



OTRS

Open Technology
Real Services

Report 2012

2012

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 B.V. (Niederlande), OTRS Sdn. Bhd. (Malaysia) und OTRS Ltd. (Hong Kong). 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 compatible, nach PinkVERIFY™ zertifizierte IT-Service-Management-Lösung OTRS ITSM, sowie eine zugehörige iPhone App. OTRS ist in 32 Sprachen verfügbar und über 110.000 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 durch Support, Beratung und Softwareentwicklung. Zu den Dienstleistungen gehören Prozessdesign, Implementierungen, Anpassungen, Application Support und Managed OTRS Services. Unternehmen und Organisationen, wie zum Beispiel NASA, IBM, Amnesty International, Siemens, Lufthansa, Commerzbank und Nokia zählen zu den Kunden. OTRS ist bei 60 Prozent der DAX 30-Unternehmen im Einsatz. Weitere Informationen zu den OTRS Produkten und Services finden Sie unter www.otrs.com und www.otrsondemand.com.

Inhaltsverzeichnis

Brief an die Aktionäre	4
Bericht des Aufsichtsrats	8
Lagebericht der OTRS AG für das Geschäftsjahr 2012	12
1. Geschäft- und Rahmenbedingungen	12
2. Ertrags-, Finanz- und Vermögenslage der OTRS AG	19
3. Vorgänge von besonderer Bedeutung nach dem Bilanzstichtag	23
4. Risikobericht	23
5. Chancenbericht	25
6. Prognosebericht	25
Jahresabschlussstabellen	28
Anhang	33
Bestätigungsvermerk des Abschlussprüfers	43
Impressum	45



**Sehr geehrte Aktionärinnen und Aktionäre,
verehrte Kunden und Geschäftspartner,
liebe Mitarbeiter,**

das Geschäftsjahr 2012 war ein ebenso gutes wie wichtiges für unser Unternehmen. Es war zum einen geprägt von der Expansion der OTRS AG auf internationalen Märkten. Zum anderen von der zukunftsweisenden Weiterentwicklung unserer Software. Während des Jahres kamen neue Versionen von OTRS Help Desk 3.2.0 und OTRS ITSM 3.2.0 auf den Markt. Sie zeugen von der Leistungsfähigkeit unseres Angebotes.

Mit diesen beiden Ansätzen folgen wir konsequent unserer Strategie, der international führende Anbieter von IT-basierten Service-Management-Lösungen zu werden. Einer der entscheidenden Erfolgsfaktoren dabei ist die unentgeltliche Installation und Nutzung der OTRS-Software.

Im Jahr 2012 registrierten wir täglich rund 650 Downloads und damit ein enormes Wachstum potenzieller Kunden. Die Open-Source-Software allein nutzt jedoch Unternehmen noch wenig. Vielmehr benötigen sie neben Dienstleistungen wie kundenspezifische Entwicklungen und Systemwartung vor allem gezielte Beratungsleistungen im Hinblick auf die Implementierung der Software sowie die Optimierung von Geschäftsprozessen. Mit insgesamt 110.000 Installationen konnten wir die Basis potenzieller Kunden gegenüber dem Vorjahr um rund 10 Prozent erhöhen.

Im Geschäftsjahr 2012 erwirtschaftete die OTRS AG Umsatzerlöse in Höhe von TEUR 4.165 (Vorjahr: TEUR 4.253). Trotz eines leichten Rückgangs gegenüber dem Vorjahr,

lässt sich die Umsatzentwicklung insgesamt als positiv bewerten, da der Anteil der Umsatzerlöse aus den OTRS-software-spezifischen Leistungen (Supportleistungen und andere „managed services“ sowie Development- und Consultingleistungen) am Gesamtumsatz weiter erhöht und damit das Geschäft an Bestandskunden weiter ausgebaut werden konnte. Wie bereits in den Vorjahren konnten wir die wiederkehrenden Erlöse (renewable revenues) auf Basis jährlicher Service-, Wartungs- und Supportverträge sukzessive steigern. Diese betragen im Jahr 2012 TEUR 2.109 (Vorjahr: TEUR 1.916) und damit 50,6 Prozent des Gesamtumsatzes (Vorjahr: 45,1 Prozent). Es ist beabsichtigt, diesen Trend auch in Zukunft fortzuführen, denn durch die Steigerung der wiederkehrenden Erlöse gewinnt OTRS erheblich an Planungssicherheit. Zudem lassen sich hierdurch Ertragssteigerungen bei unterproportional steigendem Ressourceneinsatz erwirtschaften.

Unser Geschäftsergebnis 2012 war geprägt von der internationalen Expansion der Gesellschaft und der Weiterentwicklung der Software. Wir haben im abgelaufenen Geschäftsjahr die Software-Entwicklung stark vorangetrieben sowie unsere Marketingaktivitäten und die Internationalisierung erheblich forciert. Nicht ganz erwartungsgemäß wurde aufgrund des erhöhten Marketingaufwandes ein Jahresfehlbetrag erwirtschaftet. Das Ergebnis vor Zinsen, Steuern und Abschreibungen (EBITDA) belief sich im Geschäftsjahr 2012 auf TEUR 288 gegenüber TEUR 63 im Vorjahr. Das Ergebnis vor Zinsen und Steuern (EBIT) betrug TEUR ./ 51 gegenüber TEUR ./ 243 im Vorjahr. Der Jahresfehlbetrag verbesserte sich zum 31. Dezember 2012 auf TEUR ./ 197 (Vorjahr: TEUR ./ 357).

Nachdem das Geschäft der letzten Jahre hauptsächlich auf den deutschen Markt beschränkt war, wollten wir 2012 gezielt ausländische Märkte in Angriff nehmen. Schließlich verteilen sich die OTRS Anwender über den gesamten Globus. So ist es nur konsequent, unsere Beratung-OTRS-Anwender und Servicedienstleistungen weltweit anzubieten. Vor diesem Hintergrund erhöhten wir unsere Marketingmaßnahmen spürbar.

Ausländische Kernmärkte für unsere Dienstleistungen sind im ersten Schritt die USA, Mittel- und Südamerika sowie ganz Europa. Anhand der Downloadzahlen lässt sich ein steigendes Interesse auch auf asiatischen Märkten verzeichnen. In internationalen Märkten liegen große Wachstumschancen für die OTRS AG, die wir in den kommenden Jahren angehen wollen.

Vor diesem Hintergrund blicken wir der Zukunft positiv entgegen. Wir befinden uns in einer ausgezeichneten Ausgangslage, um langfristig von dem weltweiten Trend hin zu mehr Kundenorientierung und Serviceleistungen zu profitieren. Auf global hart umkämpften Märkten mit immer homogeneren Produktstrukturen wird Kundenservice zum wichtigsten Differenzierungsmerkmal gegenüber dem Wettbewerb. Unser Angebot wird dadurch zu einem Wegbereiter für Erfolg durch optimale Serviceprozesse – von der ersten Kontaktaufnahme bis hin zur zufriedenstellenden Lösung für den Kunden.

