

Lagebericht der OTRS AG für das 1. Halbjahr 2012

1. Geschäft und Rahmenbedingungen

1.1. Tätigkeitsschwerpunkte und Absatzmärkte

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

OTRS ist ein Help-Desk-System, das als ein 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 jedoch 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 und berät und unterstützt ihre Kunden hinsichtlich der Integration, Optimierung und Weiterentwicklung von ITSM-Lösungen sowie der softwaregestützten Geschäftsprozessoptimierung. Ein weiteres Angebot im Portfolio für Kunden der OTRS AG ist die Auslagerung kompletter IT-gestützter Geschäftsprozesse in technischer, personeller und fachlicher Hinsicht.

Zu den OTRS-Nutzern gehören Unternehmen, Behörden sowie Organisationen aller Branchen und aus allen Ländern. Bislang wurde OTRS bereits über 100.000 mal in 32 Sprachen installiert. 60% der DAX 30 Unternehmen setzen Best Practice Service Management Lösungen auf Basis von OTRS Service Desk und OTRS::ITSM ein.

24% der Software-Downloads erfolgen dabei aus Deutschland und 11% aus den USA. Die übrigen 65% verteilen sich auf den Rest der Welt. Insgesamt wurde OTRS über 1.100.000 mal von den eigenen Servern herunter geladen. Dies stellt nur einen Bruchteil der tatsächlichen Downloadzahlen dar, da auch unzählige Drittanbieter OTRS zum Herunterladen anbieten.

1.2. Forschungs- und Entwicklungsaktivitäten

Im April 2002 war die erste offizielle Version (Version 0.5) verfügbar, nachdem das OTRS.org-Projekt 2001 ins Leben gerufen wurde. Seitdem wurde OTRS ständig weiterentwickelt, verbessert und erweitert. Seit November 2011 ist die Version 3.1 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 Open Source Software, die der GNU Affero General Public Licence v3 (A-GPL v3) unterliegt, steht diese sowie auch der Zugang zu deren 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 wiederum mehr als 10% ihres Umsatzes in die Weiterentwicklung der Software zu deren Erweiterung um neue Funktionalitäten und zur Implementierung von Verbesserungen durch die Open Source Community.

OTRS 3.2:

In der ersten Jahreshälfte 2012 hat die OTRS AG verstärkt an der Fertigstellung der Version 3.2 gearbeitet. Ende Oktober 2012 ist beabsichtigt mit der Beta1 eine OTRS-Version zu präsentieren, die einen „Workflow Manager“ enthält und damit den ersten Schritt zu einem „OTRS Business Process Management“ (BPM) darstellt. Damit können angepasste Prozesse mit frei konfigurierbaren Bildschirmmasken und erweiterter ACL-Unterstützung konfiguriert werden. Sogenannte „Transitions“ steuern den Fluss der Tickets durch den Prozess. Damit können Kunden ihre spezifischen Betriebsabläufe direkt im Ticket-System abbilden und OTRS damit flexibler einsetzen als je zuvor.

Mit der Funktionalität des Business Prozess Managements erschließt sich für OTRS der gesamte Markt der prozessunterstützenden Softwareanwendungen. Diese Erweiterung auf neue Anwendungsgebiete (bislang Help Desk, Service Management und ITSM) wird zu einer Steigerung der Downloads und damit auch zu einer Umsatzsteigerung der OTRS AG führen.

Darüber hinaus werden weitere Performance-Optimierungen implementiert, wodurch sich die Bedienung von OTRS noch effizienter gestaltet.

1.3. Die Entwicklung der Gesamtwirtschaft

Aufgrund der nach wie vor herrschenden europäischen Schuldenkrise sowie zunehmender konjunktureller Unsicherheiten nahmen die Ökonomen die Prognosen der Weltwirtschaft im zweiten Quartal etwas zurück. Die Experten rechnen nun mit einem Wachstum der Weltwirtschaft von 3,2 Prozent nach 3,5 Prozent im März 2012.

Auch die Prognosen der Schwellenländer, darunter die Einschätzungen für die Volksrepublik China, wurden leicht nach unten revidiert. Die Schwellenländer bleiben trotz einer abgeschwächten Dynamik der Motor des weltweiten Wachstums.

