OTRS

HALBJAHRESBERICHT 2018

DIE OTRS UNTERNEHMENSGRUPPE

Die OTRS Unternehmensgruppe & ihre Service Management-Lösungen

Die OTRS Gruppe ist Hersteller und weltweit größter Dienstleister für die IT Service Management Software **OTRS** und **OTRS On-Premise** sowie Source Code-Eigentümer der kostenfreien Service Desk Software ((OTRS)) Community Edition.

Die Gruppe besteht aus der OTRS AG und ihren sechs Töchtern OTRS Inc. (USA), OTRS S.A. de C.V. (Mexiko), OTRS ASIA Pte. Ltd. (Singapur), OTRS Asia Ltd. (Hongkong), OTRS Do Brasil Soluções Ltda. (Brasilien) und OTRS Magyarország Kft. (Ungarn).

Die OTRS AG notiert seit 2009 im Freiverkehr an der Frankfurter Wertpapierbörse und gehört seit dem 1. März 2017 dem Segment Basic Board an (ISIN: DE000A0S9R37, WKN: A0S9R3).

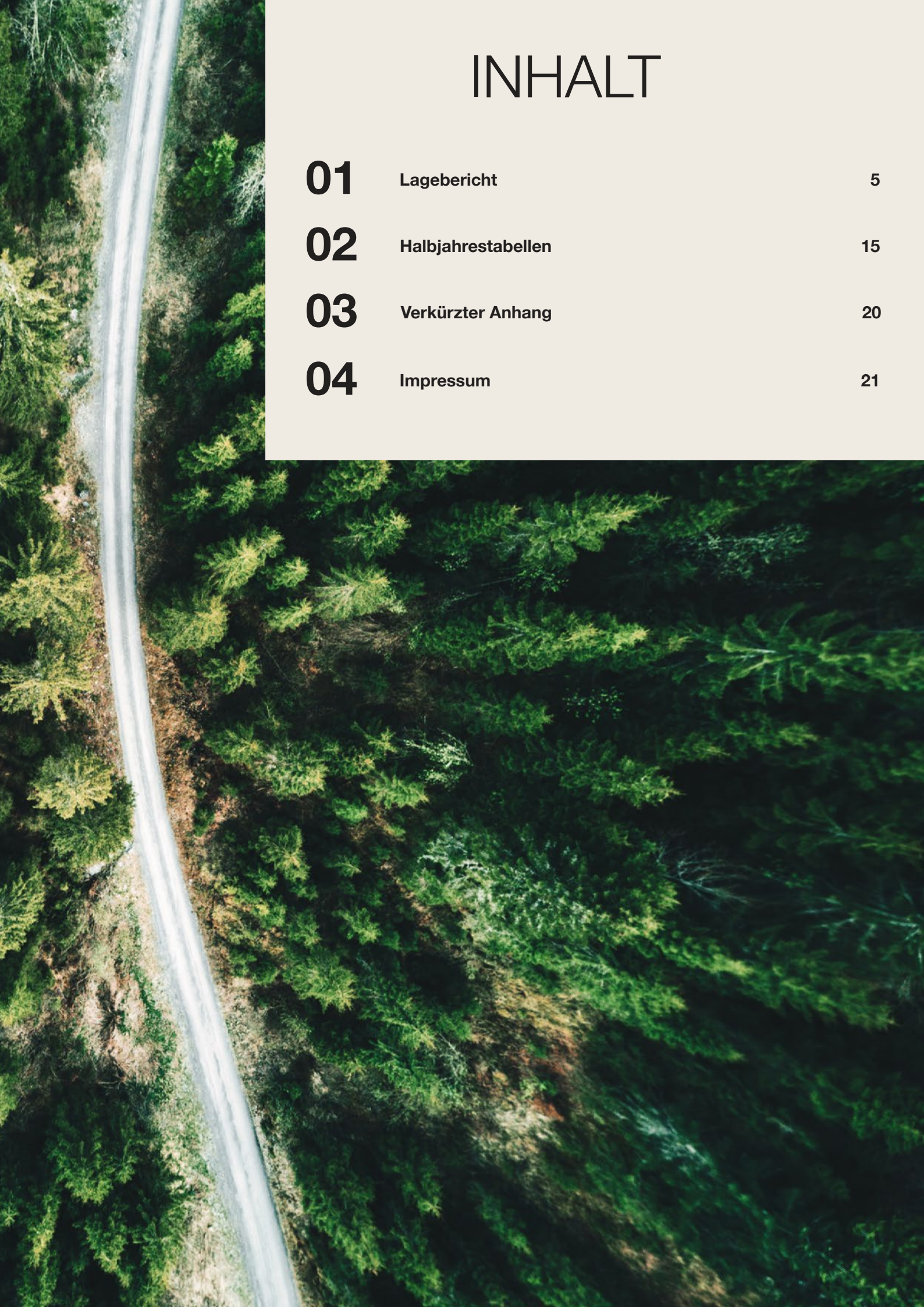
OTRS und **OTRS On-Premise** sind unsere Antworten auf die Nachfrage des Marktes nach exklusiven Angebotspaketen für den professionellen Einsatz, bestehend aus individuellen Features gepaart mit speziell angepassten Serviceleistungen. Zum Dienstleistungsportfolio gehören Prozessdesign, Implementierungen, Anpassungen, Application Support, Corporate Security und Managed OTRS Services.

