

TODAY  
TOMORROW

GESCHÄFTSBERICHT  
**2016**



BEI ALLEM, WAS WIR TUN, VERFOLGEN WIR IMMER EIN ZIEL:

MIT OTRS STRUKTUR IN KOMMUNIKATIONSPROZESSE ZU BRINGEN.

UNSER BESTREBEN LIEGT DARIN, ZU ERKENNEN WAS UNSERE KUNDEN HEUTE ZUFRIEDEN MACHT UND SIE SICH MORGEN WÜNSCHEN. LÖSUNGEN, DIE IHNEN DIE KOMMUNIKATION ERLEICHTERN UND DEN KONTAKT ZUM KUNDEN PERFEKTIONIEREN. AUF ALLEN KANÄLEN, INTERNATIONAL, MULTIKULTURELL.

SERIÖS, VERBINDLICH, VERLÄSSLICH UND VERTRAUENSWÜRDIG.

DER GESCHÄFTSBERICHT 2016 ZEIGT, WIE WIR GESTERN DEN GRUNDSTEIN FÜR MORGEN GELEGT HABEN.

TODAY  
TOMORROW

# DIE OTRS UNTERNEHMENSGRUPPE

## Die OTRS Unternehmensgruppe & ihre Service Management Lösungen

Die OTRS Gruppe ist Hersteller und weltweit größter Dienstleister für die Open Source Service Management Suite OTRS. Das Unternehmen besteht aus der OTRS AG und ihren fünf Töchtern OTRS Inc. (USA), OTRS S.A. de C.V. (Mexiko), OTRS ASIA Pte. Ltd. (Singapur), OTRS Asia Ltd. (Hong Kong) und OTRS Do Brasil Soluções Ltda. (Brasilien).

Die OTRS AG ist seit 2009 im Basic Board (ehemals Entry Standard) der Frankfurter Wertpapierbörse gelistet (ISIN: DE000A0S9R37, WKN: A0S9R3). Die OTRS Produkt-Suite umfasst die OTRS Service Desk Software und das ITIL® V3 kompatible, nach PinkVERIFY™ zertifizierte IT Service Management-Modul OTRS::ITSM, sowie die darauf aufbauende, für den professionellen Business-Einsatz genutzte **OTRS Business Solution™** und die cloud-basierte **OTRS Business Solution™ Managed**. OTRS ist in 38 Sprachen verfügbar und wird von mehr als 170.000 Unternehmen weltweit genutzt, um mit einer integrierten Lösung ihren Service zu optimieren, die Kundenzufriedenheit zu steigern und Kosten zu senken. Die OTRS Gruppe ist der Source Code-Eigentümer und unterstützt Unternehmen weltweit mit seinen Lösungen. Zum Dienstleistungsportfolio gehören Prozessdesign, Implementierungen, Anpassungen, Application Support, Corporate Security und Managed OTRS Services.

Die **OTRS Business Solution™** und die **OTRS Business Solution™ Managed** sind unsere Antworten auf die Nachfrage des Marktes nach exklusiven Angebotspaketen für den professionellen Einsatz, bestehend aus individuellen Features gepaart mit speziell angepassten Serviceleistungen. Unternehmen und Organisationen, wie zum Beispiel Bayer Pharma AG, BSI (Bundesamt für Sicherheit in der Informationstechnik), Max-Planck-Institut, Toyota, Huawei, Hapag Lloyd, Lufthansa, Airbus, IBM, Porsche, Siemens, und Banco do Brazil (Bank of Brazil) zählen zu den Kunden. OTRS ist bei mehr als 40% der DAX 30-Unternehmen im Einsatz. Weitere Informationen zu den OTRS Produkten und Services finden Sie unter [www.otrs.com](http://www.otrs.com).

# INHALT

01 Kundenzitate 12

02 Success Stories 16

03 Ein Blick zurück & nach vorne 22

04 Bedeutung der Internationalisierung 35

05 Mitarbeiter gewinnen & binden 47

06 Bericht des Aufsichtsrates 56

07 Meilensteine 2016 60

08 Lagebericht 66

09 Jahresabschlussstabellen 100

10 Anhang 106

11 Bestätigungsvermerk des Abschlussprüfers 115

12 Impressum 117

Liebe Aktionärinnen und Aktionäre,  
liebe Freunde der OTRS AG,

ich freue mich, Ihnen im Namen meiner Vorstandskollegen und unserer Mitarbeiter den Geschäftsbericht für das Jahr 2016 vorzulegen. Unser großer Erfolg hat einen wesentlichen Kern: Den Menschen. Dieser ist gleichzeitig Ausgangspunkt und Ziel unseres gesamten unternehmerischen Handelns. Damit meinen wir – als Entwickler von Open Source-Software im B2B-Bereich – nicht ausschließlich unsere Programmierer und Softwaredesigner oder Administratoren, sondern auch unsere mehr als 170.000 begeisterten Nutzer und Kunden und natürlich Sie, liebe Aktionärinnen und Aktionäre, die uns im vergangenen Jahr Ihr Vertrauen entgegengebracht haben.



**André Mindermann**

## BRIEF AN DIE AKTIONÄRE

Open Source steht heute für überragende Architektur, Interoperabilität und ist Motor für Innovation. Open Source-Software ist längst fester Bestandteil des IT-Alltags geworden und bedeutet größtmögliche Freiheit, Konnektivität und Partizipation, wohingegen die traditionelle Softwareindustrie als restriktiv erlebt wird. Diese Form von Freiheit fördert Kreativität, formt völlig neue Kooperationen – regional wie international – und motiviert zu stetiger Weiterentwicklung der Produkte; dabei ist ohne Bedeutung, ob der Impuls von unseren eigenen Programmierern, unseren Kunden oder Mitgliedern der Community erfolgt. Dies ist unser Verständnis von Freiheit, einem Ideal dem wir uns mit ganzer Leidenschaft immer weiter annähern.

Unser finanzieller Erfolg unterstreicht, dass wir auf dem richtigen Weg sind, unsere Kunden unseren Open Source-Spirit und die daraus entstehenden Software-Lösungen und deren Vorteile schätzen.

Wir erzielten im Geschäftsjahr 2016 Umsatzerlöse in Höhe von TEUR 7.254 und liegen damit im Plan. Die Steigerung der Umsatzerlöse um TEUR 883 (13,9%) gegenüber dem Vorjahresumsatz (TEUR 6.371) entspricht der Unternehmensstrategie nachhaltigen Wachstums. Für uns äußerst zufriedenstellend ist die Entwicklung der wiederkehrenden Erlöse, sogenannte Recurring Revenues, auf Basis unserer **OTRS Business Solution™**, welche die OTRS Standardversion mit speziellen Features, Security und Software Updates sowie Support verbindet. Zufriedenstellend aus zwei Gründen: Zum einen sorgt die verlässliche Prognostizierbarkeit dieser Erlösquellen für große Planungssicherheit und stellt unser Geschäftsmodell auf ein solides Fundament. Zum anderen unterstreicht die Langfristigkeit dieser Verträge das hohe Vertrauen, das unsere Kunden uns entgegenbringen. Vertrauen ist für uns die härteste Währung.

Die wiederkehrenden Erlöse stiegen von TEUR 4.442 um TEUR 714 (16,1%) auf TEUR 5.156. Sie betragen nun 71,1% des Gesamtumsatzes (im Vorjahr: 69,7%). Das Ergebnis vor Zinsen, Steuern und Abschreibungen (EBITDA) belief sich im Geschäftsjahr 2016 auf TEUR 534, dies bedeutet einen Anstieg um 16,6%. Dabei erreichten wir einen operativen Cashflow in Höhe von TEUR 981. Im Vorjahr betrug dieser TEUR 828. Das Ergebnis vor Zinsen und Steuern (EBIT) stieg auf TEUR 131 gegenüber TEUR 58 im Vorjahr.

Zusammenfassend möchte ich betonen, dass wir unsere gesteckten Ziele im Jahr 2016 nicht nur vollumfänglich erreicht, sondern sogar übererfüllt haben. Der Erfolg und die Art und Weise, wie er erreicht wurde, soll unser künftiges unternehmerisches Handeln weiter bestimmen, was für uns bedeutet: Versprechen und Erfüllen. Dies ist die Basis für eine vertrauensvolle Beziehung zu unseren Kunden und Aktionären.

Was hält die Zukunft für uns, die OTRS AG bereit? Die Welt rückt zusammen, Geschäftsmodelle sind überwiegend international ausgerichtet. Die digitale Transformation ist Treiber in eigener Sache. Das Internet der Dinge ist auf dem Vormarsch und hat sich schon jetzt weite Bereiche des täglichen Lebens zu eigen gemacht. Die zunehmende Vernetzung von Produktions- und Kommunikationsprozessen hat bereits in den letzten Jahrzehnten zu einer nachhaltigen Veränderung der Arbeitswelt geführt und streckt jetzt ihre Fühler nach einem vollständig digitalisierten Morgen aus.

Dies begreifen wir als unsere Chance. Auch künftig werden wir innovative Open Source-Softwareprodukte liefern, die nicht nur den steigenden Bedürfnissen unserer Kunden genügen, sondern auch Antworten geben auf Fragen von morgen. Mit der **OTRS Business Solution™** und der **OTRS Business Solution™ Managed** haben wir dynamische, flexible und vor allem etablierte Softwarelösungen im Angebot. Es ist unser Bestreben, nicht nur von der wachsenden Nachfrage nach innovativen Service Desk-Lösungen zu profitieren, sondern die Entwicklung zu einem höheren Digitalisierungsgrad weltweit mit zu prägen, ihr den OTRS Stempel aufzudrücken.

Große Namen wie MAN, Philipps und Sony, Fujitsu, Hewlett Packard, Burger King, Boeing und 40% der DAX 30-Unternehmen nutzen bereits OTRS Lösungen. Unser weltweit agierender Kundenkreis beweist, dass es für erfolgreiche und präzise Kommunikation über Landesgrenzen hinaus einer innovativen IT Service Management-Lösung bedarf. Die weitere Expansion, in den lateinamerikanischen Markt mit der Gründung einer Niederlassung in Brasilien und auf den asiatischen Märkten mit der Gründung der OTRS Asia Ltd. sind wichtige Schritte, unsere Produkte einem zunehmend größeren internationalen Kundenkreis bekannt zu machen. Wir sind bereit dafür, unsere Kunden in ihre digitale Zukunft zu begleiten. Wir sind bereit, die Chancen, die uns die Zukunft bietet, zu ergreifen – Jetzt!

Abschließend möchte ich mich bei unseren Mitarbeitern für ihren unermüdlichen Einsatz und ihre außerordentliche Loyalität bedanken. Ohne sie könnte OTRS nicht so erfolgreich sein. Ich bin mir bewusst, dass gerade in der äußerst schnelllebigen Zeit die wir erleben, ihr Engagement und die hohe Identifikation mit OTRS als einem Platz für ihr Arbeits-(Er)Leben nicht selbstverständlich sind.

Auch Ihnen, liebe Aktionärinnen und Aktionären, möchte ich für das uns entgegengebrachte Vertrauen danken.

Herzlichst

Ihr



André Mindermann  
Vorsitzender des Vorstandes

**OTRS** 20  
IN Z4HL3N 16

---

**735.000**  
</Zeilen Code>

**27**  
Branchen

59 Releases

**79**  
Mitarbeiter

**40.000.000**  
Unit-Tests

**5925**  
Concurrent Agents

**38**  
Sprachen

**38.810**  
Tickets im Portal

120 Jahre Know-How



## DER VORSTAND



**Christopher Kuhn**  
COO und Vorstand

**Sabine Riedel**  
Vorstand Marketing  
& Human Resources


**André Mindermann**  
CEO und Gründer



The top half of the page features a teal background with white, stylized geometric patterns. These patterns consist of thick white lines forming a series of overlapping, elongated triangles and chevrons that create a sense of movement and depth. The patterns are arranged in a way that they seem to recede into the distance, creating a 3D effect.

01

KUNDENZITATE



„Egal ob 100 oder 1.000 Tickets am Tag zu bearbeiten sind – die **Skalierfähigkeit** und **Flexibilität** von OTRS sind in jeder Hinsicht einfach **unschlagbar!**“

Cedric Mally, Technischer Support / cap Produkttechnik GmbH

„OTRS bietet großartige **Konfigurationsmöglichkeiten** und läuft auch bei **hoher Auslastung** einwandfrei **stabil!**“

Thomas Tuschl, IT-Systemverantwortlicher / „Aktuell“ Raiffeisen Versicherungs-Maklerdienst Gesellschaft m.b.H.

„... Das **Managed Service Model** überzeugt...“

Silvan Müller, Leiter HR-Services / Feldschlösschen Getränke AG

„OTRS ist ein schlankes, **anpassungsfähiges** und sehr flexibles System, das extrem gute **Anbindungsmöglichkeiten** via Schnittstellen besitzt und durch die offenen Strukturen **variabel einsetzbar** ist.“

Michael Dipper, Teamleiter IT-Infrastruktur / EURONICS Deutschland eG



„Unsere Mitarbeiter sind **begeistert** von OTRS, hier kann sich niemand mehr einen Arbeitsalltag ohne das System vorstellen. Wir benötigten eine **schnelle Einführung** und Support durch erfahrene Consultants – mit OTRS hat die **Zusammenarbeit** toll funktioniert und der Go-Live konnte zügig erfolgen.“

Olaf Giesker, Leiter EDV / Derby Cycle AG

„The Software is **fantastic**.“

Ian McKenzie, Unix Systems Administrator / Canadian Bank Note Company, Limited

„Wir freuen uns immer wieder über die **Stabilität** des Systems – es läuft **reibungslos!** Updates und Upgrades haben wir bisher stets **problemlos** durchführen können.“

Karmela Vellguth, Leiterin IT-Support / Technischen Universität München

„Mit der OTRS Gruppe haben wir echte **Experten** an unserer Seite, die unser Unternehmen **24 Stunden** am Tag mit einem hochflexiblen und **verlässlichen Service** unterstützen – Und das zu einem wirklich **attraktiven Preis!**“

Tony Barber, Head of GÉANT Operations Centre / GÉANT



The background of the top half of the page is a solid teal color. It is decorated with several thick white lines that form a series of overlapping, stylized mountain peaks or zig-zag patterns. The lines are thick and have a slightly irregular, hand-drawn appearance. The number '02' is centered in the right half of this teal area.

02

The bottom half of the page is a solid dark grey color. The text 'SUCCESS STORIES' is centered horizontally in this section.

SUCCESS STORIES

# OTRS IM EINSATZ BEI DER ENAV



## **ENAV benötigt eine Helpdesk-Software mit Integrationsmöglichkeiten, um interne Prozesse zu erfassen und zu beschleunigen**

ENAV S.p.A. ist für die Flugsicherung im italienischen Luftraum verantwortlich. Mit seinen 4.200 Mitarbeitern sorgt das Unternehmen 24/7 für Sicherheit und Zuverlässigkeit bei 1,8 Millionen Flügen pro Jahr. Hierbei versorgen 43 Flughafen-Tower sowie 4 Area Control Center die zahlreichen Kunden, nämlich alle Airlines, welche den italienischen Luftraum durchfliegen. ENAV nutzt OTRS um seine Informationssicherheitsprozesse sowie die Aktivitäten seines Security Operation Center zu verbessern.



## **IT Service Management der Informationssicherheits-Prozesse bei ENAV verbesserte sich dank der OTRS Business Solution™**



### **Problem: Vorgänger-Service Desk Software ungeeignet, um den internen Informationssicherheitsprozess effizient zu unterstützen**

Anfang 2014 begann ENAV eine neue Service Desk Software für das Security Operation Center zu evaluieren um das vorherige System zu ersetzen. Einerseits sollte die Software sicherheitsspezifische Anforderungen erfüllen und ENAVs Informationssicherheits-Prozesse und -Aktivitäten implementieren. Darunter zählten u. a. Incident & Change Management, Fehlermanagement, Sicherheitsüberprüfungen (Vulnerability Assessment und Penetrationstest) und Security Intelligence sowie Identity- und

Access Management. Zudem benötigte man ein passendes Support-Tool zur Risikobekämpfung und um Risikoanalysen durchzuführen. Andererseits sollte es leicht zu nutzen sein und viele Integrationsmöglichkeiten bieten, erklärt Giovanni Mellini, Security Engineer bei ENAV: "Wir suchten ein System, welches leicht zu patchen ist und sich mit anderen Sicherheitssystemen anhand von gut dokumentierten APIs integrieren lässt."

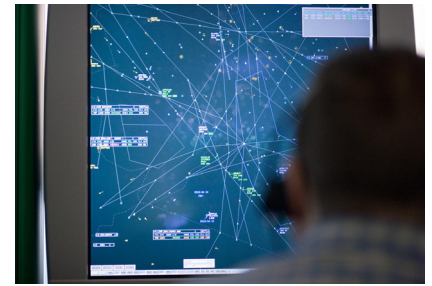
### **Lösung: Aktivitäten sind nun schnell nachprüfbar und bereit für zuverlässige Statistik-Exporte**

"OTRS hat uns bereits geholfen die vorhandenen internen Aktivitäten des Security Operation Centers zu optimieren und zu beschleunigen sowie alle weiteren Aktivitäten sogar für externe Audit-Zwecke im Auge zu behalten", berichtet Mellini. Außerdem hat die ENAV jetzt die Möglichkeit schnell und zuverlässig Statistiken für das Management-Reporting zu erstellen. Die Nutzung des neuen Service Desks stellte sich zudem nicht nur für das Security Operation Center als nützlich heraus, sondern auch für weitere Bereiche des Unternehmens, wie Mellini schildert: "OTRS erfüllte alle ursprünglichen Anforderungen und steigerte sehr rasch und signifikant unsere Effizienz."



## Lösung: Aktivitäten sind nun schnell nachprüfbar und bereit für zuverlässige Statistik-Exporte

Es hat sich sogar positiv auf die Denkweise der Benutzer ausgewirkt, indem es ihnen hilft noch smartere und professionellere Entscheidungen zu treffen. Ziel des Einsatzes von OTRS in anderen Abteilungen war es vor allem bestehende manuelle Prozesse zu verbessern und sie effizienter zu gestalten. Außerdem hat die OTRS Einführung die Teamarbeit im Allgemeinen positiv beeinflusst.“



*Die Tatsache, dass wir OTRS auch in zusätzlichen Abteilungen einsetzen, ist der Beweis für die richtige Entscheidung des Sicherheitsbereiches; OTRS ist schnell, flexibel, zuverlässig und einfach.“*

Giovanni Mellini, Security Engineer bei ENAV S.p.A.



### Why OTRS?

**Aufgrund seiner intuitiven Nutzbarkeit hat OTRS bereits zahlreiche Abteilungen überzeugt, Tickets für die tägliche Arbeit zu verwenden und kostensparend eine einfache Dokumentation zu ermöglichen**



ENAV entschied sich nach einem ausgiebigen Test der freien Open Source-Version für OTRS. “Wir haben diese Entscheidung aus verschiedenen Gründen getroffen: OTRS hat ein simples sowie professionelles Interface und es lassen sich leicht Workflows erlernen, designen, erstellen und individualisieren. Es vereinfacht außerdem die Integration mit anderen Systemen durch APIs. Nicht zuletzt, entschieden wir uns für den exzellenten Support im Rahmen der **OTRS Business Solution**™! Schon sehr kurz nach dem Vertragsabschluss mit der OTRS AG war die Plattform eingerichtet und wir konnten die ersten Prozesse in Zusammenarbeit mit dem OTRS Spezialisten designen”, erzählt

Mellini. Er sieht die Vorteile von OTRS – verglichen mit anderen Service Desks – in der Geschwindigkeit sowie dem intuitiven Interface, das sich einfach an verschiedene Szenarien anpassen lässt.

“Ein weiterer großer Vorteil ist die Leichtigkeit notwendige Skills zu erwerben um das ganze System intern zu managen. Dies geht über die Erstellung von sehr komplexen Prozessen bis hin zum täglichen Betrieb.” Nach der Installation und Konfiguration mithilfe des Supports der OTRS AG, wurde das Einsatzgebiet des OTRS Service Desks schließlich ausgedehnt, um weitere Funktionen im Sicherheitsbereich zu unterstützen. Dazu zählen beispielsweise die physische Wartung der Sicherheitssysteme, Qualitätslevel-Service mit dem Sicherheitsdienst – inklusive Einsatzplänen der Arbeiter, Kooperationen mit dem Militär und zivilen Dienststellen, Sicherheitsprüfungen und Audits sowie Lizenz- und Projektmanagement.

Der erste Austausch von E-Mails mit anderen Abteilungen weckte deren Neugier bezüglich der Einsatzmöglichkeiten in anderen Bereichen und sie fragten nach Demos und Experimenten. “Wir arbeiteten an individuellen Prozessen, Queues und Zugriffsrechten mit Kollegen und sehr bald waren andere Abteilungen bereit, OTRS für ihr Tagesgeschäft zu nutzen. Dabei ließen sich schnell Optimierungen im Bereich der Effizienz und Compliance, Tracking und die Dokumentation von kritischen Prozessen sowie Kosteneinsparungen feststellen”, sagt Mellini bezogen auf die weitere Entwicklung von OTRS bei ENAV. Aufgrund dieser Vorteile wurde OTRS in anderen Abteilungen auch für Szenarien eingesetzt die nicht von Beginn an geplant waren, zum Beispiel in der Qualitätssicherung, der Rechnungsprüfung, im Qualitätsmanagement sowie im Luftraum-Management. “Mit OTRS konnten wir die wiederkehrenden Kosten für die Service Desk Software stark reduzieren und der ROI des Projekts ist sehr hoch, da die Software jetzt in mehreren Abteilungen, für diverse Anwendungen auch außerhalb des Sicherheitsbereichs eingesetzt wird.”

# OTRS IM EINSATZ BEI OLYMPUS



## Europaweiter Einsatz von OTRS im IT-Service erleichtert Mitarbeitern Anfragen zu stellen und zu bearbeiten

Olympus ist einer der weltweit führenden Hersteller von optischen und digitalen Produkten in den Bereichen Medizintechnik und Unterhaltungselektronik. Zu den Produkten gehören endoskopische und mikroskopische Geräte für den medizinischen und industriellen Gebrauch sowie Kameras und Audiogeräte. 1919 in Japan gegründet, verfügt Olympus heute über Niederlassungen u. a. an 36 Standorten in der EMEA-Region.



## Mehr Transparenz mit durchgängigen E-Mail-Kommunikationsmöglichkeiten und vordefinierten Prozessen

### Problem: Keine systemübergreifende E-Mail-Zuordnung zu Tickets möglich und eingeschränkte Konfigurationen für Antragstemplates

Olympus verwendete intern zwei unterschiedliche Systeme, eines für Incident Tickets (TrackIT) und eines für den Service Desk (LotusNotes). Die E-Mail-Kommunikation zwischen den beiden Tools funktionierte aber oft nur mühsam und die Verknüpfung eingehender E-Mails an Tickets war fehlerhaft. Außerdem ließen sich die Templates zum Erstellen von Requests durch die Endnutzer nicht anpassen, was oft zu missverständlichen Anfragen führte oder Anrufe und Rückfragen zur Folge hatte. "Für Serviceanfragen gab es nur eine Schaltfläche für alle Anforderungen, wir konnten diese nicht weiter unterteilen. Unsere Antragsteller waren durch die für sie nicht relevanten Angaben verunsichert. Das bedeutete oft einen Mehraufwand für unsere IT," erklärt Christina Wartisch, Total Quality Manager bei Olympus.

### Lösung: OTRS löst Vorgängersysteme ab und schafft klare, individuell konfigurierbare Prozesse

"Jetzt, da bei Anfragen der Prozess-Typ auswählbar ist, lassen sich Requests viel einfacher erstellen, da sie selbsterklärend sind. Wo vorher nur ein Prozess für alle Arten von Anfrage galt, ist nun jeder Prozess separat definiert. Nun gibt es einen eigenen Prozess für jeden Zugriff auf verschiedene Systeme, z. B. das SAP-System. Somit ist die Eingabemaske deutlich entschlackt, denn vorher wurden hier sämtliche Auswahloptionen aller Prozesse aufgeführt. Die Workflows sind seitdem viel schneller und unkomplizierter geworden. Wir haben jetzt außerdem Prozessmanagement, Incident- und Tickethandling in nur einem einzigen System!" freut sich Wartisch. Inkompatibilitäten und Schwierigkeiten bei der Kommunikation zwischen verschiedenen Systemen gehören seither der Vergangenheit an.

Welcome to our new ticket system! IT.ServiceNet

IT.ServiceNet - One tool, many advantages

Our new ticket system is based on the Open Ticket Request System (OTRS) and allows you to enter your IT service requests and report problems faster and easier than before. Simply select the appropriate request form from below, enter the required information and forward the request to your Information Officer.

To log on, you must use your Windows user name and Lotus Notes password.

Enjoy using the new tool and feel free to take a look at the "Contact" and "Further links" sections on the right. Should you have any questions about the new system, please contact your Information Officer.

Process Ticket Types

Employee Matters	Order IT Hardware Software	System Access	System Enhancements New Developments	Other Services
------------------	----------------------------	---------------	--------------------------------------	----------------

Tickets

- For general IT questions / problems, contact your local IT Service Desk (the OCE & OCOG please use +4444 or 042030000-access.com)
- If you cannot find what you are looking for, please send an e-mail to OCE@it@olympus.com
- Who's my OCS? See list of Information Officers

Contact

- For general IT questions / problems, contact your local IT Service Desk (the OCE & OCOG please use +4444 or 042030000-access.com)
- If you cannot find what you are looking for, please send an e-mail to OCE@it@olympus.com
- Who's my OCS? See list of Information Officers

Further Links

- Frequently asked questions (FAQ)
- Manual
- Video: New Incident Ticket
- Video: New Process Ticket
- OTRS Credits
- Database / Software Standard List



*Toll sind vor allem die freien Konfigurationsmöglichkeiten – OTRS lässt sich sehr flexibel einsetzen. Das hat uns überzeugt und es funktioniert hervorragend! Das Ticketing System gibt uns eine gute Basis, ist einfach zu bedienen und durch das Bausteinsystem unkompliziert an uns anpassbar.“*

Christina Wartisch, Total Quality Manager  
bei Olympus Europe



### **Why OTRS?**

**Mitarbeiter in ganz Europa profitieren von Zugriffsrechteverwaltung, einfachen Requestvorlagen und schnellem Überblick über Status von Vorgängen**



“Wir wollten weg von unseren Vorgängersystemen, hin zu einem einzigen System mit dem wir auch Zugriffsrechte verwalten können. Mit OTRS können wir für unsere ‘IT Agents’ nun verschiedene Rechte für Queues, Rollen, Gruppen etc. einzeln festlegen. Das war am Anfang ziemlich umfangreich, aber wir sind sehr positiv überrascht, wieviel mit OTRS konfigurierbar ist und wie einfach es ist,” erzählt Christina Wartisch zu den ersten Schritten mit OTRS. „Auch unsere Mitarbeiter sind hellauf begeistert! Die ersten IT Requests mit IT.ServiceNet aus unserem Intranet gingen ihnen leicht von der Hand und sie können über das OTRS Kunden Portal auf einen Blick den Status ihrer Anfrage selbst einsehen.“ Zudem wird an einer komplexen Schnittstelle zum System des externen Dienstleisters für den 1st-Level-Support von Olympus Europe gearbeitet. Dann wird es noch einmal spannend für die Mitarbeiter und sie können sich auf eine weitere Vereinfachung in der Kommunikation rund um ihre Arbeitsprozesse freuen.





03

EIN BLICK ZURÜCK &  
NACH VORNE

# GESTERN – HEUTE – MORGEN

OTRS als kleine (Mitarbeiterzahl) und gleichzeitig große (Anzahl der Installationen) Organisation stellt sich einer Vielzahl an unterschiedlichen Herausforderungen (wie alle Unternehmen, die auf Wachstum ausgerichtet sind). Jedes Jahr, jeden Monat, täglich. Natürlich gibt es viele Strategien, Handlungsempfehlungen und auch Berater, die den Wachstumspfad geschickt beschreiben. Doch der Schritt von der Theorie zur Praxis ist ein großer und beinhaltet aus unserer Sicht vor allem auch das Wissen um die Historie eines Unternehmens; in diesem Fall den Weg von einer beinahe „One-Man-Show“ hin zu einer multinationalen Unternehmensgruppe. Was ist noch geblieben von Damals und wie prägt es unser Bewusstsein für das Morgen von OTRS? Wir haben diese Frage und noch einige andere an das Management gerichtet.

Im Interview:



**André Mindermann**

CEO und Gründer



**Burchard Steinbild**

Vorsitzender des Aufsichtsrats  
und Gründer



**Sabine Riedel**

Vorstand Marketing  
& Human Resources



**Christopher Kuhn**

COO und Vorstand



**Gabriele Brauer**

Vice President Global Finance



**Manuel Hecht**

Vice President Global  
Software Development

**Was sind aus Ihrer Sicht signifikante Merkmale, die OTRS geprägt haben, das Unternehmen heute zu dem machen, was es ist, und von denen es auch morgen noch profitieren wird?**



**André Mindermann, CEO und Gründer:**

Ich könnte dazu einen langen Text schreiben, aber eigentlich finde ich, dass eine Liste die „signifikanten Merkmale“ viel besser repräsentiert. Deswegen:

- Unser Arbeitsklima ist sehr positiv, respektvoll und verbindlich.
- Alle unsere Mitarbeiter sind „per Du“.
- Wir schreiben den Mitarbeitern nicht vor, wann und wo sie zu arbeiten haben. Das entscheiden sie ganz alleine.
- Wir haben hochinteressante Kundeneinsätze überall auf der Welt (Malediven, Sudan, Neu Kaledonien, China u. v. m.)
- Mit vielen unterschiedlichen Kulturen zusammen zu arbeiten, stellt einen großen Anreiz dar.
- Unser organisches Wachstum ist durch Eigenkapital finanziert. Soll heißen: Wir alle haben OTRS ganz alleine und selbst zu dem gemacht, was es heute ist. Das macht stolz!

**Und:**

- **The sky is not the limit!**



**Burchard Steinbild, Vorsitzender des Aufsichtsrats und Gründer:**

Für mich ganz wichtige Attribute sind Offenheit, Individualität und Freiheit des Einzelnen – gepaart mit dem gemeinsamen Willen, gute und ehrliche Arbeit zu leisten. Zum Beispiel unsere Mobile Workplaces: von Anfang an haben wir bei OTRS versucht, eine freie Wahl des Arbeitsplatzes zu ermöglichen (schon alleine deswegen, weil auch die Gründer weit voneinander entfernt lebten). Und heute ist OTRS ein weltweit agierendes Unternehmen, in dem das immer noch wunderbar funktioniert.





**Christopher Kuhn, COO und Vorstand**

OTRS lebt den Grundgedanken einer offenen Gesellschaft – wir fördern und fordern Vielfalt: Vielfalt an Meinungen, Ideen und Denkmustern, Vielfalt an Kulturen und Sprachen. Seit Gründung leitet uns dieser Gedanke und ermöglicht uns die Anpassung an neue oder sich verändernde Märkte; erlaubt reibungslose Integration neuer Mitarbeiter aus unterschiedlichen Kulturkreisen und erleichtert die Expansion in neue Länder.



**Sabine Riedel, Vorstand Marketing & Human Resources**

Mit unserer Idee von OTRS haben wir ursprünglich eine hochkreative Softwareschmiede auf ein finanziell solides Fundament stellen wollen. Unser Wunsch war, Arbeitsbedingungen zu schaffen, die ein Höchstmaß an Freiheit zulassen und gleichzeitig jedem Potenzial eine Entfaltungsmöglichkeit geben. Das geht natürlich nicht so ohne weiteres und bringt neue Anforderungen mit sich. So war uns wichtig, dass ein solches Arbeitsumfeld auch die Sicherheit vermittelt, morgen und übermorgen noch zu existieren; und gleichzeitig für die Mitarbeiter eine Gehaltssituation zu realisieren, die auch monetär befriedigend ist.

Diese Gedanken haben Früchte getragen und in der jetzt bestehenden Kultur einen festen Platz eingenommen. Mitarbeitern, die den Wunsch nach Flexibilität haben, sei es gedanklich, arbeitstechnisch oder im Hinblick auf Einsatzort oder Aufgabenbereich, bietet sich immer noch ein weites Spektrum, auch wenn wir uns als Unternehmen zwischenzeitlich klar professionalisiert und Strukturen und Prozesse geschaffen haben.

Generell bewegen wir uns in einem Spannungsfeld, in dem wir erhalten wollen, was sich bewährt hat, aber auch Neues aufnehmen, was uns sicher in die Zukunft trägt. Daher gilt es jeden Schritt und jede Veränderung sorgfältig abzuwägen, ob sie zu unserer Vision des OTRS von übermorgen passen.







**Gabriele Brauer, Vice President Global Finance**

Das für mich herausragende Merkmal, das OTRS geprägt hat, ist die Entwicklungsfähigkeit in allen Bereichen: Vom Produkt bis hin zum Geschäftsmodell, den Mitarbeitern über das Arbeitsumfeld bis hin zum Daily Business. Aus dem kleinen Unternehmen ist eine internationale Gruppe geworden, die an den täglich neuen Herausforderungen wächst und sich permanent weiterentwickelt. Diese Herausforderung wird vom Management bis zu den Mitarbeitern angenommen; wir profitieren von den kreativen Ideen jedes einzelnen und setzen diese verantwortungsvoll in abgestimmten Lösungen in die Praxis um. Diese Dynamik bringt OTRS unglaublich voran. Jeder ist ein Teil davon und man spürt den Spirit, der uns jeden Tag antreibt.



