

A black and white photograph of a sailboat on the water, with a teal diagonal overlay. The sailboat is the central focus, with its mast and sails visible. The water is choppy, and the sky is overcast. The teal overlay is a large, diagonal shape that covers the lower right portion of the image and extends towards the bottom left corner.

REPORT 2015



OTRS

Open Technology
Real Services

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 Sdn. Bhd. (Malaysia) OTRS Ltd. (Hong Kong) und OTRS Do Brasil Soluções Ltda. (Brasilien).

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 kompatible, nach PinkVERIFY™ zertifizierte IT-Service Management-Lösung OTRS::ITSM. OTRS ist in 36 Sprachen verfügbar. Über 150.000 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 mit ihren professionellen Business-Lösungen und einem umfassenden Servicekatalog.

Die **OTRS Business Solution™** und die **OTRS Business Solution™ Managed** sind unsere Antworten auf die Nachfrage des Marktes nach exklusiven Angebotspaketen für den professionellen Einsatz, bestehend aus individuellen Features gepaart mit speziell angepassten Serviceleistungen. Unternehmen und Organisationen, wie zum Beispiel Bayer Pharma AG, BSI (Bundesamt für Sicherheit in der Informationstechnik), Max-Planck-Institute, Toyota, Huawei, Hapag Lloyd, Lufthansa, Airbus, IBM, Porsche, Siemens, und Banco do Brazil (Bank of Brazil) zählen zu den Kunden. OTRS ist bei mehr als 40 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	9
Meilensteine 2015	12
Lagebericht für die OTRS AG für das Geschäftsjahr 2015	16
1. Geschäfts- und Rahmenbedingungen	16
2. Ertrags-, Finanz- und Vermögenslage der OTRS AG	24
3. Vorgänge von besonderer Bedeutung nach dem Bilanzstichtag	27
4. Risikobericht	27
5. Chancenbericht	29
6. Prognosebericht	30
Jahresabschlussstabellen	33
Anhang	38
Bestätigungsvermerk des Abschlussprüfers	50
Impressum	51



Sehr geehrte Aktionärinnen und Aktionäre, liebe Freunde der OTRS AG,

zwei entscheidende Innovationen haben das vergangene Geschäftsjahr in unserem Produktportfolio geprägt. Mit der Veröffentlichung der **OTRS Business Solution™** und der **OTRS Business Solution™ Managed** haben wir die Weichen für eine langfristige und nachhaltige Unternehmensentwicklung gestellt.

Beide Lösungen sind deshalb so besonders, weil sie speziell auf den professionellen Einsatz ausgerichtet sind. Dadurch stärken wir die Kundenbindung und sind für potenzielle Kunden besonders attraktiv.

Die daraus resultierende Verkürzung des Sales Cycles, da sich Kunden direkt für die **OTRS Business Solution™** entscheiden und nicht den „Umweg“ über die frei zum Download zur Verfügung stehende Version gehen, zeichnet sich zum Jahresende ebenso deutlich ab, wie die sinkende Kündigungsrate.

Auch im Bereich der **OTRS Business Solution™ Managed** konnten wir im Verlauf des Jahres 2015 einen deutlichen Anstieg der Kunden beobachten. Dies bestätigt uns in der Strategie, das Marketing in diesem Bereich zu verstärken.

Die positive Geschäftsentwicklung und unsere Erfolge 2015 spiegeln sich auch in einem erfreulichen Zahlenwerk wider. Im abgelaufenen Geschäftsjahr erwirtschaftete die OTRS AG ein signifikantes Umsatzwachstum mit Umsatzerlösen, die von TEUR 5.261 im Vorjahr auf TEUR 6.361 stiegen.

Der weitere Ausbau unseres internationalen Netzwerkes, also von Niederlassungen an strategisch wichtigen Marktknotenpunkten, schreitet erfolgreich voran. Zur Verstärkung unserer Marktpräsenz im mittel- und südamerikanischen Raum haben wir neben dem bereits gelungenen Ausbau der mexikanischen OTRS S.A. de C.V. eine neue Niederlassung in São Paulo, Brasilien gegründet. Diese erfreut sich einer erheblichen Nachfrage vor allem von Seiten brasilianischer Behörden und Regierungseinrichtungen und startete bereits mit einem gelungenen Kick-off Event und Public Training. Die Downloadzahlen nach Regionen bestätigen den Trend, dass der lateinamerikanische Markt für OTRS zunehmend an Bedeutung gewinnt.

Insgesamt erwirtschaftete die OTRS AG im Berichtsjahr rund 39% ihres Umsatzes mit Kunden außerhalb von Deutschland. Insgesamt erhöhte sich der Umsatz mit ausländischen Kunden von TEUR 2.046 im Vorjahr um TEUR 425 auf TEUR 2.471 im Berichtsjahr. Auch der Inlandsumsatz stieg um TEUR 675 auf TEUR 3.891 (Vorjahr: TEUR 3.215).

Besonders bemerkenswert zeigt sich die Entwicklung unseres operativen Cash Flows. Im Vergleich von 2014 und 2015 konnten wir hier nahezu eine Verdoppelung erreichen mit EUR 828.277,43 (Vorjahr: EUR 438.542,78).

Dass der Einsatz professioneller und verlässlich agierender Informationssysteme maßgeblich verantwortlich für die erfolgreiche Marktpräsenz eines Unternehmens und dessen Leistungsfähigkeit ist, stellt keine neue Erkenntnis dar. Vielmehr rückt die Flexibilität und Variabilität dieser Systeme in den Vordergrund, um so den Unternehmen vielseitige Anpassungsmöglichkeiten an sich verändernde Marktgegebenheiten zu eröffnen. Eine Software, die nicht nur bei der Implementierung auf die Bedürfnisse des Kunden zugeschnitten wird, sondern deren Umfang, Service und Features auch im laufenden Betrieb immer wieder adaptierbar sind, entspricht den Anforderungen, die aus den sich dynamisch veränderten Märkten für die Unternehmen entstehen.

Exakt diesen Anforderungen trägt die **OTRS Business Solution™** Rechnung mit ihren flexiblen Business Feature Paketen, deren einzelne Bestandteile die Unternehmen individuell und immer wieder neu an ihre Bedürfnisse anpassen können. Die **OTRS Business Solution™** ist das Ergebnis langjähriger Marktbeobachtung und kontinuierlichen Austauschs mit Kunden und Community, um in einer Verbindung aus Software, exklusiven Business Features und dedizierten Services die unterschiedlichsten Bedarfe abzudecken.

Seit der Veröffentlichung der **OTRS Business Solution™** bleiben die Downloadzahlen stabil auf hohem Niveau. Gleichzeitig verspüren wir eine deutliche Umsatzsteigerung bei unseren neuen Produkten. Das belegt, dass der Schritt weg von unserer herkömmlichen Methode der Kundengewinnung über den Umweg einer freien Nutzung von Software hin zum direkten Vertrieb unserer professionellen Lösungen erfolgversprechend ist.

Neben der Tatsache, dass die OTRS AG der Hersteller der Open Source Software ist, fungiert die **OTRS Business Solution™** als weiterer Bestandteil unseres USP (Unique Selling Proposition).

Die **OTRS Business Solution™** verstärkt den Effekt der wiederkehrenden Erlöse. Qualität und Zusammensetzung des Produktes führen zu einer stärkeren Bindung der Kunden an die OTRS AG und senken damit die Kündigungsrate.

Unsere zum freien Download verfügbare Software verbessert sich stetig. Wir folgen bei ihrer Entwicklung den auf den Märkten erkennbaren Trends und setzen dabei selbst wichtige Akzente. Unsere OTRS Free entwickelt sich zunehmend zu einem Marketinginstrument. Dies trägt dazu bei, den Bekanntheitsgrad unseres Unternehmens mit seinen Produkten und Angeboten deutlich zu erhöhen und unsere Positionierung zu schärfen. Unsere freie Software ist das Vehikel, das Unternehmen dazu veranlasst, die **OTRS Business Solution™** sowie die **OTRS Business Solution™ Managed** in ihre Evaluierungsprozesse einzubeziehen.

Wie in den Vorjahren konnten wir auch im Berichtsjahr die wiederkehrenden Erlöse (renewable revenues) auf Basis jährlicher Service-, Wartungs- und Supportverträge steigern. Diese wuchsen von TEUR 3.417 um 30,0% auf TEUR 4.442. Sie betragen damit im Berichtsjahr 69,8% des Gesamtumsatzes (2014: 64,9%). Mit dieser Ausrichtung gewinnen wir erheblich an Planungssicherheit und haben die Möglichkeit, Ertragssteigerungen bei unterproportional steigendem Ressourceneinsatz zu erwirtschaften.

Die Ergebnissituation wurde 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. Das Ergebnis vor Zinsen, Steuern und Abschreibungen (EBITDA) belief sich im Geschäftsjahr 2015 auf TEUR 458 (Vorjahr: TEUR 484). Dabei konnte ein operativer Cashflow in Höhe von TEUR 828 erwirtschaftet werden (im Vorjahr: TEUR 439). Das Ergebnis vor Zinsen und Steuern (EBIT) betrug TEUR 58 gegenüber TEUR 147 im Vorjahr. Aufgrund der im abgelaufenen Geschäftsjahr durchgeführten Wandlung der verbliebenen 66.300 Wandelschuldverschreibungen im Nennbetrag von EUR 596.700 erhöhte sich die Eigenkapitalquote zum Bilanzstichtag 2015 auf 28,7% (2014: 20,5%).

Sämtliche Kosten, die im Zusammenhang mit der Weiterentwicklung der OTRS-Software angefallen sind, gingen im Berichtsjahr zu Lasten von EBITDA, EBIT und Jahresergebnis. Im abgelaufenen Geschäftsjahr haben wir TEUR 819 unseres Umsatzes in die Weiterentwicklung der Software, die Erweiterung der Funktionalitäten und zur Implementierung von Verbesserungen durch die Open Source Community investiert und diesen Anteil damit im Vergleich zum Vorjahr deutlich gesteigert. In 2016 werden wir die Investitionen in unsere Software ein weiteres Mal deutlich erhöhen. Wir planen mit einer Steigerung von 25% gegenüber dem Vorjahr.

Im Fokus liegen maßgebliche Verbesserungen und innovative Funktionalitäten, die sowohl OTRS und vor allem die **OTRS Business Solution™** als technologischen Vorreiter auf dem Markt etablieren und uns weitere Wettbewerbsvorteile verschaffen sollen. Wir folgen damit erstmals nicht nur den Markttrends sondern geben selbst Impulse und setzen Akzente.

Seit Oktober 2015 ist die Version OTRS 5 verfügbar. Mit 2.848 Downloads in den ersten vier Tagen erfreute sich das neue Release einer gewohnt soliden Nachfrage. OTRS 5 ist mittlerweile in 36 Sprachen verfügbar, wobei Thailändisch und Galizisch im Jahr 2015 hinzukamen.

Im laufenden Geschäftsjahr werden wir die bestehende Version der OTRS-Software verstärkt weiterentwickeln. Ziel dabei ist es, die Software mit ihren variablen Funktionalitäten bei einem noch größeren Kundenkreis als eine unverzichtbare Unterstützung im Wettbewerb mit anderen Unternehmen zu etablieren. Bereits im ersten Quartal 2016 wurde intensiv an der Weiterentwicklung der Core-Funktionen sowie zusätzlicher Features für die OTRS-Produktpalette gearbeitet.

Unsere Marktrecherchen bestätigen, dass gute Kundenkommunikation und herausragende Serviceleistungen eines Unternehmens als wichtiges Differenzierungsmerkmal im Wettbewerb auch weiterhin Priorität haben. Unsere Produkte unterstützen unsere Kunden dabei, in diesem Wettbewerb zu den Gewinnern zu zählen, sowohl im Hinblick auf Qualität als auch bezüglich der Kosteneffizienz. Eine Trendänderung ist nicht absehbar und bedeutet damit für uns ein weiterhin hohes Potenzial an Wachstum und neuen Chancen.