Für die USA wird für 2012 ein Wachstum des BIP von 2 Prozent prognostiziert. Die europäische Währungsunion bleibt nach wie vor wirtschaftlich gespalten. Die Krisenländer Griechenland, Spanien und Italien stecken tief in der Rezession. Dank der gut laufenden Exporte entwickelte sich die Konjunktur in Deutschland vergleichsweise stabil. Die Bundesregierung rechnet für das laufende Jahr mit einem Wachstum von 0,7 Prozent und für 2013 mit 1,3 Prozent.

1.4. Entwicklung des Informationstechnologiesektors

Die Rolle der IT (Informationstechnologie) in den Unternehmen hat sich in den letzten Jahren stark gewandelt. Fungierte sie bislang primär als administratives Instrument zur Verwaltung, wird sie zunehmend als "Business Enabler" eingesetzt. Unternehmen setzen verstärkt BPM-Lösungen (Business Process Management) zur Gestaltung ihrer Geschäftsprozesse ein. Systemlösungen werden damit verstärkt an ihrer Flexibilität und der Geschwindigkeit gemessen, mit der sie auf veränderte Geschäftsprozesse reagieren können. Die Servicequalität wird noch stärker in Verbindung mit ihrem Einfluss auf die zu unterstützenden Geschäftsbereiche und -prozesse beurteilt. Dabei gewinnt der Kostenfaktor an Bedeutung, denn auch IT Kosten unterliegen einem zunehmenden Optimierungsbedarf. Somit werden Faktoren wie Kosten, Verfügbarkeit, Flexibilität, Servicequalität und letztlich die Beurteilung der Fähigkeit zum „Business Alignment“ zu Entscheidungskriterien bei Fragen des IT Einsatzes. Das zeigt sich auch in der Nachfrage nach Dienstleistungen. Nach einem Anstieg der Beschäftigungszahlen in der ITK-Branche im Jahr 2011 um 18.000 Stellen erwartet der Branchenverband BITKOM für 2012 einen zusätzlichen Bedarf von 10.000 Arbeitsplätzen. Software-Anbieter und IT-Dienstleister gelten in der Branche als Beschäftigungsmotor.¹

Vor diesem Hintergrund setzt sich im stärkeren Maße die Erkenntnis bei den Kunden durch, dass vorhandene und frei verfügbare IT Service Management Lösungen - wie OTRS - gegenüber kostenintensiven selbst entwickelten oder lizenzierten Alternativen vergleichsweise zu bevorzugen sind. Die Leistungen der Provider von IT Lösungen zeichnen sich immer mehr dadurch aus, vorhandene Anwendungen ideal zu kombinieren und aufeinander abzustimmen, statt stets IT Infrastrukturen unternehmensbezogen und damit kostenintensiv neu zu entwickeln. Das belegt auch die Novellierung des EVB-IT-Systemsvertrags zur Beschaffung komplexer IT-Systeme durch die öffentliche Hand in Deutschland. Das Auftragsvolumen für die

¹ http://www.bitkom.org/de/presse/8477_72515.aspx

Beschaffung von Lösungen der öffentlichen Hand beträgt jährlich 18 Milliarden Euro.²

Das Geschäftsklima in der Hightech-Wirtschaft in Deutschland ist im zweiten Quartal 2012 stabil geblieben. 69 Prozent der IT- und Telekommunikationsanbieter rechnen für 2012 mit Umsatzsteigerungen im Vergleich zum Vorjahreszeitraum. IT-Dienstleister und Software-Häuser sind überdurchschnittlich optimistisch. Der BITKOM-Index liegt im zweiten Quartal mit 56 Punkten (erste Quartal: 63 Prozent) weiterhin auf einem sehr hohen Niveau und deutlich über dem Ifo-Geschäftsklimaindex. Die Krisen in Europa und an den Finanzmärkten haben keinen Einfluss auf die Geschäftsentwicklung. Infolgedessen hält der Branchenverband der Informationswirtschaft BITKOM an der Prognose für das Geschäftsjahr 2012 fest. Für das Gesamtjahr 2012 erwarten 73 Prozent der Unternehmen Umsatzsteigerungen. Die ITK-Branche wird im laufenden Geschäftsjahr voraussichtlich um 1,6 Prozent auf rund 151 Milliarden Euro zulegen und wächst damit deutlich stärker als die Gesamtwirtschaft in Deutschland (2012: 0,7 Prozent)^{3,4}.

