



B A L A N C E

Geschäftsbericht 2022

DIE OTRS GROUP

Die OTRS Group & ihre Service Management-Lösungen

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

Die OTRS AG ist Hersteller und weltweit größter Dienstleister für die Help Desk und IT Service Management Software **OTRS** und **OTRS On-Premise**.

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.

OTRS ist eine komplett gemanagte Help Desk Software und bietet Lösungen für die Einsatzbereiche Customer Service, IT Service Management und Corporate Security. Das Unternehmen versteht darunter sowohl das hardwareseitige Plattformmanagement mit der Durchführung von Updates & Upgrades, als auch das komplette Applikationsmanagement, also die Anwendung, inklusive Administration, Implementierung erforderlicher Patches, Upgrades und ganz besonders hervorzuheben: sicherheitskritischer Updates.

Wir stehen für etablierte, individuell konfigurierte Lösungen – unabhängig von Unternehmensgröße, Branche oder der Entscheidung zwischen einer Cloud-Version und einer im eigenen Rechenzentrum betriebenen Variante.

Deshalb beinhaltet unser Angebot sowohl eine komplett gemanagte als auch eine On-Premise Solution. Basierend auf dem Kernprodukt **OTRS** ermöglichen die Sicherheitslösung **STORM** und bereits vorkonfigurierte, sofort einsatzbereite Solution Szenarien für die Bereiche HR Management, Office Management und ITSM die Abdeckung weiterer zusätzlicher Anwendungsfälle. Dieses Angebot soll sukzessive und sich an Markttrends und -bedürfnissen orientierend ausgebaut werden.

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).

Die Software wird von Unternehmen weltweit genutzt, um mit einer integrierten Lösung ihren Service zu optimieren, die Kundenzufriedenheit zu steigern und Kosten zu senken. Unternehmen und Organisationen, wie zum Beispiel das Bundesamt für Sicherheit in der Informationstechnik (BSI), die Helios Kliniken, Haribo, TUI Cruises, Lufthansa, Ameropa und Porsche zählen zu unseren Kunden.

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

BRIEF AN DIE AKTIONÄRE



Sehr geehrte Aktionärinnen,
sehr geehrte Aktionäre,

2022 wird vielen von uns als ein sehr bewegendes Jahr in Erinnerung bleiben. Der Krieg in der Ukraine hat uns schonungslos vor Augen geführt, wie fragil die europäische Friedensordnung ist. Die daraus resultierenden wirtschaftlichen Konsequenzen waren – und sind – für jeden spürbar. Dennoch ist es OTRS gelungen, die Balance zu halten. Denn trotz der zahlreichen ökonomischen Herausforderungen konnten wir das Geschäftsjahr 2022 für uns zufriedenstellend gestalten und im Rahmen der prognostizierten Erwartungen abschließen. Entsprechend haben wir unseren Umsatz im vergangenen Jahr weiter ausgebaut und über der 10-Millionen-Euro-Umsatzmarke etabliert. Das Erreichen dieser Benchmark ist uns erstmals auch bei den wiederkehrenden Umsätzen gelungen.

Wir sehen uns damit in unserer strategischen Unternehmens- und Wachstumsstrategie bestätigt, die auf die Entwicklung und Steigerung wiederkehrender Erlöse ausgerichtet ist. Die Symbiose aus kundenzentriertem Ansatz und innovativem Produkt- und Serviceportfolio ist dabei unser Schlüssel zum Erfolg. Denn mit cloudbasierten, maßgeschneiderten und skalierbaren Softwareanwendungen bieten wir unseren Kunden zukunftsfähige, trend- und zeitgemäße Softwarelösungen an. Dafür werden wir auch in Zukunft unsere Kompetenzen und Kräfte bündeln, um den Weg eines ganzheitlichen Solution Management Ansatzes weiterzuverfolgen. Als „Solution as a Service“-Provider ermöglichen wir es Unternehmen so, digitale Strukturen zu schaffen, Betriebsprozesse zu optimieren und eine Konfiguration aufzubauen, die zu ihren individuellen Anforderungen passt.

Wiederkehrende Umsätze erstmals im zweistelligen Millionenbereich

Im Berichtsjahr 2022 erzielte die OTRS AG Umsatzerlöse in Höhe von TEUR 11.839 (Vorjahr: TEUR 11.043) und damit ein Umsatzwachstum in Höhe von 7,2 %. Unser Unternehmen forcierte weiterhin den Ausbau der wiederkehrenden Umsätze (Recurring Revenues). Sie erhöhen die Planbarkeit und Stabilität der Erlöse. Bei den wiederkehrenden Erlösen verzeichneten wir im Geschäftsjahr 2022 mit 9,1 % auf TEUR 10.743 das größte Umsatzwachstum. Sie machen 90,7 % des Gesamtumsatzes aus (Vorjahr: 89,1 %). Wiederkehrende Umsätze resultieren aus bestehenden Verträgen mit festen Laufzeiten, nach deren Ablauf in der Regel eine Vertragsverlängerung erfolgt. Mit ihnen lassen sich Skaleneffekte nutzen, da sie bei einem unterproportional steigenden Ressourceneinsatz zu einer verbesserten Ertragssituation führen. Die übrigen Umsatzerlöse – im Wesentlichen bestehend aus Consulting – gingen dagegen um 6,6 % auf TEUR 1.058 (Vorjahr: TEUR 1.132) zurück. Das Ergebnis vor Zinsen, Steuern und Abschreibungen (EBITDA) belief sich im abgelaufenen Geschäftsjahr auf TEUR 1.270 (Vorjahr: TEUR 2.395). Dabei konnte ein operativer Cashflow in Höhe von TEUR 1.167 erwirtschaftet werden. Das Ergebnis vor Zinsen und Steuern (EBIT) betrug TEUR 488 gegenüber TEUR 1.710 im Vorjahr. Der Rückgang von EBIT und EBITDA ist maßgeblich durch hohe Aufwendungen für die Einstellung neuer Mitarbeiter, die Einführung eines ERP-Systems und die Partnerschaft mit Gartner für Marktforschung bedingt. Das Ergebnis pro OTRS-Aktie betrug im Berichtsjahr 2022 EUR 0,17 nach EUR 0,62 im Vorjahr. Die Eigenkapitalquote blieb mit 36,6 % in etwa auf dem Niveau des Vorjahres (Vorjahr: 37,6 %)

Trotz des Ergebnismrückgangs halten wir an unserer nachhaltigen Dividendenstrategie fest. Deshalb schlagen Vorstand und Aufsichtsrat auf der am 20. Juli 2023 stattfindenden Hauptversammlung vor, eine Dividende in Höhe von EUR 0,10 je dividendenberechtigter Stückaktie (Vorjahr: EUR 0,15) auszuschütten. Wir zeigen damit Kontinuität in unserer Dividendenpolitik und lassen Sie, liebe Aktionärinnen und Aktionäre, an der Wertschöpfungskraft unseres Unternehmens teilhaben.

Digitalisierungstrend als Wachstumstreiber

Für die Zukunft bieten sich uns aufgrund des breit angelegten, alle Branchen durchdringenden und intakten Digitalisierungstrends zahlreiche Chancen. Die OTRS AG wird davon profitieren, indem sie frühzeitig in fachliche und technische Qualifikationen investiert. Neben IT Business Leadership, Enterprise Service Management, Process & Workflow Automation und Remote Work werden sich vor allem Künstliche Intelligenz und Data Security in den kommenden Jahren als wichtige Wachstumstreiber für uns und die gesamte Branche erweisen. Der Hype um die textbasierte Kommunikationsplattform ChatGPT dürfte dabei nur der Anfang sein. Mit unseren OTRS Anwendungen und unserer Innovationskraft sind wir auf diese kommenden Trends vorbereitet. Wir arbeiten täglich daran, Tools mit echten Mehrwerten für unsere Kunden in unsere Anwendungen zu implementieren. Entsprechend fühlen wir uns für die Zukunft sehr gut aufgestellt, um Unternehmen bei ihrer digitalen Transformation zu begleiten und ihnen Ressourcen zur Beschleunigung ihres Wachstums zur Verfügung zu stellen. Damit geben wir unseren Kunden die Freiheit, weltweit erfolgreich zu sein.

Ein weiterer Erfolgsfaktor für die Zukunft ist der Umbau unseres Unternehmens zu einer agilen Organisation. Damit werden wir künftig stärker, schneller und entschlossener auf neue Marktsituationen reagieren. Die Agilität dient uns als Seismograf, um Chancen noch früher zu erkennen und auf kommende Herausforderungen zügiger zu reagieren. Diese schnellere Reaktions- und Handlungsfähigkeit funktioniert allerdings nur in partnerschaftlicher Zusammenarbeit mit unseren Kunden. Nur in der konsequenten Interaktion können wir Anforderungen frühzeitig erkennen, um proaktiv und unmittelbar gegenzusteuern oder beschleunigend einzuwirken. Im Wechselspiel profitieren wiederum unsere Kunden von der kontinuierlichen Bereitstellung neuer Versionen und Innovationen unseres SaaS-Angebots. Die Transformation zu einer agilen Organisationsstruktur hat deshalb oberste Priorität, bietet sie uns und unseren Kunden doch enorme Wachstumspotenziale, die wir gemeinsam ausschöpfen können.

