



GESCHÄFTSBERICHT 2019

DIE OTRS GROUP

Die OTRS Group & ihre Service Management-Lösungen

Die OTRS Group 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 OTRS Group 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).

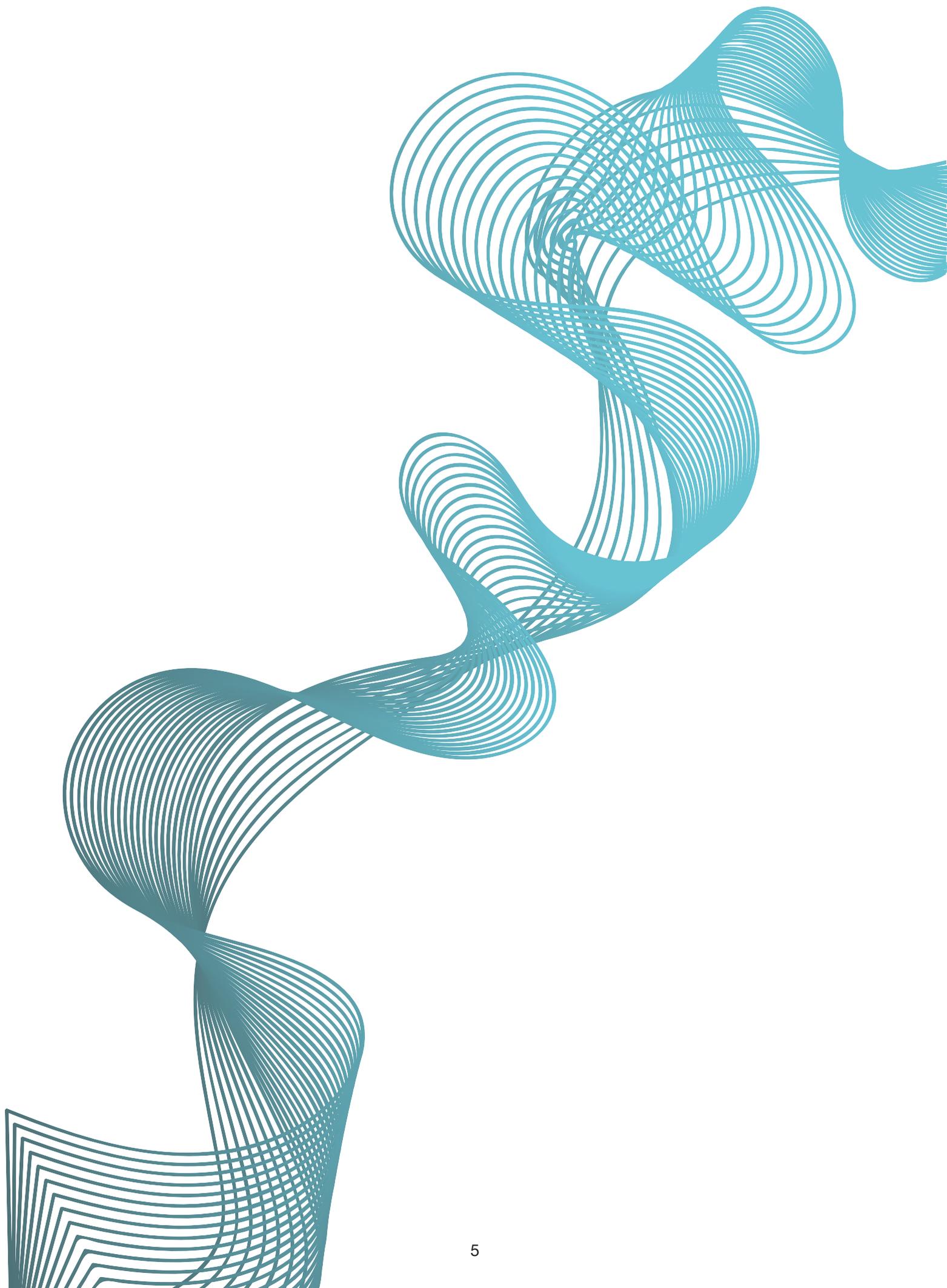
Die OTRS AG notiert seit 2009 im Freiverkehr an der Frankfurter Wertpapierbörse und gehört seit dem 1. März 2017 dem Segment Basic Board an (ISIN: DE000A0S9R37, WKN: A0S9R3). **OTRS** und **OTRS On-Premise** sind unsere Antworten auf die Nachfrage des Marktes nach exklusiven Angebotspaketen für den professionellen 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 40 Sprachen verfügbar und wird von 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 das Bundesamt für Sicherheit in der Informationstechnik (BSI), das Max-Planck-Institut, Toyota, Hapag Lloyd, Lufthansa, Airbus, IBM, Porsche, Siemens und die Banco do Brazil (Bank of Brazil) zählen zu unseren Kunden.

Weitere Informationen zu den OTRS Produkten und Services finden Sie unter www.otrs.com.

“

In einer ernsthaften Auseinandersetzung mit Identität und Kultur können wir uns erheben über die kühle Rationalität von Algorithmen und Digitalisierung und die Zuversicht nähren, dass morgen ein besserer Tag sein wird als heute.



BRIEF AN DIE AKTIONÄRE



Sehr geehrte Aktionärinnen,
sehr geehrte Aktionäre,

Ich freue mich, Ihnen den Geschäftsbericht für das Jahr 2019 zu präsentieren. Für uns bei der OTRS Group ist die Vorlage nicht ein bloßes Referieren von Zahlen. Vielmehr ist es die großartige Chance, die jüngere Vergangenheit, also das Erreichte, zu reflektieren, um auf diesen Erkenntnissen unsere Vision eines erfolgreichen Unternehmens aufzubauen. Erfolge sind bei uns vielgestaltig. Sie zeigen sich in nachhaltigem Wachstum, in der Beantwortung von Zukunftsfragen sowie im täglichen Zusammenarbeiten als Team.

Für uns war das vergangene Jahr ein großer Erfolg. Uns ist es gelungen, kraftvoll und nachhaltig als Unternehmen zu wachsen. Gleichzeitig konnten wir essenzielle strategische Projekte umsetzen. Hierzu zählen die kontinuierliche Implementierung einer vitalen Unternehmenskultur basierend auf der New-Work-Philosophie, der Shift hin zu einer breiteren Nutzerbasis von **OTRS** als Managed-Lösung und natürlich das Release von **OTRS 8** im März des laufenden Jahres. Diese Erfolge richten die OTRS Group zukunftsweisend aus, um den Prozess der Digitalisierung im Allgemeinen zu prägen und gleichzeitig den Herausforderungen im Zusammenhang mit der Coronavirus-Pandemie zu begegnen.

Wir erzielten im Berichtsjahr Umsatzerlöse in Höhe von TEUR 9.178 gegenüber TEUR 8.314 im Vorjahr. Somit ist es uns erneut gelungen, unsere Prognose zu erfüllen. Diese sah Umsatzerlöse von mehr als 9 Mio. EUR vor. Erfreulich entwickelten sich in diesem Zusammenhang die wiederkehrenden Erlöse (Recurring Revenues). Mit TEUR 7.833 lagen sie zum Bilanzstichtag 2019 um TEUR 919 über dem Wert des Vorjahres von TEUR 6.914. Gemessen am Gesamtumsatz machten die wiederkehrenden Erlöse 85,3% aus. Die positive Entwicklung fußt dabei auf Vertrieb, Support, Features sowie Security und Updates der OTRS Standardversion.

Ungleich dynamischer entwickelte sich das Ergebnis vor Zinsen, Steuern und Abschreibungen (EBITDA). Dieses stieg im Geschäftsjahr 2019 um 66,1% auf TEUR 1.611 nach TEUR 970 im Vorjahr. Damit erreichte das EBITDA erstmalig einen Wert oberhalb der 1-Million-Euro-Marke. Das Ergebnis vor Zinsen und Steuern (EBIT) konnte sich mit TEUR 1.115 gegenüber TEUR 579 im Vorjahr fast verdoppeln. Weiterhin ist es uns gelungen, neue Kunden von den zahlreichen Vorteilen der Managed-Lösung zu überzeugen. Per Ende des Jahres 2019 beläuft sich die Anzahl der Kunden auf 241 nach 166 im Vorjahr. Folglich stieg das Vertragsvolumen der Managed-Lösung von 38% auf 45% des Gesamtvertragsvolumens.

Es zeigt sich deutlich, dass die Unternehmen verstärkt auf digitalisierte Prozesse setzen. Entscheidend ist dabei, welche Software sie für die Automatisierung und Professionalisierung intern nutzen. Zwei Trends befördern derzeit das Marktwachstum: Künstliche Intelligenz (KI) und Personalisierung. Mit unserem Release von **OTRS 8** haben wir eine Antwort auf die Fragen nach einer flexiblen Software-Lösung gegeben. Die hohe Nachfrage bestärkt uns in der Ansicht, den Fokus auf Cloud-Lösungen zu legen. Im Vergleich zu **OTRS 7** haben sich bei **OTRS 8** zwei wesentliche Dinge verändert.

Einerseits die neue Agenten-Oberfläche, die vielmehr ist als nur ein neuer Look, sondern mehr Leistung mit sich bringt. Andererseits verfügt **OTRS 8** über eine direkte Schnittstelle zu Facebook, Twitter und LinkedIn. Mit den Ergänzungen reagieren wir unmittelbar auf wertvolles Kundenfeedback und bieten auf diese Weise eine Software-Lösung, die den Anforderungen der Anwender im höchsten Maße gerecht wird.

Gleichzeitig zeigt unsere zeitversetzte Release-Strategie weiterhin Wirkung. Bereits die Veröffentlichung von **OTRS 7**, erstmals ohne die Neuerungen der Open Source Community zugänglich zu machen, hat sich als der richtige Schritt für die weitere Etablierung der Cloud-Version **OTRS** erwiesen. Diese Entwicklung spiegelt sich in den Geschäftszahlen 2019 wider. Einerseits in der hohen Dynamik der Gewinnentwicklung mit dem erstmaligen Überschreiten der 1-Million-Euro-Marke gemessen am EBITDA und andererseits an einem Rekord des Auftragseingangs im dritten Quartal 2019.

Durch eine offene und dynamische Unternehmenskultur konnten wir diesen Erfolg erreichen. Kompetenzen haben wir durch cross-funktionale Teams gebündelt. So entsteht ein völlig neuer Zugang zu Wissen. Mehr noch, die Begegnung von Mitarbeitern über Abteilungsgrenzen hinweg auf Augenhöhe dynamisiert den Wissenstransfer und hebt ihn auf ein neues Level. Die Motivation durch Erfolg steigt und trägt gleichzeitig zu einer höheren Qualität des Produktes bei. Das Ergebnis: alle profitieren. Daran wollen wir natürlich auch im bereits laufenden Geschäftsjahr 2020 anknüpfen. Allerdings stellt die grassierende Corona-Pandemie Staaten, Gesellschaft und Unternehmen vor besondere Herausforderungen. Prognosen erscheinen im Angesicht einer weiterhin dynamischen Lage besonders schwierig und ihre Halbwertszeit ist stark begrenzt. Weder die Situation der Bestandskunden noch die Entwicklung des Neukundengeschäfts lassen sich verlässlich erfassen.

Ohne den Eintritt der Corona-Krise wären wir von einer Steigerung der Umsatzerlöse von erstmals > 10 Mio. EUR ausgegangen und damit unserem Trend eines kontinuierlichen, gemäßigten Wachstums gefolgt. Um uns einer validen Grundlage anzunähern, haben wir drei Basis-Szenarien entwickelt, die wir fortlaufend prüfen und an die jeweilige Lage anpassen. Dabei adressieren unsere Maßnahmen stets die Sicherheit und Gesundheit unserer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter.

Grundsätzlich erachten wir den IT-Markt als intakt und mit weiteren Wachstumsaussichten ausgestattet. Das US-amerikanische Marktforschungsunternehmen International Data Corporation (IDC) kommt beispielsweise zu der Einschätzung, dass es in den nächsten vier Jahren zu einer „Vorherrschaft digitaler Technologien“ kommen wird. Dies hätte zur Folge, dass mehr als die Hälfte des weltweiten Bruttoinlandsprodukts mit Produkten und Dienstleistungen digitalisierter Unternehmen erwirtschaftet werden. Künstliche Intelligenz, das Internet der Dinge (IoT) und Data Intelligence werden zu wichtigen Treibern dieser Entwicklung – und die OTRS Group wird weiterhin ein wichtiger Ansprechpartner für Fragestellungen in diesen Bereichen für ihre Kunden bleiben.

An dieser Stelle möchte ich die Gelegenheit nutzen, um allen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern meinen aufrichtigen Dank auszusprechen. Das vergangene Jahr, aber auch die derzeit angespannte Lage zeigen einmal mehr, dass Erfolg immer das Ergebnis von Teamarbeit ist und auch bei der OTRS Group nicht zuletzt das Engagement und die Loyalität der Menschen der Schlüssel zum Erfolg sind.

Für das in uns gesetzte Vertrauen, liebe Aktionärinnen und Aktionäre, möchte ich mich bei Ihnen bedanken.

Herzlichst,

Ihr

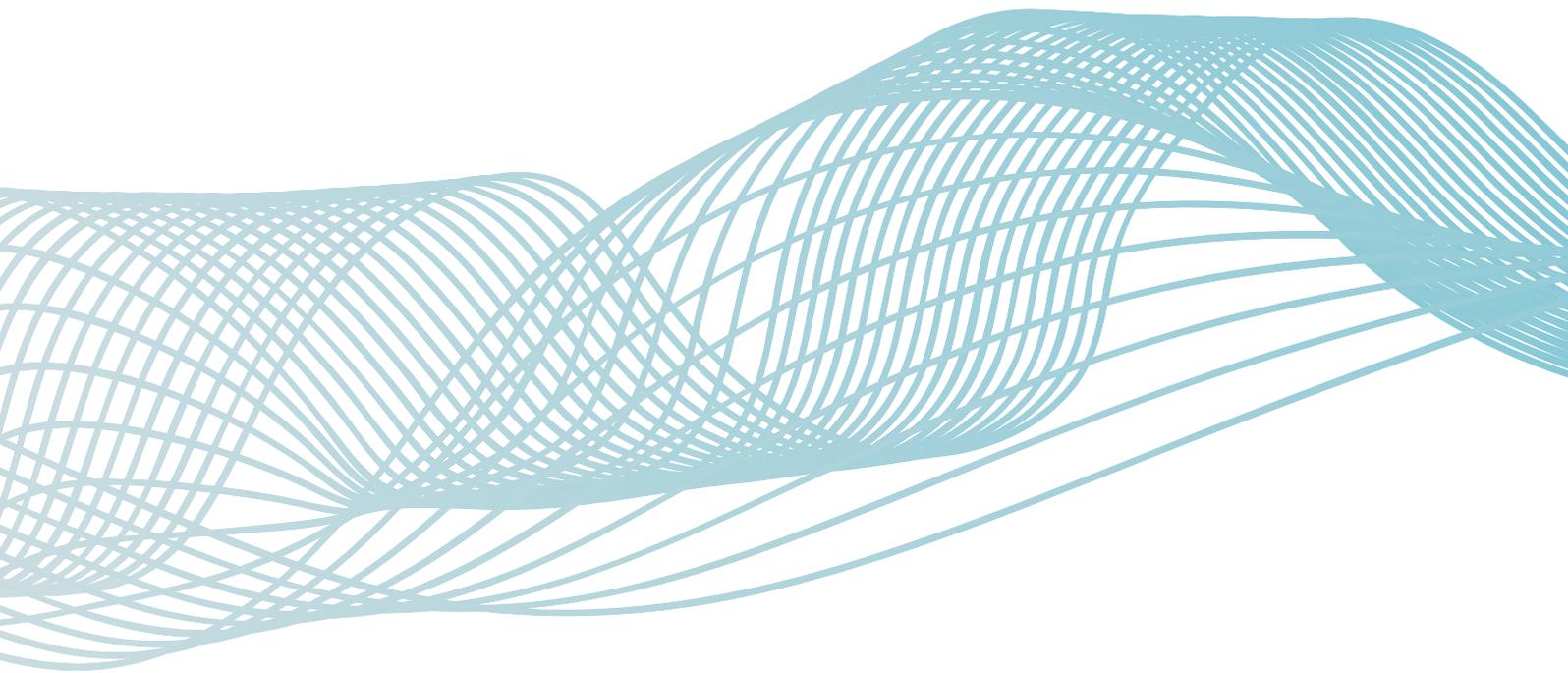


André Mindermann

Vorsitzender des Vorstandes

“

((enjoy)) steht bei uns nicht nur für die komfortable Arbeit mit unserer Software, sondern auch für das Gefühl mit dem wir arbeiten!





