

---

# FREI HEIT

---

GESCHÄFTSBERICHT 2018







“

WIR GEBEN  
UNTERNEHMEN  
DIE FREIHEIT  
ERFOLGREICH  
ZU SEIN.

DIE  
OTRS  
GROUP

## Die OTRS Unternehmensgruppe & ihre Service Management-Lösungen

Die OTRS Gruppe ist Hersteller und weltweit größter Dienstleister für die IT Service Management Software **OTRS** und **OTRS On-Premise** sowie Source Code-Eigentümer der kostenfreien Service Desk Software ((OTRS)) Community Edition.

Die Gruppe besteht aus der OTRS AG und ihren sechs Töchtern OTRS Inc. (USA), OTRS S.A. de C.V. (Mexiko), OTRS ASIA Pte. Ltd. (Singapur), OTRS Asia Ltd. (Hongkong), OTRS Do Brasil Soluções Ltda. (Brasilien) und OTRS Magyarország Kft. (Ungarn).

Die OTRS AG notiert seit 2009 im Freiverkehr an der Frankfurter Wertpapierbörse und gehört seit dem 1. März 2017 dem Segment Basic Board an (ISIN: DE000A0S9R37, WKN: A0S9R3). **OTRS** und **OTRS On-Premise** sind unsere Antworten auf die Nachfrage des Marktes nach exklusiven Angebotspaketen für den professionellen Einsatz, bestehend aus individuellen Features gepaart mit speziell angepassten Serviceleistungen. Zum Dienstleistungsportfolio gehören Prozessdesign, Implementierungen, Anpassungen, Application Support, Corporate Security und Managed OTRS Services.

Die Software 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. Unternehmen und Organisationen, wie zum Beispiel Bundesamt für Sicherheit in der Informationstechnik (BSI), Max-Planck-Institut, Toyota, Hapag Lloyd, Lufthansa, Airbus, IBM, Porsche, Siemens und Banco do Brazil (Bank of Brazil) zählen zu unseren 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).

# BRIEF AN DIE AKTIONÄRE



Sehr geehrte Aktionärinnen,  
sehr geehrte Aktionäre,

Ich freue mich, Ihnen im Namen der OTRS AG den Geschäftsbericht für das Jahr 2018 zu präsentieren. Darin möchten wir Ihnen nicht nur über unseren positiven finanziellen Geschäftsverlauf Auskunft geben, sondern auch darlegen, welche Faktoren dazu geführt haben. Dabei wird unser Denken und Handeln von einem Thema maßgeblich beeinflusst. FREIHEIT. Als zentraler Begriff zieht sie sich wie ein roter Faden durch unsere Historie. Stets wollen wir unsere Idee von Freiheit realisieren – auch wenn sie für den Einzelnen ganz unterschiedliche Ausprägungen annimmt. Wir zeigen Ihnen in diesem Geschäftsbericht, was Freiheit konkret bei OTRS bedeutet und wie es uns gelingt, das maximale Maß an Freiheit für jeden zu realisieren. So stellen wir uns den Herausforderungen des digitalen Zeitalters und nehmen positiven Einfluss – auf die Freude unserer Mitarbeiter an der Mitwirkung und täglichen Arbeit, auf unsere Unternehmenskultur, und natürlich ebenso auf unsere Kunden und die Entwicklung der Geschäftszahlen.

Im Geschäftsjahr 2018 ist die OTRS AG weiterhin kraftvoll gewachsen. Wir erzielten im Berichtsjahr Umsatzerlöse in Höhe von TEUR 8.314 gegenüber TEUR 7.645 im Vorjahr. Somit ist es uns gelungen, unsere Prognose, die mehr als TEUR 8.000 Umsatz vorsah, zu erfüllen. Im essenziellen Bereich der wiederkehrenden Erlöse (Recurring Revenues) konnten wir eine signifikante Steigerung erreichen. Nach TEUR 5.830 im Jahr 2017 erzielten wir im Geschäftsjahr 2018 TEUR 6.914. Dies bedeutet ein Anstieg um TEUR 1.084 beziehungsweise 18,6%. Somit konnten wir die Wachstumsdynamik aus dem Vorjahr noch einmal leicht steigern. Gemessen am Gesamtumsatz machten die wiederkehrenden Erlöse 83,1% aus. Noch deutlicher fiel die positive Entwicklung beim Ergebnis aus. Das Ergebnis vor Zinsen, Steuern und Abschreibungen (EBITDA) stieg im Geschäftsjahr 2018 um 90,2% auf TEUR 970 nach TEUR 510 im Vorjahr. Das Ergebnis vor Zinsen und Steuern (EBIT) erhöhte sich im Berichtsjahr auf TEUR 579 nach TEUR 128 im Vorjahr. Die Anzahl aktiver Verträge stieg um 54 von 715 auf 769. Der Anteil der Managed-Lösung ist von 30% auf 38% des Gesamtvertragsvolumens im Jahr 2018 angewachsen.

## **Neue Strategie für nachhaltiges Wachstum und mehr Freiheit**

Zusammenfassend betrachtet war das Geschäftsjahr 2018 ein sehr erfolgreiches für uns. Mittlerweile hat unser Unternehmen eine Größe erreicht, bei der wir unser Geschäftsmodell klarer definieren und trennschärfer abgrenzen können, um weiterhin nachhaltig zu wachsen. Daher haben wir uns dazu entschieden, den Fokus auf unsere voll gemanagte Cloud-Lösung zu legen, die nach einem Rebranding jetzt „OTRS“ heißt. Unternehmen, die OTRS in eigenen Rechenzentren betreiben möchten, haben mit OTRS On-Premise auch weiterhin die Möglichkeit dazu. Beide Produkte sind derzeit in Version 7 verfügbar. Es gibt mit der ((OTRS)) Community Edition 6, früher OTRS Free, weiterhin eine kostenfreie Version der Software. Mit dem Strategiewechsel geht eine zeitversetzte Release-Politik einher. So fließen die Features der jeweils aktuellen OTRS Versionen mit einer Verzögerung von etwa zwei Jahren in die ((OTRS)) Community Edition ein.

### **Was hat das mit Freiheit zu tun?**

Unsere neue Ausrichtung erlaubt uns eine größere Vielfalt an Umsatz-Möglichkeiten, welche gewährleisten, dass **OTRS** mit höchsten Qualitäts- und Kreativitätsstandards weiterentwickelt werden kann. Diese gesteigerten Chancen und Optionen bedeuten in gleichem Maße ein Mehr an Freiheit.

### **Freiheit für Wachstum – der neue Standort in Budapest ist bereits jetzt ein Erfolg**

Wir freuen uns, dass die OTRS Gruppe auch global weiter wächst. Kurz nach dem Rollout unserer neuen Produktstrategie im April eröffneten wir im Juni unseren sechsten internationalen Standort in Budapest, Ungarn. Einerseits sind wir davon überzeugt, mit **OTRS** als einzigem Ticketsystem in ungarischer Sprache vom allgemeinen Marktwachstum profitieren zu können. Andererseits wird uns der Vorstoß in den ungarischen Markt dabei helfen, unsere Aktivitäten in Osteuropa auszubauen. Ein weiteres bedeutendes Highlight war die Veröffentlichung der Version 7 von **OTRS** im November. **OTRS 7** steht ganz im Zeichen der Digitalen Transformation. Den gestiegenen Anforderungen unserer Kunden begegnen wir erneut mit zahlreichen neuen Features zur Automatisierung und einer benutzerfreundlichen Kundenoberfläche.

### **Wir geben Mitarbeitern die Freiheit für soziales Engagement**

Mit steigendem Umsatz wächst auch unsere gesellschaftliche Verantwortung. Deshalb haben wir uns entschlossen, unseren Mitarbeitern zu ermöglichen, sich im Rahmen ihrer Arbeitszeit sozial zu engagieren. Vielen Mitarbeitern liegt ein Thema am Herzen und wir geben ihnen die Freiheit dort mitanzupacken, wo es nötig ist. Corporate Social Responsibility wird in einer Welt der zunehmenden Digitalisierung immer wichtiger. Wir müssen nachhaltig agieren, um auch den kommenden Generationen den Weg für eine erfolgreiche Zukunft zu ebnen.

### **OTRS ist der Zukunft verpflichtet**

Die Art wie wir kommunizieren, wie wir produzieren und konsumieren, ändert sich rasant. Die Digitale Transformation hinterfragt Geschäftsmodelle und lässt neue entstehen. Als Softwareunternehmen wollen wir für unsere Kunden ein zuverlässiger Partner in diesen bewegten und bewegenden Zeiten sein, in denen sich uns zahlreiche Chancen bieten. Diese wollen wir entschlossen ergreifen. Mit unserer innovativen Software-Lösung, unserem langjährigen Know-how und unserer klaren Strategie haben wir beste Voraussetzungen, um vom dynamischen Marktwachstum zu profitieren. Dieses zeigt sich in einer Prognose des IT-Marktforschungsunternehmens Gartner. Die Experten gehen davon aus, dass der globale Markt für Cloud Computing Services bis zum Jahr 2021 auf 278,2 Milliarden US-Dollar anwachsen wird. Im Jahr 2017 waren es noch 145,2 Milliarden Dollar.

Mit unserer Produktstrategie, dem Release von **OTRS 8** im Herbst 2019 und unserer weiteren internationalen Expansion sind wir breit aufgestellt und haben beste Voraussetzungen für ein erfolgreiches Geschäftsjahr 2019.

Für das Geschäftsjahr 2019 rechnen wir daher mit Gesamtumsatzerlösen von 9 Mio. Euro.

An dieser Stelle möchte ich die Gelegenheit nutzen, um allen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern meine Anerkennung und meinen Dank auszusprechen. Erfolg ist immer das Ergebnis von Teamarbeit. Für das in uns gesetzte Vertrauen, liebe Aktionärinnen und Aktionäre, möchte ich mich bei Ihnen bedanken.

Herzlichst

Ihr



André Mindermann  
Vorstandsvorsitzender

*„Wer das Höchste nicht  
erstrebt, wird das Hohe nie  
erreichen.“*

*„Der Wert eines Dialogs  
hängt vor allem von der  
Vielfalt der konkurrierenden  
Meinungen ab.“*

*„Der Zufall begünstigt den  
vorbereiteten Geist.“*





**André Mindermann**  
Vorstandsvorsitzender &  
Gründer



**Sabine Riedel**  
Vorstand Marketing &  
Human Resources



**Christopher Kuhn**  
Vorstand & COO

“

WENN DIE TÄGLICHE  
ROUTINE GUT EINGEBETTET  
IST IN STRUKTUREN,  
DIE VERLÄSSLICH UND  
TRANSPARENT SIND,  
ENTSTEHT FREIRAUM FÜR  
EINE KREATIVITÄT, DIE  
UNTERNEHMEN WACHSEN  
LÄSST.

# INHALT

---

## FREIHEIT 13

WARUM  
MITARBEITER  
STRATEGIE  
KUNDEN  
SOFTWARE

## MEGATRENDS 27

VERWERTUNG & FRAGMENTIERUNG  
KONNEKTIVITÄT  
ALGORITHMISIERUNG  
GLOBALISIERUNG  
INDIVIDUALISIERUNG  
WISSENSKULTUR  
SICHERHEIT

## SUMMARY 2018 37

MEILENSTEINE  
SOFTWAREENTWICKLUNG

## BERICHT DES AUFSICHTSRATS 47

## LAGEBERICHT 51

GRUNDLAGEN  
GESCHÄFTS & RAHMENBEDINGUNGEN  
ERTRAGS, FINANZ & VERMÖGENSLAGE  
RISIKO, CHANCEN & PROGNOSEBERICHT

## JAHRESABSCHLUSSTABELLEN 69

## ANHANG 75









# FREIHEIT

WARUM  
MITARBEITER  
STRATEGIE  
KUNDEN  
SOFTWARE

# WARUM IST UNS FREIHEIT SO WICHTIG?

---

Unser diesjähriger Geschäftsbericht widmet sich dem Thema Freiheit als einem der zentralen Begriffe in unserem Unternehmen. Ein gleichsam komplexes und einfaches Thema, welches unser Handeln und Denken durchdringt, unsere Strategie, unsere Kommunikation, ja das gesamte unternehmerische Geschehen beeinflusst. Für uns selbst, das Produkt, welches wir herstellen, die Art und Weise wie wir dies tun und es vermarkten. Und nicht zuletzt für die Prinzipien, die grundlegend für die Interaktion mit unseren Kunden sind.

Warum haben wir uns ausgerechnet für dieses Thema entschieden? Weil wir festgestellt haben, dass Freiheit immer wieder die Quintessenz unserer Überlegungen ist. Egal, ob wir über Megatrends nachdenken, uns mit dem Digitalen Wandel auseinandersetzen oder den daraus erwachsenden Konsequenzen:

Das Vermögen mit diesen gesellschaftlichen Entwicklungen umzugehen, ist immer auch an unser persönliches Freiheitsempfinden gebunden: Wie verpflichtet fühlen wir uns bestehenden Strukturen? Wie sehr fühlen wir uns durch Vorgaben, Regeln und Konventionen eingeschränkt? Wie „frei“ können wir uns von Vorurteilen und vermeintlichen Erwartungen machen, um uns für anstehende Veränderungen zu öffnen?

Anhand diverser Themenbereiche zeigen wir nachfolgend, mit welcher unterschiedlichen Ausprägungen wir bei OTRS den Freiheitsgedanken realisieren, um den Herausforderungen des digitalen Zeitalters bestmöglich zu begegnen, um in der Zukunft sogar die eine oder andere Benchmark zu setzen.

# MEGATREND NEW WORK

---

## Freiheit & Mitarbeiter

Megatrends werden auch als **Lawinen in Zeitlupe** bezeichnet. Werden solche Lawinen „losgetreten“, gilt es zu erkennen, wo sie sich gegenseitig verstärken, wann sie Kultur und Wirtschaft neu formieren; so wie im Moment, wo Alt und Neu nebeneinander existieren. Aus dieser Gegensätzlichkeit können Symbiosen entstehen, die hoch innovativ sind. Gleichzeitig stellen sie für uns eine Herausforderung dar, Wertesysteme, Routinen und Erfahrungen in Frage zu stellen und eventuell sogar neu zu definieren.

Insbesondere in den Bereichen Organisationsentwicklung, Führung und Mitarbeiterbindung gelten neue Spielregeln.

## Was Wir Wollen

New Work bedeutet in erster Linie Freiheit in der Arbeit. Nicht zuletzt durch die Digitalisierung von Prozessen. Um diese Freiheit auch leben und vor allem nutzen zu können, bedarf es bestimmter Fähigkeiten. Daher ist es uns wichtig, alle Mitarbeiter unabhängig von Abteilung, Aufgabengebiet und Führungsebene zu befähigen, die Herausforderungen der voranschreitenden Digitalisierung gut zu bewältigen. Das bedeutet auch, sie in kognitiver, sozialer und kultureller Hinsicht, also in der **Digital Literacy**, zu fördern. Effizient mit dem Überfluss an Informationen umzugehen, neue Wege des menschlichen Miteinanders in der allgegenwärtigen Virtualität zu beschreiten und sich dadurch einer veränderten Art der Kommunikation zu öffnen, sind unabdingbare Notwendigkeiten. Dabei akzeptieren wir, dass sich Prozesse und Projekte, vor allem aber auch die individuellen Biografien in einem stetigen Wandel, quasi in einer permanenten Beta Phase, befinden.

*„Das Leben teilt sich nicht in Arbeits- und Freizeit.  
Es ist alles Lebenszeit!“*

Götz W. Werner, dm-Gründer

Zur Erwartungshaltung der neuen Mitarbeitergeneration gehört, dass Arbeits- und Privatleben miteinander verschmelzen (können). Heute wird dies mit dem Begriff **Life Work Blending** umschrieben und gibt vor, welche Maßnahmen wir ergreifen müssen, damit sich dieser nahtlose Übergang verschiedener Lebens- und Arbeitsbereiche vollziehen kann: Arbeitszeiten so flexibel wie möglich zu handhaben, so dass berufliche und private Bedarfe im Einklang sein können.

## Was Wir Tun

Arbeitszeitmodelle so zu konzipieren, dass sie nahezu den Modellstatus verlieren, weil sie so persönlich gehandhabt werden, wie sie der Mitarbeiter sich wünscht. Aufgabenfelder gemeinsam mit Mitarbeitern zu definieren, so dass sie ein Höchstmaß an Zufriedenheit und Weiterentwicklung sicher stellen.

Das heißt konkret, dass wir den Mitarbeitern, sofern es möglich ist, weder Startzeiten, noch Kernarbeitszeiten oder Wochentage vorgeben, sondern es ihrer Eigenverantwortlichkeit überlassen, wann und vor allem bis wann Aufgaben zu erledigen sind. Dies setzt voraus, dass Transparenz über die zu erreichenden Ziele und die dorthin führenden Schritte herrscht. Und dies nicht nur individuell für den Mitarbeiter, sondern ebenso für das Zusammenspiel von Teams sowie abteilungsübergreifende Projekte und Kooperationen. Es setzt weiterhin voraus, dass ein solides kulturelles Gerüst vorliegt, welches die Mission transportiert und Motivationen sowie die daraus erwachsenden Handlungen unterstützt. Immer zu dem Zweck, die unternehmerischen Ansprüche unter den genannten Rahmenbedingungen zu erfüllen.

Wir unterstützen aktiv, dass sich Abteilungen nicht mehr abgrenzen, sondern durchlässig und offen sind für Impulse aus anderen Fachbereichen und Aufgabenstellungen. Im Verständnis des Systemischen eines Unternehmens, in dem es um das effektive Zusammenspiel unterschiedlicher Kompetenzen und Blickwinkel geht, bedeutet dies Vielfalt, gleichzeitig Optimierung und perspektivisch den weiteren Abbau von Hierarchieebenen und der Bedeutung des Abteilungsbegriffs selbst. Die dabei entstehenden „Mixed Teams“ sind komplex, heterogen und dynamisch. Genau deren vielfältige Perspektiven führen zu besseren Ergebnissen, wie auch eine Studie des Instituts für Mittelstandsforschung belegt.

*„Harmonische Systeme sind dumme Systeme!  
In der Natur entstehen Ordnungsmuster immer  
aus Widerspruch nicht aus Harmonie.“*

Prof. Dr. Peter Kruse, Psychologe

Dieser Ansatz generiert ein hohes Maß an Freiheit und ermöglicht auf vielfältige Weise, persönliche Präferenzen im beruflichen Kontext berücksichtigen zu können und einen eigenen großzügigen Entscheidungs(spiel)raum zu haben. Damit einher gehen jedoch auch **Komplexität** und vor allem in hohem Maße **Unsicherheit**.

**Komplexität** als ein signifikanter Bestandteil unserer digitalisierten virtuellen Welt zeigt sich vor allem in der unübersichtlichen Informationsmenge und der vielfältigen Vernetzung von Informationssträngen. Für berufliche Aufgabenstellungen bedeutet dies, dass Entscheidungen scheinbar mit einem größeren **Unsicherheitsfaktor** als jemals zuvor zu treffen sind, da „das für eine Entscheidung ausreichende Wissen“ zunehmend fiktiv ist.

Dieses zunehmend fluide Wissen fordert von uns Fähigkeiten, schnell auf Veränderungen und Unvorhergesehenes zu reagieren. So zum Beispiel ein systemisches Denken, das Kontextbildung ermöglicht, ebenso wie zutiefst (zwischen-)menschliche Qualitäten.

## Wie Es Wirkt

Dem **Management** kommt bei der Führung eine besondere Aufgabe zu. Es geht darum, Potenziale zu erkennen und zu fördern, aber auch Rahmenbedingungen zu schaffen und anzupassen. Wichtig ist es, mit der erlangten Selbstständigkeit und Unabhängigkeit verantwortlich umzugehen, also die eigene Arbeitszeit und das



Aufgabengebiet gewinnbringend einzuteilen, Prioritäten zu setzen und diese dann entsprechend abzuarbeiten, ohne den Teamkontext zu vernachlässigen; denn Freiheit besteht nur so lange, wie nicht die eines anderen eingeschränkt wird.