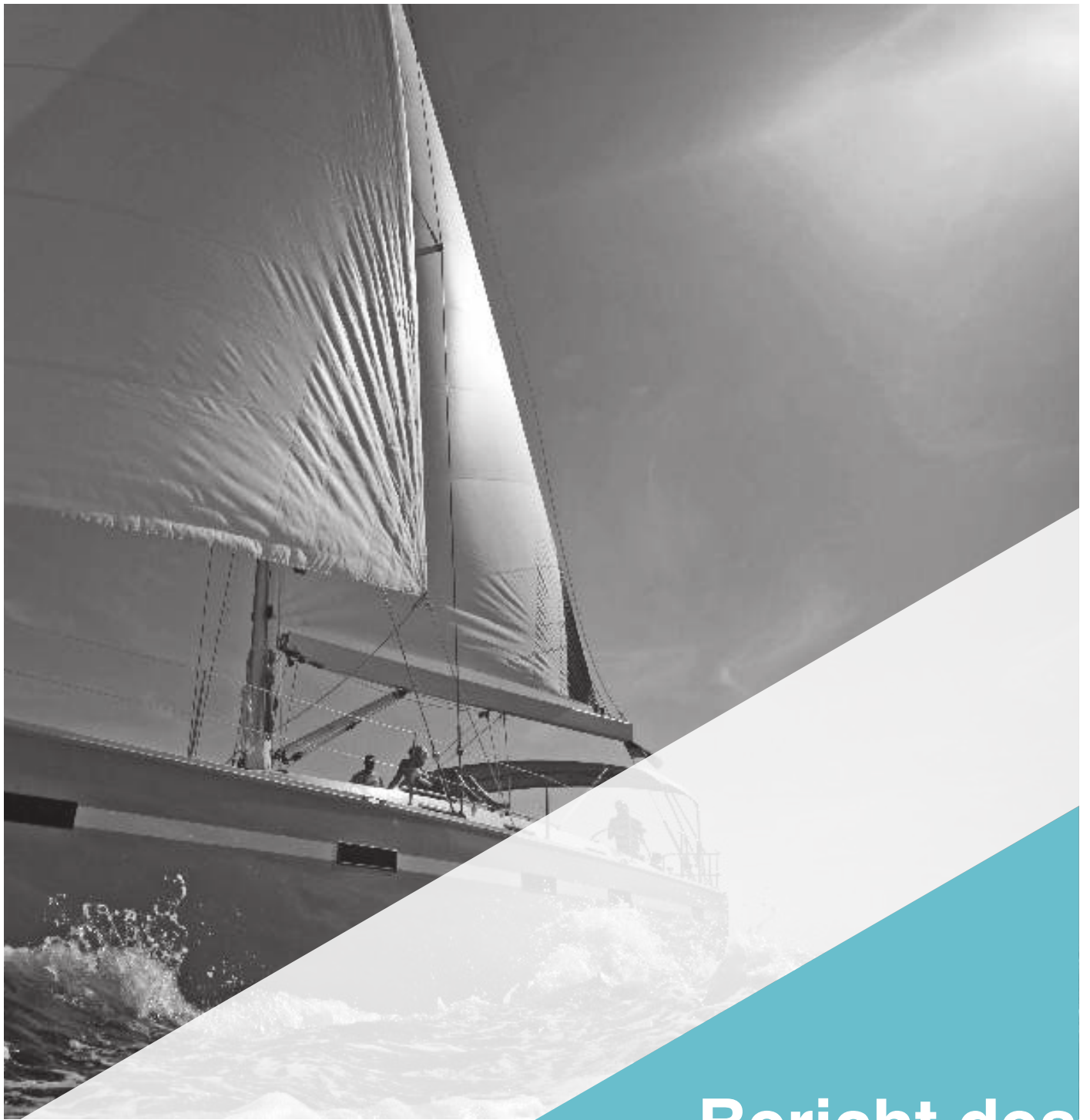
Vor diesem Hintergrund sehen wir eine hohe Wahrscheinlichkeit, auch im laufenden Geschäftsjahr das Umsatz- und Ergebniswachstum weiter fortsetzen zu können. Für 2016 planen wir insbesondere die Umsatzerlöse der **OTRS Business Solution™ Managed** und Cloud Services weiter auszubauen. Auf der Ergebnisseite erwarten wir eine weitere Verbesserung gegenüber dem Vorjahr. Bei den Gesamtumsatzerlösen rechnen wir für das Geschäftsjahr 2016 mit TEUR 7.201 bei einem EBT von TEUR 55 und einem EBITDA in Höhe von TEUR 488.

An dem kontinuierlichen Erfolg verbunden mit dem stetigen Wachstum sind unsere Mitarbeiter maßgeblich beteiligt. Ihre Motivation und Kreativität, ihr Vertrauen in das Management und die Idee von OTRS sind die Motoren, die es möglich machen, dass wir bei der Umsetzung unserer Vision Fahrt aufnehmen können. Dafür möchten wir uns bedanken.

In gleichem Maße gilt unseren Kunden und Aktionären unser Dank für ihr Vertrauen und ihre Impulse, die uns in unserer Idee bestätigen und dabei unterstützen, unseren Erfolgsweg weiter zu beschreiten.

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 2015 und das Ergebnis der Prüfung des Jahresabschlusses 2015 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 2015 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 2015 keine Ausschüsse gebildet.

AUFSICHTSRATSSITZUNGEN UND BERATUNGSSCHWERPUNKTE

Im Geschäftsjahr 2015 hielt der Aufsichtsrat zur Wahrnehmung seiner Aufgaben insgesamt 3 Präsenzsitzungen ab. Die Sitzungen tagten in vollständiger Besetzung.

Der Aufsichtsrat wurde vom Vorstand regelmäßig über die Lage der Gesellschaft und ihre Entwicklung sowie über wichtige Geschäftsvorfälle informiert. Die Berichtspflichten nach § 90 Aktiengesetz (AktG) in diesem Zusammenhang wurden eingehalten. Die Präsenzsitzungen im Jahr 2015 wurden am 15. April, 1. Oktober und 9. Dezember abgehalten.

Der Schwerpunkt der Beratungs- und Überwachungstätigkeit des Aufsichtsrats bezog sich im Berichtsjahr neben der laufenden Geschäftsentwicklung insbesondere auf die strategische Ausrichtung des Unternehmens. Darüber hinaus waren wichtige Schwerpunkte der Arbeit des Aufsichtsrats im Berichtsjahr die Planung 2015 und 2016, 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 15. April 2015 hat der Aufsichtsrat den Jahresabschluss und den Lagebericht für das Geschäftsjahr 2014 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 ihren Tochtergesellschaften. Mögliche Abweichungen der tatsächlichen Entwicklung von früher berichteten Zielen wurden dabei unter Angabe von Gründen, dem Gang der Geschäfte sowie insbesondere der Umsatz und die Ertragslage der Gesellschaft und ihrer Tochtergesellschaften eingehend erörtert. Zudem wurde in dieser Sitzung ein neuer umfassender Entwurf des Risiko-Management-Systems analysiert.

In der Präsenzsitzung vom 01. Oktober 2015 berichtete der Vorstand über die weitere Produkt-Strategie der **OTRS Business Solution™** sowie über die Geschäftsentwicklung, insbesondere den Umsatz und die Lage der Gesellschaft und ihrer Tochtergesellschaften. Im Vordergrund stand unter anderem die beabsichtigte Eröffnung einer Niederlassung in Brasilien und die damit erfolgende Ausdehnung des latein-amerikanischen Geschäfts.

In der letzten Sitzung des Jahres vom 9. Dezember 2015 informierte der Vorstand den Aufsichtsrat ausführlich über den Gang der Geschäfte im Berichtsjahr 2015 sowie über die beabsichtigte Geschäftspolitik. Kernpunkt der Sitzung waren die Erörterung und Billigung des Dokuments bzgl. des Risiko-Managements der OTRS AG.

PRÜFUNG DES JAHRESABSCHLUSSES 2015

Die ifact WP GmbH Wirtschaftsprüfungsgesellschaft hat den durch den Vorstand aufgestellten Jahresabschluss 2015 nach den Vorschriften des HGB nebst Lagebericht geprüft und jeweils mit dem uneingeschränkten Bestätigungsvermerk versehen. Das Testat des Wirtschaftsprüfers wurde zum 06. Mai 2016 erstellt.

Der Aufsichtsrat hat die Jahresabschlussunterlagen und den Prüfungsbericht der Abschlussprüfer rechtzeitig erhalten und ausführlich erörtert. Der Abschlussprüfer hat den Aufsichtsrat am 14. April 2016 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 2015 der Gesellschaft samt Lagebericht im Rahmen der gesetzlichen Bestimmungen geprüft. Diese Prüfung hat keinen Anlass zur Beanstandung ergeben. Der Aufsichtsrat billigte am 10.05.2016 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 Mai 2016



Meilensteine 2015 der OTRS AG

Q1 Die OTRS AG startete am 19. Januar 2015 fulminant ins neue Jahr mit dem erfolgreichen Release der neu konzipierten **OTRS Business Solution™**. Das bereits im Vorjahr angekündigte und beworbene Release des speziell für den Einsatz im Business-Umfeld gedachten Software- und Service-Pakets stellt einen logischen nächsten Schritt in der Entwicklungsstrategie der OTRS AG dar.

Es bietet Nutzern neben den bewährten Funktionalitäten der kostenlosen Open Source Version exklusiv erweiterte, integrierte Business Features wie zum Beispiel einen Kunden-Chat, eine von Facebook inspirierte chronologische Ticket-Artikel-Ansicht sowie eine separate Ansicht für Anhänge. Neben einer einfacheren Anbindung von externen Datenbanken von beispielsweise CRM oder ERP-Tools, profitieren **OTRS Business Solution™**-Kunden sowohl von der Auswahl aus mehr als 40 weiteren, frei wählbaren Funktionen, um die **OTRS Business Solution™** individuell an eines oder mehrere ihrer Anwendungs-Szenarien anzupassen, als auch von umfassenden, professionellen Services wie Implementierung, Konfigurierung, Support, Trainings und regelmäßigen Updates.

Die neuen Features richten ihren Fokus auf einen schnelleren und direkteren Kundenkontakt, mehr Übersichtlichkeit und eine bessere Anbindung an andere Systeme. Zudem ermöglicht der flexible und modulare Aufbau der Lösung der OTRS AG neue Kundengruppen außerhalb des IT-Sektors zu erschließen und branchenunabhängig allen Unternehmen eine attraktive und kostensensitive Möglichkeit zu eröffnen, ihre internen und externen Kommunikationsprozesse ganzheitlich in allen Abteilungen ihrer Organisation zu verbessern. Um dem steigenden Bedarf an cloud-basierten Lösungen noch besser gerecht zu werden, wurde das bisherige Produkt „Managed OTRS“ in die **OTRS Business Solution™ Managed** umbenannt. Zudem konnten die Kunden innerhalb eines 30-Tage-Trials das neue Produkt testen und dabei gleichzeitig die Vorteile der cloud-basierten Lösung kennenlernen.

Im ersten Quartal wurde die beim Kunden implementierte und auf deren Infrastruktur betriebene **OTRS Business Solution™** 40 Mal bestellt. Zudem konnte im Geschäft mit der cloud-basierten **OTRS Business Solution™ Managed** eine Zielerfüllung von über 150% erreicht werden.

Um auch in den USA die Bekanntheit von OTRS und der **OTRS Business Solution™** als Alternative zu kostenintensiven Lösungen von BMC und Hewlett Packard zu etablieren, wurde eine Direct Sales-Kampagne mit einem Dienstleister aufgesetzt. Zusätzlich wurde eine eigene E-Mail-Kampagne konzipiert, um über 11.000 gekaufte Adressen zu kontaktieren.