Neben unserer strategischen Ausrichtung war vor allem der Wechsel der OTRS AG in den Entry Standard der deutschen Börse ein wichtiger Meilenstein in der Entwicklung unseres Unternehmens im Berichtsjahr. Mit dem Wechsel verpflichten wir uns zu höherer Transparenz sowie strengeren Kommunikationsrichtlinien. Eine Entscheidung, die dem gestiegenen Interesse institutioneller Investoren und Privatanleger an der OTRS AG geschuldet ist. Auch die Berufung von Frau Sabine Riedel in den Vorstand folgt mit klarer Konsequenz unserem Streben nach Wachstum und der ins Visier genommenen Internationalisierung. Wir sind der Meinung, dass Frau Riedel als Vorstand für Marketing und Personal wesentliche Impulse für das angestrebte Wachstum setzen wird.

Die internationale Präsenz der OTRS AG sowie die ständige technische Weiterentwicklung unserer Software und der Ausbau von Support- und Consulting-Verträgen mit festen Laufzeiten, sogenannter wiederkehrender Erlöse, bilden die Basis für eine erfolgreiche Zukunft unseres Unternehmens. Wir planen unsere Marktführerschaft bei der Vermarktung der OTRS Software weiter auszubauen und dabei die Software so weiterzuentwickeln, dass sie mit ihren Funktionalitäten zu einem unabdingbaren Instrument bei der Unternehmenssteuerung wird. Die Geschäftsleitung sieht daher hervorragende Perspektiven, die oben genannten Potenziale in der Ertragskraft in den kommenden beiden Geschäftsjahren umzusetzen. Diese dürfte sich ab der zweiten Hälfte des Geschäftsjahres 2013 in einer merklichen Steigerung der Umsatzerlöse in den Bereichen Consulting und Managed Services niederschlagen. Für das kommende Geschäftsjahr rechnet die Geschäftsleitung mit einem ausgeglichenen Ergebnis.

Doch hohe Ziele lassen sich nur über Bestleistungen, unbedingten Willen und nicht zuletzt durch Vertrauen erreichen: das Vertrauen unserer Kunden, unserer Mitarbeiter und unserer Aktionäre. Wir möchten Ihnen an dieser Stelle deshalb unseren Dank aussprechen. Mit Ihrer Unterstützung werden wir unsere Marktführerschaft auch in den kommenden Jahren nachhaltig ausbauen.

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 2012 und das Ergebnis der Prüfung des Jahresabschlusses 2012 der OTRS AG.

Im abgelaufenen Geschäftsjahr hat der Aufsichtsrat zu jedem Zeitpunkt die 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 2012 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 2012 keine Ausschüsse gebildet.

Aufsichtsratssitzungen und Beratungsschwerpunkte

Im Geschäftsjahr 2012 hielt das Aufsichtsratsgremium zur Wahrnehmung seiner Aufgaben insgesamt 3 Sitzungen ab. Die Sitzungen tagten in vollständiger Besetzung.

Den Schwerpunkt der Beratungs- und Überwachungstätigkeit des Aufsichtsrats bildeten im Berichtsjahr neben der laufenden Geschäftsentwicklung, die strategische

Ausrichtung des Unternehmens sowie Maßnahmen zum Börsensegmentwechsel in den Entry Standard.

Darüber hinaus waren wichtige Schwerpunkte der Arbeit des Aufsichtsrats im Berichtsjahr die Planung 2012 und 2013, 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 dem Aufsichtsrat diese ausführlich erläutert.

In der Sitzung vom 30. Mai 2012 hat der Aufsichtsrat den Jahresabschluss und den Lagebericht für das Geschäftsjahr 2011 geprüft und gebilligt. Darüber hinaus wurden die Geschäftsentwicklung im ersten Quartal und der Ausblick auf das laufende Jahr 2012 eingehend erörtert. Außerdem berichtete der Vorstand in dieser Sitzung ausführlich über den Antragsprozess für den Segment-Wechsel in den Entry-Standard der Deutschen Börse. Der Aufsichtsrat billigte einstimmig die Planung und das Vorgehen des Vorstands bezüglich des Segment-Wechsels.

In der am 27. Juni 2012 abgehaltenen Sitzung hat der Aufsichtsrat Sabine Riedel in den Vorstand der Gesellschaft berufen. Sabine Riedel hat bereits in den letzten Jahren als Vice President Global Human Resources maßgebliche Arbeit für die Gesellschaft geleistet. Frau Riedel wurde die Verantwortung für die Bereiche Marketing und Personal zugewiesen. Zudem hat der Aufsichtsrat in dieser Sitzung die Beschlussvorschläge für die ordentliche Hauptversammlung 2012 verabschiedet.

In der letzten Sitzung des Jahres vom 13. Dezember 2012 informierte der Vorstand den Aufsichtsrat ausführlich über den Gang der Geschäfte im Berichtsjahr 2012 sowie über die beabsichtigte Geschäftspolitik und Unternehmensplanung.

Prüfung des Jahresabschlusses 2012

Die ifact WP GmbH Wirtschaftsprüfungsgesellschaft, hat den durch den Vorstand aufgestellten Jahresabschluss 2012 nach den Vorschriften des HGB nebst Lagebericht geprüft und jeweils mit dem uneingeschränkten Bestätigungsvermerk versehen.

Der Aufsichtsrat hat die Jahresabschlussunterlagen und den Prüfungsbericht der Abschlussprüfer rechtzeitig erhalten und ausführlich erörtert. Der Abschlussprüfer hat dem Aufsichtsrat am 7. März 2013 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 2012

der Gesellschaft samt Lagebericht im Rahmen der gesetzlichen Bestimmungen geprüft. Diese Prüfung hat keinen Anlass zur Beanstandung ergeben. Der Aufsichtsrat billigte per Umlaufverfahren am 12. April 2013 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 April 2013

Lagebericht



Lagebericht der OTRS AG, Bad Homburg v. d. Höhe für das Geschäftsjahr 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 Open Source-Projekt entwickelt wird und unter der freien Lizenz AGPL 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 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 110.000 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 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 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 der GNU Affero General Public Licence v3 (AGPL v3) unterliegende Open Source-Software stehen Software sowie 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 10 % ihres Umsatzes in die Weiterentwicklung der Software, zu deren Erweiterung um neue Funktionalitäten und zur Implementierung von Verbesserungen durch die Open Source-Community.

Erweiterungen des OTRS Help Desk Systems im Jahr 2012:

Customer Information Center

Das neue Customer Information Center stellt eine Dashboard-ähnliche Oberfläche bereit, die eine detaillierte Übersicht einer Kundenfirma (CustomerCompany) bietet. Wie das in OTRS bekannte Dashboard kann jeder Agent die Oberfläche nach seinen Wünschen anpassen, Module ein- oder ausblenden und beliebig positionieren. Es stehen folgende Module zur Verfügung

- Listen aller offenen, neuen und eskalierten Tickets einer Kundenfirma
- Liste aller Kontaktpersonen (CustomerUser) der betreffenden Kundenfirma mit Übersicht der Anzahl offener Tickets und der Möglichkeit, Tickets für diese Kontaktperson zu eröffnen
- Eine Statusansicht aller Tickets der Kundenfirma

Die neue Funktion „Switch to Customer“ ermöglicht speziell berechtigten Agenten das Umschalten auf die Kundenoberfläche mithilfe der Rechte des gewählten Kunden. Eine Fehleranalyse kann so oft erheblich beschleunigt werden.

