



OTRS

Open Technology
Real Services

Report 2013

2013

Die OTRS-Unternehmensgruppe und ihre Service-Management-Lösungen

Die OTRS Gruppe ist der Hersteller und weltweit größte Dienstleister für die Open Source Help Desk Software „OTRS Help Desk“ und die Open Source IT-Service-Management (ITSM)-Software „OTRS::ITSM“. Der Konzern besteht aus der OTRS AG und ihren fünf Töchtern OTRS Inc. (USA), OTRS S.A. de C.V. (Mexiko), OTRS B.V. (Niederlande), OTRS Sdn. Bhd. (Malaysia) und OTRS Ltd. (Hong Kong). Die OTRS AG ist im Entry Standard der Frankfurter Wertpapierbörse gelistet (WKN: A0S9R3).

Die OTRS Produkt-Suite umfasst die OTRS Help Desk Software und die ITIL® V3 compatible, nach PinkVERIFY™ zertifizierte IT-Service-Management-Lösung OTRS::ITSM, sowie eine zugehörige iPhone App. OTRS ist in 33 Sprachen verfügbar und über 130.000 Unternehmen weltweit nutzen OTRS, um mit einer integrierten Lösung ihren Service zu optimieren, die Kundenzufriedenheit zu steigern und Kosten zu senken. Die OTRS-Gruppe ist der Source Code Eigentümer und unterstützt Unternehmen weltweit durch Support, Beratung und Softwareentwicklung. Zu den Dienstleistungen gehören Prozessdesign, Implementierungen, Anpassungen, Application Support und Managed OTRS Services. Unternehmen und Organisationen, wie zum Beispiel NASA, IBM, Amnesty International, Siemens, Lufthansa, Commerzbank und KFC zählen zu den Kunden. OTRS ist bei 60 Prozent der DAX 30-Unternehmen im Einsatz. Weitere Informationen zu den OTRS Produkten und Services finden Sie unter www.otrs.com.

Inhaltsverzeichnis

Brief an die Aktionäre	4
Bericht des Aufsichtsrats	8
Meilensteine 2013	11
Lagebericht der OTRS AG für das Geschäftsjahr 2013	14
1. Geschäft- und Rahmenbedingungen	14
2. Ertrags-, Finanz- und Vermögenslage der OTRS AG	22
3. Vorgänge von besonderer Bedeutung nach dem Bilanzstichtag	25
4. Risikobericht	25
5. Chancenbericht	27
6. Prognosebericht	27
Jahresabschlussstabellen	30
Anhang	35
Bestätigungsvermerk des Abschlussprüfers	46
Impressum	47



**Sehr geehrte Aktionärinnen und Aktionäre,
verehrte Kunden und Geschäftspartner,
liebe Mitarbeiter,**

2013 war ein hervorragendes Jahr für unser Unternehmen. Wir haben Ihnen für das abgelaufene Geschäftsjahr eine merkbare Steigerung der Umsatzerlöse und ein ausgeglichenes Ergebnis versprochen und unser Ziel übertroffen.

Im Berichtsjahr erwirtschaftete die OTRS AG ein Umsatzwachstum von 20,6%. Die Umsatzerlöse stiegen auf TEUR 5.024 (Vorjahr: TEUR 4.166). Im Fokus unserer Aktivitäten im abgelaufenen Geschäftsjahr lag die internationale Expansion. Diese Strategie zeigt nun eine erste Wirkung. So konnte der Umsatz mit ausländischen Kunden um 44,1% von TEUR 1.306 auf TEUR 1.882 gesteigert werden. Auch der Inlandsumsatz stieg um 9,9% von TEUR 2.860 auf TEUR 3.142. Im Jahr 2013 erwirtschaftete die OTRS AG rund 38% ihres Umsatzes mit Kunden außerhalb Deutschlands. Anhand der Downloadzahlen nach Regionen lässt sich deutlich der Trend erkennen, dass der asiatische Markt für OTRS zunehmend an Bedeutung gewinnt.

Wie in den Vorjahren konnten wir auch im Berichtsjahr die wiederkehrenden Erlöse (renewable revenues) auf Basis jährlicher Service-, Wartungs- und Supportverträge steigern. Diese erhöhten sich im Jahr 2013 um 31,3% auf TEUR 2.769 (Vorjahr: TEUR 2.109) und betragen damit 55,0% des Gesamtumsatzes (Vorjahr: 50,6%). Wir beabsichtigen, diesen Trend auch in Zukunft fortzuführen, denn durch die Steigerung der wiederkehrenden Erlöse gewinnt OTRS erheblich an Planungssicherheit.

Auch die Ergebnissituation entwickelte sich erfreulich. So stieg das Ergebnis vor Zinsen, Steuern und Abschreibungen (EBITDA) im Geschäftsjahr 2013 auf TEUR 586 gegenüber TEUR 288 im Vorjahr. Dementsprechend konnte auch der operative Cashflow von TEUR ./ 36 auf TEUR 626 gesteigert werden. Für 2014 rechnet der Vorstand mit ei-

nem weiteren Anstieg des operativen Cashflows. Das Ergebnis vor Zinsen und Steuern (EBIT) betrug im Berichtsjahr TEUR 257 gegenüber TEUR ./. 51 im Vorjahr. Die OTRS AG erwirtschaftete zum 31. Dezember 2013 einen Jahresüberschuss von TEUR 108 gegenüber einem Jahresfehlbetrag von TEUR 197 im Vorjahr. Das Eigenkapital erhöhte sich infolge des positiven Jahresergebnisses von TEUR 936 auf TEUR 1.043. Die Eigenkapitalquote stieg in der Folge zum Bilanzstichtag 2013 auf 19,4% (Vorjahr: 17,8%).

Die zukunftsweisende Weiterentwicklung unserer Software war neben der Expansion der OTRS AG auf den internationalen Märkten ein wichtiger Meilenstein im abgelaufenen Geschäftsjahr. So zeigt sich, dass die Wahrnehmung der OTRS-Software als ein äußerst nützliches Instrument zur Unternehmenssteuerung stetig wächst. Voraussetzung hierfür ist die ständige Aktualisierung und Verbesserung der Software-Funktionalitäten. Daher haben wir auch im Berichtsjahr in die Erweiterung der Software um neue Funktionalitäten und zur Implementierung von Verbesserungen durch die Open Source-Community investiert. Seit November 2013 ist die erste stabile Version OTRS Help Desk 3.3 verfügbar.

Der ständige Wandel der Märkte und der Nachfrage erfordert eine immer schnellere Anpassung der Geschäftsprozesse in Unternehmen. Dies beeinflusst auch in erheblichem Maße die wachsenden Anforderungen an eine optimale IT-Unterstützung der Prozesse. Lösungen auf Basis von OTRS zeichnen sich durch einen modularen Aufbau der Architektur aus. Dadurch lässt sich OTRS mit neuen Modulen und Features flexibel erweitern und so auf die Anforderungen von Morgen anpassen. Mit diesem Ansatz folgen wir konsequent unserer Strategie, der international führende Anbieter von IT-basierten Service-Management-Lösungen zu werden. Einer der entscheidenden Erfolgsfaktoren dabei ist die unentgeltliche Installation und Nutzung der OTRS-Software.

Aufgrund der Komplexität der Software und des Softwareeinsatzes im Unternehmen sowie des erforderlichen Spezialwissens bedarf es jedoch für deren effizienten Einsatz eines speziellen Know-Hows und Supports. Als Quellcode-Inhaber des Open Source-Projektes OTRS.org bieten wir unseren Kunden daher ergänzend zu den Softwarelösungen einen umfassenden Business Support sowie IT-Service-Management-Lösungen.

Immer mehr Anwender entscheiden sich für freie Open Source-Lösungen als Alternative zu lizenzpflichtigen Produkten. Zusätzlich zu diesem Trend betreiben Unternehmen heute immer mehr Aufwand ihren Kundenservice zu optimieren.

Kundeninteraktionen, schnelle Problembeseitigung und die Automatisierung von Kundenservice-Prozessen gelten mittlerweile als wesentliche Erfolgsfaktoren eines Unternehmens.

Diese Entwicklung schlägt sich sehr positiv in den Downloadzahlen der OTRS-Software wider. Im Jahr 2013 registrierten wir täglich rund 700 Downloads (Vorjahr: 650). Mit jedem neuen User wächst die Zahl der potentiellen Kunden für unsere OTRS-spezifischen Dienstleistungen. Die Open Source-Software allein nutzt jedoch Unternehmen noch wenig. Vielmehr benötigen sie neben Dienstleistungen wie kundenspezifische Entwicklungen und Systemwartung vor allem gezielte Beratungsleistungen im Hinblick auf die Im-

plementierung der Software sowie die Optimierung von Geschäftsprozessen. Mit insgesamt 130.000 Installationen (Vorjahr: 110.000) konnten wir die Basis potenzieller Kunden gegenüber dem Vorjahr um rund 18 Prozent erhöhen (Vorjahr: 10 Prozent).

Die internationale Präsenz der OTRS AG sowie die ständige technische Weiterentwicklung unserer Software und der Ausbau von Support- und Consulting-Verträgen mit festen Laufzeiten, sogenannter wiederkehrender Erlöse, bilden die Basis für eine erfolgreiche Zukunft unseres Unternehmens. Auch im laufenden Geschäftsjahr und darüber hinaus planen wir unsere Marktführerschaft bei der Vermarktung der OTRS-Software weltweit weiter zu forcieren. In internationalen Märkten liegen große Wachstumschancen für die OTRS AG, die wir weiter ausbauen werden. Während die Anwender von OTRS über den ganzen Globus verteilt sind, war unser Geschäft bisher im Wesentlichen auf Deutschland beschränkt. Kurzfristig werden wir unsere Dienstleistungen insbesondere in den USA (über die Tochtergesellschaft OTRS Inc), Mittel- und langfristig in Südamerika sowie weiterhin in ganz Europa ausbauen.

Dabei werden wir die OTRS-Software so weiterentwickeln, dass sie mit ihren Funktionalitäten zu einem unabdingbaren Instrument bei der Unternehmenssteuerung wird. So planen wir im Geschäftsjahr 2014 das OTRS Help Desk-System auch an Soziale Netzwerke wie Facebook und Twitter anzubinden, um so den Austausch von Informationen wie privaten Nachrichten oder Tweets zu ermöglichen. Zudem soll OTRS mobile Geräte wie Handys und Tablets besser unterstützen und die Performance sowie die Skalierbarkeit von OTRS werden weiter optimiert.

Der Vorstand der OTRS AG sieht aus heutiger Sicht ein enormes Chancen- und Wachstumspotenzial und damit hervorragende Perspektiven, das Umsatz und Ergebniswachstum weiter fortzusetzen. Wir befinden uns in einer ausgezeichneten Ausgangslage, um langfristig von dem weltweiten Trend hin zu mehr Kundenorientierung und Serviceleistungen zu profitieren, denn auf global hart umkämpften Märkten mit immer homogeneren Produktstrukturen wird Kundenservice zum wichtigsten Differenzierungsmerkmal gegenüber dem Wettbewerb. Vor diesem Hintergrund rechnen wir für das laufende Geschäftsjahr mit einem positiven Ergebnis leicht über dem Vorjahresniveau. Für das Geschäftsjahr 2014 sollen insbesondere die Umsatzerlöse im Bereich Managed Services weiter ausgebaut werden. Die prognostizierten Gesamtumsatzerlöse für 2014 betragen TEUR 5.500.

Die Ziele, die wir im vergangenen Jahr erreicht haben, bestätigen uns: Wir liegen mit unserer Strategie auf dem richtigen Weg in eine erfolgreiche Zukunft. Daran arbeiten unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der OTRS AG über den ganzen Globus verteilt mit großem Engagement und Können. Wir möchten Ihnen an dieser Stelle unseren Dank aussprechen. Zusätzlich bedanken wir uns bei unseren Kunden und Aktionären für Ihr Vertrauen und Ihre Unterstützung und freuen uns, wenn Sie uns auch weiterhin begleiten.