Im ersten Quartal 2015 wurden zum ersten Mal das Experten-Training Prozessmanagement in Deutschland sowie ein OTRS Administrator Training in Chile angeboten und bei voller Belegung erfolgreich durchgeführt. Ein weiterer Erfolg war das komplett ausgebuchte Training in Frankfurt am Main.

Q2 Zur Festigung des Image der OTRS AG als Hersteller und Experte im In- und Ausland wurde im zweiten Quartal das OTRS Certification Program aus der Taufe gehoben. Es gibt OTRS Nutzern und Kunden die Möglichkeit, sich im Anschluss an ein OTRS Administrator Training im Trainingszentrum Straubing einer 90-minütigen Zertifizierungsprüfung auf der Online-Plattform Moodle zu stellen. Dabei können sich die OTRS Nutzer und Kunden zum OTRS Certified Administrator qualifizieren. Neben einem Reputationsgewinn und einer Steigerung der Expertenwahrnehmung stellt das OTRS Certification Program auch ein standardisiertes Wissensniveau der Teams sicher, die mit OTRS arbeiten. Auch Nicht-Kunden können sich ohne vorheriges Training zertifizieren lassen. Um die Resonanz am Markt zu testen, wurde das OTRS Certification Program zunächst ausschließlich im Trainingszentrum Straubing angeboten. Vielfältige Anfragen aus dem Ausland, speziell aus Brasilien, lassen eine baldige Internationalisierung der Zertifizierung wahrscheinlich werden.

Zur Erweiterung ihrer Zielgruppen präsentierte sich die OTRS AG im Juni zum ersten Mal auf dem wichtigsten Branchenevent eines zahlungskräftigen Klientels, dem 66. Deutschen Anwaltstag in Hamburg, wo vielversprechende Kontakte geknüpft werden konnten.

Darüber hinaus wurde im Juni die Kampagne „Summer Connection“ durchgeführt, um die **OTRS Business Solution™** und ihre vielfältigen Möglichkeiten der Integration mit anderen Systemen wie z.B. zum SAP Solution Manager, zu BMC Remedy oder baramundi durch die von der OTRS AG bereitgestellten Konnektoren bekannter zu machen. Auch im zweiten Quartal war das Interesse an der cloud-basierten Lösung **OTRS Business Solution™ Managed** groß. Die Zielsetzung im Auftragseingang konnte mit 204,36% noch übertroffen werden.

Q3 Im August startete die Beta-Phase für OTRS 5, welche mit einem komplett neuen Responsive Design ausgestattet wurde. Dadurch wird eine herstellerunabhängige Nutzung mit allen mobilen Geräten ermöglicht. Dieser Entwicklungsschritt folgt dem Trend, dass Serviceleistungen vermehrt auf mobilen Geräten und für das Remote Office angeboten werden und erschließt der OTRS AG damit neue Geschäftsbereiche. Darüber hinaus bietet OTRS 5 ein überarbeitetes und damit

flexibleres Notification Backend sowie eine benutzerfreundlichere Statistikverwaltung mit Preview-Funktion. Im Vergleich zu OTRS 4 konnten die Downloadzahlen von OTRS 5 in der Beta-Phase um 5% gesteigert werden.

Auf der Fachmesse IT & Business in Stuttgart im September wurde neben dem neuen Release von OTRS 5 auch die **OTRS Business Solution™ 5** und die **OTRS Business Solution™ Managed 5** exklusiv für Messebesucher in einer Preview vorgestellt. 30 Kunden besuchten den Messestand und es konnten mehr als 90 erfolgsversprechende Kontakte geknüpft werden.

Im dritten Quartal wurde zum ersten Mal ein OTRS Administrator Training in Brasilien mit voller Ausbuchung durchgeführt. Auch das OTRS Administrator Training in Berlin war sehr erfolgreich.

Q4

Den Jahresausklang 2015 markierten im Oktober die Veröffentlichungen des stabilen Releases der OTRS 5, der **OTRS Business Solution™ 5** und der **OTRS Business Solution™ Managed 5**.

Die neuen Features der OTRS 5 ermöglichen die mobile Nutzung von OTRS und vereinfachen die Erstellung von Statistiken. Beide **OTRS Business Solution™**-Versionen bieten erweiterte Business Features. Diese beinhalten beispielsweise die Benachrichtigung per SMS und einen Report Generator, um professionellen Nutzern noch mehr Möglichkeiten zu geben und Perspektiven zu eröffnen. OTRS 5 wurde in den ersten 3 Tagen 2.316 mal herunter geladen. Das ist eine Steigerung der Downloadzahlen im Release-Monat im Vergleich zur vorherigen Version von 18%. Mit der Übersetzung ins Galizische ist OTRS 5 jetzt in 36 Sprachen verfügbar.

Auch das Jahresendgeschäft zog wie gewohnt an und führte zu einem neuen Rekord im Auftragseingang. Mit EUR 1.028.143 wurde zum ersten Mal in der Firmengeschichte die Millionenmarke geknackt. Dies entspricht einem Anstieg von mehr als 4,7% gegenüber dem Vergleichsquartal des Vorjahres. Der Verkauf von cloud-basierten OTRS-Lösungen wie **OTRS Business Solution™ Managed** übertraf die Erwartungen um 60%.

Das Management hat zwei wichtige Schritte unternommen, um die Expansion der OTRS Gruppe in Asien und Lateinamerika weiter voranzutreiben:

Ein Asien Manager aus dem deutschen Headquarter wurde in die Niederlassung in Malaysia berufen und eine neue Niederlassung im brasilianischen São Paulo gegründet. Schon seit 4 Jahren belegt das Land den 5. Platz der Länder, in denen OTRS am häufigsten herunter geladen wird. Dieser Schritt war deshalb nur folgerichtig, um die daraus resultierenden Kundenanfragen besser bedienen und bestehende Kundenbeziehungen intensiver pflegen zu können.



Lagebericht

Lagebericht der OTRS AG, Bad Homburg v.d. Höhe für das Geschäftsjahr 2015

1. GESCHÄFT UND RAHMENBEDINGUNG

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, 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 software-gestützten Geschäftsprozessoptimierung. Ein weiteres Angebot im Portfolio für Kunden der OTRS AG ist die Auslagerung kompletter IT-gestützter Geschäftsprozesse in technischer, personeller und fachlicher Hinsicht. Zu den OTRS Nutzern gehören Unternehmen, Behörden sowie Organisationen aller Branchen und aus allen Ländern.

Bislang wurde OTRS bereits über 150.000 Mal in 36 Sprachen installiert. 40% der DAX 30 Unternehmen setzen Best Practice Service Management-Lösungen auf Basis von OTRS Service Desk und OTRS::ITSM ein.

28% der Software-Downloads erfolgen dabei aus Deutschland und 8% aus den USA, Die übrigen 64% verteilen sich auf den Rest der Welt. Repräsentativ für Südamerika verzeichnete Brasilien seit 2009 einen signifikanten Anstieg der Downloadzahlen von 3% auf 7% in 2015.

Insgesamt wurde OTRS in 2015 mehr als 212.000 Mal von den eigenen Servern heruntergeladen. Dies stellt nur einen Bruchteil der tatsächlichen Downloadzahlen dar, da die OTRS-Software (Open-Source) ebenfalls über andere, nicht OTRS eigene Server heruntergeladen werden kann.

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 Oktober 2015 ist die Version 5 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 sowohl Software als auch 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 13% ihres Umsatzes in die Weiterentwicklung der Software zu deren Erweiterung um neue Funktionalitäten und zur Implementierung von Verbesserungen durch die Open Source Community. Dass diese Entscheidung strategisch richtig ist, zeigt sich in der deutlichen Steigerung der Nachfrage nach OTRS. Wir sehen hierin großes Potenzial, OTRS zu einem weltweit führenden Business Process Management Tool zu entwickeln und haben uns daher entschieden, die Investition in die Weiterentwicklung neuer Funktionalitäten, aber auch der Konsolidierung bzw. Anpassung von Core-Funktionen nochmals zu steigern. Wir werden somit in 2016 25% mehr in die Weiterentwicklung von OTRS investieren als im Vorjahr.

REPORT 2015

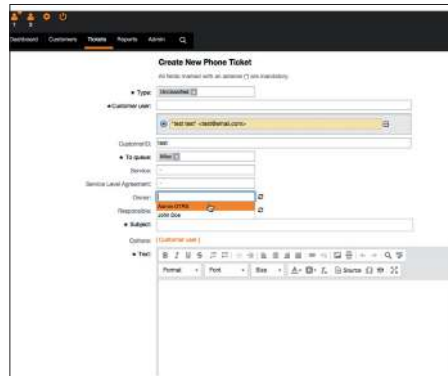
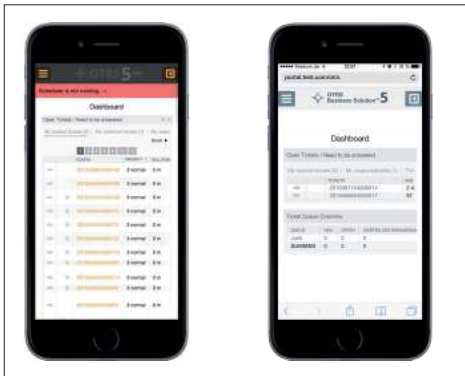
OTRS – OTRS BUSINESS SOLUTION™ - OTRS ITSM

FUNKTIONEN IN OTRS 5

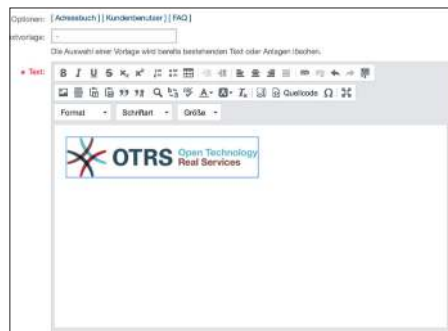
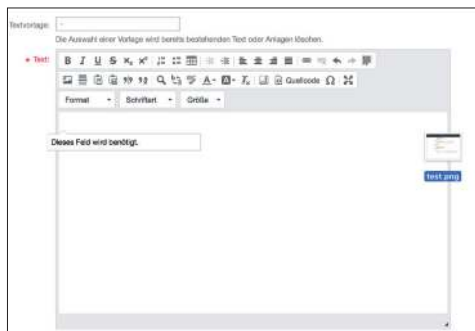
In 2015 erfolgten zahlreiche Erweiterungen des OTRS Help Desk-System. Die nachfolgenden Funktionalitäten sind Teil von OTRS 5, das am 20.10.2015 in der ersten stabilen Version veröffentlicht wurde.

PRODUKTIVITÄT

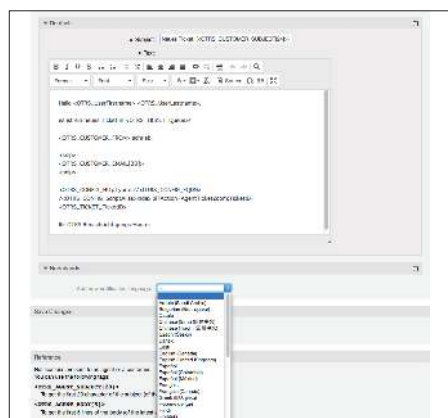
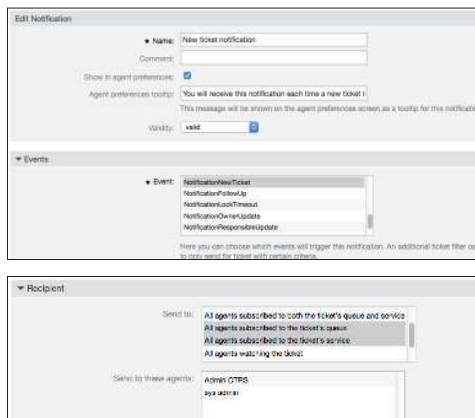
- Optimierung von OTRS für die Nutzung auf verschiedenen Typen und Größen von mobilen Geräten.
- Modernisierung von Einfach- und Mehrfachauswahlfelder, zusätzlich mit Such- und Filterfunktionen.



