

A woman with blonde hair, wearing glasses and a dark blazer over a white shirt, is looking down at a tablet computer. She is standing in a modern office with a glass and metal ceiling structure. The background is bright and slightly blurred, showing circular lights and structural beams. The overall tone is professional and modern.

Serviceware
WE LIVE SERVICE!

Geschäftsbericht 2017/2018

Kennzahlen

Kennzahlen des IFRS-Konzernabschlusses

in Mio. Euro	2017/2018	2016/2017
Gewinn- und Verlust-Rechnung		
Umsatzerlöse	55,2	44,4
- davon Service / SaaS	16,3	11,8
EBIT	2,7	5,6
Bereinigtes EBIT*	4,1	
Vorsteuerergebnis	2,5	5,4
Bereinigtes Vorsteuerergebnis*	3,8	
Nachsteuerergebnis	-1,1	4,6
Bereinigtes Nachsteuerergebnis*	3,4	
Bilanz		
Finanzmittelbestand	53,7	9,0
Eigenkapital	59,5	4,4
Fremdkapital	36,3	27,1
Bilanzsumme	95,8	31,5

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 28.12.2018)	EUR 16,12
Marktkapitalisierung am 28.12.2018	EUR 169,3 Millionen

Weitere Informationen

Geschäftsjahr	1. Dezember bis 30. November
Firmensitz	Bad Camberg
Anzahl Mitarbeiter	378 (am 30. November 2018)
Reporting	IFRS

* Diese Kennzahlen wurden um die Kosten des Börsenganges (rd. 1,4 Mio. Euro) sowie einen steuerlichen Einmaleffekt im Zusammenhang mit dem Börsengang (rd. 3,2 Mio. Euro) bereinigt. Beide Einmalaufwendungen berühren das operative Geschäft der Serviceware SE nicht.

Inhalt



Serviceware
WE LIVE SERVICE!

4-5	Brief der Geschäftsführung
6-20	Über Serviceware
6	Experte für Service-Digitalisierung
8	Highlights aus 2018
9	20 Jahre Serviceware
10	Börsengang im April 2018
11	Akquisition der SABIO GmbH
12	Eröffnung weiterer Vertriebsstandorte
13	Der Markt – Trends und Entwicklungen
16-19	Serviceware ist Teamwork
20	Ergebnisse des Geschäftsjahres 2018
21-22	Die Serviceware-Aktie in 2018
23-26	Brief des Verwaltungsrates
27	Konzernlagebericht
51	Konzernabschluss
62	Konzernanhang
99	Bericht des Abschlussprüfers
107	Unternehmensbeschreibung / Kontakt

Sehr geehrte Aktionärinnen, sehr geehrte Aktionäre,

das Geschäftsjahr 2017/2018 war für die Serveware SE gleichermaßen spannend, herausfordernd und erfolgreich. Ein Highlight sticht dabei mit Sicherheit heraus: Unser erfolgreicher Börsengang. Serveware ist seit dem 20. April 2018 im Prime Standard der Frankfurter Wertpapierbörse gelistet.

Die infolge des Börsengangs zugeflossene Liquidität von brutto EUR 60 Millionen planen wir gezielt für unser weiteres Unternehmenswachstum einzusetzen, mit dem Ziel, unsere Marktführerschaft in Europa weiter auszubauen. Konkret sehen wir großes Potenzial in der Intensivierung unserer Vertriebsaktivitäten, insbesondere bei Großunternehmen, in der Erweiterung unseres Produktport-

folios, in der Fortführung unserer Internationalisierung sowie der Einstellung neuer Mitarbeiter zur Realisierung unserer Wachstumsstrategie. Davon haben wir unseren Investoren in den Roadshows vor dem Börsengang berichtet – und bis heute bereits in vollem Umfang Wort gehalten: Die erfolgreiche Akquisition der SABIO GmbH im Sommer 2018 verstärkt unser Enterprise-Service-Management-Angebot um eine marktführende Knowledge-Management-Lösung und steigert unsere Möglichkeiten, internationale Märkte mit einem erweiterten Produktangebot zu adressieren. Zudem haben wir im zweiten Halbjahr 2018 unsere Vertriebs-Tochtergesellschaften in Großbritannien und Schweden etabliert. Ende des Geschäftsjahres lag unsere Mitarbeiterzahl bei 378.



Dr. Alexander Becker, COO

Dirk K. Martin, CEO

Harald Popp, CFO

Alle diese Maßnahmen sind Investitionen in die Zukunft und sollen dazu beitragen, den Wert unseres Unternehmens dauerhaft zu steigern und die Erträge der Serviceware-Gruppe Schritt für Schritt zu steigern. Natürlich mussten wir für die Maßnahmen Investitionen vornehmen. Im Geschäftsjahr 2017/ 2018 summierten sich diese Investitionen für organisches und anorganisches Wachstum auf insgesamt EUR 8,8 Millionen. Davon wurden in der Periode rd. EUR 0,8 Millionen als Aufwand, und damit das Ergebnis mindernd, verbucht. Wiederkehrende, auf neuen Kunden basierende Umsatzerlöse sollten diese planmäßigen Effekte des Geschäftsjahres 2017/2018 in den kommenden Jahren aber deutlich überkompensieren. Wir gehen zudem davon aus, mittelfristig eine höhere operative Effizienz zu erreichen. Auch hierfür waren die Maßnahmen 2018 die ersten Schritte.

Serviceware erwirtschaftete im Geschäftsjahr 2017/2018 gesamte Umsatzerlöse in Höhe von EUR 55,2 Millionen. Gegenüber dem vorangegangenen Geschäftsjahr 2016/2017 haben sich die Umsatzerlöse um EUR 10,8 Millionen bzw. 24,4 Prozent erhöht. Von den genannten Umsatzerlösen 2017/2018 entfielen EUR 16,3 Millionen auf das Segment Service / SaaS (Software as a Service) – eine hohe 39-prozentige Verbesserung in einem Segment, bei dem wir für die Zukunft besonders hohe Wachstumspotenziale sehen und das für uns daher besonders wichtig ist.

Die gegenüber 2016/2017 um rund EUR 4,9 Millionen höheren Personalkosten, die um rund EUR 2,7 Millionen angestiegenen sonstigen betrieblichen Aufwendungen sowie die um rund EUR 5,7 Millionen erhöhten Materialaufwendungen führten dazu, dass sich das operative Konzernergebnis (EBIT) gegenüber 2016/2017 um EUR 2,9 Millionen bzw. um rund 51,2 Prozent auf EUR 2,7 Millionen verringert hat. Berücksichtigt man die einmaligen Aufwendungen für den Börsengang von rund EUR 1,4 Millionen, die unser operatives Geschäft in keiner Weise betreffen, ergibt sich ein bereinigtes EBIT von EUR 4,1 Millionen.

Die Konzern-Gewinn- und Verlustrechnung weist im Nachsteuerergebnis einen Fehlbetrag von EUR 1,1 Millionen aus (Vorjahr: + EUR 4,7 Millionen). Das Minus im Nachsteuerergebnis basiert allerdings neben den

einmaligen, oben genannten IPO-Kosten auf einem weiteren Einmaleffekt: Die Besteuerung von Einbringungsgewinnen, die durch den Börsengang entstanden sind, beliefen sich auf rund EUR 3,2 Millionen. Das um diesen steuerlichen Einmaleffekt bereinigte Nachsteuerergebnis lag bei EUR 3,4 Millionen.

Die erwirtschafteten Umsatzerlöse sowie die operativen Aufwendungen liegen im Bereich der Geschäftsplanung für das Berichtsjahr 2017/2018. Wir freuen uns über die Entwicklung unseres operativen Geschäfts und sind zuversichtlich, die erreichten Werte im Geschäftsjahr 2018/2019 übertreffen zu können.

Unser Geschäftsmodell basiert seit der Firmengründung im Jahr 1998 auf unserer Überzeugung, dass Services der Differenzierer für Unternehmen aller Branchen sind. Eine Steigerung der Servicequalität gegenüber (internen und externen) Kunden wird sich für jedes Unternehmen positiv in der Kundenbindung und auch im Umsatz bemerkbar machen. Eine höhere Effizienz und Konsequenz im Kostencontrolling bei der Serviceerbringung und -steuerung beeinflusst die Kostenseite positiv. Serviceware unterstützt Kunden mit spezifischen, integrierten Softwarelösungen und Dienstleistungen auf Umsatz- und Kostenseite. Als führender Anbieter von IT-Lösungen für das unternehmensweite Servicemanagement sind wir mit diesem Geschäftsmodell hervorragend für die Zukunft aufgestellt.

Wir wünschen Ihnen eine interessante Lektüre und bedanken uns bei unseren Aktionären sowie bei allen Kunden und Geschäftspartnern für ihr Vertrauen. Unseren Mitarbeitern danken wir für ihre hervorragende Arbeit im Geschäftsjahr 2017/2018.

Mit freundlichen Grüßen

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

Serviceware – der Experte für die Digitalisierung und Automatisierung von Serviceprozessen

Serviceware wurde 1998 gegründet und ist heute einer der führenden Anbieter von Softwarelösungen zur Digitalisierung und Automatisierung von Serviceprozessen, mit denen Unternehmen ihre Servicequalität steigern und ihre Servicekosten effizient managen können. Die Softwarelösungen der Serviceware sind in einer inte-



grierten und modularen Enterprise Service Management (ESM)-Plattform zusammengefasst, die derzeit (Stand erstes Quartal 2019) aus den vier Softwarelösungen helpLine, anafee, Careware und SABIO besteht (siehe Grafik) und zukünftig weiter ausgebaut werden soll.

Damit die Einführung von digitalen Services gelingt, beinhaltet das Gesamtlösungsangebot von Serviceware auch die Beratung und Entwicklung von Konzepten zur Umsetzung einer unternehmensweiten Servicestrategie. Ergänzt wird das Leistungsportfolio sowie die notwendigen Managed Services und Infrastrukturlösungen für einen sicheren und zuverlässigen Betrieb der Enterprise-Service-Management-Plattform.

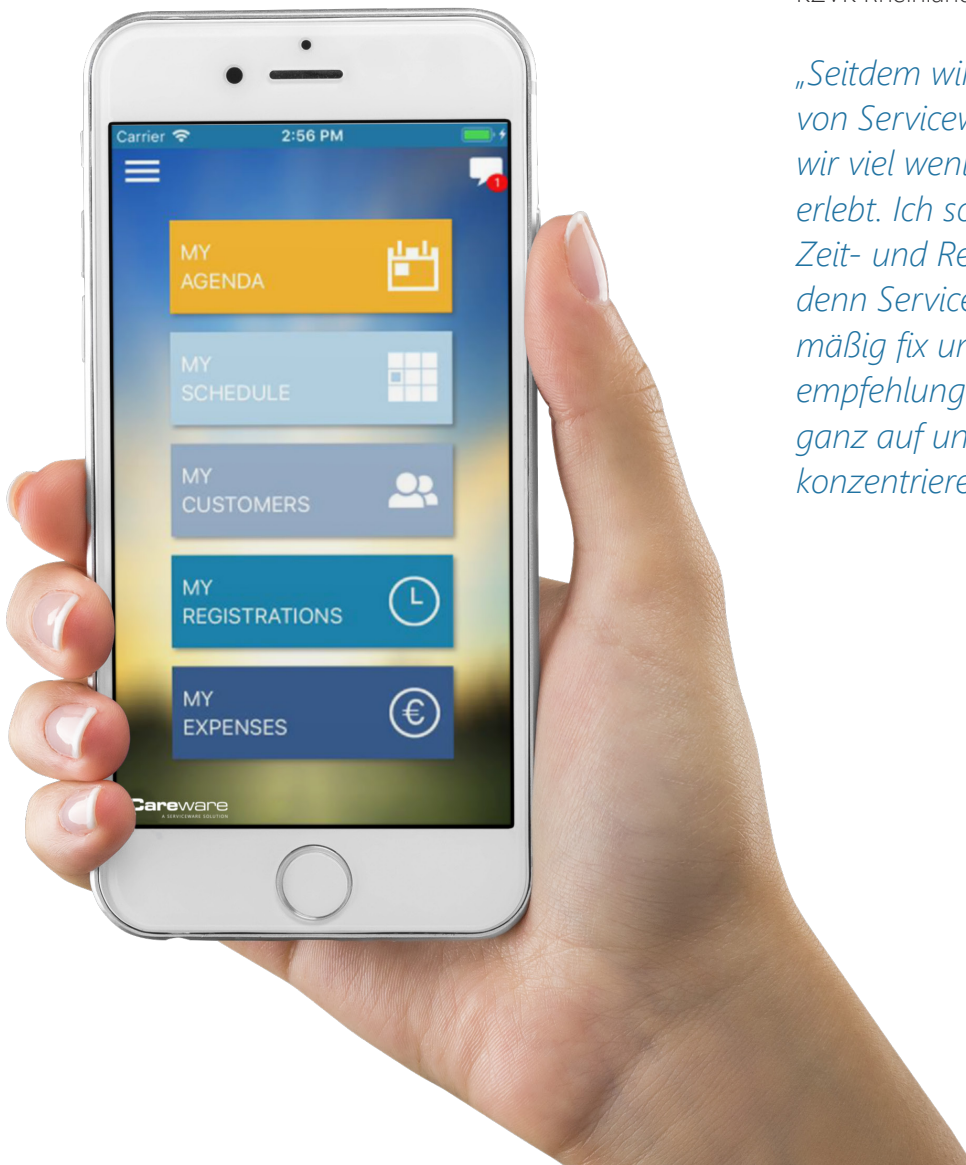
Mit über 700 Kunden ist das Unternehmen einer der führenden Anbieter von Service-Management-Software im europäischen Raum. Darunter befinden sich neun der 30 DAX-Unternehmen sowie vier der sieben größten deutschen Unternehmen.

Serviceware hat fünf Standorte in Deutschland und weitere Niederlassungen in den Niederlanden, Österreich, Schweden, der Schweiz, Spanien und UK sowie einen weiteren Entwicklungsstandort in Bulgarien. Die Vertriebsaktivitäten konzentrieren sich ebenso auf diese Länder. Durch den Zukauf von SABIO verfügt das Unternehmen nun verstärkt über einen weltweiten Kundestamm. Die weitere Internationalisierung des Gesamtgeschäfts ist in den kommenden Jahren geplant.

Enterprise Service Management-Plattform

Service ist ein hochkomplexes und vielfältiges Business, das sowohl interne Mitarbeiter- als auch externe Kundenprozesse betrifft. Damit Unternehmen den Herausforderungen in der Serviceerbringung voll gerecht werden, unterstützt Serviceware mit einem einzigartigen Lösungs- und Beratungsangebot zur Digitalisierung und Automatisierung von Services in allen Unternehmensbereichen. Die Enterprise Service Management Plattform besteht aus den eigenständigen Lösungen helpLine, anafee, Sabio und Careware. Kunden profitieren von

- der durchgängigen Digitalisierung des gesamten Serviceprozesses
- einem zentralen Zugriff auf alle angebotenen Servicelösungen
- der Optimierung der Prozesse im Kundenservice, HR, IT-Service und Facility Management
- maximaler Effizienz und die optimale Balance zwischen Servicequalität und Serviceprofitabilität



Tim Schönagel, IT-Projektleiter,
KZVK Rheinland-Westfalen:

„Seitdem wir die Managed Services von Serviceware nutzen, haben wir viel weniger Backup-Abbrüche erlebt. Ich schätze auch die große Zeit- und Ressourcen-Ersparnis, denn Serviceware liefert uns regelmäßig fix und fertige Handlungsempfehlungen. Wir können uns ganz auf unser Kerngeschäft konzentrieren.“



MIGROS

„MIGROS managed drei ganz unterschiedliche Service-Bereiche erfolgreich mit Serviceware: Die Anfragen aller Kunden zu unseren Produkten, die Filialsupportprozesse aller Schweizer Stores und nicht zuletzt den IT Service für den ganzen Verbund.“

Christian Calabro, Leiter Business Unit M-Group

Highlights aus 2018

helpLine ist laut RIA-Studie beste Lösung für das IT und Enterprise Service Management

APRIL

Erfolgreicher Börsengang – 1. Handelstag im Prime Standard am 20. April 2018



MAI

anafee von internationaler RIA-Studie als beste IT-Financial-Management-Software-Lösung ausgezeichnet

JULI

Übernahme des Knowledge Management-Spezialisten SABIO



AUGUST

Markteintritt in Großbritannien und Eröffnung des Büros in Farnborough bei London

Umzug des Berliner Offices am 31. August 2018 in die Friedrichstraße



OKTOBER

1. Coding Convention am Standort Hürth mit allen internationalen R&D-Teams



NOVEMBER

Das 1. Serviceware Forum in Wiesbaden bringt Kunden und Partner zusammen



Weitere Forcierung des Wachstums durch Eröffnung des Büros in Schweden und Umzug sowie Vergrößerung des Büros in Wien

DEZEMBER

20 Jahre Serviceware: Das wurde am 7. Dezember 2018 mit einer großartigen Jubiläumsfeier zelebriert



Die Quartalsergebnisse bestätigen die dynamische Umsatzentwicklung und die Fortsetzung des profitablen Wachstums.

20 Jahre Serviceware

- 20 Jahre exzellenter Service -



Unsere Mission

Unser Herz schlägt dafür, Unternehmen, die ihren Kunden durch die **Digitalisierung** ihres **Service-Angebots** den **bestmöglichen Service** bieten möchten, aus einer Hand mir allem dafür Notwendigen zu unterstützen: **Strategie & Business Modell, Service Software** sowie **Infrastruktur** und deren **Betrieb**.

Ein Meilenstein in der Serviceware-Geschichte: Der Börsengang im April 2018



Die geschäftsführenden Direktoren und der Verwaltungsrat feiern gemeinsam den ersten Handelstag an der Frankfurter Börse.



Der 20. April 2018 war ein besonderes Highlight für Serviceware: An diesem Tag erfolgte die Erstnotiz der Serviceware-Aktie im Regulierten Markt (Prime Standard) der Frankfurter Wertpapierbörse. Der erste Kurs der Serviceware-Aktie wurde mit EUR 24,005 festgestellt. Die Aktien waren zuvor im Rahmen eines öffentlichen Angebots in einer Preisspanne von 22,50 EUR bis 27,50 EUR pro Aktie angeboten worden. Der Platzierungspreis lag bei EUR 24,00.

Die Commerzbank Aktiengesellschaft und Hauck & Aufhäuser Privatbankiers Aktiengesellschaft agierten bei dem erfolgreichen Börsengang als Joint Global Coordinators und Joint Bookrunners. Eine wesentliche Grundlage für den gelungenen Börsengang war die aktive

Ansprache von potenziellen institutionellen Investoren im Rahmen einer Roadshow. Beim Börsengang wurden rund 60 Investorengespräche in sieben Städten geführt.

Das Angebot zum Börsengang umfasste insgesamt 3.703.000 Aktien, davon 2.500.000 Aktien aus einer Kapitalerhöhung gegen Bareinlagen sowie 720.000 bestehende Aktien aus dem Besitz der Altaktionäre zuzüglich 483.000 Aktien als Mehrzuteilungsoption (Greenshoe). Sämtliche Aktien wurden platziert. Das Angebot war deutlich überzeichnet. Das Gesamtemissionsvolumen lag bei EUR 88,9 Millionen. Der Bruttoemissionserlös für Serviceware belief sich auf EUR 60 Millionen. Diese frischen Mittel sollen zur Finanzierung des Wachstums verwendet werden.

Akquisition der SABIO GmbH

Wissen einfach und zentral managen

ServiceWare hat mit Wirkung zum 30. Juli 2018 sämtliche Anteile der SABIO GmbH übernommen. SABIO ist ein führender Anbieter im Bereich Knowledge Management und verfügt über eine starke nationale und internationale Kundenbasis, zu der zahlreiche Großkonzerne gehören. Aus der Einbindung der SABIO-Lösung in die ServiceWare ESM-Plattform ergeben sich bedeutende Cross Selling Potenziale. Zudem können die internationalen Vertriebsaktivitäten weiter beschleunigt werden. Durch das auf Software as a Service (SaaS) ausgerichtete Geschäftsmodell von SABIO wird der Anteil von SaaS-Umsätzen am Konzerngesamtumsatz weiter deutlich erhöht.

Mit SABIO organisieren Unternehmen ihr Wissen, stellen es zentral zur Verfügung und können dies schnell mit allen relevanten Teams und Kunden teilen. Als „Single Point of Truth“ spielt die Lösung gerade im Kundenservice ihre Stärken aus: Denn lange Wartezeiten, endlose Weiter-

leitungen in Service-Hotlines oder mangelnde Auskunftsfähigkeit der Servicemitarbeiter haben damit ein Ende. Die Knowledge-Management-Lösung enthält u. a. eine leistungsstarke Suchmaschine, einen Wissensbaum zur effizienten Workflow-Organisation und ein Rechte- und Rollenmanagement-Tool und wird die bisherigen drei Module der ESM-Plattform (helpLine, anafee und Careware) ergänzen. Führende Marktresearch-Institute betonen die zunehmende Bedeutung eines kontextspezifischen Wissensmanagements, insbesondere in Selfserviceprozessen von Kunden. Denn die Lösung steht ebenso als FAQ-Quelle, zum Beispiel auf Webseiten oder Apps, zur Verfügung, um dem Kunden bereits Antworten zu liefern, bevor er die Servicemitarbeiter kontaktieren muss. Durch die Kombination von Knowledge Management und künstlicher Intelligenz lassen sich Serviceprozesse unterschiedlichster Komplexität weiter optimieren. Die sich hieraus ergebenden Potenziale will ServiceWare zukünftig verstärkt nutzen.



„SABIO ist eine übersichtlich und klar strukturiert aufgebaute Wissensdatenbank, mit deren Hilfe die Einarbeitung neuer und Unterstützung aller Mitarbeiter in Bezug auf Wissensverbreitung und Einhaltung eines gleichbleibend hohen Qualitätsstandards den Kunden gegenüber entscheidend unterstützt wird.“

Dirk Benninghaus, Projektsteuerung DPD Deutschland GmbH

SABIO Knowledge Management

Wissen organisieren, zentral zur Verfügung stellen und schnell mit relevanten Teams und Kunden teilen: SABIO ist die Wissensmanagement-Lösung der ESP. Lange Wartezeiten, endlose Weiterleitungen in Service-Hotlines oder mangelnde Auskunftsfähigkeit der Servicemitarbeiter haben damit ein Ende. SABIO sucht – und die Servicemitarbeiter und Kunden finden genau das Wissen, was sie benötigen.

- SABIO ist ein „Single Point of Trust“ für alle Servicemitarbeiter.
- Für Kunden bedeutet das: schnelle Reaktionszeiten auf ihre Anfragen und kompetente Auskünfte zu ihren Rückfragen.
- SABIO steht ebenso als FAQ-Quelle, zum Beispiel auf Webseiten oder Apps, zur Verfügung, um den Kunden optimal zu unterstützen.
- Mit SABIO begeistern Unternehmen ihre Mitarbeiter und Kunden gleichermaßen – durch herausragenden Service und eine konsistente Wissensbasis.

Mit über 180.000 Anwendern in mehr als 200 Unternehmen aus verschiedensten Branchen ist SABIO das marktführende System für Wissensmanagement.

Zu den Kunden gehört auch die DPD Deutschland GmbH. Mit über 68.000 Mitarbeitern und einem täglichen Versandvolumen von mehr als 4,8 Millionen Paketen in 230 Ländern weltweit, ist die DPD einer der führenden KEP (Kurier, Express, Paket)-Dienstleister. Um die Qualität und die Reaktionsgeschwindigkeit bei der Beantwortung von Kundenanfragen deutlich zu erhöhen und die Kundenzufriedenheit zu steigern, setzt der Versanddienstleister auf SABIO. Bisher lagen Informationen im Unternehmen verstreut, Content war teilweise veraltet und jede Abteilung hatte ihre eigenen Portale und Datenbanken. Das zentrale Wissensmanagement schafft Ordnung, indem das unternehmensweite Wissen für eine effiziente Kundenberatung zentral organisiert wird. Alle Mitarbeiter haben einen einheitlichen Wissensstand und Anlaufpunkt für ihre tägliche Arbeit. Das sorgt für eine Qualitätssteigerung bei der Beantwortung von externen Serviceanfragen – und für eine erhöhte Mitarbeiter- und Kundenzufriedenheit.

Eröffnung weiterer Vertriebsstandorte in Großbritannien und Schweden

Mit Markteintritten in Österreich und in der Schweiz begann Serviceware bereits im Jahr 2003 mit Vertriebsaktivitäten außerhalb von Deutschland. Ziel der Internationalisierungsstrategie war und ist die Ausweitung der Kundenbasis. Im Jahr 2012 folgten die Niederlande und 2017 Spanien.

Im Jahr 2018 hat Serviceware die Internationalisierung ihrer Vertriebsaktivitäten fortgesetzt. Mit der Gründung der SERVICEWARE SE UK LIMITED erfolgte der Markteintritt in Großbritannien, dem größten IT-Markt Europas. Mit Ronnie Wilson übernahm ein ausgewiesener Branchenexperte die operative Verantwortung für Großbritannien und unterstützt sämtliche internationale Aktivitäten von Serviceware außerhalb der D-A-CH Region.

Mit der Gründung der schwedischen Tochtergesellschaft Serviceware AB mit Sitz in Stockholm erfolgte in 2018 zudem der Markteintritt in Schweden. Serviceware hat bereits seit Anfang 2018 einen schwedischen Großkunden und sieht weiteres Wachstumspotenzial. Schweden ist der erste Schritt der Serviceware in den strategisch wichtigen Softwaremarkt Skandinavien.

Auch in Zukunft wird Serviceware die Internationalisierung weiter vorantreiben. Im Fokus steht dabei der Ausbau der Vertriebsaktivitäten in Europa.



Der Markt – Trends und Entwicklungen



Exzellenter Service ist heute ein wichtiger Faktor in Unternehmen, um im internationalen Wettbewerb langfristig bestehen zu können. Nur wer gute Serviceleistungen anbietet, kann den stetig steigenden Kundenansprüchen auch künftig noch gerecht werden. Den zufriedenen Kunden im Blick, schafft das Unternehmen die Basis für ein nachhaltig profitables Wachstum. Entsprechend stehen Softwarelösungen, die die Servicequalität verbessern und dabei die Serviceprofitabilität steigern, zusehends im Fokus der Unternehmen. Mit Enterprise Service Management-Tools (ESM-Tools), die ausgehend von den IT-Abteilungen sich mehr und mehr in der gesamten Organisation durchsetzen, professionalisieren Unternehmen ihre Serviceleistungen. Serviceware ist der Partner für alle Aspekte der Digitalisierung des Service-Angebots. ESM-Tools, unter Einbindung von Künstlicher Intelligenz und Knowledge Management Systemen, als Basis für den nachhaltigen Unternehmenserfolg.

Enterprise Service Management

Künftig wird jedes Unternehmen zu einem Software- und damit auch zu einem Serviceunternehmen

Die aktuelle Studie Enterprise Service Management 2019 von IDG Research Services zeigt: 88 Prozent der befragten Unternehmen planen in den kommenden Monaten mehr Geld für IT-Service-Management und ESM auszugeben. Ausgehend von den IT-Services wird dabei der Servicegedanke zusehends in die gesamte Unternehmenslandschaft einbezogen. Im Mittelpunkt steht dabei eine Verbesserung der Unternehmensabläufe einhergehend mit einer höheren Effizienz der Organisation. Mit einer integrierten Plattformlösung können Prozesse optimiert und Kosten gespart werden. Der Kundennutzen sorgt zudem für verbesserte Absatzchancen. Nach Cloud Computing, ITSM und Security als dominierende Themen der IT-Abteilungen hat ESM damit das Potenzial, zukünftig eine immer größere Rolle bei der Unternehmensentwicklung zu spielen.

Mit der ESM-Plattform von Serviceware können Unternehmen im Rahmen eines integrierten Konzepts Kosten senken und Serviceprozesse optimieren. Dabei zeichnen sich die Serviceware-Lösungen durch eine hohe Benutzerfreundlichkeit aus, was ebenfalls zu einer steigenden Kundenzufriedenheit führt.

Der Anspruch von Serviceware ist dabei, eine führende ESM-Technologie zu bieten. Wie gut dies gelingt, zeigt das Modul helpLine für das Service-Prozessmanagement. Zum zweiten Mal in Folge ist diese Lösung vom unabhängigen Forschungs- und Beratungsunternehmen Research in Action als führende Software für ESM ausgezeichnet worden. (Quelle: RIA-Studie, 2019).

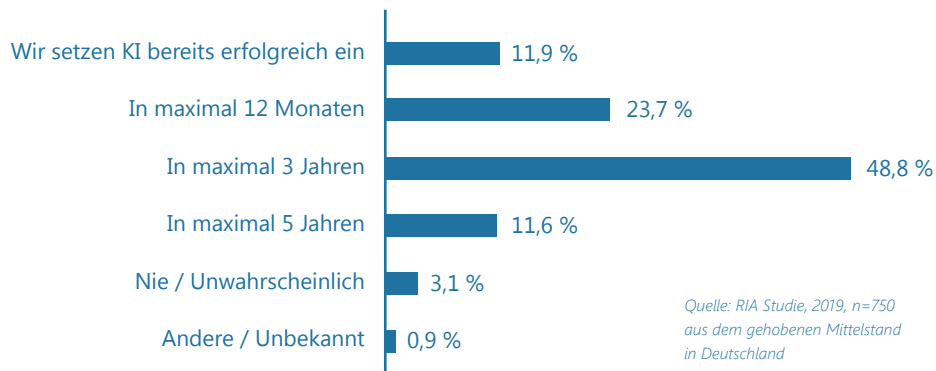
Künstliche Intelligenz

Laut der aktuellen RIA-Studie wird sich Künstliche Intelligenz in drei Jahren im Service Management etabliert haben.

Mit Künstlicher Intelligenz (KI) sollen Softwarelösungen intelligentes Verhalten abbilden können, so dass es maschinell nutzbar ist. Weltweit planen viele Unternehmen mit Hilfe von KI eine Vereinfachung der Kundenkommunikation und die Automatisierung betrieblicher

Prozesse. Damit spielt KI auch im Bereich ESM eine wichtige Rolle. Aufgrund der Entwicklung in diesem Bereich dürfte die Bedeutung dabei in der Zukunft noch weiter zunehmen.

Die zunehmende Relevanz von KI zeigt auch eine Befragung unter Entscheidern aus dem gehobenen Mittelstand in Deutschland: Nur knapp 12 Prozent der Unternehmen setzen heute bereits im Kontext des Enterprise Service Managements auf KI. In drei Jahren wollen aber bereits rund die Hälfte der Firmen KI im Einsatz haben. Eine Optimierung der Unternehmensprozesse mit einer verbesserten Servicequalität und sinkenden Servicekosten bei einer gleichzeitig maximalen Transparenz ist dabei das Ziel. KI ist einer der Treiber der Entwicklung im Bereich des Servicemanagements.