**Manuel Hecht, Vice President Global Software Development**

Sowohl das Unternehmen als auch die Software OTRS waren von Anfang an sehr „offen“ gestaltet. Bei der Software OTRS wird diese Offenheit durch unser Open Source-Konzept repräsentiert, also die Tatsache, jedem Anwender nicht nur Einblick in unser Firmenkapital, den Quellcode zu geben, sondern auch weitreichende Rechte zur weiteren Veränderung und Verbesserung unserer Software zu gewähren. Wir tun das, weil wir uns nicht fürchten unsere Arbeit, also den Quellcode, offenzulegen. Denn wir glauben an unsere Anwender und wollen ihnen die Möglichkeit geben, aktiv an der Entwicklung von OTRS teilzuhaben und diese mit zu gestalten. Das Unternehmen OTRS zeigt diese „Offenheit“ in der Art und Weise wie wir arbeiten, Gedanken austauschen, uns selbst kritisch immer wieder hinterfragen. Aber auch unsere Kultur, mit Rückschlägen umzugehen und immer wieder gemeinsam nach vorne schauend uns selbst anzutreiben und weiterzuentwickeln. Diese offene Kultur ermöglicht es den verschiedensten Charakteren, den Kreativen ebenso wie den nüchternen Analysten, sehr effizient und mit Spaß und Hingabe am gleichen Ziel zu arbeiten.



**Hat sich Ihre Vision zur Entwicklung des Unternehmens OTRS bis jetzt erfüllt und wohin bringt sie diese in den nächsten fünf bis zehn Jahren?**

Nun, eine Vision ist ja nicht dafür gedacht, dass sie erfüllt wird. Sie zeigt die Richtung, in die sich ein Unternehmen entwickeln soll. So gesehen bin ich mit der Entwicklung von OTRS hoch zufrieden. Wir haben entscheidende Erfolge in der Qualitätssteigerung und Stabilität unserer Software gemacht. Es ist uns darüber hinaus gelungen, ein international anerkannter und ernst zu nehmender Anbieter für Lösungen im Customer Service, IT Service Management und im Bereich Corporate Security zu werden.

Am meisten bin ich jedoch darüber erfreut, dass wir ein attraktiver Arbeitgeber sind. Unsere Fluktuationsrate ist ebenso wie die Krankheitsrate weit unter dem bundesdeutschen Durchschnitt.

Neben dem eingeschlagenen Weg der technologischen Erneuerung unserer Lösungen werden wir uns in den nächsten 5-10 Jahren verstärkt auf die internationale Expansion konzentrieren. OTRS hat ein unglaubliches Potenzial auf dem Weltmarkt und wir wollen dieses Potenzial erfolgreich umsetzen!



**André Mindermann**

CEO und Gründer

**Sie haben sich in der Vergangenheit intensiv mit ethischen Prinzipien der Unternehmensführung auseinandergesetzt. Wie viele ihrer ursprünglichen Ideen haben sich bis heute umsetzen lassen und welche Relevanz hat Ethik im heutigen Wirtschaftsleben noch?**

Das Ziel der Ethik ist die Erarbeitung von allgemeingültigen Werten und Normen. Sie soll Antworten auf die Frage geben „Wie soll ich mich in dieser oder jener Situation verhalten?“.

Ich bin ein Verfechter der offenen Gesellschaft nach Popper. Hierzu bedarf es eines respektvollen Umgangs mit Mitarbeitern und Kunden, ebenso wie Freiräume für einen kritischen Diskurs zu schaffen. OTRS als Organisation wird nur dann besser und kann sich am Markt erfolgreich behaupten, wenn wir unser Handeln und unsere Entscheidungen permanent hinterfragen und der Kritik öffnen.

Zu einer offenen Gesellschaft gehört es auch, den Mitarbeitern die freie Wahl über Ort und Zeitpunkt ihrer Arbeit zu lassen.

Als börsennotiertes Unternehmen bewegen wir uns im Spannungsfeld der Interessen von Aktionären, Kunden und Mitarbeitern. Da ist es nicht immer leicht in Fragen der Ethik Kompromisse einzugehen.

Ich bin noch immer der Meinung, dass in unserem heutigen Wirtschaftsleben die Ethik eine viel zu geringe Rolle spielt. Noch immer herrscht der Drang nach Gewinnmaximierung über den Wunsch einer zufriedenen Life-Work-Balance. Die meiste Zeit unseres Lebens arbeiten wir und ich meine, die Arbeit muss Spaß machen. Und mit dem Spaß kommt auch automatisch der Erfolg!

**OTRS war nicht Ihre erste Unternehmensgründung. Profitiert man von den Erfahrungen anderer Gründungen und wenn ja, welches Wissen war aus Ihrer Sicht vorteilhaft für OTRS?**

Natürlich profitiert man beim Aufbau einer neuen Firma von den Erfahrungen früherer Gründungen. Beim zweiten selbstgebauten Haus achtet man ja auch genau darauf die Fehler, die man beim ersten gemacht hat, nicht zu wiederholen. Man kann nicht sagen, dass man „lernt“ wie eine Firma aufzubauen ist und dass das dann „leicht von der Hand“ geht. Man weiß aber z. B., dass man nicht alles selbst bestimmen oder machen kann und ist offener für die Kreativität aller Beteiligten. Weitere wesentliche Vorteile der „alten Hasen“ sind die Erfahrungen mit Investoren und Banken und der geschärfte Blick für das Machbare.



**Burchard Steinbild**

Vorsitzender des Aufsichtsrats  
und Gründer

**OTRS hat sich in den fast 15 Jahren seines Bestehens stark gewandelt. Ein natürlicher Veränderungsprozess oder bewusst gesteuert? Was ist dem organischen Wachstum eines Unternehmens geschuldet und was der notwendigen Marktanpassung?**

Wer glaubt zu wissen, wie „seine Firma“ in 15 Jahren aussieht, macht sich etwas vor. Ein Horizont von 5 Jahren ist da schon realistischer. Wie bei fast allem im Leben kommt es auf die richtige Mischung an. Man hat ein Ziel, aber den Weg dahin kann man nicht vollständig überblicken. Um diesen Weg zu meistern, gibt es eine einfache Strategie: Eigene Fehler erkennen und eingestehen, daraus lernen und den nächsten Schritt dann in die richtige Richtung machen. Nach und nach werden die Schritte automatisch größer. Das „eigentliche Kapital“ einer Unternehmung ist in meinen Augen die Summe aller Fehler, aus denen man gelernt hat und die die Mitbewerber noch vor sich haben. Die Grundidee bei OTRS ist unverändert seit den ersten Tagen: Wir schaffen mit der Software OTRS selbst den Markt, auf dem die Firma OTRS mit Abstand der beste Dienstleister ist. Daher würde ich nicht sagen, dass OTRS sich stark gewandelt hat, sondern dass wir sehr solide, stark und gesund gewachsen sind. Wir haben uns nicht dem Markt angepasst, sondern haben ihn uns geschaffen – darauf dürfen wir stolz sein!

**Künstliche Intelligenz, Digitale Transformation, Industrie 4.0, viele Trends, die massiven Einfluss auf die weitere Entwicklung der Informationstechnologie haben. Wie kann sich OTRS hier für die Zukunft sicher aufstellen?**

In bestem Einklang mit unserer offenen Firmenkultur wurde OTRS in einem frühen Entwicklungsstadium der Software ebenfalls „offen“ gestaltet. Mit der Implementierung des OTRS Generic Interface haben wir bereits vor einigen Jahren eine Möglichkeit geschaffen, Informationen zwischen OTRS und Drittlösungen per Web Services auszutauschen. Der Fantasie sind hier nahezu keine Grenzen gesetzt, so dass wir bzgl. Integration bereits gut aufgestellt sind. Des Weiteren erhöhen wir kontinuierlich den Modularisierungsgrad der Software und somit die Möglichkeit, OTRS für unterschiedlichste Anwendungsszenarien einzusetzen. Zudem beobachten und prüfen wir die aktuellen Entwicklungen des IT Marktes kritisch und werden z.B. mit dem Feature-Set Omnichannel Communication den sich verändernden Kommunikationsstrukturen begegnen.



**Christopher Kuhn**

COO und Vorstand

**Das ursprüngliche Geschäftsmodell der OTRS AG hat eine Veränderung erfahren. Wie haben sich Anfragen der Kunden und die Sales-Strategie mit Veröffentlichung der OTRS Business Solution™ verändert? Und wie würden Sie den heutigen Ansatz von OTRS beschreiben?**

In der Vergangenheit haben wir komplementäre Dienstleistungen rund um die Software OTRS erbracht. Mit Veröffentlichung der **OTRS Business Solution™** haben wir erstmal eine ganzheitliche Lösung angeboten, verstanden als bestmögliche Kombination aus Software + Dienstleistung und fühlen uns angesichts der positiven Resonanz unserer Kunden in unserer Entscheidung bestätigt.

Da die **OTRS Business Solution™** als direkte Konkurrenz zu den Big Five des ITSM Marktes verstanden wird, sehen wir uns auch mit komplexeren und somit aufwändigeren Auswahlverfahren auf Kundenseite konfrontiert, d. h. ergänzend zu der bestehenden Sales-Strategie ist die Implementierung eines aktiven Vertriebsweges erforderlich.

**Die Expansionsstrategie der OTRS AG hat in den letzten Jahren innerhalb kurzer Zeit zur Neugründung mehrerer Niederlassungen in interessanten Märkten geführt. Welche sind die Herausforderungen bei der Neugewinnung von Mitarbeitern und wie können Sie sich heute als Arbeitgeber auf einem Markt behaupten, der zu einem Arbeitnehmermarkt geworden ist?**

Als Arbeitgeber positionieren wir uns mit unseren Suchprofilen und auch unserem Leistungsangebot eher in einer Nische und das ist denjenigen, die wir bei der Besetzung von Positionen finden wollen, auch durchaus bewusst. Wir sind ein kleines Unternehmen und dennoch beeindruckend global aufgestellt. Flache Hierarchien machen das persönliche Wachsen und Vorwärtkommen dynamischer und zuweilen auch einfacher als in größeren Unternehmen, die bereits zu unflexibel geworden sind, um sich auf die Individualität ihrer Mitarbeiter einstellen zu können. Daher müssen wir uns nicht notwendigerweise auf dem typischen Arbeitnehmermarkt umsehen, um den richtigen Nachwuchs zu finden. Wir sind ein idealer Arbeitgeber für die Generation Y, denn wir können genau das bieten, was diese Zielgruppe sich von ihrem Arbeitsumfeld wünscht: werteorientierte, verantwortliche und spannende Aufgaben in einem Team, das sich jenseits der üblichen Eitelkeiten und Machtallüren entwickeln will.



## **Sabine Riedel**

Vorstand Marketing & Human Resources

**Mit welcher Marketing-Strategie positionieren Sie OTRS auf den verschiedenen Märkten, auf denen Sie sich bewegen?**

Ganz einfach: mit einer höchst Individualisierten. Auch wenn die Lösung OTRS selbst sich global gesehen nicht an unterschiedliche Märkte anpassen muss, weil die Einsatzszenarien auf den verschiedenen Kontinenten sich doch meist ähneln; sie tut es dennoch, wenn wir einen genaueren Blick darauf werfen. Wieso sonst wird OTRS in immer neue Sprachen übersetzt? Damit man sich leichter verständigen kann. Und im Marketing ist es letztendlich genauso. Unsere Marketingstrategie zielt darauf ab, dass unser Konzept von den unterschiedlichen Interessenten verstanden wird und verstanden werden kann. Dabei gilt es, viele Details zu berücksichtigen, weswegen wir unser Konzept von „one website fits all“ hin zu flexiblen und individuellen Landingpages anpassen, um den landes- und nutzerspezifischen Ansprüchen gerecht zu werden.

**Welches sind die größten Herausforderungen, denen Sie bei der globalen Ausrichtung von OTRS begegnen?**

Eine globale Ausrichtung bedeutet in einem Dienstleistungsunternehmen die Möglichkeit eines flexiblen Einsatzes von Mitarbeitern in den verschiedenen Gesellschaften und Ländern. Hier ist die größte Herausforderung, unter Einhaltung aller landesspezifischen Gesetze bezüglich Steuern und Recht, ein vernünftiges Verrechnungspreis-Konzept zu entwickeln, welches die größtmögliche Flexibilität und einen gerechten Ausgleich unter der Mutter- und den Tochterunternehmen bietet und gleichzeitig den Anforderungen der staatlichen Organe standhält.



**Gabriele Brauer**

Vice President Global Finance

**Jedes Unternehmen hat eigene Schwerpunkte und muss deshalb ein individuelles Kennzahlensystem entwickeln. Nach welchen Kriterien gehen Sie vor?**

Kriterien für unsere Kennzahlen sind, dass sie unser Geschäftsmodell widerspiegeln und in allen Bereichen unserer Geschäftstätigkeit die Entwicklung des Unternehmens sowohl auf Erlös- als auch auf Kostenseite ablesbar machen, und wir OTRS somit auf einer fundierten Basis in eine erfolgreiche Zukunft lenken können. Neben den allgemein üblichen Kennzahlen, haben wir z. B. spezielle Kennzahlen entwickelt, mit denen sich die Entwicklung unseres "Recurring Revenue" – unserer wiederkehrende Erlöse – einschätzen und steuern lassen.

## **OTRS ist in Perl programmiert. Wie wichtig ist die Programmiersprache für innovative Softwareentwicklung, wo eröffnen sich Möglichkeiten, wo gibt es Grenzen?**

Der größte Vorteil von Perl ist gleichzeitig das größte Problem dieser Programmiersprache. Perl hat im Vergleich zu anderen Web-Programmiersprachen schon einige Jahre „auf dem Buckel“. Da Perl bereits 1987 das Licht der Welt erblickte und seitdem konsequent und kontinuierlich weiterentwickelt wurde, haben wir es mit einer sehr ausgereiften, äußerst fehlerarmen und sehr performanten Programmiersprache zu tun, die mit ihren zahlreichen Erweiterungsmodulen extrem breit aufgestellt ist. Die perfekte Basis für eine zuverlässige Business-Applikation wie OTRS, in deren Umfeld genau diese Vorteile geachtet und gefordert werden. Das Alter von Perl bringt aber auch Altlasten mit sich, an deren Beseitigung die Perl-Community ständig arbeiten muss. Da Perl in der Top 10 Liste der beliebtesten Programmiersprachen weltweit vertreten ist, erfolgt auch die Modernisierung und Anpassung an neue Technologien durch eine breite Entwicklerbasis. Wir OTRS Entwickler nutzen die Vorteile von Perl, um die teils hoch komplexen und immer herausfordernden Anforderungen an den Funktionsumfang von OTRS umzusetzen, tragen aber auch ganz im Sinne des Open Source-Gedankens dazu bei, die Probleme von Perl zu beseitigen, in dem wir selbst Beiträge zu dieser Programmiersprache leisten.



### **Manuel Hecht**

Vice President Global Software Development

## **Wie attraktiv ist ein so großes Software-Projekt wie OTRS für Entwickler? Sind diese nicht eher an Greenfield-Projekten interessiert?**

Jeder Entwickler, der sich etwas intensiver mit der Software OTRS beschäftigt, ist von ihrem ganzheitlichen Ansatz begeistert. OTRS ist viel mehr als „nur“ die Oberfläche, mit deren Hilfe Agenten ihre Tickets abarbeiten. OTRS umfasst auf technischer Ebene alles, was ein erwachsener Web-Framework heute mit sich bringt und an manchen Ecken sogar noch mehr: Von Benutzer- und Gruppenverwaltung über flexibelste Konfigurations-, Setup- und Paket-Mechanismen, von Möglichkeiten zur asynchronen Prozessausführung über hochentwickelte Interfaces zu Technologien wie SOAP, REST, E-Mail und LDAP-Verzeichnissen. Aus diesem Grund wird die Software OTRS von jedem OTRS Entwickler schlicht „Framework“ genannt. In dieser breiten, technologischen Basis kann sich jeder OTRS Entwickler frei bewegen und mit seiner Kreativität und seinen individuellen Stärken seinen Betrag zur weiteren Evolution von OTRS leisten.





The top half of the page features a teal background with white, stylized geometric patterns. These patterns consist of thick white lines forming a series of overlapping, elongated triangles and chevrons that create a sense of movement and depth. The patterns are arranged in a way that they appear to be part of a larger, repeating design.

04

BEDEUTUNG DER  
INTERNATIONALISIERUNG

## 04 BEDEUTUNG DER INTERNATIONALISIERUNG

4	Bedeutung der Internationalisierung.....	35
4.1	Herausforderungen & Risiken – Wissen, Kommunikation und Kultur.....	35
4.2	Herausforderungen & Chancen auf unseren Zielmärkten.....	38
4.2.1	Lateinamerika.....	38
4.2.2	Brasilien.....	38
4.2.3	Südostasien.....	39
4.2.4	USA.....	39
4.3	Im Gespräch mit unseren Managern vor Ort.....	40
4.4	Resümee.....	43

Mit seinen Wurzeln in Open Source versteht es sich fast von selbst, dass OTRS eine globale Ausrichtung hat: Ohne Grenzen, dafür aber mit kulturübergreifendem Spirit und Commitment leistet die Community weltweit einen Beitrag zur stetigen Verbesserung der Software und zur Übersetzung in immer mehr Sprachen. Dieser weltweite Einsatz spiegelt die zukunftsweisende Verbreitung der Software und steht gleichzeitig für die Expansionsstrategie der OTRS Group.

Denn, eine der Kernaufgaben im Rahmen des Wachstumsprozesses unseres Unternehmens ist die Suche nach geeigneten Möglichkeiten zur Markterweiterung. Diese besteht nicht nur in der Erschließung neuer **Kundenzielgruppen** sondern auch in der Ermittlung von Standorten, an denen sich OTRS erfolgreich platzieren lässt.

» Siehe auch **8.2.1.3 Kundenstruktur**

Häufig verlagern produzierende Unternehmen ihre Produktion aus Kostengründen ins Ausland, versprechen sich damit eine bessere Kapazitätsauslastung und günstigere Beschaffungsmöglichkeiten. Der überwiegende Teil unserer „Produktion“, nämlich unsere Softwareentwickler, arbeitet und lebt jedoch in Deutschland und ist damit Garant für das überdurchschnittliche Niveau und die absolute Verlässlichkeit unserer Software.

Unser hoher Qualitätsanspruch, mit dem wir Service und Beratung „Made in Germany“ für Kunden überall auf der Welt und den jeweiligen Bedürfnissen im heterogenen Kundenumfeld angepasst durch unsere Mitarbeiter vor Ort anbieten, ist dabei Leitgedanke und Motor.

## 4 Bedeutung der Internationalisierung

### 4.1 Herausforderungen & Risiken – Wissen, Kommunikation und Kultur

#### Herausforderungen

Wie Studien belegen liegen die größten Herausforderungen für klein- und mittelständische Unternehmen im Rahmen der Internationalisierung in

- der Erschließung geeigneter neuer Märkte,
- benötigtem Wissen als kritischem Erfolgsfaktor,
- dem Spannungsfeld zentraler vs. dezentraler Entscheidungen und
- der Kompetenz in interner und externer Kommunikation.

#### Die Erschließung geeigneter neuer Märkte

Die verschiedenen Zielmärkte präsentieren sich mit sehr unterschiedlichen Wachstumspfaden. Diese sind häufig beeinflusst durch unvorhergesehene Ereignisse wie politische Veränderungen (Brexit etc.) oder auch schwerwiegende externe Vorkommnisse, wie zum Beispiel Naturkatastrophen. Beide tangieren die Wirtschaft und nehmen damit Einfluss auf die Entwicklung international agierender Unternehmen. Trotz dieser Unwegsamkeiten sind kleine und mittelgroße Unternehmen im Ausland im internationalen Vergleich sehr stark vertreten.

Fazit des KPMG Investment Reports 2016: „Auch wenn Deutschland beim Auslandsumsatz nicht mit den großen US-Firmen mithalten kann, so ist die deutsche Wirtschaft in der Breite mindestens so international aufgestellt wie die der Vereinigten Staaten.“

Doch auch langjährige Wachstumsmärkte wie China, Russland und Brasilien sind im starken Wandel. Begriffe wie Konsolidierung und Restrukturierung stehen im Vordergrund und stellen deutsche Unternehmen damit vor große Herausforderungen. Wichtig ist es daher, die weitere Entwicklung der entscheidenden Märkte zu beobachten und zu prognostizieren.

## Wissen als kritischer Erfolgsfaktor

Trends wie die digitale Transformation, die viele Begleitthemen mit sich bringt, sei es Industrie 4.0 oder IoT (Internet of Things), führen zu entscheidenden Umbrüchen. Kunden bewegen sich weg von virtuellen Kontakten hin zu echtem Service. Die hierfür benötigten Querschnittstechnologien werden branchenübergreifend zum Einsatz kommen und fordern die Investitionsbereitschaft von Unternehmen. Dabei geht es konkret um Wissen über Technologie und ihre Zukunft. Nur wer hier im Trend liegt und nicht lediglich Trittbrettfahrer ist, kann dauerhaft bestehen. Daher liegt es im Bestreben von OTRS mit seiner Solution selbst maßgebliche Impulse zu liefern, die dem IT-Zeitgeist entsprechen.

Neben dem technologischen Wissen kommt aber auch dem wirtschaftlichen Know-how eine große Bedeutung zu. Nicht nur die Gründung einer Niederlassung auf dem „richtigen“, will heißen auf dem für das Unternehmen geeigneten Markt, setzt gute Kenntnisse über Historie und Potenziale der Länder voraus. Auch das Wissen um arbeitsrechtliche, steuerliche und sonstige juristische sowie natürlich kulturelle Besonderheiten sind essentiell, wenn es um den erfolgreichen Aufbau eines globalen Firmennetzes geht.

## Dezentralisierung versus Zentralisierung

Die weltweiten Märkte verfügen über unterschiedliche Charakteristiken und Entwicklungen, viele davon kulturell bedingt. Hier stellt sich immer wieder die Frage, in welchem Umfang Entscheidungen von der Firmenzentrale vorgegeben werden und was und wann Niederlassungen eigenständig entscheiden. Hierzu ein paar allgemeine Kernaussagen zum Vergleich der Situation von OTRS:

- Vertrieb als logistische Herausforderung mit lokalem Fokus wird von der Mehrheit der Unternehmen dezentral gesteuert.
- Marketing wird von knapp unter 50% der Unternehmen vor Ort in den jeweiligen Märkten gemanagt.
- Die Innovationsstrategie hingegen ist fest zentral verankert.
- Generell organisieren sich größere Unternehmen zentraler als kleinere.

OTRS ist bereits seit seiner Gründung dezentral organisiert. Noch vor der Existenz der ersten internationalen Niederlassung bedingte das Organisationsentwicklungskonzept eine dezentrale Strategie, die wir sehr erfolgreich umgesetzt haben.

Interessanterweise steht dies in leichtem Gegensatz zur praktizierten Politik mit unseren Niederlassungen. Hier wird nach wie vor überwiegend durch das Headquarter entschieden. Nur langsam und mit dem erfolgreichen Wachstum und Ausbau der einzelnen Töchter gehen strategische Entscheidungen im Hinblick auf Produkt, Vertrieb und Marketing zu den Managern der Niederlassungen vor Ort. Ein Konzept, das sich bewährt.

Natürlich gibt es für beide Ausrichtungen Pro's und Con's: Mark Sievers, Head of Consumer Markets bei KPMG: „Für zentrale strategische Entscheidungen spricht, dass die Verantwortlichkeiten klar abgesteckt sind. So kann in Krisenzeiten schneller gehandelt werden. Zudem fällt es leichter, ein einheitliches globales Image der unternehmenseigenen Marken zu pflegen. Dezentrale Entscheidungsträger kennen dagegen die lokalen Märkte am besten und können so flexibler und angemessener auf Krisen reagieren. Außerdem sind sie besser mit den Präferenzen der Kunden vertraut. Produkte, Marketing und Vertrieb können passgenau darauf ausgerichtet werden.“

Für OTRS ist der Prozess von der zentralisierten Steuerung hin zur Dezentralisation der Niederlassungen ein fließender. Die Eigenständigkeit der Töchter wächst mit ihrem Erfolg auf dem lokalen Markt.

## Kompetenz in interner und externer Kommunikation

Mit der Internationalisierung verändern sich die Parameter der Unternehmenskommunikation. Sie ist nicht mehr nur national relevant, sondern überschreitet Grenzen, regional, national und somit auch kulturell. Der Erfolg dieser interkulturellen Zusammenarbeit wird dann nicht mehr ausschließlich durch die Produkte und Technologien bestimmt, sondern vielmehr durch interkulturelle Kompetenz und Kommunikation.

Dabei geht es gleichzeitig um interne und externe Kommunikation. **Intern** insofern, dass die Mitarbeiter in den Niederlassungen einen besonderen Informationsbedarf haben und permanent sichergestellt sein muss, dass Botschaften nicht nur „übertragen“, sondern vor allem auch richtig verstanden wurden. Die Richtlinien des Managements müssen transparent und nachvollziehbar und an den kulturellen Wirkungskreis angepasst sein.



# Kommunikation



**Extern** im Sinne von „wie werden Medien zur Information der Öffentlichkeit genutzt“. Dies betrifft auch das Marketing zur Ansprache potenzieller und bestehender Kunden. Die generelle Frage lautet hier, wie die Balance zwischen Standardisierung und Differenzierung der externen Kommunikation gemeistert wird.

OTRS beschreitet auch hier einen individuellen Mittelweg. Das bedeutet, dass wir abhängig vom Standort einen ausgewogenen Mix aus Standardisierung und Differenzierung anstreben. Differenzierung durch die Zusammenarbeit mit externen Dienstleistern vor Ort, die Gewähr dafür ist, in der Kommunikation den kulturellen Vorgaben und Besonderheiten zu entsprechen; Standardisierung in dem Maße, wie es die Aufrechterhaltung von Kultur und Individualität von OTRS notwendig machen.

Langfristig gesehen wird die Aufgabe darin bestehen, über Ländergrenzen hinweg alle Bereiche, wie Forschung und Entwicklung, Marketing bis hin zu Vertrieb und Service mit den notwendigen Aktivitäten optimal zu koordinieren.

Als Unternehmen, das weltweit aktuell mit fünf Niederlassungen agiert, ist es für uns von besonderer Bedeutung darauf zu achten, wie wir unsere Ressourcen so einsetzen, dass wir genau diesen Anforderungen gerecht werden können.

## 4.2 Herausforderungen & Chancen auf unseren Zielmärkten

### 4.2.1 Lateinamerika

Lateinamerika gilt wieder als großer Wachstumsmarkt, vielleicht aufgrund der Tatsache, dass die Demokratie mittlerweile in allen Ländern Einzug hält. Die besondere Herausforderung für deutsche Unternehmen liegt darin, die Heterogenität in diesem „Länderpool“ zu erkennen und die individuellen Situationen und Risiken der einzelnen Länder zu berücksichtigen. Unsere Niederlassung in Mexico City hat großes Potenzial, wie wir auch an den Kundenreaktionen immer wieder erkennen können.

Chancen	Risiken
Mittelgroße Länder wie Kolumbien und Peru haben sich zuletzt deutlich stabilisiert und wachsen nun kräftig	Korruption und Drogenkartelle schwächen immer noch die politischen Institutionen
Mexiko gewinnt als Produktionsstätte für den US-Markt weiter an Bedeutung und auch der Binnenmarkt wird immer interessanter	Viele Länder neigen nach wie vor zu hohen Staatsschulden; Staatspleiten wie zuletzt in Argentinien weiterhin als Risiko
Bevölkerung wächst weiterhin und bietet langfristig exzellente Absatzmöglichkeiten	

Quelle: KPMG Investment Report 2016

Chancen	Risiken
Mit Abstand größtes Marktpotenzial in Südamerika – über 200 Millionen Einwohner	Korruption und Vetternwirtschaft verhindern notwendige Wirtschaftsreformen
Trotz Krise ist Dollar-Pro-Kopf-Einkommen in Brasilien immer noch höher als in China	Brasilien traditionell äußerst abhängig von internationalen Rohstoffpreisen – ein schwer kalkulierbares Risiko
Neuer Präsident Michel Temer dringt auf Reformen, um das Land wieder auf Wachstumskurs zu bringen	Starke protektionistische Strömungen in der Politik gefährden freien Kapital- und Güterfluss

Quelle: KPMG Investment Report 2016

### 4.2.2 Brasilien

In Brasilien wurde trotz der tiefen Rezession ein erster Aufwärtstrend erkannt und für 2017 scheint sich erstmals wieder eine leicht gestiegene Wachstumsrate abzuzeichnen. Als einem Markt mit über 200 Millionen Einwohnern wird Brasilien auf lange Sicht großes Potenzial nachgesagt. Gefordert sind hier Durchhaltevermögen und eine langfristige Strategie, damit der Einsatz zum Erfolg wird.

In der Gegenüberstellung von Chancen und Risiken wird deutlich, wo genau die Herausforderungen für Unternehmen liegen.

Chancen	Risiken
Hohes Wachstum, niedrige Inflation, kaum Arbeitslosigkeit – Wirtschaft präsentiert sich stabil und dynamisch	Bruttoinlandsprodukt pro Kopf sehr niedrig; Markt reagiert preissensibel, Qualität erst an zweiter Stelle
Bevölkerung wächst weiterhin; Markt bietet langfristig gute Absatzmöglichkeiten	Starke Konkurrenz aus Asien will ihre Marktanteile behaupten
Lohnkosten sind sehr niedrig; Region löst zunehmend China als Weltfabrik ab	

Quelle: KPMG Investment Report 2016

## 4.2.4 USA

US-Firmen gelten bei der Digitalisierung als Vorreiter. Dies macht sie auch für deutsche Unternehmen besonders interessant. Der Schwerpunkt deutscher Unternehmen liegt seit Jahren und auch weiterhin auf Greenfield-Projekten, auch wenn sich die Tendenz ganz leicht in Richtung M&A-Projekte verschiebt.

Der amerikanische Markt ist für deutsche Unternehmen nahezu unüberschaubar groß, was es notwendig macht, Marktsegmente und Kundengruppen genauestens zu analysieren und vor allem in das Marketing weitaus mehr zu investieren, als es in allen anderen Märkten notwendig und üblich ist.

Der amerikanische Konsument legt sehr großen Wert auf exzellenten Service. Sein Verständnis hierfür geht weit über das hinaus, was deutsche Unternehmen in der Regel damit verbinden. Darüber hinaus und für den Europäer unüblich trifft man hier auf einen äußerst schnelllebigen Markt, der mit kürzeren Produktlebenszyklen agiert, was uns auch bei der Softwareentwicklung eine höhere Flexibilität abverlangt.

Professor Dr. Stefan Schmid, Inhaber des Lehrstuhls für Internationales Management und Strategisches Management an der ESCP Europe sieht für 2017 weiterhin die USA als wichtigsten Wirtschaftspartner für Deutschland.

## 4.2.3 Südostasien

Südostasien ist ein Markt der Extreme: sehr heterogen und gleichzeitig besonders attraktiv. Mit niedrigen Lohnkosten in Malaysia, Thailand, Vietnam oder auf den Philippinen können sich viele Unternehmen im Wettbewerb bei steigendem Kostendruck behaupten. Für uns ist die Finanz- und Logistikkreuzung Singapur ein hervorragender Startpunkt für die Eroberung des südostasiatischen Marktes. Zugleich wird Singapur nachgesagt, selbst attraktives Zentrum von Forschung und Entwicklung sowie High-End-Produktion zu sein.

Deutsche Unternehmen können in dieser heterogenen Region sehr interessante Bedingungen finden, um auf dem wachsenden Absatzmarkt Südostasiens langfristig großes Wachstum zu erreichen.

Chancen	Risiken
Mittelfristig stabile jährliche Wachstumsraten von über 2 Prozent	Starker Dollar verteuert Investitionen und erhöht Währungsrisiko
Technologieführerschaft bei Zukunftsthemen wie Digitalisierung, Cloud Computing und Big Data	Scheitert TTIP, besteht die Gefahr, dass die USA sich verstärkt nach Asien orientieren
Größte Volkswirtschaft der Welt bietet riesiges Marktpotential	Unsicherheit bezüglich der zukünftigen Wirtschafts- und Handelspolitik der neuen US-Regierung

Quelle: KPMG Investment Report 2016

# INTERVIEW

## 4.3 Im Gespräch mit unseren Managern vor Ort

**Was sind die größten Herausforderungen für OTRS auf den globalen Märkten und wie werden sie überwunden?**

**Francisco Cruz Montes de Oca**, General Manager der OTRS S.A. de C.V. in Mexiko-Stadt, hat diese Frage wie folgt beantwortet:

„Aus meiner Sicht ist die Anpassung von Prozessen und etablierten Vorgehensweisen die größte Herausforderung. Denn während diese sich in Deutschland für das Unternehmenswachstum bestens bewährt haben, passen sie nicht unbedingt zu den Niederlassungen in den Zielmärkten. Hier ist Flexibilität angesagt und die Einbindung der Verantwortlichen vor Ort. So sind einige der Workarounds, die als Ausnahme der Regel konzipiert waren, zum Standard im täglichen Business geworden.“

**Udo Kampelmann**, Managing Director OTRS APAC, sieht diese sogar noch kritischer:

„Wir tendieren dazu, falsche Annahmen zu treffen; was in Deutschland als richtig gilt, muss es in der Region APAC nicht notwendigerweise auch sein. Firmen und Kunden agieren und reagieren völlig anders. Wir müssen hier einen wesentlich größeren Aufwand betreiben, um Dinge vorwärts zu bringen. Verlässliche Beziehungen auf der Basis von Vertrauen benötigen viel Zeit für Aufbau und auch ihren Erhalt. Das Verhalten von Kunden ist nicht in gleicher Weise prognostizierbar wie in Deutschland.“

**Matheus Assis Baeta**, Managing Director OTRS Do Brasil Soluções Ltda.: „Mit Brasilien als Neuland in der OTRS Niederlassungs-Welt bewegen wir uns langsam aber stetig vorwärts, um operational eine Übereinstimmung mit dem Headquarter zu erreichen. Prozesse wurden maßgeschneidert für die deutsche Ökonomie und stehen in keiner Verbindung zu Brasilien. Das Zauberwort heißt auch hier Flexibilität.“

**Matt MacIntosh**, Operations Manager OTRS Inc.: „Es bedarf schon einer gewissen Workforce, um die in Deutschland etablierten Prozesse adäquat umzusetzen. Die kulturellen Unterschiede sind enorm, insbesondere im Marketing müssen wir mit völlig anderen Botschaften arbeiten.“

**Welcher Teil des OTRS Produktportfolios ist international am erfolgversprechendsten und sollte weiterentwickelt werden?**

Mit den Antworten auf diese Frage wird einmal mehr deutlich, wie heterogen die globalen Kundeninteressen sind.