Dynamische Anpassung durch Differenzierung

Das Fundament für unseren Erfolg ist und bleibt unser Produkt- und Serviceportfolio. Damit diese Basis weiterhin ein Garant für zukünftiges Wachstum ist, haben wir eine Differenzierung zwischen OTRS als Cloud-Lösung und der frei verfügbaren ((OTRS)) Community Edition etabliert. Das Ziel: Wir gewinnen mehr Flexibilität und Unabhängigkeit, um uns den stetig ändernden Anforderungen in den verschiedenen Teilmärkten dynamisch anzupassen. Das kommt wiederum unseren Kunden zugute. Überdies honorieren sie den Nutzen von **OTRS** in Form hoher Loyalitätsraten. So lagen auch im Berichtsjahr 2022 die Zufriedenheitswerte wie in den Vorjahren bei rund 90 %. Dies bestärkt uns, spiegeln die Loyalitätsraten doch die Qualität unserer Produkte und die in uns gesetzte Verlässlichkeit wider. Darauf bauen wir auch in Zukunft. Denn das Outsourcing von Teilbereichen der IT hat für viele Unternehmen nicht nur an Bedeutung gewonnen, sondern dürfte aus wirtschaftlichen Gründen weiter zunehmen. Schließlich unterstützen die Managed Services unsere Kunden mit einer optimalen Allokation und Ressourcennutzung. Das wiederum führt zu einer steigenden Rentabilität und betrieblichen Effizienzen.

Zukunftsinvestitionen für höheres Umsatz- und Ertragspotenzial

Für das laufende Geschäftsjahr 2023 erwarten wir vor dem Hintergrund des weiterhin ungewissen Verlaufs des Ukraine-Kriegs und der unvorhersehbaren makroökonomischen Entwicklungen eine Umsatzsteigerung von 4 % bis 7 % auf etwa EUR 12,3 Mio. bis EUR 12,7 Mio. Die deutlichen Investitionen (nicht aktivierbar) im laufenden Geschäftsjahr in Höhe von rund EUR 1,2 Mio. in den Auf- und Ausbau des Angebots werden sich temporär auf die Profitabilität auswirken, zahlen aber mittelfristig auf das Umsatz- und Erlöspotenzial sowie das kontinuierliche Wachstum der OTRS Unternehmensgruppe ein. Aufgrund dieser umfangreichen Investitionen wird für das Geschäftsjahr 2023 mit einem ausgeglichenen bis leicht negativen EBITDA gerechnet. Es ist das Ziel, 2024 wieder zur geplanten Profitabilität zurückzukehren.

Für 2023 sieht Gartner Tech-Trends zur Kostensenkung durch IT-Optimierung, die Skalierung von Netzwerken für mehr Wachstum sowie strategische Neuausrichtungen von Unternehmen. Diese Trends könnten Organisationen helfen, die aktuellen wirtschaftlichen Herausforderungen zu meistern. Gleichzeitig stellen sie für uns ein gutes Umfeld für weiteres Wachstum dar.

Danksagung an Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, Aktionärinnen und Aktionäre

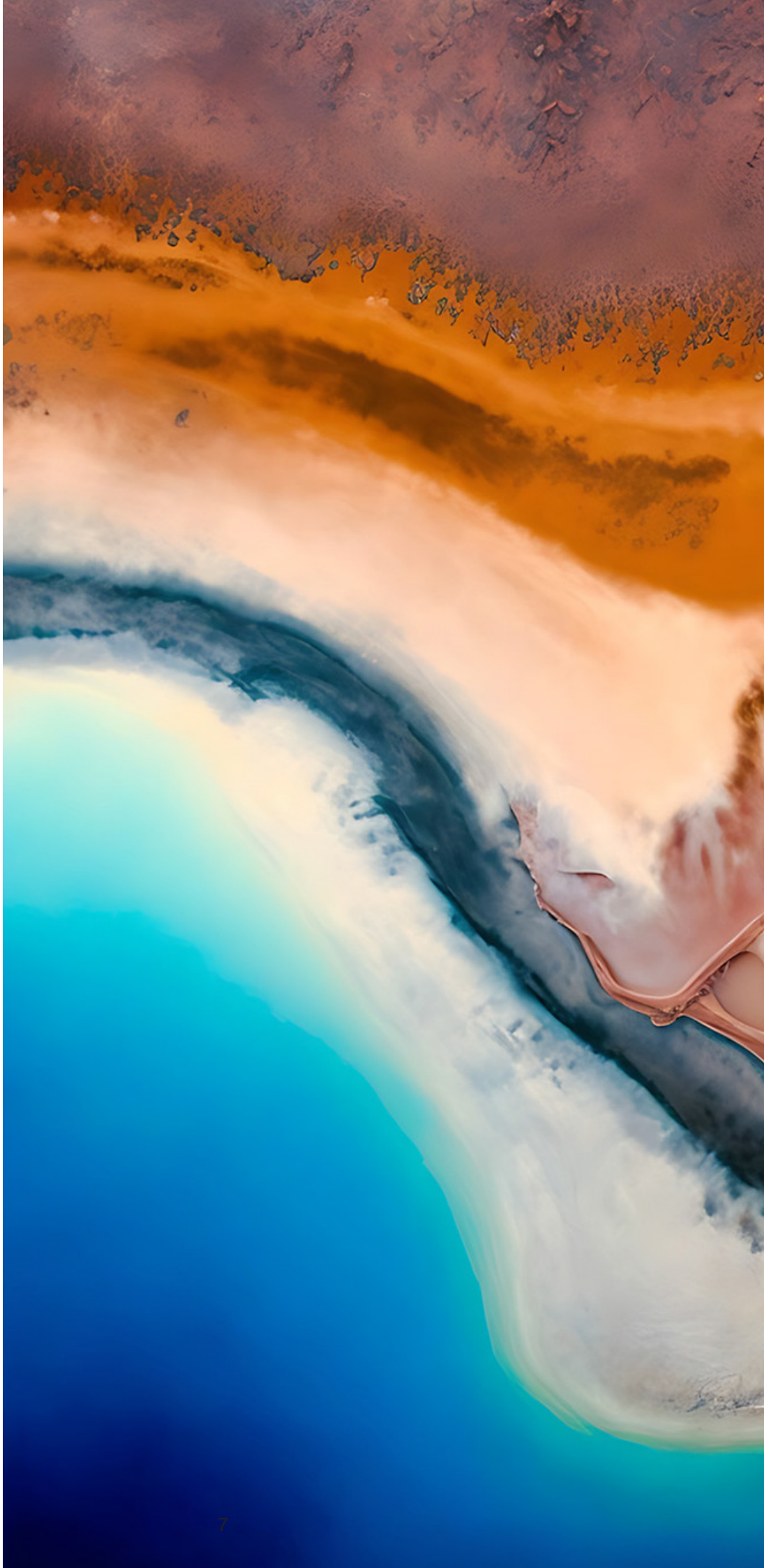
Im Namen des gesamten Vorstands bedanke ich mich für die engagierte Leistung unserer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im Jahr 2022. Die Erfolge, Innovationen und erzielten Leistungen des vergangenen Jahres wären ohne ein leidenschaftlich arbeitendes OTRS-Team nicht möglich gewesen.

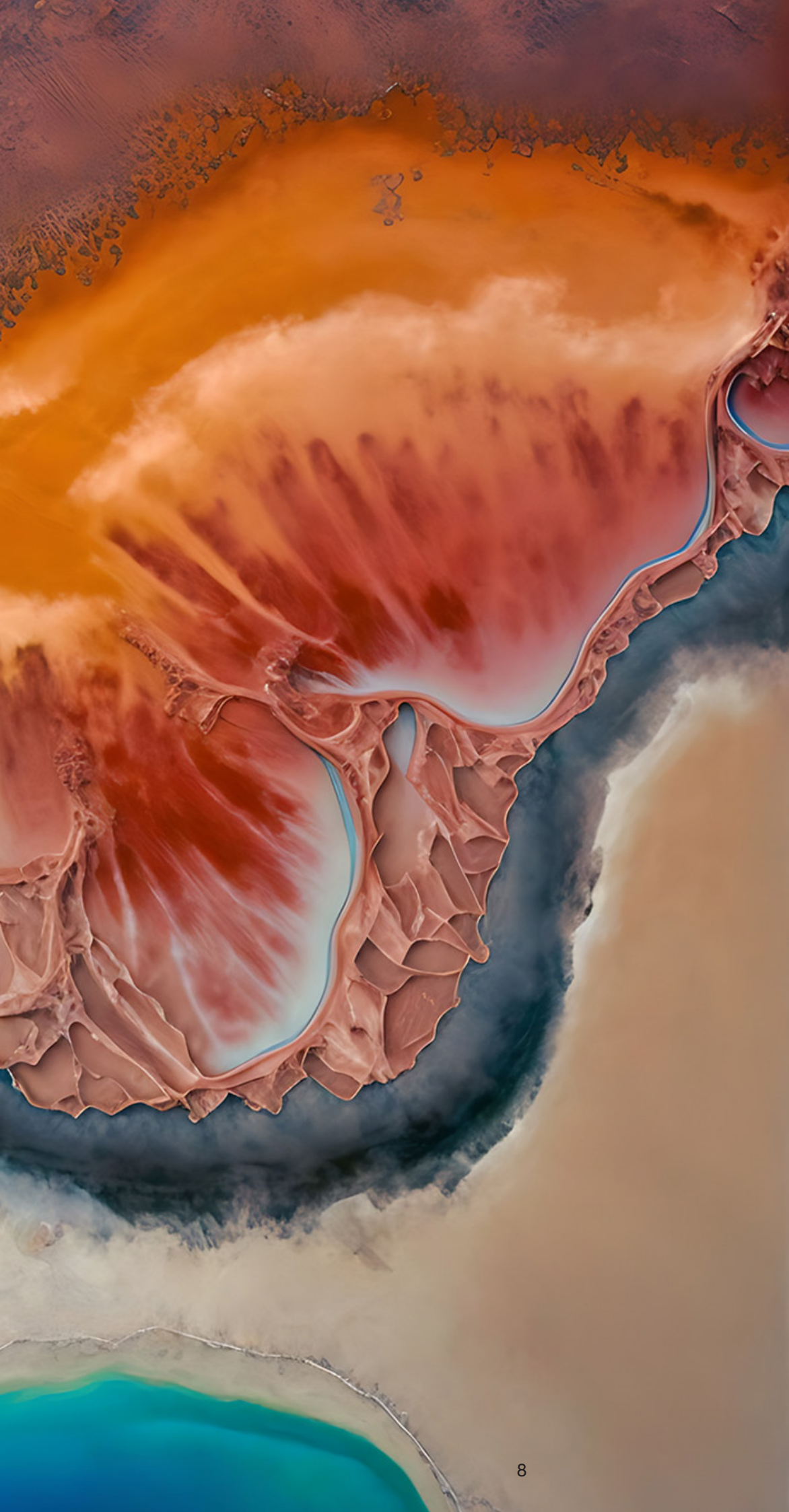
Bei Ihnen, sehr geehrte Aktionärinnen und Aktionäre, bedanke ich mich ebenfalls für das in uns gesetzte Vertrauen. Begleiten Sie uns auch in Zukunft auf unserem erfolgsversprechenden Weg.