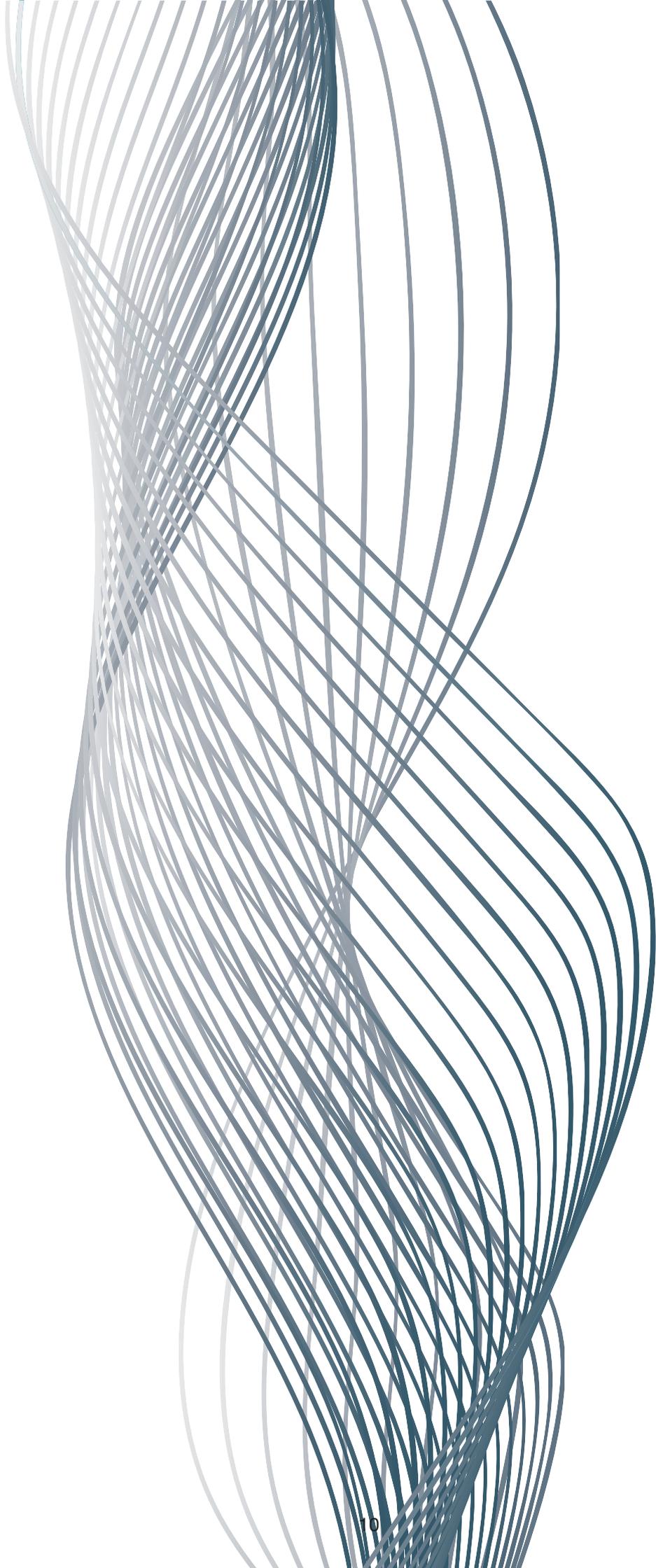
André Mindermann
Vorstandsvorsitzender &
Gründer



Sabine Riedel
Vorstand Marketing &
Human Relations



Christopher Kuhn
Vorstand & COO



INHALT

ERREICHEN 13

GRADMESSER

SOZIALE LEADERSHIP
OPERATIONS
VERANTWORTUNG

UNTERNEHMENSKULTUR
CONSULTING
ENTWICKLUNG
PRODUKTMANAGEMENT
KUNDENSERVICE

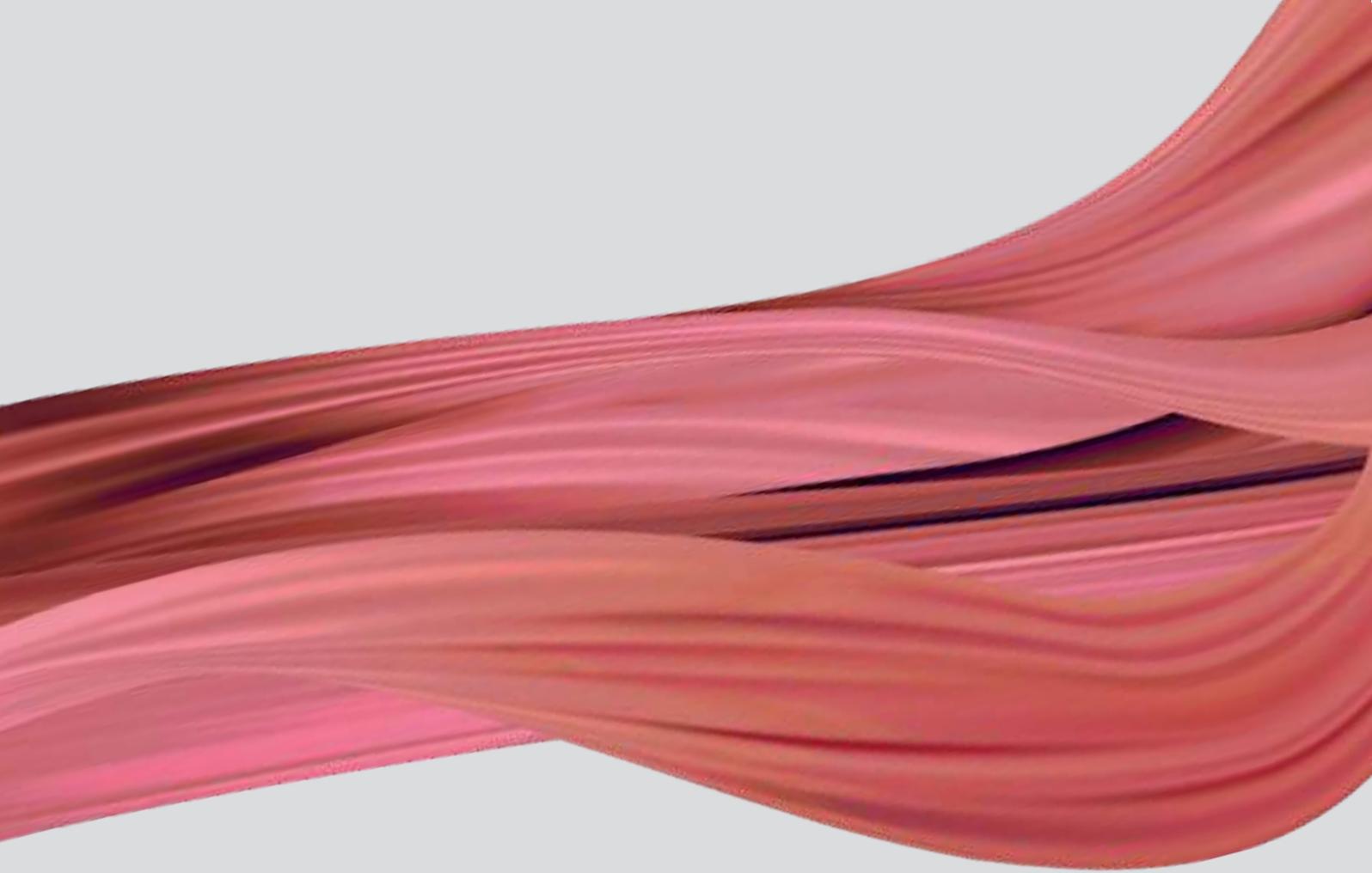
BERICHT DES AUFSICHTSRATS 33

LAGEBERICHT 37

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

JAHRESABSCHLUSSTABELLEN 59

ANHANG 65





ERREICHEN

GRADMESSER

SOZIALE LEADERSHIP
OPERATIONS
VERANTWORTUNG

UNTERNEHMENSKULTUR
CONSULTING
ENTWICKLUNG
PRODUKTMANAGEMENT
KUNDENSERVICE

ERREICHEN

Ein Geschäftsbericht steht immer im Zeichen dessen, was ein Unternehmen im Referenzjahr erreicht hat. Was jedoch sind die Gradmesser für das Erreichte – jenseits des Zahlenwerks?

Wir haben Leistung gezeigt, Leidenschaft, Anstrengung, Selbstüberwindung und eine starke Orientierung an unserer Vision, die auf den Gedanken der Freiheit basiert, um etwas zu erreichen.

Interessant, wenn man einen genaueren Blick auf das Wort Erreichen wirft... Es beinhaltet die Silben „reichen“ und „reich“.

Hat es gereicht, was wir an Anstrengungen unternommen haben, hat es uns reich gemacht?

Ob es gereicht hat, lässt sich mit einem kritischen Blick zurück bewerten. Was haben wir uns vorgenommen, welche Ziele gesteckt? Und haben wir diese vollumfänglich erreicht?

Die Reflektion schärft immer auch unseren Blick für die Zukunft, und dieser ist deswegen so wichtig, weil wir uns weiterentwickeln und wachsen wollen. Nicht nur monetär, sondern auch technologisch und nicht zuletzt persönlich!

Dies bringt uns dann zu einer weiteren Silbe, dem Wort „reich“. Hat uns das, was wir erreicht haben, be-reich-ert?

Und wenn ja, in welcher Form? Haben wir einen Mehrwert generiert, sind wir wissender, klüger, reifer geworden?

Auf diese Fragen sollen die nächsten Seiten Antworten geben. Wir nehmen Stellung dazu, was wir uns im Jahr 2019 „auf die Fahne geschrieben haben“ und wie und in welchem Umfang es gelungen ist, genau dies zu realisieren.

Denn in dem holistischen Blick auf ein Unternehmen wie die OTRS Group ist es längst nicht nur die Software, die zum Erfolg verhilft. Vielmehr ist es der mögliche „Umgang“ mit ihr. Soll heißen, die Haltung unserer Mitarbeiter und natürlich des Managements, mit der unsere Produkte entwickelt, weiterentwickelt, präsentiert, vertrieben und nicht zuletzt auch von uns selbst genutzt werden.

Wir spüren ein hohes Maß an Identifikation mit dem, was wir in unserer täglichen Arbeit (er)schaffen und erhalten aus dem Ergebnis eine unmittelbare Rückmeldung darüber, wie es uns gelungen ist, das Angestrebte zu erreichen.

Kommen Sie mit uns auf den Reflektionspfad 2019!



LEADERSHIP SOLLTE SOZIAL SEIN

André Mindermann, Vorstandsvorsitzender & Gründer

Wir haben in 2019 vieles erreicht von dem, was auf unserer Agenda stand. Das spiegelt sich in unseren Erfolgen, die sich wiederum in unseren dokumentierten Zahlen zeigen. Aber das unternehmerische Denken und Handeln reicht viel weiter als es ein Abgleich zwischen Soll und Ist demonstrieren kann.

Im Täglichen jonglieren wir mit Unsicherheiten und Umbrüchen, jeder Einzelne von uns, als Lebensgemeinschaften und in Managementteams. In meiner Rolle als CEO erlebe ich dies in besonderem Maße und sehe meine Aufgabe vor allem darin, das Unternehmen und seine Mitarbeiter so aufzustellen und vorzubereiten, dass wir gemeinsam auch Unvorhergesehenem erfolgreich begegnen können. Dies bedingt die intensive Auseinandersetzung mit dem, was wir in unserer Welt vorfinden:

Eine Vielzahl von räumlichen und zeitlichen Übergängen. Werden wir dieser Übergänge oder einfach Veränderungen gewahr, so erleben wir dies besonders intensiv. Sie mobilisieren dabei vor allem auch unser kreatives Potenzial und weitere mentale Kompetenzen, die sonst brach liegen.

Komplexität und Dynamik sind Bestandteil unserer Welt. Zuweilen versuchen wir mit Grenzen etwas voneinander zu trennen, ohne zu begreifen, dass genau diese Grenzen immer auch eine Verbindung repräsentieren. Grenzen sind zumeist in irgendeiner Form durchlässig und es ist wichtig, herauszufinden, wo und auf welche Weise. Nichtsdestotrotz ist es ebenso von Bedeutung, zumindest das Bewusstsein zu erlangen und immer wieder zurückzurufen, dass diese unsere Welt als ein Ganzes existiert, auch wenn dieses abstrakt bleibt. Unsere sich abgrenzende, zerstückelte Systemwelt ist lediglich ein menschliches Konstrukt.

„Jede Teilung, die wir vornehmen, ist das Resultat unserer Denkweise. In Wirklichkeit besteht die ganze Welt aus ineinanderfließenden Übergängen.“

(David Bohm, Quantenphysiker und Philosoph)

Ein Denken innerhalb unserer unmittelbaren Grenzen trifft die Wirklichkeit des Lebens und damit vor allem auch die Anforderungen an Unternehmensführung zumeist nicht. Vielmehr ist es der Anspruch, auch außerhalb dieser vermeintlich existenten Restriktionen Überlegungen anzustellen im Sinne eines Vorher/Nachher, Davor/Danach, Links/Rechts, Oberhalb und Unterhalb.

In der Diskussion um analoges versus digitales Denken stelle ich mich den Herausforderungen des Letzteren, denn analoges Denken ist der Digitalen Transformation, wie wir sie anstreben, nicht förderlich. Darüber hinaus sind es weiche Faktoren, die das Gespür für den lebenden Organismus „Unternehmen“ definieren und so gleichsam die Idee formen, deren Kommunikation vorgeben und die Umsetzung prägen.

Als Unternehmer bedarf es immer einer **Intuition**, zusätzlich zu dem Faktischen und dem Zahlenwerk. Diese zu antizipieren und in ihrer Wirkung auf die Zukunft damit quasi vorwegzunehmen, heißt eine unbewusste Synthese aus präsenten Informationen und Erfahrungen herbeizuführen.

In der nichtlinearen Unternehmenswelt, deren Störungen zuweilen unerwartet auftreten, ist eine Form der **Kreativität** gefragt, die sich im Denkstil und der Fähigkeit zu abstrahieren, zeigt. Die (situativen) Elemente einer „neuen“ Ordnung zu unterwerfen, erfordert, einen Perspektivwechsel zu vollziehen, was wiederum Flexibilität und Spontanität voraussetzt. Und vor allem einen Geist, der bereit ist, sich von konventionellem Denken frei zu machen.

Weder Kreativität noch Intuition können wir nutzen, wenn wir aus dem Beobachteten und Erdachten keine **Erkenntnis** ziehen. Dazu ist mir Lena Pappas in Erinnerung geblieben, die die Phase nach der rational-analytischen Betrachtung eines Problems als Inkubationszeit bezeichnet, in der das Unterbewusstsein Informationen losgelöst von restriktiven Vorannahmen und dem linearen Tunnelblick weiter verarbeitet und so – mit genügend Zeit und Raum – eine neue Verständnisebene für das Big Picture schafft.

Nicht zuletzt ist es die **Emotion**, die unsere Handlungen und Entscheidungen sogar unbewusst kontrolliert. Zudem sind Leidenschaft, Humanismus und Ganzheitlichkeit die Kernkompetenzen der/meiner eigentlichen Aufgabe. In einer ernsthaften Auseinandersetzung mit Identität und Kultur können wir uns erheben über die kühle Rationalität von Algorithmen und Digitalisierung und die Zuversicht nähren, dass morgen ein besserer Tag sein wird als heute. Dies ist der soziale Teil im Planspiel von Strategie und Kennzahlen.

OPERATIONS FINDEN NICHT NUR IN DER CLOUD STATT

Christopher Kuhn, Vorstand & COO

Das operative Geschäft lebt vom ständigen Abwägen dessen, was technologisch machbar, kundenseitig gewünscht, qualitativ hochwertig und preislich gewinnversprechend ist. Aus unserer Sicht können wir diesen Ansatz und vor allem ein damit verbundenes anspruchsvolles Ziel am besten mit unserer Private Cloud-Lösung **OTRS** realisieren. Das hört sich einfach an, ist aber natürlich in der täglichen Umsetzung weitaus komplexer. Das Jahr 2019 hat dabei in der Unternehmenshistorie durchaus eine hervorragende Bedeutung.

Es ist gelungen, den Anteil der Managed-Verträge am Gesamtumsatz signifikant nach oben zu treiben. Dies nicht nur im Hinblick auf das Neukundengeschäft. Vielmehr konnten wir auch Bestandskunden davon überzeugen, von **OTRS On-Premise** auf **OTRS** als Managed-Lösung zu wechseln.

Wie sieht der Erfolgspfad für eine solche Zielsetzung konkret aus?

Es ist der Mix aus umfassender fachlicher Beratung, einem vertrauenswürdigen und vor allem sicheren Produkt und der richtigen Preisdifferenzierung.

Wir haben uns entschieden, eine enge Verzahnung zwischen unserer Sales-Abteilung und unseren Consultants als Ausgangspunkt für die fachliche Vorberatung anzustreben.

Dabei klären die Consultants zunächst wichtige Voraussetzungen beim Kunden, wie die vorhandene VPN-Anbindung, den Zugriff auf das Active Directory u. a. m. Dies ermöglicht es den Sales-Mitarbeitern, ein maßgeschneidertes Angebot zu erstellen.

Die Einführung der DSGVO 2018 hat bei vielen Firmen zu einer erheblichen Verunsicherung geführt. Die Ansicht, Daten im eigenen Unternehmen zu behalten sei sicherer als die Nutzung der Cloud, ist durchaus immer noch vertreten. Dabei hat bereits vor einigen Jahren eine IBM Studie gezeigt, dass mehr als 55% der Hacker-Angriffe von intern kommen (<https://www.com-magazin.de/news/sicherheit/55-prozent-cyber-angriffe-kommen-insidern-955923.html>).

Wir stellen sicher, dass unsere Cloud-Lösung **OTRS** hinsichtlich aller beteiligten Dienstleister und anzuwendenden Prozesse den Anforderungen der DSGVO genügt.

In 2019 erfolgte zudem eine Weiterentwicklung und Standardisierung eines Verfahrens, das es erlaubt, personenbezogene Daten entsprechend definierter Routinen zu anonymisieren oder zu löschen. Dieses Modul steht Kunden von **OTRS** ab dem Vertragslevel TITANIUM kostenneutral zur Verfügung.