### **Loslassen aber nicht alleine lassen...**

...heißt für uns, sich parallel zweier Führungsmodelle zu bedienen: Sinnstiftung und Inspiration als einen wesentlichen Anteil und Empowerment und Förderung zur Selbstführung als Counterpart. Damit gelingt es, das Spannungsfeld aus inspirierendem Freiraum und beratender Begleitung zu gestalten. Dazu gehört auch, die jährlichen Gespräche zwischen unseren Vorgesetzten und Mitarbeitern durch moderne Ansätze wie bspw. ein Mitarbeiter-Vorgesetzten-Tagebuch und Speedbacks abzulösen. So erfolgen Rückmeldungen zum richtigen Zeitpunkt in alle Richtungen und können motivierend und fördernd wirken, gleichzeitig aber auch zeiteffizient sein. Vor allem aber: Sie erleichtern den Dialog, der wichtig für einen sinnvollen Austausch, Verständnis und Inspiration ist und erhalten diesen aufrecht.

### **Wie ein Mantra: Unsere Mission und Strategie**

Die Erfahrung hat uns gezeigt, dass es notwendig ist, Inhalte und Verständnis von Mission und Strategie immer wieder auf den Prüfstand zu stellen. Und: Sie müssen zu jedem Zeitpunkt in Überlegungen und Entscheidungen präsent sein, damit diese von den Kerngedanken getragen werden. Nur so können sie als Bindeglied und Orientierung im Rahmen unserer Kulturarbeit fungieren.

### **Freiheit International**

Einen besonderen Stellenwert hat die internationale Orientierung unseres Unternehmens. Interkulturalität ist ein forderndes Lernfeld, auf dem sich unterschiedliche Wertesysteme, Erfahrungen, Verhaltensmuster und vieles mehr begegnen. Wir dürfen uns hier in besonderer Weise darin üben, unseren Freiheitsgedanken zu praktizieren, denn dieser zeigt in der Globalität verschiedene Ausprägungen. Wir bestärken unsere Tochterunternehmen darin, unabhängig zu werden und gleichzeitig ist es uns ein Anliegen, Mission und Strategie in den unterschiedlichen kulturellen Spielarten in unseren Niederlassungen zu manifestieren. Auch hier sind unsere Führungskräfte dabei gefragt, ihren interkulturellen Teams Zeit und Raum zur Verfügung zu stellen, in dem die Unterschiedlichkeiten thematisiert, Konsequenzen abgeleitet und verbindliche und dennoch flexible Normen definiert werden können. Dies ist jedoch kein einmaliger Vorgang, sondern bedarf ständiger Beobachtung, Reflexion und Anpassung.

## **Das Hat Sich (Schon) Verändert**

Synergien lassen sich aus der Bündelung verschiedener Kompetenzen gewinnen. Deswegen haben wir eine Vielzahl so genannter Cross-departmental Projects, also Projekte die abteilungsübergreifend, teilweise auch international durchgeführt werden, etabliert. Damit lösen wir Schritt für Schritt das Silodenken auf und sorgen für Transparenz und Vielfalt. Wichtiges Beispiel ist das Team für Qualitätsmanagement, das sich aus Mitarbeitern aller Abteilungen zusammensetzt. So gelingt es uns, ein weitreichendes Qualitätsbewusstsein für alle anfallenden Aufgaben zu entwickeln. Dies wirkt sich positiv auf die Effizienz unserer Prozesse aus, genauso wie auf die Weiterentwicklung unserer Produkte und Services. Die Konfrontation mit fachfremden Themen bewirkt dabei, dass Aufgabenstellungen aus neuen Blickwinkeln betrachtet werden, was den zu entwickelnden Lösungen immer wieder neue Impulse gibt.

Gleichzeitig geben wir bei der Durchführung von Meetings oder anderen Zusammentreffen neuen Formaten den Vorzug, um innovatives Denken zu fördern.

So gestalten wir die Meeting-„Räume“ immer wieder unterschiedlich, indem wir beispielsweise inspirierende Orte aufsuchen.

Wir nutzen Methoden des Design Thinkings, also einen stark nutzerorientierten Ansatz, um die Kreativität zu steigern. Wir unterstützen und fördern die Mitarbeiter aktiv darin, den Blick über den Tellerrand zu wagen, indem wir eine Art „Playground“ schaffen, der zum Ausprobieren neuer Ideen dient.

Diese können sich mit konkreten Anforderungen einer Abteilung beschäftigen, ebenso wie sie der Einführung oder Weiterentwicklung unternehmerischer Verbesserungen gewidmet sein können.

*„Fail early, fail often, but always fail forward.“*

John C. Maxwell, Buchautor & Coach

Fehlerkultur ist heute in aller Munde und wir wollen den Mehrwert, der sich aus den Erkenntnissen eines sorgfältig evaluierten Fehlers ergibt, aktiv nutzen. Dies heißt einerseits Mitarbeiter damit zu konfrontieren, dass jedes Risiko die Gefahr birgt zu scheitern, andererseits aber ohne Risiko und Mut, Neues auszuprobieren, ein Unternehmen nicht wachsen und besser werden kann. Wir müssen intensiv daran arbeiten, dass Fehler zu machen den Makel des scheinbaren Versagens verliert. Hier ist viel Überzeugungsarbeit zu leisten, denn wir arbeiten gegen etablierte Verhaltensmuster und Glaubenssätze an.

Andreas Steinle, Geschäftsführer der Zukunftsinstituts Workshop GmbH und Experte für Kommunikation und Konsumententrends, hat sehr treffend formuliert: Neugier ist der Wunsch, hinterher schlauer zu sein als vorher. Sicherheit ist das Verlangen, vorher schlauer zu sein als hinterher. Mit dem Verlangen nach Sicherheit begeben wir uns jedoch erst gar nicht in unbekanntes Terrain, wir lassen uns auf das Unbekannte kaum ein.

Wir arbeiten daran, einen für alle tragbaren Mittelweg zu gehen und der Neugier Raum zu geben.

Neben dem Blick, den wir auf unsere Kunden richten, um deren Bedürfnissen und Wünschen in bester Weise durch unsere Produkte und Services entsprechen zu können und dem Blick, den wir auf uns selbst richten, um das Fundament dafür bereitzustellen, erkennen wir auch unsere gesellschaftliche Verpflichtung. Diese geht über die grundsätzliche Ethik, mit der wir Unternehmensführung betreiben, hinaus und soll im Rahmen unserer Corporate Social Responsibility-Projekte ihre Wirkung entfalten. Mitarbeiter erhalten den Freiraum, sich im Rahmen ihrer Arbeitszeit auf Kosten und mit Unterstützung von OTRS sozial zu engagieren; dabei bevorzugen wir Teamprojekte statt Einzelkämpferaktivitäten.

# WIR MACHEN UNS FREI!

---

## Freiheit & Strategie

2018 war das Jahr eines entscheidenden und einschneidenden Strategiewechsels. Wir haben entschieden, dass unser gebührenpflichtiges Produkt zukünftig im Fokus unserer Bemühungen steht und wir uns damit frei machen von den (unternehmerischen) Beschränkungen, die aus regelmäßigen Erstveröffentlichungen unserer offen zugänglichen und downloadbaren Releases entstehen.

Auf den ersten Blick scheint sich hier ein Paradoxon aufzutun: Die Abkehr vom Geschäftsmodell Open Source, um mehr Freiheit zu generieren? Sollte nicht gerade die Zuwendung zu freier Software auch Freiheit ermöglichen?

Dieser wegweisende Schritt folgt nach 15 Jahren, in denen nicht nur wir sondern auch eine sehr große, weltweite Community von unseren umfangreichen Investitionen in die Software profitiert haben. Gleichzeitig haben wir damit viele Anbieter für OTRS Services unterstützt, die so ihre Existenz aufbauen und sichern konnten.

Inmitten dieser Mitbewerber waren unsere Möglichkeiten, uns durch einen USP abzugrenzen, beschränkt. Mit diesem ursprünglichen Geschäftsmodell konnten wir nicht die Umsätze generieren, die es uns erlauben, die Software mit neuesten Technologien und exzellenter User Experience auszustatten.

Wir haben mit dem neuen Geschäftsmodell mehr Freiheit gewonnen. Das wirkt sich insbesondere auf die Qualität unserer Software positiv aus. Gleichzeitig wirkt es für unsere Mitarbeiter in hohem Maße sinn- und identitätsstiftend. Aspekte, die gerade beim zunehmenden Fachkräftemangel und für eine gute Mitarbeiterbindung Berücksichtigung finden müssen.

Um es anhand eines Vergleichs zu verdeutlichen: Mit unserem ursprünglichen Geschäftsmodell haben wir den Beifahrersitz eingenommen, aber nie wirklich Fahrt aufnehmen und die Richtung frei bestimmen können. Mit dem Strategiewechsel haben wir dies geändert und sitzen nun am Lenkrad, mit einer großen Auswahl an attraktiven Zielen.

# FRÜHER ODER SPÄTER KRIEGEN WIR EUCH ALLE...?

---

## Freiheit & Kunden

Viele erinnern sich vielleicht noch an einen der bekannten Werbesprüche aus den 1990er Jahren von Danone: „Früher oder später kriegen wir euch alle“. Ein Slogan, der wieder an Aktualität gewonnen hat, denn der Kunde ist ein härter umkämpftes „Objekt“ als jemals zuvor. In einer Zeit, in der Algorithmen unser Kaufverhalten analysieren und beeinflussen, gehen Kundengewinnung und -pflege neue Wege und haben andere Attribute bekommen. Künstliche Intelligenz (KI), Schnelligkeit und Flexibilität spielen eine wichtige Rolle.

*„Haben Sie zufriedene Kunden? Ja? Das reicht nicht!“*

Edgar K. Geffroy, Buchautor

Das mit **KI** betriebene Kundenservice und -management reicht über einfache (Kauf-)Empfehlungen, wie man sie bspw. bei Amazon findet, längst hinaus. Chatbots können mittlerweile nicht nur standardisierte Anfragen beantworten, sondern sind darüber hinaus in der Lage, Stimmungen der Kunden zu erkennen. Dies ist nur ein Beispiel und lediglich ein marginaler Teil der Potenziale, die Künstliche Intelligenz im Kundenservice bietet.

Prozesse müssen in höchstem Maße standardisiert sein, um Antworten innerhalb **kürzester Zeit** zu generieren und damit Kundenbetreuung und -service so nahtlos und zeiteffizient wie möglich zu gestalten. Konnektivität lautet das Stichwort. Mit der „Always on“-Mentalität erwarten Kunden, dass Unternehmen genauso erreichbar und vernetzt sind wie sie selbst, und zwar auf genau den Kanälen, die sie selbst nutzen. Sie möchten sprichwörtlich die „neue Freiheit“ der Mobilität umfassend nutzen können. Dass die Erbringung dieser Dienstleistung also „frei“ und unabhängig von einem spezifischen Ort erfolgen kann, ist in Zeiten massiv zunehmender Flexibilität, wie sie sich unter anderem in der Remote-Kultur mit dynamischen Arbeitsorten und Home Office etabliert, ebenfalls wichtig und zukunftsweisend für unsere Kunden in ihrer Funktion als Arbeitgeber.

All diese Aspekte fließen in die Gestaltung einer optimierten Customer Experience ein, vor allem aber sind es die folgenden Trends, die ihren Erfolg maßgeblich bestimmen:

### **Individualisierung**

Lange Zeit waren wir damit beschäftigt, unterschiedliche Kundenerwartungen zu bündeln und daraus Produkte und Dienstleistungen zusammenzustellen, die einer Vielzahl von Interessenten entsprechen. Dies hat sich gewandelt. Nicht mehr das standardisierte Einheitsprodukt ist State of the Art, sondern dasjenige, welches dem Kunden die Möglichkeit gibt, nach seinen Wünschen konfiguriert zu werden oder noch besser, die Individualisierung selbst vorzunehmen.



## **Customer Journey**

Die so genannte Customer Journey ist dann erfolgreich, wenn in allen Phasen des Prozesses, von der Information bis zum Vertragsabschluss, die Kundenorientierung stringent ist. Im Zeitalter der Digitalisierung stellt das besondere Herausforderungen an die Unternehmen, denn der Kunde kann schnell und effektiv agieren: Bei Wartezeiten oder sonstiger Unzufriedenheit genügt ein Mausklick oder der Touchscreen, um den Vorgang zu beenden. Und: Der Mitbewerber ist nur einen Klick entfernt.

Multichannel und Omnichannel haben stark an Bedeutung gewonnen und lenken damit die Aufmerksamkeit auf genau jene erwartete Professionalität, mit der potenzielle Kunden über alle Kanäle und Medien hinweg durchgängig gemäß ihren Vorstellungen begleitet werden. Hierbei ist wiederum weniger Standardisierung als vielmehr Automatisierung der Prozesse gefragt.

## **Mitwirkung am Leistungsprozess**

Kunden begrüßen die Möglichkeit, selbst aktiv werden zu können. Dies unterstreichen zum Beispiel die angebotenen Hilfen zur Selbsthilfe, wie Knowledge Bases, FAQs oder Kunden-Communities. Kunden können entscheiden, wann, von wem und welcher Form sie Unterstützung benötigen und in Anspruch nehmen wollen.

Über alldem schwebt der Anspruch an individuelle und personalisierte Ansprache. Denn Kundenzufriedenheit hat vor allem etwas mit zeitgerechter und angemessener Kommunikation zu tun. Hier haben die Digitalisierung und insbesondere Social Media zu einer erheblichen positiven Veränderung beigetragen. Die Möglichkeit, unmittelbar in Kontakt zu treten und eventuell sogar Lösungen zu erhalten, die Kommunikation also in einer transparenten Art zu vollziehen, hat einen nicht unerheblichen Beitrag zu einer verbesserten Kundenorientierung geleistet.

Die Individualität in der Kundenkommunikation braucht Freiheit: nämlich Zeit und Raum für Kreativität und zur Entfaltung neuer Ansätze; sie darf nicht überlagert werden von Routineaufgaben und Standardtätigkeiten. Daher ist unsere Mission, Freiheit zu ermöglichen, in dem wir durch unsere Software eine Entlastung von diesen Routineaufgaben gewährleisten.

Wir erklären unseren Kunden nicht, wie sie mit ihren eigenen Kunden optimal zu verfahren haben. Jedoch schaffen wir mit unseren Produkten die Grundlage dafür, dass unsere Kunden Zeit gewinnen, um sich mit den wirklich wichtigen Themen kreativ auseinanderzusetzen zu können. Dazu geben wir ihnen ein Tool an die Hand, das sie von Aufgaben befreit, die Zeitfresser sind, aber für die Kundenbeziehung keinen Mehrwert bieten. Gleichzeitig können unsere Kunden sicherstellen, dass eine durchgängig stringente Kommunikation etabliert wird, zu jeder Zeit, an jedem Ort und auf dem präferiertem Kanal. Mit **OTRS** können unsere Kunden wiederum für ihre Kunden eine positive Customer Experience realisieren.

# FREI „VON“ BEDEUTET AUCH FREI „FÜR“

---

## Freiheit & Software

Freiheit vor dem Hintergrund der Mitgestaltung ist bei der Entwicklung von Software ein häufiger Diskussionspunkt. Hier wird gerne der Weg in die totale Autonomie durch die Entwicklung von Open Source Software als einzig möglicher Weg propagiert, frei nach Isaiah Berlin: Die „positive“ Freiheit besteht in der freien Entscheidung für eine Software, die jedem zur Verfügung steht.

Die Digitalisierung bringt es mit sich, dass nahezu die gesamte Welt der Software quasi jedem zugänglich gemacht wird, unabhängig ob Open Source oder nicht. Im Gegenteil scheint es so zu sein, dass die Frage, ob es sich bei dem Produkt um ein Open Source Tool handelt oder nicht, immer seltener gestellt zu werden.

Das hängt vielleicht damit zusammen, dass wir uns um die Sozialisierung und Gestaltung des digitalen Lebens stärker bemühen müssen, als nur die Antwort auf diese Frage zu geben.

Vielmehr geht es doch um das wie, wo und warum des Einsatzes dieser Tools. Und damit kommen andere Anforderungen ins Spiel, die wir bei unserer Entwicklungsarbeit täglich berücksichtigen müssen:

Wenn wir Software programmieren, dann haben wir zuallererst das Wohl unserer Kunden im Blick. Wir wollen, dass sie mit **OTRS** eine Lösung für ihre Aufgabenstellungen bekommen. Und diese Lösung soll pragmatisch sein, schnell und selbsterklärend.

Die Arbeit soll Spaß machen, selbst wenn die eigentliche Aufgabe nicht so attraktiv ist. Aber bereits das Gefühl, dass sich diese nahezu von alleine löst, kann dafür ausschlaggebend sein, dass ein neues Release oder auch nur ein neues Feature insgesamt erfolgreich sind.



# Freiheit in der Softwareentwicklung hat für uns verschiedene Komponenten

## Frei von Ballast

Dabei geht es darum, sich frei zu machen von unnötigem **Ballast**. Soll heißen: **OTRS** bietet dem Kunden immer genau das, was er benötigt. Statt ihn also mit einem ganzen Orchester auszustatten, obwohl er eigentlich nur zwei Töne spielen möchte, bekommt er mit **OTRS** ein Instrument, das er so spielen kann, wie er möchte. Vielleicht nur mit zwei Tönen, oder aber auch mit einer ganzen Melodie.

## Agile Softwareentwicklung

Auch in der Softwareentwicklung gibt es Trends, wie **Agilität**, eines der Top-Themen in 2018. Durch die Digitale Transformation sind Unternehmen gefordert, dynamischer zu agieren und sich mit der gewachsenen traditionellen Kultur intensiv auseinanderzusetzen. So wird es auch in der Softwareentwicklung zunehmend wichtig, dass Teams agil sind und in Sprints, also mit kleineren und schnellen Entwicklungsschritten, arbeiten.

Diese Vorgehensweise entspricht auch der Entwicklungsarbeit von **OTRS**: Die Roadmap ist mit vielen kurzfristig zu erreichenden Etappenzielen gestaltet, die sich dynamisch verändernde Teams in einem hierarchiearmen und transparent arbeitenden Umfeld und einem detaillierten User Experience-Konzept als Basis erarbeiten. Diese Agilität hilft uns, schnell zu reagieren, uns anzupassen und dennoch gleichzeitig mit Nachhaltigkeit unsere Ziele zu verfolgen.

Agilität heißt für uns Freiheit von starren Strukturen und langfristig unveränderlich angelegten Projekten.

## Freiheit durch Individualisierung

Darüber hinaus bieten wir unseren Kunden durch die Individualisierung bei der Nutzung von OTRS ein „dreistufiges Freiheitskonzept“ an: Schon bei der **Einrichtung** gibt es eine große Auswahl an **Konfigurationsmöglichkeiten**, mit denen jeder Nutzer sich „sein“ **OTRS** u. a. mittels der individuellen Präferenzen so einrichten kann, wie es für seine Arbeitsprozesse am effizientesten erscheint. So kann der Nutzer zum Beispiel Ticketansichten nach seinen Anforderungen definieren und Dashboard Widgets individuell nach seinen Bedürfnissen ergänzen.

Im **zweiten Schritt** lässt die große **Auswahl an Features** ein Maß an Flexibilität zu, ohne Ballast zu erzeugen.

Je nach Notwendigkeit können Features genutzt, ausgetauscht und angepasst werden, so dass die für die jeweilige Arbeitssituation notwendigen und hilfreichen Unterstützungen verfügbar sind. Sollte zum Beispiel das einfache Service Level Management zur Messung von Reaktions- und Lösungszeiten an seine Grenzen stoßen, kann bei steigender Anforderung das Feature Add-on „Advanced Escalation“ aktiviert werden, um ein komplexes, feinstufiges Service Level Management zu realisieren.