Ihr

André Mindermann
Vorsitzender des Vorstandes

Bericht des Aufsichtsrats



Bericht des Aufsichtsrats

Sehr geehrte Aktionärinnen und Aktionäre,

der folgende Bericht des Aufsichtsrats informiert Sie über dessen Tätigkeit im Geschäftsjahr 2013 und das Ergebnis der Prüfung des Jahresabschlusses 2013 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. 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 2013 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. Auf Grund der überschaubaren Größe des Aufsichtsrats mit drei Mitgliedern wurden auch im Geschäftsjahr 2013 keine Ausschüsse gebildet.

AUFSICHTSRATSSITZUNGEN UND BERATUNGSSCHWERPUNKTE

Im Geschäftsjahr 2013 hielt der Aufsichtsrat zur Wahrnehmung seiner Aufgaben insgesamt 4 Sitzungen ab und davon 2 fernmündliche. Die Sitzungen tagten in vollständiger Besetzung.

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 2013 und 2014, 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 7. März 2013 hat der Aufsichtsrat den Jahresabschluss und den Lagebericht für das Geschäftsjahr 2012 geprüft und gebilligt. Darüber hinaus berichtete der Vorstand in dieser Sitzung ausführlich über die beabsichtigte Geschäftspolitik und Unternehmensplanung, insbesondere die Finanz-, Investitions- und Personalplanung bei der Gesellschaft und ihrer 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 am 24. April 2013 durchgeführten fernmündlichen Sitzung berichtete der Vorstand über die Geschäftsentwicklung, insbesondere den Umsatz und die Lage der Gesellschaft und ihrer Tochtergesellschaften. Zudem hat der Aufsichtsrat in dieser Sitzung die Beschlussvorschläge für die ordentliche Hauptversammlung 2013 verabschiedet.

Auf der konstituierenden Sitzung im Anschluss an die ordentliche Hauptversammlung am 26. Juni 2013 wurde Herr Burchard Steinbild zum Vorsitzenden des Aufsichtsrats und Herr Thomas Stewens zu seinem Stellvertreter bestellt. Die Herren Steinbild und Stewens nahmen die Wahl an.

In der letzten Sitzung des Jahres vom 18. Dezember 2013, die fernmündlich abgehalten wurde, informierte der Vorstand den Aufsichtsrat ausführlich über den Gang der Geschäfte im Berichtsjahr 2013 sowie über die beabsichtigte Geschäftspolitik. Kernpunkte waren die für die Gesellschaft und ihre Tochtergesellschaften relevanten Themen der Unternehmensplanung, insbesondere die Finanz-, Investitions- und Personalplanung unter begründeter Erörterung von Abweichungen der tatsächlichen Entwicklung zur Prognose.

PRÜFUNG DES JAHRESABSCHLUSSES 2013

Die ifact WP GmbH Wirtschaftsprüfungsgesellschaft, hat den durch den Vorstand aufgestellten Jahresabschluss 2013 nach den Vorschriften des HGB nebst Lagebericht geprüft und jeweils mit dem uneingeschränkten Bestätigungsvermerk versehen.

Der Aufsichtsrat hat die Jahresabschlussunterlagen und den Prüfungsbericht der Abschlussprüfer rechtzeitig erhalten und ausführlich erörtert. Der Abschlussprüfer hat dem Aufsichtsrat am 26. März 2014 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 2013 der Gesellschaft samt Lagebericht im Rahmen der gesetzlichen Bestimmungen geprüft. Diese Prüfung hat keinen Anlass zur Beanstandung ergeben. Der Aufsichtsrat billigte am 26. März 2014 gemäß § 172 Satz 1 AktG den Jahresabschluss. Der Jahresabschluss der OTRS AG ist damit festgestellt.

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

Burchard Steinbild
Aufsichtsratsvorsitzender

Bad Homburg, im April 2014



Meilensteine 2013 der OTRS AG

Q1 Am 29. Januar 2013 veröffentlichte die OTRS AG das stabile Release der OTRS-Version 3.2 und erzielte damit in den ersten 3 Tagen insgesamt 2.486 Downloads weltweit. Im März verzeichneten wir mit 17.354 Downloads einen neuen monatlichen Downloadrekord unserer Unternehmensgeschichte.

In Sachen Funktionalität haben wir mit dem neuen Prozessmanagement-Modul einen Meilenstein gesetzt, der die OTRS-Software von der reinen Help Desk- und IT-Service Management Software in den Bereich der Business Process Management Lösungen (BPM) katapultierte und damit neue Geschäftsfelder eröffnete.

Ebenfalls im ersten Quartal erfolgte die Entwicklung eines Kundeninformationszentrums. Dieses erleichtert nicht nur das Anlegen und Pflegen von Kundeninformationen sondern verbessert auch die Übersicht über die Anzahl von geöffneten und geschlossenen Tickets pro Kundenkontakt.

Insgesamt konnten wir die Performance von OTRS steigern. Damit wird die Software auch den Ansprüchen von Enterprise-Kunden gerecht.

Q2 Im zweiten Quartal starteten wir mit einem weiteren öffentlichen Training in den USA, diesmal in Atlanta, das nun erstmalig ausgebucht war. Dies bildete den Auftakt für eine über das Jahr verteilte, sehr erfolgreiche Reihe von weiteren Trainings in Hong Kong, Mexico, in den Niederlanden, in den USA (Las Vegas), in Schweden und Malaysia. Damit zeigte sich die große Nachfrage nach lizenzkostenfreien Alternativen für Helpdesk- und IT-Service-Management-Lösungen nicht nur in den USA sondern auch in Europa, Südamerika und Asien. Es ist auch ein Zeichen für den steigenden Bekanntheitsgrad von OTRS weltweit.

Im Juni erfolgte mit der Einführung der OTRS-Paketverifizierung und dem erkennbaren Prüfsiegel „OTRS Verify“ ein entscheidender Schritt in Richtung Sicherheit der OTRS-Kunden und ihrer Systeme. So wird bei der Installation von OTRS-Softwarepaketen geprüft, ob diese vom Hersteller verifiziert sind. Bei nichtverifizierten Paketen erscheint eine Warnmeldung. Diese Maßnahme untermauert das Kundenvertrauen in die Sicherheit der OTRS-Software nachhaltig.

Q3 Mit dem Einstieg in den Entry Standard der Frankfurter Börse gelangte die OTRS AG auch mehr in den Fokus eines breiteren Anlegerkreises und verpflichtete sich damit zu einer transparenten und regelmäßigen Veröffentlichung ihrer Geschäftsentwicklung.

Im September stellten die weltweiten Feierlichkeiten unseres 10-jährigen Unternehmensjubiläums den Höhepunkt des vergangenen Jahres dar. Neben einem Tag der offenen Tür am Hauptsitz in Bad Homburg veranstalteten auch die Niederlassungen in den USA, Hong Kong, Malaysia und Mexico besondere Events, die letztendlich zum höchsten Auftragseingang der Unternehmensgeschichte der OTRS AG führten.

Q4 Am 12. November 2013 wurde das stabile Release der OTRS-Version 3.3 veröffentlicht. Bereits am ersten Tag erzielten wir über 800 Downloads und in den ersten 3 Tagen weltweit insgesamt 2.591 Downloads. Mit der neuen Version setzte die OTRS AG einen weiteren Meilenstein an verbesserten Funktionen im Bereich Reporting und Prozessautomatisierung. Indem das neue Management Dashboard jederzeit schnelle und übersichtliche Auswertungen mit ansprechenden Grafiken ermöglicht, erleichtert der eventbasierte generische Agent automatische Ticketabläufe. Der Event Ticket Kalender bietet eine bessere Planung von Ressourcen und OTRS 3.3 eine gestochen scharfe Darstellung auf Retina Displays. Mit der neuen OTRS-Appliance ist es den Nutzern möglich mittels virtueller Maschine OTRS in beliebig unterschiedlichen Umgebungen, so auch unter Windows, zu installieren oder die Installation klassisch per ISO-File von einer CD-ROM vorzunehmen.

Ebenfalls im November fand das erste asiatische User Group Meeting in Vietnam statt. Es war mit 34 Teilnehmer komplett ausgebucht. Generell konnte am Ende des Jahres 2013 eine Verdopplung der Downloadzahlen in China von 4 Prozent auf 8 Prozent festgestellt werden, womit das Land jetzt an dritter Stelle der Top Ten der OTRS Download-Länder steht und Russland auf Platz 4 verwies. Dies ist ein weiteres Indiz für den steigenden Bekanntheitsgrad von OTRS in Asien.

Schließlich präsentierte die OTRS AG zum Jahresende ihre Unternehmenswebsite in einem moderneren und frischeren Design. Unser Ziel des neuen Auftritts ist die Erhöhung der Akzeptanz von OTRS in den USA sowie die Steigerung der Bekanntheit durch Suchmaschinenoptimierung (SEO).

Lagebericht



Lagebericht der OTRS AG, Bad Homburg v. d. Höhe für das Geschäftsjahr 2013

1. GESCHÄFT UND RAHMENBEDINGUNGEN

1.1. TÄTIGKEITSSCHWERPUNKTE UND ABSATZMÄRKTE

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

OTRS ist ein Help Desk-System, das als Open Source-Projekt entwickelt wird und unter der freien Lizenz A-GPL v3 (Affero General Public License v3) steht. Das OTRS Help Desk-System dient der effizienten Verwaltung von E-Mail-Posteingängen und Telefonanfragen in Unternehmen mit hohem Aufkommen an elektronischen oder telefonischen Anfragen. Die Installation und Nutzung der OTRS-Software ist unentgeltlich möglich und der Quellcode, dessen Inhaber die OTRS AG stets bleibt, ist jedem zugänglich. Aufgrund der Komplexität der Software und des Softwareeinsatzes im Unternehmen sowie des erforderlichen Spezialwissens bedarf es für deren effizienten Einsatz eines speziellen Know-Hows und Supports. Als Quellcode-Inhaber des Open Source-Projektes OTRS.org bietet die OTRS AG ihren Kunden daher ergänzend zu den Softwarelösungen einen umfassenden Business Support.

Die OTRS AG stellt darüber hinaus IT-Service-Management-Lösungen („ITSM“) zur Verfügung. Das Unternehmen berät und unterstützt seine 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.

Zu den OTRS-Nutzern gehören Unternehmen, Behörden sowie Organisationen aller Branchen und aus allen Ländern. Bislang wurde OTRS bereits über 130.000 mal in 33 Sprachen installiert. 60% der DAX 30 Unternehmen setzen Best Practice Service Management Lösungen auf Basis von OTRS Help Desk und OTRS::ITSM ein.

20% der Software-Downloads erfolgen dabei aus Deutschland und 9% aus den USA. Die übrigen 71% verteilen sich auf den Rest der Welt. Insgesamt wurde OTRS über 1.200.000 mal von den eigenen Servern herunter geladen. Dies stellt nur einen Bruchteil der tatsächlichen Downloadzahlen dar, da die OTRS Software (Open-Source) ebenfalls über andere, nicht OTRS eigene Server heruntergeladen werden kann.

1.2. FORSCHUNGS- UND ENTWICKLUNGSAKTIVITÄTEN

Im April 2002 war die erste offizielle Version (Version 0.5) verfügbar, nachdem das OTRS.org-Projekt 2001 ins Leben gerufen wurde. Seitdem wurde OTRS ständig weiterentwickelt, verbessert und erweitert. Seit November 2013 ist die Version 3.3 verfügbar.

Lösungen auf Basis von OTRS zeichnen sich durch einen modularen Aufbau der Architektur aus. Dadurch lässt sich OTRS mit neuen Modulen und Features flexibel erweitern. Veränderungen der Märkte und der Nachfrage erfordern eine schnelle Neuausrichtung der Geschäftsprozesse in Unternehmen. Dies hat auch maßgeblichen Einfluss auf die Anforderungen an eine optimale IT-Unterstützung der Prozesse.