Herzlichst



Ihr
André Mindermann
Vorsitzender des Vorstandes





VORSTAND



André Mindermann
Chief Executive Officer (CEO)
Mitgründer,
Vorstandsvorsitzender



Sabine Riedel
Chief Marketing Officer
(CMO)
Chief Human Relations
Officer (CHRO)



Christopher Kuhn
Chief Operations Officer
(COO)

INHALT

BALANCE 15

EINLEITUNG

DIE BALANCE IM WORK-LIFE-GEFÜGE

PRODUKTENTWICKLUNG IM SPANNUNGSFELD VON INNOVATION UND TRADITION

DIE AUSGEWOGENHEIT VON INVESTITIONEN UND IHREM ERFOLG

BALANCE DER KOMMUNIKATION

BERICHT DES AUFSICHTSRATS 26

LAGEBERICHT 34

GRUNDLAGEN

GESCHÄFTS- & RAHMENBEDINGUNGEN

ERTRAGS-, FINANZ- & VERMÖGENSLAGE

PROGNOSE-, RISIKO- & CHANCENBERICHT

JAHRESABSCHLUSSTABELLEN 58

ANHANG 66





BALANCE

EINLEITUNG

DIE BALANCE IM WORK-LIFE-GEFÜGE

PRODUKTENTWICKLUNG IM SPANNUNGSFELD VON
INNOVATION UND TRADITION

DIE AUSGEWOGENHEIT VON INVESTITIONEN UND
IHREM ERFOLG

BALANCE DER KOMMUNIKATION

EINLEITUNG



Die allererste und größte Aufgabe im Leben besteht darin, das Gleichgewicht zu halten.

Wolfgang Wiesmann

Wenn wir auf die Welt kommen, muss das Gehirn lernen – nicht ohne erheblichen zeitlichen und körperlichen Aufwand – die komplexen Informationen aus Rezeptoren in der Muskulatur, Sensoren im Innenohr und den Augen so zu koordinieren, dass wir in der Lage sind, das Gleichgewicht beim täglichen Sitzen, Stehen und Laufen zu halten.

Das Bemühen, diesen Zustand aufrecht zu erhalten, geht über in eine Routine, die für uns normalerweise unmerklich, ständig praktiziert wird. Was uns dabei als „Ruhezustand“ erscheinen mag, ist ein permanentes Justieren unter Berücksichtigung der äußeren und inneren Einflüsse.

Jedoch setzt sich das Streben nach Gleichgewicht und auch sein zeitweises Erreichen zu allen Zeiten und in allen Bereichen unseres Lebens fort: Wir finden uns nicht nur als Individuen damit beschäftigt, körperliche und emotionale Ausgeglichenheit zu erlangen.

Ebenso gilt dies für Gruppen, in der Gesellschaft, in Zyklen des Wirtschaftslebens und nicht zuletzt in Unternehmen und ihren Abteilungen. In unterschiedlichster Weise sind wir damit beschäftigt, eine Balance aufrechtzuerhalten. Oder andersherum gesagt: Wir versuchen aus einem Ungleichgewicht herauszukommen.

Obwohl nichts unbeständiger ist als das Gleichgewicht, suggeriert uns dieser quasi asymptotische Zustand, Kontrolle über etwas zu haben.

Als Unternehmen hat das Thema Gleichgewicht, insbesondere im Kontext von Wachstum, eine hohe Bedeutung. Wo und wie finden wir Balance bei Investitionen, bei Um- und Neugestaltungen unserer Produkte, den Unsicherheiten und Krisen in den Märkten; und nicht zuletzt: Wie gestalten wir ein Arbeitsumfeld, das unseren Mitarbeitern ein hohes Maß an Leistungsfähigkeit in Balance mit persönlichen Bedürfnissen und Zufriedenheit ermöglicht? Wie gestalten wir eine diverse Kultur, die Stabilität und Vertrauen gewährleistet?

Einen Einblick gibt der vorliegende Geschäftsbericht „Balance“.



“

There is no such thing as work-life balance – it is all life. The balance has to be within you.

Sadghuru

DIE BALANCE IM WORK-LIFE-GEFÜGE

Jenseits aller Strategie, Technologie, Prozesse und Methoden, sind es die Menschen, ihr Denken und ihre Handlungen, die es im Wesentlichen ermöglichen, dass wir als Unternehmen die Balance halten können, auf Märkten, inmitten von Mitbewerbern, bei Veränderungen in den Systemen Gesellschaft, der Welt und deren Krisen.

Damit scheint es logisch und sinnhaft, genau Jenen besondere Aufmerksamkeit zu schenken und dafür Sorge zu tragen, dass sie im sensiblen Gefüge aus Arbeit und Freizeit eine Balance für sich selbstgestalten (können).

Work-Life-Balance gehört schon lange zu den begehrten Offerten eines modernen Arbeitgebers. Mit schöner Regelmäßigkeit erscheinen neue Trends und damit verbundene Schlagwörter, die uns suggerieren, dass es ein optimales Arbeitsumfeld gibt, dessen korrekte Ausgestaltung dafür sorgt, dass das Zusammenspiel aus Beruf und Freizeit, aus Leben und Arbeit möglich ist, mit der sich die Zufriedenheit und Motivation der Mitarbeiter und gleichermaßen Produktivität erreichen lässt.

Bereits in den 80er Jahren tauchte der Begriff „New Work“ auf, seine eigentliche Karriere nahm aber erst in der Corona-Pandemie und dem dadurch erzwungenen Home-Office Fahrt auf. Zusammen mit Resilienz und Agilität führt er die Liste der top-trendigen HR-Begriffe an. Sie geben uns Hinweise, welche Bedürfnisse es ins Kalkül zu ziehen gilt, wenn man versucht, ein gesundes und förderliches Arbeitsklima zu entwickeln und zu bewahren.

In diesem Kontext ist Freiheit ein wichtiger Aspekt, eines der Fundamente unserer Unternehmenskultur. Die Freiheit, beispielsweise Arbeitszeit und -ort weitgehend nach den individuellen und persönlichen Bedürfnissen zu wählen, hat einen wesentlichen Anteil daran, berufliches und privates Leben in ein balanciertes Verhältnis zu bringen. In gleichem Maße verlangt diese Freiheit aber auch nach der Übernahme von Verantwortung. Verantwortung für das eigene Handeln, genauso wie für die durch dieses Handeln erzielten Ergebnisse.

In der Praxis lässt sich die Autonomie im Handeln durch eine agile Organisationsstruktur fördern. In kleinen Teams, die in festgelegten zeitlichen Sequenzen iterativ und inkrementell arbeiten, entstehen hohe Motivation und Kreativität und sie bieten gleichermaßen das Potenzial für eine ausgewogene Lebensbilanz.

Gleichzeitig müssen wir verstehen, dass in einem Unternehmen, zu dessen Leitplanken ebenfalls die Diversität gehört, eine Vielzahl an Generationen und Persönlichkeiten mit ihrem individuellen Werte- und Bedürfnisportfolio koexistieren und interagieren. Dies bedingt eine eigene Energie und Dynamik in der Entwicklung und Förderung von Teams, ihren Potenzialen und ihrer Zukunftsfähigkeit. Hier bedarf es weit mehr als „nur“ eines Ansatzes für mehr Freizeit und weniger Arbeitslast. Es geht vielmehr um das Schaffen von Synergien durch mehr Freiräume für persönliches und gemeinsames Lernen und Erfahren – und damit Arbeit sinn- und wertvoll in das Leben zu integrieren.

PRODUKTENTWICKLUNG IM SPANNUNGSFELD VON INNOVATION UND TRADITION

Mit der 24-jährigen Historie unserer Software haben wir nicht nur mehr als 10.000.000 Zeilen an Code entwickelt. Wir vereinen auch ein Bündel verschiedenster Technologien in unserem Produkt. Viele der integrierten Funktionalitäten haben ihren Ursprung in Kundenwünschen, sind auf der Basis von Use Cases entstanden und erfreu(t)en sich großer Beliebtheit.

Und dennoch wollen und müssen wir uns kontinuierlich weiterentwickeln, „vorwärts bewegen“, damit wir nicht die Balance verlieren. Eine Balance, die dazu beiträgt, dass unsere Produkte markt-aktuell sind und bleiben, eine Zukunft auf hart umkämpften Märkten haben und nutzerfreundlich gestaltet sind.