Die Software ist in 38 Sprachen verfügbar und wird von mehr als 170.000 Unternehmen weltweit genutzt, um mit einer integrierten Lösung ihren Service zu optimieren, die Kundenzufriedenheit zu steigern und Kosten zu senken. Unternehmen und Organisationen, wie zum Beispiel Bayer Pharma AG, BSI (Bundesamt für Sicherheit in der Informationstechnik), Max-Planck-Institut, Toyota, Huawei, Hapag Lloyd, Lufthansa, Airbus, IBM, Porsche, Siemens und Banco do Brazil (Bank of Brazil) zählen zu unseren Kunden. **OTRS** ist bei mehr als 40% der DAX 30-Unternehmen im Einsatz.

Weitere Informationen zu den OTRS Produkten und Services finden Sie unter www.otrs.com.

INHALT

01	Lagebericht	5
02	Halbjahrestabellen	15
03	Verkürzter Anhang	20
04	Impressum	21



01

Lagebericht

INHALT

1 Lagebericht....6
1.1 Grundlagen der OTRS Group....6
1.2 Geschäfts- und Rahmenbedingungen....6
1.2.1 Geschäftsverlauf im ersten Halbjahr 2018....6
1.2.2 Mitarbeiter....7
1.3 Ertrags-, Finanz-, & Vermögenslage....8
1.3.1 Ertragslage....8
1.3.2 Finanz- & Vermögenslage....9
1.4 Nachtragsbericht....9
1.5 Risiko-, Chancen-, Vermögenslage....9
1.5.1 Risikobericht....9
1.5.2 Chancenbericht....11
1.5.3 Prognosebericht....12

1 Lagebericht

1.1 Grundlagen der OTRS Group

Die im Geschäftsbericht 2017 getroffenen Aussagen zum Geschäftsmodell, zur Mission, den Zielen und der Strategie der OTRS AG sind zum Zeitpunkt der Aufstellung dieses Halbjahresbericht nach wie vor zutreffend.

1.2 Geschäfts- und Rahmenbedingungen

Die im Geschäftsbericht 2017 getroffenen Aussagen zum Tätigkeitsschwerpunkt und den Absatzmärkten der OTRS AG sowie zur Forschung und Entwicklung in der OTRS AG sind zum Zeitpunkt der Aufstellung dieses Halbjahresbericht nach wie vor zutreffend.

1.2.1 Geschäftsverlauf im ersten Halbjahr 2018

OTRS startete als reines Open Source-Unternehmen und hat sich mit seinem Geschäftsmodell im harten Konkurrenzkampf zwischen Open und Closed Source erfolgreich behauptet.

Inzwischen sind nahezu 30 Jahre Entwicklungszeit vergangen, in der die Bedeutung von Open Source Software sich speziell im Zeitalter der Trends Utility, Mobile Computing, Internet of Things und Big Data verändert hat. Zeit, ein Resümee zu ziehen:

Open Source hat wesentlich zur Innovation in Software-Unternehmen beigetragen, z. B. durch die Integration von Elementen aus dem Open Source Software-Entwicklungsprozess.

Deutlich ist heute aber auch: Open Source Software ist kein eigenständiges Businessmodell, sondern die Software muss wie jede andere auch durch ihre Funktion oder besser durch ihren Wert (Value) für den Anwender überzeugen, denn Open Source Software ist nicht kostenlos. Sie steht allerdings Benutzern ohne Lizenzgebühr zur Verfügung. Die neuen Internet Services, auch wenn sie nach Open Source-Kriterien entwickelt wurden und auch unter einer OSS-Lizenz stehen und meistens komplett auf einem Open Source Software Stack aufbauen, funktionieren nach dem Stromprinzip: Gezahlt wird für den Service, also für das, was auf verschiedene Arten verbraucht wird. Also entweder durch eine monatliche Transaktionsgebühr oder das Hinterlassen von Profildaten (Quelle: openBIT, Richard Seibt, 2014).

Die Frage nach Open oder Closed Source stellt sich nicht mehr, es geht um den Nutzen für den Kunden.

So erreicht **OTRS** auf dem Evolutionspfad die nächste Stufe und schafft eine zeitliche Distanz zwischen dem Release der professionellen Lösung und der Veröffentlichung einer kostenfreien Version. Damit einher geht ein Rebranding: Die **OTRS Business Solution™ Managed** wird zu **OTRS**. Dahinter verbirgt sich – wie bisher bei der **OTRS Business Solution™ Managed** – das attraktive Gesamtpaket aus Software, speziellen Features und einem umfassenden Servicepaket, jedoch ausschließlich als komplett gemanagte Lösung. Mit dem Zusatz „On-Premise“ ist **OTRS** auch weiterhin als Lösung verfügbar, die direkt auf dem System des Kunden implementiert wird.