Da die DSGVO schwerwiegende Datenschutzverstöße mit massiven Bußgeldern ahndet und die Aufsichtsbehörden auch hinsichtlich höherer Bußgeldsummen die anfängliche Scheu abgelegt haben, ist zwischenzeitlich jedem Unternehmen bewusst, dass eine Einhaltung relevanter Vorschriften unabdinglich ist, bzw. eine Nichtbeachtung empfindliche finanzielle und imageseitige Einbußen nach sich ziehen kann. Eine Erkenntnis, die der Nachfrage nach unserer Lösung **OTRS** in 2019 deutlich zugutekam, was letztendlich sogar zu einem Absatzrekord in diesem strategisch priorisierten Geschäftsbereich geführt hat.

Ich habe nicht nur das vergangene Jahr genutzt, um mich intensiv mit den verschiedenen Verordnungen zur Datensicherheit zu beschäftigen und mehrfach Vorträge zu Bedeutung, Inhalt und Konsequenzen von DSGVO, LGPD (Lei Geral de Proteção de Dados – Brasilien) und CCPA (California Consumer Privacy Act) gehalten.

Dieses Expertenwissen sowie die zugesicherten Verfügbarkeiten, die langfristige Sicherheit und die Unabhängigkeit von den eigenen, häufig unzureichenden IT-Strukturen führen zu einer vertrauensvollen Kundenkommunikation und oftmals der Erkenntnis, dass eine Managed-Lösung die bessere ist.

Voraussetzung ist unter anderem natürlich auch, dass wir bei der Wahl des Rechenzentrums gleichermaßen qualitäts- wie kostenbewusst agieren. Durch die geschickte Wahl des Providers konnten wir hier nicht nur die Servermiete und somit unsere Kosten reduzieren, sondern gleichzeitig auch das Qualitätsniveau und damit unseren Anspruch an Sicherheit optimieren.

Nicht zuletzt ist die Preisdifferenzierung mit einer günstigeren Managed-Variante ein attraktives Signal, das potenzielle Kunden durchaus anspricht.

Die erwartungskonforme Entwicklung erlaubt es uns, weitere Investitionen in eine zunehmende Automatisierung und Weiterentwicklung der Lösung, sowie eine weitere Aufstockung der Spezialisten der involvierten Teams vorzunehmen, um auch neue Anforderungen auf unsere Cloud-Umgebung anzupassen.

OTRS macht uns mit unserem Ansatz zum Vorreiter auf neuen Märkten!

CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY IST MEHR ALS GRÜN

Sabine Riedel, Vorstand Marketing & Human Relations

In vielen Unternehmen ist das Thema Corporate Social Responsibility bereits seit einigen Jahren fest verankert. Vor allem deswegen, weil es heute zu einer guten Unternehmenskultur einfach dazu gehört und sich beim Employer Branding bezahlt macht.

Nicht unbedingt Anlass für die OTRS Group auf diesen Zug aufzuspringen. Und doch war 2019 genau das Jahr, in dem wir uns erstmals aktiv mit dem Thema Corporate Social Responsibility auseinandergesetzt haben, und zwar nicht als Trend-Entscheidung, sondern vielmehr als Antwort auf das Bedürfnis vieler Mitarbeiter, unmittelbar auf unsere Gesellschaft und Umwelt einen positiven Einfluss nehmen zu können.

Wir haben zunächst soziale Aktivitäten ins Auge gefasst und dort einige bewegende Erfahrungen gemacht: In einem Hospiz für Kinder kleinere Hausmeistertätigkeiten zu übernehmen und notwendige Reparaturen zu erledigen, in einem Tierheim beim Saubermachen und Instandhalten von Käfigen zu helfen oder in einer Suppenküche Obdachlosen und anderen Bedürftigen ein warmes Mittagessen auszugeben, richtet den Blick auf im Alltagsleben nicht automatisch zugängliche Bereiche. Das erdet und rückt vieles in eine andere Perspektive. Es trägt dazu bei, sich zu besinnen und Wesentliches im Fokus zu behalten – gerade und besonders in unserer schnellen und vielfach sehr verkopften Welt.

Dieses Engagement bleibt ein viel zu kleiner Tropfen auf dem berühmten heißen Stein, dem der Bedürftigkeit und des Notleidens.

Vor allem wurde klar, dass jeder für sich alleine zu wenig bewegt und dass wir Nachhaltigkeit beim Erreichen unserer Ziele viel besser in der Community realisieren können.

Das wiederum verlangte eine Präzisierung dessen, was wir eigentlich erreichen wollten. So kamen wir letztendlich zu der Entscheidung, Umweltschutz und Nachhaltigkeit in das Zentrum unserer Bemühungen zu stellen und es entstand ein konkreter Guide für Projekte und Maßnahmen im Rahmen unserer Corporate Social Responsibility.

Das Verhältnis zwischen Arbeits- und privatem Umfeld ist und bleibt ein wichtiger Teil unserer Überlegungen, wenn wir von New Work, Unternehmenskultur und Life-Work-Blending sprechen. Uns und unseren Mitarbeitern ist gleichermaßen wichtig, dass Bemühungen um unsere Umwelt nicht am Eingang zum Arbeitsplatz enden. Wie also machen wir OTRS zu GREEN OTRS?

Unser Wettbewerb zur Suche nach den besten Ideen war in diesem Prozess ein wichtiger und gleichermaßen überraschender Schritt. Wir haben nach Möglichkeiten gefragt, wie unsere Mitarbeiter

- in ihrem privaten Umfeld umweltverträglich agieren,
- welche Vorschläge sie haben, um das Arbeiten bei der OTRS Group besser und nachhaltiger zu gestalten und
- welche größeren Projekte sie unterstützenswert finden.

Das Ergebnis war fantastisch. Nicht nur haben wir viele Vorschläge sammeln können, wie wir unseren Arbeitsplatz sukzessive zu einem ökologisch-nachhaltigen Ort verändern können; wir haben erlebt, welch großen Raum diese Gedanken bei unseren Mitarbeitern bereits einnehmen und wie engagiert sie auch in dieser Hinsicht sind.

Wunderbar zu sehen, wie Vergangenheit, Gegenwart und Zukunft sich auch an dieser Stelle wieder gegenseitig bedingen und unterstützen. Mit unserer bisher propagierten und vor allem gelebten Kultur haben wir den Nährboden geschaffen, damit sich die Ideen im Heute für eine Veränderung in der Zukunft entfalten können.

Die Überzeugung aller Beteiligten verleiht unserem Bemühen dabei die Authentizität, die nach außen als der besondere Spirit unseres Unternehmens und unserer Kultur sichtbar wird. So manifestiert sich eine unternehmerische Verantwortung, die keineswegs ausschließlich „grün“ ist. Und dennoch hat sich hieraus das Bestreben entwickelt, auch die Produktlinie und Serviceangebote im Hinblick auf den Aspekt der Umweltverträglichkeit zu überprüfen und zu gestalten.

Unsere aktuelle Krisensituation, die Unternehmen dazu bringt, das Thema Virtualisierung zu forcieren, lässt den Bedarf an solchen Angeboten zusätzlich steigen.

So haben wir in 2019 einen großen Schritt getan für mehr Umweltbewusstsein, das in der Art, wie es gelebt wird, genau zu unserer Unternehmenskultur passt; diese ist nicht einfach grün, sondern zeigt in ihren Ausprägungen und ihrer Vielseitigkeit ein großes Farbenspektrum.

UNSERE KULTUR IST EINE ENTSCHEIDUNG FÜR DIE ZUKUNFT

Johanna Mandl, Senior Manager People, Culture & Communication und
Norman Brix, Manager Process & Organization Development

“Culture eats Strategy for Breakfast” – ein Zitat von Peter Drucker, das uns seit zwei Jahren sehr intensiv begleitet und passend zum Ausdruck bringt, wie elementar Kultur für uns als Unternehmen ist. Welche Grundgedanken verfolgen wir und was hat sich seit 2019 getan – welche Herausforderungen und Chancen sind mit diesem Thema verknüpft?

In den vergangenen zwei Jahren wurden vermehrt Maßnahmen ergriffen, die direkten Einfluss auf die Unternehmenskultur haben. 2019 wurde zudem die Position des Senior Manager People, Culture & Communication geschaffen. Wie kam es dazu?

JM: Für Start-Up-Unternehmen ist es typisch, dass eine Kultur eher so „nebenher“ mitläuft, also zwar existiert, aber nicht explizit definiert wurde. Nach 15 Jahren und solidem Wachstum auf damals über 85 Mitarbeiter haben wir jedoch erkannt, dass wir uns aktiv um dieses Thema kümmern müssen.

NB: Subkulturen und Abteilungssilos waren unbemerkt entstanden und haben die Unternehmenskultur verwaschen. In der Folge entstanden Probleme in der täglichen abteilungsübergreifenden Zusammenarbeit sowie in der Kommunikation, was erkennbar zu Effizienzeinbußen führte.

An welchen Grundgedanken orientiert sich die „Kultur-Arbeit“ in Hinblick auf das Unternehmen?

JM: Wir gehen zunächst davon aus, dass es eine gewünschte und definierte Unternehmenskultur gibt und eine tatsächlich gelebte aber unausgesprochene. Letztere wird insbesondere durch Reaktionen auf und den Umgang mit vermeintliche(n) Fehler(n) oder Fehlverhalten deutlich.

NB: Wir sind überzeugt davon, dass es zwingend notwendig ist, Unternehmenskultur dynamisch zu betrachten. Gleichzeitig aber versuchen wir gemeinsam mit dem Management den notwendigen Rahmen festzustecken, um Orientierung zu bieten. Das ermöglicht jedem Mitarbeiter, diese Kultur zu leben und aktiv mitzugestalten. Den bequemen Status Quo wollen wir bewusst vermeiden.

Welche Schritte wurden bisher unternommen?

NB: Wir haben verschiedenste Maßnahmen ergriffen, die kontinuierlich verfolgt aber auch immer wieder nachjustiert oder verworfen werden. Darunter unter anderem die Verbesserung des Onboardings neuer Mitarbeiter, die intensivere Nutzung des internen Newsletters, die Sensibilisierung der Führungskräfte, ihre Vorbild- und Leuchtturmfunktion durch Workshops, aber auch ganz simpel die Definition der Unternehmenskultur. Besonders wirkungsvoll sind cross-funktionale Teams, die über Abteilungsgrenzen hinaus gebildet werden.

JM: Der Vorteil cross-funktionaler Teams ist für uns ganz klar. Man steht sich auf Augenhöhe mit seinem Fachwissen innerhalb eines Themas beratend zur Seite, tauscht Wissen aus und lernt Neues. Begleitend erfolgt eine kollegiale Supervision von Kollegen, die in diesen cross-funktionalen Teams mitarbeiten. Das soll einmal mehr zu positiven Erfahrungen verhelfen und motivieren, das neu gewonnene Wissen auch wirklich in die jeweilige Abteilung zu tragen. Schöner Nebeneffekt: Man kann so auch nicht mehr mit dem Finger auf eine andere Abteilung zeigen.

NB: Ein besonders gutes Beispiel ist unser cross-funktionales Testing Team, das es seit Anfang letzten Jahres gibt. Es besteht aus mehr als 25 Kollegen aller Abteilungen. Der Mehrwert hierbei ist, dass sich neben den eben beschriebenen Vorteilen auch ein direkter Nutzen für unsere Software erzeugen lässt. Jeder trägt etwas bei und steigert so die Qualität der Software.

Welche Veränderungen sind bisher zu bemerken?

JM: Das gegenseitige Verständnis für das Tun und Handeln ist durch die verschiedenen Maßnahmen gewachsen. Durch den Wissensaustausch ist mehr Vertrauen entstanden. Abteilungssilos werden langsam aber sicher aufgebrochen. So kommt es sukzessive zu einem schöneren Miteinander und ganz nebenbei steigern wir so unsere Effizienz.

All diese Erkenntnisse und bereits erreichten Ziele sind vor allem auch Grundsteine und Basis für die weitere Entwicklung. Welche Herausforderungen bergen diese?

JM: Die Erfahrung zeigt, dass man permanent erinnern und motivieren muss. Zudem sollte Unternehmenskultur kontinuierlich und authentisch vorgelebt werden, um für Mitarbeiter greifbarer zu sein. Das ist auch wichtig, um eine möglichst hohe Deckungsgleichheit zwischen der unausgesprochenen/gelebten und der gewünschten/definierten Kultur zu erzeugen. Nur indem Kultur (vor)gelebt wird, bietet man Orientierung und baut Vertrauen auf.

NB: Das aktive „Vorleben-Lernen“ von Werten und Kultur ist insgesamt natürlich ein Change Prozess, bei dem wir zwar noch einen weiten Weg vor uns haben – aber den wir überhaupt nicht scheuen. Im Gegenteil, wir freuen uns über jede Herausforderung und jeden Widerstand, aus dem, wenn man sich darum kümmert, eine Weiterentwicklung resultieren kann. Die Basis haben wir mit dem bisher Erreichten und Erkannten geschaffen.

DIE KUNST DER BERATUNG

Andreas Bender und Jens O. Bothe
Director Global Consulting

Consulting ist bei uns nicht einfach „nur“ Beratung des Kunden. Vielmehr ist unsere Abteilung ein wesentlicher Treiber von Optimierungen. Ein bedeutender Aspekt hierbei ist **Automatisierung**.

So sind beispielsweise die automatisierte Übernahme unserer Konzepte in **OTRS** und die Einführung von vorgefertigten Lösungsszenarien pro Anwendungsfall, die dann nur noch angepasst bzw. erweitert werden müssen, von maßgeblicher Bedeutung für die Beschleunigung der Design- & Implementierungsphase von neuen OTRS Systemen, aber auch bei deren Erweiterung. Auf diese Weise können unsere Erfahrungen und Expertise bereits im Vorfeld des Workshops Anwendung finden und den Sales-, sowie Designprozess unterstützen.

Aber auch in anderen Anwendungsfeldern haben wir bereits in den vergangenen Jahren interne Prozesse automatisiert und so Kapazitäten geschaffen, die wir 2019 für unsere Automatisierungsprojekte nutzen konnten.

Durch die Erweiterung der OTRS Ressourcen-Planung haben wir administrative Tätigkeiten, wie bspw. die monatliche Umsatzauswertung und die Ressourcenplanung, die im ersten und zweiten Quartal 2019 noch manuell erfolgte und damit deutlich fehleranfälliger war, automatisiert. Bei der Konzeptionierung und Entwicklung legten wir den Fokus auf Standardisierung und Kompatibilität mit unserer Lösung, um die Erweiterung auch unseren Kunden anbieten zu können.

Eine weitere Entlastung betraf die Umsetzungs-, Implementierungs- sowie Migrationsaufwände. Seit November 2019 finden diese zu 90% remote statt, was Reisekoordination und -kosten signifikant entlastet. Wie schon in den letzten Jahren verzeichneten wir in 2019 einen hohen Anstieg an Prozess- und Webservice Design Workshops. Genau wie die OTRS Group haben auch unsere Kunden längst verstanden, dass die Abbildung ihrer Business-Prozesse und die damit mögliche Automatisierung ein notwendiger Schritt für ein erfolgreiches Unternehmen ist.

STORM powered by **OTRS**, unsere Security-Lösung, erweitert diesen Automatisierungsansatz deutlich und hat auch im Consulting ihren festen Platz gefunden. Insbesondere bei vorbereitenden Prozessdesign-Workshops sowie in der Definition von generischen sowie kundenspezifischen Schnittstellen.

Unsere Kunden entscheiden sich immer häufiger für unser hochwertiges SaaS-Produkt **OTRS**. Probleme wie der Fernzugriff auf Kundensysteme oder die notwendige Vorbereitungs-, bzw. Mitwirkungspflicht des Kunden haben sich dadurch stark reduziert.

Die Voraussetzung für eine erfolgreiche und zukunftsorientierte Arbeit sehen wir in der Optimierung der (virtuellen) Zusammenarbeit sowohl innerhalb des Consultingteams als auch abteilungsübergreifend. Neben einer Neugestaltung unseres Teammeetings, das wir jetzt auf Selbstorganisation und -versorgung ausgerichtet haben, haben wir besonderen Wert auf didaktische und methodische Trainings gelegt.

Mit diesen Maßnahmen haben wir nicht nur in 2019 das erreicht, was wir uns vorgenommen haben, sondern auch organisatorisch den Grundstein für die nächsten Jahre gelegt.

SOFTWARE REVOLUTION

Martin Gruner, Team Lead R&D Software Development

Für die Entwicklungsabteilung war 2019 ein Jahr großer, nun vielleicht kann man es „Umwälzungen“ nennen: Software ist wie ein lebendiger Organismus, sie altert und verfällt, daher ist eine kontinuierliche Modernisierung erforderlich. Noch nie hat es allerdings bei uns derartig große Anstrengungen dafür gegeben wie mit **OTRS 7** und **OTRS 8**.

Erstmals war der Entwicklungsprozess durch die Kooperation neu gebildeter, spezialisierter Teams gesteuert:

Das Produktmanagement lieferte die Anforderungen und UX/UI die grafischen Entwürfe...übrigens fast 1.000 für **OTRS 8**!

Nach der eigentlichen Programmierung nahm das Dokumentationsteam ein Review der sichtbaren Texte vor, und das Testing Team (ein Zusammenschluss aus Mitarbeitern aller Abteilungen) prüfte die entwickelten Features.

Die engere Zusammenarbeit über Abteilungsgrenzen und verstärkte Spezialisierung erlaubten uns eine agilere Entwicklung und bessere Qualitätskontrolle. Zugleich konnten damit firmenweit die Kenntnis und Akzeptanz der entwickelten Features und Produkte gesteigert werden.

