



# HALBJAHRESBERICHT 2020

# 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 und Porsche zählen zu unseren Kunden.

Weitere Informationen zu den OTRS Produkten und Services finden Sie unter [www.otrs.com](http://www.otrs.com).

# INHALT

## **LAGEBERICHT 5**

GRUNDLAGEN

GESCHÄFTS- & RAHMENBEDINGUNGEN

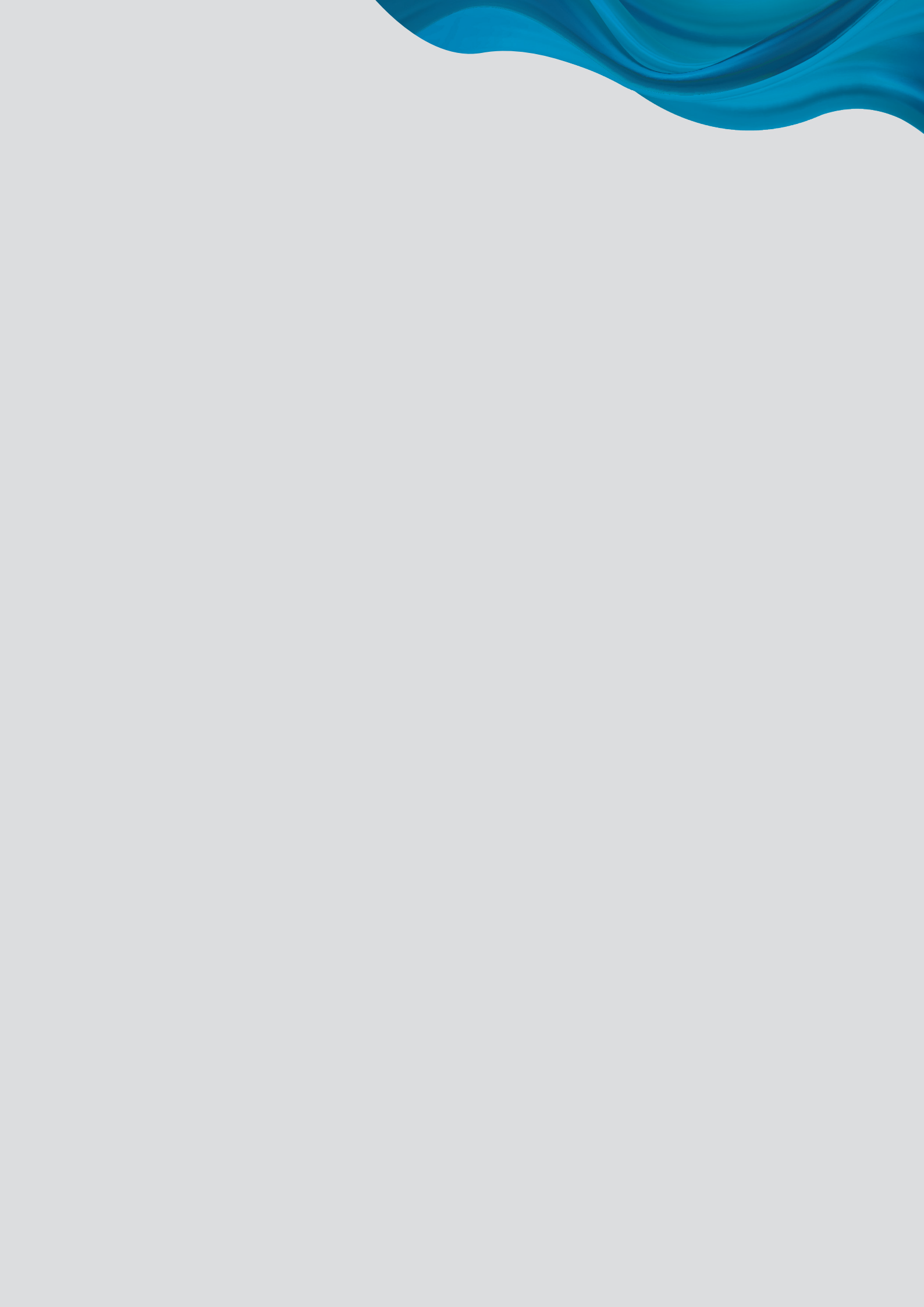
ERTRAGS-, FINANZ- & VERMÖGENSLAGE

NACHTRAGSBERICHT

RISIKO-, CHANCEN- & PROGNOSEBERICHT

## **HALBJAHRESTABELLEN 17**

## **VERKÜRZTER ANHANG 23**





# LAGE BERICHT

GRUNDLAGEN  
GESCHÄFTS & RAHMENBEDINGUNGEN  
ERTRAGS, FINANZ & VERMÖGENSLAGE  
NACHTRAGSBERICHT  
PROGNOSE, RISIKO & CHANCENBERICHT