Die kostenfreie Variante wird als ((OTRS)) Community Edition veröffentlicht, jedoch ab **OTRS 7** mit einem zeitlichen Abstand von ca. zwei Jahren.

Wir erreichen damit, dass **OTRS** als Marke stärker etabliert wird, und zwar mit genau jenen Attributen, die wir als umsatz- und erfolgsrelevant einstufen. Gleichzeitig wird die Aufmerksamkeit von Interessenten und Kunden unmittelbar auf die von uns favorisierte gemanagte Lösung gelenkt.

Mit der Entscheidung für ein Rebranding und einem zeitlichen Abstand zwischen der Veröffentlichung der kostenpflichtigen und der kostenfreien Lösung schaffen wir die Voraussetzung für weiterhin erfolgreiches Wachstum und Wettbewerbsfähigkeit.

Im Zuge einer steten Weiterentwicklung von Trends und Märkten, wird die Strategie und deren Umsetzung im Hinblick auf die Produktentwicklung kontinuierlich angepasst.

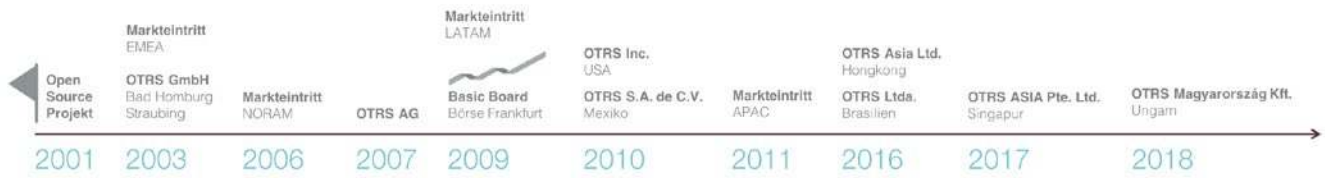
So hat die Bedeutung der Auslagerung von Teilbereichen der IT in den vergangenen Jahren erheblich zugenommen und wird auch weiterhin eine große Rolle in der Unternehmenswelt spielen.

Denn Managed Services unterstützen die optimale Ressourcenallokation und -nutzung, was die Rentabilität erhöht und die betriebliche Effizienz steigert. Darüber hinaus hat die effektive Anpassung an das dynamische Geschäftsumfeld und die Verbesserung der Gewinnmargen das Marktwachstum angekurbelt. Die Implementierung von Managed Services reduziert die IT-Kosten erheblich, erhöht die organisatorische Flexibilität und verschafft einen technischen Vorteil (Quelle: Managed Services Market Analysis, Market Size, Application Analysis, Regional Outlook, Competitive Strategies And Forecasts, 2014 to 2020).

Mit unserer Managed-Lösung folgen wir der Entwicklung, die im Zusammenspiel von Digitaler Transformation und erhöhtem Sicherheitsbedürfnis bei gleichzeitiger Effizienzsteigerung große Relevanz zeigt.

Unsere Roadmap, der OTRS Evolutionspfad, berücksichtigt nicht nur die Trends in der IT-Entwicklung sondern adaptiert auch Trends auf internationalen Märkten. So ist unsere Expansionsstrategie darauf ausgerichtet, Niederlassungen dort zu gründen, wo wir Märkte identifiziert haben, die wir als risikoarm und langfristig ausbaufähig für unsere Lösung bewerten.

OTRS Historie



1.2.2 Mitarbeiter

Die Zahl der beschäftigten Arbeitnehmer (ohne Vorstandsmitglieder) stieg von 56 (Jahresdurchschnitt 2017) auf 61 im Halbjahresdurchschnitt 2018.

1.3 Ertrags-, Finanz- & Vermögenslage

1.3.1 Ertragslage

Das erste Halbjahr des Geschäftsjahres 2018 verlief erfolgreich und planmäßig. Die Umsatzerlöse stiegen von TEUR 3.758 in der Vorjahresperiode auf TEUR 3.961 im ersten Halbjahr 2018. Das entspricht einem Anstieg von rund 5,4%. Wie bereits im Geschäftsjahr 2017 stiegen auch im Berichtszeitraum die wiederkehrenden Erlöse (Recurring Revenues) auf Basis jährlicher Service-, Wartungs- und Supportverträge, sukzessiv. Diese betrugen im ersten Halbjahr 2018 TEUR 3.240 (im ersten Halbjahr 2017: TEUR 2.850) und damit rund 81,8% des Gesamtumsatzes (im ersten Halbjahr 2017: 75,8%).

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

Die Umsatzerlöse aus kundenspezifischen Anpassungen und Entwicklungen (Development) sowie Consulting-Leistungen im Zusammenhang mit der Implementierung der OTRS Software betrugen im Berichtszeitraum TEUR 688 gegenüber TEUR 894 in der Vorjahresperiode.

