



# CHANGE

---

Halbjahresbericht 2021

# 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 Service-Leistungen. Zum Dienstleistungsportfolio gehören Prozessdesign, Implementierungen, Anpassungen, Application Support, Corporate Security und Managed OTRS Services.

Die Software 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, TUI Cruises, 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

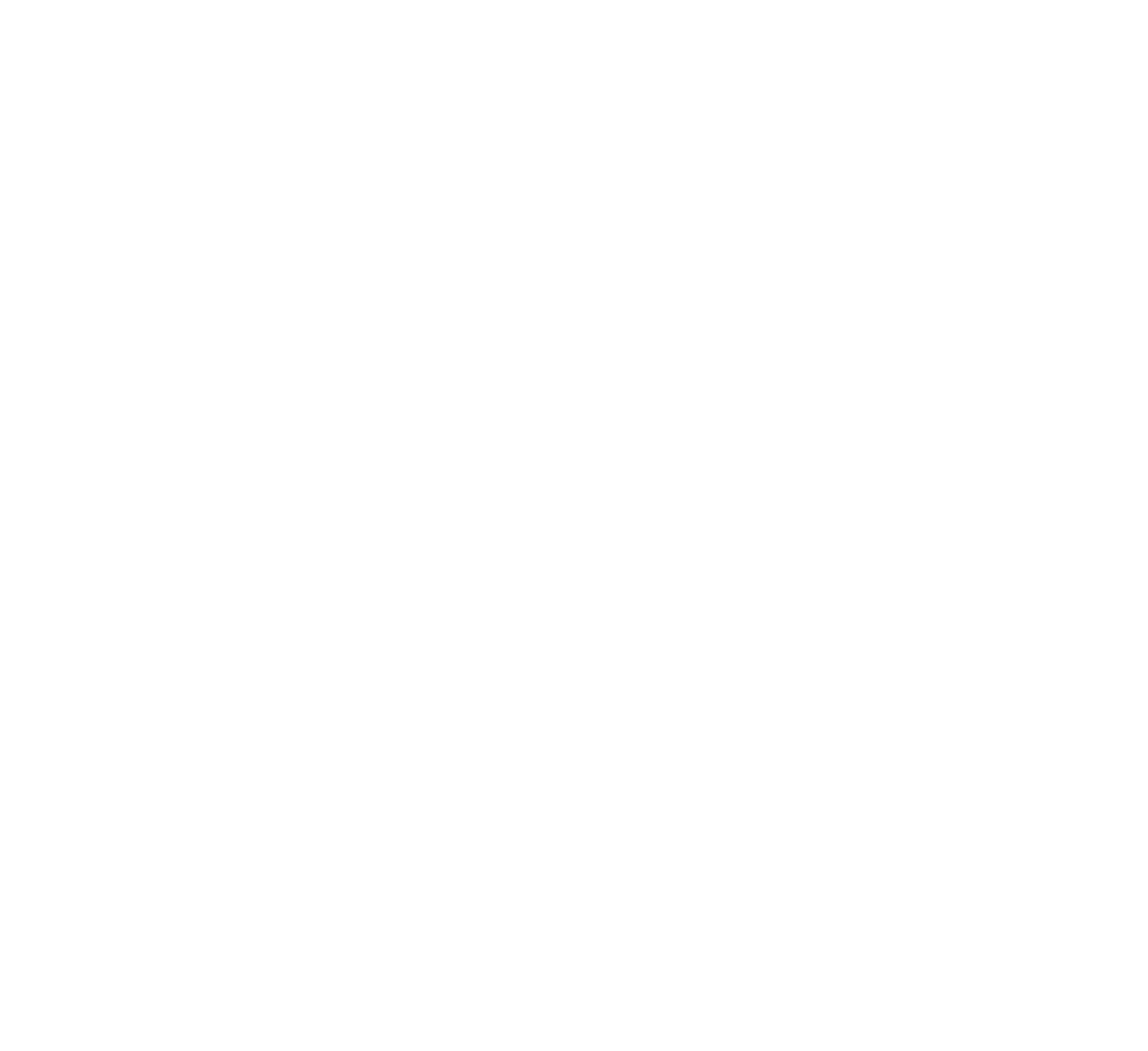
ERTRAGS-, FINANZ- & VERMÖGENSLAGE

NACHTRAGSBERICHT

PROGNOSE-, RISIKO- & CHANCENBERICHT

HALBJAHRESTABELLEN **16**

VERKÜRZTER ANHANG **21**





# 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
RISIKO- UND CHANCENBERICHT	11

# GRUNDLAGEN

Die im Geschäftsbericht 2020 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 2020 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 2021