Der weltweite ITK-Markt bleibt ebenfalls trotz der europäischen Finanz- und Bankenkrise auf einem stabilen Wachstumskurs. Der globale Umsatz wird in diesem Jahr voraussichtlich um 5,1 Prozent auf 2,57 Billionen Euro steigen.⁵

1.5. Der Geschäftsverlauf der OTRS AG im Überblick

Open Source Lösungen bieten den Unternehmen die Möglichkeit effizient Kosten zu senken, so dass in einem schwierigen wirtschaftlichen Umfeld vermehrt zu Open Source Lösungen oder Lösungen, bei denen der Kunde nur noch für die tatsächliche Nutzung bezahlt, gegriffen wird. Dies wird durch die Geschwindigkeit, mit der technische Neuerungen verfügbar sein müssen, um sich einem sich ständig wechselnden Marktumfeld anpassen zu können, noch verstärkt.

Für uns zeigt sich dieser Trend sowie die Akzeptanz der OTRS Software zunächst an den Downloads der Software. Mit der Zahl der OTRS Nutzer erhöht sich die Zahl der potenziellen Kunden für unsere OTRS spezifischen Dienstleistungen, wie kundenspezifische Entwicklungen und Anpassungen (Development), Beratung im Zusammenhang mit der Implementierung der Software und der Optimierung der Geschäftsprozesse (Consulting) sowie der laufenden Unterstützung und Wartung (Support).

Mit bereits über 1.650.000 Downloads insgesamt konnten wir die Basis unserer potenziellen Kunden gegenüber dem Vorjahr um mehr ca. 18% erhöhen.

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

² http://www.bitkom.org/de/presse/8477_73494.aspx

³ <http://www.iwkoeln.de/de/presse/pressemitteilungen/beitrag/91098>

⁴ http://www.bitkom.org/de/presse/8477_71752.aspx

⁵ http://www.bitkom.org/72834_72830.aspx

OTRS AG – Lagebericht 1. Halbjahr 2012

Anhand der Downloadzahlen nach Regionen ist deutlich der Trend erkennbar, dass der asiatische Markt für OTRS zunehmend an Bedeutung gewinnt. Im zweiten Quartal 2011 hat die OTRS AG folgerichtig zwei Niederlassungen in Kuala Lumpur sowie in Hong Kong gegründet.

1.6. Mitarbeiter

Die durchschnittliche Zahl der Mitarbeiter (ohne Mitglieder des Vorstandes) verringerte sich im Laufe des Halbjahres von 34 auf 32.

2. Ertrags-, Finanz- und Vermögenslage der OTRS AG

2.1. Ertragslage

Wie bereits das Geschäftsergebnis 2011 war auch das Halbjahresergebnis 2012 geprägt von der internationalen Expansion der Gesellschaft und der Weiterentwicklung der Software. Dies entspricht dem strategischen Ziel der OTRS AG, die Marktführerschaft bei der Vermarktung der OTRS Software weiter auszubauen und dabei die Software in der Form weiter zu entwickeln, dass ihre Funktionalitäten zu einem unverzichtbaren Instrument für die Unternehmenssteuerung werden. Zur Erreichung dieses Zieles wurde die Software-Entwicklung stark voran getrieben. Darüber hinaus hat die OTRS AG Marketingaktivitäten und Internationalisierung erheblich forciert, und zwar sowohl bei der OTRS AG selbst als auch bei den zu diesem Zweck errichteten Tochterunternehmen im Ausland. Der Halbjahresfehlbetrag belief sich mithin auf TEUR 134, konnte aber gegenüber dem Halbjahresfehlbetrag des Vorjahres (TEUR 226) um TEUR 92 verbessert werden. Bis zum Ende des Geschäftsjahres 2012 erwartet die OTRS AG den Break Even erreicht zu haben.

Das Ergebnis vor Zinsen, Steuern und Abschreibungen (EBITDA) belief sich im Halbjahr 2012 auf TEUR 116 gegenüber TEUR ./ 41 im Vorjahresvergleichszeitraum.

Das Halbjahresergebnis vor Zinsen und Steuern (EBIT) betrug TEUR ./ 54 gegenüber TEUR ./ 179 im Vorjahresvergleichszeitraum.

Sowohl Halbjahresergebnis als auch Halbjahres-EBIT sind durch planmäßige Abschreibungen auf den Geschäfts- und Firmenwert, resultierend aus den Verschmelzungen der OTRS GmbH auf die OTRS AG in 2007 sowie der Enterprise Consulting GmbH auf die OTRS AG in 2009, in Höhe von insgesamt TEUR 48 gemindert.