OTRS ist als Framework Grundlage für die ITIL-konforme IT-Service-Management-Lösung OTRS::ITSM und die Security & CERT-Lösung für IT Security Incident Handling SIRIOS.

Als der GNU Affero General Public Licence v3 (A-GPL v3) unterliegende Open Source-Software stehen Software sowie der Zugang zum Sourcecode jedem kostenlos zur Verfügung, sofern die Weitergabe von modifizierten Versionen durch Externe ebenfalls der GNU General Public Licence (GPL) unterstellt wird. Hiervon machen die OTRS-Nutzer regen Gebrauch und tragen damit ganz erheblich zur ständigen Weiterentwicklung und Perfektionierung der Software bei. Die OTRS AG verwaltet den Zugriff auf die Software und den Quellcode, prüft Modifikationen von Externen und entscheidet welche Funktionalitäten – ggf. nach Modifikation zur Qualitätssicherung oder der Beseitigung von Fehlern – in das Produkt aufgenommen werden. Die hauptsächliche Entwicklung und Weiterentwicklung erfolgt jedoch originär durch das OTRS-Team.

Im abgelaufenen Geschäftsjahr investierte die OTRS AG mehr als 10% ihres Umsatzes in die Weiterentwicklung der Software zu deren Erweiterung um neue Funktionalitäten und zur Implementierung von Verbesserungen durch die Open Source-Community.

OTRS HELP DESK 3.3 REPORT 2013

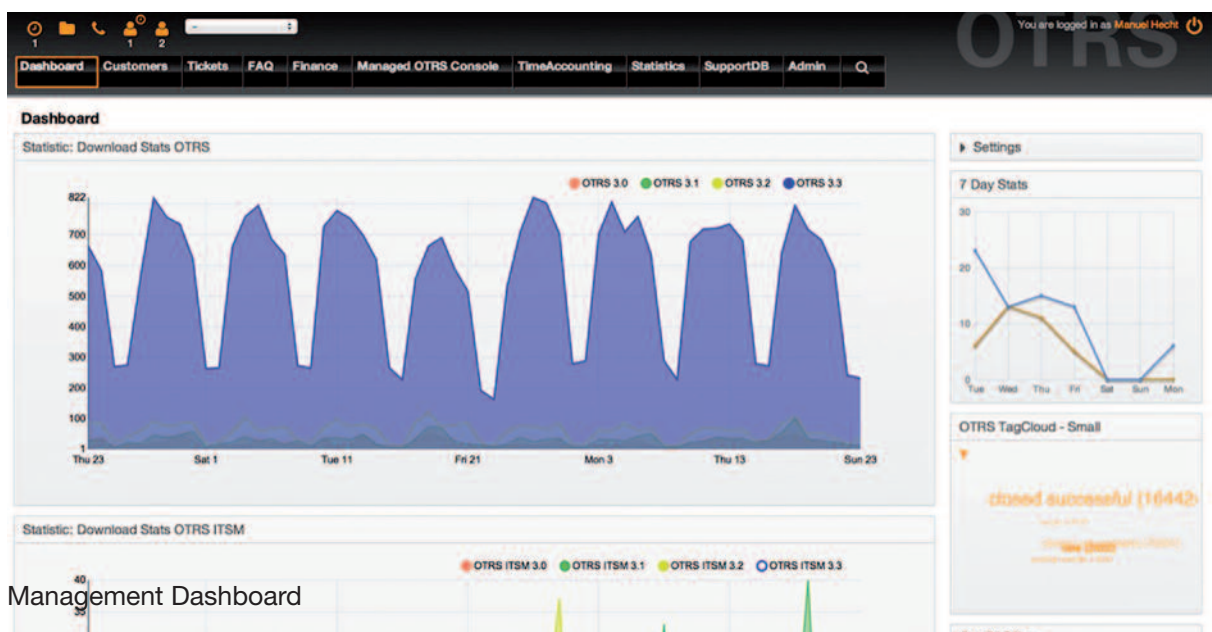
IM GESCHÄFTSJAHR 2013 ERFOLGTEN FOLGENDE ERWEITERUNGEN DES OTRS HELP DESK- SYSTEMS

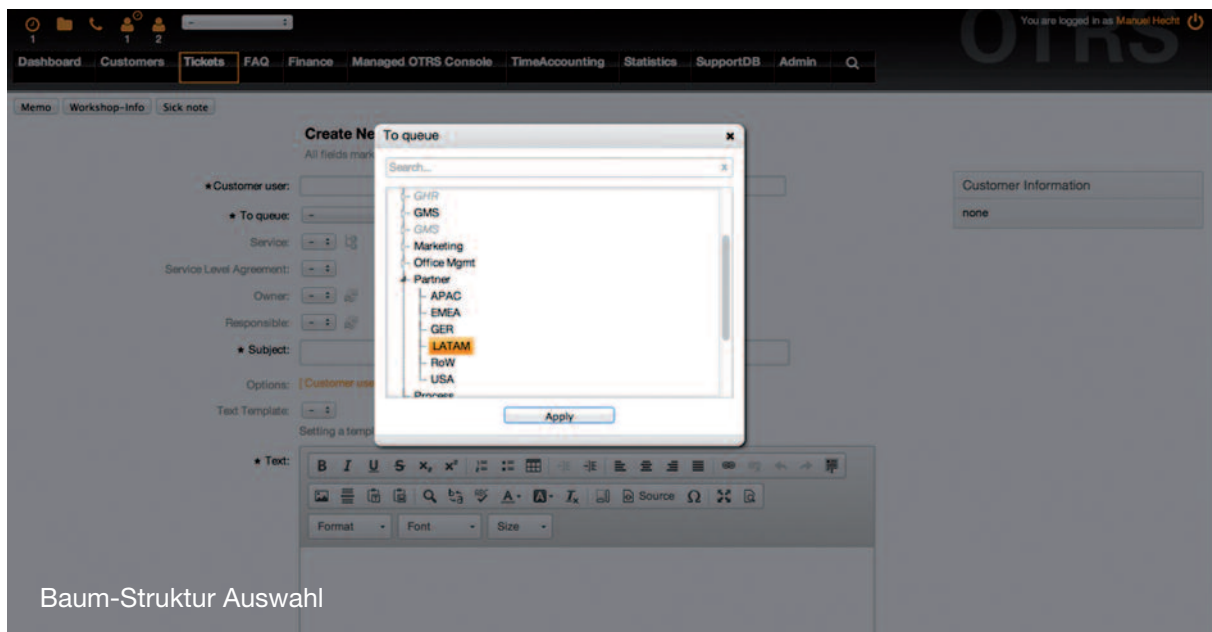
Die folgenden Features sind Teil von OTRS 3.3, das am 08.11.2013 in der ersten stabilen Version veröffentlicht wurde.

PRODUKTIVITÄT

- Das neue Management-Dashboard macht nun eine Anzeige von Charts möglich und verbessert die Übersichtlichkeit des Reportings (siehe Screenshot).
- Die Ticketlisten des Dashboards bzw. alle Ticketübersichten können nun nach sämtlichen Ticketwerten gefiltert werden. Auch die Anzeige der entsprechenden Spalten ist nun pro Ansicht konfigurierbar.
- Die Ticket-Medium und-Preview-Übersichten sind nun sortierbar.
- In einem neuen Kalender-Widget des Dashboards können jetzt Tickets als Ereignisse übersichtlich angezeigt werden.

- In einem neuen Matrix-Widget des Dashboards können sich nun Agenten einen Überblick über das Ticketaufkommen machen. Die Anzeige der Ticketanzahlen erfolgt per Status und Queue.
- Agenten sind nun in der Lage, Artikel als wichtig zu markieren.
- Eine neue Auswahl bei Bau-Struktur-Daten (z.B. Queues, Services, ...) macht das Finden und Selektieren einzelner Werte nun viel einfacher und schneller (siehe Screenshot).
- Die Suche wurde um die Funktionalität erweitert, DynamicField Datums- und Zeitwerte relativ suchen zu können (z.B. Im letzten Monat).
- Es ist nun möglich, Vorlagen zu definieren (bisher „Standardantworten“), welche auch beim Erstellen von Tickets oder beim Weiterleiten von Artikeln angewendet werden können.
- Die Liste der verfügbaren Prozesse können nun mit Hilfe von ACLs gefiltert werden.
- Prozess-Tickets können nun auch aus dem Kundeninterface heraus erstellt werden.
- Die Darstellung von Ticketinformationen (z.B. Queue, Status, SLA) wurde an den verschiedensten Stellen im System verändert, dass der zur Verfügung stehende Platz besser genutzt wird.
- OTRS ist nun Retina fähig. Sämtliche Symbole (bisher Grafiken) wurden gegen hochauflösende Vektorgrafiken ersetzt. Dies nutzt die hohen Auflösungen moderner Displays und reduziert die Ladezeit der OTRS Oberfläche.

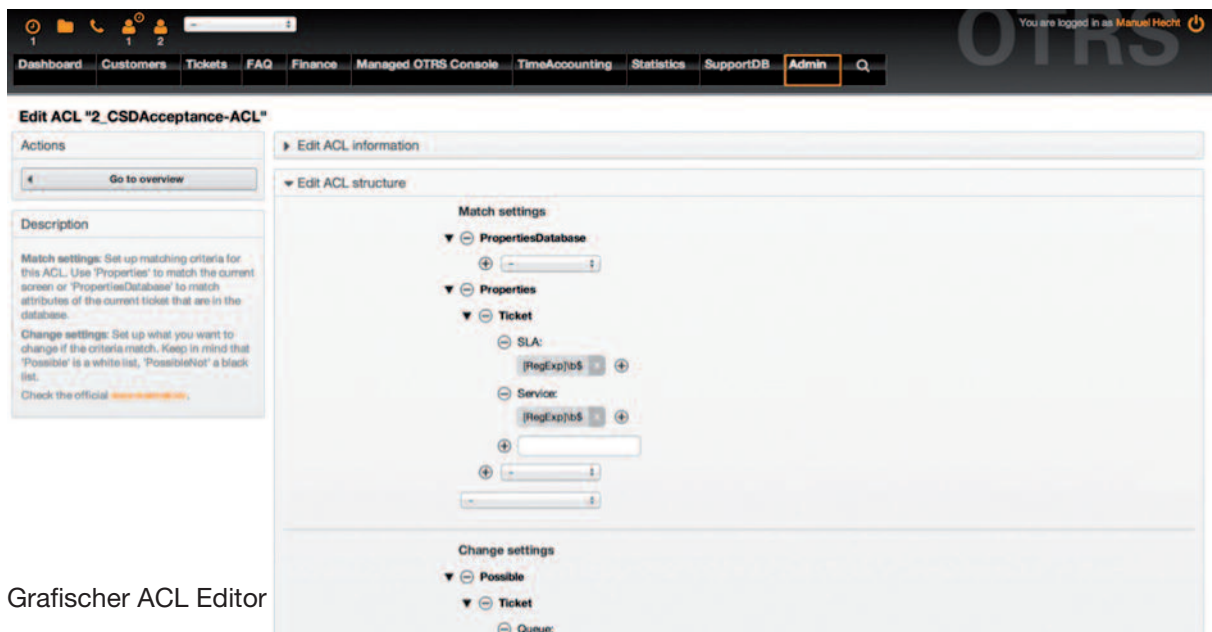




Baum-Struktur Auswahl

INSTALLATION & ADMINISTRATION

- Der Paketmanager von OTRS verifiziert nun alle installierten Pakete eines Systems auf dessen Gültigkeit. Er kommuniziert dazu mit Servern der OTRS-Gruppe, welche ein Paket als verifiziert klassifizieren können oder es entsprechend als „nicht von der OTRS-Gruppe verifiziert“ markieren können. Das geschützte OTRSverify-Symbol wird bei erfolgreicher Verifizierung dem Administrator angezeigt.
- Der Webinstaller von OTRS ist nun zusätzlich zu MySQL in der Lage, OTRS auf den Datenbanken PostgreSQL, Oracle und MSSQL aufzusetzen und zu konfigurieren.
- MySQL 5.6 wird nun vollständig unterstützt.
- GenericAgent-Jobs können nun von konfigurierten Ticket-Events heraus ausgelöst werden.
- Ein neuer grafischer ACL-Editor macht das Erstellen und Verwalten von ACLs einfacher (siehe Screenshots).
- Die Postmaster-Filter unterstützen nun negierte Filterbedingungen.
- In den Postmaster-Filtern können jetzt relative Angaben zu Wartezeiten und Besitzer/Verantwortlichen gemacht werden, die für neue Tickets gelten, die via eingehender E-Mails erzeugt werden.
- Die Passwörter von Kunden und Agenten werden nun mit dem stärkeren Algorithmus bcrypt verschlüsselt, welcher eine höhere Sicherheit als SHA bietet.