**Francisco Cruz**

„Die frei wählbaren Features sind für unser Vertriebskonzept besonders wichtig, weil sie uns helfen, den Unterschied zwischen OTRS Free und **OTRS Business Solution™** deutlich zu differenzieren. Mit dem weiteren Ausbau der **OTRS Business Solution™** und ihren Features vergrößert sich dieser Unterschied zunehmend. Die **OTRS Business Solution™** selbst ist auf jeden Fall ein Kernpunkt und gibt dem Kunden die Möglichkeit flexibel auszuwählen, was für seine Bedürfnisse optimal ist, während er gleichzeitig Unterstützung durch das Service Team erhält, wo er sie braucht.“

Ähnlich sieht es **Matt MacIntosh**: „Auch für das amerikanische Publikum ist die **OTRS Business Solution™** immer noch ein phantastisches Produkt, vor allem die On Premise-Lösung auf dem Vertragslevel Professional. „Viele Anfragen kommen aus dem Wunsch, Software nicht in der Cloud zu haben.“

**Udo Kampelmann**: „Mit unseren derzeitigen Kommunikationskanälen sind wir umfassend und zukunftsweisend ausgestattet. Für den chinesischen Markt ist darüber hinaus WeChat essentiell und von höherer Bedeutung als E-Mail. Aus meiner Sicht auf jeden Fall eine gute Investition, OTRS dahingehend zu erweitern.“

**Matheus Assis Baeta**: „Behörden und Regierungseinrichtungen sind eine besonders attraktive und interessierte Kundengruppe, vor allem in Brasilien. Die meisten haben spezifische Anfragen vor allem im Hinblick auf IT Service Management, welche wir mit unseren OTRS::ITSM Modulen hervorragend bedienen können.“



## Was ist an einem deutschen Unternehmen besonders interessant für die Kunden der Niederlassungen?

Als deutsches Unternehmen sind wir stolz auf Werte wie Präzision und Verlässlichkeit. Schließlich kommt der Begriff „Deutsche Wertarbeit“ nicht von ungefähr und gerade im Bereich unserer Softwareentwicklung aber auch beim Thema Servicequalität stellen wir an uns selbst hohe Ansprüche. Aber wie kommt das eigentlich bei unseren ausländischen Kunden an?

**Matt MacIntosh** sagt dazu: „Deutsche Produktentwicklung genießt immer noch ein sehr hohes Ansehen hier, sogar trotz des Volkswagen-Skandals. Sie geht einher mit Attributen wie Qualität, Verlässlichkeit und Präzision.“

Und das gleiche gilt für Lateinamerika: „Deutschland hat eine sehr gute Reputation mit hohen Qualitätsstandards. Das bringt OTRS in eine hervorragende Position“, so **Francisco Cruz**.

Auch in Brasilien zeigt sich ein ähnliches Verständnis. „Aufgrund des kulturellen Erbes werden deutsche Produkte und Arbeitseinstellung hoch bewertet“, stellt **Matheus Assis Baeta** fest.

Anders jedoch im asiatischen Raum: **Udo Kampelmann** registriert, dass „Made in Germany“ zwar immer noch als Qualitätssiegel gilt, aber sich viele auch nach China orientieren, welches sich in ihren Augen auf der Überholspur befindet. Am Ende des Tages gilt ein erfolgreicher Marktauftritt in China für die anderen APAC Staaten als deutlicheres Qualitätsmerkmal als „nur“ Made in Germany.

## Welche Hürden muss OTRS nehmen, um internationale Märkte zu erobern?

Die Probleme, eine Niederlassung in einem fremden Kulturkreis zu eröffnen, sind hinlänglich bekannt. Wie sieht es jedoch konkret für OTRS als Unternehmen mit Open Source-Basis aus?

**Matt MacIntosh** stellt häufig fest, dass Open Source in den USA nicht in dem Maße anerkannt ist, wie eventuell in anderen Ländern. „Es wird fälschlicherweise oft gleichgestellt mit Freeware, die aber nur Anfragen von geringer Qualität bringt. Zusätzlich sind die USA die Heimat der größten Mitbewerber in diesem Markt, wie BMC und Service Now. Die Marketingkosten und Markteintrittsbarrieren sind deutlich höher als in anderen Ländern.“

**Francisco Cruz** sieht vor allem Graumarktanbieter und die OTRS Free als wichtige Einflussfaktoren beim Wachstum von OTRS in ausländischen Märkten. „In vielen Fällen haben Anwender zuvor OTRS Free genutzt, bis sie das volle Potenzial unserer Lösung entdecken und auf uns zukommen. Ein Vorteil für uns ist, wenn wir als Anbieter vor Ort die internen Prozesse des Kunden erfassen und damit auf seine speziellen Bedürfnisse eingehen können, weil die lokale Präsenz erwünscht ist.“

Für **Matheus Assis Baeta** sind die politische und ökonomische Instabilität Risikofaktoren; dennoch ist er überzeugt, dass basierend auf der OTRS Free, die seit vielen Jahren gut positioniert ist, sich OTRS im Wettbewerb sehr gut behaupten kann.

Am komplexesten ist die Situation in APAC, wie **Udo Kampelmann** beschreibt:

„Das Headquarter muss sich darüber klar sein, dass ein „One-fits-all“ Modell nicht erfolgreich ist in einer so heterogenen Region wie APAC, das heißt es braucht eine geschickte Produktdiversifikation.

Die Gründung einer Niederlassung ist immer nur ein erster Schritt, viel entscheidender ist der Transformationsprozess, den das Mutterunternehmen hin zu einer multinationalen Gruppe bewältigen muss. Das schließt ein, dass alle Teams einen globalen Fokus benötigen.

Die Besonderheiten aber liegen in APAC vor allem in folgenden Herausforderungen:

Multiple ethnische Gruppen, denen in unterschiedlicher Weise begegnet werden muss; Risiken von Änderungen im politischen, religiösen Klima oder Gesetzesänderungen, die die Wirtschaftslage beeinflussen und ggf. beeinträchtigen.“



### 4.3.5 Resümee

Unser Wachstum und unseren Kundenstamm haben wir überwiegend organisch erreicht. Sie repräsentieren eine großartige Basis, um weiter darauf aufzubauen und sich vorwärts zu bewegen.

Die **OTRS Business Solution™** war ein großer Schritt, um einen wahrgenommenen Unterschied zu etablieren zwischen unserer Open Source-Version und unserem kommerziellen Angebot. Mit jedem neuen Feature wächst die Attraktivität der **OTRS Business Solution™** und unsere Konsolidierung von LATAM und APAC mit 100% eigenen Töchtern bringt uns in eine starke Position zur Umsetzung globaler Strategien und Kampagnen.

Seit OTRS 3.0 sind wir einen langen Weg gegangen. Wir haben bewiesen, dass unsere Software auf einem hohen technologischen Niveau ist und unsere Strukturen die eines professionellen Unternehmens sind, das den Kinderschuhen längst entwachsen ist. Wir stehen für absolutes Engagement, Hingabe und unseren Willen zur kontinuierlichen Verbesserung.

Natürlich gibt es viele Herausforderungen und Schwierigkeiten dabei, Niederlassungen zum Erfolg zu führen, und die oben beschriebenen sind sicher nur ein Auszug. Dennoch: Diese zu bewältigen, in Kombination mit dem Potenzial, dass die OTRS Lösungen haben, befähigt uns neue Märkte zu erschließen, nachhaltiges Wachstum zu erreichen und damit die Zukunft der OTRS Group zu sichern.



The background of the top half of the page is a solid teal color. It is decorated with several thick white lines that form a series of interlocking, stylized arrow shapes pointing towards the center. These lines create a sense of movement and depth.

05

MITARBEITER  
GEWINNEN & BINDEN

## 05 MITARBEITER GEWINNEN & BINDEN – RETENTION MANAGEMENT

5	Mitarbeiter gewinnen & binden – Retention Management.....	45
5.1	Einleitung.....	47
5.2	Die Suche.....	47
5.2.1	Employer Branding – der Stern am Human Resources Himmel.....	47
5.2.2	Personalsuche und warum Personaldienstleister das auch nicht besser können.....	48
5.3	On-Board(ing).....	50
5.4	Working@OTRS.....	50
5.5	Karriere@OTRS.....	51
5.6	Zahlenwerk.....	53

## 5 Mitarbeiter gewinnen & binden – Retention Management

### 5.1 Einleitung

Unsere Vision beeinflusst die Kultur, die Kultur beeinflusst die Mitarbeiter, und Mitarbeiter beeinflussen auch wiederum die Kultur. In diesem Kreislauf, oder nennen wir es einen kontinuierlichen Abstimmungsprozess, wachsen wir zu dem, was OTRS repräsentiert: eine wertorientierte Gemeinschaft, die Freude an der Zusammenarbeit hat und all ihr Wissen, ihre Motivation und Herzblut einbringt, um große Ziele zu erreichen.

Menschen, die zu OTRS passen, wollen erst gefunden und dann vor allem an das Unternehmen gebunden werden. Eine Aufgabe, nicht nur für das Management; jedoch ein Auftrag, der dort mit Nachhaltigkeit und von einer Vielzahl von Attributen begleitet und platziert ist. Unseren Mitarbeitern – dem zentralen Moment in einem erfolgreichen Unternehmen – gehört unsere besondere Aufmerksamkeit. Employer Branding, Talent Management, Frauenquote, Agilität sind spannende Themen, die wir in der einen oder anderen Art und auf die OTRS Weise verfolgen.



Die Bindung von Mitarbeitern oder auch Retention Management, hat eine große Bedeutung und dies nicht nur im Zusammenhang mit Fachkräftemangel. Mitarbeiter zu verlieren, bedeutet in den meisten Fällen den Neustart der Suche und des Einarbeitungsprozesses, immer verbunden mit Kosten und dem Risiko, doch nicht den geeigneten Kandidaten eingestellt zu haben. Nicht unerheblich sind auch die Belastungen von bestehenden Arbeitsteams durch den Weggang eines Kollegen und die Integration eines neuen. Eine hohe Fluktuation oder hohe Fehltage als Zeichen der inneren Kündigung wirken sich demotivierend auf die übrige Belegschaft aus und verringern die Produktivität.

Retention Management beginnt bereits bei der Suche und zeigt sich im strategischen Employer Branding. Die langfristige Bindung eines Mitarbeiters findet auf verschiedenen Ebenen statt, wie Karriere- und Entwicklungsmöglichkeiten, Sozialleistungen u. ä. als

normative Bindung; durch Zugehörigkeitsgefühl, Loyalität als emotionale Bindung und durch wertorientierte und ethische Grundsätze als rationales Bindungsglied.

### 5.2 Die Suche

Die Gewinnung neuer Mitarbeiter ist für viele Unternehmen eine große Herausforderung. Für uns selbstverständlich auch, denn in einer Organisation wie OTRS muss es nicht nur fachlich passen. Als dezentral organisiertes Unternehmen bieten, aber erwarten wir auch einiges von der Persönlichkeit unserer Mitarbeiter. Und dabei sind wir auf dem Arbeitsmarkt in guter Gesellschaft. Viele Unternehmen bieten ihren Kandidaten ein wahres Feuerwerk an Kirschen auf dem Sahnehäubchen des Arbeitsvertrags-Cupcakes. Wir können durchaus ebenfalls punkten, mit Herzlichkeit, Offenheit, direkter Ansprache und viel Unkonventionalität und machen unsere Newbies so zu Mitgliedern der OTRS Familie.

#### 5.2.1 Employer Branding – der Stern am Human Resources Himmel

Sich als attraktiver und authentischer Arbeitgeber zu präsentieren, ist eine strategie- und marketinggesteuerte Aufgabe des Human Resource Managements.

Wir arbeiten permanent daran, Bewerbern die positiven Aspekte einer Beschäftigung bei OTRS zugänglich und verständlich zu machen, wie zum Beispiel:

- Unsere Identität und Werte,
- Werthaltigkeit und Attraktivität unserer Produkte,
- unsere Stärken als Arbeitgeber (z. B. Gehalt, Kultur, Karriereöglichkeiten usw.) sowie
- unsere Integrität.

Wichtige Begleiter sind dabei unsere Webseite, aber auch die unterschiedlichen Social-Media-Kanäle. Damit verzeichnen wir gute Erfolge und müssen in aller Regel nicht lange warten, um eine vakante Position zu besetzen. Was uns aber besonders wichtig ist: viele Bewerber erhalten wir durch Mund-zu-Mund-Propaganda unserer eigenen Mitarbeiter! Das ist eine hohe Auszeichnung und ein Employer Branding besonderer Art.

## 5.2.2 Personalsuche und warum Personaldienstleister das auch nicht besser können



### Kathrin Triebel

Senior Manager Human Resources

Während wir für unser Headquarter die Mitarbeitergewinnung ausschließlich selbst übernehmen und unsere neue Kollegen „ohne Umwege“ suchen, greifen wir bei unseren Niederlassungen auf externe Unterstützung zurück.

Warum das so ist, erklärt Kathrin Triebel, Senior Manager Human Resources.

### **Frau Triebel, Sie haben ja selbst viele Jahre für einen Personaldienstleister gearbeitet und „Powerrecruiting“ betrieben. Nutzen Sie diese Strategien heute auch für OTRS? Was ist anders?**

„Ich glaube, die Strategien aus meiner Zeit bei einem Personaldienstleister habe ich mittlerweile weitestgehend abgelegt, aber natürlich kann ich dank meiner Tätigkeit dort auf einen großen Erfahrungsschatz zurückgreifen, der mir auch bei OTRS sehr nützlich ist. Tatsächlich muss ich aber sagen, dass bei OTRS eigentlich alles anders ist – zum Glück! Während es bei einem Personaldienstleister darum geht, möglichst schnell herauszufinden, ob der Kandidat den fachlichen Ansprüchen des Kunden genügt, geht es bei uns um viel mehr. Fachliche und persönliche Eignung sind uns gleichermaßen wichtig. Wir suchen z. B. niemals „nur“ nach einem Softwareentwickler, wir suchen immer nach Menschen, die zu uns passen und die zusätzlich noch das können, was uns gerade fehlt. Das heißt natürlich auch, bei einem Bewerber schon sehr früh Potenziale zu erkennen und richtig einzuschätzen. Kann der-/diejenige sich mit uns und bei uns weiterentwickeln? Wird er/sie sich in unserer dynamischen Arbeitsumgebung zurechtfinden und sich sowohl gut in die bestehenden Teams integrieren, als auch eigenverantwortlich arbeiten können? Diese Fragestellungen kommen in der Welt der Personaldienstleistung quasi nicht vor.“

### **Was machen aus Ihrer Sicht viele Personaldienstleister verkehrt?**

„Zum einen machen sich Personaldienstleister nicht die Mühe, die Kultur in einem Unternehmen wirklich kennen zu lernen und zu verstehen. Dafür ist bei einem Personaldienstleister auch gar keine Zeit, denn dort muss ich mich um viele Kunden, Kandidaten und Stellenanzeigen gleichzeitig kümmern. Letztendlich bleibt die (Vor-)Auswahl des Dienstleisters relativ oberflächlich. Der größte Fehler, den ein Personaldienstleister meines Erachtens machen kann ist es, unaufgefordert Kandidatenprofile zu versenden, weil er z. B. eine Stellenanzeige auf unserer Website gesehen hat. Da frage ich mich, wie das jemals erfolgreich sein soll. Gibt es tatsächlich Unternehmen, bei denen diese Strategie gut ankommt oder sogar aufgeht? Ich finde das nicht nur aus der Sicht des Unternehmens und als Human Resources Manager fragwürdig. Es werden Informationen und Daten von Menschen wahllos gestreut, die auf der Suche nach einer neuen beruflichen Herausforderung sind. Damit sind nun auch immer Erwartungen und Hoffnungen verbunden, denen man meiner Meinung nach mit mehr Wertschätzung begegnen muss.“

### **Warum ist es schwieriger Mitarbeiter für die Niederlassungen zu gewinnen? Ihre Website ist doch rund um den Globus erreichbar?**

„Das ist richtig und es erleichtert die Ansprache von Kandidaten tatsächlich. Die Herausforderungen beginnen in der Phase der Vor- und Endauswahl, also dann, wenn wir die Eigenschaften der Bewerber erschließen wollen. Weil für uns die Persönlichkeit eines Kandidaten in den meisten Fällen nicht unmittelbar erfahrbar ist, müssen wir uns dabei oft auf unsere Intuition verlassen. Hinzu kommen interkulturelle Unterschiede in den Gesprächen und bei der Kandidatenansprache, die berücksichtigt werden wollen. Wir versuchen diese Herausforderung zu meistern, indem wir uns schon vor dem Beginn der Suche mit Personen aus unserem Netzwerk austauschen und von deren Erfahrungen profitieren. Dieser Austausch hilft dabei, beim Recruiting für die jeweilige Niederlassung erfolgreich zu sein.“



## Können Sie uns ein paar Beispiele für kulturelle Unterschiede beim Recruiting nennen?

„Abhängig vom Land kann es enorm wichtig sein, sich vorab mit den Besonderheiten zu beschäftigen, um auf die Situation vorbereitet zu sein. In den USA sollte man zum Beispiel nie nach einem Bewerbungsfoto oder dem Geburtsdatum des Kandidaten fragen. In China ist es hingegen üblich, dass Unternehmen schon in der Stellenanzeige Angaben zum Wunschalter eines Kandidaten machen, in Deutschland völlig undenkbar.“

Nicht zuletzt unterliegt auch das Recruiting Trends und dem Zeitgeist. Die Ansprache der Bewerber hat sich geändert, die Medien sind andere geworden, die Erwartungshaltung hat sich verschoben. Und nicht zuletzt ist das Layout der Job-Posts ein völlig anderes...wie man an folgendem Beispiel deutlich erkennen kann.“

### OTRS Job-Posts

2013



Die OTRS Gruppe ist Hersteller der OTRS-Produkt-Suite und innovativer Service-Lösungen. Wir bieten Beratung, Softwareentwicklung, Support und Managed Services für OTRS. Die OTRS Gruppe ist mit Büros in Nordamerika, Europa, Lateinamerika und Asien vertreten.

OTRS ist eine weltweite Erfolgsgeschichte! Zur Verstärkung unseres internationalen Teams suchen wir eine/n

#### Sales Manager EMEA (m/w)

zur Festanstellung.

**Ihre Aufgaben**

Der OTRS Sales Manager spielt als erste Anlaufstelle für alle neuen Kundenanfragen und als Teil unseres Verkaufsteams eine Schlüsselrolle im Erfolg unseres Unternehmens. Von unserem Sales Manager erwarten wir hervorragende kommunikative Kompetenzen, wie aktives Interagieren mit potenziellen Kunden durch die richtigen Fragen als auch durch gutes Analysieren ihrer Antworten, außerdem Organisationstalent in der Zusammenarbeit mit dem Consulting- und dem Engineering-Team sowie anderen Dienstleistern. Als Sales Manager müssen Sie ein selbstständiger Problemlöser sein, der sowohl technische als auch unternehmerische Bedürfnisse verstehen und professionelle Real-World-Solutions anbieten kann, die es OTRS-Kunden ermöglichen, komplexe Herausforderungen im Unternehmen mit Hilfe von OTRS zu lösen.

**Ihre Qualifikation**

Idealerweise haben Sie einen Universitätsabschluss in einem der folgenden Studiengänge: BWL, Marketing, IT und bringen erste Erfahrung im Vertrieb von Software-Lösungen mit. Sie sollten zielorientiert, dynamisch, enthusiastisch und ein Team Player sein, mit ausgeprägter Kundenorientierung und einer guten Servicedenke. Die Fähigkeit zum Multitasking und Erfahrung in der Nutzung von CRM-Systemen für Sales Management und Reporting sind wünschenswert. Da Sie in einem global agierenden Unternehmen tätig sein werden, sind ausgezeichnete Englischkenntnisse in Wort und Schrift ein Muss. Der Umgang mit Microsoft Word und Excel sollte Teil Ihrer täglichen Arbeitsroutine sein.

Haben wir Ihr Interesse geweckt?

Kommen Sie zu uns und erzählen Sie die Erfolgsgeschichte von OTRS weiter - am Besten mit einem neuen Kapitel von Ihnen! Sind Sie interessiert? Dann bewerben Sie sich ausschließlich per E-Mail an [career@otrs.com](mailto:career@otrs.com). Fragen vorab beantwortet Ihnen Frau Kathrin Triebel unter 06172/681988-51.

2016



Don't apply for just any job, apply for the job you deserve!

OTRS ist nicht nur als Service Management Software verlockend, auch unsere Karrierechancen können sich sehen lassen! Als Dienstleister und Hersteller für das weltweit führende Open Source System OTRS suchen wir Verstärkung durch eine/n

#### OTRS Sales Manager (w/m)

Der OTRS Sales Manager spielt als erste Anlaufstelle für alle neuen Kundenanfragen und als Teil unseres Verkaufsteams eine Schlüsselrolle im Erfolg unseres Unternehmens:

- Du bist Teil eines internationalen Teams und begleitest Kundenprojekte von der Angebotserstellung und -verhandlung bis hin zum Vertragsabschluss
- Du ermöglichst unseren Kunden, komplexe Herausforderungen im Unternehmen mit Hilfe von OTRS zu lösen
- Du identifizierst Potentiale zur Umsatzsteigerung, pflegst bestehende Geschäftskontakte und erschließt für uns neue Vertriebswege

Du bist zielorientiert, dynamisch und enthusiastisch? Dann erfüllst Du sicher auch die folgenden Anforderungen:

- Du hast einen (Fach)Hochschulabschluss in einem der folgenden Studiengänge: BWL, Marketing, IT und verfügst über erste Erfahrung im Vertrieb von Software-Lösungen
- Du bringst ausgezeichnete Englischkenntnisse in Wort und Schrift mit
- Die Anwendung von Microsoft Word und Excel ist bereits jetzt Teil Deiner täglichen Arbeitsroutine
- Sicheres Auftreten, lösungsorientiertes Denken sowie Verhandlungsgeschick gehört zu Deinen Stärken

Mehr Interesse? Ruf uns an!  
Kathrin Triebel - 06172 - 68198851

Oder schicke Deine Bewerbung per Mail an [career@otrs.com](mailto:career@otrs.com)



## 5.3 On-Board(ing)

Der Arbeitsplatz der Zukunft ist schon lange nicht mehr ausschließlich das Büro. Vielmehr arbeitet der größte Teil unserer Mitarbeiter entweder von seinem Mobile Workplace aus oder auch direkt beim Kunden. Und auch wenn die eigentliche Arbeit nicht ausschließlich im Headquarter stattfindet – das On-Boarding ist genau hier verankert, um wichtige Informationen zu geben, die Einarbeitung persönlich zu machen und den Spirit von OTRS wirken zu lassen. Fester Bestandteil dieses On-Boardings sind Schulungen im Einsatz von OTRS und das so genannte Shadowing, also die Begleitung unserer Consultants vor Ort beim Kunden. In vielen Fällen durchlaufen neue Kollegen tageweise auch einzelne Abteilungen, um ein Gefühl dafür zu bekommen, was „die Anderen“ machen. Dies stärkt den Zusammenhalt und gibt dem Verständnis füreinander eine gute Basis, trotz aller Dezentralisierung.

## 5.4 Working@OTRS



IBM schafft das Home Office ab ...Der Erfinder des Home Office IBM hat nun genau den entgegengesetzten Schritt gemacht, und viele seiner Mitarbeiter zurück in die Firmenbüros geholt, mit der Aussage, hier wäre eine kreativere und produktivere Arbeit möglich.

Diesem Gegentrend, der auch vor einigen Jahren bereits von Yahoo praktiziert wurde, werden wir sicherlich nicht folgen, haben jedoch andere Maßnahmen ergriffen, um den Mitarbeitern ein „unternehmerisches Zuhause“ geben zu können und sicherzustellen, dass Kreativität und Produktivität eine Plattform finden. Mit regelmäßigen Offsites und Worktogethers, die abteilungsübergreifend und durch Events begleitet stattfinden, unterstützen wir Identifikation, Zugehörigkeitsgefühl und Austausch. Ein Konzept, das seine positive Wirkung zeigt. Darüber hinaus steht natürlich jedem Mitarbeiter, der sich dieses wünscht, ein Arbeitsplatz zur Verfügung.



Abgesehen davon werden bei uns unzählige Arbeitszeitmodelle praktiziert, um den individuellen (Lebens-)Ansprüchen und -phasen der Mitarbeiter gerecht zu werden. Eine Option, die gerne genutzt wird und die OTRS Arbeitswelt hoch dynamisch macht – sehr zum Vorteil der Mitarbeiterbindung und sicher nicht zum Nachteil des Unternehmenserfolges.



Internationalität hat einen hohen Stellenwert bei OTRS. Die Interkulturalität, die mit ihrer Sprachenvielfalt und den individuellen Eigenheiten für alle Beteiligten auf Prozessebene, in der Kommunikation aber vor allem auch bei der Überwindung von räumlichen und zeitlichen Distanzen große Herausforderungen mit sich bringt, ist gleichzeitig eine Quelle aus der wir schöpfen. Um allen Mitarbeitern den Zugang zu diesen vielfältigen Vorteilen zu ermöglichen, bedarf es einer gut gestalteten Corporate Communication.



Die Umsetzung dieser unterstützen wir – neben einer Vielzahl anderer Maßnahmen – durch internationale Firmenevents, bei denen die Mitarbeiter Möglichkeiten zum Austausch finden und die gleichzeitig als Plattform für ein Corporate Learning fungieren.

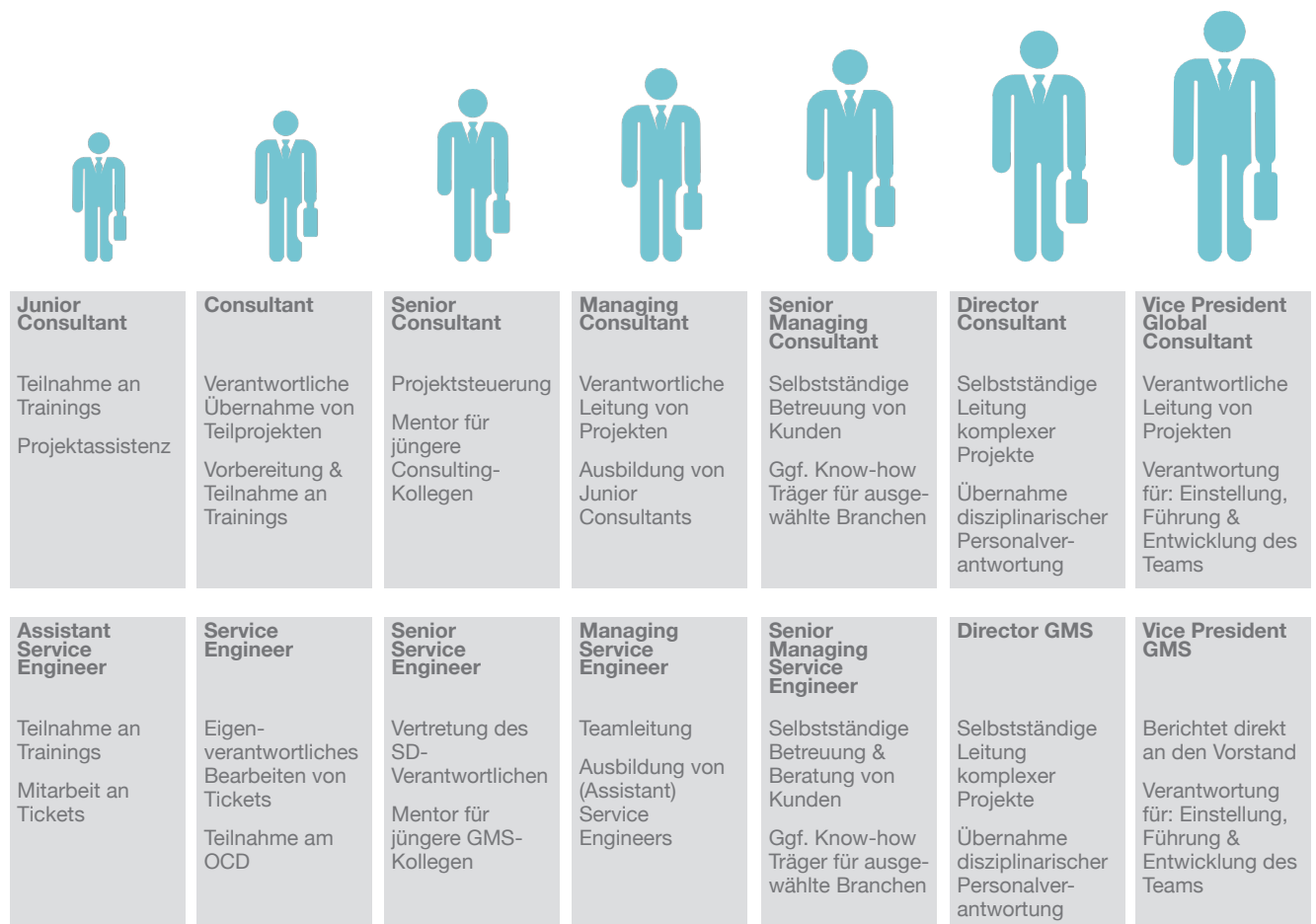
## 5.5 Karriere@OTRS

### Karrierestufen vs. Hierarchie-Ebenen

OTRS ist ein Unternehmen mit flachen Hierarchien. Titel haben bei uns keine große Bedeutung, einfach deswegen, weil es recht wenige davon gibt und geben kann. Karriere ist damit naturgemäß ein wenig anders definiert als in vielen anderen Unternehmen und äußert sich im individuellen Freiraum, den ein Mitarbeiter hat, um sich zu entfalten und zu entwickeln.

Dennoch gibt es bei uns Karrierestufen, mit denen sich bspw. der Entwicklungspfad eines Mitarbeiters abbilden lässt und die Erfahrung und Verantwortung spiegeln.

### OTRS Karrierestufen



## Personalentwicklung – individuell

Unsere Personalentwicklung ist weit davon entfernt, ein Standardprozess zu sein mit fest vorgegebenen Weiterbildungs- und Persönlichkeitsentwicklungsmaßnahmen aus dem großen Katalog der quartären Bildung. Viel wichtiger ist uns, die individuelle Persönlichkeit mit Potenzialen und Schwerpunkten zu erkennen und wertzuschätzen. Zum Beispiel in dem wir maßgeschneiderte Weiterbildungen gemeinsam mit den Mitarbeitern auswählen, passend zu ihren Zielen und unternehmenskonform. Damit erreichen wir, dass Motivation und Loyalität, vor allem aber die Begeisterung für OTRS stetig zunehmen.

So ist ein Teil unserer Weiterbildung auch, unseren Mitarbeitern die Gelegenheit zu geben, sich auf (internationalen) Messen und Konferenzen zu informieren, um sich inspirieren zu lassen, neue Ideen zu entwickeln und auch Impulse für die eigene Arbeit oder zukünftige Aufgabenschwerpunkte zu erhalten.



## Elternzeit – bei uns (fast) reine Männersache...Entschuldigung: Vätersache

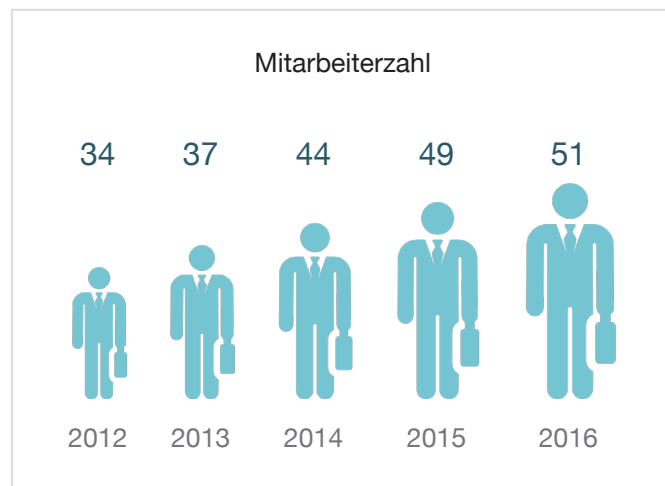
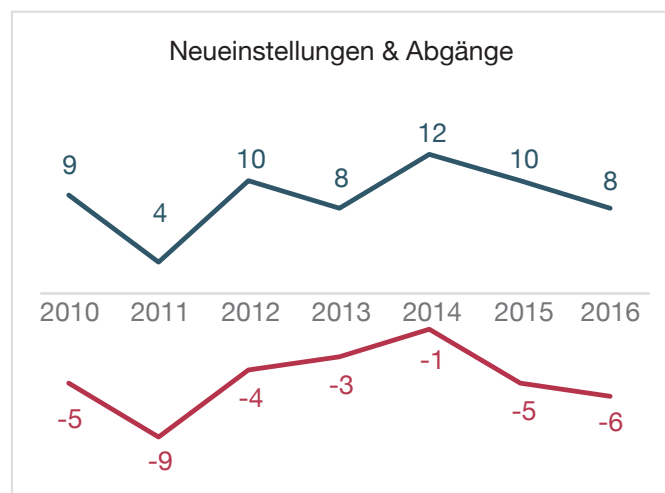
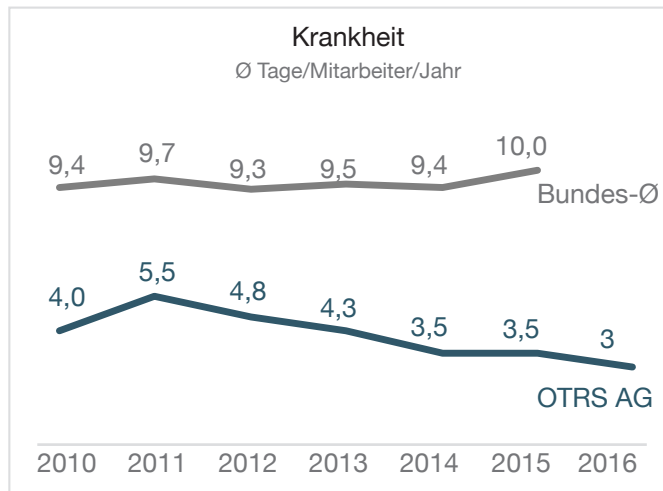
Der steigende Trend von Vätern, die Elternzeit nehmen, lässt sich auch bei OTRS erkennen. Umso deutlicher, da nach wie vor der Männeranteil in unserem Unternehmen wesentlich höher ist. In aller Regel ziehen sich unsere jungen Väter für zwei Monate zurück, während unsere Mütter deutlich länger zu Hause bleiben.

