



© VR Equitypartner

EDITORIAL

**Sehr geehrte Leserin,
sehr geehrter Leser,**

obwohl die wirtschaftliche Situation in Deutschland dem unternehmerischen Mittelstand noch immer Sorgenfalten auf die Stirn zeichnet und das Wirtschaftswachstum auf sich warten lässt, können wir bei VR Equitypartner eine ausgesprochen positive Jahresbilanz für 2025 ziehen. Mit **Zimmer & Hälbig**, **Evolit** und **Bookwire** haben wir drei hervorragend aufgestellte Beteiligungen veräußert. In den vergangenen Jahren haben wir mit den Management-Teams eng und vertrauensvoll daran gearbeitet, die Unternehmen voranzubringen und zukunftsfähig aufzustellen. Das hat sich ausgezahlt. Ein spannendes Beispiel für diese wertschöpfende Zusammenarbeit ist auch **SERVICE 1**, ein Spezialist für Außendienstsoftware, an dem wir seit zehn Jahren beteiligt sind. Mehr dazu lesen Sie auf den Seiten 2 und 3.

Im Bereich Mezzanine erlebten wir 2025 eine deutlich erhöhte Nachfrage. Dieses Finanzierungsinstrument ist bei vielen Unternehmern kaum bekannt oder in Vergessenheit geraten. Dank seiner Flexibilität ist es aber vielfältig einsetzbar, ob beim Gesellschafterwechsel oder bei Wachstumsinvestitionen. **Angels**, **Leitner** und **Greiwing** setzten in diesem Jahr auf Mezzanine von VREP. Zugleich waren wir selten in so vielen Due-Diligence-Prozessen wie aktuell. Wir sehen hier viele gute Unternehmen und freuen uns darauf, Ihnen das eine oder andere im nächsten Newsletter vorstellen zu können.

Wir wünschen eine inspirierende Lektüre
Christian Futterlieb, Peter Sachse



© SERVICE 1

Ein Jahrzehnt Veränderung

Interview S. 2

Auch in luftiger Höhe dabei: die Field-Service-Lösung von SERVICE 1.

KÜNSTLICHE INTELLIGENZ

Der Faktor KI bei Investitionsentscheidungen

In vielen Unternehmen wird daran gearbeitet, die Möglichkeiten von Künstlicher Intelligenz (KI) wertschöpfend einzusetzen. Doch es zeigt sich – wie so oft bei technologischen Umbrüchen –, dass erst einmal Kosten entstehen, bevor sich die Investitionen auszahlen.

„KI wird viele Unternehmen effizienter machen und neue Produkte ermöglichen. Bis es so weit ist, braucht es allerdings Zeit, Management Attention und auch Kapital. Wir sind jetzt in einer Phase der Transformation, in der der Aufwand noch höher ist als der Nutzen“, beobachtet VREP-Geschäftsführer Christian Futterlieb. „Aber wir wissen, dass viele Branchen wie Dienstleistungen, Robotik, Biotech oder Maschinenbau durch

KI sehr hohe Effizienzgewinne erzielen werden. Unklar ist nur, wann das sein wird.“

Als Beteiligungsgesellschaft steht VREP bereit, diese Transformation zu begleiten. „Wir schauen uns genau an, wer wirklich profitieren kann“, sagt Futterlieb. „Die KI-Entwicklung kann Geschäfte beflügeln, aber auch substantiell bedrohen.“

Bei der Analyse der Geschäftsmodelle werden KI-gestützte Analysen immer wichtiger. Futterlieb: „Hier erleben wir, was schon alles möglich ist. Doch letztlich sind wir am Beginn einer dynamischen Entwicklung. Stand heute müssen die Ergebnisse immer noch plausibilisiert werden. Die tiefe Expertise bei der Einschätzung von Geschäftsmodellen und Märkten ist nach wie vor gefragt.“



„EINE NEUE ZEIT IST ANGEBROCHEN“

Seit einem Jahrzehnt ist VR Equity-partner an SERVICE 1 beteiligt, das damals noch GMS hieß. In der Zeit hat sich viel getan. Was sich verändert hat, berichtet SERVICE-1-Geschäftsführer Carsten Müller im Interview.