Prozessmanagement

Seit November 2012 ist die Version 3.2 verfügbar. Mit OTRS 3.2 steht erstmals die Möglichkeit zur Verfügung, Tickets durch definierte Prozessabläufe zu steuern. Dabei legt ein entsprechend berechtigter User mit Hilfe einer grafischen Konfigurationsoberfläche, ähnlich des BPMN Standards, Prozesse im System an und schaltet diese zur Verwendung frei. Ein einmal gestartetes Prozessticket muss dem definierten Prozesspfad folgen und stellt beispielsweise nur die für einen Schritt nötigen Eingabefelder oder Auswahlmöglichkeiten bereit. Ein Ausbrechen aus dem Prozess ist so nicht mehr möglich.

Verbessertes Kundeninterface

Das Kundeninterface von OTRS 3.2 verfügt nun über eine vollständige AJAX-Integration. Informationen im Kundeninterface können so ohne Seitenreload angezeigt werden, was den Bedienkomfort und die Performance erhöht.

Auch setzt das Kundeninterface nun JavaScript zwingend voraus. So wird beispielsweise eine moderne Inhaltsvalidierung überhaupt erst möglich.

Der Ticket-Typ eines Tickets kann nun mit einem Standardwert versehen werden, den der Kunde bei Bedarf ändern kann. Ebenfalls ist es nun möglich, den Ticket-Typ ganz auszublenden und einen definierten Wert automatisch zu setzen, wenn ein Kunde ein neues Ticket anlegt.

Verbessertes Agenteninterface

Agenten können in OTRS 3.2 Tickets anhand der Eskalationszeiten suchen. So ist es beispielsweise möglich, alle Tickets in einer Queue zu suchen, bei denen der Eskalationstyp „Lösungseskalation“ gegriffen hat.

Dynamische Felder können nun standardmäßig in der Ticketsuche angezeigt werden.

Die Größe des Rich-Text-Editors kann somit in jeder Ticketbearbeitungsmaske einzeln definiert werden. Der zur Verfügung stehende Platz wird besser genutzt und die Übersichtlichkeit der Masken verbessert.

Es ist nun in jeder Ticketbearbeitungsmaske möglich, das Ticket in eine andere Queue zu verschieben. Diese standardmäßig deaktivierte Funktion kann durch einen Administrator mit nur einem Klick pro Maske bequem aktiviert werden.

Findet sich bei einer Ticketsuche lediglich nur ein Ticket, so wird der Inhalt dieses Tickets sofort dargestellt. Eine Ergebnisliste mit nur einem gefundenen Ticket wird nicht mehr angezeigt.

Das neue Dashboard-Plugin „Out of Office“ stellt nun alle Agenten übersichtlich in einer Liste zusammen, die im aktuellen Zeitraum die „Out of Office“-Funktion für sich aktiviert haben.

Verbessertes Admininterface

Das Senden ereignisbasierter Benachrichtigungen kann nun auf einzelne ArticleSenderTypes eingeschränkt werden.

Das Statistikmodul versteht neben den Tage, Monate und Jahr mittlerweile auch den Zeitraum „Woche“. So ist es jetzt beispielsweise möglich, Statistiken wie „Neue Tickets innerhalb der letzten Woche“ zu erstellen.

OTRS 3.2 ermöglicht erstmals, angepasste DTL Dateien (Templates) in das Verzeichnis Custom/Kernel/Output/HTML zu legen. Das Verändern der Originaldateien entfällt damit, was die Wartung des Systems deutlich vereinfacht.

Zudem werden in der SMIME Verwaltung die Inhalte der Zertifikate leserlich angezeigt.

Die Sysconfig unterstützt neuerdings die Konfigurationselemente Date und DateTime.

Bessere Ticketarchivierung

Um die Datenmenge und somit die Performance eines Systems mit vielen Tickets zu verbessern, werden in OTRS 3.2 alle archivierten Tickets sofort als „gelesen“ markiert. Gleichzeitig werden die Vermerke aus der Datenbank entfernt, ob ein Agent das archivierte Ticket tatsächlich gelesen hat. Die nötige Datenmenge für das „Gelesen“-Feature reduziert sich auf diese Weise erheblich.

Ein in OTRS 3.2 beinhaltetes Skript kann diese Daten im Nachhinein löschen, sollten Tickets bereits mit OTRS 3.1 oder 3.0 archiviert worden sein.

Performancesteigerung

Die Sessionverwaltung von OTRS 3.2 wurde von Grund auf neu implementiert. Sie ist nun bis zu 10-mal schneller als sein Vorgänger, speziell in Systemen mit vielen gleichzeitig angemeldeten Nutzern.

Sie ermöglicht, die Anzahl der aktiven Agenten und/oder Kunden einzuschränken. Die eingesetzte Hardware (Server, Netzwerk, ...) kann so effektiv vor Überlast geschützt werden. Diese Funktion hilft auch bei gezielten Angriffen (DDOS Attacken), die Server-Infrastruktur zu schützen und OTRS weiterhin erreichbar zu halten.

Die zur Datenbank abgesetzte Anzahl an Anfragen wurde teils deutlich reduziert, was die Datenbank entlastet und einen schnelleren Seitenaufbau ermöglicht. Ein schnelleres Arbeiten mit OTRS wird auf diese Weise ermöglicht. Ebenso kann die Datenbank bei gleicher Hardware mehr gleichzeitig arbeitende Agenten bedienen.

Die Performance der LDAP-User-Synchronisation und des OTRS-internen Cache-Systems hat sich dadurch erheblich verbessert.

Im Jahr 2012 erfolgten nachfolgende Erweiterungen in OTRS::ITSM

Verbesserungen im Change- und Configuration-Management

Im ITSM Change Management gibt es erstmals die Möglichkeit, einen Change zu löschen, der sich in einem zuvor definierten Status befindet. Außerdem lassen sich ein Change und alle darin enthaltenen Workorders zurückzusetzen, d.h. in den jeweiligen initialen Zustand versetzen.

User können außerdem die Anzeige von verschiedenen Workorder-Attributen im Workorder-Graph der Change-Zoom-Ansicht konfigurieren.

Eine neue Konfigurations-Option macht es jetzt möglich, im ITSM Configuration Management Modul zu erzwingen, dass die Namen von Configuration Items (CIs) eindeutig sein müssen.

In der Konfiguration von Configuration Items (CIs) lässt sich jetzt ein Feld vom Typ „Customer Company“ einsetzen, mit dessen Hilfe Configuration Items zu Kunden-Firmen zugeordnet werden können.

Das ITSM Configuration Management Modul erlaubt neu auch das Hinzufügen beliebig vieler Attachments zu einem Configuration Item (CI).

Performancesteigerung

In OTRS::ITSM 3.2 wurde die Performance des Change Management Moduls verbessert. Dies erfolgte durch die Implementierung von Caching-Systemen in verschiedenen Bereichen, wie auch durch die Möglichkeit eine Mirror-Datenbank bei der Suche nach Changes und Workorders zu verwenden. Dadurch wird die Master-Datenbank weniger stark belastet und beschleunigt somit das Gesamtsystem.

Die Service-Übersichtsseiten wurden ebenfalls durch den Einsatz von Caching-Technologien beschleunigt.

Import / Export

Das Import/Export-Modul zeigt nun nach erfolgtem Import von Configuration Items (CIs) eine Zusammenfassung zum Status der importierten CIs an.