Sämtliche Kosten, die im Zusammenhang mit der Weiterentwicklung der OTRS Software angefallen sind, gingen ebenfalls vollständig 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

OTRS AG – Lagebericht 1. Halbjahr 2012

SaaS/laaS Version 2.0, wurden Entwicklungskosten aktiviert (TEUR 108, im Vorjahresvergleichszeitraum: TEUR 169).

Auch in der derzeitigen Phase, die durch Software- und Technologieentwicklung sowie internationale Expansion und Marketing geprägt ist, konnte der Umsatz der OTRS AG im ersten Halbjahr annähernd konstant gehalten werden. Mit TEUR 1.977 lag dieser nur um 3,74% unter dem des Vorjahresvergleichszeitraumes (TEUR 2.054).

Umso erfreulicher ist es, dass dabei die wiederkehrenden Erlöse (renewable revenues) auf Basis jährlicher Service-, Wartungs- und Supportverträge, sukzessive gesteigert werden konnten. Diese betragen im ersten Halbjahr 2012 TEUR 1.028 (im Vorjahresvergleichszeitraum: TEUR 896) und damit 52,0% des Gesamtumsatzes (im Vorjahr: 43,6%).

Supportleistungen und andere „Managed Services“ resultieren aus bestehenden Verträgen mit festen Laufzeiten, nach deren Ablauf in der Regel eine Vertragsverlängerung erfolgt. Die durchschnittliche Kündigungsrate liegt hierbei bei etwa 4%. Eine Steigerung der Vertragszahlen und damit der 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 betragen zum Halbjahresstichtag TEUR 900 (im Vorjahr TEUR 538) und werden in den Monaten der zugrunde liegenden Laufzeit als Umsatzerlöse ausgewiesen.

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

Die Umsatzerlöse aus kundenspezifischen Anpassungen und Entwicklungen (Development) gingen im ersten Halbjahr gegenüber dem Vorjahresvergleichszeitraum von TEUR 582 auf TEUR 384 zurück, während Consultingleistungen im Zusammenhang mit der Implementierung der OTRS-Software mit TEUR 559 gegenüber dem Vorjahr (TEUR 576) annähernd konstant gehalten werden konnten.

Die größte Kostenposition bilden naturgemäß für ein Unternehmen mit einem Schwerpunkt auf Dienstleistungen die Personalkosten. Diese betragen im ersten Halbjahr TEUR 1.168 (1. Halbjahr 2011: TEUR 1.185). Die durchschnittlichen Personalkosten bezogen auf den durchschnittlichen Mitarbeiterbestand einschließlich Geschäftsleitung (34,3 Mitarbeiter, im 1. Halbjahr 2011: 36,2) lagen bei TEUR 34,0 gegenüber TEUR 32,7 im Vorjahresvergleichszeitraum.

Der Umsatz je Mitarbeiter konnte mit TEUR 57,6 im ersten Halbjahr gegenüber dem ersten Halbjahr 2011 (TEUR 56,8) leicht gesteigert werden. Dies ist besonders erfreulich, da auch in 2012 nicht unerhebliche Personalressourcen nicht direkt in den Umsatzerstellungsprozess, sondern in die Weiterentwicklung der OTRS- Software sowie der SaaS (Software as a Service) Technologieplattform eingebunden waren.

2.2. Finanz- und Vermögenslage

Die Bilanzsumme zum 30.06.2012 stieg im Vergleich zum 30.06.2011 um 11,9% von TEUR 4.377 auf TEUR 4.897. Das Eigenkapital verminderte sich infolge des Halbjahresergebnisses von TEUR 1.133 zum 31.12.2011 auf TEUR 999 zum 30.06.2012. Die Eigenkapitalquote verminderte sich entsprechend auf 20,4% (31.12.2011: 22,3%), was abgesehen von dem Jahresfehlbetrag, im Wesentlichen auf die Ausgabe von TEUR 607,5 neuer Wandelschuldverschreibungen zurück zu führen ist.