Die Umsatzerlöse mit ausländischen Kunden blieben mit einem leichten Plus von 0,4% annähernd konstant und beliefen sich auf TEUR 1.169 im ersten Halbjahr 2018 (Vorjahr: TEUR 1.165). Bei den inländischen Kunden ergab sich ein Umsatzanstieg um 7,7% von TEUR 2.593 im ersten Halbjahr 2017 auf TEUR 2.792 im Berichtszeitraum. Im ersten Halbjahr 2018 entfielen damit die Umsatzerlöse zu 70,5% auf inländische und zu 29,5% auf ausländische Kunden (im ersten Halbjahr 2017: 69,0% Inland; 31,0% Ausland).

Die Wahrnehmung für die OTRS Software als ein äußerst nützliches Instrument zur Unternehmenssteuerung ist solide verankert und verbessert sich weiterhin. Voraussetzung hierfür ist die permanente Aktualisierung und Verbesserung der Software-Funktionalitäten. Dementsprechend wurde im ersten Halbjahr 2018 TEUR 765 in die Weiterentwicklung der Software investiert. Davon entfielen TEUR 278 auf die Entwicklung von **OTRS 7**, die die Anforderungen für Aktivierung selbsterstellter immaterieller Vermögensgegenstände erfüllt und dementsprechend als selbsterstellte Vermögensgegenstände in Entwicklung aktiviert wurden. Mit der Fertigstellung von **OTRS 7** wird im November 2018 gerechnet.

Das Ergebnis vor Zinsen, Steuern und Abschreibungen (EBITDA) belief sich im ersten Halbjahr 2018 auf TEUR 483 gegenüber TEUR 276 in der Vorjahresperiode. Der Cashflow aus der laufenden Geschäftstätigkeit für das erste Halbjahr 2018 belief sich auf TEUR 447 gegenüber TEUR 1.108 im Vorjahr, wobei zu beachten ist, dass der Vorjahres-Cashflow infolge einer Umwandlung von Forderungen gegen die Tochtergesellschaft OTRS Inc. (USA), in Eigenkapital, um TEUR 487 erhöht war.

Das Ergebnis vor Zinsen und Steuern (EBIT) betrug im ersten Halbjahr 2018 TEUR 290 (Vorjahresperiode: TEUR 90) bei einem Ergebnis von TEUR 273 gegenüber TEUR 91 im ersten Halbjahr 2017. Da OTRS über kein nennenswertes verzinsliches Fremdkapital verfügt, ergibt sich ein positives Finanzergebnis für das erste Halbjahr in Höhe von TEUR 2,3 (Vorjahr: TEUR 0,9).

Die größte Kostenposition bilden naturgemäß für ein Unternehmen mit einem Schwerpunkt auf Dienstleistungen die Personalkosten. Diese betrugen in der Berichtsperiode TEUR 2.305 (im ersten Halbjahr 2017: TEUR 2.104).

1.3.2 Finanz- & Vermögenslage

Die Bilanzsumme belief sich zum 30.06.2018 auf TEUR 6.578 (31.12.2017: TEUR 6.171) bei einem Eigenkapital von TEUR 2.107. Dies entspricht einer Eigenkapitalquote von 32,0%. Zum 31.12.2017 betrug das Eigenkapital TEUR 1.835 bei einer Eigenkapitalquote von 29,7%.

Die Liquidität 2. Grades (Quick Ratio) belief sich auf 58,4% zum 30.06.2018 und konnte damit seit dem Bilanzstichtag 31.12.2017 nahezu konstant gehalten werden (58,9% zum 31.12.2017). Die Kennziffer gilt als ein Maß dafür, inwieweit die kurzfristigen Verbindlichkeiten durch liquide Mittel und kurzfristige Vermögenswerte gedeckt sind. Die in den kurzfristigen Verbindlichkeiten enthaltenen passiven Rechnungsabgrenzungsposten für vor dem Stichtag vereinnahmte Mittel, die erst nach dem Stichtag zu Ertrag führen, erhöhten sich gegenüber dem Vorjahresvergleichswert zum 30.06.2017 von TEUR 3.016 um TEUR 771 auf TEUR 3.787. Berücksichtigt man dabei, dass diese zu keinem künftigen Mittelabfluss führen, sondern künftigen Umsatz darstellen, ergebe sich zum Ende des ersten Halbjahres 2018 eine bereinigte Liquidität 2. Grades von 382,1% gegenüber 271,7% zum 30.06.2017 und 309,5% zum 31.12.2017.

1.4 Nachtragsbericht

Vorgänge von besonderer Bedeutung nach dem 30.06.2018 haben sich nicht ergeben.

1.5 Risiko-, Chancen- & Prognosebericht

1.5.1 Risikobericht

Unternehmerisches Handeln ist mit Chancen und Risiken verbunden.

Das Risikomanagement der OTRS AG zielt auf das frühzeitige Erkennen von bestandsgefährdenden bzw. wesentlichen Unternehmensrisiken und dem verantwortungsvollen Umgang mit ihnen ab. Das Ziel der OTRS AG ist es daher, den Unternehmenswert im Sinne der Anteilseigner mittels eines ausbalancierten Chance-Risiko-Verhältnisses zu steigern. Ein Unternehmen, das seine Risiken kennt, wagt es auch, seine Chancen zu ergreifen. Von uns erkannte Risiken werden in unser Risikomanagementsystem integriert und bewertet.