Die Vorteile der Digitalisierung haben Unternehmen mittlerweile erkannt, nicht nur im Hinblick darauf, welche Produkte sie in ihrem Portfolio mit welchen Services anbieten, sondern auch, welche Software sie für die Automatisierung und Professionalisierung der hierfür notwendigen Prozesse intern brauchen. Trotz dieser Erkenntnis, die auch die Prognosen für 2020 bestimmt hatte, war der Geschäftsverlauf von der weltweiten Pandemie beeinflusst.

Die Veröffentlichung unseres Releases **OTRS 8**, wiederum ohne eine weitere Community Edition, hat erneut unsere Strategie, unseren Fokus auf die Cloud Version von **OTRS** zu legen, bestätigt. Der Aufwärtstrend von **OTRS** konnte beibehalten werden.

Der nur leichte Rückgang in unserer Loyalitäts-Rate spiegelt die Konsequenzen der Corona Krise und gleichzeitig unsere solide Verankerung im Markt wider.

KI und Personalisierung sind Trends, die wir bereits für 2019 bei der Entwicklung von **OTRS 7** berücksichtigt haben. Diese zeigten sich erneut als Treiber. Der Modernisierung des Kunden-Interfaces als Ausdruck der Vielfalt von individuellen Möglichkeiten folgte mit **OTRS 8** das Agenten-Interface sowie eine App, die vor allem die unterschiedlichen Facetten des mobilen Arbeitens perfekt bedient.

Die wiederum gestiegene Nachfrage nach Security-Dienstleistungen, die unser Produkt **STORM** powered by **OTRS** perfekt bedient, hat dazu geführt, dass wir diesen Bereich verstärkt ausbauen und im Rahmen der Neugestaltung unserer Produktentwicklung eine exponierte Stellung einräumen.

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. Sondern wir versuchen auch, die Bemühungen unserer Kunden nachhaltiger zu agieren, mit unserem Serviceportfolio 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. Mit unseren Managed Services unterstützen wir eine optimale Ressourcenallokation und -nutzung. Das erhöht die Rentabilität und steigert 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.

Der nächste logische Schritt folgt nun, in dem diese Cloud-Variante in das umfassende Konzept unseres Solution Managements eingebettet wird, um dadurch den Anforderungen an Agilität und Innovation zu entsprechen.

## Mitarbeiter

Die Zahl der beschäftigten Arbeitnehmer (ohne Vorstandsmitglieder) erhöhte sich von 70 (Jahresdurchschnitt 2020) auf 73 im Halbjahresdurchschnitt 2021.

# ERTRAGS-, FINANZ- & VERMÖGENSLAGE

## Ertragslage

Das erste Halbjahr des Geschäftsjahres 2021 verlief plangemäß und erfolgreich. Die Umsatzerlöse stiegen von TEUR 4.762 in der Vorjahresperiode auf TEUR 5.247 im ersten Halbjahr 2021. Das entspricht einem Anstieg von 10,2 %.

Auch die wiederkehrenden Erlöse (Recurring Revenues), welche Jahresverträge mit Zugang zu unserer Software in verschiedenen Ausprägungen sowie Security, Software Updates und Support beinhalten, konnten auf TEUR 4.646 weiter gesteigert werden (im ersten Halbjahr 2020: TEUR 4.328). Trotz Erhöhung der wiederkehrenden Erlöse sank ihr Anteil am Gesamtumsatz gegenüber der Vorjahresperiode auf 88,5 % (im ersten Halbjahr 2020: 90,9 %). Der Grund dafür ist die überproportionale Steigerung der übrigen Umsatzerlöse (Non Recurring Revenues) um 40,1 % von TEUR 424 auf TEUR 594. Dies ist die Folge des Anstiegs der Erlöse aus Consulting-Leistungen gegenüber dem ersten Halbjahr 2020. Das ist auf einen Nachholeffekt zurückzuführen, da Consulting-Leistungen im ersten Halbjahr 2020 aufgrund des Lockdowns infolge der COVID-19-Pandemie teilweise verschoben abgerufen und dann nachfolgend remote durchgeführt wurden.