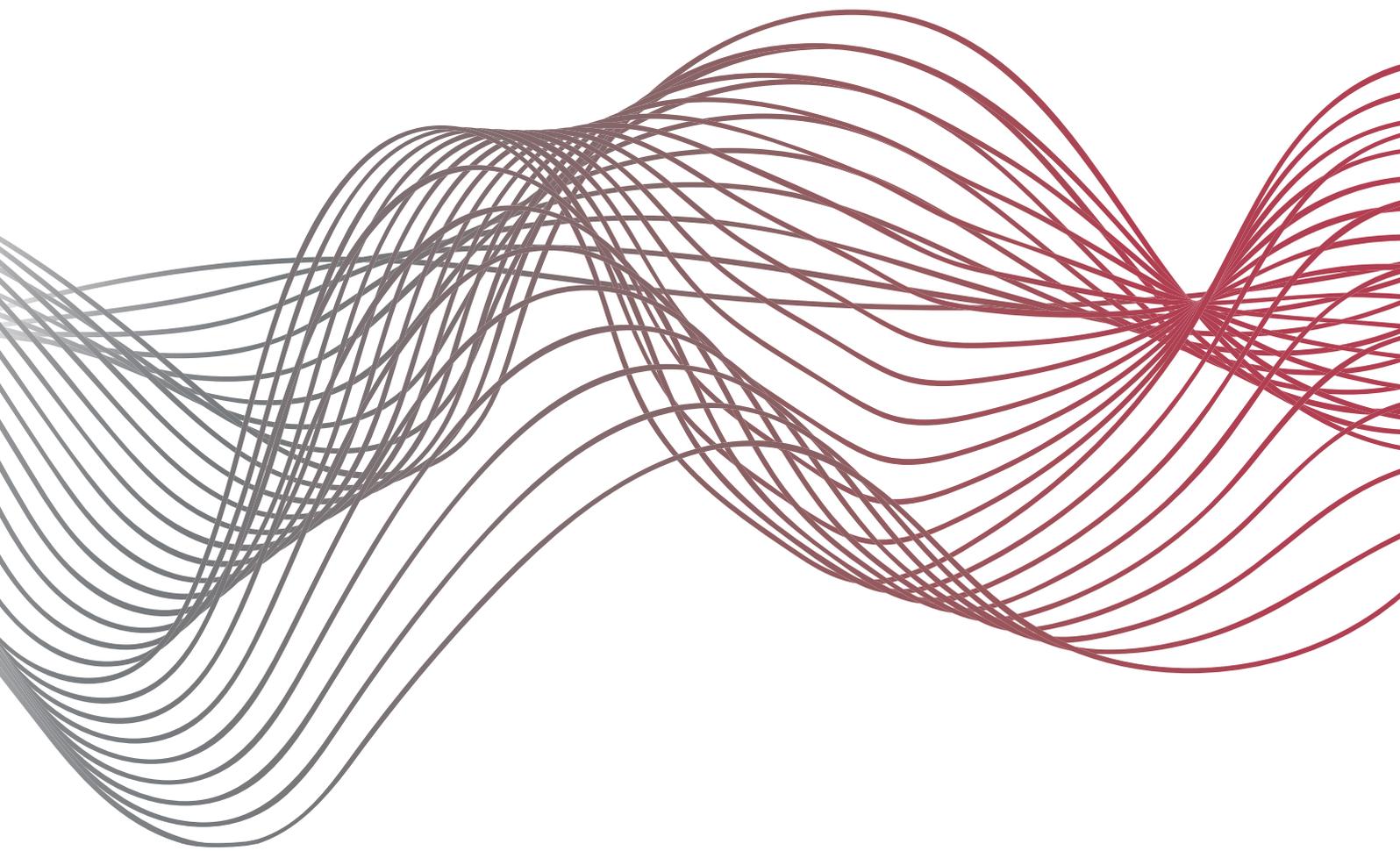
Durch die grundlegende Neuentwicklung der Oberflächen ergaben sich zahlreiche positive Effekte.

So wurde ein signifikanter Teil des Quellcodes auf Basis eines modernen Technologie-Mixes von Perl nach JavaScript übertragen.

Damit erhielten wir Zugriff auf die größte Softwarebibliothek der Welt für die Entwicklung der Oberflächen. Eine Client Server-Architektur auf Basis von [REST](#), die Einführung eines Baukastens für wiederverwendbare Oberflächenelemente sowie die Befreiung von Altlasten waren weitere Maßnahmen, die die signifikant gesteigerte Effizienz und Agilität der Entwicklungsprozesse verdeutlichen.

Alle hier genannten Verbesserungen sind nicht aus einem Selbstzweck heraus entstanden. Vielmehr verschaffen sie dem Entwicklungsteam die Freiheit, den Fokus noch stärker auf das Hauptziel unserer Arbeit zu richten: unsere Nutzer.

Unsere Idee, hochgradig personalisierbare Oberflächen mit Echtzeitfeedback zu erstellen, wird damit nicht nur (ver)einfach(t), sondern macht auch Spaß. Insofern haben wir in 2019 nicht nur vieles erreicht, sondern gleichzeitig eine kleine OTRS Revolution geschaffen.



PRODUKTMANAGER SIND FREIDENKER

Nils Leideck, Produktmanager

2019 habe ich als erster Produktmanager bei der OTRS Group in gewisser Weise Neuland betreten und damit etwas für mich persönlich erreicht, das nach langen Jahren Consulting für mich einen logischen nächsten Schritt darstellte. Seitdem arbeite ich mit meinem virtuellen Team und einer großen Portion Euphorie und nahezu unstillbarem Wissensdurst daran, **OTRS** stetig zu einem immer besseren Produkt zu machen.

Dabei ist es nicht selten gefordert, den Spagat zu schaffen zwischen umfassenden und vor allem zukunftsweisenden Neuerungen, die der Markt fordert und gleichzeitig Wartbarkeit, Transparenz für Fehleranalysen, gemeinsames Produktwissen und Offenheit für Erweiterungen beizubehalten.

Denn Business-Lösungen sollen nicht nur Probleme lösen, sondern dabei auch noch gut aussehen, sich „gut anfühlen“, auf persönliche Belange angepasst werden können. Also Spaß, Flexibilität, Nachhaltigkeit, Stabilität und Sicherheit unter einem Dach vereinen. Klingt fast nach der eierlegenden Wollmilchsau... Um ein solches Produkt entwickeln zu können, bedarf es vieler Informationen.

Daher interviewen wir im strategischen Produktmanagement evaluierende, potentielle und bestehende Kunden persönlich oder virtuell durch Umfragen, Besuche oder auf Fachmessen. Dabei ist ein Treffen mit einem einzelnen Kunden für mich häufig 10x wertvoller als eine Umfrage mit 1.000 Teilnehmern. Denn in einem solchen Gespräch kann ich die Bedürfnisse des Marktes unmittelbar „sehen“ und mit Entscheidern und Benutzern in einen direkten Austausch treten.

Anhand der dabei gewonnenen Erkenntnisse werden so genannte Personas (quasi Referenz-Nutzer) erstellt, Veränderungsanforderungen und -möglichkeiten identifiziert und User Stories formuliert. Diese Informationen erhalten dann unsere Software-Ingenieure zur detaillierten Spezifikation und Umsetzung.

Gleichzeitig finden eine strategische Ausrichtung und die Erweiterungen der Produkt-Roadmaps statt. So können die technischen Teams eine perfekte Lösung schaffen und das von mir Mitte 2019 zu diesem Zweck gegründete „Go-to-Market“-Team einen bestmöglichen Produkt-Launch sicherstellen.

Während es bei den technischen Teams um die Definition und Priorisierung von Arbeitspaketen, das Design von Prototypen, UX- und User Acceptance Testing sowie um agiles Projektmanagement geht, drehen sich die Aufgaben des „Go-to-Market“-Teams stark um Marketing-Kampagnen, Demo-Systeme, Sales Collaterals, Webseiteninhalte und besonders auch interne Trainings.

Dank unserer Firmenkultur finden sich bei uns freidenkende und fordernde Menschen, mit denen es gemeinsam möglich ist, solche innovativen und kreativen Teams zu formen und uns besser denn je für die Zukunft aufgestellt zu sehen – besonders in Zeiten, in denen Enterprise Service Management eine selbstverständliche Disziplin ist und der Einsatz von unterschiedlichen KI-Methoden als völlig normale Unterstützung gilt.

LÖSUNGEN BRAUCHEN LEIDENSCHAFT

Mathias Röhl, Director Global Managed Services

Nicht umsonst nennen wir uns – wo man gemeinhin von der Support-Abteilung spricht – bei der OTRS Group das Customer Solution Team. Denn wir arbeiten täglich daran, mit professionellem und technologischem Einsatz und größtem persönlichen Engagement für unsere Kunden Lösungen zu finden und sie damit maximal zufrieden zu stellen, was uns in 2019 nachweislich gelungen ist.

Der in 2018 beobachtete massive Anstieg der Ticketzahlen hat sich in 2019 fortgesetzt und wir gehen davon aus, dass dieser Trend auch in den nächsten Jahren anhalten wird. Die Gründe liegen klar auf der Hand. Immer komplexere Einsatzmöglichkeiten unserer Software gehen einher mit einem ausgeprägten Wachstum – nicht nur der Kundenzahlen, sondern auch innerhalb der OTRS Group. Dies stellt das Team vor große Herausforderungen.

Im Jahr 2019 haben wir deswegen einiges auf den Weg gebracht, um für die Zukunft gerüstet zu sein.

Durch die Schaffung der Teamleiterbene haben wir die Teamstruktur reorganisiert, was dazu führt, dass Verantwortlichkeiten auf mehrere Schultern verteilt werden konnten.

So stehen allen Mitarbeitern im Team Ansprechpartner zur Verfügung, die angemessen und kompetent (re)agieren können.

Neben dem Ziel, Kunden mit den bestmöglichen Lösungen und in angemessener Zeit zu versorgen, ist es unser Bestreben, unsere Teams auszubauen und Wissen in neuen Bereichen und Technologien aufzubauen. So können wir gewährleisten, dass nicht nur das Leistungsniveau, sondern auch der Spaß an der Arbeit erhalten bleiben. Die Verstärkung mit neuen Mitarbeitern ist daher ein wichtiger Programmpunkt. Angesichts des Fachkräftemangels haben wir mit der Gewinnung von Fachkräften aus dem Ausland eine richtungsweisende Maßnahme ergriffen, die sich als äußerst positiv erwiesen hat.

Parallel dazu haben wir unser abteilungsspezifisches Einarbeitungskonzept grundlegend überarbeitet, um sicherzustellen, dass ein bestmöglicher Start im Team garantiert wird.

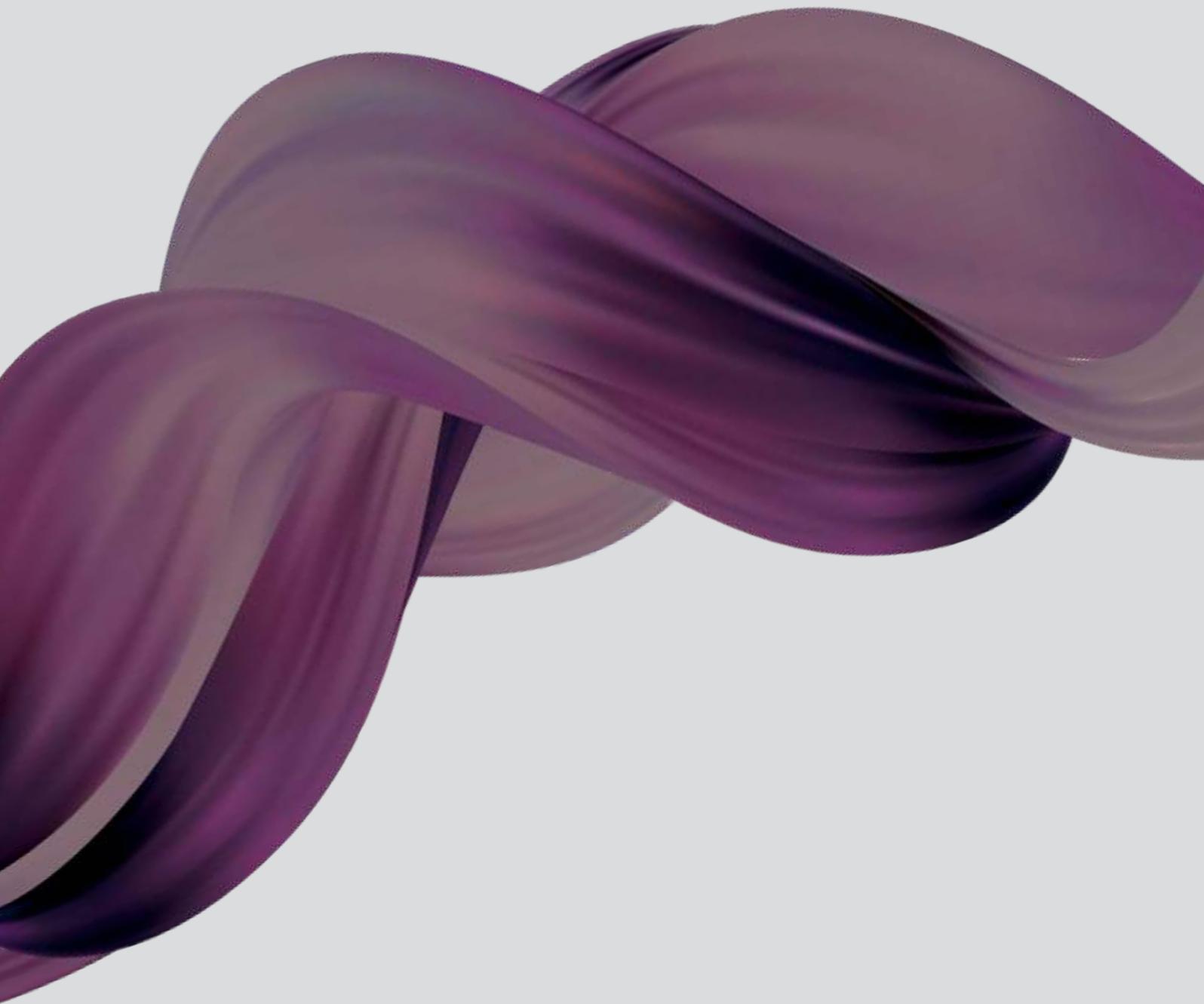
Zukunftsmusik

KI zur Optimierung unserer Prozesse ist selbstverständlich auch für uns ein Thema. Daher werden unsere internen Spezialisten das OTRS Portal an die KI-Instanz von IBM Watson anbinden. Mit Hilfe der KI können Tickets schneller klassifiziert werden und Kunden Antworten auf ihre Fragen durch die Zuweisung passender FAQ-Artikel erhalten.

Kleinere Anfragen, für die zur Zeit ein Ticket erzeugt wird, können zukünftig vom Kunden selbstständig beantwortet werden. Das bringt schnellere Lösungen und Zeitersparnis.

Dazu wird das OTRS Kunden-Interface ausgebaut, so dass Kunden erkennen können, welche Services sie bei der OTRS Group basierend auf ihrem Vertrag in Anspruch nehmen und entsprechend Anfragen erstellen können. Das Self Service-Portal wird die Qualität unserer Kundenbeziehung optimieren, weil wir jedem eine geeignete Lösung bieten können. Beispiele sind hier die Zuordnung von Systemen zu Verträgen, die der Kunde im Moment nicht selbst vornehmen kann und die Neuanlage von eligible Usern, wenn sich in der administrativen Struktur des Kunden etwas geändert hat.

Verantwortung zu übernehmen ist unser Credo, unabhängig vom Arbeitseinsatz.





BERICHT DES AUFSICHTS RATS



Sehr geehrte Aktionärinnen und Aktionäre,

der folgende Bericht des Aufsichtsrats informiert Sie über dessen Tätigkeit im Geschäftsjahr 2019 und das Ergebnis der Prüfung des Jahresabschlusses 2019 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 2019 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 2019 keine Ausschüsse gebildet.

Aufsichtsratssitzungen und Beratungsschwerpunkte

Im Geschäftsjahr 2019 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 2019 wurden am 03. April, 12. Juni und 10. Dezember 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 2019 und 2020, 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 03. April 2019 hat der Aufsichtsrat den Jahresabschluss und den Lagebericht für das Geschäftsjahr 2018 geprüft und gebilligt. Schwerpunkt der Sitzung war ebenso die Planung zur ordentlichen Hauptversammlung 2019. 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 vom 12. Juni 2019, die direkt im Anschluss an die ordentliche Hauptversammlung stattfand, wurde die Vertragsverlängerung des Vorstandsvorsitzenden André Mindermann einstimmig beschlossen. Der Vorstandsvertrag mit Herrn Mindermann wurde bis zum 30. Juni 2022 verlängert.

In der Präsenzsitzung vom 10. Dezember 2019 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 bei der Gesellschaft und ihrer Tochtergesellschaften 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.

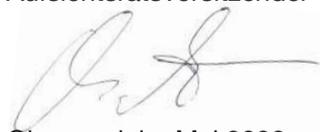
Prüfung des Jahresabschlusses 2019

Die VEDA WP GmbH Steuerberatungsgesellschaft hat den durch den Vorstand aufgestellten Jahresabschluss 2019 nach den Vorschriften des HGB nebst Lagebericht geprüft und jeweils mit dem uneingeschränkten Bestätigungsvermerk versehen. Das Testat des Wirtschaftsprüfers wurde zum 7. Mai 2020 erstellt.