Die Steuerung und Überwachung der einzelnen Bereiche Consulting, Development und Global Managed Services sowie die nicht direkt einen Zahlungsstrom generierenden Bereiche wie Marketing und Administration werden monatlich analysiert und mit der unternehmenseigenen Planung sowie regelmäßig aktualisierten Forecasts verglichen. Soweit nötig, werden externe Indikatoren wie Wechselkursschwankungen, Zinsniveau oder Inflationsrate in die Analyse einbezogen. Das Liquiditätsmanagement beinhaltet einen monatlichen Statusbericht an die Geschäftsleitung. Um bestandsgefährdende Risiken zuverlässiger identifizieren zu können, 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 Kosteneinsparpotenzial durch das Fehlen von Lizenzkosten. Die steigende Verbreitung der OTRS Software und die wachsende Marktpräsenz des Unternehmens machen das Angebotsportfolio der OTRS AG zunehmend attraktiv und ermöglichen jedem Unternehmen, von den Vorteilen der Software zu profitieren.

Die Einführung der **OTRS Business Solution**™ hat **OTRS** Exklusivität verschafft und die Kundenbindung deutlich vergrößert. Darüber hinaus konnten wir das Wirkungsfeld von Konkurrenten, die Software-Dienstleistungen für **OTRS** anbieten, auf deren lokalen Heimatmärkten und ebenso international erfolgreich (oder stark) begrenzen.

Im nächsten Schritt geht es darum, den User von den zahlreichen Vorteilen der professionellen Version „**OTRS**“ zu überzeugen. Dies erreichen wir durch ein Rebranding sowie durch zeitlich verzögerte Releases von **OTRS** und der frei verfügbaren Version ((OTRS)) Community Edition.

Innerbetriebliche Risiken
Die Wertschöpfungskette der OTRS AG umfasst alle Schritte der Geschäftstätigkeit von der Entwicklung über das Marketing, die Beratung, den Vertrieb bis hin zur Wartung und Schulung. Störungen innerhalb bzw. zwischen diesen Bereichen 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. Speziell im Hinblick auf die Weiterentwicklung von wirksamen Prozessen innerhalb der Aufbau- und Ablauforganisation investieren wir kontinuierlich und passen uns damit den Bedürfnissen eines wachsenden Unternehmens an. Erfahrene Mitarbeiter, bewährte Verwaltungs- und Steuerungssysteme, gezielte Personal- und Organisationsentwicklungsmaßnahmen sowie das bestehende Risikomanagementsystem, das laufend den aktuellen Entwicklungen und Erfordernissen angepasst wird, sorgen zusätzlich 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.

Forderungsausfallrisiken
Forderungsausfälle stellen ein latentes Risiko dar. Diese können in ihrer Kumulation im Extremfall den Fortbestand eines Unternehmens gefährden. Das Risiko von Forderungsausfällen kann sich in Zeiten einer Finanzmarktkrise erhöhen. Der wirtschaftliche Erfolg hängt jedoch nicht von einigen wenigen Kunden ab, vielmehr verfügt die OTRS AG über eine Vielzahl sehr bedeutender Kunden, damit ist das Forderungsausfallrisiko begrenzt. Wir achten dabei generell auf eine risikoarme, heterogene Kundenstruktur, konzentrieren uns also weder auf eine spezielle Branche noch auf eine Organisationsgröße und können damit auch konjunkturelle Schwankungen gut ausgleichen.

Risiken auf Wechselkursschwankungen
Die internationale Geschäftstätigkeit der OTRS AG bringt Zahlungsströme in unterschiedlichen Währungen mit sich. Der Großteil der Geschäfte wird jedoch im Euroraum getätigt, weshalb das Währungsrisiko begrenzt ist. Auslandsgeschäfte werden entsprechend über unsere Niederlassungen abgewickelt, so dass Wechselkursschwankungen in den entsprechenden Ländern für die OTRS AG von untergeordneter Bedeutung sind.

1.5.2 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 unter anderem ermöglichte, der brasilianischen Niederlassung 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, weiterwächst. Wir haben auch im laufenden Geschäftsjahr den eingeschlagenen Pfad, unsere wichtigsten Märkte weiter auf- und auszubauen, fortgesetzt. Wir stärken unsere Niederlassungen durch kontinuierlichen Support und Knowledge-Transfer und achten verstärkt darauf, sie auch kulturell im Sinne einer Global Corporate Culture einzubinden, um Synergien voll ausschöpfen zu können. Mit der Neugründung unserer ungarischen Niederlassung im 1. Halbjahr 2018, OTRS Magyarország Kft. in Budapest, unterstreichen wir erneut unsere Expansionsstrategie.

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 jenem Nutzerkreis, der über wenig bis keine technischen Kenntnisse verfügt, um sich Software herunterzuladen und selbständig zu installieren.

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 fertiggestellt 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 zum 30. Juni 2018 konnten wir die Anzahl der Kunden unserer Managed-Lösung auf 138 erhöhen. Damit beträgt das Vertragsvolumen unserer Managed-Lösung 34% des Gesamtvertragsvolumens.