Entsprechend wird auch innerhalb der ESM-Plattform von Serviceware KI zukünftig eine immer größere Rolle spielen, mit dem Ziel, den Mehrwert für die Kunden weiter zu erhöhen.

Knowledge Management

Zentralisiertes Wissen ist die Basis für den Unternehmenserfolg

Das Wissen eines Unternehmens ist das Herz der Organisation. Entsprechend ist der Umgang mit diesem Wissen von entscheidender Bedeutung für die erfolgreiche Entwicklung eines Unternehmens. Durch die Einbindung eines Knowledge Management-Systems (Wissensmanagement) in die ESM-Plattform kann die Effizienz von Serviceleistungen weiter gesteigert werden. Im Mittelpunkt stehen dabei die strukturierte Erfassung und

Organisation des gesamten Wissens des Unternehmens. Auf wichtige Informationen kann so schnell zurückgegriffen werden und die Aufarbeitung der Daten erfolgt in einer Weise, dass Mitarbeiter die wichtigen Inhalte schnell erfassen und verarbeiten können. Gerade im Customer Service ist das ein entscheidender Wettbewerbsvorteil: Servicemitarbeiter greifen auf eine zentrale und verlässliche Quelle zu und Kunden erhalten schnelle Antworten

auf ihre Anfragen. Durch die Kombination von Knowledge Management mit Künstlicher Intelligenz ergeben sich für die Zukunft weitere Möglichkeiten zur Optimierung der Unternehmensprozesse und Serviceabläufe. Einheitliches und verlässliches Wissen der Servicemitarbeiter ist die wichtigste Voraussetzung für eine zufriedenstellende Servicequalität – so ein Ergebnis der bereits angeführten Enterprise Service Management Studie 2019 von IDG Research Services.

Wissen ist die Basis für guten Service. Langfristiger Unternehmenserfolg erscheint dabei nur möglich, wenn die Organisation serviceorientiert und effizient aufgestellt ist – und die Kunden sich auf einen professionellen Service verlassen können. Die ESM-Plattform von Serviceware steht für exzellenten Service und für glückliche Kunden.

Was sind aus Ihrer Sicht die wesentlichen Garantien für eine zufriedenstellende Servicequalität?

Angaben in Prozent. Mehrfachantworten möglich.



Quelle: Studie Enterprise Servicemanagement der IDG Research Services in Zusammenarbeit mit Serviceware, München 2019

helpLine
A SERVICEWARE SOLUTION



SITA
Airport IT GmbH

„Uns hat beeindruckt, dass helpLine sehr komplexe Prozesse abbilden kann und dabei gleichzeitig so einfach zu bedienen ist.“

Mario Pflaum, Team Manager Change Management,
SITA Airport IT GmbH

helpLine Service Process Management

helpLine ist das Tool der Wahl, wenn es um die Automatisierung von Serviceprozessen in Unternehmen geht. Das System sorgt für eine schnelle und kosteneffiziente Steuerung der internen und externen Serviceprozesse – egal, ob im IT-, HR- oder Customer Service. Kunden profitieren von einem umfassenden Leistungsangebot in helpLine:

- Ein Servicekatalog sorgt für eine strukturierte und transparente Darstellung des Serviceangebots – digital und übersichtlich.
- Durch die Automatisierung sämtlicher Workflows steigt die Qualität in der Bearbeitung von Serviceanfragen. Die Reaktionszeit für die Beantwortung sinkt.
- Nutzer können Serviceanfragen nicht nur stellen, sondern den Bearbeitungsstatus auch transparent nachvollziehen.
- Die leistungsstarke BI- und Reporting-Funktion bietet eine gute Entscheidungsbasis in Bezug auf die Serviceerbringung.

Einer von über 500 helpLine-Kunden ist die SITA Airport IT GmbH. SITA ist der IT-Service Provider der Flughafen Düsseldorf GmbH und kümmert sich um die gesamte Kommunikations- und IT-Infrastruktur des Düsseldorfer Flughafens – und trägt damit entscheidend zu einem reibungslosen Ablauf des Flugbetriebs bei. Rund 120 Mitarbeiter aus sieben unterschiedlichen Fachbereichen kümmern sich täglich um die IT-Services für den Flughafen Düsseldorf sowie für über 200 weitere Kunden, darunter Flughafenbetreiber, Airlines und flughafennahe Dienstleistungen, wie beispielsweise Hotels. Pro Monat treffen in der IT-Abteilung bis zu 1.000 Helpdesk-Calls und 300 Auftragsanfragen ein – und diese gilt es unter Zeitdruck zu erfüllen: In maximal 45 Minuten müssen Serviceanfragen gelöst werden. Ansonsten führt das zu Verzögerungen im gesamten Flugplan. Mit helpLine hat SITA eine zentrale Serviceprozess-Lösung gefunden, die diese Anforderungen optimal erfüllt.

Erfahren, international, eingespielt - Serviceware ist Teamwork



Die Internationalisierung im Fokus: Ronnie Wilson und sein Team erobern den britischen Markt

Dass Ronnie Wilson bereits als 29-jähriger Gründer seiner eigenen Software-Firma einer Einladung der „Iron Lady“ Margaret Thatcher in die berühmte 10, *Downing Street* folgen durfte, war sicherlich ein Highlight seiner bis dato noch jungen Karriere. Dass er heute seine jahrzehntelange Erfahrung im internationalen Software-Business bei Serviceware einbringt, ist für das Unternehmen großes Glück. Und ein umso wichtiger Schritt, um die geplanten internationalen Wachstumsziele zu erreichen. Die Entscheidung für Serviceware fiel Ronnie Wilson nicht schwer: „Serviceware entwickelt ihre eigenen Softwarelösungen, hat eine sehr gute Marktstellung, bekannte Referenzen und eine klare Zukunftsvision. Das hat mich überzeugt.“

Ronnie Wilson ist Group Executive Vice President und mit für die Internationalisierungsstrategie von Serviceware verantwortlich. Seit September 2018 leitet er die Niederlassung in Großbritannien und kennt den IT-Markt wie kein anderer. „Die Entwicklung der letzten Jahre zeigt, dass Unternehmen immer mehr für immer weniger verlangen: Mehr Umsatz bei geringeren Gesamtkosten, eine deutliche Steigerung der Gewinne und Margen, immer leistungsfähigere Produkte in Verbindung mit einem optimalen Serviceerlebnis“, sagt Ronnie Wilson. „Darüber hinaus prägen die Themen Automatisierung und Digitalisierung weiterhin den Markt und Kunden fordern zunehmend digitale Lösungen für ihre Anforderungen im Servicegeschäft. Unsere Aufgabe ist es, auch in Zukunft diesen Entwicklungen mit unseren innovativen Softwarelösungen in Verbindung mit der Investition in weitere Fachkräfte zu begegnen.“

Neben dem Start seiner IT-Karriere mit einer eigenen Software-Firma, verfügt Ronnie Wilson über vier Jahrzehnte Erfahrung in der IT-Branche. So leitete er über elf Jahre als Group CEO eine englische FTSE Techmark Global Software Company und war als Senior Corporate Executive für einige der größten US-amerikanischen Technologieunternehmen verantwortlich. „Bei Serviceware geht es um Menschen und Kultur. Die Investition in Human Capital ist daher ebenso wichtig, um unsere hohen Ambitionen hinsichtlich Wachstum und Weiterentwicklung zu erreichen. Ich bin überzeugt, dass wir für die Zukunft gerüstet sind“, fasst Ronnie Wilson zusammen.

Sebastian Schmidt: Vom Azubi zum Head of Customer Support & Managed Services

Mit dem Unternehmen wachsen, seine Ziele nicht aus den Augen verlieren und dabei täglich neue Herausforderungen meistern: Wenn Sebastian Schmidt auf seine Karriere bei Serviceware zurückblickt, dann haben ihn vor allem die unzähligen Entwicklungsmöglichkeiten dazu bewegt, bis heute im Unternehmen zu bleiben. 2004 startete er seine Ausbildung zum Fachinformatiker für Systemintegration und zog dafür sogar von seinem Heimatort ins 110 km entfernte Bad Camberg – ein Schritt, den er nicht bereut hat.

„Schon im zweiten Ausbildungsjahr durfte ich Verantwortung übernehmen und gemeinsam mit einem Kollegen den damals neu gegründeten IT Security Consulting-Bereich aufbauen. Bereits ein Jahr später bin ich zu Kunden gefahren und habe eigenständig Projekte umgesetzt. Natürlich immer mit Unterstützung der Kollegen im Hintergrund. Und nach dem Abschluss meiner Ausbildung und dem Wechsel in den IT Security Consulting-Bereich übernahm ich zusätzlich die Verantwortung für unsere interne IT-Abteilung“, erinnert sich Sebastian Schmidt. „Wer Leistungsbereitschaft zeigt und zielorientiert arbeitet, der erhält bei Serviceware das nötige Vertrauen. Das hat sich bis heute nicht geändert. Der Unternehmensspirit und die Möglichkeit, sich ständig weiterzuentwickeln: Das ist es, was die Arbeit bei Serviceware ausmacht.“

Der Bereich Customer Support & Managed Services, für den Sebastian Schmidt heute unternehmensweit verantwortlich ist, ist ein wichtiger Pfeiler des Lösungsangebots von Serviceware. Der Erfolg des Unternehmens ist deshalb auch ein Ergebnis der Arbeit von Sebastian Schmidt und seinem knapp 40-köpfigem Team. Im Bereich Managed Services sorgt Serviceware für den optimalen Betrieb der Softwarelösungen. Im eigenen Rechenzentrum in Frankfurt am Main gewährleistet das Unternehmen das sichere Hosting und den Betrieb der Lösungen in der Serviceware Private Cloud. Der System Check Service ergänzt das Portfolio des Bereichs um eine regelmäßige Analyse der Infrastruktur durch die Serviceware-Spezialisten. So lassen sich beispielsweise proaktiv Optimierungspotenziale identifizieren oder potenzielle Fehlerquellen frühzeitig beheben.



User Experience entsteht in den Niederlanden: Hanneke Jacobs leitet das Design Center

Komplexe Problemstellungen entschlüsseln, Kundenanforderungen in einfache Logiken übersetzen und die benutzerfreundlichste Lösung entwickeln: Dafür lebt Hanneke Jacobs. Sie ist Leiterin des Design-Teams von Serviceware mit Sitz in Leiden, Niederlande, und seit fast zwölf Jahren an Bord. Nach ihrem Studium im Bereich Industriedesign entschied sie sich für den Einstieg in die Tech-Branche. Bei Serviceware hatte sie von Anfang an die Chance, an vielen verschiedenen Projekten mitzuwirken, erhielt zudem Einblicke ins Consulting sowie in Vertriebs- und Marketingaktivitäten.

Heute kümmert sie sich mit ihrem Team um die optimale User Experience (UX) bei der Anwendung der Software: Die Aufgabe des Design Centers ist es, in allen Serviceware-Lösungen eine durchgängige Benutzerfreundlichkeit zu gewährleisten – ohne Einbußen in der Funktionalität hinzunehmen. „Auf Basis der Anforderungen entsteht zunächst ein Prototyp, der intensiv getestet wird, bevor es in die Programmierung geht – so erkennen wir vor dem Go-live, wo Optimierungen hinsichtlich Funktionalität und User Experience nötig sind. Auf diese Weise entwickeln wir *gemeinsam* im Team die absolut beste Lösung.“



Das UX-Team in Leiden wächst kontinuierlich: „Wir wollen unser Team und unsere Kompetenzen in den nächsten Jahren noch weiter ausbauen. Aufgrund der stetigen Internationalisierung von Serviceware planen wir beispielsweise, an weiteren Standorten einen UX-Designer einzusetzen, um den Anforderungen unserer Kunden vor Ort noch besser gerecht zu werden“, sagt Hanneke Jacobs. Was sie antreibt? „Wenn wir eine Lösung entwickelt haben und unsere Kunden den Mehrwert, den wir kreiert haben, tatsächlich erleben. Und somit zu einer deutlichen Qualitätssteigerung in der Anwendung beitragen konnten – dann weiß ich, dass wir einen guten Job gemacht haben.“

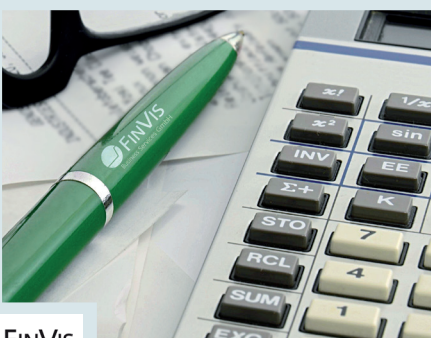


Volle (Frauen-)Power im Consulting: Nadine Pfleger verantwortet vier Teams

Die gute Reputation eilte Serviceware bereits voraus: Nadine Pfleger kannte die Produkte des Unternehmens schon lange, bevor sie sich für eine Karriere bei Serviceware entschied. Als sie dann noch den Spirit der Mitarbeiter spürte, stand für sie fest, dass sie ein Teil des Teams werden möchte.

Vor acht Jahren startete sie als ITSM Consultant und ist heute für insgesamt vier Teams mit 26 Mitarbeitern verantwortlich. Als Head of Process & Delivery Management, kümmert sie sich hauptsächlich um die Kundenbetreuung und den perspektivischen Ausbau

anafee
A SERVICeware SOLUTION



FINVIS
Business Services GmbH

„Wir sind viel transparenter und auch schneller geworden. In den Planungs- runden spare ich durch anafee allein drei bis vier Wochen ein.“

Wolfgang Stein, FINVIS Business Services GmbH

anafee Financial Management

Transparent, kosteneffizient und einfach: Mit anafee optimieren Unternehmen das Financial Management ihrer IT- und Shared-Service-Kosten deutlich – und sorgen so für eine gesteigerte Serviceprofitabilität. anafee setzt dem komplizierten und fehleranfälligen Arbeiten auf Basis komplexer Tabellenkalkulation ein Ende. Mit der Financial-Management-Lösung profitieren Kunden von

- der Automatisierung des gesamten Budgetierungs- und Abrechnungsprozesses
- einer transparenten und übersichtlichen Aufschlüsselung einzelner, unternehmensweiter Services
- einer deutlichen Kostenoptimierung durch die Identifizierung von Kostentreibern
- der Abrechnung und Fakturierung des gesamten Serviceverbrauchs.

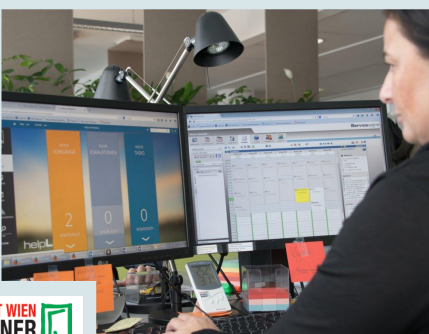
Davon ist auch die FINVIS Business Services GmbH überzeugt. Das Unternehmen hat mit anafee Transparenz in die Kosten und Leistungen ihrer konzernweiten Finance & Accounting Shared Services gebracht. Die Lösung ermöglicht es FINVIS, ihre Services wirtschaftlicher zu gestalten und näher am Kundenbedarf auszurichten. Als eigenständiger Dienstleister mit einem jährlichen Servicevolumen von rund 4,5 Millionen Euro wickelt FINVIS die gesamte Finanzbuchhaltung für 110 Kunden innerhalb der Gruppe sowie für externe Unternehmenskunden ab. Zu den Standardleistungen im 34 Produkte umfassenden Servicekatalog gehören pauschale Buchführungspakete, Standardbuchungen, Kassen und Finanzverrechnungen. Mit anafee spart FINVIS alleine drei bis vier Wochen in den Planungsunden, rechnet bis zu 90 Prozent seiner Shared-Service-Kosten verursachergerecht ab und erhält maximale Transparenz in sämtlichen Kostenflüssen.

der internen PSO (Professional Service Organisation)-Abteilung. Die PSO-Teams begleiten Kunden von der Erstberatung über den gesamten Projektzyklus hinaus. Zum Aufgabenportfolio gehört die Prozessberatung, die Validierung der Kundenanforderungen und die individuelle Ausgestaltung der definierten Prozesse. Und auch nach Projektabschluss steht Nadine Pfleger mit ihren Teams den Kunden weiterhin zur Seite.

„Die IT ist längst keine Männerdomäne mehr. Ganz im Gegenteil“, sagt Nadine Pfleger. „Frauen bringen oft entscheidende Eigenschaften mit, die sich gerade in der Kundenberatung bezahlt machen. Im Consulting erhalten Mitarbeiter zudem ein sehr spannendes Jobprofil mit einem ausgereiften Karrieremodell, um sich stärkenorientiert entwickeln zu können.“ Die Entscheidung für die IT-Branche bereut Nadine Pfleger deshalb keineswegs. Mit ihrem technischen Background kann sie in ihrer aktuellen Position fachliche Details viel besser nachvollziehen und bewerten. Die optimalen Voraussetzungen, um die PSO-Organisation mit der Unterstützung ihrer Teams sicher in die Zukunft zu führen.

„Für die Expansionsstrategie von Serviceware sehen wir als Team deutlich, dass Wachstum nicht nur an externen Parametern gemessen wird, wie dem Umsatz oder kurzfristigen Gewinnen. Interne Parameter sind ebenso wichtig, um unseren Kunden den bestmöglichen Service zur Verfügung zu stellen. Dafür haben wir Prozesse und Services implementiert und optimiert, Competence Center geschaffen, internationale Partnerschaften aufgebaut und eine hohe Mitarbeiterzufriedenheit aufrechterhalten. So wird unser Expansionskurs zu einer Win-Win-Situation für Kunden und Mitarbeiter. Das ist die Grundlage für ein weiteres Jahr des nachhaltigen und wertvollen Wachstums. Denn bei Serviceware warten wir nicht auf die Zukunft.“

Careware
A SERVICEWARE SOLUTION



„Die Software von Serviceware kommt als Web-Lösung daher, bietet eine optimale Web-Unterstützung, ist workflowbasiert, enthält ein Planungsmodul und punktet in Design und Übersichtlichkeit. Da stimmt das Gesamtpaket einfach.“

Philipp Powazka, Teamleiter, Bauphysikalischer Kundendienst, Stadt Wien – Wiener Wohnen Kundenservice GmbH

Careware Service Resource Management

Maximale Ressourceneffizienz, minimierter Planungsaufwand und reduzierte Kosten: Mit Careware Service Resource Management planen Unternehmen den optimalen Einsatz ihres Personals, erstellen die perfekte Route bei der Erfüllung der Serviceaufgaben vor Ort und sparen somit deutlich Zeit. Die Qualität im Field Management steigt. Im Jahr 2018 wurden allein in den Niederlanden beispielsweise rund 4 Millionen Pflegetermine über Careware geplant. Die Software unterstützt den gesamten Prozess – von der Auftragsvergabe bis zur Abrechnung:

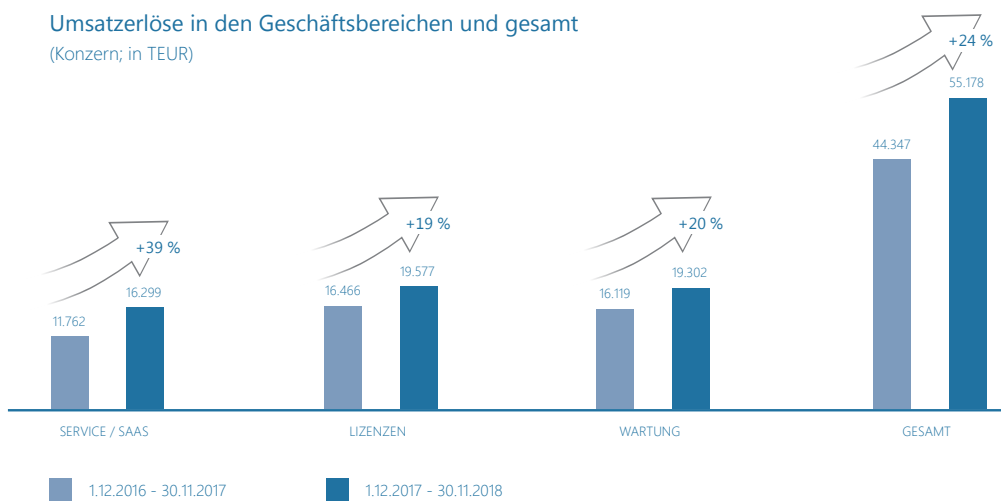
- optimale Ressourcen- und Einsatzplanung unter Berücksichtigung von Faktoren wie Mitarbeiterqualifikation oder Arbeitszeitmodell
- Flexibilität durch die ortsunabhängige Einsatzplanung mit der Careware Field Service App
- Übermittlung von digitalen Leistungsnachweisen in Echtzeit
- deutliche Steigerung der Qualität im Kundendienst.

Die Stadt Wien – Wiener Wohnen nutzt Careware beispielsweise seit Jahren bei der Termin- und Einsatzplanung im Außendienst. Die Dienststelle des Magistrats der Stadt Wien ist die größte kommunale Hausverwaltung in Europa. Pro Jahr melden Mieter rund 6.500 Instandhaltungsfälle. Um diese hohe Anzahl von Anfragen zügig zu bearbeiten und den Personaleinsatz effizient zu steuern, nutzt der bauphysikalische Kundendienst der Wiener Wohnen die Field-Service-Management-Lösung. Mithilfe der App können die Mitarbeiter und Teams auch unterwegs auf die Software zugreifen und so eine lückenlose Dokumentation der Mieterbesuche sicherstellen. Zudem ist der Upload von Bildern direkt in die App möglich – ein echtes Plus für digitalen Kundenservice.

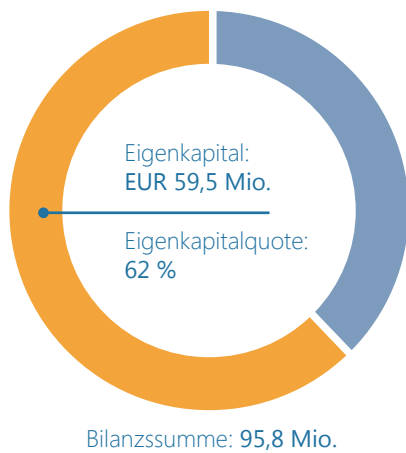
Kennzahlen 2017/2018

Positive Umsatzentwicklung im Geschäftsjahr 2017/2018

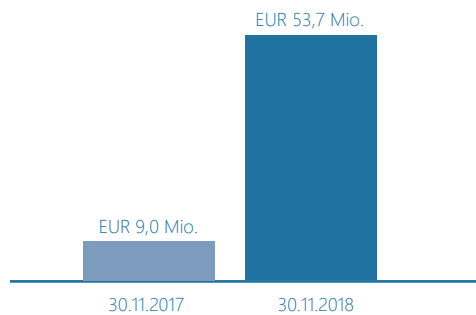
Umsatzerlöse in den Geschäftsbereichen und gesamt
(Konzern; in TEUR)



Serviceware verfügt über eine solide Kapitalstruktur
(30.11.2018; Konzern; IFRS)



Erfolgreicher Börsengang führt zur deutlichen Erhöhung des Liquiditätsbestands
(Konzern; IFRS)



Die Serveware-Aktie in 2018

Aktienmärkte national und global

Der DAX hat in 2018 rund 18 Prozent an Wert verloren. Einen so großen Verlust gab es seit der Finanzkrise 2008 nicht mehr. Der TecDax verlor in 2018 rund 4,2 Prozent und auch die Indizes MDAX und SDAX mussten Verluste hinnehmen. Neben diesen deutschen Indizes waren die Aktienindizes in 2018 weltweit auf Talfahrt. Der EURO STOXX 50-Index gab in 2018 um rund 14 Prozent und der amerikanische S&P 500-Index um rund 8 Prozent nach. In globaler Hinsicht könnte sich der Handelsstreit der USA mit China jederzeit verschärfen und dann auch die Exportnation Deutschland belasten. Der anstehende

Austritt Großbritanniens aus der Europäischen Union verunsicherte Investoren zusätzlich. Der Haushaltsstreit zwischen der EU-Kommission und der Regierung in Italien machte dem Markt klar, wie fragil die konjunkturelle Lage in der Euro-Zone immer noch ist. Anleger konnten außerdem nicht mehr auf die lockere Geldpolitik der Europäischen Zentralbank vertrauen, denn die Europäische Zentralbank ist, wie angekündigt, aus dem Aufkaufprogramm für Staatsanleihen ausgestiegen. Daneben hat die US-Notenbank Fed in 2018 vier Mal ihren wichtigsten Leitzins angehoben, dieses auf mittlerweile 2,5 Prozent.

Aktienkurs Serveware SE

Seit dem 20. April 2018 notiert die Serveware-Aktie im Prime Standard der Frankfurter Wertpapierbörse. Der erste festgestellte Kurs auf dem elektronischen Handelssystem Xetra lag bei EUR 24,005. Nach dem Börsengang und bis September 2018 bewegte sich die Aktie im Kurs zwischen EUR 23,75 und EUR 26,52 als Hoch am 3. September 2018. Ab September 2018

mussten weltweit viele Technologieunternehmen deutliche Kurseinbrüche hinnehmen. Im Tief lag der Aktienkurs am 27. Dezember 2018 bei EUR 14,90. Ende Dezember 2018 setzte dann eine Erholungsphase im Kurs ein und die Aktie entwickelte sich im Januar 2019 wieder auf ein Kursniveau von EUR 20-22. Der Xetra-Jahresschlusskurs lag bei EUR 16,12.



Börsenumsätze 2018

Zwischen dem 20. April und dem 28. Dezember 2018 wurden auf Xetra insgesamt 703.308 Serviceware-Aktien gehandelt. Dies entspricht 18 Prozent aller sich im Streubesitz (ca. 37,2 Prozent) befindlichen Stücke. Das Handelsvolumen 2018 belief sich auf Xetra insge-

samt auf EUR 15,4 Millionen. Im Durchschnitt der 175 Handelstage seit Notierungsaufnahme der Serviceware wurden auf Xetra 4.019 Aktien gehandelt und das durchschnittliche Handelsvolumen pro Börsentag resultierte mit EUR 88.255.

Analystencoverage

Analysten der Commerzbank sowie von Hauck & Aufhäuser beobachten die Geschäftsentwicklung der Serviceware und verfassen regelmäßig Analystenstudien. Im Zeitpunkt der Erstellung dieses Geschäftsberichts (erstes Quartal 2019) sehen die Beurteilungen der beiden Banken wie folgt aus:

Bank	letztes Update vom	Empfehlung	Kursziel
Commerzbank	16.10.2018	Buy	EUR 30,00
Hauck & Aufhäuser	23.10.2018	Buy	EUR 30,00

Investor Relations-Aktivitäten

Mit der Notierung im Prime Standard der Frankfurter Wertpapierbörse unterliegt Serviceware besonderen Transparenzanforderungen. Es werden Zwischenmitteilungen zu den Quartalen und für das Geschäftsjahr 2017/2018 wird dieser Geschäftsbericht veröffentlicht. Über regelmäßige Corporate News und Ad hoc-Mitteilungen wird der Kapitalmarkt über Neuigkeiten zur Serviceware SE informiert. Die Unternehmenswebsite stellt allen Interessenten Informationen zur Gesellschaft und zur Aktie zur Verfügung. Die gesamten Kommunikationsunterlagen werden in deutscher und englischer Sprache bereitgestellt.

Serviceware hat im November 2018 am Deutschen Eigenkapitalforum in Frankfurt am Main teilgenommen. Im Rahmen einer Unternehmenspräsentation sowie in Einzel- und Gruppengesprächen wurden einer hohen Anzahl von Investoren, Analysten und Journalisten das Geschäftsmodell und die Geschäftsentwicklung erläutert. Darüber hinaus standen die geschäftsführenden Direktoren im Rahmen von Investorenroadshows in Paris, London, Zürich und Frankfurt am Main sowie in zahlreichen Investorenmeetings und -telefonaten interessierten Investoren für Gespräche zur Verfügung.

Weitere Informationen

ISIN / Tickersymbol	DE000A2G8X31 / SJJ
Segment / Börsenplatz	Prime Standard (Regulierter Markt) Xetra
Anzahl umlaufender Aktien	10,5 Millionen
Streubesitz	ca. 37,2 Prozent
Erster Kurs beim Börsenstart am 20.04.2018	EUR 24,005
Jahreshöchstkurs	EUR 26,52
Jahrestief	EUR 14,90
Xetra-Jahresschlusskurs	EUR 16,12
Marktkapitalisierung am 31.12.2018	EUR 169,26 Millionen
Designated Sponsor	Hauck & Aufhäuser
Analystencoverage	Hauck & Aufhäuser, Commerzbank

Brief des Verwaltungsrates

Sehr geehrte Damen und Herren,

2018 war ein außergewöhnlich ereignisreiches Jahr für Serveware. Nach dem erfolgreichen Börsengang im April hat das Unternehmen im Juli mit der Akquisition von SABIO einen weiteren Meilenstein in der 20-jährigen Geschichte gesetzt. Die Knowledge-Management-Lösung ergänzt das bestehende Lösungsportfolio von Serveware optimal und bietet Kunden entscheidende Mehrwerte, um die Digitalisierung in ihren Unternehmen konsequent voranzutreiben. Durch den Aufbau weiterer europäischer Standorte in Großbritannien, Schweden und Bulgarien erweitert Serveware zudem seine Marktabdeckung und seinen Zugang zu qualifiziertem Fachpersonal. In Verbindung mit der Weiterentwicklung der Personalstrategie, die ebenfalls ein zentrales Thema des vergangenen Geschäftsjahres war, sind das entscheidende Komponenten, um die gewählte Wachstumsstrategie auch weiterhin voranzutreiben. Der Verwaltungsrat hat großes Vertrauen in die von den geschäftsführenden Direktoren getroffenen Entscheidungen und ist sich sicher, dass dies der richtige Ansatz ist, um Serveware zukünftig auf einen klaren Wachstumskurs zu führen.

Der Verwaltungsrat hat im Geschäftsjahr 2018 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 Rechts- und Ordnungsmäßigkeit der Geschäftsführung überzeugt. Wir standen in unserer Funktion jederzeit 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 Serveware unmittelbar von Bedeutung waren, jederzeit mit eingebunden. Dies geschah insbesondere durch die transparente Führung der geschäftsführenden Direktoren.