# INHALT

GRUNDLAGEN	7
GESCHÄFTS- & RAHMENBEDINGUNGEN	7
GESCHÄFTSVERLAUF IM ERSTEN HALBJAHR	7
MITARBEITER	8
ERTRAGS-, FINANZ- & VERMÖGENSLAGE	8
ERTRAGSLAGE	8
FINANZ- & VERMÖGENSLAGE	9
NACHTRAGSBERICHT	10
PROGNOSE-, RISIKO- & CHANCENBERICHT	10
PROGNOSEBERICHT	10
RISIKEN- UND CHANCENBERICHT	12

# GRUNDLAGEN

Die im Geschäftsbericht 2019 getroffenen Aussagen zum Geschäftsmodell, zur Mission, den Zielen und der Strategie der OTRS AG sind zum Zeitpunkt der Aufstellung dieses Halbjahresberichts nach wie vor zutreffend.

## GESCHÄFTS- & RAHMENBEDINGUNGEN

Die im Geschäftsbericht 2019 getroffenen Aussagen zum Tätigkeitsschwerpunkt und den Absatzmärkten der OTRS AG sowie zur Forschung und Entwicklung in der OTRS AG sind zum Zeitpunkt der Aufstellung dieses Halbjahresberichts nach wie vor zutreffend.

### Geschäftsverlauf im ersten Halbjahr 2020

Der Geschäftsverlauf des ersten Halbjahres war maßgeblich von der Corona-Pandemie geprägt. In entscheidender Weise zeigte sich, wer nicht nur Digitalisierung als essentiellen Teil der Unternehmensentwicklung verstanden hat, sondern auch bereits in der Lage war und ist, entsprechend zu agieren.

Eine Krise wie die Corona-Pandemie verändert Rahmenbedingungen und erfordert neue Strukturen sowie ein massives Umdenken. Zeitgleich wurde auch die Nachfrage nach einem entsprechenden „Instrumentarium“ zur Umsetzung dieser Veränderungen und Anpassungen an neue Bedürfnisse groß.

Dies hat uns veranlasst, die Ende März veröffentlichte **OTRS 8** nochmals vom Markt zu nehmen, da wir genau hier ein großes Potenzial erkannt haben, Unternehmen mit entsprechenden Features und Funktionalitäten in einem veränderten Arbeitsumfeld zu unterstützen, und um die wir das innovative Release noch weiterhin ergänzen.

Die zentralen Merkmale der **OTRS 8**, bei denen die Themen KI und Personalisierung entscheidend wirken, sind natürlich weiterhin auf der Agenda und werden uns auch langfristig beschäftigen.

Ebenso haben wir, wie geplant, die Weiterentwicklung unseres Produktes **STORM** powered by **OTRS** weiter vorangetrieben.

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 die Rentabilität und steigern die betriebliche Effizienz. Darüber hinaus haben 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 beschäftigten Arbeitnehmer (ohne Vorstandsmitglieder) reduzierte sich von 70 (Jahresdurchschnitt 2019) auf 68 im Halbjahresdurchschnitt 2020.

# ERTRAGS-, FINANZ- & VERMÖGENSLAGE

## Ertragslage

Das erste Halbjahr des Geschäftsjahres 2020 verlief trotz der Auswirkungen der COVID-19-Pandemie erfolgreich. Die Umsatzerlöse stiegen von TEUR 4.397 in der Vorjahresperiode auf TEUR 4.762 im ersten Halbjahr 2020. Das entspricht einem Anstieg von rund 8,3%.

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 betragen im ersten Halbjahr 2020 TEUR 4.328 (im ersten Halbjahr 2019: TEUR 3.730) und damit rund 90,9% des Gesamtumsatzes (im ersten Halbjahr 2019: 84,8%).



Durch die Steigerung der wiederkehrenden Erlöse gewinnt die OTRS AG erheblich an Planungssicherheit. Zudem lassen sich hierdurch Ertragssteigerungen bei unterproportional steigendem Ressourceneinsatz erwirtschaften. So werden Skaleneffekte genutzt und Margen und Rohertrag können stetig gesteigert werden. Es ist beabsichtigt, diesen Trend auch in Zukunft fortzuführen.