Es zeichnet sich immer deutlicher ab, dass Cloud Computing (so lautet der Nachfolgebegriff von SaaS) die Zukunft gehört. Um hier erfolgreich zu agieren, bedarf es auch neuerer Technologien. Wenn es darum geht, Cloud Services effizient einzuführen, reden wir von einem komplexen Prozess, mit dem das einführende Unternehmen leicht überfordert ist. Softshell-Vorstand Gerald Hahn hat hier einen plastischen Vergleich hergestellt: Bei Cloud Services gleicht die „IT aus der Steckdose“ eher „Starkstrom“. Genauso wie Privatleute ihren E-Herd von einem Elektriker anschließen lassen, sollten Unternehmen deshalb auf jeden Fall einen IT-Spezialisten hinzuziehen.

Die Rolle des Cloud-Anbieters und seine Beratungsleistung sind maßgeblich entscheidend für den Erfolg eines IT-Projektes und damit ein wichtiger Zukunftsmarkt für **OTRS**.

1.5.3 Prognosebericht

Die OTRS AG hat nach wie vor ein großes Potenzial für weiteres Wachstum. Mit unserem Rebranding und dem starken Fokus auf die gemanagte Version von **OTRS** entsprechen wir dem Trend, der sich auf nationalen und internationalen Märkten deutlich abzeichnet, sich auf Cloud-Versionen zu konzentrieren.

Wir arbeiten dabei nicht nur konzentriert an der weiteren Optimierung unserer Funktionalitäten, wobei das solide Fundament der Core-Funktionalitäten es uns ermöglicht, uns im Vergleich mit anderen professionellen Lösungen und anderen starken Anbietern auf dem Markt zu behaupten. Wir schaffen auch mit der Investition in Usability, Customer Experience und Oberflächendesign eine neue und moderne Anmutung unserer Lösung, die das Arbeiten mit **OTRS** noch attraktiver macht.

Dabei profitieren wir von langfristig angelegten Beziehungen eines starken Think-Tanks und Kompetenzpools aus unseren Entwicklern und Designern, die unsere Entscheidung tragfähig machen.

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

Für das Geschäftsjahr 2018 sollen die Umsatzerlöse wiederum gesteigert werden. Die prognostizierten Gesamtumsatzerlöse für das Geschäftsjahr 2018 werden erstmals > 8 Mio. EUR betragen.

Investitionen in die Software werden auch zukünftig ein wichtiger Aspekt beim Erhalt der Wettbewerbsfähigkeit der OTRS AG sein, zu der u. a. die positive User Experience den Schlüssel darstellt.

Diese beinhaltet zum einen verschiedene Funktionalitäten, die sich bereits seit 2016 in der Planung und Entwicklung befinden und in 2017 und 2018 sukzessive released wurden und werden, wie zum Beispiel Omnichannel-Kommunikation. Auf der Basis einer umfassenden Umfrage unter unseren Kunden und unter Bezug auf diverse Studien zum Einsatz von Kommunikationskanälen erarbeiten wir hier den kontinuierlichen Ausbau und die Priorisierung einzelner Kanäle.

Das so genannte Onboarding, also der Erstkontakt mit unseren Produkten über die Nutzung eines Free Trials haben wir erfolgreich optimiert. Im nächsten Schritt wird dieser durch von uns als wichtig identifizierte Business-Szenarien erweitert. Damit können wir unterschiedliche Interessensgruppen mit verschiedenen Bedürfnissen konkret ansprechen und so den Mehrwert des Einsatzes von **OTRS** verkaufsfördernd untermauern.

Last but not least werden wir auch die Oberfläche unserer Software „renovieren“. Genau wie neue Medien im Hinblick auf grafische, farbliche und strukturelle Gestaltung Trends unterliegen, benötigt auch eine Software im Verlauf ihrer Produktivität ein Facelift. Zum einen, weil die wissenschaftliche Forschung zeigt, dass das Erleben eines Produktes mittelbar auch an seine Gestaltung und nicht ausschließlich an seinen Nutzen gekoppelt ist.

Zum anderen haben sich die digitalen Nutzungsgewohnheiten stark verändert. Der Wunsch nach einem zeit- und ortsunabhängigen Zugriff auf Daten hat verschiedensten Endgeräten einen Markt geschaffen. Dies benötigt neue Bedienkonzepte, die auf Reduzierung und Simplifizierung setzen, mit anderen Worten: eine schnelle und einfache Bedienung ist gefordert, welche wir durch eine entsprechende Oberflächengestaltung unterstützen werden.