Wir unterstützen den nachhaltigen Trend zur aktiven Vaterschaft, weil dies ein Bestandteil unserer Definition von Life-Work-Balance ist, zu der die familiären Verpflichtungen von Männern dazugehören. Dies reflektiert u. a. auch, dass es keine Anwesenheitskultur bis in die Abendstunden bei uns gibt, weil wir wissen, dass diese einer aktiven und familienfreundlichen Freizeit entgegensteht. Abgesehen davon ist unsere väterfreundliche Personalpolitik ein weiterer Aspekt unseres Retention Managements.

## 5.6 Zahlenwerk

Unser Retention Management zahlt sich aus!

Niedriger Krankenstand (im Vergleich mit dem Bundesdurchschnitt), geringe Fluktuation, steigende Mitarbeiteranzahl. Die Indikatoren für Mitarbeiterzufriedenheit fallen seit vielen Jahren positiv aus.





The top half of the page features a teal background with white, stylized geometric patterns that resemble overlapping chevrons or a series of connected 'V' shapes. The patterns are arranged in a way that creates a sense of depth and movement.

06

BERICHT DES AUFSICHTSRATES

Sehr geehrte Aktionärinnen und Aktionäre,

der folgende Bericht des Aufsichtsrats informiert Sie über dessen Tätigkeit im Geschäftsjahr 2016 und das Ergebnis der Prüfung des Jahresabschlusses 2016 der OTRS AG.



**Burchard Steinbild**

Im abgelaufenen Geschäftsjahr hat der Aufsichtsrat sämtliche ihm nach Gesetz, Satzung und Geschäftsordnung obliegenden Kontroll- und Beratungsaufgaben in vollem Umfang wahrgenommen. Ferner hat der Aufsichtsrat den Vorstand bei der Leitung des Unternehmens beraten und die Geschäftsführung auf der Grundlage von schriftlichen und mündlichen Vorstandsberichten und gemeinsamen Sitzungen sorgfältig überwacht. In alle Entscheidungen von grundlegender und strategischer Bedeutung war der Aufsichtsrat stets rechtzeitig und angemessen eingebunden.

Der Vorstand unterrichtete den Aufsichtsrat regelmäßig, zeitnah und umfassend über alle wichtigen Fragen zur laufenden Geschäftsentwicklung, zur Umsatz-, Ertrags- und Finanzlage, zu relevanten Aspekten der Unternehmensplanung einschließlich der Finanz-, Investitions- und Personalplanung, zur strategischen Weiterentwicklung des Unternehmens sowie über veränderte Risikolagen und das Risikomanagement. Ereignisse von besonderer Bedeutung für die Lage und Entwicklung der Gesellschaft und des Konzerns wurden stets zeitgerecht besprochen. Alle Maßnahmen des Vorstands, welche der Zustimmung des Aufsichtsrats unterliegen, wurden geprüft, beraten und entschieden. Die Zusammenarbeit zwischen Vorstand und Aufsichtsrat war von großem Vertrauen geprägt.

Grundlagen der Arbeit im Geschäftsjahr 2016 waren die Sitzungen des Aufsichtsrats sowie mündliche und schriftliche Berichte des Vorstands. Nach eingehender Prüfung und Beratung hat der Aufsichtsrat zu den Berichten und den Beschlussvorschlägen des Vorstands, soweit dies nach Gesetz und Satzung erforderlich war, sein Votum abgegeben. In einzelnen Fällen hat der Aufsichtsrat außerhalb von Sitzungen Beschlüsse im schriftlichen Verfahren gefasst.

Der Aufsichtsratsvorsitzende pflegte über die ordentlichen Sitzungen hinaus regelmäßig Kontakt mit dem Vorstand und informierte sich über die aktuelle Geschäftslage sowie wichtige Ereignisse. Aufgrund der überschaubaren Größe des Aufsichtsrats mit drei Mitgliedern wurden auch im Geschäftsjahr 2016 keine Ausschüsse gebildet.

#### **Aufsichtsratssitzungen und Beratungsschwerpunkte**

Im Geschäftsjahr 2016 hielt der Aufsichtsrat zur Wahrnehmung seiner Aufgaben insgesamt vier Präsenzsitzungen ab. Die Sitzungen tagten bis auf die Sitzung am 06. Oktober 2016, in der Prof. Dr. Oliver Hein aus persönlichen Gründen nicht teilnehmen konnte, in vollständiger Besetzung.

Der Aufsichtsrat wurde vom Vorstand regelmäßig über die Lage der Gesellschaft und ihre Entwicklung sowie über wichtige Geschäftsvorfälle informiert. Die Berichtspflichten nach § 90 Aktiengesetz (AktG) in diesem Zusammenhang wurden eingehalten. Die Präsenzsitzungen im Jahr 2016 wurden am 02. März, 14. April, 31. August und 06. Oktober abgehalten.

Der Schwerpunkt der Beratungs- und Überwachungstätigkeit des Aufsichtsrats bezog sich im Berichtsjahr neben der laufenden Geschäftsentwicklung insbesondere auf die strategische Ausrichtung des Unternehmens. Darüber hinaus waren wichtige Schwerpunkte der Arbeit des Aufsichtsrats im Berichtsjahr die Planung 2016 und 2017, die ordentliche Hauptversammlung sowie die Umsatz-, Ergebnis- und Liquiditätsentwicklung der Gesellschaft.



Ebenso thematisierte der Aufsichtsrat in den Sitzungen detaillierte Berichte über die Geschäftsentwicklung der Gesellschaft. Das Gremium beriet umfassend über alle Gegenstände der strategischen Ausrichtung des Konzerns. Der Vorstand informierte den Aufsichtsrat über die Dauer des gesamten Berichtsjahres regelmäßig über die Umsatz- und Ertragslage sowie über das Risikomanagement. Sofern Abweichungen zu früheren Planungen und Prognosen auftraten, wurden diese dem Aufsichtsrat ausführlich erläutert.

In der Präsenzsitzung vom 14. April 2016 hat der Aufsichtsrat den Jahresabschluss und den Lagebericht für das Geschäftsjahr 2015 geprüft und gebilligt. Darüber hinaus berichtete der Vorstand in dieser Sitzung ausführlich über die beabsichtigte Geschäftspolitik und Unternehmensplanung, insbesondere die Finanz-, Investitions- und Personalplanung bei der Gesellschaft und ihren Tochtergesellschaften. Mögliche Abweichungen der tatsächlichen Entwicklung von früher berichteten Zielen wurden dabei unter Angabe von Gründen, dem Gang der Geschäfte sowie insbesondere der Umsatz und die Ertragslage der Gesellschaft und ihrer Tochtergesellschaften eingehend erörtert.

In der Präsenzsitzung am 31. August wurden die neuen Regelungen der Marktmissbrauchsverordnung (MMVO) präsentiert, eingehend erörtert und unternehmensintern entsprechende Maßnahmen zur Einhaltung der gesetzlichen Regelungen verabschiedet und implementiert.

Schwerpunkt der Präsenzsitzung vom 06. Oktober war die Präsentation und Erörterung der Umfirmierung und Expansion der Tochtergesellschaften in Asien (Malaysia und Hong Kong). Zudem berichtete der Vorstand über die Geschäftsentwicklung, insbesondere den Umsatz und die Lage der Gesellschaft und ihrer Tochtergesellschaften.

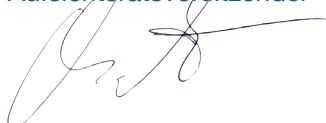
#### **Prüfung des Jahresabschlusses 2016**

Die ifact WP GmbH Wirtschaftsprüfungsgesellschaft hat den durch den Vorstand aufgestellten Jahresabschluss 2016 nach den Vorschriften des HGB nebst Lagebericht geprüft und jeweils mit dem uneingeschränkten Bestätigungsvermerk versehen. Das Testat des Wirtschaftsprüfers wurde zum 05. Mai 2017 erstellt.

Der Aufsichtsrat hat die Jahresabschlussunterlagen und den Prüfungsbericht der Abschlussprüfer rechtzeitig erhalten und ausführlich erörtert. Der Abschlussprüfer hat dem Aufsichtsrat am 11. Mai 2017 auf der Aufsichtsratssitzung über wesentliche Ergebnisse detailliert und persönlich berichtet und stand dem Gremium für Fragen zur Verfügung. Die Fragen der Mitglieder des Aufsichtsrats wurden zufriedenstellend beantwortet. Der Aufsichtsrat hat den vom Vorstand aufgestellten Jahresabschluss 2016 der Gesellschaft samt Lagebericht im Rahmen der gesetzlichen Bestimmungen geprüft. Diese Prüfung hat keinen Anlass zur Beanstandung ergeben. Der Aufsichtsrat billigte am 11. Mai 2017 gemäß § 172 Satz 1 AktG den Jahresabschluss. Der Jahresabschluss der OTRS AG ist damit festgestellt.

Der Aufsichtsrat spricht dem Vorstand sowie allen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der OTRS Gruppe seinen Dank für ihren hohen Einsatz und die sehr erfolgreiche Arbeit im vergangenen Geschäftsjahr aus. Den Aktionärinnen und Aktionären dankt der Aufsichtsrat für das Interesse an unserer Gesellschaft und für das entgegengebrachte Vertrauen.

Burchard Steinbild  
Aufsichtsratsvorsitzender



Oberursel, im Mai 2017



The background of the top half of the page is a solid teal color. Overlaid on this are several white, thick, curved lines that form a series of interlocking, arrow-like shapes pointing towards the center. These shapes are arranged in a way that they seem to converge towards the number '07'.

07

MEILENSTEINE 2016

# RÜCKBLICK AUF 2016

Für die OTRS Group war 2016 ein ereignisreiches und spannendes Jahr – intern, extern, in Bezug auf Kunden aber auch Mitarbeiter, was die Entwicklung der Produkte und des Unternehmens angeht, aber vor allem in jeder Hinsicht ein sehr erfolgreiches! Was im Einzelnen passiert ist, erfahren Sie hier!

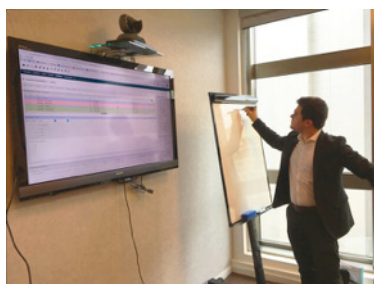
## Quartal 1

Das erste Quartal und hier insbesondere der Januar stand im Zeichen der **OTRS Do Brasil Soluções Ltda.**, also der Gründung unserer brasilianischen Niederlassung in São Paulo, einer 100%igen Tochter der OTRS AG. Unsere Software verfügt schon länger über eine entsprechende Übersetzung und Brasilien fiel seit Jahren in unseren Downloads unter den Top 5 auf.

Mit der Neugründung in Brasilien haben wir unsere Expansionsstrategie in Lateinamerika fortgesetzt, bei der wir bereits namhafte Unternehmen wie Banregio, oder Bursatec aus dem Finanzsektor und die argentinische Niederlassung des Mineralölkonzerns TOTAL als OTRS Kunden gewinnen konnten. Klein aber fein haben wir begonnen und einen mit den Geschäftsgepflogenheiten vertrauten Kollegen nach Brasilien entsandt, um dort das Fundament für den Geschäftserfolg von OTRS im iberamerikanischen Raum zu legen.

» Siehe auch **4 Internationalisierung**

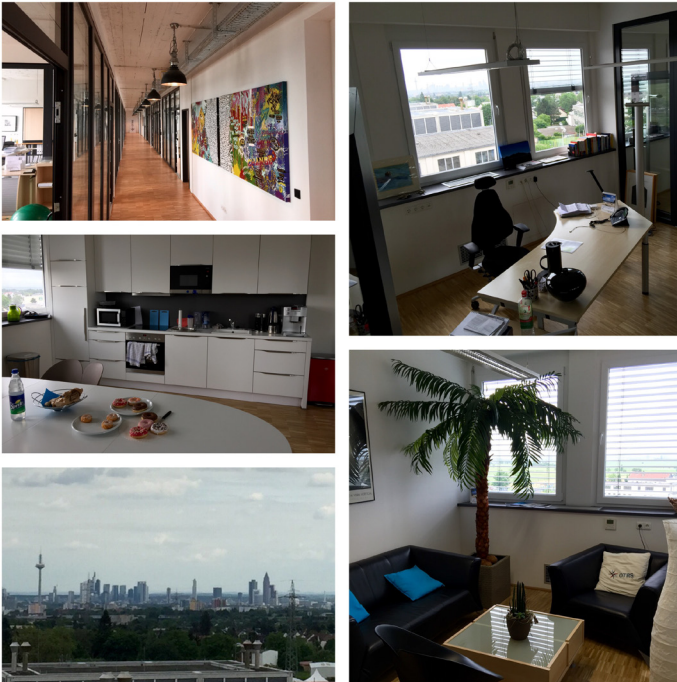
Am 1. März fand die Kick-off Veranstaltung mit geladenen Gästen und einer Präsentation zu Kernthemen von OTRS statt, gefolgt von zwei Tagen offiziellem OTRS Training. Der Erfolg dieses Events war der gelungene Auftakt, den aktiven Vertrieb der cloud-basierten und On Premise-Lösungen der **OTRS Business Solution™** zu starten und die optimale Betreuung von Bestandskunden sowie die Gewinnung von Neukunden zu fokussieren.



Im **Februar** gingen wir mit einer weiteren OTRS Sprache live! Die 36. Sprache des „polyglotten“ OTRS ist Thailändisch und wurde von der aktiven Übersetzer-Community auf der Plattform Transifex eingefügt. Mit der neuen Sprache ging auch eine Aufforderung an unsere Community einher, sich weiterhin aktiv an der Weiterentwicklung der OTRS Sprachenvielfalt zu beteiligen. Hierbei geht es nicht notwendigerweise um vollständig neue Sprachen, sondern auch um die Verbesserung oder Optimierung von bestehenden Übersetzungen.

Der **März** brachte uns den 1000. Pull Request von einem unserer aktivsten Open Source Community Mitglieder. Balázs Úr, Softwareentwickler bei „OTRS-megoldasok“ aus Ungarn und sein Team haben sehr viel zur Promotion von OTRS beigetragen: „OTRS ist eines der beliebtesten Ticketsysteme in Ungarn, besonders, weil die ungarischen Nutzer es in ihrer Muttersprache benutzen können. Das OTRS-megoldasok-Team tut sein Möglichstes, damit alle Benachrichtigungen und Texte im OTRS Framework übersetzbar sind.“ Der tausendste Pull Request machte eine Anzeige von Nachrichten in der Agentenoberfläche übersetzbar.

## Quartal 2



### April: Eine transatlantische Trainingspause

Das zweite Quartal startete mit einer weiteren Premiere: Die OTRS Administrator Trainings in Straubing und Atlanta fanden diesmal zur gleichen Zeit statt. Schnell stand die direkte Leitung von Straubing nach Atlanta und die 7.713,61 km (4.793 Meilen) und fünf Zeitzonen voneinander entfernten Trainingsgruppen trafen sich per Skype-Video auf einen kurzen OTRS Austausch.

Im **Mai** erfolgte schließlich der lang ersehnte und gut vorbereitete **Umzug von Bad Homburg nach Oberursel**. Mit dem Wunsch, unseren Kunden auch im Headquarter ein attraktives Trainingsangebot machen zu können, unseren Mitarbeitern ein interessantes Kontrastprogramm zu den angebotenen Home-Arbeitsplätzen zu bieten und das Wachstum für die nächsten Jahre auf ein solides und zukunftssicheres Fundament zu stellen, haben wir eine moderne Industrietage gefunden, die unseren Erwartungen entspricht.

### OTRS goes Connexpo Tools

Nach einer längeren Präsenzpause haben wir vor zwei Jahren beschlossen, uns wieder verstärkt an Messen zu beteiligen. Nachdem wir unseren Neustart auf der IT & Business in Stuttgart in 2014 hatten, führte uns die Suche nach geeigneten Formaten im **Juni 2016** zur **Connexpo Tools** in Berlin.



Schnell, digital und immer im Wandel haben Unternehmen in der heutigen Zeit viele Herausforderungen zu meistern. Die Fachmesse Connexpo Tools widmete sich genau diesem Thema und stellte neue digitale Werkzeuge vor, die Unternehmen dabei unterstützen die Herausforderung der digitalen Transformation zu meistern. Wir stellten bei der Connexpo Tools das OTRS Prozessmanagement vor und haben die große Resonanz der vielen Besucher positiv registriert.



Der **Juni** war noch durch zwei weitere bedeutende Ereignisse geprägt. Zum einen haben wir die Position des **Manager Process- & Organization Development** geschaffen und diese mit Norman Brix, einem erfahrenen Berater mit einschlägiger Erfahrung besetzt. Mit einer kritischen Größe von nahezu 80 Mitarbeitern ist OTRS mehr als bereit, seine professionelle Struktur auf ein solides Fundament von geeigneten Prozessen zu stellen und die Organisationsentwicklung vorwärts zu bringen. Übrigens ist Norman Brix kein Neuling in den Reihen unseres Managements.

Zum anderen haben wir mit der Gründung der **OTRS Asia Ltd.** in Hong Kong eine 100%ige OTRS Tochter ins Leben gerufen, mit der wir unseren Kunden unsere Produkte und Services auf hohem Niveau anbieten.

## Quartal 3

### August: Spaß und Action beim OTRS Bootcamp 2016

Das OTRS Bootcamp, mit dem wir unseren Trainings einen speziellen Twist geben wollen, fand in diesem Quartal zum ersten Mal statt.



Mit Spaß und Action lernt es sich leichter und so haben wir das geistige Training um körperliche Herausforderungen ergänzt. Die Natur rund um Straubing in Bayern lieferte das ideale Setting dafür. Fünf Tage lang wurden die Trainingsteilnehmer zu richtigen OTRS Profis ausgebildet und durften am Ende ihr Wissen bei einer Prüfung unter Beweis stellen, die sie zu wahren OTRS certified Administratoren macht. Diverse kreislaufanregende Outdoor- und Indoor-Aktivitäten rundeten das Programm ab. Unsere Trainingsteilnehmer waren begeistert vom OTRS Bootcamp 2016 und auch unsere OTRS Experten hatten ihren Spaß. Der große Erfolg veranlasste uns zu einer Wiederholung in 2017.

Im **August** haben wir unser neues Trainingscenter im OTRS Hauptquartier in Oberursel eröffnet. Das erste Administrator Training fand vom 15. - 18. August in den komplett klimatisierten und mit modernstem Meeting-Equipment ausgestatteten Räumen statt. Von unserem neuen Büro gibt es übrigens auch einen schönen Ausblick zum Taunus und zur imposanten Frankfurter Skyline.

Ende August startete dann die umfassende Kampagne für das Patch Level Release **OTRS 5s**. Im Rahmen dieser Kampagne wurden die vier Themengebiete

- Calendar
- CERT
- WebRTC
- Web Services & Processes

zunächst separat angekündigt und beworben.

Im **September** verzeichneten wir den 200. **OTRS Business Solution™ 5** Kunden. Unser neuer Kunde EURONICS Deutschland eG hat mit der **OTRS Business Solution™ 5** sein betreuungsintensives Vorgängersystem abgelöst und damit Zeit und Kosten gespart. Das überdimensionierte BMC Remedy bremste die Arbeit des internen IT Helpdesk aus und verursachte schwerfällige, unflexible Workflows. Der EURONICS IT Helpdesk profitierte von der Lösung und nach ein paar Monaten im Test wurde der Einsatz der **OTRS Business Solution™** auch auf andere Fachbereiche ausgeweitet.

## Quartal 4

Im **Oktober** waren wir zum dritten Mal auf der Fachmesse IT & Business vertreten. Unseren Fokus legten wir dabei auf die neuen spannenden Features der im November 2016 erscheinenden **OTRS 5s**, die wir in Live-Demos den zahlreichen Besuchern schon vorab präsentierten.



Am 25. Oktober fand außerdem zum ersten Mal seit über 5 Jahren ein CERT- und Security-spezifisches OTRS Anwendertreffen in der OTRS Firmenzentrale in Oberursel statt. Mit mehr als 20 Teilnehmern war die Veranstaltung hervorragend besucht. In vielen interessanten Vorträgen wurde vorgestellt, wie Sicherheits-Abteilungen mit OTRS ihre Prozesse abbilden.

### November: OTRS 5s – Obviously This's Really Smart

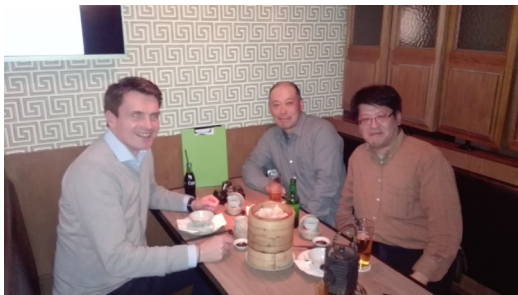
Am 01. November ging das umfangreiche Patch Level Release **OTRS 5s** live, das sowohl die **OTRS Business Solution**<sup>TM</sup>, als auch OTRS Free um zahlreiche Features anreicherte.

Neu in **OTRS 5s** ist der Kalender **StayOrganized**; in der **OTRS Business Solution**<sup>TM</sup> bietet **StayOrganized** zusätzliche Funktionalitäten für die Ressourcenplanung und stellt weitere interessante Einsatzmöglichkeiten zur Verfügung. Die **SecurityToolbox** bietet durchgängige Ver- und Entschlüsselung für Ticket-Benachrichtigungen, automatische Entschlüsselung eingehender verschlüsselter E-Mails und vieles mehr.

Exklusiv enthalten in der **OTRS Business Solution**<sup>TM</sup> 5s ist der integrierte Audio- und Video-Chat **EasyConnect**. Damit sind Audio- und Videogespräche im Browser ohne die Installation zusätzlicher Software möglich. **Ready2Adopt** komplettierte das Release mit vordefinierten Prozessvorlagen, sowie einsatzbereiten Web Services.

Im **November** bildete ein internes **Business Process Management-Work-Together** einen wichtigen Schritt in Richtung Professionalisierung der OTRS Geschäftsprozesse. Diese sichern Qualität, Nachvollziehbarkeit, Transparenz und Replizierbarkeit der entscheidenden Vorgehensweisen im Rahmen der täglichen Abläufe. Das Ergebnis des Work-Togethers: **120 identifizierte und beschriebene Prozesse!**

Anfang **Dezember** fand die Kick-off Veranstaltung der neu gegründeten OTRS Asia Ltd. in Hong Kong statt. Rund 35 Gäste nahmen am Event „Get to know OTRS“ teil.



In seiner Eröffnungsrede hob CEO André Mindermann die große Bedeutung des asiatischen Marktes für die zukünftige Expansion des Unternehmens hervor. Udo Kampelmann als Managing Director, führte durch den Event, begleitet von Vorträgen von Christopher Kuhn, COO der OTRS Group und Jens Bothe, Director Global Consulting.

Zu den Gästen des Events zählten unter anderem Bo Feng, General Manager von Xi'an Dian Tong Software Co Ltd. mit seinem Team, die OTRS mit ihren ausgezeichneten Marktkenntnissen in Festlandchina sowie ihrem Expertenwissen über die Software unterstützen. Außerdem waren Kozo Sakurai (CEO, IO Architect Inc.) und Tomohisa Hiramami (CTO, IO Architect Inc.) von unserem Partner IO Architect Inc. in Japan anwesend.

**Mit diesem Ereignis nahm ein äußerst erfolgreiches Jahr in der OTRS Historie sein Ende.**





The top half of the page features a teal background with white, stylized geometric patterns. These patterns consist of thick white lines forming a series of interlocking, angular shapes that resemble a stylized 'X' or a series of overlapping chevrons. The patterns are centered and extend towards the edges of the page.

08

LAGEBERICHT

8	Lagebericht.....	66
8.1	Grundlagen der OTRS Group.....	67
8.1.1	Standorte.....	67
8.1.2	Mission Statement: WHY I HOW I WHAT.....	68
8.2	Geschäfts- und Rahmenbedingungen.....	70
8.2.1	Tätigkeitsschwerpunkte & Absatzmärkte.....	70
8.2.1.1	Einleitung.....	70
8.2.1.2	Downloads – Länder.....	71
8.2.1.3	Kundenstruktur.....	72

## 08 LAGEBERICHT

8.2.1.4	Die Entwicklung der Gesamtwirtschaft und des Informations- technologiesektors.....	74
8.2.2	Forschung & Entwicklung.....	75
8.2.2.1	Trends in der Softwareentwicklung.....	75
8.2.2.2	OTRS Evolution.....	77
8.2.2.3	OTRS 5s Free.....	78
8.2.2.4	<b>OTRS Business Solution™ 5s</b> .....	82
8.2.2.5	OTRS::ITSM 5s.....	87
8.2.2.6	OTRS 6 – What to Expect – Ausblick für 2017 und 2018.....	88
8.2.3	Geschäftsverlauf.....	89
8.2.4	Mitarbeiter.....	90
8.3	Ertrags-, Finanz- & Vermögenslage.....	91
8.3.1	Ertragslage.....	91
8.3.2	Finanz- & Vermögenslage.....	92
8.4	Risiko-, Chancen- & Prognosebericht.....	94
8.4.1	Risikobericht.....	94
8.4.2	Chancenbericht.....	95
8.4.3	Prognosebericht.....	96

## 8.1 Grundlagen der OTRS Group

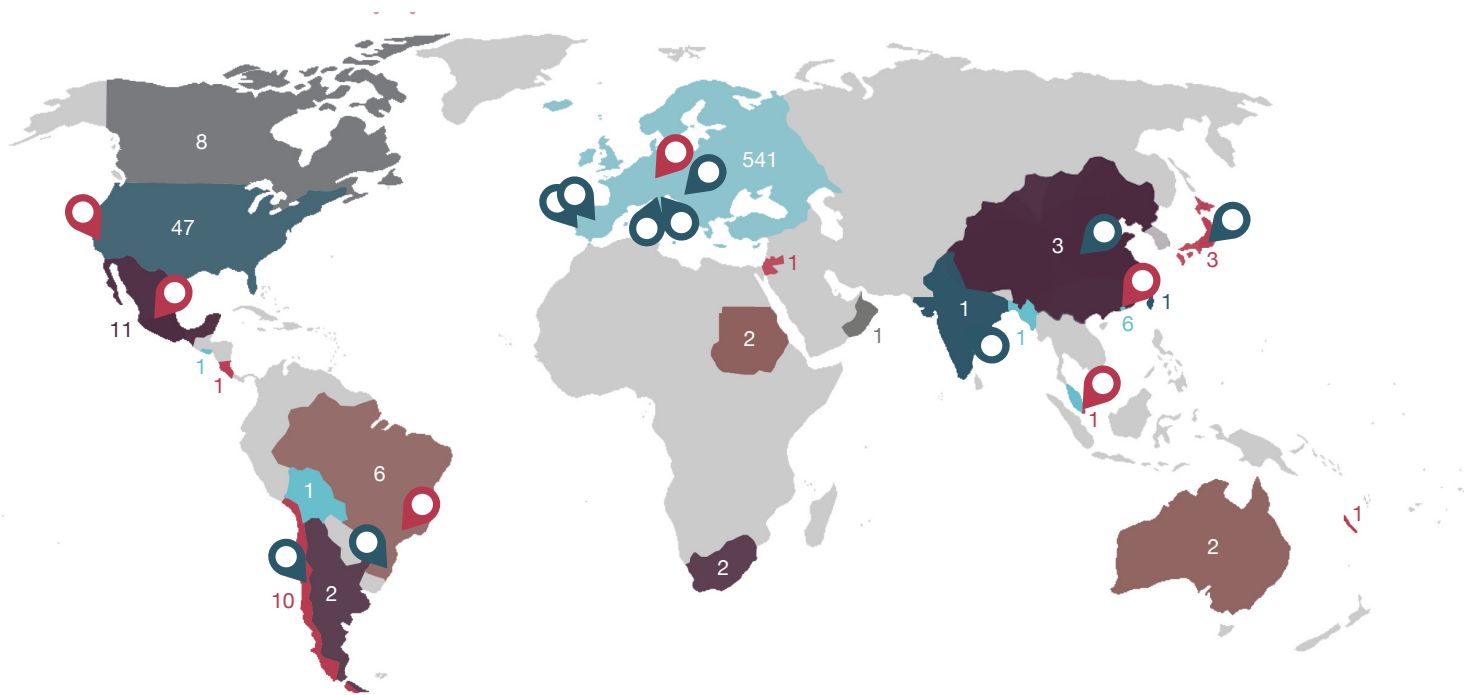
### 8.1.1 Standorte

Wir, OTRS wachsen – international, weltweit – für unsere Mission und damit für unsere Kunden.

Mit jedem (neuen) Standort verbindet sich die Chance, unser Produktportfolio und unseren Spirit in einen neuen Kontext aus Wirtschaft und Kultur zu setzen und damit den individuellen Anforderungen des jeweiligen Landes zu entsprechen.

....und wir wachsen erfolgreich...

### Kunden weltweit



#### PARTNER

SANTIAGO

PORTO ALEGRE

LISSABON

MADRID

BOZEN

PADUA

PÉCS

BANGALORE

XI'AN

TOKYO

#### NIEDERLASSUNGEN

OBERURSEL

STRAUBING

CUPERTINO

MEXIKO CITY

SINGAPUR

HONG KONG

SÃO PAULO

## 8.1.2 Mission Statement: WHY | HOW | WHAT

### WHY

**Wir geben Unternehmen die Freiheit erfolgreich zu sein.**

Wir glauben daran, dass Unternehmen flexibel sein müssen, um erfolgreich zu bleiben. Wenn die tägliche Routine gut eingebettet ist in Strukturen, die verlässlich und transparent sind, entsteht Freiraum für eine Kreativität, die Unternehmen wachsen lässt.

### HOW

- OTRS bringt Struktur in dynamische Unternehmenswelten.
- OTRS passt sich an die Bedürfnisse des Unternehmens an und nicht das Unternehmen an OTRS.
- OTRS ist die DNA für Unternehmen und unterstützt damit die natürliche Evolution ihrer Prozesse.

### WHAT

Wir bieten unseren Kunden Solution as a Service.

Darunter verstehen wir, aus der Vielfalt an Konfigurationsmöglichkeiten und ergänzenden Features genau jene auszuwählen, die der Kunde für seine individuellen Anforderungen benötigt, ergänzt um Beratungsleistungen und Training.



Unsere Kernkompetenzen liegen in den Bereichen:

- Customer Service
- ITSM und
- Corporate Security

## Ziele

Gemäß der strategischen Ausrichtung der OTRS Group verfolgen wir parallel mehrere Ziele:

### Software

Wir sind bestrebt, die Software permanent zu aktualisieren und an die Erfordernisse, die in den verschiedenen Einsatzgebieten entstehen, anzupassen. Hierbei wägen wir ab, ob es sich um kurzfristige Trends oder wesentliche Einschnitte in der IT-Entwicklung handelt. Da OTRS auf Langfristigkeit ausgelegt ist, bewerten wir auch Trends im Hinblick auf ihre Nachhaltigkeit für uns und unsere Kunden.

Grundsätzlich gilt es zu differenzieren zwischen Veränderungen des OTRS Cores, die im Wesentlichen für die Performance der Software entscheidend sind, und Funktionalitäten, die ein Add-on bilden, mit denen sich unterschiedliche Kundenbedürfnisse erfüllen lassen. In aller Regel bietet ein neues Release Anpassungen auf beiden Ebenen.

### Markterschließung

Unserem Ziel der internationalen Ausrichtung entsprechen wir durch den strukturierten Ausbau unseres weltweiten Netzwerkes an Niederlassungen. Maßgeblich sind bei der Entscheidung für den Aufbau einer Niederlassung die Marktchancen, die sich für OTRS Lösungen ergeben.

Wahlweise stärken wir auch unser Partnernetzwerk und greifen damit auf Kompetenz und Erfahrung mit örtlichen Gegebenheiten zurück.

### Organisationsentwicklung

Internationales Wachstum fordert neben der Weiterentwicklung einer global attraktiven Produktpalette und den entsprechend ausgebauten Vertriebskanälen auch die Grundlage einer umfassenden Organisationskultur mit dezidierten Prozessen, die Planung, Umsetzung und Kontrolle nachvollziehbar und abbildbar machen.

Dabei stehen Themen wie Corporate Communication, Prozessmanagement und Employer Branding im Fokus.

So können wir das, was wir als Unternehmen verfolgen, nämlich verlässliche Struktur in dynamischen Unternehmenswelten zu schaffen, auch intern umsetzen.