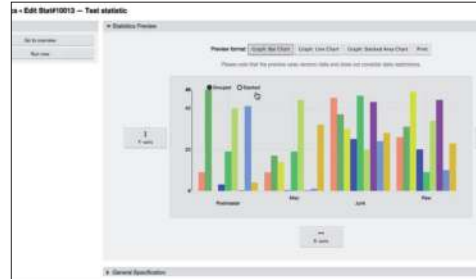
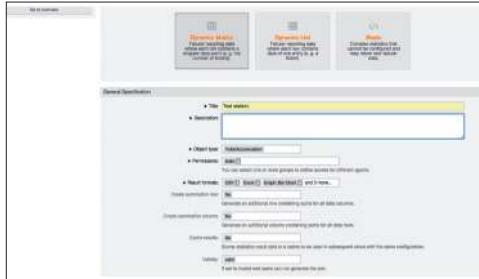
- Einfügen von Bildern per Drag & Drop/Copy & Paste in den WYSIWYG-Editor (Browser- und Plug-In-unabhängig).



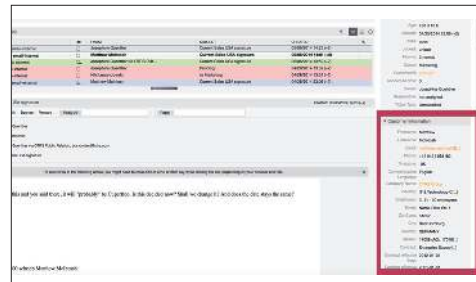
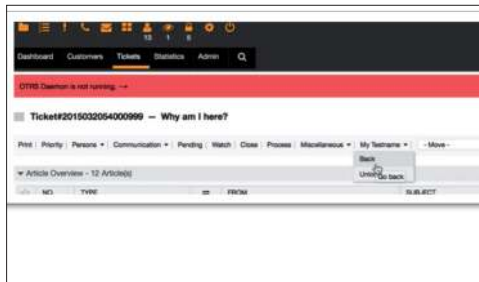
- Verbesserte Benachrichtigungen für Tickets: Es ist nun möglich, Ticket-Benachrichtigungen mit eigenen Auslösebedingungen und Empfängern zu konfigurieren.



- Erneuerung der grafischen Benutzeroberfläche für Statistiken. Dadurch vereinfachtes und beschleunigtes Erstellen von Statistiken. Zusätzlich unterstützen Statistiken die Zeiträume „Vierteljahr“ und „Halbjahr“.



- Es ist nun möglich, Links zu Ticket-Aktionen in der Ticket-Detailansicht zu gruppieren. Weniger genutzte Links können in Untergruppen zusammen gefasst werden, was die Übersicht und Nutzbarkeit der Ansicht verbessert.
- Ticketübersichten zeigen auch Daten der Kundenfirma.
- Die Transition Action „TicketCreate“ kann in Ticket-Prozessen nun Tickets ohne Artikel erzeugen.



SKALIERBARKEIT & PERFORMANCE

- Der neue OTRS-Daemon verwaltet alle asynchronen und wiederkehrenden Aufgaben und ersetzt sämtliche Cronjobs aus früheren OTRS-Versionen. In geclusterten Umgebungen wird die Last automatisch auf alle Knoten verteilt.
- Für aufwändige Berechnungen (z.B. für Statistiken oder Volltext-Suchvorgänge) lassen sich mehrere Nur-Lesen-Datenbanken (Slaves) definieren, welche die Last solcher Vorgänge dann gleichmäßig verteilen.

SECURITY

Ein neuer Zwei-Faktor-Authentifikations-Layer ermöglicht zusätzliche Sicherheit bei der Anmeldung.

- Wenn die Eingabe eines festen Benutzernamens und eines dazugehörigen Passworts nicht den Sicherheitsanforderungen entspricht, lässt sich zusätzlich der offene Standard für zeitlich beschränkte Einmalpasswörter nutzen (RfC 6238, auch bekannt als der „Google Authenticator“).
- Nachdem die Zwei-Faktor-Authentifizierung eingeschaltet wurde, können Agenten und Kunden in ihren persönlichen Einstellungen ein „shared secret“ hinzufügen und sofort Einmalpasswörter für die Anmeldung nutzen. Jeder Nutzer kann dazu die kompatible Generierungs-Methode seiner Wahl festlegen (z.B. die Google Authenticator-App für Android).

ZUSAMMENARBEIT MIT EXTERNEN SYSTEMEN

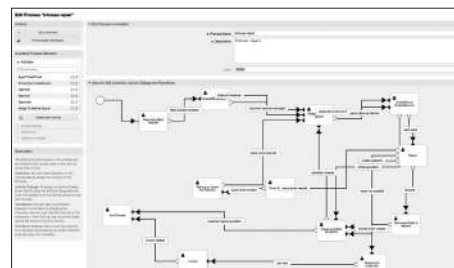
Ein neues XSLT-basiertes Mapping-Modul für das Generic Interface erlaubt nun beliebig komplexe benutzerdefinierte Daten-Mappings.

INSTALLATION & ADMINISTRATION

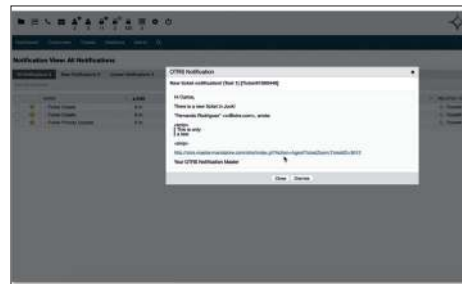
- Die neue OTRS-Konsole erleichtert das Arbeiten auf der Kommandozeile. Alle Kommandos verfügen über ein einheitliches Interface, nützliche Dokumentation und eine hilfreiche, farbige Ausgabe.
- Administratoren können einen Minimum-Log-Level festlegen, um das Log-Aufkommen zu reduzieren.
- Übersichten im Adminbereich zeigen ungültige Einträge in grau. So wird das Auffinden von Einträgen insgesamt erleichtert.

FUNKTIONEN IN DER **OTRS BUSINESS SOLUTION™ 5**

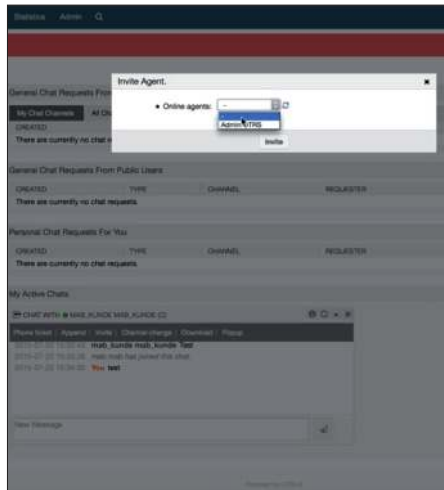
- Mit dem neuen Report-Generator können auf einfache Weise frei konfigurierbare PDF-Reports mit Statistik-Serien erstellt werden. Diese Reports lassen sich automatisch erzeugen und per E-Mail versenden.
- Das Prozessmanagement wird nun mit einigen Best Practice-Beispielen für Prozesse ausgeliefert, die sehr einfach übernommen und aktiviert werden können.



- Die neuen Ticket-Benachrichtigungen können auch per SMS und/oder Web-Ansicht zugestellt werden, d.h.:
 - Sehr wichtige Benachrichtigungen können so per SMS zugestellt werden, z.B. Benachrichtigungen über eskalierte Vorgänge.
 - Die Web-Ansicht für Benachrichtigungen ist eine eigene Ansicht in OTRS, die alle Benachrichtigungen für den eingeloggten Agenten anzeigt. Mithilfe dieser Ansicht kann OTRS vollständig ohne separaten E-Mail-Client genutzt werden.



- Chat-Verbesserungen
 - Agenten können andere Agenten als für den Kunden unsichtbare Beobachter oder reguläre Teilnehmer zu Chats einladen.
 - Chats werden in Kanälen verwaltet, für die jeweils rollenbasierte Rechte vergeben werden können.



- Kunden können auswählen, in welchem der Kanäle sie ihre Chat-Anfrage erstellen möchten.
- Aktive Chats können durch Agenten mit den entsprechenden Berechtigungen in andere Kanäle verschoben werden.
- Agenten können offene Chat-Anfragen in andere Kanäle verschieben, ohne den jeweiligen Chat betreten zu müssen (Dispatcher-Modus).
- Kunden und Agenten können Chatverläufe als PDF herunterladen (auch nach dem der Chat schon beendet ist).
- Agenten können für einzelne Chats einen Beobachtungsmodus aktivieren, der eine Browsermitteilung auslöst, wenn im jeweiligen Chat eine neue Aktivität vorliegt.

- Agenten können nun Browsermitteilungen empfangen, wenn in einem der Kanäle, die sie in ihren persönlichen Einstellungen ausgewählt haben, eine neue Chat-Anfrage eingeht.
- Konfigurierbare Felder des Agentenprofils der Agenten, die an einem Chat teilnehmen, können nun im Kundenbereich angezeigt werden (optional).
- Chats können nun direkt aus einem Ticket heraus gestartet werden und behalten jederzeit die Verbindung zu diesem Ticket.
- Agenten können laufende Chats nun als eigenes Fenster (Pop-Up) aus dem Chat-Manager heraus anzeigen.
- Wenn ein Chatverlauf an ein bestehendes Ticket angehängt werden soll, verfügt das Auswahlfeld für das Zielticket nun über eine Autovervollständigungsfunktion und wird mit der Ticketnummer des Tickets vorbefüllt, aus dem heraus der Chat ursprünglich gestartet wurde (wenn vorhanden).
- Wenn ein Chat von einem Agenten beendet wurde, kann der Kunde den Chat für weitere 24 Stunden betreten, ansehen und herunterladen (Zeitraum konfigurierbar).

FUNKTIONEN IN OTRS::ITSM 5

Die folgenden Funktionalitäten sind Teil von OTRS::ITSM 5, das am 20.10.2015 in der ersten stabilen Version veröffentlicht wurde.

ITSM CORE

- Anpassung des Codes für OTRS 5
- Verbesserungen und Bugfixes für OTRS::ITSM 5.

ITSM CONFIGURATION MANAGEMENT

- „Configitems“ und „Change Search Input Fields“ wurden modernisiert.

ITSM CHANGE MANAGEMENT

- „Configitems“ und „Change Search Input Fields“ wurden modernisiert.

AUSBLICK AUF DAS JAHR 2016/17

Die OTRS AG plant in 2016/17 die weitere Verbesserung der OTRS-Produktpalette mit der Ergänzung maßgeblicher Features und Core-Verbesserungen, wie z.B.

- Omnichannel-Kommunikation
OTRS wird durch diese Funktionalität zu einem Multichannel-System, das es dem Kunden ermöglicht, frei zu wählen, über welchen Kanal (Mobiltelefon, E-Mail, Skype etc.) er mit OTRS in Kontakt treten will.