Oberursel, 19. September 2018

André Mindermann
Vorstandsvorsitzender
der OTRS AG

Christopher Kuhn
Vorstand der OTRS AG

Sabine Riedel
Vorstand der OTRS AG

02

Halbjahrestabellen

Zwischenbilanz zum 30. Juni 2018

Aktiva

	Geschäftsjahr EUR	Vorjahr EUR
A. Anlagevermögen		
I. Immaterielle Vermögensgegenstände		
1. Selbst geschaffene gewerbliche Schutzrechte und ähnliche Rechte und Werte	805.871,72	746.076,00
2. Entgeltlich erworbene Konzessionen, gewerbliche Schutzrechte und ähnliche Rechte und Werte sowie Lizenzen an solchen Rechten und Werten	2,00	2,00
3. Geschäfts- oder Firmenwert	391.598,51	486.877,51
	1.197.472,23	**1.232.955,51**
II. Sachanlagen		
1. Andere Anlagen, Betriebs- und Geschäftsausstattung	154.816,39	134.375,38
	154.816,39	**134.375,38**
III. Finanzanlagen		
1. Anteile an verbundenen Unternehmen	2.385.971,08	2.276.131,77
2. Ausleihungen an verbundene Unternehmen	154.909,77	41.515,43
3. Beteiligungen	2,00	2,00
	2.540.882,85	**2.317.649,20**
B. Umlaufvermögen		
I. Vorräte		
1. In Arbeit befindliche Aufträge	12.564,50	4.672,50
	12.564,50	**4.672,50**
II. Forderungen und sonstige Vermögensgegenstände		
1. Forderungen aus Lieferungen und Leistungen	834.837,28	665.945,87
2. Forderungen gegen verbundene Unternehmen	74.199,18	63.962,17
3. Sonstige Vermögensgegenstände	64.206,88	57.256,26
	973.243,34	**787.164,30**
III. Kassenbestand, Bundesbankguthaben, Guthaben bei Kreditinstituten und Schecks	1.637.082,52	895.736,79
C. Rechnungsabgrenzungsposten	61.570,96	52.786,65
	6.577.632,79	**5.425.340,33**

Zwischenbilanz zum 30. Juni 2018

Passiva

	Geschäftsjahr EUR	Vorjahr EUR
A. Eigenkapital		
I. Gezeichnetes Kapital	1.916.300,00	1.916.300,00
II. Bilanzgewinn	191.108,34	-126.328,17
B. Rückstellungen		
1. Sonstige Rückstellungen	363.682,27	362.750,98
C. Verbindlichkeiten		
1. Verbindlichkeiten aus Lieferungen und Leistungen	114.217,32	88.955,63
- davon mit einer Restlaufzeit bis zu einem Jahr EUR 114.217,32 (EUR 88.955,63)		
2. Verbindlichkeiten gegenüber verbundenen Unternehmen	23.321,76	20.270,04
- davon mit einer Restlaufzeit bis zu einem Jahr EUR 23.321,76 (EUR 20.270,04)		
3. Sonstige Verbindlichkeiten	181.897,28	147.465,31
- davon aus Steuern EUR 121.481,04 (EUR 108.165,33)		
- davon im Rahmen der sozialen Sicherheit EUR 6.488,86 (EUR 4.613,13)		
- davon mit einer Restlaufzeit bis zu einem Jahr EUR 181.897,28 (EUR 147.465,31)		
	319.436,36	**256.690,98**
D. Rechnungsabgrenzungsposten	**3.787.105,82**	**3.015.926,54**
	6.577.632,79	**5.425.340,33**

Gewinn- und Verlustrechnung

vom 01.01.2018 bis 30.06.2018

	Geschäftsjahr EUR	Vorjahr EUR
1. Umsatzerlöse	3.961.296,81	3.757.981,78
2. Erhöhung des Bestands in Arbeit befindlicher Aufträge	147,55	1.689,00
3. Andere aktivierte Eigenleistungen	278.159,72	0,00
4. Sonstige betriebliche Erträge	183.631,13	161.556,37
- davon Erträge aus der Währungsumrechnung EUR 698,73 (EUR 23.308,33)		
5. Materialaufwand		
a) Aufwendungen für Roh-, Hilfs- und Betriebsstoffe und für bezogene Waren	0,00	-304,17
b) Aufwendungen für bezogene Leistungen	716.970,17	650.119,20
	716.970,17	**649.815,03**
6. Personalaufwand		
a) Löhne und Gehälter	2.003.197,60	1.821.455,41
b) Soziale Abgaben und Aufwendungen für Altersversorgung und für Unterstützung	302.183,14	282.877,70
- davon für Altersversorgung EUR 4.837,56 (EUR 4.110,69)		
	2.305.380,74	**2.104.333,11**
7. Abschreibungen		
a) Auf immaterielle Vermögensgegenstände des Anlagevermögens und Sachanlagen	193.443,54	186.573,46
8. Sonstige betriebliche Aufwendungen	914.023,59	885.778,50
- davon Aufwendungen aus der Währungsumrechnung EUR 2.268,21 (EUR 762,58)		
9. Sonstige Zinsen und ähnliche Erträge	2.512,12	1.197,11
- davon aus verbundenen Unternehmen EUR 2.257,86 (EUR 1.087,08)		
10. Zinsen und ähnliche Aufwendungen	188,38	254,75
11. Steuern vom Einkommen und vom Ertrag	16.264,34	-0,75
12. Ergebnis nach Steuern	**279.476,57**	**95.670,16**
13. Sonstige Steuern	6.290,15	5.043,33
14. Jahresüberschuss	**273.186,42**	**90.626,83**
15. Verlustvortrag aus dem Vorjahr	82.078,08	216.955,00
16. Bilanzgewinn	**191.108,34**	**-126.328,17**