# ziele

## 8.2 Geschäfts- und Rahmenbedingungen

### 8.2.1 Tätigkeitsschwerpunkte & Absatzmärkte

#### 8.2.1.1 Einleitung

Die OTRS AG ist der führende Anbieter von (IT) Service Management Lösungen auf Basis der Open Source-Software OTRS (Open Ticket Request System). Die Gesellschaft berät Kunden weltweit bei der Einführung, Weiterentwicklung oder im laufenden Betrieb dieser Lösungen.

OTRS ist ein Service Desk-System, das als Open Source-Projekt entwickelt wird und unter der freien Lizenz A-GPL v3 (Affero General Public License v3) steht. Das OTRS Service Desk-System dient der effizienten Verwaltung von E-Mail-Posteingängen und Telefonanfragen in Unternehmen mit hohem Aufkommen an elektronischen oder telefonischen Anfragen. Die Installation und Nutzung der OTRS Software ist unentgeltlich möglich und der Quellcode, dessen Inhaber die OTRS AG stets bleibt, jedem zugänglich.

Aufgrund der Komplexität der Software und des Softwareeinsatzes im Unternehmen sowie des erforderlichen Spezialwissens bedarf es für deren effizienten Einsatz eines speziellen Know-hows und Supports. Als Quellcode-Inhaber des Open Source-Projektes OTRS.org bietet die OTRS AG ihren Kunden daher ergänzend zu den Softwarelösungen einen umfassenden Business Support.

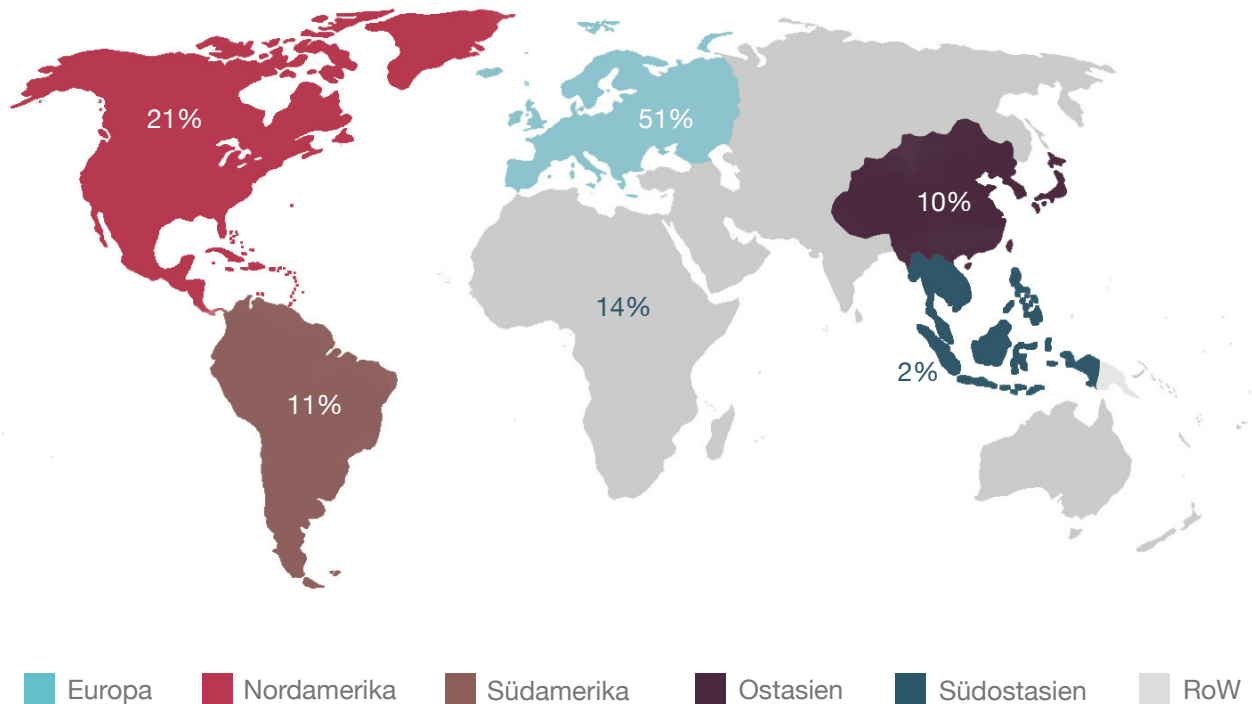
Die OTRS AG stellt darüber hinaus IT Service Management-Lösungen („ITSM“) zur Verfügung. Wir beraten und unterstützen unsere Kunden hinsichtlich der Integration, Optimierung und Weiterentwicklung von ITSM-Lösungen sowie der software-gestützten Geschäftsprozessoptimierung. Ein weiteres Angebot im Portfolio für Kunden der OTRS AG ist die Auslagerung kompletter IT-gestützter Geschäftsprozesse in technischer, personeller und fachlicher Hinsicht.

Zu den OTRS Nutzern gehören Unternehmen, Behörden sowie Organisationen aller Branchen und aus allen Ländern. Bislang wurde OTRS weit mehr als 170.000 Mal in 38 Sprachen installiert.

40% der DAX 30 Unternehmen setzen Best Practice Service Management-Lösungen auf Basis von OTRS Service Desk und OTRS::ITSM ein. 23% der Software-Downloads erfolgen dabei aus Deutschland und 16% aus den USA. Die übrigen 61% verteilen sich auf den Rest der Welt. Insgesamt wurde OTRS über 1.700.000 Mal von den eigenen Servern heruntergeladen. Dies stellt nur einen Bruchteil der tatsächlichen Downloadzahlen dar, da die OTRS Software (Open Source) ebenfalls über andere, nicht OTRS eigene Server heruntergeladen werden kann.

### 8.2.1.2 Downloads – Länder

Mit Veröffentlichung der **OTRS Business Solution™** sind die Downloadzahlen als zentrales Entscheidungselement für die OTRS Strategie deutlich in den Hintergrund gerückt. Wir haben erkannt, dass seither der Unternehmenserfolg der OTRS Group nicht mehr unmittelbar mit den Downloadzahlen korreliert. Jedoch sind diese im internationalen Ländervergleich für uns Motivator für Entscheidungen, die mittelbar auf die Entwicklung des Unternehmens und damit auf seinen Erfolg Einfluss nehmen können.



Grundsätzlich stehen hohe Downloadzahlen für ein gesteigertes Interesse an unseren Produkten und damit für gute Chancen für die Kundengewinnung. Um diese zu forcieren bzw. zu unterstützen, lassen sich unterschiedliche Maßnahmen einleiten:

- Übersetzung von OTRS in die Landessprache, um den Zugang zur Software zu erleichtern und unser Angebot attraktiver zu machen.
- Suche nach geeigneten Firmen, die wir in unser Partnerkonzept integrieren. So geben wir bereits am Markt etablierten kleineren Unternehmen die Möglichkeit, ihr Know-how durch Trainings und individuelle Unterstützung auszubauen und damit unsere Vertriebskanäle aktiv und unserem Sales-Konzept entsprechend zu unterstützen.
- Eine eigene Niederlassung als 100%ige AG-Tochter gründen, mit dem Ziel eine Solution mit dem Merkmal „Made in Germany“ auf dem Markt anzubieten und im direkten Marktauftritt nicht nur Umsätze zu generieren, sondern auch die internationale Reputation zu unterstützen.

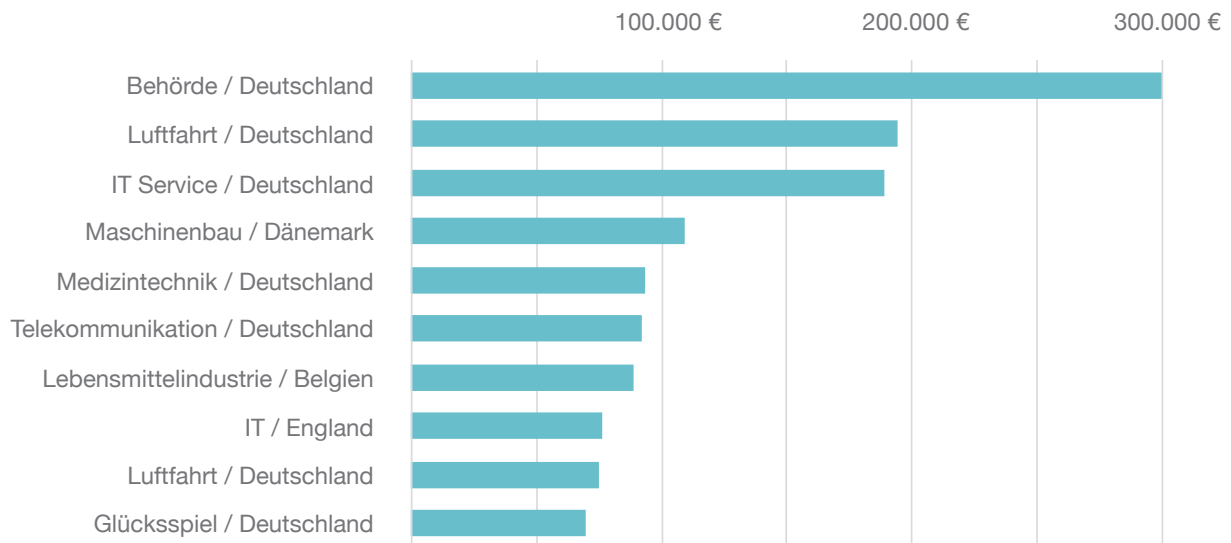
### 8.2.1.3 Kundenstruktur

Das Kundenspektrum der OTRS Group ist sehr heterogen. Durch unser breit aufgestelltes Leistungs-Portfolio können wir Unternehmen der verschiedensten Branchen und Größen mit unserer Solution unterstützen. Wir sind der richtige Partner für Organisationen, die Themen wie Struktur, Prozesse und Kommunikation in den Fokus ihres Erfolges rücken.

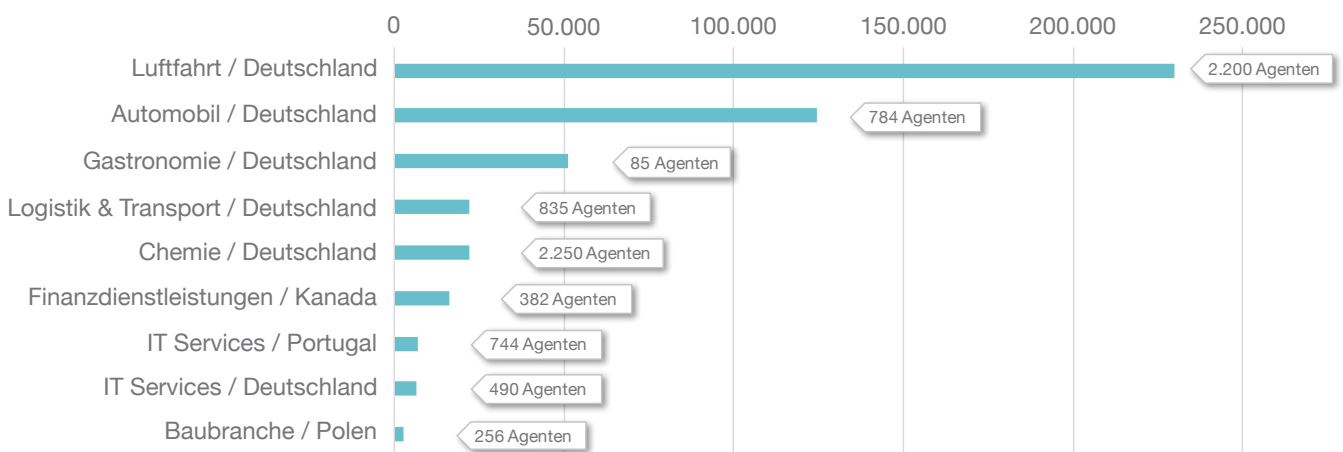
**Hohes oder niedriges Umsatzvolumen, viele oder wenige Agenten – für unsere Servicequalität macht das keinen Unterschied.**

Wie unterschiedlich unsere Kundenstruktur ist, lässt sich am besten durch die beiden folgenden Grafiken demonstrieren.

**Top 10 Kunden 2016 (nach Umsatz)**

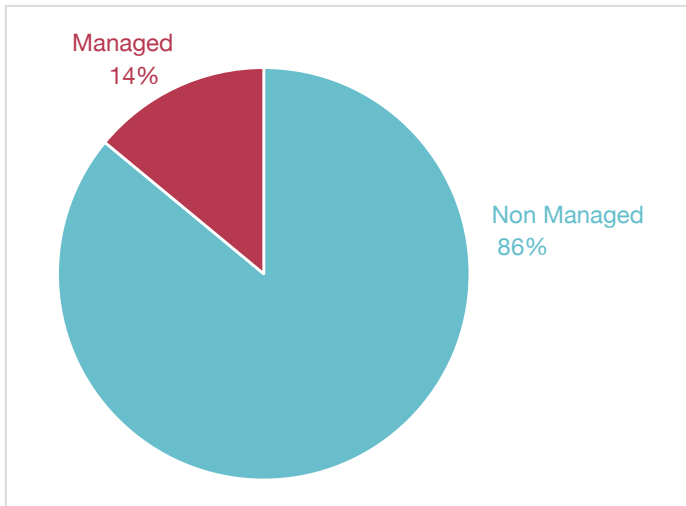


**Top 9 Kunden 2016 (nach Anzahl Tickets pro Monat)**



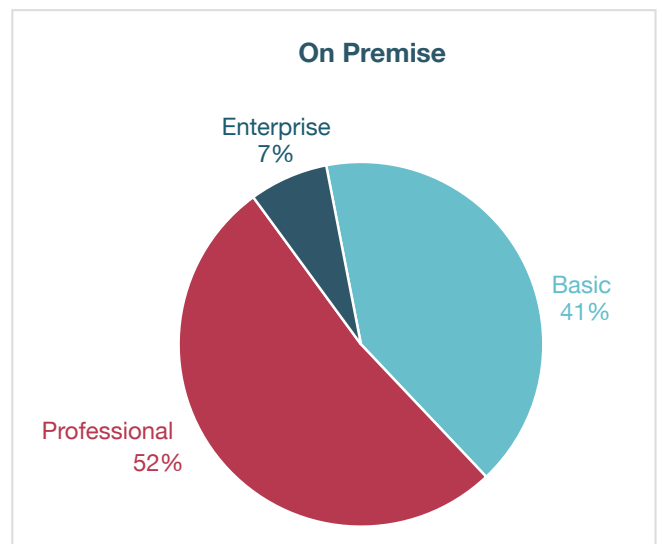
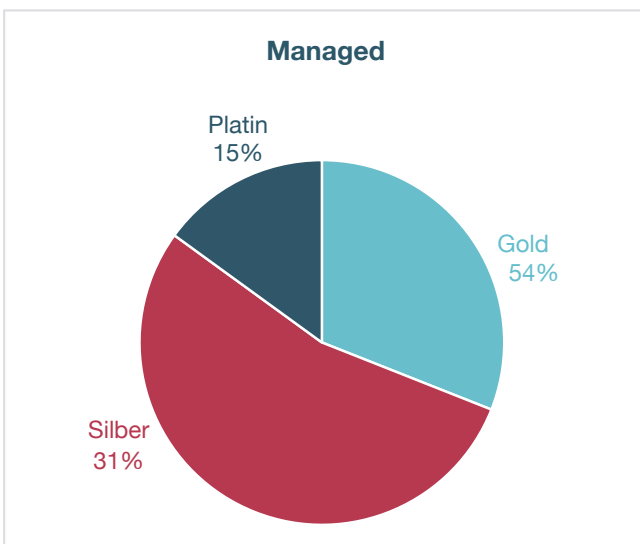


## Verteilung nach Betreibermodell



## Verteilung nach Vertragslevel

Besonders bemerkenswert ist, dass mit einem Kundenanteil von 14% Managed Solutions Verträgen 31% des Umsatzes aller Vertragskunden generiert werden. Ebenso ist die Kündigungsrate nochmals erheblich niedriger als bei Kunden der On Premise-Lösungen.



## 8.2.1.4 Die Entwicklung der Gesamtwirtschaft und des Informationstechnologiesektors

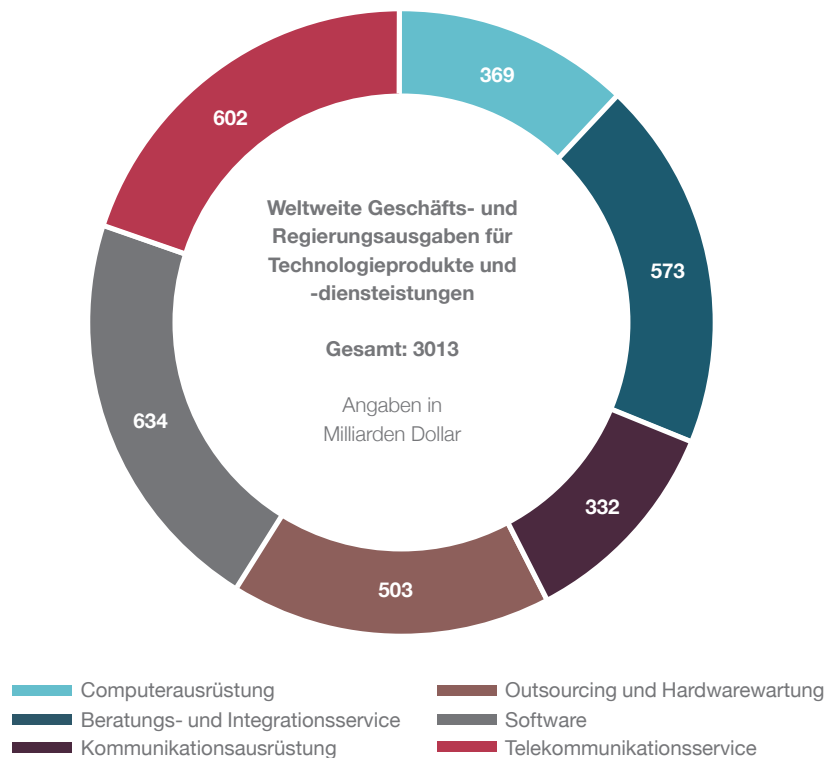
Digitalisierung – das Zauberwort der Gegenwart und für die Zukunft? Kaum ein Sektor, kein Bereich des Wirtschaftslebens kann sich von der Digitalisierung und der damit verbundenen Aufforderung zur digitalen Transformation distanzieren. Die Wechselwirkungen von wirtschaftlichen Veränderungen und Trends sind komplex und schwer zu prognostizieren. Dennoch sind die erkennbaren Trends – für uns vor allem im IT Sektor – ein roter Faden, der zur Orientierung dient; im Hinblick auf die strategische Weiterentwicklung von Lösungen, Dienstleistungen und nicht zuletzt einzelnen Funktionalitäten. Aber auch in Bezug auf die Internationalisierung der OTRS Group. Gerade hier sind uns die Tendenzen im uns unmittelbar umgebenden Wirtschaftsraum wichtig, um zielgerichtete Maßnahmen einzuleiten, die die gesteckten Ziele positiv unterstützen. Gleichzeitig richtet sich unser Augenmerk auf weltwirtschaftliche Entwicklungen, die Einfluss auf unsere Expansionsstrategie haben könn(t)en.

Im abgelaufenen Geschäftsjahr war die konjunkturelle Lage in Deutschland trotz verschiedenster wirtschaftlicher Turbulenzen und maßgeblicher Änderungstendenzen gekennzeichnet durch ein solides Wirtschaftswachstum. Der Umsatz mit Informationstechnologie, Telekommunikation und Unterhaltungselektronik überstieg im Jahr 2016 erstmals die 160 Milliarden Euro Grenze und erfüllte damit die Wachstumsprognose von 1,7% für den deutschen Markt\*.

Die Informationstechnologie war hierbei der wesentliche Treiber, mit einer Steigerung von 3,6%. Die Umsätze mit IT-Services, die in erheblichem Umfang aus Aufträgen aus der Digitalisierung von Unternehmen resultieren, stiegen um 2,7% auf 38,2 Milliarden Euro.

Auch die gesamtwirtschaftliche Prognose für die Jahre 2017/2018 sieht eine erhebliche Steigerung der IT-Ausgaben vor. Mit Software und Telekommunikationsservice als den größten Posten werden in 2017 Unternehmen und Behörden weltweit über drei Billionen Dollar ausgeben, so eine Prognose von Forrester.

Nach Angaben des Bitkom-Präsidenten Thorsten Dirk, wächst der ITK-Markt in den USA doppelt so schnell wie bei uns. Um hier Schritt halten zu können, müssen Unternehmen massiv in digitale Technologien investieren. Für OTRS ist dies ein Signal, auch im amerikanischen Markt erneut vorzustoßen und die Marketingaktivitäten zu steigern.



Weltweiter Ausblick für 2017 bis 2018; Quelle: Forrester Research

\*Quelle: Digitalverband Bitkom

## 8.2.2 Forschung & Entwicklung

### 8.2.2.1 Trends in der Softwareentwicklung

Trends in der IT Branche gibt es viele und mit jedem neuen Jahr stehen andere Schlüsselbegriffe im Mittelpunkt der Überlegungen von IT-Entscheidern. OTRS fokussiert Themen, die im allgemeinen Interesse von aktuellen und potenziellen Kunden stehen. Dabei gilt es Trends zu erkennen, die dem Produkt und den Kunden langfristig einen Mehrwert bringen, sich in das bestehende Gerüst der OTRS Software sinnvoll einbetten lassen und eine vielversprechende und zukunftsweisende Fortsetzung des eingeschlagenen Weges des Unternehmens darstellen.

Für OTRS zeichnen sich parallel mehrere Strömungen ab, die wir bereits im Rahmen des aktuellen aber auch der kommenden Releases und deren Funktionalitäten bedienen (werden).

#### **Customer Service**

Customer Service, einer der zentralen Trends und für nahezu jede Organisation essentiell, wird auch perspektivisch weiter an Bedeutung gewinnen.

Allerdings unter veränderten Bedingungen:

#### *Multichannel oder Omnichannel Communication?*

Wir haben uns für Omnichannel Communication entschieden, weil hier alle Informationen zusammenlaufen und damit ein einheitliches und umfassendes Kundenportrait erlauben – unabhängig von dem vom Kunden gewählten Kommunikationskanal. Voraussetzung ist, dass alle Kanäle untereinander in Verbindung stehen, so dass die „Customer Journey“ konsistent bleibt, auch wenn der Kunde den Kanal wechselt. Damit wird gleichzeitig vermieden, dass ein Informationssilo entsteht.

#### *Persönlicher und proaktiver Kundenkontakt mit Social Media:*

Studien zeigen, dass Kunden zunehmend nach persönlichem Kontakt, direkter Ansprache und kurzen Reaktionszeiten verlangen.

Firmen, denen es gelingt, erfolgreich mit ihren Kunden über Social Media zu kommunizieren, erreichen eine 20% bis 40%ige Steigerung der Verweildauer im Kundenkontakt. Eine wichtige Voraussetzung für beste Verkaufserfolge.

Wir haben uns entschieden im Rahmen von Omnichannel Communication zusätzlich zu SMS, Twitter und Facebook in unser Channel-Portfolio zu integrieren. Dies ergänzt, was wir bereits mit **OTRS 5s** und unserem Video-Chat, basierend auf WebRTC-Technologie, begonnen haben.

#### **Corporate Security**

Die aktuelle Trendstudie von Capgemini, die in 2017 veröffentlicht wurde, benennt IT-Sicherheit als das wichtigste Thema aus der Sicht der CIOs in DACH. Die EU-Datenschutzgrundverordnung ist hier ein bedeutender Treiber, der viele Sicherheitsthemen in den Vordergrund der Agenda von CIOs gerückt hat. War IT-Sicherheit bereits 2016 von großer Bedeutung, so hat die Wichtigkeit nochmals zugenommen.

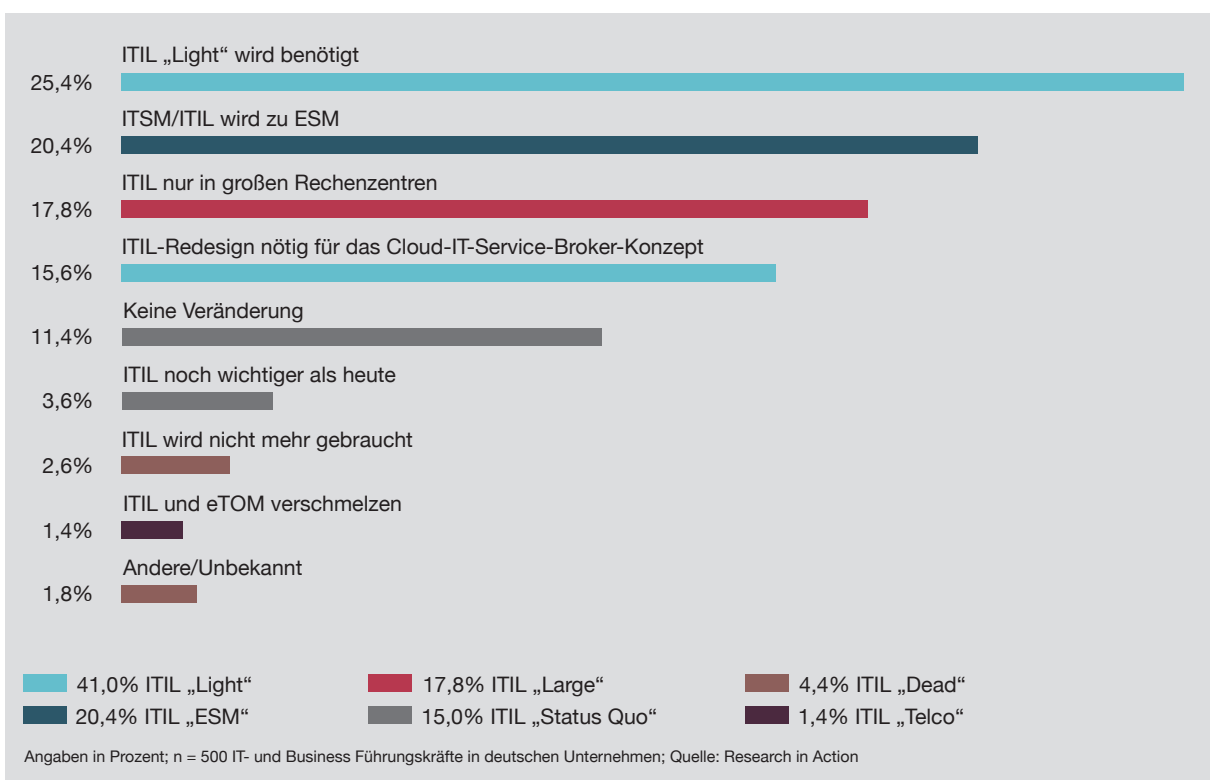
Die **SecurityToolbox** der **OTRS 5s** begegnet genau diesen Erwartungen mit unterschiedlichen Funktionen, wie einer vollständigen Verschlüsselung, einer schnellen Informationserfassung über relevante Informationen und eine verbesserte Übersicht, was vor allem in zeit- und sicherheitskritischen Situation von erheblicher Bedeutung ist.

In Planung für 2017 ist weiterhin ein Produkt speziell für den Einsatz im CERT-Umfeld. Mit entsprechender Anpassung werden wir dieses in einem nächsten Schritt auch unseren übrigen Kunden anbieten.

### IT Service Management

IT Service Management hat einen festen Platz in Unternehmen eingenommen. Ca. 90% der großen und mittelständischen Unternehmen setzen ITIL (IT Infrastructure Library) ein und die Bedeutung auf dem Markt nimmt zu. Laut einer aktuellen Studie tendieren deutsche Kunden mehr und mehr zu mittelständischen Softwareherstellern, wenn es um ITIL, den wichtigsten Standard für das IT Service Management geht.

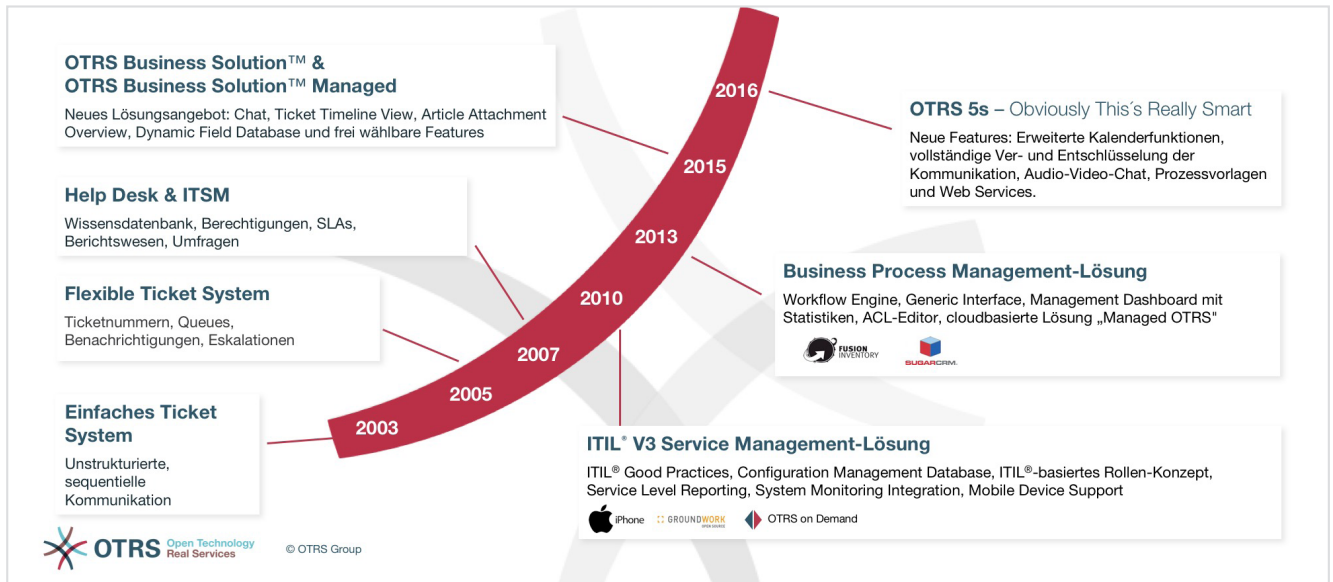
Wichtige Gründe für OTRS, sich der Weiterentwicklung der ITIL Module stärker zu widmen, zumal OTRS insbesondere im Bereich „ITIL light“ punkten kann.



## 8.2.2.2 OTRS Evolution

Open Source hat viele Begründer und Wurzeln und mittlerweile eine beeindruckende Historie. Spätestens seit den 80er Jahren nimmt sie einen festen Platz in der Entwicklung von Software ein.

Auch OTRS blickt inzwischen auf mehr als 15 ereignisreiche Jahre zurück, mit zahlreichen Verbesserungen und Neuerungen, die prägen und die Software zu einem der erfolgreichsten Tools auf dem Gebiet des IT Service Managements machen.



OTRS unterliegt als Open Source-Software der GNU Affero General Public Licence v3 (A-GPL v3) und ermöglicht damit einen kostenlosen öffentlichen Zugang zum Source Code, sofern die Weitergabe von modifizierten Versionen durch Externe ebenfalls der GNU General Public Licence (GPL) unterstellt wird. Die OTRS AG verwaltet den Zugriff auf die Software und den Quellcode, prüft Eingaben von Externen und entscheidet welche Funktionalitäten – ggf. nach Modifikation zur Qualitätssicherung oder der Beseitigung von Fehlern – in das Produkt aufgenommen werden.

Weltweit engagieren sich bis zu 4.000 OTRS Nutzer **aktiv**, um ihren Beitrag zur Verbesserung der Software zu leisten. Bereits 2013 haben wir durch die Einführung von GitHub dafür Sorge getragen, dass es für die OTRS Community noch komfortabler wird, Ideen, Veränderungen oder Bugfixes (Fehlerbehebungen) beizusteuern.

Den maßgeblichen Anteil an der Weiterentwicklung der Software hat jedoch die OTRS AG selbst und richtet sie maßgeblich an den Bedürfnissen und Wünschen ihrer Kunden aus.

Im abgelaufenen Geschäftsjahr investierte die OTRS AG wie angekündigt 25% mehr – also 16% ihres Umsatzes – in die Weiterentwicklung der Software als im Vorjahr und folgte damit der gestiegenen Nachfrage nach der Erweiterung der Software um mehr Funktionalitäten einerseits und der Konsolidierung und Modernisierung der Core-Funktionen andererseits.

Am 01. November 2016 haben wir mit **OTRS 5s** ein attraktives Patch Level Release mit verschiedenen Funktionspackages veröffentlicht. Es stellt die Verbindung her zwischen den Major Releases 5 und 6 und bildet außerdem den Unterbau für maßgebliche Änderungen, die in der Version 6 veröffentlicht werden, zusätzlich bietet es Grundfunktionalitäten, die mit dem kommenden Release weiter ausgebaut bzw. perfektioniert werden.

Wie immer werden Anpassungen und Weiterentwicklungen auf den verschiedenen Ebenen unserer Produktlinien vorgenommen. Da wir parallel dazu bereits an der Entwicklung des nach folgenden Releases gearbeitet haben, geben wir hier auch einen Ausblick auf das im laufenden Jahr zu veröffentlichende Release 6.

### 8.2.2.3 OTRS 5s Free

In OTRS 5s Free, der frei verfügbaren Version der OTRS Software wurden verschiedene Anpassungen vorgenommen, die sich unter anderem in einer verbesserten Skalierbarkeit und Performance bemerkbar machen.

#### Skalierbarkeit & Performance

- In Notification Lists können nun auch Benachrichtigungs-Typen verarbeitet werden.
- Die Systemgeschwindigkeit hat sich durch den Einsatz von intelligentem Caching beim Verarbeiten von Notification Events erhöht.