Zur Finanzierung der expansiven Strategie der OTRS AG (Gründung von Tochterunternehmen und Joint Ventures weltweit, deren Kapitalausstattung zur forcierten Durchdringung internationaler Märkte, Weiterentwicklung der OTRS Software sowie Entwicklung einer SaaS/laaS Technologieplattform zur Erschaffung neuer Vermarktungswege) hat die Gesellschaft bereits Ende 2009 eine Wandelschuldverschreibung in Höhe von insgesamt EUR 2.5 Mio. begeben, die in Tranchen ausgegeben wird. Aus dieser Wandelschuldverschreibung flossen der Gesellschaft im ersten Halbjahr 2012 insgesamt TEUR 607,5 an liquiden Mitteln zu, die vollständig strategiekonform eingesetzt wurden. Sowohl internationale Expansion, sowie die Weiterentwicklung der Software und Technologieplattform haben erheblich Geschwindigkeit aufgenommen.

Diese rasante Entwicklung ist überaus positiv, auch wenn sie vorübergehend die Liquidität etwas belastet. Infolge der langfristigen Finanzierung durch die Wandelschuldverschreibung konnte jedoch die Liquidität 2. Grades (Quick ratio) mit 104,1% über 100% gehalten werden (106,8% zum 31.12.2011). Die Kennziffer gilt als ein Maß dafür, inwieweit die kurzfristigen Verbindlichkeiten durch liquide Mittel und kurzfristige Vermögenswerte gedeckt ist. Berücksichtigt man dabei, dass die in den kurzfristigen Verbindlichkeiten als „deferred income“ abgegrenzten Supportverträge (TEUR 900) zu keinem künftigen Mittelabfluss führen, sondern künftigen Umsatz darstellen, ergibt sich eine bereinigte Liquidität 2. Grades von 291,5% gegenüber 274,6% zum 31.12.2011.

Ausgewählte Kennziffern:

Kennzahl:		1. Halbjahr 2012	2011	2010
<u>Growth in Sales in % against previous reference period</u>		./. 3,7	6,1%	21,8%
<u>Kapitalstruktur</u>				
Equity ratio		20,4	22,3%	38,6%
Equity to assets ratio		30,3	34,2%	50,8%
<u>Finanz- /Liquiditätsstruktur</u>				
Quick ratio, bereinigt		291,5%	274,6%	148,6%
<u>Rentabilität</u>				
EBIT		./. 54	./. 243 T€	./. 236 T€
EBITDA		116T€	63 T€	./. 100 T€
Deferred income		900T€	984 T€	462 T€
Sales per employee		58T€	124 T€	117 T€
<u>Other:</u>				
R & D costs		142T€	667 T€	1.125 T€
R & D cost ratio		7,2%	15,7%	28,1%

3. Nachtragsbericht

Vorgänge von besonderer Bedeutung nach dem 30.06.2012 haben sich nicht ergeben.

4. Risikobericht

Im Rahmen der weltweiten Geschäftstätigkeit ist die OTRS AG 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 der nicht direkt zahlungsstromgenerierenden Bereiche wie Marketing und Administration werden monatlich analysiert und mit der unternehmenseigenen Planung sowie regelmäßig aktualisierten forecasts verglichen. Soweit nötig, werden externe Indikatoren wie Wechselkursschwankungen, Zinsniveau oder Inflationsrate in die Analyse einbezogen. Das Liquiditätsmanagement beinhaltet einen wöchentlichen Statusbericht an die Geschäftsleitung.

Für bestandsgefährdende Risiken werden im Rahmen eines Risikofrüherkennungssystems Frühwarnindikatoren in Form von Kennzahlen definiert, deren Veränderungen bzw. 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 in Entwicklung befindliche SaaS Lösung für OTRS muss sich, wie alle SaaS Lösungen, am Markt erst noch durchsetzen. Es besteht die Möglichkeit, dass sich Unternehmen zunächst zurückhalten, Anwenderprogramme von fremden Rechnern aus zu nutzen und damit ihre Daten außer Haus zu geben. Jedoch sehen die großen Softwareunternehmen schon seit längerem gerade hierin das Geschäftsmodell der Zukunft.

Die steigende Verbreitung der OTRS Software macht Service-Dienstleistungen zu den OTRS-Lösungen und damit unser Angebotsportfolio auch für andere Unternehmen zunehmend attraktiver. Aber auch externe Software-Dienstleister könnten daher künftig auf ihren lokalen Heimatmärkten, aber auch international zunehmend in Konkurrenz zu

OTRS treten. Dem wirkt die OTRS AG durch ihre internationale Expansion erfolgreich entgegen.