Umsatzerlöse aus Custom Engineering und Consulting (TEUR 577; im ersten Halbjahr 2020: TEUR 417) sind hierbei als unterstützende Hilfsumsätze zu sehen. Umsätze aus Consulting-Leistungen fallen in der Regel im Zusammenhang mit dem Abschluss von Neuverträgen an und initiieren mittelbar auch die künftige Steigerung der wiederkehrenden Erlöse.

Kundenspezifische Anpassungen und Entwicklungen (Custom Engineering) werden nur noch in Ausnahmefällen geleistet und machen nur noch einen geringen Teil des Umsatzes aus (TEUR 17).

Durch die Steigerung der wiederkehrenden Erlöse gewinnt die OTRS AG erheblich an Planungssicherheit. Zudem lassen sich hierdurch Ertragssteigerungen bei unterproportional steigendem Ressourceneinsatz erwirtschaften, wodurch sich Skaleneffekte nutzen lassen und die Margen und der Rohertrag gesteigert werden können. Es entspricht daher grundsätzlich der strategischen Ausrichtung der OTRS AG, sich überwiegend auf die wiederkehrenden Erlöse (Recurring Revenues) zu fokussieren.

Den Hauptanteil der Umsatzerlöse erzielt die OTRS AG mit inländischen Kunden. Diese konnten von TEUR 3.351 um TEUR 294 (8,8 %) auf TEUR 3.645 gesteigert werden. Der Anteil der Umsatzerlöse mit inländischen Kunden an den gesamten Umsatzerlösen betrug damit 69,5 % im ersten Halbjahr 2021 (erstes Halbjahr 2020: 70,4 %). Auch die Umsatzerlöse mit ausländischen Kunden konnten von TEUR 1.411 um TEUR 190 (13,5 %) auf TEUR 1.601 gesteigert werden.

Voraussetzung für das stetige und nachhaltige Wachstum ist die kontinuierliche Aktualisierung und Verbesserung der Software-Funktionalitäten. Daher wurde auch im ersten Halbjahr 2021 die Softwareentwicklung und -verbesserung vorangetrieben und TEUR 1.417 in ihre Weiterentwicklung investiert. Hiervon wurden TEUR 624 als selbst geschaffene immaterielle Vermögensgegenstände – OTRS 8 – in der Bilanz aktiviert. Für die übrigen Entwicklungskosten waren die Voraussetzungen zur Aktivierung selbst geschaffener immaterieller Vermögensgegenstände nicht erfüllt. Selbst geschaffene immaterielle Vermögensgegenstände wurden im ersten Halbjahr 2021 mit TEUR 265 planmäßig abgeschrieben.

Das Ergebnis vor Zinsen, Steuern und Abschreibungen (EBITDA) belief sich im ersten Halbjahr 2021 auf TEUR 1.451 gegenüber TEUR 1.053 in der Vorjahresperiode. Das Ergebnis vor Zinsen und Steuern (EBIT) betrug im ersten Halbjahr 2021 TEUR 1.108 (Vorjahresperiode: TEUR 802) bei einem Halbjahresergebnis von TEUR 771 gegenüber TEUR 525 im ersten Halbjahr 2020. Da die OTRS AG über kein nennenswertes verzinsliches Fremdkapital verfügt, ergibt sich ein positives Finanzergebnis für das erste Halbjahr in Höhe von TEUR 6,6 (Vorjahresperiode: TEUR 1,1).

Die größte Kostenposition bilden für ein Unternehmen mit einem Schwerpunkt auf Dienstleistungen naturgemäß die Personalkosten. Diese betrugen in der Berichtsperiode TEUR 3.100 (im ersten Halbjahr 2020: TEUR 2.921).

## Finanz- & Vermögenslage

Die Bilanzsumme beträgt zum 30.06.2021 TEUR 12.481 (31.12.2020: TEUR 11.134) bei einem Eigenkapital von TEUR 4.736. Dies entspricht einer Eigenkapitalquote von 37,9 %. Zum 31.12.2020 betrug das Eigenkapital TEUR 3.965 bei einer Eigenkapitalquote von 35,6 %.

