifenden strukturellen Veränderungen zu erwarten sind.<sup>17</sup> Der Internationale Währungsfonds prognostiziert in seinem im Januar 2025 veröffentlichtem World Economic Outlook ein etwas geringeres Wachstum von 0,3 Prozent für die deutsche Wirtschaft.<sup>19</sup>

Für die Weltwirtschaft geht der Internationale Währungsfonds von einem Wachstum von 3,3 Prozent aus. Das Wachstum wird durch eine robuste US-Wirtschaft, für die ein Wachstum von 2,7 Prozent erwartet wird, sowie durch China (4,6 Prozent) gestützt. Die Abschwächung der Inflation setzt sich fort und wird global im Bereich von 4,2 Prozent erwartet. Risiken werden in erster Linie in möglichen wirtschaftspolitischen Entscheidungen gesehen, die zum einen den weltweiten Handel betreffen können als auch die Inflation neu befeuern könnten.<sup>19</sup>

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 Dezember 2024 im Kalenderjahr 2025 einen Umsatz von 158,5 Mrd. Euro (+5,9 Prozent gegenüber 2024) erwirtschaften. Dies ist nochmals eine Steigerung des deutlichen Wachstums aus dem Jahr 2024 (+4,4 Prozent). Der Branchenverband geht davon aus, dass das Segment IT-Hardware einen Umsatz von 53,7 Mrd. Euro (+3,3 Prozent gegenüber 2024), das Segment Software einen Umsatz von 51,1 Mrd. Euro (+9,8 Prozent gegenüber 2024) und das Segment IT-Services einen Umsatz von 53,8 Mrd. Euro (+5,0 Prozent gegenüber 2024) im Jahr 2025 erzielen wird.<sup>20</sup>

Der Fokus auf eine erfolgreiche Digitalisierungsstrategie wird auch im Jahr 2025 für Unternehmen und Gesellschaft von hoher Relevanz sein. Einen immer größeren Raum wird dabei das Thema Künstliche Intelligenz einnehmen. Ein Zitat von Bitkom-Verbandspräsident Dr. Wintergerst verdeutlicht, dass Serviceware mit seinem Produktportfolio strategisch exzellent aufgestellt ist: „Die Zeiten sind vorbei, in denen sich Unternehmen fragen mussten, ob ihnen generative KI Vorteile bringen kann. Heute geht es nicht mehr um das Ob, es geht nur noch um das Wie, Wann und Wo.“<sup>21</sup>

Serviceware hat den Trend zur Künstlichen Intelligenz schon beim Börsengang 2018 antizipiert und mit der Implementierung eines dezidierten Teams für Künstliche Intelligenz in Darmstadt im Jahr 2019 konsequent gehandelt. Davon können wir nun profitieren und sehen uns in diesem Bereich sehr gut aufgestellt.

Führende Analystenhäuser und auch Experten für Künstliche Intelligenz sehen die Auswirkungen insbesondere beim digitalen Service als erheblich an, da die Automatisierung weiter voranschreiten wird und dadurch Potenziale zur Effizienzsteigerung entstehen. Darin sehen wir einen großen Hebel, den Umsatz und den Ertrag bei der Serviceware zu steigern. Gleichzeitig glauben wir, dass der konsequente Einsatz von Künstlicher Intelligenz in allen Bereichen von Serviceware zu Effizienzsteigerungen und Kostenreduktionen führen kann.

<sup>17</sup> <https://www.ifo.de/fakten/2024-12-12/ifo-konjunkturprognose-winter-2024-deutsche-wirtschaft-am-scheideweg>

<sup>18</sup> <https://www.ifo.de/fakten/2024-09-05/ifo-konjunkturprognose-herbst-2024-deutsche-wirtschaft-steckt-in-krise-fest>

<sup>19</sup> <https://www.imf.org/en/Publications/WEO/Issues/2025/01/17/world-economic-outlook-update-january-2025>

<sup>20</sup> ITK-Marktzahlen Stand Dezember 2024 zu finden unter: <https://www.bitkom.org/Marktdaten/ITK-Konjunktur/ITK-Markt-Deutschland>

<sup>21</sup> <https://www.bitkom.org/Presse/Presseinformation/Erstmals-beschaefigt-Haelfte-Unternehmen-KI#item-20452-close>

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

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

Wie bisher ausführlich dargestellt, bleiben die Rahmenbedingungen weiterhin herausfordernd. Trotzdem 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. Weiterhin gehen wir bei der Umsatzprognose für das aktuelle Geschäftsjahr davon aus, dass es im Jahr 2025 nicht zu exogenen Schocks kommen wird, die einen negativen Einfluss auf die Geschäftstätigkeit der Serveware haben werden. Auch für die Folgejahre sind wir zuversichtlich, das Umsatz- und das Gewinnwachstum weiter zu forcieren.

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

Wir gehen mit optimistischen Erwartungen in das neue Geschäftsjahr und sind sehr zuversichtlich, dass wir auch in diesem Jahr das neunte Mal in Folge ein Rekordjahr in Bezug auf die Umsatzerlöse erzielen werden. Weiterhin erwarten wir den Anteil der wiederkehrenden Erlöse deutlich zu erhöhen und damit das Geschäftsmodell nachhaltiger und resilienter aufzustellen. Außerdem sehen wir das Potenzial, weitere Fortschritte in der Gewinnung internationaler Kunden zu machen. Insbesondere diese zunehmende Internationalisierung unterstützt unsere Geschäftspolitik, dass sich die Profitabilität der Serveware mittelfristig verbessern soll.

Idstein, den 19. März 2025

Dirk K. Martin

Harald Popp

Dr. Alexander Becker

# Konzernabschluss 2023/2024

*Serviceware SE, Idstein*

60	Konzernbilanz
61	Konzerngesamtergebnisrechnung
62	Konzernkapitalflussrechnung
63	Konzerneigenkapitalveränderungsrechnung 2023/2024
63	Konzerneigenkapitalveränderungsrechnung 2022/2023
64	Brutto-Anlagespiegel 2023/2024
65	Brutto-Anlagespiegel 2022/2023
66	<b>Konzernanhang</b>
66	Die Serviceware SE
67	Grundlagen der Rechnungslegung sowie funktionale Währung und Darstellungswährung
67	Verwendung von Ermessenentscheidungen und Schätzungen
72	Änderungen wesentlicher Rechnungslegungsmethoden
73	Bilanzierungs- und Bewertungsgrundsätze
93	Konsolidierungsgrundsätze
95	Veränderung des Konsolidierungskreises und sonstige Transaktionen
96	Währungsumrechnung
97	Erläuterungen zur Bilanz
111	Erläuterungen zur Gewinn- und Verlustrechnung
127	Sonstige Erklärungen
129	Sonstige Angaben

# Konzernbilanz

zum 30. November 2024

in EUR	Anhang	30. Nov 24	30. Nov 23
<b>Aktiva</b>			
Goodwill	1.	14.048.135	14.048.135
Sonstige immaterielle Vermögenswerte	1.	12.576.499	12.504.537
Sachanlagen	2.	825.516	931.919
Aktive Rechnungsabgrenzungsposten für Kundenwartungsverträge/SaaS-Verträge (Vertragsforderungen)	4.	22.032.893	15.642.978
Langfristige finanzielle Vermögenswerte		6.902.449	3.229.465
Latente Ertragsteuern	5.	5.685.783	4.580.224
<b>Langfristige Vermögenswerte</b>		<b>62.071.275</b>	<b>50.937.258</b>
Vorräte		61.417	105.047
Forderungen aus Lieferungen und Leistungen	3.	29.243.946	24.120.621
Sonstige kurzfristige Forderungen/Vermögenswerte	4.	3.031.762	2.332.389
Aktive Rechnungsabgrenzungsposten für Kundenwartungsverträge/SaaS-Verträge (Vertragsforderungen)	4.	33.937.862	22.229.057
Flüssige Mittel	6.	26.708.215	25.015.785
<b>Kurzfristige Vermögenswerte</b>		<b>92.983.201</b>	<b>73.802.899</b>
<b>Bilanzsumme</b>		<b>155.054.476</b>	<b>124.740.157</b>
<b>Passiva</b>			
Gezeichnetes Kapital	7.	10.500.000	10.500.000
Rücklagen	8.	50.141.727	50.046.627
Bilanzverlust		-13.399.758	-13.304.516
Kumuliertes sonstiges Eigenkapital		-907.065	-1.000.316
Eigenkapital ohne nicht beherrschende Anteile		46.334.903	46.241.795
Nicht beherrschende Anteile		36.136	12.677
<b>Eigenkapital</b>		<b>46.371.039</b>	<b>46.254.472</b>
Latente Ertragsteuern	12.	2.546.989	2.334.808
Langfristige Finanzverbindlichkeiten	9.	0	999.400
Langfristige Vertragsverbindlichkeiten	10.	31.297.364	21.380.483
Sonstige langfristige Verbindlichkeiten	11.	1.574.327	1.788.428
<b>Langfristige Schulden</b>		<b>35.418.681</b>	<b>26.503.119</b>
Laufende Ertragsteuerschulden		181.285	98.078
Kurzfristige Finanzverbindlichkeiten	9.	1.001.614	1.077.000
Verbindlichkeiten aus Lieferungen und Leistungen		8.967.022	5.188.497
Kurzfristige Vertragsverbindlichkeiten	10.	49.300.198	34.066.275
Sonstige kurzfristige Verbindlichkeiten	11.	13.814.636	11.552.717
<b>Kurzfristige Schulden</b>		<b>73.264.756</b>	<b>51.982.566</b>
<b>Bilanzsumme</b>		<b>155.054.476</b>	<b>124.740.157</b>

## Konzerngesamt- ergebnisrechnung

für den Zeitraum 1. Dezember 2023  
bis 30. November 2024

in EUR	Anhang	Dez. 23 - Nov. 24	Dez. 22 - Nov. 23
Umsatzerlöse	13.	103.290.019	91.528.757
Sonstige betriebliche Erträge	14.	2.412.897	3.790.962
Andere aktivierte Eigenleistungen	15.	1.703.126	748.862
Materialaufwand	16.	-51.651.320	-44.856.038
Personalaufwand	17.	-41.902.821	-41.207.087
Sonstige betriebliche Aufwendungen	18.	-10.628.526	-9.836.351
<b>Ergebnis der betrieblichen Tätigkeit vor Zinsen, Abschreibungen und Steuern (EBITDA)</b>		<b>3.223.374</b>	<b>169.104</b>
Abschreibungen		-3.538.649	-4.149.086
<b>Ergebnis der betrieblichen Tätigkeit (EBIT)</b>		<b>-315.275</b>	<b>-3.979.982</b>
Zinserträge		578.430	426.771
Zinsaufwendungen		-395.594	-307.467
<b>Finanzergebnis</b>		<b>182.836</b>	<b>119.304</b>
<b>Ergebnis vor Steuern</b>		<b>-132.439</b>	<b>-3.860.678</b>
Ertragsteuern	19.	60.656	-83.042
<b>Periodenverlust</b>	20.	<b>-71.784</b>	<b>-3.943.720</b>
<b>Posten, die künftig ggf. in den G/V umgegliedert werden:</b>			
Ausgleichsposten aus der Währungsumrechnung ausländischer Tochterunternehmen		-52.290	216.354
Ergebnisneutrale Bewertung der finanziellen Vermögenswerte		145.542	20.047
<b>Sonstiges Ergebnis</b>		<b>93.251</b>	<b>236.401</b>
<b>Gesamtergebnis</b>		<b>21.467</b>	<b>-3.707.318</b>
<b>Periodenverlust</b>			
davon Gesellschafter der Serviceware SE Gruppe		-95.243	-3.977.672
davon nicht beherrschende Anteile		23.459	33.952
<i>Ergebnis je Aktie</i>	21.	<i>-0,01</i>	<i>-0,38</i>
<b>Gesamtergebnis</b>			
davon Gesellschafter der Serviceware SE Gruppe		-1.991	-3.741.271
davon nicht beherrschende Anteile		23.459	33.952

## Konzernkapital- flussrechnung

für den Zeitraum 1. Dezember 2023  
bis 30. November 2024

in EUR	Dez. 23 - Nov. 24	Dez. 22 - Nov. 23
Periodenverlust	-71.784	-3.943.720
Abschreibungen auf das langfristige Vermögen	3.538.649	4.149.086
Steueraufwand	832.722	545.101
Veränderung von langfristigen Verbindlichkeiten	9.916.881	11.696.026
Veränderungen der latenten Steuern/latenter Steuerertrag	-893.377	-462.059
Finanzergebnis	-182.836	-119.304
Veränderung langfristiger Vermögenswerte	-6.389.915	-6.375.481
Veränderungen bei Positionen des kurzfristigen Vermögens und der kurzfristigen Verbindlichkeiten		
- Veränderung der Vorräte	43.631	-30.345
- Veränderung der Forderungen/sonstigen Vermögenswerte	-17.702.824	-13.875.668
- Veränderung der Verbindlichkeiten	21.352.780	10.494.946
Bezahlte Ertragsteuern	-553.828	-806.538
<b>Mittelzu-/abfluss aus der laufenden Geschäftstätigkeit</b>	<b>9.890.099</b>	<b>1.272.045</b>
Investitionen in immaterielle Vermögenswerte und Sachanlagen	-337.061	-198.453
Investitionen in aktivierte Eigenleistungen	-1.703.126	-748.862
Einzahlungen aus Abgängen von finanziellen Vermögenswerten	2.027.973	0
Auszahlungen für den Erwerb von finanziellen Vermögenswerten	-5.555.415	-1.506.905
Erhaltene Zinsen	578.430	426.771
<b>Mittelzu-/abfluss aus der Investitionstätigkeit</b>	<b>-4.989.199</b>	<b>-2.027.450</b>
Bezahlte Zinsen	-79.435	-74.792
Rückzahlung von langfristigen Verbindlichkeiten	-999.400	-1.165.761
Rückzahlung von Leasingverbindlichkeiten	-2.066.756	-2.061.961
Rückzahlung von kurzfristigen Verbindlichkeiten	-75.386	0
<b>Mittelzu-/abfluss aus der Finanzierungstätigkeit</b>	<b>-3.220.977</b>	<b>-3.302.514</b>
Wechselkursbedingte Änderung der flüssigen Mittel	12.507	-1.165
<b>Veränderung der flüssigen Mittel</b>	<b>1.692.430</b>	<b>-4.059.084</b>
<b>Flüssige Mittel Anfang der Periode</b>	<b>25.015.785</b>	<b>29.074.869</b>
<b>Flüssige Mittel Ende der Periode</b>	<b>26.708.215</b>	<b>25.015.785</b>

## Konzerneigenkapital- veränderungsrechnung

für den Zeitraum 1. Dezember 2023  
bis 30. November 2024

in EUR	Gezeichnetes Kapital	Rücklage	Ergebnis- vortrag	Markt- bewertung Finanz- instrumente	Währungs- umrechnungs- rücklage	Nicht beherr- schende Anteile	Summe
<b>1. Dezember 2023</b>	<b>10.500.000</b>	<b>50.046.627</b>	<b>-13.304.516</b>	<b>-6.809</b>	<b>-993.507</b>	<b>12.677</b>	<b>46.254.473</b>
Ergebnis der Periode			-95.243			23.459	-71.784
Währungsumrechnung					-52.291		-52.291
Marktbewertung finanzieller Vermögenswerte				145.542			145.542
Gesamtergebnis			-95.243	145.542	-52.291	23.459	21.466
Veränderung Kapitalrücklage wegen Aktienoptionsplan		95.100					95.100
<b>30. November 2024</b>	<b>10.500.000</b>	<b>50.141.727</b>	<b>-13.399.758</b>	<b>138.733</b>	<b>-1.045.799</b>	<b>36.136</b>	<b>46.371.039</b>

## Konzerneigenkapital- veränderungsrechnung

für den Zeitraum 1. Dezember 2022  
bis 30. November 2023

in EUR	Gezeichnetes Kapital	Rücklage	Ergebnis- vortrag	Markt- bewertung Finanz- instrumente	Währungs- umrechnungs- rücklage	Nicht beherr- schende Anteile	Summe
<b>1. Dezember 2022</b>	<b>10.500.000</b>	<b>49.951.527</b>	<b>-9.326.844</b>	<b>-26.856</b>	<b>-1.209.861</b>	<b>-21.275</b>	<b>49.866.691</b>
Ergebnis der Periode			-3.977.672			33.952	-3.943.720
Währungsumrechnung					216.354		216.354
Marktbewertung finanzieller Vermögenswerte				20.047			20.047
Gesamtergebnis			-3.977.672	20.047	216.354	33.952	-3.707.318
Veränderung Kapitalrücklage wegen Aktienoptionsplan		95.100					95.100
<b>30. November 2023</b>	<b>10.500.000</b>	<b>50.046.627</b>	<b>-13.304.516</b>	<b>-6.809</b>	<b>-993.507</b>	<b>12.677</b>	<b>46.254.473</b>

# Brutto-Anlagespiegel

für das Geschäftsjahr vom 1. Dezember 2023  
bis 30. November 2024

In EUR	Ermittlung der Anschaffungs- bzw. Herstellungskosten				Ermittlung der kumulierten Abschreibungen				Buchwerte	
	Stand 01.12.2023	Zugänge	Umbuchungen, Abgänge	Stand 30.11.2024	Stand 01.12.2023	Zugänge (Jahresabschreibung)	Umbuchungen, Abgänge	Stand 30.11.2024 (kumuliert)	30.11.2024	30.11.2023
<b>I. Goodwill</b>										
Geschäfts- oder Firmenwert	14.048.135	0	0	14.048.135	0	0	0	0	14.048.135	14.048.135
<b>Summe Pos. I.</b>	<b>14.048.135</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>14.048.135</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>14.048.135</b>	<b>14.048.135</b>
<b>II. Immaterielle Vermögenswerte</b>										
1. Gewerbliche Schutzrechte	462.706	0	-1.226	463.931	388.926	28.191	0	417.116	46.815	73.780
2. EDV-Software	386.783	0	0	386.783	181.159	62.071	0	243.230	143.553	205.624
3. Selbstgeschaffene immat. Vermögenswerte	1.643.435	1.703.126	0	3.346.560	894.553	0	0	894.553	2.452.008	748.882
4. Marke SABIO	1.768.281	0	0	1.768.281	1.123.595	322.343	0	1.445.938	322.343	644.686
5. Kundenstamm SABIO	2.905.460	0	0	2.905.460	774.789	145.273	0	920.062	1.985.398	2.130.671
6. Marke cubus	2.111.447	0	0	2.111.447	1.649.568	461.879	0	2.111.447	0	461.879
7. Kundenstamm cubus	5.248.189	0	0	5.248.189	1.180.835	262.409	0	1.443.245	3.804.944	4.067.354
8. Nutzungsrecht Mieträume (IFRS16)	7.435.119	1.315.323	1.144.683	7.605.759	4.093.509	1.422.946	800.994	4.715.460	2.890.298	3.341.610
9. Nutzungsrecht Leasing-Kfz (IFRS16)	2.533.760	495.899	361.946	2.667.713	1.703.708	394.810	361.946	1.736.572	931.141	830.052
<b>Summe Pos. II.</b>	<b>24.495.179</b>	<b>3.514.348</b>	<b>1.505.404</b>	<b>26.504.124</b>	<b>11.990.642</b>	<b>3.099.922</b>	<b>1.162.940</b>	<b>13.927.624</b>	<b>12.576.499</b>	<b>12.504.537</b>
<b>III. Sachanlagen</b>										
1. Kfz	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2. Geschäftsausstattung	2.408.895	322.638	36.440	2.695.093	1.738.945	362.935	34.803	2.067.078	628.015	669.950
3. Büroausstattung	316.571	0	52.981	263.591	212.971	15.393	49.882	178.482	85.109	103.600
4. Einbauten	342.150	2.541	45.436	299.254	183.782	48.517	45.435	186.864	112.391	158.368
5. Geringwertige Wirtschaftsgüter	60.527	11.882	11.882	60.527	60.526	11.882	11.881	60.527	1	1
<b>Summe Pos. III.</b>	<b>3.128.144</b>	<b>337.061</b>	<b>146.739</b>	<b>3.318.466</b>	<b>2.196.225</b>	<b>438.727</b>	<b>142.002</b>	<b>2.492.950</b>	<b>825.515</b>	<b>931.919</b>
<b>Summe Pos. I.-III.</b>	<b>41.671.458</b>	<b>3.851.409</b>	<b>1.652.143</b>	<b>43.870.724</b>	<b>14.186.867</b>	<b>3.538.649</b>	<b>1.304.942</b>	<b>16.420.574</b>	<b>27.450.150</b>	<b>27.484.591</b>

# Brutto-Anlagespiegel

für das Geschäftsjahr vom 1. Dezember 2022  
bis 30. November 2023

In EUR	Ermittlung der Anschaffungs- bzw. Herstellungskosten				Ermittlung der kumulierten Abschreibungen				Buchwerte	
	Stand 01.12.2022	Zugänge	Umbuchungen, Abgänge	Stand 30.11.2023	Stand 01.12.2022	Zugänge (Jahresabschreibung)	Umbuchungen, Abgänge	Stand 30.11.2023 (kumuliert)	30.11.2023	30.11.2022
<b>I. Goodwill</b>										
Geschäfts- oder Firmenwert	14.048.135	0	0	14.048.135	0	0	0	0	14.048.135	14.048.135
<b>Summe Pos. I.</b>	<b>14.048.135</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>14.048.135</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>14.048.135</b>	<b>14.048.135</b>
<b>II. Immaterielle Vermögenswerte</b>										
1. Gewerbliche Schutzrechte	460.948	0	-1.757	462.706	343.787	45.139	0	388.926	73.780	117.161
2. EDV-Software	710.216	0	323.433	386.783	436.964	67.598	323.403	181.159	205.624	273.252
3. Selbstgeschaffene immat. Vermögenswerte	894.573	748.862	0	1.643.435	894.553	0	0	894.553	748.882	20
4. Marke SABIO	1.768.281	0	0	1.768.281	478.909	644.686	0	1.123.595	644.686	1.289.371
5. Kundenstamm SABIO	2.905.460	0	0	2.905.460	629.516	145.273	0	774.789	2.130.671	2.275.944
6. Marke cubus	2.111.447	0	0	2.111.447	1.187.689	461.879	0	1.649.568	461.879	923.758
7. Kundenstamm cubus	5.248.189	0	0	5.248.189	918.426	262.409	0	1.180.835	4.067.354	4.329.763
8. Nutzungsrecht Mieträume (IFRS16)	8.881.873	1.255.157	2.701.911	7.435.119	4.187.727	1.549.496	1.643.714	4.093.509	3.341.610	4.694.146
9. Nutzungsrecht Leasing-Kfz (IFRS16)	2.125.055	732.124	323.419	2.533.760	1.546.925	480.202	323.419	1.703.708	830.052	578.130
<b>Summe Pos. II.</b>	<b>25.106.042</b>	<b>2.736.142</b>	<b>3.347.005</b>	<b>24.495.179</b>	<b>10.624.495</b>	<b>3.656.682</b>	<b>2.290.535</b>	<b>11.990.642</b>	<b>12.504.537</b>	<b>14.481.547</b>
<b>III. Sachanlagen</b>										
1. Kfz	31.953	0	31.953	0	29.314	0	29.314	0	0	2.639
2. Geschäftsausstattung	3.378.146	169.099	1.138.350	2.408.895	2.447.454	410.430	1.118.938	1.738.945	669.950	930.692
3. Büroausstattung	384.362	0	67.790	316.571	256.057	20.009	63.095	212.971	103.600	128.305
4. Einbauten	354.033	15.833	27.716	342.150	163.049	48.446	27.713	183.782	158.368	190.983
5. Geringwertige Wirtschaftsgüter	60.527	13.520	13.520	60.527	60.526	13.519	13.519	60.526	1	1
<b>Summe Pos. III.</b>	<b>4.209.020</b>	<b>198.453</b>	<b>1.279.329</b>	<b>3.128.144</b>	<b>2.956.400</b>	<b>492.404</b>	<b>1.252.580</b>	<b>2.196.225</b>	<b>931.919</b>	<b>1.252.620</b>
<b>Summe Pos. I.-III.</b>	<b>43.363.197</b>	<b>2.934.595</b>	<b>4.626.334</b>	<b>41.671.458</b>	<b>13.580.896</b>	<b>4.149.086</b>	<b>3.543.115</b>	<b>14.186.867</b>	<b>27.484.591</b>	<b>29.782.301</b>

# Konzernanhang

## Allgemeine Angaben

### 1. Die Serviceware SE

Die Serviceware SE, Idstein, (im Folgenden „Serviceware“ oder „Gesellschaft“) ist eine im Handelsregister unter der Nummer HRB 33658 beim Amtsgericht Wiesbaden eingetragene europäische Aktiengesellschaft und die Muttergesellschaft des Serviceware-Konzerns (im Folgenden „Konzern“ oder „Serviceware-Gruppe“). Die Geschäftsadresse der Gesellschaft befindet sich am Serviceware-Kreisel 1 in 65510 Idstein.

Das Geschäftsjahr der Gesellschaft läuft vom 1. Dezember bis zum 30. November eines Jahres. Die Dauer der Gesellschaft ist unbeschränkt.

Die Serviceware ist eine Societas Europaea nach dem Recht der Europäischen Union sowie deutschem Recht und wurde in der Bundesrepublik Deutschland gegründet. Maßgebliche Rechtsordnung für die Gesellschaft ist das Recht der Bundesrepublik Deutschland.

Gegenstand der Unternehmen der Serviceware-Gruppe ist die Herstellung, der Handel und der Vertrieb von Software und der dazugehörigen Hardware für Computeranwendungen und die Abhaltung von Schulungen, Seminaren und Beratung sowie die Wartung dieser Leistungen und die Beratung von Unternehmen in wirtschaftlichen und organisatorischen Fragen.

Die Gesellschaft fungiert im Wesentlichen als Beratungs-Holdinggesellschaft für ihre Tochtergesellschaften, indem sie Management-Funktionen für diese übernimmt. Daneben werden internationale Großkunden aus Ländern, in denen die Serviceware SE keine Tochterunternehmen unterhält, in der Regel über die Serviceware SE abgerechnet.

Nach den der Gesellschaft vorliegenden Stimmrechtsmitteilungen sind folgende Aktionäre am Grundkapital der Serviceware beteiligt:

Aktionär	Anzahl der übernommenen Aktien	Beteiligungsquote in % (gerundet)
Dirk K. Martin <sup>1)</sup>	3.296.545	31,40 %
Harald Popp <sup>2)</sup>	3.296.545	31,40 %
Free Float	3.906.910	37,20 %
<b>Summe</b>	<b>10.500.000</b>	<b>100,00 %</b>

<sup>1)</sup> gehalten durch aventura Management GmbH, Idstein

<sup>2)</sup> gehalten durch dreiff Management GmbH, Ingelheim am Rhein

Die Aktien der Gesellschaft sind seit dem 20. April 2018 in den regulierten Markt (Primärmarkt) der Börse Frankfurt einbezogen. Die ISIN (International Securities Identification Number) lautet DE000A2G8X31, die WKN (Wertpapierkennnummer) lautet A2G8X3 und das Börsenkürzel lautet SJJ.

## **2. Grundlagen der Rechnungslegung sowie funktionale Währung und Darstellungswährung**

Der Konzernabschluss der Serviceware-Gruppe wurde für das Geschäftsjahr vom 1. Dezember 2023 bis 30. November 2024 nach den International Financial Reporting Standards (IFRS), wie sie in der Europäischen Union (EU) anzuwenden sind, und den nach § 315e HGB ergänzend zu beachtenden handelsrechtlichen Vorschriften aufgestellt.

Die Serviceware SE stellt die oberste Muttergesellschaft des Serviceware-Konzerns dar. Der Konzernabschluss ist in Euro, der funktionalen Währung der Serviceware SE dargestellt. Soweit nicht anders vermerkt, werden alle Beträge in Tausend Euro (TEUR) angegeben.

Die Gewinn- und Verlustrechnung wird nach dem Gesamtkostenverfahren aufgestellt. Zur Verbesserung der Klarheit der Darstellung können in der Bilanz und der Konzern-Gesamtergebnisrechnung einzelne Posten zusammengefasst werden. Die Aufgliederung dieser Posten ist im Anhang aufgeführt. In der Darstellung können Rundungsdifferenzen zu den sich mathematisch exakt ergebenden Werten auftreten.

Die angewandten Bilanzierungs- und Bewertungsmethoden entsprechen mit Ausnahme der in Abschnitt „4. Änderungen wesentlicher Rechnungslegungsmethoden“ erläuterten Änderungen grundsätzlich den im Vorjahr angewandten Methoden.

Beim Bilanzausweis wird zwischen lang- und kurzfristigen Vermögenswerten und Schulden unterschieden, die im Konzern-Anhang, sofern vorgeschrieben, nach ihrer Fristigkeit ausgewiesen werden. Die Abschlüsse der Serviceware und ihrer Tochterunternehmen werden unter Beachtung der einheitlich für den Konzern geltenden Ansatz- und Bewertungsmethoden in den Konzernabschluss einbezogen.

Der Jahresabschluss der Serviceware SE, Idstein sowie der Konzernabschluss der Serviceware-Gruppe werden im Unternehmensregister veröffentlicht.

Der vorliegende Konzernabschluss der Serviceware-Gruppe wurde am 19. März 2025 durch den Verwaltungsrat zur Veröffentlichung frei gegeben.

## **3. Verwendung von Ermessensentscheidungen und Schätzungen**

Die Darstellung der Vermögens-, Finanz- und Ertragslage im Konzernabschluss ist von Ansatz- und Bewertungsmethoden sowie von Annahmen, Ermessensentscheidungen und Schätzungen mit Bezug auf die Zukunft abhängig. Die getroffenen Annahmen und Ermessensentscheidungen sowie Schätzungen beeinflussen die Anwendung von Rechnungslegungsmethoden sowie die ausgewiesenen Beträge der Vermögenswerte, Schulden, Erträge und Aufwendungen. Die sich tatsächlich ergebenden Beträge können von den Schätzungen abweichen.

Schätzungen und zugrundeliegende Annahmen werden laufend überprüft und stehen entsprechend im Einklang mit dem Risikomanagement des Konzerns. Überarbeitungen von Schätzungen werden prospektiv erfasst.

Die nachstehend aufgeführten wesentlichen Schätzungen und zugehörigen Annahmen sowie die mit den gewählten Bilanzierungs- und Bewertungsmethoden verbundenen Unsicherheiten sind entscheidend für das Verständnis der zugrundeliegenden Risiken der Finanzberichterstattung sowie der Auswirkungen, die diese Schätzungen, Annahmen und Unsicherheiten auf den Konzernabschluss haben könnten.

Die folgenden Ausführungen für das aktuelle Geschäftsjahr, aber auch die Einschätzungen zur mittelfristigen Geschäftsentwicklung gehen mit einer hohen Varianz einher. In diesem Zusammenhang verweisen wir auf unsere entsprechenden Ausführungen im Prognosebericht. Es ist nicht auszuschließen, dass die tatsächlichen Ergebnisse von den im Rahmen dieses Konzernabschlusses getroffenen Schätzungen und Annahmen abweichen beziehungsweise in künftigen Perioden eine Anpassung der getroffenen Schätzungen und Annahmen erforderlich wird und dies einen wesentlichen Einfluss auf die Vermögens-, Finanz- und Ertragslage der Serveware-Gruppe haben kann.

Die im Rahmen der Erstellung des Konzernabschlusses zum 30. November 2024 getroffenen abschlussrelevanten Schätzungen und Annahmen basierten auf dem vorhandenen Wissensstand und den besten verfügbaren Informationen.