Der Rückgang der übrigen Umsatzerlöse, insbesondere aus kundenspezifischen Anpassungen und Entwicklungen (Custom Engineering) sowie Consultingleistungen im Zusammenhang mit der Implementierung der OTRS Software von TEUR 640 im ersten Halbjahr 2019 um 33,8% auf TEUR 424 im ersten Halbjahr 2020, ist grundsätzlich der strategischen Ausrichtung der OTRS AG geschuldet, sich überwiegend auf die wiederkehrenden Erlöse (Recurring Revenues) zu fokussieren. Umsatzerlöse aus Custom Engineering und Consulting sind hierbei als unterstützende Hilfsumsätze zu sehen. Umsatzerlöse aus Consultingleistungen wurden zudem infolge des Lockdowns aufgrund der COVID-19-Pandemie zunächst verschoben und sodann vornehmlich remote durchgeführt.

Den Hauptanteil der Umsatzerlöse erzielt die OTRS AG mit inländischen Kunden. Diese konnten von TEUR 3.047 um TEUR 304 (10,0%) auf TEUR 3.351 gesteigert werden. Der Anteil der Umsatzerlöse mit inländischen Kunden an den gesamten Umsatzerlösen betrug damit 70,4% im ersten Halbjahr 2020 (im ersten Halbjahr 2019: 69,3%). Auch die Umsatzerlöse mit ausländischen Kunden konnten von TEUR 1.350 um TEUR 61 auf TEUR 1.411 gesteigert werden.

Voraussetzung für das stetige und nachhaltige Wachstum ist die ständige Aktualisierung und Verbesserung der Software-Funktionalitäten. Dementsprechend wurden im ersten Halbjahr 2020 TEUR 1.331 in die Weiterentwicklung der Software investiert. Davon entfielen TEUR 640,6 auf die Entwicklung von **OTRS 8**, die die Anforderungen für Aktivierung selbsterstellter immaterieller Vermögensgegenstände erfüllt und dementsprechend als selbsterstellte Vermögensgegenstände in Entwicklung aktiviert wurden.

Das im ersten Halbjahr 2020 zunächst erfolgte Release der **OTRS 8** wurde kurzfristig zurückgenommen, um sicherzustellen, dass Features, die im Arbeitsleben nach dem weltweiten Lockdown infolge der COVID-19-Pandemie erforderlich wurden, so weitreichend in die **OTRS 8** implementiert werden, dass die Zukunftsfähigkeit der Software-Lösung auch unter derartigen Umständen sichergestellt ist.

Das Ergebnis vor Zinsen, Steuern und Abschreibungen (EBITDA) belief sich im ersten Halbjahr 2020 auf TEUR 1.053 gegenüber TEUR 704 in der Vorjahresperiode. Das Ergebnis vor Zinsen und Steuern (EBIT) betrug im ersten Halbjahr 2020 TEUR 802 (Vorjahresperiode: TEUR 462) bei einem Halbjahresergebnis von TEUR 525 gegenüber TEUR 325 in 2019. Da die OTRS AG über kein nennenswertes verzinsliches Fremdkapital verfügt, ergibt sich ein positives Finanzergebnis für das erste Halbjahr in Höhe von TEUR 1,1 (Vorjahresperiode: TEUR 4,2).

Die größte Kostenposition bilden für ein Unternehmen mit einem Schwerpunkt auf Dienstleistungen naturgemäß die Personalkosten. Diese betragen in der Berichtsperiode TEUR 2.921 (im ersten Halbjahr 2019: TEUR 2.704).

## Finanz- & Vermögenslage

Die Bilanzsumme betrug zum 30.06.2020 TEUR 9.343 (31.12.2019: TEUR 9.067) bei einem Eigenkapital von TEUR 3.274. Dies entspricht einer Eigenkapitalquote von 35,04%. Zum 31.12.2019 betrug das Eigenkapital TEUR 2.749 bei einer Eigenkapitalquote von 30,3%.

Auch der Cashflow aus der laufenden Geschäftstätigkeit entwickelte sich positiv. Dieser betrug für das erste Halbjahr 2020 TEUR 517 gegenüber TEUR 272 im Vorjahr.

Die Liquidität 2. Grades (Quick Ratio) belief sich zum 30.06.2020 auf 56,1%. Der Rückgang dieser Kennziffer gegenüber dem Bilanzstichtag 31.12.2019 (72,3%) resultiert in erster Linie aus einer Minderung der Finanzmittel infolge einer Investition in eine auf das Leben des Vorstandsvorsitzenden abgeschlossene Versicherung zu Gunsten der Gesellschaft gegen Einmalzahlung (TEUR 970), die entsprechend nicht mehr den kurzfristigen Finanzmitteln, sondern mit Ihrem Rückkaufswert den mittel- bis langfristigen Finanzanlagen zuzurechnen ist.