Im Jahr 2012 erfolgten folgende Erweiterungen in der öffentlichen Infrastruktur der OTRS Gruppe

Einführung OTRS-ID

Mit Hilfe der OTRS-ID kann mittlerweile jedermann auf kostenlose wie kostenpflichtige Serviceleistungen der OTRS Gruppe via Webinterface zugreifen. Die Grundlage dafür stellt eine Registrierung anhand der Email-Adresse und der persönlichen Daten des Anwenders dar. Mit einem eigenen Account kann sich der Anwender dann unter

OTRS Portal

Tickets Downloads OTRSonDemand FAQ Einstellungen abmelden

Downloads

Laden Sie hier die Vollversionen von OTRS Help Desk, der ITIL(R) V3 kompatiblen IT Service Management Lösung OTRS ITSM oder einer der offiziellen OTRS-Erweiterungen herunter. Sämtliche Software steht unter der Affero General Public License V.3 zum lizenzkostenfreien Download zur Verfügung. Wählen Sie einfach aus der nachfolgenden Liste Ihren gewünschten Download aus.

Weitere Informationen zu den OTRS Help Desk- oder OTRS-ITSM-Releases erhalten Sie in den [Release Notes](#).

OTRS Helpdesk Die OTRS Helpdesk-Software.	Für OTRS Framework: 2.4.x Für OTRS Framework: 3.0.x	Fedora RHEL5 / CentOS5	Letztes Release Veraltete Releases zeigen otrs-3.2.3.zip otrs-3.2.3.tar.gz otrs-3.2.3.tar.bz2
OTRS::ITSM Bundle	Für OTRS Framework: 3.1.x	RHEL6 / CentOS6	
OTRS::ITSM	Für OTRS Framework: 3.2.x	Source SuSe10 SuSe11 Windows	
Kostenlose Erweiterungen			
Feature Add Ons			

Wenn Sie die Downloads lieber direkt auf dem FTP-Server betrachten möchten, nutzen Sie bitte [diesen Link](#).

portal.otrs.com einloggen und die freigeschalteten Funktionen nutzen. Neben einigen kostenlosen Funktionen wie „Download“ und „FAQ“, stehen für Service-Contract-Kunden exklusive Funktionen wie „Direkte Ticketerstellung via Webfrontend“ zur Verfügung.

Ausblick auf 2013

Erweiterte Funktionen des OTRS-ID-Portals

Für 2013 ist geplant, das OTRS-ID-Portal mit weiteren Funktionen auszustatten sowie die bereits vorhandenen Funktionen zu verbessern. So soll es künftig möglich sein, Service-Verträge direkt mit Hilfe des OTRS-ID-Portals abzuschließen.

Registrierung von OTRS-Systemen

Es ist geplant, eine Registrierung von OTRS-Systemen mit Hilfe der OTRS-ID einzurichten. Dazu werden Funktionen in OTRS integriert, die via Internet mit dem zentralen OTRS-ID-Portal der OTRS Gruppe kommunizieren können. Die Verwaltung der einzelnen OTRS-Installation sowie die dazu abgeschlossenen Service-Verträge können so für den Betreiber der OTRS-Instanz als auch für die OTRS Gruppe effizienter gestaltet werden.

Verbesserung des Prozess-Managements in OTRS

Für die nächste OTRS-Version ist ein erneut verbessertes Prozessmanagement geplant. Es sollen viele Verbesserungen im Detail implementiert werden, die den Einsatz des Prozessmanagement aus OTRS 3.2 noch flexibler gestalten. So ist beispielsweise eine Funktion geplant, die das Versenden von Benachrichtigungen bei Erreichen eines Endpunkts im Prozess ermöglicht.

1.3. DER GESCHÄFTSVERLAUF DER OTRS AG IM ÜBERBLICK

Immer mehr Anwender entscheiden sich für freie Open-Source-Lösungen als Alternative zu lizenzpflichtigen Produkten. Schließlich gilt die Software mit offenem Quellcode mittlerweile als zuverlässiger und innovativer als proprietäre Software – und das zu deutlich geringeren Kosten. Zu diesem Trend gesellt sich die Tendenz, dass Unternehmen heute viel Aufwand betreiben, um ihren Kundenservice zu optimieren. Kundeninteraktionen, schnelle Problembeseitigung und die Automatisierung von Kundenservice-Prozessen gelten mittlerweile als wesentliche Erfolgsfaktoren.

Für uns spiegelt sich diese Entwicklung sehr positiv in den Downloadzahlen der OTRS-Software wider. Im Jahr 2012 registrierten wir durchschnittlich 650 Downloads pro Tag. Mit jedem neuen User wächst 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).

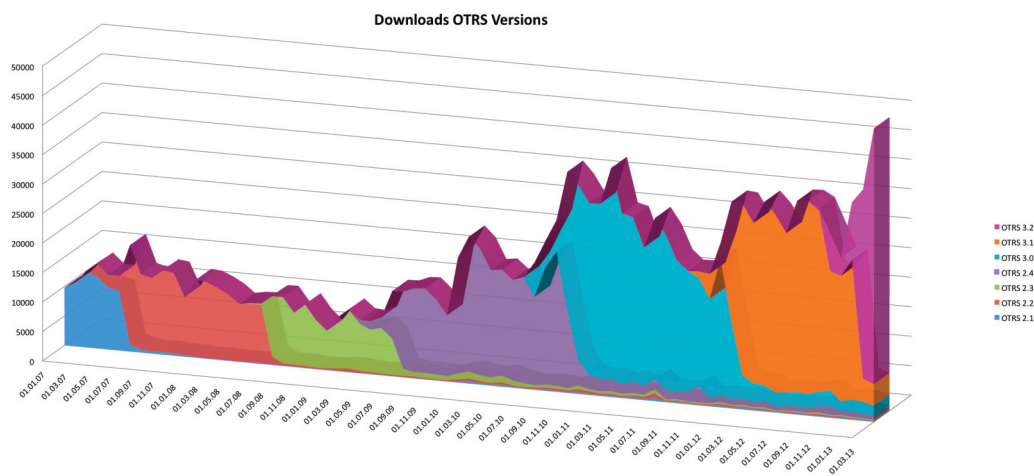


Abb. 1: Downloads pro Version

Mit insgesamt über 110.000 Installationen konnten wir die Basis unserer potenziellen Kunden gegenüber dem Vorjahr um ca. 10 % erhöhen.

Die OTRS AG setzt weiterhin auf Expansion und wird ihre Internationalisierung forcieren. 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.

Anhand der Downloadzahlen nach Regionen lässt sich deutlich der Trend erkennen, dass der asiatische Markt für OTRS zunehmend an Bedeutung gewinnt.

1.4. MITARBEITER

Die Zahl der Mitarbeiter blieb – unverändert zum Vorjahr – mit 34 (ohne Vorstandsmitglieder) im Jahresdurchschnitt konstant.

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

2.1. ERTRAGSLAGE

Das Geschäftsergebnis 2012 war 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 so weiter zu entwickeln, dass sie mit ihren Funktionalitäten zu einem unabdingbaren Instrument bei der Unternehmenssteuerung wird. Zur Erreichung dieses Ziels wurde im abgelaufenen Geschäftsjahr – wie bereits im Jahr 2011 – die Software-Entwicklung stark voran getrieben. Darüber hinaus hat die OTRS AG ihre Marketingaktivitäten und Internationalisierung erheblich forciert und zwar sowohl für die OTRS AG selbst als auch für die zu diesem Zweck errichteten Tochterunternehmen im Ausland. Nicht ganz erwartungsgemäß wurde aufgrund des erhöhten Marketingaufwandes ein Jahresfehlbetrag erwirtschaftet. Für das Geschäftsjahr 2013 erwartet die OTRS AG ein ausgeglichenes Ergebnis.