Auswirkungen auf den Konzernabschluss können sich aus rückläufigen und volatileren Aktienkursen, Zinsanpassungen in verschiedenen Ländern, zunehmender Volatilität der Fremdwährungskurse, einer sich verschlechternden Kreditwürdigkeit, Zahlungsausfällen oder verspäteten Zahlungen, Verzögerungen im Auftragseingang und ebenso bei der Auftragsausführung beziehungsweise Vertragserfüllung, Vertragsauflösungen, angepassten oder modifizierten Umsatzerlös- und Kostenstrukturen, der eingeschränkten Nutzung von Vermögensgegenständen, dem eingeschränkten beziehungsweise nicht möglichen Zugang zum Betriebsgelände von Kunden oder der Schwierigkeit, Vorhersagen und Prognosen aufgrund von Unsicherheiten hinsichtlich Höhe und Zeitpunkt von Zahlungsflüssen zu treffen ergeben. Diese Faktoren können sich auf beizulegende Zeitwerte und Buchwerte von Vermögenswerten und Verbindlichkeiten, Höhe und Zeitpunkt der Ergebnisrealisierung sowie die Zahlungsflüsse auswirken. Mögliche künftige Auswirkungen auf die Vermögens-, Finanz- und Ertragslage werden fortlaufend analysiert.

Bereiche, die Schätzungen und Annahmen beinhalten und folglich am ehesten davon betroffen sind, wenn die tatsächlichen Ergebnisse von den Schätzungen und Annahmen abweichen, sind:

- Werthaltigkeit nichtfinanzieller Vermögenswerte, insbesondere der Geschäfts- oder Firmenwerte, Marken und Kundenstämme,
- Werthaltigkeit der Forderungen aus Lieferungen und Leistungen,
- Ansatz und Bewertung von Rückstellungen,
- Ansatz und Bewertung von aktiven latenten Steuern sowie von unsicheren Ertragsteuerpositionen,
- Bestimmung der Laufzeit bei Leasing-Verhältnissen,
- zeitraumbezogene Umsatzrealisierung sowie Umsatzerlöse.

Die Bewertung von **Vermögenswerten des Sachanlagevermögens und immateriellen Vermögenswerten** ist mit Schätzungen zur Ermittlung des beizulegenden Zeitwerts zum Erwerbszeitpunkt verbunden, wenn sie im Rahmen eines Unternehmenszusammenschlusses erworben wurden. Ferner ist die erwartete Nutzungsdauer der Vermögenswerte zu schätzen. Die Ermittlung der beizulegenden Zeitwerte von Vermögenswerten und Schulden sowie der Nutzungsdauern der Vermögenswerte basiert auf Beurteilungen des Managements.

Im Rahmen der **Ermittlung der Wertminderung von Vermögenswerten des Sachanlagevermögens und von immateriellen Vermögenswerten** werden auch Schätzungen vorgenommen, die sich u. a. auf Ursache, Zeitpunkt und Höhe der Wertminderung beziehen. Eine Wertminderung beruht auf einer Vielzahl von Faktoren. Grundsätzlich werden Änderungen der gegenwärtigen Wettbewerbsbedingungen, Erwartungen bezüglich des Wachstums der Branche, Erhöhungen der Kapitalkosten, Änderungen der künftigen Verfügbarkeit von Finanzierungsmitteln, technologische Alterung, die Einstellung von Dienstleistungen, aktuelle Wiederbeschaffungskosten, in vergleichbaren Transaktionen gezahlte Kaufpreise und sonstige das Umfeld betreffende Änderungen, die auf eine Wertminderung hindeuten, berücksichtigt. Die Identifizierung von Anhaltspunkten, die auf eine Wertminderung hindeuten, die Schätzung von künftigen Cashflows sowie die Ermittlung der beizulegenden Zeitwerte von Vermögenswerten (oder von Gruppen von Vermögenswerten) sind mit wesentlichen Einschätzungen verbunden, die das Management hinsichtlich der Identifizierung und Überprüfung von Anzeichen für eine Wertminderung, der erwarteten Cashflows, der zutreffenden Abzinsungssätze, der jeweiligen Nutzungsdauern sowie der Restwerte zu treffen hat.

Die **Ermittlung des erzielbaren Betrags einer zahlungsmittelgenerierenden Einheit** ist mit Schätzungen durch das Management verbunden. Zu den verwendeten Methoden zur Berechnung des erzielbaren Betrags zählen Methoden auf der Grundlage von Discounted Cashflows und Methoden, die als Basis Marktpreise heranziehen. Den Bewertungen auf der Grundlage von Discounted Cashflows liegen Prognosen zugrunde, die auf den vom Management genehmigten Finanzplänen beruhen und auch für interne Zwecke verwendet werden. Der gewählte Planungshorizont spiegelt die Annahmen für kurz- bis mittelfristige Marktentwicklungen wider und wird gewählt, um einen für die Berechnung der ewigen Rente nötigen stabilen Geschäftsausblick des Unternehmens zu erhalten. Diskontierungszinssätze werden auf Basis externer vom Markt abgeleiteter Größen bestimmt. Dies erfolgt unter Berücksichtigung der mit der zahlungsmittelgenerierenden Einheit verbundenen Risiken. Künftige Veränderungen der vorgenannten Annahmen können dabei einen wesentlichen Einfluss auf die beizulegenden Zeitwerte der zahlungsmittelgenerierenden Einheiten haben. Aufgrund des gestiegenen Zinsniveaus können die erzielbaren Beträge im Rahmen des Werthaltigkeitstests von nichtfinanziellen Vermögenswerten sinken.

Das Management der Serveware-Gruppe bildet **Wertberichtigungen auf zweifelhafte Forderungen**, um erwarteten Verlusten Rechnung zu tragen, die aus der Zahlungsunfähigkeit von Kunden resultieren. Die vom Management verwendeten Grundlagen für die Beurteilung der Angemessenheit der Wertberichtigungen auf zweifelhafte Forderungen sind die Fälligkeitsstruktur der Forderungssalden und Erfahrungen in Bezug auf Ausbuchungen von Forderungen in der Vergangenheit, die Bonität der Kunden sowie Veränderungen der Zahlungsbedingungen. Bei einer Verschlechterung der Finanzlage der Kunden kann der Umfang der tatsächlich vorzunehmenden Ausbuchungen den Umfang der erwarteten Ausbuchungen übersteigen.

Der **Ansatz und die Bewertung von Rückstellungen und Eventualschulden** sind in erheblichem Umfang mit Einschätzungen durch das Management verbunden. So beruht die Beurteilung der Wahrscheinlichkeit, dass ein anhängiges Verfahren Erfolg hat oder eine Verbindlichkeit entsteht, bzw. die Quantifizierung der möglichen Höhe der Zahlungsverpflichtung auf der Einschätzung des jeweiligen Sachverhalts. Ferner werden Rückstellungen für drohende Verluste aus schwebenden Geschäften gebildet, sofern ein Verlust wahrscheinlich ist und dieser Verlust verlässlich geschätzt werden kann. Wegen der mit dieser Beurteilung verbundenen Unsicherheiten können die tatsächlichen Verluste ggf. von den ursprünglichen Schätzungen und damit von dem Rückstellungsbetrag abweichen. Änderungen der Schätzungen dieser drohenden Verluste aus schwebenden Geschäften können sich erheblich auf die künftige Ertragslage auswirken. Zudem ist die Ermittlung von Rückstellungen für Steuern und Rechtsrisiken mit erheblichen Schätzungen verbunden. Diese Schätzungen können sich aufgrund neuer Informationen ändern. Bei der Einholung neuer Informationen nutzt die Serveware-Gruppe hauptsächlich die Dienste interner Experten sowie die Dienste externer Berater wie z. B. Versicherungsmathematiker oder Rechtsberater.

In jeder Steuerjurisdiktion, in der die Serviceware-Gruppe tätig ist, muss das Management bei der Berechnung tatsächlicher und latenter Steuern Beurteilungen treffen. Dies kommt u. a. bei der Entscheidung über den **Ansatz aktiver latenter Steuern** zum Tragen, da es wahrscheinlich sein muss, dass zukünftig ein zu versteuerndes Ergebnis verfügbar ist, mit dem die abzugsfähigen temporären Differenzen, Verlustvorträge und Steuergutschriften verrechnet werden können. Zur Beurteilung der Wahrscheinlichkeit der künftigen Nutzbarkeit von aktiven latenten Steuern sind – neben der Schätzung der zukünftigen Ergebnisse – weitere Faktoren heranzuziehen, wie z. B. die Ertragslage der Vergangenheit, Verlässlichkeit der Planungen sowie Steuerplanungsstrategien. Der für die Wahrscheinlichkeitsbeurteilung betrachtete Planungszeitraum bestimmt sich nach den Umständen bei der jeweiligen Konzerngesellschaft und beträgt im Regelfall bis zu fünf Jahre.

Bei der Bestimmung der **Laufzeit des Leasing-Verhältnisses** werden alle Fakten und Umstände beurteilt und berücksichtigt, die für die Serviceware-Gruppe einen wirtschaftlichen Anreiz zur Ausübung einer Verlängerungsoption bzw. zur Nicht-Ausübung einer Kündigungsoption darstellen. Verlängerungsoptionen sind nur dann Bestandteil der Laufzeit eines Leasing-Verhältnisses, wenn das Management hinreichend sicher ist, dass es die Verlängerungsoption ausüben bzw. die Kündigungsoption nicht ausüben wird. Die Ausübung gilt als „hinreichend sicher“, wenn sie weniger als „so gut wie sicher“ (virtually certain) und mehr als „wahrscheinlich“ (more likely than not) gemäß IAS 37 „Rückstellungen, Eventualverbindlichkeiten und Eventualforderungen“ ist.

Die meisten Verlängerungsoptionen in Leasing-Verträgen für Büro und Kfz sind in den Leasing-Verbindlichkeiten enthalten. Das Risiko künftiger zusätzlicher Auszahlungen besteht nur, wenn eine (nicht als hinreichend sicher eingestufte) Verlängerungsoption ausgeübt oder eine (als hinreichend sicher eingestufte) Kündigungsoption nicht ausgeübt wird. Nach dem Nutzungsbeginn ist die Ausübungswahrscheinlichkeit einer Option nur dann erneut zu beurteilen, wenn ein signifikantes Ereignis oder eine signifikante Änderung der Umstände mit Auswirkung auf die ursprüngliche Beurteilung eintritt, und wenn diese Ereignisse oder Änderungen unter der Kontrolle des Leasing-Nehmers stehen. Die Serviceware-Gruppe beurteilt die Laufzeit eines Leasing-Verhältnisses neu, wenn eine Option ausgeübt bzw. nicht ausgeübt wird oder wenn die Serviceware-Gruppe dazu verpflichtet wird, eine Option auszuüben bzw. nicht auszuüben.

Die Serviceware-Gruppe geht häufig mehrere **Verträge mit demselben Kunden** ein. Diese Verträge werden für Bilanzierungszwecke als ein Vertrag behandelt, wenn die Verträge gleichzeitig oder mit geringem Zeitabstand geschlossen werden und wirtschaftlich miteinander zusammenhängen. Ermessensausübungen sind erforderlich bei der Beurteilung, ob verschiedene Verträge miteinander verbunden sind. Hierbei berücksichtigt die Serviceware-Gruppe unter anderem, ob sie als Paket mit einem einzigen wirtschaftlichen Zweck ausgehandelt wurden, ob die Gegenleistung für den einen Vertrag von der Erfüllung des anderen Vertrags abhängt oder ob einige oder alle Produkte in den Verträgen eine einzige Leistungsverpflichtung darstellen. Die Bestimmung, ob ein Produkt oder eine Dienstleistung als separate Leistungsverpflichtung betrachtet wird, ist jedoch mit Ermessensausübungen verbunden. Insbesondere bei unseren Implementierungsaktivitäten ist Ermessen erforderlich, um zu beurteilen, ob diese Dienstleistungen in Abhängigkeit von ihrer Art und ihres Umfangs eine eigenständige Leistungsverpflichtung darstellen, auf die sie sich beziehen. Im Allgemeinen gehen die Implementierungsleistungen über reine Set-Up-Aktivitäten hinaus. In diesem Zusammenhang berücksichtigen wir die Art der Services sowie ihren Umfang im Verhältnis zum Umfang der zugrundeliegenden Standard-Software Lieferung.

Der Transaktionspreis entspricht grundsätzlich dem Einzelveräußerungspreis. Der Einzelveräußerungspreis ist der Preis, zu dem ein Unternehmen eine Ware oder Dienstleistung an einen Kunden verkaufen würde. Dafür hat die Serviceware-Gruppe Mindestpreise etabliert. Die Schätzung der Einzelveräußerungspreise ist mit Ermessensausübungen verbunden. Dies schließt Schätzungen ein, ob und in welchem Umfang dem Kunden nachträgliche Zugeständnisse oder Zahlungen gewährt werden und ob der Kunde die vertraglich vereinbarten Gebühren den Erwartungen entsprechend zahlen wird. Bei dieser Ermessensausübung berücksichtigen wir unsere bisherigen Erfahrungen sowohl mit dem entsprechenden Kunden als auch über die individuelle Kundenbeziehung hinaus. Die Serviceware-Gruppe wendet diese Methode insbesondere für ihre Angebote für Software-Lizenzen, SaaS und Softwarepflege an.

Wenn die Verkaufspreise für ein Angebot nicht direkt beobachtbar oder bei allen Kunden sehr unterschiedlich sind, wenden wir Schätzverfahren an. Bei Angeboten für Beratungs- und Implementierungsleistungen legen wir den Preisschätzungen die Kosten zuzüglich einer Marge zugrunde.

Um sicherzustellen, dass die objektivsten verfügbaren Inputparameter verwendet werden, überprüfen wir die Einzelveräußerungspreise regelmäßig oder immer dann, wenn sich die Sachverhalte und Annahmen ändern.

Bei Mehrkomponentenvereinbarungen ist die Bestimmung der Einzelveräußerungspreise von einzelnen Produkten bzw. Dienstleistungen komplex, da bestimmte Komponenten preissensibel sind und daher in einem von Wettbewerb geprägten Marktumfeld Schwankungen unterliegen. Darüber hinaus liegen in vielen Fällen keine beobachtbaren Einzelveräußerungspreise für eigene Produkte vor. Der Rückgriff auf Marktpreise von ähnlichen Produkten ist aufgrund der in der Regel nicht vollständig gegebenen Vergleichbarkeit ebenso mit Unsicherheiten behaftet wie eine Schätzung mittels eines Kosten-plus-Marge-Ansatzes. Änderungen der Schätzungen der Einzelveräußerungspreise können die Aufteilung des Transaktionspreises für das gesamte Mehrkomponentengeschäft auf die einzelnen Leistungsverpflichtungen erheblich beeinflussen und sich daher sowohl auf die Vermögenslage, d. h. auf die Höhe des Ansatzes von Vertragsvermögenswerten und Vertragsverbindlichkeiten, als auch auf die gegenwärtige und auf die künftige Ertragslage auswirken.

Vertragskosten werden abgegrenzt und grundsätzlich über die erwartete Dauer der Kundenbeziehung verteilt. Die Schätzung der erwarteten durchschnittlichen Kundenbindungsdauer basiert auf der historischen Kunden-Fluktuationsrate, die jedoch Schwankungen unterliegt und insbesondere im Falle der Einführung neuer Produkte nur eine begrenzte Aussagekraft bezüglich des künftigen Kundenverhaltens hat. Bei einer Änderung der Schätzungen durch das Management können sich wesentliche Unterschiede in Betrag und Zeitpunkt der Aufwendungen für nachfolgende Perioden ergeben.

Die Signifikanz von wesentlichen Rechten ist eine Einschätzung, die sowohl auf quantitativen als auch auf qualitativen Faktoren beruht. Damit handelt es sich letztlich um eine – wenn auch durch quantitative Tatsachen unterstützte – Ermessensentscheidung. Abhängig von der Entscheidung, ob ein abzugrenzendes wesentliches Recht des Kunden vorliegt oder nicht, können sich wesentliche Unterschiede in Betrag und Zeitpunkt der Umsätze für die aktuelle sowie die nachfolgenden Perioden ergeben.

Die Beurteilung, ob die Serveware-Gruppe Erlöse als Prinzipal brutto oder als Agent netto nach Abzug der Kosten, d. h. nur in Höhe der verbleibenden Marge zeigt, erfordert eine Analyse sowohl der rechtlichen Form als auch der wirtschaftlichen Substanz von Verträgen. Nach Abwägung aller relevanten Fakten und Umstände des Einzelfalls ist die Entscheidung auch bei Anwendung eines konzern einheitlichen Prüfungsschemas in vielen Fällen mit einem gewissen Ermessen verbunden. Abhängig von der Schlussfolgerung können sich wesentliche Unterschiede hinsichtlich der Höhe der Umsätze und der Aufwendungen für die aktuelle sowie die nachfolgenden Perioden ergeben. Das Betriebsergebnis ist davon jedoch nicht betroffen.

#### 4. Änderungen wesentlicher Rechnungslegungsmethoden

Im Geschäftsjahr 2023/2024 waren folgende Verlautbarungen bzw. Änderungen von Verlautbarungen des IASB erstmals verpflichtend anzuwenden:

Anwendungspflicht EU	Standard	Neue oder geänderte Standards und Interpretationen und wesentlicher Inhalt
01. Januar 2023	IFRS 17	Versicherungsverträge
	IAS 1 und IFRS Practice Statement 2	Angaben zu Rechnungslegungsmethoden
	IAS 8	Definition von rechnungslegungsbezogenen Schätzungen
	IAS 12	Latente Steuern, die sich auf Vermögenswerte und Schulden beziehen, die aus einem einzigen Geschäftsvorfall entstehen
01. Januar 2023 <sup>*)</sup>	IAS 12	Reform des internationalen Steuersystems – Mustervorschriften für Pillar 2

<sup>\*)</sup> veröffentlicht durch IASB am 23. Mai 2023

Aus den vorgenannten Standards haben sich keine oder keine wesentlichen Auswirkungen auf den Konzernabschluss der Serviceware-Gruppe ergeben.

Der Umfang der Angaben zu den von der Serviceware-Gruppe angewendeten Rechnungslegungsmethoden wurde unter Berücksichtigung der Änderungen des IAS 1 angepasst.

Die nachfolgend genannten Verlautbarungen bzw. Änderungen von Verlautbarungen des IASB waren im Kalenderjahr 2024 erstmals verpflichtend anzuwenden. Vor dem Hintergrund, dass das Geschäftsjahr der Serviceware bereits am 1. Dezember 2023 begonnen hat, war die Anwendung der nachfolgend genannten Standards für die Serviceware-Gruppe noch nicht verpflichtend. Eine vorzeitige freiwillige Anwendung ist nicht erfolgt:

Anwendungspflicht EU	Standard	Neue oder geänderte Standards und Interpretationen
01. Januar 2024	IAS 1	Langfristige Schulden mit Nebenbedingungen und Klassifizierung als kurz- bzw. langfristig
	IFRS 16	Leasingverbindlichkeiten aus einer Sale-and-Lease-Back-Transaktion
	IAS 7 und IFRS 7	Lieferantenfinanzierungsvereinbarungen

Die neuen oder geänderten Standards werden voraussichtlich keine bzw. keine wesentlichen Auswirkungen auf den Konzernabschluss der Serveware-Gruppe haben.

Zukünftig werden die folgenden vom IASB veröffentlichten Standards auf Geschäftsjahre, die am Stichtag der EU-Anwendungspflicht oder danach beginnen, anzuwenden sein:

Anwendungspflicht EU	Standard	Neue oder geänderte Standards und Interpretationen
1. Januar 2025	IAS 21	Mangel an Umtauschbarkeit
1. Januar 2026	IFRS 9 und IFRS 7	Klassifizierung von Finanzinstrumenten
	IFRS 7, IFRS 9, IFRS 10 und IAS 7	Jährliche Verbesserungen an den IFRS Accounting Standards
1. Januar 2027	IFRS 18	Darstellungen und Angaben im Abschluss
	IFRS 19	Tochterunternehmen, die keiner öffentlichen Rechenschaftspflicht unterliegen: Angaben
noch offen	IFRS 10 und IAS 28	Verkauf oder Einlage von Vermögenswerten zwischen einem Anleger und einem assoziierten Unternehmen oder Gemeinschaftsunternehmen

IFRS 18 wird IAS 1 Darstellung des Abschlusses ersetzen und ist in Geschäftsjahren anzuwenden, die am oder nach dem 1. Januar 2027 beginnen. Zurzeit bewertet der Konzern die möglichen Auswirkungen des neuen Standards, insbesondere im Hinblick auf die Struktur der Konzerngesamtergebnisrechnung, die Konzernkapitalflussrechnung und die zusätzlichen Angabepflichten für MPMs (Management-defined Performance Measures). Der Konzern prüft auch die Auswirkungen auf die Art und Weise, wie Informationen in den Abschlüssen gruppiert werden, einschließlich der Posten, die derzeit als „Sonstige“ bezeichnet werden.

Aus den Änderungen der übrigen Standards erwartet die Serveware, dass sich voraussichtlich keine oder keine wesentlichen Auswirkungen auf den Konzernabschluss ergeben werden.

## 5. Bilanzierungs- und Bewertungsgrundsätze

### IMMATERIELLE VERMÖGENSWERTE (OHNE GOODWILL)

Immaterielle Vermögenswerte mit bestimmbarer Nutzungsdauer werden mit ihren Anschaffungskosten bewertet und grundsätzlich linear über die jeweilige Nutzungsdauer abgeschrieben. Derartige Vermögenswerte sind im Wert gemindert, wenn der erzielbare Betrag – der höhere Wert aus beizulegendem Zeitwert abzüglich Veräußerungskosten und Nutzungswert – niedriger ist als der Buchwert.

Immaterielle Vermögenswerte mit unbestimmbarer Nutzungsdauer werden zu Anschaffungskosten bewertet. Sie werden nicht planmäßig abgeschrieben, sondern jährlich und zusätzlich immer dann, wenn Anhaltspunkte für eine Wertminderung vorliegen, auf ihre Werthaltigkeit untersucht und, sofern notwendig, auf den erzielbaren Betrag abgeschrieben. Soweit die Gründe für zuvor erfasste Wertminderungen entfallen sind, werden diese Vermögenswerte unter der Berücksichtigung planmäßiger Abschreibungen maximal bis auf den Wert zugeschrieben, der sich ergeben hätte, wenn in den früheren Perioden keine Wertminderungen erfasst worden wären. Die Nutzungsdauern und die Abschreibungsmethoden der immateriellen Vermögenswerte werden mindestens an jedem Abschlussstichtag überprüft; wenn die Erwartungen von den bisherigen Schätzungen abweichen, werden die entsprechenden Änderungen gemäß IAS 8 als Änderungen von Schätzungen erfasst.

Die Nutzungsdauern betragen für Software in der Regel drei bis fünf Jahre.

Immaterielle Vermögenswerte, die im Rahmen eines Unternehmenszusammenschlusses erworben wurden, werden gesondert vom Geschäfts- oder Firmenwert erfasst und im Erwerbszeitpunkt mit ihrem beizulegenden Zeitwert bewertet.

In den Folgeperioden werden immaterielle Vermögenswerte, die im Rahmen eines Unternehmenszusammenschlusses erworben wurden, genauso wie einzeln erworbene immaterielle Vermögenswerte mit ihren Anschaffungskosten abzüglich kumulierter Abschreibungen und etwaiger kumulierter Wertminderungen bewertet.

Die im Rahmen des Erwerbs der SABIO GmbH, Hamburg, sowie der cubus AG, Herrenberg, aufgedeckten immateriellen Vermögenswerte Kundenstamm „SABIO“ sowie Kundenstamm „cubus“, werden jeweils grundsätzlich über eine Nutzungsdauer von 20 Jahren abgeschrieben.

Bezüglich der im Rahmen der vorgenannten Erwerbe aufgedeckten immateriellen Vermögenswerte Marke „SABIO“ und Marke „cubus“ hat die Gesellschaft im aktuellen Geschäftsjahr 2023/2024 ihre im Vorjahr getroffenen Entscheidungen bezüglich der verbleibenden Restnutzungsdauern und der Abschreibungsmethodik fortgeführt.

Zum Bilanzstichtag 30. November 2024 betrug die noch verbleibende Restnutzungsdauer der Marke „SABIO“ ein Jahr. Die Marke „cubus“ war zum Bilanzstichtag 30. November 2024 vollständig abgeschrieben.

Die Nutzungsdauer der aktivierten Entwicklungskosten beträgt mit Beginn der Vermarktung der entwickelten Produkte drei Jahre.

Kosten für Forschungsaktivitäten werden in der Periode als Aufwand erfasst, in der sie anfallen.

Ein selbst erstellter immaterieller Vermögenswert, der sich aus der Entwicklungstätigkeit oder aus der Entwicklungsphase eines internen Projektes ergibt, wird dann bilanziert, wenn die folgenden Nachweise erbracht wurden:

- Die Fertigstellung des immateriellen Vermögenswertes ist technisch realisierbar, so dass er zur Nutzung oder zum Verkauf zur Verfügung stehen wird.
- Es besteht die Absicht, den immateriellen Vermögenswert fertigzustellen sowie ihn zu nutzen oder zu verkaufen.
- Die Fähigkeit, den immateriellen Vermögenswert zu nutzen oder zu verkaufen, ist vorhanden.
- Der immaterielle Vermögenswert wird voraussichtlich einen künftigen wirtschaftlichen Nutzen erzielen.
- Die Verfügbarkeit adäquater technischer, finanzieller und sonstiger Ressourcen, um die Entwicklung abzuschließen und den immateriellen Vermögenswert nutzen oder verkaufen zu können, ist gegeben.
- Die Fähigkeit zur verlässlichen Bestimmung der im Rahmen der Entwicklung des immateriellen Vermögenswertes zurechenbaren Aufwendungen ist vorhanden.

Der Betrag, mit dem ein selbst erstellter immaterieller Vermögenswert erstmalig aktiviert wird, ist die Summe der entstandenen Aufwendungen von dem Tag an, an dem der immaterielle Vermögenswert die oben genannten Bedingungen erstmals erfüllt. Wenn ein selbst erstellter immaterieller Vermögenswert nicht aktiviert werden kann bzw. noch kein immaterieller Vermögenswert vorliegt, werden die Entwicklungskosten erfolgswirksam in der Periode erfasst, in der sie entstehen.

In den Folgeperioden werden selbst erstellte immaterielle Vermögenswerte, genauso wie erworbene immaterielle Vermögenswerte, zu Anschaffungs- oder Herstellungskosten abzüglich der kumulierten Abschreibungen und Wertminderungen bewertet.

### GOODWILL

Der Goodwill wird nicht planmäßig abgeschrieben, sondern auf Basis des erzielbaren Betrags der zahlungsmittelgenerierenden Einheit, welcher der Goodwill zugeordnet ist, auf eine etwaige Wertminderung untersucht. Der Werthaltigkeitstest wird regelmäßig am Ende eines jeden Geschäftsjahres durchgeführt und zusätzlich immer dann, wenn Anzeichen dafür vorliegen, dass die zahlungsmittelgenerierende Einheit in ihrem Wert gemindert ist.

### SACHANLAGEN

Sachanlagen werden zu Anschaffungs- oder Herstellungskosten, vermindert um planmäßige lineare Abschreibungen und ggf. Wertminderungen, bewertet. Die Abschreibungsdauer richtet sich nach der voraussichtlichen wirtschaftlichen Nutzungsdauer der Vermögenswerte. Im Zugangsjahr werden Vermögenswerte des Sachanlagevermögens zeitanteilig abgeschrieben. Die Restbuchwerte, die Nutzungsdauern und die Abschreibungsmethoden der Vermögenswerte werden mindestens an jedem Abschlussstichtag überprüft; wenn die Erwartungen von den bisherigen Schätzungen abweichen, werden die entsprechenden Änderungen gemäß IAS 8 als Änderungen von Schätzungen bilanziert. Besteht ein Vermögenswert des Sachanlagevermögens aus mehreren Bestandteilen mit unterschiedlichen Nutzungsdauern, werden die einzelnen wesentlichen Bestandteile über ihre individuellen Nutzungsdauern abgeschrieben. Wartungs- und Reparaturkosten werden im Entstehungszeitpunkt als Aufwand erfasst. Öffentliche Investitionszuschüsse mindern die Anschaffungs- oder Herstellungskosten derjenigen Vermögenswerte, für die der Zuschuss gewährt wurde. Ein Vermögenswert des Sachanlagevermögens wird ausgebucht, sofern der Vermögenswert abgeht oder wenn kein weiterer wirtschaftlicher Nutzen aus seiner Nutzung oder seinem Abgang zu erwarten ist. Der Gewinn oder Verlust aus dem Abgang eines Gegenstandes des Sachanlagevermögens ist die Differenz zwischen dem Nettoveräußerungserlös und dem Buchwert des Gegenstands und wird im Zeitpunkt der Ausbuchung in den sonstigen betrieblichen Erträgen oder sonstigen betrieblichen Aufwendungen erfasst. Die Nutzungsdauern der wesentlichen Anlagenklassen sind in der folgenden Tabelle dargestellt:

---

Andere Anlagen und Betriebs- und Geschäftsausstattung

3 bis 13 Jahre

---

Mietereinbauten werden entweder über ihre jeweilige Nutzungsdauer oder über die kürzere Laufzeit eines etwaigen Leasing-Verhältnisses abgeschrieben.

## WERTMINDERUNGEN VON IMMATERIELLEN VERMÖGENSWERTEN (INKL. GOODWILL) UND VON VERMÖGENSWERTEN DES SACHANLAGEVERMÖGENS

Wertminderungen werden durch den Vergleich des Buchwerts mit dem erzielbaren Betrag ermittelt. Können einzelnen Vermögenswerten keine eigenen, von anderen Vermögenswerten unabhängig generierten künftigen Finanzmittelzuflüsse zugeordnet werden, ist die Werthaltigkeit auf Basis der übergeordneten zahlungsmittelgenerierenden Einheit von Vermögenswerten zu untersuchen. An jedem Abschlussstichtag wird geprüft, ob Anhaltspunkte dafür vorliegen, dass ein Vermögenswert möglicherweise wertgemindert ist. Wenn ein solcher Anhaltspunkt vorliegt, ist der erzielbare Betrag des Vermögenswerts oder der zahlungsmittelgenerierenden Einheit zu bestimmen.

Wenn der erzielbare Betrag einer zahlungsmittelgenerierenden Einheit kleiner ist als der Buchwert der Einheit, ist der Wertminderungsaufwand zunächst dem Buchwert eines jeglichen der Einheit zugeordneten Geschäfts- oder Firmenwertes und dann anteilig den anderen Vermögenswerten auf Basis der Buchwerte eines jeden Vermögenswertes im Verhältnis zum Gesamtbuchwert der Vermögenswerte innerhalb der Einheit zuzuordnen. Dabei ist der erzielbare Betrag der höhere Wert aus Nutzungswert und beizulegendem Zeitwert abzüglich Veräußerungskosten.

Jeglicher Wertminderungsaufwand des Geschäfts- oder Firmenwertes wird erfolgswirksam erfasst. Bei der Veräußerung einer zahlungsmittelgenerierenden Einheit wird der darauf entfallende Betrag des Geschäfts- oder Firmenwertes im Rahmen der Ermittlung des Abgangserfolges berücksichtigt.