Auch der Cashflow aus der laufenden Geschäftstätigkeit entwickelte sich positiv. Dieser betrug für das erste Halbjahr 2021 TEUR 1.145 gegenüber TEUR 517 im ersten Halbjahr 2020. Entsprechend verbesserte sich auch die Liquidität 2. Grades (Quick Ratio) von 68,8 % zum 31.12.2020 auf 79,5 % zum 30.06.2021. 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 4.672 um TEUR 958 auf TEUR 5.631. Berücksichtigt man dabei, dass diese zu keinen künftigen Mittelabflüssen führen, sondern künftigen Umsatz repräsentieren, ergibt sich zum Ende des ersten Halbjahres 2021 eine bereinigte Liquidität 2. Grades von 452,2 % gegenüber 422,2 % zum 30.06.2020 und 360,8 % zum 31.12.2020. Auch vor dem Hintergrund der nach wie vor anhaltenden COVID-19-Pandemie sind daher derzeit keine Liquiditätsengpässe ersichtlich und die Gesellschaft kann ihren Zahlungsverpflichtungen unter Zugrundelegung eines normalen Geschäftsverlaufes nachkommen.

# NACHTRAGSBERICHT

Vorgänge von besonderer Bedeutung nach dem 30.06.2021 haben sich nicht ergeben.

## PROGNOSE-, RISIKO- & CHANCENBERICHT

### Prognosebericht

Die Corona-Pandemie hat das Wirtschaftsgeschehen seit 2020 nachhaltig beeinflusst. Mit dem vagen Wissen darüber mussten neue Methoden gefunden werden, die Prognose und Bewertung ermöglichen.

Der lang andauernde Ausnahmezustand zeigt seine Auswirkungen in nahezu allen Bereichen des unternehmerischen Wirkens und nimmt damit auch Einfluss auf die Wachstumsmöglichkeiten.

Der große Schub, den die Digitale Transformation in Unternehmen erfahren hat, kommt uns insofern zu Gute, als wir Produkte und Services anbieten, für die durch die veränderten Arbeitsbedingungen ein erkennbarer Bedarf besteht. Dennoch ist zu konstatieren, dass keineswegs alle Unternehmen und so auch unsere Bestandskunden in der Lage sein werden, diesen Bedarf zu befriedigen. Zudem lässt sich trotz eines granularen Monitorings unserer Dashboard-Zahlen zwar frühzeitig eine negative Entwicklung bei diesen Kunden identifizieren, aber keineswegs verhindern.

Der von uns eingeschlagene Weg der Fokussierung auf Managed **OTRS** hat sich auch in den Zeiten der Krise bewährt und wird deswegen von uns weiter fortgesetzt. Zusammen mit einer Strategie, die auf Agilität und ein dynamisches, flexibles und schnell verfügbares Angebotsportfolio setzt, sehen wir auch den anstehenden Ausläufern des Krisengeschehens positiv entgegen.

Schon 2020 hat gezeigt, dass **Innovation** als Schlüsselbegriff für Produkte und Services zu einem entscheidenden Wettbewerbsvorteil wird, der selbstverständlich auch in 2021 weiterhin relevant ist und sich als mittelfristige Strategie bewähren wird.

Die Vorbereitungen zu unserem umfassenden und auf Innovation und Zukunftsorientierung ausgerichteten unternehmerischen Change-Prozess sind weitgehend abgeschlossen und bedürfen nun einer Feinjustierung, um nächste Schritte konsequent und erfolgreich vornehmen zu können. Die Einführung und Umsetzung des Konzeptes zum Ausbau unserer Software zum **OTRS Solution Management** bildet hierbei das notwendige technologische Grundgerüst.

### Aussage zur voraussichtlichen Entwicklung

Unsere vorausschauende Planung und unser exaktes Monitoring und Auswerten von Marktgegebenheiten, Kundenverhalten, Veränderungen des Sales-Zyklus und Kundenloyalität haben dazu beigetragen, dass uns die durch Corona bedingten Veränderungen in einer Weise betroffen haben, die zu keinem existenziellen Schaden geführt haben. Das Corona-bedingte reduzierte Wachstum ist nach wie vor zu beobachten, daher ist unsere Prognose verhalten positiv.

Wir beobachten die weiteren Entwicklungen aufmerksam, auch unter Berücksichtigung von Test- und Impfkonzepthen sowie weiteren Entscheidungen der Bundesregierung.

Für das Geschäftsjahr 2021 sollen die Umsatzerlöse trotz anhaltender Corona-Pandemie gesteigert werden. Dabei gehen wir von einem Umsatzwachstum von 10 % aus. Die prognostizierten Gesamtumsatzerlöse für das Geschäftsjahr 2021 werden voraussichtlich annähernd EUR 11 Mio. betragen.