Grafischer ACL Editor

ZUSAMMENARBEIT MIT EXTERNEN SYSTEMEN

- OTRS kann nun mehrere Kundenfirmen-Backends nutzen.
- OTRS kann nun automatisch Kundendaten in Dynamischen Feldern vom Typ „Ticket“ zur permanenten Speicherung ablegen. Dies kann für das Reporting sinnvoll sein.
- OTRS kann nun eingehende E-Mails - basierend auf Ticketnummern externer Systeme - korrekt bestehenden Tickets zuordnen.
- OTRS kann nun E-Mails via POP3/TLS von E-Mail-Konten abholen.

OTRS::ITSM 3.3

REPORT 2013

IM GESCHÄFTSJAHR 2013 ERFOLGTEN FOLGENDE ERWEITERUNGEN VON OTRS::ITSM Die folgenden Funktionalitäten sind nun in OTRS::ITSM 3.3 enthalten. Die OTRS-Gruppe veröffentlichte die erste stabile Version von OTRS::ITSM 3.3 am 8. November 2013.

ALLGEMEIN

- Portierung des Code auf das OTRS 3.3 Framework.
- Die Toolbar-Icons benutzen nun einen Icon-Font, wodurch es einfacher wird, angepasste Skins mit anderen Basisfarben zu erstellen.
- Die Werte für ITSMCriticality und ITSMImpact wurden aus dem General Catalog in Dynamische Felder migriert. Die auf ITSM bezogenen Dynamischen Felder wurden in passendere Namen umbenannt, mit ITSM als Prefix.
- OTRS::ITSM 3.3 enthält viele andere kleine Fehlerbehebungen und Verbesserungen.

ITSM INCIDENT PROBLEM MANAGEMENT

- Das Feature AddOn "OTRS ServiceIncident State" wurde in OTRS::ITSM integriert. Es zeigt den aktuellen Incident-Status eines ausgewählten Service im Ticket-Zoom und in allen Agenten-Frontendmodulen in welchen ein Service ausgewählt werden kann (kann pro Frontendmodul deaktiviert werden).

ITSM CONFIGURATION MANAGEMENT

- Das Feature AddOn "OTRS CI Columns" wurde in OTRS::ITSM integriert. Dieses Feature ermöglicht es, die angezeigten CI-Attribute individuell pro ConfigItem-Klasse zu konfigurieren. Dies ist für den CI-Überblick, den CI-Such-Überblick und die Ansicht verlinkter CIs im Agenten-Interface möglich.
- Das Feature AddOn "OTRS CI Attribute Syntax Check" wurde in OTRS::ITSM integriert. Dieses Feature ermöglicht die Prüfung der Syntax von CI-Attributen mittels eines regulären Ausdrucks beim Hinzufügen oder Bearbeiten über das Agenten-Interface (aber nicht beim Importieren von CIs über das Import/Export-Modul). CI-Attribute vom Typ "Text" und "TextArea" sowie der CI-Name können mittels individueller, regulärer Ausdrücke geprüft werden.
- Wenn ein Attribut nicht dem definierten Muster entspricht, wird eine individuelle Fehlermeldung angezeigt. Mit diesem Feature kann zum Beispiel sichergestellt werden, dass ein CI-Attribut mit "ABC" beginnt oder mit einer Nummer endet.

ITSM CHANGE MANAGEMENT

- Das Feature AddOn "OTRS Work Order Time Dependency" wurde in OTRS::ITSM integriert. Wenn dieses Feature aktiviert ist und das geplante Enddatum einer Workorder geändert wird, so werden alle nachfolgenden Workorders entsprechend verschoben, damit die zeitlichen Abstände zwischen ihnen gleich bleiben.
- Das neue Feature "Work Order Report Attachments" wurde zu OTRS::ITSM hinzugefügt. Dieses Feature stellt eine Unterstützung für das Hochladen von Anhängen im Workorder-Reportmodul bereit.
- Die Frontend-Module zum Erstellen von Changes und Workorders wurden in jeweils zwei Module aufgeteilt. Je einer zum individuellen Erstellen von Changes/Workorders und einer zum Erstellen aus einer Vorlage.

ERWEITERTE FUNKTIONEN DES OTRS-ID-PORTALS

Für 2014 ist geplant, das OTRS-ID-Portal mit weiteren Funktionen auszustatten sowie die bereits vorhandenen Funktionen zu verbessern. So soll es künftig möglich sein, Service-Verträge direkt mit Hilfe des OTRS-ID-Portals abzuschließen.

REGISTRIERUNG VON OTRS-SYSTEMEN

Es ist geplant, eine Registrierung von OTRS-Systemen mit Hilfe der OTRS-ID einzurichten. Dazu werden Funktionen in OTRS integriert, die via Internet mit dem zentralen OTRS-ID-Portal der OTRS-Gruppe kommunizieren können. Die Verwaltung der einzel-

nen OTRS-Installation sowie die dazu abgeschlossenen Service-Verträge können so für den Betreiber der OTRS-Instanz als auch für die OTRS-Gruppe effizienter gestaltet werden.

VERBESSERUNG DES PROZESSMANAGEMENTS IN OTRS

Für die nächste OTRS-Version ist ein erneut verbessertes Prozessmanagement geplant. Es sollen viele Verbesserungen im Detail implementiert werden, die den Einsatz des Prozessmanagements aus OTRS 3.2 noch flexibler gestalten. So ist beispielsweise eine Funktion geplant, die das Versenden von Benachrichtigungen bei Erreichen eines Endpunkts im Prozess ermöglicht.

AUSBLICK AUF 2014

IM GESCHÄFTSJAHR 2014 SIND FOLGENDE ERWEITERUNGEN DES OTRS HELP DESK-SYSTEMS GEPLANT

- Eine in OTRS integrierte Chat-Funktionalität soll die Kommunikation von Agenten mit Kunden und Interessenten erleichtern. Alle geschriebenen Inhalte sollten revisionsicher in vorhandenen oder neuen Tickets gespeichert werden können.
- OTRS soll an Soziale Netzwerke wie Facebook und Twitter angebunden werden und so den Austausch von Informationen wie privaten Nachrichten oder Tweets ermöglichen.
- OTRS soll mobile Geräte wie Handys und Tablets besser unterstützen.
- Die Oberfläche soll optisch klarer gestaltet werden (Flat Design).
- Die Performance sowie die Skalierfähigkeit von OTRS soll weiter verbessert werden.

IM GESCHÄFTSJAHR 2014 SIND FOLGENDE ERWEITERUNGEN VON OTRS::ITSM GEPLANT

- Portierung des Code auf das OTRS 3.4 Framework
- GenericInterface für das ITSM Configuration Management.
- Sammelaktionen für das ITSM Configuration Management.
- Neue Farb-Markierung für den "Betriebsstatus" im ITSM Configuration Management.
- Dynamic Fields für das ITSM Change Management (als Ersatz für ChangeFreeText- und WorkorderFreetext-Felder).

Integration einiger FeatureAddOns in OTRS::ITSM

1.3. DER GESCHÄFTSVERLAUF DER OTRS AG IM ÜBERBLICK

Immer mehr Anwender entscheiden sich für freie Open Source-Lösungen als Alternative zu lizenzpflichtigen Produkten. Schließlich gilt die Software mit offenem Quellcode mittlerweile als zuverlässiger und innovativer als proprietäre Software – und das zu deutlich geringeren Kosten. Zu diesem Trend gesellt sich die Tendenz, dass Unternehmen heute viel Aufwand betreiben, um ihren Kundenservice zu optimieren. Kundeninteraktionen, schnelle Problembekämpfung und die Automatisierung von Kundenservice-Prozessen gelten mittlerweile als wesentliche Erfolgsfaktoren.

Für uns spiegelt sich diese Entwicklung sehr positiv in den Downloadzahlen der OTRS-Software wider. Im Jahr 2013 registrierten wir durchschnittlich 700 Downloads pro Tag. Mit jedem neuen User wächst die Zahl der potenziellen Kunden für unsere OTRS-spezifischen Dienstleistungen, wie kundenspezifische Entwicklungen und Anpassungen (Development), Beratung im Zusammenhang mit der Implementierung der Software und der Optimierung der Geschäftsprozesse (Consulting) sowie der laufenden Unterstützung und Wartung (Support).

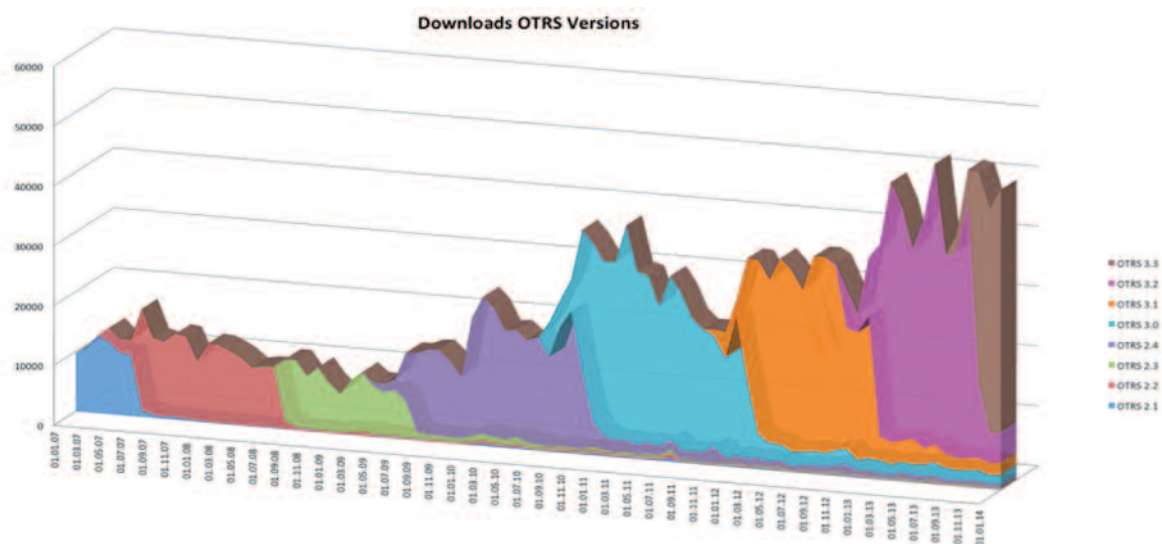


Abb. 1: Downloads pro Version

Mit insgesamt über 130.000 Installationen konnten wir die Basis unserer potenziellen Kunden gegenüber dem Vorjahr um ca. 18 % erhöhen.

Die OTRS AG setzt weiterhin auf Expansion und wird ihre Internationalisierung forcieren. Das Geschäft war bisher im Wesentlichen auf Deutschland beschränkt, während die Anwender von OTRS über den ganzen Globus verteilt sind. Kurzfristig wird die OTRS AG ihre Dienstleistungen insbesondere in den USA, Mittel- und Südamerika sowie weiterhin in ganz Europa ausbauen. In den USA erfolgt dies über die Tochtergesellschaft OTRS Inc.