Bei immateriellen Vermögenswerten mit unbestimmbarer Nutzungsdauer (Goodwill) wird darüber hinaus regelmäßig ein jährlicher Werthaltigkeitstest durchgeführt. Im Rahmen der Überprüfung auf Wertminderung wird der bei einem Unternehmenszusammenschluss erworbene Goodwill jeder einzelnen zahlungsmittelgenerierenden Einheit zugeordnet, die voraussichtlich von den Synergien aus dem Zusammenschluss profitiert. Übersteigt der Buchwert der zahlungsmittelgenerierenden Einheit, welcher der Goodwill zugewiesen wurde, deren erzielbaren Betrag, ist der dieser zahlungsmittelgenerierenden Einheit zugeordnete Goodwill in Höhe des Differenzbetrags im Wert zu mindern. Wertminderungen des Goodwills dürfen nicht rückgängig gemacht werden. Übersteigt die Wertminderung der zahlungsmittelgenerierenden Einheit den Buchwert des ihr zugeordneten Goodwills, ist die darüberhinausgehende Wertminderung anteilig auf die der zahlungsmittelgenerierenden Einheit zugeordneten Vermögenswerte zu verteilen. Die beizulegenden Zeitwerte bzw. Nutzungswerte (sofern bestimmbar) der einzelnen Vermögenswerte sind dabei als Wertuntergrenze zu berücksichtigen. Sofern die Voraussetzungen für in früheren Perioden erfasste Wertminderungen nicht mehr bestehen, sind die betreffenden Vermögenswerte (mit Ausnahme eines Goodwills) erfolgswirksam zuzuschreiben. Der erzielbare Betrag einer zahlungsmittelgenerierenden Einheit wird durch den höheren Wert aus beizulegendem Zeitwert abzüglich Veräußerungskosten und Nutzungswert des Vermögenswerts bestimmt. Der erzielbare Betrag wird in der Regel unter Anwendung des Discounted-Cashflow-(DCF-) Verfahrens ermittelt, soweit nicht eine Bewertung aufgrund eines Marktpreises maßgeblich ist. Diesen DCF-Berechnungen liegen Prognosen zugrunde, die auf den vom Management genehmigten Finanzplänen beruhen und auch für interne Zwecke verwendet werden. Der gewählte Planungshorizont spiegelt die Annahmen für kurz- bis mittelfristige Marktentwicklungen wider. Cashflows, die über den Planungszeitraum hinausgehen, werden anhand geeigneter Wachstumsraten berechnet. Zu den wesentlichen Annahmen, auf denen die Berechnung des erzielbaren Betrags durch das Management beruht, wird auf die Erläuterungen zu „Ermessensentscheidungen und Unsicherheiten bei Schätzungen“ verwiesen.

## LEASING

Die Serviceware-Gruppe schließt Verträge über die Anmietung von Kfz sowie Gebäuden ab. Seit der Einführung von IFRS 16 ist die Serviceware-Gruppe verpflichtet zu beurteilen, ob ein Vertrag ein Leasingverhältnis begründet oder beinhaltet. Dies ist dann der Fall, wenn der Vertrag dazu berechtigt, die Nutzung eines identifizierten Vermögenswerts gegen Zahlung eines Entgelts für einen bestimmten Zeitraum zu kontrollieren. Am Bereitstellungsdatum muss die Serviceware-Gruppe einen Vermögenswert für das gewährte Nutzungsrecht sowie eine Leasingverbindlichkeit erfassen.

Bei der erstmaligen Bewertung wird das Nutzungsrecht zu Anschaffungskosten bewertet. Die Anschaffungskosten des Nutzungsrechts umfassen:

- den Betrag, der sich aus der erstmaligen Bewertung der Leasingverbindlichkeit ergibt,
- berichtigt um geleistete Leasingzahlungen,
- zuzüglich aller entstandenen anfänglichen direkten Kosten und
- die geschätzten Kosten bei Demontage oder Beseitigung des zugrundeliegenden Vermögenswerts, bei Wiederherstellung des Standorts, an dem dieser sich befindet;
- und abzüglich aller etwaigen erhaltenen Leasinganreize.

Die Folgebewertung des Nutzungsrechts erfolgt nach dem Anschaffungskostenmodell unter Berücksichtigung aller kumulierten Abschreibungen und aller kumulierten Wertminderungsaufwendungen, berichtigt um jede aufgeführte Neubewertung der Leasingverbindlichkeit.

Nutzungsrechte werden linear über den kürzeren der beiden Zeiträume aus Nutzungsdauer und Laufzeit des zugrundeliegenden Leasingvertrags abgeschrieben.

Am Bereitstellungsdatum wird die Leasingverbindlichkeit zum Barwert der zu diesem Zeitpunkt noch nicht geleisteten Leasingzahlungen bewertet. Bei der Bestimmung der Laufzeit von Leasingverhältnissen berücksichtigt die Geschäftsführung sämtliche Tatsachen und Umstände, die einen wirtschaftlichen Anreiz zur Ausübung von Verlängerungsoptionen oder Nicht-Ausübung von Kündigungsoptionen bieten. Sich aus der Ausübung von Verlängerungs- oder Kündigungsoptionen ergebende Laufzeitänderungen werden nur dann in die Vertragslaufzeit einbezogen, wenn eine Verlängerung oder Nichtausübung einer Kündigungsoption hinreichend sicher ist.

Die Leasingzahlungen werden zu dem jeweiligen dem Leasingverhältnis zugrundeliegenden Zinssatz abgezinst, sofern sich dieser ohne Weiteres bestimmen lässt. Lässt sich dieser Zinssatz nicht ohne Weiteres bestimmen, ist der Grenzfremdkapitalzinssatz der Serviceware-Gruppe heranzuziehen. Üblicherweise wird der Grenzfremdkapitalzinssatz der Serviceware-Gruppe als Abzinsungssatz genutzt.

Die Serviceware-Gruppe schließt keine Leasingverträge mit variablen Leasingzahlungen ab. Die Folgebewertung der Leasingverbindlichkeit erfolgt zu fortgeführten Anschaffungskosten unter Anwendung des Effektivzinssatzes. Hierbei wird der Buchwert um die Zinsaufwendungen erhöht und um die geleisteten Leasingzahlungen verringert. Nach dem Bereitstellungsdatum ist der Buchwert der Leasingverbindlichkeit neu zu bewerten, etwaige Änderungen des Leasingverhältnisses sind zu berücksichtigen.

Das Nutzungsrecht ist um den aus der Neubewertung der Leasingverbindlichkeit resultierenden Betrag zu berichtigen. Verringert sich der Buchwert des Nutzungsrechts allerdings auf null und geht die Bewertung der Leasingverbindlichkeit weiter zurück, wird jeder aus der Neubewertung resultierende Restbetrag erfolgswirksam erfasst.

Bei Änderungen von Leasingverhältnissen, die nicht als gesondertes Leasingverhältnis bilanziert werden, hat der Leasingnehmer die Neubewertung der Leasingverbindlichkeit zu bilanzieren, indem er den Buchwert des Nutzungsrechts herabsetzt. Hierdurch soll der durch Änderungen, die den Umfang des Leasingverhältnisses verringern, bedingten teilweisen oder vollständigen Beendigung des Leasingverhältnisses Rechnung getragen werden. Alle etwaigen Gewinne oder Verluste, die mit der teilweisen oder vollständigen Beendigung des Leasingverhältnisses in Zusammenhang stehen, sind vom Leasingnehmer erfolgswirksam zu erfassen.

Die Serveware-Gruppe hat keine wesentlichen Leasingverhältnisse als Leasinggeber abgeschlossen.

### **IFRS 16 - Erleichterungsvorschriften**

Die folgenden Erleichterungsvorschriften nach IFRS 16 wurden genutzt:

- Anwendung eines einheitlichen Zinssatzes auf ein homogenes Portfolio.

Die Abzinsung der Leasingverbindlichkeiten ist bis zum Geschäftsjahr 2021/2022 auf der Basis eines einheitlichen Zinssatzes von 1 Prozent p.a. für das gesamte homogene Portfolio erfolgt. Dieser entsprach im Wesentlichen dem bestehenden Fremdverschuldungszinssatz der Serveware.

Vor dem Hintergrund des gestiegenen Zinsniveaus sind die ab dem im Geschäftsjahr 2022/2023 neu eingegangenen Leasingverbindlichkeiten mit einem einheitlichen Zinssatz von 3,58 Prozent p.a. abgezinst worden. Dieser würde dem zu erwartenden Grenzfremdkapitalzins bei Neuverschuldung der Serveware entsprechen. Der vorgenannte Zinssatz wurde im Geschäftsjahr 2023/2024 beibehalten.

### **SONSTIGE RÜCKSTELLUNGEN**

Sonstige Rückstellungen im Sinne der IFRS sind im vorliegenden Abschluss nicht ausgewiesen. Auszuweisende Abgrenzungen (accruals) werden als sonstige Verbindlichkeiten ausgewiesen. Die unter Abschnitt 11 gesondert dargestellten und erläuterten Abgrenzungen werden für gegenwärtige rechtliche oder faktische Verpflichtungen gegenüber Dritten angesetzt, die bezüglich ihrer Fälligkeit oder ihrer Höhe ungewiss sind.

Für gegenwärtige rechtliche oder faktische Verpflichtungen gegenüber Dritten werden nur dann Rückstellungen gebildet, soweit diese auf zurückliegenden Geschäftsvorfällen oder Ereignissen beruhen, die wahrscheinlich zu Vermögensabflüssen führen und diese Abflüsse zuverlässig ermittelt werden können. Rückstellungen werden unter Berücksichtigung aller erkennbarer Risiken und Unsicherheiten zum voraussichtlichen Erfüllungsbetrag bewertet. Der Erfüllungsbetrag wird auf der Basis einer bestmöglichen Schätzung bestimmt, wobei je nach Charakteristik der Verpflichtung geeignete Schätzverfahren und Informationsquellen genutzt werden.

Bei einer Vielzahl ähnlicher Verpflichtungen wird die Gruppe der Verpflichtungen als Ganzes betrachtet. Als Schätzverfahren wird auf die Erwartungswertmethode zurückgegriffen. Bei Vorliegen von Bandbreiten möglicher Ereignisse mit gleicher Eintrittswahrscheinlichkeit wird der Mittelwert angesetzt. Einzelne Verpflichtungen (z. B. Rechts- und Prozessrisiken) werden regelmäßig mit dem wahrscheinlichsten Ergebnis bewertet, soweit nicht aufgrund besonderer Wahrscheinlichkeitsverteilungen andere Schätzungen zu einer angemesseneren Bewertung führen. Bei der Bewertung von Rückstellungen werden Erfahrungswerte aus der Vergangenheit, aktuelle Kosten- und Preisinformationen sowie Einschätzungen bzw. Gutachten von Sachverständigen und Experten genutzt. Soweit zur Bestimmung des Erfüllungsbetrags Erfahrungswerte oder aktuelle Kosten- und Preisinformationen herangezogen werden, werden diese Werte auf den voraussichtlichen Erfüllungszeitpunkt fortgeschrieben.

Zu diesem Zweck wird auf geeignete Preisentwicklungsindikatoren (z. B. Inflationsraten) zurückgegriffen. Rückstellungen werden abgezinst, wenn der Effekt hieraus wesentlich ist. Zur Abzinsung werden Marktzinssätze vor Steuern verwendet, die Laufzeit und Risiko (soweit nicht bereits bei Ermittlung des Erfüllungsbetrags berücksichtigt) der Verpflichtung widerspiegeln.

Erstattungsansprüche werden nicht mit Rückstellungen saldiert, sondern getrennt aktiviert, sobald ihre Realisation so gut wie sicher ist. Rückstellungen für Entsorgungs-, Wiederherstellungs- und ähnliche Verpflichtungen, die als Folge des Erwerbs von Sachanlagen entstehen, werden erfolgsneutral als Teil der Anschaffungs- und Herstellungskosten des korrespondierenden Vermögenswerts angesetzt. Spätere Änderungen der Schätzungen der Höhe oder des zeitlichen Anfalls von Auszahlungen oder Änderungen des Zinssatzes zur Bewertung dieser Verpflichtungen werden ebenfalls erfolgsneutral erfasst und führen zu nachträglichen Erhöhungen oder Minderungen des Buchwerts der betroffenen Sachanlage. Dies führt somit auch zu veränderten künftig zu erfassenden planmäßigen Abschreibungen des Vermögenswerts und damit im Ergebnis zu einer erfolgswirksamen Erfassung der Schätzungsänderungen über die Restnutzungsdauer.

Für den Fall, dass eine Minderung der Rückstellung den Buchwert des korrespondierenden Vermögenswerts überschreitet, ist der übersteigende Betrag unmittelbar erfolgswirksam als Ertrag zu erfassen.

## FINANZINSTRUMENTE

Ein Finanzinstrument ist ein Vertrag, der gleichzeitig bei einem Unternehmen zur Entstehung eines finanziellen Vermögenswerts und bei einem anderen Unternehmen zur Entstehung einer finanziellen Verbindlichkeit oder eines Eigenkapitalinstruments führt. Dazu gehören sowohl originäre Finanzinstrumente (zum Beispiel Forderungen oder Verbindlichkeiten aus Lieferungen und Leistungen) als auch derivative Finanzinstrumente (Geschäfte zur Absicherung gegen Wertänderungsrisiken).

Gemäß IAS 32.11 ist ein **Eigenkapitalinstrument** ein Vertrag, der einen Residualanspruch an den Vermögenswerten eines Unternehmens nach Abzug aller dazugehörigen Verbindlichkeiten begründet. Ergeben sich aus dem Finanzinstrument Zahlungsverpflichtungen (zum Beispiel auch nur bedingte), handelt es sich um Fremdkapital und nicht um Eigenkapital.

**Finanzielle Vermögenswerte** umfassen insbesondere Zahlungsmittel und Zahlungsmitteläquivalente, Forderungen aus Lieferungen und Leistungen sowie sonstige ausgereichte Kredite und Forderungen, bis zur Endfälligkeit gehaltene Finanzinvestitionen, zu Handelszwecken gehaltene originäre finanzielle Vermögenswerte und derivative finanzielle Vermögenswerte.

**Finanzielle Verbindlichkeiten** begründen regelmäßig einen Rückgabeanspruch in Zahlungsmitteln oder einem anderen finanziellen Vermögenswert. Darunter fallen insbesondere Anleihen, Verbindlichkeiten aus Lieferungen und Leistungen, Verbindlichkeiten gegenüber Kreditinstituten, Verbindlichkeiten aus Finanzierungs-Leasing-Verhältnissen und derivative Finanzverbindlichkeiten.

## Erstmaliger Ansatz

Finanzinstrumente werden angesetzt, sobald die Serveware-Gruppe Vertragspartei der Regelungen des Finanzinstruments wird. Bei marktüblichen Käufen oder Verkäufen (Käufe oder Verkäufe im Rahmen eines Vertrags, dessen Bedingungen die Lieferung des Vermögenswerts innerhalb eines Zeitraums vorsehen, der üblicherweise durch Vorschriften oder Konventionen des jeweiligen Markts festgelegt wird) ist für die erstmalige bilanzielle Erfassung sowie den bilanziellen Abgang allerdings der Erfüllungstag relevant, d. h. der Tag, an dem der Vermögenswert an oder durch die Serveware-Gruppe geliefert wird.

Finanzielle Vermögenswerte und finanzielle Verbindlichkeiten werden in der Regel unsaldiert ausgewiesen; sie werden nur dann saldiert, wenn bezüglich der Beträge zum gegenwärtigen Zeitpunkt ein Aufrechnungsrecht besteht und beabsichtigt wird, den Ausgleich auf Nettobasis herbeizuführen.

Sofern Verträge zum Kauf oder Verkauf nichtfinanzieller Vermögenswerte in den Anwendungsbereich von IFRS 9 fallen, werden sie gemäß den Regelungen dieses Standards bilanziert.

Der erstmalige Ansatz von Finanzinstrumenten erfolgt zum beizulegenden Zeitwert, gegebenenfalls angepasst um Transaktionskosten, die dem Erwerb oder der Ausgabe des Finanzinstruments direkt zurechenbar sind. Ausnahme hiervon stellen Forderungen aus Lieferungen und Leistungen ohne signifikante Finanzierungskomponente dar, die zum Transaktionspreis bewertet werden. Die in der Bilanz angesetzten beizulegenden Zeitwerte entsprechen in der Regel den Marktpreisen der finanziellen Vermögenswerte. Sofern diese nicht unmittelbar verfügbar sind, werden sie unter Anwendung anerkannter Bewertungsmodelle und unter Rückgriff auf aktuelle Marktparameter berechnet.

#### **Folgebewertung finanzieller Vermögenswerte:**

Die Folgebewertung erfolgt entsprechend ihrer Bewertungskategorie nach IFRS 9:

Finanzielle Vermögenswerte werden nach IFRS 9 in die Klassifizierungskategorien zu fortgeführten Anschaffungskosten oder zum beizulegenden Zeitwert eingeteilt und entsprechend bewertet. Werden finanzielle Vermögenswerte zum beizulegenden Zeitwert bewertet, können die Aufwendungen und Erträge entweder vollständig im Periodenergebnis (at fair value through profit or loss) oder im sonstigen Ergebnis (at fair value through other comprehensive income) erfasst werden.

Zu fortgeführten Anschaffungskosten bewertete finanzielle Vermögenswerte werden in Folgeperioden unter Anwendung der Effektivzinsmethode bewertet und sind auf Wertminderungen zu überprüfen. Gewinne und Verluste werden erfolgswirksam erfasst, wenn der Vermögenswert ausgebucht, modifiziert oder wertgemindert wird. Die fortgeführten Anschaffungskosten eines finanziellen Vermögenswerts sind der Betrag, mit dem der finanzielle Vermögenswert bei der erstmaligen Erfassung bewertet wird, abzüglich der Tilgungszahlungen, zuzüglich der kumulierten Amortisierungen unter Verwendung der Effektivzinsmethode auf eine Differenz zwischen diesem Zugangsbetrag und dem Fälligkeitsbetrag, bereinigt um eine Wertberichtigung.

Der Konzern ermittelt den beizulegenden Zeitwert zu jedem Abschlussstichtag. Der beizulegende Zeitwert ist der Preis, der in einem geordneten Geschäftsvorfall zwischen Marktteilnehmern am Bemessungsstichtag für den Verkauf eines Vermögenswerts eingenommen bzw. für die Übertragung einer Schuld gezahlt wurde. Bei der Bemessung des beizulegenden Zeitwerts wird davon ausgegangen, dass der Geschäftsvorfall, in dessen Rahmen der Verkauf des finanziellen Vermögenswerts oder die Übertragung der Schuld erfolgt,

- entweder auf dem Hauptmarkt für den finanziellen Vermögenswert oder die Schuld, oder, sofern kein Hauptmarkt vorhanden ist,
- auf dem vorteilhaftesten Markt für den finanziellen Vermögenswert bzw. die Schuld getätigt wird.

Der Konzern muss Zugang zum Hauptmarkt oder zum vorteilhaftesten Markt haben. Der beizulegende Zeitwert eines finanziellen Vermögenswerts oder einer Schuld bemisst sich anhand der Annahmen, die Marktteilnehmer der Preisbildung für den finanziellen Vermögenswert bzw. die Schuld zugrunde legen würden. Hierbei wird davon ausgegangen, dass die Marktteilnehmer in ihrem besten wirtschaftlichen Interesse handeln.

Der Konzern wendet Bewertungstechniken an, die unter den jeweiligen Umständen sachgerecht sind und für die ausreichenden Daten zur Bemessung des beizulegenden Zeitwerts zur Verfügung stehen. Dabei ist die Verwendung maßgeblicher beobachtbarer Inputfaktoren möglichst hoch, um jene nicht beobachtbaren Inputfaktoren möglichst gering zu halten.

Alle finanziellen Vermögenswerte und Schulden, für die der beizulegende Zeitwert bestimmt oder im Abschluss ausgewiesen wird, werden in die nachfolgend beschriebene Bemessungshierarchie eingeordnet, basierend auf dem Inputfaktor der niedrigsten Stufe, der für die Bewertung zum beizulegenden Zeitwert insgesamt wesentlich ist:

- **Stufe 1:** In aktiven Märkten für identische finanzielle Vermögenswerte oder Schulden notierte (nicht berichtigte) Preise
- **Stufe 2:** Bewertungsverfahren, bei denen der Inputfaktor der niedrigsten Stufe, der für die Bewertung zum beizulegenden Zeitwert insgesamt wesentlich ist, auf dem Markt direkt oder indirekt beobachtbar ist
- **Stufe 3:** Bewertungsverfahren, bei denen der Inputfaktor der niedrigsten Stufe, der für die Bewertung zum beizulegenden Zeitwert insgesamt wesentlich ist, auf dem Markt nicht beobachtbar ist.

Um die Abgabepflichten für die beizulegenden Zeitwerte zu erfüllen, hat der Konzern Klassen von finanziellen Vermögenswerten und Schulden auf der Grundlage ihrer Art, ihrer Merkmale und ihrer Risiken sowie der Stufen der oben erläuterten Bemessungshierarchie festgelegt.

### ***Forderungen aus Lieferungen und Leistungen***

Eine Forderung aus Lieferungen und Leistungen ist der unbedingte Anspruch der Serveware-Gruppe auf Gegenleistung (d. h. Fälligkeit tritt automatisch durch Zeitablauf ein).

Forderungen aus Lieferungen und Leistungen werden zu fortgeführten Anschaffungskosten unter Berücksichtigung angemessener Abschläge für alle erkennbaren Einzelrisiken bewertet. Langfristige Forderungen mit einer Restlaufzeit von mehr als einem Jahr werden unter Zugrundelegung des entsprechenden Zinssatzes auf den Bilanzstichtag abgezinst. Auch das allgemeine Kreditrisiko wird, sofern nachweisbar, durch entsprechende Wertkorrekturen berücksichtigt.

Für Forderungen aus Lieferungen und Leistungen wendet der Konzern das vereinfachte Wertberichtigungsschema des IFRS 9 an und setzt direkt den erwarteten Verlust über die Gesamtlaufzeit der Forderung an. Die notwendige Wertberichtigung wird dabei unter Berücksichtigung historischer Ausfälle abgeleitet und – sofern relevant – anhand aktueller Entwicklungen am Markt angepasst. Dabei wird unterstellt, dass bei einer Überfälligkeit von größer 90 Tagen mit einem Ausfall gerechnet und eine Bonitätsprüfung durchgeführt wird. Im Einzelfall wird der Ausfall aber auch direkt anhand von Informationen über die Bonität des Kunden abgeleitet. Im Falle der Insolvenz eines Kunden wird der Wert der Forderung in voller Höhe als Forderungsverlust ausgewiesen. Erst zu diesem Zeitpunkt erfolgt eine Ausbuchung. Grundsätzlich werden Buchwertveränderungen bei Kundenforderungen aus Lieferungen und Leistungen unter Verwendung eines Wertberichtigungskontos reduziert und der

Wertminderungsverlust erfolgswirksam erfasst. Erhöht oder verringert sich die Höhe eines geschätzten Wertminderungsaufwands in einer folgenden Berichtsperiode aufgrund eines Ereignisses, das nach der Erfassung der Wertminderung eintrat, wird der früher erfasste Wertminderungsaufwand durch Anpassung des Wertberichtigungskontos erfolgswirksam erhöht oder verringert. Wird eine ausgebuchte Forderung aufgrund eines Ereignisses, das nach der Ausbuchung eintrat, später wieder als einbringlich eingestuft, wird der entsprechende Betrag erfolgswirksam erfasst.

Für alle anderen Finanzinstrumente erfasst der Konzern den über die Restlaufzeit erwarteten Verlust nur dann, wenn sich das Ausfallrisiko seit der erstmaligen Erfassung signifikant erhöht hat. Hat sich das Ausfallrisiko seit der erstmaligen Erfassung nicht signifikant erhöht, erfasst die Serviceware-Gruppe für diese Finanzinstrumente weiterhin den erwarteten 12-Monats-Verlust als Wertberichtigung.

Der über die Restlaufzeit erwartete Verlust stellt den sich aus allen möglichen Ausfallereignissen über die erwartete Laufzeit eines Finanzinstruments ergebenden Verlustes dar. Im Gegensatz dazu repräsentiert der erwartete 12-Monats-Verlust den Teil des über die Laufzeit erwarteten Verlustes, der aus möglichen Ausfallereignissen innerhalb der nächsten zwölf Monate nach dem Abschlussstichtag resultiert.

Die Höhe der erwarteten Verluste wird zu jedem Bilanzstichtag aktualisiert, um den Veränderungen des Ausfallrisikos seit der erstmaligen Erfassung des jeweiligen Finanzinstruments Rechnung zu tragen.

**Sonstige langfristige Forderungen und Fremdkapitalinstrumente** werden unter Anwendung der Effektivzinsmethode mit den fortgeführten Anschaffungskosten bewertet.

Der Posten „**Flüssige Mittel**“ in der Bilanz umfasst den Kassenbestand, Bankguthaben und kurzfristige Einlagen mit einer Laufzeit von weniger als drei Monaten, die nur einem unwesentlichen Risiko von Wertschwankungen unterliegen. Sie werden mit den fortgeführten Anschaffungskosten bewertet. Ferner beinhaltet der Posten Finanzanlagen, diese dienen der Gesellschaft jederzeit als Mittel zur Deckung ihres kurzfristigen Liquiditätsbedarfs, da sie kurzfristig kündbar sind und auch bei vorfälliger Kündigung dieser Anlagen kein wesentlicher wirtschaftlicher Verlust zu erwarten ist.

**Geldanlagen** werden zu fortgeführten Anschaffungskosten bewertet. Geldanlagen sind Termingeldanlagen und ähnliche Anlagen bei Banken und anderen Finanzdienstleistungsinstituten sowie Anlagen in Versicherungen mit ursprünglichen Fälligkeiten von mehr als drei Monaten ab dem Tag des Erwerbs.

**Zu Handelszwecken gehaltene Fremd- oder Eigenkapitalinstrumente** werden erfolgswirksam zum beizulegenden Zeitwert bewertet, wobei die Änderungen des beizulegenden Zeitwerts saldiert in der Gewinn- und Verlustrechnung erfasst werden. Finanzielle Vermögenswerte werden als zu Handelszwecken gehalten klassifiziert, wenn sie für Zwecke der Veräußerung oder des Rückkaufs in der nahen Zukunft erworben werden. Finanzielle Vermögenswerte mit Cashflows, die nicht ausschließlich Tilgungs- und Zinszahlungen darstellen, werden unabhängig vom Geschäftsmodell als erfolgswirksam zum beizulegenden Zeitwert klassifiziert und entsprechend bewertet.

### ***Bis zur Endfälligkeit gehaltene Eigenkapitalinstrumente***

Bei bestimmten Finanzinvestitionen in Eigenkapitalinstrumenten ist sowohl beabsichtigt als auch wirtschaftlich mit hinreichender Verlässlichkeit zu erwarten, dass diese bis zur Endfälligkeit gehalten werden. Diese finanziellen Vermögenswerte werden erfolgsneutral zum beizulegenden Zeitwert im sonstigen Ergebnis klassifiziert und bewertet. Eine Umgliederung der Beträge im Periodenergebnis, zum Beispiel bei Verkauf des Instruments, ist dann nicht mehr möglich.

### **Ausbuchung**

Ein finanzieller Vermögenswert wird hauptsächlich dann ausgebucht (d. h. aus der Konzernbilanz entfernt), wenn die vertraglichen Rechte auf den Bezug von Cashflows aus dem finanziellen Vermögenswert erloschen sind.

### **Folgebewertung finanzieller Verbindlichkeiten:**

Finanzielle Verbindlichkeiten werden nach IFRS 9 in zwei Bewertungskategorien eingeteilt. Entweder in die Kategorie zu fortgeführten Anschaffungskosten oder zum beizulegenden Zeitwert mit Erfassung der Wertänderung im Periodenergebnis.

***Verbindlichkeiten aus Lieferungen und Leistungen sowie sonstige originäre finanzielle Verbindlichkeiten*** werden mit den fortgeführten Anschaffungskosten bewertet.

Langfristige Verbindlichkeiten mit einer Laufzeit von mehr als einem Jahr werden unter Zugrundelegung des entsprechenden Zinssatzes auf den Bilanzstichtag abgezinst. Ausnahmen bilden die Verbindlichkeiten aus Akquisitionen, die zum beizulegenden Zeitwert zum Erwerbszeitpunkt bewertet werden (IFRS 3.18).

### **Ausbuchung finanzieller Verbindlichkeiten:**

Der Konzern bucht eine finanzielle Verbindlichkeit dann aus, wenn die entsprechende Verpflichtung beglichen, aufgehoben oder ausgelaufen ist.

Die Differenz zwischen dem Buchwert der ausgebuchten finanziellen Verbindlichkeit und der erhaltenen oder zu erhaltenden Gegenleistung wird in der Konzern-Gewinn- und Verlustrechnung erfasst.

Wenn der Konzern mit dem bestehenden Kreditgeber ein Schuldinstrument in ein anderes mit substanziell unterschiedlichen Bedingungen umtauscht, wird dieser Austausch als Tilgung der ursprünglichen finanziellen Verbindlichkeit und als Erfassung einer neuen finanziellen Verbindlichkeit behandelt.

### **Derivative Finanzinstrumente**

Die Serviceware-Gruppe setzt derivative Finanzinstrumente zur Absicherung der aus operativen Tätigkeiten, Finanztransaktionen und Investitionen resultierenden Zinsrisiken ein. Zu Spekulationszwecken werden derivative Finanzinstrumente weder gehalten noch begeben.

IFRS 9 stellt bestimmte Anforderungen an die Anwendung des Hedge Accountings. Diese werden von der Serviceware-Gruppe wie folgt erfüllt: Bei Beginn einer Sicherungsmaßnahme werden sowohl die Beziehung zwischen dem als Sicherungsinstrument eingesetzten Finanzinstrument und dem Grundgeschäft als auch das Ziel sowie die Strategie der Absicherung dokumentiert. Dazu zählen sowohl die konkrete Zuordnung der Sicherungsinstrumente zu den entsprechenden Vermögenswerten bzw. Verbindlichkeiten oder (fest vereinbarten/erwarteten) künftigen Transaktionen als auch die Einschätzung des Grads der Wirksamkeit (Effektivität) der eingesetzten Absicherungsinstrumente. Bestehende Sicherungsbeziehungen werden fortlaufend auf ihre Wirksamkeit hin überwacht. Sind die Voraussetzungen für die Anwendung von Hedge Accounting nicht mehr erfüllt, wird die Sicherungsbeziehung umgehend aufgelöst.

Die derivativen Finanzinstrumente werden bei ihrer erstmaligen Erfassung mit dem beizulegenden Zeitwert angesetzt. Die beizulegenden Zeitwerte sind auch für die Folgebewertungen relevant. Der beizulegende Zeitwert gehandelter derivativer Finanzinstrumente entspricht dem Marktwert. Dieser Wert kann positiv oder negativ sein. Liegen keine Marktwerte vor, müssen die beizulegenden Zeitwerte mittels anerkannter finanzmathematischer Modelle berechnet werden. Für derivative Finanzinstrumente entspricht der beizulegende Zeitwert dem Betrag, den die Serviceware-Gruppe bei Übertragung des Finanzinstruments zum Abschlussstichtag entweder erhalten würde bzw. zahlen müsste. Dieser wird unter Anwendung der zum Abschlussstichtag relevanten Zinssätze der Vertragspartner berechnet. Für die Berechnungen werden Mittelkurse verwendet.

Für die Erfassung der Veränderungen der beizulegenden Zeitwerte – erfolgswirksame Erfassung in der Gewinn- und Verlustrechnung oder erfolgsneutrale Erfassung im Eigenkapital – ist entscheidend, ob das derivative Finanzinstrument in eine wirksame Sicherungsbeziehung gemäß IFRS 9 eingebunden ist. Liegt keine Sicherungsbeziehung vor, sind die Veränderungen der beizulegenden Zeitwerte der derivativen Finanzinstrumente sofort erfolgswirksam zu erfassen. Besteht hingegen eine wirksame Sicherungsbeziehung (Hedge Accounting), wird der Absicherungszusammenhang als solcher bilanziert.