Damit folgen wir erneut unserem Trend eines kontinuierlichen, gemäßigten Wachstums.

Die von uns entwickelten Szenarien, mit denen wir die mögliche Entwicklung des Neu- und Bestandskundengeschäfts abbilden, haben sich bewährt und werden daher auch weiterhin genutzt. Wir hatten zu jedem Zeitpunkt ein genaues Abbild der Situation und konnten den jeweiligen Status granular den entsprechenden Szenarien zuordnen. Zur Jahresmitte 2021 haben wir uns weiterhin in Szenario 1 bewegt, also unserem „Best Case“.

Wir können resümieren, dass auch weiterhin keine Kündigungen und Kurzarbeit notwendig sind. Im Gegenteil haben wir Investitionen vor allem im Bereich von fachlich-technischer Qualifikation und Know-how getätigt, um unseren Innovationsgedanken voranzutreiben.

Grundsätzlich sehen wir die Möglichkeit von Wachstumsaussichten als gegeben, wenn die anhaltenden geopolitischen Spannungen und Konflikte weiterhin keinen Einfluss auf unsere Branche nehmen und länder- und regionsübergreifende Epidemien – wie aktuell die Corona-Pandemie – uns lediglich in einem zeitlich begrenzten Rahmen belasten sollten.

Die Notwendigkeit, virtuelles Arbeiten aufgrund der Verlagerung von Tätigkeiten ins Homeoffice zu forcieren, hat die Attraktivität unserer Produkte und Dienstleistungen gesteigert. Zu Corona Gewinnern, von denen medial so oft berichtet wurde, zählen wir uns allerdings nicht. Die Tendenzen, dass die Corona Pandemie die Digitale Transformation vorantreibt, berühren uns nur mittelbar. Der Vorteil, den uns die von uns besetzte Marktnische bringt, wird nicht unwesentlich durch die verhaltene Aktionsbereitschaft der Unternehmen kompensiert.

Für unseren nachhaltigen Erfolg bedarf es kompetenter und engagierter Mitarbeiter. Ihre Zufriedenheit und Motivation sichern wir durch überlegtes Investieren 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.

## Risiko- 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 Risiko-Chance-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.

Eine weitere Verringerung des Risikos erreichen wir zusätzlich durch die Durchsetzung unseres Markenrechts, welches insbesondere Graumarktanbietern die Möglichkeit verwehrt, mit von uns hergestellten und finanzierten Produkten Umsätze zu generieren.

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.

Mithilfe 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.

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, offiziell zu kommunizieren, keine weitere ((OTRS)) Community Edition zu veröffentlichen, eröffnet uns ein breiteres Spektrum an potenziellen Kunden und trägt zusätzlich dazu bei, das Wirkungsfeld von Konkurrenten, die Software-Dienstleistungen für **OTRS** anbieten, auf deren lokalen Heimatmärkten und ebenso international erfolgreich zu begrenzen.

Darüber hinaus haben wir durch die aktive Kommunikation zum Lifecycle unserer Releases – so zum Beispiel „End of Life „**OTRS 6**/Community Edition– mehr Aufmerksamkeit in der User Community und der Presse für diese Strategie erreichen können und damit auch das Potenzial der Graumarktanbieter eingeschränkt.

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.

## **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, was 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, sodass Wechselkursschwankungen für die OTRS AG von untergeordneter Bedeutung sind.

## **Wirtschaftliche Chancen**

Die derzeitige Lage und die örtliche Verlagerung der betrieblichen Tätigkeiten (Homeoffice) 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 aus. 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, nicht verlassen. 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.

## **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.

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

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 30.06.2021 konnten wir die Anzahl der Verträge unserer Managed-Lösung von 291 (Stand 31.12.2020) auf 326 erhöhen. Damit ist das Vertragsvolumen unserer Managed-Lösung von 49 % (31.12.2020) auf 51 % (30.06.2021) des Gesamtvertragsvolumens gestiegen.

## **Innerbetriebliche Risiken**

Die Wertschöpfungskette der OTRS AG umfasst alle Schritte der Geschäftstätigkeit von der Entwicklung über das Marketing, die Beratung, den Vertrieb bis hin zu 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 können 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. So haben wir bspw. auch bei der Auswahl unserer Hosting Provider solche gewählt, die nachweislich umweltorientiert und ressourcenschonend agieren.