Das Ergebnis vor Zinsen, Steuern und Abschreibungen (EBITDA) belief sich im Geschäftsjahr 2012 auf TEUR 288 gegenüber TEUR 63 im Vorjahr. Dementsprechend konnte auch der operative Cashflow von TEUR ./. 428 auf TEUR ./. 36 gesteigert werden. Für 2013 ist mit einem positiven operativen Cashflow zu rechnen.

Das Ergebnis vor Zinsen und Steuern (EBIT) betrug TEUR ./. 51 gegenüber TEUR ./. 243 im Vorjahr.

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, die planmäßig im April 2013 in Betrieb genommen werden soll, wurden Entwicklungskosten in Höhe von TEUR 311 aktiviert (Vorjahr: TEUR 351). Dem stehen Abschreibungen auf in den Vorjahren aktivierte selbsterstellte Software in Höhe von TEUR 204 (Vorjahr: TEUR 170) gegenüber.

Obwohl die Umsatzerlöse mit TEUR 4.165 leicht unter die des Vorjahres (TEUR 4.253) gesunken sind, ist die Umsatzentwicklung insgesamt als positiv zu bewerten, da der Anteil der Umsatzerlöse aus den OTRS-software-spezifischen Leistungen (Supportleistungen und andere „managed services“ sowie Development- und Consultingleistungen) am Gesamtumsatz weiter sukzessive gesteigert und damit das Geschäft mit Bestandskunden weiter ausgebaut werden konnte.

Wie bereits in den Vorjahren konnten dabei die wiederkehrenden Erlöse (renewable revenues) auf Basis jährlicher Service-, Wartungs- und Supportverträge, sukzessive gesteigert werden. Diese betragen im Jahr 2012 TEUR 2.109 (Vorjahr: TEUR 1.916) und damit 50,6 % des Gesamtumsatzes (Vorjahr: 45,1 %). 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 1.329 (Vorjahr: TEUR 984) 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 Umsatzerlöse aus kundenspezifischen Anpassungen und Entwicklungen (Development) sowie Consultingleistungen im Zusammenhang mit der Implementierung der OTRS-Software waren im Geschäftsjahr 2012 mit TEUR 2.057 rückläufig gegenüber dem Vorjahr (TEUR 2.336). Obwohl dies auch der Fokussierung auf die wiederkehrenden Erlöse geschuldet war, gilt es, dieser Entwicklung in 2013 entgegen zu treten. Der Ausbau der wiederkehrenden Erlöse einerseits bei leichtem Rückgang der kundenspezifischen Anpassungen und Beratungsleistungen andererseits, zeigt indes, dass es OTRS-Software-Nutzern durch Weiterentwicklung der Software zunehmend erleichtert wird, die OTRS-Software einzusetzen ohne dabei zusätzliche Beratungs- und Entwicklungsleistungen in Anspruch nehmen zu müssen.

Die größte Kostenposition bilden naturgemäß für ein Unternehmen mit einem Schwerpunkt auf Dienstleistungen die Personalkosten. Diese betragen zum 31. Dezember 2012 TEUR 2.387 (Vorjahr: TEUR 2.394). Die durchschnittlichen Personalkosten bezogen auf den durchschnittlichen Mitarbeiterbestand einschließlich Geschäftsleitung lagen am Bilanzstichtag 2012 bei TEUR 66,9 gegenüber TEUR 66,5 im Vorjahr.

Der Umsatz je Mitarbeiter minderte sich entsprechend der Umsatzentwicklung auf TEUR 123 gegenüber dem Vorjahr (TEUR 125). Jedoch auch waren auch im Jahr 2012 nicht unerhebliche Personalressourcen direkt in den Umsatzerstellungsprozess, sondern in die Weiterentwicklung der OTRS- Software sowie der SaaS (Software as a Service) Technologieplattform eingebunden.

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 2012 stieg im Vergleich zum Vorjahr um 3,6 % von TEUR 5.084 auf TEUR 5.269. Das Eigenkapital verminderte sich infolge des Jahresergebnisses von TEUR 1.133 auf TEUR 936. Die Eigenkapitalquote verminderte sich zum Bilanzstichtag 2012 auf 17,8 % (Vorjahr: 22,3 %), was abgesehen von dem Jahresfehlbetrag, im Wesentlichen auf die Ausgabe von TEUR 158 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 Jahr 2012 insgesamt

TEUR 158 an liquiden Mitteln zu, die vollständig strategiekonform eingesetzt wurden. Sowohl die internationale Expansion also auch die Weiterentwicklung der Software sowie der Technologieplattform haben erheblich an Geschwindigkeit aufgenommen. So erfreulich diese rasante Entwicklung ist, belasteten sie doch in den vergangenen Jahren die Liquidität.

Die Liquidität 2. Grades (Quick ratio) sank leicht auf 101,1 % gegenüber 106,8 % 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 1.329) zu keinem künftigen Mittelabfluss führen, sondern künftigen Umsatz darstellen, ergibt sich eine bereinigte Liquidität 2. Grades von 366,2 % gegenüber 274,6 % im Vorjahr.

Ausgewählte Kennziffern:

Kennzahl	2012	2011	2010
Growth in Sales in % against previous Year	./. 2,1 %	6,1 %	21,8 %
Kapitalstruktur			
Equity ratio	17,8 %	22,3 %	38,6 %
Equity to assets ratio	27,8 %	34,2 %	50,8 %
Finanz-/Liquiditätsstruktur			
Quick ratio, bereinigt	101,1 %	106,9 %	78,0 %
Rentabilität			
EBIT	./. 51 T€	./. 243 T€	./. 236 T€
EBITDA	288 T€	63 T€	./. 100 T€
Deferred income	1.329 T€	984 T€	462 T€
Sales per employee	123 T€	124 T€	117 T€
Personnel expense to operating expense	62,9 %	56,3 %	56,3 %
Other			
R & D costs	369 T€	1.125 T€	1.125 T€
R & D cost ratio	8,9 %	28,1 %	28,1 %

3. VORGÄNGE VON BESONDERER BEDEUTUNG NACH DEM BILANZSTICHTAG

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

4. RISIKOBERICHT

Im Rahmen der weltweiten Geschäftstätigkeit sieht sich die OTRS AG solchen Risiken ausgesetzt, welche direkt mit dem unternehmerischen Handeln einhergehen. Nachfolgend ein Überblick über das Risikomanagementsystem und die als wesentlich eingestuften 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 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 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 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 einhergehend 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 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. 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. 10 % der Downloads nimmt Nordamerika den zweiten Rang ein. Ca. 65 % 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 Latein Amerika, Europa und Asien werden wir den weltweiten OTRS-Nutzern unsere Dienstleistungen regional, in Landessprache und -währung anbieten können.

Wir werden im laufenden Geschäftsjahr den eingeschlagenen Pfad, unsere wichtigsten Märkte aufzubauen, fortsetzen.