FACTS: Herr Müller, Mitte 2024 haben Sie mit Ihren Mitarbeitern über das Rebranding von GMS in SERVICE 1 diskutiert. Damals haben Sie erwartet, dass die Verabschiedung vom vertrauten Namen nicht allen leichtfallen wird. Ist es so gekommen?

CARSTEN MÜLLER: Ich bin positiv überrascht worden. Zwei Drittel der Belegschaft haben die Vorteile sofort gesehen. Einige haben sich abwartend gezeigt, aber nicht einmal eine Handvoll unserer rund 80 Mitarbeiter hat sich den Neuerungen verschlossen – die ja viel mehr umfassen als nur eine neue Marke.

FACTS: Worum ging es im Kern beim Rebranding?

MÜLLER: GMS, das stand für „Gesellschaft für Managementberatung und Softwareentwicklung“. Wir machen aber etwas ganz anderes, nämlich Software für die optimale Steuerung des technischen Außendienstes, auf Englisch auch „Field Service“ genannt. Unsere Software, mit der wir im Markt seit mehr als 25 Jahren bekannt sind, heißt SERVICE 1. Da lag dieser Name für das gesamte Unternehmen auf der Hand. Neben vielen anderen Transformationsschritten zeigen wir auch mit dem neuen Namen nach außen, dass wir uns neu aufgestellt haben. Eine neue Zeit ist angebrochen.

FACTS: Wie haben die Kunden darauf reagiert?

MÜLLER: Sehr positiv – wir haben sie mit den Veränderungen in unserem Unternehmen überzeugt. In den vergangenen zwölf Monaten haben wir unseren Umsatz um 30 Prozent gesteigert. Zu unseren Bestandskunden sind wichtige Neukunden hinzugekommen. So wie wir jetzt aufgestellt sind – das suchen unsere Kunden.

FACTS: Was heißt das konkret?

MÜLLER: Vereinfacht gesagt: Die Kernstärke von GMS – hervorragendes technologisches Know-how – bewahren, aber zeitgemäß aufstellen. Wir waren schon früh in der Cloud. Aber wir mussten weg vom maßgeschneiderten Individualgeschäft, hin zu einer standardisierten und damit skalierbaren Softwarelösung. Natürlich passen wir diese den Anforderungen der Kunden an, aber die Implementierung geht dadurch viel schneller, die Innovationszyklen werden kürzer.

FACTS: Was haben die SERVICE-1-Kunden davon?

MÜLLER: Wir haben schon lange KI eingesetzt, auch wenn es früher vielleicht noch nicht so genannt wurde – beispielsweise für die

automatisierte und optimierte Einsatzplanung der Techniker oder für die Ersatzteiloptimierung. Durch aktuelle KI-Modelle werden genau hier neue technologische Lösungen möglich. Außerdem sind wir schon seit beinahe 20 Jahren ein enger Partner von Salesforce. Diese Partnerschaft ermöglichte es uns, bereits sehr frühzeitig in die Entwicklung der Salesforce-eigenen KI-Plattform Agentforce involviert zu sein. Davon profitieren unsere Kunden: So kann die KI beispielsweise die zahlreichen E-Mails zu Serviceanfragen „lesen“ und automatisch nachgelagerte Prozesse anstoßen. KI-Agenten können immer selbstständiger Aufgaben automatisiert abarbeiten. Der Mensch wird dadurch nicht überflüssig, aber er wird entlastet und kann sich besser auf seine eigentliche Arbeit konzentrieren.

FACTS: Was ist noch für die nähere Zukunft geplant?

MÜLLER: SERVICE 1 hatte bislang relativ wenige, aber dafür große Kunden. Diese Enterprise-Kunden sind der Kern unseres Geschäfts – heute und in Zukunft. Wenn wir die Skalierung ernst nehmen, müssen wir in diesem Markt noch stärker werden. Zugleich treiben wir die Standardisierung unserer Lösung weiter voran, um so die Erfahrung aus den Enterprise-Projekten zu bündeln und für andere Kundensegmente – wie den gehobenen Mittelstand – bereitzustellen. Für mittelständische Kunden ist entscheidend, dass sie die Software schnell einsetzen und von den Erfahrungen anderer profitieren können. Das heißt, die Implementierungszeit muss kurz sein, und dafür braucht es eine standardisierte Lösung. So sind wir erstmals auch „partnerfähig“. Wir haben bereits den ersten Partner gefunden, dessen ERP-Software bei mehr als 1.000 Unternehmen genutzt wird. Er kümmert sich um Vertrieb und Implementierung, sodass wir gemeinsam auch im kleineren Mittelstand skalieren können. Das ist ein Potenzial von 200 bis 300 neuen Kunden, das wir heben wollen.