Das Customer Engineering als die am tiefsten reichende Variation bietet zusätzliche Optionen der Anpassung, sofern spezielle Wünsche vorliegen. So können zum Beispiel Web Service-basierte Schnittstellen implementiert werden, um Prozesse komfortabel und systemübergreifend unter Einbindung eines zusätzlichen Service Providers zu realisieren.

Ein weiteres, sehr oft diskutiertes Thema dreht sich um den Einsatz von **Cloud Services**, die für uns als Anbieter einer vollständig gemanagten Lösung von großer Relevanz sind. Insbesondere mit unseren Produkten **STORM** und **CONTROL** bewegen wir uns in Datenszenarien, die besonderer Aufmerksamkeit und Schutzes bedürfen.

Es zeichnet sich ab, dass sich hybride Cloud-Umgebungen als Mischform durchsetzen und Sicherheitskonzepte als Grundlage für Digitalisierungsvorhaben eine Selbstverständlichkeit werden.

Hybride Clouds sind das Konzept der Wahl, wenn es um unterschiedliche Szenarien bei unseren Kunden geht und diese entscheiden, ob sie ihre Daten in einer öffentlichen oder einer privaten Cloud sichern wollen.

Diesem Ansatz entsprechen wir, in dem wir mit unserer On-Premise-Lösung (**OTRS On-Premise**) jene Kunden, die einer privaten Cloud den Vorzug geben, unterstützen.

Diese saubere Trennung ermöglicht uns den Zugriff auf die Kundendaten ausschließlich durch eine geschützte Verbindung, so beispielsweise durch eine VPN-Lösung oder das Freischalten der IP. Parallel dazu betreiben wir unsere Cloud-basierte voll gemanagte Lösung (**OTRS**), die höchsten Sicherheitsstandards entspricht und damit unseren Kunden einen vollumfänglichen und sicheren Service bietet, der im täglichen Betrieb einen hohen Freiheitsgrad verspricht.

#### **Flex Release – Freiheit für Anpassungen**

Mit der Modernisierung des Kunden-Interfaces haben wir einen weiteren Schritt im Hinblick auf optimierte User Experience gemacht und legen gleichzeitig das Fundament für Flex Releases in künftigen OTRS Versionen. Statt zu einem festen Zeitpunkt eine große Anzahl neuer Features zu veröffentlichen, streben wir mehrere kleinere Releases pro Jahr mit wenigen Features an. Hierzu ist es unter anderem notwendig, die Modularisierung der Oberfläche zu vervollkommen, so dass Änderungen und Ergänzungen schnell und einfach vorgenommen werden können.

Mit der Einführung von Flex Releases profitieren Kunden schneller von fertiggestellten Features bei sinkendem Zeitaufwand für Stabilisierung und Portierung der Software – eine Win-Win-Situation, mit der nicht zuletzt ein Stück Freiheit gewonnen wird.









# MEGA TRENDS

VERWERTUNG & FRAGMENTIERUNG  
KONNEKTIVITÄT  
ALGORITHMISIERUNG  
GLOBALISIERUNG  
INDIVIDUALISIERUNG  
WISSENSKULTUR  
SICHERHEIT

## Megatrends – Gestalter der Zukunft

Megatrends wird nachgesagt, langfristige globale Veränderungen zu bewirken und uns nachhaltig zu prägen, jeden einzelnen Menschen. Denn sie umspannen alle Ebenen und Facetten unserer Gesellschaft.

Sich mit ihnen zu beschäftigen, gilt als Voraussetzung für eine intelligente Zukunftsgestaltung.

Also Anlass, uns genauer umzuschauen. Was können uns diese Instrumente der Zukunftsforschung erzählen und an welchen Stellen und in welchem Umfang beeinflussen sie OTRS? Wir haben unser Management um ihre Gedanken zu **acht Megatrends** gebeten.

**Über die Megatrends Verwertung & Fragmentierung**

In Zeiten Digitaler Transformation wird nahezu alles zu fast jedem Preis verwertet. Lebenszeit wird zur Selbstoptimierung und -darstellung genutzt, eigene Ressourcen instrumentalisiert. Hinzu kommt, dass unsere Gesellschaft durch die Digitalisierung in zahllose Teilgesellschaften aufgebrochen wird. Einerseits findet jede noch so kleine Gruppe zusammen, andererseits wird es durch die Vielzahl dieser Teilgruppen schwerer, eine ganzheitlich empfundene Identität zu entwickeln.

Bei all dieser Digitalisierung laufen wir Gefahr, das Menschsein zu verlernen und zu verlieren.

Frei nach Marx ist mir wichtig, den Produzenten hinter einem Produkt nicht zu vergessen. Ich sehe OTRS als eine Einheit bestehend aus einer Vielzahl von Menschen – Kunden, Mitarbeitern und Dienstleistern – bei der es wie bei einem Uhrwerk auf jedes Zahnrad ankommt.

Jedes einzelne ist gleichbedeutend und muss mit Sorgfalt geölt werden, damit es läuft. Auf den Menschen übertragen heißt das nichts anderes, als dass ein jeder es verdient, mit Respekt und Anerkennung behandelt zu werden. Dazu gehört auch, Weichen für die Zukunft nachhaltig und langfristig zu stellen und damit einen Kontrapunkt zu Trends zu setzen, die nur kurzfristig unser Sein bestimmen.

OTRS ist für mich das Fundament, auf dem ich nicht nur einen sozialen Rahmen schaffe, in dem Mitarbeiter, Kunden und Dienstleister ihre Identität bewahren und weiter entwickeln können, sondern auch einen Ort, der für die Zukunft geschaffen ist und damit für viele weitere Generationen bestehen wird.

## Burchard Steinbild

### Aufsichtsratsvorsitzender & Gründer

#### Über den Megatrend Konnektivität

Für mich persönlich ist die sozialmediale Nichtexistenz ein sehr erstrebenswertes Luxusgut. Facebook, Twitter, Snapdings oder XingledIn – ich genieße es, ihnen in meinem Leben keinen Platz einzuräumen und nur über E-Mail und Telefon zu kommunizieren. Und dennoch ist mir bewusst: Die Vernetzung der Welt nimmt in Zeiten der Digitalisierung völlig neue Dimensionen an.

Das Internet ist selbstverständlicher Begleiter und Helfer im Alltag geworden. Für Unternehmen heißt das ganz konkret, auf den Kanälen präsent zu sein, die den Kunden erreichen. Das Zeitalter der E-Mail neigt sich dem Ende zu und ein Service Desk wie **OTRS** muss dieser Entwicklung Rechnung tragen. Daher arbeiten wir intensiv an einer Modernisierung unserer Software, um allen die Freiheit zu geben, auf dem Kanal zu kommunizieren, der gerade angesagt ist.

Während Unternehmen früher vor allem durch vorgegebene Prozesse effizient funktionierten, benötigen wir heute vielmehr Lernfähigkeit und Mut zu Neuem auf jeder Ebene. Die Herausforderung hierbei liegt im Synergien schaffenden Zusammenspiel aus Strukturen, Mitarbeitern und dem Kollegen „Maschine“.

Für viele unserer Nutzer ist das längst gelebter Alltag – **OTRS** ist schon lange kein reines Kundenkommunikationsinstrument mehr. Unsere Software steuert in unterschiedlichster Art und Weise die Prozesse in Unternehmen. Die Basis dafür ist ihre enorme Flexibilität. Es ist kein „Out of the Box“-Produkt, dem sich der Kunde anpassen muss. **OTRS** gibt Unternehmen die Freiheit, so zu sein, wie sie eben sind und begleitet sie auf dem Weg, den sie gehen möchten. Die zurückzulegenden Schritte sind meist mit der Anbindung (Konnektivität) an existierende oder neue Komponenten im Unternehmen verbunden – sei es eine KI-Software, eine neue Abteilung oder ein Kommunikationskanal.

Dieses Prinzip der Anbindung ist für **OTRS** nicht neu – es wurde dem Unternehmen praktisch schon in die Wiege gelegt. Nicht umsonst bezeichnen wir **OTRS** intern schon seit vielen Jahren als „Glueware“. So gesehen ist der Megatrend „Konnektivität“ für uns eigentlich ein alter Hut.



### **Über den Megatrend Algorithmisierung**

Als enger Verbündeter der Digitalisierung hält die Algorithmisierung Einzug in sämtliche gesellschaftliche Bereiche – und man gewinnt den Eindruck, dass sie gleichzeitig rekonstruiert und restrukturiert. Wir leben mit einem permanenten digitalen Schatten, der nicht immer mit unserem Einverständnis erzeugt wurde. Alles und jedes wird bewertet, gemessen und mit Wettbewerb als Leitmotiv allen transparent gemacht. Weitgehend unberücksichtigt bleibt dabei der manipulative Charakter, den diese Vorgehensweise hat. Natürlich waren wir schon immer durch Werbung gesteuert, jedoch hat sich im Kontext des Informationsüberflusses die Steuerung durch Algorithmen in einem solchen Umfang ausgebreitet, dass wir mehr oder weniger vor der permanenten Überreizung durch die Superlative kapitulieren (müssen).

Freiheitsgedanken als Kontrapunkt zu dieser Bewegung sind als Instrument zu begreifen, um die Idee eines unabhängigen Individuums nicht vollständig aufgeben zu müssen. Was die quantifizierende Vermessung durch Algorithmen bewirkt, ist eine Inszenierung von Mehr oder Weniger, Besser oder Schlechter, also genau dem Gegenteil von dem, was wir als Freiheit begreifen. Gleichzeitig fördert diese universelle Vermessung das Hierarchiedenken.

Denn, so auch die These von Steffen Mau, bisher Unvergleichbares wird auf einmal vergleichbar gemacht und in ein hierarchisches Verhältnis gebracht. Dabei streben wir mit unserem Verständnis von Freiheit an, einen Raum zu erzeugen, der Individualität zulässt, statt auf Universales zu fokussieren, und Hierarchien zugunsten der Förderung der Entfaltung und des Potenzials eines jeden vernachlässigt.

**OTRS** ist also per se kein Ort, in dem Algorithmisierung einen Platz finden darf. Jedoch sind wir gleichermaßen frei genug zu verstehen, dass in unserem professionellen Wirkungsfeld diese eine signifikante Bedeutung erfährt und daher auch im Sinne unserer Kunden nicht vernachlässigbar ist.

## Christopher Kuhn

### Vorstand & COO

#### Über den Megatrend Globalisierung

Globalisierung ist bei OTRS nahezu seit der Firmengründung ein Thema, mit dem wir uns beschäftigen. Und dies nicht nur, weil dieser Megatrend seine Ausprägung verändert (hat).

Im Mittelpunkt stehen jetzt globale Generationen, Diversity und eine neue Globalkultur. Genau diese sind für uns als Unternehmen mit Blick auf Entwicklung und Kultur hochinteressant.

Seit jeher haben wir über den Tellerrand geblickt und Ausschau nach neuen Märkten, Kunden und damit einhergehend nach Mitarbeitern und Ideen gehalten. Ziel war es dabei immer, Risiko sorgsam zu streuen und gleichzeitig erfolgreich wachsen zu können.

Mit unseren Tochtergesellschaften leben wir gewissermaßen in einem Mikrokosmos der Globalisierung.

Dabei versuchen wir, nationale Denkweisen zurückzustellen und globale Herausforderungen in ebensolcher Manier zu lösen. Abteilungsübergreifendes Arbeiten auf Projektbasis sorgt für Vielfalt, umfassendere Ergebnisse und neue, kreative Ideen, die unserer Software zugutekommen.

Unsere global gültige Unternehmenskultur ist von dem Gedanken geprägt, eine Referenz zu sein. Sie dient als Orientierung für Mitarbeiter in allen Ländern und Niederlassungen und ist Basis für Diskussionen über Unterschiede und Gemeinsamkeiten. Der offene Austausch ist gewünscht und führt zu einem gemeinsamen Verständnis.

Letztendlich sehe ich in der Globalisierung eine Chance, eine Befreiung, ein sich Neuerfinden und Ausprobieren und einen steten Wandel.

## Gabriele Brauer

### Vice President Global Finance

#### Über den Megatrend Individualität

In einem so großen, auf unterschiedliche Länder verteilten Team liegt Individualität in der Natur der Sache. Bedingt durch kulturelle Unterschiede, lokale Gesetzgebungen, aber auch ganz simpel durch persönliche Vorlieben und Eigenheiten.

Wir schätzen und fördern es, den Freiraum und die Möglichkeiten des Einzelnen auszuweiten. Dabei sind auch die Mitarbeiter selbst gefragt, denn die Freiheit der Wahl bedingt den Zwang zur Entscheidung und aktiven Mitgestaltung.

Es ist eine große Herausforderung Individualisierung und ein funktionierendes Ganzes zusammenzufügen.

Dabei helfen Strukturen und klare Prozesse, aber auch die Freiheit, diese selbst aus- und mitzugestalten, zu verändern und in unserem Fall auch die Notwendigkeit, diese an länderspezifische Gegebenheiten anzupassen.

Die Erfahrung lehrt uns immer wieder: Kommunikation ist die tragende Säule, die zur Verpflichtung wird, damit die Individualität gelebt werden kann. Es gilt, gemeinsame Ziele und Werte unter Berücksichtigung individueller Möglichkeiten zu finden und zu definieren.

Ein starkes Wir-Gefühl sehen wir als Bestätigung und Erfolg für unsere Bemühungen und stärken dieses in unseren regelmäßigen „Worktogethers“.

**Über den Megatrend Wissenskultur**

Der Megatrend Wissenskultur ist permanent präsent. Wissen wird naturgemäß ständig erweitert und kann heute jederzeit fast barrierefrei und völlig zeitunabhängig bereitgestellt und abgerufen werden.

Dieser Megatrend hat auf unsere Development-Abteilung wesentlichen Einfluss.

Mit **OTRS** lässt sich Kommunikation koordinieren und strukturieren. Die dabei entstehenden und benötigten Informationen müssen für eine spätere Nutzung wieder auffindbar sein – und zwar einfach. Bis heute ist es eine Herausforderung, die enormen Datenmengen schnell durchsuchbar zu machen und dem Nutzer so zu präsentieren, dass ihm ein effizientes Arbeiten ermöglicht wird. Zudem wird in den nächsten Jahren der Einsatz von Künstlicher Intelligenz stark zunehmen. Auch bei **OTRS**. Die besagten Mengen an Daten müssen dann neben dem menschlichen Nutzer auch mathematischen Algorithmen verständlich zugänglich gemacht werden. Das ist eine enorme Herausforderung für die Entwicklung von **OTRS**, der wir uns aber bereits heute mit großem Enthusiasmus stellen.

Mit steigendem Erfolg der OTRS Software wächst auch die Mitarbeiterzahl der Development-Abteilung. Wir arbeiten stark dezentral und benötigen daher eine Infrastruktur, die ein produktives, effizientes und innovatives Zusammenarbeiten ermöglicht, ohne sich physisch treffen zu müssen. Unabdingbar ist es, sicherzustellen dass viele Entwickler gleichzeitig an einem Teil der Software arbeiten können, ohne sich gegenseitig zu stören. Auch das ständige Testen einzelner Softwarebestandteile und die Handhabung der dabei entstandenen Testergebnisse ist von essenzieller Bedeutung für den Erfolg der Software.

Letztlich ist es in unserer heutigen Zeit keine Herausforderung mehr, Wissen aufzubauen. Vielmehr geht es darum, Wissen so zu filtern, zu strukturieren und zu speichern, dass Mensch und Maschine darauf zugreifen und damit arbeiten können. Es ist wie die berühmte Suche nach der Nadel im Heuhaufen, nur dass es sehr viele unterschiedliche Nadeln in vielen Heuhaufen gibt, die auch ständig an Größe gewinnen.

### Über den Megatrend Sicherheit

Rein faktisch leben wir heute in der sichersten aller Zeiten. Eine absolute, berechenbare Sicherheit wird in einer immer komplexeren und vernetzten Welt jedoch zunehmend schwieriger, bzw. ist schlicht unrealistisch.

Zudem zeigen sich uns zwei Seiten von bzw. gegensätzliche Bedürfnisse nach Sicherheit. In einer von Digitalisierung und sozialen Netzwerken geprägten Welt stellen wir mehr denn je bereitwillig persönliche Daten zur Verfügung. Wir möchten die neue Freiheit der digitalisierten Welt nutzen. Gleichzeitig wollen wir den Missbrauch unserer Daten vermeiden. Auch wenn die gesetzlichen Vorschriften immer präziser definiert werden, lassen sich Sicherheitslücken wohl nie ganz vermeiden. In Konsequenz werden wir vorsichtiger, wenn wir im Netz unterwegs sind. Im Zweifel entscheiden wir uns auch gegen eine Präsenz oder Aktion und nehmen dadurch den Verlust von Möglichkeiten in Kauf. Wir befinden uns in einem permanenten Spannungsfeld durch den gleichzeitigen Wunsch nach Freiheit und Kontrolle.

Sicherheit wird vorausgesetzt, sollte aber nicht starr oder einengend sein.

Ein wesentlicher Teil des Themas betrifft Betriebssysteme und eingesetzte Software. Mit **OTRS** bieten wir eine Cloud-Lösung, die implizit schon ein hohes Maß an Sicherheit erfordert. Daher haben Safety, Privacy und Security bei uns höchste Priorität. Im Process & Organization Development beschäftigen wir uns mit diesen Bereichen, greifen aktuelle Themen wie z. B. C5 Compliance auf und etablieren entsprechende Prozesse und Maßnahmen.

Aber der Aspekt Sicherheit verändert sich stetig und geht weit über Technologie hinaus.

Unsere Mitarbeiter wollen und sollen flexibel arbeiten. Dies setzt Eigenverantwortung und -organisation voraus. Hohe Erreichbarkeit und Dezentralität werden zu Herausforderungen für das subjektive Sicherheitsgefühl aber auch für objektiv messbare Sicherheitsindikatoren. Es gilt, den Spagat zwischen der notwendigen Unternehmenssicherheit, gesetzlichen Anforderungen und der gewünschten Agilität und Risikobereitschaft zu nehmen. Dazu entwickeln wir Ideen und Maßnahmen in unterschiedlichen Projekten, vorrangig um bei unseren Mitarbeitern ein Bewusstsein zur Mitverantwortung zu schaffen.







# SUMMARY 2018

MEILENSTEINE  
SOFTWAREENTWICKLUNG

# MEILEN STEINE

---

2018 war ereignisreich und spannend für die OTRS Group. Erneut konnten wir für die weitere Entwicklung maßgebliche Ziele erreichen. Sowohl in der stetigen Optimierung der Software als auch für das Unternehmen selbst.

Aber 2018 war nicht nur erfolgreich, sondern vor allem auch wegweisend.

## Erstes Quartal

Bereits im ersten Quartal des Geschäftsjahres war „OTRS on the Road“, wie man so schön sagt. Die Teilnahme an Konferenzen und Fachmessen ist für uns ein wichtiger Bestandteil des Erfahrungsaustausches und der Trendforschung. Und zwar weltweit. So konnten wir gleich an zwei internationalen Veranstaltungen teilnehmen und unsere Software **OTRS** und alle weiteren Services präsentieren.

Auf der Pink 18 in Orlando im **Februar** lagen die Schwerpunkte auf den Themen Integrated Service Management, Agile & DevOps und Lean IT. Von besonderem Interesse waren klassisches ITSM, IT Security Prozesse und das Handling von Schwachstellen. Der Vortrag von OTRS COO Christopher Kuhn zu den Risiken des Internet of Things (IoT) und den hieraus entstandenen Angriffsvektoren war ein Highlight der Veranstaltung.