#### **ERFOLGSUNSICHERHEITEN (EVENTUALSCHULDEN UND -FORDERUNGEN)**

Erfolgsunsicherheiten (Eventualschulden und -forderungen) sind mögliche Verpflichtungen oder Vermögenswerte, die aus Ereignissen der Vergangenheit resultieren und deren Existenz durch das Eintreten oder Nichteintreten eines oder mehrerer unsicherer künftiger Ereignisse bedingt ist, die nicht vollständig unter Kontrolle der Serviceware-Gruppe stehen. Eventualschulden sind auch gegenwärtige Verpflichtungen, die aus Ereignissen der Vergangenheit resultieren, bei denen der Abfluss von Ressourcen, die wirtschaftlichen Nutzen verkörpern, unwahrscheinlich ist oder bei denen der Umfang der Verpflichtung nicht ausreichend verlässlich geschätzt werden kann. Eventualschulden werden zu ihrem beizulegenden Zeitwert angesetzt, wenn sie im Rahmen eines Unternehmenserwerbs übernommen wurden. Nicht im Rahmen eines Unternehmenserwerbs übernommene Eventualschulden werden nicht angesetzt. Eventualforderungen werden nicht angesetzt. Ist die Realisation von Erträgen jedoch so gut wie sicher, ist der betreffende Vermögenswert nicht mehr als Eventualforderung anzusehen und wird als Vermögenswert angesetzt. Sofern ein Abfluss von Ressourcen mit wirtschaftlichem Nutzen nicht unwahrscheinlich ist, werden im Konzernanhang Angaben zu Eventualschulden gemacht. Gleiches gilt für Eventualforderungen, sofern der Zufluss wirtschaftlichen Nutzens wahrscheinlich ist.

#### **UMSATZREALISIERUNG**

Die Umsatzerlöse enthalten alle Erlöse, die aus der Geschäftstätigkeit der Serviceware-Gruppe resultieren. Die Umsatzerlöse werden ohne Umsatzsteuer und sonstige bei den Kunden erhobene und an die Steuerbehörden abgeführte Steuern ausgewiesen. Die Serviceware-Gruppe erzielt Umsatzerlöse aus der Lizenzvergabe von Softwareprodukten an Endkunden oder an Wiederverkäufer, aus SaaS, aus Wartungsverträgen, Beratungsleistungen, aus der Implementierung von Infrastrukturprojekten in den Bereichen IT-Security, IT- Management Systeme, IT-Storage-Management und in Strategieprojekten sowie der Erbringung sonstiger Lieferungen und Leistungen.

Der Konzern erfasst Umsatzerlöse, wenn er die Verfügungsmacht über ein Produkt oder eine Dienstleistung an einen Kunden überträgt.

Die Erfassung von Umsatzerlösen erfolgt in Höhe der Gegenleistung, die der Konzern im Austausch für diese Güter oder Dienstleistungen voraussichtlich erhalten wird.

Im Einzelnen gestaltet sich die Umsatzrealisierung der Serviceware-Gruppe wie folgt:

### ***Klassen von Umsatzerlösen***

#### **(a) Erlöse aus dem Verkauf von Softwarelizenzen**

Die Softwarelizenzerlöse ergeben sich aus den Lizenzgebühren, die die Serviceware-Gruppe aus dem Verkauf der Software an Kunden zur Nutzung auf deren eigener IT-Infrastruktur, oder auf mitverkaufter IT-Infrastruktur, die in Einheit mit der verkauften Software steht, erzielt. Dabei hat der Kunde das Recht, die Software in Besitz zu nehmen, um sie auf eigenen Systemen oder auf der IT-Infrastruktur von dritten Hosting-Anbietern, die nicht mit der Serviceware-Gruppe in Verbindung stehen, zu installieren. Die Softwarelizenzerlöse umfassen Umsatzerlöse aus dem Verkauf von Standard-Softwareprodukten ggf. in Produkteinheit mit IT-Infrastruktur. Die Erteilung von Lizenzen für die Standardsoftware-Produkte erfolgt in der Regel, indem dem Kunden ein Zugang zum Herunterladen der Software bereitgestellt wird. Dabei beginnt der grundsätzlich unbefristete Lizenzzeitraum ab dem Zeitpunkt, zu dem die Software genutzt werden kann. Die Erfassung der Erlöse für diese Lizenzen erfolgt zu dem Zeitpunkt, an dem der Kunde die Lizenzen nutzen kann und somit Verfügungsgewalt über die Software hat. Bei der Beurteilung, ob die Software-Angebote dem Kunden ein Recht auf Nutzung des geistigen Eigentums und nicht ein Recht auf Zugriff auf unser geistiges Eigentum einräumen, haben wir die Nützlichkeit der Software für den Kunden – ohne nachfolgende Updates – berücksichtigt. Die Softwarenutzungsrechte (Lizenzen) werden unabhängig von der beauftragten Wartungs- und Update-Dienstleistung verkauft.

#### **(b) Software as a Service - SaaS**

Die Umsatzerlöse aus Lizenz-Subskriptionen und -Support verkörpern Erlöse aus der Einräumung eines Rechts auf Nutzung von Softwarefunktionen entweder in einer von Fremdanbietern gehosteten Infrastruktur, in einer Infrastruktur des Kunden oder in eigener Infrastruktur der Serviceware-Gruppe.

Dabei hat der Kunde kein Recht, den Hosting-Vertrag zu kündigen und die Software in Besitz zu nehmen. Nach dem Abschluss des SaaS-Vertrags hat der Kunde das Recht auf kontinuierlichen Zugang zu den neuesten Versionen und aktuellen Updates des Softwareproduktes. Wenn die Leistungsverpflichtung in der Einräumung eines Rechts auf kontinuierlichen Zugriff auf ein Lizenz-Produkt und dessen Nutzung über einen bestimmten Zeitraum besteht, werden die Erlöse entsprechend der abgelaufenen Zeit und somit ratierlich über die Laufzeit des Vertrags in Übereinstimmung mit der Output orientierten Methode erfasst. Die standardmäßige Mindestvertragslaufzeit beträgt drei Jahre. Die in der Regel jährlich im Voraus fakturierten Beträge für SaaS-Leistungen, die erst in späteren Perioden erbracht und damit umsatzwirksam werden, sind als Vertragsverbindlichkeiten angesetzt.

#### **(c) Erbringung von Wartungs-, Software-Updates, Hotline- und Help-Desk-Leistungen (Softwarepflegeleistungen)**

Softwarepflegeleistungen verkörpern den Umsatz, den die Serviceware-Gruppe durch standardisierte Supportleistungen, das heißt nicht spezifizierte künftige Software-Updates, -Upgrades und -Erweiterungen sowie durch technische Produktsupportleistungen für Softwarenutzungsrechte (Lizenzen) generiert.

Bei unseren standardisierten Softwarepflegeleistungen erstreckt sich unsere Leistungsverpflichtung darauf, Ressourcen bereitzuhalten, um bei Bedarf des Kunden technischen Produktsupport erbringen zu können und bei Verfügbarkeit nicht spezifizierte Updates, Upgrades und Erweiterungen bereitzustellen. Unseren Kunden fließt der Nutzen aus diesen Supportleistungen gleichzeitig mit unserer Leistungserbringung zu. Softwarepflegeleistungen werden in der Regel nach der abgelaufenen Zeit und somit ratierlich über die Laufzeit des Supportvertrags in Übereinstimmung mit der Output orientierten Methode erfasst. Die in der Regel jährlich im Voraus fakturierten Beträge für Softwarepflegeleistungen, die erst in späteren Perioden erbracht und damit umsatzwirksam werden, sind als Vertragsverbindlichkeiten angesetzt.

#### **(d) Erlöse aus Beratungs- und Implementierungs-Leistungen**

Die Serviceware-Gruppe erbringt Beratungs- und Implementierungsdienstleistungen im Zusammenhang mit Softwareprojekten und IT-Infrastrukturprojekten in den Bereichen IT-Security, IT-System-Management, IT-Storage-Management sowie in Strategieprojekten. Das Geschäft umfasst u. a. IT-Dienstleistungen und Netzwerk-Dienstleistungen für Kunden inklusive IT-Outsourcing-Leistungen sowie den Verkauf von Hardware.

Diese Dienstleistungen werden entweder einzeln in Verträgen mit Kunden veräußert oder aber im Paket gemeinsam mit dem Verkauf von Softwarelizenzen an Kunden angeboten. Grundsätzlich bietet die Serviceware jedoch keine Beratungs- und Implementierungsleistungen in einem Gesamtpaket mit Softwarelizenzen zu einem Gesamtpreis an.

Für die Vereinbarungen über die Implementierung von IT-Infrastrukturprojekten gilt in der Regel Folgendes: Sofern ein Kundenvertrag mehrere zugesagte Güter oder Dienstleistungen enthält, bestimmen wir, ob die zugesagten Güter oder Dienstleistungen als separate Leistungsverpflichtung oder als Leistungsbündel zu bilanzieren sind. Die Bestimmung, ob ein Produkt oder eine Dienstleistung als separate Leistungsverpflichtung betrachtet wird, ist jedoch mit Ermessensausübungen verbunden. Insbesondere bei unseren Beratungs- und Implementierungsaktivitäten ist Ermessen erforderlich, um zu beurteilen, ob diese Dienstleistungen eine erhebliche Integrationsleistung, kundenspezifische Anpassung oder Änderung der Hardwarekomponenten darstellen, auf die sie sich beziehen. In diesem Zusammenhang berücksichtigen wir die Art der Services sowie ihren Umfang im Verhältnis zum Umfang der zugrundeliegenden Hardwareleistungen. Im Allgemeinen werden die im Rahmen der Beratungs- und Implementierungsaktivitäten erbrachten Hardware- und Softwareleistungen zu einem eigenständig abgrenzbaren Bündel aus Produkten und Dienstleistungen zusammengefasst (kombinierte Leistungsverpflichtung). Wartungsleistungen und darüber hinausgehende Dienstleistungen werden als jeweils separate Leistungsverpflichtungen eingestuft. Ermessensausübung ist auch erforderlich bei der Bestimmung, ob Umsatzerlöse aus der kombinierten Leistungsverpflichtung zu einem bestimmten Zeitpunkt oder über einen bestimmten Zeitraum zu erfassen sind. Umsatzerlöse für kombinierte Leistungsverpflichtungen werden entsprechend der Natur der Leistungsverpflichtung überwiegend zeitpunktbezogen realisiert.

Erlöse aus Wartungs- und Dienstleistungsverträgen werden entsprechend der Leistungserbringung, d. h. grundsätzlich anteilig über die Vertragslaufzeit, erfasst. Umsatzerlöse aus Verträgen für nach Zeit und Materialaufwand abgerechnete Leistungen werden mit dem Erbringen von Arbeitsstunden und dem Anfallen direkter Kosten zum vertraglich festgelegten Stundensatz erfasst.

### **Vertragsvermögenswerte und Vertragsverbindlichkeiten/-Kosten**

Ein **Vertragsvermögenswert** ist anzusetzen, sofern die Serviceware-Gruppe aufgrund der Erfüllung einer vertraglichen Leistungsverpflichtung Erlöse erfasst hat, bevor der Kunde eine Zahlung geleistet hat bzw. bevor – unabhängig von der Fälligkeit – die Voraussetzungen für eine Rechnungstellung und damit der Ansatz einer Forderung vorliegt.

Eine **Vertragsverbindlichkeit** ist anzusetzen, sofern der Kunde eine Zahlung geleistet hat bzw. eine Forderung gegenüber dem Kunden fällig wird, bevor die Serviceware-Gruppe eine vertragliche Leistungsverpflichtung erfüllt und damit Erlöse erfasst hat. Vertragsverbindlichkeiten sind innerhalb eines Kundenvertrags mit Vertragsforderungen zu saldieren. Langfristige Vertragsverbindlichkeiten (z. B. aus einer Vorauszahlung des Kunden) sind zum Barwert anzusetzen, sofern die Finanzierungskomponente bezogen auf den gesamten Vertragswert (d. h. einschließlich derjenigen Leistungsverpflichtungen, die keine Finanzierungskomponente enthalten) signifikant ist. Die Serviceware-Gruppe nimmt das Wahlrecht in Anspruch, eine signifikante Finanzierungskomponente nicht zu berücksichtigen, wenn die Zeitspanne zwischen der Lieferung eines Gutes oder der Erbringung einer Dienstleistung und der Zahlung durch den Kunden maximal ein Jahr beträgt.

**Vertragskosten** umfassen Kosten der Vertragsanbahnung (im Wesentlichen Vertriebsprovisionen an Mitarbeiter und Dritthändler im direkten und indirekten Vertriebskanal) sowie Vertragserfüllungskosten. Diese sind zu aktivieren, wenn davon auszugehen ist, dass die Kosten durch künftige Erlöse aus dem Vertrag kompensiert werden. Kosten der Vertragsanbahnung sind zusätzliche Kosten, die ohne den Vertragsabschluss nicht angefallen wären. Vertragserfüllungskosten sind nach Vertragsbeginn anfallende, direkt zurechenbare Kosten, die der Vertragserfüllung dienen, dieser jedoch zeitlich vorgelagert sind und nicht unter einem anderen Standard zu aktivieren sind. Die Serviceware-Gruppe macht von dem Wahlrecht Gebrauch, Vertragskosten, deren Abschreibungszeitraum nicht mehr als ein Jahr betragen würde, grundsätzlich sofort als Aufwand zu erfassen. Die aktivierten Vertragskosten werden grundsätzlich linear über die geschätzte Kundenbindungsdauer aufwandswirksam erfasst. Die Aufwendungen werden in der Gewinn- und Verlustrechnung der Serviceware-Gruppe nicht unter den planmäßigen Abschreibungen, sondern – abhängig vom Vertriebskanal – als Materialaufwand oder Personalaufwand ausgewiesen.

**Zahlungen an Kunden** einschließlich Gutschriften oder nachträgliche Preisnachlässe werden grundsätzlich als Erlösminderung erfasst, es sei denn, die Zahlung ist eine Gegenleistung für eine eigenständig abgrenzbare, angemessen bewertbare Lieferung oder Leistung des Kunden.

**Bereitstellungsentgelte** und andere vorab geleistete Einmalzahlungen des Kunden, die keine Gegenleistung für eine separate Leistungsverpflichtung darstellen, werden als Vertragsverbindlichkeit abgegrenzt und über die Mindestvertragslaufzeit bzw. in Ausnahmefällen (z. B. bei jederzeit kündbaren Verträgen) über eine erwartete Vertragsdauer umsatzwirksam erfasst. Dies betrifft auch Entgelte für Installations- und Einrichtungstätigkeiten, sofern sie nicht einen eigenständigen Wert für den Kunden haben.

Beim Verkauf von Produkten oder Dienstleistungen räumen wir Kunden häufig Optionen zum Erwerb zusätzlicher Produkte oder Dienstleistungen (beispielsweise Verlängerungen von verlängerbaren Angeboten, zusätzliche Volumina für gekaufte Software) ein. Bei der Bestimmung, ob solche Optionen dem Kunden ein wesentliches Recht gewähren, das der Kunde ohne den Abschluss dieses Vertrages nicht erhalten würde (**Option mit einem wesentlichen Recht**), üben wir Ermessen aus. Bei dieser Beurteilung berücksichtigen wir, ob die Optionen dem Kunden das Recht auf einen Rabatt einräumen, der über dem Rabatt liegt, der für die entsprechenden, zusammen mit der Option verkauften Produkte oder Dienstleistungen gewährt wird. Im Falle der Einräumung von „wesentlichen Rechten“, wie z. B. der Gewährung von zusätzlichen Rabatten für den künftigen Erwerb von weiteren Produkten, ist ein Teil des Transaktionspreises als Vertragsverbindlichkeit abzugrenzen und erst mit Erfüllung oder Verfall dieses zusätzlichen Leistungsversprechens als Umsatz zu erfassen. Derzeit sieht die Vertragsgestaltung der Serveware die Einräumung wesentlicher Rechte im Sinne des Rechnungslegungsstandards nicht vor.

In Fällen, in denen ein Unternehmen sich in einer intermediären Position zwischen einem anderen Lieferanten/Anbieter (z. B. Hersteller, Großhändler) und einem Endkunden befindet, ist zu beurteilen, ob das Unternehmen das betreffende Produkt bzw. die vom Kunden gewünschte Dienstleistung als Prinzipal selbst liefert bzw. erbringt oder das Unternehmen lediglich als Agent für den Lieferanten tätig wird. Von dem Ergebnis hängt ab, ob das Unternehmen **Erlöse auf Bruttobasis** (als Prinzipal) oder auf **Nettobasis** nach Abzug der Kosten gegenüber dem Lieferanten (als Agent) erfassen kann. Für die Serveware-Gruppe stellt sich die Frage insbesondere bei Implementierungsleistungen (Hard-, Software für IT-Infrastruktur), die von Dritten bezogen und als Teil des Produkt-Portfolios der Serveware-Gruppe an Endkunden verkauft werden. Zusammenfassend sieht sich die Serveware-Gruppe im Falle von Rechten an Gütern oder Leistungen eines Dritten bei Erfüllung aller folgenden Voraussetzungen in einer Prinzipalstellung gegenüber dem Endkunden und weist damit Bruttoerlöse aus:

- › Für die Erfüllung der Zusage die Hardware zu liefern, ist primär die Serveware verantwortlich, und dementsprechend ist die andere Partei eine durchsetzbare, laufende Bereitstellungsverpflichtung eingegangen.
- › Die Serveware-Gruppe verkauft Güter und Leistungen der anderen Partei im eigenen Namen und für eigene Rechnung im Rahmen eines Vertrags zwischen der Serveware-Gruppe und dem Endkunden.

Die Serveware-Gruppe kann den Preis für die Dienstleistungen der anderen Partei, die es für eigene Rechnung verkauft, nach eigenem Ermessen beeinflussen.

## LEISTUNGEN AN ARBEITNEHMER

### ***Kurzfristig fällige Leistungen an Arbeitnehmer***

Verpflichtungen aus kurzfristig fälligen Leistungen an Arbeitnehmer werden als Aufwand erfasst, sobald die damit verbundene Arbeitsleistung erbracht wird. Eine Schuld ist für den erwartungsgemäß zu zahlenden Betrag zu erfassen, wenn der Konzern gegenwärtig eine rechtliche oder faktische Verpflichtung hat, diesen Betrag aufgrund einer vom Arbeitnehmer erbrachten Arbeitsleistung zu zahlen und die Verpflichtung verlässlich geschätzt werden kann.

**Anteilsbasierte Vergütungsvereinbarungen****(i) Bilanzierung und Bewertung**

Der beizulegende Zeitwert am Tag der Gewährung anteilsbasierter Vergütungsvereinbarungen an Arbeitnehmer wird als Aufwand mit einer entsprechenden Erhöhung des Eigenkapitals über den Zeitraum erfasst, in dem die Arbeitnehmer einen uneingeschränkten Anspruch auf die Prämien erwerben. Der als Aufwand erfasste Betrag wird angepasst, um die Anzahl der Prämien widerzuspiegeln, für die die entsprechenden Dienstbedingungen und marktunabhängigen Leistungsbedingungen erwartungsgemäß erfüllt werden, so dass der letztlich als Aufwand erfasste Betrag auf der Anzahl der Prämien basiert, die die entsprechenden Dienstbedingungen und marktunabhängigen Leistungsbedingungen am Ende des Erdienungszeitraums erfüllen. Für anteilsbasierte Vergütungsprämien mit Nichtausübungsbedingungen wird der beizulegende Zeitwert am Tag der Gewährung unter Berücksichtigung dieser Bedingungen ermittelt; eine Anpassung der Unterschiede zwischen erwarteten und tatsächlichen Ergebnissen ist nicht vorzunehmen.

**(ii) Beschreibung der anteilsbasierten Vergütungsvereinbarungen der Serviceware SE**

Zum 30. November 2024 existieren im Konzern die folgenden anteilsbasierten Vergütungsvereinbarungen:

Aktienoptionsplan 2021-M und Aktienoptionsplan 2021-D

Mit Beschluss der Hauptversammlung vom 6. Mai 2021 wurde der Verwaltungsrat der Serviceware SE ermächtigt, bis zum 5. Mai 2026 einmalig oder mehrmals kostenfrei Optionen auf höchstens insgesamt 420.000 Stückaktien der Gesellschaft an Mitarbeiter und Mitglieder der Leitungsorgane gegenwärtig oder zukünftig verbundener Unternehmen auszugeben.

Im Geschäftsjahr 2020/2021 hat der Verwaltungsrat einen Aktienoptionsplan 2021-D über bis zu 272.160 Optionen und einen Aktienoptionsplan 2021-M über bis zu 147.840 Optionen implementiert. Innerhalb der Annahmefrist wurden 398.400 Optionen angenommen und im Folgenden ausgegeben. Für beide Aktienoptionspläne gelten die gleichen Parameter.

Der anfängliche Ausübungspreis der Optionen beträgt 15,00 Euro. Gemäß § 10 der Optionsbedingungen ist ein Verwässerungsschutz definiert. Die neuen Aktien sind ab Beginn des Geschäftsjahres, in dem sie durch Optionsausübung entstehen, gewinnberechtigt.

Die folgenden Vertragsbedingungen liegen den zugesagten Aktienoptionsprogrammen zugrunde. Die Erfüllung der Optionen erfolgt durch die Ausgabe und Auslieferung von Bezugsaktien in der Form, wie dies die jeweils gültige Satzung der Gesellschaft vorsieht und/oder es vom Verwaltungsrat bestimmt wurde:

Zeitraum der Gewährung	Anzahl der Instrumente	Ausübungsbedingungen	Vertragliche Laufzeit der Optionen
27. Mai 2021 bis 30. Juni 2021	angeboten: 420.000 angenommen: 398.400 bis zum Bilanzstichtag verfallen: 21.272	<ul style="list-style-type: none"> <li>frühestens nach Ablauf von vier Jahren seit dem Optionsausgabetag, d.h. frühestens ab 27. Mai 2025</li> <li>nur bei gültigem Anstellungsverhältnis</li> <li>Ausübung erst nach Zugang der Mitteilung des Verwaltungsrats über Feststellung des Umfangs der Ausübbarkeit der Optionen nach den Kriterien A und/oder B nach näherer Maßgabe des in § 3 der Optionsbedingungen näher definierten Erfolgsziels</li> <li>Ausübung nur im Ausübungszeitraum (§§ 5 und ggf. 6 der Optionsbedingungen)</li> </ul>	3 Monate nach Tag der erstmaligen Ausübungsmöglichkeit (4 Jahre + 3 Monate)
<b>Aktienoptionen insgesamt</b>			<b>377.128</b>

Gemäß § 3 der Optionsbedingungen sind die Erfolgsziele wie nachstehend erläutert definiert:

Basis für die Beurteilung der Zielerreichung ist die **Entwicklung des Börsenkurses** der Serviceware SE Aktie im elektronischen Handelssystem XETRA der Deutschen Börse AG im **Zeitraum von vier Jahren** ab dem jeweiligen Tag der Beschlussfassung des Verwaltungsrats über die Ausgabe einer jeweiligen Tranche von Optionen (Programmzeitraum).

Der Umfang der Ausübbarkeit der Optionen wird anhand eines Kurs-Kriterien-Modells ermittelt, dass sich aus den folgenden Kriterien zusammensetzt:

#### Kriterium A:

- Erreichen oder Überschreitung von bestimmten, in den Optionsbedingungen festgelegten Schwellenwerten für den „**60-Tage-Durchschnitt des XETRA-Kurses**“, berechnet als gleitender Durchschnitt auf Basis des jeweiligen Tages-Schlusskurses für die letzten 60 Handelstage und
- In diesem Zeitraum wurden in Summe mindestens 30.000 Aktien im XETRA oder ggf. einem XETRA-ersetzenden Nachfolgesystem gehandelt.

#### Kriterium B:

- Erreichen einer festgelegten Steigerung des Durchschnittskurses über den Programmzeitraum gemessen an der Zielvorgabe, berechnet als die Differenz zwischen dem „**Durchschnitt des XETRA-Kurses im Programmzeitraum**“ (auf Basis der jeweiligen Tages-Schlusskurse) und der Zielvorgabe von EUR 27,50.

Für jedes Kriterium wird zunächst ein prozentualer Anteil ermittelt, in dem die Optionen ausgeübt werden können. Das Kriterium A ermöglicht maximal die Ausübung von 60 Prozent der an den jeweiligen Bezugsberechtigten ausgegebenen Optionen.

Die Anzahl der ausübenden Optionen wird ferner durch den XETRA-Kurs am Tag der Feststellung der Anteilssumme durch den Verwaltungsrat nach oben begrenzt. Beträgt der XETRA-Kurs an diesem Tag mehr als 49,80 Euro, dann reduziert sich die Zahl der ausübenden Optionen anteilig in dem Umfang, in dem ansonsten (d. h. bei unbeschränkter Ausübbarkeit) der wirtschaftliche Vorteil des Bezugsberechtigten 34,80 Euro (Maximalbetrag abzgl. Ausübungspreis) je ursprünglich gewährter Option übersteigen würde.

**(iii) Bestimmung der beizulegenden Zeitwerte**

Der beizulegende Zeitwert der Aktienoptionen des vorgenannten Aktienoptionsplans wurde durch eine Monte-Carlo-Simulation ermittelt.

Folgende Parameter wurden bei der Bestimmung des beizulegenden Zeitwerts am Tag der Gewährung des anteilsbasierten Vergütungsplans verwendet:

Beizulegender Zeitwert am Tag der Gewährung Bewertungsstichtag (17. Juni 2021, in EUR)	4,25
Aktienkurs am Tag der Gewährung (in EUR) <sup>1</sup>	16,90
Ausübungspreis (in EUR)	15,00
Erwartete Volatilität (gewichteter Durchschnitt, in %)	51,3
Erwartete Laufzeit (gewichteter Durchschnitt, in Jahren)	3,95
Erwartete Dividenden (in %)	0,00
Risikoloser Zinssatz (in %)	-0,41

<sup>1</sup> Basis ist der Schlusskurs (XETRA) des Tages vor der Gewährung: Entsprechend war bei einer Bewertung am 17. Juni 2021 der Schlusskurs des 16. Juni 2021 der Ausgangspunkt der Bewertung.

Die erwartete Volatilität basiert auf einer Beurteilung der historischen Volatilität des Aktienkurses des Unternehmens insbesondere in dem Zeitraum, der der erwarteten Laufzeit entspricht.

**(iv) Überleitung der ausstehenden Aktienoptionen**

Im Geschäftsjahr 2020/2021 sind erstmals 420.400 Aktienoptionen zu einem Ausübungspreis von EUR 15,00 angeboten worden. Innerhalb der Annahmefrist wurden 398.400 Optionen angenommen und im Folgenden ausgegeben. Im Zeitraum nach der Gewährung bis zum Anfang des Geschäftsjahres 2023/2024 sind bereits 15.226 Optionen durch Beendigung des Anstellungsverhältnisses des Optionsinhabers verfallen. Im abgelaufenen Geschäftsjahr 2023/2024 sind weitere 6.046 Optionen durch Beendigung des Anstellungsverhältnisses des Optionsinhabers verfallen. Des Weiteren wurden nach der Gewährung und bis zum Ende des Geschäftsjahres keine Optionen ausgeübt. Somit stehen zum Stichtag 30. November 2024 377.128 Optionen (Vorjahr: 383.174 Optionen) zu einem gewichteten durchschnittlichen Ausübungspreis von EUR 15,00 aus. Auf den Verwaltungsrat und die geschäftsführenden Direktoren entfallen, wie im Vorjahr, 272.160 Optionen.

## ERTRAGSTEUERN

Die Ertragsteuern umfassen sowohl die **tatsächlichen Steuern** vom Einkommen und Ertrag als auch die **latenten Steuern**. Tatsächliche und latente Steueransprüche und Steuerschulden sind grundsätzlich anzusetzen, wenn sie wahrscheinlich sind. Die Bewertung folgt den Steuervorschriften, die am Abschlussstichtag gültig oder angekündigt sind, sofern die Ankündigung die Wirkung einer tatsächlichen Inkraftsetzung hat.

Werden tatsächliche und latente Steuern angesetzt, sind sie als Ertrag oder Aufwand zu erfassen, sofern sie nicht aus einem Geschäftsvorfall resultieren, der außerhalb der Gewinn- und Verlustrechnung entweder im sonstigen Ergebnis oder direkt im Eigenkapital erfasst wird bzw. im Zusammenhang mit einem Unternehmenszusammenschluss steht.

### (i) *Tatsächliche Steuern*

Tatsächliche Steueransprüche und Steuerschulden sind mit dem Betrag zu bewerten, in dessen Höhe eine Zahlung oder Erstattung gegenüber der Steuerbehörde zu erwarten ist. Diese umfassen sowohl das laufende Jahr als auch etwaige Verpflichtungen/Ansprüche aus Vorjahren.

Die Saldierung tatsächlicher Steueransprüche mit tatsächlichen Steuerschulden erfolgt nur unter bestimmten Bedingungen:

- es besteht ein Rechtsanspruch zur Aufrechnung tatsächlicher Steueransprüche gegen tatsächliche Steuerschulden und
- es ist beabsichtigt, entweder den Ausgleich auf Nettobasis herbeizuführen oder gleichzeitig mit der Realisierung des betreffenden Vermögenswerts die dazugehörige Verbindlichkeit abzulösen.

### (ii) *Latente Steuern*

Latente Steuern werden für temporäre Differenzen zwischen den Buchwerten in der Konzernbilanz und der Steuerbilanz sowie für steuerliche Verlustvorträge und Steuergutschriften angesetzt. Abweichend von diesem Grundsatz werden keine latenten Steuern auf temporäre Differenzen angesetzt, wenn diese aus dem erstmaligen Ansatz von Vermögenswerten oder Schulden resultieren, dadurch weder das IFRS-Ergebnis (vor Ertragsteuern) noch das steuerrechtliche Ergebnis beeinflusst wird und es sich nicht um Unternehmenszusammenschlüsse handelt. Latente Steueransprüche werden insoweit erfasst, wie es wahrscheinlich ist, dass steuerbare Gewinne zur Verfügung stehen, für welche die abzugsfähigen temporären Differenzen genutzt werden können.

Darüber hinaus werden keine passiven latenten Steuern auf temporäre Differenzen gebildet, die im Zusammenhang mit der erstmaligen Bilanzierung eines Geschäfts- oder Firmenwerts stehen. Passive latente Steuern im Zusammenhang mit temporären Differenzen aus Anteilen an Tochterunternehmen, gemeinsamen Vereinbarungen und assoziierten Unternehmen werden grundsätzlich gebildet, es sei denn, die Serviceware ist in der Lage, den zeitlichen Verlauf der Umkehrung der temporären Differenz zu steuern und die temporären Differenzen werden sich in absehbarer Zeit wahrscheinlich nicht umkehren.

## 6. Konsolidierungsgrundsätze

### Tochterunternehmen

Tochterunternehmen sind Gesellschaften, die direkt oder indirekt von der Serviceware beherrscht werden. Beherrschung (Control) besteht dann und nur dann, wenn ein Investor über die Entscheidungsmacht verfügt, variablen Rückflüssen ausgesetzt ist oder ihm Rechte bezüglich der Rückflüsse zustehen und er infolge der Entscheidungsmacht in der Lage ist, die Höhe der variablen Rückflüsse zu beeinflussen. Die Existenz und Auswirkung von substanziellen potenziellen Stimmrechten, die gegenwärtig ausgeübt oder umgewandelt werden können, einschließlich von anderen Konzernunternehmen gehaltener potenzieller Stimmrechte, werden bei der Beurteilung, ob ein Unternehmen beherrscht wird, berücksichtigt. In den Konzernabschluss werden sämtliche Tochterunternehmen einbezogen.

Erträge und Aufwendungen eines Tochterunternehmens werden ab dem Erwerbszeitpunkt in den Konzernabschluss einbezogen. Erträge und Aufwendungen eines Tochterunternehmens bleiben bis zu dem Zeitpunkt in den Konzernabschluss einbezogen, an dem die Beherrschung durch das Mutterunternehmen endet. Sofern erforderlich, werden Bilanzierungsgrundsätze von Tochterunternehmen an die konzerneinheitlichen Bilanzierungsgrundsätze der Serviceware angepasst. Aufwendungen und Erträge, Forderungen und Verbindlichkeiten sowie Ergebnisse zwischen den in den Konzernabschluss einbezogenen Unternehmen werden eliminiert.