FACTS: Welche Rolle spielt bei diesen Veränderungen der Gesellschafter VR Equitypartner?

MÜLLER: Er war maßgeblich und unterstützend an der Strategieentwicklung beteiligt. Zugleich gibt VREP mir die Freiheit, Entscheidungen im Tagesgeschäft eigenständig treffen zu können. Das ist wichtig, denn in so einer intensiven Umbauphase läuft selten alles nach Plan. SERVICE 1 und ich persönlich profitieren von diesem Vertrauen. Die Transformation wird damit schneller – und die Erfolge sehen wir.

2015 stieg VR Equitypartner bei SERVICE 1 mit einer Minderheitsbeteiligung ein. Der damalige Gründer hatte die Beteiligungsgesellschaft für eine Nachfolgerumsetzung an Bord geholt. Wo steht SERVICE 1 heute? Und welche Rolle spielt der Gesellschafter VR Equitypartner dabei?



ZEHN JAHRE PARTNERSCHAFT

Als VREP die Minderheitsbeteiligung an SERVICE 1 erwarb, gehörte der Spezialist für Außendienstsoftware schon zu den international erfolgreichsten Anbietern seiner Branche. Mit hohem technologischem Know-how entwickelt und vertreibt SERVICE 1 Softwarelösungen für das Management von Außendienst-Organisationen („Field Service Management“). Mehrfach wurde SERVICE 1 für seine innovativen Lösungen ausgezeichnet.

2015 firmierte die Gesellschaft noch unter dem Namen GMS Development – Gesellschaft für Software-Entwicklung mbH. Der damalige Gründer und Geschäftsführer

wollte gemeinsam mit VREP seine Nachfolge vorbereiten und schrittweise umsetzen. Wichtig war ihm dabei, mit Blick auf die Zukunft erfolgsrelevante Mitarbeiter und deren Know-how im Unternehmen zu halten. Sie erhielten die Möglichkeit, sich am Unternehmen zu beteiligen. Auch dank ihrer Kompetenzen war es schon früh gelungen, große und namhafte Kunden zu gewinnen und langfristig zu halten.

Neben der Technologiekompetenz zeichnete SERVICE 1 – damals noch GMS – eine starke Kundenorientierung aus: „**Die Umsetzung der Software beim Kunden war meist ganz individuell auf die Anforderungen des jeweiligen Kunden zugeschnitten. Das hatte beinahe die Qualität von Einzelanfertigungen**“, erläutert VREP-Geschäftsführer Christian Futterlieb. Der Nachteil dieser ausgeprägten Kundenorientierung: Die Möglichkeiten zur Skalierung waren begrenzt. Doch zugleich fand sich hier ein Ansatzpunkt mit deutlichem Potenzial für Transformationsschritte.

MEHR STANDARDISIERUNG

Tim Feld, Mitglied der Geschäftsleitung bei VR Equitypartner, erklärt: „**Aufgrund unserer Erfahrung in der strategischen Begleitung von Mittelständlern hatten wir eine klare Vorstellung davon, was der nächste Schritt sein musste: weg vom maßgeschneiderten Individualgeschäft hin zu einer stan-**

dardisierten Softwarelösung, die skalierbar ist.“ Individuelle Lösungen sollten weiterhin möglich sein, aber auf Basis eines Standardprodukts. Das sollte auch die Ansprache neuer Kunden erleichtern.