### **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, 1. September 2021



André Mindermann  
Vorstandsvorsitzender



Christopher Kuhn  
Vorstand



Sabine Riedel  
Vorstand





# HALB JAHRES TABELLEN

ZWISCHENBILANZ  
GEWINN- & VERLUSTRECHNUNG

## Zwischenbilanz zum 30.06.2021

Aktiva	30.06.2021	30.06.2020
	EUR	EUR
<b>A. Anlagevermögen</b>	<b>6.974.989,06</b>	<b>6.247.085,07</b>
<b>I. Immaterielle Vermögensgegenstände</b>	<b>3.034.884,07</b>	<b>2.326.994,95</b>
1. Selbst geschaffene gewerbliche Schutzrechte und ähnliche Rechte und Werte	2.087.222,02	461.772,30
2. In der Entwicklung befindliche immaterielle Vermögenswerte	841.899,54	1.664.180,14
3. Entgeltlich erworbene Konzessionen, gewerbliche Schutzrechte und ähnliche Rechte und Werte sowie Lizenzen an solchen Rechten und Werten	1,00	2,00
4. Geschäfts- oder Firmenwert	105.761,51	201.040,51
<b>II. Sachanlagen</b>	<b>144.729,01</b>	<b>140.341,05</b>
1. Andere Anlagen, Betriebs- und Geschäftsausstattung	144.729,01	140.341,05
<b>III. Finanzanlagen</b>	<b>3.795.375,98</b>	<b>3.779.749,07</b>
1. Anteile an verbundenen Unternehmen	2.773.078,55	2.769.529,06
2. Ausleihungen an verbundene Unternehmen	39.857,78	39.857,78
3. Beteiligungen	2,00	2,00
4. Rückdeckungsansprüche aus Lebensversicherungen	982.437,65	970.360,23
<b>B. Umlaufvermögen</b>	<b>5.444.615,43</b>	<b>3.028.833,65</b>
<b>I. Vorräte</b>	<b>13.895,70</b>	<b>3.100,50</b>
1. In Arbeit befindliche Aufträge	13.895,70	3.100,50
<b>II. Forderungen und sonstige Vermögensgegenstände</b>	<b>1.566.095,71</b>	<b>1.185.801,74</b>
1. Forderungen aus Lieferungen und Leistungen	1.152.543,90	808.160,06
2. Forderungen gegen verbundene Unternehmen	371.846,19	314.045,78
3. Sonstige Vermögensgegenstände	41.705,62	63.595,90
<b>III. Kassenbestand, Bundesbankguthaben, Guthaben bei Kreditinstituten und Schecks</b>	<b>3.864.624,02</b>	<b>1.839.931,41</b>
<b>C. Rechnungsabgrenzungsposten</b>	<b>61.717,14</b>	<b>67.115,26</b>
	<b>12.481.321,63</b>	<b>9.343.033,98</b>

<b>Passiva</b>	30.06.2021	30.06.2020
	EUR	EUR
<b>A. Eigenkapital</b>	<b>4.735.510,97</b>	<b>3.273.925,21</b>
I. Gezeichnetes Kapital	1.916.300,00	1.916.300,00
II. Gewinnrücklagen	140.961,01	41.637,99
1. Gesetzliche Rücklage	140.961,01	41.637,99
III. Bilanzgewinn	2.678.249,96	1.315.987,22
<b>B. Rückstellungen</b>	<b>807.175,91</b>	<b>467.278,71</b>
1. Steuerrückstellungen	349.471,51	106.918,54
2. Sonstige Rückstellungen	457.704,40	360.360,17
<b>C. Verbindlichkeiten</b>	<b>394.481,96</b>	<b>249.417,00</b>
1. Verbindlichkeiten aus Lieferungen und Leistungen	70.335,90	120.784,77
- davon mit einer Restlaufzeit bis zu einem Jahr EUR 70.335,90 (EUR 120.784,77)		
2. Verbindlichkeiten gegenüber verbundenen Unternehmen	120.052,85	11.590,60
- davon mit einer Restlaufzeit bis zu einem Jahr EUR 120.052,85 (EUR 11.590,60)		
3. Sonstige Verbindlichkeiten	204.093,21	117.041,63
- davon aus Steuern EUR 184.972,97 (EUR 101.350,35)		
- davon im Rahmen der sozialen Sicherheit EUR 6.484,71 (EUR 8.779,27)		
- davon mit einer Restlaufzeit bis zu einem Jahr EUR 204.093,21 (EUR 117.465,06)		
<b>D. Rechnungsabgrenzungsposten</b>	<b>5.630.501,24</b>	<b>4.672.264,22</b>
<b>E. Passive latente Steuern</b>	<b>913.651,55</b>	<b>680.148,84</b>
	<b>12.481.321,63</b>	<b>9.343.033,98</b>