Die Liquidität 2. Grades gilt als ein Maß dafür, inwieweit die kurzfristigen Verbindlichkeiten durch liquide Mittel und kurzfristige Vermögenswerte gedeckt sind. Die in den kurzfristigen Verbindlichkeiten enthaltenen passiven Rechnungsabgrenzungsposten für vor dem Stichtag vereinnahmte Mittel, die erst nach dem Stichtag zu Ertrag führen, erhöhten sich gegenüber dem Vorjahresvergleichswert von TEUR 4.341 um TEUR 331 auf TEUR 4.672. Berücksichtigt man dabei, dass diese zu keinem künftigen Mittelabfluss führen, sondern künftigen Umsatz darstellen, ergibt sich zum Ende des ersten Halbjahres 2020 eine bereinigte Liquidität 2. Grades von 288,7% gegenüber 488,8% zum 30.06.2019 und 418,2% zum 31.12.2019.

# NACHTRAGSBERICHT

Vorgänge von besonderer Bedeutung nach dem 30.06.2020 haben sich nicht ergeben.

# 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 es das solide Fundament der Core-Funktionalitäten 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**

Natürlich ist auch an uns die Corona-Pandemie nicht spurlos vorbei gegangen, wenn wir auch durch eine bereits etablierte Home Office-Kultur einen Lockdown weitaus problemloser bewältigen konnten als vergleichbare Unternehmen. Unsere vorausschauende Planung und unser exaktes Monitoring und Auswerten von Marktgegebenheiten, Kundenverhalten, Veränderungen des Sales-Zyklus und Kundenloyalität haben bewirkt, dass uns die durch Corona bedingten Veränderungen nur wenig betroffen haben. Im Gegenteil konnten wir erkennen, dass die Spezifik unseres Angebotes die Anforderungen des Marktes in der Krisenzeit sogar besonders gut bediente. Dennoch beobachten wir die weiteren Entwicklungen aufmerksam, da sich aus unserer Sicht höhere Infektionszahlen und entsprechende Maßnahmen der einzelnen Regierungen auch auf unsere Vertriebssituation ebenso wie auf unsere Bestandskunden auswirken können.

In wie weit sich unsere geplante Umsatzerwartung für 2020 vor dem Hintergrund der Corona-Krise weiterhin aufrechterhalten lässt, können wir gegenwärtig noch nicht voll umfänglich abschätzen.

Die von uns entwickelten Szenarien, mit denen wir die mögliche Entwicklung des Neu- und Bestandskundengeschäfts abbilden, haben sich bewährt. Wir hatten zu jedem Zeitpunkt ein genaues Abbild der Situation und konnten den jeweiligen Status granular den entsprechenden Szenarien zuordnen. Mit Abschluss des Halbjahres konstatieren wir, uns weiterhin in Szenario 1 zu bewegen, also unserem „Best Case“.

Auf Kurzarbeit oder Kündigungen konnten wir bisher verzichten und sind zuversichtlich, dies auch bis zum Ende des Geschäftsjahres vermeiden zu können.

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 der OTRS AG 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 30. Juni 2020 konnten wir die Anzahl der Kunden unserer Managed-Lösung von 241 (Stand 31. Dezember 2019) auf 267 erhöhen. Damit ist das Vertragsvolumen unserer Managed-Lösung von 45% (31. Dezember 2019) auf 47% (30. Juni 2020) 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 dem Erreichen 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, 01. September 2020