Der Aufsichtsrat hat die Jahresabschlussunterlagen und den Prüfungsbericht der Abschlussprüfer rechtzeitig erhalten und ausführlich erörtert. Der Abschlussprüfer hat dem Aufsichtsrat am 7. Mai 2020 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 2019 der Gesellschaft samt Lagebericht im Rahmen der gesetzlichen Bestimmungen geprüft. Diese Prüfung hat keinen Anlass zur Beanstandung ergeben. Der Aufsichtsrat billigte am 7. Mai 2020 gemäß § 172 Satz 1 AktG den Jahresabschluss. Der Jahresabschluss der OTRS AG ist damit festgestellt.

Der Aufsichtsrat spricht den Vorstandsmitgliedern, den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern Dank und Anerkennung für ihr persönliches Engagement und die im Jahr 2019 geleistete Arbeit aus. Den Aktionärinnen und Aktionären dankt der Aufsichtsrat für das Interesse an unserer Gesellschaft und für das entgegengebrachte Vertrauen.

Burchard Steinbild
Aufsichtsratsvorsitzender



Oberursel, im Mai 2020



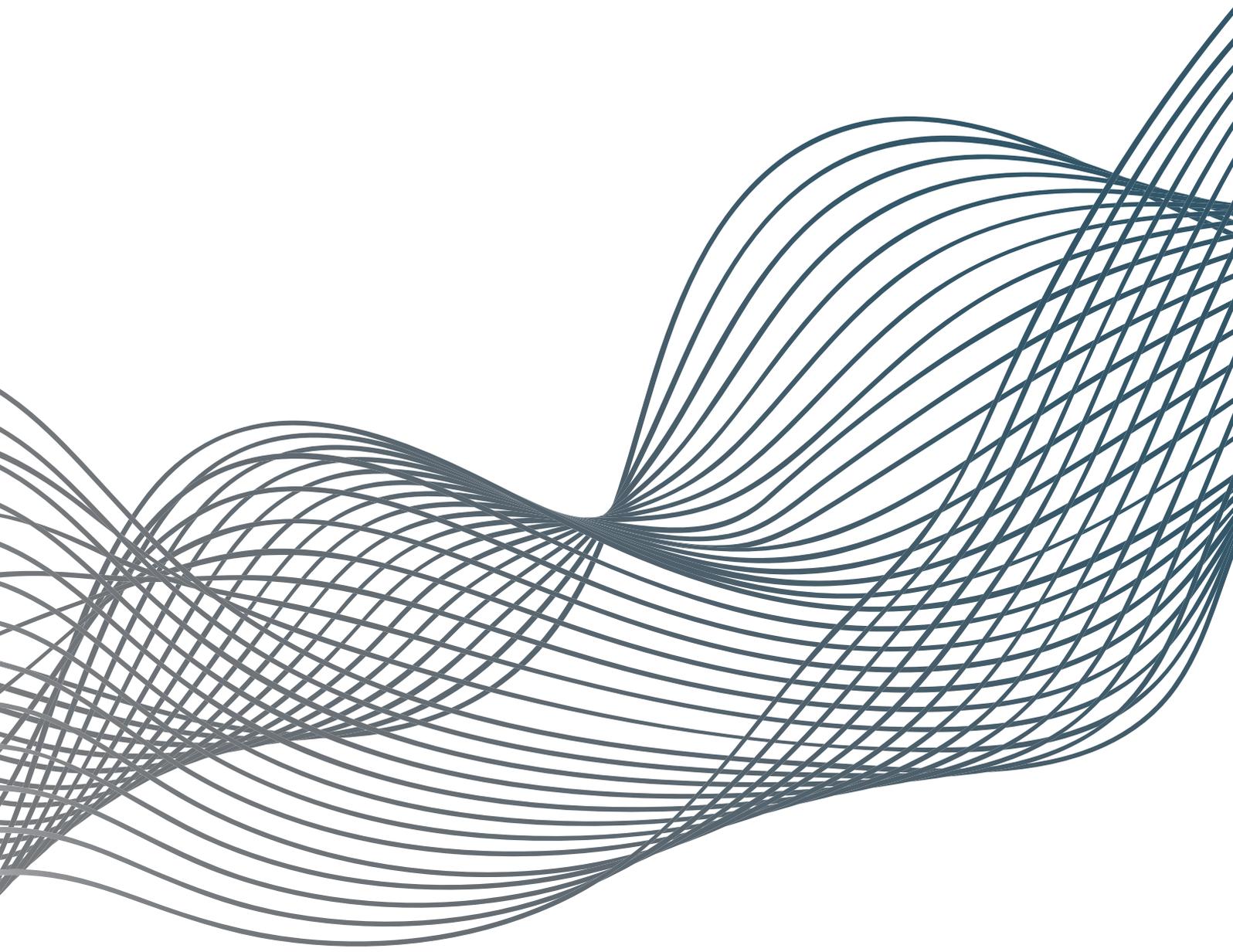


LAGE BERICHT

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

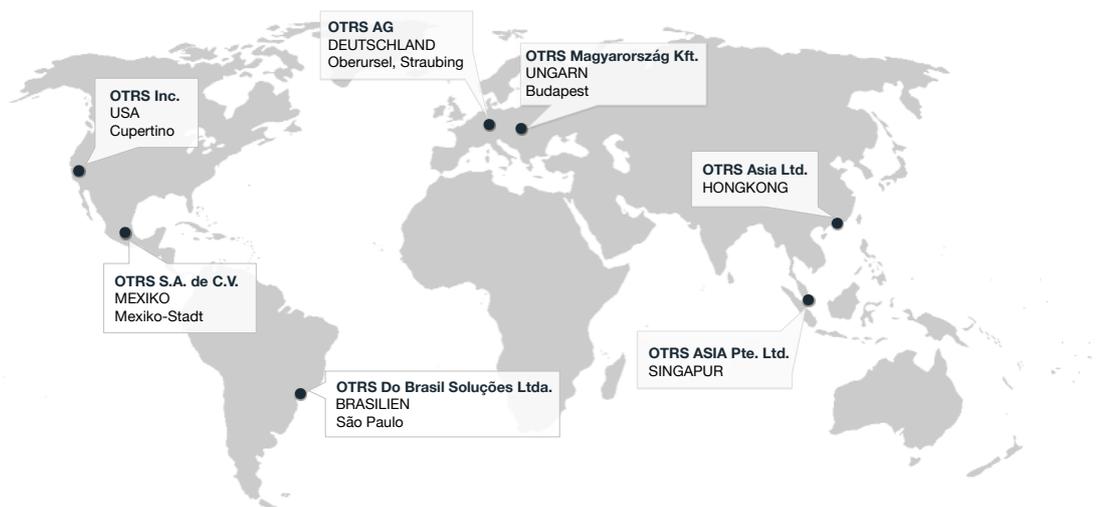
INHALT

GRUNDLAGEN	40
STANDORTE	40
MISSION STATEMENT	40
ZIELE	41
GESCHÄFTS- & RAHMENBEDINGUNGEN	42
TÄTIGKEITSSCHWERPUNKTE & ABSATZMÄRKTE	42
DIE ENTWICKLUNG DER GESAMTWIRTSCHAFT & DES IT-SEKTORS	43
FORSCHUNG & ENTWICKLUNG	45
GESCHÄFTSVERLAUF	47
MITARBEITER	48
ERTRAGS-, FINANZ- & VERMÖGENSLAGE	49
ERTRAGSLAGE	49
FINANZ- & VERMÖGENSLAGE	50
PROGNOSE-, RISIKO- & CHANCENBERICHT	52
PROGNOSEBERICHT	52
RISIKEN- UND CHANCENBERICHT	54



GRUNDLAGEN

Standorte Unsere Standorte generieren und repräsentieren internationale Präsenz gleichermaßen. Wir sind dort vertreten, wo Märkte und Kunden es erfordern und nutzen dies gleichzeitig, um unsere Bekanntheit und damit die der Marke OTRS wachsen zu lassen. Aus beidem erwächst langfristige wirtschaftliche Sicherheit.



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

OTRS passt sich als Solution Desk unterschiedlichsten Kundenbedürfnissen und -wünschen an. Unsere Kernkompetenzen in Produkt und Service liegen in Customer Service, ITSM (ESM) und Corporate Security.

Ziele

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

Software

Wir sind stets bestrebt, die Software kontinuierlich zu aktualisieren und an die Erfordernisse der jeweiligen Anwendungsbereiche 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, 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, zu differenzieren. 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- & RAHMENBEDINGUNGEN

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 größter 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 Software-Lösungen 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 softwaregestützten 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 weltweiten Installationen in über 40 verschiedenen Sprachen.

Die Entwicklung der Gesamtwirtschaft & des IT-Sektors

Wie schon in den vorangegangenen Jahren war die Digitalisierung und vor allem deren Umsetzung im Jahr 2019 ein Fokusthema für Unternehmen und wird auch weiterhin einen großen Stellenwert einnehmen. Laut Bundesverband Informationswirtschaft, Telekommunikation und neue Medien (Quelle: bitkom: Digitalisierung sorgt für neue Geschäftsmodelle im Handel) sorgt die Digitalisierung für neue Geschäftsmodelle. Jedes zweite Unternehmen bietet neue Produkte oder Dienstleistungen an. Gleichzeitig zeigt eine im Juni 2019 von der OTRS AG durchgeführte Studie unter 350 IT-Verantwortlichen, dass sich ein großer Teil der deutschen Unternehmen (27%) erst auf halber Strecke zur vollständigen Digitalen Transformation befindet. Nur 9% der deutschen Unternehmen haben die Digitale Transformation schon zu 100% abgeschlossen und evaluieren nun den erreichten Fortschritt.

Weitere Ergebnisse der Studie: Die Mehrheit der Firmen, die mit der Digitalen Transformation begonnen hat, gibt an, dass die bereits getätigten Schritte einen positiven Effekt hätten (84%). Immerhin 10% sagen aber auch, dass ihre Bemühungen bezüglich Digitaler Transformation bisher keine Effekte zeigten. Die größten „Show Stopper“ bei der Digitalen Transformation seien fehlendes Budget (22%), gefolgt von der Firmenkultur, die oftmals zu starr für Veränderungen ist (17%) und mangelnde Fähigkeiten (13%).

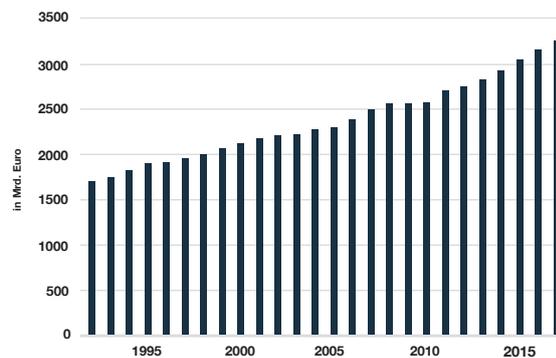
Außerdem nehmen die EU-Datenschutzgrundverordnung (DSGVO) und damit auch das Thema IT-Sicherheit einen großen Stellenwert in diesem Jahr ein. Nicht nur die Schlagzeilen enthüllen die Datenschutzverstöße und hohen Strafzahlungen, auch Studien belegen den Missstand. Laut OTRS Umfrage unter 280 IT-Verantwortlichen verzeichnen 61% der Unternehmen mindestens einmal wöchentlich einen IT-Sicherheitsvorfall.

Die OTRS Group beschäftigt sich umfassend mit dem Thema Cyber Security. Sie bietet als Experte für Cyber-Sicherheit mit **STORM** powered by **OTRS** 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 erwartet. Eine weitere Sicherheitslösung der OTRS Group ist **CONTROL** powered by **OTRS**. Dieses Tool ermöglicht Unternehmen einen vollumfassend dokumentierten ISMS-Betrieb gemäß ISO/IEC 27001. Seit November ist die OTRS AG „CVE Numbering Authority“ (CNA) für alle OTRS Produkte. Das bedeutet, dass das OTRS Security Team als zentrale Anlaufstelle für jede in der OTRS Software beziehungsweise in der ((OTRS)) Community Edition gefundene Schwachstelle direkt eine CVE-Nummer vergeben kann.

Ebenso erfüllt die OTRS Group die CIO-Ziele bei der Implementierung von KI-Lösungen im Jahr 2020. 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. Das haben auch die Nutzer registriert: **OTRS** ist auf Capterra unter den Top 20 der beliebtesten ITSM Software-Lösungen. Ebenso hat Software Advice **OTRS** als Vorreiter für IT-Helpdesk Software ausgezeichnet.

Ein Blick auf die deutsche Gesamtwirtschaft Anfang des Jahres zeigte: Sie befindet sich weiter und damit das zehnte Jahr in Folge im Aufschwung, was der Umsatzentwicklung der OTRS AG zugutekommen wird. Im Gesamtjahr 2019 nahm die Wirtschaftsleistung um 0,6% zu. Für das Jahr 2020 wird ein Anstieg um 1,1% erwartet (Quelle: BMWI/Artikel Wirtschaftliche Entwicklung, Stand 29.1.2020). Auch der Markt für Informationstechnologie, Telekommunikation und Unterhaltungselektronik (ITK) wächst laut bitkom weiterhin. In diesem Bereich wird für 2020 ein Umsatz von 172,2 Milliarden Euro (+1,5%) erwartet (Quelle: bitkom: ITK-Marktzahlen, Januar 2020).

Bruttoinlandsprodukt
Normales BIP



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

Die Informationstechnologie zeigt sich mit einem voraussichtlichen Umsatz von 95,4 Milliarden Euro und einem Wachstum von 2,7% in 2020 nach wie vor als Wachstumstreiber der ITK-Branche. Mit einem Volumen von 27,6 Milliarden Euro legt das Software-Segment kräftig zu und wird mit Abstand am meisten nachgefragt (+6,4%, Quelle: bitkom: ITK-Marktzahlen, Januar 2020).

Unter Beachtung der aktuellen Entwicklungen muss davon ausgegangen werden, dass sich diese Prognosen mit hoher Wahrscheinlichkeit nicht bestätigen werden. Siehe auch Ausführungen im Prognose-, Risiko- und Chancenbericht.

Laut den Experten des IT-Marktforschungsinstituts Gartner gehören zu den Tech-Trends im Jahr 2020 Hyperautomation wie Künstliche Intelligenz und maschinelles Lernen sowie Multiexperience wie Augmented-, Mixed- und Virtual Reality. Aber auch Edge Computing, Verteilte Cloud, Praktische Blockchain und KI-Sicherheit zählen zu den aktuellsten Tech-Trends im Jahr 2020 (Quelle: t3n: Gartner Tech Trends 2020).

Forschung & Entwicklung

Das Geschäftsjahr 2019 war geprägt von zukunftsweisenden und entscheidenden Schritten in der Softwareentwicklung und -optimierung. Der Gesamtbetrag der Forschungs- und Entwicklungskosten belief sich im Berichtsjahr auf TEUR 2.115. Im laufenden Berichtszeitraum wurden als in Entwicklung befindliche immaterielle Vermögensgegenstände TEUR 1.024 aktiviert.

Individualisierung

- Konfiguration von Formularfeldern in beliebiger Reihenfolge
- Anpassungsmöglichkeiten an das Corporate Design des Unternehmens
- Zugang zu den meist genutzten Aktionen mit nur einem Klick
- Persönliche Konfiguration von Datums- und Zeitformaten
- Persönliche Listen von Tickets, Vorfällen, Aufträgen, Themen und anderen Geschäftsobjekten
- Persönliche Avatar-Bilder
- Schnelle Aktionen, um Felder für häufig gemeldete Probleme vorzubelegen
- Persönliche Trenner für Organizer-Elemente
- Persönliche mehrspaltige Dashboards
- 3-stufige Sortieroptionen in Business-Objektlisten
- Lesen von Nachrichten im modernen Stream- oder Chat-Stil

Kundenmanagement

- Persönliche Kundenlisten
- Persönliche Listen von Kundenbenutzern

Automatisierung & Prozesse

- Aufteilung von Benachrichtigungen (E-Mails) an einzelne Empfänger
- Vordefinierte Organizer-Elemente für Agenten

Wissensmanagement & Self Service

- Anzeige von relevantem Wissen beim Verfassen von Notizen und E-Mails
- Benutzerspezifische Informationen in der Historie einer Anfrage

Sicherheit & Berechtigungen

- Organizer-Objektgruppen, um den Zugriff auf bestimmte Benutzer einzuschränken
- Mehrere Methoden zur Zwei-Faktor-Authentifizierung (2FA) entsprechend individueller Sicherheitsanforderungen
- Benutzerausnahmelisten für Konto- und Kennwortrichtlinien
- 2FA-Methoden für die SSO-Authentifizierung
- Anpassbare Konto- und Passwortrichtlinien
- Informationen über bald ablaufende Passwörter
- Geführte Einrichtung für persönliche 2FA-Präferenzen
- Verschlüsselte E-Mails für 2FA-Token
- QR-Code-Generator zur Verwendung für 2FA-Anwendungen

Leistung

- Hauptmenü zum schnelleren Zugriff auf verfügbare Module
- Schnellzugriff für die Erfassung häufiger Meldungen
- Direkter Zugriff auf persönliche Benachrichtigungen
- Effizientes Durchsuchen der Geschäftsobjekte
- Echtzeit-Daten in Business-Objektlisten
- Business-Objektlisten für Optionen mit oder ohne Überwachung
- Personeninformationen in Business-Objektlisten in Echtzeit

Reporting

- Vordefinierte Reportzeitpläne

Geschäftsverlauf

Die Vorteile der Digitalisierung haben Unternehmen mittlerweile erkannt, nicht nur im Hinblick darauf, welche Produkte sie in ihrem Portfolio mit welchen Services anbieten, sondern auch, welche Software sie für die Automatisierung und Professionalisierung der hierfür notwendigen Prozesse intern nutzen.