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

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. Die Abrechnung erfolgt nach genutzter Leistung. OTRS eröffnet sich dadurch auch jenem Nutzerkreis, der über wenig bis keine technischen Kenntnisse verfügt, um sich Software herunter zu laden und selbstständig zu installieren.

Die Softwarenutzung über SaaS gilt als Vertriebsmodell der Zukunft. Anbieter wie Google, Amazon, IBM, SAP, Microsoft uvm. haben den Trend schon vor Jahren erkannt und ihre Lizenzmodelle 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, nationale und internationale Trends zu integrieren und gleichzeitig einen Spiegel für unsere Absatzmärkte darstellt. Und natürlich nicht zuletzt aus der soliden wirtschaftlichen und kulturellen Struktur des Unterneh-

mens 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 in der Entwicklung von marktgerechten 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 Berichtsjahr 2012 auf 50,6 % zu steigern (2011: 45,1 %).

Die Geschäftsleitung sieht daher hervorragende Perspektiven, die oben genannten Potenziale in Ertragskraft in den kommenden beiden Geschäftsjahren umzusetzen. Diese dürfte sich ab der zweiten Hälfte des Geschäftsjahres 2013 in einer merklichen Steigerung der Umsatzerlöse in den Bereichen Consulting und Managed Services niederschlagen. Für das kommende Geschäftsjahr rechnet die Geschäftsleitung mit einem ausgeglichenen Ergebnis.

Bad Homburg v. d. Höhe, 29. März 2013

André Mindermann
Vorstandsvorsitzender

Christopher Kuhn
Vorstand

Sabine Riedel
Vorstand

Jahresabschlussstabellen



BILANZ ZUM 31. DEZEMBER 2012

AKTIVA	EUR	31.12.12 EUR	31.12.11 TEUR
A. ANLAGEVERMÖGEN			
I. Immaterielle Vermögensgegenstände			
1. Selbst geschaffene gewerbliche Schutzrechte und ähnliche Rechte und Werte	1.222.278,50		1.115
2. entgeltlich erworbene Konzessionen, gewerbliche Schutzrechte und ähnliche Rechte und Werte sowie Lizenzen an solchen Rechten und Werten	2.637,50		5
3. Geschäfts- oder Firmenwert	915.634,00		1.011
		2.140.550,00	2.131
II. Sachanlagen			
andere Anlagen, Betriebs- und Geschäftsausstattung		44.744,03	61
III. Finanzanlagen			
1. Anteile an verbundenen Unternehmen	29.017,24		29
2. Ausleihungen an verbundene Unternehmen	1.156.775,08		1.096
		1.185.792,32	1.125
B. UMLAUFVERMÖGEN			
I. Vorräte			
unfertige Erzeugnisse	19.650,50		15
II. Forderungen und sonstige Vermögensgegenstände			
1. Forderungen aus Lieferungen und Leistungen	911.497,48		1.008
2. Forderungen gegen verbundene Unternehmen	634.869,46		413
3. sonstige Vermögensgegenstände	60.211,99		92
- davon mit einer Restlaufzeit von mehr als einem Jahr EUR 0,00 (Vj.: TEUR 17)		1.626.229,43	1.513
III. Kassenbestand, Guthaben bei Kreditinstituten		250.149,05	225
C. RECHNUNGSABGRENZUNGSPOSTEN			
		21.319,90	14
		5.268.784,73	5.084

BILANZ ZUM 31. DEZEMBER 2012

PASSIVA	EUR	31.12.12 EUR	31.12.11 TEUR
A. EIGENKAPITAL			
I. Gezeichnetes Kapital	1.850.000,00		1.850
II. Kapitalrücklage	210.000,00		210
III. Bilanzverlust	-1.124.428,60		-927
		935.571,40	1.133
B. RÜCKSTELLUNGEN			
sonstige Rückstellungen		223.985,75	188
C. VERBINDLICHKEITEN			
1. Anleihen	2.497.500,00		2.340
- davon konvertibel EUR 2.497.500,00 (Vj.: TEUR 2.340)			
2. Verbindlichkeiten aus Lieferungen und Leistungen	182.990,69		276
- davon mit einer Restlaufzeit bis zu einem Jahr EUR 182.990,69 (Vj.: TEUR 276)			
3. sonstige Verbindlichkeiten	100.078,50		163
- davon aus Steuern EUR 93.114,17 (Vj.: TEUR 141)			
- davon im Rahmen der sozialen Sicherheit EUR 3.186,58 (Vj.: TEUR 4)		2.780.569,19	2.779
- davon mit einer Restlaufzeit bis zu einem Jahr EUR 100.078,50 (Vj.: TEUR 163)			
D. RECHNUNGSABGRENZUNGSPOSTEN		1.328.658,39	984
		5.268.784,73	5.084

**GEWINN- UND VERLUSTRECHNUNG FÜR
DIE ZEIT VOM 1. JANUAR BIS 31. DEZEMBER 2012**

	2012 EUR	2011 TEUR
1. Umsatzerlöse	4.165.677,33	4.253
2. Verminderung des Bestands an fertigen und unfertigen Erzeugnissen	4.154,72	-29
3. andere aktivierte Eigenleistungen	310.731,80	351
4. sonstige betriebliche Erträge - davon Erträge aus der Währungsumrechnung EUR 463,14 (Vj.: TEUR 0)	225.899,88	294
5. Materialaufwand		
a) Aufwendungen für Roh-, Hilfs- und Betriebsstoffe und für bezogene Waren	9,04	0
b) Aufwendungen für bezogene Leistungen	-956.663,40	-1.091
	-956.654,36	-1.091
6. Personalaufwand		
a) Löhne und Gehälter	-2.071.029,62	-2.062
b) soziale Abgaben und Aufwendungen für Altersversorgung und für Unterstützung - davon für Altersversorgung EUR 17.664,97 (Vj.: TEUR 15)	-315.640,11	-332
	-2.386.669,73	-2.394
7. Abschreibungen auf immaterielle Vermögensgegenstände des Anlagevermögens und Sachanlagen	-339.051,11	-306
8. sonstige betriebliche Aufwendungen - davon Aufwendungen aus der Währungsumrechnung EUR 1.829,05 (Vj.: TEUR 18)	-1.070.646,59	-1.316
9. sonstige Zinsen und ähnliche Erträge - davon aus verbundenen Unternehmen EUR 60.674,96 (Vj.: TEUR 59)	67.336,34	62
10. Zinsen und ähnliche Aufwendungen	-213.350,81	-172
11. Ergebnis der gewöhnlichen Geschäftstätigkeit	-192.572,53	-348
12. Steuern vom Einkommen und vom Ertrag	-172,72	-4
13. sonstige Steuern	-4.469,76	-5
14. Jahresfehlbetrag	-197.215,01	-357
15. Verlustvortrag	-927.213,59	-570
16. Bilanzverlust	-1.124.428,60	-927