Sitzungen des Verwaltungsrates

In vier ordentlichen Verwaltungsratssitzungen haben die geschäftsführenden Direktoren regelmäßig schriftlich und mündlich umfassend über die aktuelle Lage der Serveware SE berichtet und über alle wichtigen Aspekte und Geschäftsvorfälle des Unternehmens informiert. Die Mitglieder des Verwaltungsrats 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 den Entwicklungsmöglichkeiten des Unternehmens wurden konstruktiv von Verwaltungsrat und geschäftsführenden Direktoren diskutiert.

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

Die Verwaltungsratssitzungen hatten die folgenden Schwerpunkte:

Schwerpunkte der Beratungen im Verwaltungsrat

1. Quartal 2018

Mit der außerordentlichen Hauptversammlung der Atrium 126. Europäische VV SE, der Vorgängergesellschaft der Serveware SE, vom 30.01.2018 wurde die Anzahl der Mitglieder des Verwaltungsrates auf drei erweitert. Zu den Mitgliedern des Verwaltungsrates zum 30.01.2018 wurden bestellt:

Herr Jean Christoph Debus (Vorsitzender)
Herr Harald Popp (stellvertretender Vorsitzender)
Herr Ingo Bollhöfer

Die bisherige Verwaltungsrätin, Frau Conny Leuschner, legte ihr Amt mit Ablauf des 30.01.2018 nieder.

Ab diesem Zeitpunkt, bis zum Börsengang am 20. April 2018 war die Arbeit des Verwaltungsrates durch einschlägige Verwaltungsratsaktivitäten geprägt, wie etwa vertragliche Rahmenbedingungen mit den geschäftsführenden Direktoren zu vereinbaren und den geschäftsführenden Direktoren beratend zur Seite zu stehen.

Alle drei Verwaltungsräte nahmen an den weiteren drei Verwaltungsratssitzungen im Jahr 2018 teil.

2. Quartal 2018

Im Rahmen der Verwaltungsratssitzung wurde der Verwaltungsrat ausführlich über den erfolgreichen Börsengang der Serviceware SE am 20.04.2018 durch die geschäftsführenden Direktoren unterrichtet.

Um das Momentum des IPO zu nutzen, wurden erste Investitionsvorhaben aus Zuflüssen durch den IPO seitens der geschäftsführenden Direktoren vorgestellt, intensiv diskutiert und durch den Verwaltungsrat freigegeben. Zur Erreichung der nationalen und internationalen Wachstumsziele wurde insbesondere der Investition in den nationalen und internationalen Vertriebsorganisationen durch Neueinstellungen zugestimmt.

3. Quartal 2018

Der Verwaltungsrat begleitete die geschäftsführenden Direktoren intensiv bei der Umsetzung der anorganischen Wachstumsstrategie. Das Risikomanagementsystem wurde intensiv besprochen und diskutiert und Verbesserungen, die durch den Börsengang notwendig geworden waren, verabschiedet.

So wurde der Kauf der Hamburger SABIO GmbH finalisiert, deren führende gleichnamige Wissensmanagement Plattform die Serviceware Enterprise Service Management Plattform um die für die Serviceerbringung essentielle Komponente „Wissen“ erweitert.

Aufgrund der positiven Zwischenergebnisse einer ausführlichen, umfassenden und sorgfältigen Due Diligence beauftragte der Verwaltungsrat die geschäftsführenden Direktoren in der Verwaltungsratssitzung, ein Share Purchase Agreement mit den Sabio-Eigentümern abzuschließen.

Dies wurde mit der Übernahme von SABIO am 30.07.2018 erfolgreich umgesetzt. Damit wurde nicht nur die Enterprise Service Plattform um eine weitere wertstiftende Komponente erweitert, sondern auch die SaaS-Expertise der Serviceware SE insgesamt, da SABIO die Transformation vom traditionellen Software-Lizenzmodell hin zu Software-as-a-Service bereits erfolgreich absolviert hat.

4. Quartal 2018

Neben Wachstum ist Innovation ein Fokus des Austausches zwischen Verwaltungsrat und geschäftsführenden Direktoren. Ein Innovationstreiber im Service ist der Einsatz von künstlicher Intelligenz (KI).

Im Rahmen der Verwaltungsratssitzung beauftragte der Verwaltungsrat die geschäftsführenden Direktoren mit dem Aufbau eines KI Innovation Labs in Darmstadt mit dem Ziel, die Nutzung von KI in der Serviceware Enterprise Service Management Plattform zu ermöglichen.

Die Nähe zur Universität Darmstadt verspricht die enge Verzahnung mit Forschung am Puls der Zeit mit sehr gutem Zugang zu hochqualifizierten Fachkräften.

Ausschüsse des Verwaltungsrats

Der Verwaltungsrat hat drei Mitglieder. Demzufolge wurden keine Ausschüsse gebildet. Alle Themen wurden gemeinsam und im Sinne größtmöglicher Effizienz behandelt.

Zusammensetzung des Verwaltungsrats

Die Mitglieder des Verwaltungsrats sind:

- Jean Christoph Debus (Vorsitzender) seit 30.01.2018
- Harald Popp (stellv. Vorsitzender), seit 30.01.2018
- Ingo Bollhöfer, seit 30.01.2018

Corporate Governance

Die geschäftsführenden Direktoren und der Verwaltungsrat kontrollierten die Serviceware SE auf das Einhalten der Regeln des Deutschen Corporate Governance Kodex. Der Aufsichtsrat beschloss am 19.04.2018 die Entsprechenserklärung gemäß § 161 AktG.

Serviceware erfüllt den überwiegenden Teil der Empfehlungen des Kodex. Die wenigen Abweichungen werden auch im Corporate-Governance-Bericht erläutert, der im Zusammenhang mit der Erklärung zur Unternehmensführung unter <https://serviceware.se/de> veröffentlicht wurde.

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 vom Registergericht auf Antrag der Gesellschaft bestellten Abschlussprüfer, die RSM GmbH Wirtschaftsprüfungsgesellschaft, Steuerberatungsgesellschaft, Düsseldorf, haben den Jahres- und Konzernjahresabschluss der Serviceware SE sowie den Lage- und Konzernlagebericht für das Geschäftsjahr 2018 geprüft und mit einem uneingeschränkten Bestätigungsvermerk versehen.

In der Verwaltungsratssitzung am 21.02.2019 wurde unter Anwesenheit des Abschlussprüfers, der über die wesentlichen Ergebnisse seiner laufenden Prüfung berichtete, mit den geschäftsführenden Direktoren beraten.

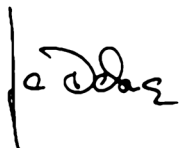
Alle genannten Unterlagen und Prüfungsberichte des Abschlussprüfers sind rechtzeitig an die Mitglieder des Verwaltungsrates verteilt und im Anschluss intensiv geprüft worden.

Das Ergebnis der Prüfung entspricht vollständig dem der Abschlussprüfung. Der Jahresabschluss der Serviceware SE sowie der Konzernabschluss und der vorgelegte Konzernlage- und Lagebericht wurden vom Verwaltungsrat in einer telefonischen Verwaltungsratssitzung am 19. März 2019 festgestellt bzw. gebilligt.

Der Jahresabschluss ist damit festgestellt.

Der Verwaltungsrat bedankt sich bei allen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der Serviceware SE sowie bei den geschäftsführenden Direktoren Dirk K. Martin, Harald Popp und Dr. Alexander Becker für ihr Engagement und die konstruktive Zusammenarbeit im Geschäftsjahr 2018.

Bad Camberg, im März 2019

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Jean Christoph Debus', written over a vertical line that serves as a separator.

Jean Christoph Debus
(Vorsitzender des Verwaltungsrats)

Zusammengefasster Lage- und Konzernlagebericht 2017/2018

Serviceware SE, Bad Camberg

28	Zusammengefasster Lage- und Konzernlagebericht
36	Chancen und Risiken
39	Rechnungslegungsbezogenes Risikomanagementsystem und internes Kontrollsystem
41	Konzernerklärung zur Unternehmensführung nach §§289f, 315d HGB
43	Vergütungsbericht
43	Angaben gemäß §289a und §315a HGB
48	Nachtragsbericht
49	Ausblick

1 Zusammengefasster Lage- und Konzernlagebericht

Die Serviceware ist ein europäischer Softwareanbieter zur Digitalisierung von Geschäftsprozessen.

Der Einzelabschluss 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

Deutschland verzeichnete im Jahr 2018 mit einem Anstieg des Bruttoinlandsprodukts von 1,5 Prozent (preisbereinigt; Quelle: Statistisches Bundesamt, Januar 2019¹) einen weiteren Aufschwung. Das Bruttoinlandsprodukt ist dabei allerdings um 0,5 Prozentpunkte weniger stark angestiegen als es die Bundesregierung in ihrem Frühjahrgutachten 2018 noch annahm. Weltweit haben die internationalen Handelskonflikte zu einer verminderten wirtschaftlichen Dynamik geführt. Deutschland konnte sich dieser Entwicklung nicht vollständig entziehen.

Die deutsche Industriekonjunktur litt nach Angaben des Monatsberichts November 2018 der Bundesregierung² im zweiten Halbjahr 2018 unter einem seit dem 1. September 2018 gesetzlich vorgeschriebenen neuen Testverfahren für Emissionen und Verbrauch neu zugelassener PKW (WLTP). Dieses belastete kurz nach Einführung vorübergehend die Automobilhersteller sowie deren Zulieferer über verminderte Neuzulassungen und Auftragseingänge. Das schadete der gesamten deutschen Industriekonjunktur, denn mit 4,5 Prozent geht nach Zahlen des Statistischen Bundesamts vom September 2017³ ein beachtlicher Anteil der gesamten Bruttowertschöpfung Deutschlands auf die Autoproduktion zurück. Die Auftragseingänge in der Automobilindustrie erhöhten sich nach Angaben der Bundesregierung bis zum Jahresende 2018 wieder; in Verbindung mit einer Aufhellung der Erwartungen des Ifo-Geschäftsklimas führte dies bis zum Jahresende 2018 dazu, dass die Verlangsamung der Industriekonjunktur in Deutschland überwunden werden konnte. Demgegenüber ging die Industrieproduktion im Euroraum (ER19) nach Angaben von Eurostat, dem statistischen Amt der Europäischen Union, im November 2018 gegenüber November 2017 um 3,3 Prozent zurück.⁴ In diesem Zusammenhang entwickelte sich die Situation in Deutschland also ein gutes Stück positiver.

Am deutschen Arbeitsmarkt erhöhte sich in 2018 die Anzahl Erwerbstätiger nach Angaben des Statistischen Bundesamts⁵ im Januar 2019 um 562.000 Personen bzw. 1,3 Prozent. Die Arbeitslosenquote lag im Dezember 2018 bei 4,9 Prozent (bezogen auf alle zivilen Erwerbspersonen).⁶ Deutschland gehört damit weiter zu den Ländern mit der niedrigsten Arbeitslosenquote in Europa. Im gesamten Euroraum lag die saisonbereinigte Arbeitslosenquote nach EuroStat-Angaben im November 2018 mit 7,9 Prozent deutlich oberhalb der Quote Deutschlands.⁷ Im Vergleich zum November 2017 (8,7 Prozent) ist die europaweite Arbeitslosenquote jedoch gesunken. 7,9 Prozent ist zudem die niedrigste Quote, die seit zehn Jahren im Euroraum verzeichnet wurde. Dies spricht dafür, dass der Euroraum in diesem Bereich auf einem guten Weg ist.

¹ https://www.destatis.de/DE/PresseService/Presse/Pressemitteilungen/2019/01/PD19_018_811.html

² https://www.bmw.de/Redaktion/DE/Downloads/Monatsbericht/Monatsbericht-Themen/2018-11-aufschwung.pdf?__blob=publicationFile&v=6

³ https://www.destatis.de/DE/PresseService/Presse/Pressemitteilungen/2017/09/PD17_326_811.html

⁴ <https://ec.europa.eu/eurostat/documents/2995521/9490441/4-14012019-AP-DE.pdf/4fcec48f-dff8-4955-92dd-daba7a135174>

⁵ https://www.destatis.de/DE/PresseService/Presse/Pressemitteilungen/2019/01/PD19_001_13321.html

⁶ <https://de.statista.com/statistik/daten/studie/1239/umfrage/aktuelle-arbeitslosenquote-in-deutschland-monatsdurchschnittswerte/>

⁷ <https://ec.europa.eu/eurostat/documents/2995521/9477415/3-09012019-AP-DE.pdf/d958fa08-4cac-4947-932f-718fe2102874>

Viele Unternehmen meldeten in 2018 Rekrutierungsprobleme. Die durchschnittliche abgeschlossene Vakanzzeit im gleitenden Jahreszeitraum hat sich im Vorjahresvergleich nach Angaben des Statistikportals statista (Stand: Januar 2019) um 13 auf 112 Tage erhöht und die Zahl offener Stellen lag mit 796.427 auf Rekordniveau.⁸ Nach Auffassung der Bundesagentur für Arbeit kann jedoch nicht von einem allgemeinen Arbeitskräfte- oder Fachkräftemangel gesprochen werden. Allerdings zeigten sich deutliche Engpässe in einigen technischen Berufsfeldern, bei Bauberufen sowie in Gesundheits- und Pflegeberufen.⁹ Wie in den Vorjahren war die Investitionstätigkeit in 2018 eine wichtige Stütze für das Wachstum in Deutschland. Die gesamten Bruttoanlageinvestitionen sollen nach Angaben des Monatsberichts November 2018 des Bundeswirtschaftswirtschaftsministeriums in 2018 gegenüber 2017 um 3,0 Prozent über dem Vorjahr liegen. Die Kapazitätsauslastung in der Industrie war auch in 2018 überdurchschnittlich hoch und Projektfinanzierungen blieben aufgrund des weiter niedrigen Zinsniveaus günstig.

1.2 Branchenentwicklung

Der Mangel an IT-Fachkräften hat nach Angaben des Digitalverbands Bitkom vom Dezember 2018¹⁰ im Jahr 2018 einen neuen Höchststand erreicht. In Deutschland gab es im Dezember 2018 für IT-Spezialisten 82.000 offene Stellen. Das entspricht einem deutlichen Anstieg um 49 Prozent im Vergleich zu 2017. Die besten Aussichten auf dem IT-Arbeitsmarkt haben, so Bitkom, Software-Entwickler. Drei von zehn Unternehmen aller Branchen (29 Prozent) mit mindestens einer offenen IT-Stelle suchen Programmierer. Dahinter folgen Projektmanager (17 Prozent), Anwendungsbetreuer (13 Prozent), Qualitätsmanager (9 Prozent) und Sicherheitsexperten (8 Prozent). Einen aufsteigenden Trend gibt es bei den vergleichsweise neuen Profilen Data Scientist (7 Prozent) und Virtual Reality Designer (6 Prozent).

Unternehmen investieren mehr in ihre IT-Sicherheit. Die Umsätze mit Sicherheitslösungen stiegen in 2018 um 9 Prozent an. 2018 wurden in Deutschland mit Hardware, Software und Services für IT-Sicherheit etwa 4,1 Milliarden Euro umgesetzt, ein Plus von ebenfalls 9 Prozent im Vergleich zu 2017 (Quelle: Bitkom, Oktober 2018¹¹).

Im Hinblick auf die gesamte IT-Infrastruktur hatte die Marktforschung Gartner im Oktober 2017¹² geschätzt, dass Unternehmen in 2018 weltweit mit rund 3,7 Billionen US-Dollar etwa 4,5 Prozent mehr für ihre IT-Infrastruktur ausgeben werden als in 2017.

Die Anzahl der M&A-Transaktionen im IT Services- und Softwaresektor hat sich nach Angaben von Transfer Partners (M&A-Sektorreport Q3/2018¹³) in 2018 deutlich erhöht. Bereits im ersten Halbjahr 2018 belief sich die Anzahl der Transaktionen auf 523 mit einem Gesamtvolumen von rund 39 Milliarden Euro (+67 Prozent gegenüber dem erstem Halbjahr 2017). 15 Transaktionen (Gesamtjahr 2017: 11 Transaktionen) hatten ein Volumen von jeweils mehr als 1 Milliarde Euro. Hierfür wesentlich verantwortlich waren der gesteigerte Wettbewerb sowie die zunehmende Aktivität von Private Equity- und Non-Tech-Investoren. Die hohen Liquiditätsbestände und das anhaltend Eigenkapitalrenditen positiv beeinflussende Zinsumfeld ermöglichen Investoren den Aufbau von Technologieportfolios.

⁸ <https://de.statista.com/statistik/daten/studie/2903/umfrage/jahresdurchschnittswerte-des-bestands-an-offenen-arbeitsstellen/>

⁹ https://con.arbeitsagentur.de/prod/apok/ct/dam/download/documents/Arbeitsmarktbericht-12-18_ba030160.pdf

¹⁰ <https://www.bitkom.org/Presse/Presseinformation/82000-freie-Jobs-IT-Fachkraeftemangel-spitzt-sich-zu>

¹¹ <https://www.bitkom.org/Presse/Presseinformation/Markt-fuer-IT-Sicherheit-erstmal-ueber-4-Milliarden-Euro.html>

¹² <https://www.heise.de/newsticker/meldung/Weltweite-IT-Ausgaben-sollen-2018-um-4-5-Prozent-wachsen-3942112.html>

¹³ https://transfer-partners.de/content/9-sektorreport/20181018-it-services-software-q3-2018/q3-2018_sektorreport_it-services-software.pdf

1.3 Geschäftsverlauf

Serveware-Gruppe Kennzahlen des Abschlusses für das Geschäftsjahr 2017/2018 vom 1. Dezember 2017 bis 30. November 2018

	01. Dezember bis 30. November			
In TEUR	2017/2018	2016/2017	Veränderung	%
Umsatzerlöse	55.178	44.347	10.831	+24,4 %
- davon Service/SaaS	16.299	11.762	4.537	+38,6 %
EBITDA	3.219	5.870	-2.651	-45,2 %
EBITDA bereinigt*	4.547	5.870	-1.323	-22,5 %
EBIT	2.725	5.632	-2.907	-51,6 %
EBIT bereinigt*	4.053	5.632	-1.579	-28,0 %
Finanzergebnis	-260	-201	-59	-29,4 %
Periodenergebnis vor Steuern	2.465	5.431	-2.966	-54,6 %
Periodenergebnis vor Steuern bereinigt*	3.793	5.431	-1.638	-30,2 %
Ertragssteuern	-3.553	-782	-2.771	254,4 %
Periodenergebnis nach Steuern	-1.088	4.649	-5.737	-123,4 %
Periodenergebnis nach Steuern bereinigt*	3.442	4.649	-1.207	-26,0 %
	30.11.2018	30.11.2017		
Finanzmittelbestand	53.695	9.015	44.680	+496,6 %
Churnrate (%) ¹⁴	4,7 %	6,6 %		
Recurring Revenue Margin ¹⁵	55%	60 %		

* Die in der Tabelle dargestellten bereinigten Werte basieren hinsichtlich EBITDA, EBIT sowie Periodenergebnisse vor Steuern auf Einmaleffekten in Höhe von TEUR 1.328 für den Börsengang sowie bezüglich des Periodenergebnisses nach Steuern auf dem vorgenannten Einmaleffekt von TEUR 1.328 sowie auf der einmaligen Besteuerung von Einbringungsgewinnen in Höhe von rund TEUR 3.202 im Zusammenhang mit dem Börsengang.

Der Umsatz der Serveware-Gruppe konnte im Geschäftsjahr 2017/2018 auf 55,1 Millionen Euro um 24,4 Prozent zum Vergleichszeitraum des Vorjahres deutlich gesteigert werden. Ein signifikantes Umsatzwachstum von 38,6 Prozent auf 16,3 Millionen Euro konnte im Bereich Service/SaaS erzielt werden.

Im abgelaufenen Geschäftsjahr konnten die wiederkehrenden Erlöse um 13,7 Prozent auf TEUR 30.229 gesteigert werden. Die Churnrate konnte von 6,6 Prozent auf 4,7 Prozent gesenkt werden.

¹⁴ *Churnrate*: Die Gesellschaft definiert die Churnrate (Kündigungsrate) als den Prozentsatz der Umsatzerlöse aus Wartungsverträgen, die in einem Geschäftsjahr enden, weil das zugrundeliegende Vertragsverhältnis endet und nicht verlängert wird, bezogen auf den Gesamtbetrag der Umsatzerlöse aus Wartungsverträgen (gemäß Ausweis im zusammengefassten Jahresabschluss) in einem solchen Jahr („Churnrate“). Die Gesellschaft veröffentlicht die Churnrate als eine zusätzliche alternative Leistungsmessung, weil sie davon ausgeht, dass dies ein sinnvoller Messwert ist, um die Leistung der Geschäftstätigkeit der Gesellschaft über die Zeit zu bewerten und den Investoren den Vergleich der Ertragskraft zu erleichtern.

¹⁵ *Recurring Revenues*: Wiederkehrende Umsatzerlöse: Die Gesellschaft definiert wiederkehrende Umsatzerlöse als die Summe der folgenden Umsatzerlöse („**Wiederkehrende Umsatzerlöse**“): Umsatzerlöse aus fortlaufenden vertraglichen Verpflichtungen mit einer Laufzeit von mehr als einem Jahr, wobei es sich insbesondere um Umsatzerlöse aufgrund der Bereitstellung von Wartungsleistungen, Managed Services und SaaS, Umsatzerlöse aus Lizenzmieten von Bestandskunden (wie weiter unten definiert) und Umsatzerlöse aus einzelnen, von Bestandskunden bestellten Leistungen auf Abruf handelt. Die Gesellschaft betrachtet Kunden als „**Bestandskunden**“, sobald die Gesellschaft wiederkehrende Umsatzerlöse mit einem Kunden mehr als ein Jahr nach der ursprünglichen Umsetzung erzielt.

Die positive Umsatzentwicklung ist das Resultat einer klar definierten Wachstumsstrategie. Nach dem erfolgreichen Börsengang wurden im zweiten Geschäftshalbjahr das organische Wachstum dynamisch vorangetrieben. Dabei wurde hauptsächlich in den Ausbau der Vertriebsmitarbeiter und Servicemitarbeiter investiert. Die Investitionen erhöhten den Personalaufwand, waren aber notwendig, um das Umsatzwachstum zu dynamisieren. Daneben wurde in den Auf- und Ausbau von Vertriebs- und Servicemitarbeitern in den europäischen Vertriebsrepräsentanzen in England, Schweden, Spanien, Niederlande, Österreich und Schweiz investiert.

Nach operativem Aufwand (Materialaufwand) von TEUR 23.321 (2016/2017: TEUR 17.636), Abschreibungen, Personalaufwand von TEUR 21.124 (2016/2017: TEUR 16.233) sowie sonstigen betrieblichen Aufwendungen von TEUR 8.584 (2016/2017: TEUR 5.850), darunter einmaligen Aufwendungen von TEUR 1.328 für den Börsengang, verminderte sich der EBITDA gegenüber dem Vergleichszeitraum des Vorjahres um 45,2 Prozent auf TEUR 3.219.

Das Ergebnis vor Zinsen und Steuern (EBIT) verminderte sich um 51,6 Prozent auf TEUR 2.725.

Das Finanzergebnis hat sich mit TEUR -260 (Vorjahr: TEUR -201) um 29,4 Prozent verschlechtert. Das Periodenergebnis vor Steuern sank im Vergleich zum Vorjahreszeitraum um TEUR 2.966 auf TEUR 2.465.

Ertragsteuern resultierten im Wesentlichen aus der Besteuerung von Einbringungsgewinnen in Höhe von TEUR 3.202, die durch den Börsengang im April 2018 entstanden sind. Aus dem gewöhnlichen Geschäftsbetrieb resultiert ein Aufwand für Steuern vom Einkommen und Ertrag in Höhe von TEUR 1.028. Das Steuerergebnis wurde darüber hinaus durch Effekte aus latenten Steuern beeinflusst. Insgesamt ergaben sich hieraus Steuererträge in Höhe von TEUR 677.

Nach Steuern wies das Periodenergebnis einen Verlust in Höhe von TEUR -1.088 aus (Vorjahr: +TEUR 4.649).

Das erste Halbjahr 2017/2018 der Serviceware SE war geprägt vom Börsengang der Gesellschaft im 2. Quartal 2018. Die Gründung der Serviceware SE (ehemals Atrium 126. Europäische VV SE) erfolgte am 11. Januar 2018. Am 14. März 2018 wurden im Rahmen einer Sachkapitalerhöhung die PM Computer Services Verwaltungs GmbH, die PM Computer Services GmbH & Co. KG und die helpline CLM AG sowie die Serviceware SE eingebracht. Am 20. April 2018 erfolgte dann der Börsengang der Serviceware SE, wodurch der Gesellschaft brutto 60 Millionen Euro zugeflossen sind.

Im Mittelpunkt des zweiten Halbjahres 2017/2018 stand die Übernahme der SABIO GmbH in Hamburg. Die Gründung der ausländischen Vertriebsgesellschaften in Großbritannien und Schweden sowie der weitere Vertriebs- und Serviceausbau in allen Tochtergesellschaften der Serviceware SE im In- und Ausland waren weitere besondere Geschehnisse für die Serviceware SE.

Der Finanzmittelbestand in Höhe von TEUR 53.695 (VJ: TEUR 9.015) resultiert im Wesentlichen aus den IPO-Erlösen, die insbesondere durch die Kaufpreiszahlung gemindert wurde, die durch den Kauf aller Geschäftsanteile der SABIO GmbH im August 2018 fällig wurde. Die finanziellen Mittel aus der Kapitalerhöhung wurden bereits und sollen auch künftig zur Wachstumsfinanzierung durch Akquisitionen, zur weiteren Internationalisierung und zum Ausbau des Vertriebs zur stärkeren Adressierung von Großunternehmen eingesetzt werden.

Die Zahl der Mitarbeiter wurde im Geschäftsjahr 2017/2018 weiter planmäßig auf 378 Mitarbeiter zum 30.11.2018 erhöht, um die Effektivität im Vertrieb und im Servicebereich mit dem Fokus auf die Marktdurchdringung bei Großkunden und auch europaweit zu erhöhen. 58 Mitarbeiter wurden im Rahmen der Akquisition der SABIO GmbH übernommen.

1.4 Lage des Konzerns

Die geschäftsführenden Direktoren beurteilen die Entwicklung und die Lage des Serveware-Konzerns als sehr positiv. Umsatz, Auftragsbestand und Eigenkapital haben 2018 das höchste Niveau der Unternehmensgeschichte erreicht. Hier wurden die Erwartungen erfüllt. Die Profitabilität hat sich nach der Umsetzung der im Börsengang kommunizierten Vorhaben erwartungsgemäß verschlechtert. Trotzdem lässt die positive Marktentwicklung auf ein anhaltendes Unternehmenswachstum schließen, welches der Serveware-Gruppe durch den weiteren Ausbau seiner Kapazitäten unterstützen wird. Die Lage der Serveware-Gruppe kann aufgrund der nachstehend erläuterten Punkte als sehr gut bezeichnet werden.

1.4.1 Umsatzentwicklung

Der Umsatz der Serveware-Gruppe konnte im abgelaufenen Geschäftsjahr 2017/2018 deutlich verbessert werden, und liegt damit weiterhin auf Rekordniveau. Im Geschäftsjahr 2017/2018 stieg der Umsatz um 24,4 Prozent zum Vergleichszeitraum des Vorjahres auf TEUR 55.178. Die Wachstumsrate liegt so hoch, wie seit mehreren Jahren nicht mehr. Zu dem Umsatzwachstum haben alle Geschäftsbereiche beigetragen. Das stärkste Wachstum verzeichnete der Bereich Service/SaaS mit einem Anstieg um 38,6 Prozent im Vergleich zum Vorjahreszeitraum. Die Umsätze aus Lizenzen lagen im Berichtszeitraum um 18,9 Prozent und die Wartungsumsätze um 19,7 Prozent über den Vorjahreszahlen.

Die Umsatzerlöse teilen sich wie folgt auf:

In TEUR	2017	2018	Abweichung in %
Umsatz Service/SaaS	11.762	16.299	+38,6 %
Umsatz Lizenzen	16.466	19.577	+18,9 %
Umsatz Wartung	16.119	19.302	+19,7 %
Gesamt	44.347	55.178	

1.4.2 Auftragslage

Der stichtagsbezogene Auftragsbestand zum Ende des Geschäftsjahres bildet sich im Wesentlichen in den erhaltenen Anzahlungen für Wartungs- und SaaS-Verträge ab. Hierbei handelt es sich um bereits fakturierte und in der Bilanz abgegrenzte Leistungen für einen Zeitraum von bis zu 60 Monaten. Aufgrund verbindlicher Verträge stellen die Anzahlungen bereits fixierte zukünftige Umsätze des Serveware-Konzerns dar. Die Umsatzerlöse aus dem Bereich Wartung, werden aus über mehrere Jahre laufenden Wartungsverträgen erzielt. Gegenüber dem Bestand der erhaltenen Anzahlungen für Wartungs-, managed Service- und SaaS-Verträge (passivische Rechnungsabgrenzungsposten) zum 30. November 2017 hat sich der Bestand zum 30. November 2018 um rund 16,7 Prozent erhöht. Die Verbleibequote¹⁶ bei den Wartungsverträgen ist mit 95,3 Prozent im Vergleich zum Vorjahr gestiegen.

1.4.3 Betriebsergebnis (EBIT)

Die positive Umsatzentwicklung im Geschäftsjahr 2017/2018 spiegelt sich zunächst im operativen Ergebnis nicht wider. Das EBITDA verminderte sich gegenüber dem Vergleichszeitraum des Vorjahres um 45,2 Prozent auf TEUR 3.219. Das Ergebnis vor Zinsen und Steuern (EBIT) verminderte sich um 51,6 Prozent auf TEUR 2.725. Der Ergebnisrückgang

¹⁶ Verbleibequote entspricht (1-Churnrate)

basiert vor allem auf Mehrbelastungen aus den um TEUR 4.891 auf TEUR 21.124 gestiegenen Personalkosten, aus den um TEUR 2.734 auf TEUR 8.584 gestiegenen sonstigen betrieblichen Aufwendungen und den um TEUR 5.685 auf TEUR 23.321 gestiegenen Materialaufwendungen.

Im Berichtszeitraum wurde in den weiteren Aufbau des Personals im Vertriebs- und Servicebereich investiert, um die steigende Kundennachfrage sowie das Wachstum, insbesondere im Bereich Service/SaaS, zu beschleunigen. Darüber hinaus resultierten die gestiegenen Personalkosten vornehmlich aus dem Aufbau des Entwicklungszentrums in Spanien und Rumänien und den bei der Serviceware SE seit Februar 2018 anfallenden Managementvergütungen. Mit der Einstellung hochspezialisierter Entwickler in Spanien und Rumänien begegnet Serviceware dem zunehmenden Fachkräftemangel in Deutschland. Teile der Managementvergütungen wurden aufgrund der Firmenstruktur im Vergleichszeitraum des Vorjahres nicht erfolgswirksam im Personalaufwand erfasst.