Mit Verlust des beherrschenden Einflusses wird in der konsolidierten Gewinn- und Verlustrechnung ein Gewinn oder Verlust aus dem Abgang des Tochterunternehmens erfasst in Höhe des Unterschiedsbetrags zwischen (i) dem Erlös aus der Veräußerung des Tochterunternehmens, dem beizulegenden Zeitwert zurückbehaltener Anteile, dem Buchwert der nicht beherrschenden Anteile sowie der kumulierten auf das Tochterunternehmen entfallenden Beträge des sonstigen Konzernergebnisses und (ii) dem Buchwert des abgehenden Nettovermögens des Tochterunternehmens.

### UNTERNEHMENSZUSAMMENSCHLÜSSE

Ein Unternehmenszusammenschluss liegt vor, wenn die Serviceware die Beherrschung über ein anderes Unternehmen erlangt. Sämtliche Unternehmenszusammenschlüsse sind nach der Erwerbsmethode abzubilden. Die Anschaffungskosten eines erworbenen Tochterunternehmens bemessen sich nach dem beizulegenden Zeitwert der übertragenen Gegenleistung, d. h. der Summe aus hingegebenen Vermögenswerten, übernommenen Schulden und ausgegebenen Eigenkapitalinstrumenten. Anschaffungsnebenkosten werden grundsätzlich als Aufwand erfasst. Die Anschaffungskosten werden auf die erworbenen Vermögenswerte, Schulden und Eventualschulden verteilt. Die ansatzfähigen Vermögenswerte und die übernommenen Schulden und Eventualschulden werden – unabhängig von der Beteiligungshöhe der Serviceware – in voller Höhe mit ihren beizulegenden Zeitwerten bewertet. Maßgeblich sind dabei die Wertverhältnisse zu dem Zeitpunkt, an dem die Beherrschung über das Tochterunternehmen erlangt wurde. Der Wertansatz eines etwaigen Goodwills wird bestimmt durch den Überschuss der Summe aus den Anschaffungskosten des Erwerbs, dem Wert der Anteile anderer Gesellschafter (nicht beherrschende Anteile) und dem beizulegenden Zeitwert der bereits vor dem Erwerbsstichtag von der Serviceware gehaltenen Eigenkapitalanteile (sukzessiver Erwerb) über den beizulegenden Zeitwert der erworbenen Nettovermögenswerte. Ein Differenzbetrag aus der Neubewertung von bereits von der Serviceware gehaltenen Anteilen ist erfolgswirksam zu erfassen.

Bei jedem Unternehmenszusammenschluss besteht ein Wahlrecht in Bezug auf die Bewertung der nicht beherrschenden Anteile. Diese können entweder direkt mit ihrem beizulegenden Zeitwert angesetzt werden (d. h. mit dem Anteil anderer Gesellschafter am Gesamtunternehmenswert des erworbenen Unternehmens) oder mit dem auf andere Gesellschafter entfallenden Anteil am beizulegenden Zeitwert des erworbenen Nettovermögens. Dies führt im Ergebnis dazu, dass im ersten Fall die Minderheitsgesellschafter auch an dem aus dem Unternehmenszusammenschluss resultierenden Goodwill beteiligt werden, während im zweiten Fall der Anteil der anderen Gesellschafter auf die neu bewerteten Vermögenswerte und Schulden beschränkt bleibt und der Goodwill nur in Höhe des auf die Serviceware entfallenden Anteils angesetzt wird. Transaktionen über den weiteren Kauf oder Verkauf von Eigenkapitalanteilen mit anderen Gesellschaftern, die den beherrschenden Einfluss der Serviceware nicht berühren, führen zu keiner Veränderung des Goodwills.

Die Differenz zwischen dem beizulegenden Zeitwert der übertragenen oder erhaltenen Gegenleistung (d. h. dem Kaufpreis der Anteile) und dem auf die betreffenden nicht beherrschenden Anteile entfallenden Buchwert des Eigenkapitals ist mit dem Konzern-Eigenkapital erfolgsneutral in der Kapitalrücklage zu verrechnen bzw. erhöht diese.

Das Wahlrecht, den auf Minderheiten entfallenden Teil des Goodwills zu erfassen, wurde nicht ausgeübt.

Enthält die übertragene Gegenleistung eine bedingte Gegenleistung, wird diese mit dem zum Erwerbszeitpunkt geltenden beizulegenden Zeitwert bewertet. Änderungen des beizulegenden Zeitwerts der bedingten Gegenleistung innerhalb des Bewertungszeitraums werden rückwirkend korrigiert und entsprechend gegen den Geschäfts- oder Firmenwert gebucht.

Berichtigungen während des Bewertungszeitraumes sind Anpassungen, um zusätzliche Informationen über Fakten und Umstände widerzuspiegeln, die zum Erwerbszeitpunkt bestanden. Der Bewertungszeitraum darf jedoch ein Jahr vom Erwerbszeitpunkt an nicht überschreiten.

Die Bilanzierung von Änderungen des beizulegenden Zeitwerts der bedingten Gegenleistung, die keine Berichtigungen während des Bewertungszeitraumes darstellen, erfolgt in Abhängigkeit davon, wie die bedingte Gegenleistung einzustufen ist.

Handelt es sich bei der bedingten Gegenleistung um Eigenkapital, erfolgt keine Folgebewertung an nachfolgenden Abschlussstichtagen; ihre Erfüllung wird innerhalb des Eigenkapitals bilanziert.

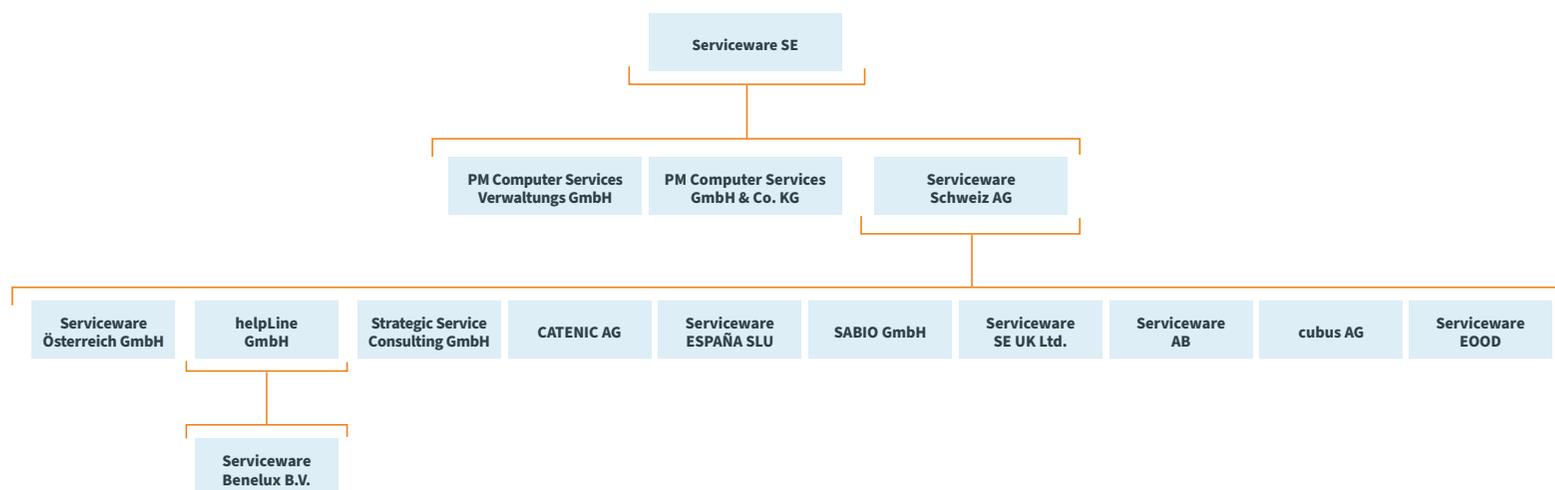
Bedingte Gegenleistungen, bei denen es sich nicht um Eigenkapital handelt, werden an nachfolgenden Abschlussstichtagen zum beizulegenden Zeitwert bewertet und ein resultierender Gewinn oder Verlust wird in der Konzern-Gewinn- und Verlustrechnung erfasst.

## 7. Veränderung des Konsolidierungskreises und sonstige Transaktionen

Im Geschäftsjahr 2023/2024 wurden keine Transaktionen durchgeführt, die Auswirkung auf den Konsolidierungskreis hatten.

Zum Bilanzstichtag bestehen folgende Beteiligungsverhältnisse:

Name	Sitz	Stammkapital	Beteiligungsquote
PM Computer Services Verwaltungs GmbH	Serviceware-Kreisel 1, 65510 Idstein / Germany	EUR 25.600	100 %
PM Computer Services GmbH & Co. KG	Serviceware-Kreisel 1, 65510 Idstein / Germany	EUR 250.000	100 %
Serviceware Schweiz AG	Haldenstrasse 5, 6340 Baar / Switzerland	CHF 610.000	100 %
Serviceware Österreich GmbH	Wangari-Maathai-Platz 3, 1220 Wien / Austria	EUR 35.000	100 %
helpLine GmbH	Serviceware-Kreisel 1, 65510 Idstein / Germany	EUR 25.000	100 %
Strategic Service Consulting GmbH	Lennéstraße 3, 10785 Berlin / Germany	EUR 25.000	100 %
Serviceware Benelux B.V.	Dellaertweg 9F, 2316 WZ Leiden / The Netherlands	EUR 28.409	85 %
CATENIC AG	Hauptstraße 1, 82008 Unterhaching / Germany	EUR 328.778	100 %
Serviceware ESPAÑA S.L.U.	Gran Via Asima, 6, Edificio A - 2ª Planta, 07009 Palma de Mallorca / Spain	EUR 3.000	100 %
SABIO GmbH	Schützenstraße 5, 22761 Hamburg / Germany	EUR 43.576	100 %
Serviceware SE UK Ltd.	Building B, Watchmoor Park - Riverside Way, Camberley, Surrey GU15 3YL, England / United Kingdom	GBP 100	100 %
Serviceware AB	Vasagatan 7, 11120 Stockholm / Sweden	SK 50.000	100 %
cubus AG	Bahnhofstraße 29, 71083 Herrenberg / Germany	EUR 400.000	100 %
Serviceware EOOD	Aleksandar Malinov Boul. 51, Office A17, 1712 Sofia / Bulgaria	BGN 100.000	100 %



## 8. Währungsumrechnung

Transaktionen in fremder Währung werden mit dem Kurs am Tag der Transaktion in die funktionale Währung umgerechnet. Der Zeitpunkt der Transaktion für Zwecke der Bestimmung des Wechselkurses ist die erstmalige Erfassung des nicht monetären Vermögenswerts aus der Vorauszahlung oder der nicht monetären Schuld aus aufgeschobenem Ertrag. Am Abschlussstichtag werden monetäre Posten zum Stichtagskurs umgerechnet, nicht monetäre Posten werden mit dem Kurs am Tag der Transaktion umgerechnet. Umrechnungsdifferenzen werden erfolgswirksam erfasst. Die Vermögenswerte und Schulden der Konzernunternehmen, deren funktionale Währung nicht der Euro ist, werden von der jeweiligen Landeswährung in Euro mit den am Abschlussstichtag geltenden Mittelkursen umgerechnet. Die Gewinn- und Verlustrechnungen der ausländischen Konzernunternehmen, deren funktionale Währung nicht der Euro ist, werden wie die entsprechenden Jahresergebnisse zu monatlichen Durchschnittskursen des Berichtszeitraums umgerechnet. Die Differenzen, die durch die Anwendung beider Kurse entstehen, werden erfolgsneutral erfasst.

Zuvor in der Rücklage aus Fremdwährungsumrechnung erfasste Umrechnungsdifferenzen (im Hinblick auf die Umrechnung sowohl des Nettovermögens des ausländischen Geschäftsbetriebs als auch der Absicherung von Nettoinvestitionen in ausländische Geschäftsbetriebe) werden in die Gewinn- und Verlustrechnung überführt, wenn ein teilweiser oder vollständiger Verkauf des ausländischen Geschäftsbetriebs erfolgt.

Die Wechselkurse der für die Serviceware-Gruppe wichtigen Währungen veränderten sich zum Euro wie folgt:

	Stichtagskurs		Durchschnittskurs	
	30.11.2024	30.11.2023	2023/2024	2022/2023
Schweiz	0,931	0,956	0,953	0,977
Großbritannien	0,832	0,864	0,849	0,871
Schweden	11,518	11,431	11,406	11,455
Bulgarien	1,956	1,956	1,956	1,956

## Erläuterungen zur Bilanz

## 1. Goodwill und Sonstige immaterielle Vermögenswerte

in TEUR	30.11.2024	30.11.2023	Veränderung absolut
Geschäfts- oder Firmenwerte	14.048	14.048	0
Kundenstamm cubus	3.805	4.067	-262
Nutzungsrechte Mieträume (IFRS 16)	2.890	3.342	-451
Immaterielle Vermögenswerte (selbst geschaffen)	2.452	749	1.703
Kundenstamm SABIO	1.985	2.131	-145
Nutzungsrechte Kfz (IFRS 16)	931	830	101
Marke "SABIO"	322	645	-322
EDV-Software	144	206	-62
Gewerbliche Schutzrechte	47	74	-27
Marke "cubus"	0	462	-462
<b>Gesamt</b>	<b>26.625</b>	<b>26.553</b>	<b>72</b>

Geschäfts- oder Firmenwert

Der Geschäfts- oder Firmenwert wurde zum 30. November 2024 zum Zwecke der Wertminderungsprüfung den folgenden zahlungsmittelgenerierenden Einheiten zugeordnet:

in TEUR	30.11.2024	30.11.2023
cubus AG	6.312	6.312
SABIO GmbH	4.928	4.928
Serviceware Benelux B.V.	2.291	2.291
CATENIC AG	517	517
<b>Gesamt</b>	<b>14.048</b>	<b>14.048</b>

Zur Überprüfung der Werthaltigkeit der Firmenwerte gemäß IAS 36 wurde der Nutzungswert der Einheit berechnet und dem Buchwert gegenübergestellt. Liegt der Buchwert über dem Nutzungswert, so erfolgt eine Wertberichtigung.

Der Nutzungswert ergibt sich aus den mit dem WACC abgezinsten operativen Cashflows der Planungsperiode. Der für die Abzinsung verwendete WACC wurde hierbei mittels einer Peer-Group-Analyse abgeleitet.

Die Cashflow-Prognosen basieren auf den jeweiligen Detailplanungen der nächsten fünf Jahre und berücksichtigen sowohl unternehmensinterne Erfahrungswerte als auch externe ökonomische Rahmendaten. Hier sind zudem sowohl die Erfahrungen aus Vergangenheitswerten als auch Einflüsse aus den zukünftigen generellen Marktentwicklungen eingeflossen. Für den Wertbeitrag nach dem Planungszeitraum wird eine ewige Rente angenommen. Diese wird über einen Wachstumsfaktor ermittelt, welcher einzeln festgelegt wird und sich am langfristigen realen Wachstum und den Wachstumserwartungen orientiert.

Der gemäß IAS 36 relevante WACC wird unter Verwendung von typisierten Steuersätzen für jede zahlungsmittelgenerierende Einheit aus den geschätzten künftigen Zahlungsströmen nach Steuern und dem Nachsteuer-WACC abgeleitet.

Im Einklang mit IFRS 13 wurden folgende Level 3 Parameter für den Impairmenttest als Basisannahmen gewählt:

Annahmen Impairmenttest	30.11.2024	30.11.2023
Risikoloser Basiszinssatz	2,50 %	2,75 %
Marktrisikoprämie	8,00 %	8,00 %
Betafaktor	1,02	1,01
WACC	9,65 %	9,82 %

Die Wertminderungsprüfung auf Basis des Nutzungswertes erfolgte für alle vier Gesellschaften auf der Basis der folgenden Annahmen:

- Ausgehend vom Jahr 2024 werden bis 2029 steigende Umsätze erwartet.
- Für die Planungsgrößen der Folgejahre (Terminal Value) wurde ein Wachstumsabschlag von 1 Prozent unterstellt. Der Wertminderungstest wurde für die Szenarien „Expected Case“, „Worst Case“ und „Best Case“ durchgeführt, die hinsichtlich ihrer angenommenen Eintrittswahrscheinlichkeit gewichtet wurden.

Aus den Impairmenttests ergab sich keine Wertminderung zum Abschlussstichtag. Die geschäftsführenden Direktoren setzen bei ihren Annahmen hinsichtlich der Prognosen, die der Ermittlung des Nutzungswertes zu Grunde liegen, Erfahrungen der Vergangenheit als Grundlage an.

Die Geschäftsplanung ist unter anderem durch Unsicherheiten hinsichtlich der Einschätzung von Märkten und des makroökonomischen Umfelds geprägt und basiert in hohem Maße auf der Annahme der erfolgreichen Realisierung der erwarteten Umsatz- und Kostensynergien. Daher wurden, unter Berücksichtigung für möglich gehaltener Änderungen der wesentlichen Annahmen, Sensitivitätsanalysen auf Ebene der zahlungsmittelgenerierenden Einheit durchgeführt. Auch unter Berücksichtigung der für möglich gehaltenen Änderungen der wesentlichen Annahmen ergaben sich im Rahmen der Sensitivitätsanalysen auf Ebene der zahlungsmittelgenerierenden Einheit für die Sabio GmbH, die CATENIC AG und die Serviceware Benelux B.V. keine Wertminderungen auf die Geschäfts- oder Firmenwerte.

Durch organisatorische Maßnahmen, die im Jahr 2023 getroffen wurden, konnte die Profitabilität der cubus deutlich gesteigert werden. Der Geschäftsaufbau wird dabei durch Co-Sales mit Serviceware Financial gestützt, an denen cubus mit seiner Softwarelösung Serviceware Performance partizipiert. Dennoch ist der Headroom der cubus im Vergleich zum Vorjahr vor dem Hintergrund der konservativeren Umsatz- und Kostenplanung und dem hieraus resultierendem geringeren EBITDA zurückgegangen. Für die zahlungsmittelgenerierende Einheit cubus AG könnte eine für möglich gehaltene Änderung von zwei wesentlichen Annahmen dazu führen, dass der Buchwert des Geschäfts- oder Firmenwerts den erzielbaren Betrag übersteigt. Dies würde eintreten bei einer Erhöhung des WACC von 9,65 auf 11,1 Prozentpunkte oder bei einer Verringerung der geplanten EBITDA um ca. 2,2 Prozent (gewichtet). Es besteht aktuell kein Erfordernis, Abschreibungen bei der cubus AG vorzunehmen.

### Marken

Im Rahmen des Erwerbs sämtlicher Geschäftsanteile der SABIO GmbH, Hamburg (SABIO), in 2018 wurde die erworbene Marke „SABIO“ als immaterieller Vermögenswert identifiziert und zum Erwerbszeitpunkt mit einem Wertansatz in Höhe von TEUR 1.768 bilanziert. Die Marke „SABIO“ wurde ursprünglich über eine geschätzte wirtschaftliche Nutzungsdauer von 20 Jahren linear abgeschrieben. Im Geschäftsjahr 2023/2024 hat die Serviceware ihre im Vorjahr getroffenen Entscheidungen bezüglich der verbleibenden Restnutzungsdauer und der Abschreibungsmethodik fortgeführt.

Der Abschreibungsbetrag der Marke „SABIO“ in 2023/2024 belief sich auf TEUR 322 (Vorjahr: TEUR 645), so dass der Buchwert zum Bilanzstichtag 30. November 2024 TEUR 322 beträgt (Vorjahr: TEUR 645).

Die zum Bilanzstichtag 30. November 2024 noch verbleibende Restnutzungsdauer der Marke „SABIO“ beträgt ein Jahr.

Im Rahmen des Erwerbs sämtlicher Geschäftsanteile der cubus AG, Herrenberg (cubus), in 2019 wurde die erworbene Marke „cubus“ als immaterieller Vermögenswert identifiziert und zum Erwerbszeitpunkt mit einem Wertansatz in Höhe von TEUR 2.111 bilanziert. Die Marke „cubus“ wurde ursprünglich über eine geschätzte wirtschaftliche Nutzungsdauer von 20 Jahren linear abgeschrieben. Im Geschäftsjahr 2023/2024 hat die Serviceware ihre im Vorjahr getroffenen Entscheidungen bezüglich der verbleibenden Restnutzungsdauer und der Abschreibungsmethodik fortgeführt. Der Abschreibungsbetrag in 2023/2024 belief sich auf TEUR 462 (Vorjahr: TEUR 462), so dass der Buchwert zum Bilanzstichtag 30. November 2024 TEUR 0 beträgt (Vorjahr: TEUR 462).

Darüber hinaus hat die Serveware Schweiz AG, Baar/Schweiz, mit Kauf- und Übertragungsvertrag vom 24. April 2020 Anlagevermögen und immaterielle Vermögenswerte der smoope GmbH, Stuttgart, erworben. Im Rahmen dieses Erwerbs von Markenrechten und immateriellen Vermögenswerten wurden die Marke „Smoope“ und der damit verbundene Messaging-Dienst als immaterielle Vermögenswerte identifiziert und zum Erwerbszeitpunkt mit einem Wertansatz in Höhe TEUR 397 erfasst und hat sich durch eine nachschüssige Kaufpreiskomponente („Earn-out“) in Vorjahren um weitere TEUR 52 erhöht. Die Marke „Smoope“ einschließlich des damit verbundenen Messaging-Dienstes wird über eine geschätzte wirtschaftliche Nutzungsdauer von fünf Jahren degressiv abgeschrieben. Der Abschreibungsbetrag in 2023/2024 belief sich auf TEUR 28 (Vorjahr: TEUR 45), so dass der Buchwert des unter den gewerblichen Schutzrechten ausgewiesenen immateriellen Vermögenswerts zum Bilanzstichtag 30. November 2024 TEUR 43 (Vorjahr: TEUR 70) beträgt (siehe tabellarische Darstellung „Goodwill und Sonstige immaterielle Vermögenswerte“ in Note Nr. 1, ausgewiesen unter der Position „Gewerbliche Schutzrechte“).

### **Kundenstämme**

Im Zusammenhang mit dem Erwerb sämtlicher Geschäftsanteile der SABIO in 2018 wurden erworbene Kundenstämme als immaterielle Vermögenswerte identifiziert und zum Zeitpunkt des Erstansatzes mit einem Wert von TEUR 2.905 bilanziert. Die Kundenstämme werden linear über eine voraussichtliche Nutzungsdauer von 20 Jahren abgeschrieben. Der Abschreibungsbetrag in 2023/2024 belief sich auf TEUR 145 (Vorjahr: TEUR 145), so dass der Buchwert zum 30. November 2024 TEUR 1.985 beträgt (Vorjahr: TEUR 2.131).

Im Zusammenhang mit dem Erwerb sämtlicher Geschäftsanteile der cubus in 2019 wurden erworbene Kundenstämme als immaterielle Vermögenswerte identifiziert, die zum Zeitpunkt des Erstansatzes mit einem Wert von TEUR 5.248 angesetzt wurden. Die Kundenstämme werden linear über eine voraussichtliche Nutzungsdauer von 20 Jahren abgeschrieben. Der Abschreibungsbetrag in 2023/2024 belief sich auf TEUR 263 (Vorjahr: TEUR 263), so dass der Buchwert zum 30. November 2024 TEUR 3.805 beträgt (Vorjahr: TEUR 4.067).

### **Nutzungsrechte (IFRS 16)**

Die Serveware-Gruppe least im Wesentlichen Gebäude (Büro) und Kraftfahrzeuge. Die durchschnittliche Restlaufzeit der Leasingverhältnisse in Bezug auf Gebäude (Büro) beträgt fünf Jahre. Die durchschnittliche Restlaufzeit der Leasingverhältnisse in Bezug auf Kraftfahrzeuge beträgt zwei Jahre.

Die Serveware-Gruppe hat keine Kaufoptionen für den Erwerb bestimmter Gebäude oder Kraftfahrzeugen zu zuvor festgelegten Beträgen am Ende der Laufzeit des Leasingverhältnisses.

Die Nutzungsrechte aus Leasingverträgen haben sich im Geschäftsjahr 2023/2024 im Vergleich zum Vorjahr wie folgt entwickelt:

2023 / 2024 in TEUR	Gebäude	Kfz	Summe
<b>Anschaffungskosten</b>			
Stand zum 1. Dezember 2023	7.434	2.535	<b>9.969</b>
Zugänge	1.315	496	<b>1.811</b>
Abgänge	1.145	362	<b>1.507</b>
Stand zum 30. November 2024	7.605	2.669	<b>10.274</b>
<b>Kumulierte Abschreibungen</b>			
Stand zum 1. Dezember 2023	4.093	1.704	<b>5.797</b>
Zugänge Abschreibungen	1.423	395	<b>1.818</b>
Abgänge Abschreibungen	801	362	<b>1.163</b>
Stand zum 30. November 2024	4.715	1.737	<b>6.451</b>
<b>Buchwerte</b>			
am 1. Dezember 2023	3.341	831	<b>4.172</b>
am 30. November 2024	2.890	932	<b>3.822</b>

2022 / 2023 in TEUR	Gebäude	Kfz	Summe
<b>Anschaffungskosten</b>			
Stand zum 1. Dezember 2022	8.881	2.126	<b>11.007</b>
Zugänge	1.255	732	<b>1.987</b>
Abgänge	2.702	323	<b>3.025</b>
Stand zum 30. November 2023	7.434	2.535	<b>9.969</b>
<b>Kumulierte Abschreibungen</b>			
Stand zum 1. Dezember 2022	4.187	1.547	<b>5.734</b>
Zugänge Abschreibungen	1.549	480	<b>2.030</b>
Abgänge Abschreibungen	1.644	323	<b>1.967</b>
Stand zum 30. November 2023	4.093	1.704	<b>5.797</b>
<b>Buchwerte</b>			
am 1. Dezember 2022	4.694	579	<b>5.273</b>
am 30. November 2023	3.341	831	<b>4.172</b>

**In der Gesamtergebnisrechnung erfasste Beträge  
in TEUR**

	2023/2024	2022/2023
Abschreibungen auf Nutzungsrechte	1.818	2.030
Zinsaufwand auf Leasingverbindlichkeiten	103	100
Aufwand aus kurzfristigen Leasingverbindlichkeiten	0	0
Aufwand aus Leasingverhältnissen mit geringwertigen Vermögenswerten	3	3
Aufwand aus variablen Leasingzahlungen, die nicht in der Bewertung der Leasingverbindlichkeit berücksichtigt wurden	0	0
Erträge aus Untervermietverhältnissen	130	147

Die gesamten Zahlungsmittelabflüsse aus Leasingverhältnissen (Tilgung) umfassen TEUR 2.067 (Vorjahr: TEUR 2.062).

Im Laufe des Geschäftsjahres 2023/2024 hat die Serveware-Gruppe einen neuen Mietvertrag für die Nutzung von neuen Büroräumlichkeiten in Reading/UK abgeschlossen. Als Zeitpunkt des Nutzungsbeginns ist der 1. August 2024 vereinbart worden. Aus dem neuen Mietverhältnis in Reading/UK resultiert ein Zugang des Nutzungsrechts für die Büroimmobilie im Berichtsjahr 2023/2024 in Höhe von TEUR 418. Darüber hinaus ist im Geschäftsjahr 2023/2024 am Standort Wien ein neues Mietverhältnis für die Nutzung von Büroräumlichkeiten nebst Lager und Stellplätzen abgeschlossen worden, aus dem ein Zugang des Nutzungsrechts in Höhe von insgesamt TEUR 156 resultiert. Die übrigen Zugänge der Nutzungsrechte im Bereich der Gebäude in Höhe von TEUR 741 betreffen im Wesentlichen Verlängerungen des Nutzungszeitraums von bestehenden Mietverhältnissen sowie Mietpreisanpassungen.

Verlängerungs- oder Kündigungsoptionen bestehen im Zusammenhang mit einigen Gebäudemietverträgen.

Es bestehen keine Verhältnisse aus Sale-und-Leaseback Transaktionen.

Leasingverhältnisse mit variablen Leasingzahlungen, die an die Umsätze aus den geleasteten Märkten gekoppelt sind, sind derzeit nicht vereinbart worden.

Leasingverhältnisse, in denen die Gesellschaft als Leasinggeber auftritt, bestehen mit Ausnahme von zwei Untermietverträgen nicht.

Es bestehen keine Nutzungsrechte, die nach dem Neubewertungsmodell bilanziert sind.

**Immaterielle Vermögenswerte (Entwicklungsleistungen)**

Im Geschäftsjahr 2023/2024 sind Entwicklungskosten in Höhe von insgesamt TEUR 1.703 (Vorjahr: TEUR 749) für die Neuentwicklung eines Produkts aktiviert worden. Der Gesamtbetrag der für die Entwicklung dieses Produkts aktivierten Eigenleistungen belief sich zum Bilanzstichtag 30. November 2024 auf TEUR 2.452 (Vorjahr: TEUR 749). Die voraussichtliche Nutzungsdauer wurde mit drei Jahren geschätzt. Die aktivierten Entwicklungskosten werden über den Zeitraum der geschätzten Nutzungsdauer linear abgeschrieben. Im Geschäftsjahr 2023/2024 sind noch keine Abschreibungen vorgenommen worden, da die Entwicklung des Produkts noch nicht abgeschlossen ist. Ab dem Geschäftsjahr 2024/2025 werden die Entwicklungskosten planmäßig abgeschrieben.

## 2. Sachanlagen

in TEUR	30.11.2024	30.11.2023	Veränderung absolut
Geschäftsausstattung	628	670	-42
Einbauten	112	158	-46
Büroausstattung	85	104	-19
<b>Gesamt</b>	<b>826</b>	<b>932</b>	<b>-107</b>

## 3. Forderungen aus Lieferungen und Leistungen

Die Forderungen aus Lieferungen und Leistungen resultierend aus Verträgen mit Kunden setzten sich zum 30. November 2024 im Vergleich zum 30. November 2023 wie folgt zusammen:

2022/2023				
in TEUR	Brutto	Einzelwert-berichtigt	Pauschalisiert einzelwertberichtigt	Netto
<b>Forderungen aus Lieferungen und Leistungen davon</b>	<b>24.797</b>	<b>445</b>	<b>232</b>	<b>24.121</b>
Nicht fällig	19.206	0	0	19.206
Fällig bis zu 90 Tage	4.648	0	0	4.648
Fällig zwischen 90 Tagen und 12 Monaten	588	223	232	133
Fällig zwischen 12 Monaten und drei Jahren	354	222	0	133

2023/2024				
in TEUR	Brutto	Einzelwert-berichtigt	Pauschalisiert einzelwertberichtigt	Netto
<b>Forderungen aus Lieferungen und Leistungen davon</b>	<b>30.106</b>	<b>617</b>	<b>245</b>	<b>29.244</b>
Nicht fällig	27.016	0	122	26.895
Fällig bis zu 90 Tage	2.349	0	123	2.226
Fällig zwischen 90 Tagen und 12 Monaten	187	64	0	123
Fällig zwischen 12 Monaten und drei Jahren	553	553	0	0

Forderungen aus Lieferungen und Leistungen sind nicht verzinslich und haben in der Regel eine Fälligkeit von 7 – 30 Tagen. Zweifelhafte Forderungen aus dem Verkauf von Waren und Dienstleistungen in Höhe von TEUR 862 (Vorjahr: TEUR 677) wurden wertberichtigt. Dies entspricht einer Quote von 2,86 Prozent (Vorjahr: 2,73 Prozent).

Die Gesellschaft gewährt branchen- und landesübliche Zahlungsziele.

Hinsichtlich des weder wertgeminderten noch überfälligen Bestands der Forderungen aus Lieferungen und Leistungen deuten zum Abschlussstichtag keine Anzeichen darauf hin, dass die Schuldner ihren Zahlungsverpflichtungen nicht nachkommen werden.