Hierzu gehört nicht nur, sich einer Qualität zu verpflichten, die sich in einer leichten und schnellen Integrationsfähigkeit, aber auch der intuitiven Anwendbarkeit zeigt sowie in vertretbarer Wartbarkeit.

Es gilt vor allem auch, die Zeichen der Zeit zu erkennen. Welche Trends in der IT-Welt stehen tatsächlich für zukunftsfähige Entwicklungen und welche sind lediglich hübsch dekorierte Seifenblasen, die mit dem Tempo und Druck der Zeit zerplatzen.

Damit einher gehen zwei Herausforderungen:

Erstens eine sukzessive Erweiterung der Produktpalette um genau jene Bereiche, die jetzt und zukünftig eine Anwendungsrelevanz haben sowie die Integration von Technologien, die eine ebensolche aufweisen. Dazu gehören unter anderem Themen wie Künstliche Intelligenz, aber auch die Einführung einer neuen Programmiersprache. Letztere ist insbesondere deswegen von Bedeutung, damit auch die Verfügbarkeit von entsprechenden Fachkräften langfristig gewährleistet ist.

Zum Zweiten geht es auch um die strategische Entscheidung, wie die Architektur unserer Produkte aussehen soll, was einer groß-angelegten Modernisierungs-, wenn nicht gar Sanierungskampagne entspricht, um unser Innovationsvermögen und dessen Geschwindigkeit zu steigern.

Dem Abwägen des Erhaltenswerten gegenüber dem Erneuerungswürdigen entspringt das Spannungsfeld als Motor für unsere technologische Zukunft. Unser „Fahrrad“ ist hier auf einem guten Weg!

“

Life is like riding a bicycle. To keep your balance, you must keep moving.

Albert Einstein



DIE AUSGEWOGENHEIT VON INVESTITIONEN UND IHREM ERFOLG

2022 war ein investives Jahr für uns.

Wir haben Entscheidungen getroffen, um die Voraussetzungen für die nächste erfolgreiche Dekade zu schaffen. Entscheidungen für Menschen, Technologie und Wissenszuwachs. Entscheidungen, die Investitionen waren. Erstmals in der Historie des Unternehmens haben wir Bäume gepflanzt, deren Schatten wir nicht unmittelbar genießen können. Es bedarf der Pflege, der Beobachtung und des sorgsamem Umgangs, damit wir im Folgejahr und den Jahren danach von den Ergebnissen profitieren können.

Wir haben in Mitarbeiter investiert, um Expertise, Know-how, Erfahrung und Kapazitäten zur Verfügung zu haben, mit denen wir den Herausforderungen der Märkte begegnen können. Mitarbeiter, die über ein Wissen verfügen, das für uns als agiler Solution Management Provider essenziell ist; Ressourcen, die uns beim Ausbau unseres Produktportfolios und unserem Wachstum unterstützen. Expertise, die uns hilft, das Risiko im Prozess der notwendigen Umgestaltung zu minimieren.

In Zeiten des zunehmenden Fachkräftemangels gilt es jedoch nicht nur, diese an „Bord zu holen“, sondern ihnen gleichsam die Möglichkeit zur Entfaltung und einer Perspektive zu geben. Bedürfnisse, mit deren Erfüllung wir uns als Arbeitgeber qualifizieren können und wollen. Welche Maßnahmen es dafür zu ergreifen gilt, wie wir als Arbeitgeber im Wettbewerb um qualifizierte Mitarbeiter bestehen können, auch dafür war die nächste Entscheidung relevant:

“

Someone is sitting in the shade of a tree today because someone planted a tree a long time ago.

Warren Buffet

Der Beginn unserer Marktforschungskooperation mit Gartner war ein wohlüberlegter Schritt, dessen voller Wert sich sukzessive einstellen wird. Der Zugang zu Zahlen und Fakten, Marktstudien und Analysten bietet sowohl Datenvolumen als auch Erkenntnisgewinne, die sich nun ihren Weg in die Prozesse und Entscheidungsgremien bahnen und damit fester Bestandteil der evolutionären Entwicklung von OTRS werden.

Produktentwicklung, Go-to-market-Strategie, aber auch Themen wie Leadership und Employer Branding bekommen durch den holistischen Ansatz von Gartner wichtige Impulse, die uns im Kreis unserer Mitbewerber stärker sichtbar und im Vergleich erfolgreicher werden lassen.

Der richtige Moment für die **Einführung eines ERP-Systems** war mit dem Reifegrad des Unternehmens gekommen. Die sorgfältige Evaluation gängiger ERP-Tools führte uns zu SAP. Nach der Evaluation ist vor der Einführung und diese benötigt zeitliche und personelle Ressourcen. Der geplante Go-live war erfolgreich und stellte den ersten Schritt auf dem Weg zur erfolgreichen Nutzung aller möglichen Vorteile eines ERP-Systems dar. Wichtige Aspekte wie Zeitersparnis, Einheitlichkeit und Transparenz werden sich zeitnah bemerkbar machen. Prozessoptimierungen, Unterstützung für die Unternehmenssteuerung und die Reduzierung von Fehlerquellen werden unmittelbar folgen.

Darüber hinaus setzen die getätigten Investitionen ein Zeichen für die notwendige Professionalisierung unseres Unternehmens, im Hinblick auf eine ganzheitliche Organisations- und Personalentwicklung.

“ “

Price is what you pay. Value is what you get.

Warren Buffet

BALANCE DER KOMMUNIKATION

Kommunikation ist der Schlüssel zu (fast) allem. Nicht nur im Rahmen unserer Kultur und als wesentliches Element unseres Unternehmenserfolges spielt sie eine bedeutende Rolle für ein gutes Miteinander, gegenseitiges Verstehen und produktive Zusammenarbeit. Auch in der Interaktion mit unseren Kunden, sei es im Sales-Prozess oder beim Support, stellt sie neben der Produktqualität ein entscheidendes Erfolgskriterium dar.

Der Impuls für diesen Erfolgspfad erfolgt jedoch bereits in der Marketing-Kommunikation.

Dabei ist Balance in mehrfacher Hinsicht ein wichtiger Aspekt. Sowohl strategisch als auch operational und im Zusammenspiel mit Sales geht es um die Ausgewogenheit von Aktivitäten und deren Anschlussfähigkeit. Dem Marketing und seiner Kommunikation wohnen aber noch weitere „Balance-Aspekte“ inne: Angefangen bei der Entwicklung und Gestaltung der Marke OTRS bis hin zu ihrer kontinuierlichen Sichtbarkeit – bei den zielgruppenorientierten Botschaften beschäftigt uns immer wieder die Frage nach dem Zuviel oder Zuwenig.

Denn bereits seit einiger Zeit befinden wir uns in einer über-mediatisierten Gesellschaft, die sich vor allem durch die Flüchtigkeit und ein Überangebot an Botschaften auszeichnet.

Die sozialen Medien nehmen dabei einen bedeutenden Raum in der Interaktion – nicht nur in der privaten, sondern ebenso in der unternehmerischen Außenwelt – ein. So basiert die Ansprache von neuen aber auch Bestandskunden auf einem komplexen Konzept ausgewählter Informationen, die über verschiedene Kanäle und deren geeigneter Kombination gestreut werden. Das Nachhalten und mehrfache Versorgen mit Content und Informationen, also das Nurture Marketing spielt dabei eine wichtige Rolle für den kontinuierlichen Aufbau einer vertrauensvollen Kundenbeziehung.

Den (negativen) Gegenpol bilden Omnipräsenz, Information-Overload, digitaler Stress und das permanente Tracken und Evaluieren bei Marketing-Aktivitäten wie Website-Kampagnen, E-Mailings, Newslettern etc.; es gilt, das Überfrachten mit Informationen, die destruktiven Kommunikationsschleifen und ungebetene Ansprache zugunsten eines Mehrwertgenerierenden Messagings zu vermeiden.

Leitmotiv unserer Kommunikation im Marketing ist daher, Antworten zu liefern auf die Frage:

„Was tragen Produkt, Dienstleistung und Marke zu Sicherheit, Ruhe und Stabilität bei?“ und dadurch die stärkste der „Big 3“ des Unbewussten – neben Dominanz und Stimulanz – die Balance, zu befrieden.