ANLAGENSPIEGEL ZUM 31. DEZEMBER 2012

	Anschaffungs- und Herstellungskosten			Kumulierte Abschreibungen			Buchwerte	
	1.1.2012 EUR	Zugänge EUR	31.12.12 EUR	1.1.2012 EUR	Zugänge EUR	31.12.12 EUR	31.12.12 EUR	31.12.11 TEUR
I. Immaterielle Vermögenstände								
1. Selbst geschaffene gewerbliche Schutzrechte und ähnliche Rechte und Werte	1.284.654,02	310.731,80	1.595.385,82	169.594,32	203.513,00	373.107,32	1.222.278,50	1.115
2. entgeltlich erworbene Konzessionen, gewerbliche Schutzrechte und ähnliche Rechte und Werte sowie Lizenzen an solchen Rechten und Werten	19.574,60	1.098,00	20.672,60	15.032,10	3.003,00	18.035,10	2.637,50	5
3. Geschäfts- oder Firmenwert	1.505.160,35	0,00	1.505.160,35	494.247,35	95.279,00	589.526,35	915.634,00	1.011
	2.809.388,97	311.829,80	3.121.218,77	678.873,77	301.795,00	980.668,77	2.140.550,00	2.131
II. Sachanlagen								
andere Anlagen, Betriebs- und Geschäftsausstattung	463.987,84	20.959,61	484.947,45	402.947,31	37.256,11	440.203,42	44.744,03	61
	463.987,84	20.959,61	484.947,45	402.947,31	37.256,11	440.203,42	44.744,03	61
III. Finanzanlagen								
1. Anteile an verbundenen Unternehmen	29.017,24	0,00	29.017,24	0,00	0,00	0,00	29.017,24	29
2. Ausleihungen an verbundene Unternehmen	1.096.100,12	60.674,96	1.156.775,08	0,00	0,00	0,00	1.156.775,08	1.096
	1.125.117,36	60.674,96	1.185.792,32	0,00	0,00	0,00	1.185.792,32	1.125
	4.398.494,17	393.464,37	4.791.958,54	1.081.821,08	339.051,11	1.420.872,19	3.371.086,35	3.317

Anhang

RETIREMENT



Anhang zum 31. Dezember 2012

OTRS AG
Erbringung von IT Dienstleistungen
Norsk-Data-Straße 1
61352 Bad Homburg v. d. H.

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:

- Beteiligungen zu Anschaffungskosten
- Anteile an verbundenen Unternehmen zu Anschaffungskosten
- Ausleihungen zum Nennwert

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.

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 im Berichtsjahr vorgenommenen Aktivierung 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 den Ansatz und Ausweis aktiver und passiver 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 382.127,84 Euro, entfallen 310.731,80 Euro 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). Die Entwicklung war zum Bilanzstichtag noch nicht abgeschlossen. Die Abschreibung erfolgt ab Fertigstellung 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 beigelegt 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 deren 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

Gesellschaft	Bilanzansatz Euro	Anteilshöhe %	Jahresergebnis TEUR	Eigenkapital TEUR
OTRS Inc., Cupertino, USA	14.916,50	100,0	224	-2.136
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	9.180,00	49,0	2), 3)	2), 3)
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)
	29.017,24			

Erläuterungen:

- 1) = vorläufig
- 2) = Wert stand zum Bilanzstellungszeitpunkt 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 Ausleihungen an verbundene Unternehmen

Die Ausleihungen an verbundene Unternehmen (TEUR 1.156, im Vorjahr: TEUR 1.096) betreffen verzinsliche Darlehen an die Tochtergesellschaft OTRS Inc., USA. Die Darlehen haben Restlaufzeiten von mehr als einem Jahr.

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 31.12.2012	Gesamtbetrag 31.12.2012 TEUR	davon mit einer Restlaufzeit	
		kleiner 1 Jahr TEUR	größer 1 Jahr TEUR
aus Lieferungen und Leistungen gegenüber verbundenen Unternehmen	911,5 633,3	911,5 600,4	- 32,9
Sonstige Vermögensgegenstände:			
- Forderungen gegenüber Vorstand	17,7	17,3	0,4
- sonstige Vermögensgegenstände	44,1	44,1	-
Summe	1.606,6	1.573,2	33,3

Sonstige Vermögensgegenstände

Der Posten Sonstige Vermögensgegenstände enthält neben einer Darlehensforderung gegenüber dem Vorstand (TEUR 17,7), Steuerrückforderungen (TEUR 1,4), debitorische Kreditoren (TEUR 12,1) sowie übrige sonstige Vermögensgegenstände (TEUR 30,6).

Als **aktive Rechnungsabgrenzungsposten** (TEUR 21) 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:	01.01.2012	Inanspruch- nahme	Auflösung	Zuführung	31.12.2012
ausstehende Rechnungen	58.761,87	53.213,80	5.548,07	72.657,06	72.657,06
Resturlaub	59.248,98	59.248,98	-	58.837,80	58.837,80
Mitarbeiterboni/-provisionen	13.200,00	13.200,00	-	34.652,25	34.652,25
Aufbewahrungspflichten	16.896,00	-	-	-	16.896,00
Jahresabschlussprüfung	12.000,00	12.000,00	-	12.000,00	12.000,00
Jahresabschlusskosten	10.500,00	10.500,00	-	10.000,00	10.000,00
Aufsichtsratsvergütungen	7.291,67	3.542,81	1.248,86-	5.625,00	8.125,00
Berufsgenossenschaft	7.246,25	7.246,25	-	7.500,00	7.500,00
Finanzbuchhaltung	3.102,65	3.102,65	-	3.317,64	3.317,64
	188.247,42	162.054,49	6.796,93	204.589,75	223.985,75

Angabe zu Verbindlichkeiten

Der Betrag der Verbindlichkeiten mit einer Restlaufzeit bis zu einem Jahr beträgt Euro 288.313,19 (Vorjahr: Euro 438.899,02).

Art der Verbindlichkeit zum 31.12.2012	Gesamtbetrag 31.12.2012	davon mit einer Restlaufzeit		
		kleiner 1 Jahr TEUR	1 bis 5 Jahre TEUR	größer 5 Jahre TEUR
Anleihen	2.497,5	-	2.497,5	-
aus Lieferungen und Leistungen	182,9	182,9	-	-
sonstige Verbindlichkeiten	100,1	100,1	-	-
Summe	2.780,5	283,0	2.497,5	-

Passive Rechnungsabgrenzungsposten

Der Posten Passive Rechnungsabgrenzungsposten (TEUR 1.328,6, im Vorjahr: TEUR 984) beinhaltet vereinnahmte Zahlungen für Supportverträge und Serviceleistungen mit Gesamtlaufzeiten von bis zu einem Jahr, soweit diese auf das Folgejahr entfallen.

Haftungsverhältnisse aus nicht bilanzierten Verbindlichkeiten gemäß § 251 HGB

Zum 31.12.2012 bestehen keine derartigen Haftungsverhältnisse.

Haftungsverhältnisse aus nicht bilanzierten sonstigen finanziellen Verpflichtungen

Neben den in der Bilanz ausgewiesenen Verbindlichkeiten bestehen in Höhe von TEUR 341 jährlich sonstige finanzielle Verpflichtungen aus Mietverträgen (TEUR 113) und Leasingverträgen (TEUR 228).

Aufgliederung der Umsatzerlöse

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

Tätigkeitsbereich	Umsatzerlöse	
	2012 Euro	2011 Euro
Managed IT Services und Support	2.108.963	2.025.526
Consulting Services	1.156.431	1.033.453
Customer Development	884.988	1.071.543
Übrige	15.295	122.271
	4.165.677	4.252.793

Geographisch bestimmter Markt	Umsatzerlöse	
	2012 Euro	2011 Euro
Inland	2.859.813	3.482.659
Ausland	1.305.864	770.134
	4.165.677	4.252.793

Angaben in Fortführung des Jahresergebnisses

Die Gesellschaft hat im abgelaufenen Geschäftsjahr einen Jahresfehlbetrag in Höhe von Euro 197.215,01 erwirtschaftet, der auf neue Rechnung vorgetragen wird.