Die Veröffentlichung unseres Releases **OTRS 7**, erstmals ohne die Neuerungen gleichzeitig der Open Source Community zugänglich zu machen, hat sich als der richtige Schritt für die weitere Etablierung unserer Cloud-Version **OTRS** als professionelles Enterprise Service Management Tool erwiesen, das Unternehmen genau bei diesen Überlegungen durch bewährte und einsatzfähige Funktionalitäten und einen zukunftsfähigen technologischen Ansatz unterstützt.

Nicht nur der im gesamten Jahr kontinuierlich gestiegene Umsatzanteil von **OTRS** versus **OTRS On-Premise** untermauert dies. In Q3 konnten wir darüber hinaus einen Order Entry-Rekord in diesem Bereich in der 17-jährigen Unternehmenshistorie verzeichnen.

KI und Personalisierung – zwei der für unsere Produktentwicklung entscheidenden Trends, die nicht nur in 2019 nachhaltig gewirkt haben, sondern uns auch langfristig beschäftigen werden, haben den Geschäftsverlauf zusätzlich geprägt. Mit **OTRS 7** haben wir durch die Neugestaltung des External Interface die Basis geschaffen, die für **OTRS 8** geplanten Neuerungen umfassend zu testen und unser Entwicklungskonzept zu bestätigen.

Darüber hinaus haben wir der gestiegenen Nachfrage nach Security-Dienstleistungen Rechnung getragen und für die Weiterentwicklung unseres Produktes **STORM** powered by **OTRS** umfassend in Mitarbeiterschulungen investiert, um diesen Bereich erfolgreich weiter ausbauen zu können.

Als Unternehmen sind wir uns unserer sozialen Verantwortung bewusst und arbeiten mit „Green OTRS“ nicht nur auf eine holistische umweltverträgliche und nachhaltige Unternehmensgestaltung und -führung hin. Wir versuchen mit unserem Serviceportfolio auch die Bemühungen unserer Kunden nachhaltiger zu agieren, zu unterstützen.

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.

OTRS Historie



Mitarbeiter

Die Zahl der im Jahresdurchschnitt beschäftigten Arbeitnehmer (ohne Vorstandsmitglieder) stieg von 63 im Vorjahr auf 70 zum Bilanzstichtag 2019.

ERTRAGS-, FINANZ- & VERMÖGENSLAGE

Ertragslage

Im abgelaufenen Geschäftsjahr konnten Umsatzerlöse in Höhe von TEUR 9.178 (Vorjahr: TEUR 8.314) und damit ein Umsatzwachstum in Höhe von TEUR 864 erwirtschaftet werden. Dies entspricht einer Erhöhung um 10,4%. 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 6.914 um TEUR 919 (13,3%) auf TEUR 7.833 gesteigert werden. Sie betragen nun 85,3% des Gesamtumsatzes (im Vorjahr: 83,1%). 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 4.757 (Vorjahr: TEUR 4.248) 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 1.400 im Geschäftsjahr 2018 um 4,0% auf TEUR 1.345 im Geschäftsjahr 2019, 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 5.839 um TEUR 533 (9,1%) auf TEUR 6.372 gesteigert werden. Der Anteil der Umsatzerlöse mit inländischen Kunden an den gesamten Umsatzerlösen betrug damit 69,4% im Geschäftsjahr 2019 (im Vorjahr: 70,2%). Auch die Umsatzerlöse mit ausländischen Kunden konnten von TEUR 2.475 um TEUR 331 auf TEUR 2.806 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 wurden im abgelaufenen Geschäftsjahr TEUR 2.115 investiert.

Hiervon wurden TEUR 1.024 als selbst geschaffene immaterielle Vermögensgegenstände – **OTRS 8** – in der Bilanz aktiviert. Für die übrigen Entwicklungskosten waren die Voraussetzungen zur Aktivierung selbst geschaffener immaterieller Vermögensgegenstände nicht erfüllt. Im Geschäftsjahr 2019 wurden planmäßige Abschreibungen auf selbst geschaffene immaterielle Vermögensgegenstände in Höhe von TEUR 327 vorgenommen.

Das Ergebnis vor Zinsen, Steuern und Abschreibungen (EBITDA) belief sich im Geschäftsjahr 2019 auf TEUR 1.611 (Vorjahr: TEUR 970). Dabei konnte ein operativer Cashflow in Höhe von TEUR 785 erwirtschaftet werden (Vorjahr: TEUR 1.014). Das Ergebnis vor Zinsen und Steuern (EBIT) betrug TEUR 1.115 gegenüber TEUR 579 im Vorjahr.

Die größte Kostenposition bilden für ein Unternehmen mit einem Schwerpunkt auf Dienstleistungen naturgemäß die Personalkosten. Diese betragen 2019 TEUR 5.631 (Vorjahr: TEUR 4.782), was einer Personalaufwandsquote von 55,2% (im Vorjahr: 54,1%) entspricht. Die durchschnittlichen Personalkosten bezogen auf den durchschnittlichen Mitarbeiterbestand einschließlich Geschäftsleitung lagen im Geschäftsjahr 2019 bei TEUR 78,2 gegenüber TEUR 73,6 im Vorjahr. Der Umsatz je Mitarbeiter einschließlich Geschäftsleitung verringerte sich gegenüber dem Vorjahr (TEUR 128) auf TEUR 127.

Finanz- & Vermögenslage

Die Bilanzsumme zum 31. Dezember 2019 erhöhte sich im Vergleich zum Vorjahr um 22,5% von TEUR 7.402 auf TEUR 9.067. Das bilanzielle Eigenkapital erhöhte sich infolge des Jahresergebnisses (TEUR 782) von TEUR 1.967 auf TEUR 2.749. Die Eigenkapitalquote beträgt zum Bilanzstichtag 30,3% (Vorjahr: 26,6%).

Bei einem Gesamt-Cashflow in Höhe von TEUR 535 (im Vorjahr: TEUR 430) erhöhte sich die Liquidität 2. Grades (Quick Ratio) auf 72,3% gegenüber 66,5% 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 4.757) zu keinem künftigen Mittelabfluss führen, sondern künftigen Umsatz darstellen, ergibt sich eine bereinigte Liquidität 2. Grades von 418,2% gegenüber 416,4% im Vorjahr. Vor diesem Hintergrund bestehen derzeit keine Liquiditätsengpässe und die Gesellschaft kann ihren Zahlungsverpflichtungen unter Zugrundelegung eines normalen Geschäftsverlaufes nachkommen. Über die Auswirkungen der sich derzeit verbreitenden „Corona-Pandemie“ wird im nachfolgenden Prognosebericht informiert.

Ausgewählte Kennziffern

	2019	2018	2017	2016	2015
Kennzahlen zur Vermögenslage					
Eigenkapitalquote in %	30%	27%	30%	32%	29%
Anlagendeckung in %	57%	49%	52%	61%	52%
Finanz-/Liquiditätsstruktur					
Liquidität 2. Grades in %	72%	67%	59%	68%	66%
Kennzahlen zur Erfolgslage					
EBIT (in T€)	1.115	579	128	131	58
EBITDA (in T€)	1.611	970	510	534	458
Umsatzwachstum in % gg. Vorjahr	10%	9%	5%	14%	21%
Umsatzrendite in %	9%	5%	2%	1%	0%
Eigenkapitalrendite in %	28%	23%	7%	6%	0%
Deferred Income (in T€)	4.757	4.248	3.512	2.833	2.348
Umsatz pro Mitarbeiter (in T€)	127	128	131	133	125
Andere					
R&D Costs (in T€)	2.115	1.716	1.399	1.166	876
R&D Cost Ratio	23%	21%	18%	16%	14%

PROGNOSE-, RISIKO- & CHANCENBERICHT

Prognosebericht

Die Corona-Pandemie wird voraussichtlich das Wachstum der Weltwirtschaft in 2020 nicht unerheblich beeinflussen, so dass die ursprüngliche Prognose eines fortgesetzten Wachstums aller Wahrscheinlichkeit nach nicht gehalten werden kann. Das Augenmerk ist insbesondere auf die dadurch verschärften regionalen Unterschiedlichkeiten im Hinblick auf Wachstum und Umsatzentwicklung zu richten. Mit unseren Produkten, die innovative Technologien beinhalten und den Anforderungen moderner Unternehmen entsprechen, ebenso wie mit unseren Dienstleistungen, die sich stark an dem Bedürfnis nach Flexibilisierung und Digitalisierung orientieren, sind wir auf die daraus erwachsenden Herausforderungen in unserer Branche gut vorbereitet.

Mit unserem Rebranding und dem starken Fokus auf die Managed-Version von **OTRS** entsprechen wir dem Trend, der sich auf nationalen und internationalen Märkten deutlich abzeichnet, sich auf Cloud-Versionen zu fokussieren.

Wir arbeiten dabei nicht nur konzentriert an der weiteren Optimierung unserer Funktionalitäten, wobei das solide Fundament der Core-Funktionalitäten es 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.

Investitionen in die Software werden auch weiterhin ein wichtiger Aspekt beim Erhalt der Wettbewerbsfähigkeit der OTRS AG bleiben. 2019 stand im Zeichen einer umfassenden Modernisierung unserer Software. Mit veränderten Nutzungsgewohnheiten und der zunehmenden Virtualisierung geht der Wunsch nach einem zeit- und ortsunabhängigen Zugriff auf Daten auf verschiedenen Endgeräten einher. Dies machte es erforderlich, nicht nur die Oberfläche der Software zu überarbeiten, sondern dabei gleichzeitig aktuelle Trends der Gestaltung und des Designs zu berücksichtigen, immer unter der Prämisse der Nutzungsoptimierung für den Kunden. Neue Technologien haben nicht nur in 2019 in **OTRS** Einzug gehalten, sondern werden zunehmend einen wichtigen Aspekt der marktorientierten Weiterentwicklung der Software darstellen. Dabei legen wir bei der Entwicklung neuer Funktionalitäten und auch Services besonderes Gewicht auf die Themen KI und Virtualisierung.

Aussage zur voraussichtlichen Entwicklung

Die durch das Coronavirus stark veränderten Rahmenbedingungen erlauben derzeit nur in bedingtem Maße eine Prognose, da wir weder die Situation unserer Bestandskunden noch die Entwicklung des Neukundengeschäfts verlässlich abschätzen können und die Erfahrungen aus den vergangenen Jahren in der jetzigen Situation keine Gültigkeit haben.

Ohne den Eintritt der Corona-Krise wären wir von einer Steigerung der Umsatzerlöse von erstmals > 10 Mio. EUR ausgegangen und damit unserem Trend eines kontinuierlichen, gemäßigten Wachstums gefolgt.

Um eine Beobachtungsgrundlage zu schaffen, auf deren Basis wir kurzfristig Anpassungen vornehmen können, haben wir drei verschiedene Szenarien entwickelt, mit denen wir die mögliche Entwicklung des Neu- und Bestandskundengeschäfts abbilden. Durch die engmaschige Überprüfung der für die unterschiedlichen Szenarien vorgegebenen Referenzwerte können wir kurzfristig notwendige Anpassungen vornehmen, um Schaden abzuwenden bzw. mögliche Verluste aufzufangen.

Eine Option besteht dabei in der Anmeldung zu Kurzarbeit um Kompetenzverluste durch Kündigungen in unseren hochqualifizierten Fachteams zu vermeiden.

Grundsätzlich sehen wir die Möglichkeit solider Wachstumsaussichten als gegeben, wenn die anhaltenden geopolitischen Spannungen und Konflikte weiterhin keinen Einfluss auf unsere Branche zeigen und länder- und regionsübergreifende Epidemien – wie aktuell die Ausbreitung des Coronavirus – uns nur zeitlich begrenzt belasten sollten. Die Notwendigkeit für virtuelles Arbeiten (aktuell vor allem die gezwungene Verlagerung von Mitarbeitern ins Home Office) zu forcieren, kann die Attraktivität unserer Produkte und Dienstleistungen signifikant steigern.

Für unseren nachhaltigen Erfolg bedarf es kompetenter und engagierter Mitarbeiter. Ihre Zufriedenheit und Motivation sichern wir durch überlegte Investition in eine Unternehmenskultur, die durch Chancengleichheit, ein attraktives und modernes Arbeitsumfeld sowie eine zukunftsfähige Organisation und Struktur definiert ist.

Wir leben und übernehmen aktiv Verantwortung für Umwelt, Sicherheit und Gesellschaft. Als Unternehmen sind wir Vorbild für ein modernes, transparentes und erfolgreiches Arbeiten und streben darüber hinaus nach operativer Exzellenz in unseren Arbeits- und Geschäftsprozessen.

Risiken- und Chancenbericht

Für den nachhaltigen Erfolg unseres Unternehmens ist es entscheidend, dass wir die Risiken und Chancen, die sich aus unserer operativen Tätigkeit ergeben, frühzeitig erkennen und vorausschauend steuern. Der verantwortungsvolle Umgang mit den Risiken wird durch ein umfassendes Risikomanagementsystem unterstützt. Das Ziel der OTRS AG ist es, den Unternehmenswert im Sinne der Anteilseigner mittels eines ausbalancierten Chance-Risiko-Verhältnisses zu steigern.

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. Um bestandsgefährdende Risiken zuverlässiger identifizieren zu können, werden im Rahmen eines Risikofrüherkennungssystems Frühwarnindikatoren in Form von Kennzahlen definiert, deren Veränderung bzw. Entwicklung kontinuierlich überprüft wird. Neben den im Folgenden genannten Risikofaktoren können generell Risiken, die noch nicht bekannt sind oder Risiken, die zunächst als unwesentlich eingeschätzt werden, die Geschäftstätigkeit beeinträchtigen.

Rechtliche und wirtschaftliche Risiken, die den Fortbestand des Unternehmens gefährden

Wirtschaftliche Geschäftsrisiken können in einer nicht ausreichenden Marktakzeptanz des Produktes bestehen bzw. aufgrund der stärkeren Positionierung von Mitbewerbern. Wesentliche Voraussetzungen, um dieses Risiko zu reduzieren, sind die hohe Flexibilität in der Anpassung des Produktes an die Kundenbedürfnisse und die Möglichkeit, die Marktpräsenz dynamisch zu erweitern.

Der Software-Markt, insbesondere im Bereich von Customer Solutions, lebt in der so genannten VUCA Welt, das heißt er unterliegt in hohem Maße Volatilität, Unsicherheit, Komplexität und Ambiguität.

Mit unserer Strategie, eine Differenzierung zwischen **OTRS** als Cloud-Lösung und der frei verfügbaren ((OTRS)) Community Edition herbeizuführen, haben wir mehr Flexibilität und Unabhängigkeit erreicht und können uns an die sich stetig ändernden Anforderungen der verschiedenen Teilmärkte dynamisch anpassen.

Gleichzeitig arbeiten wir gezielt mit einem umfassenden Marketing und innovativem Produktmanagement daran, unseren Marktanteil kontinuierlich zu steigern. Unser Bestreben geht dahin, langfristig ein breites Spektrum an unterschiedlichen Kunden- und Interessentengruppen auf verschiedenen Märkten zu erreichen.

Bereits die Einführung der **OTRS Business Solution™ Managed** im Jahr 2015 hatte OTRS Exklusivität verschafft und die Kundenbindung deutlich gestärkt. Der nun erfolgte Schritt eines zeitlich verzögerten Releases der ((OTRS)) Community Edition trägt zusätzlich dazu bei, das Wirkungsfeld von Konkurrenten, die Software-Dienstleistungen für **OTRS** anbieten, auf deren lokalen Heimatmärkten und ebenso international erfolgreich zu begrenzen.

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. Diese kommt dadurch zustande, dass unser Vertriebsmodell Vorabzahlungen für die Verträge auf jährlicher Basis beinhaltet. In der zurzeit bestehenden Corona-Krise haben wir damit gegenüber anderen Unternehmen zunächst den Vorteil, nicht von akutem Liquiditätsmangel betroffen zu sein.

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. Dabei profitieren wir generell von einer heterogenen Kundenstruktur; wir konzentrieren uns also weder auf eine spezielle Branche noch auf eine Organisationsgröße und können damit auch konjunkturelle Schwankungen gut ausgleichen.

Auch hier beobachten wir in einem engmaschigen Monitoring, wenn es zu Zahlungsverzögerungen oder -ausfällen kommt. Mit verkürzten Mahnverfahren und der schnelleren Erwirkung eines Titels wirken wir Forderungsausfällen in der derzeitigen Krisensituation entgegen.

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.

Wirtschaftliche Chancen

Die derzeitige Lage und die örtliche Verlagerung der betrieblichen Tätigkeiten (Home Office) bergen neben den Risiken für Unternehmen und deren Fortbestand auch Chancen für uns und den Vertrieb unserer Lösung. Da wir virtuelles Arbeiten professionell unterstützen, können wir in der derzeitigen Situation quasi als Rettungsanker für viele Branchen fungieren, um ihre Betriebsprozesse aufrecht zu erhalten. Wir sehen hier nicht nur gesteigerte Absatzmöglichkeiten während der Pandemie, sondern vielmehr auch Chancen, unsere Lösung als ein Instrument zur Risikominimierung in Krisensituationen langfristig zu etablieren. Als Ratgeber und Vorreiter für Remote-Dienstleistungen definieren wir ein ausbaufähiges Dienstleistungsangebot, welches wir als Chance zum Wachstum in der Krise begreifen.