Der Anstieg der sonstigen betrieblichen Aufwendungen betrifft im Wesentlichen Kosten, die in direktem Zusammenhang mit dem Börsengang in Höhe von TEUR 1.328 stehen. Diese Vorleistungen trugen neben der bereits im Absatz vorher beschriebenen Belastungen dazu bei, dass das um TEUR 1.328 bereinigte EBIT im Geschäftsjahr mit rd. 28 Prozent unter dem Vergleichszeitraum des Vorjahres liegt.

Ergebnis vor Steuern

Das Finanzergebnis von TEUR -260 beinhaltet neben Zinsaufwand auch Kursverluste, die gegenüber dem Schweizer Franken zum Stichtag in den Büchern steht. Bei Tilgung dieser Verbindlichkeiten innerhalb des Konzerns werden diese Kursverluste aber wieder aufgeholt sein. Dadurch hat sich das Finanzergebnis von TEUR -201 auf TEUR -260 verschlechtert. Das Ergebnis vor Steuern (EBT) mindert sich im Vergleich zum Vorjahreszeitraum um TEUR 2.966 auf TEUR 2.465. Für die Veränderung des EBT und für das nachfolgend beschriebene Konzernergebnis nach Steuern gelten die zum EBIT gemachten Ausführungen analog.

1.4.4 Konzernergebnis nach Steuern

Im Geschäftsjahr 2018 wird ein Steueraufwand von insgesamt TEUR 3.553 gegenüber TEUR 782 im Vorjahr ausgewiesen. Der Aufwand für Ertragssteuern in Höhe von TEUR 3.553 resultiert im Wesentlichen aus der Besteuerung von Einbringungsgewinnen, welche durch den Börsengang der Serviceware SE entstanden sind.

Wird dieser einmalige und außerordentliche Steueraufwand in Höhe von 3,2 Millionen Euro bereinigt, so beträgt die Steuerquote im laufenden Geschäftsjahr insgesamt 26,9 Prozent (Vorjahr: 14,4 Prozent).

Nach Abzug der Steuern ergibt sich für das Geschäftsjahr 2018 ein Konzernjahresfehlbetrag in Höhe von TEUR 1.088 (Vorjahr: Überschuss in Höhe von TEUR 4.649).

1.5 Investitionen

Im Geschäftsjahr 2018 wurden Investitionen in Höhe von TEUR 11.231 (Vorjahr: TEUR 210) getätigt. Diese betreffen im Wesentlichen Zugänge im Zusammenhang mit dem Erwerb der Anteile an der SABIO GmbH (Goodwill TEUR 4.928, Marke SABIO TEUR 1.768, Kundenstamm TEUR 2.905 und selbstgeschaffene immaterielle Vermögensgegenstände TEUR 895). Die übrigen Investitionen von TEUR 731 betreffen die Erweiterung und Modernisierung der Betriebs- und Geschäftsausstattung sowie den Erwerb von Software-Lizenzen.

1.6 Vermögenslage und Kapitalstruktur

Die Vermögenslage und Kapitalstruktur des Konzerns hat sich gegenüber dem Vorjahr signifikant verbessert. Im Zuge der durch den Börsengang erfolgten Kapitalerhöhung hat sich die Konzernbilanzsumme gegenüber dem Stand am 30. November 2017 auf TEUR 95.818 zum 30. November 2018 mehr als verdreifacht. Korrespondierend hierzu ist die Erhöhung der kurzfristigen Vermögenswerte um TEUR 52.612 auf TEUR 77.500 und des Eigenkapitals um TEUR 55.104 auf TEUR 59.494 zu nennen. Der Anstieg der langfristigen Vermögenswerte um TEUR 11.715 auf TEUR 18.318 beinhaltet im Wesentlichen einen Anstieg des Goodwill um 175 Prozent auf TEUR 7.736 und den Anstieg der sonstigen immateriellen Vermögenswerte um TEUR 5.461 auf TEUR 5.477. Der Anstieg der kurzfristigen Vermögenswerte um TEUR 52.612 beinhaltet die Zunahme der flüssigen Mittel um TEUR 44.680 (+496 Prozent), die Zunahme der Forderungen aus Lieferungen und Leistungen um TEUR 6.370 (+77 Prozent) auf TEUR 14.636 und die Zunahme der Sonstige kurzfristige Forderungen/Vermögenswerte um TEUR 1.571 (+21 Prozent) auf TEUR 9.170. Unter den Sonstigen kurzfristigen Forderungen/Vermögenswerten sind im Wesentlichen die geleisteten Anzahlungen für Wartungsverträge mit einer Restlaufzeit von weniger als 12 Monaten erfasst. Die Veränderung der Forderungen aus Lieferungen und Leistungen ergibt sich aus den Umsatzzuwächsen und ist zu einem Großteil auch auf verlängerte Zahlungsziele bei Rechnungen für längerfristige Wartungsverträge zurückzuführen. 70,8 Prozent (Vorjahr: 59 Prozent) der Forderungen aus Lieferung und Leistungen waren zum Bilanzstichtag noch nicht fällig. Somit entfallen TEUR 5.529 auf den Zuwachs von nicht-fälligen Forderungen.

Die kurzfristigen Schulden haben sich im Geschäftsjahr 2018 gegenüber dem 30. November 2017 um TEUR 8.765 (+45 Prozent) auf TEUR 28.394 erhöht. Der Anstieg ergibt sich überwiegend aus zwei Positionen. Einmal sind laufende Ertragssteuerschulden überwiegend aufgrund des außerordentlichen und einmaligen Steueraufwandes aus dem Börsengang um TEUR 3.479 auf TEUR 4.315 gestiegen, des Weiteren sind die sonstigen kurzfristigen Verbindlichkeiten um TEUR 4.062 gestiegen, was im Wesentlichen der Zunahme von erhaltenen Anzahlungen für Wartungsverträge mit einer Restlaufzeit von weniger als 12 Monaten entspricht. Die Verbindlichkeiten aus Lieferungen und Leistungen sind um TEUR 861 (+29,7%) auf TEUR 3.759 gestiegen, die sonstigen kurzfristigen Finanzverbindlichkeiten sind um TEUR 362 (+50,3%) auf TEUR 1.082 gestiegen.

Das Eigenkapital hat sich durch den erfolgreichen Börsengang um 1.255 Prozent auf TEUR 59.494 erhöht. Die Eigenkapitalquote zum 30. November 2018 beträgt 62,1 Prozent und liegt damit deutlich über dem Wert zum 30. November 2017 in Höhe von 13,9 Prozent. Das gezeichnete Kapital beträgt EUR 10.500.000 und setzt sich aus 10,5 Mio. Stammstückaktien mit einem rechnerischen Wert von EUR 1,00 am gezeichneten Kapital zusammen und betrug im Vorjahr TEUR 783. Die Rücklagen sind um TEUR 48.576 auf TEUR 49.828 gestiegen. Die Veränderung der Rücklagen betrifft im Wesentlichen die durch den Börsengang vereinnahmten Mittel sowie erfolgsneutral mit den Rücklagen verrechneten Kosten des Börsengangs in Höhe von rund TEUR 2.331, denen erhöhend passive latente Steuern in Höhe von rund TEUR 665 gegenüberstehen.

Der Ergebnisvortrag hat sich im Wesentlichen aufgrund des negativen Periodenergebnisses in Höhe von TEUR -1.088 und der im Februar ausgeschütteten Dividende von TEUR -1.926 verändert, die aus dem entsprechenden Eigenkapitalbestandteil der helpline CLM AG in der Schweiz erfolgte.

Im kumulierten sonstigen Eigenkapital werden weitere ergebnisneutrale Effekte abgebildet, die sich im abgelaufenen Geschäftsjahr im Wesentlichen aus Währungseffekten zusammensetzen.

1.7 Darstellung der Lage der Serviceware SE (Einzelabschluss nach HGB)

Die Bilanzsumme der Serviceware SE beträgt 65,1 Mio. EUR, wobei der größte Teil in Höhe von 45,5 Mio. EUR als Kassenbestand gehalten wird. 18,4 Mio. EUR sind Ausleihungen und Anteile an verbundenen Unternehmen. Das Umlaufvermögen beträgt 1,3 Mio. EUR und besteht fast ausschließlich aus Forderungen gegen verbundene Unternehmen.

Die Serviceware SE weist zum Geschäftsjahresende einen Jahresfehlbetrag in Höhe von 3,2 Mio. EUR aus. Einnahmen erzielt die Gesellschaft hauptsächlich aus der Verrechnung von Managementleistungen an die verbundenen Unternehmen. Der größte Teil der Aufwendungen betreffen Beratungsleistungen, die durch den Börsengang am 20. April 2018 entstanden sind.

1.8 Kapitalflussrechnung

Die liquiden Mittel der Serviceware SE haben sich zum 30. November 2018 gegenüber dem Stand vom 30. November 2017 um 496 Prozent auf einen Stand in Höhe von TEUR 53.695 erhöht. Aus der laufenden Geschäftstätigkeit ergibt sich im Geschäftsjahr 2018 ein Abfluss liquider Mittel in Höhe von TEUR 2.491 (Vorjahr: Zufluss TEUR 5.820), der sich insbesondere durch den stichtagsbedingten Aufbau von Forderungen und sonstigen Vermögenswerten begründet.

Aus Investitionstätigkeit ergibt sich ein Mittelabfluss in Höhe von TEUR 7.541 (Vorjahr: TEUR 221), der sich insbesondere durch die Auszahlungen begründet, die durch den Erwerb der SABIO GmbH entstanden sind.

Aus der Finanzierungstätigkeit resultiert ein Mittelzufluss von TEUR 54.659 (Vorjahr: Abfluss TEUR 3.254), der im Wesentlichen auf die Einzahlungen aufgrund von Eigenkapitalzuführungen von insgesamt TEUR 57.451 und der Auszahlungen von Dividenden aus thesaurierten Gewinnen von TEUR 1.927 (TCHF 2.210) im Februar 2018 zurückzuführen ist. Zudem ergibt sich eine wechsellkursbedingte Erhöhung der liquiden Mittel von TEUR 52 (Vorjahr: TEUR 15), die aus Effekten bei in ausländischer Währung gehaltenen Finanzmittelbeständen resultiert.

1.9 Mitarbeiter

Die Serviceware-Gruppe beschäftigt 378 Mitarbeiter zum Stichtag 30. November 2018, was einem Nettozuwachs von 93 Mitarbeitern entspricht. Von den 378 Mitarbeitern arbeiten 313 Mitarbeiter in Deutschland, 25 Mitarbeiter in den Niederlanden, 17 Mitarbeiter in Spanien, 13 Mitarbeiter in Österreich, jeweils 4 Mitarbeiter in der Schweiz und in Bulgarien und jeweils 1 Mitarbeiter in Schweden und dem vereinigten Königreich. Funktional haben wir zum Stichtag 30. November 2018 im Vertrieb & Marketing 82 Mitarbeiter (VJ: +32,3 Prozent), im Service & Support 171 Mitarbeiter (VJ: +31,5 Prozent), in der Softwareentwicklung 73 Mitarbeiter (VJ: +40,4 Prozent) und in der Verwaltung 52 Mitarbeiter (VJ: +26,8 Prozent) beschäftigt.

Da die positive Mitarbeiterentwicklung und eine niedrige Fluktuationsrate entscheidend für den geschäftlichen Erfolg der Serviceware SE sind, wird eine Vielzahl von Kennzahlen bezüglich unserer Mitarbeiter erhoben, um ein Gesamtbild zu erhalten, wie sich die Mitarbeiter nicht nur quantitativ, sondern auch hinsichtlich ihrer Fachkompetenzen weiterentwickeln.

Das Staffing von IT-Projekten ist eine große Herausforderung für IT-Unternehmen. Aufgrund der starken Nachfrage nach qualifiziertem IT-Personal und dem Fachkräftemangel im Inland wurde weiterhin in der spanischen Gesellschaft kontinuierlich IT-Fachpersonal rekrutiert und auch Vertriebspersonal eingestellt. Desweiteren wurde im Geschäftsjahr 2017/2018 zusätzlich in Sofia/Bulgarien ein Entwicklungsstandort etabliert. Daneben wurde auch an allen anderen Standorten qualifiziertes Personal eingestellt, insbesondere um die Schlagkraft im Vertrieb und im Servicebereich mit dem Fokus auf die Marktdurchdringung bei Großkunden zu erhöhen.

2 Chancen und Risiken

Als Softwareunternehmen mit Umsatzerlösen in vielen europäischen und außereuropäischen Ländern ist die Serviceware SE einer Vielzahl von Risiken ausgesetzt, deren Eintritt die Entwicklung der Gesellschaft gefährden könnte. Dabei geht die Serviceware SE gemäß ihrer Risikopolitik grundsätzlich nur solche Risiken ein, die im Rahmen der Wertschöpfung als unvermeidbar eingeschätzt werden, jedoch kontrollierbar sind.

Das Risikomanagementsystem der Serviceware SE wurde im Rahmen des Börsengangs im Geschäftsjahr 2018 modifiziert und den Anforderungen der neuen Gegebenheiten angepasst. Es ist unternehmensweit implementiert und wird weiterentwickelt. Wir überprüfen unsere Geschäftsziele, interne Unternehmensprozesse und Risikokontrollmaßnahmen kontinuierlich mit Hilfe der eingesetzten Controlling-Systeme, Verfahren und Berichtsstandards.

Zudem 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. Dabei werden bereits bestehende Maßnahmen überprüft und neu einzuführende Maßnahmen, falls notwendig, ermittelt und implementiert. Trotz regelmäßiger Überwachung und Weiterentwicklung des Risikomanagements können Risiken jedoch nicht völlig ausgeschlossen werden.

Nachfolgend 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

Die Chancen und Risiken für die weltwirtschaftliche Entwicklung haben eine Auswirkung auf die Entwicklung der exportorientierten deutschen Wirtschaft. Da der überwiegende Teil der Umsatzerlöse von in Deutschland ansässigen Unternehmen stammt, wird die Eintrübung der Weltwirtschaft negative Auswirkungen auf die Geschäftsentwicklung haben. Derzeitige Risiken sind etwa der bevorstehende ungeordnete Austritt Großbritanniens aus der EU und die von Protektionismus geprägte Außenwirtschaftspolitik der USA, China und anderer Staaten. Auch der hohe Verschuldungsgrad vieler Staaten in der Welt trägt nicht zur Finanzmarktstabilität bei. Chancen sehen wir dagegen in der weiterhin moderaten Zinspolitik der Zentralbanken.

Im Fall eines Einbruchs der Weltwirtschaft kann sich die Investitionszurückhaltung unserer Kunden langfristig auf den Auftragsbestand auswirken und damit die Vermögens-, Finanz- und Ertragslage der Serviceware SE beeinträchtigen. Um die Auswirkungen des schwierigen Marktumfeldes möglichst zu kompensieren, wird die Entwicklung der internationalen Märkte permanent beobachtet, um korrigierende Maßnahmen schnellstmöglich einzuleiten. Außerdem soll der Ausbau wiederkehrender Erlöse, die 12 Monate oder länger laufen, die Folgen von Investitionszurückhaltung abmildern.

Auch sonstige Unsicherheiten wie politische oder gesetzliche Änderungen, auf die die Serviceware SE in den verschiedenen Märkten trifft, können die täglichen Geschäfte nicht unerheblich beeinflussen. Um dem Risiko aus der Änderung gesetzlicher Vorschriften (Steuerrechtliche Regelungen und andere Regularien) entgegenzuwirken, stützt die Serviceware SE ihre Entscheidungen und die Gestaltung der Geschäftsprozesse auf umfassende Beratung durch interne Experten als auch durch externe Fachleute.

Die globalen Chancen sehen wir in der Möglichkeit, unsere Software als „Software-as-a-Service“ weltweit den Kunden über das Internet anzubieten. Gleichwohl steht dieser Chance das Risiko gegenüber, dass Großunternehmen aufwändige Evaluierungsprozesse der Beauftragung vorgeschaltet haben. Da wir aktuell nur in Europa über einen Großkundenvertrieb verfügen bzw. dieser gerade im Aufbau befindlich ist, besteht ein Risiko, dass wir interessante Großprojekte nicht gewinnen können, da wir mit unserem Vertrieb nicht vor Ort sind. Des Weiteren können umfangreiche Evaluierungsprozesse Kaufentscheidungen verzögern. Dies würde sich negativ auf die Geschäftsentwicklung der Serviceware SE auswirken.

2.2 Strategische Chancen und Risiken

Einen großen Anteil am Umsatz- und Gewinnwachstum hat das organische und anorganische Wachstum der Service-ware SE. Beim anorganischen Wachstum sehen wir ein Risiko, dass wir die zu unserer Strategie passenden Unternehmen nicht akquirieren können, da diese entweder nicht zum Verkauf stehen oder gar nicht existieren. Weiterhin besteht die Gefahr, dass sich die bereits akquirierten Unternehmen nicht so positiv entwickeln wie erwartet. So können sich etwa eine höher als angenommene Fluktuation bei den Mitarbeitern der akquirierten Unternehmen oder falsche Annahmen beim Umsatz- und Ertragspotenzial negativ auf die Geschäftsentwicklung der Serviceware-Gruppe auswirken. Auch negative Ergebnisbeiträge und hohe Abschreibungen auf akquirierte Unternehmen würden sich negativ auf die Ertragslage auswirken.

Bei der organischen Entwicklung sehen wir das Risiko, dass wir entweder Vertriebs- und Implementierungspartner nicht in ausreichender Anzahl und Qualität finden oder dass die Einarbeitung dieser Partner langsamer als angenommen umgesetzt wird. Sollte es uns jedoch gelingen, insbesondere im europäischen Ausland weitere Vertriebs- und Implementierungspartner für unsere Software zu finden, hätte dies einen positiven Einfluss auf unser Erlös- und Ertragswachstum.

Mittelfristig hat die Umsetzung einer erfolgreichen Strategie der regionalen Expansion einen großen Einfluss auf die Umsatz-, Ertrags-, und Vermögenslage der Serviceware SE. Sollte es nicht gelingen, die neu gegründeten Vertriebsgesellschaften im Ausland erfolgreich zu implementieren und ausreichend Umsatzerlöse zu generieren, wird die Geschäftsentwicklung der Serviceware-Gruppe negativ beeinflusst.

Weiterhin kann die strategische Geschäftsausrichtung, das SaaS-Geschäft zu fokussieren, dazu führen, dass sich Ertrags- und Umsatzpotenziale in die Zukunft verschieben und dass damit die aktuelle Umsatzerwartung nicht realisiert werden kann.

In Hinblick auf die Ertragskraft in Relation zum Umsatz sehen wir für den Fall eine Chance den relativen Ertrag dynamisch zu steigern, wenn es uns gelingt, überproportional mit Produkten der Enterprise Servicemanagement-Plattform zu wachsen.

2.3 Personalwirtschaftliche Chancen und Risiken

Der Erfolg der Serviceware SE hängt in hohem Maße davon ab, inwieweit es auch zukünftig gelingt, qualifizierte und erfahrene Mitarbeiter mit hoher fachlicher und sozialer Kompetenz, insbesondere in Softwareberatungsprojekten, dauerhaft und motiviert an das Unternehmen zu binden sowie das Mitarbeiter-Know-how durch gezielte Schulungsmaßnahmen an die sich schnell ändernden Markterfordernisse anzupassen.

Der intensive Wettbewerb um qualifizierte IT-Fachkräfte erhöht das Risiko, dass Mitarbeiter das Unternehmen verlassen oder nicht genügend neue Mitarbeiter eingestellt werden können. Um dieses Risiko einerseits zu mindern und den Erfolg andererseits zu steigern, hat die Serviceware ein internes Berichts- und Kennzahlensystem entwickelt, welches darüber Auskunft gibt, an welchen Stellen im Unternehmen Verbesserungen zur Mitarbeiterbindung stattfinden müssen. Weiterhin hat die Serviceware SE das Ziel, sich als moderner und attraktiver Arbeitgeber zu positionieren und zu präsentieren. Dazu sollen neben der Entwicklung einer Arbeitgebermarke ein leistungs- und erfolgsabhängiges Vergütungsmodell und die Möglichkeit der Teilnahme an Weiterentwicklungsprogrammen in Aus- und Weiterbildung dienen. Unsere Führungskultur muss so weiterentwickelt werden, dass unsere Mitarbeiter eine langfristige Perspektive bei der Serviceware SE vermittelt bekommen.

Eine Chance um weiterhin die notwendige Anzahl qualitativ hochwertiger IT- Mitarbeitern einzustellen, sehen wir beim weiteren Ausbau der internationalen Service- und Entwicklungsstandorte in Spanien und Bulgarien.

Um neue Nachwuchskräfte zu gewinnen, werden intensive Kontakte zu Hochschulen gepflegt, duale Ausbildungsgänge durchgeführt und Trainee-Programme angeboten. Des Weiteren bilden wir selbst in Berufen im IT Umfeld aus.

Auch in Zukunft wollen wir so die sich uns eröffnenden Chancen optimal nutzen und eine ausreichende Anzahl hochqualifizierter Mitarbeiter für die Serveware SE begeistern.

2.4 Chancen und Risiken aus Softwareprojekten

Dem Wettbewerb am Markt werden wir weiterhin durch Erfahrung, Innovationen, Zuverlässigkeit und durch ein hohes Maß an Qualität begegnen. Unsere hohen Qualitätsansprüche setzen wir durch interne Ablauf- und Qualitätskontrollen durch. Trotzdem sind Qualitätsmängel nicht zu verhindern und erhöhen das Risiko, dass Kunden die Leistungen nicht voll bezahlen und dass damit die Umsatz-, Ertrags- und Vermögenslage der Serveware SE negativ beeinflusst wird.

Eine weitere Herausforderung sehen wir im Preisdruck, der sich bei der Projektakquise durch die hohe Wettbewerbsintensität ergeben kann. Im Kundenprojektgeschäft ist die Serveware SE teilweise mit Angeboten von Wettbewerbern konfrontiert, die nicht kostendeckend kalkuliert sind und somit den Wettbewerb unter Druck setzen. Diesen Risiken, insbesondere bei der Behandlung von Festpreisprojekten, tritt die Serveware SE mit Standards im Hinblick auf die Kalkulation und Genehmigung zur Annahme bzw. Durchführung von Softwareimplementierungsprojekten entgegen, um so Verluste aus Projekten zu vermeiden. Durch regelmäßige Berichterstattung des Projektcontrollings direkt an den zuständigen geschäftsführenden Direktor wird die Entwicklung der Softwareimplementierungsprojekte permanent beobachtet, um frühzeitig Abweichungen zu erkennen und zeitnah entsprechende Gegensteuerungsmaßnahmen einzuleiten. Dennoch kann es vorkommen, dass einzelne Projekte nicht planmäßig verlaufen, was in Summe den Erfolg der Serveware SE nachteilig beeinflussen könnte.

Um das Risiko aus Fehlern im Rahmen der Beratung und Implementierung von Kundenlösungen zu verringern, beinhalten unsere Verträge Beschränkungen der Haftungshöhe bei möglichen Gewährleistungsansprüchen. Weiterhin wurden für solche Risiken Haftpflichtversicherungen abgeschlossen. Sofern erforderlich, werden, der kaufmännischen Vorsicht folgend, Rückstellungspositionen für potenzielle Haftungsrisiken dotiert.

Es besteht auch weiterhin das Risiko, dass Bestandskunden bei einer Verschlechterung ihrer wirtschaftlichen Lage Service- und Lizenzaufträge verschieben oder nicht mehr verlängern und sich die Neukundenakquise schwierig gestaltet. Ein weiteres Risiko besteht in der Fähigkeit, bei der Entwicklung unserer Standardsoftware Produktrends und Kundennachfrage zu antizipieren. Gelingt uns dies nicht, wirkt sich das negativ auf unsere Umsatz-, Ertrags- und Vermögenslage aus. Wir begegnen diesem Risiko, indem wir die Software agil entwickeln und somit schnell auf Nachfragetrends oder Änderungen reagieren können. Des Weiteren soll die Kooperation mit diversen Hochschulen dazu führen, weiterhin ein attraktives und innovatives Softwareprodukt am Markt anzubieten.

2.5 Finanzielle Chancen und Risiken

Das Cash-Management der Serveware SE überprüft regelmäßig die liquiden Mittel auf Konzernebene und auf Ebene der einzelnen Tochtergesellschaften. Mit Hilfe regelmäßiger Liquiditätsstatusberichte und eines aktiven Forderungsmanagements soll sichergestellt werden, dass die Liquidität in hinreichendem Maße gewährleistet ist und dass unsere Forderungen bei Fälligkeit bezahlt sind. Trotzdem besteht das Risiko, dass einzelne Schuldner insolvent werden oder Zahlungen über deren Fälligkeit hinaus herauszögern.

Bei der Anlage der liquiden Mittel gehen wir konservativ vor und achten auf gute Bonität und Sicherheit des Schuldners und im Falle seiner Insolvenz, dass Ausfallsicherungssysteme greifen. Bei der Anlage von Liquidität geht Sicherheit vor Rendite. Es besteht das Risiko, dass im Geschäftsjahr 2019 Negativzinsen gezahlt werden müssen.

Bei Vertragsanbahnung soll eine systematische Bonitätsprüfung des potenziellen Kunden dafür Sorge tragen, dass das Risiko einzelner Forderungsausfälle aufgrund schlechter Bonität minimiert wird.

Da die finanziellen Forderungen an unsere Kunden in Hinblick auf Branchen breit gestreut sind und der potenzielle Ausfall der größten Einzelforderung bisher nicht existenzgefährdend gewesen wäre, ist das Risiko in diesem Aspekt begrenzt. Trotzdem ist es nicht auszuschließen, dass auch große Forderungen ausfallen. Dies hätte negative Folgen für die Umsatz-, Ertrags- und Vermögenslage der Serviceware SE.

Die Serviceware SE betreibt derzeit keine aktive Kurssicherung gegenüber anderen Währungen. Bei der Anlage liquider Mittel ist die Serviceware SE vorsichtig und darauf bedacht, dass die als Liquiditätsreserve gehaltenen Mittel kurzfristig verfügbar gemacht werden können. Angelegt wird deshalb überwiegend in Festgeld und in Finanzinstrumente von Schuldner mit guter Bonität. Eine Zinsabsicherung erfolgt nicht.

Die Serviceware SE verfügt derzeit über ausreichend liquide Mittel, um ihren finanziellen Verpflichtungen stets nachzukommen.

3 Rechnungslegungsbezogenes Risikomanagementsystem und internes Kontrollsystem

Das interne Kontroll- und Risikomanagementsystem in der Serviceware-Gruppe umfasst alle rechnungslegungsbezogenen Prozesse, sowie sämtliche Risiken und Kontrollen im Hinblick auf die Rechnungslegung der Serviceware-Gruppe. Ziel ist die Identifikation und Bewertung von Risiken, die den Abschluss wesentlich beeinflussen können. Erkannte Risiken können durch die Einführung von Maßnahmen und Implementierung von entsprechenden Kontrollen gezielt überwacht und gesteuert werden, um hinreichend Sicherheit zu gewährleisten, so dass ein regelungskonformer Abschluss erstellt wird.

Serviceware verfügt über ein internes Kontroll- und Risikomanagementsystem im Hinblick auf den Konzern-Rechnungslegungsprozess, in dem geeignete Strukturen sowie Prozesse definiert und in der Organisation umgesetzt sind. Dies ist so konzipiert, dass eine zeitnahe, einheitliche und korrekte buchhalterische Erfassung aller geschäftlichen Prozesse und Transaktionen gewährleistet ist. Es stellt die Einhaltung der gesetzlichen Normen und der Rechnungslegungsvorschriften für alle in den Konzernabschluss einbezogenen Unternehmen sicher. Sowohl das Risikomanagementsystem als auch das interne Kontrollsystem umfassen alle für den Konzernabschluss wesentlichen Tochtergesellschaften mit sämtlichen für die Abschlusserstellung relevanten Prozessen. Ein einheitlicher zentraler Buchungsprozess stellt sicher, dass die Tochtergesellschaften ihren Abschluss in enger Abstimmung mit der Muttergesellschaft durchführen. Die für die Rechnungslegung relevanten Kontrollen richten sich insbesondere auf Risiken wesentlicher Fehlaussagen in der Finanzberichterstattung. Die Beurteilung von Fehlaussagen basiert auf der Eintrittswahrscheinlichkeit sowie der finanziellen Auswirkung auf Umsatz und EBIT. Änderungen der Gesetze, Rechnungslegungsstandards und andere Verlautbarungen werden fortlaufend bezüglich der Relevanz und Auswirkungen auf den Konzernabschluss, sowohl durch interne als auch durch externe Spezialisten, analysiert.

Wesentliche Elemente zur Risikosteuerung und Kontrolle in der Rechnungslegung sind die klare Zuordnung von Verantwortlichkeiten und Kontrollen bei der Abschlusserstellung, angemessene Zugriffsregelungen in den abschlussrelevanten EDV-Systemen sowie die eindeutige Regelung von Verantwortlichkeiten bei der Einbeziehung externer Spezialisten. Das Vier-Augen-Prinzip und die Funktionstrennung sind auch im Rechnungslegungsprozess wichtige Kontrollprinzipien.

Die identifizierten Risiken und entsprechend ergriffene Maßnahmen werden in der halbjährlichen Berichterstattung an den Verwaltungsrat der Serviceware SE aktualisiert.

Die Effektivität von internen Kontrollen im Hinblick auf die Rechnungslegung wird mindestens einmal jährlich, vorwiegend im Rahmen des Abschlusserstellungsprozesses, beurteilt. Die zuvor aufgezeigten Risikobereiche haben derzeit weder einzeln noch kumuliert bestandsgefährdende Auswirkungen.

Grundzüge der Finanzpolitik des Konzerns legen die geschäftsführenden Direktoren fest. Oberste Ziele des Finanzmanagements sind die Sicherung der Liquidität und die Begrenzung finanzwirtschaftlicher Risiken. Serviceware betreibt derzeit keine aktive Kurssicherung gegenüber anderen Währungen. Im Bedarfsfall obliegt diese Steuerung zentral der Serviceware SE für all ihre Tochtergesellschaften. Bei der Anlage von liquiden Mitteln ist Serviceware vorsichtig und darauf bedacht, dass die für den Geschäftsbetrieb als notwendige Liquiditätsreserve gehaltenen Mittel kurzfristig verfügbar gemacht werden können. Angelegt wird deshalb überwiegend in Festgeld bzw. in Finanzinstrumente von Schuldnern mit sehr guter Bonität. Die Steuerung von Bonitätsrisiken unserer Vertragspartner obliegt zentral der Serviceware SE für all ihre Tochtergesellschaften. Eine Zinsabsicherung erfolgt nicht. Eine Rendite der Liquiditätsreserve ist im derzeitigen Zinsumfeld kein Ziel des Konzerns, eher geht es darum, negative Zinsen auf die Liquiditätsreserve zu vermeiden. Wesentliche Quelle zur Unternehmensfinanzierung ist unsere operative Geschäftstätigkeit mit den daraus generierten Mittelzuflüssen. Langfristige Investitionen können sowohl eigen-, wie auch fremdfinanziert werden. Die Steuerung obliegt zentral der Serviceware SE für all ihre Tochtergesellschaften. Eine wesentliche Kreditlinie existiert derzeit nicht. Finanzverbindlichkeiten werden planmäßig abgebaut.