- Prozessmanagement, angelehnt an BPMN 2.0, ein von Unternehmen sehr häufig verwendeter Notationsstandard zu Abbildung von Prozessen.
- SysConfig in der Datenbank
- Web RTC
Web RTC steht für Web-Echtzeitkommunikation. Hierbei handelt es sich um eine Technologie, die Videokonferenzen, Dateitransfer, Chat u.ä. ermöglicht. Damit können Browser nicht mehr nur Datenressourcen von Backend-Servern abrufen, sondern auch (Echtzeitinformationen) von Browsern anderer Benutzer. WebRTC wird beim World Wide Web Consortium (W3C) als offener Standard standardisiert. Die Standardisierung wird maßgeblich betrieben und unterstützt von Google Inc., der Mozilla Foundation und Opera Software. Zusammengefasst lässt sich sagen, dass der Agent damit in die Lage versetzt wird, dem Kunden unmittelbar ohne Verzögerung zu helfen und dies außerdem nahtlos dokumentieren kann.

1.3 DER GESCHÄFTSVERLAUF DER OTRS AG IM ÜBERBLICK

Die Anfangsjahre der OTRS AG standen im Zeichen der Open Source-Bewegung und zeigten sich erfolgreich, weil Anwender von OTRS davon überzeugt werden konnten, qualitativ hochwertige Services des Unternehmens in Anspruch zu nehmen, um damit die Anwendung von OTRS in ihrem Unternehmen auf ein höheres Niveau zu heben. Der Ruf von Open Source Software implizierte geringere Verlässlichkeit sowie mangelhafte Qualität und Professionalität. OTRS konnte zeigen, dass auch eine Open Source Software state-of-the-art sein kann und damit viele Anwender überzeugen, sich für freie Open Source Lösungen als Alternative zu lizenzpflichtigen Produkten zu entscheiden. Schließlich gilt die Software mit offenem Quellcode mittlerweile als zuverlässiger und innovativer als proprietäre Software – und das zu deutlich geringeren Kosten.

Jedoch zeigt sich in letzter Zeit vermehrt, dass Unternehmen bereit sind, zu investieren, um im Wettbewerb um den Kunden zu bestehen. Eine persönliche Ansprache, schnelle Reaktionszeiten und hochwertige, verlässliche und unbürokratische Problemlösungswege sind hierbei Schlagworte, die genannt werden. Das geht damit einher, dass bei einem so hohen Anspruchsniveau einer kostenfreien Lösung Grenzen gesetzt sind, die im professionellen Umfeld überwunden werden müssen. Deswegen hat sich die OTRS AG entschieden, basierend auf der Open Source-Lösung die **OTRS Business Solution™** anzubieten, die genau diesen Ansprüchen an eine professionelle Business-Lösung gerecht werden kann.

Der Fokus der OTRS AG richtet sich bereits seit vielen Jahren nicht mehr nur ausschließlich auf Europa sondern ist vielmehr global. Dieser Entwicklung entsprechen wir mit der strategischen Platzierung von Niederlassungen im internationalen Ausland. Die Bestätigung dieser Ausrichtung lässt sich aus einem Umsatz von ca. 39% ablesen, der mit Kunden außerhalb Deutschlands erwirtschaftet wurde.

1.4 MITARBEITER

Die Zahl der im Jahresdurchschnitt beschäftigten Arbeitnehmer stieg von 44 im Vorjahr auf 49 (ohne Vorstandsmitglieder).

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

2.1 ERTRAGSLAGE

Auch im abgelaufenen Geschäftsjahr konnte der Umsatz mit ausländischen Kunden gesteigert werden. Dieser erhöhte sich von TEUR 2.046 um TEUR 425 auf TEUR 2.471. Auch der Inlandsumsatz steigerte sich von TEUR 3.215 um TEUR 675 auf TEUR 3.891. Insgesamt konnte der Umsatz somit von TEUR 5.261 um 20,9% auf TEUR 6.361 gesteigert werden.

Die Wahrnehmung der OTRS-Software als ein äußerst nützliches Instrument zur Unternehmenssteuerung steigert sich stetig. 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 819 investiert. Zusätzlich wurden TEUR 56 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 stiegen von TEUR 3.417 um 30,0% auf TEUR 4.442. Sie betragen nun 69,8% des Gesamtumsatzes (im Vorjahr: 64,9%). 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 TEUR 2.348 (Vorjahr: TEUR 1.924) und werden in den Monaten der zugrunde liegenden Laufzeit als Umsatzerlöse ausgewiesen.

Durch die Steigerung 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.

Die übrigen Umsatzerlöse aus kundenspezifischen Anpassungen und Entwicklungen (Development) sowie Consultingleistungen im Zusammenhang mit der Implementierung der OTRS-Software konnten dagegen im Geschäftsjahr 2015 nur moderat gesteigert von TEUR 1.844 um 3,9% auf TEUR 1.919 gesteigert werden.

Das Ergebnis vor Zinsen, Steuern und Abschreibungen (EBITDA) belief sich im Geschäftsjahr 2015 auf TEUR 458 (Vorjahr: TEUR 484). Dabei konnte ein operativer Cashflow in Höhe von TEUR 828 erwirtschaftet werden (Vorjahr: TEUR 439). Das Ergebnis vor Zinsen und Steuern (EBIT) betrug TEUR 58 gegenüber TEUR 147 im Vorjahr. Aufgrund der im abgelaufenen Geschäftsjahr durchgeführten Wandelung der verbliebenen 66.300 Wandelschuldverschreibungen im Nennbetrag von EUR 596.700 erhöhte sich die Eigenkapitalquote zum Bilanzstichtag 2015 auf 28,7% (2014: 20,5%).

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 wurden Entwicklungskosten in Höhe von TEUR 56 aktiviert (Vorjahr: TEUR 185). Die Plattform wurde Ende 2015 fertiggestellt. Für 2016 fallen daher keine weiteren zu aktivierenden Herstellungskosten mehr an. Aktivierte selbsterstellte Software wurde im Geschäftsjahr 2015 mit TEUR 222 (Vorjahr: TEUR 204) abgeschrieben.

Die größte Kostenposition bilden naturgemäß für ein Unternehmen mit einem Schwerpunkt auf Dienstleistungen die Personalkosten. Diese betragen 2015 TEUR 3.671 (Vorjahr: TEUR 3.020). Die durchschnittlichen Personalkosten bezogen auf den durchschnittlichen Mitarbeiterbestand einschließlich Geschäftsleitung lagen im Geschäftsjahr 2015 bei TEUR 72,5 gegenüber TEUR 65,8 im Vorjahr. Der Umsatz je Mitarbeiter erhöhte sich gegenüber dem Vorjahr (TEUR 115) auf TEUR 126.

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 2015 erhöhte sich im Vergleich zum Vorjahr um 6,8% von TEUR 5.212 auf TEUR 5.565. Die in 2009 begebenen Wandelschuldverschreibungen im Gesamtnennbetrag von EUR 2,5 Mio. wurde in den vergangenen Geschäftsjahren mit TEUR 1.650 und im abgelaufenen Geschäftsjahr mit TEUR 250 zurückgezahlt.

Die verbliebenen 66.300 Wandelschuldverschreibungen im Gesamtnennbetrag von TEUR 597 wurden im Geschäftsjahr in Aktien gewandelt. Dementsprechend erhöhte sich das Eigenkapital von TEUR 1.067 auf TEUR 1.598 und die Eigenkapitalquote auf 28,7% (Vorjahr: 20,5%). Die Liquidität 2. Grades (Quick ratio) sank leicht auf 65,7% gegenüber 73,0% 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 2.348) zu keinem künftigen Mittelabfluss führen, sondern künftigen Umsatz darstellen, ergibt sich eine bereinigte Liquidität 2. Grades von 183,0% gegenüber 318,9% im Vorjahr.

AUSGEWÄHLTE KENNZIFFERN:

Kennzahl	2015	2014	2013	2012	2011
Umsatzwachstum in % im Vergleich zum Vorjahr	20,9%	4,7%	20,6%	./ 2,1%	6,1%
Kapitalstruktur					
Equity Ratio	28,7%	20,5%	19,4%	17,8%	22,3%
Equity to Assets Ratio	52,0%	32,0%	30,8%	27,8%	34,2%
Finanz-/Liquiditätsstruktur					
Quick Ratio	65,8%	73,0%	91,93%	101,1%	106,9%
Rentabilität					
EBIT (in T€)	58	147	257	./ 51	./ 243
EBITDA (in T€)	458	484	586	288	63
Deferred income (in T€)	2.348	1.924	1.453	1.329	984
Umsatz pro Mitarbeiter (in T€)	125	115	138	123	124
Andere:					
R & D cots (in T€)	876	905	529	369	1.125
R & D cost ratio	13,8%	17,2%	10,54%	8,9%	28,1%

3. VORGÄNGE VON BESONDERER BEDEUTUNG NACH DEM BILANZSTICHTAG

Nach dem Bilanzstichtag am 31. Dezember 2015 sind keine Ereignisse eingetreten, welche zu einer veränderten Beurteilung der OTRS AG führen könnten.

4. RISIKOBERICHT

Im Rahmen der weltweiten Geschäftstätigkeit sieht sich die OTRS AG solchen Risiken ausgesetzt, die 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 Chance-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 unternehmens-eigenen 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 Risikofrüherkennungs-Systems Frühwarnindikatoren in Form von Kennzahlen definiert, deren Veränderungen bzw. Entwicklung kontinuierlich überprüft werden.

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

AUSSERBETRIEBLICHE GESCHÄFTSRISIKEN

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

Die steigende Verbreitung der OTRS-Software macht Service-Dienstleistungen zu den OTRS-Lösungen und damit das Angebotsportfolio der OTRS AG 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.

FORDERUNGS AUSFALLRISIKEN

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 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

Unsere internationalen Niederlassungen agieren erfolgreich. Angepasst an die jeweilige Marktsituation und Kultur können wir unsere Absatzmärkte weiter ausdehnen. Insbesondere die an die Standortgegebenheiten angepasste Vertriebs- und Servicestruktur hat sich als zukunftsweisende Strategie erwiesen, die es uns nun auch ermöglicht, der brasilianischen Neugründung kurzfristig zu einem Erfolg zu verhelfen. Wir erkennen zunehmend, – und dabei ist die **OTRS Business Solution™** ein wesentlicher Faktor – dass wir von den Downloads der freien Version unabhängiger werden, da die Nachfrage von neuen Interessenten, die bisher OTRS nicht nutzten, weiter wächst.

Wir werden auch im laufenden Geschäftsjahr den eingeschlagenen Pfad, unsere wichtigsten Märkte weiter auf- und auszubauen, fortsetzen. Die Gründung einer weiteren Niederlassung ist jedoch zurzeit erst für 2017 vorgesehen.

CLOUD SERVICES

Unter Cloud Services versteht man die Möglichkeit, eine Software sowie deren Funktionalitäten zu nutzen, ohne sie auf dem eigenen Rechner zu installieren (Managed-Lösung). Die Nutzung der Software erfolgt, wie eine Dienstleistung, vom Rechner des Anbieters aus über das Internet (z.B. Google, Facebook, etc.). Die Abrechnung erfolgt nach genutzter Leistung. OTRS eröffnet sich dadurch auch jenen Nutzerkreis, der über wenig bis keine technischen Kenntnisse verfügt, um sich Software herunterzuladen und selbständig zu installieren.

Die Softwarenutzung über Cloud Services gilt als Modell der Zukunft. Anbieter wie Google, Amazon, IBM, SAP, Microsoft u.v.m. haben den Trend schon vor Jahren erkannt und ihre Lizenzmodelle entsprechend umgebaut.

Unser Cloud-Angebot wurde zunächst als SaaS-Lösung für den nordamerikanischen Markt entwickelt, da die Nachfrage in Europa und insbesondere in Deutschland bislang noch nicht das internationale Niveau erreicht hatte.

Wir haben einen Trendwechsel beobachtet, der uns veranlasst hat, die Entwicklung der SaaS-Lösung erfolgreich in eine hocheffiziente Managed-Lösung zu überführen. SaaS 2.0 wurde im November 2015 fertig gestellt und ist seitdem im produktiven Betrieb. Zahlende Kunden konnten bereits in der Beta-Phase und nach der Fertigstellung zur Nutzung des Systems gewonnen werden. Bis Ende März 2016 konnten wir die Anzahl der zahlenden Kunden auf ca. 50 erhöhen.