## Gewinn- und Verlustrechnung vom 01.01.2021 bis 30.06.2021

	30.06.2021	30.06.2020
	EUR	EUR
1. Umsatzerlöse	5.246.642,97	4.762.081,72
2. Erhöhung des Bestands in Arbeit befindlicher Aufträge	2.072,20	2.421,25
3. Andere aktivierte Eigenleistungen	623.948,82	640.561,65
4. Sonstige betriebliche Erträge	171.390,82	204.466,83
- davon Erträge aus der Währungsumrechnung EUR 290,08 (EUR 431,02)		
5. Materialaufwand	855.271,96	851.860,45
a) Aufwendungen für bezogene Leistungen	855.271,96	851.860,45
6. Personalaufwand	3.099.610,01	2.921.058,48
a) Löhne und Gehälter	2.707.914,41	2.540.222,45
b) Soziale Abgaben und Aufwendungen für Altersversorgung und für Unterstützung	391.695,60	380.836,03
- davon für Altersversorgung EUR 4.970,70 (EUR 4.922,28)		
7. Abschreibungen	342.862,47	250.740,45
a) auf immaterielle Vermögensgegenstände des Anlagevermögens und Sachanlagen	342.862,47	250.740,45
8. Sonstige betriebliche Aufwendungen	638.717,97	775.268,58
- davon Aufwendungen aus der Währungsumrechnung EUR 164,91 (EUR 214,87)		
9. Erträge aus anderen Wertpapieren und Ausleihungen des Finanzanlagevermögens	5.313,41	0,00
10. Sonstige Zinsen und ähnliche Erträge	1.508,07	1.366,75
- davon aus verbundenen Unternehmen EUR 1.096,09 (EUR 1.096,09)		
11. Zinsen und ähnliche Aufwendungen	172,50	233,45
12. Steuern vom Einkommen und vom Ertrag	337.006,26	276.919,40
- davon Aufwendungen aus der Zuführung und Auflösung latenter Steuern EUR 189.414,36 (EUR 187.204,14)		
- davon Erträge aus der Zuführung und Auflösung latenter Steuern EUR 94.426,31 (EUR 61.700,80)		
<b>13. Ergebnis nach Steuern</b>	<b>777.235,12</b>	<b>534.817,39</b>
14. Sonstige Steuern	6.246,00	9.942,90
<b>15. Jahresüberschuss</b>	<b>770.989,12</b>	<b>524.874,49</b>
16. Gewinnvortrag aus dem Vorjahr	1.945.810,30	791.112,73
17. Einstellungen in Gewinnrücklagen	38.549,46	0,00
a) in die gesetzliche Rücklage	38.549,46	0,00
<b>18. Bilanzgewinn</b>	<b>2.678.249,96</b>	<b>1.315.987,22</b>





# **VERKÜRZTER ANHANG**

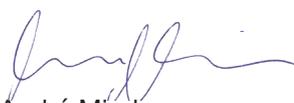
## Verkürzter Anhang zum Halbjahresbericht zum 30. Juni 2021

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 31.12.2020 gelesen werden. Die in dem vorliegenden Halbjahresabschluss zum 30.06.2021 angewandten Bilanzierungs- und Bewertungsgrundsätze entsprechen denen des Jahresabschlusses zum 31.12.2020, die dort detailliert beschrieben wurden.

Wesentliche Änderungen hinsichtlich der Bilanzierungs- und Bewertungsmethoden gegenüber dem Jahresabschluss zum 31.12.2020 haben sich nicht ergeben.

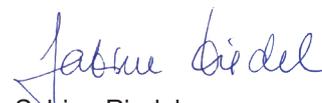
Oberursel, 1. September 2021



André Mindermann  
Vorstandsvorsitzender



Christopher Kuhn  
Vorstand



Sabine Riedel  
Vorstand

# 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)