Alle zentralen Steuerungsmaßnahmen werden regelmäßig in den Sitzungen der geschäftsführenden Direktoren und in den Sitzungen des Verwaltungsrates besprochen und an die relevanten Entwicklungen angepasst. Dabei werden die Steuerungsmaßnahmen durch verschiedene Kennzahlen (z. B. Umsatz, EBIT, Abgrenzungsposten, Cashflow) unterstützt.

4 Konzernklärung zur Unternehmensführung nach §§289f, 315d HGB

4.1 Entsprechenserklärung

Die Erklärung zur Unternehmensführung nach § 315d HGB ist auf der Internetseite der Gesellschaft im Bereich „Investor Relations“ zugänglich unter:

Deutsch:

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

Englisch:

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

4.2 Angaben zu Unternehmensführungspraktiken, die über die gesetzlichen Anforderungen hinaus angewandt werden

Die Serviceware SE hat im Rahmen ihres Börsengangs im Geschäftsjahr 2018 ihr Risikomanagementsystem modifiziert und den Anforderungen der neuen Gegebenheiten angepasst. Es ist unternehmensweit implementiert und wird weiterentwickelt. Die Geschäftsziele, interne Unternehmensprozesse und Risikokontrollmaßnahmen werden kontinuierlich mit Hilfe der eingesetzten Controlling-Systeme, Verfahren und Berichtsstandards überprüft. Eine umfassendere Beschreibung dieser internen Risikomanagement- und Controllingsysteme findet sich in diesem Lagebericht unter **Ziffer 3**.

Die geschäftsführenden Direktoren der Serviceware SE halten sich an die geltenden Gesetze. Darüber hinausgehende, öffentlich zugängliche kodifizierte Unternehmensführungspraktiken bestehen bisher nicht.

4.3 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 ff. SEAG dadurch aus, dass die Führung der SE einem einheitlichen Organ, dem Verwaltungsrat, obliegt. Die geschäftsführenden Direktoren führen die laufenden Geschäfte der Gesellschaft. Weiteres Organ ist daneben die Hauptversammlung.

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 sämtlich von der Hauptversammlung zu wählen sind. Derzeit besteht der Verwaltungsrat aus Herrn Christoph Debus (Vorsitzender), Herrn Harald Popp und Herrn Ingo Bollhöfer. Die derzeitigen Verwaltungsratsmitglieder sind bis zu Beendigung der Hauptversammlung, die über die Entlastung für das erste Voll- oder Rumpfgeschäftsjahr beschließt, bestellt, längstens jedoch für sechs Jahre nach der Bestellung des jeweiligen Verwaltungsratsmitglieds.

Der Verwaltungsrat tritt mindestens alle drei Monate zusammen, um über den Gang der Geschäfte und deren voraussichtliche Entwicklung zu beraten. Der Verwaltungsrat hat 2018 viermal ordentlich und kein Mal außerordentlich getagt.

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.

Beschreibung der Arbeitsweise sowie der Zusammensetzung der Ausschüsse des Verwaltungsrats.

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

4.4 Zielgrößen für den Frauenanteil

Bei der Besetzung von Positionen im Management der Serveware SE 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. Demgegenüber hält der Verwaltungsrat Kriterien wie das Geschlecht der Kandidatin oder des Kandidaten, auch wenn die Vielfalt ausdrücklich begrüßt wird, für nachrangig.

4.5 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.

5 Vergütungsbericht

Das Vergütungssystem der geschäftsführenden Direktoren beinhaltet neben fixen Gehaltsbestandteilen auch variable Gehaltsbestandteile. Die variablen Vergütungsbestandteile orientieren sich insbesondere an der Steigerung der aktuellen Umsatzerlöse gegenüber dem Vorjahr und an individuellen Zielen, die auf den Verantwortungsbereich des geschäftsführenden Direktors abgestimmt sind. In der Höhe sind im Geschäftsjahr 2017/2018 die variablen Gehaltsbestandteile auf 60 Prozent der Gesamtbezüge begrenzt.

6 Angaben gemäß §289a und §315a HGB

Die Serviceware SE 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 2018 auf EUR 10.500.000 und setzt sich aus 10.500.000 auf den Inhaber lautenden Stückaktien mit einem anteiligen Betrag am Grundkapital von EUR 1,00 zusammen. Unterschiedliche Aktiegattungen liegen nicht vor. Zu Beginn des Rumpfgeschäftsjahrs 2018 hatte das Grundkapital EUR 120.000 betragen und wurde während des Berichtszeitraums durch eine in der Hauptversammlung vom 14. März 2018 beschlossenen Sachkapitalerhöhung zunächst um EUR 7.880.000 sowie anschließend durch eine in der Hauptversammlung vom 4. April 2018 beschlossenen Barkapitalerhöhung um EUR 2.500.000 erhöht. Sämtliche Aktien sind mit gleichen Rechten und Pflichten verbunden. Jede Aktie berechtigt zu einer Stimme in der Hauptversammlung der Gesellschaft. Die Aktien sind ab dem 11. Januar 2018 vollständig dividendenberechtigt.

Sachkapitalerhöhung 2018

Die Hauptversammlung vom 14. März 2018 hat beschlossen, das Grundkapital der Gesellschaft, auf das keine Einlagen ausstünden, um einen Betrag von EUR 7.880.000 gegen Sacheinlagen zu erhöhen. Ausgegeben wurden 7.880.000 auf den Inhaber lautende Stückaktien, jeweils mit einem anteiligen Betrag des Grundkapitals von EUR 1,00 (nachfolgend „neue Aktien“ genannt). Die neuen Aktien wurden zum Ausgabebetrag von EUR 1,00 je neue Aktie und mit Gewinnberechtigung ab dem Beginn des damals laufenden Geschäftsjahres ausgeben. Der Gesamtausgabebetrag betrug EUR 7.880.000. Das Bezugsrecht der Aktionäre war ausgeschlossen. Als Sacheinlage wurden sämtliche Anteile an der PM Computer Services Verwaltungs GmbH, Bad Camberg, an der PM Computer Services GmbH & Co. KG, Bad Camberg, sowie der helpLine CLM AG, Baar (Schweiz), erbracht.

Die Durchführung der Kapitalerhöhung wurde am 3. April 2018 in das Handelsregister eingetragen.

Barkapitalerhöhung 2018

Die Hauptversammlung vom 4. April 2018 hat beschlossen, das Grundkapital der Gesellschaft, auf das keine Einlagen ausstünden, um einen Betrag von bis zu EUR 2.500.000 gegen Bareinlage zu erhöhen.

Die Kapitalerhöhung wurde in Höhe von EUR 2.500.000 durchgeführt. Ausgegeben wurden 2.500.000 auf den Inhaber lautende Stückaktien, jeweils mit einem anteiligen Betrag des Grundkapitals von EUR 1,00. Die neuen Aktien wurden zum Ausgabebetrag von EUR 24 je neuer Aktie und mit Gewinnberechtigung ab dem Beginn des damals laufenden Geschäftsjahrs ausgeben. Das gesetzliche Bezugsrecht der Aktionäre war ausgeschlossen.

Die Durchführung der Barkapitalerhöhung wurde am 19. April 2018 in das Handelsregister eingetragen.

Es wurde ein Bruttoemissionserlös von EUR 60.000.000 erzielt.

Beschränkungen, die die Stimmrechte oder die Übertragung von Aktien betreffen

Die Aktionäre aventura Management GmbH, Bad Camberg, Deutschland, dreiff Management GmbH, Bad Camberg, Deutschland und Ingo Bollhöfer, Wiesbaden, Deutschland, haben sich im Rahmen des Börsengangs der Gesellschaft gegenüber der COMMERZBANK Aktiengesellschaft und der Hauck & Aufhäuser Privatbankiers Aktiengesellschaft verpflichtet, dass sie innerhalb eines Zeitraums von sechs Monaten nach dem ersten Handelstag der Aktien der Gesellschaft an der Frankfurter Wertpapierbörse, d. h. dem 20. April 2018, und innerhalb eines zusätzlichen Zeitraums von weiteren sechs Monaten ohne die vorherige schriftliche Zustimmung der COMMERZBANK Aktiengesellschaft und der Hauck & Aufhäuser Privatbankiers Aktiengesellschaft (die nicht ohne triftigen Grund vorenthalten oder verzögert werden darf) nicht: (i) Aktien der Gesellschaft anbieten, verpfänden, zuteilen, vermarkten, ausschütten, verkaufen, übertragen oder anderweitig direkt oder indirekt veräußern (einschließlich der Ausgabe oder des Verkaufs von Wertpapieren, die in Aktien der Gesellschaft umgewandelt werden können), (ii) direkt oder indirekt die Ankündigung, Durchführung oder Umsetzung einer Erhöhung des Grundkapitals der Gesellschaft oder eine direkte oder indirekte Platzierung von Aktien der Gesellschaft verursachen oder dem zustimmen, (iii) direkt oder indirekt eine Erhöhung des Grundkapitals der Gesellschaft der Hauptversammlung zum Beschluss vorlegen oder einem solchen Vorschlag zustimmen, (iv) direkt oder indirekt die Ankündigung, Durchführung oder den Vorschlag jeglicher Ausgabe von Finanzinstrumenten, die Optionen oder Bezugsrechte schaffen, die in Aktien der Gesellschaft wandelbar sind, verursachen oder dem zustimmen, oder (v) eine Transaktion durchführen oder eine Maßnahme ergreifen, die wirtschaftlich einer der vorgenannten Maßnahmen entspricht.

Beteiligungen am Kapital, die 10 Prozent der Stimmrechte überschreiten

Am 30. November 2018 bestanden die folgenden direkten und indirekten Beteiligungen am Kapital der Serveware SE, die die Schwelle von 10,00 Prozent der Stimmrechte überschritten haben:

- a) Herr Dirk K. Martin, gehalten über die aventura management GmbH, Bad Camberg, Deutschland sowie
- b) Herr Harald Popp, gehalten über die dreiff management GmbH, Bad Camberg, 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 Serveware SE beteiligt sind.

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

Ernennung und Abberufung von Mitgliedern des Verwaltungsrats sowie von geschäftsführenden Direktoren

Hinsichtlich der Bestellung und Abberufung von Mitgliedern des Verwaltungsrats wird auf die anzuwendenden gesetzlichen Vorschriften der §§ 28, 29 SEAG sowie §§ 15 ff. 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 geschäftsfüh-

führende Direktoren ernennen. Geschäftsführende Direktoren können gemäß § 12 Abs. 2 der Satzung 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 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.

Befugnisse des Verwaltungsrats insbesondere hinsichtlich der Möglichkeit, Aktien auszugeben oder zurückzukaufen

Genehmigtes Kapital 2018

Durch Beschluss der Hauptversammlung vom 14. März 2018 wurde der Verwaltungsrat ermächtigt, das Grundkapital der Gesellschaft in der Zeit bis zum 13. März 2023 um insgesamt bis zu EUR 4.000.000 durch ein- oder mehrmalige Ausgabe von bis zu 4.000.000 Stück neuer Stückaktien gegen Bar-und/oder Sacheinlagen zu erhöhen (Genehmigtes Kapital 2018).

Den Aktionären steht grundsätzlich ein Bezugsrecht zu. Der Verwaltungsrat ist ermächtigt, das Bezugsrecht der Aktionäre ganz oder teilweise auszuschließen. Der Ausschluss 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 Anzahl der ausgegebenen Aktien 10 Prozent des Grundkapitals nicht übersteigt und der Ausgabebetrag der neuen Aktien den Börsenpreis der bereits an der Börse gehandelten Aktien der Gesellschaft gleicher Gattung und Ausstattung zum Zeitpunkt der Festlegung des Ausgabepreises nicht wesentlich im Sinne der §§ 203 Abs. 1 und 2, 186 Abs. 3 Satz 4 AktG unterschreitet. 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 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 Forderungen, Schuldverschreibungen, Wandelschuldverschreibungen und sonstigen Finanzinstrumenten;
- (iii) soweit dies erforderlich ist, um den Inhabern bzw. Gläubigern der von der Gesellschaft oder ihren Konzerngesellschaften ausgegebenen Schuldverschreibungen mit Options- oder Wandlungsrechten bzw. -pflichten 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.

Die Eintragung des genehmigten Kapitals in das Handelsregister erfolgte am 3. April 2018.

Ermächtigung zur Ausgabe von Schuldverschreibungen

- a) Der Verwaltungsrat wurde durch Beschluss der Hauptversammlung vom 4. April 2018 ermächtigt, bis zum 3. April 2023 einmalig oder mehrfach Wandel- und/oder Optionsschuldverschreibungen oder Genussrechte mit oder ohne Wandlungs- oder Bezugsrechte(n) (gemeinsam nachfolgend auch „Schuldverschreibungen“ genannt) im Gesamtnennbetrag von bis zu EUR 100.000.000 zu begeben. Die Laufzeit der Schuldverschreibungen oder der Zeitraum bis zur ersten Kündigungsmöglichkeit für die Gesellschaft darf längstens 20 Jahre betragen. Den Inhabern der im vorhergehenden Satz genannten Schuldverschreibungen können Wandlungs- oder Bezugsrechte auf bis zu 4.000.000 auf den Inhaber lautende Stückaktien der Gesellschaft mit einem anteiligen Betrag am Grundkapital in Höhe von insgesamt bis zu EUR 4.000.000 gewährt werden. Die Wandlungs- und Bezugsrechte können aus einem in der Hauptversammlung vom 4. April 2018 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 auszugebenden 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 2018

Durch Beschluss der Hauptversammlung vom 4. April 2018 wurde das Grundkapital der Gesellschaft um bis zu EUR 4.000.000 durch Ausgabe von bis zu 4.000.000 neuen, auf den Inhaber lautenden Stückaktien mit Gewinnberechtigung ab Beginn des Geschäftsjahres ihrer Ausgabe bedingt erhöht (Bedingtes Kapital 2018). Die bedingte Kapitalerhöhung dient der Bedienung von Schuldverschreibungen, die aufgrund des oben beschriebenen Ermächtigungsbeschlusses der Hauptversammlung vom 4. April 2018 unter Tagesordnungspunkt 1 ausgegeben werden.

Ermächtigung zum Erwerb und zur Veräußerung eigener Aktien

Die Gesellschaft wurde durch Beschluss der Hauptversammlung vom 4. April 2018 ermächtigt, eigene Aktien in Höhe von 10 Prozent des Grundkapitals der Gesellschaft zum Zeitpunkt der Hauptversammlung am 4. April 2018 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 4. April 2018 wirksam und gilt bis zum 3. April 2023. Zum 30. November 2018 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 4. April 2018 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 4. April 2018 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 4. April 2018 festgesetzten Regeln.

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 Verwaltungsrates oder Arbeitnehmer

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) sämtlicher variablen Vergütungsbestandteile für die Restlaufzeit des jeweiligen Dienstvertrags; die Höhe der abzugelenden 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 von Nr. 4.2.3 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.

7 Nachtragsbericht

Nach dem Bilanzstichtag sind keine weiteren Ereignisse aufgetreten, die wesentliche Auswirkungen auf die Vermögens-, Finanz- und Ertragslage der Serviceware SE haben.

8 Ausblick

Die Bundesregierung erwartet in ihrem im Januar 2019 veröffentlichten Jahreswirtschaftsbericht 2019¹⁷ für das Jahr 2019 mit einem Anstieg um 1,0 Prozent ein weiteres allerdings abgeschwächtes Wachstum des preisbereinigten Bruttoinlandsprodukts. Auch der Arbeitsmarkt soll sich unverändert positiv entwickeln, so dass auch die privaten Einkommen weiter spürbar wachsen werden. Angesichts steigender Löhne und Beschäftigung sowie der Investitionen der Unternehmen wird erwartet, dass die Binnenwirtschaft eine wichtige Stütze der Konjunktur bleibt. Dabei setzt das niedrige Zinsumfeld spürbare Impulse, insbesondere in der Bauwirtschaft. Die expansiv ausgerichtete Fiskalpolitik rege die Konjunktur zusätzlich an. Insgesamt bliebe, so die Bundesregierung, die wirtschaftliche Entwicklung in Deutschland aufwärtsgerichtet, sie sei aber aufgrund des globalen außenwirtschaftlichen Umfelds in ein unruhigeres Fahrwasser geraten. Das gesamtwirtschaftliche Wachstumstempo 2019 würde sich daher im Vergleich zum Jahr 2018 verringern.

Im Bereich der Informationstechnologie, Telekommunikation und Unterhaltungselektronik (ITK-Markt) wird für 2019¹⁸ nach Angaben von Bitkom aus dem Januar 2019 ein Umsatz von 168,5 Milliarden Euro (+1,5 Prozent) erwartet. Die Informationstechnik zeige sich mit einem voraussichtlichen Umsatz von 92,2 Milliarden Euro und einem Wachstum von 2,5 Prozent nach wie vor als Wachstumstreiber der ITK-Branche. Mit einem Volumen von 26,0 Milliarden Euro werde das Software-Segment auch in 2019 kräftig zulegen und mit Abstand den deutlichsten Zuwachs verzeichnen (+6,3 Prozent). Auch die IT-Services würden mit einem Plus von 2,3 Prozent ein ordentliches Wachstum auf ein Marktvolumen von 40,8 Milliarden Euro zeigen. Die IT-Hardware werde leicht auf 25,4 Milliarden Euro (-0,7 Prozent) zurückgehen. Zum Jahresende 2019 würden in der ITK-Branche voraussichtlich rund 1,2 Millionen Menschen beschäftigt sein. Das entspreche einem Plus von 40.000 Jobs und einem Anstieg um 3,5 Prozent im Vergleich zu 2018.

Wir als geschäftsführende Direktoren der Serviceware SE gehen davon aus, dass das Geschäftsjahr 2019 durch weltpolitische Entwicklungen beeinflusst werden kann. Da immer noch ein Großteil unserer Umsatzerlöse in Deutschland erzielt wird und die wirtschaftliche Entwicklung Deutschlands sich durch seinen vitalen Außenhandel sehr störanfällig auf von Protektionismus geprägte wirtschaftspolitische Maßnahmen vieler Staaten zeigt, könnten sich Eskalationen etwa im Handelsstreit zwischen China und USA, wie auch der unmittelbar bevorstehende Austritt des Vereinigten Königreichs aus der Europäischen Union negativ auf die wirtschaftliche Gesamtentwicklung Deutschlands auswirken.

Trotz dieser Herausforderung erwarten wir, dass wir unseren Wachstumspfad bei den Umsatzerlösen weiter fortsetzen können und im niedrigen zweistelligen Prozentbereich wachsen werden. Diese Einschätzung wird dadurch unterstützt, dass wir den Bestand an Verträgen mit wiederkehrenden Erlösen weiter ausbauen konnten und die zum 30.11.2018 abgegrenzten Erlöse zum größten Teil im Geschäftsjahr 2019 erfolgswirksam aufgelöst werden. Des Weiteren wird nach dem Zukauf der Firma SABIO GmbH im Juli 2018 die Firma SABIO GmbH im Geschäftsjahr 2018/2019 erstmals voll konsolidiert. Auch diese Umsatzerlöse sind zum überwiegenden Teil wiederkehrend, wodurch sich ein weiterer positiver Einfluss auf unser Wachstum ergibt. Weiterhin wird unsere positive Einschätzung zum Umsatzwachstum dadurch unterstützt, dass es uns gelungen ist, durch organische Investitionen in zusätzliche Märkte in Europa den Grundstein für eine dynamischere regionale Umsatzexpansion außerhalb des Kernmarktes zu legen. Den größten Einfluss auf das Erlös- und Gewinnwachstum wird die Umsatzentwicklung in den neuen regionalen Märkten haben. Sollten die getätigten Investitionen in Vertriebs- und Servicepersonal in den neuen Regionen erfolgreich sein, können wir deutliche Wachstumsimpulse erwarten.

Darüber hinaus erkennen wir bei vielen Unternehmen das wachsende Bedürfnis nach Digitalisierung als große Chance für unser Umsatzwachstum. Der Markt entwickelt sich dahingehend weiter, dass Digitalisierung als entscheidender Produktivitätsfaktor und Wettbewerbsvorteil angesehen und forciert wird.

¹⁷ <https://www.bmwi.de/Redaktion/DE/Publikationen/Wirtschaft/jahreswirtschaftsbericht-2019.html>

¹⁸ <https://www.bitkom.org/Marktdaten/ITK-Konjunktur/ITK-Markt-Deutschland.html>

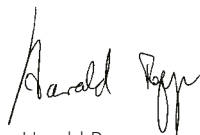
Im ersten Geschäftshalbjahr 2018/2019 erwarten wir, dass die Profitabilität sich planmäßig aufgrund der weiterhin hohen Investitionsquote in Vertriebs- und Servicepersonal auf dem Niveau des 2. Halbjahres 2017/2018 seitwärts entwickeln wird und sich die daraus resultierenden Umsatzerlöse erst ab Herbst 2019, d. h. gegen Ende des Geschäftsjahres 2018/2019 realisieren werden.

Für das gesamte aktuelle Geschäftsjahr 2018/2019 gehen wir auf Basis der dargestellten Umsatzprognose von einer moderaten Steigerung des Gewinns vor Steuern aus. Der Gewinn nach Steuern wird sich dann voraussichtlich deutlich verbessern, da die einmalige Gewerbesteuerbelastung, die durch den Börsengang verursacht wurde, im aktuellen Geschäftsjahr nicht mehr anfällt.

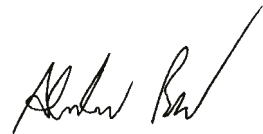
Bad Camberg, den 19. März 2019



Dirk K. Martin



Harald Popp



Dr. Alexander Becker

Konzernabschluss 2017/2018

Serviceware SE, Bad Camberg

52	Konzernbilanz
53	Konzerngesamtergebnisrechnung
54	Konzernkapitalflussrechnung
55	Konzerneigenkapitalveränderungsrechnung
56	Kombinierter Eigenkapitalspiegel
58	Brutto-Anlagespiegel
62	Allgemeine Angaben
63	Erstmals im Geschäftsjahr anzuwendende Standards, Interpretationen und deren Änderungen von Standards und Interpretationen
63	Veröffentlichte, aber noch nicht anzuwendende Standards, Interpretationen und Änderungen
65	Ermessensentscheidungen und Unsicherheiten bei Schätzungen
66	Bilanzierungs- und Bewertungsgrundsätze
73	Konsolidierungsgrundsätze
74	Veränderung des Konsolidierungskreises und sonstige Transaktionen
77	Währungsumrechnung
78	Erläuterungen zur Bilanz
85	Erläuterungen zur Gewinn- und Verlustrechnung
89	Sonstige Angaben
96	Weitere Erläuterungen aufgrund von Vorschriften des HGB
98	Corporate Governance
98	Ereignisse nach dem Bilanzstichtag
98	Versicherung der gesetzlichen Vertreter

Konzernbilanz zum 30. November 2018

In EUR	Anhang	30. Nov. 2018	30. Nov. 2017
Aktiva			
Goodwill	1.	7.736.316	2.808.711
Sonstige immaterielle Vermögenswerte	1.	5.476.994	16.308
Sachanlagen	2.	801.885	458.573
Sonstige langfristige Vermögenswerte	4.	2.960.347	3.294.248
Latente Ertragsteuern	5.	1.341.959	24.700
Langfristige Vermögenswerte		18.317.501	6.602.540
Vorräte		0	8.986
Forderungen aus Lieferungen und Leistungen	3.	14.635.698	8.265.621
Sonstige kurzfristige Forderungen/Vermögenswerte	4.	9.169.800	7.598.620
Flüssige Mittel	6.	53.694.629	9.015.053
Kurzfristige Vermögenswerte		77.500.127	24.888.280
Bilanzsumme		95.817.628	31.490.820
Passiva			
Gezeichnetes Kapital	7.	10.500.000	782.750
Rücklagen	8.	49.827.627	1.251.609
Ergebnisvortrag		-635.316	2.380.403
Kumuliertes sonstiges Eigenkapital		-167.477	-48.463
Eigenkapital ohne nicht beherrschende Anteile		59.524.834	4.366.299
Nicht beherrschende Anteile		-30.629	23.412
Eigenkapital		59.494.205	4.389.711
Sonstige langfristige Rückstellungen		0	108.000
Latente Ertragsteuern	11.	1.378.754	0
Langfristige Finanzverbindlichkeiten	9.	2.591.626	3.631.084
Sonstige langfristige Verbindlichkeiten	10.	3.958.944	3.732.653
Langfristige Schulden		7.929.324	7.471.737
Laufende Ertragsteuerschulden		4.315.193	836.328
Kurzfristige Finanzverbindlichkeiten	9.	1.082.433	720.265
Verbindlichkeiten aus Lieferungen und Leistungen		3.758.529	2.897.070
Sonstige kurzfristige Verbindlichkeiten	10.	19.237.944	15.175.709
Kurzfristige Schulden		28.394.099	19.629.372
Bilanzsumme		95.817.628	31.490.820

Konzerngesamtergebnisrechnung für den Zeitraum 01. Dezember 2017 bis 30. November 2018

In EUR	Anhang	Dez. 17 - Nov. 18	Dez. 16 - Nov. 17
Umsatzerlöse	12.	55.177.579	44.347.495
Sonstige betriebliche Erträge	13.	1.069.614	1.230.770
Bestandsveränderungen		0	10.381
Materialaufwand	14.	-23.320.660	-17.635.983
Personalaufwand	15.	-21.123.652	-16.232.973
Abschreibungen		-494.521	-238.071
Sonstige betriebliche Aufwendungen	16.	-8.583.532	-5.849.723
Ergebnis der betrieblichen Tätigkeit (EBIT)		2.724.828	5.631.896
Zinserträge		0	421
Zinsaufwendungen		-260.111	-201.458
Finanzergebnis		-260.111	-201.037
Ergebnis vor Steuern		2.464.717	5.430.859
Ertragsteuern	17.	-3.552.662	-781.623
Periodengewinn/-verlust	18.	-1.087.945	4.649.236
Posten, die künftig ggf. in den G/V umgliedert werden:			
Ausgleichsposten aus der Währungsumrechnung ausländischer Tochterunternehmen		-119.014	-106.039
Sonstiges Ergebnis		-119.014	-106.039
Gesamtergebnis		-1.206.959	4.543.197
Periodengewinn/-verlust			
davon Gesellschafter der Serviceware SE Gruppe		-1.033.904	4.633.538
davon nicht beherrschende Anteile		-54.041	15.697
Gesamtergebnis			
davon Gesellschafter der Serviceware SE Gruppe		-1.152.918	4.527.499
davon nicht beherrschende Anteile		-54.041	15.697

Konzernkapitalflussrechnung für den Zeitraum 01. Dezember 2017 bis 30. November 2018

In EUR	Dez. 17 - Nov. 18	Dez. 16 - Nov. 17
Periodenverlust/-gewinn	-1.087.945	4.649.236
Abschreibungen auf das langfristige Vermögen	494.521	238.071
Steueraufwand	3.552.662	781.623
Veränderungen der Rückstellungen	-108.000	10.000
Veränderung von langfristigen Verbindlichkeiten	226.292	0
Veränderungen der Latenten Steuern / latenter Steuerertrag	-700.149	-24.700
Finanzergebnis	260.111	201.038
Veränderung langfristiger Vermögenswerte	333.902	0
Veränderungen bei Positionen des kurzfristigen Vermögens und der kurzfristigen Verbindlichkeiten		
- Veränderung der Vorräte	8.986	12.164
- Veränderung der Forderungen/sonstigen Vermögenswerte	-7.493.401	-612.208
- Veränderung der Verbindlichkeiten	3.315.652	1.242.202
Bezahlte Ertragsteuern	-1.293.294	-677.394
Mittelzu-/abfluss aus der laufenden Geschäftstätigkeit	-2.490.664	5.820.031
Investitionen in immaterielle Vermögenswerte und Sachanlagen	-524.080	-221.060
Auszahlungen für Zugänge zum Konsolidierungskreis	-7.016.679	0
Mittelzu-/abfluss aus der Investitionstätigkeit	-7.540.759	-220.639
Zahlung von Dividenden/Gewinne an Gesellschafter	-1.927.774	-2.663.297
Einzahlung aus Eigenkapitalzuführungen	57.451.398	0
Bezahlte Zinsen	-187.714	-201.459
Rückzahlung von langfristigen Verbindlichkeiten	-1.039.458	-720.265
Aufnahme von kurzfristigen Verbindlichkeiten	362.168	330.836
Mittelzu-/abfluss aus der Finanzierungstätigkeit	54.658.620	-3.254.185
Wechselkursbedingte Änderung der flüssigen Mittel	52.379	14.658
Veränderung der Flüssigen Mittel	44.679.576	2.359.866
Flüssige Mittel Anfang der Periode	9.015.053	6.655.187
Flüssige Mittel Ende der Periode	53.694.629	9.015.053

Erläuterungen vgl. Nr. 20 Konzernanhang

Konzerneigenkapitalveränderungsrechnung für den Zeitraum 01. Dezember 2017 bis 30. November 2018

In EUR	Gezeichnetes Kapital	Rücklage	Ergebnis- vortrag	Währungs- umrech- nungs- rücklage	Nicht beherr- schende Anteile	Summe
1. Dezember 2017	782.750	1.251.609	2.380.403	-48.463	23.412	4.389.711
Ergebnis der Periode			-1.087.945			-1.087.945
Währungsumrechnung				-119.014		-119.014
Gesamtergebnis			-1.087.945	-119.014		-1.206.959
Ergebniszuordnung - Minderheit an helpLine BV					-54.041	-54.041
Dividenden an Gesellschafter			-1.927.774			-1.927.774
Veränderung aufgrund von Umstrukturierung und Börsengang	9.717.250	50.241.943				59.959.193
Erfolgsneutral verrechnete Kosten der Eigenkapitalbeschaffung ab- züglich latenter Steuern		-1.665.925				-1.665.925
30. November 2018	10.500.000	49.827.627	-635.316	-167.477	-30.629	59.494.205

Erläuterungen vgl. Nr. 21 Konzernanhang

Kombinierter Eigenkapitalspiegel für den Zeitraum 01. Dezember 2016 bis 30. November 2017