#### Security

- OTRS 5s Free bietet die Möglichkeit, OTRS über E-Mails komplett verschlüsselt zu betreiben. Dies wurde erreicht, in dem die Signierung und Verschlüsselung für Ticket-Benachrichtigungen hinzugefügt wurden.
- Verschlüsselte E-Mails lassen sich jetzt filtern, weil sie im Postmaster-Filter entschlüsselt werden können.
- Verbesserte Abschottung (Application Sandboxing)\* von Dateianhängen (Bugfix für ein Sicherheitsproblem: Advisory 16-2).

#### Zusammenarbeit mit externen Systemen

- Mit OTRS 5s Free ist ein automatischer Abruf von S/MIME-Zertifikaten per LDAP möglich.

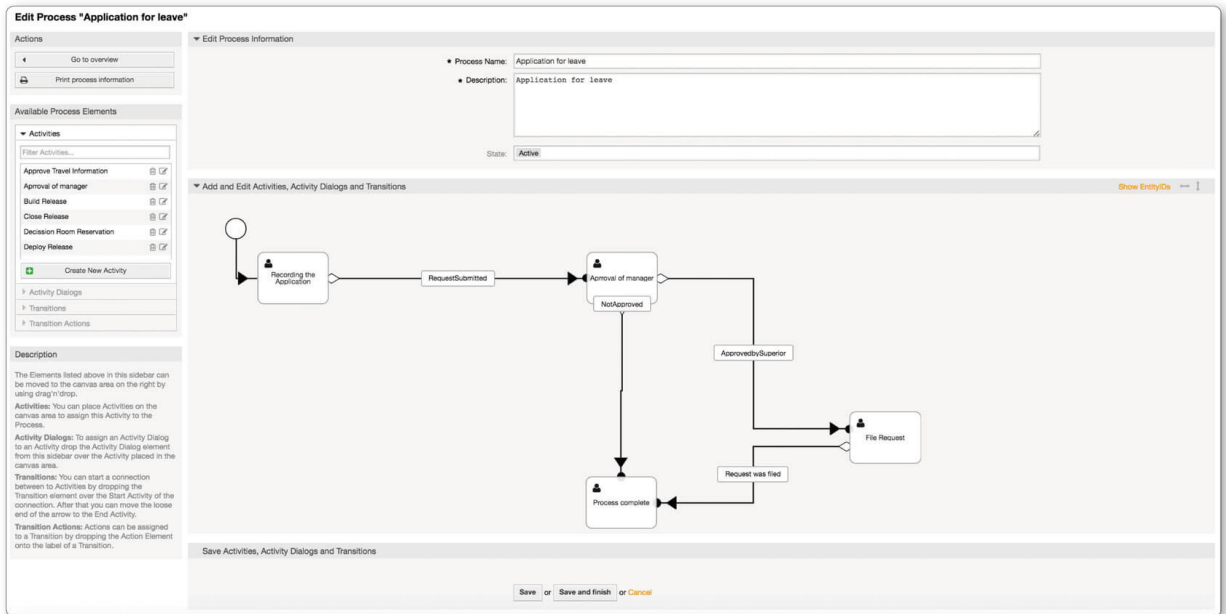
#### Installation & Administration

- Das Debugging von falsch verarbeiteten E-Mails wird durch ein neues Supportdaten-Plugin erleichtert.
- Neue Warnungs-Mitteilung vor Erreichen des Session-Limits pro Agent und neue Management-Funktion zum Verwalten der gleichzeitig im System angemeldeten Agenten.
- Wenn Konsolen-Kommandos in einem Terminal ohne UTF-8-Unterstützung ausgeführt werden, erfolgt eine Warnung.
- Die mindestens erforderliche und höchstens mögliche Framework-Version in OPM-Dateien kann ab OTRS 5s Free definiert werden.

\* Das Ziel von Application Sandboxing ist es, die Sicherheit zu verbessern, indem Anwendungen isoliert werden. Dies soll verhindern, dass Malware, Eindringlinge, System-Ressourcen oder andere Anwendungen von außen mit der geschützten Anwendung interagieren können.

## Produktivität

- Das Prozessmanagement wurde um den Beispiel-Prozess „Urlaubsantrag“ erweitert.



**Create New Process Ticket**

All fields marked with an asterisk (\*) are mandatory.

Process: Application for leave

Customer user:

CustomerID:

Vacation Start:

Vacation End:

Days Used:

Days Remaining:

Emergency Telephone:

Representation By:

Responsible: agent-1 agent-1

Manager

Please fill out the fields for your application for leave

Submit

Powered by OTBB

**Process Information**

- Process: Application for leave
- Activity: Recording the Application
- Dialog: Recording the Application for leave
- Description: Fill out the application

- Für Artikel und Dynamic Fields wurde ein neues Vorschau-Widget zum Speichern von URLs zu externen Systemen eingeführt.

The screenshot shows a ticket interface for 'Ticket#201603085400055 - Selenium ticket'. It features an 'Article Overview' table with columns for ID, agent, and CVE ID. A detailed view of a CVE article is shown in the center, including a 'Common Vulnerabilities and Exposures' header and a 'CVE List' section. The sidebar on the right contains 'Ticket Information' (Age: 61 d 23 h, Created: 03/08/2016 14:50) and 'Customer Information' (Firstname: Customertest14574[...]).

- Spalten in den Tabellen für „Verlinkte Objekte“ im Ticket Zoom sind ab dieser Version für jeden Benutzer separat anpassbar.

▼ Linked: Ticket

TICKET#	TITLE	STATE	CREATED	QUEUE	LINKED AS
2015071510123456	Welcome to OTRS!	pending reminder	07/15/2015 08:30:30	Raw	Normal

▼ Linked: Ticket

Shown Columns:

AVAILABLE COLUMNS

Filter available fields...

- Age
- Changed
- CustomerID
- CustomerName
- CustomerUserID
- EscalationResponseTime
- EscalationSolutionTime

VISIBLE COLUMNS (ORDER BY DRAG & DROP)

1. TicketNumber
2. Title
3. State
4. Created
5. Queue

Save Changes or Cancel



## Appointment Kalender

Die neue Kalenderlösung innerhalb von OTRS stellt ein eigenes Modul der **OTRS 5s** dar und ist zum einen in der OTRS 5s Free verfügbar, wobei zusätzliche Funktionalitäten ausschließlich der **OTRS Business Solution™ 5s** vorbehalten sind. Der Appointment Kalender bietet

- eine Multikalender-Unterstützung,
- eine intuitive Benutzeroberfläche,
- einfaches Verknüpfen von Ereignissen mit Tickets, einschließlich automatischer Ereigniserstellung basierend auf Ticket-Daten,
- eine mobile und flexible Ereignisübersicht durch ICS-Datenexport und -Importfunktion und
- die Fähigkeit, OTRS Kalender in externen Kalenderlösungen zu abonnieren.

### Calendar Management

**Actions**

- Calendar Overview
- Add Calendar
- Import Appointments

**Calendar Import**

Here you can upload a configuration file to import a calendar to your system. The file needs to be in .xml format as supported by calendar management module.

Keine Datei ausgewählt.

Overwrite existing entites

**Filter for calendars**

Just start typing to filter...

NAME	GROUP	VALIDITY	CHANGED	CREATED	EXPORT	URL
GSD	admin	valid	2016-08-09 09:50:45	2016-07-04 14:48:13	▲	🔗
Public Holidays	admin	valid	2016-08-09 09:50:51	2016-07-04 14:48:28	▲	🔗
GMS	admin	valid	2016-08-09 09:50:37	2016-08-09 09:39:49	▲	🔗
GCS	admin	valid	2016-08-09 09:50:25	2016-08-09 09:40:05	▲	🔗

### Calendar Overview

**Actions**

- Manage Calendars
- Add Appointment

**Calendars**

Just start typing to filter...

NAME	URL
<input checked="" type="checkbox"/> Calendar all	🔗
<input checked="" type="checkbox"/> Private	🔗
<input checked="" type="checkbox"/> Calendar GSD	🔗
<input checked="" type="checkbox"/> Global Sales	🔗
<input checked="" type="checkbox"/> Marketing	🔗
<input checked="" type="checkbox"/> Marketing_2	🔗

**Description**

This is an overview page for the Appointment Calendar.

**Calendar**

Month | Week | Day | Timeline Month | Timeline Week | Timeline Day

29 Aug - 4 Sep 2016

Jump Today < >

#35	MON, 29 AUG	TUE, 30 AUG	WED, 31 AUG	THU, 1 SEP	FRI, 2 SEP	SAT, 3 SEP	SUN, 4 SEP
All-day							
07:00	07:30 - 10:00 Meeting			07:30 - 10:00 Jour Five	07:30 - 10:00 Meeting		
08:00			08:30 - 11:00 Strategy Update				
09:00		09:30 - 12:00 Sales Weekly Call					
10:00				10:00 - 12:30 Campaign Update			
11:00							
12:00		12:00 - 13:30 Lunch	12:00 - 13:30 Marketing Lunch				
13:00							
14:00	14:00 - 16:45 Strategy Meeting		14:00 - 16:00 Review	13:30 - 16:30 Marketing-Sales-Exchange			
15:00							
16:00							
17:00							
18:00							
19:00							

### Settings

**Appointments**

Today (6) | Tomorrow (1) | Soon (0) **12**

	START	TITLE
<input checked="" type="checkbox"/>	19:00	Test Appointment
<input checked="" type="checkbox"/>	20:30	Test
<input checked="" type="checkbox"/>	23:00	Test Appointment 2

## 8.2.2.4 OTRS Business Solution™ 5s

Die **OTRS Business Solution™ 5s**, unsere Lösung für den professionellen Einsatz im Business Umfeld, hat einige spannende Neuerungen erfahren, die den Grundstein legen, um modernste Technologien einzubinden.

- Ein verbesserter Chat-Start-Mechanismus macht es Agenten und Kunden noch leichter, die Kommunikation innerhalb des Portals zu beginnen.

Online




Agents (2) | Customers (1)

- agent-1 agent-1
- agent-2 agent-2   


▼ Customer Information

Firstname: customer-1

Lastname: customer-1

Username: ● customer-1  
  

Email: customer-1@localhost

 [Open tickets \(customer\) \(1\)](#)

▼ Ticket Information

Age: 460 d 3 h

Created: 07/15/2015 10:30

State: new




Locked: lock

Priority: 3 normal

Queue: Raw

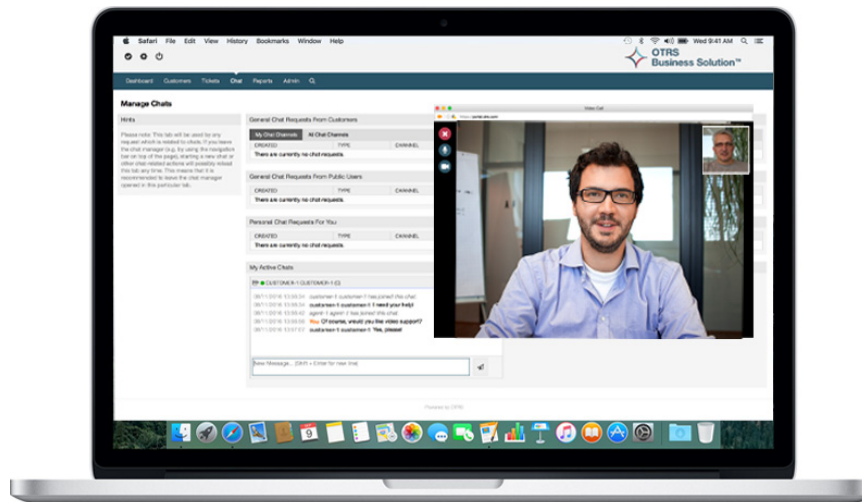
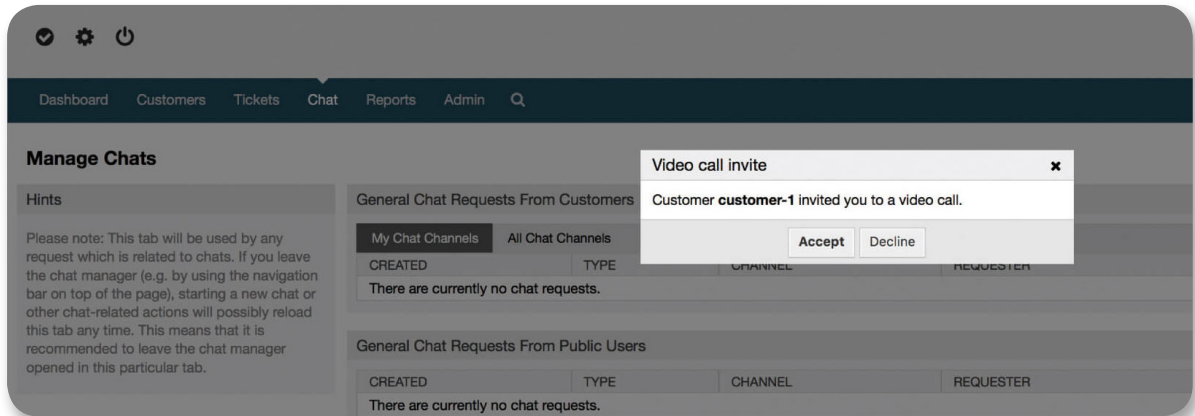
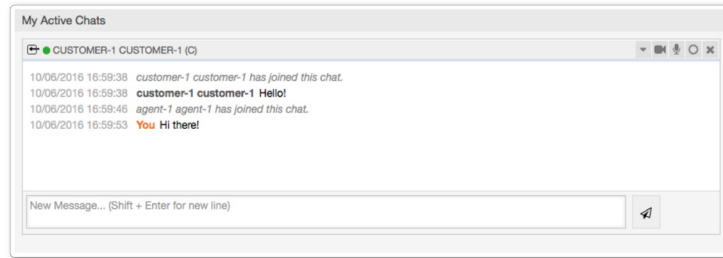
CustomerID: customer-1

Accounted time: 0

Owner: ● agent-2 agent-2  
  

Responsible: ● agent-1 agent-1

- WebRTC Technology, eine der zukunftsweisenden IT-Technologien, bildet die Basis für den neuen Video-Chat, der mit Skype vergleichbar ist, jedoch keinen Medienwechsel benötigt, sondern direkt aus dem OTRS System heraus startet.



- Bugzilla, Jira und OTRS sind die neuen, sofort lauffähigen Web Service-Konnektoren. Die für ihren Einsatz notwendigen Zusatzmodule sind ab dem Vertragslevel „Professional“ enthalten.

**GenericInterface Web Service Management - Add**

You are here: **Web Services** > New Web service

**Actions**

- Go to overview
- Import web service

**Ready-to-run Web Services**

Here you can activate ready-to-run web services showcasing our best practices that are a part of OTRS Business Solution™. Please note that these web services may depend on other modules only available with OTRS Business Solution™.

- OTRSConnector
- JIRAConnector
- OTRSConnector

Import ready-to-run web service

**Hint**

After you save the configuration you will be redirected again to the edit screen. If you want to return to overview please click the "Go to overview" button.

**General**

Name:  Debug threshold:   
 Description:  Validity:   
 Remote system:

**OTRS as provider**

**OTRS as requester**

In requester mode, OTRS uses web services of remote systems.

**Settings**

Network transport:

**Invokers**

Invokers prepare data for a request to a remote web service, and process its response data.

NAME	DESCRIPTION	CONTROLLER	INBOUND MAPPING	OUTBOUND MAPPING
No data found.				

**Save**

Save or Cancel

**GenericInterface Web Service Management - Change**

You are here: **Web Services** > JIRAConnector

**Actions**

- Go to overview
- Clone web service
- Export web service
- Import web service
- Configuration history
- Delete web service
- Debugger

**Hint**

After you save the configuration you will be redirected again to the edit screen. If you want to return to overview please click the "Go to overview" button.

**General**

Name:  Debug threshold:   
 Description:  Validity:   
 Remote system:

**OTRS as provider**

**OTRS as requester**

In requester mode, OTRS uses web services of remote systems.

**Settings**

Network transport:

**Invokers**

Invokers prepare data for a request to a remote web service, and process its response data.

NAME	DESCRIPTION	CONTROLLER	INBOUND MAPPING	OUTBOUND MAPPING
IssueCreate	-	Ticket:TicketUpdate	XSLT	XSLT
IssueUpdate	-	Ticket:TicketUpdate	-	XSLT

Add invoker:

**Save**

Save or Save and finish or Cancel

- Die neuen Beispiel-Prozesse (Konferenzraum-Buchung, ITIL Incident Management etc.) sind ohne weitere Vorbereitung sofort lauffähig.

### Process Management

**Filter for Processes**

PROCESS NAME	DESCRIPTION	STATE	EXPORT	COPY	PRINT
No data found.					

**Actions**

**Configuration Import**

Here you can upload a configuration file to import a process to your system. The file needs to be in .yaml format as exported by process management module.

No file selected.

Overwrite existing entities

Application for leave

**Conference Room Reservation**

ITIL Incident Management

Office Materials Procurement

Order Request Management

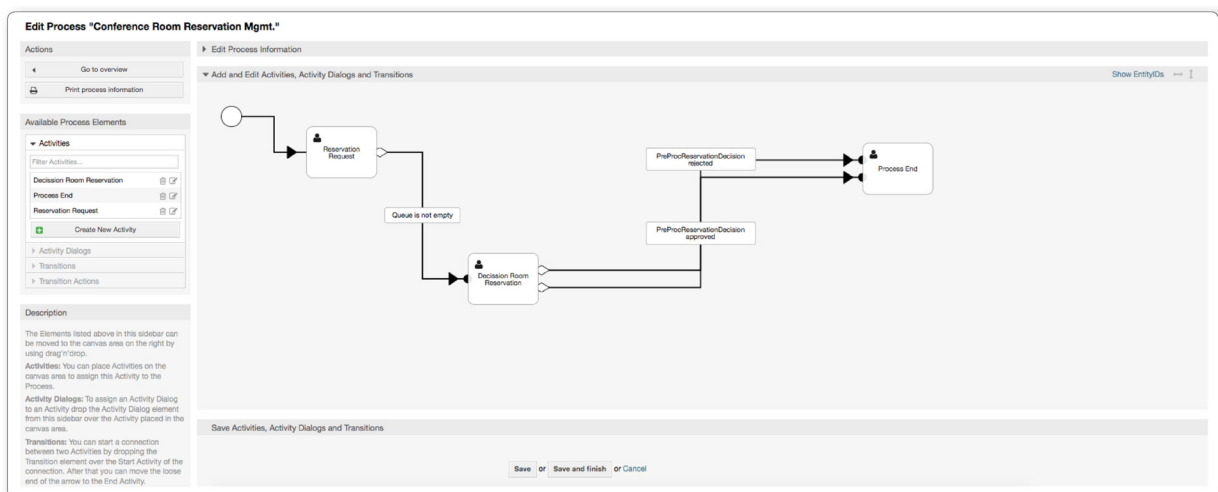
Release And Deployment Management

Request For Leave Management

Start RMA

Travel expense

Overwrite existing entities



- Das OTRS Appointment Calendar-Paket erhält mit dem multiplen Team/Ressourcen-Support eine Erweiterung zur Einsatzplanung von Teams und Mitarbeiter-Ressourcen.

### Manage Teams

**Actions**

[Add Team](#)

[Manage Team Agents](#)

**Team Import**

Here you can upload a configuration file to import a team to your system. The file needs to be in .ymf format as exported by team management module.

Overwrite existing entities

**Filter**

Just start typing to filter...

**List**

NAME	GROUP	COMMENT	VALIDITY	CHANGED	CREATED	EXPORT
GSD	admin		valid	07/22/2016 09:35	07/22/2016 09:35	<a href="#">↓</a>
GCS	admin		valid	07/22/2016 09:35	07/22/2016 09:35	<a href="#">↓</a>
GMS	admin		valid	07/22/2016 14:19	07/22/2016 14:19	<a href="#">↓</a>

### Resource Overview

**Actions**

[Manage Calendars](#)

[Manage Teams](#)

[Manage Team Agents](#)

[Add Appointment](#)

**Calendars**

Just start typing to filter...

NAME	URL
<input checked="" type="checkbox"/> Calendar all	<a href="#">🔗</a>
<input checked="" type="checkbox"/> Private	<a href="#">🔗</a>
<input checked="" type="checkbox"/> Calendar GSD	<a href="#">🔗</a>
<input checked="" type="checkbox"/> Global Sales	<a href="#">🔗</a>
<input checked="" type="checkbox"/> Marketing	<a href="#">🔗</a>
<input checked="" type="checkbox"/> Marketing_2	<a href="#">🔗</a>

**Description**

This is a resource overview page.

**Calendar**

Team:

Month Week Day Timeline Month Timeline Week Timeline Day

23 Aug 2016 #34 [Jump](#) [Today](#) [<](#) [>](#)

**TUE, 23 AUG**

RESOURCES	05:00	06:00	07:00	08:00	09:00	10:00	11:00	12:00	13:00	14:00	15:00	16:00	17:00	18:00	19:00	20:00	21:00
user1 user1	Automotive Trade Fair																
user2 user2									Customer B	Meeting		Call	Sales Call				
user3 user3									Customer A								
Unassigned									Installation				Review				

### 8.2.2.5 OTRS::ITSM 5s

Die folgenden Funktionalitäten sind Teil von OTRS::ITSM 5s, das am 01. November 2016 in der ersten stabilen Version veröffentlicht wurde.

#### ITSM Core

- Es wurden Anpassungen des Codes für **OTRS 5s** vorgenommen sowie Verbesserungen und Bugfixes für OTRS::ITSM 5s.

#### ITSM Configuration Management

- „Config Items“ wurden modernisiert.
- Im ITSM Configuration Management wurde die Möglichkeit hinzugefügt, Config Items zu löschen.
- Das Konsolen-Kommando in ITSM Configuration Management wurde zum Löschen alter Versionen von Config-Items erweitert.
- Für ITSM Configuration Management wurde eine neue Config Item Delete-Operation im Generic Interface hinzugefügt.
- Das ITSM Configuration Management wurde um eine Funktion erweitert, mit der es möglich ist, den Status eines Config-Items automatisch zu ändern, wenn ein Ticket eines bestimmten Typs verlinkt wird.
- Durch optimiertes Caching wurde eine bessere Performance im ITSM Configuration Management erreicht.
- Für verlinkte Services und Changes wurden konfigurierbare Spalten hinzugefügt.

#### ITSM Change Management

- Die „Change Search Input Fields“ wurden modernisiert.

## 8.2.2.6 OTRS 6 – What to Expect Ausblick für 2017 und 2018

Nach dem Release ist vor dem Release – so wie in anderen Unternehmens- (und Fußball-) Welten gilt auch bei OTRS das Vorher-Nachher-Prinzip. Und während wir gerade eine neue Version veröffentlicht haben, wird im Hintergrund schon intensiv an der Weiterentwicklung und damit am nächsten Release gearbeitet. Deswegen sind wir nicht nur in der Lage, einen Überblick über die Planung wünschenswerter Funktionalitäten zu geben, sondern zu benennen, womit Kunden und Interessenten im nächsten Release rechnen dürfen.

### Produktivität

- Korrekte **Zeitzoneunterstützung**: Zeitzonen können systemweit und auch pro Benutzer konfiguriert werden.
- Die **Zoom- und Druckansicht** im Kundeninterface kann mit Hilfe von ACLs eingeschränkt werden.
- **Dynamic Fields** werden für die Objekte „Kunde“ und „Kundenbenutzer“ verfügbar.
- **Verschlüsselung** und Signierung von Ticket-Benachrichtigungen.
- Integration von **sofort lauffähigen Web Services** und Prozessen.
- **Terminkalender** (Appointment Calendar) als fester Bestandteil von OTRS 6 Free.
- Meta Floaters.

### Performance und Skalierbarkeit

- Die Performance des Generic Agents wird durch das Löschen alter Ausführungszeiten verbessert.
- Verbesserte Performance des Web-Upload-Caches.

### Zusammenarbeit mit externen Systemen

- Eine neue Möglichkeit zur Konfiguration von Standard-Headern für ausgehende E-Mails (Sendmail::DefaultHeaders) wird zur Verfügung stehen.
- Der Ticket-Titel kann per Postmaster-Filter verändert werden.
- Auto-Antworten können im Postmaster-Filter durch Setzen des Headers (X-OTRS-Loop = no/false) erneut aktiviert werden.

### Installation und Konfiguration

- Die Optimierung des Kommandos Maint::Ticket::InvalidUserCleanup. Es kann Tickets entsperren und (optional) zusätzlich den Status ändern, so dass betroffene Tickets nicht übersehen werden.
- Modularisierung von Agent Ticket Zoom mit einem Widget-System. Individuelle Widgets können hinzu gefügt werden, ohne bestehende Dateien anpassen zu müssen.
- Neue Konfigurationsmöglichkeiten steuern, welche Ticket-Status-Typen in der Tabelle für verlinkte Objekte als durchgestrichen angezeigt werden sollen.
- Neue Konfiguration zur E-Mail-Loop-Protection pro E-Mail-Adresse (PostmasterMaxEmailsPer Address).
- Service IDs und SLA IDs werden standardmäßig als Suchattribute angezeigt.
- Ein neues Konsolen-Kommando zeigt eine Liste der konfigurierten Queues an.

Mit dem Ausblick auf die Jahre 2017 und 2018 plant die OTRS AG weitreichende Neuerungen im Hinblick auf den Einsatz moderner Technologien.

So arbeiten wir derzeit an einer neuen **SysConfig**, die alle Einstellungen zentral in der OTRS Datenbank speichert. Damit wird die Stabilität in geclusterten Systemen deutlich verbessert.



Zudem wird es Administratoren ermöglicht, alle historischen Systemkonfigurationen ohne Aufwand einzusehen und auch wiederherzustellen. Die benötigte Zeit für Fehlersuche und -behebung kann so maßgeblich verringert werden. Ein wichtiger Schritt um die Produktivität der OTRS Agenten nicht durch Falschkonfiguration von Systemteilen zu stören bzw. die Beeinträchtigungszeit so kurz wie möglich zu halten.

Die Beobachtung, Überprüfung und ggf. Integration von aktuellen IT-Trends ist ein Markenzeichen von OTRS, insbesondere im Hinblick auf die Zukunftsfähigkeit der Software. So, wie wir **WebRTC** innovativ im Rahmen der Kommunikationsmöglichkeiten zwischen OTRS Portal Anwendern einsetzen, ist auch unsere neue Entwicklung (Arbeitstitel: **Omnichannel Communication**) darauf ausgerichtet, Kommunikationsqualität gleichzeitig zu steigern und zu vereinfachen.

Mit dieser ausgewogenen Balance aus bewährten und innovativen Funktionalitäten und ihrer stetigen Anpassung und Optimierung sprechen wir ebenso Anwender wie Entscheider an. Denn OTRS ist gleichermaßen verlässlich wie innovativ, solide wie avantgardistisch und damit für Customer Service, ITSM und Corporate Security das Tool der Wahl, mit einer solide verankerten Marktposition.

### 8.2.3 Geschäftsverlauf

OTRS war viele Jahre als reines Open Source-Unternehmen erfolgreich, in dem die Software frei zum Download verfügbar war und User entscheiden konnten, wann und in welchem Umfang sie die Dienstleistungen wie Custom Engineering, Support und Consulting in Anspruch nehmen wollten.

Ein Geschäftsmodell, das sich in Zeiten des harten Konkurrenzkampfes zwischen Open und Closed Source mehr als bewährt hat.

OTRS hat mit seinem Ticketsystem dazu beigetragen die Vorbehalte gegen Open Source-Software zu entkräften. Es ist uns gelungen, gemeinsam mit anderen Anbietern zu zeigen, dass Open Source State of the Art sein kann. Damit konnten wir die Wahrnehmung und Verbreitung von Open Source-Softwarelösungen signifikant steigern. Viele Anwender entscheiden sich daher heute für Open Source-Produkte als mindestens gleichwertiger Alternative zu lizenzpflichtiger Software (proprietärer Software).

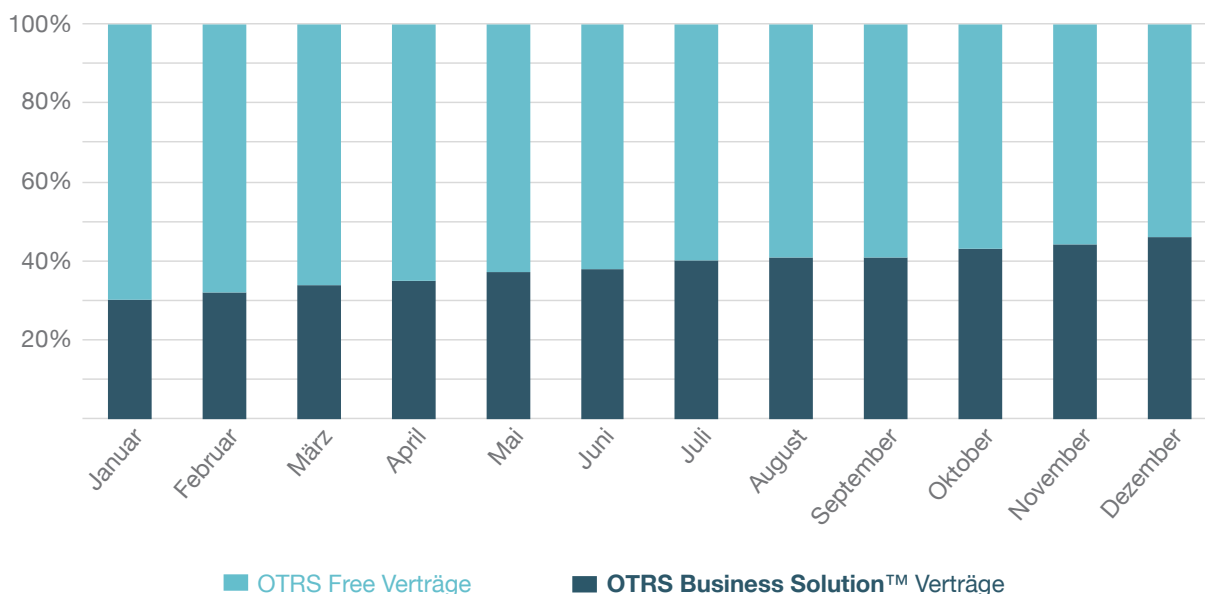
Nach 18 Jahren Open Source-Bewegung, ist diese aber längst gleichwertig im Markt etabliert und hat dort ihren festen Platz, insbesondere wenn es um Innovation und agile Programmierung geht.

Wir haben parallel dazu feststellen können, dass wir mit unserer Lösung einen breitgefächerten Interessentenkreis adressieren, der durchaus bereit ist zu investieren, wenn es darum geht im Wettbewerb um seine Kunden zu bestehen. Des Weiteren haben uns viele Kernthemen in der Softwareentwicklung, allen voran die digitale Transformation mit ihren vielfältigen Aspekten, darin bestärkt, eine Lösung zu entwickeln, die auch höchsten Ansprüchen im professionellen Business-Umfeld souverän begegnet. Mit der **OTRS Business Solution™** haben wir diesen Gedanken entsprochen und uns gleichzeitig den Zugang zu neuen Märkten geschaffen, die das Wirkungsfeld von OTRS systematisch erweitern.

**OTRS Business Solution™**, als sinnvoller nächster Schritt der OTRS Evolution, hat sich als Erfolgsmodell herauskristallisiert. Dass wir hiermit eine stärkere Kundenbindung erreichen, dokumentiert die folgende Grafik. Denn systematisch hat sich der Kundenanteil der „bezahlten“ Free-Version verschoben hin zu unserer **OTRS Business Solution™**. Gleichzeitig ist die Zahl unserer **OTRS Business Solution™ Managed**-Kunden stetig gewachsen. Ein weiterer Beleg dafür, dass unsere Strategie der Kundenbindung mit **OTRS Business Solution™** erfolgreich ist.

# EXPECT

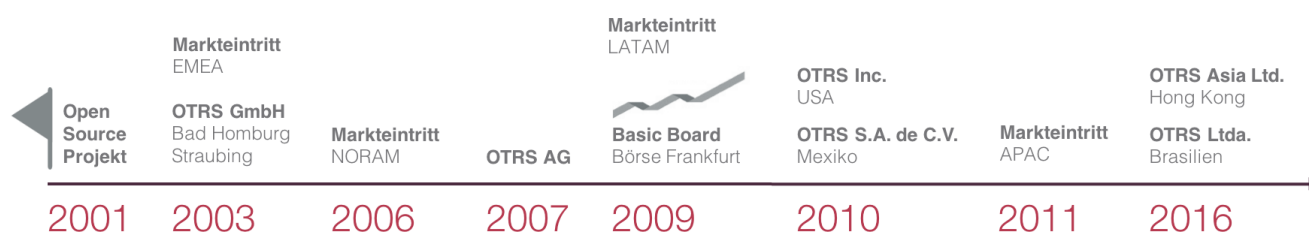
## 2016



Neben der Fortsetzung unseres OTRS Evolutionspfades arbeiten wir nachhaltig am globalen Ausbau unseres Unternehmens. Es gilt, nicht nur unterschiedliche Märkte im Hinblick auf Branchen oder Einsatzgebiete durch eine horizontale oder vertikale Diversifikation zu erschließen. Vielmehr richtet sich der Fokus der OTRS AG bereits seit vielen Jahren auf die Internationalisierung. Mit unserem sukzessiven Ausbau eines weltweiten Netzes an Niederlassungen, positionieren wir uns erfolgreich im internationalen Ausland. Die Bestätigung dieser Ausrichtung lässt sich aus einem Umsatz von ca. 35% ablesen, der mit Kunden außerhalb Deutschlands erwirtschaftet wurde.

» Siehe auch **8.1.1 Standorte** + **8.2.1 Tätigkeitsschwerpunkte & Absatzmärkte**

### OTRS Historie



### 8.2.4 Mitarbeiter

Die Zahl der im Jahresdurchschnitt beschäftigten Arbeitnehmer (ohne Vorstandsmitglieder) stieg von 49 im Vorjahr auf 51 zum Bilanzstichtag 2016.