Innerbetriebliche Risiken

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

Des Weiteren beinhaltet ein zügiges Unternehmenswachstum das Risiko, dass die Verwaltungsstrukturen sowie die Aufbau- und Ablauforganisation nicht im gleichen Tempo angepasst werden können. 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 unserer Einschätzung keine Risiken aus der Finanzierung oder sonstige Risiken, die den Fortbestand des Unternehmens gefährden könnten. Die OTRS AG ist im Wesentlichen über die von der Energy Outsourcing Ltd. gezeichneten Wandelschuldverschreibungen finanziert.

Forderungsausfallrisiken

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

Risiken aus Wechselkursschwankungen

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

5. Chancenbericht

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

Internationale Expansion

Weniger als 25% der Nutzer unserer Software haben ihren Sitz in Deutschland, Österreich, Schweiz (DACH). Mit ca. 12% der Downloads nimmt Nordamerika den 2. Rang ein. Ca. 63% unserer Nutzer verteilen sich weltweit (ohne DACH und Nordamerika.), interessanterweise erzielen wir auf den letztgenannten Märkten ca. 85% unseres Umsatzes. An dieser Unverhältnismäßigkeit zwischen Downloads und Umsatz der Märkte ist das enorme Potenzial einer weltweiten Expansion der OTRS AG zu erkennen. Mit zukünftigen Standorten in Lateinamerika, Europa und Asien werden den weltweiten OTRS-Nutzern unsere Dienstleistungen regional, in Landessprache und -währung anbieten können.

Wir werden in 2012 den eingeschlagenen Pfad, unsere wichtigsten Märkte aufzubauen, fortsetzen. Im April 2011 wurden mit der OTRS Shd Bdn (Kuala Lumpur, Malaysia) und der OTRS Ltd. Hong Kong, zwei weitere Grundsteine zur weltweiten Expansion gelegt.

Um in Lateinamerika weiter Fuß zu fassen, werden wir mit unserem langjährigen Partner, der Dux Diligens S.A. de C.V. ein OTRS Niederlassung in Brasilien (Sao Paulo) gründen.

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

Erhöhung der Softwareverbreitung

Die Grundlage der erfolgreichen Verbreitung einer OpenSource Software liegt in der Akzeptanz innerhalb der so genannten Community. Bereits seit Januar 2011 haben wir einen Mitarbeiter als „Community-Manager“ eingesetzt und werden unsere Zusammenarbeit mit der Community professionalisieren. Hierzu gehören eine neue Homepage für otrs.org, die Eröffnung und Pflege fremdsprachiger OTRS-Foren sowie die verstärkte Präsenz auf OpenSource-Konferenzen.

Wir werden in 2013 einen entscheidenden Schritt in Richtung maximaler Verbreitung unserer Software machen. Die neue Version OTRS 3.2 (Beta 1 am 31. Oktober 2012) wird einen „Workflow Manager“ enthalten und damit den ersten Schritt zu einem „OTRS Business Process Management“ (BPM) darstellen. Damit können angepasste Prozesse mit frei konfigurierbaren Bildschirmmasken und erweiterter ACL-Unterstützung konfiguriert werden. Sogenannte „Transitions“ steuern den Fluss der Tickets durch den Prozess. Damit können Kunden ihre spezifischen Betriebsabläufe direkt im Ticket-System abbilden und OTRS damit flexibler einsetzen als je zuvor.

Wir erschließen uns hierdurch völlig neue Absatzmärkte – für unsere Software und damit gleichzeitig für unsere Dienstleistungen.

SaaS (Software as a Service)

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

OTRS AG – Lagebericht 1. Halbjahr 2012

Die Softwarenutzung über SaaS ist das Vertriebsmodell der Zukunft. Anbieter wie Google, Amazon, IBM, SAP, Microsoft uvm. haben den Trend schon vor Jahren erkannt und ihr Lizenzmodell entsprechend umgebaut.

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

6. Prognosebericht

Die OTRS AG hat aus heutiger Sicht ein enormes Chancen- und Wachstumspotenzial. Dieses begründet sich zum einen aus der Software, die state of the art ist und an deren Optimierung wir kontinuierlich arbeiten. Zum anderen aus einer weltweit aktiv agierenden Community, die uns permanent unterstützt, auf diesem Weg nationale und internationale Trends zu integrieren und gleichzeitig ein Spiegel für unsere Absatzmärkte darstellt. Und natürlich nicht zuletzt aus der soliden wirtschaftlichen und kulturellen Struktur des Unternehmens selbst, das mit seiner gezielten Globalisierung und dem hohen Niveau seiner Mitarbeiter die solide Basis darstellt, auf der sich alle geplanten Aktivitäten wirksam entfalten können.