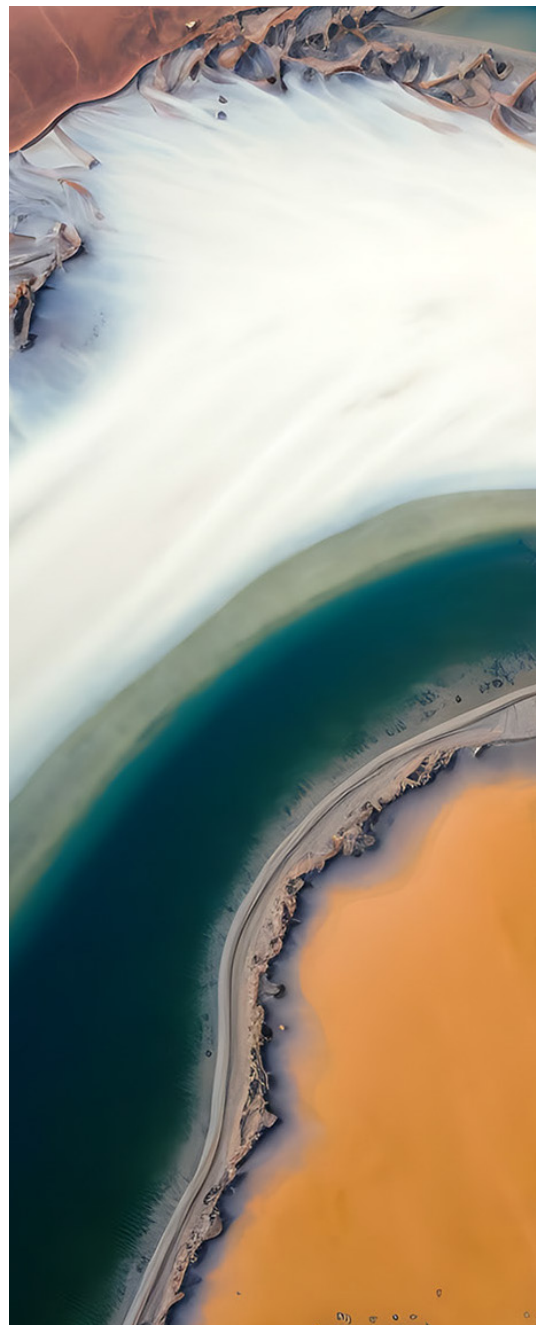
AUSBLICK

Die Welt bezieht ihr Gleichgewicht aus einem ausgeglichenen Verhältnis von Ressourcen und Anforderungen, wohingegen der Mensch für ein Ungleichgewicht sorgt, indem er eine eigene Idee verfolgt, die im Wesentlichen auf Planbarkeit, Sicherheit und individuellem Interesse beruht. Dieser Missklang macht es erforderlich, unseren Denkhorizont für eine Zukunft zu erweitern, die weniger anthropozentrisch ist. Dies in allen Facetten unseres Lebens, auch dem unternehmerischen.

“

People do not buy goods and services. They buy relations, stories and magic.

Seth Godin







BERICHT DES AUFSICHTSRATS



Sehr geehrte Aktionärinnen und Aktionäre,

das Geschäftsjahr 2022 der OTRS AG war im Wesentlichen geprägt von einem ausgeglichenen Wechselspiel zwischen Kontinuität und Wandel.

Trotz der angespannten allgemeinen wirtschaftlichen Lage hat der Stufenplan des Vorstands gut funktioniert und so sind wir stets im Best-Case-Szenario geblieben. Dadurch konnte OTRS unter dem Strich mehr in neue Mitarbeiter und Strukturen investieren als ursprünglich erwartet. Soviel zur „Kontinuität“.

Der „Wandel“ bezieht sich auf die Transformation der OTRS Unternehmensgruppe in eine agile Organisation. So können wir uns in kürzester Zeit an Veränderungen und neue Anforderungen am Markt anpassen, proaktiv handeln und Chancen besser nutzen. Wir agieren also stets zukunftsorientiert und initiieren selbst Veränderungen. Im Fokus steht dabei die enge, partnerschaftliche Zusammenarbeit mit unseren Kunden, um Anforderungen früh zu identifizieren und zeitnah darauf zu reagieren. Diese Arbeitsweise ist in der Produktentwicklung bereits weit fortgeschritten und zeigt unmittelbare Erfolge in der Lösungsgeschwindigkeit neuer Anforderungen. Durch moderne Ansätze wie DevOps erreichen wir eine Verschmelzung von Entwicklungs- und Betriebsaktivitäten und beschleunigen die Produktfreigabe. Neue Funktionalitäten können hierdurch deutlich schneller an unsere Kunden ausgeliefert und operative Aspekte deutlich früher in der Entwicklung adressiert werden. Kunden unseres SaaS-Angebotes profitieren durch die kontinuierliche Bereitstellung neuer Versionen unmittelbar von dieser hinzugewonnenen Reaktionsfähigkeit. Wir sind der festen Überzeugung, dass Wachstum nur durch eine enge Zusammenarbeit erreicht werden kann – und zwar auf allen Ebenen: mit unseren Kunden, mit unseren Partnern und mit unseren Mitarbeitern.

Der folgende Bericht des Aufsichtsrats informiert Sie über dessen Tätigkeit im Geschäftsjahr 2022 und das Ergebnis der Prüfung des Jahresabschlusses 2022 der OTRS AG.

Vertrauensvolle Zusammenarbeit mit dem Vorstand

Im abgelaufenen Geschäftsjahr hat der Aufsichtsrat sämtliche ihm nach Gesetz, Satzung und Geschäftsordnung obliegenden Kontroll- und Beratungsaufgaben mit großer Sorgfalt und 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. Kennzeichnend für die Zusammenarbeit war ein intensiver und jederzeit offener Dialog. Die Sitzungen des Aufsichtsrats sowie die regelmäßigen Telefonate mit dem Vorstand auch außerhalb der Sitzungen dienten nicht nur dem Monitoring des Vorstands, sondern der Aufsichtsrat wurde auch als Ratgeber angesprochen. Die Zusammenarbeit zwischen Vorstand und Aufsichtsrat war von großem Vertrauen geprägt.

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.

Grundlagen der Arbeit im Geschäftsjahr 2022 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. Über wichtige Geschäftsvorfälle ließ sich der Aufsichtsrat im Rahmen der regelmäßigen Berichterstattung nach § 90 Aktiengesetz auch außerhalb von Aufsichtsratssitzungen schriftlich und mündlich unterrichten.

Darüber hinaus stand der Aufsichtsratsvorsitzende auch zwischen den Sitzungsterminen mit dem Vorstand regelmäßig in Kontakt und wurde über alle wesentlichen Entwicklungen, die aktuelle Geschäftslage und anstehenden Entscheidungen unterrichtet, die für die Gesellschaft von besonderer Bedeutung waren.

Zusammensetzung des Aufsichtsrats

Der Aufsichtsrat der OTRS AG setzt sich aus den folgenden drei Mitgliedern zusammen: Burchard Steinbild (Aufsichtsratsvorsitzender), Thomas Stewens und Prof. Dr. Oliver Hein. Aufgrund der überschaubaren Größe des Aufsichtsrats mit drei Mitgliedern wurden auch im Geschäftsjahr 2022 keine Ausschüsse gebildet. Der Aufsichtsrat behandelte alle anstehenden Themen im Gesamtgremium.

Aufsichtsratssitzungen und Beratungsschwerpunkte

Der Aufsichtsrat hat sich im Berichtsjahr zur Wahrnehmung seiner Aufgaben in insgesamt zwei Sitzungen beraten, die als Videokonferenz durchgeführt wurden. Die Sitzungen tagten in vollständiger Besetzung und wurden am 25. April und 1. Dezember 2022 abgehalten.

In den Sitzungen wurde der Aufsichtsrat vom Vorstand regelmäßig über die Lage der Gesellschaft und ihre Entwicklung sowie über wichtige Geschäftsvorfälle informiert. In seinen Aufsichtsratssitzungen erörterte und prüfte der Aufsichtsrat die Berichte und Beschlussvorlagen des Vorstands eingehend. Die Berichtspflichten nach § 90 Aktiengesetz (AktG) wurden in diesem Zusammenhang eingehalten.

Der Schwerpunkt der Beratungs- und Überwachungstätigkeit des Aufsichtsrats bezog sich im Berichtsjahr neben der laufenden Geschäftsentwicklung insbesondere auf die strategische Ausrichtung des Unternehmens. Darüber hinaus waren wichtige Schwerpunkte der Arbeit des Aufsichtsrats im Berichtsjahr die Planung 2022 und 2023, die ordentliche Hauptversammlung sowie die Umsatz-, Ergebnis- und Liquiditätsentwicklung der Gesellschaft.

Ebenso thematisierte der Aufsichtsrat in den Sitzungen detaillierte Berichte über die Geschäftsentwicklung der Gesellschaft. Das Gremium beriet umfassend über alle Gegenstände der strategischen Ausrichtung des Konzerns. Der Vorstand informierte den Aufsichtsrat über die Dauer des gesamten Berichtsjahres regelmäßig über die Umsatz- und Ertragslage sowie über das Risikomanagement. Sofern Abweichungen zu früheren Planungen und Prognosen auftraten, wurden diese dem Aufsichtsrat ausführlich erläutert.

In der Aufsichtsratssitzung vom 25. April 2022, die gleichzeitig die Bilanzsitzung war, berichtete der Vorstand gemäß § 90 AktG auch über den Gang der Geschäfte, insbesondere den Umsatz, und die

Lage sowie die Rentabilität der Gesellschaft, insbesondere über die Rentabilität des Eigenkapitals. Schwerpunkt der Sitzung war ebenso die Planung zur ordentlichen Hauptversammlung 2022. Darüber hinaus berichtete der Vorstand in dieser Sitzung ausführlich über die beabsichtigte Geschäftspolitik und Unternehmensplanung, insbesondere die Finanz-, Investitions- und Personalplanung bei der Gesellschaft und ihren Tochtergesellschaften. Mögliche Abweichungen der tatsächlichen Entwicklung von früher berichteten Zielen wurden dabei unter Angabe von Gründen, dem Gang der Geschäfte sowie insbesondere der Umsatz- und Ertragslage der Gesellschaft und ihrer Tochtergesellschaften eingehend erörtert. Ebenso hat der Aufsichtsrat in der Sitzung vom 25. April 2022 den Jahresabschluss und den Lagebericht für das Geschäftsjahr 2021 geprüft und den Jahresabschluss gebilligt.