Im **März** ging es in Singapur weiter. Wir waren Aussteller auf der IoT Asia, einer ausgezeichneten Plattform, die Technologie-Köpfe, Design-Architekten, Lösungsanbieter, Ingenieure, akademische Institutionen, Investoren und Start-ups zusammenbringt, um die neuesten Trends und Partnerschaftsmodelle in Asien zu begutachten. Der Fokus der Veranstaltung lag auf vier Bereichen – Smart Cities, Industrial IoT, IoT Data Analytics und Enablers. Mit der Teilnahme an der Veranstaltung wurde die Marke OTRS präsentiert und der Bekanntheitsgrad im asiatischen Markt nachhaltig gefördert.



# Zweites Quartal

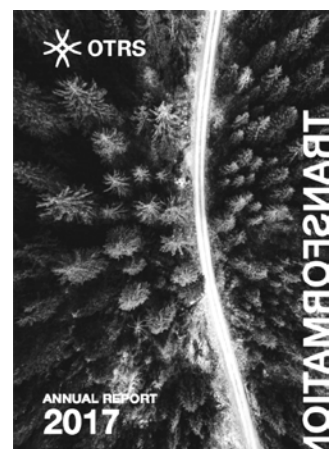
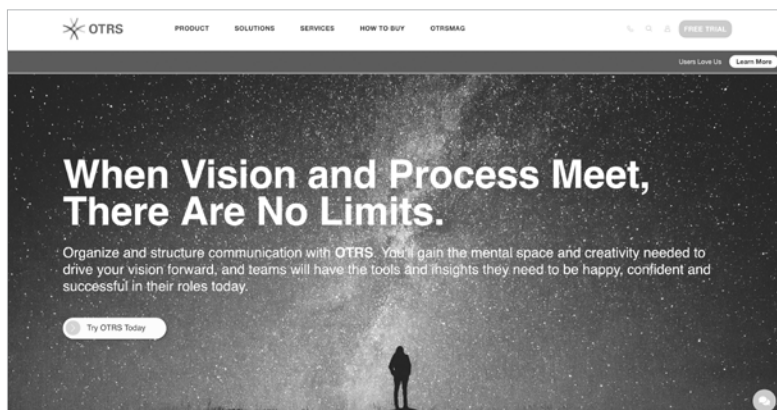
Einen sowohl für das laufende Geschäftsjahr als auch für die Zukunft wegweisenden Schritt gingen wir im **April**. Eine neue strategische Unternehmensausrichtung wurde bekannt gegeben.

Seitdem liegt unser Fokus auf der Weiterentwicklung und dem Ausbau des Kundenangebotes der vollständig gemanagten Lösung. Damit soll der hohe Standard der Software gehalten und weiterhin verbessert werden. Aus der früheren **OTRS Business Solution™ Managed** wurde **OTRS**, die ehemalige **OTRS Business Solution™** heißt nun **OTRS On-Premise**. Die Open Source Version OTRS Free erhielt mit ((OTRS)) Community Edition ebenfalls einen neuen Namen und wird auch künftig weiterentwickelt. Mit der Veröffentlichung der neuen Unternehmensstrategie ging am **16. April** zudem ein kompletter Webseiten-Relaunch einher.

Im **Juni** bestätigten und erweiterten wir erneut unsere internationale Ausrichtung: Der sechste OTRS Standort wurde in der ungarischen Hauptstadt Budapest gegründet. Bisher bestand hier eine Zusammenarbeit mit einem lokalen Vertriebspartner. Neben den aussichtsreichen Geschäftspotenzialen in Ungarn gewannen wir mit den neuen Kollegen hochgradig engagierte und professionelle Mitarbeiter, die **OTRS** als Software sehr gut kennen.

Das Londoner Olympia Stadion war Austragungsort der Service Desk & IT Support Show (SITS) vom **5. bis 6. Juni**. Als Aussteller nahmen wir 2018 das erste Mal an dieser Fachmesse teil. Die SITS ist in Großbritannien führend im Bereich IT Service Management und besonders bei Support-Experten bekannt. Von großem Interesse war außerdem **STORM** powered by **OTRS**, unsere Corporate Security-Lösung.

Am **27. Juni** veröffentlichte die OTRS AG den Geschäftsjahresbericht für 2017: Alle Ziele unter Berücksichtigung der Strategie wurden erreicht, die Umsatzerlöse sind angestiegen und besonders der hohe Cash Flow sorgte für Flexibilität in der betriebswirtschaftlichen Unternehmensplanung.



# Drittes Quartal

Im Vorfeld der it-sa, der führenden IT Security-Messe in Nürnberg im Oktober, fand am **26. Juli** in München ein Presse-Preview im Information Security Hub am Münchner Flughafen statt. Hier hatten unsere OTRS Experten Gelegenheit, unser Unternehmen und das Produkt **STORM** einer Gruppe von ausgewählten IT-Journalisten näher zu bringen.

Ein seit langem gehegter Wunsch konnte im **August** verwirklicht werden. Mit OTRSmag wurde der OTRS Blog ins Leben gerufen. Dort erhalten Leser regelmäßig Tipps und News und können an den Ideen und Gedanken unserer Experten teilhaben.

Vom **25. bis 26. August** präsentierten wir uns erstmalig als Arbeitgeber auf der FrOSCon in Sankt Augustin. Freie Software und Open Source sind die Themen der Veranstaltung, die jedes Jahr im Spätsommer vom Fachbereich Informatik der Hochschule Bonn-Rhein-Sieg mit Hilfe des FrOSCon e.V. veranstaltet wird.

2018 war für uns auch ein Jubiläumsjahr. Im **August** feierten wir den 15. OTRS Geburtstag und blickten auf unsere Erfolgsgeschichte zurück. OTRS Lösungen werden heute weltweit genutzt. In sechs internationalen Niederlassungen sowie zwei Standorten in Deutschland beschäftigen wir mehr als 100 Mitarbeiter. An Bord der „Johann Wolfgang von Goethe“ stieß das gesamte OTRS Team auf das 15-jährige Firmenjubiläum an. Mitarbeiter aus Deutschland, Brasilien, Singapur, China, den USA, Ungarn und Mexiko waren angereist, um den Jahrestag gemeinsam zu begehen und bis in die Nacht hinein über den Main zu schippern.

Im **September** gab es außerdem eine Messe-Premiere für uns: Die SMM in Hamburg. Die Messe definiert sich als Weltleitmesse der maritimen Wirtschaft. Wir präsentierten uns als Anbieter unserer Corporate Security-Lösung **STORM**. Das US-amerikanische OTRS Team verbrachte während der FUSION18 in St. Louis, Missouri, spannende Tage mit Führungskräften aus dem ITSM-Bereich. Die Veranstaltung war eine großartige Gelegenheit unsere Software vor Entscheidungsträgern aus DevOps, IT Security und Service Management zu präsentieren.

Den Halbjahresbericht 2018 veröffentlichte die OTRS AG am **28. September**: Die Umsatzerlöse sind erneut gestiegen und der Ausblick auf die Gesamtumsatzerlöse auf mehr als EUR 8 Mio. für 2018 wurde bestätigt.



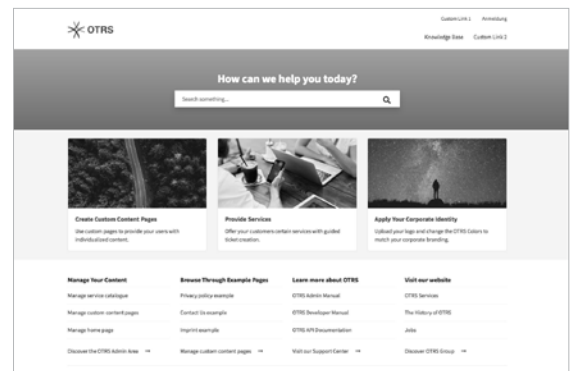
# Viertes Quartal

Das 4. Quartal begann mit einer hochkarätigen Security-Messe, der it-sa, die vom **4. bis 10. Oktober** in Nürnberg stattfand. Sie ist eine der bedeutendsten Plattformen für Cloud, Mobile und Cyber Security sowie Daten- und Netzwerksicherheit in der Welt. Wir präsentierten unsere Corporate Security-Lösung **STORM**. Außerdem wurde erstmals das brandneue OTRS Produkt **CONTROL** vorgestellt. Dabei handelt es sich um ein Tool für den Betrieb eines ISMS nach ISO/IEC 27001.

Ebenfalls im **Oktober** nahmen wir an der FUTURECOM in São Paulo teil. Die FUTURECOM ist die größte und wichtigste Veranstaltung zu den Themen Digitale Transformation, Technologie und Telekommunikation in Lateinamerika und konzentriert sich besonders auf Internet Service Provider, Telekommunikationsdienste und Systemanbieter.

Den absoluten Höhepunkt des Jahres bildete natürlich das OTRS Major Release – **OTRS 7**. Am **19. November** haben wir die neueste Software-Version veröffentlicht und damit die Welt der Möglichkeiten für unsere Anwender erweitert. Ab **OTRS 7** profitieren unsere Kunden von weiteren innovativen, hilfreichen Features und erleben eine signifikant optimierte Kundenoberfläche. Die Automatisierung wird vereinfacht, Fehlerquoten reduziert und die Suche beschleunigt. In einer Presstour vor dem Launch wurde **OTRS 7** exklusiv in drei IT-Fachpublikationen vorgestellt.

Das Jahresende ist auch immer der Zeitpunkt für einen Ausblick in die Zukunft. So haben wir uns für 2019 unter anderem für mehr Engagement im Rahmen von Corporate Social Responsibility entschieden. Als Auftakt zu diesem Vorhaben beteiligten wir uns zur Weihnachtszeit an einer Aktion der Arche in Frankfurt/Griesheim. Dabei haben wir sozial benachteiligten Kindern einen unbeschweren Tag auf Schlittschuhen im Eisstadion ermöglicht.





# SOFTWARE ENTWICKLUNG

---

Am 19. November 2018 haben wir mit **OTRS 7** ein neues Major Release veröffentlicht.

Mit dem Release von **OTRS 7** haben wir unsere neue und wegweisende Release-Strategie umgesetzt. Diese Veränderung geht mit einem Rebranding einher: Aus der **OTRS Business Solution™ Managed** wird **OTRS**. Unsere frei zugängliche Version OTRS Free heißt nun ((OTRS)) Community Edition. Neue OTRS Versionen werden wir zunächst nur zahlenden Kunden und erst mit ca. 2 Jahren Verzögerung als ((OTRS)) Community Edition der Öffentlichkeit zur Verfügung stellen.

Die folgenden Seiten geben einen Überblick über neuen Funktionalitäten und einen kurzen Ausblick auf die in diesem Jahr erscheinende Version **OTRS 8**.

## Neue Funktionen in OTRS 7

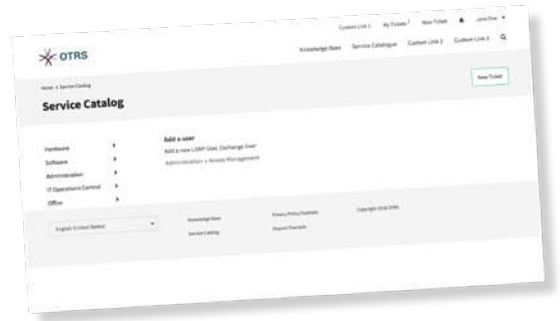
### Individualisierung

- Anpassung der Benutzeroberfläche analog zum Corporate Design: OTRS kann nun im Kunden- und Service-Zentrum umfänglich (Bilder, Logo, Schriftart, etc.) an das Corporate Design angepasst werden.
- Individuelle Content Pages: Eigene Seiten mit beliebigem Inhalt können im Kunden- und Service-Zentrum ganz einfach über einen Editor angelegt und editiert werden.
- Umfragen im Corporate Design: Umfragen können jetzt an das Corporate Design angepasst und an Kundenbenutzer versendet werden.
- Bilder als Antwortoption in Umfragen: Ab sofort können Bilder (z. B. 3 Smileys) als Antwortoption in Umfragen eingefügt werden.



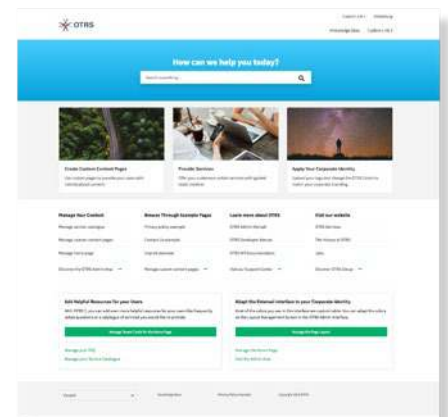
## Ticketmanagement

- Service-Katalog mit geführter Ticket-Erstellung: Ein vollständig unabhängiger Service-Katalog kann zum Beispiel über eine geführte Ticket-Erstellung realisiert werden.
- Textvorlagen für Artikel-Betreff: Vorlagen können jetzt inklusive des Artikel-Betreffs hinterlegt werden.
- Teilen von Ticket-Suchvorlagen: Ticket-Suchvorlagen können jetzt zwischen Agenten geteilt werden.
- Unterstützung von dynamischen Feldern in Ticket-Sammelaktionen: Über Sammelaktionen können eine oder mehrere Aktionen (z. B. Statusänderung, Queueänderung, dynamische Felder etc.) an einem oder mehreren Tickets gleichzeitig ausgeführt werden.



## Kundenmanagement

- Vollwertiges Kunden- und Service-Zentrum:
  - Anpassbar an die Corporate Identity: Farben, Bilder, Schriftart
  - Einfacher Aufbau einer Wissensdatenbank mit FAQs
  - Integration von Formularen und Prozessen
  - Individueller Service-Katalog
- Anzeigen von CIs aus der CMDB im Kunden- und Kundenbenutzer-Informationszentrum: Das Kunden- und Kundenbenutzer-Informationszentrum unterstützt jetzt auch die Anzeige von relevanten CIs aus der CMDB. Die zeitaufwändige manuelle Suche entfällt und Daten bleiben geschützt.



## Integration

- Verweise auf externe Ressourcen: Durch den neuen Verweis kann auf alle Arten von fremden Ressourcen verwiesen und umgeleitet werden. Somit gibt es jetzt eine zentrale Stelle für Informationen.
- Partielle CI-Versionierung: Ermöglicht die partielle Aktualisierung eines einzelnen Attributs, ohne zwingend eine neue Version anlegen zu müssen.
- Automatischer E-Mail-Versand aus Drittsystemen: Web Services ermöglichen den Versand von E-Mails durch **OTRS** im Namen eines Drittsystems (z. B. SAP, ...).

## Automatisierung & Prozesse

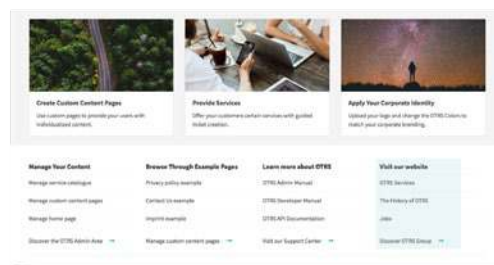
- Ticket-Update mit CI-Daten: Voll automatisierter Zugriff auf die CMDB, um CIs zu verknüpfen oder ein Prozess-Ticket mit CI-Daten zu ergänzen.
- Automatisierung wiederkehrender Aufgaben: Voll automatisierte Ausführung z. B. für den Versand von E-Mails, das Verschieben eines Tickets oder das Setzen eines Ticket-Feldes.
- Corporate Design in Prozess-Tickets: Durch Rich Text und Anhänge können automatische E-Mails ganz leicht im Corporate Design erstellt werden.



- Textvorlagen für Prozesse: Textvorlagen für durchgängige Qualität in Wort & Schrift können jetzt auch in Prozessen genutzt werden.
- Automatischer Datenimport: Jetzt können Informationen bei Erstellung neuer Tickets oder Artikel automatisch importiert werden. Das Kopieren und Einfügen entfällt.
- BPMN-konformes Wording: Die Elementnamen des Prozess-Modelers in **OTRS** entsprechen jetzt der BPMN-ISO-Namensgebung:
  - Activity Dialogs => User Task Activity Dialogs
  - Transitions => Sequence Flows
  - Transition Actions => Sequence Flow Actions
- Erstellung neuer Activity-Typen für das Prozessmanagement-Modul:
  - User Task: Benutzerinteraktion durch definierte Dialoge
  - Script Task: Führt automatisch ein Skriptmodul aus
  - Service Task: Löst automatisch einen Web Service Invoker aus
- Erstellung neuer Feld-Typen für das Prozessmanagement-Modul:
  - Key/Value List,
  - Dropdown,
  - RichText,
  - MultiLanguage,
  - Empfänger mit der Option benutzerdefinierte Felder hinzuzufügen.

### Wissensmanagement & Self Service

- Dynamische Suche nach allen Inhalten: Schnelle, intelligente und dynamische Suche nach allen Inhalten (Tickets, Präsentationen, Wissensbeiträge, ...) in **OTRS**.
- Anzeigen von öffentlichen Informationen ohne Login: Öffentliche Informationen können ohne Login zur Verfügung gestellt werden. Besucher können schnell und ohne Anmeldung auf freigegebene Inhalte zugreifen.
- Vorschlag für FAQ-Einträge während der Ticket-Erstellung: Das Agenten-Interface unterstützt jetzt die Anzeige von relevanten FAQ-Einträgen während der Erstellung eines neuen Tickets.



### Sicherheit

- Neues Sicherheitskonzept für Client Side Application auf Basis der Content Security Policy und kryptographisch gesicherten Token für das Kunden- und Service-Zentrum, um das Auftreten und die Ausnutzung von Sicherheitslücken zu erschweren.

# AUSBLICK: OTRS 8

Die Zeit nach der Veröffentlichung eines neuen Releases bedeutet für Entwickler bekannterweise nicht etwa eine Ruhepause, sondern ganz im Gegenteil die Hochphase der Arbeit an der nachfolgenden Version.

In **OTRS 8** konzentrieren wir uns auf die folgenden drei Bereiche:

## **Agenten-Interface**

Das Redesign des Kunden-Interfaces in **OTRS 7** war der erste Vorbote für etwas Großes: In **OTRS 8** werden wir auch auf Agenten-Seite das lang ersehnte Facelift vornehmen, das so viel mehr ist. Denn schon während der Entwicklung von **OTRS 7** wurden umfangreiche Nutzerstudien durchgeführt, um **OTRS 8** in Sachen User Experience in eine neue Ära zu befördern. Das neue Release wird demnach nicht nur fürs Auge etwas komplett Neues bringen, wir werden die bislang bekannte Struktur von **OTRS** aufbrechen, neu denken. Das Ergebnis: Eine intuitive Software, die ihre Nutzer optimal in der täglichen Arbeit mit Kunden unterstützt.

## **Pro-aktive Information**

Mitarbeiter im Kundenservice sollen in Zukunft mehr denn je die Freiheit haben, sich um das Kerngeschäft zu kümmern. In **OTRS 8** wird eine neue Client Side Application integriert, die serverseitig automatisch über Neuigkeiten/Änderungen informiert. Durch dieses pro-aktive Verhalten müssen Agenten nicht mehr selbst in Aktion treten, um zu sehen, dass es etwas Neues gibt.

## **Social Media-Kanäle**

Eine weitere wichtige Neuerung in **OTRS 8** ist die Implementierung von ausgewählten Social Media-Kanälen in **OTRS**. Mit der Anbindung an Twitter, Facebook und LinkedIn legen wir den Grundstein für eine barrierefreie Kommunikation: Aus **OTRS** heraus können Tweets und Posts veröffentlicht und Kundenanfragen beantwortet werden, ohne dafür das Tool wechseln zu müssen.