Im Berichtsjahr erwirtschaftete die OTRS AG rund 38% ihres Umsatzes mit Kunden außerhalb Deutschlands.

Anhand der Downloadzahlen nach Regionen lässt sich deutlich der Trend erkennen, dass der asiatische Markt für OTRS zunehmend an Bedeutung gewinnt.

1.4. MITARBEITER

Die Zahl der im Jahresdurchschnitt beschäftigten Arbeitnehmer stieg von 34 im Vorjahr auf 37 im Jahr 2013 (ohne Vorstandsmitglieder).

2. ERTRAGS-, FINANZ- UND VERMÖGENSLAGE DER OTRS AG

2.1. ERTRAGSLAGE

Die in den Vorjahren begonnene internationale Expansion, die auch im abgelaufenen Geschäftsjahr vorangetrieben wurde, zeigt erste Wirkung. So konnte der Umsatz mit ausländischen Kunden von TEUR 1.306 um 44,1% auf TEUR 1.882 gesteigert werden. Auch der Inlandumsatz stieg von TEUR 2.860 um 9,9% auf TEUR 3.142. Insgesamt verzeichnete der Umsatz somit ein Wachstum von TEUR 4.166 um 20,6% auf TEUR 5.024.

Darin zeigt sich bereits, dass die Wahrnehmung der OTRS-Software als ein äußerst nützliches Instrument zur Unternehmenssteuerung stetig wächst. Voraussetzung hierfür ist die ständige Aktualisierung und Verbesserung der Software-Funktionalitäten. Daher wurde auch im abgelaufenen Geschäftsjahr die Software-Entwicklung und Verbesserung vorangetrieben. In die Verbesserung der OTRS-Anwendersoftware wurden im abgelaufenen Geschäftsjahr TEUR 257 investiert. Zusätzlich wurden TEUR 272 in den Ausbau der Infrastrukturplattform investiert, mittels der die Software den Kunden „on demand“ zur Verfügung gestellt werden kann.

Besonders erfreulich ist, dass die wiederkehrenden Erlöse (renewable revenues) auf Basis jährlicher Service-, Wartungs- und Supportverträge, auch weiterhin gesteigert werden konnten. Diese erhöhten sich von TEUR 2.109 um 31,3% auf TEUR 2.769. Sie betragen nun über 55% des Gesamtumsatzes. Es ist beabsichtigt, diesen Trend auch in Zukunft fortzuführen.

Supportleistungen und andere „Managed Services“ resultieren aus bestehenden Verträgen mit festen Laufzeiten nach deren Ablauf in der Regel eine Vertragsverlängerung erfolgt. Eine Steigerung dieser Verträge an Bestandskunden indiziert damit 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 2013 TEUR 1.453 (Vorjahr: TEUR 1.329) und werden in den Monaten der zugrunde liegenden Laufzeit als Umsatzerlöse ausgewiesen.

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

Auch die Umsatzerlöse aus kundenspezifischen Anpassungen und Entwicklungen (Development) sowie Consultingleistungen im Zusammenhang mit der Implementierung der OTRS-Software konnten im Geschäftsjahr 2013 von TEUR 2.057 um 9,6% auf TEUR 2.255 gesteigert werden.

Das Ergebnis vor Zinsen, Steuern und Abschreibungen (EBITDA) belief sich im Geschäftsjahr 2013 auf TEUR 586 gegenüber TEUR 288 im Vorjahr. Dementsprechend konnte auch der operative Cashflow von TEUR ./. 36 auf TEUR 626 gesteigert werden. Für 2014 ist mit einem weiteren Anstieg des operativen Cashflows zu rechnen.

Das Ergebnis vor Zinsen und Steuern (EBIT) betrug TEUR 257 gegenüber TEUR ./. 51 im Vorjahr.

Sowohl Jahresergebnis als auch EBIT sind durch planmäßige Abschreibungen auf den Geschäfts- und Firmenwert, resultierend aus den Verschmelzungen der OTRS GmbH auf die OTRS AG im Jahr 2007 sowie der ECO auf die OTRS AG im Jahr 2009, in Höhe von insgesamt TEUR 95 gemindert.

Sämtliche Kosten, die im Zusammenhang mit der Weiterentwicklung der OTRS-Software angefallen sind, gingen zu Lasten von EBITDA, EBIT und Jahresergebnis, da eine Aktivierung dieser selbstgeschaffenen immateriellen Vermögensgegenstände unzulässig ist. Der Hintergrund dafür liegt in der Eigenschaft der OTRS-Software als Open Source-Software, die eine Aktivierung im Ergebnis ausschließt. Lediglich für die Entwicklung der Technologie-Plattform SaaS/laaS Version 2.0, die planmäßig im April 2013 in Betrieb genommen wurde, wurden Entwicklungskosten in Höhe von TEUR 272 aktiviert (Vorjahr: TEUR 311). Für 2014 ist nur noch mit vergleichsweise geringen zu aktivierenden Entwicklungskosten zu rechnen, da die Entwicklung weitgehend fertig gestellt ist. Bereits in den Vorjahren fertig gestellte, aktivierte, selbsterstellte Software wurde im Geschäftsjahr 2013 mit TEUR 204 (Vorjahr: TEUR 204) abgeschrieben.

Die größte Kostenposition bilden naturgemäß für ein Unternehmen mit einem Schwerpunkt auf Dienstleistungen die Personalkosten. Diese betrugen 2013 TEUR 2.424 (Vorjahr: TEUR 2.387). Die durchschnittlichen Personalkosten bezogen auf den durchschnittlichen Mitarbeiterbestand einschließlich Geschäftsleitung lagen im Geschäftsjahr 2013 bei TEUR 63,6 gegenüber TEUR 66,9 im Vorjahr.

Der Umsatz je Mitarbeiter erhöhte sich entsprechend der Umsatzentwicklung auf TEUR 138 gegenüber dem Vorjahr (TEUR 123). Jedoch waren auch 2013 Personalressourcen nicht direkt in den Umsatzerstellungsprozess, sondern in die Weiterentwicklung der OTRS-Software sowie der SaaS (Software as a Service) Technologieplattform eingebunden.

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

2.2. FINANZ- UND VERMÖGENSLAGE

Die Bilanzsumme zum 31. Dezember 2013 stieg im Vergleich zum Vorjahr um 2,24% von TEUR 5.269 auf TEUR 5.387. Das Eigenkapital erhöhte sich infolge des Jahreser-

gebnisses von TEUR 936 auf TEUR 1.043. Die Eigenkapitalquote erhöhte sich zum Bilanzstichtag 2013 auf 19,4% (Vorjahr: 17,8%).

In den vorangegangenen Jahren hatte die OTRS AG zur Finanzierung ihrer expansiven Strategie Mittel aus einer im Jahr 2009 begebenen Wandelschuldverschreibung in Höhe von insgesamt EUR 2,5 Mio. abgerufen, die in Tranchen ausgegeben wurde. Im abgelaufenen Geschäftsjahr hat die OTRS AG bereits TEUR 1.051 dieser Wandelschuldverschreibungen zurückgezahlt, was zum Teil (TEUR 301) aus dem operativen Cash Flow finanziert wurde.

Die Liquidität 2. Grades (Quick ratio) sank leicht auf 91,9% gegenüber 101,1% 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 1.453) zu keinem künftigen Mittelabfluss führen, sondern künftigen Umsatz darstellen, ergibt sich eine bereinigte Liquidität 2. Grades von 301,4% gegenüber 366,2% im Vorjahr.

AUSGEWÄHLTE KENNZIFFERN

Kennzahl	2013	2012	2011	2010
Growth in Sales in % against previous Year	20,6 %	./ 2,1 %	6,1 %	21,8 %
Kapitalstruktur				
Equity ratio	19,4 %	17,8 %	22,3 %	38,6 %
Equity to assets ratio	30,8 %	27,8 %	34,2 %	50,8 %
Finanz-/Liquiditätsstruktur				
Quick ratio	91,93 %	101,1 %	106,9 %	78,0 %
Rentabilität				
EBIT	257 T€	./ 51 T€	./ 243 T€	./ 236 T€
EBITDA	586 T€	288 T€	63 T€	./ 100 T€
Deferred income	1.453 T€	1.329 T€	984 T€	462 T€
Sales per employee	138 T€	123 T€	124 T€	117 T€
Personnel expense to operating expense	63,6 %	66,9 %	56,3 %	56,3 %
Other:				
R & D costs	529 T€	369 T€	1.125 T€	1.125 T€
R & D cost ratio	10,54 %	8,9 %	28,1 %	28,1 %

3. VORGÄNGE VON BESONDERER BEDEUTUNG NACH DEM BILANZSTICHTAG

Vorgänge von besonderer Bedeutung nach dem Bilanzstichtag 2013 haben sich nicht ergeben.

4. RISIKOBERICHT

Im Rahmen der weltweiten Geschäftstätigkeit sieht sich die OTRS AG solchen Risiken ausgesetzt, welche direkt mit dem unternehmerischen Handeln einhergehen. Nachfolgend ein Überblick über das Risikomanagementsystem und die als wesentlich eingestufteten Risiken:

Die Risikopolitik der OTRS AG zielt auf das frühzeitige Erkennen von bestandsgefährdenden bzw. wesentlichen Unternehmensrisiken und dem verantwortungsvollen Umgang mit ihnen ab. Natürlich stehen unternehmerischen Chancen auch immer entsprechende Risiken gegenüber. Das Ziel der OTRS AG ist es daher, den Unternehmenswert im Sinne der Anteilseigner über ein möglichst optimales Chancen-Risikoverhältnis zu steigern. Ein Unternehmen, das seine Risiken kennt, wagt es auch, seine Chancen zu ergreifen.

Die Steuerung und Überwachung der einzelnen Bereiche Consulting, Development und Managed Services sowie die nicht direkt Zahlungsstrom generierenden Bereiche wie Marketing und Administration werden monatlich analysiert und mit der unternehmenseigenen Planung sowie regelmäßig aktualisierten Forecasts verglichen. Soweit nötig, werden externe Indikatoren wie Wechselkursschwankungen, Zinsniveau oder Inflationsrate in die Analyse einbezogen. Das Liquiditätsmanagement beinhaltet einen wöchentlichen Statusbericht an die Geschäftsleitung.

Für bestandsgefährdende Risiken werden im Rahmen eines Risikofrüherkennungssystems Frühwarnindikatoren in Form von Kennzahlen definiert, deren Veränderungen bzw. Entwicklungen kontinuierlich überprüft werden.

Neben den im Folgenden genannten Risikofaktoren, könnten Risiken, die derzeit noch nicht bekannt sind oder Risiken, die jetzt noch als unwesentlich eingeschätzt werden, die Geschäftstätigkeit beeinträchtigen.

AUSSERBETRIEBLICHE GESCHÄFTSRISIKEN

Außerbetriebliche Geschäftsrisiken betreffen hauptsächlich die Marktakzeptanz des Geschäftsmodells und bergen nach Ansicht der Geschäftsleitung in erster Linie Chancen. OTRS-Lösungen bieten den Nutzern erhebliches Kosteneinsparpotential.

Die in Entwicklung befindliche SaaS-Lösung für OTRS muss sich, wie alle SaaS-Lösungen, am Markt erst noch durchsetzen. Es besteht die Möglichkeit, dass sich Unternehmen zunächst zurückhalten, Anwenderprogramme von fremden Rechnern aus zu nutzen und damit einhergehend ihre Daten außer Haus geben. Jedoch sehen die großen Softwareunternehmen schon seit Längerem gerade hierin das Geschäftsmodell der Zukunft.

Die steigende Verbreitung der OTRS-Software macht Service-Dienstleistungen zu den OTRS-Lösungen und damit unser Angebotsportfolio auch für andere Unternehmen zunehmend attraktiver. Aber auch externe Software-Dienstleister könnten daher künftig auf ihren lokalen Heimatmärkten, aber auch international zunehmend in Konkurrenz zu OTRS treten. Dem wirkt die OTRS AG durch ihre internationale Expansion erfolgreich entgegen.