Die Wertberichtigungen auf Forderungen aus Lieferungen und Leistungen entwickelten sich wie folgt:

#### Entwicklung der Wertberichtigungen auf Forderungen aus Lieferungen und Leistungen in TEUR

<b>Stand der Wertberichtigungen zum 01.12.2023</b>	<b>676</b>
+/- Kursdifferenzen Konsolidierung	0
- Verbrauch	-22
- Auflösung	-7
+ Zuführungen (Aufwendungen für Wertberichtigungen)	215
<b>Stand der Wertberichtigungen zum 30.11.2024</b>	<b>861</b>

Die Aufwendungen aus der sofortigen Ausbuchung von Forderungen aus Lieferungen und Leistungen belaufen sich auf TEUR 58 (Vorjahr: TEUR 102). Erträge aus dem Zahlungseingang auf ausgebuchte Forderungen bestehen nur in unwesentlicher Höhe.

Die Forderungen aus Lieferungen und Leistungen werden für die Angaben nach IFRS 7 je nach Fristigkeit den Klassen „kurzfristige Forderungen aus Lieferungen und Leistungen“ TEUR 29.244 (Vorjahr: TEUR 24.121) und ggf. „langfristige Forderungen aus Lieferungen und Leistungen“ TEUR 0 (Vorjahr: TEUR 0) zugeordnet. Von den Forderungen aus Lieferungen und Leistungen, die alle dem üblichen Geschäftszyklus entsprechen, werden voraussichtlich TEUR 8.354 (Vorjahr: TEUR 3.997) erst nach 12 Monaten ausgeglichen.

Die Serviceware-Gruppe bewertet die Wertberichtigungen für Forderungen aus Lieferungen und Leistungen immer in Höhe der über die Restlaufzeit erwarteten Verluste, unter Bezugnahme auf den bisherigen Ausfall des Schuldners und einer Analyse der aktuellen Finanzlage des Schuldners, den allgemeinen wirtschaftlichen Bedingungen der Branche, in der die Schuldner tätig sind, und einer Beurteilung sowohl der aktuellen als auch der prognostizierten Entwicklung der Verhältnisse am Bilanzstichtag.

## 4. Sonstige kurzfristige und langfristige Vermögenswerte

langfristig in TEUR	30.11.2024	30.11.2023	Veränderung absolut
Aktive Rechnungsabgrenzungsposten für Kundenwartungsverträge/ SaaS-Verträge (Vertragsforderungen)	22.033	15.643	6.390
<b>Gesamt</b>	<b>22.033</b>	<b>15.643</b>	<b>6.390</b>

kurzfristig in TEUR	30.11.2024	30.11.2023	Veränderung absolut
Aktive Rechnungsabgrenzungsposten für Kundenwartungsverträge/ SaaS-Verträge (Vertragsforderungen)	33.938	22.229	11.709
Steuerforderungen	738	711	27
Umsatzsteuerforderungen	663	695	-33
Lieferantenboni	523	403	119
Kautionen	280	236	44
Übrige	828	286	542
<b>Gesamt</b>	<b>36.970</b>	<b>24.561</b>	<b>12.408</b>

Die sonstigen Vermögenswerte der Gesellschaft sind nicht besichert und unverzinslich. Das Unternehmen trägt damit das Risiko, dass es in Höhe der Buchwerte zu Forderungsausfällen kommen kann.

Die in den sonstigen kurzfristigen Vermögenswerten enthaltenen Finanzinstrumente weisen zum jeweiligen Bilanzstichtag Fälligkeiten von bis zu einem Jahr auf.

**5. Aktive latente Steuern**

Die aktiven latenten Steuern in Höhe von TEUR 5.686 (Vorjahr: TEUR 4.580) entfallen in Höhe von TEUR 5.665 (Vorjahr: TEUR 4.346) auf steuerlich nutzbare Verlustvorträge der Konzerngesellschaften.

Im Vergleich zum Vorjahr stellt sich die Entwicklung der aktiven latenten Steuern wie folgt dar:

in TEUR	30.11.2024	30.11.2023	Veränderung absolut
Verlustvorträge weiterer Konzerngesellschaften	3.768	3.052	716
Steuerlatenz aus IFRS-Überleitungsbuchungen	20	234	-214
Direkt zurechenbare IPO-Kosten (ergebnisneutral)	665	665	0
Vortragsfähiger Verlust 15a EStG	1.050	319	731
Steuerlatenz auf Verlustvortrag und Jahresergebnis der Serviceware SE	183	310	-127
<b>Gesamt</b>	<b>5.686</b>	<b>4.580</b>	<b>1.106</b>

Abweichend zum Vorjahr werden die Steuerlatenzen aus IFRS-Überleitungsbuchungen separat dargestellt.

**6. Flüssige Mittel**

in TEUR	30.11.2024	30.11.2023	Veränderung absolut
Guthaben bei Kreditinstituten	26.706	25.014	1.692
Kassenbestand	2	2	0
<b>Gesamt</b>	<b>26.708</b>	<b>25.016</b>	<b>1.692</b>

Guthaben bei Kreditinstituten werden zum Teil mit variablen Zinssätzen für täglich kündbare Guthaben verzinst. Der beizulegende Zeitwert der liquiden Mittel beträgt TEUR 26.708 (Vorjahr: TEUR 25.016).

Die liquiden Mittel werden für die Angaben nach IFRS 7 wie im Vorjahr in voller Höhe der Klasse „Flüssige Mittel“ zugeordnet. Aufgrund der sehr kurzen Laufzeiten und der Bonität unserer Vertragspartner erfolgt keine Wertminderung basierend auf erwarteten Kreditverlusten.

## 7. Gezeichnetes Kapital

Das gezeichnete Kapital der Serviceware-Gruppe beträgt zum Bilanzstichtag EUR 10.500.000,00 (Vorjahr: EUR 10.500.000,00 Euro)

Das Grundkapital der Serviceware SE beträgt EUR 10.500.000,00 (Vorjahr: EUR 10.500.000,00) und ist eingeteilt in 10.500.000 Stückaktien, jeweils mit einem rechnerischen Nennwert von EUR 1,00 / Aktie. Die Aktien sind seit dem 20. April 2018 zum Handel an der FWB im Marktsegment „Prime Standard“ zugelassen.

### Genehmigtes Kapital

Durch Beschluss der Hauptversammlung vom 12. Mai 2022 wurde der Verwaltungsrat ermächtigt, das Grundkapital der Gesellschaft in der Zeit bis zum 11. Mai 2027 um insgesamt bis zu 5.250.000,00 Euro durch ein- oder mehrmalige Ausgabe von bis zu 5.250.000 Stück neuer Stückaktien gegen Bar- und/oder Sacheinlagen zu erhöhen (Genehmigtes Kapital 2022).

Ferner wurde der Verwaltungsrat durch Beschluss der Hauptversammlung vom 12. Mai 2022 ermächtigt bis zum 11. Mai 2027 einmalig oder mehrfach Wandel- und/oder Optionsschuldverschreibungen oder Genussrechte mit oder ohne Wandlungs- oder Bezugsrechten (gemeinsam nachfolgend auch „Schuldverschreibungen“ genannt) im Gesamtnennbetrag von bis zu EUR 80.000.000,00 zu begeben. Den Inhabern der im vorhergehenden Satz genannten Schuldverschreibungen können Wandlungs- oder Bezugsrechte auf bis zu 4.830.000 auf den Inhaber lautende Stückaktien der Gesellschaft mit einem anteiligen Betrag am Grundkapital in Höhe von insgesamt bis zu EUR 4.830.000,00 gewährt werden.

Der Verwaltungsrat ist ermächtigt, die Bezugsrechte der Aktionäre ganz oder teilweise auszuschließen.

Der Verwaltungsrat ist ermächtigt, den weiteren Inhalt der Aktienrechte und die sonstigen Einzelheiten der Kapitalerhöhung und deren Durchführung festzulegen. Der Verwaltungsrat ist ermächtigt zu bestimmen, dass die neuen Aktien gemäß § 186 Abs. 5 AktG von einem Kreditinstitut oder einem nach § 53 Abs. 1 Satz 1 oder § 53b Abs. 1 Satz 1 oder Abs. 7 KWG tätigen Unternehmen mit der Verpflichtung übernommen werden sollen, sie den Aktionären zum Bezug anzubieten.

Der Verwaltungsrat ist ermächtigt, die Fassung der Satzung entsprechend dem jeweiligen Umfang der Grundkapitalerhöhung aus dem Genehmigten Kapital abzuändern.

### **Bedingtes Kapital**

#### ***Bedingtes Kapital 2022***

Durch Beschluss der Hauptversammlung vom 12. Mai 2022 wurde das Grundkapital der Gesellschaft um bis zu EUR 4.830.000,00 durch Ausgabe von bis zu 4.830.000 neuen, auf den Inhaber lautenden Stückaktien mit Gewinnberechtigung ab Beginn des letzten Geschäftsjahrs, für das noch kein Gewinnverwendungsbeschluss gefasst wurde, bedingt erhöht (Bedingtes Kapital WSV 2022). Die bedingte Kapitalerhöhung dient der Bedienung von Schuldverschreibungen, die aufgrund des Ermächtigungsbeschlusses der Hauptversammlung vom 12. Mai 2022 ausgegeben werden.

**Bedingtes Kapital AOP 2021**

Das Grundkapital der Gesellschaft wird um EUR 420.000,00 durch Ausgabe von bis zu 420.000 auf den Inhaber lautenden nennbetragslosen Stückaktien mit Gewinnberechtigung ab Beginn des Geschäftsjahres ihrer Ausgabe bedingt erhöht (Bedingtes Kapital AOP 2021). Die bedingte Kapitalerhöhung dient ausschließlich der Erfüllung von Optionen, die aufgrund der Ermächtigung der Hauptversammlung vom 6. Mai 2021 gemäß TOP 5 lit. a) bis zum 5. Mai 2026 gewährt werden.

**8. Rücklagen**

Die Rücklagen entwickelten sich entsprechend den in der Eigenkapitalveränderungsrechnung dargestellten Werten.

In der Konzernbilanz ist innerhalb des Eigenkapitals eine Rücklage für Währungsausgleichsposten dargestellt. Diese Position dient der Erfassung von Differenzen aufgrund der Umrechnung der Abschlüsse der ausländischen Tochterunternehmen.

**9. Finanzverbindlichkeiten**

Die Finanzverbindlichkeiten, die zu fortgeführten Anschaffungskosten bilanziert sind, enthalten die Verbindlichkeiten gegenüber Kreditinstituten die sich wie folgt darstellen:

in TEUR	30.11.2024	30.11.2023
<b>Langfristig</b>		
besichert	0	999
<b>Kurzfristig</b>		
besichert	1.002	1.077
<b>Gesamt</b>	<b>1.002</b>	<b>2.076</b>
< 1 Jahr	1.002	1.077
1-3 Jahre	0	999
> 3 Jahre	0	0
<b>Gesamt</b>	<b>1.002</b>	<b>2.076</b>

Die Verzinsung beträgt effektiv zwischen 4,17 Prozent und 4,94 Prozent. Die Darlehen sind wie folgt besichert:

- a) Forderungen zweier Tochtergesellschaften besichert
- b) AGB-Pfandrecht für Einlagen in Höhe von 50 Prozent des valutierenden Darlehensbetrags des zum Erwerb der cubus gewährten Darlehens.

Die Veränderung der Finanzverbindlichkeiten resultiert aus der laufenden Tilgung von Darlehensverbindlichkeiten, die in der Konzern-Kapitalflussrechnung im Cash-flow aus der Finanzierungstätigkeit ausgewiesen werden.

#### 10. Vertragsverbindlichkeiten

Der Buchwert der kurz- und langfristigen Vertragsverbindlichkeiten erhöhte sich im Vorjahresvergleich um TEUR 25.151 auf TEUR 80.598. Im Wesentlichen sind hierunter abgegrenzte Umsatzerlöse erfasst. Ursächlich für den wesentlichen Anstieg waren die erfolgreiche Geschäftsentwicklung der Serviceware insbesondere im strategisch wichtigen Bereich SaaS/Service. Im Berichtsjahr wurden Umsätze aus Vertragsverbindlichkeiten zum 30. November 2024 in Höhe von TEUR 34.066 (Vorjahr: TEUR 22.744) realisiert. Vom Gesamtbetrag der Vertragsverbindlichkeiten sind TEUR 49.300 (Vorjahr: TEUR 34.066) innerhalb eines Jahres fällig.

#### 11. Sonstige kurzfristige und langfristige Verbindlichkeiten

Der Ausweis der **sonstigen langfristigen** Verbindlichkeiten betrifft ausschließlich langfristige Leasingverbindlichkeiten aus Mietverträgen und Kfz-Leasingverträgen.

Die sonstigen **kurzfristigen** Verbindlichkeiten setzen sich wie folgt zusammen:

in TEUR	30.11.2024	30.11.2023	Veränderung absolut
<b>kurzfristig</b>			
Sonstige Abgrenzungen	7.460	6.209	1.251
Umsatzsteuerverbindlichkeiten	2.360	1.562	797
Kurzfristige Leasingverbindlichkeiten (IFRS 16)	2.067	2.062	5
Erhaltene Anzahlungen	723	431	293
Verbindlichkeiten Lohn und Gehalt sowie Lohn- und Kirchensteuer	492	470	22
Übrige	713	819	-106
<b>Gesamt</b>	<b>13.815</b>	<b>11.553</b>	<b>2.262</b>

Die in den sonstigen Verbindlichkeiten ausgewiesenen sonstigen Abgrenzungen setzen sich wie folgt zusammen und betreffen im Wesentlichen Verbindlichkeiten aus ausstehenden Eingangsrechnungen und personalbezogene Verbindlichkeiten:

in TEUR	30.11.2024	30.11.2023	Veränderung absolut
Bonuszahlungen	5.224	3.867	1.357
Ausstehende Rechnungen/Vertriebsprovisionen	548	258	289
Urlaub	454	583	-130
Jahresabschluss- und Prüfungskosten sowie Archivierung	345	342	3
Sonstige	890	1.159	-269
<b>Gesamt</b>	<b>7.460</b>	<b>6.209</b>	<b>1.251</b>

Die unter dem Posten „Sonstige“ erfassten sonstigen Verbindlichkeiten beinhalten im Wesentlichen Verbindlichkeiten für voraussichtlich zukünftig zu leistende Vertragsverpflichtungen, Rückvergütungen an Kunden, Mietverbindlichkeiten sowie aus dem Aktienoptionsprogramm resultierende Lohnsteuerverbindlichkeiten.

## 12. Passive latente Steuern

Die passiven latenten Steuern resultieren im Wesentlichen aus dem Erwerb der SABIO in 2018 sowie dem Erwerb der cubus in 2019 und der in diesem Zusammenhang jeweils erfolgten Aktivierung bzw. zeitanteiligen Abschreibung der Marken „SABIO“ bzw. „cubus“ sowie der Kundenstämme SABIO und cubus als immaterielle Vermögenswerte. Die Marke „cubus“ ist zum Bilanzstichtag 30. November 2024 vollständig abgeschrieben.

Im Zusammenhang mit der Aktivierung von Entwicklungskosten sind Steuerlatenzen in Höhe von TEUR 714 (Vorjahr: TEUR 218) entstanden. Darüber hinaus haben sich Steuerlatenzen in Höhe von TEUR 53 (Vorjahr: TEUR -11) aus Buchwertdifferenzen der Nutzungsrechte und Leasingverbindlichkeiten im Zusammenhang mit der Anwendung des IFRS 16 ergeben.

Im Vergleich zum Vorjahr haben sich die passiven latenten Steuern wie folgt entwickelt:

in TEUR	30.11.2024	30.11.2023	Veränderung absolut
Steuerlatenz SABIO (Marke und Kundenstamm)	672	808	-136
Steuerlatenz cubus	1.108	1.319	-211
Steuerlatenz aus der Aktivierung von Entwicklungskosten	714	218	496
Steuereffekt IFRS 16	53	-11	63
<b>Gesamt</b>	<b>2.547</b>	<b>2.335</b>	<b>212</b>

## Erläuterungen zur Gewinn- und Verlustrechnung

### 13. Umsatzerlöse

in TEUR	2023/2024	2022/2023	Veränderung absolut
Deutschland	81.373	72.682	8.691
Österreich	7.130	5.772	1.358
Schweiz	4.351	3.337	1.013
Übrige	10.437	9.738	699
<b>Gesamt</b>	<b>103.290</b>	<b>91.529</b>	<b>11.761</b>
SaaS / Service	69.937	57.281	12.655
Lizenzen	17.440	16.504	936
Wartung	15.913	17.743	-1.830
<b>Gesamt</b>	<b>103.290</b>	<b>91.529</b>	<b>11.761</b>

Von den SaaS/Services-Umsätzen entfielen TEUR 13.373 auf Beratungsdienstleistungen (Vj. TEUR 15.790)

**14. Sonstige betriebliche Erträge**

Die sonstigen betrieblichen Erträge setzen sich wie folgt zusammen:

in TEUR	2023/2024	2022/2023	Veränderung absolut
Kursgewinne	688	1.613	-924
Erträge aus der Auflösung von Rückstellungen (periodenfremd)	468	604	-136
KfZ-Nutzung	449	518	-69
Erträge aus Vermietung und Verpachtung	130	147	-17
Versicherungsentschädigungen	60	64	-4
Investitionszuschüsse	50	104	-54
Erstattung AAG	36	69	-32
Erträge aus der Herabsetzung von Wertberichtigungen	31	391	-360
periodenfremde Erträge	15	5	10
Übrige	485	276	209
<b>Gesamt</b>	<b>2.413</b>	<b>3.791</b>	<b>-1.378</b>

Abweichend zum Vorjahr wurden die Erträge aus Vermietung und Verpachtung nicht mehr unter „Übrige“ ausgewiesen, sondern als separate Zeile.

**15. Andere aktivierte Eigenleistungen**

Die Erträge aus anderen aktivierten Eigenleistungen in Höhe von TEUR 1.703 (Vorjahr: TEUR 749) stehen im Zusammenhang mit der Neuentwicklung eines Software-Produkts.

**16. Materialaufwand**

Der Materialaufwand setzt sich wie folgt zusammen:

in TEUR	2023/2024	2022/2023	Veränderung absolut
Bezogene Leistungen	52.619	45.855	6.764
Rabatte	-968	-999	31
<b>Gesamt</b>	<b>51.651</b>	<b>44.856</b>	<b>6.795</b>

**17. Personalaufwand**

in TEUR	2023/2024	2022/2023	Veränderung absolut
Löhne und Gehälter	36.223	35.585	638
Soziale Abgaben inkl. Altersvorsorge	5.680	5.622	58
<b>Gesamt</b>	<b>41.903</b>	<b>41.207</b>	<b>696</b>

**18. Sonstige betriebliche Aufwendungen**

Die sonstigen betrieblichen Aufwendungen umfassen folgende Posten:

in TEUR	2023/2024	2022/2023	Veränderung absolut
Verwaltungsaufwand*	3.284	3.161	123
Distributionskosten	3.507	2.903	604
Kursverluste	997	933	64
Mietnebenkosten	984	815	169
Kfz-Aufwendungen	837	813	24
Versicherungen, Beiträge, Gebühren	309	183	126
Reparaturen	11	16	-5
Übrige	700	1.013	-313
<b>Gesamt</b>	<b>10.629</b>	<b>9.836</b>	<b>792</b>

Die im Posten „Übrige“ enthaltenen sonstigen betrieblichen Aufwendungen resultieren im Wesentlichen aus den sonstigen Verbindlichkeiten für voraussichtlich zukünftig zu leistende Vertragsverpflichtungen, Rückvergütungen an Kunden, Mietverbindlichkeiten sowie aus dem Aktienoptionsprogramm resultierende Lohnsteuerverbindlichkeiten.

\* Der in den sonstigen betrieblichen Aufwendungen enthaltene Verwaltungsaufwand setzt sich wie folgt zusammen:

in TEUR	2023/2024	2022/2023	Veränderung absolut
Kosten Software Support	1.233	1.154	79
Abschluss-, Prüfungs-, Beratungskosten	1.101	1.051	51
Telefon	243	248	-5
Fortbildungskosten	223	261	-39
Betriebsbedarf	90	71	19
Recruitmentkosten	83	164	-81
Sonstige	310	212	99
<b>Gesamt</b>	<b>3.284</b>	<b>3.161</b>	<b>123</b>

## 19. Ertragsteuern

Die wesentlichen Bestandteile des Ertragsteueraufwands für die Geschäftsjahre 2023/2024 und 2022/2023 setzen sich wie folgt zusammen:

in TEUR	2023/2024	2022/2023	Veränderung absolut
Ertragsteuern	-833	-545	-288
Latente Steuern	893	462	431
<b>Ausgewiesener Steuerertrag / Steueraufwand (-)</b>	<b>61</b>	<b>-83</b>	<b>144</b>

Die auf die einzelnen Gesellschaften anzuwendenden Steuersätze betragen:

Name	Ertragsteuersatz
Serviceware SE	29,1 %
SABIO GmbH	29,1 %
cubus AG	29,1 %
PM Computer Services GmbH & Co. KG	13,3 %
PM Computer Services Verwaltungs-GmbH	29,1 %
helpLine GmbH	29,1 %
Strategic Service Consulting GmbH	30,2 %
CATENIC AG	26,2 %
Serviceware Österreich GmbH	25,0 %
Serviceware Benelux B.V.	19,0 % bis 25,8 %
Serviceware Schweiz AG	11,5 % bis 14,25 %
Serviceware ESPAÑA S.L.U.	25,0 %
Serviceware SE UK Ltd.	19,0 % bis 25,0 %
Serviceware AB	20,6 %
Serviceware EOOD	10,0 %

Die Überleitung zwischen dem Ertragssteueraufwand und dem Produkt aus ausgewiesenem Periodenergebnis und dem anzuwendenden Konzernsteuersatz für die Geschäftsjahre 2023/2024 und 2022/2023 setzt sich wie folgt zusammen:

in TEUR	2023/2024	2022/2023 adjusted
Ergebnis vor Ertragsteuern	-132	-3.861
<b>Erwarteter Steuerertrag bei Ertragsteuersatz 29,125 % (Vorjahr 29,125 %)</b>	<b>39</b>	<b>1.124</b>
(-) Steueraufwand / (+) Steuerertrag frühere Jahre	32	3
Anpassung Steuerlatenzen und Nutzung von Verlustvorträgen	-114	-863
Effekte von Steuersätzen aus ausländischen Steuerjurisdiktionen bzw. abweichender gesellschaftsrechtlicher Besteuerung	26	-347
Nicht abzugsfähige Aufwendungen	94	21
Steuerfreie Erträge	-15	-24
Sonstige	-2	3
<b>Tatsächlicher Steuerertrag (+) / Steueraufwand (-)</b>	<b>61</b>	<b>-83</b>

Aufgrund einer redaktionellen Unrichtigkeit sind im Vorjahr bei den „Nicht abzugsfähigen Aufwendungen“ sowie den „Steuerfreien Erträgen“ und den Posten „(-) Steueraufwand / (+) Steuerertrag frühere Jahre“ sowie „Effekte von Steuersätzen ausländischer Steuerjurisdiktionen“ die Beträge versehentlich falsch zugeordnet worden. Die Vorjahresspalte ist jeweils entsprechend angepasst.

Im Berichtsjahr 2023/2024 wurden latente Steuern auf Ebene der einzelnen Gesellschaften wie im Vorjahr saldiert.

Die Ertragsteuern für 2023/2024 und 2022/2023 umfassen Körperschaftsteuer, Gewerbeertragsteuer, Solidaritätszuschlag und die entsprechenden ausländischen Steuern. In der Bundesrepublik Deutschland beträgt der Körperschaftsteuersatz auf ausgeschüttete und thesaurierte Gewinne 15 Prozent. Des Weiteren wird ein Solidaritätszuschlag auf die Körperschaftsteuer von 5,5 Prozent erhoben. Die Gewerbesteuer wurde in Abhängigkeit des Hebesatzes der zuständigen Gemeinde berechnet.

Im Geschäftsjahr 2023/2024 wird ein Steuerertrag in Höhe von insgesamt TEUR 61 gegenüber einem Steueraufwand im Vorjahr in Höhe von TEUR 83 ausgewiesen.

Darüber hinaus sind Verlustvorträge in Höhe TEUR 7.285 (Vorjahr: TEUR 4.855) nicht für die Aktivierung von latenten Steuern genutzt worden.

**20. Periodenverlust**

in TEUR	2023/2024	2022/2023	Veränderung absolut
Periodenergebnis vor Steuern	-132	-3.861	3.728
Ertragsteuern	61	-83	144
<b>Periodenverlust</b>	<b>-72</b>	<b>-3.944</b>	<b>3.872</b>

**21. Ergebnis je Aktie**

Bei der Berechnung des unverwässerten Ergebnisses je Aktie wird das den Inhabern von Stammaktien des Mutterunternehmens zuzurechnende Ergebnis durch die gewichtete durchschnittliche Anzahl von Stammaktien, die sich während des Jahres im Umlauf befinden, geteilt.

Nachfolgende Tabelle enthält die verwendeten Beträge bei der Berechnung des unverwässerten Ergebnisses je Aktie:

in EUR, sofern nicht anders angegeben	2023/2024	2022/2023
Ergebnis der Gesellschafter der Serviceware SE-Gruppe	-95.243	-3.977.672
Gewichteter Durchschnitt ausstehender Aktien (unverwässert)	10.500.000	10.500.000
Ergebnis je Aktie (unverwässert)	-0,01	-0,38

Die durchschnittliche Aktienanzahl wurde zeitanteilig gewichtet nach ihrer jeweiligen Ausgabe ermittelt.

**Sonstige Angaben****22. Anmerkungen zur Konzern-Kapitalflussrechnung**

Die Serviceware weist den Cashflow aus laufender Geschäftstätigkeit in Übereinstimmung mit IAS 7 „Konzern-Kapitalflussrechnung“ nach der indirekten Methode aus, nach der der Gewinn oder Verlust der Periode um die Auswirkungen nicht zahlungswirksamer Transaktionen, um Abgrenzungen der Mittelzu- oder Mittelabflüsse aus laufender Geschäftstätigkeit in der Vergangenheit oder der Zukunft und um Ertrags- oder Aufwandsposten in Verbindung mit dem Cashflow aus Investitions- oder Finanzierungstätigkeit angepasst wird. Die Überleitung erfolgt ausgehend vom Ergebnis vor Steuern; Steuerzahlungen werden innerhalb des operativen Cashflows dargestellt, erhaltene Zinsen als Teil des Cashflows aus Investitionstätigkeit und gezahlte Zinsen als Teil des Cashflows aus Finanzierungstätigkeit.

Veränderungen der Finanzverbindlichkeiten aus Finanzierungstätigkeiten sind nachfolgend erläutert:

2023/2024 in TEUR	Leasing- verbindlichkeiten	Darlehens- verbindlichkeiten	Gesamt
Saldo zum 01.12.2023	3.850	2.076	5.926
Zahlungswirksame Veränderungen:			
- Aufnahme	0	0	0
- Tilgung	-2.067	-1.075	-3.142
Zahlungsunwirksame Veränderungen:			
- Neue Leasingverhältnisse	1.811	0	1.811
- Neubewertungen	-56	0	-56
- Zinsaufwand Aufzinsung	103	0	103
<b>Saldo zum 30.11.2024</b>	<b>3.641</b>	<b>1.002</b>	<b>4.643</b>
2022/2023 in TEUR	Leasing- verbindlichkeiten	Darlehens- verbindlichkeiten	Gesamt
Saldo zum 01.12.2022	5.207	3.242	8.449
Zahlungswirksame Veränderungen:			
- Aufnahme	0	0	0
- Tilgung	-2.062	-1.166	-3.228
Zahlungsunwirksame Veränderungen:			
- Neue Leasingverhältnisse	2.124	0	2.124
- Neubewertungen	-1.519	0	-1.519
- Zinsaufwand Aufzinsung	100	0	100
<b>Saldo zum 30.11.2023</b>	<b>3.850</b>	<b>2.076</b>	<b>5.926</b>

Die zahlungswirksamen Veränderungen der Leasingverbindlichkeiten beinhalten nur den in der Leasingrate enthaltenen Tilgungsanteil. Für die Tilgung der Leasingverbindlichkeiten sind insgesamt Finanzmittel in Höhe von TEUR 2.067 (Vorjahr: TEUR 2.062) abgeflossen. Zeitwertveränderungen sind von absolut untergeordneter Bedeutung. Währungskursbedingte Veränderungen des Finanzmittelfonds betreffen insbesondere die Umrechnung von auf ausländische Währung lautende Barmittelbestände.

Der Finanzmittelfonds wird entsprechend der Zahlungsmitteldisposition der Gesellschaft definiert. Er beinhaltet Barmittel und Sichtguthaben bei Kreditinstituten:

in TEUR	30.11.2024	30.11.2023	Veränderung absolut
Guthaben bei Kreditinstituten	26.706	25.014	1.692
Kassenbestand	2	2	0
<b>Gesamt</b>	<b>26.708</b>	<b>25.016</b>	<b>1.692</b>

### 23. Anmerkungen zur Eigenkapitalveränderungsrechnung

Die Gesellschaft hat im Geschäftsjahr 2023/2024 Ausschüttungen in Höhe von TEUR 0 (Vorjahr: TEUR 0) gezahlt. Weitere Ausschüttungen für das Geschäftsjahr sind nicht vorgesehen.

### 24. Weitere Angaben zu Finanzinstrumenten nach IFRS 7

Nach IFRS 13 ist für alle Finanzinstrumente, deren beizulegender Zeitwert angegeben wird beziehungsweise die zum beizulegenden Zeitwert bilanziert werden, darzulegen, auf welchen wesentlichen Parametern die Bewertung basiert. Die Bewertungstechniken werden in folgende drei Stufen eingeteilt:

#### Stufe 1:

Bewertung mit auf aktiven Märkten notierten (nicht berichtigten) Preisen für identische Vermögenswerte und Verbindlichkeiten

#### Stufe 2:

Bewertung für den Vermögenswert oder die Verbindlichkeit erfolgt entweder unmittelbar oder mittelbar auf Basis beobachtbarer Inputdaten, die keinen notierten Preis nach Stufe 1 darstellen

#### Stufe 3:

Bewertung auf Basis von Modellen mit nicht am Markt beobachtbaren Inputparametern

Verbindlichkeiten aus Akquisitionen sind bedingte, nachträgliche Kaufpreiszahlungen (Earn-outs) für erfolgte Akquisitionen (IFRS 3.58). Die Ermittlung des beizulegenden Zeitwerts erfolgte mithilfe der DCF-Methode. Neben der Planung des Geschäftsverlaufs der übernommenen Einheit wurde ein laufzeitadäquater Diskontierungszinssatz verwendet. Zum Abschlussstichtag entspricht der beizulegende Zeitwert dem vertragsmäßig bei Fälligkeit zu zahlenden Betrag. Der größte Einflussfaktor des beizulegenden Zeitwerts ist die Planung des Geschäftsverlaufs, die auf ergebnisorientierte Kennzahlen abstellt.

Die Zeitwerte der Festgeldanlagen, langfristigen Ausleihungen, Darlehen sowie langfristigen Forderungen und Verbindlichkeiten aus Lieferungen und Leistungen entsprechen den Barwerten der Cashflows unter Berücksichtigung der laufzeitkongruenten, risikogewichteten Zinssätze zuzüglich einer Bonitätswertberichtigung.

Für alle kurzfristigen finanziellen Vermögenswerte und Schulden entspricht der Buchwert dem beizulegenden Zeitwert (IFRS 7.29). Dies umfasst die kurzfristigen Forderungen aus Lieferungen und Leistungen, Wertpapiere und Verbindlichkeiten aus Lieferungen und Leistungen, die sonstigen finanziellen Vermögenswerte, liquiden Mittel und sonstigen finanziellen Verbindlichkeiten.