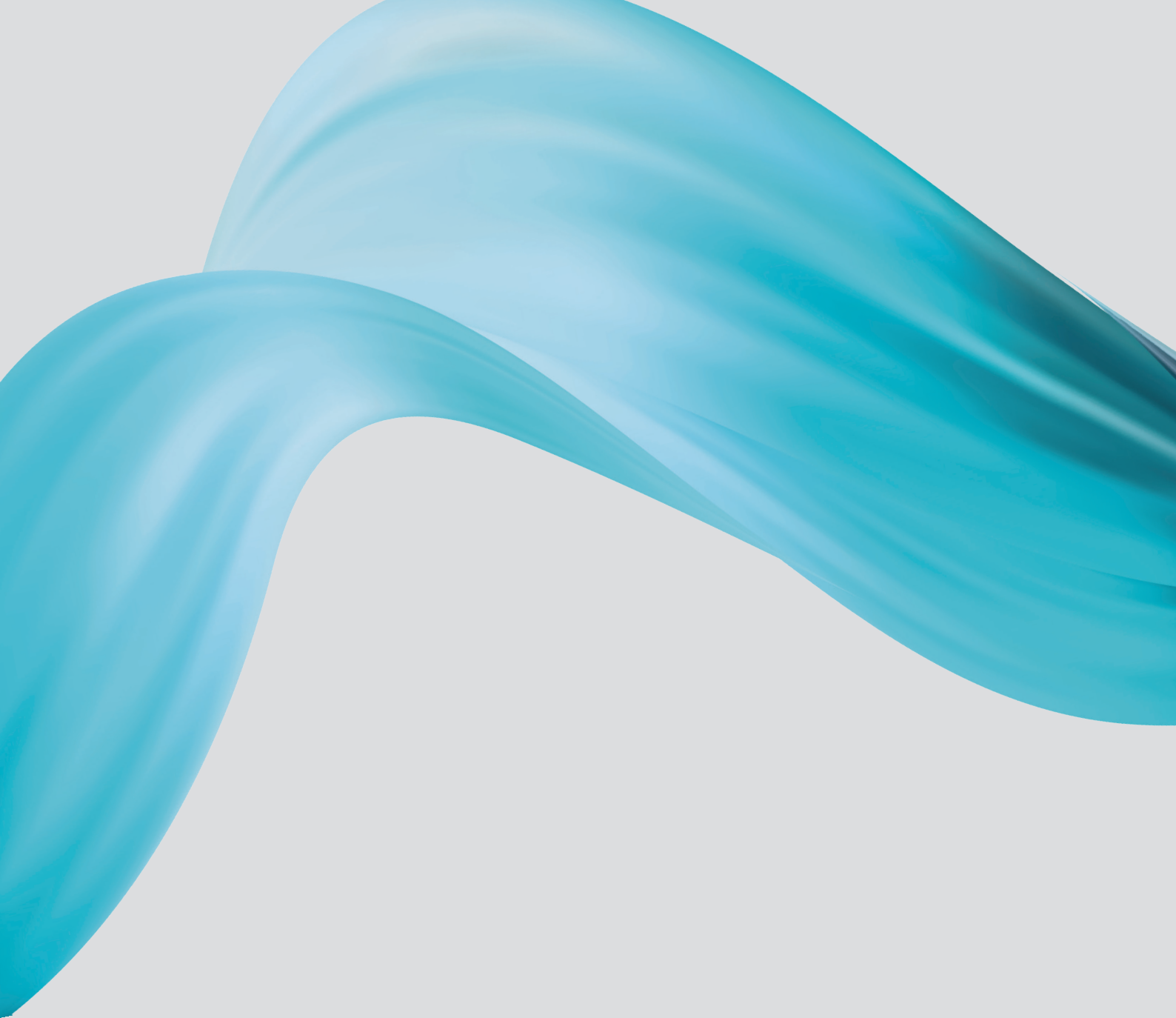
André Mindermann  
Vorstandsvorsitzender  
der OTRS AG



Christopher Kuhn  
Vorstand der OTRS AG



Sabine Riedel  
Vorstand der OTRS AG







# HALB JAHRES TABELLEN

ZWISCHENBILANZ  
GEWINN & VERLUSTRECHNUNG  
KAPITALFLUSSRECHNUNG

## Zwischenbilanz zum 30.06.2020

Aktiva	30.06.2020	30.06.2019
	EUR	EUR
<b>A. Anlagevermögen</b>	<b>6.247.085,07</b>	<b>4.213.950,14</b>
I. Immaterielle Vermögensgegenstände	2.326.994,95	1.543.810,41
1. Selbst geschaffene gewerbliche Schutzrechte und ähnliche Rechte und Werte	461.772,30	789.029,51
2. In der Entwicklung befindliche immaterielle Vermögenswerte	1.664.180,14	458.459,39
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	201.040,51	296.319,51
II. Sachanlagen	140.341,05	136.510,12
1. andere Anlagen, Betriebs- und Geschäftsausstattung	140.341,05	136.510,12
III. Finanzanlagen	3.779.749,07	2.533.629,61
1. Anteile an verbundenen Unternehmen	2.769.529,06	2.383.769,83
2. Ausleihungen an verbundene Unternehmen	39.857,78	149.857,78
3. Beteiligungen	2,00	2,00
4. Rückdeckungsansprüche aus Lebensversicherungen	970.360,23	
<b>B. Umlaufvermögen</b>	<b>3.028.833,65</b>	<b>3.508.951,35</b>
I. Vorräte	3.100,50	13.926,25
1. in Arbeit befindliche Aufträge	3.100,50	13.926,25
II. Forderungen und sonstige Vermögensgegenstände	1.185.801,74	1.384.987,49
1. Forderungen aus Lieferungen und Leistungen	808.160,06	968.327,06
2. Forderungen gegen verbundene Unternehmen	314.045,78	230.201,47
3. sonstige Vermögensgegenstände	63.595,90	186.458,96
III. Kassenbestand, Bundesbankguthaben, Guthaben bei Kreditinstituten und Schecks	1.839.931,41	2.110.037,61
<b>C. Rechnungsabgrenzungsposten</b>	<b>67.115,26</b>	<b>76.581,75</b>
	<b>9.343.033,98</b>	<b>7.799.483,24</b>