In EUR	Gezeichnetes Kapital	Kapital- rücklage
1. Dezember 2016	782.750	1.251.609
Ergebnis der Periode		
Entnahme Unternehmer		
Währungsumrechnung		
Ergebniszuordnung - Minderheit an helpLine BV		
Kapitalerhöhung - Minderheit an helpLine BV		
30. November 2017	782.750	1.251.609

Gewinn- rücklagen	Währungs- umrechnungs- rücklage	Nicht beherrschende Anteile	Summe
341.964	57.576	-44.785	2.389.114
4.649.236			4.649.236
-2.610.797			-2.610.797
	-106.039		-106.039
		15.697	15.697
		52.500	52.500
2.380.403	-48.463	23.412	4.389.711

Brutto-Anlagespiegel für das Geschäftsjahr vom 01.12.2017 bis 30.11.2018

Ermittlung der Anschaffungs- bzw. Herstellungskosten				
In EUR	Stand 01.12.2017	Zugänge	Umbuchungen, Abgänge	Stand 30.11.2018
I. Immaterielle Vermögensgegenstände				
1. Gewerbliche Schutzrechte	3.501	0	0	3.501
2. EDV-Software	276.994	34.386	0	311.380
3. Geschäfts- oder Firmenwert	2.808.711	4.927.605	0	7.736.316
4. Selbstgeschaffene immat. Vermögensgegenstände	0	894.573	0	894.573
5. Marke SABIO	0	1.768.281	0	1.768.281
6. Kundenstamm SABIO	0	2.905.460	0	2.905.460
7. Immaterielle Anlagen im Bau	0	36.173	0	36.173
Summe Pos. I.	3.089.206	10.566.479	0	13.655.685
II. Sachanlagen				
1. Pkw	31.082	0	-668	31.750
2. Geschäftsausstattung	1.252.058	462.833	2.744	1.712.146
3. Büroausstattung	263.495	5.091	2.469	266.116
4. Einbauten	53.450	118.009	0	171.459
5. Geringwertige Wirtschaftsgüter	0	78.259	78.202	57
6. Sammelposten Geschäftsausstattung	0	0	0	0
Summe Pos. II.	1.600.085	664.191	82.748	2.181.528
Summe Pos. I.-II.	4.689.291	11.230.670	82.748	15.837.213

Ermittlung der Abschreibungen				Buchwerte	
Stand 01.12.2017	Zugänge (Jahresab- schreibung)	Umbuchungen, Abgänge	Stand 30.11.2018 (kumuliert)	30.11.2018	30.11.2017
0	0	0	0	3.501	3.501
264.187	13.005	0	277.192	34.188	12.807
0	0	0	0	7.736.316	2.808.711
0	87.287	0	87.287	807.286	0
0	29.471	0	29.471	1.738.809	0
0	48.424	0	48.424	2.857.036	0
0	0	0	0	36.173	0
264.187	178.188	0	442.375	13.213.310	2.825.019
2.105	11.708	0	13.813	17.937	28.977
939.114	194.886	0	1.133.999	578.147	312.945
165.528	18.319	0	183.847	82.269	97.967
34.766	13.218	0	47.983	123.475	18.684
0	78.202	78.202	0	57	0
0	0	0	0	0	0
1.141.512	316.333	78.202	1.379.643	801.885	458.573
1.405.699	494.521	78.202	1.822.018	14.015.195	3.283.592

Brutto-Anlagespiegel für das Geschäftsjahr vom 01.12.2016 bis 30.11.2017

Ermittlung der Anschaffungs- bzw. Herstellungskosten				
In TEUR	Stand 01.12.2016	Zugänge	Umbuchungen, Abgänge	Stand 30.11.2017
I. Immaterielle Vermögensgegenstände				
1. Gewerbliche Schutzrechte	4	0	0	4
2. EDV-Software	266	10	0	276
3. Geschäfts- oder Firmenwert	2.809	0	0	2.809
Summe Pos. I.	3.079	10	0	3.089
II. Sachanlagen				
1. Betriebs- und Geschäftsausstattung	1.103	180	0	1.283
2. Büroausstattung	256	7	0	263
3. Einbauten	53	0	0	53
4. Geringwertige Wirtschaftsgüter	0	23	23	0
Summe Pos. II.	1.413	210	23	1.600
Summe Pos. I.-II.	4.492	220	23	4.689

Ermittlung der Abschreibungen				Buchwerte	
Stand 01.12.2016	Zugänge (Jahresab- schreibung)	Umbuchungen, Abgänge	Stand 30.11.2017 (kumuliert)	30.11.2017	30.11.2016
0	0	0	0	4	4
226	38	0	264	12	40
0	0	0	0	2.809	2.809
226	38	0	264	2.825	2.853
789	153	0	941	342	314
147	18	0	165	98	109
28	6	0	34	19	25
0	23	23	0	0	0
964	200	23	1.140	459	448
1.190	238	23	1.404	3.284	3.301

Konzernanhang

Allgemeine Angaben

Die Serveware SE, Bad Camberg, (im Folgenden „Serveware“ oder „Gesellschaft“) ist eine im Handelsregister unter der Nummer HRB 5894 beim Amtsgericht Limburg an der Lahn eingetragene Europäische Aktiengesellschaft und die Muttergesellschaft des Serveware-Konzerns (im Folgenden „Konzern“ oder „Serveware-Gruppe“). Die Geschäftsadresse der Gesellschaft befindet sich in der Carl-Zeiss-Str. 16 in 65520 Bad Camberg. Das Geschäftsjahr der Gesellschaft läuft vom 1. Dezember bis zum 30. November eines Jahres. Die Dauer der Gesellschaft ist unbeschränkt.

Die Serveware 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 Serveware-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 als Beratungs-Holdinggesellschaft für ihre Tochtergesellschaften, indem sie Management-Funktionen für diese übernimmt.

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

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

¹ gehalten durch aventura management GmbH, Bad Camberg

² gehalten durch dreiff management GmbH, Bad Camberg

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

Der vorliegende Konzernabschluss soll am 19. März 2019 durch den Verwaltungsrat zur Veröffentlichung freigegeben werden.

Der Jahresabschluss der Serveware SE, Bad Camberg, sowie der Konzernabschluss der Serveware-Gruppe werden im Bundesanzeiger veröffentlicht.

Der Konzernabschluss der Serveware-Gruppe wurde für das Geschäftsjahr vom 1. Dezember 2017 bis 30. November 2018 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.

Der Konzernabschluss ist in Euro aufgestellt. 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 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 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 Service-ware und ihrer Tochterunternehmen werden unter Beachtung der einheitlich für den Konzern geltenden Ansatz- und Bewertungsmethoden in den Konzernabschluss einbezogen.

Erstmals im Geschäftsjahr anzuwendende Standards, Interpretationen und Änderungen von Standards und Interpretationen

Im Geschäftsjahr 2017/2018 wurden folgende Verlautbarungen bzw. Änderungen von Verlautbarungen des IASB erstmals angewandt:

Verlautbarung	Wesentlicher Inhalt	Anwendungspflicht EU
Änderungen an IAS 12	Ertragsteuern: Ansatz aktiver latenter Steuern für nicht realisierte Verluste	01.01.2017
Änderungen an IAS 7	Kapitalflussrechnungen: Angaben zu Änderungen bestimmter Finanzverbindlichkeiten	01.01.2017

Die neuen oder geänderten Verlautbarungen haben keine bzw. keine wesentlichen Auswirkungen auf den Konzernabschluss der Service-ware-Gruppe.

Der Konzern hat keine vom IASB herausgegebenen Standards vor deren verpflichtenden Anwendung angewendet.

Veröffentlichte, aber noch nicht anzuwendende Standards, Interpretationen und Änderungen

Standard	Neue oder geänderte Standards und Interpretationen	Anwendungspflicht EU
Änderungen an IFRS 4	Versicherungsverträge: Konsequenzen aus Erstanwendungszeitpunkten des IFRS 9 und des IFRS 17	01.01.2018
Änderungen an IFRS 2	Anteilsbasierte Vergütung: Verschiedene Klarstellungen	01.01.2018
Änderungen an IAS 40	Als Investitionen gehaltene Immobilien	01.01.2018
Annual Improvement Project 2014-2016	Diverse Änderungen	01.01.2018
Änderungen an IAS 28	Anteile an assoziierten Unternehmen und Gemeinschaftsunternehmen	01.01.2019
Annual Improvement Project 2015-2017	Diverse Änderungen	01.01.2019
IFRS 9 insgesamt	Finanzinstrumente	01.01.2018
Änderungen an IFRS 9	Finanzinstrumente: Vorzeitige Rückzahlungsoptionen mit negativer Vorfälligkeitsentschädigung	01.01.2019
IFRS 15	Erlöse aus Verträgen mit Kunden	01.01.2018
IFRS 16	Leasingverhältnisse	01.01.2019
IFRS 17	Versicherungsverträge	01.01.2021
IFRIC 22	Fremdwährungstransaktionen und Vorauszahlungen	01.01.2018
IFRIC 23	Stuerrisikopositionen aus Ertragsteuern	01.01.2019

Im Juli 2014 hat der IASB IFRS 9 „Finanzinstrumente“ veröffentlicht. Die Anwendungspflicht gilt für die ab dem 1. Januar 2018 beginnenden Berichtsperioden. Der Standard führt neue Ansatz- und Bewertungsvorschriften für Finanzinstrumente ein und ersetzt IAS 39. Die Neuregelungen umfassen im Wesentlichen folgende für die Gesellschaft relevante Sachverhalte:

- Die neuen Vorschriften zur Klassifizierung von finanziellen Vermögenswerten werden, in Abhängigkeit von dem jeweils zugrundeliegenden Geschäftsmodell, in einigen Fällen zu Änderungen bei Bewertung und Ausweis führen.
- Gehaltene Eigenkapitalinstrumente werden auf Ebene des Einzelinstruments unwiderruflich bei der erstmaligen Erfassung einer Bewertungskategorie zugeordnet und bei der Serveware grundsätzlich zum beizulegenden Zeitwert über das sonstige Konzernergebnis ohne erfolgswirksame Umgliederung der kumulierten Gewinne und Verluste bei Abgang (OCI-Option) bewertet. Aufgrund der neuen Vorschriften zur Wertminderung werden künftig erwartete Verluste teilweise früher aufwandswirksam.

Die Auswirkungen wurden im Rahmen eines konzernübergreifenden Projekts zur Implementierung des neuen Standards untersucht. Basierend auf der aktuellen Einschätzung des Managements werden sich für die Serveware-Gruppe aus der erstmaligen und fortlaufenden Anwendung keine wesentlichen Auswirkungen auf den Konzernabschluss ergeben.

Im Mai 2014 hat der IASB IFRS 15 „Verträge mit Kunden“ und im April 2016 einige Klarstellungen zum IFRS 15 veröffentlicht. IFRS 15 ersetzt IAS 11 „Fertigungsaufträge“ und IAS 18 „Umsatzerlöse“ sowie die dazugehörigen Interpretationen. Der neue Standard sowie die Klarstellungen sind auf Geschäftsjahre anzuwenden, die am oder nach dem 01.01.2018 beginnen. Das EU-Endorsement erfolgte im September 2016 bzw. im Oktober 2017.

IFRS 15 legt einen umfassenden Rahmen zur Bestimmung fest, ob, in welcher Höhe und zu welchem Zeitpunkt Umsatzerlöse erfasst werden. Das Kernprinzip von IFRS 15 besteht darin, dass ein Unternehmen Erlöse erfassen soll, wenn die Lieferung von Gütern erfolgt ist bzw. die Dienstleistung erbracht wurde. Dieses Kernprinzip wird im Rahmen des Standards in einem Fünf-Schritte-Modell umgesetzt. Hierzu sind zunächst die relevanten Verträge mit dem Kunden und die darin enthaltenen Leistungsverpflichtungen zu identifizieren. Nach Bestimmung des Transaktionspreises ist dieser dann auf die separaten Leistungsverpflichtungen aufzuteilen. Die Erlösrealisierung erfolgt nachfolgend in Höhe der erwarteten Gegenleistung für jede separate Leistungsverpflichtung zeitpunkt- oder zeitraumbezogen.

Der Standard hat keine wesentlichen Auswirkungen auf die Darstellung der Vermögens-, Finanz- und Ertragslage der Serveware-Gruppe, da die Neuregelungen insbesondere hinsichtlich der Umsatzrealisierung in Bezug auf die durch die Serveware-Gruppe erbrachten Dienstleistungen und verkauften Produkte keine wesentlichen Änderungen im Vergleich zu den bisher angewendeten Standards mit sich bringen. Die Umsatzrealisation von Fertigungsaufträgen und Dienstleistungsverträgen (oder Komponenten von Dienstleistungsverträgen), bei denen ein Werk geschuldet wird (z. B. IT-Entwicklungen), werden innerhalb des Konzerns nach Maßgabe des Leistungsfortschritts realisiert und erfüllen somit die Voraussetzungen für eine zeitraumbezogene Realisierung von Umsatzerlösen nach dem neuen Standard.

Der IASB veröffentlichte im Januar 2016 IFRS 16 „Leasingverhältnisse“. IFRS 16 schafft die bisherige Klassifizierung von Leasingverträgen auf Leasingnehmerseite in Operating- und Finance-Leasing-Verhältnisse ab. Stattdessen führt IFRS 16 ein einheitliches Leasingnehmerbilanzierungsmodell ein, nach dem Leasingnehmer verpflichtet sind, für Leasingverträge mit einer Laufzeit von mehr als zwölf Monaten Vermögenswerte (für das Nutzungsrecht) und Leasingverbindlichkeiten anzusetzen. Dies führt dazu, dass bisher nicht bilanzierte Leasingverhältnisse künftig – weitgehend vergleichbar mit der heutigen Bilanzierung von Finance-Leasing-Verhältnissen – bilanziell zu erfassen sind. IFRS 16 ist für Geschäftsjahre anzuwenden, die am oder nach dem 1. Januar 2019 beginnen; eine vorzeitige Anwendung ist zulässig, wenn IFRS 15 bereits angewendet wird. Das EU-Endorsement erfolgte im Oktober 2017. Die Serveware nimmt die Möglichkeit der vorzeitigen Anwendung jedoch nicht in Anspruch.

Die Serveware-Gruppe schließt Verträge über die Anmietung von PKW, Gebäuden sowie Anlagegütern im Wesentlichen als Operating-Leasingnehmer ab. Mit der Anwendung von IFRS 16 ergeben sich voraussichtlich die folgenden Auswirkungen auf die Darstellung der Vermögens-, Finanz- und Ertragslage des Konzerns: Hinsichtlich der unter den sonstigen finanziellen Verpflichtungen ausgewiesenen Mindestmietzahlungen aus Operating Lease wird die Erstanwendung des Standards zu einem Anstieg der langfristigen Vermögenswerte durch die Bilanzierung von Nutzungsrechten führen. Entsprechend werden sich die Finanzschulden durch den Ausweis der korrespondierenden Verbindlichkeiten erhöhen. Zudem wird sich die Art der Aufwendungen aus diesen Leasingverhältnissen ändern, da IFRS 16 die bisherigen linearen Aufwendungen für Operating Lease durch die Abschreibungen der Nutzungsrechte und die Zinsaufwendungen für die Verbindlichkeiten ersetzt. Darüber hinaus ist nach IFRS 16 der Tilgungsanteil der Leasingzahlungen als Bestandteil des Cashflows aus Finanzierungstätigkeit zu zeigen, sodass sich der Operating Cashflow verbessern wird. Die quantitativen Auswirkungen auf den Konzernabschluss lassen sich noch nicht verlässlich benennen. Das derzeitige Operating-Lease-Volumen ist unter Textziffer 23 ersichtlich.

Ermessensentscheidungen und Unsicherheiten bei Schätzungen

Die Darstellung der Vermögens-, Finanz- und Ertragslage im Konzernabschluss ist von Ansatz- und Bewertungsmethoden sowie von Annahmen und Schätzungen abhängig. Die sich tatsächlich ergebenden Beträge können von den Schätzungen abweichen. 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 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 Veralterung, 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, 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.

Das Management 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. 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. Änderungen der Schätzungen dieser drohenden Verluste aus schwebenden Geschäften können sich erheblich auf die künftige Ertragslage auswirken.

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. Die im Rahmen des Erwerbs der SABIO GmbH, Hamburg, aufgedeckten immateriellen Vermögenswerte Marke „SABIO“ und Kundenstamm, werden jeweils über eine Nutzungsdauer von 20 Jahren abgeschrieben. Die Nutzungsdauer der aktivierten Entwicklungskosten beträgt mit Beginn der Vermarktung der entwickelten Produkte drei Jahre.

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 Vermögenswertes 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.

Fremdkapitalkosten

Fremdkapitalkosten, die direkt dem Erwerb, dem Bau oder der Herstellung eines qualifizierten Vermögenswerts zugeordnet werden können, werden als Teil der Anschaffungs- oder Herstellungskosten aktiviert. Fremdkapitalkosten für Vermögenswerte, die zum beizulegenden Zeitwert bewertet werden, und für Vorräte, die regelmäßig in großen Mengen hergestellt oder produziert werden, werden nicht aktiviert.

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. Bei immateriellen Vermögenswerten mit unbestimmbarer Nutzungsdauer (Goodwill) wird darüber hinaus regelmäßig ein jährlicher Werthaltig-

keitstest 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.

Sonstige Rückstellungen

Sonstige Rückstellungen, die im vorliegenden Abschluss unter den sonstigen Verbindlichkeiten ausgewiesen und unter Abschnitt 10 gesondert als sonstige Abgrenzungen dargestellt und erläutert werden, werden für gegenwärtige rechtliche oder faktische Verpflichtungen gegenüber Dritten angesetzt, die bezüglich ihrer Fälligkeit oder ihrer Höhe ungewiss sind. Für solche Verpflichtungen werden Rückstellungen gebildet, soweit diese auf zurückliegenden Geschäftsvorfällen oder Ereignissen beruhen, 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. Finanzielle Vermögenswerte umfassen insbesondere Zahlungsmittel und Zahlungsmitteläquivalente, Forderungen aus Lieferungen und Leistungen sowie sonstige ausgereichte Kredite und Forderungen, bis zur Endfälligkeit gehaltene Finanzinvestitionen und zu Handelszwecken gehaltene originäre 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.

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 IAS 39 fallen, werden sie gemäß den Regelungen dieses Standards bilanziert. Finanzielle Vermögenswerte werden bei ihrem erstmaligen Ansatz mit dem beizulegenden Zeitwert bewertet. Dabei sind bei allen finanziellen Vermögenswerten, die in der Folge nicht erfolgswirksam zum beizulegenden Zeitwert bewertet werden, die dem Erwerb direkt zurechenbaren Transaktionskosten zu berücksichtigen. 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.

Forderungen aus Lieferungen und Leistungen sowie andere kurzfristige Forderungen werden – insoweit sie Fälligkeiten von länger als einem Jahr aufweisen unter Anwendung der Effektivzinsmethode – mit dem Buchwert im Zeitpunkt des Zugangs abzüglich Wertminderungen bewertet. Die Wertminderungen, welche in Form von Einzelwertberichtigungen vorgenommen werden, tragen den erwarteten Ausfallrisiken hinreichend Rechnung; konkrete Ausfälle führen zur Ausbuchung der betreffenden Forderungen. Im Rahmen von Einzelwertberichtigungen werden finanzielle Vermögenswerte, für welche ein potenzieller Abwertungsbedarf besteht, anhand gleichartiger Ausfallrisikoeigenschaften gruppiert und gemeinsam auf Wertminderungen untersucht sowie ggf. wertberichtigt. Bei der dazu notwendigen Ermittlung der erwarteten künftigen Cashflows werden neben den vertraglich vorgesehenen Zahlungsströmen auch historische Ausfallereignisse berücksichtigt. Wertminderungen von Forderungen aus Lieferungen und Leistungen werden unter Verwendung von Wertberichtigungskonten vorgenommen.

Zahlungsmittel und Zahlungsmitteläquivalente, welche Geldkonten und kurzfristige Geldanlagen bei Kreditinstituten einschließen, haben beim Zugang typischerweise eine Restlaufzeit von bis zu drei Monaten und werden mit den fortgeführten Anschaffungskosten bewertet. In der Konzern-Kapitalflussrechnung erfasst die Serveware-Gruppe die Zahlungsströme aus Zinsen als Ein- bzw. Auszahlungen im Cashflow aus laufender Geschäftstätigkeit.

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

Bei bestimmten Finanzinvestitionen ist sowohl beabsichtigt als auch wirtschaftlich mit hinreichender Verlässlichkeit zu erwarten, dass diese bis zur Endfälligkeit gehalten werden. Diese finanziellen Vermögenswerte werden unter Anwendung der Effektivzinsmethode mit den fortgeführten Anschaffungskosten bewertet.

Die nicht die Definition einer anderen Kategorie von Finanzinstrumenten erfüllenden originären finanziellen Vermögenswerte sind als zur Veräußerung verfügbar kategorisiert und werden grundsätzlich mit dem beizulegenden Zeitwert bewertet. Die aus der Bewertung mit dem beizulegenden Zeitwert in der Folge resultierenden Gewinne und Verluste werden erfolgsneutral im Eigenkapital erfasst. Dies gilt nicht, wenn es sich um dauerhafte oder wesentliche Wertminderungen sowie um währungsbedingte Wertänderungen von Fremdkapitalinstrumenten handelt, die erfolgswirksam erfasst werden. Erst mit dem Abgang der finanziellen Vermögenswerte werden die im Eigenkapital erfassten kumulierten Gewinne und Verluste aus der Bewertung zum beizulegenden Zeitwert erfolgswirksam in der Gewinn- und Verlustrechnung erfasst.

Lässt sich für nicht börsennotierte Eigenkapitalinstrumente der Zeitwert nicht hinreichend verlässlich bestimmen, werden die Anteile mit den Anschaffungskosten (ggf. abzüglich Wertminderungen) bewertet. Von der Möglichkeit, finanzielle Vermögenswerte bei ihrem erstmaligen Ansatz als erfolgswirksam zum beizulegenden Zeitwert zu bewertende finanzielle Vermögenswerte (Financial Assets at Fair Value through Profit or Loss) zu designieren, hat die Serveware-Gruppe bislang keinen Gebrauch gemacht.

Zu jedem Abschlussstichtag werden die Buchwerte der finanziellen Vermögenswerte, die nicht erfolgswirksam mit dem beizulegenden Zeitwert zu bewerten sind, daraufhin untersucht, ob objektive substanzielle Hinweise auf eine Wertminderung hindeuten, wie etwa erhebliche finanzielle Schwierigkeiten des Schuldners, die hohe Wahrscheinlichkeit eines Insolvenzverfahrens gegen den Schuldner, der Wegfall eines aktiven Markts für den finanziellen Vermögenswert, eine bedeutende Veränderung des technologischen, ökonomischen, rechtlichen Umfelds sowie des Marktumfelds des Emittenten oder ein andauernder Rückgang des beizulegenden Zeitwerts des finanziellen Vermögenswerts unter die fortgeführten Anschaffungskosten. Bei der Prüfung auf Vorliegen eines eventuellen Wertminderungsbedarfs bei finanziellen Vermögenswerten in Form von Beteiligungen – welche der Bewertungskategorie „Zur Veräußerung verfügbare finanzielle Vermögenswerte“ zugehörig sind – werden stets die Gesamtumstände des Einzelfalls betrachtet. Ein etwaiger Wertminderungsaufwand, welcher sich durch einen im Vergleich zum Buchwert geringeren beizulegenden Zeitwert begründet, wird erfolgswirksam erfasst. Wurden Wertveränderungen der beizulegenden Zeitwerte von zur Veräußerung verfügbaren finanziellen Vermögenswerten bisher erfolgsneutral im Eigenkapital (sonstiges Konzernergebnis) erfasst, so sind diese bis zur Höhe der ermittelten Wertminderung aus dem sonstigen Konzernergebnis zu eliminieren und erfolgswirksam in der Gewinn- und Verlustrechnung zu erfassen. Ergibt sich zu späteren Bewertungszeitpunkten, dass der beizulegende Zeitwert infolge von Ereignissen, die nach dem Zeitpunkt der Erfassung der Wertminderung eingetreten sind, objektiv gestiegen ist, werden die Wertminderungen in entsprechender Höhe zurückgenommen. Bei Schuldinstrumenten wird diese Wertaufholung erfolgswirksam erfasst. Wertminderungen, die als zur Veräußerung verfügbare und mit den Anschaffungskosten bilanzierte nicht börsennotierte Eigenkapitalinstrumente betreffen, dürfen nicht rückgängig gemacht werden. Der im Rahmen der Prüfung auf etwaige Wertminderungen zu bestimmende beizulegende Zeitwert von Wertpapieren, die bis zur Endfälligkeit zu halten sind, sowie der beizulegende Zeitwert der mit den fortgeführten Anschaffungskosten bewerteten Kredite und Forderungen entsprechen dem Barwert der geschätzten und mit dem ursprünglichen Effektivzinssatz diskontierten künftigen Cashflows. Der beizulegende Zeitwert von mit den Anschaffungskosten bewerteten nicht börsennotierten Eigenkapitalinstrumenten ergibt sich als Barwert der erwarteten künftigen Cashflows, diskontiert mit dem aktuellen Zinssatz, welcher der speziellen Risikolage der Investition entspricht.

Finanzielle Verbindlichkeiten werden bei ihrem erstmaligen Ansatz mit dem beizulegenden Zeitwert bewertet. Die dem Erwerb direkt zurechenbaren Transaktionskosten werden bei allen finanziellen Verbindlichkeiten, die in der Folge nicht erfolgswirksam zum beizulegenden Zeitwert bewertet werden, ebenfalls angesetzt. Ist bei Verbindlichkeiten gegenüber Lieferanten das vereinbarte Zahlungsziel länger als zu diesem Zeitpunkt auf dem betreffenden Beschaffungsmarkt branchenüblich, so wird diese Verbindlichkeit nicht in den Verbindlichkeiten aus Lieferungen und Leistungen ausgewiesen, sondern in den sonstigen verzinslichen Verbindlichkeiten innerhalb der finanziellen Verbindlichkeiten.

Verbindlichkeiten aus Lieferungen und Leistungen sowie sonstige originäre finanzielle Verbindlichkeiten werden unter Anwendung der Effektivzinsmethode mit den fortgeführten Anschaffungskosten bewertet.

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 Serveware-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 Konzern-Anhang Angaben zu Eventualschulden gemacht. Gleiches gilt für Eventualforderungen, sofern der Zufluss wirtschaftlichen Nutzens wahrscheinlich ist.

Leasing

Das wirtschaftliche Eigentum an Leasing-Gegenständen wird demjenigen Vertragspartner in einem Leasing-Verhältnis zugerechnet, der die wesentlichen Chancen und Risiken trägt, die mit dem Leasing-Gegenstand verbunden sind. Trägt der Leasing-Geber die wesentlichen Chancen und Risiken (Operating Lease), wird der Leasing-Gegenstand vom Leasing-Geber in der Bilanz angesetzt. Die Bewertung des Leasing-Gegenstands richtet sich nach den für den Leasing-Gegenstand einschlägigen Bilanzierungsvorschriften. Die Leasing-Raten werden vom Leasing-Geber erfolgswirksam vereinnahmt. Der Leasing-Nehmer in einem Operating Lease erfasst die während des Zeitraums des Leasing-Verhältnisses zu leistenden Leasing-Raten erfolgswirksam. Vertraglich festgelegte künftige Veränderungen der Leasing-Raten während der Laufzeit werden über die gesamte nur einmalig zum Zeitpunkt des Vertragsabschlusses festgelegte Vertragslaufzeit gleichmäßig im Aufwand erfasst (Straight line lease). Im Fall von Verlängerungsoptionen wird zum Zeitpunkt des Abschlusses des Leasing-Verhältnisses zunächst die hinreichend sichere Inanspruchnahme von Verlängerungsoptionen berücksichtigt. Ändert sich im Verlauf des Leasing-Verhältnisses die ursprüngliche Einschätzung der Inanspruchnahme von Verlängerungsoptionen, so ist eine entsprechende Schätzungsänderung für die Ermittlung der künftigen Verpflichtungen aus Operating-Leasing-Geschäften vorzunehmen. Trägt der Leasing-Nehmer die wesentlichen Chancen und Risiken, die mit dem Eigentum am Leasing-Gegenstand verbunden sind (Finance Lease), so hat der Leasing-Nehmer den Leasing-Gegenstand in der Bilanz anzusetzen. Der Leasing-Gegenstand wird im Zugangszeitpunkt mit seinem beizulegenden Zeitwert oder dem niedrigeren Barwert der künftigen Mindest-Leasing-Zahlungen bewertet und über die geschätzte Nutzungsdauer oder die kürzere Vertragslaufzeit abgeschrieben. Die Abschreibung wird erfolgswirksam erfasst. Der Leasing-Nehmer setzt im Zugangszeitpunkt zugleich eine Leasing-Verbindlichkeit an, die in ihrer Höhe dem Buchwert des Leasing-Gegenstands entspricht. Die Leasing-Verbindlichkeit wird in den Folgeperioden nach der Effektivzinsmethode getilgt und fortgeschrieben. Der Leasing-Geber in einem Finance

Lease setzt eine Forderung in Höhe des Nettoinvestitionswerts aus dem Leasing-Verhältnis an. Die Leasing-Erträge werden in Tilgungen der Leasing-Forderung und Finanzerträge aufgeteilt. Die Forderung aus dem Leasing-Verhältnis wird nach der Effektivzinsmethode getilgt und fortgeschrieben.

Umsatzerlöse

Die Umsatzerlöse enthalten alle Erlöse, die aus der gewöhnlichen Geschäftstätigkeit der Serveware-Gruppe resultieren. Die Umsatzerlöse werden ohne Umsatzsteuer und sonstige bei den Kunden erhobene und an die Steuerbehörden abgeführte Steuern ausgewiesen. Sie werden nach dem Realisationsprinzip entsprechend der Leistungserbringung erfasst. Bei Mehrkomponentenverträgen ist die Umsatzerfassung für jede der identifizierten Bewertungseinheiten (Komponenten) gesondert zu bestimmen. Vereinbarungen, welche die Lieferung bzw. Erbringung von mehreren separierbaren Produkten bzw. Dienstleistungen enthalten, sind in einzelne Komponenten zu trennen, wobei für jede Komponente ein gesonderter Erlösbeitrag zu bestimmen ist. Dies betrifft bei der Serveware-Gruppe insbesondere Software-Bundles. Der Preis für das gesamte Mehrkomponentengeschäft wird auf der Grundlage der anteiligen Einzelveräußerungspreise auf die verschiedenen Komponenten aufgeteilt, d. h., der Einzelveräußerungspreis jeder einzelnen Komponente wird ins Verhältnis zur Summe der Einzelveräußerungspreise der gebündelten Leistungen gesetzt. Der anteilige Einzelveräußerungspreis einer einzelnen Komponente und damit der realisierte Umsatz für diese Bewertungseinheit wird jedoch durch den Teil der vom Kunden zu erbringenden Gegenleistung für das gesamte Mehrkomponentengeschäft begrenzt, dessen Zahlung nicht von der Erbringung weiterer Leistungen abhängig ist. Zahlungen an Kunden einschließlich Zahlungen an Händler und Vermittler (Rabatte, Provisionen) werden grundsätzlich als Erlösminderung erfasst. Hat die Gegenleistung einen eigenständigen Nutzen und ist zuverlässig bewertbar, werden die Zahlungen als Aufwendungen erfasst.