In Fortführung des Jahresergebnisses erfolgt die nachfolgende Darstellung:

Posten der Ergebnisverwendung	2012	2011
	Euro	Euro
- Jahresfehlbetrag	-197.215	-357.201
- Verlustvortrag aus dem Vorjahr	-927.214	-570.013
= Bilanzverlust	-1.124.429	-927.214

Ausschüttungssperre

Der Gesamtbetrag, der gem. § 268 Abs. 8 HGB der Ausschüttungssperre unterliegt, beträgt Euro 1.222.278,50

Im Einzelnen gliedert sich der Gesamtbetrag wie folgt:

Gesamtbetrag Ausschüttungssperre	2012	2011
	Euro	Euro
Aktivierung selbst geschaffener immaterieller Vermögensgegenstände des Anlagevermögens	1.222.278	1.115.060
Gesamtbetrag	1.222.278	1.115.060

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)	Friedrichsdorf	Diplom Kaufmann
Herr Christopher Kuhn (Vorstand)	Bogen	Kaufmann
Frau Sabine Riedel (Vorstand) seit 29.06.2012	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 des Aufsichtsrats)	Beckeln	Kaufmann
Herr Thomas Christian (stellvertretender Aufsichtsratsvorsitzender) bis 29.08.2012	Eschborn	Rechtsanwalt
Herr Thomas Stewens (stellvertretender Aufsichtsratsvorsitzender) ab 30.08.2012	Bad Vilbel	Kaufmann
Herr Guido Hettinger (Aufsichtsratsmitglied)	Frankfurt/Main	Rechtsanwalt

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

Zu den zu Gunsten des Vorstandes vergebenen Krediten wird ausgeführt:

Kreditentwicklung	Betrag Euro
Stand bisheriger Kredite	34.684,57
Rückzahlungen im Berichtsjahr	18.000,00
Zinsen im Berichtsjahr	1.079,42
= neuer Kreditbestand	17.763,99

An die Mitglieder des Aufsichtsrats wurden weder Vorschüsse noch Kredite vergeben.

Durchschnittliche Zahl der während des Geschäftsjahrs beschäftigten Arbeitnehmer

Während des Geschäftsjahres waren durchschnittlich 34 (im Vorjahr: 34) Arbeitnehmer beschäftigt. Zum Stichtag 31.12.2012 betrug die Zahl der Arbeitnehmer 32 (im Vorjahr: 33).

Angaben über die Gattung der Aktien

Das Grundkapital von Euro 1.850.000 ist eingeteilt in:

Grundkapital		Euro	Euro
1.850.000	Stück Stammaktien zum rechnerischen Nennwert von je	1,00	1.850.000,00
0,00	Stück Vorzugsaktien zum Nennwert von je	0,00	0,00
	davon aus bedingter Kapitalerhöhung		0,00
	davon aus genehmigter Kapitalerhöhung		0,00

Die Aktien lauten auf den Inhaber.

Angaben über das genehmigte Kapital

Der Vorstand war ermächtigt, das Grundkapital bis zum 30.04.2012 mit Zustimmung des Aufsichtsrates durch Ausgabe neuer Aktien gegen Bar- oder Sacheinlagen einmalig oder mehrmals bis zu insgesamt TEUR 500 zu erhöhen, wobei das Bezugsrecht der Aktionäre ausgeschlossen werden kann (*Genehmigtes Kapital 2007/I*). Vom genehmigten Kapital 2007/I wurde bis zu deren zeitlichem Ablauf kein Gebrauch gemacht.

Der Vorstand ist ermächtigt, das Grundkapital bis zum 30.07.2015 mit Zustimmung des Aufsichtsrates durch Ausgabe neuer Aktien gegen Bar- 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- oder Sacheinlagen einmalig oder mehrmals bis zu insgesamt TEUR 500 zu erhöhen, wobei das Bezugsrecht der Aktionäre ausgeschlossen werden kann (*Genehmigtes Kapital 2012/II*).

Angaben über das bedingte Kapital

Das Grundkapital ist bedingt erhöht um bis zu

- TEUR 50 durch Beschluss der Hauptversammlung vom 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/II*), jeweils zur Bedienung von Bezugsrechten aus den Aktienoptionsprogrammen 2007 bzw. 2009.

Von dem bedingten Kapital 2007/I ist bis zu dessen zeitlichem Ablauf kein Gebrauch gemacht worden. 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.

Angaben über die Zahl der Wandelschuldverschreibungen und vergleichbaren Wertpapiere

Der Vorstand hat 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 werden mit 8,5% verzinst und enden am 31.03.2014. Die Gesellschaft kann die Wandelschuldverschreibungen nach eigenem Ermessen durch Zahlung des Nennbetrages oder der Lieferung von Aktien (aus dem bedingten Kapital 2009/II) vornehmen. Das Umtauschverhältnis beträgt vorbehaltlich einer diesbezüglich notwendigen Änderung infolge bestimmter Kapitalmaßnahmen 1:1. Die Gesellschaft ist berechtigt, die Wandelschuldverschreibungen bis zum 30.06.2012 unter Einhaltung einer Frist von einem Monat zum Monatsende ordentlich zu kündigen. Zum Stichtag waren 7 Tranchen zu je 30.000,00 Stück Teilschuldverschreibungen, insgesamt 210.000,00 Stück sowie 2 Tranchen zu je 25.000,00 Stück Teilschuldverschreibungen, insgesamt 50.000,00 Stück sowie eine Tranche zu 17.500 Stück zum Nennbetrag von insgesamt TEUR 2.497,5 ausgegeben.

Bad Homburg v. d. Höhe, 29. März 2013

André Mindermann
Vorstandsvorsitzender

Christopher Kuhn
Vorstand

Sabine Riedel
Vorstand

Bestätigungsvermerk des Abschlussprüfers

An die OTRS AG

Wir haben den Jahresabschluss – bestehend aus Bilanz, 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 zum 31. Dezember 2012 geprüft. Die Buchführung und die Aufstellung von Jahresabschluss 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.“

Den vorstehenden Bericht über die Prüfung des Jahresabschlusses und des Lageberichts für das Geschäftsjahr vom 1. Januar bis zum 31. Dezember 2012 der OTRS AG, Bad Homburg v. d. Höhe erstatten wir in Übereinstimmung mit den gesetzlichen Vorschriften und den Grundsätzen ordnungsmäßiger Berichterstattung bei Abschlussprüfungen (IDW PS 450).

München, den 16. April 2013

ifact WP GmbH
Wirtschaftsprüfungsgesellschaft

Roland Weigl
Wirtschaftsprüfer

Impressum

OTRS AG
Norsk-Data-Straße 1
61352 Bad Homburg v.d.H.
Germany
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
Cross Alliance communication GmbH
Susan Hoffmeister
Tel.: +49 89 898 272 27
Fax: +49 174 300 39 50
sh@crossalliance.de

Redaktion und Design
Crossalliance communication GmbH
www.crossalliance.de



OTRS
Open Technology
Real Services

OTRS AG
Norsk-Data-Straße 1
61352 Bad Homburg v.d.H.
Germany

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

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

Thank you