**Passiva**

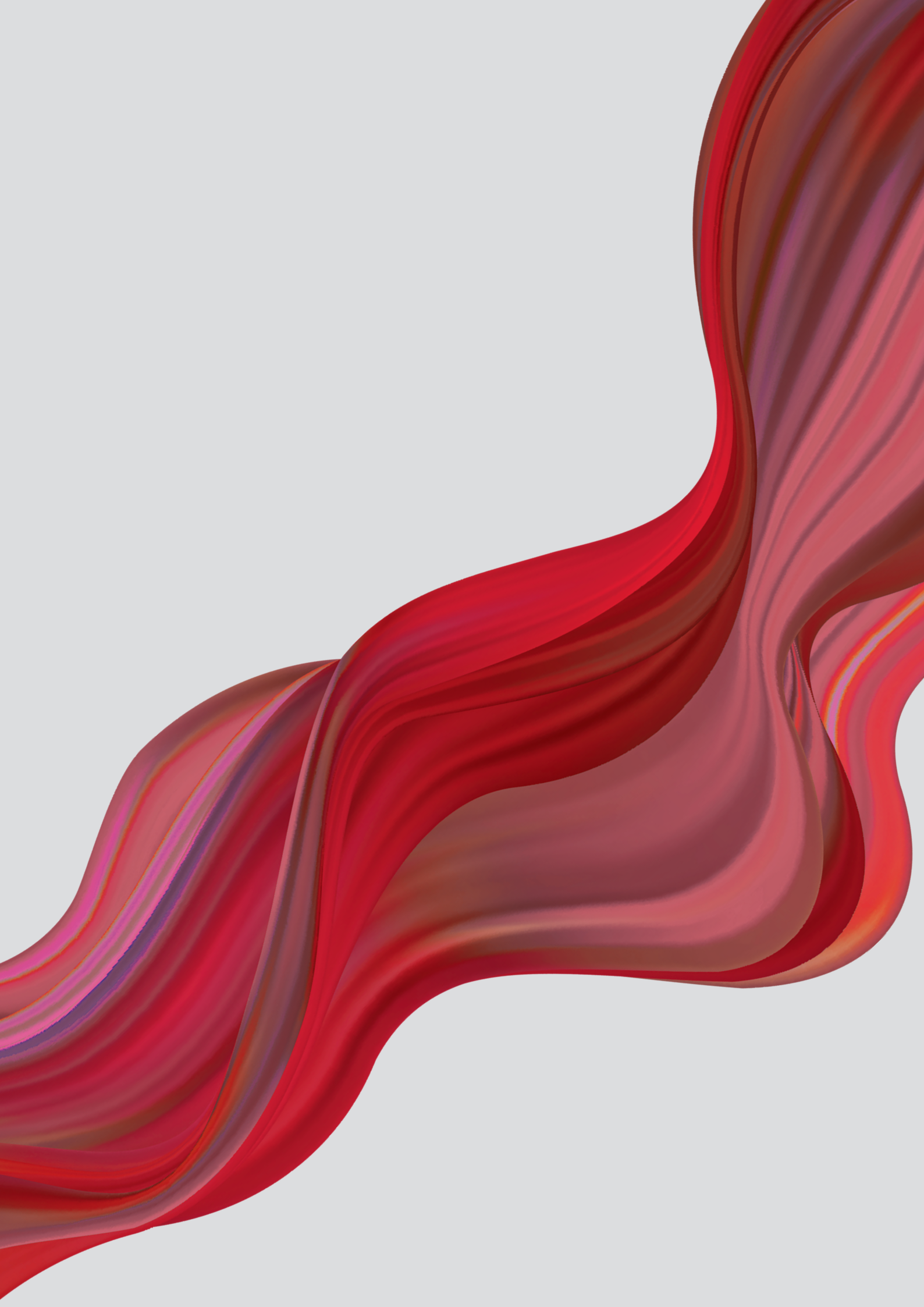
	30.06.2020	30.06.2019
	EUR	EUR
<b>A. Eigenkapital</b>	<b>3.273.925,21</b>	<b>2.292.504,43</b>
I. Gezeichnetes Kapital	1.916.300,00	1.916.300,00
II. Gewinnrücklagen	41.637,99	2.559,01
1. gesetzliche Rücklage	41.637,99	2.559,01
III. Bilanzgewinn	1.315.987,22	373.645,42
<b>B. Rückstellungen</b>	<b>467.278,71</b>	<b>366.554,27</b>
1. Steuerrückstellungen	106.918,54	0,00
2. sonstige Rückstellungen	360.360,17	366.554,27
<b>C. Verbindlichkeiten</b>	<b>249.417,00</b>	<b>348.441,36</b>
1. Verbindlichkeiten aus Lieferungen und Leistungen	120.784,77	88.639,81
- davon mit einer Restlaufzeit bis zu einem Jahr EUR 120.784,77 (EUR 88.639,81)		
2. Verbindlichkeiten gegenüber verbundenen Unternehmen	11.590,60	127.833,44
- davon mit einer Restlaufzeit bis zu einem Jahr EUR 11.590,60 (EUR 127.833,44)		
3. sonstige Verbindlichkeiten	117.041,63	131.968,11
- davon aus Steuern EUR 100.926,92 (EUR 120.474,21)		
- davon im Rahmen der sozialen Sicherheit EUR 8.779,27 (EUR 7.654,34)		
- davon mit einer Restlaufzeit bis zu einem Jahr EUR 117.041,63 (EUR 131.968,11)		
<b>D. Rechnungsabgrenzungsposten</b>	<b>4.672.264,22</b>	<b>4.340.803,18</b>
<b>E. Passive latente Steuern</b>	<b>680.148,84</b>	<b>451.180,00</b>
	<b>9.343.033,98</b>	<b>7.799.483,24</b>