Umsatzerlöse aus Fertigungs- und Dienstleistungsverträgen (oder Komponenten von Dienstleistungsverträgen) werden nach Maßgabe des Leistungsfortschritts realisiert. Der Leistungsfortschritt bzw. Fertigstellungsgrad wird in der Regel durch das Verhältnis der bis zum Stichtag angefallenen Auftragskosten zu den am Stichtag geschätzten gesamten Auftragskosten bestimmt. Ist eine verlässliche Schätzung der gesamten Auftragskosten und damit des Fertigstellungsgrads nicht möglich, werden Umsatzerlöse nur in Höhe der als Aufwand angefallenen Auftragskosten erfasst. Ein anteiliger Gewinn wird damit erst bei vollständiger Fertigstellung realisiert.

Umsatzerlöse aus Miet- und Leasing-Geschäften, die wirtschaftlich nicht als Verkauf anzusehen sind, werden linear über den Mietzeitraum erfasst.

Ertragsteuern

Die Ertragsteuern umfassen sowohl die tatsächlichen Steuern vom Einkommen und vom 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 Abschluss-Stichtag 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. In der Bilanz sind grundsätzlich tatsächliche Steueransprüche mit tatsächlichen Steuerschulden und latente Steueransprüche mit latenten Steuerschulden zu saldieren, wenn ein einklagbares Recht zur Aufrechnung tatsächlicher Steueransprüche gegen tatsächliche Steuerschulden besteht, beabsichtigt ist, diese durchzuführen und sich die Steueransprüche und Steuerschulden auf Ertragsteuern beziehen, die von der gleichen Steuerbehörde erhoben werden. 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.

Latente Steuern werden für temporäre Differenzen zwischen den Buchwerten in der Konzern-Bilanz 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. 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.

Konsolidierungsgrundsätze

Tochterunternehmen

Tochterunternehmen sind Gesellschaften, die direkt oder indirekt von 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 substantziellen 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 Serveware gehaltenen Eigenkapitalanteile (sukzessiver Erwerb) über den beizulegenden Zeitwert der erworbenen Nettovermögenswerte. Ein Differenzbetrag aus der Neubewertung von bereits von der Serveware 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 Serveware entfallenden Anteils angesetzt wird. Transaktionen über den weiteren Kauf oder Verkauf von Eigenkapitalanteilen mit anderen Gesellschaftern, die den beherrschenden Einfluss der Serveware 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.

Veränderung des Konsolidierungskreises und sonstige Transaktionen

Im Geschäftsjahr 2017/2018 wurden innerhalb der Serveware-Gruppe die nachfolgend beschriebenen Transaktionen durchgeführt, die Auswirkung auf den Konsolidierungskreis hatten. Weitere – hier nicht dargestellte – Veränderungen im Konsolidierungskreis hatten keine wesentliche Bedeutung für den Konzernabschluss der Serveware-Gruppe.

Erwerb der SABIO GmbH, Hamburg (SABIO)

Mit Datum vom 30. Juli 2018 wurden 100 % der Anteile an der SABIO GmbH durch die helpLine CLM AG, Baar/Schweiz, erworben.

Die SABIO ist ein führender Anbieter für Knowledge Management Lösungen mit einem Software as a Service (SaaS) Geschäftsmodell. Ziel des Erwerbs der SABIO war die Perspektive, dass die Serveware weltweit als einer der ersten Anbieter überhaupt in der Lage sein würde, ein Knowledge Management Modul in seine Enterprise Service Management (ESM) Plattform zu integrieren. Damit bietet Serveware seinen Kunden die Möglichkeit, die Effizienz ihrer Serviceleistungen weiter zu steigern und deren Kosten zusätzlich signifikant zu senken. Die Kombination der bisherigen Software von Serveware mit der SABIO-Lösung bietet zudem die Möglichkeit, Serviceprozesse mittels künstlicher Intelligenz weiter zu verbessern.

Der Kaufpreis setzt sich aus einem fixen und einem variablen Bestandteil („Earn Out“) zusammen, wobei die fixen Anschaffungskosten inklusive Anschaffungsnebenkosten rund TEUR 7.931 betragen. Der variable Bestandteil des Kaufpreises (Earn Out) bemisst sich an der Erreichung bestimmter wiederkehrender Umsatzerlöse und ist in diesem Fall als nachträgliche Kaufpreiszahlungen fällig. Der geschätzte Zeitwert des Earn Out im Erwerbszeitpunkt beläuft sich auf TEUR 1.200. Der Zeitwert hat sich bis zum Bilanzstichtag nicht verändert.

Für den vorgenannten Kaufpreis wurden zum Erwerbszeitpunkt folgende Vermögenswerte und Schulden zum beizulegenden Zeitwert übernommen:

Vermögenswerte und Schulden SABIO GmbH, Hamburg	TEUR
Kurzfristige Vermögenswerte	
Kasse und Bankguthaben	916
Forderungen aus Lieferungen und Leistungen	266
Sonstige Vermögenswerte	182
Langfristige Vermögenswerte	
Immaterielle Vermögenswerte	5.569
Sachanlagen	210
Kurzfristige Verbindlichkeiten	
Verbindlichkeiten aus Lieferungen und Leistungen	74
Sonstige Verbindlichkeiten	1.167
Rückstellungen	200
Latente Steuern	1.402
Langfristige Verbindlichkeiten	
Sonstige Verbindlichkeiten	168
Vermögen	4.132
Kaufpreis	9.060
Geschäfts- oder Firmenwert	4.928

Im Rahmen der Kaufpreisallokation wurde das Eigenkapital der SABIO neu bewertet. Hierbei wurden immaterielle Vermögenswerte aufgedeckt, die im Konzernabschluss der Serviceware-Gruppe aktiviert werden. Es handelt sich hierbei um die Marke „SABIO“, die im Erwerbszeitpunkt mit TEUR 1.768 bewertet wurde und für die eine Nutzungsdauer von 20 Jahren geschätzt wird sowie einen Kundenstamm, der im Erwerbszeitpunkt mit TEUR 2.905 bewertet wird und ebenfalls eine geschätzte Nutzungsdauer von 20 Jahren besitzt. Der sich nach Aufdeckung der immateriellen Vermögenswerte ergebende verbleibende Unterschiedsbetrag wurde als Geschäfts- oder Firmenwert aktiviert und beläuft sich auf TEUR 4.928.

Wäre die SABIO seit Anfang des Geschäftsjahres Teil der Gruppe gewesen, würden sich die Umsatzerlöse der Gruppe um ungefähr TEUR 3.108 erhöhen und das Jahresergebnis um TEUR 331 mindern. Darüber hinaus wäre für die Abschreibungen der Marke „SABIO“ sowie des Kundenstamms ein zusätzlicher Aufwand in Höhe von TEUR 156 entstanden.

in TEUR	2017/2018
Umsatzerlöse	4.780
Andere aktivierte Eigenleistungen	289
Sonstige Erlöse	25
Gesamtleistung	5.094
Aufwendungen für Waren und bezogene Leistungen	666
Rohertrag	4.428
Personalaufwendungen	
a) Löhne und Gehälter	2.764
b) soziale Abgaben und Aufwendungen für Altersversorgung	500
Abschreibungen auf Sachanlagen	302
Sonstige betriebliche Aufwendungen	1.205
Sonstige Zinsen und ähnliche Erträge	1
Zinsen und ähnliche Aufwendungen	61
Ergebnis der gewöhnlichen Geschäftstätigkeit	-405
Außerordentliche Erträge	0
Steuern vom Einkommen und vom Ertrag	0
Sonstige Steuern	0
Jahresüberschuss/-fehlbetrag	-405

Börsengang

In der Hauptversammlung der Serviceware SE am 14. März 2018 wurde beschlossen, das Grundkapital der Gesellschaft von EUR 120.000 um EUR 7.880.000 auf EUR 8.000.000 durch Ausgabe von 7.880.000 neuen, auf den Inhaber lautenden Stückaktien mit einem rechnerischen Anteil am Grundkapital von jeweils EUR 1,00 je Stückaktie zu erhöhen.

Die ausgegebenen Aktien sind ab dem Beginn des laufenden Geschäftsjahres gewinnberechtigt. Die Kapitalerhöhung erfolgte gegen Sacheinlagen durch Einbringung von 100 Prozent der Geschäftsanteile an der PM Computer Services Verwaltungs GmbH, der PM Computer Services GmbH & Co. KG und der helpLine CLM AG in die Serviceware SE.

Der Börsengang der Serviceware SE erfolgte am 20. April 2018. Im Rahmen des Börsengangs am 20. April 2018 wurden im Zuge einer Kapitalerhöhung weitere 2.500.000 Stammstückaktien mit einem rechnerischen Wert von EUR 1,00 am gezeichneten Kapital zu einem Ausgabebetrag von EUR 24 ausgegeben. Dies ergibt in Summe 10.500.000 Stammstückaktien mit einem rechnerischen Wert von je EUR 1,00 am gezeichneten Kapital. Sie bilden seit dem Börsengang das Grundkapital in Höhe von EUR 10.500.000. Im Zusammenhang mit dem vorgenannten IPO sind Kosten in Höhe von TEUR 3.659 angefallen, von denen TEUR 2.331 ergebnisneutral mit den Kapitalrücklagen verrechnet wurden.

Die Aktien der Gesellschaft sind in den regulierten Markt (Segment Prime Standard) der Börse Frankfurt einbezogen.

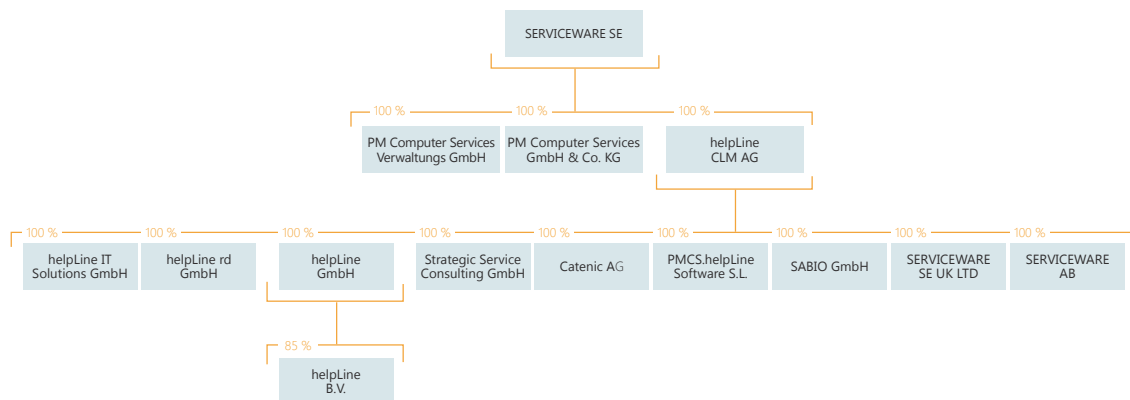
Zum Bilanzstichtag bestehen folgende Beteiligungsverhältnisse:

Name	Gegründet/ Erworben am	Sitz	Stammkapital	Beteiligungsquote
PM Computer Services Verwaltungs GmbH (PMCS Verwaltungs GmbH)	03.06.2005	Carl-Zeiss-Str. 16, 65520 Bad Camberg, Germany	EUR 25.600	100 %
PM Computer Services GmbH & Co. KG (PMCS GmbH & Co. KG)	29.06.2004	Carl-Zeiss-Str. 16, 65520 Bad Camberg, Germany	EUR 250.000*	100 %
helpLine CLM AG	01.12.2003	Haldenstrasse 5, 6340 Baar, Switzerland	CHF 610.000	100 %
helpLine IT solutions GmbH	06.07.2004	Karl-Farkas-Gasse 22, 1030 Wien, Austria	EUR 35.000	100 %
helpLine GmbH	02.12.2003	Carl-Zeiss-Str. 16, 65520 Bad Camberg, Germany	EUR 25.000	100 %
helpLine rd GmbH	06.11.2009	Kalscheurener Straße 2A, 50354 Hürth, Germany	EUR 25.000	100 %
Strategic Service Consulting GmbH	22.11.2011	Friedrichstr. 95, 10117 Berlin, Germany	EUR 25.000	100 %
helpLine BV	05.06.2002	Dellaertweg 9, 2316 WZ Leiden, the Netherlands	EUR 28.409	85 %
Catenic AG	14.11.2014	Hauptstraße 1, 82008 Unterhaching, Germany	EUR 328.778	100 %
PMCS.helpLine Software S.L.	07.06.2017	Gremi de Sabaters 21, 07009 Palma, Illes Balears, Spain	EUR 3.000	100 %
SABIO GmbH	30.07.2018	Schützenstraße 5, 22761 Hamburg, Germany	EUR 43.576	100 %
Serviceware SE UK Ltd.	22.08.2018	282 Farnborough Road, Abbey House, Farnborough, Hampshire, GU14 7NA, UK	GBP 100	100 %
Serviceware AB	29.08.2018	Vasagatan 7, 11120 Stockholm, Sweden	SK 50.000	100 %

* Kommanditkapital

Währungsumrechnung

Transaktionen in fremder Währung werden mit dem Kurs am Tag der Transaktion in die funktionale Währung umgerechnet. 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.



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

	Stichtagkurs		Durchschnittkurs	
	30.11.2017	30.11.2018	2016/2017	2017/2018
Schweiz	1,169	1,134	1,119	1,158
Großbritannien	0,879	0,891	0,664	0,884
Schweden	9,921	10,320	9,619	10,388

Erläuterungen zur Bilanz

1. Goodwill und sonstige immaterielle Vermögenswerte

in TEUR	30.11.2017	30.11.2018
Geschäfts- oder Firmenwerte	2.809	7.736
Marke „SABIO“	0	1.739
Kundenstamm SABIO	0	2.857
Selbst geschaffene immaterielle Vermögenswerte	0	807
Immaterielle Anlagen im Bau	0	36
EDV-Software	12	34
Gewerbliche Schutzrechte	4	4
Summe	2.825	13.213

Marken

Im Rahmen des Erwerbs sämtlicher Geschäftsanteile der 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“ wird über eine geschätzte wirtschaftliche Nutzungsdauer von 20 Jahren linear abgeschrieben. Der Abschreibungsbetrag in 2017/2018 belief sich auf TEUR 29, so dass der Buchwert zum Bilanzstichtag 30.11.2018 TEUR 1.739 beträgt.

Kundenstamm

Im Rahmen des Erwerbs 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 2017/2018 belief sich auf TEUR 48, so dass der Buchwert zum 30.11.2018 TEUR 2.857 beträgt.

Entwicklungsleistungen

Die im Rahmen des Unternehmenserwerbs der SABIO erworbenen bilanzierten Entwicklungsleistungen (Buchwert im Erwerbszeitpunkt: TEUR 894) werden planmäßig über eine Restnutzungsdauer von drei Jahren ab dem Zeitpunkt der Vermarktung abgeschrieben. Der in 2017/2018 wirksame Abschreibungsbetrag belief sich auf TEUR 87. Der Restbuchwert zum Bilanzstichtag beträgt TEUR 807.

Geschäfts- oder Firmenwert

Die Firmenwerte zum 30. November 2018 verteilen sich auf die folgenden Unternehmen:

in TEUR	2016/2017	2017/2018
SABIO GmbH	0	4.928
helpLine BV	2.291	2.291
Catenic AG	517	517
Summe	2.809	7.736

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, mittels einer Peer-Group-Analyse abgeleiteten WACC, abgezinsten operativen Cashflows der Planungsperiode. Eine indikative Kontrolle wurde mit Hilfe des Ertragswertverfahrens durchgeführt.

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

Annahmen Impairmenttest	2017/2018
Risikoloser Basiszinssatz	1,25 %
Marktrisikoprämie	6,25 %
Betafaktor	0,87 %
WACC	6,68 %

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

- Ausgehend vom Jahr 2018 werden bis 2023 steigende Umsätze erwartet.
- Für die Planungsgrößen des Jahres 2024 (Terminal Value) wurde eine Wachstumsrate von 1 Prozent unterstellt.

Aus dem Impairmenttest 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.

2. Sachanlagen

in TEUR	30.11.2017	30.11.2018
Geschäftsausstattung	313	578
Einbauten	19	124
Büroaustattung	98	82
Pkw	29	18
Gesamt	459	802

3. Forderungen aus Lieferungen und Leistungen

2018				
in TEUR	Brutto	Einzelwert-berichtigt	Pauschalisierte Einzelwert-berichtigung	Netto
Forderungen aus Lieferungen und Leistungen davon	14.789	16	138	14.635
Nicht fällig	10.477	0	0	10.477
Fällig bis zu 90 Tage	2.883	0	0	2.883
Fällig zwischen 90 Tagen und 12 Monaten	1.197	0	0	1.197
Fällig zwischen 12 Monaten und drei Jahren	232	16	138	78
2017				
in TEUR	Brutto	Einzelwert-berichtigt	Pauschalisierte Einzelwert-berichtigung	Netto
Forderungen aus Lieferungen und Leistungen davon	8.380	29	85	8.266
Nicht fällig	4.948	0	0	4.948
Fällig bis zu 90 Tage	2.596	0	0	2.596
Fällig zwischen 90 Tagen und 12 Monaten	777	0	55	722
Fällig zwischen 12 Monaten und drei Jahren	59	29	30	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 von TEUR 154 (Vorjahr: TEUR 114) wurden wertberichtigt. Dies entspricht einer Ausfallquote von 1,0 % (Vorjahr: 1,4 %).

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.

4. Sonstige kurzfristige und langfristige Vermögenswerte

kurzfristig in TEUR	30.11.2017	30.11.2018	Veränderung absolut
Geleistete Anzahlungen	5.068	7.742	2.674
Steuerforderungen	145	617	472
Lieferantenboni	210	281	71
Kautionen	65	211	146
Umsatzsteuerforderungen	464	9	-455
Übrige	1.648	310	-1.338
Gesamt	7.600	9.170	1.570

langfristig in TEUR	30.11.2017	30.11.2018	Veränderung absolut
Geleistete Anzahlungen	3.294	2.960	-334
Gesamt	3.294	2.960	-334

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 1.342 entfallen in Höhe von TEUR 665 auf IPO-Kosten, die das Kapital ergebnisneutral gemindert haben (Eigenkapitalminderung durch IPO-Kosten TEUR 2.331), auf die auf der Basis des Jahresergebnisses der Serveware SE, das im Wesentlichen die nicht direkt zurechenbaren und somit GuV-wirksam zu erfassenden IPO-Kosten beinhaltet, berechneten latenten Steuern (TEUR 264) sowie auf Verlustvorträge der weiteren Konzerngesellschaften (TEUR 413).

6. Liquide Mittel

in TEUR	30.11.2017	30.11.2018	Veränderung absolut
Kassenbestand	2	2	0
Guthaben bei Kreditinstituten	9.013	53.693	44.680
Gesamt	9.015	53.695	44.680

Guthaben bei Kreditinstituten werden zum Teil mit variablen Zinssätzen für täglich kündbare Guthaben verzinst. Der beizulegende Zeitwert der liquiden Mittel beträgt TEUR 53.695 (Vorjahr: TEUR 9.015).

7. Gezeichnetes Kapital

Das gezeichnete Kapital der Serviceware-Gruppe beträgt zum Bilanzstichtag EUR 10.500.000 (Vorjahr: EUR 782.750). Die Erhöhung des gezeichneten Kapitals im Vergleich zum Vorjahr resultiert aus der im Geschäftsjahr 2017/2018 erfolgten Kapitalerhöhung in Verbindung mit der Ausgabe von 2.500.000 neuen Stückaktien mit einem rechnerischen Wert von EUR 1,00 am gezeichneten Kapital. Zum 30.11.2017 setzte sich das gezeichnete Kapital der Gruppe in Höhe von TEUR 783 aus dem Grundkapital der helpLine CLM AG (TEUR 507), dem gezeichneten Kapital der PM Computer Services Verwaltungs GmbH (TEUR 26) und dem Kommanditkapital der PM Computer Services GmbH & Co. KG (TEUR 250) zusammen.

Die Serviceware SE (gegründet am 11. Januar 2018) wurde am 29./30. Januar 2018 als Vorratsgesellschaft indirekt von den Herren Harald Popp und Dirk Martin über deren Management Holdings dreiff management GmbH und aventura management GmbH gekauft. Am 14. März 2018 wurde das Grundkapital von EUR 120.000 auf EUR 8.000.000 erhöht, indem 7.880.000 Stückaktien mit einem rechnerischen Wert von EUR 1,00 am gezeichneten Kapital gegen Sachkapital-einlage von dreiff management GmbH, aventura management GmbH und Ingo Bollhöfer neu ausgegeben wurden. Hierbei handelt es sich nicht um einen Unternehmenszusammenschluss i. S. d. IFRS 3., da dieser Zusammenschluss unter gemeinsamer Kontrolle erfolgte.

Im Rahmen des Börsengangs am 20. April 2018 wurden im Zuge einer Kapitalerhöhung weitere 2.500.000 Stückaktien mit einem rechnerischen Wert von EUR 1,00 am gezeichneten Kapital ausgegeben. Dies ergibt in Summe 10.500.000 Aktien, mit einem Nennwert von je EUR 1,00. Sie bilden seit dem Börsengang das Grundkapital in Höhe von EUR 10.500.000.

Gemäß Ziffer 8.3 der Satzung der Serviceware SE ist der Verwaltungsrat ermächtigt das Grundkapital der Gesellschaft in der Zeit bis zum 13. März 2023 um insgesamt bis zu EUR 4.000.000 durch ein- oder mehrmalige Ausgabe von bis zu 4.000.000 Stück neuer Stückaktien gegen Bar- und/oder Sacheinlagen zu erhöhen (Genehmigtes Kapital 2018 gemäß Beschluss der Hauptversammlung vom 14. März 2018). Den Aktionären steht grundsätzlich ein Bezugsrecht zu.

Der Verwaltungsrat ist ermächtigt, das Bezugsrecht der Aktionäre ganz oder teilweise auszuschließen.

Der Verwaltungsrat ist ermächtigt, das Bezugsrecht 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.

Am 4. April 2018 hat die Hauptversammlung ein bedingtes Kapital („Bedingtes Kapital 2018“) von bis zu EUR 4.000.000 beschlossen.

8. Rücklagen

Die Rücklagen entwickelten sich entsprechend den in der Eigenkapitalveränderungsrechnung dargestellten Werten. Die Positionen werden im Folgenden erläutert:

a) Kapitalrücklage - Aktienaufgeld

Die Kapitalrücklage hat sich insbesondere aufgrund der im Zusammenhang mit dem Börsengang durchgeführten Kapitalerhöhung erhöht. Hierbei wurde ein Aufgeld von TEUR 57.500 vereinnahmt. Die dem Börsengang direkt zurechenbaren Kosten, die erfolgsneutral mit Rücklagen verrechnet wurden, betragen TEUR 2.331.

b) Währungsausgleichsposten

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

9. Finanzverbindlichkeiten

Die Finanzverbindlichkeiten enthalten die Verbindlichkeiten gegenüber Kreditinstituten, die sich wie folgt darstellen:

in TEUR	2017	2018
Langfristig		
besichert	3.631	2.592
Kurzfristig		
besichert	720	1.082
Gesamt	4.351	3.674
< 1 Jahr	720	1.082
1-3 Jahre	2.288	2.066
> 3 Jahre	1.343	526
Gesamt	4.351	3.674

Die Verzinsung beträgt zwischen 1,95 % und 6,30 %. Die Darlehen sind wie folgt besichert:

- durch persönliche Bürgschaften der geschäftsführenden Direktoren Harald Popp und Dirk Martin bis zu einem Höchstbetrag von TEUR 408,
- Lebensversicherungen der geschäftsführenden Direktoren Harald Popp und Dirk Martin bis zu einem Höchstbetrag von TEUR 200
- sowie Forderungen zweier Tochtergesellschaften besichert.

10. Sonstige Verbindlichkeiten

Die sonstigen Verbindlichkeiten setzen sich wie folgt zusammen:

in TEUR	30.11.17	30.11.18
Kurzfristig		
Erhaltene Anzahlungen	9.938	13.668
Sonstige Abgrenzungen	4.012	2.983
Verbindlichkeiten Earn Out aus Unternehmenserwerb	0	1.200
Umsatzsteuerverbindlichkeiten	669	891
Verbindlichkeiten Lohn- und Kirchensteuer	250	354
Übrige	307	142
Gesamt	15.176	19.238
Langfristig		
Erhaltene Anzahlungen	3.733	3.959
Gesamt	3.733	3.959

Die Verbindlichkeiten aus Earn-Out betreffen den Erwerb der SABIO. Nach den vertraglichen Vereinbarungen sind bei Erreichung bestimmter wiederkehrender Umsatzerlöse nachträgliche Kaufpreiszahlungen fällig.

Die erhaltenen Anzahlungen betreffen im Wesentlichen Wartungsverträge mit einer Restlaufzeit von mehr als einem Jahr.

Die in den sonstigen Verbindlichkeiten ausgewiesenen sonstigen Abgrenzungen betreffen im Wesentlichen personalbezogene Verbindlichkeiten (Urlaub, Leistungsboni, Überstunden, Abgaben an Berufsgenossenschaft und Schwerbeschädigtenausgleichsabgabe) i. H. v. TEUR 1.589 (Vorjahr: TEUR 1.492), Verbindlichkeiten aus ausstehenden Eingangrechnungen TEUR 1.037 (Vorjahr TEUR 686), Abschluss- und Prüfungskosten i. H. v. TEUR 178 (Vorjahr: TEUR 184).

11. Passive latente Steuern

Die passiven latenten Steuern in Höhe von TEUR 1.378 resultieren aus dem Erwerb der SABIO, insbesondere aus der Aktivierung der Marke „SABIO“ und des Kundenstammes als immaterieller Vermögenswert.

Erläuterungen zur Gewinn- und Verlustrechnung

12. Umsatzerlöse

in TEUR	2016/2017	2017/2018	Veränderung
Deutschland	34.292	44.343	10.051
Österreich	5.608	5.582	-26
Schweiz	2.369	1.433	-936
Übrige	2.078	3.820	1.742
Gesamt	44.347	55.178	10.831
Service / SaaS	11.762	16.299	4.537
Lizenzen	16.466	19.577	3.111
Wartung	16.119	19.302	3.183
Gesamt	44.347	55.178	10.831

13. Sonstige betriebliche Erträge

Die sonstigen betrieblichen Erträge setzen sich wie folgt zusammen:

in TEUR	2016/2017	2017/2018	Veränderung
Kursgewinne	596	310	-286
Werbungszuschüsse	167	114	-53
Übrige	468	646	178
Gesamt	1.231	1.070	-161

14. Materialaufwand

Der Materialaufwand setzt sich wie folgt zusammen:

in TEUR	2016/2017	2017/2018	Veränderung
Bezogene Leistungen	18.270	25.089	6.819
Rabatte	-572	-971	-399
Übrige	-62	-797	-735
Gesamt	17.636	23.321	5.685

15. Personalaufwand

in TEUR	2016/2017	2017/2018	Veränderung
Löhne und Gehälter	13.992	18.304	4.312
Soziale Abgaben inkl. Altersvorsorge	2.241	2.820	579
Gesamt	16.233	21.124	4.891

16. Sonstige betriebliche Aufwendungen

Die sonstigen betrieblichen Aufwendungen umfassen folgende Posten:

in TEUR	2016/2017	2017/2018	Veränderung
Verwaltungsaufwand*	1.931	3.566	1.635
Distributionskosten	1.707	2.265	558
Mietaufwand	826	1.184	358
Kfz-Aufwendungen	895	1.034	139
Versicherungen, Beiträge, Gebühren	74	247	173
Kursverluste	335	202	-133
Reparaturen	16	34	18
Übrige	65	51	-14
Gesamt	5.849	8.583	2.734

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

in TEUR	2016/2017	2017/2018	Veränderung
Abschluss-, Prüfungs- sowie Beratungskosten	215	1.264	1.049
Kosten Software Support	890	1.010	120
Recruitmentkosten	212	470	258
Fortbildungskosten	217	320	103
Telefon	112	150	38
Sonstige	284	351	67
Gesamt	1.931	3.566	1.634

Von den ergebniswirksam gebuchten IPO-Kosten in Höhe von TEUR 1.328 entfällt ein wesentlicher Anteil auf Rechts- und Beratungskosten im Zusammenhang mit dem Börsengang der Serveware. Darüber hinaus wurden Kosten in Höhe von TEUR 2.331, die dem IPO direkt zurechenbar waren, gemäß IAS 32.35 erfolgsneutral mit den Rücklagen verrechnet.

17. Steuern vom Einkommen und Ertrag

Die wesentlichen Bestandteile des Ertragsteueraufwands für die Geschäftsjahre 2016/2017 und 2017/2018 setzen sich wie folgt zusammen:

in TEUR	2016/2017	2017/2018	Veränderung
Laufende Ertragsteuern	793	1.028	235
Außerordentliche Ertragsteuern	14	3.202	3.188
Latente Steuern	-25	-677	-652
Ausgewiesener Steuerbetrag	782	3.553	2.771

Bei den außerordentlichen Steuern in Höhe von TEUR 3.202 handelt es sich um Gewerbesteuern, die durch die Einbringung und den anschließenden Börsengang verursacht wurden.