In der Aufsichtsratssitzung vom 01. Dezember 2022 nahm der Aufsichtsrat den Bericht des Vorstands gemäß § 90 Abs. 1 Satz 1 Nr. 1-3 AktG über die beabsichtigte Geschäftspolitik, den Gang der Geschäfte einschließlich der Finanz-, Investitions- und Personalplanung bei der Gesellschaft und ihrer Tochtergesellschaften entgegen und erörterte diesen eingehend. In diesem Zusammenhang wurde das Geschäftsjahr 2022 rekapituliert und der Ausblick für 2023 besprochen. Des Weiteren wurden in der Sitzung die Auswirkungen des Lieferkettenschutzgesetzes, des allgemein bekannten Urteils zur Arbeitszeiterfassung sowie der EU-Whistleblower-Richtlinie erörtert.

Prüfung des Jahresabschlusses für das Geschäftsjahr 2022

Entsprechend den gesetzlichen Vorschriften wurde der von der Hauptversammlung am 21. Juli 2022 gewählte Abschlussprüfer, die VEDA WP GmbH Wirtschaftsprüfungsgesellschaft mit der Prüfung des Jahresabschlusses 2022 beauftragt. Der Abschlussprüfer hat zur Mandatierung die angeforderte Erklärung zur Unabhängigkeit vor Prüfungsaufnahme gegenüber dem Aufsichtsrat abgegeben.

Die VEDA WP GmbH Wirtschaftsprüfungsgesellschaft hat den durch den Vorstand aufgestellten Jahresabschluss der OTRS AG für das Geschäftsjahr vom 1. Januar bis 31. Dezember 2022 nach den Vorschriften des HGB nebst Lagebericht geprüft und mit dem uneingeschränkten Bestätigungsvermerk versehen. Das Testat des Wirtschaftsprüfers wurde zum 12. April 2023 erstellt.

Der Aufsichtsrat hat die Jahresabschlussunterlagen und den Prüfungsbericht des Abschlussprüfers rechtzeitig erhalten und ausführlich erörtert. Der Abschlussprüfer hat dem Aufsichtsrat am 20. April 2023 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 2022 der Gesellschaft samt Lagebericht im Rahmen der gesetzlichen Bestimmungen geprüft. Diese Prüfung hat keinen Anlass zur Beanstandung ergeben. Der Aufsichtsrat billigte am 20. April 2023 gemäß § 172 Satz 1 AktG den Jahresabschluss. Der Jahresabschluss der OTRS AG ist damit festgestellt.

Weiterhin hat der Aufsichtsrat die Planungsunterlagen, die Risikolage und das Risikomanagementsystem der OTRS AG geprüft. Alle aus Sicht des Vorstands und des Aufsichtsrats erkennbaren Risikofelder wurden erörtert. Das Risikomanagement wurde durch den Abschlussprüfer intensiv geprüft. Dieser hat bestätigt, dass der Vorstand der Gesellschaft die nach § 91 Absatz 2 AktG geforderten Maßnahmen, insbesondere zur Einrichtung eines Überwachungssystems, in geeigneter Weise getroffen habe und dass das Überwachungssystem grundsätzlich geeignet sei, Entwicklungen, die die Fortführung des Unternehmens gefährdeten, frühzeitig zu erkennen und festgestellten Fehlentwicklungen Rechnung zu tragen.

Dank für die geleistete Arbeit

Im Namen des Aufsichtsrats möchte ich mich bei allen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern und dem Vorstand der OTRS AG für ihre ausgezeichnete Leistung und ihre unermüdliche Leidenschaft bedanken.

In Anbetracht der vielfältigen Herausforderungen – geprägt durch die Fortdauer der Pandemie und den Krieg in der Ukraine – haben wir das Jahr gemeinsam gut gemeistert. Den Aktionärinnen und Aktionären dankt der Aufsichtsrat für das Interesse an unserer Gesellschaft und für das entgegengebrachte Vertrauen.

Burchard Steinbild
Aufsichtsratsvorsitzender

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'B. Steinbild', written on a light-colored rectangular background.

Oberursel, im April 2023





LAGEBERICHT

GRUNDLAGEN

GESCHÄFTS- & RAHMENBEDINGUNGEN

ERTRAGS-, FINANZ- & VERMÖGENSLAGE

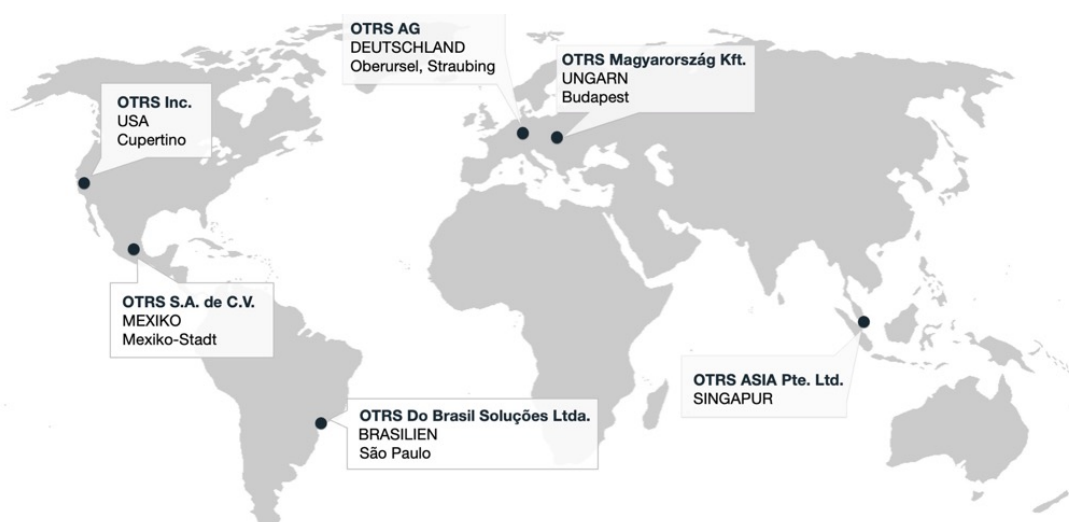
PROGNOSE-, RISIKO- & CHANCENBERICHT

INHALT

GRUNDLAGEN	34
STANDORTE	34
MISSION STATEMENT	34
ZIELE	35
GESCHÄFTS- & RAHMENBEDINGUNGEN	37
TÄTIGKEITSSCHWERPUNKTE & ABSATZMÄRKTE	37
DIE ENTWICKLUNG DER GESAMTWIRTSCHAFT & DES IT-SEKTORS	38
FORSCHUNG & ENTWICKLUNG	42
GESCHÄFTSVERLAUF	43
MITARBEITER	45
ERTRAGS-, FINANZ- & VERMÖGENSLAGE	46
ERTRAGSLAGE	46
FINANZ- & VERMÖGENSLAGE	47
PROGNOSE-, RISIKO- & CHANCENBERICHT	49
PROGNOSEBERICHT	49
RISIKO- UND CHANCENBERICHT	51

GRUNDLAGEN

Standorte Unsere Standorte generieren und spiegeln gleichermaßen unsere internationale Präsenz. Wir sind dort vertreten, wo Märkte und Kunden es erfordern und nutzen dies gleichzeitig, um unsere Bekanntheit und damit die Marke OTRS wachsen zu lassen. Aus dem Zusammenspiel beider Faktoren entsteht eine langfristig wirtschaftliche Sicherheit.



Mission Statement

Why

Wir geben Unternehmen die Freiheit, erfolgreich zu sein.

Wir glauben daran, dass Unternehmen flexibel sein müssen, um erfolgreich zu bleiben. Wenn die tägliche Routine gut eingebettet ist in Strukturen, die verlässlich und transparent sind, entsteht Freiraum für eine Kreativität, die Unternehmen wachsen lässt.

How

OTRS bringt Struktur in dynamische Unternehmenswelten. **OTRS** passt sich an die Bedürfnisse des Unternehmens an und nicht das Unternehmen an **OTRS**. **OTRS** ist die DNA für Unternehmen und unterstützt damit die natürliche Evolution ihrer Prozesse.

What

Wir bieten unseren Kunden ‚Solution as a Service‘. Darunter verstehen wir aus der Vielfalt an Konfigurationsmöglichkeiten und ergänzenden Features genau jene auszuwählen, die der Kunde für seine individuellen Anforderungen benötigt, ergänzt um Beratungsleistungen und Training.



Lösung = Software + Dienstleistung

Stetige Weiterentwicklung inkl. Anwender-Input

Optimale Nutzung und reibungsloser Betrieb

OTRS passt sich als Solution Desk unterschiedlichsten Kundenbedürfnissen und -wünschen an. Unsere Kernkompetenzen in Produkt und Service liegen in Customer Service, ITSM (ESM) und Corporate Security.

Ziele

Die strategische Ausrichtung der OTRS Group verfolgt parallel mehrere Ziele.

Die Voraussetzungen für kontinuierlichen unternehmerischen Erfolg setzen sich heute vor allem aus drei Komponenten zusammen: Kunden- und marktorientierte Produktentwicklung, qualifizierte Mitarbeiter und auf die Zukunft ausgerichtete Unternehmensführung und -entwicklung.

Software

Das Tempo der Marktveränderungen und -anpassungen hat sich in den vergangenen Jahren signifikant erhöht. Signal für uns, Maßnahmen zu ergreifen, die die Geschwindigkeit der Produktentwicklung steigern und gleichzeitig den Fokus auf Innovation schärfen. Dies bedeutet Veränderung in mehrfacher Hinsicht:

Zum einen die Weiterentwicklung unserer Software unter Einsatz neuer **technologischer Ansätze**. Zum anderen aber auch die Nutzung moderner **Arbeitsweisen** und **-techniken**, wie agile work mit Scrum, Kanban etc., und nicht zuletzt eine **Öffnung und Integration** für und von andere(n) Produkte(n), um in einem stetigen Optimierungsprozess unser Angebot konkurrenzfähig auszubauen und so Weiterentwicklung und kontinuierliches Wachstum der Unternehmensgruppe sicherzustellen.