Gerade Softwareentwicklung wird stetig komplexer und herausfordernder. Insbesondere im Zeitalter der Digitalen Transformation geht es vermehrt um Innovationen und den Einsatz neuester Technologien. Wir sind uns dessen bewusst und betreiben kontinuierlich Recherche zu Trends (z. B. WebSockets, Client Side Rendering oder Single-Page Applications) und Wettbewerb. OTRS-relevante Anwendungsfälle setzen wir sowohl schnell, vor allem aber immer mit der bestmöglichen Qualität um. Das ermöglicht es uns, an dieser Stelle bereits einen Ausblick aufkommender Neuheiten zu geben. Da komplexe Entwicklungen schnell marktreif entwickelt werden müssen und dafür das Entwicklerteam stetig wächst, ist die Effizienz der Zusammenarbeit entscheidend und wird immer weiter verbessert. Dazu nutzen wir diverse Tools und Automatisierungsmechanismen, um die Codequalität vollautomatisch zu prüfen und sicherzustellen. Ein weiterer wichtiger Faktor ist das vollautomatische und ständige Testen unserer Software. Das realisieren wir mit einer eigens dafür entwickelten Testumgebung, die die aktuelle Codebase ununterbrochen testet. So werden pro Tag mehrere Millionen Einzeltests auf die aktuell in der Entwicklung befindliche OTRS Version angewendet, um Fehler zu finden und zu melden.

Sprachassistenten wie Alexa & Co. und die allgegenwärtigen Chat Bots sind lediglich ein kleiner Ausschnitt der Einsatzmöglichkeiten künstlicher Intelligenz, die bereits in viel größerem Umfang alle wirtschaftlichen Bereiche durchdrungen hat. Natürlich sehen wir für **OTRS** auf diesem Gebiet ein großes Potenzial, insbesondere durch noch mehr Serviceoptimierungen. Daher ist diese Thematik in der Softwareentwicklung bereits fest verankert.









BERICHT  
DES  
AUF SICHTS  
RATS



## Sehr geehrte Aktionärinnen und Aktionäre,

der folgende Bericht des Aufsichtsrats informiert Sie über dessen Tätigkeit im Geschäftsjahr 2018 und das Ergebnis der Prüfung des Jahresabschlusses 2018 der OTRS AG.

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. Kennzeichnend für die Zusammenarbeit war ein intensiver und jederzeit offener Dialog.

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 2018 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 2018 keine Ausschüsse gebildet.

### **Aufsichtsratssitzungen und Beratungsschwerpunkte**

Im Geschäftsjahr 2018 hielt der Aufsichtsrat zur Wahrnehmung seiner Aufgaben insgesamt drei Präsenzsitzungen ab. Die Sitzungen tagten 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) wurden in diesem Zusammenhang eingehalten. Die Präsenzsitzungen im Jahr 2018 wurden am 23. Mai, 8. August und 29. November 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 2018 und 2019, 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 23. Mai 2018 hat der Aufsichtsrat den Jahresabschluss und den Lagebericht für das Geschäftsjahr 2017 geprüft und gebilligt. Schwerpunkt der Sitzung war ebenso die ordentliche Hauptversammlung 2018. 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 Ertragslage der Gesellschaft und ihrer Tochtergesellschaften eingehend erörtert.

In der Präsenzsitzung am 8. August 2018 kam der Aufsichtsrat zu einer konstituierenden Sitzung im Nachgang der Neuwahl des Aufsichtsrats durch die ordentliche Hauptversammlung am gleichen Tage zusammen. Burchard Steinbild wurde erneut zum Aufsichtsratsvorsitzenden gewählt und Thomas Stewens zu seinem Stellvertreter.

In der Präsenzsitzung vom 28. November 2018 nahm der Aufsichtsrat den Bericht des Vorstands gemäß § 90 Abs. 1 Satz 1 Nr. 1-3 AktG über die beabsichtigte Geschäftspolitik, die Rentabilität sowie den Gang der Geschäfte einschließlich der Finanz-, Investitions- und Personalplanung entgegen und erörterte diesen eingehend. Außerdem berichtete der Vorstand gemäß § 90 Abs. 1 Satz 1 Nr. 4 AktG über Geschäfte, die für die Liquidität oder Rentabilität der Gesellschaft von erheblicher Bedeutung sein können.

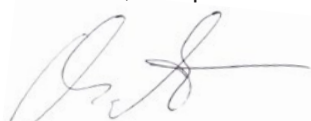
#### **Prüfung des Jahresabschlusses 2018**

Die VEDA WP GmbH Wirtschaftsprüfungsgesellschaft hat den durch den Vorstand aufgestellten Jahresabschluss 2018 nach den Vorschriften des HGB nebst Lagebericht geprüft und jeweils mit dem uneingeschränkten Bestätigungsvermerk versehen. Das Testat des Wirtschaftsprüfers wurde zum 1. April 2019 erstellt.

Der Aufsichtsrat hat die Jahresabschlussunterlagen und den Prüfungsbericht der Abschlussprüfer rechtzeitig erhalten und ausführlich erörtert. Der Abschlussprüfer hat dem Aufsichtsrat am 3. April 2019 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 2018 der Gesellschaft samt Lagebericht im Rahmen der gesetzlichen Bestimmungen geprüft. Diese Prüfung hat keinen Anlass zur Beanstandung ergeben. Der Aufsichtsrat billigte am 3. April 2019 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 großen 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.

Oberursel, im April 2019



Burchard Steinbild  
Aufsichtsratsvorsitzender









# LAGE BERICHT

GRUNDLAGEN  
GESCHÄFTS & RAHMENBEDINGUNGEN  
ERTRAGS, FINANZ & VERMÖGENSLAGE  
RISIKO, CHANCEN & PROGNOSEBERICHT



# Inhalt

```
graph TD; A[Inhalt] --- B[Grundlagen 54]; B --- C[Geschäfts & Rahmenbedingungen 56]; C --- D[Tätigkeitsschwerpunkte & Absatzmärkte 56]; C --- E[Die Entwicklung der Gesamtwirtschaft & des IT-Sektors 57]; C --- F[Forschung & Entwicklung 58]; C --- G[Geschäftsverlauf 59]; C --- H[Mitarbeiter 60];
```

## Grundlagen 54

Standorte 54  
Mission Statement 54  
Ziele 55

## Geschäfts & Rahmenbedingungen 56

Tätigkeitsschwerpunkte & Absatzmärkte 56  
Die Entwicklung der Gesamtwirtschaft & des IT-Sektors 57  
Forschung & Entwicklung 58  
Geschäftsverlauf 59  
Mitarbeiter 60

## **Ertrags, Finanz & Vermögenslage** 61

Ertragslage 61

Finanz & Vermögenslage 62

## **Risiko, Chancen & Prognosebericht** 64

Risikobericht 64

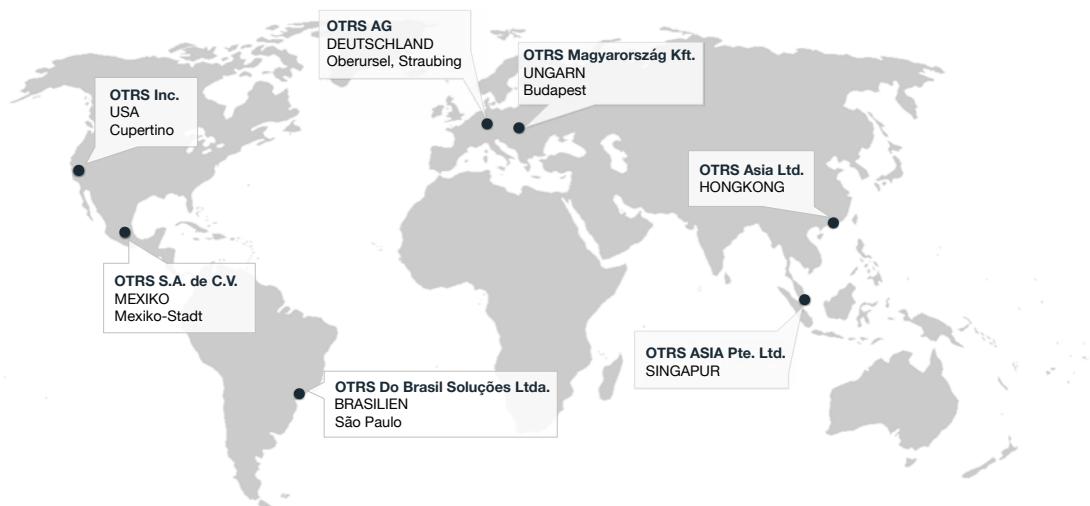
Chancenbericht 66

Prognosebericht 67

# GRUNDLAGEN

## 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.



## Mission Statement

### 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.



Lösung = Software + Dienstleistung

Stetige Weiterentwicklung inkl. Anwender Input

Optimale Nutzung und reibungsloser Betrieb

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 stets 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 die Vision, die wir als Unternehmen verfolgen, nämlich verlässliche Struktur in einer dynamischen Unternehmenswelt zu schaffen, auch intern umsetzen.

# GESCHÄFTS & RAHMEN BEDINGUNGEN

---

## Tätigkeitsschwerpunkte & Absatzmärkte

**OTRS** ist ein Service Desk System, das ursprünglich als Open Source-Projekt entwickelt wurde, und steht seit August 2018 unter der Lizenz GNU General Public License (GPLv3). 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 OTRS AG ist Inhaber des Quellcodes und weltweit größte Dienstleister für die Service Management Suite **OTRS**. Die Gesellschaft berät Kunden weltweit bei der Einführung, Weiterentwicklung und im laufenden Betrieb der OTRS Software.

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 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.

Seit 2017 verfolgt die OTRS AG eine neue Release-Strategie: Mit **OTRS 7** wird erstmals eine neue OTRS Version zunächst nur zahlenden Kunden und mit einer ca. 2-jährigen Verzögerung der Öffentlichkeit zur Verfügung gestellt. Diese Veränderung geht mit einem Rebranding einher: Aus der **OTRS Business Solution™ Managed** wird **OTRS**. Unsere frei zugängliche Version OTRS Free heißt nun ((OTRS)) Community Edition.

**OTRS** ist branchenunabhängig und auch nicht an die Unternehmensgröße gebunden. Daher gehören zu den OTRS Nutzern neben unseren zahlenden Kunden Unternehmen, Behörden sowie Organisationen unterschiedlicher Wirtschaftszweige aus allen Ländern. Dies zeigt sich in den weltweit mehr als 170.000 Installationen in fast 40 verschiedenen Sprachen. 40% der DAX 30 Unternehmen setzen Best Practice Service Management-Lösungen auf Basis von OTRS Service Desk und OTRS::ITSM ein.

Insgesamt wurde **OTRS** mehr als 1,82 Millionen 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. Für uns stellt dies ein wichtiges Signal für die weltweite Popularität von **OTRS** und einen erfolgversprechenden Strategie-wechsel dar.



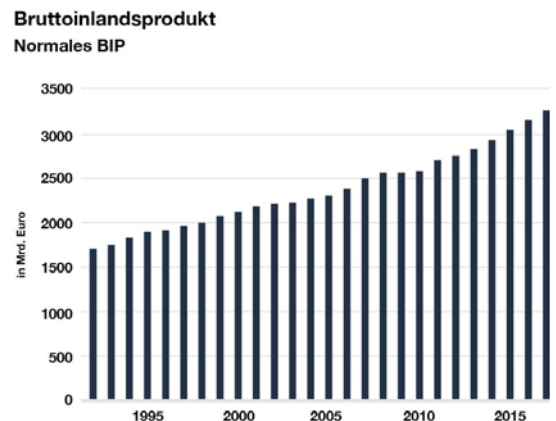
# Die Entwicklung der Gesamtwirtschaft & des IT-Sektors

Wie schon in den vorangegangenen Jahren war die Digitalisierung und vor allem deren Umsetzung im Jahr 2018 ein Fokusthema für Unternehmen und wird dies auch weiterhin bleiben. Das zeigen nicht nur die aktuellen Statistiken des Digitalverbands Deutschland bitkom, sondern auch eine aktuelle Umfrage der OTRS Group unter mehr als 230 IT-Verantwortlichen in Deutschland und den USA. 20% der befragten deutschen IT-Verantwortlichen geben an, dass sie den Großteil ihrer Zeit in diesem Jahr der Digitalen Transformation widmen. Weitere Ergebnisse der Studie: Rund 30% der deutschen IT-Verantwortlichen werden den größten Teil ihres Budgets im Jahr 2019 für Verbesserungen und Upgrades im Bereich Künstlicher Intelligenz (KI) investieren.

Weiterhin nimmt die im Mai 2018 in Kraft getretene EU-Datenschutzgrundverordnung (DSGVO) einen großen Stellenwert in diesem Jahr ein. Sie hat Organisationen und Unternehmen aller Branchen beschäftigt, aber anscheinend noch nicht unbedingt für ein stärkeres Sicherheitsgefühl gesorgt. Trotz der Verordnung sind laut OTRS Studie mehr als ein Drittel (34%) der befragten CIOs in Deutschland in Hinblick auf Cyberkriminalität besorgt, 21% zeigen sich sogar sehr besorgt. Die OTRS Group beschäftigt sich umfassend mit dem Thema Cyber Security. Sie bietet als Experte für Cyber-Sicherheit mit **STORM** ein Produkt an, das Unternehmen dabei unterstützt, End-to-End-Prozesse zur Bewältigung sicherheitsrelevanter Vorfälle einzurichten und konsequent umzusetzen. So können Sicherheitsteams schneller und einfacher auf Hacker und Cyberkriminalität reagieren und dazu beitragen, einen Teil der Arbeitslast zu reduzieren, die CIOs in diesem Jahr erwarten.

Ebenso erfüllt OTRS die CIO-Ziele bei der Implementierung von KI-Lösungen im Jahr 2019. Die Service Management Software **OTRS** unterstützt alle ITIL-Anforderungen und digitalen Transformationsprozesse, nutzt zur Beschleunigung und Verbesserung der IT-Workflows aber auch Automatisierungs- und KI-Prinzipien. Mithilfe Künstlicher Intelligenz kann jede Art von Prozess – von der Einstellung von Mitarbeitern bis hin zur Gerätebestellung – innerhalb von **OTRS** definiert und automatisiert werden.

Ein Blick auf die deutsche Gesamtwirtschaft zeigt: Sie befindet sich in einem stetigen Aufschwung, was der Umsatzentwicklung der OTRS AG zugutekommen wird. Die Kapazitäten der Gesamtwirtschaft sind gut ausgelastet, die Beschäftigung ist auf Rekordniveau und die Verbraucherpreise sind stabil. Für das Jahr 2018 gibt das Statistische Bundesamt einen Anstieg des Bruttoinlandsprodukts von 1,5% bekannt. Für das Jahr 2019 wird ebenfalls ein Anstieg um 1,0% erwartet (Quelle: BMWI/Artikel Wirtschaftliche Entwicklung). Auch der ITK-Markt wächst laut bitkom weiterhin. Im Bereich der Informationstechnologie, Telekommunikation und Unterhaltungselektronik wird für 2019 ein Umsatz von 168,5 Milliarden Euro (+1,5%) erwartet.



Quelle: <https://www.handelsblatt.com/politik/konjunktur/konjunktur-daten/>

Die Informationstechnik zeigt sich mit einem voraussichtlichen Umsatz von 92,2 Milliarden Euro und einem Wachstum von 2,5% nach wie vor als Wachstumstreiber der ITK-Branche. Mit einem Volumen von 26 Milliarden Euro legt das Software-Segment auch in 2019 kräftig zu und wird mit Abstand am meisten nachgefragt (+6,3%) (Quelle: bitkom: ITK-Marktzahlen, Januar 2019). Laut Computerwoche erfahren Open Source-Lösungen wie die ((OTRS)) Community Edition im Jahr 2019 eine Renaissance. Künstliche Intelligenz (KI) steht kurz vor dem Sprung zu einem breiten Ansatz und Cyber Security-Strategien sollten ebenfalls im Fokus stehen, um die bevorstehenden steigenden Angriffe abwehren zu können (Quelle: Computerwoche/Artikel: Die wichtigsten IT-Trends 2019).

# Forschung & Entwicklung

Im Geschäftsjahr 2018 wurde die Softwareentwicklung und -verbesserung vorangetrieben. In die Weiterentwicklung der OTRS Software wurden im abgelaufenen Geschäftsjahr TEUR 1.716 investiert.

## Individualisierung

- Anpassung der Benutzeroberfläche analog zum Corporate Design
- Individuelle Content Pages
- Umfragen im Corporate Design
- Bilder als Antwortoption in Umfragen

## Ticketmanagement

- Service-Katalog mit geführter Ticket-Erstellung
- Textvorlagen für Artikel-Betreff
- Teilen von Ticket-Suchvorlagen
- Unterstützung von dynamischen Feldern in Ticket-Sammelaktionen

## Kundenmanagement

- Vollwertiges Kunden- und Service-Zentrum mit Wissensdatenbank, Formularen, Prozessen und Service-Katalog
- Anzeigen von CIs aus der CMDB im Kunden- und Kundenbenutzer-Informationszentrum

## Integration

- Verweise auf externe Ressourcen
- Partielle CI-Versionierung
- Automatischer E-Mail-Versand aus Drittsystemen

## Automatisierung & Prozesse

- Ticket-Update mit CI-Daten
- Automatisierung wiederkehrender Aufgaben
- Corporate Design in Prozess-Tickets
- Textvorlagen für Prozesse
- Automatischer Datenimport
- BPMN-konformes Wording
- Erstellung neuer Activity-Typen für das Prozessmanagement-Modul
- Erstellung neuer Feld-Typen für das Prozessmanagement-Modul

## Wissensmanagement & Self Service

- Dynamische Suche nach allen Inhalten (Tickets, Anhänge, Wissenseinträge, etc.)
- Anzeigen von öffentlichen Informationen ohne Login
- Vorschlag für FAQ-Einträge während der Ticket-Erstellung

## Sicherheit

- Neues Sicherheitskonzept für Client Side Application

# Geschäftsverlauf

Die OTRS AG ist mittlerweile kein reines Open Source-Unternehmen mehr. Unsere Wertschätzung für diesen nahezu philosophischen Ansatz ist geblieben, auch wenn sich unser Umgang damit verändert hat. Denn mit dem Megatrend Digitalisierung haben neue Themen Einzug in unsere Welt als Software-Unternehmen gehalten. So stellt sich nun vielmehr die Frage nach intelligenter Integration von genau den Entwicklungen, die spannend und zugleich zukunftsweisend, vor allem aber umsatzrelevant sind.

Es geht längst nicht mehr um die ideologische Frage, ob **Open** oder **Closed-Software** der richtige Ansatz ist, sondern einzig und allein um den Nutzen für den Kunden. Dieser steht nach wie vor über allem. Mit einem professionelleren, zugleich anspruchsvollerem aber auch investitionsstärkeren Einsatz im Zentrum unserer Tätigkeiten wollen wir erreichen, den Nutzen von Software für den Kunden zu maximieren.

So erklimmt **OTRS** auf dem Evolutionspfad die nächste Stufe und schafft eine zeitliche Distanz zwischen dem Release der professionellen Lösung und der Veröffentlichung einer kostenfreien Version. Damit einher geht ein Rebranding: Die **OTRS Business Solution™ Managed** wird zu **OTRS**. Dahinter verbirgt sich – wie bisher bei der **OTRS Business Solution™ Managed** – das attraktive Gesamtpaket aus Software, speziellen Features und einem umfassenden Servicepaket als komplett gemanagte Lösung. Mit dem Zusatz „On-Premise“ ist **OTRS** auch weiterhin als Lösung verfügbar, die direkt auf dem System des Kunden implementiert wird. Die kostenfreie Variante wird als ((OTRS)) Community Edition veröffentlicht, jedoch ab **OTRS 7** mit einem zeitlichen Abstand von ca. zwei Jahren. Auf diese Weise stärken wir die Marke **OTRS** mit genau jenen Attributen, die wir als umsatz- und erfolgsrelevant einstufen. Gleichzeitig wird die Aufmerksamkeit von Interessenten und Kunden unmittelbar auf die von uns favorisierte gemanagte Lösung gelenkt.