## Gewinn- und Verlustrechnung vom 01.01.2020 bis 30.06.2020

	30.06.2020	30.06.2019
	EUR	EUR
1. Umsatzerlöse	4.762.081,72	4.397.443,44
2. Erhöhung des Bestands in Arbeit befindlicher Aufträge	2.421,25	13.926,25
3. andere aktivierte Eigenleistungen	640.561,65	458.459,39
4. sonstige betriebliche Erträge	204.466,83	160.800,98
- davon Erträge aus der Währungsumrechnung EUR 431,02 (EUR 57,45)		
5. Materialaufwand	851.860,45	705.614,50
a) Aufwendungen für bezogene Leistungen	851.860,45	705.614,50
6. Personalaufwand	2.921.058,48	2.703.936,26
a) Löhne und Gehälter	2.540.222,45	2.343.092,88
b) soziale Abgaben und Aufwendungen für Altersversorgung und für Unterstützung	380.836,03	360.843,38
- davon für Altersversorgung EUR 4.922,28 (EUR 4.873,86)		
7. Abschreibungen	250.740,45	241.930,60
a) auf immaterielle Vermögensgegenstände des Anlagevermögens und Sachanlagen	250.740,45	241.930,60
8. sonstige betriebliche Aufwendungen	775.268,58	918.414,63
- davon Aufwendungen aus der Währungsumrechnung EUR 214,87 (EUR 239,29)		
9. sonstige Zinsen und ähnliche Erträge	1.366,75	4.413,92
- davon aus verbundenen Unternehmen EUR 1.096,09 (EUR 3.846,09)		
10. Zinsen und ähnliche Aufwendungen	233,45	172,50
11. Steuern vom Einkommen und vom Ertrag	276.919,40	136.666,76
- davon Aufwendungen aus der Zuführung und Auflösung latenter Steuern EUR 187.204,14 (EUR 133.985,00)		
- davon Erträge aus der Zuführung und Auflösung latenter Steuern EUR 61.700,80 (EUR 61.701,00)		
<b>12. Ergebnis nach Steuern</b>	<b>534.817,39</b>	<b>328.308,73</b>
13. sonstige Steuern	9.942,90	3.284,52
<b>14. Jahresüberschuss</b>	<b>524.874,49</b>	<b>325.024,21</b>
15. Gewinnvortrag aus dem Vorjahr	791.112,73	48.621,21
<b>16. Bilanzgewinn</b>	<b>1.315.987,22</b>	<b>373.645,42</b>