Markterschließung

Unserem Ziel der internationalen Ausrichtung entsprechen wir durch den strukturierten Ausbau unseres weltweiten Netzwerkes an Niederlassungen. Maßgeblich sind bei der Entscheidung für den Aufbau einer Niederlassung die Marktchancen, die sich für OTRS Lösungen ergeben. Wahlweise stärken wir auch unser Partnernetzwerk und greifen damit auf Kompetenz und Erfahrung mit örtlichen Gegebenheiten zurück.

Unsere internationale Ausrichtung erfordert in besonderem Maße die Beobachtung unterschiedlicher Märkte im Hinblick auf ökonomische aber auch politische Entwicklung und damit deren Wachstumspotenzial und unternehmerischen Vorteil. Dies kann zum Auf- und Ausbau neuer Niederlassungen, ebenso aber auch zu deren Schließung führen, wenn, wie beispielsweise in Hongkong, die örtlichen Vorteile aufgrund negativer politischer Veränderungen an Bedeutung verlieren.

Ziele

Organisationsentwicklung

Wir wissen, dass im Hinblick auf die Aufbau- und Ablauforganisation Dynamik und Anpassungsfähigkeit unerlässlich sind. Während der mehr als zwei Jahre andauernden Pandemie profitierten wir von unserem dezentralen Ansatz und der damit verbundenen hohen Flexibilität, die wir unseren Mitarbeitern in Bezug auf Arbeitszeit und Arbeitsort einräumen. So konnten wir immer wieder schnell und ohne Einschränkungen reagieren.

Unser Verständnis von OTRS als einer lernenden Organisation bedingt, dass wir den Bedürfnissen der Mitarbeiter im Hinblick auf die Entwicklung ihrer sozialen und fachlichen Kompetenzen besondere Aufmerksamkeit schenken. Dabei berücksichtigen wir auch die unterschiedlichen Ansprüche an Kommunikation und Information, die unter anderem durch eine eigene Personalposition „People, Culture, Communication“ evaluiert und umgesetzt werden und ein hohes Maß an Mitarbeiterzufriedenheit generieren. Talent Management und Employer Branding bilden weitere wichtige Säulen, um sicherzustellen, dass wir uns im Hinblick auf qualifizierte Mitarbeiter erfolgreich in den hart umkämpften Arbeitsmärkten behaupten können.

Unsere Transformation hin zu einer agilen Organisation bringt uns nicht nur im Hinblick auf die Produktentwicklung viele Vorteile, indem wir schnell und flexibel auf Marktveränderungen reagieren können. Auch als Organisation profitieren wir von der dynamischen Projektgestaltung, die dazu beiträgt, Silos zu reduzieren sowie Transparenz und Kooperationen zu stärken. Darüber hinaus hat die Einführung des agilen Ansatzes zu einem spürbaren Motivationsschub bei den Mitarbeitern geführt, weil Eigenverantwortlichkeit im Vordergrund steht, Einflussmöglichkeiten vergrößert wurden und dadurch die in der Pandemie entstandenen disruptiven Tendenzen kompensiert werden konnten.

Damit schaffen wir nicht nur für unsere Kunden verlässliche Strukturen in dynamischen Unternehmenswelten, sondern leben in unserem unternehmerischen Mikrokosmos genau diese Vision und können sie somit authentisch nach außen tragen.

GESCHÄFTS- & RAHMENBEDINGUNGEN

Tätigkeitsschwerpunkte & Absatzmärkte

OTRS ist ein Service Desk System, das ursprünglich als Open Source-Projekt entwickelt wurde. Es steht seit August 2018 unter der Lizenz GNU General Public License (GPLv3). Das OTRS Service Desk-System dient der effizienten Verwaltung von E-Mail-Posteingängen und Telefonanfragen in Unternehmen mit hohem Aufkommen an elektronischen oder telefonischen Anfragen. Die OTRS AG ist Inhaber des Quellcodes und weltweit größter Dienstleister für die Service Management Suite **OTRS**. Die Gesellschaft berät Kunden weltweit bei der Einführung, Weiterentwicklung und im laufenden Betrieb der OTRS Software.

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 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. Wir beraten und unterstützen unsere 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.

2017 hat die OTRS AG erstmals eine neue OTRS Version ausschließlich für zahlende Kunden zur Verfügung gestellt. Diese Veränderung ging mit einem Rebranding einher: Aus der **OTRS Business Solution™ Managed** wurde **OTRS**. Auch die frei zugängliche Version OTRS Free erhielt mit ((OTRS)) Community Edition einen neuen Namen.

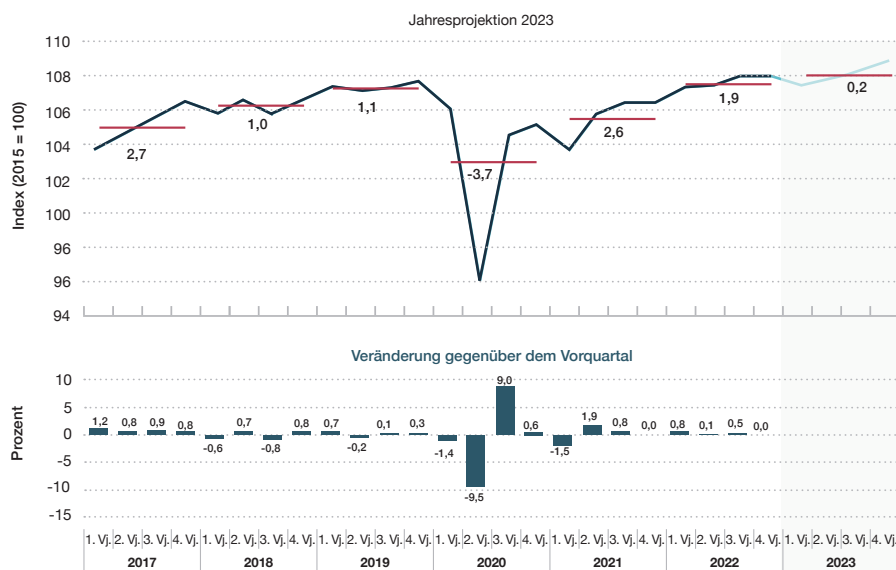
Zum Ende des Jahres 2020 haben wir entschieden, bis auf Weiteres keine ((OTRS)) Community Edition mehr zu veröffentlichen und stattdessen alle Ressourcen für die Konzeption und Umsetzung erster Maßnahmen eines ganzheitlichen Solution Managements zu bündeln. Damit greifen wir insbesondere in den Prozess der Produktinnovation und -entwicklung ein und gestalten ein agiles, weil schnell und marktkonform anpassbares, Portfolio.

Die Entwicklung der Gesamtwirtschaft & des IT-Sektors

2022 war nicht nur ökonomisch, sondern auch geopolitisch ein bewegendes Jahr. Der russische Angriffskrieg und seine Folgen, insbesondere auf die Energieversorgung, prägten die wirtschaftliche Entwicklung des vergangenen Jahres. Insgesamt hat sich die deutsche Wirtschaft als sehr widerstandsfähig gegenüber den bis in den späteren Jahresverlauf anhaltenden Lieferkettenengpässen, Rekordinflationsraten, den Handels- und Wirtschaftssanktionen gegenüber Russland, den Unsicherheiten über eine mögliche Gasmangellage im Winterhalbjahr 2022/23 und der Einstellung russischer Gaslieferungen Ende August erwiesen. Das Bruttoinlandsprodukt (BIP) wuchs im Gesamtjahr preisbereinigt um 1,9 % und die Abschwächung der wirtschaftlichen Dynamik zum Jahreswechsel 2022/23 dürfte für private Haushalte und Unternehmen sowie deren Anpassungen an die hohen Energiepreise und die damit verbundenen Einsparungen von Gas, kürzer und milder ausfallen als noch im Herbst erwartet.

Aufgrund der schwachen Entwicklung der Weltwirtschaft sowie der im Vergleich zum Vorkrisenniveau anhaltend hohen Energiepreise und Inflationsraten bestehen jedoch nach wie vor hohe Belastungen. Angesichts dieser rechnet die Bundesregierung für den Jahresdurchschnitt 2023 mit einem nur geringen Wachstum des preisbereinigten BIP um 0,2 %. Anders als noch im Herbst erwartet, wird es voraussichtlich nicht zu einem Rückgang des BIP im Jahresdurchschnitt 2023 kommen.¹

Schaubild 14: Bruttoinlandsprodukt (preisbereinigt)



Linie blau: Verlauf vierteljährig, in Preisen des Vorjahres, saison- und kalenderbereinigt
 Linie rot: Jahresdurchschnitte, in Preisen des Vorjahres; Veränderungen gegenüber Vorjahr in Prozent
 Balken blau: Veränderungen in Prozent, saison- und kalenderbereinigt

Quelle: Statistisches Bundesamt; Jahresprojektion der Bundesregierung.

Die Verbraucherpreise haben sich im Jahresdurchschnitt um 7,9 % gegenüber dem Vorjahr erhöht. Damit lag laut dem Statistischen Bundesamt die Jahresteuersatzrate deutlich höher als in den vergangenen Jahren. In 2021 hatte sie noch bei +3,1 % gelegen. Die historisch hohe Inflation wurde vor allem von den extremen Preisanstiegen für Energieprodukte und Nahrungsmittel seit Beginn des Krieges in der Ukraine getrieben. Die außergewöhnlich hohen monatlichen Inflationsraten wurden 2022 zeitweise durch staatliche Subventions- und Entlastungsmaßnahmen abgemildert. Dazu gehörten neben dem 9-Euro-Ticket, dem Tankrabatt und dem Wegfall der EEG-Umlage auch die Senkung der Umsatzsteuer auf Gas und Fernwärme sowie ein Energiekostenzuschuss von bis zu 300 Euro brutto.