6. PROGNOSEBERICHT

Der OTRS AG hat nach wie vor ein großes Potenzial für weiteres Wachstum. Mit der **OTRS Business Solution™** haben wir uns einen völlig neuen Markt erschlossen, der uns eine sehr gute Reputation im Bereich der professionellen Business-Lösungen verschafft. Dies macht es notwendig, verstärkt an der Optimierung unserer Funktionalitäten zu arbeiten, um wettbewerbsfähig zu bleiben. Das solide Fundament der Core-Funktionalitäten ermöglicht uns, darauf aufzubauen und (auch zukünftig) mit anderen professionellen Lösungen in einen Konkurrenzkampf zu treten. Der Fakt, dass OTRS weiterhin eine Open Source Software ist und damit Zugang zu Input aus der Community erhält, wirkt sich an dieser Stelle verstärkend aus. Von Bedeutung ist hierbei der Schritt, dass wir nicht mehr weiterhin mit Trends mithalten sondern vielmehr selbst zur Entwicklung von Trends beitragen und damit zukünftig zum Vorreiter werden können.

Die hierzu notwendige Fachkompetenz unseres Entwicklerteams haben wir langfristig geplant und umgesetzt und können somit auf Personalressourcen zurückgreifen, die diese Entscheidung tragfähig machen.

Zusätzlich sehen wir einen erheblichen Mehrwert in der Erweiterung unserer globalen Marketingmaßnahmen, die eng abgestimmt auf die jeweiligen Bedarfe der Niederlassungen auch eine weltweite Koordination beinhalten. So werden individuelle Ansprüchen der Märkte im Hinblick auf den Marketingmix erfolgreich abgestimmt und umgesetzt.

Für das Geschäftsjahr 2016 sollen insbesondere die Umsatzerlöse der **OTRS Business Solution™ Managed** und der Cloud Services weiter ausgebaut werden. Die prognostizierten Gesamtumsatzerlöse für das Geschäftsjahr 2016 betragen TEUR 7.201 bei einem EBITDA in Höhe von TEUR 488 und einem Ergebnis (EBT) von TEUR 55.

Der Zuwachs der Umsatzerlöse wird zu einem nicht unerheblichen Teil in die Weiterentwicklung unserer Software investiert werden. In 2016 werden wir die Investitionen nochmals um 25% erhöhen.

Dies ist vor allem auch deswegen sinnvoll, weil die OTRS AG plant, in 2016/17 die OTRS-Produktpalette mit der Ergänzung maßgeblicher Features und Core-Optimierungen zu verbessern. Wie bereits beschrieben, werden diese Veränderungen einen wesentlichen Beitrag dazu leisten, die Produkte **OTRS Business Solution™** und **OTRS Business Solution™ Managed** nachhaltig auf dem Markt zu etablieren und den durch sie erzielbaren Umsatz deutlich zu steigern.

Die neu zu entwickelnden Funktionalitäten umfassen unter anderem:

- Web RTC

Web RTC steht für Web-Echtzeitkommunikation. Hierbei handelt es sich um eine Technologie, die Videokonferenzen, Dateitransfer, Chat u.ä. ermöglicht. Damit können Browser nicht mehr nur Datenressourcen von Backend-Servern abrufen,

sondern auch (Echtzeitinformationen) von Browsern anderer Benutzer. WebRTC wird beim World Wide Web Consortium (W3C) als offener Standard standardisiert. Die Standardisierung wird maßgeblich betrieben und unterstützt von Google Inc., Mozilla Foundation und Opera Software. Zusammengefasst lässt sich sagen, dass der Agent damit in die Lage versetzt wird, dem Kunden unmittelbar ohne Verzögerung zu helfen und dies außerdem nahtlos dokumentieren.

- Omnichannel-Kommunikation
OTRS wird durch diese Funktionalität zu einem Multichannel-System, das es dem Kunden ermöglicht, frei zu wählen, über welchen Kanal (Mobiltelefon, E-Mail, Skype etc.) er mit OTRS in Kontakt treten will.
- Prozessmanagement, angelehnt an BPMN 2.0, ein von Unternehmen sehr häufig verwendeter Notationsstandard zu Abbildung von Prozessen.
- SysConfig in der Datenbank

Mit dieser innovativen Ausgestaltung der OTRS Produkte wird es gelingen in 2017 durchzustarten.

Bad Homburg v. d. Höhe, 5. Mai 2016

André Mindermann
Vorstandsvorsitzender

Christopher Kuhn
Vorstand

Sabine Riedel
Vorstand



Jahres- abschlussstabellen

BILANZ ZUM 31. DEZEMBER 2015

AKTIVA	EUR	Geschäftsjahr EUR	Vorjahr EUR
A. ANLAGEVERMÖGEN			
I. Immaterielle Vermögensgegenstände			
1. Selbst geschaffene gewerbliche Schutzrechte und ähnliche Rechte und Werte	1.107.539,00		1.272.809,69
2. entgeltlich erworbene Konzessionen, gewerbliche Schutzrechte und ähnliche Rechte und Werte sowie Lizenzen an solchen Rechten und Werten	2.935,50		5.364,50
3. Geschäfts- oder Firmenwert	629.796,00		725.075,00
		1.740.270,50	2.003.249,19
II. Sachanlagen			
1. andere Anlagen, Betriebs- und Geschäftsausstattung		111.515,03	83.404,03
III. Finanzanlagen			
1. Anteile an verbundenen Unternehmen	1.218.134,32		1.245.713,32
3. Beteiligungen	1.242,99		1.242,99
		1.219.377,31	1.246.956,31
B. UMLAUFVERMÖGEN			
I. Vorräte			
1. in Arbeit befindliche Aufträge		43.914,00	34.004,75
II. Forderungen und sonstige Vermögensgegenstände			
1. Forderungen aus Lieferungen und Leistungen	957.542,26		817.053,25
2. Forderungen gegen verbundene Unternehmen	530.673,09		584.218,83
3. Forderungen gegen Unternehmen, mit denen ein Beteiligungsverhältnis besteht	101.002,31		99.749,57
4. sonstige Vermögensgegenstände	28.718,65		21.837,80
		1.617.936,31	1.522.859,45
III. Kassenbestand, Bundesbankguthaben, Guthaben bei Kreditinstituten und Schecks		791.391,66	298.365,79
C. RECHNUNGSABGRENZUNGSPOSTEN			
		41.055,27	23.579,37
		5.565.460,08	5.212.418,89

BILANZ ZUM 31. DEZEMBER 2015

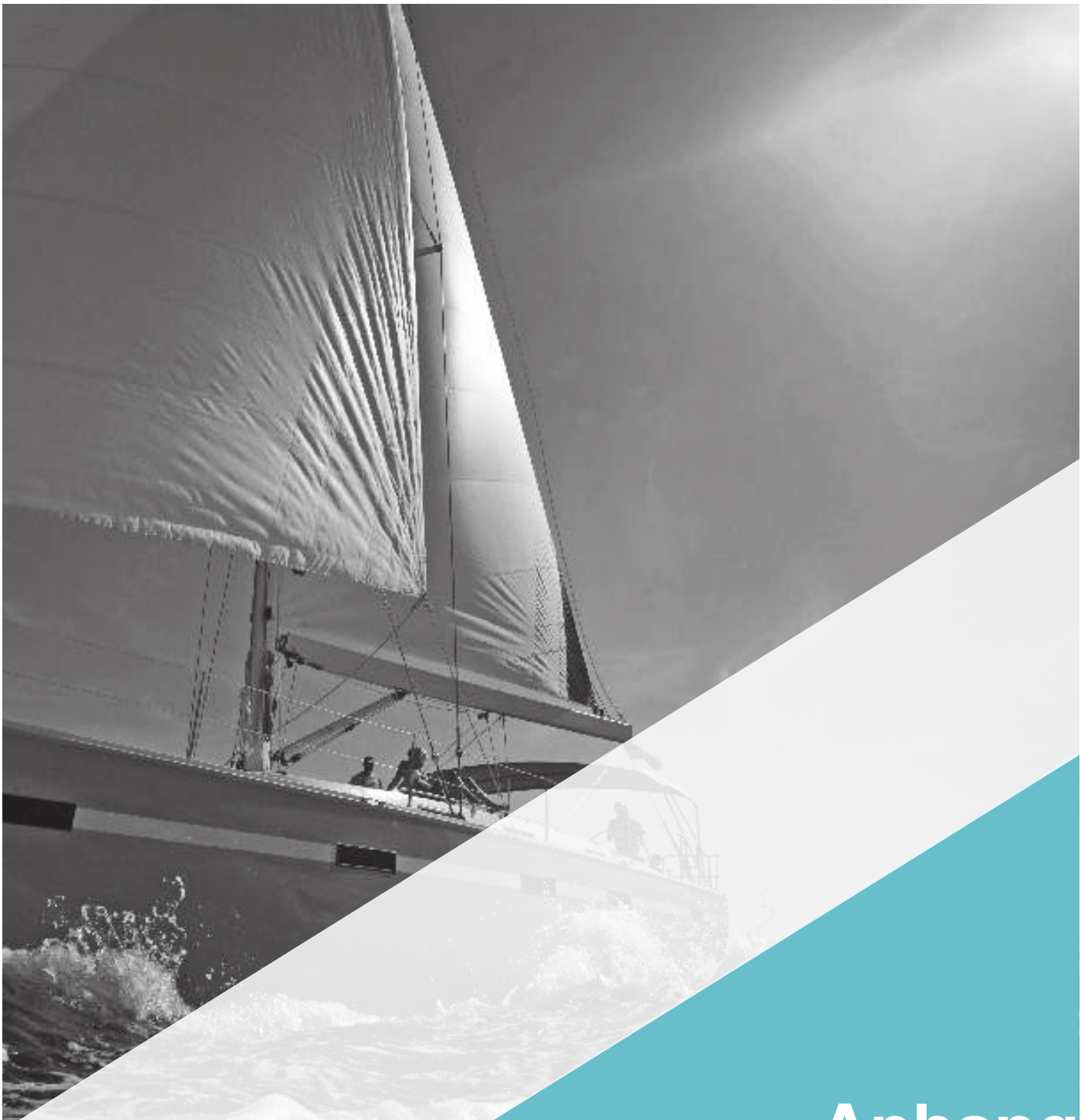
PASSIVA	Geschäftsjahr EUR	Vorjahr EUR
A. EIGENKAPITAL		
I. Gezeichnetes Kapital	1.850.000,00	1.850.000,00
II. Kapitalrücklage	210.000,00	210.000,00
III. Bilanzverlust	-1.058.304,34	-992.513,96
B. ZUR DURCHFÜHRUNG DER BESCHLOSSENEN KAPITALERHÖHUNG AUS BEDINGTEM KAPITAL GELEISTETE EINLAGE (DAVON AUF DAS NENNKAPITAL EUR 66.300 (EUR 0,00))		
	596.700,00	0,00
C. RÜCKSTELLUNGEN		
1. sonstige Rückstellungen	478.174,71	290.267,91
D. VERBINDLICHKEITEN		
1. Anleihen - davon konvertibel EUR 0,00 (EUR 846.450,00)	0,00	846.450,00
2. Verbindlichkeiten aus Lieferungen und Leistungen - davon mit einer Restlaufzeit bis zu einem Jahr EUR 122.801,59 (EUR 105.958,67)	122.801,59	105.958,67
3. Verbindlichkeiten gegenüber verbundenen Unternehmen - davon mit einer Restlaufzeit bis zu einem Jahr EUR 31.647,89 (EUR 31.339,69)	31.647,89	31.339,69
4. Verbindlichkeiten gegenüber Unternehmen, mit denen ein Beteiligungsverhältnis besteht - davon mit einer Restlaufzeit bis zu einem Jahr EUR 2.767,95 (EUR 0,00)	2.767,95	0,00
5. sonstige Verbindlichkeiten	984.075,66	946.934,34
	1.141.293,09	1.930.682,70
- davon aus Steuern EUR 140.595,42 (EUR 111.465,00)		
- davon im Rahmen der sozialen Sicherheit EUR 2.970,01 (EUR 4.145,42)		
- davon mit einer Restlaufzeit bis zu einem Jahr EUR 681.519,18 (EUR 143.448,12)		
E. RECHNUNGSABGRENZUNGSPOSTEN		
	2.347.596,62	1.923.982,24
	5.565.460,08	5.212.418,89