## 8.3 Ertrags-, Finanz- & Vermögenslage

### 8.3.1 Ertragslage

Die OTRS AG erzielte im Geschäftsjahr 2016 Umsatzerlöse in Höhe von TEUR 7.254 und liegt damit im Plan. Die Steigerung der Umsatzerlöse um TEUR 883 (13,9%) gegenüber dem Vorjahr (TEUR 6.371) entspricht der Unternehmensstrategie nachhaltigen Wachstums. Die Wahrnehmung der OTRS Software als ein äußerst nützliches Instrument zur Unternehmenssteuerung steigert sich stetig.

# STATEMENT

Die Umsatzerlöse wurden im Geschäftsjahr 2016 erstmalig nach den Vorschriften des Bilanzrichtlinien- Umsetzungsgesetzes (BilRUG) ermittelt. Der Vorjahreswert wurde entsprechend § 265 Abs. 2 S. 3 HGB angepasst. Es ergab sich lediglich eine Verschiebung der sonstigen betrieblichen Erträge des Vorjahres zugunsten der Vorjahresumsatzerlöse in Höhe von TEUR 10. Die vorstehenden und nachfolgenden Zahlenangaben beziehen sich zur Wahrung der Vergleichbarkeit stets auf die entsprechend dem BilRUG angepassten Vorjahreswerte.

Das größte Umsatzwachstum konnte bei den wiederkehrenden Erlösen (Recurring Revenues) auf Basis unserer **OTRS Business Solution™**, welche die OTRS Standardversion mit speziellen Features, Security und Software Updates und Support verbindet, erreicht werden. Diese wurden von TEUR 4.442 um TEUR 714 (16,1%) auf TEUR 5.156 gesteigert. Sie betragen nun 71,1% des Gesamtumsatzes (im Vorjahr: 69,7%). Wiederkehrende Erlöse resultieren aus bestehenden Verträgen mit festen Laufzeiten nach deren Ablauf in der Regel eine Vertragsverlängerung erfolgt. Eine Steigerung dieser Verträge mit Bestandskunden indiziert gleichermaßen zukünftige Umsatzentwicklungen in diesem Segment. Dies zeigt sich auch in den als passive Rechnungsabgrenzungsposten in der Bilanz ausgewiesenen, erhaltenen Zahlungen, die in den auf den Stichtag folgenden Monaten als Umsatzerlöse ausgewiesen werden (Deferred Income). Diese passiven Rechnungsabgrenzungsposten, die künftige Erlöse repräsentieren, betragen zum Abschlussstichtag TEUR 2.833 (Vorjahr: TEUR 2.348) und werden in den Monaten der zugrundeliegenden Laufzeit als Umsatzerlöse ausgewiesen.

Durch die Steigerung der wiederkehrenden Erlöse gewinnt OTRS erheblich an Planungssicherheit. Zudem lassen sich hierdurch Ertragssteigerungen bei unterproportional steigendem Ressourceneinsatz erwirtschaften, wodurch sich Skaleneffekte nutzen lassen und die Margen und der Rohertrag gesteigert werden können.

Auch die übrigen Umsatzerlöse aus kundenspezifischen Anpassungen und Entwicklungen (Development) sowie Consultingleistungen im Zusammenhang mit der Implementierung der OTRS Software konnten im Geschäftsjahr 2016 von TEUR 1.929 um 8,8% auf TEUR 2.097 gesteigert werden.

Den Hauptanteil der Umsatzerlöse erzielt die OTRS AG mit inländischen Kunden. Diese konnte von TEUR 3.900 um TEUR 789 (20,2%) auf TEUR 4.689 gesteigert werden. Der Anteil der Umsatzerlöse mit inländischen Kunden an den gesamten Umsatzerlösen betrug damit 64,6% im Geschäftsjahr 2016 (im Vorjahr: 61,2%). Auch der Umsatz mit ausländischen Kunden erhöhte sich von TEUR 2.471 um TEUR 94 auf TEUR 2.565. Hierbei ist jedoch zu beachten, dass Unternehmen außerhalb Europas bei den durch OTRS angebotenen Dienstleistungen nicht selten lokale Anbieter bevorzugen, weshalb die Kundengewinnung im Ausland und insbesondere außerhalb Europas in erster Linie durch lokale Tochtergesellschaften erfolgen soll.

Voraussetzung für das stetige und nachhaltige Wachstum ist die ständige Aktualisierung und Verbesserung der Software-Funktionalitäten. Daher wurde auch im abgelaufenen Geschäftsjahr die Softwareentwicklung und -verbesserung vorangetrieben. In die Weiterentwicklung der OTRS Anwendersoftware wurden im abgelaufenen Geschäftsjahr TEUR 1.166 investiert.

Das Ergebnis vor Zinsen, Steuern und Abschreibungen (EBITDA) belief sich im Geschäftsjahr 2016 auf TEUR 534 (Vorjahr: TEUR 458). Dabei konnte ein operativer Cashflow in Höhe von TEUR 981 erwirtschaftet werden (Vorjahr: TEUR 828). Das Ergebnis vor Zinsen und Steuern (EBIT) betrug TEUR 131 gegenüber TEUR 58 im Vorjahr.

Sämtliche Aufwendungen, die im Zusammenhang mit der Weiterentwicklung der OTRS Software angefallen sind, gingen zu Lasten von EBITDA, EBIT und Jahresergebnis, da eine Aktivierung dieser selbstgeschaffenen immateriellen Vermögensgegenstände unzulässig ist. Der Hintergrund dafür liegt in der Eigenschaft der OTRS Software als Open Source-Software, die eine Aktivierung im Ergebnis ausschließt.

Die größte Kostenposition bilden naturgemäß für ein Unternehmen mit einem Schwerpunkt auf Dienstleistungen die Personalkosten. Diese betragen 2016 TEUR 3.936 (Vorjahr: TEUR 3.671), was einer Personalaufwandsquote von 54,6% (im Vorjahr: 57,0%) entspricht. Die durchschnittlichen Personalkosten bezogen auf den durchschnittlichen Mitarbeiterbestand einschließlich Geschäftsleitung lagen im Geschäftsjahr 2016 nahezu unverändert bei TEUR 72,2 gegenüber TEUR 72,5 im Vorjahr. Der Umsatz je Mitarbeiter erhöhte sich gegenüber dem Vorjahr (TEUR 126) auf TEUR 133.

Weitere Angaben zu Positionen der Gewinn- und Verlustrechnung befinden sich im Anhang unter „Erläuterungen zur Gewinn- und Verlustrechnung“.

# STATEMENT

## 8.3.2 Finanz- & Vermögenslage

Die Bilanzsumme zum 31. Dezember 2016 verminderte sich im Vergleich zum Vorjahr um 4,9% von TEUR 5.565 auf TEUR 5.294. Die in 2009 begebenen Wandelschuldverschreibungen im Gesamtnennbetrag von EUR 2,5 Mio. wurden in den vergangenen Geschäftsjahren mit insgesamt TEUR 1.900 zurückgezahlt. Die verbliebenen 66.300 Wandelschuldverschreibungen im Gesamtnennbetrag von TEUR 597 wurden in Aktien gewandelt, deren Ausgabe im Berichtsjahr erfolgte. Damit ist das Kapital gem. § 200 AktG erhöht. Die Kapitalerhöhung wurde Anfang 2017 zur Eintragung in das Handelsregister angemeldet. Das bilanzielle Eigenkapital erhöhte sich infolge der Kapitalerhöhung aus bedingtem Kapital sowie des Jahresergebnisses (TEUR 101) von TEUR 1.002 auf TEUR 1.700. Die Eigenkapitalquote beträgt zum Bilanzstichtag 32,1% (Vorjahr: 18,0%).

Die Liquidität 2. Grades (Quick Ratio) erhöhte sich leicht auf 68,0% gegenüber 65,7% im Vorjahr. Die Kennziffer gilt als ein Maß dafür, inwieweit die kurzfristigen Verbindlichkeiten durch liquide Mittel und kurzfristige Vermögenswerte gedeckt sind. Berücksichtigt man dabei, dass die in den kurzfristigen Verbindlichkeiten als „Deferred Income“ abgegrenzten Supportverträge (TEUR 2.833) zu keinem künftigen Mittelabfluss führen, sondern künftigen Umsatz darstellen, ergibt sich eine bereinigte Liquidität 2. Grades von 321,0% gegenüber 183,0% im Vorjahr.

**Ausgewählte Kennziffern:**

<b>Kennzahl</b>	<b>2016</b>	<b>2015</b>	<b>2014</b>	<b>2013</b>	<b>2012</b>
Umsatzwachstum in % im Vergleich zum Vorjahr	13,90%	20,90%	4,70%	20,60%	-2,10%

**Kapitalstruktur**

Equity Ratio*	32,10%	28,70%	20,50%	19,40%	17,80%
Equity to Assets Ratio*	60,70%	52,00%	32,00%	30,80%	27,80%

\* incl. deferred equity from convertible bonds

**Finanz-/Liquiditätsstruktur**

Quick Ratio	68,00%	65,80%	73,00%	91,90%	101,10%
-------------	--------	--------	--------	--------	---------

**Rentabilität**

EBIT (in T€)	131	58	147	257	-51
EBITDA (in T€)	534	458	484	586	288
Deferred Income (in T€)	2.833	2.348	1.924	1.453	1.329
Umsatz pro Mitarbeiter (in T€)	133	125	115	138	123

**Andere**

R&D Costs (in T€)	1.166	876	905	529	369
R&D Cost Ratio	16,10%	13,80%	17,20%	10,50%	8,90%

## 8.4 Risiko-, Chancen- & Prognosebericht

### 8.4.1 Risikobericht

Wie bei jedem unternehmerischen Handeln ist auch die (internationale) Geschäftstätigkeit der OTRS AG nicht nur mit Chancen, sondern auch mit Risiken verbunden.

Die Risikopolitik der OTRS AG zielt auf das frühzeitige Erkennen von bestandsgefährdenden bzw. wesentlichen Unternehmensrisiken und dem verantwortungsvollen Umgang mit ihnen ab. Das Ziel der OTRS AG ist es daher, den Unternehmenswert im Sinne der Anteilseigner über ein möglichst optimales Chance-Risiko-Verhältnis zu steigern. Ein Unternehmen, das seine Risiken kennt, wagt es auch, seine Chancen zu ergreifen. Von uns erkannte Risiken werden in unser Risikomanagementsystem integriert und bewertet.

Die Steuerung und Überwachung der einzelnen Bereiche Consulting, Development und Global Managed Services sowie die nicht direkt einen Zahlungsstrom generierenden Bereiche wie Marketing und Administration werden monatlich analysiert und mit der unternehmenseigenen Planung sowie regelmäßig aktualisierten Forecasts verglichen. Soweit nötig, werden externe Indikatoren wie Wechselkursschwankungen, Zinsniveau oder Inflationsrate in die Analyse einbezogen. Das Liquiditätsmanagement beinhaltet einen wöchentlichen Statusbericht an die Geschäftsleitung. Für bestandsgefährdende Risiken werden im Rahmen eines Risikofrüherkennungs-Systems Frühwarnindikatoren in Form von Kennzahlen definiert, deren Veränderungen bzw. Entwicklung kontinuierlich überprüft werden. Neben den im Folgenden genannten Risikofaktoren, könnten Risiken, die derzeit noch nicht bekannt sind oder Risiken, die jetzt noch als unwesentlich eingeschätzt werden, die Geschäftstätigkeit beeinträchtigen.

#### **Ausserbetriebliche Geschäftsrisiken**

Außerbetriebliche Geschäftsrisiken betreffen hauptsächlich die Marktakzeptanz des Geschäftsmodells und bergen nach Ansicht der Geschäftsleitung in erster Linie Chancen.

OTRS Lösungen bieten den Nutzern erhebliches Kosteneinsparpotential durch das Fehlen von Lizenzkosten. Die steigende Verbreitung der OTRS Software und die wachsende Marktpräsenz des Unternehmens machen das Angebotsportfolio der OTRS AG zunehmend attraktiv und ermöglichen jedem Unternehmen den Zutritt zu den OTRS Vorteilen, ohne jede Einschränkung.

Durch die Einführung der **OTRS Business Solution™**, die der OTRS AG Exklusivität verschafft und die Kundenbindung deutlich verbessert hat, können wir die Konkurrenz mit externen Software-Dienstleistern auf deren lokalen Heimatmärkten aber auch international eingrenzen.

#### **Innerbetriebliche Risiken**

Die Wertschöpfungskette der OTRS AG umfasst alle Schritte der Geschäftstätigkeit vom Marketing über die Entwicklung, den Vertrieb, die Beratung bis hin zur Wartung und Schulung. Störungen innerhalb bzw. zwischen diesen Bereichen könnten zu Problemen bis hin zum vorübergehenden Erliegen von Arbeitsabläufen in einzelnen oder mehreren Bereichen führen. Des Weiteren beinhaltet ein zügiges Unternehmenswachstum das Risiko, dass die Verwaltungsstrukturen sowie die Aufbau- und Ablauforganisation nicht im gleichen Tempo angepasst werden können. Gerade im Hinblick auf die Weiterentwicklung von wirksamen Prozessen innerhalb der Aufbau- und Ablauforganisation investieren wir kontinuierlich und passen uns damit den Bedürfnissen eines wachsenden Unternehmens an. Erfahrene Mitarbeiter, bewährte Verwaltungs- und Steuerungssysteme, gezielte Personal- und Organisationsentwicklungsmaßnahmen sowie das bestehende Risikomanagementsystem, das laufend den aktuellen Entwicklungen und Erfordernissen angepasst wird, sorgen zusätzlich für ein höchstmögliches Maß an Kontrolle.

### **Finanzwirtschaftliche Risiken**

Eine Verschlechterung der Liquidität kann für Unternehmen wesentliche bzw. gar bestandsgefährdende Risiken zur Folge haben. Die OTRS AG verfügt zum Berichtszeitpunkt über eine gute Liquiditätsausstattung. Neben der mittelfristigen Finanzplanung erstellt die OTRS AG kontinuierlich eine monatliche Liquiditätsplanung. Aus heutiger Sicht bestehen nach Einschätzung der Unternehmensleitung keine Risiken aus der Finanzierung oder sonstige Risiken, die den Fortbestand des Unternehmens gefährden könnten.

### **Forderungsausfallrisiken**

Forderungsausfälle stellen ein latentes Risiko dar. Diese können in ihrer Kumulation im Extremfall den Fortbestand eines Unternehmens gefährden. Das Risiko von Forderungsausfällen kann sich in Zeiten einer Finanzmarktkrise erhöhen. Der wirtschaftliche Erfolg der OTRS AG hängt jedoch nicht von einigen wenigen Kunden ab, vielmehr verfügt die OTRS AG über eine Vielzahl sehr bedeutender Kunden, damit ist das Forderungsausfallrisiko begrenzt. Wir achten dabei generell auf eine risikoarme, heterogene Kundenstruktur, konzentrieren uns also weder auf eine spezielle Branche noch auf eine Organisationsgröße und können damit auch konjunkturelle Schwankungen gut ausgleichen.

### **Risiken aus Wechselkursschwankungen**

Die internationale Geschäftstätigkeit der OTRS AG bringt Zahlungsströme in unterschiedlichen Währungen mit sich. Der Großteil der Geschäfte wird jedoch im Euro-Raum getätigt, weshalb das Währungsrisiko begrenzt ist. Auslandsgeschäfte werden entsprechend über unsere Niederlassungen abgewickelt, so dass Wechselkursschwankungen in den entsprechenden Ländern für die OTRS Group von untergeordneter Bedeutung sind.

## **8.4.2 Chancenbericht**

Im Rahmen der weltweiten Geschäftstätigkeit eröffnen sich für die OTRS AG zahlreiche Chancen. Nachfolgend ein Überblick über mögliche Chancen der künftigen Entwicklung:

### **Internationale Expansion**

Unsere internationalen Niederlassungen agieren erfolgreich. Angepasst an die jeweilige Marktsituation und Kultur können wir unsere Absatzmärkte weiter ausdehnen. Insbesondere die an die Standortgegebenheiten angepasste Vertriebs- und Servicestruktur hat sich als zukunftsweisende Strategie erwiesen, die es uns nun auch ermöglicht, der brasilianischen Neugründung kurzfristig zu einem Erfolg zu verhelfen. Wir erkennen zunehmend, – und dabei ist die **OTRS Business Solution™** ein wesentlicher Faktor – dass wir von den Downloads der freien Version unabhängiger werden, da die Nachfrage von neuen Interessenten, die bisher OTRS nicht nutzten, weiter wächst. Wir werden auch im laufenden Geschäftsjahr den eingeschlagenen Pfad, unsere wichtigsten Märkte weiter auf- und auszubauen, fortsetzen. Vor diesem Hintergrund haben wir unsere Strategie für den asiatischen Markt korrigiert, uns von unseren Partnern in Hong Kong und Malaysia getrennt und eine 100%ige OTRS Tochter in Hong Kong sowie im Februar 2017 in Singapur gegründet.

### **Cloud Services**

Unter Cloud Services versteht man die Möglichkeit, eine Software sowie deren Funktionalitäten zu nutzen, ohne sie auf dem eigenen Rechner zu installieren (Managed-Lösung). Die Nutzung der Software erfolgt, wie eine Dienstleistung, vom Rechner des Anbieters aus über das Internet (z. B. Google, Facebook, etc.). Die Abrechnung erfolgt nach genutzter Leistung. OTRS eröffnet sich dadurch auch jenen Nutzerkreis, der über wenig bis keine technischen Kenntnisse verfügt, um sich Software herunterzuladen und selbständig zu installieren.



Unser Cloud-Angebot wurde zunächst als SaaS-Lösung für den nordamerikanischen Markt entwickelt, da die Nachfrage in Europa und insbesondere in Deutschland bislang noch nicht das internationale Niveau erreicht hatte. Wir haben einen Trendwechsel beobachtet, der uns veranlasst hat, die Entwicklung der SaaS-Lösung erfolgreich in eine hocheffiziente Managed-Lösung zu überführen. SaaS 2.0 wurde im November 2015 fertig gestellt und ist seitdem im produktiven Betrieb. Zahlende Kunden konnten bereits in der Beta-Phase und nach der Fertigstellung zur Nutzung des Systems gewonnen werden.

Bis Ende 2016 konnten wir die Anzahl der Kunden unserer Managed-Lösung auf 90 erhöhen. Damit beträgt das Vertragsvolumen unserer Managed-Lösung 31% des Gesamtvertragsvolumens.

Es zeichnet sich immer deutlicher ab, dass Cloud-Computing (so lautet der Nachfolgebegriff von SaaS) die Zukunft gehört. Um hier erfolgreich zu agieren bedarf es auch neuerer Technologien. Wenn es darum geht, Cloud Services effizient einzuführen, reden wir von einem komplexen Prozess, mit dem das einführende Unternehmen leicht überfordert ist. Softshell-Vorstand Gerald Hahn hat hier einen plastischen Vergleich hergestellt: Bei Cloud Services gleicht die „IT aus der Steckdose“ eher „Starkstrom“. Genauso wie Privatleute ihren E-Herd von einem Elektriker anschließen lassen, sollten Unternehmen deshalb auf jeden Fall einen IT-Spezialisten hinzuziehen.

Die Rolle des Cloud Anbieters und seine Beratungsleistung sind maßgeblich entscheidend für den Erfolg eines IT-Projektes und damit ein wichtiger Zukunftsmarkt für OTRS.

### 8.4.3 Prognosebericht

Die OTRS AG hat nach wie vor ein großes Potenzial für weiteres Wachstum. Mit der **OTRS Business Solution™** haben wir uns einen völlig neuen Markt erschlossen, der uns eine sehr gute Reputation im Bereich der professionellen Business-Lösungen verschafft. Dies macht es notwendig, verstärkt an der Optimierung unserer Funktionalitäten zu arbeiten, um wettbewerbsfähig zu bleiben. Das solide Fundament der Core-Funktionalitäten ermöglicht uns, darauf aufzubauen und (auch zukünftig) mit anderen professionellen Lösungen in einen Konkurrenzkampf zu treten. Der Fakt, dass OTRS weiterhin eine Open Source-Software ist und damit Zugang zu Input aus der Community erhält, wirkt sich an dieser Stelle verstärkend aus.

Von Bedeutung ist hierbei der Schritt, dass wir nicht mehr weiterhin mit Trends mithalten, sondern vielmehr selbst zur Entwicklung von Trends beitragen und damit zukünftig zum Vorreiter werden können. Die hierzu notwendige Fachkompetenz unseres Entwicklerteams haben wir langfristig geplant und umgesetzt und können somit auf Personalressourcen zurückgreifen, die diese Entscheidung tragfähig machen.

Zusätzlich sehen wir einen erheblichen Mehrwert in der Erweiterung unserer globalen Marketingmaßnahmen, die eng abgestimmt auf die jeweiligen Bedürfnisse der Niederlassungen auch eine weltweite Koordination beinhalten. So werden individuelle Ansprüche der Märkte im Hinblick auf den Marketingmix erfolgreich abgestimmt und umgesetzt.

Für das Geschäftsjahr 2017 sollen die Umsatzerlöse der **OTRS Business Solution™ Managed** und der Cloud Services wiederum gesteigert werden. Die prognostizierten Gesamtumsatzerlöse für das Geschäftsjahr 2017 betragen gut 7,8 Mio EUR bei einer moderaten Steigerung des EBITDA.



Der Zuwachs der Umsatzerlöse wird zu einem nicht unerheblichen Teil in die Weiterentwicklung unserer Software investiert werden. In 2017 werden wir die Investitionen nochmals um 11,5% erhöhen.

Investitionen in die Software werden auch zukünftig ein wichtiger Aspekt beim Erhalt der Wettbewerbsfähigkeit der OTRS AG sein, zu der u. a. die positive User Experience den Schlüssel darstellt.

Diese beinhaltet zum einen verschiedene Funktionalitäten, die sich bereits seit 2016 in der Planung und Entwicklung befinden und in 2017 released werden, wie zum Beispiel Omnichannel Kommunikation.

Hier haben wir uns zunächst dafür entschieden, bereits bestehende Kanäle zu optimieren und in den Kontext von Omnichannel Kommunikation zu integrieren sowie zusätzlich zwei neue Kanäle bereit zu stellen.

Zum anderen arbeiten wir verstärkt daran, das so genannte „Onboarding“, also den Erstkontakt mit unseren Produkten über unsere Webseite zu optimieren. Damit erreichen wir die Aufmerksamkeit von Interessenten, die weder IT-affin sind, noch eine genaue Vorstellung davon haben, nach welcher Lösung sie konkret suchen. Eine gute Produktpräsentation in Form einer Demoversion oder eines Free Trials zum direkten Testen der Möglichkeiten von Produkten sind ein elementarer Teil der Marketingstrategie.

Last but not least werden wir auch die Oberfläche unserer Software „renovieren“. Genau wie neue Medien im Hinblick auf grafische, farbliche und strukturelle Gestaltung Trends unterliegen, benötigt auch eine Software im Verlauf ihrer Produktivität ein Facelift. Zum einen, weil die wissenschaftliche Forschung zeigt, dass das Erleben eines Produktes mittelbar auch an seine Gestaltung und nicht ausschließlich an seinen Nutzen gekoppelt ist.

Zum anderen haben sich die digitalen Nutzungsgewohnheiten stark verändert. Der Wunsch nach einem zeit- und ortsunabhängigen Zugriff auf Daten hat verschiedensten Endgeräten einen Markt geschaffen. Dies benötigt neue Bedienkonzepte, die auf Reduzierung und Simplifizierung setzen, mit anderen Worten: eine schnelle und einfache Bedienung ist gefordert, welcher wir durch eine entsprechende Oberflächengestaltung unterstützen werden.



The top half of the page features a teal background with white, stylized geometric patterns that resemble overlapping chevrons or abstract mountain ranges. The patterns are composed of thick white lines that create a sense of depth and movement.

09

JAHRESABSCHLUSSTABELLEN

**BILANZ ZUM 31. Dezember 2016**

AKTIVA		31.12.2016	31.12.2015
	EUR	EUR	EUR
<b>A. Anlagevermögen</b>			
<b>I. Immaterielle Vermögensgegenstände</b>			
1. Selbst geschaffene gewerbliche Schutzrechte und ähnliche Rechte und Werte	855.258,00		1.107.539,00
2. entgeltlich erworbene Konzessionen, gewerbliche Schutzrechte und ähnliche Rechte und Werte sowie Lizenzen an solchen Rechten und Werten	786,00		2.935,50
3. Geschäfts- oder Firmenwert	534.517,00		629.796,00
		<b>1.390.561,00</b>	<b>1.740.270,50</b>
<b>II. Sachanlagen</b>			
1. andere Anlagen, Betriebs- und Geschäftsausstattung	115.506,50		111.515,03
		<b>115.506,50</b>	<b>111.515,03</b>
<b>III. Finanzanlagen</b>			
1. Anteile an verbundenen Unternehmen	1.254.516,79		1.218.134,32
2. Ausleihungen an verbundene Unternehmen	40.428,35		0,00
3. Beteiligungen	2,00		1.242,99
		<b>1.294.947,14</b>	<b>1.219.377,31</b>
<b>B. Umlaufvermögen</b>			
<b>I. Vorräte</b>			
1. in Arbeit befindliche Aufträge	2.983,50		43.914,00
2. geleistete Anzahlungen	2.181,51		0,00
		<b>5.165,01</b>	<b>43.914,00</b>
<b>II. Forderungen und sonstige Vermögensgegenstände</b>			
1. Forderungen aus Lieferungen und Leistungen	993.101,77		957.542,26
2. Forderungen gegen verbundene Unternehmen	549.014,54		530.673,09
3. Forderungen gegen Unternehmen, mit denen ein Beteiligungsverhältnis besteht	0,00		101.002,31
4. sonstige Vermögensgegenstände	50.793,89		28.718,65
		<b>1.592.910,20</b>	<b>1.617.936,31</b>
<b>III. Kassenbestand, Bundesbankguthaben, Guthaben bei Kreditinstituten und Schecks</b>			
		850.728,59	791.391,66
<b>C. Rechnungsabgrenzungsposten</b>			
		43.683,11	41.055,27
		<b>5.293.501,55</b>	<b>5.565.460,08</b>

PASSIVA		31.12.2016	31.12.2015
	EUR	EUR	EUR
<b>A. Eigenkapital</b>			
<b>I. Gezeichnetes Kapital</b>		1.916.300,00	1.850.000,00
<b>II. Kapitalrücklage</b>			
- davon Einstellungen während des Geschäftsj. EUR 530.400 (EUR 0)			
- davon Entnahmen für das Geschäftsj. EUR 740.400 (EUR 0)		0,00	210.000,00
<b>III. Bilanzverlust</b>		-216.955,00	-1.058.304,34
<b>B. Zur Durchführung der beschlossenen Kapitalerhöhung aus bedingtem Kapital geleistete Einlage (davon auf das Nennkapital EUR 0 (EUR 66.300))</b>		0,00	596.700,00
<b>C. Rückstellungen</b>			
1. sonstige Rückstellungen		425.871,37	478.174,71
<b>D. Verbindlichkeiten</b>			
1. Verbindlichkeiten aus Lieferungen und Leistungen	96.141,92		122.801,59
- davon mit einer Restlaufzeit bis zu einem Jahr EUR 96.141,92 (EUR 122.801,59)			
2. Verbindlichkeiten gegenüber verbundenen Unternehmen	3.790,91		31.647,89
- davon mit einer Restlaufzeit bis zu einem Jahr EUR 3.790,91 (EUR 31.647,89)			
3. Verbindlichkeiten gegenüber Unternehmen, mit denen ein Beteiligungsverhältnis besteht	0,00		2.767,95
- davon mit einer Restlaufzeit bis zu einem Jahr EUR 0,00 (EUR 2.767,95)			
4. sonstige Verbindlichkeiten	235.357,75		984.075,66
- davon aus Steuern EUR 194.404,66 (EUR 140.595,42)			
- davon im Rahmen der sozialen Sicherheit EUR 3.095,54 (EUR 2.970,01)			
- davon mit einer Restlaufzeit bis zu einem Jahr EUR 235.357,75 (EUR 681.519,18)			
- davon mit einer Restlaufzeit von mehr als einem Jahr EUR 0,00 (EUR 302.556,48)			
		<b>335.290,58</b>	<b>1.141.293,09</b>
<b>E. Rechnungsabgrenzungsposten</b>		<b>2.832.994,60</b>	<b>2.347.596,62</b>
		<b>5.293.501,55</b>	<b>5.565.460,08</b>

**GEWINN- UND VERLUSTRECHNUNG**  
**VOM 01.01.2016 BIS 31.12.2016**

	31.12.2016	31.12.2015
EUR	EUR	EUR
1. Umsatzerlöse	7.253.615,42	6.371.109,04
2. Verminderung des Bestands in Arbeit befindlicher Aufträge	40.930,50	-9.909,25
3. andere aktivierte Eigenleistungen	0,00	56.440,00
4. sonstige betriebliche Erträge	292.298,96	263.590,25
- davon Erträge aus der Währungsumrechnung EUR 1.037,50 (EUR 21.897,45)		
5. Materialaufwand		
a) Aufwendungen für Roh-, Hilfs- und Betriebsstoffe und für bezogene Waren	-87,20	-4,64
b) Aufwendungen für bezogene Leistungen	1.140.370,75	992.116,97
	<b>1.140.283,55</b>	<b>992.112,33</b>
6. Personalaufwand		
a) Löhne und Gehälter	3.440.018,60	3.188.833,43
b) soziale Abgaben und Aufwendungen für Altersversorgung und für Unterstützung	496.277,45	482.194,60
- davon für Altersversorgung EUR 15.551,15 (EUR 14.444,02)		
	<b>3.936.296,05</b>	<b>3.671.028,03</b>
7. Abschreibungen		
a) auf immaterielle Vermögens- gegenstände des Anlage- vermögens und Sachanlagen	401.765,82	361.097,67
8. sonstige betriebliche Aufwendungen	1.885.327,69	1.573.498,61
- davon Aufwendungen aus der Währungsumrechnung EUR 15.194,68 (EUR 3.626,46)		
9. sonstige Zinsen und ähnliche Erträge	2.128,40	285,49
- davon aus verbundenen Unternehmen EUR 570,57 (EUR 0,00)		
10. Abschreibungen auf Finanzanlagen und auf Wertpapiere des Umlaufvermögens	1.240,99	39.179,00
11. Zinsen und ähnliche Aufwendungen	32.228,48	123.812,17
12. Steuern vom Einkommen und vom Ertrag	0,00	-0,40
<b>13. Ergebnis nach Steuern</b>	<b>109.969,70</b>	<b>-59.393,38</b>
14. sonstige Steuern	9.020,36	6.397,00
<b>15. Jahresüberschuss</b>	<b>100.949,34</b>	<b>-65.790,38</b>
16. Verlustvortrag aus dem Vorjahr	1.058.304,34	992.513,96
17. Entnahmen aus der Kapitalrücklage	740.400,00	0,00
<b>18. Bilanzverlust</b>	<b>216.955,00</b>	<b>1.058.304,34</b>

# ANLAGESPIEGEL 2016

	Anschaffungs-, Herstellungskosten	Zugänge	Abgänge	Anschaffungs-, Herstellungskosten	kumulierte Abschreibungen	Abschrei- bungen Geschäfts- jahr	Abgänge	kumulierte Abschrei- bungen	Zuschrei- bungen Geschäfts- jahr	Buchwert
	01.01.2016			31.12.2016	01.01.2016			31.12.2016		31.12.2016
	EUR	EUR	EUR	EUR	EUR	EUR	EUR	EUR	EUR	EUR
<b>A. Anlagevermögen</b>										
<b>I. Immaterielle Vermögensgegenstände</b>										
1. Selbst geschaffene gewerbliche Schutzrechte und ähnliche Rechte und Werte	2.109.383,01	0,00	0,00	2.109.383,01	1.001.844,01	252.281,00	0,00	1.254.125,01	0,00	855.258,00
2. entgeltlich erworbene Konzessionen, gewerbliche Schutzrechte und ähnliche Rechte und Werte sowie Lizenzen an solchen Rechten und Werten	27.143,29	0,00	20.672,60	6.470,69	24.207,79	2.132,00	20.655,10	5.684,69	0,00	786,00
3. Geschäfts- oder Firmenwert	1.428.466,57	0,00	0,00	1.428.466,57	798.670,57	95.279,00	0,00	893.949,57	0,00	534.517,00
<b>Immaterielle Vermögensgegenstände</b>	<b>3.564.992,87</b>	<b>0,00</b>	<b>20.672,60</b>	<b>3.544.320,27</b>	<b>1.824.722,37</b>	<b>349.692,00</b>	<b>20.655,10</b>	<b>2.153.759,27</b>	<b>0,00</b>	<b>1.390.561,00</b>
<b>II. Sachanlagen</b>										
1. andere Anlagen, Betriebs- und Geschäftsausstattung	644.387,49	56.625,32	360.145,80	340.867,01	532.872,46	52.073,82	359.585,77	225.360,51	0,00	115.506,50
<b>Sachanlagen</b>	<b>644.387,49</b>	<b>56.625,32</b>	<b>360.145,80</b>	<b>340.867,01</b>	<b>532.872,46</b>	<b>52.073,82</b>	<b>359.585,77</b>	<b>225.360,51</b>	<b>0,00</b>	<b>115.506,50</b>
<b>III. Finanzanlagen</b>										
1. Anteile an verbundenen Unternehmen	1.257.313,32	36.383,47	39.180,00	1.254.516,79	39.179,00	0,00	39.179,00	0,00	0,00	1.254.516,79
2. Ausleihungen an verbundene Unternehmen	0,00	40.428,35	0,00	40.428,35	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	40.428,35
3. Beteiligungen	1.242,99	0,00	0,00	1.242,99	0,00	1.240,99	0,00	1.240,99	0,00	2,00
<b>Finanzanlagen</b>	<b>1.258.556,31</b>	<b>76.811,82</b>	<b>39.180,00</b>	<b>1.296.188,13</b>	<b>39.179,00</b>	<b>1.240,99</b>	<b>39.179,00</b>	<b>1.240,99</b>	<b>0,00</b>	<b>1.294.947,14</b>
	<b>5.467.936,67</b>	<b>133.437,14</b>	<b>419.998,40</b>	<b>5.181.375,41</b>	<b>2.396.773,83</b>	<b>403.006,81</b>	<b>419.419,87</b>	<b>2.380.360,77</b>	<b>0,00</b>	<b>2.801.014,64</b>





The background of the top half of the page is a solid teal color. It is decorated with several thick white lines that form a series of interlocking, stylized geometric shapes, possibly resembling a star or a complex pattern of triangles and quadrilaterals. The lines are thick and have a slightly irregular, hand-drawn appearance.