Mit der Entscheidung für ein Rebranding und einem zeitlichen Abstand zwischen der Veröffentlichung der kostenpflichtigen und der kostenfreien Lösung schaffen wir die Voraussetzung für weiterhin erfolgreiches Wachstum und Wettbewerbsfähigkeit.

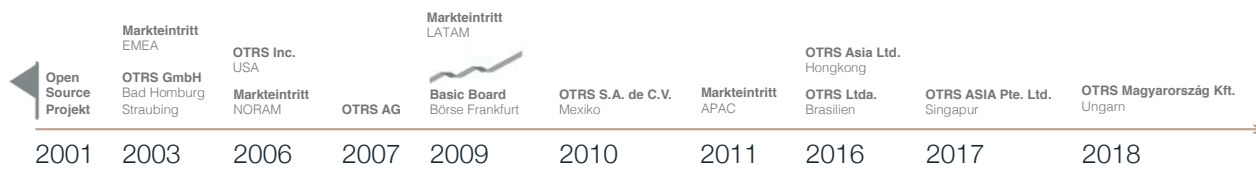
Im Zuge einer steten Weiterentwicklung von Trends und Märkten wird auch die Strategie und deren Umsetzung im Hinblick auf die Produktentwicklung kontinuierlich angepasst. So hat die Bedeutung der Auslagerung von Teilbereichen der IT in den vergangenen Jahren erheblich zugenommen und wird auch weiterhin eine große Rolle in der Unternehmenswelt spielen.

Denn Managed Services unterstützen durch optimale Ressourcenallokation und -nutzung, was die Rentabilität erhöht und die betriebliche Effizienz steigert. Darüber hinaus hat die effektive Anpassung an das dynamische Geschäftsumfeld und die Verbesserung der Gewinnmargen das Marktwachstum angekurbelt. Die Implementierung von Managed Services reduziert die IT-Kosten erheblich, erhöht die organisatorische Flexibilität und verschafft einen technischen Vorteil (Quelle: Managed Services Market Analysis, Market Size, Application Analysis, Regional Outlook, Competitive Strategies And Forecasts, 2014 to 2020).

Mit unserer Managed-Lösung folgen wir der Entwicklung, die im Zusammenspiel von Digitaler Transformation und erhöhtem Sicherheitsbedürfnis bei gleichzeitiger Effizienzsteigerung große Relevanz zeigt.

Unsere Roadmap, der OTRS Evolutionspfad, berücksichtigt alle relevanten Trends in der IT-Entwicklung national wie international. So ist unsere Expansionsstrategie darauf ausgerichtet, Niederlassungen dort zu gründen, wo wir Märkte identifiziert haben, die wir als risikoarm und langfristig ausbaufähig für unsere Lösung bewerten.

## OTRS Historie



## Mitarbeiter

Die Zahl der im Jahresdurchschnitt beschäftigten Arbeitnehmer (ohne Vorstandsmitglieder) stieg von 56 im Vorjahr auf 63 zum Bilanzstichtag 2018.

# ERTRAGS, FINANZ & VERMÖGENSLAGE

---

## Ertragslage

Im abgelaufenen Geschäftsjahr konnten Umsatzerlöse in Höhe von TEUR 8.314 (Vorjahr: TEUR 7.645) und damit ein Umsatzwachstum in Höhe von TEUR 669 erwirtschaftet werden. Dies entspricht einer Erhöhung um 8,8%. Das nachhaltige Umsatzwachstum zeigt, dass die Wahrnehmung der OTRS Software als ein äußerst nützliches Instrument zur Unternehmenssteuerung stetig steigt.

Das größte Umsatzwachstum konnte bei den wiederkehrenden Erlösen (Recurring Revenues) auf Basis unserer Software, welche die OTRS Standardversion mit speziellen Features, Security und Software Updates und Support verbindet, erreicht werden. Diese konnten von TEUR 5.830 um TEUR 1.084 (18,6%) auf TEUR 6.914 gesteigert werden. Sie betragen nun 83,1% des Gesamtumsatzes (im Vorjahr: 76,3%). 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 4.248 (Vorjahr: TEUR 3.512) und werden in den Monaten der zugrundeliegenden Laufzeit als Umsatzerlöse ausgewiesen.

Durch die Steigerung der wiederkehrenden Erlöse gewinnt die OTRS AG 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.

Der Rückgang der übrigen Umsatzerlöse, insbesondere aus kundenspezifischen Anpassungen und Entwicklungen (Customer Engineering) sowie Consultingleistungen im Zusammenhang mit der Implementierung der OTRS Software von TEUR 1.815 im Geschäftsjahr 2017 um 22,9% auf TEUR 1.400 im Geschäftsjahr 2018, ist grundsätzlich der strategischen Ausrichtung der OTRS AG geschuldet, sich überwiegend auf die wiederkehrenden Erlöse (Recurring Revenues) zu fokussieren. Umsatzerlöse aus Customer Engineering und Consulting sind hierbei als unterstützende Hilfsumsätze zu sehen.

Den Hauptanteil der Umsatzerlöse erzielt die OTRS AG mit inländischen Kunden. Diese konnten von TEUR 5.322 um TEUR 517 (9,7%) auf TEUR 5.839 gesteigert werden. Der Anteil der Umsatzerlöse mit inländischen Kunden an den gesamten Umsatzerlösen betrug damit 70,2% im Geschäftsjahr 2018 (im Vorjahr: 69,6%). Auch die Umsatzerlöse mit ausländischen Kunden konnten von TEUR 2.323 um TEUR 152 auf TEUR 2.475 gesteigert werden.



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 1.716 investiert. Hiervon wurden TEUR 543 als selbst geschaffene immaterielle Vermögensgegenstände – **OTRS 7** – in der Bilanz aktiviert. Für die übrigen Entwicklungskosten waren die Voraussetzungen zur Aktivierung selbst geschaffener immaterieller Vermögensgegenstände in erster Linie aufgrund der Eigenschaft der OTRS Software als Open Source Software nicht erfüllt. Im Geschäftsjahr 2018 wurden planmäßige Abschreibungen auf selbst geschaffene immaterielle Vermögensgegenstände in Höhe von TEUR 227 vorgenommen.

Das Ergebnis vor Zinsen, Steuern und Abschreibungen (EBITDA) belief sich im Geschäftsjahr 2018 auf TEUR 970 (Vorjahr: TEUR 510). Dabei konnte ein operativer Cashflow in Höhe von TEUR 1.014 erwirtschaftet werden (Vorjahr: TEUR 1.703). Das Ergebnis vor Zinsen und Steuern (EBIT) betrug TEUR 579 gegenüber TEUR 128 im Vorjahr.

Die größte Kostenposition bilden für ein Unternehmen mit einem Schwerpunkt auf Dienstleistungen naturgemäß die Personalkosten. Diese betragen 2018 TEUR 4.782 (Vorjahr: TEUR 4.348), was einer Personalaufwandsquote von 54,1% (im Vorjahr: 56,8%) entspricht. Die durchschnittlichen Personalkosten bezogen auf den durchschnittlichen Mitarbeiterbestand einschließlich Geschäftsleitung lagen im Geschäftsjahr 2018 bei TEUR 73,6 gegenüber TEUR 74,4 im Vorjahr. Der Umsatz je Mitarbeiter verringerte sich gegenüber dem Vorjahr (TEUR 131) auf TEUR 128.

## Finanz- & Vermögenslage

Die Bilanzsumme zum 31. Dezember 2018 erhöhte sich im Vergleich zum Vorjahr um 19,9% von TEUR 6.171 auf TEUR 7.402. Das bilanzielle Eigenkapital erhöhte sich infolge des Jahresergebnisses (TEUR 448) unter Berücksichtigung erfolgsneutral vorgenommener Eigenkapitalanpassungen aus der erstmaligen Bildung von Rückstellungen für passive Steuerlatenzen (TEUR ./ 315) von TEUR 1.834 auf TEUR 1.967. Die Eigenkapitalquote beträgt zum Bilanzstichtag 26,6% (Vorjahr: 29,7%).

Bei einem Gesamt-Cashflow in Höhe von TEUR 430 (im Vorjahr: TEUR 571) erhöhte sich die Liquidität 2. Grades (Quick Ratio) auf 66,5% gegenüber 58,9% 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 4.248) zu keinem künftigen Mittelabfluss führen, sondern künftigen Umsatz darstellen, ergibt sich eine bereinigte Liquidität 2. Grades von 416,4% gegenüber 309,5% im Vorjahr. Vor diesem Hintergrund bestehen keine Liquiditätsengpässe und die Gesellschaft kann ihren Zahlungsverpflichtungen nachkommen.

## Ausgewählte Kennziffern

<b>Kennzahl</b>	<b>2018</b>	<b>2017</b>	<b>2016</b>	<b>2015</b>	<b>2014</b>
Umsatzwachstum in % im Vergleich zum Vorjahr	9%	5%	14%	21%	5%
<b>Kapitalstruktur</b>					
Equity Ratio	27%	30%	32%	29%	21%
Equity to Assets Ratio	49%	52%	61%	52%	32%
<b>Finanz-/Liquiditätsstruktur</b>					
Quick Ratio	67%	59%	68%	66%	73%
<b>Rentabilität</b>					
EBIT (in TEUR)	579	128	131	58	147
EBITDA (in TEUR)	970	510	534	458	484
Deferred Income (in TEUR)	4.248	3.512	2.833	2.348	1.924
Umsatz pro Mitarbeiter (in TEUR)	128	131	133	125	115
<b>Andere</b>					
R&D Costs (in TEUR)	1.716	1.399	1.166	876	905
R&D Cost Ratio	21%	18%	16%	14%	17%

# RISIKO, CHANCEN & PROGNOSEBERICHT

---

## Risikobericht

Unternehmerisches Handeln ist mit Chancen und Risiken verbunden.

Das Risikomanagement der OTRS AG zielt auf das frühzeitige Erkennen von bestandsgefährdenden bzw. wesentlichen Unternehmensrisiken und den verantwortungsvollen Umgang mit ihnen ab. Das Ziel der OTRS AG ist es daher, den Unternehmenswert im Sinne der Anteilseigner mittels eines ausbalancierten Chance-Risiko-Verhältnisses 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 monatlichen Statusbericht an die Geschäftsleitung. Um bestandsgefährdende Risiken zuverlässiger identifizieren zu können, werden im Rahmen eines Risikofrüherkennungssystems 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 Kosteneinsparpotenzial 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, von den Vorteilen der Software zu profitieren.

Die Einführung der **OTRS Business Solution™ Managed** im Jahr 2015 hat **OTRS** Exklusivität verschafft und die Kundenbindung deutlich vergrößert. Darüber hinaus konnten wir das Wirkungsfeld von Konkurrenten, die Software-Dienstleistungen für **OTRS** anbieten, auf deren lokalen Heimatmärkten und ebenso international erfolgreich (oder stark) begrenzen.

Im nächsten Schritt geht es darum, den User von den zahlreichen Vorteilen der professionellen Version **OTRS** zu überzeugen. Dies erreichen wir durch ein Rebranding: Aus der **OTRS Business Solution™ Managed** wird **OTRS**, sowie durch zeitlich von **OTRS** abweichende, verzögerte Releases der frei verfügbaren Version ((OTRS)) Community Edition.

### **Innerbetriebliche Risiken**

Die Wertschöpfungskette der OTRS AG umfasst alle Schritte der Geschäftstätigkeit von der Entwicklung über das Marketing, die Beratung, den Vertrieb 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. Speziell 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 sehr 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 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 Euroraum getätigt, weshalb das Währungsrisiko begrenzt ist. Auslandsgeschäfte werden entsprechend über unsere Niederlassungen abgewickelt, so dass Wechselkursschwankungen in den entsprechenden Ländern für die OTRS AG von untergeordneter Bedeutung sind.



# 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 unter anderem ermöglichte, der brasilianischen Niederlassung kurzfristig zu einem Erfolg zu verhelfen.

Wir erkennen zunehmend – und dabei ist die **OTRS Business Solution™ Managed** 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 haben auch im laufenden Geschäftsjahr den eingeschlagenen Pfad, unsere wichtigsten Märkte weiter auf- und auszubauen, fortgesetzt. Wir stärken unsere Niederlassungen durch kontinuierlichen Support und Wissenstransfer und achten verstärkt darauf, sie auch kulturell im Sinne einer Global Corporate Culture einzubinden, um Synergien voll ausschöpfen zu können. Mit der Neugründung unserer ungarischen Niederlassung, OTRS Magyarországi Kft. in Budapest, im ersten Halbjahr 2018, unterstreichen wir erneut unsere Expansionsstrategie.

## 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** öffnet sich dadurch auch jenem 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 seinerzeit 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 fertiggestellt 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 zum 31. Dezember 2018 konnten wir die Anzahl der Kunden unserer Managed-Lösung auf 166 erhöhen. Damit beträgt das Vertragsvolumen unserer Managed-Lösung 38% 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 neuerer Technologien. Wenn es darum geht, Cloud Services effizient einzuführen, sprechen wir von einem komplexen Prozess, durch den das einführende Unternehmen schnell 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**.

# Prognosebericht

Die OTRS AG hat nach wie vor ein großes Potenzial für weiteres Wachstum. Mit unserem Rebranding und dem starken Fokus auf die gemanagte Version von **OTRS** entsprechen wir dem Trend, der sich auf nationalen und internationalen Märkten deutlich abzeichnet, sich auf Cloud-Versionen zu konzentrieren.

Wir arbeiten dabei nicht nur konzentriert an der weiteren Optimierung unserer Funktionalitäten, wobei das solide Fundament der Core-Funktionalitäten es uns ermöglicht, uns im Vergleich mit anderen professionellen Lösungen und anderen starken Anbietern auf dem Markt zu behaupten. Wir schaffen auch mit der Investition in Usability, Customer Experience und Oberflächendesign eine neue und moderne Anmutung unserer Lösung, die das Arbeiten mit **OTRS** noch attraktiver macht. Dabei profitieren wir von langfristig angelegten Beziehungen eines starken Think-Tanks und Kompetenzpools aus unseren Entwicklern und Designern, die unsere 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 2019 sollen die Umsatzerlöse wiederum gesteigert werden. Die prognostizierten Gesamtumsatzerlöse für das Geschäftsjahr 2019 werden erstmals > 9 Mio. EUR betragen.

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 seither sukzessive veröffentlicht wurden und werden, wie zum Beispiel Omnichannel-Kommunikation. Auf der Basis einer umfassenden Umfrage unter unseren Kunden und unter Bezug auf diverse Studien zum Einsatz von Kommunikationskanälen erarbeiten wir hier den kontinuierlichen Ausbau und die Priorisierung einzelner Kanäle.

Das so genannte Onboarding, also der Erstkontakt mit unseren Produkten über die Nutzung eines Free Trials haben wir erfolgreich optimiert. Im nächsten Schritt wird dieser durch von uns als wichtig identifizierte Business-Szenarien erweitert. Damit können wir unterschiedliche Interessensgruppen mit verschiedenen Bedürfnissen konkret ansprechen und so den Mehrwert des Einsatzes von **OTRS** verkaufsfördernd untermauern.

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, welche wir durch eine entsprechende Oberflächengestaltung unterstützen werden.

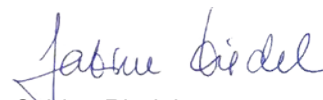
Oberursel, 28. Februar 2019



André Mindermann  
Vorstandsvorsitzender



Christopher Kuhn  
Vorstand



Sabine Riedel  
Vorstand





# JAHRES ABSCHLUSS TABELLEN

BILANZ  
GEWINN UND VERLUSTRECHNUNG  
BRUTTO ANLAGENSPIEGEL



# Bilanz zum 31.12.2018

Aktiva	31.12.2018	31.12.2017
	EUR	EUR
<b>A. Anlagevermögen</b>	<b>3.977.819,36</b>	<b>3.543.118,21</b>
I. Immaterielle Vermögensgegenstände	1.296.476,00	1.076.134,00
1. selbst geschaffene gewerbliche Schutzrechte und ähnliche Rechte und Werte	952.515,00	636.894,00
2. entgeltlich erworbene Konzessionen, gewerbliche Schutzrechte und ähnliche Rechte und Werte sowie Lizenzen an solchen Rechten und Werten	2,00	2,00
3. Geschäfts- oder Firmenwert	343.959,00	439.238,00
II. Sachanlagen	145.512,50	147.566,50
1. andere Anlagen, Betriebs- und Geschäftsausstattung	145.512,50	147.566,50
III. Finanzanlagen	2.535.830,86	2.319.417,71
1. Anteile an verbundenen Unternehmen	2.385.971,08	2.276.763,80
2. Ausleihungen an verbundene Unternehmen	149.857,78	42.651,91
3. Beteiligungen	2,00	2,00
<b>B. Umlaufvermögen</b>	<b>3.368.862,83</b>	<b>2.566.518,15</b>
I. Vorräte	553,00	13.099,05
1. in Arbeit befindliche Aufträge	0,00	12.416,95
2. geleistete Anzahlungen	553,00	682,10
II. Forderungen und sonstige Vermögensgegenstände	1.517.016,18	1.131.964,56
1. Forderungen aus Lieferungen und Leistungen	1.241.360,24	1.085.264,15
2. Forderungen gegen verbundene Unternehmen	188.033,93	23.376,89
3. sonstige Vermögensgegenstände	87.622,01	23.323,52
III. Kassenbestand, Bundesbankguthaben, Guthaben bei Kreditinstituten und Schecks	1.851.293,65	1.421.454,54
<b>C. Rechnungsabgrenzungsposten</b>	<b>54.836,40</b>	<b>61.385,40</b>
	<b>7.401.518,59</b>	<b>6.171.021,76</b>



<b>Passiva</b>	31.12.2018	31.12.2017
	EUR	EUR
<b>A. Eigenkapital</b>	<b>1.967.480,22</b>	<b>1.834.221,92</b>
I. Gezeichnetes Kapital	1.916.300,00	1.916.300,00
II. Gewinnrücklagen		
1. gesetzliche Rücklage	2.559,01	0,00
III. Bilanzgewinn	48.621,21	-82.078,08
<b>B. Rückstellungen</b>	<b>407.166,96</b>	<b>424.305,02</b>
1. sonstige Rückstellungen	407.166,96	424.305,02
<b>C. Verbindlichkeiten</b>	<b>399.979,85</b>	<b>400.680,52</b>
1. Verbindlichkeiten aus Lieferungen und Leistungen	128.030,92	147.908,72
- davon mit einer Restlaufzeit bis zu einem Jahr EUR 128.030,92 (EUR 147.908,72)		
2. Verbindlichkeiten gegenüber verbundenen Unternehmen	42.403,11	0,00
- davon mit einer Restlaufzeit bis zu einem Jahr EUR 42.403,11 (EUR 0,00)		
3. sonstige Verbindlichkeiten	229.545,82	252.771,80
- davon aus Steuern EUR 203.173,90 (EUR 224.981,31)		
- davon im Rahmen der sozialen Sicherheit EUR 7.305,28 (EUR 6.087,48)		
- davon mit einer Restlaufzeit bis zu einem Jahr EUR 229.545,82 (EUR 252.753,10)		
- davon mit einer Restlaufzeit von mehr als einem Jahr EUR 0,00 (EUR 18,70)		
<b>D. Rechnungsabgrenzungsposten</b>	<b>4.247.995,56</b>	<b>3.511.814,30</b>
<b>E. Passive latente Steuern</b>	<b>378.896,00</b>	<b>0,00</b>
	<b>7.401.518,59</b>	<b>6.171.021,76</b>