Während der Berichtsperiode zum 30. November 2024 gab es keine Umbuchungen zwischen Bewertungen zum beizulegenden Zeitwert der Stufe 1 und Stufe 2 und keine Umbuchungen in oder aus Bewertungen zum beizulegenden Zeitwert der Stufe 3.

Die finanziellen Vermögenswerte und finanziellen Verbindlichkeiten wurden zum Bilanzstichtag 30. November 2024 im Vergleich zum Vorjahr wie folgt den einzelnen Bewertungslevels zugeordnet:

30.11.2024	Beizulegender Zeitwert				
in TEUR	Buchwert	Fortgeführte Anschaffungskosten	Stufe 1	Stufe 2	Stufe 3
<b>Finanzielle Vermögenswerte</b>					
Langfristige finanzielle Vermögenswerte	6.763	0	6.902	0	0
Forderungen aus Lieferungen und Leistungen*	29.244	29.244	0	0	0
Zahlungsmittel und Zahlungsmitteläquivalente*	26.708	0	0	0	0
<b>Gesamt</b>	<b>62.715</b>	<b>29.244</b>	<b>6.902</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>Finanzielle Verbindlichkeiten</b>					
Verbindlichkeiten aus Lieferungen und Leistungen*	8.967	8.967	0	0	0
Verbindlichkeiten gegenüber Kreditinstituten	1.002	1.002	0	0	1.002
Leasingverbindlichkeiten*	3.641	3.641	0	0	0
<b>Gesamt</b>	<b>13.610</b>	<b>13.610</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1.002</b>

\*ohne Zeitwertangabe, da der Buchwert näherungsweise dem beizulegenden Zeitwert entspricht (IFRS 7.29)

In den Forderungen aus Lieferungen und Leistungen sind Forderungen in Höhe von TEUR 8.354 (Vorjahr: TEUR 3.997) enthalten, die erst nach mehr als zwölf Monaten ausgeglichen werden. Diese Forderungen wurden um TEUR 365 (Vorjahr: TEUR 144) abgezinst.

30.11.2023		Beizulegender Zeitwert			
in TEUR	Buchwert	Fortgeführte Anschaffungskosten	Stufe 1	Stufe 2	Stufe 3
<b>Finanzielle Vermögenswerte</b>					
Langfristige finanzielle Vermögenswerte	3.236	0	3.229	0	0
Forderungen aus Lieferungen und Leistungen*	24.121	24.121	0	0	0
Zahlungsmittel und Zahlungsmitteläquivalente*	25.016	0	0	0	0
<b>Gesamt</b>	<b>52.373</b>	<b>24.121</b>	<b>3.229</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>Finanzielle Verbindlichkeiten</b>					
Verbindlichkeiten aus Lieferungen und Leistungen*	5.188	5.188	0	0	0
Verbindlichkeiten gegenüber Kreditinstituten	2.076	2.076	0	0	2.076
Leasingverbindlichkeiten*	3.850	3.850	0	0	0
<b>Gesamt</b>	<b>11.115</b>	<b>11.115</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>2.076</b>

\*ohne Zeitwertangabe, da der Buchwert näherungsweise dem beizulegenden Zeitwert entspricht (IFRS 7.29)

## 25. Eventualverbindlichkeiten und sonstige finanzielle Verpflichtungen

Außer geschäftsüblichen Mietbürgschaften in untergeordneter Höhe bestehen keine Eventualverbindlichkeiten, denen sich die Gesellschaft ausgesetzt sieht.

## 26. Segmentberichterstattung

Die Identifizierung von operativen Segmenten setzt voraus, dass für wesentliche Unternehmensbestandteile die Ertragslage von einem leitenden Entscheidungsträger als Grundlage für die Ressourcenallokation und die Erfolgsmessung überprüft und bewertet wird, der Unternehmensbestandteil im Rahmen seiner Geschäftstätigkeit Erträge erzielt und Aufwendungen tätigt sowie Finanzinformationen für diesen Unternehmensteil zur Verfügung stehen. Mehrere Segmente können zu einem Segment zusammengefasst werden, wenn die Art der Produkte und Dienstleistungen, der Produktionsprozesse, der Kunden für die die Produkte und Dienstleistungen bestimmt sowie die angewandten Methoden des Vertriebs ähnlich sind bzw. die quantitativen Schwellenwerte, die für die Segmentbildung maßgeblich sind, unterschritten werden.

Die Serviceware-Gruppe verfügt über nur ein einheitliches Geschäftssegment im Sinne von IFRS 8, das die Erstellung, den Vertrieb und die Implementierung von Softwarelösungen in Hinblick auf die effiziente Erbringung von Services umfasst.

Serviceware ist ein innovativer Entwickler und Anbieter von Software-Lösungen für das Business Service Management, insbesondere im Bereich Enterprise Service Management (ESM). Serviceware bietet seinen Kunden eine integrierte Software Plattform und weitere Unterstützung zur Automatisierung und Standardisierung von Workflows und Serviceprozessen innerhalb eines Unternehmens.

Die Serviceware Plattform besteht aus den Softwarelösungen Serviceware Processes, Serviceware Financial, Serviceware Resources, Serviceware Knowledge und Serviceware Performance. Alle Lösungen können integriert, aber auch unabhängig voneinander eingesetzt werden.

Entsprechend der Strategie der Gesellschaft als Anbieter integrierter ESM-Lösungen werden IT- Infrastruktur, Softwarelizenzen, Wartungsleistungen und Serviceleistungen für Kunden angeboten und sind in ihrer Risikostruktur vergleichbar. Die Softwarelösungen werden bei kleineren und mittleren Unternehmen im KMU-Markt sowie bei Kunden des gehobenen Mittelstands und Großkunden eingesetzt. Die Wahl der Softwarelösung hängt wesentlich von den spezifischen technischen und fachlichen Anforderungen des jeweiligen Kunden ab. Lediglich im Hinblick auf den Vertriebsansatz wird zwischen der Adressierung des KMU- und des Premium-Marktes unterschieden. Aus diesem Grund steuert der Vorstand das Unternehmen auch auf Basis von Kennzahlen des Gesamtgeschäfts. Eine Aufteilung des Geschäfts in Segmente erfolgt nicht. Der Konzern erstellt daher keine Segmentberichterstattung.

Die durch die Gesellschaften erzielten Umsätze aus den erbrachten Dienstleistungen und verkauften Produkten sind sowohl ihrer Art nach als auch nach geographischen Gebieten, in denen diese Umsätze erzielt wurden, den Erläuterungen zu den Umsatzerlösen zu entnehmen.

Langfristige Vermögenswerte nach geografischen Gebieten:

in TEUR	30.11.2024	30.11.2023
Deutschland	45.396	39.707
Niederlande	2.359	2.711
Andere Länder	1.728	710
<b>Gesamt</b>	<b>49.483</b>	<b>43.128</b>

Die langfristigen Vermögenswerte enthalten keine Finanzinstrumente und aktive latente Steuern.

## 27. Finanzrisikomanagement

### *Risikomanagement für Finanzinstrumente*

Serviceware ist aufgrund seiner Geschäftstätigkeit einer Vielfalt von finanziellen Risiken ausgesetzt: Marktrisiken (einschließlich Währungsrisiken, Zinsrisiken und Preisrisiken), Kreditrisiken sowie Finanzierungs- und Liquiditätsrisiken.

Die Gruppe richtet sich hierbei nach klar definierten Prozessen, die durch den Verwaltungsrat verabschiedet sind und die Effektivität des Finanzrisikomanagements sicherstellen.

Das Risikomanagement von Serviceware bezüglich finanzieller Risiken soll mögliche negative Auswirkungen auf die Ertragslage und Liquiditätssituation begrenzen. In enger Zusammenarbeit mit den operativen Einheiten werden die finanziellen Risiken durch die Finanzabteilung identifiziert, bewertet und abgesichert. Die Richtlinien der Finanzabteilung umfassen neben Grundsätzen bezüglich des allgemeinen Risikomanagements Vorgaben im Hinblick auf einzelne Bereiche, wie beispielsweise Währungsrisiken, Zinsänderungsrisiken, Kreditrisiken, den Einsatz derivativer und nicht derivativer Finanzinstrumente oder die Anlage freier Liquidität.

Die wesentlichen Risiken resultieren aus Ausfall-, Liquiditäts-, Wechselkurs-, Zins- und Zeitwertrisiken. Sonstige Preisrisiken aus Finanzinstrumenten sind nicht gegeben.

### *Ausfallrisiko*

Die Kreditrisiken von Serviceware resultieren im Wesentlichen aus Zahlungsmitteln und Zahlungsmitteläquivalenten, Finanzinvestments sowie Forderungen aus Lieferungen und Leistungen.

Ohne Berücksichtigung etwaiger zusätzlicher Sicherheiten entspricht der Buchwert der Finanzinvestments, der Zahlungsmittel und Zahlungsmitteläquivalente sowie der Forderungen aus Lieferungen und Leistungen dem maximalen Kreditrisiko.

Soweit bei den finanziellen Vermögenswerten Ausfallrisiken erkennbar sind, werden diese Risiken durch Wertberichtigungen erfasst.

Das Ausfallrisiko wird fortlaufend durch implementierte Prozesse kontrolliert. Bei einem wesentlichen Ausfallrisiko wird der entsprechende Sachverhalt gesondert untersucht. Hierdurch ist sichergestellt, dass die ausgewiesenen finanziellen Vermögenswerte mit ihrem realisierbaren Wert bilanziert werden. Die Gruppe nutzt Altersstrukturanalysen, um das Ausfallrisiko der finanziellen Vermögenswerte zu überwachen.

Die Gruppe hat kein wesentliches Ausfallrisiko in Bezug auf eine einzelne Vertragspartei.

Trotz kontinuierlicher Überwachungen kann Serviceware die Möglichkeit eines Verlusts aus einem Kreditausfall einer der Vertragsparteien nicht im vollen Umfang ausschließen.

#### *Zinsrisiko*

Das Zeitwertrisiko betrifft das Risiko, dass der Zeitwert der zukünftigen finanziellen Cashflows, die sich aus den Finanzinstrumenten der Gruppe ergeben, fluktuieren, z. B. aufgrund von Änderungen der am Markt notierten Zinssätze. Das von der Serviceware SE im Geschäftsjahr 2018/2019 zum Erwerb der cubus aufgenommene Darlehen unterliegt einer variablen Verzinsung. Vor dem Hintergrund des zeit- und betragsgleichen Abschlusses einer Zinsbegrenzungsvereinbarung (Zins-Cap) ist in der Gesamtbetrachtung für das Darlehen ein fester Zinssatz zu zahlen. Alle übrigen Darlehen, die die Gruppe aufgenommen hat, sind vollständig mit fixen Zinssätzen verzinst, und daher keinen signifikanten Zinsrisiken ausgesetzt.

Trotz des steigenden Zinsniveaus betrachtet das Management das Zinsrisiko aufgrund der verhältnismäßig geringen Finanzverbindlichkeiten und der abgeschlossenen Zinsbindungen als nicht materiell.

#### *Währungsrisiko*

Die Gruppe stellt ihren Abschluss in EUR auf, von daher ist sowohl das Ergebnis als auch die Nettovermögensposition der im Ausland getätigten Geschäfte einem Währungsrisiko aufgrund der Umrechnung in EUR ausgesetzt. Eine Erhöhung bzw. Verminderung des Euro um 10 Prozent gegenüber den wesentlichen Währungen hätte einen Ergebniseffekt von maximal TEUR 98 (Vorjahr: TEUR 85).

Bei Erhöhungen bzw. Verminderungen des Euro gegenüber den relevanten Währungen um 10 Prozent würde sich aufgrund der Umrechnung der in fremden Währungen denominierten Abschlüsse der Tochtergesellschaften mittels der modifizierten Stichtagsmethode der Währungsausgleichsposten im Eigenkapital um maximal TEUR 112 (Vorjahr: TEUR 154) verringern bzw. erhöhen.

#### *Liquiditätsrisiko*

Das Liquiditätsrisiko betrifft das Risiko, dass die Gruppe nicht in der Lage ist, ihre finanziellen Verbindlichkeiten aufgrund einer zu geringen Ausstattung mit liquiden Mitteln bei Fälligkeit zu erfüllen. Um diesem Risiko vorzubeugen, hält die Gruppe stets ein bestimmtes Maß an Zahlungsmitteln und Zahlungsmitteläquivalenten vor, das nach Einschätzung der Geschäftsleitung ausreicht, um die fälligen Verpflichtungen zu erfüllen.

Zum 30. November 2024 weisen die finanziellen Verbindlichkeiten des Konzerns nachfolgend dargestellte Fälligkeiten auf. Die Angaben erfolgen auf Basis der vertraglichen, nicht abgezinsten Zahlungsverpflichtungen.

30.11.2024 in TEUR	Fällig bis 1 Jahr	Fällig 1 bis 5 Jahre	Fällig über 5 Jahre	Gesamt
Verzinsten Darlehen	1.002	0	0	<b>1.002</b>
Verbindlichkeiten aus Lieferungen und Leistungen	8.967	0	0	<b>8.967</b>
Leasingverbindlichkeiten	2.067	1.574	0	<b>3.641</b>
Sonstige finanzielle Verbindlichkeiten	11.748	0	0	<b>11.748</b>
<b>Gesamt</b>	<b>23.784</b>	<b>1.574</b>	<b>0</b>	<b>25.358</b>

30.11.2023 in TEUR	Fällig bis 1 Jahr	Fällig 1 bis 5 Jahre	Fällig über 5 Jahre	Gesamt
Verzinsten Darlehen	1.077	999	0	<b>2.076</b>
Verbindlichkeiten aus Lieferungen und Leistungen	5.188	0	0	<b>5.188</b>
Leasingverbindlichkeiten	2.062	1.788	0	<b>3.850</b>
Sonstige finanzielle Verbindlichkeiten	9.491	0	0	<b>9.491</b>
<b>Gesamt</b>	<b>17.818</b>	<b>2.788</b>	<b>0</b>	<b>20.606</b>

#### *Zeitwert der Finanzinstrumente*

Der Buchwert der kurzfristigen Forderungen, Verbindlichkeiten, Zahlungsmittel und Zahlungsmitteläquivalente sowie Darlehen entspricht vor dem Hintergrund der Kurzfristigkeit dieser Finanzinstrumente und dem unwesentlichen Abzinsungseffekt, im Wesentlichen ihrem Zeitwert.

#### *Zeitwerthierarchien*

Die Gruppe bilanziert mit Ausnahme der als „Langfristige finanzielle Vermögenswerte“ ausgewiesenen Wertpapiere keine Finanzinstrumente, die mit dem beizulegenden Zeitwert bewertet werden.

### Kapitalsteuerung

Vorrangige Ziele der Kapitalsteuerung des Unternehmens sind:

- Die Sicherstellung einer positiven Fortführungsprognose für die Gruppe
- Die Sicherstellung der Stabilität und des weiteren Wachstums der Gruppe
- Kapital, um die Gruppenrisiken zu managen, bereitzustellen.

Der Konzern überwacht sein Kapital mit Hilfe der Kapitalstruktur. So soll sichergestellt werden, dass eine optimale Kapitalstruktur erhalten bleibt, die den Nutzen der Anteilseigner garantiert, wobei berücksichtigt wird, welche Kapitalanforderungen zukünftig auf die Gruppe zukommen und inwiefern das Kapital effektiv genutzt werden kann. Die Gruppe hat keine formale Dividendenpolitik.

Die Vermögenswerte der Gruppe, die als Kapital eingestuft und kontrolliert werden, stellen sich wie folgt dar:

in TEUR	30.11.2024	30.11.2023	Veränderung absolut
Liquide Mittel	26.708	25.016	1.692
Forderungen aus Lieferungen und Leistungen	29.244	24.121	5.123
<b>Gesamt</b>	<b>55.952</b>	<b>49.136</b>	<b>6.816</b>

## Sonstige Erklärungen

### Transaktionen zwischen nahestehenden Unternehmen und Personen

Transaktionen mit Personen oder Gesellschaften, die von der Serviceware-Gruppe beeinflusst werden können oder die Serviceware-Gruppe beeinflussen können, sind offenzulegen, sofern die entsprechenden Transaktionen nicht durch Einbeziehung von konsolidierten Gesellschaften in den Konzernabschluss bereits erfasst wurden.

Neben den Mitgliedern des Verwaltungsrats sind die nachstehend genannten Personen als nahestehende Personen zu betrachten:

Name	Beziehungen zu der Gruppe
Dirk K. Martin, Wiesbaden	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Geschäftsführender Direktor der Serviceware SE</li> <li>• Darüber hinaus Geschäftsführer/Vorstand bei Tochterunternehmen der Serviceware SE</li> <li>• Aktionär der Serviceware SE</li> </ul>
Harald Popp, Wiesbaden	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Geschäftsführender Direktor der Serviceware SE</li> <li>• Verwaltungsrat der Serviceware SE</li> <li>• Aufsichtsrat der CATENIC AG und der cubus AG</li> <li>• Aktionär der Serviceware SE</li> </ul>
Dr. Alexander Christoph Becker, Hünstetten	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Geschäftsführender Direktor der Serviceware SE</li> <li>• Darüber hinaus Geschäftsführer/Vorstand bei Tochterunternehmen der Serviceware SE</li> </ul>
Ingo Bollhöfer, Wiesbaden	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verwaltungsrat der Serviceware SE</li> <li>• Aufsichtsrat der CATENIC AG und der cubus AG</li> <li>• Aktionär der Serviceware SE</li> </ul>
Christoph Debus, Bad Homburg	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verwaltungsratsvorsitzender der Serviceware SE</li> </ul>

Die Geschäftsführer der in den Konzernabschluss einbezogenen Tochterunternehmen gelten ebenfalls als nahestehende Personen.

Die folgenden Transaktionen wurden mit Personen und Unternehmen, die als nahestehende Personen oder Unternehmen zur Serviceware-Gruppe gehören, getätigt.

### Geschäftsführende Direktoren

Dirk K. Martin, Wiesbaden

Harald Popp, Wiesbaden

Dr. Alexander Becker, Hünstetten

Die geschäftsführenden Direktoren haben in der Summe im abgelaufenen Geschäftsjahr eine fixe Vergütung von TEUR 1.325 (Vorjahr: TEUR 1.309) und eine variable Vergütung von TEUR 370 (Vorjahr: TEUR 205) erhalten. Mit Datum vom 30. Januar 2018 übernahm Herr Dirk K. Martin die Position des CEO. Er erhält eine feste jährliche Vergütung sowie eine variable Zielkomponente. Für langfristig fällige Leistungen wurden ein Betrag in Höhe von TEUR 150 (Vorjahr: TEUR 0) zurückgestellt. Bei einem Kontrollwechsel hat er unter bestimmten Voraussetzungen Anspruch auf eine Einmalzahlung. Mit Datum vom 31. Januar 2018 übernahm Herr Harald Popp die Position des CFO. Er erhält eine feste jährliche Vergütung sowie eine variable Zielkomponente. Bei einem Kontrollwechsel hat er unter bestimmten Voraussetzungen Anspruch auf eine Einmalzahlung.

Herr Dirk K. Martin hat im abgelaufenen Geschäftsjahr indirekt über ein ihm nahestehendes Unternehmen im Umfang von rund TEUR 16 Werbemittel und Konsumgüter an die Gesellschaft veräußert. Darüber hinaus haben Herr Dirk K. Martin und Herr Harald Popp im abgelaufenen Geschäftsjahr indirekt über ein ihnen nahestehendes Unternehmen Leistungen in Höhe von TEUR 463 für Mieten und Mietnebenkosten an die Gesellschaft abgerechnet. Die Serveware hat zum Bilanzstichtag eine ausstehende Forderung für erbrachte Dienstleistungen gegen ein Herrn Dirk. K Martin und Herrn Harald Popp nahestehendes Unternehmen in Höhe von TEUR 38.

Die Geschäftsführer der Tochtergesellschaften haben neben ihren Organtätigkeiten, für die sie eine entsprechende Vergütung erhalten haben, keine weiteren Geschäfte mit der Gruppe durchgeführt.

### **Verwaltungsrat**

Die Mitglieder des Verwaltungsrats erhalten neben einem Ersatz ihrer Auslagen zzgl. USt für das jeweilige Geschäftsjahr eine feste Vergütung in Höhe von EUR 10.000. Der Vorsitzende des Verwaltungsrats erhält neben einem Ersatz seiner Auslagen zzgl. USt eine erhöhte feste Vergütung von EUR 20.000 pro Jahr.

Daneben trägt die Gesellschaft die Kosten einer D&O-Versicherung für sämtliche Mitglieder des Verwaltungsrats in einem angemessenen Umfang bis zur Höhe einer maximalen Prämie pro Verwaltungsrat von EUR 20.000.

Der Vorsitzende des Verwaltungsrats ist berechtigt, innerhalb eines Ausübungszeitraums von drei Monaten ab dem 6. Mai 2026 („Erster Ausübungstag“) von der Gesellschaft die Übertragung von bis zu 15.628 Aktien („Call-Aktien“) der Gesellschaft Zug-um-Zug gegen Zahlung eines Kaufpreises von EUR 15,00 je Call-Aktie zu verlangen, wobei sich der Ausübungszeitraum um etwaige Closed Periods, die in den Ausübungszeitraum fallen, verlängert. Die Anzahl der Call-Aktien reduziert sich am Ersten Ausübungstag automatisch anteilig in dem Umfang, in dem der wirtschaftliche Vorteil (der sich aus der Wertdifferenz zwischen dem Kaufpreis von EUR 15,00 und dem 60-Tage-Durchschnitt des XETRA-Kurses der Aktien der Gesellschaft am Ersten Ausübungstag ergibt) für den Vorsitzenden des Verwaltungsrats insgesamt EUR 600.000,00 übersteigen würde. Das Recht zum Erwerb der Call-Aktien verfällt vollständig, wenn der Vorsitzende des Verwaltungsrats vor dem 6. Mai 2026 aus dem Verwaltungsrat ausscheidet.

Die übrigen Verwaltungsratsmitglieder erhalten keine variable Vergütung für ihre Tätigkeit als Mitglied des Verwaltungsrats. Für Verwaltungsratsmitglieder, die zugleich geschäftsführende Direktoren sind, kann allerdings eine variable Vergütungskomponente im jeweiligen Dienstvertrag abgebildet werden.

Die nicht geschäftsführenden Mitglieder des Verwaltungsrates, Ingo Bollhöfer und Christoph Debus, haben im abgelaufenen Geschäftsjahr als Verwaltungsräte eine pauschale Vergütung von TEUR 30 (Vorjahr: TEUR 30) erhalten. Darüber hinaus hat Ingo Bollhöfer aus seiner Tätigkeit für diverse Gesellschaften der Serveware eine fixe Vergütung in Höhe von TEUR 125 (Vorjahr: TEUR 124) und eine variable Vergütung von TEUR 90 (Vorjahr: TEUR 76) erhalten.

## Sonstige Angaben

### 1. Weitere Erläuterungen aufgrund von Vorschriften des HGB

#### Geschäftsführende Direktoren

Name	Funktion
Dirk K. Martin	CEO
Harald Popp	CFO
Dr. Alexander Becker	COO

Dirk K. Martin zeichnet als CEO für die Bereiche Strategie, Vertrieb & Marketing sowie Forschung & Entwicklung verantwortlich.

Als CFO ist Harald Popp bestellt. Er ist verantwortlich für die Bereiche Finanzen, Investor Relations, Personal und Recht.

Als COO ist Dr. Alexander Becker bestellt, er zeichnet sich für die internen und externen Services und operativen Abläufe verantwortlich.

#### Verwaltungsrat

Name	Position im Verwaltungsrat	Mitgliedschaften in gesetzlich zu bildenden Aufsichts- oder Verwaltungsräten
Christoph Debus	Vorsitzender	DERTOUR Group GmbH, Köln, Vorsitzender des Executive Boards (seit 03/2025)   Flix SE, München, Aufsichtsrat (seit 03/2025)   Flix SE, München, CFO/Vorstand (bis 02/2025)   FlixMobility Tech GmbH, Berlin, Managing Director (bis 02/2025)   Flix Bulgaria EOOD, Varna/Bulgarien, Managing Director (bis 02/2025)   Flix North America Inc., Dallas/USA, Director (bis 02/2025)   PAHECA GmbH, Bad Homburg, Geschäftsführer
Harald Popp	stv. Vorsitzender	dreiff Management GmbH, Ingelheim; Geschäftsführer   CATENIC AG, Unterhaching, Vorsitzender des Aufsichtsrats   cubus AG, Herrenberg, Vorsitzender des Aufsichtsrats
Ingo Bollhöfer	Mitglied	CATENIC AG, Unterhaching, Mitglied des Aufsichtsrates   cubus AG, Herrenberg, Aufsichtsrat

**Mitarbeiter**

Serviceware beschäftigte im Berichtszeitraum vom 1. Dezember 2023 bis zum 30. November 2024 durchschnittlich 436 Mitarbeiter, was einer Netto-reduktion von 16 Mitarbeitern im Vergleich zur Vorjahresperiode entspricht. Von durchschnittlich 436 Mitarbeitern sind 343 Mitarbeiter in Deutschland, 34 in Spanien, 25 in den Niederlanden, 13 in Bulgarien, 10 in Österreich, 7 im Vereinigten Königreich, 2 in der Schweiz und 2 in Polen beschäftigt.

Funktional sind die 436 Mitarbeiter wie folgt aufgeteilt:

- 90 Mitarbeiter in Vertrieb und Marketing (Vorjahr: +5,9 Prozent),
- 181 Mitarbeiter in Service & Support (Vorjahr: -6,7 Prozent),
- 115 Mitarbeiter in der Softwareentwicklung (Vorjahr: -8,0 Prozent) und
- 50 Mitarbeiter in der Verwaltung (Vorjahr: +4,2 Prozent).

Darüber hinaus beschäftigt Serviceware 21 Auszubildende.

**Honorare des Abschlussprüfers**

in TEUR	2023/2024	2022/2023
Abschlussprüfungsleistungen	137	132
Steuerberatungsleistungen	0	0
Sonstige Bestätigungsleistungen	0	0
<b>Gesamt</b>	<b>137</b>	<b>132</b>

Die Prüfungsgebühren für die Abschlussprüfung umfassen die Prüfung des Einzelabschlusses der Serviceware SE nach HGB und des Serviceware-Konzernabschlusses nach IFRS. Der Abschlussprüfer hat erstmalig in 2018 Abschlussprüfungen für die Serviceware SE durchgeführt, beginnend mit den Konzernabschlüssen der Geschäftsjahre ab 2014/2015 und dem Zwischenabschluss der Serviceware SE zum 15. Februar 2018.

**Verzicht auf Offenlegung nach § 264b HGB**

Die PM Computer Services GmbH & Co. KG, Idstein, macht bei der Aufstellung, Prüfung und Veröffentlichung des Jahresabschlusses sowie des Lageberichtes von dem Wahlrecht des § 264b HGB Gebrauch. Sie ist in den vorliegenden Konzernabschluss einbezogen.

**Verzicht auf Offenlegung nach § 264 Abs. 3 HGB**

Die nachstehend genannten Tochtergesellschaften machen bezüglich der Offenlegung des Jahresabschlusses sowie des Lageberichtes von dem Wahlrecht des § 264 Abs. 3 HGB Gebrauch. Sie sind in den vorliegenden Konzernabschluss einbezogen:

- PM Computer Services Verwaltungs GmbH, Idstein,
- Strategic Service Consulting GmbH, Berlin,
- SABIO GmbH, Hamburg,
- helpLine GmbH, Idstein,
- CATENIC AG, Unterhaching,
- cubus AG, Herrenberg.

Die helpLine GmbH, Idstein, macht darüber hinaus von dem Wahlrecht des § 264 Abs. 3 HGB bezüglich der Prüfung des Jahresabschlusses sowie des Lageberichts Gebrauch.

**Corporate Governance**

Die Gesellschaft hat die Entsprechenserklärung gemäß § 161 AktG abgegeben und auf der Website der Gesellschaft dauerhaft zugänglich gemacht: (<https://serviceware-se.com/de/investor-relations/corporate-governance>).

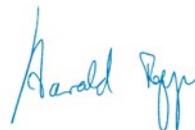
**2. Ereignisse nach dem Bilanzstichtag**

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

Idstein, den 19. März 2025



Dirk K. Martin



Harald Popp



Dr. Alexander Becker

## Bestätigungsvermerk des unabhängigen Abschlussprüfers

An die Serviceware SE:

### VERMERK ÜBER DIE PRÜFUNG DES KONZERN-ABSCHLUSSES UND DES ZUSAMMENGEFASSTEN LAGEBERICHTS UND KONZERNLAGEBERICHTS

#### Prüfungsurteile

Wir haben den Konzernabschluss der Serviceware SE und ihrer Tochtergesellschaften (der Konzern) – bestehend aus der Konzernbilanz zum 30. November 2024, der Konzerngesamtergebnisrechnung, der Konzerneigenkapitalveränderungsrechnung und der Konzernkapitalflussrechnung für das Geschäftsjahr vom 1. Dezember 2023 bis zum 30. November 2024 sowie dem Konzernanhang, einschließlich wesentlicher Informationen zu den Rechnungslegungsmethoden – geprüft. Darüber hinaus haben wir den Konzernlagebericht der Serviceware SE, der mit dem Lagebericht der Gesellschaft zusammengefasst ist, für das Geschäftsjahr vom 1. Dezember 2023 bis zum 30. November 2024 geprüft. Die im Abschnitt „Sonstige Informationen“ unseres Bestätigungsvermerks genannten Bestandteile haben wir in Einklang mit den deutschen gesetzlichen Vorschriften nicht inhaltlich geprüft.

Nach unserer Beurteilung aufgrund der bei der Prüfung gewonnenen Erkenntnisse

- entspricht der beigefügte Konzernabschluss in allen wesentlichen Belangen den IFRS, wie sie in der EU anzuwenden sind, und den ergänzend nach § 315e Abs. 1 HGB anzuwendenden deutschen gesetzlichen Vorschriften und vermittelt unter Beachtung dieser Vorschriften ein den tatsächlichen Verhältnissen entsprechendes Bild der Vermögens- und Finanzlage des Konzerns zum 30. November 2024 sowie seiner Ertragslage für das Geschäftsjahr vom 1. Dezember 2023 bis zum 30. November 2024 und
- vermittelt der beigefügte Konzernlagebericht insgesamt ein zutreffendes Bild von der Lage des Konzerns. In allen wesentlichen Belangen steht dieser Konzernlagebericht in Einklang mit dem Konzernabschluss, entspricht den deutschen gesetzlichen Vorschriften und stellt die Chancen und Risiken der zukünftigen Entwicklung zutreffend dar. Unser Prüfungsurteil zum Konzernlagebericht erstreckt sich nicht auf den Inhalt der im Abschnitt „Sonstige Informationen“ genannten Bestandteile des Konzernlageberichts.

Gemäß § 322 Abs. 3 Satz 1 HGB erklären wir, dass unsere Prüfung zu keinen Einwendungen gegen die Ordnungsmäßigkeit des Konzernabschlusses und des Konzernlageberichts geführt hat.

#### Grundlage für die Prüfungsurteile

Wir haben unsere Prüfung des Konzernabschlusses und des Konzernlageberichts in Übereinstimmung mit § 317 HGB und der EU-Abschlussprüferverordnung (Nr. 537/2014; im Folgenden: „EU-APrVO“) unter Beachtung der vom Institut der Wirtschaftsprüfer (IDW) festgestellten deutschen Grundsätze ordnungsmäßiger Abschlussprüfung durchgeführt. Unsere Verantwortung nach diesen Vorschriften und Grundsätzen ist im Abschnitt „Verantwortung des Abschlussprüfers für die Prüfung des Konzernabschlusses und des Konzernlageberichts“ unseres Bestätigungsvermerks weitergehend beschrieben. Wir sind von den Konzernunternehmen unabhängig,

in Übereinstimmung mit den europarechtlichen sowie den deutschen handelsrechtlichen und berufsrechtlichen Vorschriften und haben unsere sonstigen deutschen Berufspflichten in Übereinstimmung mit diesen Anforderungen erfüllt. Darüber hinaus erklären wir gemäß Artikel 10 Abs. 2 Buchst. f) EU-APrVO, dass wir keine verbotenen Nichtprüfungsleistungen nach Artikel 5 Abs. 1 EUAPrVO erbracht haben. Wir sind der Auffassung, dass die von uns erlangten Prüfungsnachweise ausreichend und geeignet sind, um als Grundlage für unsere Prüfungsurteile zum Konzernabschluss und zum Konzernlagebericht zu dienen.