Kapitalflussrechnung (indirekt)

vom 01.01.2018 bis 30.06.2018

	Geschäftsjahr EUR	Vorjahr EUR
Periodenergebnis	273.186,42	90.626,83
+ Abschreibungen auf Gegenstände des Anlagevermögens	193.443,54	186.573,46
- Abnahme der Rückstellungen	60.622,75	63.120,39
- sonstige zahlungsunwirksame Erträge	289.179,53	3.534,78
+ Abnahme der Vorräte	534,55	492,51
+ Abnahme der Forderungen aus Lieferungen und Leistungen	250.426,87	323.166,80
- Zunahme anderer Aktiva, die nicht der Investitions- oder Finanzierungstätigkeit zuzuordnen sind	151.126,71	-382.028,55
- Abnahme der Verbindlichkeiten aus Lieferungen und Leistungen	39.053,32	8.158,54
+ Zunahme anderer Passiva, die nicht der Investitions- oder Finanzierungstätigkeit zuzuordnen sind	304.603,37	200.121,54
- Gewinn aus dem Abgang von Gegenständen des Anlagevermögens	111,13	114,25
+ Verlust aus dem Abgang von Gegenständen des Anlagevermögens	124,00	0,00
+ Zinsaufwendungen	172,50	254,60
+ Ertragsteueraufwand	16.264,34	-0,75
Ertragsteueraufwand/-ertrag	-16.264,34	0,75
Korrektur um nicht zahlungswirksame Vorgänge	-35.414,00	45,58
+/- Ertragsteuerzahlungen	-51.678,34	46,33
Cashflow aus der laufenden Geschäftstätigkeit	**446.983,81**	**1.108.381,91**
+ Einzahlungen aus Abgängen von Gegenständen des Sachanlagevermögens	111,13	115,25
- Auszahlungen für Investitionen in das Sachanlagevermögen	43.995,94	47.837,85
- Auszahlungen für Investitionen in das Finanzanlagevermögen	221.465,14	1.022.702,06
Cashflow aus der Investitionstätigkeit	**-265.349,95**	**-1.070.424,66**
- Auszahlungen aus der Tilgung von Anleihen und (Finanz-)Krediten	-23.146,81	-3.770,77
+ Einzahlungen aus erhaltenen Zuschüssen/Zuwendungen	11.019,81	3.534,78
- Gezahlte Zinsen	172,50	254,60
Cashflow aus der Finanzierungstätigkeit	**33.994,12**	**7.050,95**
Zahlungswirksame Veränderungen des Finanzmittelfonds (Summe der Cashflows)	215.627,98	45.008,20
+ Finanzmittelfonds am Anfang der Periode	1.421.488,20	850.757,91
Finanzmittelfonds am Ende der Periode	**1.637.116,18**	**895.766,11**

03

Verkürzter Anhang

3 Verkürzter Anhang zum Halbjahresbericht zum 30. Juni 2018

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

Der Halbjahresabschluss enthält nicht alle für einen Jahresabschluss vorgeschriebene Angaben und sollte im Zusammenhang mit dem Jahresabschluss zum 31.12.2017 gelesen werden. Die in dem vorliegenden Halbjahresabschluss zum 30.06.2018 angewandten Bilanzierungs- und Bewertungsgrundsätze entsprechen denen des Jahresabschlusses zum 31.12.2017, die dort detailliert beschrieben wurden. Wesentliche Änderungen hinsichtlich der Bilanzierungs- und Bewertungsmethoden gegenüber dem Jahresabschluss zum 31.12.2017 haben sich nicht ergeben.

Versicherung der gesetzlichen Vertreter
Erklärung gemäß § 37w II 3 WpHG i. V. m. § 264 II 3 und § 289 I 5 HGB
„Wir versichern nach bestem Wissen, dass gemäß den anzuwendenden Rechnungslegungsgrundsätzen der Zwischenabschluss ein den tatsächlichen Verhältnissen entsprechendes Bild der Vermögens-, Finanz- und Ertragslage der Gesellschaft vermittelt und im Lagebericht der Geschäftsverlauf einschließlich des Geschäftsergebnisses und die Lage der Gesellschaft so dargestellt sind, dass ein den tatsächlichen Verhältnissen entsprechendes Bild vermittelt wird, sowie die wesentlichen Chancen und Risiken der voraussichtlichen Entwicklung der Gesellschaft beschrieben sind.“

Oberusel, 19. September 2018

André Mindermann, Vorstandsvorsitzender
Christopher Kuhn, Vorstand
Sabine Riedel, Vorstand

Impressum

OTRS AG
Zimmersmühlenweg 11
61440 Oberursel
Deutschland
T: +49 6172 681988 0
F: +49 9421 56818 18
E: sales@otrs.com
www.otrs.com

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

IR-Agentur
CROSS ALLIANCE communication GmbH
Susan Hoffmeister
T: +49 89 898 272 27
F: +49 174 300 39 50
E: sh@crossalliance.de

Redaktion und Design
OTRS AG
www.otrs.com