Eine Phase des Umbaus begann: VREP erhöhte 2020 seine Anteile an SERVICE 1 und wurde Mehrheitsgesellschafter – zum einen, um die Unternehmensnachfolge wie geplant abzuschließen, und zum anderen, um die Veränderungsprozesse besser unterstützen zu können. Denn es galt nun, gemeinsam mit dem Management sowohl eine neue Strategie als auch eine neue Technologie zu entwickeln. Ein externer CEO mit Transformationserfahrung kam ins Unternehmen und trieb die Veränderung in enger Abstimmung mit VREP operativ voran. Dazu gehörte auch, dass die Teams mehr Verantwortung übernahmen und Verantwortlichkeiten neu definiert wurden. Christian Futterlieb berichtet: „**Viele Mitarbeiter motivierte die Möglichkeit, Entscheidungen zu treffen und zu verantworten. So wurde die Erneuerung von vielen im Unternehmen mitgedacht und mitgetragen.**“

Das nutzte auch den Kunden. Zum einen blieben ihnen die vertrauten, kompetenten Ansprechpartner und die gewohnt hohe Performance der Software erhalten. Zum anderen erlebten sie die Vorteile der Standardisierung, durch die sich die SERVICE-1-Lösung nun nicht nur mit deutlich weniger Aufwand in ihre IT-Landschaft integrieren, sondern auch in wesentlich höherem Tempo weiterentwickeln ließ. Die Kunden profitieren auf diese Weise kontinuierlich von den neuesten technologischen Entwicklungen.

Ein wichtiger Faktor dabei war und ist Künstliche Intelligenz. „**KI ist für SERVICE 1 nichts Neues. Schon lange hilft sie dabei, Problemschilderungen von Kunden zu analysieren und die richtige Auswahl an Werkzeug für den nächsten Service-Einsatz zu treffen**“, berichtet Tim Feld. „**Die Weiterentwicklungen der KI sind dabei so rasant, dass nur solche Lösungsanbieter sie rasch an ihre Kunden weitergeben können, die das Know-how und die notwendige Standardisierung mitbringen. Das ist bei SERVICE 1**

Fortsetzung nächste Seite

 SERVICE 1



Beginn

2015



Anlass

Nachfolge



Instrument

Mehrheitsbeteiligung



Mitarbeiter

ca. 70

Fortsetzung des Artikels „Zehn Jahre Partnerschaft“ von Seite 3

gegeben, zum Beispiel durch eine enge Anbindung an die KI-Plattform von Salesforce. Die KI-Agententechnologie eröffnet SERVICE 1 und seinen Kunden noch einmal ein deutlich größeres Automatisierungspotenzial.“

VERTRIEB STÄRKEN

Der technische Spagat zwischen Leistungsstärke und einfacher Integration in die heterogene IT-Landschaft der Kunden war nicht einfach. Zudem war klar, dass das Skalierungspotenzial erst dann vollends ausgeschöpft werden könnte, wenn nicht nur die Technik, sondern auch die Marktpräsenz stimmen würde. Für eine bessere Marktdurchdringung brauchte es eine Neuaufstellung von Marketing und Vertrieb. 2023 brachte Carsten Müller als neuer CEO mehr als 30 Jahre Softwareerfahrung ins Unternehmen ein – davon viele Jahre im Marketing und im Vertrieb. Sein Ziel: Die Kommunikation so aufzubauen, dass mehr potenzielle Kunden von den Stärken und der Positionierung des Unternehmens erfahren. Eine seiner Maßnahmen war ein grundlegendes Rebranding. Darum heißt GMS heute SERVICE 1 und zeigt mit diesem Namen, wofür es steht: erstklassige Field-Service-Software.

„Der neue Name positioniert das Unternehmen seit Mitte 2024 klar als Anbieter von Software für Field Services. Das war vorher mit dem Namen GMS nicht gegeben“, erklärt Christian Futterlieb. Der Plan ist aufgegangen: Die Zahl der Kunden ist deutlich gewachsen, der Umsatz hat um 30 Prozent zugelegt.

Die Wachstumsgeschichte von SERVICE 1 zeigt, wie Unternehmen durch mutige Transformationsschritte und die Unterstützung eines erfahrenen Gesellschafters neue Marktchancen nutzen und sich erfolgreich für die Zukunft aufstellen können.

AKTUELLES



Evolit wechselt zu FLEX Capital

VR Equitypartner hat im Oktober seine Beteiligung am österreichischen Individualsoftwareentwickler Evolit an die Berliner FLEX Capital veräußert. Mit der Fokussierung auf Wachstumssegmente wie Mobilität und Infrastruktur und der erfolgreichen Erschließung anspruchsvoller Zukunftsthemen war es Evolit mit Unterstützung von VREP gelungen, eine hervorragende Marktposition zu erreichen. Seit dem Einstieg von VREP sind neue Tochtergesellschaften in der Slowakei und der Schweiz erfolgreich etabliert und weitere Dienstleistungsangebote geschaffen worden. Außerdem entstand mit smarTOS eine eigenentwickelte Standardsoftware für den Logistiksektor.