#### **Rechtsunsicherheit über die Konformität der Auslegung der einschlägigen europäischen Vorschriften**

Der in das ESEF-Format überführte Konzernabschluss ist aufgrund des von der Gesellschaft gewählten Konvertierungsprozesses hinsichtlich der Anhanginformationen im iXBRL-Format („Blocktagging“) nicht vollumfänglich sinnvoll maschinell auswertbar. Die Rechtskonformität der Auslegung der gesetzlichen Vertreter, dass eine sinnvolle maschinelle Auswertbarkeit der strukturierten Anhanginformationen von der Delegierten Verordnung (EU) 2019/815 beim Blocktagging des Anhangs nicht explizit gefordert wird, unterliegt einer bedeutsamen Rechtsunsicherheit, die damit auch eine inhärente Unsicherheit unserer Prüfung darstellt.

#### **Besonders wichtige Prüfungssachverhalte in der Prüfung des Konzernabschlusses**

Besonders wichtige Prüfungssachverhalte sind solche Sachverhalte, die nach unserem pflichtgemäßen Ermessen am bedeutsamsten in unserer Prüfung des Konzernabschlusses für das Geschäftsjahr vom 1. Dezember 2023 bis zum 30. November 2024 waren. Diese Sachverhalte wurden im Zusammenhang mit unserer Prüfung des Konzernabschlusses als Ganzem und bei der Bildung unseres Prüfungsurteils hierzu berücksichtigt; wir geben kein gesondertes Prüfungsurteil zu diesen Sachverhalten ab.

Aus unserer Sicht waren folgende Sachverhalte am bedeutsamsten in unserer Prüfung:

- Werthaltigkeit der Geschäfts- oder Firmenwerte
- Umsatzrealisierung aus Lizenz- und Wartungsverkäufen

Unsere Darstellung dieser besonders wichtigen Prüfungssachverhalte haben wir wie folgt strukturiert:

1. Sachverhalt und Problemstellung
2. Prüferisches Vorgehen und Erkenntnisse
3. Verweis auf weitergehende Informationen

Nachfolgend stellen wir die besonders wichtigen Prüfungssachverhalte dar:

#### **Werthaltigkeit der Geschäfts- oder Firmenwerte**

1. Im Konzernabschluss der Serviceware SE werden unter dem Bilanzposten „Goodwill“ Geschäfts- oder Firmenwerte in Höhe von TEUR 14.048 (30 Prozent des Konzern-eigenkapitals) ausgewiesen. Die Gesellschaft ordnet die Geschäfts- oder Firmenwerte den relevanten Gruppen von zahlungsmittelgenerierenden Einheiten zu. Die Geschäfts- oder Firmenwerte werden jährlich zum Bilanzstichtag oder anlassbezogen von der Gesellschaft einem Werthaltigkeitstest („Impairment Test“) unterzogen. Hierbei werden grundsätzlich den ermittelten Nutzungswerten jeweils die Buchwerte der entsprechenden Gruppe von zahlungsmittelgenerierenden Einheiten gegenübergestellt.

Grundlage dieser Bewertungen ist regelmäßig der Barwert künftiger Zahlungsströme der zahlungsmittelgenerierenden Einheit, der der jeweilige Geschäfts- oder Firmenwert zuzuordnen ist. Den Bewertungen liegen die Planungsrechnungen der einzelnen zahlungsmittelgenerierenden Einheiten zugrunde, die auf den vom Management genehmigten Finanzplänen beruhen. Die Abzinsung erfolgt mittels der gewichteten durchschnittlichen Kapitalkosten der jeweiligen zahlungsmittelgenerierenden Einheit. Das Ergebnis dieser Bewertung ist in hohem Maße von der Einschätzung der künftigen Zahlungsmittelzuflüsse durch die gesetzlichen Vertreter der Gesellschaft sowie des verwendeten Diskontierungszinssatzes abhängig und daher mit einer erheblichen Unsicherheit behaftet, weswegen dieser Sachverhalt im Rahmen unserer Prüfung von besonderer Bedeutung ist.

2. Um dieses Risiko zu adressieren, haben wir die Annahmen und Schätzungen des Managements kritisch hinterfragt und dabei unter anderem die folgenden Prüfungshandlungen durchgeführt:
  - Wir haben das methodische Vorgehen zur Durchführung der Werthaltigkeitstests nachvollzogen und die Ermittlung der gewichteten durchschnittlichen Kapitalkosten beurteilt.
  - Wir haben uns davon überzeugt, dass die den Bewertungen zugrundeliegenden künftigen Zahlungsmittelzuflüsse und die verwendeten Diskontierungszinssätze insgesamt eine sachgerechte Grundlage für die Impairment Tests der einzelnen zahlungsmittelgenerierenden Einheiten bilden. Die Bewertungen wurden jeweils für die Szenarien „Expected Case“, „Worst Case“ und „Best Case“ nachvollzogen.
  - Bei unserer Einschätzung haben wir uns unter anderem auf einen Abgleich mit allgemeinen und branchenspezifischen Markterwartungen sowie umfangreiche Erläuterungen des Managements zu den wesentlichen Werttreibern der Planungen gestützt.
  - Mit der Kenntnis, dass bereits relativ kleine Veränderungen des Diskontierungszinssatzes wesentliche Auswirkungen auf die Höhe des auf diese Weise ermittelten Nutzungswertes haben können, haben wir uns mit den bei der Bestimmung des verwendeten Diskontierungszinssatzes herangezogenen Parametern einschließlich der gewichteten durchschnittlichen Kapitalkosten („Weighted Average Cost of Capital“) beschäftigt und das Berechnungsschema der Gesellschaft nachvollzogen.
  - Ferner haben wir ergänzend eigene Sensitivitätsanalysen durchgeführt, um ein mögliches Wertminderungsrisiko bei einer für möglich gehaltenen Änderung einer wesentlichen Annahme der Bewertung einschätzen zu können. Die Auswahl basierte auf qualitativen Aspekten und der Höhe der Überdeckung des jeweiligen Buchwerts durch den Nutzungswert.

Wir haben festgestellt, dass die jeweiligen auszuweisenden Geschäfts- oder Firmenwerte und insgesamt die Buchwerte der relevanten Gruppen von zahlungsmittelgenerierenden Einheiten zum Bilanzstichtag durch die diskontierten künftigen Cashflows gedeckt sind.

3. Die Angaben der Gesellschaft zu den Geschäfts- oder Firmenwerten im Konzernabschluss sind unter dem Abschnitt „Erläuterungen zur Bilanz“ im Anhang enthalten.

### **Umsatzrealisierung aus Lizenz- und Wartungsverkäufen**

1. Wesentlicher Gegenstand der Unternehmen des Serviceware SE Konzerns ist die Herstellung, der Handel und der Vertrieb von Software sowie die Wartung dieser Leistungen. Die Bilanzierung von Lizenzverkäufen kombiniert mit Wartungsleistungen ist aus unserer Sicht ein Bereich mit einem bedeutsamen Risiko wesentlich falscher Darstellungen (einschließlich des möglichen Risikos, dass Führungskräfte Kontrollen umgehen (Management Override of Controls)) und damit ein besonders wichtiger Prüfungssachverhalt, da insbesondere die Wartungsleistungen als zeitraumbezogene Leistungen über den Wartungszeitraum abzugrenzen sind. Die Abbildung der Wartungsleistungen von den Lizenzlösen unterliegt bei gemischten Verträgen einem Ermessensspielraum, der zu einer periodenverschobenen Umsatzrealisierung und damit zu einem falschen Ausweis der Umsatzerlöse führen kann.

2. Um dieses Risiko zu adressieren, haben wir die Annahmen und Schätzungen des Managements kritisch hinterfragt und dabei unter anderem die folgenden Prüfungshandlungen durchgeführt:
- Im Rahmen unserer Prüfung haben wir uns mit den unternehmensinternen festgelegten Methoden, Verfahren und Kontrollmechanismen des Projektmanagements in der Angebots- und Abwicklungsphase von als Projekte angelegten Verkäufen auseinandergesetzt. Zudem haben wir die Ausgestaltung und Wirksamkeit der rechnungsbezogenen internen Kontrollen durch Nachvollziehen von auftragsspezifischen Geschäftsvorfällen von deren Entstehung bis zur Abbildung im Konzernabschluss sowie durch Testen von Kontrollen beurteilt.
  - Auf Basis risikoorientiert ausgewählter Stichproben haben wir die von den gesetzlichen Vertretern vorgenommenen Abgrenzungen und Annahmen im Rahmen von Einzelfallprüfungen beurteilt. Unsere Prüfungshandlungen beinhalteten unter anderem die Durchsicht der vertraglichen Grundlagen sowie Vertragskonditionen einschließlich vertraglich vereinbarter Regelungen über Teillieferungen beziehungsweise -leistungen, Kündigungsrechte, Verzugs- und Vertragsstrafen sowie Schadenersatz. Für die ausgewählten Projekte haben wir uns zur Beurteilung der periodengerechten Ertragsermittlung auch mit den zum Stichtag abrechenbaren Umsatzerlösen befasst sowie die bilanzielle Abbildung zugehöriger Bilanzpositionen untersucht.
  - Ferner haben wir Befragungen der gesetzlichen Vertreter zur Abbildung der Projekte und zu möglichen Auftragsrisiken durchgeführt

Aus unseren Prüfungshandlungen haben sich keine Einwendungen hinsichtlich der Umsatzrealisierung aus Lizenz- und Wartungsverkäufen ergeben.

3. Die Angaben der Gesellschaft zu den im Rahmen der Bilanzierung von Lizenz- und Wartungserlösen angewandten Bilanzierungs- und Bewertungsgrundlagen sind unter den Erläuterungen zu den Umsatzerlösen bei der Darstellung der „Bilanzierungs- und Bewertungsgrundsätze“ im Anhang enthalten.

### **Sonstige Informationen**

Die gesetzlichen Vertreter sind für die sonstigen Informationen verantwortlich. Die sonstigen Informationen umfassen:

- die Konzernklärung zur Unternehmensführung
- die übrigen Teile des Geschäftsberichts, mit Ausnahme des geprüften Konzernabschlusses und Konzernlageberichts sowie unseres Bestätigungsvermerks,
- die Versicherung nach § 297 Abs. 2 Satz 4 HGB zum Konzernabschluss und die Versicherung nach § 315 Abs. 1 Satz 5 HGB zum Konzernlagebericht.

Unsere Prüfungsurteile zum Konzernabschluss und zum Konzernlagebericht erstrecken sich nicht auf die sonstigen Informationen, und dementsprechend geben wir weder ein Prüfungsurteil noch irgendeine andere Form von Prüfungsschlussfolgerung hierzu ab.

Im Zusammenhang mit unserer Prüfung haben wir die Verantwortung, die sonstigen Informationen zu lesen und dabei zu würdigen, ob die sonstigen Informationen

- wesentliche Unstimmigkeiten zum Konzernabschluss, zum Konzernlagebericht oder unseren bei der Prüfung erlangten Kenntnissen aufweisen oder
- anderweitig wesentlich falsch dargestellt erscheinen.

### **Verantwortung der gesetzlichen Vertreter und des Verwaltungsrats für den Konzernabschluss und den Konzernlagebericht**

Die gesetzlichen Vertreter sind verantwortlich für die Aufstellung des Konzernabschlusses, der den IFRS, wie sie in der EU anzuwenden sind, und den ergänzend nach § 315e Abs. 1 HGB anzuwendenden deutschen gesetzlichen Vorschriften in allen wesentlichen Belangen entspricht, und dafür, dass der Konzernabschluss unter Beachtung dieser Vorschriften ein den tatsächlichen Verhältnissen entsprechendes Bild der Vermögens-, Finanz- und Ertragslage des Konzerns vermittelt. Ferner sind die gesetzlichen Vertreter verantwortlich für die internen Kontrollen, die sie als notwendig bestimmt haben, um die Aufstellung eines Konzernabschlusses zu ermöglichen, der frei von wesentlichen falschen Darstellungen aufgrund von dolosen Handlungen (d. h. Manipulationen der Rechnungslegung und Vermögensschädigungen) oder Irrtümern ist.

Bei der Aufstellung des Konzernabschlusses sind die gesetzlichen Vertreter dafür verantwortlich, die Fähigkeit des Konzerns zur Fortführung der Unternehmenstätigkeit zu beurteilen. Des Weiteren haben sie die Verantwortung, Sachverhalte in Zusammenhang mit der Fortführung der Unternehmenstätigkeit, sofern einschlägig, anzugeben. Darüber hinaus sind sie dafür verantwortlich, auf der Grundlage des Rechnungslegungsgrundsatzes der Fortführung der Unternehmenstätigkeit zu bilanzieren, es sei denn, es besteht die Absicht, den Konzern zu liquidieren oder der Einstellung des Geschäftsbetriebes oder es besteht keine realistische Alternative dazu.

Außerdem sind die gesetzlichen Vertreter verantwortlich für die Aufstellung des Konzernlageberichts, der insgesamt ein zutreffendes Bild von der Lage des Konzerns vermittelt sowie in allen wesentlichen Belangen mit dem Konzernabschluss in Einklang steht, den deutschen gesetzlichen Vorschriften entspricht und die Chancen und Risiken der zukünftigen Entwicklung zutreffend darstellt. Ferner sind die gesetzlichen Vertreter verantwortlich für die Vorkehrungen und Maßnahmen (Systeme), die sie als notwendig erachtet haben, um die Aufstellung eines Konzernlageberichts in Übereinstimmung mit den anzuwendenden deutschen gesetzlichen Vorschriften zu ermöglichen und um ausreichende geeignete Nachweise für die Aussagen im Konzernlagebericht erbringen zu können.

Der Verwaltungsrat ist verantwortlich für die Überwachung des Rechnungslegungsprozesses des Konzerns zur Aufstellung des Konzernabschlusses und des Konzernlageberichts.

### **Verantwortung des Abschlussprüfers für die Prüfung des Konzernabschlusses und des Konzernlageberichts**

Unsere Zielsetzung ist, hinreichende Sicherheit darüber zu erlangen, ob der Konzernabschluss als Ganzes frei von wesentlichen falschen Darstellungen aufgrund von dolosen Handlungen oder Irrtümern ist, und ob der Konzernlagebericht insgesamt ein zutreffendes Bild von der Lage des Konzerns vermittelt sowie in allen wesentlichen Belangen mit dem Konzernabschluss sowie mit den bei der Prüfung gewonnenen Erkenntnissen in Einklang steht, den deutschen gesetzlichen Vorschriften entspricht und die Chancen und Risiken der zukünftigen Entwicklung zutreffend darstellt, sowie einen Bestätigungsvermerk zu erteilen, der unsere Prüfungsurteile zum Konzernabschluss und zum Konzernlagebericht beinhaltet.

Hinreichende Sicherheit ist ein hohes Maß an Sicherheit, aber keine Garantie dafür, dass eine in Übereinstimmung mit § 317 HGB und der EU-APrVO unter Beachtung der vom Institut der Wirtschaftsprüfer (IDW) festgestellten deutschen Grundsätze ordnungsmäßiger Abschlussprüfung durchgeführte Prüfung eine wesentliche falsche Darstellung stets aufdeckt. Falsche Darstellungen können aus dolosen Handlungen oder Irrtümern resultieren und werden als wesentlich angesehen, wenn vernünftigerweise erwartet werden könnte, dass sie einzeln oder insgesamt die auf der Grundlage dieses Konzernabschlusses und Konzernlageberichts getroffenen wirtschaftlichen Entscheidungen von Adressaten beeinflussen.

**Während der Prüfung üben wir pflichtgemäßes Ermessen aus und bewahren eine kritische Grundhaltung. Darüber hinaus**

- identifizieren und beurteilen wir die Risiken wesentlicher falscher Darstellungen im Konzernabschluss und im Konzernlagebericht aufgrund von dolosen Handlungen oder Irrtümern, planen und führen Prüfungshandlungen als Reaktion auf diese Risiken durch sowie erlangen Prüfungsnachweise, die ausreichend und geeignet sind, um als Grundlage für unsere Prüfungsurteile zu dienen. Das Risiko, dass eine aus dolosen Handlungen resultierende wesentliche falsche Darstellung nicht aufgedeckt wird, ist höher als das Risiko, dass eine aus Irrtümern resultierende wesentliche falsche Darstellung nicht aufgedeckt wird, da dolose Handlungen kollusives Zusammenwirken, Fälschungen, beabsichtigte Unvollständigkeiten, irreführende Darstellungen bzw. das Außerkraftsetzen interner Kontrollen beinhalten können.
- erlangen wir ein Verständnis von den für die Prüfung des Konzernabschlusses relevanten internen Kontrollen und den für die Prüfung des Konzernlageberichts relevanten Vorkehrungen und Maßnahmen, um Prüfungshandlungen zu planen, die unter den Umständen angemessen sind, jedoch nicht mit dem Ziel, ein Prüfungsurteil zur Wirksamkeit der internen Kontrollen des Konzerns bzw. dieser Vorkehrungen und Maßnahmen abzugeben.
- beurteilen wir die Angemessenheit der von den gesetzlichen Vertretern angewandten Rechnungslegungsmethoden sowie die Vertretbarkeit der von den gesetzlichen Vertretern dargestellten geschätzten Werte und damit zusammenhängenden Angaben.
- ziehen wir Schlussfolgerungen über die Angemessenheit des von den gesetzlichen Vertretern angewandten Rechnungslegungsgrundsatzes der Fortführung der Unternehmenstätigkeit sowie, auf der Grundlage der erlangten Prüfungsnachweise, ob eine wesentliche Unsicherheit im Zusammenhang mit Ereignissen oder Gegebenheiten besteht, die bedeutsamen Zweifel an der Fähigkeit des Konzerns zur Fortführung der Unternehmenstätigkeit aufwerfen können. Falls wir zu dem Schluss kommen, dass eine wesentliche Unsicherheit besteht, sind wir verpflichtet, im Bestätigungsvermerk auf die dazugehörigen Angaben im Konzernabschluss und im Konzernlagebericht aufmerksam zu machen oder, falls diese Angaben unangemessen sind, unser jeweiliges Prüfungsurteil zu modifizieren. Wir ziehen unsere Schlussfolgerungen auf der Grundlage der bis zum Datum unseres Bestätigungsvermerks erlangten Prüfungsnachweise. Zukünftige Ereignisse oder Gegebenheiten können jedoch dazu führen, dass der Konzern seine Unternehmenstätigkeit nicht mehr fortführen kann.
- beurteilen wir Darstellung, Aufbau und Inhalt des Konzernabschlusses insgesamt einschließlich der Angaben sowie ob der Konzernabschluss die zugrunde liegenden Geschäftsvorfälle und Ereignisse so darstellt, dass der Konzernabschluss unter Beachtung der IFRS, wie sie in der EU anzuwenden sind, und der ergänzend nach § 315e Abs. 1 HGB anzuwendenden deutschen gesetzlichen Vorschriften ein den tatsächlichen Verhältnissen entsprechendes Bild der Vermögens-, Finanz- und Ertragslage des Konzerns vermittelt.
- holen wir ausreichende geeignete Prüfungsnachweise für die Rechnungslegungsinformationen der Unternehmen oder Geschäftstätigkeiten innerhalb des Konzerns ein, um Prüfungsurteile zum Konzernabschluss und zum Konzernlagebericht abzugeben. Wir sind verantwortlich für die Anleitung, Beaufsichtigung und Durchführung der Konzernabschlussprüfung. Wir tragen die alleinige Verantwortung für unsere Prüfungsurteile.
- beurteilen wir den Einklang des Konzernlageberichts mit dem Konzernabschluss, seine Gesetzesentsprechung und das von ihm vermittelte Bild von der Lage des Konzerns.
- führen wir Prüfungshandlungen zu den von den gesetzlichen Vertretern dargestellten zukunftsorientierten Angaben im Konzernlagebericht durch. Auf Basis ausreichender geeigneter Prüfungsnachweise vollziehen wir dabei insbesondere die den zukunftsorientierten Angaben von den gesetzlichen Vertretern zugrunde gelegten bedeutsamen Annahmen nach und beurteilen die sachgerechte Ableitung der zukunftsorientierten Angaben aus diesen Annahmen. Ein eigenständiges Prüfungsurteil zu den zukunftsorientierten Angaben sowie zu den zugrunde liegenden Annahmen geben wir nicht ab. Es besteht ein erhebliches unvermeidbares Risiko, dass künftige Ereignisse wesentlich von den zukunftsorientierten Angaben abweichen.

Wir erörtern mit den für die Überwachung Verantwortlichen unter anderem den geplanten Umfang und die Zeitplanung der Prüfung sowie bedeutsame Prüfungsfeststellungen, einschließlich etwaiger bedeutsamer Mängel in internen Kontrollen, die wir während unserer Prüfung feststellen.

Wir geben gegenüber den für die Überwachung Verantwortlichen eine Erklärung ab, dass wir die relevanten Unabhängigkeitsanforderungen eingehalten haben, und erörtern mit ihnen alle Beziehungen und sonstigen Sachverhalte, von denen vernünftigerweise angenommen werden kann, dass sie sich auf unsere Unabhängigkeit auswirken, und sofern einschlägig, die zur Beseitigung von Unabhängigkeitsgefährdungen vorgenommenen Handlungen oder ergriffenen Schutzmaßnahmen.

Wir bestimmen von den Sachverhalten, die wir mit den für die Überwachung Verantwortlichen erörtert haben, diejenigen Sachverhalte, die in der Prüfung des Konzernabschlusses für den aktuellen Berichtszeitraum am bedeutsamsten waren und daher die besonders wichtigen Prüfungssachverhalte sind. Wir beschreiben diese Sachverhalte im Bestätigungsvermerk, es sei denn, Gesetze oder andere Rechtsvorschriften schließen die öffentliche Angabe des Sachverhalts aus.

## SONSTIGE GESETZLICHE UND ANDERE RECHTLICHE ANFORDERUNGEN

### **Vermerk über die Prüfung der für Zwecke der Offenlegung erstellten elektronischen Wiedergaben des Konzernabschlusses und des Konzernlageberichts nach § 317 Abs. 3a HGB**

#### **Prüfungsurteil**

Wir haben gemäß § 317 Abs. 3a HGB eine Prüfung mit hinreichender Sicherheit durchgeführt, ob die in der beigefügten Datei serviceware\_ka\_lb\_20241130 enthaltenen und für Zwecke der Offenlegung erstellten Wiedergaben des Konzernabschlusses und des Konzernlageberichts (im Folgenden auch als „ESEF-Unterlagen“ bezeichnet) den Vorgaben des § 328 Abs. 1 HGB an das elektronische Berichtsformat („ESEF-Format“) in allen wesentlichen Belangen entsprechen. In Einklang mit den deutschen gesetzlichen Vorschriften erstreckt sich diese Prüfung nur auf die Überführung der Informationen des Konzernabschlusses und des Konzernlageberichts in das ESEF-Format und daher weder auf die in diesen Wiedergaben enthaltenen noch auf andere in der oben genannten Datei enthaltene Informationen.

Nach unserer Beurteilung entsprechen die in der oben genannten beigefügten Datei enthaltenen und für Zwecke der Offenlegung erstellten Wiedergaben des Konzernabschlusses und des Konzernlageberichts in allen wesentlichen Belangen den Vorgaben des § 328 Abs. 1 HGB an das elektronische Berichtsformat. Über dieses Prüfungsurteil sowie unsere im voranstehenden „Vermerk über die Prüfung des Konzernabschlusses und des zusammengefassten Lageberichts und Konzernlageberichts“ enthaltenen Prüfungsurteile zum beigefügten Konzernabschluss und zum beigefügten Konzernlagebericht für das Geschäftsjahr vom 1. Dezember 2023 bis zum 30. November 2024 hinaus geben wir keinerlei Prüfungsurteil zu den in diesen Wiedergaben enthaltenen Informationen sowie zu den anderen in der oben genannten Datei enthaltenen Informationen ab.

### **Grundlage für das Prüfungsurteil**

Wir haben unsere Prüfung der in der oben genannten beigefügten Datei enthaltenen Wiedergaben des Konzernabschlusses und des Konzernlageberichts in Übereinstimmung mit § 317 Abs. 3a HGB unter Beachtung des IDW Prüfungsstandards: Prüfung der für Zwecke der Offenlegung erstellten elektronischen Wiedergaben von Abschlüssen und Lageberichten nach § 317 Abs. 3a HGB (IDW PS 410 (06.2022)) durchgeführt. Unsere Verantwortung danach ist im Abschnitt „Verantwortung des Konzernabschlussprüfers für die Prüfung der ESEF-Unterlagen“ weitergehend beschrieben. Unsere Wirtschaftsprüferpraxis hat die Anforderungen an das Qualitätsmanagementsystem des IDW Qualitätsmanagementstandards: Anforderungen an das Qualitätsmanagement in der Wirtschaftsprüferpraxis (IDW QMS 1 (09.2022)) angewendet.

### **Verantwortung der gesetzlichen Vertreter und des Verwaltungsrats für die ESEF-Unterlagen**

Die gesetzlichen Vertreter der Gesellschaft sind verantwortlich für die Erstellung der ESEF-Unterlagen mit den elektronischen Wiedergaben des Konzernabschlusses und des Konzernlageberichts nach Maßgabe des § 328 Abs. 1 Satz 4 Nr. 1 HGB und für die Auszeichnung des Konzernabschlusses nach Maßgabe des § 328 Abs. 1 Satz 4 Nr. 2 HGB.

Ferner sind die gesetzlichen Vertreter der Gesellschaft verantwortlich für die internen Kontrollen, die sie als notwendig erachten, um die Erstellung der ESEF-Unterlagen zu ermöglichen, die frei von wesentlichen – beabsichtigten oder unbeabsichtigten – Verstößen gegen die Vorgaben des § 328 Abs. 1 HGB an das elektronische Berichtsformat sind.

Der Verwaltungsrat ist verantwortlich für die Überwachung des Prozesses der Erstellung der ESEF-Unterlagen als Teil des Rechnungslegungsprozesses.

### **Verantwortung des Konzernabschlussprüfers für die Prüfung der ESEF-Unterlagen**

Unsere Zielsetzung ist, hinreichende Sicherheit darüber zu erlangen, ob die ESEF-Unterlagen frei von wesentlichen – beabsichtigten oder unbeabsichtigten – Verstößen gegen die Anforderungen des § 328 Abs. 1 HGB sind. Während der Prüfung üben wir pflichtgemäßes Ermessen aus und bewahren eine kritische Grundhaltung. Darüber hinaus

- identifizieren und beurteilen wir die Risiken wesentlicher – beabsichtigter oder unbeabsichtigter – Verstöße gegen die Anforderungen des § 328 Abs. 1 HGB, planen und führen Prüfungshandlungen als Reaktion auf diese Risiken durch sowie erlangen Prüfungsnachweise, die ausreichend und geeignet sind, um als Grundlage für unser Prüfungsurteil zu dienen.
- gewinnen wir ein Verständnis von den für die Prüfung der ESEF-Unterlagen relevanten internen Kontrollen, um Prüfungshandlungen zu planen, die unter den gegebenen Umständen angemessen sind, jedoch nicht mit dem Ziel, ein Prüfungsurteil zur Wirksamkeit dieser Kontrollen abzugeben.
- beurteilen wir die technische Gültigkeit der ESEF-Unterlagen, d. h. ob die die ESEF-Unterlagen enthaltende Datei die Vorgaben der Delegierten Verordnung (EU) 2019/815 in der zum Abschlussstichtag geltenden Fassung an die technische Spezifikation für diese Datei erfüllt.
- beurteilen wir, ob die ESEF-Unterlagen eine inhaltsgleiche XHTML-Wiedergabe des geprüften Konzernabschlusses und des geprüften Konzernlageberichts ermöglichen.
- beurteilen wir, ob die Auszeichnung der ESEF-Unterlagen mit Inline XBRL-Technologie (iXBRL) nach Maßgabe der Artikel 4 und 6 der Delegierten Verordnung (EU) 2019/815 in der am Abschlussstichtag geltenden Fassung eine angemessene und vollständige maschinenlesbare XBRL-Kopie der XHTML-Wiedergabe ermöglicht.

### Übrige Angaben gemäß Artikel 10 EU-APrVO

Wir wurden von der Hauptversammlung am 16. Mai 2024 als Konzernabschlussprüfer gewählt. Wir wurden am 27. November 2024 vom Verwaltungsrat beauftragt. Wir sind ununterbrochen seit dem Geschäftsjahr 2018 als Konzernabschlussprüfer der Serviceware SE tätig.

Wir erklären, dass die in diesem Bestätigungsvermerk enthaltenen Prüfungsurteile mit dem zusätzlichen Bericht an den Prüfungsausschuss nach Artikel 11 EU-APrVO (Prüfungsbericht) in Einklang stehen.

### SONSTIGER SACHVERHALT – VERWENDUNG DES BESTÄTIGUNGSVERMERKS

Unser Bestätigungsvermerk ist stets im Zusammenhang mit dem geprüften Konzernabschluss und dem geprüften Konzernlagebericht sowie den geprüften ESEF-Unterlagen zu lesen. Der in das ESEF-Format überführte Konzernabschluss und Konzernlagebericht – auch die in das Unternehmensregister einzustellenden Fassungen – sind lediglich elektronische Wiedergaben des geprüften Konzernabschlusses und des geprüften Konzernlageberichts und treten nicht an deren Stelle. Insbesondere ist der ESEF-Vermerk und unser darin enthaltenes Prüfungsurteil nur in Verbindung mit den in elektronischer Form bereitgestellten geprüften ESEF-Unterlagen verwendbar.

### VERANTWORTLICHER WIRTSCHAFTSPRÜFER

Der für die Prüfung verantwortliche Wirtschaftsprüfer ist Daniel Schulz.

Düsseldorf, den 19. März 2025

Nexia GmbH  
Wirtschaftsprüfungsgesellschaft  
Steuerberatungsgesellschaft

Jüsgen  
*Wirtschaftsprüfer*

Schulz  
*Wirtschaftsprüfer*

## Versicherung der gesetzlichen Vertreter

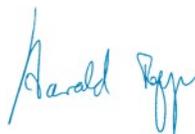
### ZUM JAHRESABSCHLUSS UND ZUM LAGEBERICHT FÜR DAS GESCHÄFTSJAHR 2023/2024

Wir versichern nach bestem Wissen, dass gemäß den anzuwendenden Rechnungslegungsgrundsätzen für die Berichterstattung der Konzernabschluss ein den tatsächlichen Verhältnissen entsprechendes Bild der Vermögens-, Finanz- und Ertragslage des Konzerns vermittelt und im zusammengefassten Lagebericht/Konzernlagebericht 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.

Idstein, den 19. März 2025



Dirk K. Martin



Harald Popp



Dr. Alexander Becker

## Unternehmensbeschreibung

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

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

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

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

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

## Kontakt

Serviceware SE  
Serviceware-Kreisel 1  
65510 Idstein  
Deutschland

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

### Geschäftsführende Direktoren

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

### Verwaltungsrat

Christoph Debus (Vorsitzender)  
Harald Popp  
Ingo Bollhöfer

### Sitz der Gesellschaft

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



ServiceWare SE  
ServiceWare-Kreisel 1  
65510 Idstein  
Deutschland

[www.serviceware-se.com](http://www.serviceware-se.com)