INNERBETRIEBLICHE RISIKEN

Die Wertschöpfungskette der OTRS AG umfasst alle Schritte der Geschäftstätigkeit vom Marketing über die Entwicklung, den Vertrieb, die Beratung bis hin zur Wartung und Schulung. Störungen innerhalb bzw. zwischen diesen Bereichen könnten zu Problemen bis hin zum vorübergehenden Erliegen von Arbeitsabläufen in einzelnen oder mehreren Bereichen führen.

Des Weiteren beinhaltet ein zügiges Unternehmenswachstum das Risiko, dass die Verwaltungsstrukturen sowie die Aufbau- und Ablauforganisation nicht im gleichen Tempo angepasst werden können. Erfahrene Mitarbeiter, bewährte Verwaltungs- und Steuerungssysteme, gezielte Personal- und Organisationsentwicklungsmaßnahmen sowie das bestehende Risikomanagementsystem, das laufend den aktuellen Entwicklungen und Erfordernissen angepasst wird, sorgen hier für ein höchstmögliches Maß an Kontrolle.

FINANZWIRTSCHAFTLICHE RISIKEN

Eine Verschlechterung der Liquidität kann für Unternehmen wesentliche bzw. gar bestandsgefährdende Risiken zur Folge haben. Die OTRS AG verfügt zum Berichtszeitpunkt über eine sehr gute Liquiditätsausstattung. Neben der mittelfristigen Finanzplanung erstellt die OTRS AG kontinuierlich eine monatliche Liquiditätsplanung.

Aus heutiger Sicht bestehen nach Einschätzung der Unternehmensleitung keine Risiken aus der Finanzierung oder sonstige Risiken, die den Fortbestand des Unternehmens gefährden könnten. Die OTRS AG ist im Wesentlichen über die von der Energy Outsourcing Ltd. gezeichneten Wandelschuldverschreibungen finanziert.

FORDERUNGS AUSFALLRISIKEN

Forderungsausfälle stellen ein latentes Risiko dar. Diese können in ihrer Kumulation im Extremfall den Fortbestand eines Unternehmens gefährden. Das Risiko von Forderungsausfällen wird durch die weiter andauernde Finanzmarktkrise erhöht. Der wirtschaftliche Erfolg der OTRS AG hängt jedoch nicht von einigen wenigen Kunden ab, vielmehr verfügt die OTRS AG über eine Vielzahl sehr bedeutender Kunden, damit ist das Forderungsausfallrisiko begrenzt.

RISIKEN AUS WECHSELKURSSCHWANKUNGEN

Die internationale Geschäftstätigkeit der OTRS AG bringt Zahlungsströme in unterschiedlichen Währungen mit sich. Der Großteil der Geschäfte wird jedoch im Euro-Raum getätigt, weshalb das Währungsrisiko begrenzt ist.

5. CHANCENBERICHT

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

INTERNATIONALE EXPANSION

Weniger als 25% der Nutzer unserer Software haben ihren Sitz in Deutschland, Österreich, Schweiz (DACH). Mit ca. 9% der Downloads nimmt Nordamerika den zweiten Rang ein. Ca. 65% unserer Nutzer verteilen sich weltweit (ohne DACH und Nordamerika). Interessanterweise erzielen wir auf den letztgenannten Märkten ca. 65% unseres Umsatzes. An dieser Unverhältnismäßigkeit zwischen Downloads und Umsatz der Märkte ist das enorme Potenzial einer weltweiten Expansion der OTRS AG zu erkennen. Mit zukünftigen Standorten in Lateinamerika, Europa und Asien werden wir den weltweiten OTRS-Nutzern unsere Dienstleistungen regional, in Landessprache und -währung anbieten können.

Wir werden im laufenden Geschäftsjahr den eingeschlagenen Pfad, unsere wichtigsten Märkte aufzubauen, fortsetzen.

Die Gründungen weiterer Firmenniederlassungen sind in diesem Jahr für Australien und Portugal geplant.

SAAS (SOFTWARE AS A SERVICE)

Unter SaaS versteht man die Möglichkeit, eine Software zu nutzen, ohne sie auf dem eigenen Rechner zu installieren. Die Nutzung der Software erfolgt, wie eine Dienstleistung, vom Rechner des Anbieters aus über das Internet. Die Abrechnung erfolgt nach genutzter Leistung. OTRS eröffnet sich dadurch auch jenem Nutzerkreis, der über wenig bis keine technischen Kenntnisse verfügt, um sich Software herunter zu laden und selbständig zu installieren.

Die Softwarenutzung über SaaS gilt als Vertriebsmodell der Zukunft. Anbieter wie Google, Amazon, IBM, SAP, Microsoft uvm. haben den Trend schon vor Jahren erkannt und ihre Lizenzmodelle entsprechend umgebaut.

Wir haben unser SaaS-Angebot zunächst für den nordamerikanischen Markt entwickelt, da die Nachfrage nach SaaS in Europa und insbesondere in Deutschland derzeit noch nicht das internationale Niveau erreicht hat.

6. PROGNOSEBERICHT

Die OTRS AG hat aus heutiger Sicht ein enormes Chancen- und Wachstumspotenzial. Dieses begründet sich zum einen aus der Software, die State-of-the-Art ist und an deren Optimierung wir kontinuierlich arbeiten. Zum anderen aus einer weltweit aktiv agierenden Community, die uns permanent unterstützt, nationale und internationale Trends zu integrieren und gleichzeitig einen Spiegel für unsere Absatzmärkte darstellt. Und natürlich nicht zuletzt aus der soliden wirtschaftlichen und kulturellen Struktur des

Unternehmens selbst, das mit seiner gezielten Globalisierung und dem hohen Niveau seiner Mitarbeiter die solide Basis darstellt, auf der sich alle geplanten Aktivitäten wirksam entfalten können.

In unserer ständigen Gegenüberstellung von notwendigen Aktivitäten (wie zum Beispiel internationale Marketingmaßnahmen zur noch stärkeren Verbreitung der Software) und in der Entwicklung von marktgerechten Serviceangeboten zeigt sich zunächst ein Anstieg der Aufwendungen in den Bereichen Personal (freie Mitarbeiter aber auch Erweiterung der Kompetenzteams) und Werbung. Gleichzeitig ist es aber auch gelungen, den Umsatz des sogenannten „Continuable“-Geschäftes (Managed Services) im Berichtsjahr 2013 auf 55% zu steigern (2012: 50,6%).

Die Geschäftsleitung sieht daher hervorragende Perspektiven, die oben genannten Potenziale in Ertragskraft in den kommenden beiden Geschäftsjahren umzusetzen. Für das laufende Geschäftsjahr 2014 rechnet die Geschäftsleitung mit einem positiven Ergebnis leicht über Vorjahresniveau. Für das Geschäftsjahr 2014 sollen insbesondere die Umsatzerlöse im Bereich Managed Services weiter ausgebaut werden. Die prognostizierten Gesamtumsatzerlöse für 2014 betragen TEUR 5.500.

Bad Homburg v. d. Höhe, 26. März 2014

André Mindermann
Vorstandsvorsitzender

Christopher Kuhn
Vorstand

Sabine Riedel
Vorstand

Jahresabschlussstabellen



BILANZ ZUM 31. DEZEMBER 2013

AKTIVA	EUR	Geschäftsjahr EUR	Vorjahr EUR
A. ANLAGEVERMÖGEN			
1. Selbst geschaffene gewerbliche Schutzrechte und ähnliche Rechte und Werte	1.290.831,17		1.222.278,50
2. entgeltlich erworbene Konzessionen, gewerbliche Schutzrechte und ähnliche Rechte und Werte sowie Lizenzen an solchen Rechten und Werten	1.800,50		2.637,50
3. Geschäfts- oder Firmenwert	820.354,00		915.634,00
		2.112.985,67	2.140.550,00
II. Sachanlagen			
1. andere Anlagen, Betriebs- und Geschäftsausstattung		58.523,03	44.744,03
III. Finanzanlagen			
1. Anteile an verbundenen Unternehmen	59.017,24		29.017,24
2. Ausleihungen an verbundene Unternehmen	1.161.634,39		1.156.775,08
		1.220.651,63	1.185.792,32
B. UMLAUFVERMÖGEN			
I. Vorräte			
1. in Arbeit befindliche Aufträge		48.496,34	19.650,50
II. Forderungen und sonstige Vermögensgegenstände			
1. Forderungen aus Lieferungen und Leistungen	717.057,03		911.497,48
2. Forderungen gegen verbundene Unternehmen	548.642,95		633.271,17
3. Forderungen gegen Unternehmen, mit denen ein Beteiligungsverhältnis besteht	1.598,29		1.598,29
4. sonstige Vermögensgegenstände	76.541,00		60.211,99
		1.343.839,27	1.606.578,93
III. Kassenbestand, Bundesbankguthaben, Guthaben bei Kreditinstituten und Schecks		577.969,79	250.149,05
C. RECHNUNGSABGRENZUNGSPOSTEN			
		24.244,08	21.319,90
		5.386.709,81	5.268.784,73

BILANZ ZUM 31. DEZEMBER 2013

PASSIVA	EUR	Geschäftsjahr EUR	Vorjahr EUR
A. EIGENKAPITAL			
I. Gezeichnetes Kapital	1.850.000,00		1.850.000,00
II. Kapitalrücklage	210.000,00		210.000,00
III. Bilanzverlust	-1.016.690,92		-1.124.428,60
		1.043.309,08	935.571,40
B. RÜCKSTELLUNGEN			
1. sonstige Rückstellungen		277.159,16	223.985,75
C. VERBINDLICHKEITEN			
1. Anleihen	1.446.750,00		2.497.500,00
- davon konvertibel EUR 1.446.750,00 (EUR 2.497.500,00)			
2. Verbindlichkeiten aus Lieferungen und Leistungen	156.683,97		182.990,69
- davon mit einer Restlaufzeit bis zu einem Jahr EUR 156.683,97 (EUR 182.990,69)			
3. Verbindlichkeiten gegenüber verbundenen Unternehmen	23.110,78		0,00
- davon mit einer Restlaufzeit bis zu einem Jahr EUR 23.110,78 (EUR 0,00)			
4. sonstige Verbindlichkeiten	986.716,44		100.078,50
- davon aus Steuern EUR 88.170,49 (EUR 93.114,17)		2.613.261,19	2.780.569,19
- davon im Rahmen der sozialen Sicherheit EUR 3.336,83 (EUR 3.186,58)			
- davon mit einer Restlaufzeit bis zu einem Jahr EUR 180.608,02 (EUR 100.078,50)			
D. RECHNUNGSABGRENZUNGSPOSTEN		1.452.980,38	1.328.658,39
		5.386.709,81	5.268.784,73