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

Internationale Expansion

Lassen sich Vertriebsaktivitäten und Serviceangebote ohne erhöhten Mehraufwand und/oder verringerte Erfolgchancen remote erbringen, steuern wir internationale Expansion im Rahmen der zunehmenden Virtualisierung vom Headquarter. Nur dort, wo sich gute Vertriebsperspektiven zeigen und deren Umsetzung ein Team vor Ort erfordert, erwägen wir den Aufbau einer Niederlassung, vorzugsweise mit einer an die Standortgegebenheiten angepassten Vertriebs- und Servicestruktur. Wir haben auch im laufenden Geschäftsjahr den eingeschlagenen Pfad, unsere wichtigsten Märkte intensiv zu beobachten und – wo erfolgsversprechend – weiter auf- und auszubauen, fortgesetzt. Die bestehenden Niederlassungen durch kontinuierlichen Support und Wissenstransfer zu unterstützen und verstärkt darauf zu achten, sie auch kulturell im Sinne einer Global Corporate Culture einzubinden, lässt uns Synergien voll ausschöpfen. Unsere zuletzt gegründete Niederlassung, OTRS Magyarorszá g Kft. in Budapest, hat sich auch im zweiten Jahr erfolgreich behauptet und unterstreicht unsere Expansionsstrategie.

Managed Services

In Zeiten, in denen sich Geschäftsaktivitäten zunehmend virtuell etablieren und wir große Teile unserer Daten in Clouds verfügbar halten, entspricht unser Angebot, **OTRS** als Managed-Lösung anzubieten, weiterhin dem Trend.

Die Möglichkeit, **OTRS** zu nutzen, ohne die Instanz(en) auf betriebseigenen Rechnern zu installieren, ist für viele Unternehmen attraktiv und bietet vor allem auch mittelständischen Firmen mit begrenzter Infrastruktur und beschränkten personellen Ressourcen den Zugriff auf eine professionelle Software-Lösung.

Bis zum 31. Dezember 2019 konnten wir die Anzahl der Kunden unserer Managed-Lösung von 166 (Stand 31. Dezember 2018) auf 241 erhöhen. Damit ist das Vertragsvolumen unserer Managed-Lösung von 38% (31. Dezember 2018) auf 45% (31. Dezember 2019) des Gesamtvertragsvolumens gestiegen.

Auch langfristig gesehen ist Cloud Computing ein wichtiger Bestandteil des IT-Marktes und wird als wesentlicher Treiber in der Digitalen Transformation gesehen.

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 können 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.

Unsere Aufbau- und Ablauforganisation zusammen mit unserer Unternehmenskommunikation haben wir so ausgestattet, dass Verzögerungen bzw. Störungen oder Unklarheiten in Prozessen frühzeitig gemeldet werden. So kann ein reibungsloser Ablauf bzw. kurzfristige Behebung von Störungen gewährleistet und ein Ausfall unseres Angebotes – sei es Software oder Dienstleistung – mit einer sehr geringen Eintrittswahrscheinlichkeit bewertet werden.

Erfahrene Mitarbeiter, bewährte Verwaltungs- und Steuerungssysteme, gezielte Personal- und Organisationsentwicklungsmaßnahmen sowie das bestehende System aus überwachten Risikoindikatoren, das stetig an die aktuellen Entwicklungen und Erfordernisse angepasst wird, sorgen zusätzlich für ein höchstmögliches Maß an Kontrolle.

Risiken aus Umwelt und Soziales

Der Anspruch an die Übernahme von sozialer Verantwortung durch Unternehmen ist in den letzten Jahren massiv gewachsen. Marktbestimmende Nachhaltigkeits- und Verantwortungsaspekte in unseren Produkten und Prozessen könnten unter anderem zu erheblichen Wettbewerbsnachteilen, Imageeinbußen oder Gesetzesverstößen führen.

Als Gegenmaßnahme wurde der Kompetenzbereich CSR mit einem umfassenden Nachhaltigkeitskonzept implementiert, der sich vor allem mit der Erreichung unserer Nachhaltigkeitsziele und deren Steuerung beschäftigt. Sensibilisierungsmaßnahmen für das Management und die Mitarbeiter zu nachhaltigem Handeln sowie die systemische Verankerung von Nachhaltigkeitsaspekten in unseren Steuerungs- und Entscheidungsprozessen wirken diesem Risiko ebenfalls entgegen.

Chancen aus Umwelt und Soziales

Im Rahmen unserer Strategie „Green OTRS“ ist die Arbeit an einem nachhaltigen Serviceangebot, das sich an entsprechend agierende Unternehmen richtet, eine nicht unwichtige Säule. Damit richten wir nicht nur unser Unternehmen nachhaltig aus. Durch die Implementierung von Nachhaltigkeitsaspekten in unseren Produkten und Dienstleistungsangeboten haben wir die Chance, neue Kundengruppen anzusprechen und zu gewinnen und die Wahrnehmung der Marke OTRS in der Öffentlichkeit mit einem weiteren positiven Aspekt zu versehen.

Die Stärkung unserer Kultur mittels Aktivitäten im Bereich Integrität kann zudem dem zukünftigen Fachkräftemangel entgegenwirken und dafür sorgen, dass die OTRS Group auch künftig attraktiv für Absolventen und Mitarbeiter bleibt.

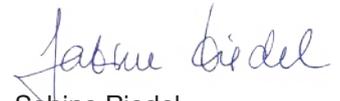
Oberursel, 31. März 2020



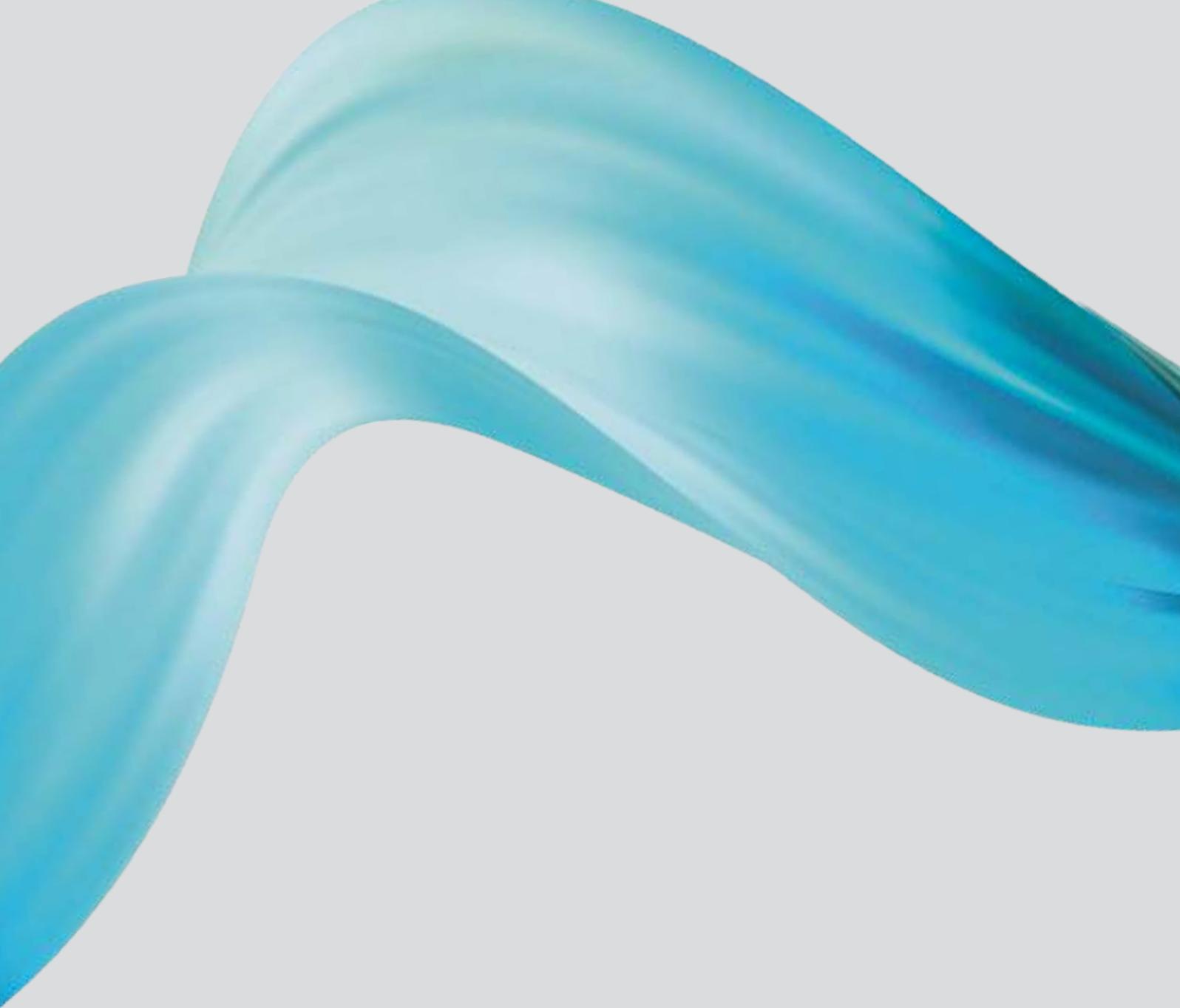
André Mindermann
Vorstandsvorsitzender



Christopher Kuhn
Vorstand



Sabine Riedel
Vorstand





JAHRES ABSCHLUSS TABELLEN

BILANZ
GEWINN UND VERLUSTRECHNUNG
BRUTTO ANLAGENSPIEGEL

Bilanz zum 31.12.2019

Aktiva	31.12.2019	31.12.2018
	EUR	EUR
A. Anlagevermögen	4.835.692,08	3.977.819,36
I. Immaterielle Vermögensgegenstände	1.897.844,49	1.296.476,00
1. selbst geschaffene gewerbliche Schutzrechte und ähnliche Rechte und Werte	625.544,00	952.515,00
2. in der Entwicklung befindliche immaterielle Vermögenswerte	1.023.618,49	0,00
3. entgeltlich erworbene Konzessionen, gewerbliche Schutzrechte und ähnliche Rechte und Werte sowie Lizenzen an solchen Rechten und Werten	2,00	2,00
4. Geschäfts- oder Firmenwert	248.680,00	343.959,00
II. Sachanlagen	133.804,41	145.512,50
1. andere Anlagen, Betriebs- und Geschäftsausstattung	130.492,50	145.512,50
2. geleistete Anzahlungen und Anlagen im Bau	3.311,91	0,00
III. Finanzanlagen	2.804.043,18	2.535.830,86
1. Anteile an verbundenen Unternehmen	2.764.183,40	2.385.971,08
2. Ausleihungen an verbundene Unternehmen	39.857,78	149.857,78
3. Beteiligungen	2,00	2,00
B. Umlaufvermögen	4.154.248,18	3.368.862,83
I. Vorräte	679,25	553,00
1. in Arbeit befindliche Aufträge	679,25	0,00
2. geleistete Anzahlungen	0,00	553,00
II. Forderungen und sonstige Vermögensgegenstände	1.767.646,80	1.517.016,18
1. Forderungen aus Lieferungen und Leistungen	1.291.731,31	1.241.360,24
2. Forderungen gegen verbundene Unternehmen	344.226,35	188.033,93
3. sonstige Vermögensgegenstände	131.689,14	87.622,01
III. Kassenbestand, Bundesbankguthaben, Guthaben bei Kreditinstituten und Schecks	2.385.922,13	1.851.293,65
C. Rechnungsabgrenzungsposten	77.503,91	54.836,40
	9.067.444,17	7.401.518,59

Passiva	31.12.2019	31.12.2018
	EUR	EUR
A. Eigenkapital	2.749.050,72	1.967.480,22
I. gezeichnetes Kapital	1.916.300,00	1.916.300,00
II. Gewinnrücklagen		
1. gesetzliche Rücklage	41.637,99	2.559,01
III. Bilanzgewinn	791.112,73	48.621,21
B. Rückstellungen	570.027,64	407.166,96
1. Steuerrückstellungen	13.571,50	0,00
2. sonstige Rückstellungen	556.456,14	407.166,96
C. Verbindlichkeiten	436.744,67	399.979,85
1. Verbindlichkeiten aus Lieferungen und Leistungen	102.771,93	128.030,92
- davon mit einer Restlaufzeit bis zu einem Jahr EUR 102.771,93 (EUR 128.030,92)		
2. Verbindlichkeiten gegenüber verbundenen Unternehmen	11.590,60	42.403,11
- davon mit einer Restlaufzeit bis zu einem Jahr EUR 11.590,60 (EUR 42.403,11)		
3. sonstige Verbindlichkeiten	322.382,14	229.545,82
- davon aus Steuern EUR 241.866,46 (EUR 203.173,90)		
- davon im Rahmen der sozialen Sicherheit EUR 7.654,34 (EUR 7.305,28)		
- davon mit einer Restlaufzeit bis zu einem Jahr EUR 322.382,14 (EUR 229.545,82)		
D. Rechnungsabgrenzungsposten	4.756.975,64	4.247.995,56
E. Passive latente Steuern	554.645,50	378.896,00
	9.067.444,17	7.401.518,59

Gewinn- und Verlustrechnung vom 01.01.2019 bis 31.12.2019

	31.12.2019	31.12.2018
	EUR	EUR
1. Umsatzerlöse	9.177.907,31	8.314.378,46
2. Erhöhung des Bestands in Arbeit befindlicher Aufträge	679,25	-12.416,95
3. andere aktivierte Eigenleistungen	1.023.618,49	543.036,89
4. sonstige betriebliche Erträge	329.042,54	357.139,53
- davon Erträge aus der Währungsumrechnung EUR 288,18 (EUR 773,54)		
5. Materialaufwand	1.388.281,51	1.534.379,39
a) Aufwendungen für bezogene Leistungen	1.388.281,51	1.534.379,39
6. Personalaufwand	5.631.430,77	4.782.210,77
a) Löhne und Gehälter	4.888.737,57	4.137.971,77
b) soziale Abgaben und Aufwendungen für Altersvers- orgung und für Unterstützung	742.693,20	644.239,00
- davon für Altersversorgung EUR 14.714,34 (EUR 14.637,70)		
7. Abschreibungen	495.340,77	391.356,30
a) auf immaterielle Vermögensgegenstände des Anlagevermögens und Sachanlagen	495.340,77	391.356,30
8. sonstige betriebliche Aufwendungen	1.891.620,49	1.902.873,27
- davon Aufwendungen aus der Währungs- umrechnung EUR 566,18 (EUR 3.051,44)		
9. sonstige Zinsen und ähnliche Erträge	8.071,84	6.541,58
- davon aus verbundenen Unternehmen EUR 6.863,41 (EUR 6.018,32)		
10. Zinsen und ähnliche Aufwendungen	690,00	755,88
11. Steuern vom Einkommen und vom Ertrag	341.151,00	136.535,60
- davon Aufwendungen aus der Zuführung und Auflösung latenter Steuern EUR 299.152,50 (EUR 158.703,00)		
- davon Erträge aus der Zuführung und Auflösung latenter Steuern EUR 123.403,00 (EUR 94.308,00)		
12. Ergebnis nach Steuern	790.804,89	460.568,30
13. sonstige Steuern	9.234,39	12.809,00
14. Jahresüberschuss	781.570,50	447.759,30
15. Gewinnvortrag aus dem Vorjahr	48.621,21	-82.078,08
16. Einstellungen in Gewinnrücklagen	39.078,98	2.559,01
a) in die gesetzliche Rücklage	39.078,98	2.559,01
17. Vortrag auf neue Rechnung	0,00	-314.501,00
18. Bilanzgewinn	791.112,73	48.621,21

Brutto-Anlagenspiegel zum 31.12.2019

	Anschaffungs-, Herstellungskosten		Zugänge		Abgänge Umbuchungen		Anschaffungs-, Herstellungskosten		kumulierte Abschreibungen 01.01.2019		Abschreibungen Geschäftsjahr		kumulierte Abschreibungen 31.12.2019		Zuschreibungen Geschäftsjahr		kumulierte Abschreibungen 31.12.2019		Buchwert 31.12.2019		
	EUR	EUR	EUR	EUR	EUR	EUR	EUR	EUR	EUR	EUR	EUR	EUR	EUR	EUR	EUR	EUR	EUR	EUR	EUR	EUR	
I. Immaterielle Vermögensgegenstände	4.087.357,16	1.023.618,49	0,00	0,00	0,00	0,00	5.110.975,65	2.790.881,16	422.250,00	0,00	0,00	0,00	3.213.131,16	0,00	1.897.844,49						
1. Selbst geschaffene gewerbliche Schutzrechte und ähnliche Rechte und Werte	2.652.419,90	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	2.652.419,90	1.699.904,90	326.971,00	0,00	0,00	0,00	2.026.875,90	0,00	625.544,00						
2. In der Entwicklung befindliche immaterielle Vermögenswerte	0,00	1.023.618,49	0,00	0,00	0,00	1.023.618,49	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	1.023.618,49						
3. entgeltlich erworbene Konzessionen, gewerbliche Schutzrechte und ähnliche Rechte und Werte sowie Lizenzen an solchen Rechten und Werten	6.470,69	0,00	0,00	0,00	0,00	6.470,69	6.468,69	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	6.468,69	0,00	2,00						
4. Geschäfts- oder Firmenwert	1.428.466,57	0,00	0,00	0,00	0,00	1.428.466,57	1.084.507,57	95.279,00	0,00	0,00	0,00	0,00	1.179.786,57	0,00	248.680,00						
II. Sachanlagen	488.927,92	61.869,68	11.673,69	0,00	0,00	539.123,91	343.415,42	73.090,77	11.186,69	0,00	0,00	0,00	405.319,50	0,00	133.804,41						
1. andere Anlagen, Betriebs- und Geschäftsausstattung	488.927,92	58.557,77	11.673,69	0,00	0,00	535.812,00	343.415,42	73.090,77	11.186,69	0,00	0,00	0,00	405.319,50	0,00	130.492,50						
2. geleistete Anzahlungen und Anlagen im Bau	0,00	3.311,91	0,00	0,00	0,00	3.311,91	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	3.311,91						
III. Finanzanlagen	2.537.071,85	270.413,57	2.201,25	0,00	2.805.284,17	1.240,99	0,00	0,00	1.240,99	0,00	0,00	0,00	1.240,99	0,00	2.804.043,18						
1. Anteile an verbundenen Unternehmen	2.385.971,08	270.413,57	2.201,25	110.000,00	2.764.183,40	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	2.764.183,40						
2. Ausleihungen an verbundene Unternehmen	149.857,78	0,00	0,00	-110.000,00	39.857,78	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	39.857,78						
3. Beteiligungen	1.242,99	0,00	0,00	0,00	1.242,99	0,00	1.240,99	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	1.240,99	0,00	2,00						
	7.113.356,93	1.355.901,74	13.874,94	0,00	8.455.383,73	3.135.537,57	495.340,77	11.186,69	0,00	3.619.691,65	0,00	4.835.692,08									





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 01. März 2017 sind die Aktien der Gesellschaft in das Basic Board der Frankfurter Wertpapierbörse einbezogen.