Die auf die einzelnen Tochtergesellschaften anzuwendenden Steuersätze betragen:

Name	Ertragsteuersatz
Serviceware SE	29,1 %
SABIO GmbH	29,1 %
PM Computer Services GmbH & Co. KG	13,3 %
PM Computer Services Verwaltungs-GmbH	29,1 %
helpLine GmbH	29,1 %
helpLine rd GmbH	32,6 %
Strategic Service Consulting GmbH	30,2 %
Catenic AG	26,2 %
helpLine IT solutions GmbH	25,0 %
helpLine B.V.	20 % bis 25 %
helpLine CLM AG	11,5 % bis 14,25 %
PMCS. HELPLINE SOFTWARE Empresa S.L.	25,0 %
Serviceware SE UK Ltd.	19,0 %
Serviceware AB	22,0 %

Die Überleitung zwischen dem Ertragsteueraufwand und dem Produkt aus ausgewiesenem Periodenergebnis und dem anzuwendenden Konzernsteuersatz für die Geschäftsjahre 2016/2017 und 2017/2018 setzt sich wie folgt zusammen:

in TEUR	2016/2017	2017/2018
Ergebnis vor Ertragsteuern	5.431	2.465
Ertragsteuersatz 29,125 % (Vorjahr 13,30 %)	722	718
Effekte von Steuersätzen aus anderen Steuerjurisdiktionen	59	264
Außerordentlicher Steueraufwand	14	3.202
Nicht abzugsfähige Betriebsausgaben		
- Nicht abzugsfähige AR-Vergütungen	28	20
- Andere nicht abzugsfähige Betriebsausgaben	108	49
Nicht steuerbare Erträge	-149	-700
Ertragsteueraufwand Gesamt	782	3.553

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

Die Ertragsteuern für 2016/2017 und 2017/2018 umfassen Körperschaftsteuer, Gewerbeertragsteuer, Solidaritätszuschlag und die entsprechenden ausländischen Steuern. In der Bundesrepublik Deutschland beträgt der Körperschaftsteuersatz auf ausgeschüttete und thesaurierte Gewinne 15 %. Des Weiteren wird ein Solidaritätszuschlag auf die Körperschaftsteuer von 5,5 % erhoben. Die Gewerbesteuer wurde in Abhängigkeit des Hebesatzes der zuständigen Gemeinde berechnet. Durch die gesellschaftsrechtliche Struktur des Vorjahres bestand der Aufwand für die Steuern vom Einkommen und Ertrag überwiegend aus dem Aufwand für Gewerbeertragsteuer.

Die steuerlichen Verlustvorträge für inländische Konzerngesellschaften verfallen bis auf die nachstehend genannte Ausnahme nicht und betragen TEUR 7.149 (Vorjahr: TEUR 2.667) bezüglich der Körperschaftsteuer und TEUR 5.644 (Vorjahr: TEUR 1.628) bezüglich der Gewerbesteuer.

Im Geschäftsjahr 2018 wird ein Steueraufwand in Höhe von insgesamt TEUR 3.553 gegenüber TEUR 782 im Vorjahr ausgewiesen. Der Gewerbesteueraufwand in Höhe von TEUR 3.666 resultiert im Wesentlichen aus der Besteuerung von Einbringungsgewinnen, welche durch den Börsengang der Serveware SE entstanden sind. Die Verlustvorträge der helpLine B.V. Leiden Niederlande in Höhe von insgesamt TEUR 1.266 (Vorjahr: TEUR 827) haben, bezogen auf die Körperschaftsteuer, die folgenden Befristungen:

- TEUR 220 bis 2018/2019,
- TEUR 251 bis 2019/2020,
- TEUR 31 bis 2023/2024,
- TEUR 325 bis 2024/2025,
- TEUR 439 bis 2026/2027.

Zum 30.11.2018 sind Verlustvorträge in Höhe von TEUR 636 nicht bewertet worden.

18. Ergebnis nach Steuern

in TEUR	2016/2017	2017/2018	Veränderung
Periodenergebnis vor Steuern	5.431	2.465	-2.966
Ertragsteuern	-782	-3.553	-2.771
Periodengewinn / -verlust	4.649	-1.088	-5.737

19. 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	2017/2018
Ergebnis der Aktionäre	-1.087.945
Gewichteter Durchschnitt ausstehender Aktien (unverwässert) in Stück	7.264.167
Ergebnis je Aktie (unverwässert)	-0,15

Vor dem Hintergrund des erst im Geschäftsjahr 2017/2018 erfolgten Börsengangs entfällt die Vorjahresvergleichsangebe. Die durchschnittliche Aktienanzahl wurde zeitanteilig gewichtet nach ihrer jeweiligen Ausgabe ermittelt.

Sonstige Angaben

20. Anmerkungen zur Kapitalflussrechnung

Die Serviceware weist den Cashflow aus laufender Geschäftstätigkeit in Übereinstimmung mit IAS 7 „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. Die Cashflows aus der Finanzierungstätigkeit sind nahezu ausschließlich durch Zahlungen bedingt. Zeitwertveränderungen sind von absolut untergeordneter Bedeutung. Währungskursbedingte Veränderungen des Finanzmittelfonds betreffen insbesondere die Umrechnung von auf ausländische Währung lautende Barmittelbestände.

Der Erwerb der SABIO beeinflusste die Veränderung des Finanzmittelbestandes insofern, als dass Barmittel i. H. v. TEUR 916 übernommen wurden.

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

in TEUR	30.11.2017	30.11.2018	Veränderung absolut
Kassenbestand	2	2	0
Guthaben bei Kreditinstituten	9.013	53.963	44.680
Gesamt	9.015	53.695	44.680

21. Anmerkungen zur Eigenkapitalveränderungsrechnung

Die Gesellschaft hat im Geschäftsjahr 2017/2018 Ausschüttungen von TEUR 1.928 gezahlt. Weitere Ausschüttungen für das Geschäftsjahr sind nicht vorgesehen.

Aufgrund der Umstrukturierung der Serviceware-Gruppe (Kapitalerhöhung durch Einbringung von Geschäftsanteilen der PM Computer Services Verwaltungs GmbH, der PM Computer Services GmbH & Co. KG und der helpLine CLM AG) sowie des Börsengangs hat sich das gezeichnete Kapital der Gruppe im Geschäftsjahr 2017/2018 um TEUR 9.717 auf TEUR 10.500 erhöht. In diesem Zusammenhang ist die Kapitalrücklage, nach Verrechnung von Kosten der Eigenkapitalbeschaffung und latenten Steuern, um TEUR 49.576 auf TEUR 49.828 gestiegen.

22. 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. 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. Bei einer Reduktion der Zielerreichung auf rund 90 Prozent der beim Erwerb angenommenen Zielerreichung ergibt sich eine Verringerung der Verbindlichkeiten aus Akquisitionen um rund 50 %, bei einem Anstieg auf 110 Prozent der beim Erwerb angenommenen Zielerreichung ergibt sich eine Erhöhung der Verbindlichkeiten um 50 %. Die Fälligkeit dieser Verbindlichkeit liegt in 2019.

Die Zeitwerte der Festgeldanlagen, langfristigen Ausleihungen, Darlehen sowie langfristigen Forderungen, Leasingforderungen 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. Dies umfasst die kurzfristigen Forderungen aus Lieferungen und Leistungen, Leasingforderungen, Wertpapiere und Verbindlichkeiten aus Lieferungen und Leistungen, die sonstigen finanziellen Vermögenswerte, liquiden Mittel und sonstigen finanziellen Verbindlichkeiten.

Während der Berichtsperiode zum 30. 11. 2018 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 setzten sich zum Bilanzstichtag 30.11.2018 im Vergleich zum Vorjahr wie folgt zusammen:

30.11.2018				Beizulegender Zeitwert		
in TEUR	Buchwert	Ausgereichte Darlehen und Forderungen	Fortgeführte Anschaffungskosten	Stufe 1	Stufe 2	Stufe 3
Finanzielle Vermögenswerte						
Forderungen aus Lieferungen und Leistungen*	14.636	14.636				
Sonstige Vermögenswerte	1.552	1.552				1.552
Zahlungsmittel und Zahlungsmitteläquivalente*	53.695		53.695			
Gesamt	69.883	16.188	53.695			
Finanzielle Verbindlichkeiten						
Verbindlichkeiten aus Lieferungen und Leistungen*	3.759		3.759			
Verbindlichkeiten gegenüber Kreditinstituten	3.675		3.675			3.675
Sonstige Verbindlichkeiten	8.902		8.902			8.902
Gesamt	16.336		16.336			

* ohne Zeitwertangabe, da der Buchwert näherungsweise dem beizulegenden Zeitwert entspricht

30.11.2017				Beizulegender Zeitwert		
in TEUR	Buchwert	Ausgereichte Darlehen und Forderungen	Fortgeführte Anschaffungskosten	Stufe 1	Stufe 2	Stufe 3
Finanzielle Vermögenswerte						
Forderungen aus Lieferungen und Leistungen*	8.266	8.266				
Sonstige Vermögenswerte	317	317				317
Zahlungsmittel und Zahlungsmitteläquivalente*	9.015		9.015			
Gesamt	17.598	8.583	9.015			
Finanzielle Verbindlichkeiten						
Verbindlichkeiten aus Lieferungen und Leistungen*	2.897		2.897			
Verbindlichkeiten gegenüber Kreditinstituten	4.351		4.351			4.351
Sonstige Verbindlichkeiten	3.871		3.871			3.871
Gesamt	11.119		11.119			

* ohne Zeitwertangabe, da der Buchwert näherungsweise dem beizulegenden Zeitwert entspricht

23. Eventualverbindlichkeiten und sonstige finanzielle Verpflichtungen

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

Des Weiteren ergeben sich finanzielle Verpflichtungen aus der Anmietung von Büroräumen und Büroausstattung, aus dem Leasing von Anlagegütern, Pkw sowie Bürotechnik. Die Miet- und Leasingverträge haben eine durchschnittliche Laufzeit zwischen 3 und 10 Jahren und enthalten teilweise Verlängerungsoptionen. Dem Leasingnehmer wurden keinerlei Verpflichtungen bei Abschluss dieser Leasingverhältnisse auferlegt.

Die sich daraus ergebenden sonstigen finanziellen Verpflichtungen stellen sich wie folgt dar:

in TEUR	2018/2019	2019 bis 2022	ab 2023
Gebäudemiete	1.107	3.222	99
KFZ-Leasing	299	154	0
Miete von Anlagegütern	16	15	0
Gesamt	1.422	3.391	99

24. 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.

Mit der eigenen Business Software helpLine/Serviceware, Anafee, Careware und SABIO deckt Serviceware den ESM Bereich ab mit Lösungen für IT Service Management IT Financial Management, Field Service Management und Knowledge Management. Neben diesen ESM Lösungen vertreibt Serviceware IT Infrastruktur führender Hersteller von Security, Data und System Management Software.

Entsprechend der Strategie der Gesellschaft als Anbieter integrierter ESM-Lösungen werden IT-Infrastruktur, Software-lizenzen, Wartungsleistungen und Serviceleistungen integriert 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 dem geographischen Gebieten, in denen diese Umsätze erzielt wurden, den Erläuterungen zu den Umsatzerlösen zu entnehmen.

25. 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 offen zu legen, 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, Bad Camberg	Geschäftsführender Direktor der Serviceware SE (ab 30. Januar 2018), Aktionär der Serviceware SE
Harald Popp, Wiesbaden	Geschäftsführender Direktor der Serviceware SE (ab 30. Januar 2018) Aktionär der Serviceware SE Aufsichtsrat der Catenic AG
Dr. Alexander Christoph Becker, Hünstetten	Geschäftsführender Direktor der Serviceware SE (ab 30. Januar 2018)
Ingo Bollhöfer, Frankfurt am Main	Aufsichtsrat Catenic AG
Jean Christoph Debus, Bad Homburg	Verwaltungsratsvorsitzender der Serviceware SE

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, Bad Camberg
Harald Popp, Bad Camberg
Dr. Alexander Becker, Hünstetten

Die geschäftsführenden Direktoren haben in der Summe im abgelaufenen Geschäftsjahr eine fixe Vergütung von TEUR 1.061 und eine variable Vergütung von TEUR 398 erhalten.

Mit Datum vom 30. Januar 2018 übernahm Dirk K. Martin die Position des CEO. Er erhält eine feste jährliche Vergütung sowie eine variable Zielkomponente. 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.

Darüber hinaus wurde den geschäftsführenden Direktoren Harald Popp und Dirk K. Martin in ihrer Eigenschaft als Anteilseigner der CLM helpLine AG im abgelaufenen Geschäftsjahr eine Dividende in Höhe von insgesamt TEUR 1.928 für abgelaufene Geschäftsjahre ausgezahlt.

Herr Dirk K. Martin hat im abgelaufenen Geschäftsjahr indirekt über ein ihm nahestehendes Unternehmen im Umfang von rund TEUR 27 Werbemittel und Konsumgüter an die Gesellschaft veräußert.

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 Gesellschaft erstattet jedem Verwaltungsratsmitglied die ihm bei der Ausübung seines Amtes entstandenen angemessenen und nachgewiesenen Auslagen sowie die auf die Vergütung gegebenenfalls entfallende Umsatzsteuer. Die nicht geschäftsführenden Mitglieder des Verwaltungsrates, Ingo Bollhöfer und Christoph Debus haben im abgelaufenen Geschäftsjahr eine fixe Vergütung von TEUR 108 und eine variable Vergütung von TEUR 122 erhalten.

26. Finanzrisikomanagement

Risikomanagement für Finanzinstrumente

Die Gruppe ist aufgrund ihrer Tätigkeit und der Nutzung von Finanzinstrumenten finanziellen Risiken ausgesetzt. Das Management dieser finanziellen Risiken ist eingerichtet worden, um sicherzustellen, dass jederzeit angemessene Ressourcen für die Entwicklung der Gruppe verfügbar sind, indem das Kreditrisiko, das Liquiditätsrisiko, das Zinsrisiko und Marktrisiken überwacht werden. Die Gruppe richtet sich hierbei nach klar definierten Prozessen, die durch den Verwaltungsrat verabschiedet sind und die Effektivität des Finanzrisikomanagements sicherstellen.

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

Ausfallrisiko

Die Höhe der Buchwerte der finanziellen Vermögenswerte entspricht dem maximalen Ausfallrisiko. Mit Ausnahme branchenüblicher Eigentumsvorbehalte auf alle Forderungen aus Lieferungen und bestehen keine Sicherungen. Soweit bei den finanziellen Vermögenswerten Ausfallrisiken erkennbar sind, werden diese Risiken durch Wertberichtigungen erfasst. Serveware-Gruppe stellt seinen Gläubigern nahezu ausnahmslos keine Sicherungen.

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.

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. Die Darlehen, die die Gruppe aufgenommen hat, sind vollständig mit fixen Zinssätzen verzinst, und daher keinen signifikanten Zinsrisiken ausgesetzt.

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 223 (Vorjahr: TEUR 72).

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 38 (Vorjahr: TEUR 161) 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 2018 weisen die finanziellen Verbindlichkeiten des Konzerns nachfolgend dargestellte Fälligkeiten auf. Die Angaben erfolgen auf Basis der vertraglichen, nicht abgezinsten Zahlungsverpflichtungen.

in TEUR	Fällig bis 1 Jahr	Fällig 1 bis 5 Jahre	Fällig über 5 Jahre	30.11.2018 Gesamt
Verzinsten Darlehen	1.083	2.515	77	3.675
Verbindlichkeiten aus Lieferungen und Leistungen	3.759			3.759
Sonstige finanzielle Verbindlichkeiten	8.902			8.902
Gesamt	13.744	2.515	77	16.336

in TEUR	Fällig bis 1 Jahr	Fällig 1 bis 5 Jahre	Fällig über 5 Jahre	30.11.2017 Gesamt
Verzinsten Darlehen	720	3.631	0	4.351
Verbindlichkeiten aus Lieferungen und Leistungen	2.897			2.897
Sonstige finanzielle Verbindlichkeiten	3.871			3.871
Gesamt	7.488	3.631	0	11.119

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 keine Finanzinstrumente, die mit dem beizulegenden Zeitwert bewertet werden.

Kapitalsteuerung

Vorrangiges Ziel der Kapitalsteuerung des Unternehmens sind:

- Die Sicherstellung einer positiven Fortführungsprognose für die Gruppe
- Die Sicherstellung der Stabilität und des weiteren Wachstums der Gruppe
- Kapital zur Sicherstellung der Fähigkeit 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	2017	2018
Liquide Mittel	9.015	53.695
Forderungen aus Lieferungen und Leistungen	8.266	14.636
	17.281	68.331

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 bzw. in vergleichbaren in- und ausländischen Kontrollgremien
Jean Christoph Debus	Vorsitzender	Thomas Cook GmbH, Oberursel; Aufsichtsrat Thomas Cook Airlines UK Ltd., Manchester, UK; Managing Director Thomas Cook Group Airlines Ltd., London, UK; CEO Thomas Cook Scandinavia A/S, Kopenhagen, Dänemark; Chairman of the Board Thomas Cook GmbH, Vorsitzender der Geschäftsführung (bis Januar 2018)
Harald Popp	stv. Vorsitzender	dreiff Management GmbH, Bad Camberg; Geschäftsführer Catenic AG, München, Vorsitzender des Aufsichtsrates
Ingo Bollhöfer	Mitglied	Catenic AG, München, Mitglied des Aufsichtsrates

Mitarbeiter

Die Serviceware-Gruppe beschäftigt 378 Mitarbeiter zum Stichtag 30. November 2018, was einem Nettozuwachs von 93 Mitarbeitern entspricht. Von den 378 Mitarbeitern arbeiten 313 Mitarbeiter in Deutschland, 25 Mitarbeiter in den Niederlanden, 17 Mitarbeiter in Spanien, 13 Mitarbeiter in Österreich, jeweils 4 Mitarbeiter in der Schweiz und in Bulgarien und jeweils 1 Mitarbeiter in Schweden und dem Vereinigten Königreich. Funktional hat die Gesellschaft zum Stichtag 30. November 2018 im Vertrieb & Marketing 82 Mitarbeiter (VJ: +32,3 %), im Service & Support 171 Mitarbeiter (VJ: +31,5 %), in der Softwareentwicklung 73 Mitarbeiter (VJ: +40,4 %) und in der Verwaltung 52 Mitarbeiter (VJ: +26,8 %) beschäftigt.

Im Jahresdurchschnitt waren bei der Serviceware-Gruppe 354 Mitarbeiter, davon 14 Auszubildende, beschäftigt. Hier von waren jeweils im Jahresdurchschnitt 299 Mitarbeiter in Deutschland, 25 in den Niederlanden, 13 Mitarbeiter in Österreich einschließlich der rechtlich unselbständigen Niederlassung in Bulgarien, 12 Mitarbeiter in Spanien, 4 Mitarbeiter in der Schweiz und 1 Mitarbeiter im Vereinigten Königreich angestellt.

Honorare des Abschlussprüfers

in TEUR	2017/2018
Jahresabschlussprüfung	178
Andere Bestätigungsleistungen	30
Steuerberatungsleistungen	0
sonstige Leistungen	0
Gesamt	208

Die Prüfungsgebühren für die Abschlussprüfung umfassen die Prüfung des Einzelabschlusses der Serviceware SE nach HGB, des Serviceware-Konzernabschlusses nach IFRS sowie der wesentlichen inländischen Tochtergesellschaften der Serviceware SE nach HGB. Der Abschlussprüfer prüft den Einzelabschluss der Gesellschaft für das Geschäftsjahr 2017/2018 erstmalig und den Konzernabschluss durchgehend ab dem Prüfungszeitraum 2014/2015.

Verzicht auf Offenlegung nach § 264b HGB

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

Ausschüttungssperre

Für Beträge in Höhe von insgesamt TEUR 565 besteht nach § 268 Abs. 8 HGB bei der SABIO eine Ausschüttungssperre.

Corporate Governance

Die Gesellschaft hat die Entsprechenserklärung gemäß § 161 AktG abgegeben und auf der Website der Gesellschaft dauerhaft zugänglich gemacht.

Ereignisse nach dem Bilanzstichtag

Nach dem Bilanzstichtag sind keine weiteren Ereignisse aufgetreten, die wesentliche Auswirkungen auf die Vermögens-, Finanz- und Ertragslage der Serviceware SE haben.

Versicherung der gesetzlichen Vertreter

„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.“

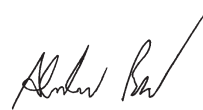
Bad Camberg, 19. März 2019



Dirk K. Martin
CEO



Harald Popp
CFO



Dr. Alexander Becker
COO

Bestätigungsvermerk des unabhängigen Abschlussprüfers

An die Serviceware SE, Bad Camberg

Vermerk über die Prüfung des Konzernabschlusses 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 2018, der Konzerngesamtergebnisrechnung, der Konzerneigenkapitalveränderungsrechnung und der Konzernkapitalflussrechnung für das Geschäftsjahr vom 1. Dezember 2017 bis zum 30. November 2018 sowie dem Konzernanhang, einschließlich einer Zusammenfassung bedeutsamer 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 2017 bis zum 30. November 2018 geprüft. Die Erklärung zur Unternehmensführung 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 2018 sowie seiner Ertragslage für das Geschäftsjahr vom 1. Dezember 2017 bis zum 30. November 2018 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 oben genannten Erklärung zur Unternehmensführung.

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 Nichtprüfungleistungen nach Artikel 5 Abs. 1 EU-APrVO 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.

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 2017 bis zum 30. November 2018 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
- Erwerb der Anteile an der SABIO GmbH
- 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:

Geschäfts- oder Firmenwerte

1. Im Konzernabschluss der Serveware SE werden unter dem Bilanzposten „Immaterielle Vermögenswerte“ Firmenwerte in Höhe von TEUR 7.736 (13 % des Konzerneigenkapitals) 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. Ebenfalls von besonderer Bedeutung für die Bilanzierung der Geschäfts- oder Firmenwerte ist die Beurteilung der Sacheinlagen der Anteile an der PM Computer Services Verwaltungs GmbH, Bad Camberg, der PM Computer Services GmbH & Co. KG, Bad Camberg, sowie der helpline CLM AG, Basel/Schweiz, aufgrund des am 14. März 2018 abgeschlossenen Einbringungsvertrags.
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.
- 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 sowie Abgleich dieser Angaben mit den aktuellen Budgets aus der vom Aufsichtsrat gebilligten Planung 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. Ferner haben wir festgestellt, dass sich durch die Sacheinlage vom 14. März 2018 keine Veränderung bei der ultimativen wirtschaftlichen Kontrolle bei den eingebrachten Unternehmen ergeben hat und es sich insoweit um keinen in den Anwendungsbereich des IFRS 3 fallenden Sachverhalt handelt.

3. Die Angaben der Gesellschaft zu den Geschäfts- oder Firmenwerten sind in den „Erläuterungen zur Bilanz“ unter Textziffer 1. des Anhangs und zu der Einbringung in die Serviceware SE in den „Erläuterungen zu der Veränderung des Konsolidierungskreises und sonstige Transaktionen“ enthalten.

Erwerb der Anteile an der SABIO GmbH

1. Mit Datum vom 30. Juli 2018 wurden 100 % der Anteile an der SABIO GmbH, Hamburg, durch die helpline CLM AG, Baar/Schweiz, einem unmittelbaren Tochterunternehmen der Serviceware SE, erworben. Die SABIO GmbH ist ein führender Anbieter für Knowledge Management Lösungen mit einem Software as a Service (SaaS) Geschäftsmodell. Ziel des Erwerbs der SABIO GmbH war die Perspektive, dass die Serviceware weltweit als erster Anbieter überhaupt in der Lage sein würde, ein Knowledge Management Modul in seine Enterprise Service Management (ESM) Plattform zu integrieren.

Der Kaufpreis setzt sich aus einem fixen und einem variablen Bestandteil („Earn Out“) zusammen, wobei die fixen Anschaffungskosten inklusive Anschaffungsnebenkosten rund TEUR 7.860 betragen. Der variable Bestandteil des Kaufpreises (Earn Out) bemisst sich an der Erreichung bestimmter wiederkehrender Umsatzerlöse und ist in diesem Fall als nachträgliche Kaufpreiszahlung fällig. Der geschätzte Zeitwert des Earn Out im Erwerbszeitpunkt beläuft sich auf TEUR 1.200. Der Zeitwert hat sich bis zum Bilanzstichtag nicht verändert. Unter Berücksichtigung eines übernommenen Reinvermögens zum Erstkonsolidierungszeitpunkt ergibt sich ein Geschäfts- oder Firmenwert von TEUR 4.928. Aufgrund der insgesamt wesentlichen betragsmäßigen Auswirkungen des Unternehmenserwerbs auf die Vermögens-, Finanz- und Ertragslage des Konzerns und aufgrund der Komplexität der Bewertung des Unternehmenserwerbs war dies im Rahmen unserer Prüfung von besonderer Bedeutung.

2. Um dieses Risiko zu adressieren, haben wir die Annahmen und Schätzungen des Managements kritisch hinterfragt und dabei unter anderem die folgenden Prüfungshandlungen durchgeführt:

- Einsichtnahme in die vertraglichen Vereinbarungen und Erlangung eines Verständnisses des Unternehmenserwerbs, Beurteilung der Schätzung zur erwarteten Earn-Out Zahlung beim Erreichen bestimmter Parameter sowie Abstimmung des gezahlten Kaufpreises als Gegenleistung für die erhaltenen Anteile mit den uns vorgelegten Nachweisen über die geleisteten Zahlungen.
- Beurteilung der von einem externen Gutachter durchgeführten Neubewertung von Vermögenswerten der SABIO GmbH im Rahmen einer Kaufpreisallokation auf ihre Verwertbarkeit.
- Beurteilung der von der Gesellschaft durchgeführten Bewertung bestimmter immaterieller Vermögenswerte.
- Erlangung eines Verständnisses über den Bewertungen zugrundeliegenden Ausgangsdaten und die getroffenen bzw. verwendeten Annahmen.
- Beurteilung der Eröffnungsbilanzwerte und Überprüfung der Erstkonsolidierung der SABIO GmbH zum Erstkonsolidierungszeitpunkt auf Basis der Kaufpreisallokation.

Im Ergebnis führte unsere Analyse zu keinen Einschränkungen hinsichtlich der Verwertbarkeit der Gutachten. Insgesamt konnten wir uns durch die dargestellten und weiteren Prüfungshandlungen davon überzeugen, dass der Erwerb des Geschäftsbetriebs der SABIO GmbH hinreichend dokumentiert ist und sachgerecht abgebildet wurde.

3. Die Angaben der Gesellschaft zu dem Unternehmenszusammenschluss sind unter dem Abschnitt „Veränderung des Konsolidierungskreises“ im Anhang enthalten.

Umsatzrealisierung aus Lizenz- und Wartungsverkäufen

1. Wesentlicher Gegenstand der Unternehmen der Serveware-Gruppe 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) und damit ein besonders wichtiger Prüfungssachverhalt, da insbesondere die Wartungsleistungen als zeitraumbezogene Leistungen über den Wartungszeitraum abzugrenzen sind. Die Abbildung der Wartungsleistungen von den Lizenz Erlösen 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 Projekten angelegten Verkäufen auseinandergesetzt. Zudem haben wir die Ausgestaltung und Wirksamkeit der rechnungslegungsbezogenen 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 des Projektmanagements zur Abbildung der Projekte sowie zu den Einschätzungen der gesetzlichen Vertreter 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 Bewertungsmethoden im Anhangs 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,
- den Corporate Governance Bericht nach Nr. 3.10 des Deutschen Corporate Governance Kodex und
- 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 Prüfungsabschlussfolgerung 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 – beabsichtigten oder unbeabsichtigten – falschen Darstellungen 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 Geschäftsbetriebs 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 – beabsichtigten oder unbeabsichtigten – falschen Darstellungen 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 Verstößen oder Unrichtigkeiten 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 – beabsichtigter oder unbeabsichtigter – falscher Darstellungen im Konzernabschluss und im Konzernlagebericht, 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 wesentliche falsche Darstellungen nicht aufgedeckt werden, ist bei Verstößen höher als bei Unrichtigkeiten, da Verstöße betrügerisches Zusammenwirken, Fälschungen, beabsichtigte Unvollständigkeiten, irreführende Darstellungen bzw. das Außerkraftsetzen interner Kontrollen beinhalten können.
- gewinnen wir ein Verständnis von dem für die Prüfung des Konzernabschlusses relevanten internen Kontrollsystem und den für die Prüfung des Konzernlageberichts relevanten Vorkehrungen und Maßnahmen, um Prüfungshandlungen zu planen, die unter den gegebenen Umständen angemessen sind, jedoch nicht mit dem Ziel, ein Prüfungsurteil zur Wirksamkeit dieser Systeme 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 bedeutsame 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 die Gesamtdarstellung, den Aufbau und den Inhalt des Konzernabschlusses 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, Überwachung 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 zugrundeliegenden 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 Mängel im internen Kontrollsystem, 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 die hierzu getroffenen 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

Übrige Angaben gemäß Artikel 10 EU-APrVO

Wir wurden mit Datum vom 20. Dezember 2018 vom Amtsgericht Limburg an der Lahn zum Konzernabschlussprüfer bestellt. Wir wurden am 27. Dezember 2018 vom Verwaltungsrat beauftragt. Wir haben den aufgrund der Börsennotierung erstmalig gesetzlich verpflichtend aufzustellenden und zu prüfenden Konzernabschluss zum 30. November 2018 und Konzernlagebericht für das Geschäftsjahr 2018 als Konzernabschlussprüfer geprüft.

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.

Verantwortlicher Wirtschaftsprüfer

Der für die Prüfung verantwortliche Wirtschaftsprüfer ist Rainer Grote.

Düsseldorf, den 19. März 2019

RSM GmbH
Wirtschaftsprüfungsgesellschaft
Steuerberatungsgesellschaft

Weyers

Grote

Unternehmensbeschreibung

Serviceware SE ist einer der führenden Anbieter von Softwarelösungen zur Digitalisierung und Automatisierung von Serviceprozessen, mit denen Unternehmen ihre Servicequalität steigern und ihre Servicekosten effizient managen können. Kunden erhalten ein Komplettpaket für die täglichen Herausforderungen in der Serviceerbringung: von der Strategieentwicklung über die Implementierung der Softwarelösung bis hin zur Bereitstellung der Infrastruktur und Managed Services. Die einzigartige, integrierte und modulare ESM-Plattform besteht aus den Softwarelösungen Service Management (helpLine), Financial Management (anafee), Field und Customer Service Management (Careware) sowie Knowledge Management (SABIO). Serviceware hat fünf Standorte in Deutschland und europäische Niederlassungen in Bulgarien, England, den Niederlanden, Österreich, Spanien, Schweden und der Schweiz. Das Unternehmen ist an der Deutschen Börse (Prime Standard) notiert und beschäftigt derzeit über 400 Mitarbeiter. Mehr als 700 Kunden aus den unterschiedlichsten Branchen - darunter 9 DAX-Unternehmen sowie 4 der 7 größten deutschen Unternehmen – vertrauen bereits auf die Lösungskompetenzen von Serviceware. Der Hauptsitz befindet sich in Bad Camberg.

Weitere Informationen finden Sie auf www.serviceware.se.

Kontakt

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

serviceware@edicto.de
www.serviceware.se

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

Verwaltungsrat
Christoph Debus (Vorsitzender)
Harald Popp
Ingo Bollhöfer

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

Serviceware
WE LIVE SERVICE!

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

www.serviceware.se