**GEWINN- UND VERLUSTRECHNUNG FÜR
DIE ZEIT VOM 1. JANUAR BIS 31. DEZEMBER 2013**

	EUR	Geschäftsjahr EUR	Vorjahr EUR
1. Umsatzerlöse		5.023.546,96	4.165.677,33
2. Erhöhung des Bestands in Arbeit befindlicher Aufträge		28.845,84	4.154,72
3. andere aktivierte Eigenleistungen		272.065,67	310.731,80
4. sonstige betriebliche Erträge - davon Erträge aus der Währungsumrechnung EUR 16.355,70 (EUR 463,14)		187.801,58	225.899,88
5. Materialaufwand			
a) Aufwendungen für Roh-, Hilfs- und Betriebsstoffe und für bezogene Waren	-112,24		-9,04
b) Aufwendungen für bezogene Leistungen	1.068.476,41		956.663,40
		1.068.364,17	956.654,36
6. Personalaufwand			
a) Löhne und Gehälter	2.112.289,22		2.071.029,62
b) soziale Abgaben und Aufwendungen für Altersversorgung und für Unterstützung - davon für Altersversorgung EUR 13.201,91 (EUR 17.664,97)	311.275,57	2.423.564,79	315.640,11 2.386.669,73
7. Abschreibungen			
a) auf immaterielle Vermögensgegenstände des Anlagevermögens und Sachanlagen		328.481,63	339.051,11
8. sonstige betriebliche Aufwendungen - davon Aufwendungen aus der Währungs- umrechnung EUR 15.609,15 (EUR 1.829,05)		1.431.043,45	1.070.646,59
9. sonstige Zinsen und ähnliche Erträge - davon aus verbundenen Unternehmen EUR 60.674,97 (EUR 60.674,96)		66.191,35	67.336,34
10. Zinsen und ähnliche Aufwendungen		215.685,94	213.350,81
11. Ergebnis der gewöhnlichen Geschäftstätigkeit		111.311,42	-192.572,53
12. Steuern vom Einkommen und vom Ertrag	-0,26		172,72
13. sonstige Steuern	3.574,00		4.469,76
		3.573,74	4.642,48
14. Jahresüberschuss (Vj.: Jahresfehlbetrag)		107.737,68	-197.215,01
15. Verlustvortrag		-1.124.428,60	-927.213,59
16. Bilanzverlust		-1.016.690,92	-1.124.428,60

ANLAGENSPIEGEL ZUM 31. DEZEMBER 2013

	Anschaffungs- und Herstel- lungskosten 1.1.2013 EUR	Zugänge EUR	Abgänge EUR	Um- buchungen EUR	Anschaffungs- und Herstel- lungskosten 31.12.13 EUR	kumulierte Abschrei- bungen 1.1.2013 EUR	Abschrei- bungen Ge- schäftsjahr EUR	Abgänge EUR	Um- buchungen EUR	kumulierte Abschrei- bungen 31.12.13 EUR	Zuschrei- bungen Ge- schäftsjahr EUR	Buchwert 31.12.13 EUR
I. Immaterielle Vermögensgegenstände												
1. Selbst geschaf- tene gewerbliche Schutzrechte und ähnliche Rechte und Werte	1.595.385,82	272.065,67			1.867.451,49	373.107,32	203.513,00			576.620,32		1.290.831,17
2. entgeltlich er- worbene Konzes- sionen, gewerb- liche Schutzrechte und ähnliche Rechte und Werte sowie Lizenzen an solchen Rechten und Werten	20.672,60	822,69			21.495,29	18.035,10	1.659,69			19.694,79		1.800,50
3. Geschäfts- oder Firmenwert	1.505.160,35		76.693,78		1.428.466,57	589.526,35	95.279,00	76.692,78		608.112,57		820.354,00
Immaterielle Vermögens- gegenstände	3.121.218,77	272.888,36	76.693,78		3.317.413,35	990.668,77	300.451,69	76.692,78		1.204.427,68		2.112.985,67
II. Sachanlagen												
1. andere Anlagen, Betriebs- und Geschäftsaus- stattung	484.947,45	41.808,94			526.756,39	440.203,42	28.029,94			468.233,36		58.523,03
Sachanlagen	484.947,45		41.808,94		526.756,39	440.203,42	28.029,94			468.233,36		58.523,03
II. Finanzanlagen												
1. Anteile an verbundenen Unternehmen	29.017,24	30.000,00			59.017,24							59.017,24
2. Ausleihungen an verbundene Unternehmen	1.156.775,08	4.859,31			1.161.634,39							1.161.634,39
Finanzanlagen	1.185.792,32	34.859,31			1.220.651,63							1.220.651,63
	4.791.958,54	349.556,61	76.693,78		5.064.821,37	1.420.872,19	328.481,63	76.692,78		1.672.661,04		3.392.160,33

Anhang

RETIREMENT



Anhang zum 31. Dezember 2013

OTRS AG
Erbringung von IT Dienstleistungen
Norsk-Data-Straße 1
61352 Bad Homburg v. d. H.

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.

Angaben, die wahlweise in der Bilanz, in der Gewinn- und Verlustrechnung oder im Anhang gemacht werden können, sind insgesamt im Anhang aufgeführt.

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 kleine Kapitalgesellschaft. Von größenabhängigen Erleichterungen für *kleine Kapitalgesellschaften* wird teilweise Gebrauch gemacht.

Seit dem 29. Juni 2012 ist die OTRS AG im *Entry Standard* der Frankfurter Wertpapierbörse gelistet. Zuvor war sie am Open Market-Segment der Frankfurter Wertpapierbörse zum Handel zugelassen und notierte dort am First Quotation Board.

Angaben zur Bilanzierung und Bewertung einschließlich steuerrechtlicher Maßnahmen

Bilanzierungs- und Bewertungsgrundsätze

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

Bei der Bewertung wurde von der *Fortführung* des Unternehmens ausgegangen. Die Vermögensgegenstände und Schulden wurden *einzel*n bewertet. Es ist *vorsichtig* bewertet worden, namentlich sind alle vorhersehbaren Risiken und Verluste, die bis zum

Abschlussstichtag entstanden sind, berücksichtigt worden, selbst wenn diese erst zwischen dem Abschlussstichtag und der Aufstellung des Jahresabschlusses bekannt geworden sind.

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

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

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

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

Als *Geschäfts- oder Firmenwert* wurde in den Vorjahren gemäß § 255 Abs. 4 S. 1 HGB i. d. F. vom 19. Dezember 1985 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. Der Posten wird planmäßig über die jeweils zu erwartende Nutzungsdauer gemäß § 255 Abs. 4 S. 3 HGB i. d. F. vom 19. Dezember 1985 abgeschrieben.

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

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

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

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

Die *Finanzanlagen* wurden wie folgt angesetzt und bewertet:

- Anteile an verbundenen Unternehmen 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* werden Zahlungen vor dem Stichtag, soweit sie Aufwand für eine bestimmte Zeit nach dem Stichtag darstellen, ausgewiesen.

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

Die sonstigen *Rückstellungen* wurden für alle weiteren ungewissen Verbindlichkeiten gebildet. Die Rückstellungen werden 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* werden Einnahmen vor dem Stichtag, soweit sie Ertrag für eine bestimmte Zeit nach dem Stichtag darstellen, ausgewiesen.

Gegenüber dem Vorjahr abweichende Bilanzierungs- und Bewertungsmethoden

Ein grundlegender Wechsel von Bilanzierungs- und Bewertungsmethoden gegenüber dem Vorjahr fand nicht statt.

Grundlagen für die Umrechnung von Fremdwährungsposten in Euro

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

Die *Währungsumrechnung* von Geschäftsvorfällen in Fremdwährung in Euro erfolgt zum Tageskurs. Valutaverbindlichkeiten werden mit dem am Bilanzstichtag geltenden Briefwechselkurs (Mittelkurs) angesetzt, sofern er den Kurs am Tag der Schuldaufnahme übersteigt. Fremdwährungsforderungen werden mit dem am Bilanzstichtag geltenden

Geldwechselkurs (Mittelkurs) angesetzt, sofern dieser unter dem Kurs am Tag der Forderungsentstehung liegt. Aufwendungen und Erträge aus Kursdifferenzen werden erfolgswirksam erfasst.

Steuerbilanz und latente Steuern

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

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

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

Forschungs- und Entwicklungskosten

Die *selbst geschaffenen immateriellen Vermögensgegenstände* des Anlagevermögens wurden 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.

Von den gesamten Forschungs- und Entwicklungskosten in Höhe von 529.352,31 Euro, entfallen 272.065,67 Euro auf Entwicklungskosten selbst geschaffener immaterieller Vermögensgegenstände des Anlagevermögens. Vorliegend handelt es sich um die Entwicklung einer Plattform zur Verbreitung von Software im Wege des SaaS (Software as a Service) bzw. IaaS (Infrastructure as a Service) in der Version 2.0. Die Entwicklung war zum Bilanzstichtag noch nicht abgeschlossen. Die Abschreibung erfolgt ab Fertigstellung über die erwartete Nutzungsdauer von voraussichtlich fünf Jahren.

Brutto-Anlagenspiegel

Die Aufgliederung und Entwicklung der Anlagenwerte ist aus dem Anlagenspiegel zu entnehmen, der dem Anhang beigelegt ist.

Geschäftsjahresabschreibung

Die Geschäftsjahresabschreibung je Posten der Bilanz ist aus dem Anlagenspiegel zu entnehmen.

Abschreibung auf Geschäfts- oder Firmenwert

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

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

	Bilanzansatz	Anteilshöhe	Ergebnis	Eigenkapital
Verbundenes Unternehmen:	Euro	%	TEUR	TEUR
OTRS Inc., Cupertino, USA	14.916,50	100,0	1) 2	1) -2.213
OTRS S.A. de C.V., Mexico	1.476,50	50,0	2), 3)	2), 3)
OTRS LAB S.A. de C.V., Mexico	2.201,25	75,0	2), 3)	2), 3)
OTRS BV, Niederlande	39.180,00	100,0	2), 3)	2), 3)
OTRS Limited, Hong Kong	76,99	50,0	2), 3)	2), 3)
OTRS Shd Bdn, Malaysia	1.166,00	49,0	2), 3)	2), 3)
	59.017,24			

Erläuterungen:

1) =vorläufig

2) = Wert stand zum Bilanzerstellungszeitpunkt noch nicht fest

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

Angabe zu Ausleihungen an verbundene Unternehmen

Die Ausleihungen an verbundene Unternehmen (TEUR 1.161 im Vorjahr: TEUR 1.156) betreffen verzinsliche Darlehen an die Tochtergesellschaft OTRS Inc., USA. Die Darlehen haben Restlaufzeiten von mehr als einem Jahr.

Angabe zu Vorräten

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

Angabe zu Forderungen

Art der Forderung zum 31.12.2013	Gesamtbetrag 31.12.2013 TEUR	davon mit einer Restlaufzeit	
		kleiner 1 Jahr TEUR	größer 1 Jahr TEUR
aus Lieferungen und Leistungen	717,0	717,0	-
gegen Verbundunternehmen	550,2	542,4	7,8
Sonstige Vermögensgegenstände:			
- Forderungen gegen Vorstand	0,1	0,1	-
- übrige	76,5	76,5	-
Gesamt	1.343,8	1.336,0	7,8

Sonstige Vermögensgegenstände

Der Posten Sonstige Vermögensgegenstände enthält neben einer Darlehensforderung gegen dem Vorstand (TEUR 0,1) Steuerrückforderungen (TEUR 0,6), debitorische Kreditoren (TEUR 0,5) sowie übrige sonstige Vermögensgegenstände (TEUR 75,3).

Als **aktive Rechnungsabgrenzungsposten** (TEUR 24) werden Zahlungen vor dem Stichtag, soweit sie Aufwand für eine bestimmte Zeit nach dem Stichtag darstellen, ausgewiesen.

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

Angaben und Erläuterungen zu Rückstellungen

Der Posten sonstige Rückstellungen entwickelte sich im Geschäftsjahr wie folgt:

Rückstellung für:	01.01.2013	Inanspruch- nahme	Auflösung	Zuführung	31.12.2013
ausstehende Rechnungen	72.657,06	72.657,06	-	106.376,86	106.376,86
Resturlaub	58.837,80	50.935,63	-	60.230,31	68.132,48
Mitarbeiterboni/-provisionen	34.652,25	34.652,25	-	28.152,57	28.152,57
Aufbewahrungspflichten	16.896,00	-	-	-	16.896,00
Jahresabschlussprüfung	12.000,00	12.000,00	-	22.100,00	22.100,00
Jahresabschlusskosten	10.000,00	10.000,00	-	17.000,00	17.000,00
Aufsichtsratsvergütungen	8.125,00	7.500,00	-	5.625,00	6.250,00
Berufsgenossenschaft	7.500,00	7.310,05	189,95	7.800,00	7.800,00
Finanzbuchhaltung	3.317,64	3.317,64	-	5.076,25	5.076,25
Gesamt	223.985,75	198.997,63	189,95	252.360,99	277.159,16

Angabe zu Verbindlichkeiten

Die Verbindlichkeiten mit einer Restlaufzeit bis zu einem Jahr betragen Euro 360.402,77 (Vorjahr: Euro 288.313,19).