In unserer ständigen Gegenüberstellung von notwendigen Aktivitäten (wie zum Beispiel internationale Marketingmaßnahmen zur noch stärkeren Verbreitung der Software) und der Entwicklung von an die Marktbedürfnisse angepassten Serviceangeboten zeigt sich zunächst ein Anstieg der Aufwendungen in den Bereichen Personal (freie Mitarbeiter aber auch Erweiterung der Kompetenzteams) und Werbung. Gleichzeitig ist es aber auch gelungen, den Umsatz des sogenannten „Continuable“-Geschäftes (Managed Services) im Berichtszeitraum von 43,6 % (2011) auf 52 % zu steigern.

Die Geschäftsleitung sieht daher hervorragende Perspektiven, die oben genannten Potenziale in Ertragskraft umzusetzen, was sich ab der zweiten Hälfte des Geschäftsjahres 2012 in einer merklichen Steigerung der Umsatzerlöse in den Bereichen Consulting und Managed Services niederschlagen wird. Für das laufende Geschäftsjahr rechnet die Geschäftsleitung mit einem ausgeglichenen Ergebnis

Bad Homburg, 26. September 2012

André Mindermann
Vorstand der OTRS AG

ZWISCHENBILANZ

OTRS AG
Bad Homburgzum
30. Juni 2012

AKTIVA

PASSIVA

	EUR	Geschäftsjahr EUR	Vorjahr EUR		EUR	Geschäftsjahr EUR	Vorjahr EUR
A. Anlagevermögen				A. Eigenkapital			
I. Immaterielle Vermögensgegenstände				I. Gezeichnetes Kapital		1.850.000,00	1.850.000,00
1. Selbst geschaffene gewerbliche Schutzrechte und ähnliche Rechte und Werte	1.121.459,60		1.032.622,01	II. Kapitalrücklage		210.000,00	210.000,00
2. entgeltlich erworbene Konzessionen, gewerbliche Schutzrechte und ähnliche Rechte und Werte sowie Lizenzen an solchen Rechten und Werten	2.824,29		4.861,05	III. Verlustvortrag		927.213,59-	570.012,78-
3. Geschäfts- oder Firmenwert	<u>963.273,51</u>		<u>1.058.552,51</u>	IV. Jahresfehlbetrag		134.184,15-	225.682,25-
		2.087.557,40	2.096.035,57	B. Rückstellungen			
II. Sachanlagen				1. sonstige Rückstellungen		199.278,86	183.610,97
1. andere Anlagen, Betriebs- und Geschäftsausstattung		55.948,36	69.676,48	C. Verbindlichkeiten			
III. Finanzanlagen				1. Anleihen	2.497.500,00		1.890.000,00
1. Anteile an verbundenen Unternehmen	29.017,24		27.774,25	- davon konvertibel EUR 2.497.500,00 (EUR 1.890.000,00)			
2. Ausleihungen an verbundene Unternehmen	<u>1.118.300,12</u>		<u>1.069.693,13</u>	2. Verbindlichkeiten gegenüber Kreditinstituten	0,00		21.096,85
		1.147.317,36	1.097.467,38	- davon mit einer Restlaufzeit bis zu einem Jahr EUR 0,00 (EUR 21.096,85)			
B. Umlaufvermögen				3. Verbindlichkeiten aus Lieferungen und Leistungen	209.212,16		283.733,00
I. Vorräte				- davon mit einer Restlaufzeit bis zu einem Jahr EUR 209.212,16 (EUR 283.733,00)			
1. in Arbeit befindliche Aufträge	117.184,36		21.542,43	4. Verbindlichkeiten gegenüber verbundenen Unternehmen	0,00		75.257,75
2. fertige Erzeugnisse und Waren	<u>1.032,00</u>		<u>8.519,40</u>	- davon mit einer Restlaufzeit bis zu einem Jahr EUR 0,00 (EUR 75.257,75)			
		118.216,36	30.061,83	5. sonstige Verbindlichkeiten	<u>91.536,72</u>		<u>120.448,67</u>
II. Forderungen und sonstige Vermögensgegenstände				- davon aus Steuern EUR 58.845,92 (EUR 88.294,51)		2.798.248,88	2.390.536,27
1. Forderungen aus Lieferungen und Leistungen	734.118,21		932.229,61	- davon im Rahmen der sozialen Sicherheit EUR 5.635,16 (EUR 1.540,71)			
2. Forderungen gegen verbundene Unternehmen	440.184,83		37.854,35	- davon mit einer Restlaufzeit bis zu einem Jahr EUR 91.536,72 (EUR 120.448,67)			
3. Forderungen gegen Unternehmen, mit denen ein Beteiligungsverhältnis besteht	1.598,29		0,00	D. Rechnungsabgrenzungsposten		900.468,65	538.374,98
Übertrag	<u>1.175.901,33</u>	<u>3.409.039,48</u>	<u>4.263.325,22</u>	Übertrag		<u>4.896.598,65</u>	<u>4.376.827,19</u>