Angaben zur Identifikation der Gesellschaft laut Registergericht

Firmenname laut Registergericht:	OTRS AG
Firmensitz laut Registergericht:	Oberursel
Registereintrag:	Handelsregister
Registergericht:	Bad Homburg v. d. Höhe
Register-Nr.:	HRB 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 **einzelne 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 konnten. 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 die 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 Euro 800,- 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 nachfolgende Übersicht zeigt die für das abgelaufene Geschäftsjahr sowie das Vorjahr zu bilanzierenden passiven Steuerlatenzen.

	2019				2018			
	HB-Wert	StB-Wert	Differenz	passive lat. Steuern	HB-Wert	StB-Wert	Differenz	passive lat. Steuern
Selbstgeschaffene iVG	625.544	0	625.544	182.815	916.567	0	916.567	278.373
Selbst geschaffene iVG in Entwicklung	1.023.618	0	1.023.618	299.153	0	0	0	0
Geschäftswert	248.680	0	248.680	72.677	343.959	0	343.959	100.522
Gesamt				554.645				378.896

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

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 2.115. Davon entfielen TEUR 1.024 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	EUR	%	EUR	EUR
OTRS Inc., Cupertino, USA	2.183.073	100	-172.194	-322.126
OTRS S.A. de C.V., Benito Juárez, Mexiko	1.477	50	20.089 ¹⁾	13.444 ¹⁾
OTRS Do Brasil Soluções Ltda., São Paulo, Brasilien	146.852	93	36.463	16.087
OTRS ASIA Pte. Ltd., Singapur	414.080	100	-176.936 ¹⁾	99.130 ¹⁾
OTRS Asia Ltd., Hongkong	9.495	100	- 8.370 ¹⁾	-29.474 ¹⁾
OTRS Magyarország Kft., Budapest, Ungarn	9.207	100	²⁾	²⁾
Gesamt	2.764.183			
Unternehmen mit Beteiligungsverhältnis				
OTRS Ltd., Hongkong	1	50	^{2), 3)}	^{2), 3)}
OTRS Shd Bdn, Malaysia	1	49	^{2), 3)}	^{2), 3)}
Gesamt	2			

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.

Angabe zu Forderungen

Art der Forderung zum 31.12.2019	Gesamtbetrag	davon mit einer Restlaufzeit	
	zum 31.12.2019	kleiner 1 Jahr	größer 1 Jahr
	TEUR	TEUR	TEUR
aus Lieferungen und Leistungen	1.292	1.292	-
gegen Verbundunternehmen	344	344	-
gegen Beteiligungen	0	0	-
sonstige Vermögensgegenstände: - übrige	132	132	-
Gesamt	1.768	1.768	-

Sonstige Vermögensgegenstände

Der Posten sonstige Vermögensgegenstände enthält im Wesentlichen Mietkautionen TEUR 8,8 (Vorjahr: TEUR 8,8), geleistete Vorschüsse an Personal TEUR 82,0 (Vorjahr: TEUR 9,9), Gewerbesteuer Guthaben TEUR 9,2 (Vorjahr: TEUR 18,4), Debitorische Kreditoren TEUR 4,1 (Vorjahr: TEUR 0) sowie übrige sonstige Vermögensgegenstände TEUR 27,6 (Vorjahr: TEUR 16,7).

Als **aktive Rechnungsabgrenzungsposten** (TEUR 77,5; im Vorjahr: TEUR 54,8) 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
Gesamt		1.916.300

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 39.078,98 eingestellt. Dieser entspricht dem zwanzigsten Teil des Jahresüberschusses.

Angaben und Erläuterungen zu Rückstellungen

Der Posten sonstige Rückstellungen entwickelte sich im Geschäftsjahr wie folgt:

Rückstellung für	01.01.2019	Inanspruchnahme	Auflösung	Zuführung	31.12.2019
ausstehende Rechnungen	27.366	27.366	-	31.929	31.929
Resturlaub	147.504	147.504	-	140.039	140.039
Tantieme Vorstand	101.400	101.400	-	101.400	101.400
Mitarbeiterboni/-provisionen	64.642	59.642	5.000	212.313	212.313
Aufbewahrungspflichten	18.480	-	-	-	18.480
Jahresabschlussprüfung	16.800	16.800	-	18.500	18.500
Jahresabschlusskosten	12.000	12.000	-	12.000	12.000
Berufsgenossenschaft	11.900	11.900	-	14.800	14.800
Aufsichtsratsvergütungen	5.625	5.625	-	5.625	5.625
Finanzbuchhaltung	1.450	1.450	-	1.371	1.371
Gesamt	407.167	383.687	5.000	537.976	556.456

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 436.744,67 (Vorjahr: EUR 399.979,85).

Art der Verbindlichkeit zum 31.12.2019	Gesamtbetrag	davon mit einer Restlaufzeit		
	zum 31.12.2019	kleiner 1 J.	1 bis 5 J.	größer 5 J.
	TEUR	TEUR	TEUR	TEUR
aus Lieferungen und Leistungen	103	103	-	-
gegen Verbundunternehmen	12	12	-	-
gegen Beteiligungen	0	0	-	-
sonstige Verbindlichkeiten	322	322	-	-
Gesamt	437	437	-	-

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 163 (Vorjahr: TEUR 137), Verbindlichkeiten aus Lohn- und Kirchensteuer in Höhe von TEUR 82,8 (Vorjahr: TEUR 69,2), Verbindlichkeiten gegenüber Personal TEUR 66,0 (Vorjahr: TEUR 0,0), Verbindlichkeiten aus sozialer Sicherheit der Arbeitnehmer in Höhe von TEUR 7,6 (Vorjahr: TEUR 7,3) sowie Kreditorische Debitoren 3,0 (Vorjahr: 0,0).

Passive Rechnungsabgrenzungsposten

Der Posten Passive Rechnungsabgrenzungsposten (TEUR 4.757; im Vorjahr: TEUR 4.248) 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 31.12.2019 bestehen keine derartigen Haftungsverhältnisse.

Nicht bilanzierte sonstige finanzielle Verpflichtungen

Die sonstigen finanziellen Verpflichtungen werden wie folgt fällig:

Art der Verpflichtung	Fälligkeit			
	2020	2021	2022	2023
Verpflichtungen aus Mietverträgen	185	73	36	36
Verpflichtungen aus Leasingverträgen	230	143	34	0
Gesamt	415	216	70	36

Aufgliederung der Umsatzerlöse

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

Nach Tätigkeitsbereich	2019	2018
	Euro	Euro
Managed IT Services und Support	7.832.849	6.913.906
Consulting Services	1.141.456	1.241.910
Customer Development	186.646	134.825
Übrige	16.956	23.737
Gesamt	9.177.907	8.314.378

Nach geographisch bestimmtem Markt	2019	2018
	Euro	Euro
Inland	6.372.377	5.839.205
Ausland	2.805.530	2.475.173
Gesamt	9.177.907	8.314.378

Angaben in Fortführung des Jahresergebnisses

Die Gesellschaft hat im abgelaufenen Geschäftsjahr einen Jahresüberschuss in Höhe von Euro 781.570,50 erwirtschaftet, welcher unter Berücksichtigung des Bilanzgewinns des Vorjahres sowie der Einstellung in die gesetzliche Rücklage auf neue Rechnung vorgetragen wird.

In Fortführung des Jahresergebnisses erfolgt die nachfolgende Darstellung:

Posten der Ergebnisverwendung	2019	2018
	Euro	Euro
Jahresüberschuss	781.571	447.759
Verlustvortrag aus dem Vorjahr	48.621	-82.078
Anpassung Verlustvortrag aus in Vorjahren nicht passivierten Steuerlatenzen	0	314.501
Einstellung in die gesetzliche Rücklage	-39.079	-2.559
= Bilanzgewinn/-verlust	791.113	48.621

Ausschüttungssperre

Der Gesamtbetrag, der gem. § 268 Abs. 8 HGB i.V.m. § 285 Nr. 28 HGB einer Ausschüttungssperre unterliegt, beträgt EUR 1.167.195. Dieser setzt sich zusammen aus dem Betrag der aktivierten selbst geschaffenen immateriellen Vermögensgegenstände (EUR 1.649.163) abzüglich der darauf entfallenden passiven latenten Steuern (EUR 481.968). Im Vorjahr belief sich der ausschüttungsgesperrte Betrag auf EUR 674.142.

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 am Main	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 am Main	Diplom Informatiker

Gesamtbezüge der Mitglieder des Vorstands und des Aufsichtsrats

Die Gesamtbezüge der Mitglieder des Vorstandes beliefen sich im abgelaufenen Geschäftsjahr auf TEUR 574.895. Die Gesamtbezüge der Mitglieder des Aufsichtsrats beliefen sich auf insgesamt EUR 5.625.

Gewährte Vorschüsse an Mitglieder des Vorstands und des Aufsichtsrats

An den Vorstand Frau Riedel wurde ein Vorschuss gewährt, welcher zum Bilanzstichtag einen Saldo in Höhe von EUR 3.941,71 ausweist. Der Zinssatz beträgt 2,00% p.a. Sicherheiten wurden nicht hinterlegt.

Weiterhin wird für Herrn Mindermann ein Verrechnungskonto geführt. Das Verrechnungskonto wird mit 2% verzinst und weist zum 31.12.2019 einen Verbindlichkeitssaldo von EUR 66.025,07 aus. Ferner wurde Herrn Mindermann ein kurzfristiger Vorschuss i.H.v. EUR 75.000,00 gewährt, welcher im Januar 2020 ausgeglichen wurde.

Die Entwicklung der Vorschüsse an Mitglieder des Vorstandes in 2019 zeigt sich wie folgt:

	01.01.2019 Euro	Zugang Euro	Rückzahlung Euro	31.12.2019 Euro
Sabine Riedel	3.864	77	0	3.942
André Mindermann	580	75.000	580	75.000

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

Durchschnittliche Zahl der während des Geschäftsjahrs beschäftigten Arbeitnehmer

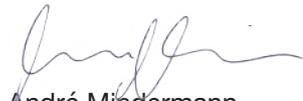
Die Gesellschaft beschäftigte im Jahresdurchschnitt gem. § 267 Abs. 5 HGB 70 Arbeitnehmer (im Vorjahr: 63) in nachfolgenden Tätigkeitsbereichen:

	Anzahl Arbeitnehmer	
	Geschäftsjahr	Vorjahr
General Managed Services	18	15
Global Software Development	16	12
Consulting Services	7	9
Marketing & Sales	15	15
Verwaltung/Administration	14	12
Gesamt	70	63

Vorgänge von besonderer Bedeutung nach dem Bilanzstichtag

Die Auswirkungen der in der Zeit nach dem Abschlussstichtag bis zur Aufstellung des Jahresabschlusses weltweit aufgetretenen Ausbreitung des Coronavirus (SARS-CoV-2) auf die künftige Vermögens-, Finanz- und Ertragslage der Gesellschaft sowie die Wirksamkeit regierungsseitig beschlossener und zu beschließender Gegenmaßnahmen lassen sich derzeit noch nicht absehen. Bis zur Aufstellung des Jahresabschlusses hat sich keine Verschlechterung der Vermögens-, Finanz- und Ertragslage ergeben.

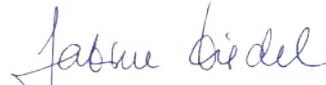
Oberursel, 31. März 2020



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 2019 und der Gewinn- und Verlustrechnung für das Geschäftsjahr vom 1. Januar 2019 bis zum 31. Dezember 2019 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 2019 bis zum 31. Dezember 2019 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 2019 sowie ihrer Ertragslage für das Geschäftsjahr vom 1. Januar 2019 bis zum 31. Dezember 2019 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 des Aufsichtsrates 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 Unvollständigkeiten, 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.

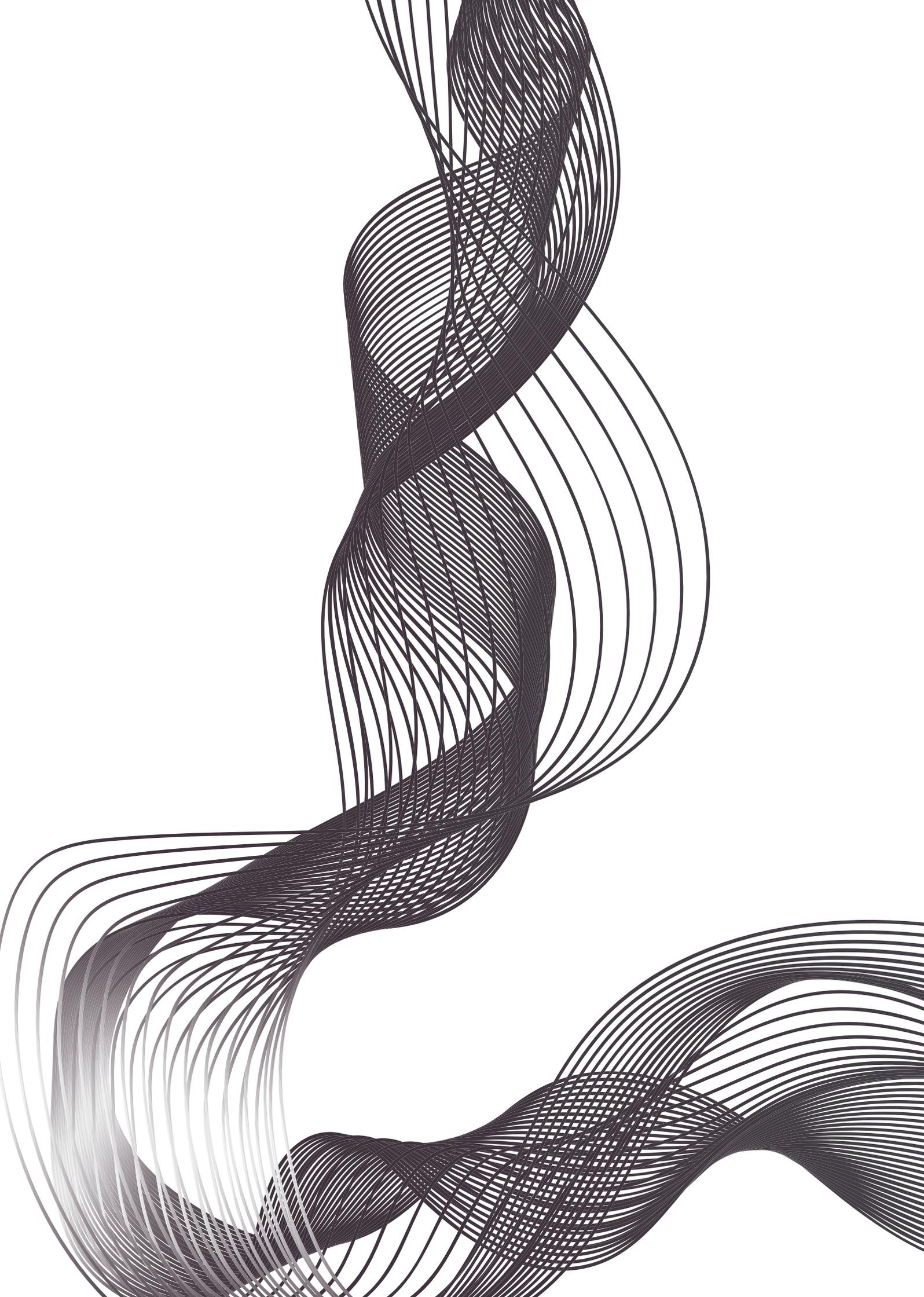
- beurteilen wir die Angemessenheit der von den gesetzlichen Vertretern angewandten Rechnungslegungsmethoden sowie die Vertretbarkeit der von den gesetzlichen Vertretern dargestellten geschätzten Werte und damit zusammenhängenden Angaben.
- ziehen wir Schlussfolgerungen über die Angemessenheit des von 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 06. Mai 2020

VEDA WP GmbH
Wirtschaftsprüfungsgesellschaft

Roland Weigl
Wirtschaftsprüfer



IMPRESSUM

OTRS AG

ZIMMERSMÜHLENWEG 11

61440 OBERURSEL

T: +49 6172 681988 43

E: INVESTOR-RELATIONS@OTRS.COM

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

REDAKTION & DESIGN

GRAFIK & LAYOUT: CLAUDIA MEISSNER

TEXTE: SABINE RIEDEL & ENRICO SCHWENKE

IR-AGENTUR

CROSS ALLIANCE COMMUNICATION GMBH

SUSAN HOFFMEISTER

T: +49 89 125 09 03 30

E: SH@CROSSALLIANCE.DE