Seien wir realistisch ...

... aber bleiben wir auch konstruktiv-zuversichtlich. Das war die Stimmung auf der diesjährigen Netzwerktagung, deren zahlreiche hochkarätige Referenten für viele Denkanstöße sorgten.

„Machen, nicht warten“, forderte – mal mehr, mal weniger deutlich – mancher Referent auf unserer 13. und bislang größten Netzwerktagung. So plädierte Karl-Theodor zu Guttenberg für mehr Eigenverantwortung und Mut zum Wagnis. Publizist Albrecht von Lucke warnte vor Gefährdungen für Demokratie und Wirtschaft. Und Christoph Kutt von der DZ BANK zeigte den „Silberstreif“ am Konjunkturhimmel auf. Das Team von DEKOM um Simon Härke beeindruckte die Zuschauer zudem nicht nur mit einem mitreißenden Vortrag zur Verbindung von Mensch und Technologie, sondern auch mit seinem interessanten Messestand. Resümee des Tages: Die Lage ist anspruchsvoll, aber nur mit Handeln statt Hadern kommen wir voran.

LEITNER REISEN

Mezzanine für Leitner Reisen

Der führende Anbieter von Gruppenreisen, das Familienunternehmen Leitner Reisen aus Allersberg, erhält eine Mezzaninekapital-Finanzierung von VR Equitypartner. Der zweistellige Millionenbetrag soll das weitere Wachstum des traditionsreichen Unternehmens unterstützen. Leitner Reisen ist besonders im Bereich Best Ager stark positioniert.

Seit 2014 ist der Reisespezialist im Besitz eines von ECM Equity Capital Management beratenen Fonds. Nach Greiwing und Angels Jeans ist Leitner bereits das dritte Unternehmen, dem VREP in diesem Jahr Mezzaninekapital zur Verfügung gestellt hat.

VERANTWORTLICHE HERAUSGEBER:
Christian Futterlieb, Peter Sachse

VR Equitypartner GmbH
Platz der Republik
60265 Frankfurt am Main
Telefon: +49 69 710 476-0
Telefax: +49 69 710 476-161
E-Mail: mail@vrep.de
Internet: www.vrep.de

GESCHÄFTSFÜHRER:
Christian Futterlieb, Peter Sachse
Sitz: Frankfurt am Main
Amtsgericht Frankfurt am Main
Handelsregister HRB 35245

IMPRESSUM
Die Inhalte dieses Newsletters wurden mit größtmöglicher Sorgfalt zusammengestellt, VR Equitypartner übernimmt aber keine Garantie für Vollständigkeit und Richtigkeit. VR Equitypartner haftet nicht für Folgen, die sich aus der Nutzung des Newsletters oder der Verwendung seiner Inhalte ergeben. Information, Redaktion, Gestaltung, Illustrationen und Fotos sind urheberrechtlich geschützt. Vervielfältigung, Reproduktion oder Verbreitung dieser Inhalte in Druck- oder elektronischer Form sind ohne vorherige schriftliche Genehmigung durch VR Equitypartner untersagt, Ausnahme ist der persönliche Gebrauch.

Hinweis: Entsprechend den Vorgaben des Rates für deutsche Rechtschreibung verwenden wir bei Personenbezeichnungen und personenbezogenen Hauptwörtern das generische Maskulinum. Die Begriffe gelten im Sinne der Gleichbehandlung für alle Geschlechter.

ANSPRECHPARTNER

Christian Futterlieb
Geschäftsführer
christian.futterlieb@vrep.de

Peter Sachse
Geschäftsführer
peter.sachse@vrep.de

Thiemo Bischoff
Leiter Team Mitte
thiemo.bischoff@vrep.de

Tim Feld
Leiter Team Nord/West
tim.feld@vrep.de

Michael Vogt
Leiter Team Süd
michael.vogt@vrep.de

Kerstin Murmann
Redaktion
kerstin.murmann@vrep.de