10

ANHANG

## Allgemeine Angaben

Der Jahresabschluss der OTRS AG wurde auf der Grundlage der Rechnungslegungsvorschriften des Handelsgesetzbuchs unter Beachtung der Grundsätze ordnungsmäßiger Buchführung aufgestellt.

Ergänzend zu diesen Vorschriften waren die Regelungen des Aktiengesetzes zu beachten.

Die **Gliederung** des Jahresabschlusses erfolgt nach Maßgabe der Vorschriften für Kapitalgesellschaften des HGB und des AktG, insbesondere §§ 266, 275 HGB, §§ 150 bis 161 AktG. Von größenabhängigen Erleichterungen des HGB hinsichtlich Gliederung und Ausweis wird teilweise Gebrauch gemacht.

Auf Grund der erstmaligen Anwendung der Vorschriften gemäß dem Bilanzrichtlinie-Umsetzungsgesetz (BilRUG) wurden zur Verbesserung der Vergleichbarkeit auch die in diesem Jahresabschluss ausgewiesenen Vorjahreswerte angepasst.

Für die Gewinn- und Verlustrechnung wurde das Gesamtkostenverfahren gewählt.

Nach den in § 267 HGB angegebenen Größenklassen ist die Gesellschaft eine kleine Kapitalgesellschaft. Von größenabhängigen Erleichterungen für **kleine Kapitalgesellschaften** wird teilweise Gebrauch gemacht.

Die Aktien der Gesellschaft wurden am 23. Dezember 2009 zum Handel im First Quotation Board der Frankfurter Wertpapierbörse zugelassen und sind am 29. Juni 2012 in den Entry Standard der Frankfurter Wertpapierbörse einbezogen worden. Seit dem 01. März 2017 sind die Aktien der Gesellschaft in das Basic Board der Frankfurter Wertpapierbörse einbezogen.

## Angaben zur Identifikation der Gesellschaft laut Registergericht

Firmenname laut Registergericht:	OTRS AG
Firmensitz laut Registergericht:	Oberursel
Registereintrag:	Handelsregister
Registergericht:	Bad Homburg v. d. Höhe
Register-Nr.:	HRB 9452

## Angaben und Erläuterung angepasster Vorjahreszahlen

Der Jahresabschluss enthält einzelne Posten, deren Werte mit den Vorjahreszahlen nicht vergleichbar sind. Um dennoch einen Zeitvergleich beim betreffenden Posten durchführen zu können, wurde der Vorjahreswert angepasst. Die Anpassung bestand aus folgenden Maßnahmen:

Die im Vorjahr in den sonstigen betrieblichen Erlösen ausgewiesenen Erlöse, die nach § 277 Abs. 1 HGB in der Fassung des BilRUG als Umsatzerlöse auszuweisen sind (TEUR 10), wurden in den Vorjahres-Vergleichswerten in die Umsatzerlöse einbezogen und aus den sonstigen betrieblichen Erlösen herausgerechnet. Mit diesen im Zusammenhang stehenden Aufwendungen, die im Vorjahr in den sonstigen betrieblichen Aufwendungen ausgewiesen wurden (TEUR 7), wurden entsprechend in die bezogenen Leistungen umgegliedert.

## Angaben zur Bilanzierung und Bewertung einschließlich steuerrechtlicher Maßnahmen

### Gegenüber dem Vorjahr abweichende Bilanzierungs- und Bewertungsmethoden

Beim Jahresabschluss konnten die bisher angewandten Bilanzierungs- und Bewertungsmethoden im Wesentlichen übernommen werden.

## Bilanzierungs- und Bewertungsgrundsätze

Im Jahresabschluss sind **sämtliche** Vermögensgegenstände, Schulden, Rechnungsabgrenzungsposten, Aufwendungen und Erträge enthalten, soweit gesetzlich nichts anderes bestimmt ist. Die Posten der Aktivseite sind nicht mit Posten der Passivseite, Aufwendungen nicht mit Erträgen, Grundstücksrechte nicht mit Grundstückslasten verrechnet worden.

Bei der Bewertung wurde von der **Fortführung** des Unternehmens ausgegangen. Die Vermögensgegenstände und Schulden wurden **einzeln bewertet**. Es ist **vorsichtig** bewertet worden, namentlich sind alle vorhersehbaren Risiken und Verluste, die bis zum Abschlussstichtag entstanden sind, berücksichtigt worden, selbst wenn diese erst zwischen dem Abschlussstichtag und der Aufstellung des Jahresabschlusses bekannt geworden sind.

Gewinne sind nur berücksichtigt worden, wenn sie bis zum Abschlussstichtag realisiert wurden. Aufwendungen und Erträge des Geschäftsjahres sind unabhängig vom Zeitpunkt der Zahlung berücksichtigt worden.

Das **Anlagevermögen** weist nur Gegenstände aus, die bestimmt sind, dem Geschäftsbetrieb auf Dauer zu dienen.

**Selbst geschaffene immaterielle Vermögensgegenstände** wurden mit den Entwicklungskosten aktiviert, sofern diese eindeutig zugeordnet und abgegrenzt werden können und planmäßig abgeschrieben.

**Selbst geschaffene immaterielle Vermögensgegenstände** werden entsprechend dem Wahlrecht nach § 248 Abs. 2 S. 1 HGB mit den Herstellungskosten in Form der Entwicklungskosten gemäß § 255 Abs. 2 a) HGB aktiviert, sofern diese eindeutig zugeordnet und abgegrenzt werden können. In die Aktivierung werden die Entwicklungskosten einbezogen, die nach Manifestation der technischen Realisierbarkeit bis zur Fertigstellung des immateriellen Vermögensgegenstandes anfallen. Die Entwicklungskosten enthalten die direkt zurechenbaren Einzelkosten, angemessene Teile der durch die Fertigung veranlassten Gemeinkosten und Abschreibungen sowie der allgemeinen Verwaltungskosten, soweit diese auf den Zeitraum der Herstellung entfallen. Die selbst geschaffenen immateriellen Vermögensgegenstände werden ab dem Zeitpunkt der Fertigstellung über deren geplanten Lebenszyklus linear abgeschrieben.

**Erworbene immaterielle Vermögensgegenstände** wurden zu Anschaffungskosten zuzüglich Anschaffungsnebenkosten und gegebenenfalls vermindert um Anschaffungspreisminderungen sowie vermindert um planmäßige Abschreibungen bewertet. Außerplanmäßige Abschreibungen auf deren zum Stichtag niedrigere beizulegende Werte werden vorgenommen, wenn die Wertminderung voraussichtlich von Dauer ist.

Als **Geschäfts- oder Firmenwert** wurde in den Vorjahren der Unterschiedsbetrag angesetzt, um den die für die Übernahme eines Unternehmens bewirkte Gegenleistung den Wert der einzelnen Vermögensgegenstände des Unternehmens abzüglich der Schulden im Zeitpunkt der Übernahme überstieg. Abschreibungen erfolgen planmäßig über die zu erwartende Nutzungsdauer.

Das **Sachanlagevermögen** wurde zu Anschaffungskosten zuzüglich Anschaffungsnebenkosten angesetzt und soweit abnutzbar, um planmäßige Abschreibungen vermindert.

Die planmäßigen **Abschreibungen** wurden nach der voraussichtlichen Nutzungsdauer der Vermögensgegenstände linear vorgenommen.

**Außerplanmäßige Abschreibungen** werden bei voraussichtlich dauernder Wertminderung von Vermögensgegenständen des Anlagevermögens vorgenommen, um diese mit dem niedrigeren Wert anzusetzen, der ihnen am Stichtag beizulegen ist.

Bewegliche Gegenstände des Anlagevermögens bis zu einem Wert von Euro 410,- werden im Jahre des Zugangs analog der steuerlichen Regelung gemäß § 6 Abs. 2 S. 1 EStG voll abgeschrieben.

Die **Finanzanlagen** wurden wie folgt angesetzt und bewertet:

- Anteile an verbundenen Unternehmen und Unternehmen, mit denen ein Beteiligungsverhältnis besteht, zu Anschaffungskosten
- Ausleihungen zum Nennwert

Soweit erforderlich, wurde der am Bilanzstichtag vorliegende niedrigere Wert angesetzt.

Die **Vorräte** wurden zu Anschaffungs- bzw. Herstellungskosten angesetzt. Sofern die Tageswerte am Bilanzstichtag niedriger waren, wurden diese angesetzt.

**Forderungen, sonstige Vermögensgegenstände** und **Wertpapiere** wurden unter Berücksichtigung aller erkennbaren Risiken bewertet.

**Guthaben bei Kreditinstituten** sowie der **Kassenbestand** wurden zum Nominalwert bilanziert.

Als **aktive Rechnungsabgrenzungsposten** wurden Zahlungen vor dem Stichtag, soweit sie Aufwand für eine bestimmte Zeit nach dem Stichtag darstellen, ausgewiesen.

Das **Grundkapital** sowie die **Kapitalrücklage** sind mit dem Nennbetrag bilanziert.

Die sonstigen **Rückstellungen** wurden für alle weiteren ungewissen Verbindlichkeiten gebildet. Die Rückstellungen wurden in Höhe des nach vernünftiger kaufmännischer Beurteilung notwendigen Erfüllungsbetrages angesetzt. Sie sind so bemessen, dass sie nach vernünftiger kaufmännischer Beurteilung allen erkennbaren Risiken in ausreichendem Umfang Rechnung tragen.

**Verbindlichkeiten** wurden zum Erfüllungsbetrag angesetzt.

Als **passive Rechnungsabgrenzungsposten** wurden Einnahmen vor dem Stichtag, soweit sie Ertrag für eine bestimmte Zeit nach dem Stichtag darstellen, ausgewiesen.

### Grundlagen für die Umrechnung von Fremdwährungsposten in Euro

Der Jahresabschluss enthält auf fremde Währung lautende Sachverhalte, die in Euro umgerechnet wurden.

Forderungen und Verbindlichkeiten in fremder Währung sind mit dem Devisenkassamittelkurs am Bilanzstichtag bewertet. Soweit der Kurs am Tage des Geschäftsvorfalles bei Forderungen darunter bzw. bei Verbindlichkeiten darüber lag, ist dieser angesetzt. Aufwendungen und Erträge aus Kursdifferenzen wurden erfolgswirksam erfasst.

### Steuerbilanz und latente Steuern

Ausgangsgröße für die Berechnung der Steuern bildet eine von dem handelsrechtlichen Jahresabschluss abweichende Steuerbilanz. Die Abweichungen resultieren zum Einen aus der Abschreibung der in den Vorjahren gebildeten Geschäfts- und Firmenwerte aus der Einbringung bzw. Verschmelzung der OTRS GmbH und der Enterprise Consulting Beratungsgesellschaft für Unternehmensorganisation und Informationsmanagement mbH auf die Gesellschaft, die steuerlich zu Buchwerten erfolgte, sowie zum Anderen aus der Aktivierung und Abschreibung selbsterstellter immaterieller Vermögensgegenstände gemäß § 248 Abs. 2 HGB, für die steuerlich ein Aktivierungsverbot besteht.

Die Gesellschaft macht von der größenabhängigen Erleichterung gemäß § 274 a HGB Gebrauch und verzichtet auf die Abgrenzung latenter Steuern aus vorstehend genannten Differenzen bei den handelsrechtlichen und steuerlichen Wertansätzen sowie aus steuerlichen Verlustvorträgen.

## Angaben und Erläuterungen zu einzelnen Posten der Bilanz und Gewinn- und Verlustrechnung

### Brutto-Anlagenspiegel für die einzelnen Posten des Anlagevermögens

Die Aufgliederung und Entwicklung der Anlagenwerte einschließlich der Geschäftsjahresabschreibung je Posten der Bilanz sind dem Anlagenspiegel gem. Seite 103 zu entnehmen.

### Forschungs- und Entwicklungskosten

Die **selbst geschaffenen immateriellen Vermögensgegenstände** des Anlagevermögens werden entsprechend dem Wahlrecht gemäß § 248 Abs. 2 S. 1 HGB aktiviert, sofern und soweit die Vermögensgegenstandseigenschaft zu bejahen ist und die Entwicklungskosten gemäß § 255 Abs. 2 a) HGB abgegrenzt und zugeordnet werden konnten. Die Abschreibung erfolgt planmäßig über die erwartete Nutzungsdauer von 5 Jahren.

Der Gesamtbetrag der Forschungs- und Entwicklungskosten belief sich im Berichtsjahr auf TEUR 1.166. Im Berichtsjahr erfolgte keine Aktivierung von Entwicklungskosten.

### Abschreibung auf Geschäfts- oder Firmenwert

Die in den Vorjahren entgeltlich erworbenen und aktivierten Geschäfts- oder Firmenwerte werden planmäßig über die entsprechend dem Geschäftsmodell erwartete Nutzungsdauer von 15 Jahren abgeschrieben. Außerplanmäßige Abschreibungen waren im Berichtsjahr nicht erforderlich.

### Angaben zu verbundenen Unternehmen und über den Anteilsbesitz an anderen Unternehmen mit einem Betrag von mindestens 20% der Anteile

	Bilanzansatz Euro	Anteilshöhe %	Ergebnis TEUR	Eigenkapital TEUR
<b>Verbundenes Unternehmen:</b>				
OTRS Inc., Cupertino, USA	1.202.855,57	100,0	1) -125	1) -609
OTRS S.A. de C.V., Mexico	1.476,50	50,0	2), 3)	2), 3)
OTRS LAB S.A. de C.V., Mexico	2.201,25	75,0	2), 3)	2), 3)
OTRS Do Brasil Soluções Ltda	46.851,61	79,0	2), 3)	2), 3)
OTRS Asia Ltd.	1.131,86	100,0	2), 3)	2), 3)
	<b>1.254.516,79</b>			
<b>Unternehmen mit Beteiligungsverhältnis</b>				
OTRS Limited, Hong Kong	1,00	50,0	2), 3)	2), 3)
OTRS Shd Bdn, Malaysia	1,00	49,0	2), 3)	2), 3)
	<b>2,00</b>			

Erläuterungen:

1) = vorläufig

2) = Wert stand zum Bilanzerstellungszeitpunkt noch nicht fest

3) = Angabe ist für die Darstellung der Vermögens-, Finanz- und Ertragslage von untergeordneter Bedeutung und kann daher gemäß § 286 Abs. 3 S. 1 Nr. 1 HGB unterbleiben.

### Angabe zu Vorräten

Die Vorräte betreffen zum Stichtag noch nicht abgerechnete in Arbeit befindliche Aufträge in Form erbrachter Dienstleistungen für Beratung und Entwicklung im Kundenauftrag.

### Angabe zu Forderungen

Art der Forderung zum 31.12.2016	Gesamtbetrag	davon mit einer Restlaufzeit	
	zum 31.12.2016	kleiner 1 Jahr	größer 1 Jahr
	TEUR	TEUR	TEUR
aus Lieferungen und Leistungen	993,1	993,1	-
gegen Verbundunternehmen	549,0	549,0	-
gegen Beteiligungen	0,0	0,0	-
Sonstige Vermögensgegenstände:			
- übrige	50,8	50,8	-
<b>Gesamt</b>	<b>1.592,9</b>	<b>1.592,9</b>	

### Sonstige Vermögensgegenstände

Der Posten Sonstige Vermögensgegenstände enthält im Wesentlichen Forderungen gegenüber Finanzamt TEUR 35,9 (Vorjahr: TEUR 0,0), Mietkautionen TEUR 8,7 (Vorjahr: TEUR 8,7), Darlehen an Personal TEUR 4,5 (Vorjahr: TEUR 0,0) sowie übrige sonstige Vermögensgegenstände TEUR 1,7 (Vorjahr: TEUR 0,3).

Als **aktive Rechnungsabgrenzungsposten** (TEUR 43,7) werden Zahlungen vor dem Stichtag, soweit sie Aufwand für eine bestimmte Zeit nach dem Stichtag darstellen, ausgewiesen.

Die Abgrenzung dient der periodengerechten Gewinnermittlung. Die Beträge haben Forderungscharakter.

### Eigenkapital

#### Angaben über die Gattung der Aktien

Das Grundkapital von Euro 1.916.300 ist eingeteilt in:

	Euro	Euro
1.916.300 Stück Stammaktien		
zum rechnerischen Nennbetrag von je	1,00	1.916.300,00
0 Stück Vorzugsaktien zum Nennbetrag von je	0,00	0,00
<b>Gesamt</b>		<b>1.916.300,00</b>

Die Aktien lauten auf den Inhaber.

Im Geschäftsjahr wurden 66.300 Inhaberaktien im rechnerischen Nennbetrag von je EUR 1,00 infolge der Wandlung von 66.300 Teilschuldverschreibungen ausgegeben. Mit der Ausgabe dieser Aktien ist die bedingte Kapitalerhöhung insoweit wirksam geworden und hat sich das Grundkapital entsprechend erhöht. Da die gewandelten Teilschuldverschreibungen zu einem Gesamtwert von EUR 596.700,00 ausgegeben wurden, waren EUR 530.400,00 der Kapitalrücklage zuzuführen.

### Angaben über das genehmigte Kapital

Der Vorstand ist ermächtigt, das Grundkapital bis zum 31.07.2017 mit Zustimmung des Aufsichtsrates durch Ausgabe neuer Aktien gegen Bar- und/oder Sacheinlagen einmalig oder mehrmals bis zu insgesamt TEUR 500 zu erhöhen, wobei das Bezugsrecht der Aktionäre ausgeschlossen werden kann (Genehmigtes Kapital 2012/I).

### Angaben über das bedingte Kapital

Das Grundkapital ist bedingt erhöht um bis zu

- TEUR 50 durch Beschluss der Hauptversammlung v. 14.12.2007 (Bedingtes Kapital 2007/I) sowie
- TEUR 137,5 durch Beschluss der Hauptversammlung vom 06.08.2009 mit Abänderung durch Beschluss der Hauptversammlung vom 30.08.2010 (Bedingtes Kapital 2009/I), jeweils zur Bedienung von Bezugsrechten aus den Aktienoptionsprogrammen 2007 bzw. 2009.
- Weiterhin war das Grundkapital bedingt erhöht um bis zu TEUR 600 durch Beschluss der Hauptversammlung vom 06.08.2009 (Bedingtes Kapital 2009/II) zur Gewährung von Umtauschrechten an die Inhaber von Wandelschuldverschreibungen, zu deren Ausgabe die Hauptversammlung vom 06.08.2009 den Vorstand ermächtigt hatte. Aufgrund der im Geschäftsjahr erfolgten Ausgabe von 66.300 Bezugsaktien aus dem Bedingten Kapital 2009/II verringerte sich dieses auf EUR 533.700,00. Die Veränderung des Grundkapitals und des Bedingten Kapitals 2009/II wurde am 17. März 2017 ins Handelsregister der Gesellschaft eingetragen.

### Angaben zur Kapitalrücklage

Während des Geschäftsjahres wurden EUR 530.400 infolge der Wandlung der Teilschuldverschreibungen gemäß § 272 Abs. 2 Nr. 1 HGB in die Kapitalrücklage eingestellt. Die sich für das Geschäftsjahr ergebende Kapitalrücklage (EUR 740.400) wurde vollständig zum Ausgleich eines Verlustvortrages gemäß § 150 Abs. 3 Nr. 1 und Abs. 4 Nr. 2 AktG verwandt.

## Angaben und Erläuterungen zu Rückstellungen

Der Posten sonstige Rückstellungen entwickelte sich im Geschäftsjahr wie folgt:

Rückstellung für:	01.01.2016	Inanspruchnahme	Auflösung	Zuführung	31.12.2016
ausstehende Rechnungen	64.847,62	48.591,17	16.256,45	41.342,58	41.342,58
Resturlaub	87.878,34	78.961,42	-	113.853,75	122.770,67
Tantieme Vorstand	87.000,00	87.000,00	-	88.250,00	88.250,00
Personalkosten	109.000,00	109.000,00	-	-	-
Mitarbeiterboni / -provisionen	32.223,79	32.223,79	-	76.657,54	76.657,54
Zinsen	20.000,00	763,00	-	7.031,73	26.268,73
Aufbewahrungspflichten	16.896,00	-	-	1.584,00	18.480,00
Jahresabschlussprüfung	16.800,00	16.500,00	300,00	16.800,00	16.800,00
Jahresabschlusskosten	12.000,00	11.246,55	753,45	12.000,00	12.000,00
Berufsgenossenschaft	7.800,00	7.800,00	-	10.800,00	10.800,00
Aufsichtsratsvergütungen	10.000,00	8.125,00	-	5.625,00	7.500,00
Umsatzsteuer Vorjahre	8.000,00	7.784,46	215,54	-	-
Finanzbuchhaltung	5.728,95	5.728,95	-	5.001,85	5.001,85
<b>Gesamt</b>	<b>478.174,70</b>	<b>413.724,34</b>	<b>17.525,44</b>	<b>378.946,45</b>	<b>425.871,37</b>

Bei erstmaligem Ansatz von Rückstellungen wurde, sofern diese abzuzinsen waren, die Netto-Methode verwendet.

## Angabe zu Verbindlichkeiten

Die Verbindlichkeiten mit einer Restlaufzeit bis zu einem Jahr betragen EUR 335.290,58 (Vorjahr: EUR 1.141.293,09).

Art der Verbindlichkeit zum 31.12.2016	Gesamtbetrag zum 31.12.2016 TEUR	davon mit einer Restlaufzeit		
		kleiner 1 J. TEUR	1 bis 5 J. TEUR	größer 5 J. TEUR
aus Lieferungen und Leistungen	96,1	96,1	-	-
gegen Verbundunternehmen	3,8	3,8	-	-
gegen Beteiligungen	0,0	0,0	-	-
sonstige Verbindlichkeiten	235,4	235,4	-	-
<b>Gesamt</b>	<b>335,3</b>	<b>335,3</b>	<b>-</b>	<b>0,0</b>

**Der Gesamtbetrag der Verbindlichkeiten, die durch Pfandrechte oder ähnliche Rechte gesichert sind, beträgt EUR 0,00 (Vorjahr: EUR 0,00).**

## Sonstige Verbindlichkeiten

Die sonstigen Verbindlichkeiten bestehen im Wesentlichen aus Umsatzsteuerverbindlichkeiten in Höhe von TEUR 134,6 (Vorjahr: TEUR 88,5), Verbindlichkeiten aus Lohn- und Kirchensteuer in Höhe von TEUR 60,0 (Vorjahr: TEUR 52,0) sowie Verbindlichkeiten aus sozialer Sicherheit der Arbeitnehmer in Höhe von TEUR 3 (Vorjahr: TEUR 3).

## Passive Rechnungsabgrenzungsposten

Der Posten Passive Rechnungsabgrenzungsposten (TEUR 2.832,9 im Vorjahr: TEUR 2.347,6) beinhaltet vereinnahmte Zahlungen für Supportverträge und Serviceleistungen mit Gesamtlaufzeiten von bis zu einem Jahr, soweit diese auf das Folgejahr entfallen.



## Haftungsverhältnisse aus nicht bilanzierten Verbindlichkeiten gemäß § 251 HGB

Zum 31.12.2016 bestehen keine derartigen Haftungsverhältnisse.

## Nicht bilanzierte sonstige finanzielle Verpflichtungen

Die sonstigen finanziellen Verpflichtungen werden wie folgt fällig:

Art der Verpflichtung:	Fälligkeit			
	2017	2018	2019	2020
- Verpflichtungen aus Mietverträgen	143	133	133	96
- Verpflichtungen aus Leasingverträgen	197	135	50	5
<b>Gesamt</b>	<b>340</b>	<b>268</b>	<b>183</b>	<b>101</b>

## Aufgliederung der Umsatzerlöse

Die Umsatzerlöse werden gemäß § 285 Nr. 4 HGB wie folgt aufgegliedert, wobei die Vorjahres-Werte entsprechend der erstmaligen Anwendung des BilRuG angepasst wurden.

Nach Tätigkeitsbereich:	2016	2015
	Euro	Euro
Managed IT Services und Support	5.156.226	4.442.218
Consulting Services	1.529.104	1.470.226
Customer Development	504.592	441.516
Übrige	63.693	17.147
<b>Gesamt</b>	<b>7.253.615</b>	<b>6.371.107</b>

Nach geographisch bestimmtem Markt:	2016	2015
	Euro	Euro
Inland	4.688.995	3.900.490
Ausland	2.564.619	2.470.617
<b>Gesamt</b>	<b>7.253.615</b>	<b>6.371.107</b>

## Angaben in Fortführung des Jahresergebnisses

Die Gesellschaft hat im abgelaufenen Geschäftsjahr einen Jahresüberschuss in Höhe von Euro 100.949,34 erwirtschaftet, der mit dem verbleibenden Verlustvortrag verrechnet wird.

In Fortführung des Jahresergebnisses erfolgt die nachfolgende Darstellung:

Posten der Ergebnisverwendung:	2016	2015
	Euro	Euro
Jahresüberschuss	100.949	-65.790
Verlustvortrag aus dem Vorjahr	-1.058.304	-992.514
Entnahme aus der Kapitalrücklage	740.400	0,00
<b>= Bilanzverlust</b>	<b>-216.995</b>	<b>-1.058.304</b>

## Ausschüttungssperre

Der Gesamtbetrag, der gem. § 268 Abs. 8 HGB der Ausschüttungssperre unterliegt, beträgt Euro 855.258. Dieser setzt sich wie folgt zusammen:

	2016	2015
	Euro	Euro
Aktiviere selbst geschaffene immaterielle Vermögensgegenstände des Anlagevermögens	855.258	1.107.539
<b>Gesamtbetrag der Ausschüttungssperre</b>	<b>855.258</b>	<b>1.107.539</b>

## Sonstige Pflichtangaben

### Namen der Mitglieder des Vorstands und des Aufsichtsrats

Während des abgelaufenen Geschäftsjahres gehörten die folgenden Personen dem Vorstand an:

Herr André Mindermann (Vorstandsvorsitzender)	Frankfurt	Diplom Kaufmann
Herr Christopher Kuhn (Vorstand)	Bogen	Kaufmann
Frau Sabine Riedel (Vorstand)	Friedrichsdorf	Diplom Kauffrau

Alle Vorstandsmitglieder sind einzelvertretungsberechtigt mit der Befugnis, im Namen der Gesellschaft mit sich als Vertreter eines Dritten Rechtsgeschäfte abzuschließen.

Dem Aufsichtsrat gehörten folgende Personen an:

Herr Burchard Steinbild (Vorsitzender)	Beckeln	Kaufmann
Herr Thomas Stewens (stellvertretender Vorsitzender)	Bad Vilbel	Kaufmann
Herr Prof. Dr. Oliver Hein (Aufsichtsratsmitglied)	Frankfurt am Main	Kaufmann

### Gesamtbezüge der Mitglieder des Vorstands und des Aufsichtsrats

Auf die Angabe der Gesamtbezüge der Mitglieder des Vorstands wird gemäß § 288 Abs. 1 HGB verzichtet. Die Gesamtbezüge der Mitglieder des Aufsichtsrats belaufen sich auf insgesamt Euro 5.625.

### Gewährte Vorschüsse und Kredite an Mitglieder des Vorstands und des Aufsichtsrats

An den Vorstand Frau Riedel wurde ein Darlehen in Höhe von EUR 4.448,50 gewährt. Der Zinssatz beträgt 2,00% p.a.. Die Laufzeit des Darlehens ist bis Juni 2017. Sicherheiten wurden für das Darlehen nicht hinterlegt.

An die weiteren Mitglieder des Vorstands sowie des Aufsichtsrats wurden weder Vorschüsse noch Kredite vergeben.

### Durchschnittliche Zahl der während des Geschäftsjahrs beschäftigten Arbeitnehmer

Die Zahl der in der Gesellschaft durchschnittlich beschäftigten Arbeitnehmer im Sinne des § 267 Abs. 5 HGB betrug 51 (im Vorjahr: 49). Zum Stichtag 31.12.2016 betrug die Zahl der Arbeitnehmer (ohne Vorstandsmitglieder) 50 (im Vorjahr: 51).

Bad Homburg v.d.H., 23. März 2017

  
André Mindermann  
Vorstand

  
Christopher Kuhn  
Vorstand

  
Sabine Riedel  
Vorstand

## Bestätigungsvermerk des Abschlussprüfers

### An die OTRS AG

Wir haben den Jahresabschluss – bestehend aus Bilanz, Gewinn- und Verlustrechnung sowie Anhang – unter Einbeziehung der Buchführung und den Lagebericht der OTRS AG für das Geschäftsjahr vom 1. Januar bis 31. Dezember 2016 geprüft. Die Buchführung und die Aufstellung von Jahresabschluss und Lagebericht nach den deutschen handelsrechtlichen Vorschriften liegen in der Verantwortung der gesetzlichen Vertreter der Gesellschaft. Unsere Aufgabe ist es, auf der Grundlage der von uns durchgeführten Prüfung eine Beurteilung über den Jahresabschluss unter Einbeziehung der Buchführung und über den Lagebericht abzugeben.

Wir haben unsere Jahresabschlussprüfung nach § 317 HGB unter Beachtung der vom Institut der Wirtschaftsprüfer (IDW) festgestellten deutschen Grundsätze ordnungsmäßiger Abschlussprüfung vorgenommen. Danach ist die Prüfung so zu planen und durchzuführen, dass Unrichtigkeiten und Verstöße, die sich auf die Darstellung des durch den Jahresabschluss unter Beachtung der Grundsätze ordnungsmäßiger Buchführung und durch den Lagebericht vermittelten Bildes der Vermögens-, Finanz- und Ertragslage wesentlich auswirken, mit hinreichender Sicherheit erkannt werden. Bei der Festlegung der Prüfungshandlungen werden die Kenntnisse über die Geschäftstätigkeit und über das wirtschaftliche und rechtliche Umfeld der Gesellschaft sowie die Erwartungen über mögliche Fehler berücksichtigt. Im Rahmen der Prüfung werden die Wirksamkeit des rechnungslegungsbezogenen internen Kontrollsystems sowie Nachweise für die Angaben in Buchführung, Jahresabschluss und Lagebericht überwiegend auf der Basis von Stichproben beurteilt. Die Prüfung umfasst die Beurteilung der angewandten Bilanzierungsgrundsätze und der wesentlichen Einschätzungen der gesetzlichen Vertreter sowie die Würdigung der Gesamtdarstellung des Jahresabschlusses und des Lageberichts. Wir sind der Auffassung, dass unsere Prüfung eine hinreichend sichere Grundlage für unsere Beurteilung bildet.

Unsere Prüfung hat zu keinen Einwendungen geführt.

Nach unserer Beurteilung aufgrund der bei der Prüfung gewonnenen Erkenntnisse entspricht der Jahresabschluss den gesetzlichen Vorschriften und vermittelt unter Beachtung der Grundsätze ordnungsmäßiger Buchführung ein den tatsächlichen Verhältnissen entsprechendes Bild der Vermögens-, Finanz- und Ertragslage der Gesellschaft. Der Lagebericht steht in Einklang mit dem Jahresabschluss, entspricht den gesetzlichen Vorschriften, vermittelt insgesamt ein zutreffendes Bild von der Lage der Gesellschaft und stellt die Chancen und Risiken der zukünftigen Entwicklung zutreffend dar.

Vorstehenden Prüfungsbericht erstatten wir in Übereinstimmung mit den gesetzlichen Vorschriften und den Grundsätzen ordnungsmäßiger Berichterstattung bei Abschlussprüfungen (IDW PS 450).

Die Verwendung des vorstehend wiedergegebenen Bestätigungsvermerks außerhalb dieses Prüfungsberichts setzt unsere vorherige Zustimmung voraus.

Die Veröffentlichung oder Weitergabe des Jahresabschlusses und/oder Lageberichts in einer von der bestätigten Fassung abweichenden Form (einschließlich der Übersetzung in andere Sprachen) erfordert unsere erneute Stellungnahme, soweit dabei unser Bestätigungsvermerk zitiert oder auf unsere Prüfung hin gewiesen wird. Wir weisen diesbezüglich auf § 328 HGB hin.

München, den 05. Mai 2017

VEDA WP GmbH  
Wirtschaftsprüfungsgesellschaft

Roland Weigl  
Wirtschaftsprüfer



TODAY  
TOMORROW

## Impressum

OTRS AG  
Zimmersmühlenweg 11  
61440 Oberursel  
Deutschland  
Tel.: +49 (0)6172 681988 0  
Fax: +49 (0)9421 56818 18  
E-Mail: [sales@otrs.com](mailto:sales@otrs.com)  
Web: [www.otrs.com](http://www.otrs.com)

IR-Kontakt OTRS AG  
Tel.: +49 6172 681988-57  
Tel.: +49 6172 681988-26  
Fax: +49 9421 5681818  
[investor-relations@otrs.com](mailto:investor-relations@otrs.com)

IR-Agentur  
Crossalliance communication GmbH  
Susan Hoffmeister  
Tel.: +49 89 898 272 27  
Fax: +49 174 300 39 50  
[sh@crossalliance.de](mailto:sh@crossalliance.de)

Redaktion und Design  
OTRS AG  
[www.otrs.com](http://www.otrs.com)

# 2016