Art der Verbindlichkeit zum 31.12.2013	Gesamtbetrag		davon mit einer Restlaufzeit	
	31.12.2013		kleiner 1 Jahr	größer 1 Jahr
	TEUR		TEUR	TEUR
Wandelanleihen	1.446,7	-	1.446,7	-
aus Lieferungen und Leistungen gegen. verb. Unternehmen	156,7 23,1	156,7 23,1	- -	- -
sonstige Verbindlichkeiten	986,7	180,6	406,1	400,0
Gesamt	2.613,2	360,4	1.852,8	400,0

Die Wandelanleihen (vgl. auch Anhang, letzte Seite) betragen ursprünglich insgesamt TEUR 2.498. Die Wandelanleihen haben vertragliche Restlaufzeiten bis zum 31.01.2016 (1 bis 5 Jahre), können jedoch vorzeitig zurückgezahlt werden. Im abgelaufenen Geschäftsjahr wurden TEUR 1.051 getilgt. Bis zur Bilanzaufstellung wurden weitere TEUR 401 auf die Wandelanleihen getilgt.

Die Rückzahlung der Wandelanleihen im abgelaufenen Geschäftsjahr wurde teilweise finanziert durch Aufnahme von Darlehen bei dem Vorstandsvorsitzenden und Aktionär André Mindermann sowie dem Aufsichtsratsvorsitzenden und Aktionär Burchard Steinbild in Höhe von je TEUR 400, die in den sonstigen Verbindlichkeiten enthalten sind.

Passive Rechnungsabgrenzungsposten

Der Posten Passive Rechnungsabgrenzungsposten (TEUR 1.452,9, im Vorjahr: TEUR 1.328,6) beinhaltet vereinnahmte Zahlungen für Supportverträge und Serviceleistungen mit Gesamtlaufzeiten von bis zu einem Jahr, soweit diese auf das Folgejahr entfallen.

Haftungsverhältnisse aus nicht bilanzierten Verbindlichkeiten gemäß § 251 HGB

Zum 31.12.2013 bestehen keine derartigen Haftungsverhältnisse.

Nicht bilanzierte sonstige finanziellen Verpflichtungen

Die sonstigen finanziellen Verpflichtungen werden wie folgt fällig:

Art der Verpflichtung:	Fälligkeit			
	2014	2015	2016	2017
Verpflichtungen aus Mietverträgen	118	80	78	18
Verpflichtungen aus Leasingverträgen	191	112	80	18
Gesamt	309	192	158	36

Aufgliederung der Umsatzerlöse

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

nach Tätigkeitsbereich:	2013	2012
	Euro	Euro
Managed IT Services und Support	2.768.793	2.108.963
Consulting Services	1.433.496	1.156.431
Customer Development	810.362	884.988
Übrige	10.895	15.295
Gesamt	5.023.546	4.165.677

nach geographisch bestimmtem Markt:	2013	2012
	Euro	Euro
Inland	3.141.748	2.859.813
Ausland	1.881.798	1.305.864
Gesamt	5.023.546	4.165.677

Angaben in Fortführung des Jahresergebnisses

Die Gesellschaft hat im abgelaufenen Geschäftsjahr einen Jahresüberschuss in Höhe von Euro 107.737,68 erwirtschaftet, der auf neue Rechnung vorgetragen wird.

In Fortführung des Jahresergebnisses erfolgt die nachfolgende Darstellung:

Posten der Ergebnisverwendung:	2013	2012
	Euro	Euro
Jahresüberschuss (im VJ: Jahresfehlbetrag)	107.738	-197.215
Verlustvortrag aus dem Vorjahr	-1.124.429	-927.214
= Bilanzverlust	-1.016.691	-1.124.429

Ausschüttungssperre

Der Gesamtbetrag, der gem. § 268 Abs. 8 HGB der Ausschüttungssperre unterliegt, beträgt Euro 1.290.831,17. Dieser gliedert sich m Einzelnen wie folgt:

	2013	2012
	Euro	Euro
Aktivierung selbst geschaffener immaterieller		
Vermögensgegenstände des Anlagevermögens	1.290.831	1.222.278
Gesamtbetrag der Ausschüttungssperre	1.290.831	1.222.278

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)	Friedrichsdorf	Diplom Kaufmann
Herr Christopher Kuhn (Vorstand)	Bogen	Kaufmann
Frau Sabine Riedel (Vorstand)	Friedrichsdorf	Diplom Kauffrau

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

Dem Aufsichtsrat gehörten folgende Personen an:

Herr Burchard Steinbild (Vorsitzender)	Beckeln	Kaufmann
Herr Thomas Stewens (stellvertretender Vorsitzender)	Bad Vilbel	Kaufmann
Herr Guido Hettinger (Aufsichtsratsmitglied)	Frankfurt/Main	Rechtsanwalt

Gesamtbezüge der Mitglieder des Vorstands und des Aufsichtsrats

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

Gewährte Vorschüsse und Kredite an Mitglieder des Vorstands und des Aufsichtsrats

Zu den zu Gunsten des Vorstandes vergebenen Krediten wird ausgeführt:

Kreditentwicklung	Betrag Euro
Stand bisheriger Kredite zum 1.01.2013	17.763,99
Zinsen im Berichtsjahr	390,05
Rückzahlungen im Berichtsjahr	18.000,00
= Kreditbestand zum 31.12.2013	154,04

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

Durchschnittliche Zahl der während des Geschäftsjahrs beschäftigten Arbeitnehmer

Die Zahl der in der Gesellschaft durchschnittlich beschäftigten Arbeitnehmer im Sinne des § 267 Abs. 5 HGB betrug 37 (im Vorjahr: 34). Zum Stichtag 31.12.2013 betrug die Zahl der Arbeitnehmer (ohne Vorstandsmitglieder) 36 (im Vorjahr: 32).

Angaben über die Gattung der Aktien

Das Grundkapital von Euro 1.850.000 ist eingeteilt in:

	Euro	Euro
1.850.000 Stück Stammaktien zum rechnerischen Nennwert von je	1,00	1.850.000,00
0 Stück Vorzugsaktien zum Nennwert von je	0,00	0,00
Gesamt		1.850.000,00
davon aus bedingter Kapitalerhöhung		0,00
davon aus genehmigter Kapitalerhöhung		0,00

Die Aktien lauten auf den Inhaber.

Angaben über das genehmigte Kapital

Der Vorstand ist ermächtigt, das Grundkapital bis zum 30.07.2015 mit Zustimmung des Aufsichtsrates durch Ausgabe neuer Aktien gegen Bar- oder Sacheinlagen einmalig oder mehrmals bis zu insgesamt TEUR 425 zu erhöhen, wobei das Bezugsrecht der Aktionäre ausgeschlossen werden kann (Genehmigtes Kapital 2010/II).

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

Angaben über das bedingte Kapital

Das Grundkapital ist bedingt erhöht um bis zu

- TEUR 50 durch Beschluss der Hauptversammlung v. 14.12.2007 (Bedingtes Kapital 2007/I) sowie
- TEUR 137,5 durch Beschluss der Hauptversammlung vom 06.08.2009 mit Abänderung durch Beschluss der Hauptversammlung vom 30.08.2010 (Bedingtes Kapital 2009/I), jeweils zur Bedienung von Bezugsrechten aus den Aktienoptionsprogrammen 2007 bzw. 2009.

Weiterhin ist das Grundkapital bedingt erhöht um bis zu TEUR 600 durch Beschluss der Hauptversammlung vom 06.08.2009 (Bedingtes Kapital 2009/II) zur Gewährung von Umtauschrechten an die Inhaber von Wandelschuldverschreibungen, deren Ausgabe ebenfalls in der Hauptversammlung vom 06.08.2009 beschlossen worden ist.

Angaben über die Zahl der Wandelschuldverschreibungen und vergleichbaren Wertpapiere

Der Vorstand hat mit Beschluss vom 21.12.2009 unter Zustimmung des Aufsichtsrates 277.500 Stück Wandelschuldverschreibungen begeben. Die Ausgabe der Wandelschuldverschreibungen erfolgte zu ihrem Nennbetrag in Höhe von je Euro 9,00 in zehn Tranchen (Teilschuldverschreibungen), in der Zeit vom 1.02.2010 bis zum 01.04.2012.

Sie werden mit 8,5% verzinst und enden am 31.03.2014. Die Gesellschaft kann die Wandelschuldverschreibungen nach eigenem Ermessen durch Zahlung des Nennbetrages oder der Lieferung von Aktien (aus dem bedingten Kapital 2009/II) vornehmen. Das Umtauschverhältnis beträgt vorbehaltlich einer diesbezüglich notwendigen Änderung infolge bestimmter Kapitalmaßnahmen 1:1. Die Vereinbarung über die Verlängerung der Laufzeit der im Rahmen der 8,5%-Wandelanleihe der Gesellschaft ausgegebenen Teilschuldverschreibungen bis zum 31.01.2016 wurde zugestimmt. Die Tilgung der Teilschuldverschreibung wird ratierlich bis zum 31.01.2016 durchgeführt. Auf die gesamte Wandelanleihe von TEUR 2.498 waren bis zum Stichtag TEUR 1.051 getilgt.

Bad Homburg v.d.H., 21. März 2014

André Mindermann
Vorstandsvorsitzender

Christopher Kuhn
Vorstand

Sabine Riedel
Vorstand

Bestätigungsvermerk des Abschlussprüfers

An die OTRS AG

Wir haben den Jahresabschluss – bestehend aus Bilanz, Gewinn- und Verlustrechnung sowie Anhang – unter Einbeziehung der Buchführung und den Lagebericht der OTRS AG, Bad Homburg v. d. Höhe, für das Geschäftsjahr vom 1. Januar bis zum 31. Dezember 2013 geprüft. Die Buchführung und die Aufstellung von Jahresabschluss und Lagebericht nach den deutschen handelsrechtlichen Vorschriften liegen in der Verantwortung der gesetzlichen Vertreter der Gesellschaft. Unsere Aufgabe ist es, auf der Grundlage der von uns durchgeführten Prüfung eine Beurteilung über den Jahresabschluss unter Einbeziehung der Buchführung und über den Lagebericht abzugeben.

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

Unsere Prüfung hat zu keinen Einwendungen geführt.

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

Den vorstehenden Bericht über die Prüfung des Jahresabschlusses und des Lageberichts für das Geschäftsjahr vom 1. Januar bis zum 31. Dezember 2013 der OTRS AG, Bad Homburg v. d. Höhe erstatten wir in Übereinstimmung mit den gesetzlichen Vorschriften und den Grundsätzen ordnungsmäßiger Berichterstattung bei Abschlussprüfungen (IDW PS 450).

München, den 26. März 2014

ifact WP GmbH
Wirtschaftsprüfungsgesellschaft

Roland Weigl
Wirtschaftsprüfer

Impressum

OTRS AG
Norsk-Data-Straße 1
61352 Bad Homburg v.d.H.
Germany
Tel.: +49 (0)6172 681988 0
Fax: +49 (0)9421 56818 18
E-Mail: sales@otrs.com
Web: www.otrs.com

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

IR-Agentur
Cross Alliance communication GmbH
Susan Hoffmeister
Tel.: +49 89 898 272 27
Fax: +49 174 300 39 50
sh@crossalliance.de

Redaktion und Design
Crossalliance communication GmbH
www.crossalliance.de



OTRS
Open Technology
Real Services

OTRS AG
Norsk-Data-Straße 1
61352 Bad Homburg v.d.H.
Germany

Tel.: +49 (0)6172 681988 0
Fax: +49 (0)9421 56818 18

E-Mail: sales@otrs.com
Web: www.otrs.com

Thank you