# Gewinn- und Verlustrechnung vom 01.01.2018 bis 31.12.2018

	31.12.2018	31.12.2017
	EUR	EUR
1. Umsatzerlöse	8.314.378,46	7.645.369,31
2. Verminderung des Bestands in Arbeit befindlicher Aufträge	12.416,95	-9.433,45
3. andere aktivierte Eigenleistungen	543.036,89	0,00
4. sonstige betriebliche Erträge	357.139,53	329.863,48
- davon Erträge aus der Währungsumrechnung EUR 773,54 (EUR 23.448,54)		
5. Materialaufwand	1.534.379,39	1.316.231,10
a) Aufwendungen für Roh-, Hilfs- und Betriebsstoffe und für bezogene Waren	0,00	-319,27
b) Aufwendungen für bezogene Leistungen	1.534.379,39	1.316.550,37
6. Personalaufwand	4.782.210,77	4.347.895,67
a) Löhne und Gehälter	4.137.971,77	3.771.480,41
b) soziale Abgaben und Aufwendungen für Altersversorgung und für Unterstützung	644.239,00	576.415,26
- davon für Altersversorgung EUR 14.637,70 (EUR 13.874,53)		
7. Abschreibungen	391.356,30	382.245,97
a) auf immaterielle Vermögensgegenstände des Anlagevermögens und Sachanlagen	391.356,30	382.245,97
8. sonstige betriebliche Aufwendungen	1.902.873,27	1.805.543,94
- davon Aufwendungen aus der Währungsumrechnung EUR 3.051,44 (EUR 2.127,46)		
9. sonstige Zinsen und ähnliche Erträge	6.541,58	2.744,88
- davon aus verbundenen Unternehmen EUR 6.018,32 (EUR 2.223,56)		
10. Zinsen und ähnliche Aufwendungen	755,88	-4.566,09
11. Steuern vom Einkommen und vom Ertrag	136.535,60	-1,08
- davon Aufwendungen aus der Zuführung und Auflösung latenter Steuern EUR 158.703,00 (EUR 0,00)		
- davon Erträge aus der Zuführung und Auflösung latenter Steuern EUR 94.308,00 (EUR 0,00)		
<b>12. Ergebnis nach Steuern</b>	<b>460.568,30</b>	<b>140.061,61</b>
13. sonstige Steuern	12.809,00	5.184,69
<b>14. Jahresüberschuss</b>	<b>447.759,30</b>	<b>134.876,92</b>
15. Verlustvortrag aus dem Vorjahr	82.078,08	216.955,00
16. Anpassung Verlustvortrag aus erstmaliger Dotierung von Steuerlatenzen für Vorjahre	-314.501,00	0,00
17. Einstellungen in Gewinnrücklagen	2.559,01	0,00
a) in die gesetzliche Rücklage	2.559,01	0,00
<b>18. Bilanzgewinn</b>	<b>48.621,21</b>	<b>-82.078,08</b>

# Brutto-Anlagenpiegel zum 31.12.2018

	Anschaffungs-, Herstellungskosten		Zugänge		Abgänge		Umbuchungen		Anschaffungs-, Herstellungskosten		kumulierte Abschreibungen		Abgänge		Umbuchungen		kumulierte Abschreibungen		Zuschreibungen Geschäftsjahr		Buchwert 31.12.2018
	01.01.2018	EUR	EUR	EUR	EUR	EUR	EUR	EUR	EUR	EUR	EUR	EUR	EUR	EUR	EUR	EUR	EUR	EUR	EUR	EUR	
<b>I. Immaterielle Vermögensgegenstände</b>	<b>3.544.320,27</b>		<b>543.036,89</b>		<b>0,00</b>		<b>0,00</b>		<b>4.087.357,16</b>		<b>2.468.186,27</b>		<b>322.694,89</b>		<b>0,00</b>		<b>2.790.881,16</b>		<b>0,00</b>		<b>1.296.476,00</b>
1. Selbst geschaffene gewerbliche Schutzrechte und ähnliche Rechte und Werte	2.109.383,01		543.036,89		0,00		0,00		2.652.419,90		1.472.489,01		227.415,89		0,00		1.699.904,90		0,00		952.515,00
2. entgeltlich erworbene Konzessionen, gewerbliche Schutzrechte und ähnliche Rechte und Werte sowie Lizenzen an solchen	6.470,69		0,00		0,00		0,00		6.470,69		6.468,69		0,00		0,00		6.468,69		0,00		2,00
3. Rechten und Werten	1.428.466,57		0,00		0,00		0,00		1.428.466,57		989.228,57		95.279,00		0,00		1.084.507,57		0,00		343.959,00
<b>II. Sachanlagen</b>	<b>425.391,31</b>		<b>66.732,41</b>		<b>3.195,80</b>		<b>0,00</b>		<b>488.927,92</b>		<b>277.824,81</b>		<b>68.661,41</b>		<b>3.070,80</b>		<b>343.415,42</b>		<b>0,00</b>		<b>145.512,50</b>
1. andere Anlagen, Betriebs- und Geschäftsausstattung	425.391,31		66.732,41		3.195,80		0,00		488.927,92		277.824,81		68.661,41		3.070,80		343.415,42		0,00		145.512,50
<b>III. Finanzanlagen</b>	<b>2.320.658,70</b>		<b>225.225,60</b>		<b>0,00</b>		<b>8.812,45-</b>		<b>2.537.071,85</b>		<b>1.240,99</b>		<b>0,00</b>		<b>0,00</b>		<b>1.240,99</b>		<b>0,00</b>		<b>2.535.830,86</b>
1. Anteile an verbundenen Unternehmen	2.276.763,80		109.207,28		0,00		0,00		2.385.971,08		0,00		0,00		0,00		2.385.971,08		0,00		2.385.971,08
2. Ausleihungen an verbundene Unternehmen	42.661,91		116.018,32		0,00		8.812,45-		149.857,78		0,00		0,00		0,00		149.857,78		0,00		149.857,78
3. Beteiligungen	1.242,99		0,00		0,00		0,00		1.242,99		1.240,99		0,00		0,00		1.240,99		0,00		2,00
	<b>6.290.370,28</b>		<b>834.994,90</b>		<b>3.195,80</b>		<b>8.812,45-</b>		<b>7.113.356,93</b>		<b>2.747.252,07</b>		<b>391.356,30</b>		<b>3.070,80</b>		<b>3.135.537,57</b>		<b>0,00</b>		<b>3.977.819,36</b>







# ANHANG

ALLGEMEINE ANGABEN  
WEITERE ANGABEN & ERLÄUTERUNGEN  
SONSTIGE PFLICHTANGABEN



## 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.

Für die Gewinn- und Verlustrechnung wurde das Gesamtkostenverfahren gewählt.

Nach den in § 267 HGB angegebenen Größenklassen ist die Gesellschaft eine mittelgroße Kapitalgesellschaft. Von größenabhängigen Erleichterungen für **mittelgroße 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 1. 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 10751

## 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 **einzel**n 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** 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 und soweit die Vermögensgegenstandseigenschaft zu bejahen ist und die Entwicklungskosten gemäß § 255 Abs. 2 a) HGB abgegrenzt und zugeordnet werden können. In die Aktivierung werden die Entwicklungskosten einbezogen, die nach Manifestation der technischen Realisierbarkeit bis zur Fertigstellung des immateriellen Vermögensgegenstandes anfallen. Die Kosten der Forschungsphase werden hingegen nicht aktiviert, sondern sofort als Aufwand erfasst. 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. Fremdkapitalzinsen werden nicht in die Herstellungskosten einbezogen. 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.

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 EUR 800,00 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 Ausgaben vor dem Stichtag, soweit sie Aufwand für eine bestimmte Zeit nach dem Stichtag darstellen, ausgewiesen.

Das **Grundkapital** ist 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 selbst geschaffener immaterieller Vermögensgegenstände gemäß § 248 Abs. 2 HGB, für die steuerlich ein Aktivierungsverbot besteht.

Die OTRS AG hatte bisher von dem Wahlrecht für kleine Kapitalgesellschaften gem. § 274a Nr. 4 HGB Gebrauch gemacht und auf die Bilanzierung latenter Steuern verzichtet. Aufgrund der Überschreitung der Größenkriterien gem. § 267 Abs. 1 HGB an zwei aufeinanderfolgenden Geschäftsjahren sind ab 2018 latente Steuern auszuweisen.

Die nachfolgende Übersicht zeigt die für das abgelaufene Geschäftsjahr sowie das Vorjahr zu bilanzierenden passiven Steuerlatenzen.

	2018				2017			
	HB-Wert	StB-Wert	Differenz	passive lat. Steuern	HB-Wert	StB-Wert	Differenz	passive lat. Steuern
Selbstgeschaffene iVG	961.567	0	961.567	278.373	636.894	0	636.894	186.133
Geschäftswert	343.959	0	343.959	100.522	439.238	0	439.238	128.368
<b>Gesamt</b>				<b>378.896</b>				<b>314.501</b>

Im Vorjahr bestanden zudem aktive Steuerlatenzen in Höhe von TEUR 41 aufgrund eines zum 31.12.2017 noch bestehenden körperschaftsteuerlichen Verlustvortrages in Höhe von TEUR 260. Zum 31.12.2018 bestehen keine aktiven Steuerlatenzen.

Für die Berechnung der latenten Steuern wurde der Steuersatz von 29,23% zugrunde gelegt.

Passive latente Steuern resultieren aus dem Ansatz von selbst geschaffenen immateriellen Vermögensgegenständen sowie aus einem Geschäfts- oder Firmenwert aus den Jahren 2007 und 2009. Wären passive latente Steuern im Jahr 2017 bilanziert worden, hätten diese TEUR 315 betragen. Dieser Wert wurde erfolgsneutral in die Handelsbilanz 2018 aufgenommen. Abschreibungen dieser Aktivposten sowie Neuzugänge selbst geschaffener immaterieller Wirtschaftsgüter aus 2018 wurden gem. § 274 Abs. 2 S. 3 HGB i.H.v. TEUR 53 erfolgswirksam behandelt.

## 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 am Ende des Anhangs zu entnehmen.

### Forschungs- und Entwicklungskosten

**Entwicklungskosten** für selbst geschaffene immaterielle 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. **Kosten der Forschungsphase** sowie Entwicklungskosten, die nicht zu einem Vermögensgegenstand führen, werden nicht aktiviert, sondern sofort als Aufwand erfasst.

Der Gesamtbetrag der Forschungs- und Entwicklungskosten belief sich im Berichtsjahr auf TEUR 1.716. Davon entfielen TEUR 543 auf die Entwicklung selbst geschaffener immaterieller Vermögensgegenstände, die entsprechend aktiviert wurden.



## 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	Anteilshöhe	Ergebnis	Eigenkapital
Verbundenes Unternehmen	Euro	%	TEUR	TEUR
OTRS Inc., USA	2.183.073	100	-318	-147
OTRS S.A. de C.V., Mexiko	1.477	50	53	-6
OTRS LAB S.A. de C.V., Mexiko	2.201	75	2), 3) 4)	2), 3) 4)
OTRS Do Brasil Soluções Ltda., Brasilien	146.852	93	-79	54
OTRS ASIA Pte., Singapur	33.666	100	-118	-99
OTRS Asia Ltd., Hongkong	9.495	100	-17	-21
OTRS Magyarország, Ungarn	9.207	100	-16	-7
<b>Gesamt</b>	<b>2.385.971</b>			

## Unternehmen mit Beteiligungsverhältnis

OTRS Limited, Hongkong	1	50	2), 3)	2), 3)
OTRS Shd Bdn, Malaysia	1	49	2), 3)	2), 3)
<b>Gesamt</b>	<b>2</b>			

Erläuterungen:

1) = vorläufig

2) = Wert stand zum Bilanzstellungszeitpunkt 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.

4) = Gesellschaft befindet sich in Liquidation voraussichtliches Ende 2019.

## Angabe zu Forderungen

Art der Forderung zum 31.12.2018	Gesamtbetrag zum 31.12.2018 TEUR	davon mit einer Restlaufzeit	
		kleiner 1 Jahr TEUR	größer 1 Jahr TEUR
aus Lieferungen und Leistungen	1.241	1.241	-
gegen Verbundunternehmen	188	188	-
gegen Beteiligungen	0	0	-
sonstige Vermögensgegenstände: - übrige	88	88	-
<b>Gesamt</b>	<b>1.517</b>	<b>1.517</b>	<b>-</b>

## Sonstige Vermögensgegenstände

Der Posten Sonstige Vermögensgegenstände enthält im Wesentlichen Mietkautionen TEUR 8,7 (Vorjahr: TEUR 8,7), Darlehen an Personal TEUR 9,9 (Vorjahr: TEUR 7,4), Gewerbesteuer Guthaben TEUR 18,5 (Vorjahr: TEUR 0,0), Körperschaftsteuerguthaben TEUR 33,0 (Vorjahr: 0,0) sowie übrige sonstige Vermögensgegenstände TEUR 16,7 (Vorjahr: TEUR 7,2).

Als aktive Rechnungsabgrenzungsposten (TEUR 54,8 im Vorjahr: TEUR 61,4) werden Ausgaben 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	1.916.300
0 Stück Vorzugsaktien zum Nennbetrag von je	0	0
<b>Gesamt</b>		<b>1.916.300</b>

Die Aktien lauten auf den Inhaber.

#### Angaben über das genehmigte Kapital

Der Vorstand ist ermächtigt, das Grundkapital bis zum 31. Mai 2022 mit Zustimmung des Aufsichtsrates um bis zu EUR 900.000,00 durch Ausgabe von bis zu 900.000 neuen, auf den Inhaber lautenden Stückaktien gegen Bar- und/oder Sacheinlagen einmal oder mehrmals zu erhöhen. Den Aktionären steht grundsätzlich ein Bezugsrecht zu. Der Vorstand ist jedoch ermächtigt, mit Zustimmung des Aufsichtsrates das Bezugsrecht der Aktionäre in bestimmten Fällen auszuschließen.

#### Gesetzliche Rücklage

In die gesetzliche Rücklage wurde im Geschäftsjahr ein Betrag von EUR 2.559,01 eingestellt. Dieser entspricht dem zwanzigsten Teil des einerseits um den Verlustvortrag aus dem Vorjahr sowie andererseits um die Anpassung des Verlustvortrages aus der erstmaligen Dotierung von Steuerlatenzen für Vorjahre verminderten Jahresüberschusses.

#### Angaben und Erläuterungen zu Rückstellungen

Der Posten sonstige Rückstellungen entwickelte sich im Geschäftsjahr wie folgt:

Rückstellung für	1/1/2018	Inanspruchnahme	Auflösung	Zuführung	12/31/2018
ausstehende Rechnungen	22.666	14.297	4	19.001	27.366
Resturlaub	160.835	136.520	-	123.190	147.504
Tantieme Vorstand	97.950	97.950	-	101.400	101.400
Mitarbeiterboni/-provisionen	71.150	51.824	19.326	64.642	64.642
Aufbewahrungspflichten	18.480	-	-	-	18.480
Jahresabschlussprüfung	19.300	16.500	2.800	16.800	16.800
Jahresabschlusskosten	14.500	14.500	-	12.000	12.000
Berufsgenossenschaft	11.400	11.400	-	11.900	11.900
Aufsichtsratsvergütungen	5.625	5.625	-	5.625	5.625
Finanzbuchhaltung	2.400	2.400	-	1.450	1.450
<b>Gesamt</b>	<b>424.305</b>	<b>351.016</b>	<b>22.130</b>	<b>356.008</b>	<b>407.167</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 399.979,85 (Vorjahr: EUR 400.608,52).

Art der Verbindlichkeit zum 31.12.2018	Gesamtbetrag zum 31.12.2018 TEUR	davon mit einer Restlaufzeit		
		kleiner 1 J. TEUR	1 bis 5 J. TEUR	größer 5 J. TEUR
aus Lieferungen und Leistungen	128	128	-	-
gegen Verbundunternehmen	42	42	-	-
gegen Beteiligungen	0	0	-	-
sonstige Verbindlichkeiten	230	230	-	-
<b>Gesamt</b>	<b>400</b>	<b>400</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 137 (Vorjahr: TEUR 147,4), Verbindlichkeiten aus Lohn- und Kirchensteuer in Höhe von TEUR 69,2 (Vorjahr: TEUR 77,6) sowie Verbindlichkeiten aus sozialer Sicherheit der Arbeitnehmer in Höhe von TEUR 7,3 (Vorjahr: TEUR 6).

### Passive Rechnungsabgrenzungsposten

Der Posten Passive Rechnungsabgrenzungsposten (TEUR 4.247,9 im Vorjahr: TEUR 3.511,8) 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 31.12.2018 bestehen keine derartigen Haftungsverhältnisse.

### Nicht bilanzierte sonstige finanzielle Verpflichtungen

Die sonstigen finanziellen Verpflichtungen werden wie folgt fällig:

Art der Verpflichtung	Fälligkeit			
	2019	2020	2021	2022
Verpflichtungen aus Mietverträgen	152	104	32	0
Verpflichtungen aus Leasingverträgen	210	132	30	0
<b>Gesamt</b>	<b>362</b>	<b>236</b>	<b>62</b>	<b>0</b>

### Aufgliederung der Umsatzerlöse

Die Umsatzerlöse werden gemäß § 285 Nr. 4 HGB wie folgt aufgegliedert:

	2018	2017
<b>Nach Tätigkeitsbereich</b>	<b>Euro</b>	<b>Euro</b>
Managed IT Services und Support	6.913.906	5.829.757
Consulting Services	1.241.910	1.404.475
Customer Development	134.825	391.888
Übrige	23.737	19.249
<b>Gesamt</b>	<b>8.314.378</b>	<b>7.645.369</b>

	2018	2017
<b>Nach geographisch bestimmtem Markt</b>	<b>Euro</b>	<b>Euro</b>
Inland	5.839.205	5.322.432
Ausland	2.475.173	2.322.937
<b>Gesamt</b>	<b>8.314.378</b>	<b>7.645.369</b>

### Angaben in Fortführung des Jahresergebnisses

Die Gesellschaft hat im abgelaufenen Geschäftsjahr einen Jahresüberschuss in Höhe von Euro 447.759,30 erwirtschaftet, der mit dem verbleibenden Verlustvortrag verrechnet und auf neue Rechnung vorgetragen wird.

In Fortführung des Jahresergebnisses erfolgt die nachfolgende Darstellung:

	2018	2017
<b>Posten der Ergebnisverwendung</b>	<b>Euro</b>	<b>Euro</b>
Jahresüberschuss	447.759	134.877
Verlustvortrag aus dem Vorjahr	82.078	216.955
Anpassung Verlustvortrag aus in Vorjahren nicht passivierten Steuerlatenzen	314.501	0
<b>= Bilanzgewinn/-verlust</b>	<b>51.180</b>	<b>./.</b> 82.078

### Ausschüttungssperre

Der Gesamtbetrag, der gem. § 268 Abs. 8 HGB i.V.m. § 285 Nr. 28 HGB der Ausschüttungssperre unterliegt, beträgt Euro 674.142. Dieser setzt sich zusammen aus dem Betrag der aktivierten selbst geschaffenen immateriellen Vermögensgegenstände (EUR 952.515) abzüglich der darauf entfallenden passiven latenten Steuern (EUR 278.373). Im Vorjahr belief sich der ausschüttungsgesperrte Betrag auf EUR 636.894 ohne Berücksichtigung passiver latenter Steuern.

## 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	Diplom Mathematiker
Herr Thomas Stewens (stellvertretender Vorsitzender)	Bad Vilbel	Diplom Betriebswirt
Herr Prof. Dr. Oliver Hein (Aufsichtsratsmitglied)	Frankfurt	Diplom Informatiker

#### **Gesamtbezüge der Mitglieder des Vorstands und des Aufsichtsrats**

Die Gesamtbezüge der Mitglieder des Vorstandes beliefen sich im abgelaufenen Geschäftsjahr auf TEUR 568.429. 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 gewährt, welches zum Bilanzstichtag einen Saldo in Höhe von EUR 3.864,42 ausweist. Der Zinssatz beträgt 2,00% p.a. Sicherheiten wurden für das Darlehen nicht hinterlegt.