**GEWINN- UND VERLUSTRECHNUNG FÜR
DIE ZEIT VOM 1. JANUAR BIS 31. DEZEMBER 2015**

	EUR	Geschäftsjahr EUR	Vorjahr EUR
1. Umsatzerlöse		6.361.269,04	5.261.296,67
2. Erhöhung des Bestands in Arbeit befindlicher Aufträge		9.909,25	-15.481,59
3. andere aktivierte Eigenleistungen		56.440,00	185.491,52
4. sonstige betriebliche Erträge - davon Erträge aus der Währungsumrechnung EUR 21.897,45 (EUR 14.442,62)		273.430,25	323.456,76
5. Materialaufwand			
a) Aufwendungen für Roh-, Hilfs- und Betriebsstoffe und für bezogene Waren	-4,64		1.944,36
b) Aufwendungen für bezogene Leistungen	984.733,91		838.376,45
		984.729,27	840.320,81
6. Personalaufwand			
a) Löhne und Gehälter	3.188.833,43		2.634.645,39
b) soziale Abgaben und Aufwendungen für Altersversorgung und für Unterstützung	482.194,60		385.432,18
		3.671.028,03	3.020.077,57
- davon für Altersversorgung EUR 14.444,02 (EUR 14.375,46)			
7. Abschreibungen			
a) auf immaterielle Vermögensgegenstände des Anlagevermögens und Sachanlagen		361.097,67	336.990,08
8. sonstige betriebliche Aufwendungen - davon Aufwendungen aus der Währungsumrechnung EUR 3.626,46 (EUR 4.346,27)		1.580.713,67	1.403.121,96
9. sonstige Zinsen und ähnliche Erträge - davon aus verbundenen Unternehmen EUR 0,00 (EUR 30.337,49)		285,49	32.335,14
10. Abschreibungen auf Finanzanlagen und auf Wertpapiere des Umlaufvermögens		39.179,00	0,00
11. Zinsen und ähnliche Aufwendungen		123.812,17	155.657,60
12. Ergebnis der gewöhnlichen Geschäftstätigkeit		-59.225,78	30.930,48
13. Steuern vom Einkommen und vom Ertrag	-0,40		-0,17
14. sonstige Steuern	6.565,00	6.564,60	6.753,69
15. Jahresfehlbetrag		65.790,38	-24.176,96
16. Verlustvortrag aus dem Vorjahr		992.513,96	1.016.690,92
17. Bilanzverlust		1.058.304,34	992.513,96

ANLAGENSPIEGEL ZUM 31. DEZEMBER 2015

	Anschaffungs- und Herstel- lungskosten 1.1.2015 EUR	Zugänge EUR	Abgänge EUR	Um- buchungen EUR	Anschaffungs- und Herstel- lungskosten 31.12.15 EUR	kumulierte Abschrei- bungen 1.1.2015 EUR	Abschrei- bungen Ge- schäftsjahr EUR	Abgänge EUR	Um- buchungen EUR	kumulierte Abschrei- bungen 31.12.15 EUR	Zuschrei- bungen Ge- schäftsjahr EUR	Buchwert 31.12.15 EUR
I. Immaterielle Vermögensgegenstände												
1. Selbst geschaffene gewerbliche Schutzrechte und ähnliche Rechte und Werte	2.052.943,01	56.440,00			2.109.383,01	780.133,32	221.710,69			1.001.844,01		1.107.539,00
2. entgeltlich erworbene Konzessionen, gewerbliche Schutzrechte und ähnliche Rechte und Werte sowie Lizenzen an solchen Rechten und Werten	27.143,29				27.143,29	21.778,79	2.429,00			24.207,79		2.935,50
3. Geschäfts- oder Firmenwert	1.428.466,57				1.428.466,57	703.391,57	95.279,00			798.670,57		629.796,00
Immaterielle Vermögensgegenstände	3.508.552,87	56.440,00			3.564.992,87	1.505.303,68	319.418,69			1.824.722,37		1.740.270,50
II. Sachanlagen												
1. andere Anlagen, Betriebs- und Geschäftsausstattung	581.245,41	70.574,48	12.211,90	4.779,50	644.387,49	497.841,38	41.678,98	6.647,90		532.872,46		111.515,03
2. geleistete Anzahlungen und Anlagen im Bau		4.779,50		-4.779,50								
Sachanlagen	581.245,41	75.353,98	12.211,90		644.387,49	497.841,38	41.678,98	6.647,90		532.872,46		111.515,03
III. Finanzanlagen												
1. Anteile an verbundenen Unternehmen	1.245.713,32	11.600,00			1.257.313,32		39.179,00			39.179,00		1.218.134,32
2. Beteiligungen	1.242,99				1.242,99							1.242,99
Finanzanlagen	1.246.956,31	11.600,00			1.258.556,31		39.179,00			39.179,00		1.219.377,31
	5.336.754,59	143.393,98	12.211,90		5.467.936,67	2.003.145,06	400.276,67	6.647,90		2.369.773,83		3.071.162,84



Anhang

Anhang zum 31. Dezember 2015

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 Wertpapier Börse 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 und Unternehmen, mit denen ein Beteiligungsverhältnis besteht, zu Anschaffungskosten

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.

Als *Zur Durchführung der beschlossenen Kapitalerhöhung aus bedingtem Kapital geleistete Einlage* wurden die im Geschäftsjahr gewandelten Teilschuldverschreibungen aus einer Wandelanleihe mit ihrem Nennbetrag ausgewiesen und der davon auf das Nennkapital entfallende Betrag als „Davon-Posten“ vermerkt.

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 TEUR 876, entfallen TEUR 56 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 wurde zum 31.11.2015 abgeschlossen. Die Abschreibung erfolgt ab 01. Dezember 2015 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 beigefügt 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 die entsprechend anhand des Geschäftsmodells 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	1.202.855,57	100,0	1) 46	1) -459
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	1,00	100,0	-3,5	-30
OTRS DO Brasil Solucoes Ltda	11.600,00	50,0	2), 3)	2), 3)
	1.218.134,32			

	Bilanzansatz	Anteilshöhe	Ergebnis	Eigenkapital
Unternehmen mit Beteiligungsverhältnis:	Euro	%	TEUR	TEUR
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)
	1.242,99			

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 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 31.12.2015	Gesamtbetrag 31.12.2015 TEUR	davon mit einer Restlaufzeit	
		kleiner 1 Jahr TEUR	größer 1 Jahr TEUR
aus Lieferungen und Leistungen	957,5	957,5	-
gegen Verbundunternehmen	530,7	530,7	-
gegen Beteiligungen	101,0	101,0	-
Sonstige Vermögensgegenstände: - übrige	28,7	28,7	-
Gesamt	1.617,9	1.617,9	-

Sonstige Vermögensgegenstände

Der Posten Sonstige Vermögensgegenstände enthält im Wesentlichen Mietkautionen (TEUR 8,7), das Verrechnungskonto des Vorstandes Herrn Mindermann (TEUR 18,5), debitorische Kreditoren (TEUR 1,2) sowie übrige sonstige Vermögensgegenstände (TEUR 0,3).

Als **aktive Rechnungsabgrenzungsposten** (TEUR 41) 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:	01.01.2015	Inanspruch- nahme	Auflösung	Zuführung	31.12.2015
ausstehende Rechnungen	109.859,83	107.970,87	1.888,89	151.955,62	151.955,62
Personalkosten	-	-	-	109.000,00	109.000,00
Umsatzsteuer Vorjahre	-	-	-	8.000,00	8.000,00
Zinsen	-	-	-	20.000,00	20.000,00
Resturlaub	76.359,47	69.801,19	-	81.320,06	87.878,34
Mitarbeiterboni/-provisionen	38.219,60	38.219,60	-	32.223,79	32.223,79
Aufbewahrungspflichten	16.896,00	-	-	-	16.896,00
Jahresabschlussprüfung	16.400,00	16.200,00	200,00	16.800,00	16.800,00
Jahresabschlusskosten	12.000,00	10.697,30	1.302,70	12.000,00	12.000,00
Aufsichtsratsvergütungen	8.125,00	3.750,00	-	5.625,00	10.000,00
Berufsgenossenschaft	7.800,00	7.800,00	-	7.800,00	7.800,00
Finanzbuchhaltung	4.608,00	4.608,00	-	5.620,95	5.620,95
Gesamt	290.267,91	259.046,96	3.391,59	450.345,42	478.174,71

Bei erstmaligen Ansatz von Rückstellungen wurde sofern diese abgezinst werden die Netto-Methode verwendet.

Angabe zu Verbindlichkeiten

Die Verbindlichkeiten mit einer Restlaufzeit bis zu einem Jahr betragen EUR 838.736,61 (Vorjahr: EUR 284.891,90).

Art der Verbindlichkeit zum 31.12.2015	Gesamtbetrag		davon mit einer Restlaufzeit		
	31.12.2015 TEUR	kleiner 1 Jahr TEUR	1 bis 5 Jahre TEUR	größer 5 Jahre TEUR	
Wandelanleihe	0,0	-	-	-	-
aus Lieferungen und Leistungen	122,8	122,8	-	-	-
gegen Verbundunternehmen	31,6	31,6	-	-	-
gegen Beteiligungen	2,8	2,8	-	-	-
sonstige Verbindlichkeiten	984,1	681,5	302,6	-	-
Gesamt	1.141,3	838,7	302,6		0,0

Der Gesamtbetrag der Verbindlichkeiten, die durch Pfandrechte oder ähnliche Rechte gesichert sind beträgt EUR 0,00 (Vorjahr: 0,00).

Die Wandelanleihe (vgl. auch Anhang, letzte Seite) betraf ursprünglich insgesamt 277.500 Teilschuldverschreibungen im Nennbetrag von je EUR 9, insgesamt TEUR 2.498. Bis zum 31.12.2014 waren Teilschuldverschreibungen im Nennbetrag von TEUR 1.651 zurückgezahlt. Die Verbindlichkeiten aus Wandelanleihen betragen zum 31.12.2014 noch TEUR 847. Im abgelaufenen Geschäftsjahr wurden weitere Teilschuldverschreibungen im Nennbetrag von TEUR 250 zurückgezahlt. Die danach verbliebenen noch nicht zurückgezahlten Teilschuldverschreibungen (66.300 Stück mit einem Nennbetrag in Höhe von TEUR 597, lfd. Nummern 211.201. bis 277.500) wurden seitens der Gesellschaft mit Schreiben vom 23.07.2015 mit Wirkung zum 31.08.2015 gekündigt. Die Tilgung dieser Teilschuldverschreibungen erfolgte entsprechend durch Lieferung von Aktien aus bedingtem Kapital im Januar 2016.

Sonstige Verbindlichkeiten

Die sonstigen Verbindlichkeiten bestehen im Wesentlichen aus zwei Darlehen in Höhe von jeweils TEUR 400 (Vorjahr: TEUR 400), Umsatzsteuernachzahlung TEUR 88,5 (Vorjahr: TEUR 68,6) sowie Verbindlichkeiten aus Lohn- und Kirchensteuer in Höhe von TEUR 52,0 (Vorjahr: TEUR 42,2).