## Kapitalflussrechnung (indirekt) vom 01.01.2020 bis 30.06.2020

	30.06.2020	30.06.2019
	EUR	EUR
Periodenergebnis	524.874,99	325.024,21
+ Abschreibungen auf Gegenstände des Anlagevermögens	250.740,45	241.930,60
- Abnahme der Rückstellungen	196.095,97	40.612,69
- sonstige zahlungsunwirksame Erträge	664.717,94	466.332,07
- Zunahme der Vorräte	2.421,25	13.373,25
+ Abnahme der Forderungen aus Lieferungen und Leistungen	484.070,42	273.532,35
- Zunahme anderer Aktiva, die nicht der Investitions- oder Finanzierungstätigkeit zuzuordnen sind	38.868,49	229.947,65
+ Zunahme der Verbindlichkeiten aus Lieferungen und Leistungen	15.803,35	-50.181,01
- Abnahme anderer Passiva, die nicht der Investitions- oder Finanzierungstätigkeit zuzuordnen sind	84.002,37	-173.552,28
- Gewinn aus dem Abgang von Gegenständen des Anlagevermögens	549,05	478,04
+ Verlust aus dem Abgang von Gegenständen des Anlagevermögens	0,00	2.270,25
+ Zinsaufwendungen	233,45	172,50
- Ertragsteuerertrag	61.700,80	61.701,00
+ Ertragsteueraufwand	338.620,20	198.367,76
Ertragsteueraufwand/-ertrag	-276.919,40	-136.666,76
Korrektur um nicht zahlungswirksame Vorgänge	228.067,16	56.880,50
+/- Ertragsteuerzahlungen	-48.852,24	-79.786,26
<b>Cashflow aus der laufenden Geschäftstätigkeit</b>	<b>517.134,25</b>	<b>272.437,98</b>
+ Einzahlungen aus Abgängen von Gegenständen des Sachanlagevermögens	552,05	894,04
- Auszahlungen für Investitionen in das Sachanlagevermögen	45.868,90	22.288,24
- Auszahlungen für Investitionen in das Finanzanlagevermögen	975.705,89	0,00
<b>Cashflow aus der Investitionstätigkeit</b>	<b>-1.021.022,74</b>	<b>-21.394,20</b>
+ Einzahlungen aus der Begebung von Anleihen und der Aufnahme von (Finanz-) Krediten	776,72	0,00
- Auszahlungen aus der Tilgung von Anleihen und (Finanz-) Krediten	66.801,79	0,00
+ Einzahlungen aus erhaltenen Zuschüssen/Zuwendungen	24.156,29	7.872,68
- Gezahlte Zinsen	233,45	172,50
<b>Cashflow aus der Finanzierungstätigkeit</b>	<b>-42.102,23</b>	<b>7.700,18</b>
Zahlungswirksame Veränderungen des Finanzmittelfonds (Summe der Cashflows)	-545.990,72	258.743,96
+ Finanzmittelfonds am Anfang der Periode	2.385.922,13	1.851.293,65
<b>Finanzmittelfonds am Ende der Periode</b>	<b>1.839.931,41</b>	<b>2.110.037,61</b>





# VERKÜRZTER ANHANG

## Verkürzter Anhang zum Halbjahresbericht zum 30. Juni 2020

Der vorliegende Halbjahresabschluss der OTRS AG wurde auf der Grundlage der Rechnungslegungsvorschriften des HGB und des AktG unter Beachtung der Grundsätze ordnungsmäßiger Buchführung aufgestellt und nicht von einem Wirtschaftsprüfer geprüft.

Der Halbjahresabschluss enthält nicht alle für einen Jahresabschluss vorgeschriebenen Angaben und sollte im Zusammenhang mit dem Jahresabschluss zum 31.12.2019 gelesen werden. Die in dem vorliegenden Halbjahresabschluss zum 30.06.2020 angewandten Bilanzierungs- und Bewertungsgrundsätze entsprechen denen des Jahresabschlusses zum 31.12.2019, die dort detailliert beschrieben wurden.

Wesentliche Änderungen hinsichtlich der Bilanzierungs- und Bewertungsmethoden gegenüber dem Jahresabschluss zum 31.12.2019 haben sich nicht ergeben.

Oberursel, 01. September 2020



André Mindermann  
Vorstandsvorsitzender  
der OTRS AG



Christopher Kuhn  
Vorstand der OTRS AG



Sabine Riedel  
Vorstand der OTRS AG



# IMPRESSUM

## OTRS AG

ZIMMERSMÜHLENWEG 11

61440 OBERURSEL

T: +49 6172 681988 43

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

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

## REDAKTION & DESIGN

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](mailto:SH@CROSSALLIANCE.DE)