ZWISCHENBILANZ

OTRS AG
Bad Homburgzum
30. Juni 2012

AKTIVA

PASSIVA

	EUR	Geschäftsjahr EUR	Vorjahr EUR		EUR	Geschäftsjahr EUR	Vorjahr EUR
Übertrag	1.175.901,33	3.409.039,48	4.263.325,22 970.083,96	Übertrag		4.896.598,65	4.376.827,19
4. sonstige Vermögensgegenstände	<u>91.893,26</u>	1.267.794,59	<u>68.008,77</u> 1.038.092,73				
- davon mit einer Restlaufzeit von mehr als einem Jahr EUR 7.684,57 (EUR 23.942,78)							
III. Kassenbestand, Bundesbank- guthaben, Guthaben bei Kreditinstituten und Schecks		197.355,01	5.083,18				
C. Rechnungsabgrenzungsposten		22.409,57	40.410,02				
		<u>4.896.598,65</u>	<u>4.376.827,19</u>			<u>4.896.598,65</u>	<u>4.376.827,19</u>

GEWINN- UND VERLUSTRECHNUNG vom 01.01.2012 bis 30.06.2012

OTRS AG
Bad Homburg

	EUR	Geschäftsjahr EUR	Vorjahr EUR
1. Umsatzerlöse		1.977.187,48	2.053.929,73
2. Erhöhung des Bestands an fertigen und unfertigen Erzeugnissen		1.032,00	8.519,40
3. Erhöhung des Bestands in Arbeit befindlicher Aufträge		101.688,58	23.119,13-
4. andere aktivierte Eigenleistungen		108.156,39	168.589,60
5. sonstige betriebliche Erträge		89.729,61	114.941,63
- davon Erträge aus der Währungsumrechnung EUR 0,00 (EUR 37,64)			
6. Materialaufwand			
a) Aufwendungen für bezogene Leistungen		480.845,74	572.521,89
7. Personalaufwand			
a) Löhne und Gehälter	1.016.873,66		1.031.534,62
b) soziale Abgaben und Aufwendungen für Altersversorgung und für Unterstützung	<u>150.794,03</u>		<u>153.687,96</u>
- davon für Altersversorgung EUR 6.690,96 (EUR 7.715,53)		1.167.667,69	1.185.222,58
8. Abschreibungen			
a) auf immaterielle Vermögensgegenstände des Anlagevermögens und Sachanlagen		170.231,04	137.886,43
9. sonstige betriebliche Aufwendungen		510.226,40	604.026,77
- davon Aufwendungen aus der Währungsumrechnung EUR 474,26- (EUR 124,50-)			
10. sonstige Zinsen und ähnliche Erträge		26.157,58	27.880,45
Übertrag		<u>25.019,23-</u>	<u>148.915,99-</u>

GEWINN- UND VERLUSTRECHNUNG vom 01.01.2012 bis 30.06.2012

OTRS AG
Bad Homburg

	EUR	Geschäftsjahr EUR	Vorjahr EUR
Übertrag		25.019,23-	148.915,99-
- davon aus verbundenen Unternehmen EUR 22.200,00 (EUR 27.702,37)			
11. Zinsen und ähnliche Aufwendungen		<u>106.033,92</u>	<u>74.499,26</u>
12. Ergebnis der gewöhnlichen Geschäftstätigkeit		131.053,15-	223.415,25-
13. sonstige Steuern		3.131,00	2.267,00
		_____	_____
14. Jahresfehlbetrag		<u><u>134.184,15</u></u>	<u><u>225.682,25</u></u>