Passive Rechnungsabgrenzungsposten

Der Posten Passive Rechnungsabgrenzungsposten (TEUR 2.347,6 im Vorjahr: TEUR 1.923,8) beinhaltet vereinnahmte Zahlungen für Supportverträge und Serviceleistungen mit Gesamtlaufrzeiten von bis zu einem Jahr, soweit diese auf das Folgejahr entfallen.

Haftungsverhältnisse aus nicht bilanzierten Verbindlichkeiten gemäß § 251 HGB

Zum 31.12.2015 bestehen keine derartigen Haftungsverhältnisse.

Nicht bilanzierte sonstige finanziellen Verpflichtungen

Die sonstigen finanziellen Verpflichtungen werden wie folgt fällig:

Art der Verpflichtung:	Fälligkeit			
	2016	2017	2018	2019
Verpflichtungen aus Mietverträgen	74	43	43	43
Verpflichtungen aus Leasingverträgen	122	127	64	17
Gesamt	196	170	107	60

Aufgliederung der Umsatzerlöse

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

nach Tätigkeitsbereich:	2015 Euro	2014 Euro
Managed IT Services und Support	4.442.218	3.416.840
Consulting Services	1.470.226	1.309.271
Customer Development	441.516	526.135
Übrige	7.309	9.050
Gesamt	6.361.269	5.261.296

nach geographisch bestimmtem Markt:	2015 Euro	2014 Euro
Inland	3.890.651	3.215.462
Ausland	2.470.618	2.045.834
Gesamt	6.361.269	5.261.296

Angaben in Fortführung des Jahresergebnisses

Die Gesellschaft hat im abgelaufenen Geschäftsjahr einen Jahresfehlbetrag in Höhe von Euro 65.790,38 erwirtschaftet, der mit dem verbleibenden Verlustvortrag verrechnet wird.

In Fortführung des Jahresergebnisses erfolgt die nachfolgende Darstellung:

Posten der Ergebnisverwendung:	2015 Euro	2014 Euro
Jahresüberschuss	- 65.790	24.177
Verlustvortrag aus dem Vorjahr	-992.514	-1.016.691
= Bilanzverlust	-1.058.304	-992.514

Ausschüttungssperre

Der Gesamtbetrag, der gem. § 268 Abs. 8 HGB der Ausschüttungssperre unterliegt, beträgt Euro 1.107.539. Dieser gliedert sich m Einzelnen wie folgt:

	2015 Euro	2014 Euro
Aktivierte selbst geschaffene immaterielle Vermögensgegenstände des Anlagevermögens	1.107.539	1.272.810
Gesamtbetrag der Ausschüttungssperre	1.107.539	1.272.810

Sonstige Pflichtangaben

Namen der Mitglieder des Vorstands und des Aufsichtsrats

Während des abgelaufenen Geschäftsjahres gehörten die folgenden Personen dem Vorstand an:

Herr André Mindermann (Vorstandsvorsitzender)	Frankfurt am Main	Diplom Kaufmann
Herr Christopher Kuhn (Vorstand)	Bogen	Kaufmann
Frau Sabine Riedel (Vorstand)	Friedrichsdorf	Diplom Kauffrau

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

Dem Aufsichtsrat gehörten folgende Personen an:

Herr Burchard Steinbild (Vorsitzender)	Beckeln	Kaufmann
Herr Thomas Stewens (stellvertretender Vorsitzender)	Bad Vilbel	Kaufmann
Herr Prof. Dr. Oliver Hein (Aufsichtsratsmitglied)	Frankfurt am Main	Kaufmann

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

Für den Vorstand Herrn Mindermann wird ein Verrechnungskonto geführt, welches einen Saldo von EUR 18.473,60 ausweist. Der Stand des Verrechnungskontos zum 01.01.2015 betrug EUR -5.453,05. Im Geschäftsjahr wurden EUR 39.995,09 dem Verrechnungskonto zugeführt, sowie EUR 16.068,44 von Herrn Mindermann privat verauslagt. Betreffend dem Verrechnungskonto wurden keine Haftungsverhältnisse eingegangen. Der Zinssatz beträgt 2,00%. Die Laufzeit des Verrechnungskontos ist unbestimmt. Die Tilgung erfolgt regelmäßig zum 31.12. eines jeden Jahres. Sicherheiten für das Verrechnungskonto wurden nicht hinterlegt.

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 49 (im Vorjahr: 44). Zum Stichtag 31.12.2015 betrug die Zahl der Arbeitnehmer (ohne Vorstandsmitglieder) 51 (im Vorjahr: 46).

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.

Im Geschäftsjahr wurden 66.300 Inhaberaktien im rechnerischen Nennbetrag von EUR 1 je Aktie aus dem bedingten Kapital infolge der Wandelung von 66.300 Teilschuldverschreibungen im Verhältnis 1:1 gezeichnet. Die Durchführung der Kapitalerhöhung aus bedingtem Kapital erfolgte durch Auslieferung der Aktien im Januar 2016. Die aus der Wandelung resultierende Einlageleistung wird gesondert in der Bilanz in dem Posten „Zur Durchführung der beschlossenen Kapitalerhöhung aus bedingtem Kapital geleistete Einlage“ ausgewiesen.

Angaben über das genehmigte Kapital

Der Vorstand ist ermächtigt, das Grundkapital bis zum 31.07.2015 mit Zustimmung des Aufsichtsrates durch Ausgabe neuer Aktien gegen Bar- und/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- und/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. Im Geschäftsjahr wurden infolge der Wandelung von 66.300 Teilschuldverschreibungen 66.300 Aktien aus dem bedingten Kapital 2009/II gezeichnet. Es handelt sich um Inhaber-Stückaktien im rechnerischen Nennbetrag von je EUR 1. Die Durchführung der Kapitalerhöhung aus bedingtem Kapital durch Lieferung der Aktien erfolgte im Januar 2016.

Angaben über die Zahl der Wandelschuldverschreibungen und vergleichbaren Wertpapiere

Der Vorstand hatte 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 wurden mit 8,5% verzinst und enden am 31.01.2016. Die Gesellschaft konnte die Tilgung der Wandelschuldverschreibungen nach eigenem Ermessen durch Zahlung des Nennbetrages oder der Lieferung von Aktien (aus dem bedingten Kapital 2009/II) vornehmen. Das Umtauschverhältnis betrug vorbehaltlich einer diesbezüglich notwendigen Änderung infolge bestimmter Kapitalmaßnahmen 1:1. Auf die Wandelanleihe im Gesamtbetrag von TEUR 2.498 waren bis August 2015 TEUR 1.901 durch Rückzahlung getilgt.

Die verbliebenen 66.300 Stück Teilschuldverschreibungen (Gesamtwert EUR 596.700) wurden seitens der Gesellschaft im Geschäftsjahr gekündigt und durch Lieferung von Aktien im Januar 2016 getilgt.

Bad Homburg v.d.H., 23. März 2016

André Mindermann
Vorstandsvorsitzender

Christopher Kuhn
Vorstand

Sabine Riedel
Vorstand

Bestätigungsvermerk des Abschlussprüfers

An die OTRS AG

Wir haben den Jahresabschluss – bestehend aus Bilanz und 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 31. Dezember 2015 geprüft. Die Buchführung und die Aufstellung des Jahresabschlusses 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.“

München, den 06.05.2016

ifact WP GmbH
Wirtschaftsprüfungsgesellschaft

Roland Weigl
Wirtschaftsprüfer

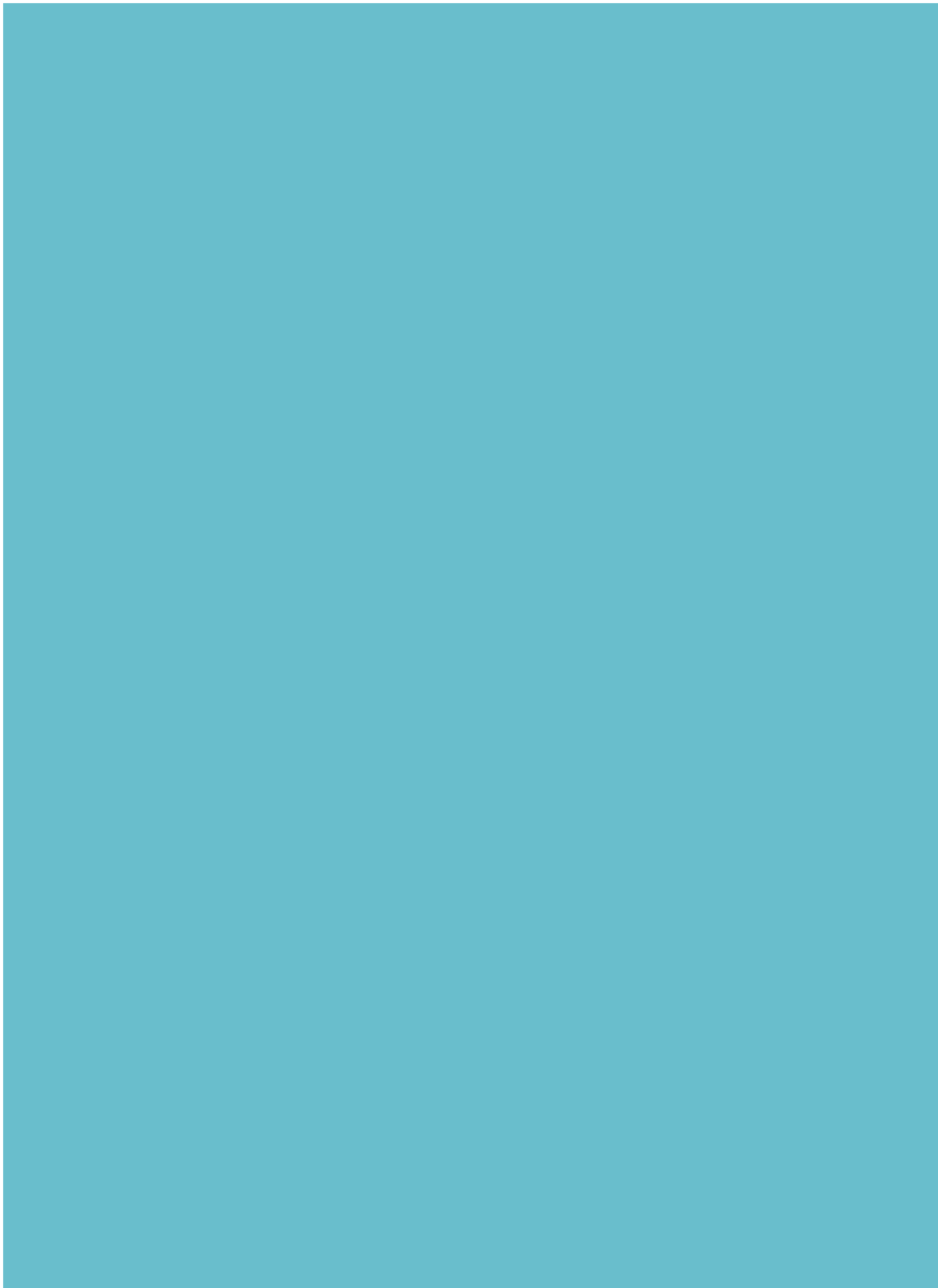
Impressum

OTRS AG
Zimmersmühlenweg 11
61440 Oberursel
Deutschland
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
Crossalliance communication GmbH
Susan Hoffmeister
Tel.: +49 89 898 272 27
Fax: +49 174 300 39 50
sh@crossalliance.de

Redaktion und Design
OTRS AG
www.otrs.com





OTRS AG
Zimmersmühlenweg 11
61440 Oberursel
Deutschland

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

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