Weiterhin wird für Herrn Mindermann ein Verrechnungskonto geführt. Das Verrechnungskonto wird mit 2% verzinst und weist zum 31.12.2018 einen Forderungssaldo von EUR 579,86 aus.

Die Entwicklung in 2018 zeigt sich wie folgt:

	<b>1.1.2018</b>	<b>Zugang</b>	<b>Rückzahlung</b>	<b>12.31.2018</b>
Sabine Riedel	4.563	154	852	3.864
André Mindermann	0	580	0	580

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

#### **Durchschnittliche Zahl der während des Geschäftsjahrs beschäftigten Arbeitnehmer**

Die Gesellschaft beschäftigte im Jahresdurchschnitt gem. § 267 Abs. 5 HGB 63 Arbeitnehmer (im Vorjahr: 56) in nachfolgenden Tätigkeitsbereichen:

	<b>Anzahl Arbeitnehmer</b>
General Managed Services	15
Customer Development	12
Consulting Services	9
Marketing & Sales	15
Verwaltung/Administration	12
<b>Gesamt</b>	<b>63</b>

#### **Vorgänge von besonderer Bedeutung nach dem Bilanzstichtag**

Vorgänge von besonderer Bedeutung nach dem Bilanzstichtag haben sich nicht ergeben.



# Brutto-Anlagenpiegel zum 31.12.2018

	Anschaffungs-, Herstellungskosten		Zugänge		Abgänge		Umbuchungen		Anschaffungs-, Herstellungskosten		Abgeschrieben Geschäftsjahr		kumulierte Abschreibungen		Umbuchungen		Abgeschrieben Geschäftsjahr		kumulierte Abschreibungen		Zuschreibungen Geschäftsjahr		Buchwert		
	01.01.2018	EUR	EUR	EUR	EUR	EUR	EUR	EUR	EUR	EUR	EUR	EUR	EUR	EUR	EUR	EUR	EUR	EUR	EUR	EUR	EUR	EUR	EUR	EUR	EUR
<b>I. Immaterielle Vermögensgegenstände</b>	<b>3.544.320,27</b>		<b>543.036,89</b>		<b>0,00</b>		<b>0,00</b>		<b>4.087.357,16</b>		<b>2.468.186,27</b>		<b>322.694,89</b>		<b>2.790.881,16</b>		<b>0,00</b>		<b>2.790.881,16</b>		<b>0,00</b>		<b>0,00</b>		<b>1.296.476,00</b>
1. Selbst geschaffene gewerbliche Schutzrechte und ähnliche Rechte und Werte	2.109.383,01		543.036,89		0,00		0,00		2.652.419,90		1.472.489,01		227.415,89		1.699.904,90		0,00		1.699.904,90		0,00		0,00		952.515,00
2. entgeltlich erworbene Konzessionen, gewerbliche Schutzrechte und ähnliche Rechte und Werte sowie Lizenzen an solchen	6.470,69		0,00		0,00		0,00		6.470,69		6.468,69		0,00		6.468,69		0,00		6.468,69		0,00		0,00		2,00
3. Rechten und Werten	1.428.466,57		0,00		0,00		0,00		1.428.466,57		989.228,57		95.279,00		1.084.507,57		0,00		1.084.507,57		0,00		0,00		343.959,00
<b>II. Sachanlagen</b>	<b>425.391,31</b>		<b>66.732,41</b>		<b>3.195,80</b>		<b>0,00</b>		<b>488.927,92</b>		<b>277.824,81</b>		<b>68.661,41</b>		<b>343.415,42</b>		<b>0,00</b>		<b>343.415,42</b>		<b>0,00</b>		<b>0,00</b>		<b>145.512,50</b>
1. andere Anlagen, Betriebs- und Geschäftsausstattung	425.391,31		66.732,41		3.195,80		0,00		488.927,92		277.824,81		68.661,41		343.415,42		0,00		343.415,42		0,00		0,00		145.512,50
<b>III. Finanzanlagen</b>	<b>2.320.658,70</b>		<b>225.225,60</b>		<b>0,00</b>		<b>8.812,45-</b>		<b>2.537.071,85</b>		<b>1.240,99</b>		<b>0,00</b>		<b>1.240,99</b>		<b>0,00</b>		<b>1.240,99</b>		<b>0,00</b>		<b>0,00</b>		<b>2.535.830,86</b>
1. Anteile an verbundenen Unternehmen	2.276.763,80		109.207,28		0,00		0,00		2.385.971,08		0,00		0,00		0,00		0,00		0,00		0,00		0,00		2.385.971,08
2. Ausleihungen an verbundene Unternehmen	42.661,91		116.018,32		0,00		8.812,45-		149.857,78		0,00		0,00		0,00		0,00		0,00		0,00		0,00		149.857,78
3. Beteiligungen	1.242,99		0,00		0,00		0,00		1.242,99		1.240,99		0,00		1.240,99		0,00		1.240,99		0,00		0,00		2,00
	<b>6.290.370,28</b>		<b>834.994,90</b>		<b>3.195,80</b>		<b>8.812,45-</b>		<b>7.113.356,93</b>		<b>2.747.252,07</b>		<b>391.356,30</b>		<b>3.135.537,57</b>		<b>0,00</b>		<b>3.135.537,57</b>		<b>0,00</b>		<b>0,00</b>		<b>3.977.819,36</b>

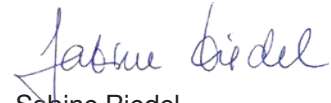
Oberursel, 28. Februar 2019



André Mindermann  
Vorstandsvorsitzender



Christopher Kuhn  
Vorstand



Sabine Riedel  
Vorstand

# Bestätigungsvermerk des unabhängigen Abschlussprüfers

An die OTRS AG

## Prüfungsurteile

Wir haben den Jahresabschluss der OTRS AG – bestehend aus der Bilanz zum 31. Dezember 2018 und der Gewinn- und Verlustrechnung für das Geschäftsjahr vom 1. Januar 2018 bis zum 31. Dezember 2018 sowie dem Anhang, einschließlich der Darstellung der Bilanzierungs- und Bewertungsmethoden – geprüft. Darüber hinaus haben wir den Lagebericht der OTRS AG für das Geschäftsjahr vom 1. Januar 2018 bis zum 31. Dezember 2018 geprüft.

Nach unserer Beurteilung aufgrund der bei der Prüfung gewonnenen Erkenntnisse

- entspricht der beigefügte Jahresabschluss in allen wesentlichen Belangen den deutschen, für Kapitalgesellschaften geltenden handelsrechtlichen Vorschriften und vermittelt unter Beachtung der deutschen Grundsätze ordnungsmäßiger Buchführung ein den tatsächlichen Verhältnissen entsprechendes Bild der Vermögens- und Finanzlage der Gesellschaft zum 31. Dezember 2018 sowie ihrer Ertragslage für das Geschäftsjahr vom 1. Januar 2018 bis zum 31. Dezember 2018 und
- vermittelt der beigefügte Lagebericht insgesamt ein zutreffendes Bild von der Lage der Gesellschaft. In allen wesentlichen Belangen steht dieser Lagebericht in Einklang mit dem Jahresabschluss, entspricht den deutschen gesetzlichen Vorschriften und stellt die Chancen und Risiken der zukünftigen Entwicklung zutreffend dar.

Gemäß § 322 Abs. 3 Satz 1 HGB erklären wir, dass unsere Prüfung zu keinen Einwendungen gegen die Ordnungsmäßigkeit des Jahresabschlusses und des Lageberichts geführt hat.

## Grundlage für die Prüfungsurteile

Wir haben unsere Prüfung des Jahresabschlusses und des Lageberichts in Übereinstimmung mit § 317 HGB unter Beachtung der vom Institut der Wirtschaftsprüfer (IDW) festgestellten deutschen Grundsätze ordnungsmäßiger Abschlussprüfung durchgeführt. Unsere Verantwortung nach diesen Vorschriften und Grundsätzen ist im Abschnitt „Verantwortung des Abschlussprüfers für die Prüfung des Jahresabschlusses und des Lageberichts“ unseres Bestätigungsvermerks weitergehend beschrieben. Wir sind von dem Unternehmen unabhängig in Übereinstimmung mit den deutschen handelsrechtlichen und berufsrechtlichen Vorschriften und haben unsere sonstigen deutschen Berufspflichten in Übereinstimmung mit diesen Anforderungen erfüllt. Wir sind der Auffassung, dass die von uns erlangten Prüfungsnachweise ausreichend und geeignet sind, um als Grundlage für unsere Prüfungsurteile zum Jahresabschluss und zum Lagebericht zu dienen.

## Verantwortung der gesetzlichen Vertreter und [der für die Überwachung Verantwortlichen] für den Jahresabschluss und den Lagebericht

Die gesetzlichen Vertreter sind verantwortlich für die Aufstellung des Jahresabschlusses, der den deutschen, für Kapitalgesellschaften geltenden handelsrechtlichen Vorschriften in allen wesentlichen Belangen entspricht, und dafür, dass der Jahresabschluss unter Beachtung der deutschen Grundsätze ordnungsmäßiger Buchführung ein den tatsächlichen Verhältnissen entsprechendes Bild der Vermögens-, Finanz- und Ertragslage der Gesellschaft vermittelt. Ferner sind die gesetzlichen Vertreter verantwortlich für die internen Kontrollen, die sie in Übereinstimmung mit den deutschen Grundsätzen ordnungsmäßiger Buchführung als notwendig bestimmt haben, um die Aufstellung eines Jahresabschlusses zu ermöglichen, der frei von wesentlichen – beabsichtigten oder unbeabsichtigten – falschen Darstellungen ist.

Bei der Aufstellung des Jahresabschlusses sind die gesetzlichen Vertreter dafür verantwortlich, die Fähigkeit der Gesellschaft zur Fortführung der Unternehmenstätigkeit zu beurteilen.

Des Weiteren haben sie die Verantwortung, Sachverhalte in Zusammenhang mit der Fortführung der Unternehmenstätigkeit, sofern einschlägig, anzugeben. Darüber hinaus sind sie dafür verantwortlich, auf der Grundlage des Rechnungslegungsgrundsatzes der Fortführung der Unternehmenstätigkeit zu bilanzieren, sofern dem nicht tatsächliche oder rechtliche Gegebenheiten entgegenstehen.

Außerdem sind die gesetzlichen Vertreter verantwortlich für die Aufstellung des Lageberichts, der insgesamt ein zutreffendes Bild von der Lage der Gesellschaft vermittelt sowie in allen wesentlichen Belangen mit dem Jahresabschluss in Einklang steht, den deutschen gesetzlichen Vorschriften entspricht und die Chancen und Risiken der zukünftigen Entwicklung zutreffend darstellt. Ferner sind die gesetzlichen Vertreter verantwortlich für die Vorkehrungen und Maßnahmen (Systeme), die sie als notwendig erachtet haben, um die Aufstellung eines Lageberichts in Übereinstimmung mit den anzuwendenden deutschen gesetzlichen Vorschriften zu ermöglichen, und um ausreichende geeignete Nachweise für die Aussagen im Lagebericht erbringen zu können.

Der Aufsichtsrat ist verantwortlich für die Überwachung des Rechnungslegungsprozesses der Gesellschaft zur Aufstellung des Jahresabschlusses und des Lageberichts.

### **Verantwortung des Abschlussprüfers für die Prüfung des Jahresabschlusses und des Lageberichts**

Unsere Zielsetzung ist, hinreichende Sicherheit darüber zu erlangen, ob der Jahresabschluss als Ganzes frei von wesentlichen – beabsichtigten oder unbeabsichtigten – falschen Darstellungen ist, und ob der Lagebericht insgesamt ein zutreffendes Bild von der Lage der Gesellschaft vermittelt sowie in allen wesentlichen Belangen mit dem Jahresabschluss sowie mit den bei der Prüfung gewonnenen Erkenntnissen in Einklang steht, den deutschen gesetzlichen Vorschriften entspricht und die Chancen und Risiken der zukünftigen Entwicklung zutreffend darstellt, sowie einen Bestätigungsvermerk zu erteilen, der unsere Prüfungsurteile zum Jahresabschluss und zum Lagebericht beinhaltet.

Hinreichende Sicherheit ist ein hohes Maß an Sicherheit, aber keine Garantie dafür, dass eine in Übereinstimmung mit § 317 HGB unter Beachtung der vom Institut der Wirtschaftsprüfer (IDW) festgestellten deutschen Grundsätze ordnungsmäßiger Abschlussprüfung durchgeführte Prüfung eine wesentliche falsche Darstellung stets aufdeckt. Falsche Darstellungen können aus Verstößen oder Unrichtigkeiten resultieren und werden als wesentlich angesehen, wenn vernünftigerweise erwartet werden könnte, dass sie einzeln oder insgesamt die auf der Grundlage dieses Jahresabschlusses und Lageberichts getroffenen wirtschaftlichen Entscheidungen von Adressaten beeinflussen.

Während der Prüfung üben wir pflichtgemäßes Ermessen aus und bewahren eine kritische Grundhaltung. Darüber hinaus

- identifizieren und beurteilen wir die Risiken wesentlicher – beabsichtigter oder unbeabsichtigter – falscher Darstellungen im Jahresabschluss und im Lagebericht, planen und führen Prüfungshandlungen als Reaktion auf diese Risiken durch sowie erlangen Prüfungsnachweise, die ausreichend und geeignet sind, um als Grundlage für unsere Prüfungsurteile zu dienen. Das Risiko, dass wesentliche falsche Darstellungen nicht aufgedeckt werden, ist bei Verstößen höher als bei Unrichtigkeiten, da Verstöße betrügerisches Zusammenwirken, Fälschungen, beabsichtigte Unvollständigkeits, irreführende Darstellungen bzw. das Außerkraftsetzen interner Kontrollen beinhalten können.
- gewinnen wir ein Verständnis von dem für die Prüfung des Jahresabschlusses relevanten internen Kontrollsystem und den für die Prüfung des Lageberichts relevanten Vorkehrungen und Maßnahmen, um Prüfungshandlungen zu planen, die unter den gegebenen Umständen angemessen sind, jedoch nicht mit dem Ziel, ein Prüfungsurteil zur Wirksamkeit dieser Systeme der Gesellschaft abzugeben.
- beurteilen wir die Angemessenheit der von den gesetzlichen Vertretern angewandten Rechnungslegungsmethoden sowie die Vertretbarkeit der von den gesetzlichen Vertretern dargestellten geschätzten Werte und damit zusammenhängenden Angaben.

- ziehen wir Schlussfolgerungen über die Angemessenheit des von den gesetzlichen Vertretern angewandten Rechnungslegungsgrundsatzes der Fortführung der Unternehmenstätigkeit sowie, auf der Grundlage der erlangten Prüfungsnachweise, ob eine wesentliche Unsicherheit im Zusammenhang mit Ereignissen oder Gegebenheiten besteht, die bedeutsame Zweifel an der Fähigkeit der Gesellschaft zur Fortführung der Unternehmenstätigkeit aufwerfen können. Falls wir zu dem Schluss kommen, dass eine wesentliche Unsicherheit besteht, sind wir verpflichtet, im Bestätigungsvermerk auf die dazugehörigen Angaben im Jahresabschluss und im Lagebericht aufmerksam zu machen oder, falls diese Angaben unangemessen sind, unser jeweiliges Prüfungsurteil zu modifizieren. Wir ziehen unsere Schlussfolgerungen auf der Grundlage der bis zum Datum unseres Bestätigungsvermerks erlangten Prüfungsnachweise. Zukünftige Ereignisse oder Gegebenheiten können jedoch dazu führen, dass die Gesellschaft ihre Unternehmenstätigkeit nicht mehr fortführen kann.
- beurteilen wir die Gesamtdarstellung, den Aufbau und den Inhalt des Jahresabschlusses einschließlich der Angaben sowie ob der Jahresabschluss die zugrunde liegenden Geschäftsvorfälle und Ereignisse so darstellt, dass der Jahresabschluss unter Beachtung der deutschen Grundsätze ordnungsmäßiger Buchführung ein den tatsächlichen Verhältnissen entsprechendes Bild der Vermögens-, Finanz- und Ertragslage der Gesellschaft vermittelt.
- beurteilen wir den Einklang des Lageberichts mit dem Jahresabschluss, seine Gesetzesentsprechung und das von ihm vermittelte Bild von der Lage der Gesellschaft.
- führen wir Prüfungshandlungen zu den von den gesetzlichen Vertretern dargestellten zukunftsorientierten Angaben im Lagebericht durch. Auf Basis ausreichender geeigneter Prüfungsnachweise vollziehen wir dabei insbesondere die den zukunftsorientierten Angaben von den gesetzlichen Vertretern zugrunde gelegten bedeutsamen Annahmen nach und beurteilen die sachgerechte Ableitung der zukunftsorientierten Angaben aus diesen Annahmen. Ein eigenständiges Prüfungsurteil zu den zukunftsorientierten Angaben sowie zu den zugrunde liegenden Annahmen geben wir nicht ab. Es besteht ein erhebliches unvermeidbares Risiko, dass künftige Ereignisse wesentlich von den zukunftsorientierten Angaben abweichen.

Wir erörtern mit den für die Überwachung Verantwortlichen unter anderem den geplanten Umfang und die Zeitplanung der Prüfung sowie bedeutsame Prüfungsfeststellungen, einschließlich etwaiger Mängel im internen Kontrollsystem, die wir während unserer Prüfung feststellen.

München, den 01. April 2019

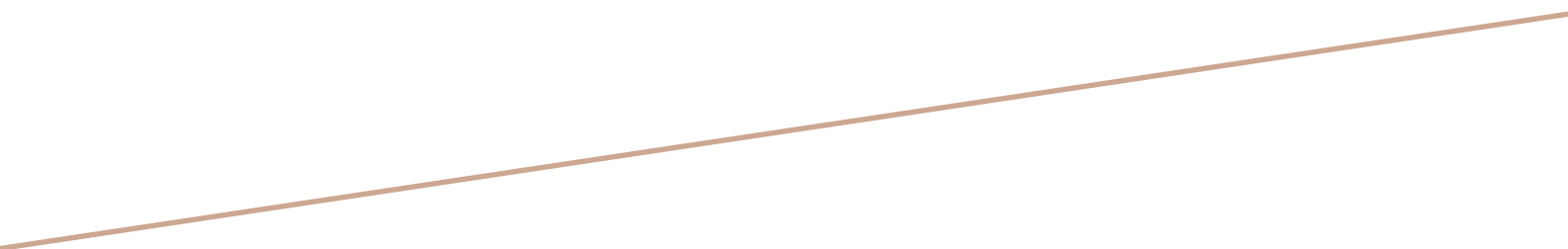
VEDA WP GmbH  
Wirtschaftsprüfungsgesellschaft

Roland Weigl  
Wirtschaftsprüfer



“

**OTRS IST DIE DNA FÜR  
UNTERNEHMEN &  
UNTERSTÜTZT DAMIT  
DIE NATÜRLICHE  
EVOLUTION IHRER  
PROZESSE.**



# IMPRESSUM

---

## OTRS AG

ZIMMERSMÜHLENWEG 11

61440 OBERURSEL

T: +49 6172 681988 43

E: [INVESTOR-RELATIONS@OTRS.COM](mailto:INVESTOR-RELATIONS@OTRS.COM)

I: [HTTPS://CORPORATE.OTRS.COM](https://corporate.otrs.com)

## REDAKTION & DESIGN

OTRS AG

## IR-AGENTUR

CROSS ALLIANCE COMMUNICATION GMBH

SUSAN HOFFMEISTER

T: +49 89 125 09 03 30

E: [SH@CROSSALLIANCE.DE](mailto:SH@CROSSALLIANCE.DE)