¹ https://www.bmwk.de/Redaktion/DE/Publikationen/Wirtschaft/jahreswirtschaftsbericht-2023.pdf?__blob=publicationFile&v=18
 S. 135

Vor allem die Energieprodukte verteuerten sich im Jahresdurchschnitt 2022 um 34,7 % gegenüber dem Vorjahr. Die Preise für Nahrungsmittel erhöhten sich im selben Zeitraum um 13,4 %.²

Gemessen an der Veränderung des Verbraucherpreisindex zum Vormonat lag die Inflationsrate in Deutschland im Januar 2023 bei +8,7 %. Damit hat sich der Preisauftrieb zu Jahresbeginn wieder verstärkt. Auch im Januar waren für die privaten Haushalte besonders die steigenden Preise für Energie und Nahrungsmittel spürbar. Die Preise für Energieprodukte lagen im Januar 2023 trotz der Entlastungsmaßnahmen um 23,1 % über dem Niveau des Vorjahresmonats. Im Dezember 2022 hatte die Teuerung der Energieprodukte bei +20,3 % gelegen. Ursächlich für die Preiserhöhung im Januar 2023 dürfte der Wegfall der „Dezember-Soforthilfe“ sein. Der Preisanstieg bei Energie wird teilweise durch die Preisbremsen für Strom, Erdgas und Fernwärme begrenzt. Allerdings wird die Preisentwicklung bei Energie jedoch durch viele Faktoren, auch durch die internationalen Einkaufspreise beeinflusst.³

Mit einem Gesamtumsatz der Informationstechnik im Jahr 2022 von 118,4 Milliarden Euro wurde die Prognose des Branchenverbandes der deutschen Informations- und Telekommunikationsbranche bitkom von 108,6 Milliarden Euro übertroffen. Damit kann von einem erfolgreichen Jahr für die Branche gesprochen werden. Für dieses Jahr wird gemäß bitkom in der Informationstechnik ein Umsatzzuwachs um 6,3 % auf insgesamt 126,4 Milliarden Euro in der Informationstechnik erwartet. Mit einem Volumen von 47,8 Milliarden Euro bilden die IT-Services laut bitkom auch im Jahr 2023 den größten Anteil des IT-Markts ab und liegen somit noch vor der IT-Hardware. Das größte Wachstum von 9,3 % auf 38,8 Milliarden Euro erwartet bitkom für Softwareprodukte.⁴

Für dieses Segment prognostizierte bitkom für 2022 ein Umsatzwachstum um 9 % auf 32,4 Milliarden Euro. Mit etwa 35,5 Milliarden Euro, die im Jahr 2022 in Deutschland mit Softwareprodukten tatsächlich umgesetzt wurden, konnte ein neuer Höchststand erzielt werden.⁵

Auch die mittelständische IT-Wirtschaft wirft insgesamt einen positiven Blick auf das laufende Geschäftsjahr – allerdings verhaltener als für 2022. Das ergab eine Mitgliederumfrage des Bundesverband IT-Mittelstand e.V. (BITMi). Als Grund wird die schlechte Wirtschaftslage angegeben, die über die Hälfte der befragten Unternehmen als eine der größten Herausforderungen für den Digitalsektor sehen. Dazu kommt der Mangel an IT-Fachkräften, der als allergrößte Herausforderung betrachtet wird. So haben fast 80 % der Unternehmen unbesetzte IT-Stellen. Es mangelt vor allem an Entwicklern und Administratoren. Für die gesamte IT-Branche fällt die Prognose noch verhaltener aus. Weniger als die Hälfte rechnet mit einer Verbesserung der wirtschaftlichen Situation im Digitalsektor, fast ein Drittel erwartet eine Stagnation und über ein Fünftel sogar eine Verschlechterung. Allerdings könnte die digitale Transformation 2023 endlich an Fahrt aufnehmen, wenn die Bundesregierung die Digitalisierung höher priorisiert und den weiterhin leistungsfähigen digitalen Mittelstand als deren Motor fördert, so BITMi-Präsident Dr. Oliver Grün.⁶

Die aktuell erlebten Teuerungen führen zudem erfahrungsgemäß sowohl generell, aber vor allem bei Unternehmen in energieintensiven Branchen zu teilweise erheblich zögerlichen Investitionsentscheidungen, was die Sales-Zyklen verlängert.

² https://www.destatis.de/DE/Presse/Pressemitteilungen/2023/01/PD23_022_611.html

³ https://www.destatis.de/DE/Presse/Pressemitteilungen/2023/02/PD23_069_611.html

⁴ <https://www.bitkom.org/Marktdaten/ITK-Konjunktur/ITK-Markt-Deutschland.html#:~:text=In%20der%20Informationstechnik%20wird%20f%C3%BCr,Wachstum%20um%205%2C9%20Prozent.&text=Die%20IT%2DServices%20bilden%20mit,Anteil%20des%20IT%2DMarkts%20ab.>

⁵ <https://de.statista.com/themen/1373/it-branche-deutschland/#topicOverview>

⁶ <https://www.bitmi.de/prognose-2023/>

Der russische Angriffskrieg gegen die Ukraine hat aber nicht nur Auswirkungen auf Inflationsrate, Preisentwicklung und Lieferketten, sondern zeigt auch, wie eng äußere und innere Sicherheit zusammenhängen. Dies gilt besonders für das Thema Cyber-Sicherheit, denn Bedrohungen machen an keiner Grenze halt. Cyber- und Informationssicherheit sind wesentliche Schlüsselaspekte und Voraussetzungen der Digitalisierung. Wie wichtig sichere, digitale Systeme, Prozesse und Strukturen sind, erfahren wir in diesen Zeiten ganz besonders.

Der Bericht des Bundesamts für Sicherheit und Informationstechnik (BSI) zur Lage der IT-Sicherheit in Deutschland 2022 bringt es auf den Punkt: Die Gefährdungslage im Cyber-Raum ist so hoch wie nie.⁷ Cyber-Kriminelle nutzen modernste Technologien für ihre Angriffe auf Privatpersonen, Unternehmen und staatliche Institutionen. Das erfordert deutliche Investitionen in die Cyber- und Informationssicherheit.

Diese Umstände machen klar, dass IT-Sicherheit nach wie vor zu den wichtigen Trends im IT-Sektor gehört.

Die OTRS Group beschäftigt sich umfassend mit diesem Thema. Sie bietet als Experte für Cyber-Sicherheit mit **STORM** powered by **OTRS** eine Lösung an, die Unternehmen dabei unterstützt, End-to-End-Prozesse zur Bewältigung sicherheitsrelevanter Vorfälle einzurichten und konsequent umzusetzen. So können Sicherheitsteams schneller und einfacher auf Hacker und Cyberkriminalität reagieren und dazu beitragen, einen Teil der Arbeitslast zu reduzieren, die CIOs in diesem Jahr erwartet. Eine weitere Sicherheitslösung der OTRS Group ist **CONTROL** powered by **OTRS**. Dieses Tool ermöglicht Unternehmen einen vollumfassend dokumentierten ISMS-Betrieb gemäß ISO/IEC 27001. Die OTRS AG ist außerdem „CVE Numbering Authority“ (CNA) für alle OTRS Lösungen. Das bedeutet, dass das OTRS Security Team als zentrale Anlaufstelle für jede in der OTRS Software gefundene Schwachstelle direkt eine CVE-Nummer vergeben kann.

Aber auch die Nutzung von Cloud Computing bleibt im Fokus von Unternehmen und der Bundesregierung, ebenso wie das Thema Nachhaltigkeit, durch die immer deutlicheren Folgen des Klimawandels. Damit alle Menschen in sozialer, ökonomischer und ökologischer Hinsicht eine gerechte Chance auf eine gute Zukunft haben, braucht es mehr nachhaltige Entwicklung in allen Lebensbereichen.

Hier setzt auch das Bundesministerium für Bildung und Forschung (BMBF) mit dem Aktionsplan „Natürlich.Digital.Nachhaltig“ an. Dabei sollen Digitalisierung und nachhaltige Entwicklung gezielt zusammengeführt werden, denn digitale Technologien können die nachhaltige Entwicklung in vielen Bereichen unterstützen und beschleunigen – sei es durch datengetriebene Effizienzsteigerungen oder digitale Innovationen, etwa für nachhaltige Stadtentwicklung, Kreislaufwirtschaft und die Energiewende. Der Ansatz des BMBF erstreckt sich von der Bildung über die Grundlagen- und Methodenforschung bis hin zur Anwendung.⁸

Die Experten von Gartner sehen zudem weitere wichtige Tech-Trends für 2023.

Kostensenkung durch IT-Optimierung, die Skalierung von Netzwerken, um das Wachstum zu fördern sowie eine strategische Neuausrichtung von Unternehmen gehören zu den wichtigsten Technologietrends, die Gartner für das laufende Jahr prognostiziert. Diese Trends könnten Organisationen helfen, die aktuellen wirtschaftlichen Herausforderungen zu meistern.

Schließlich besteht eine wachsende Ungewissheit darüber, wie sich die Herausforderungen durch Lieferkettenprobleme, den Krieg in der Ukraine, den Fachkräftemangel und eine drohende Finanz- und Wirtschaftskrise überwinden lassen. Als Antwort werden einige Unternehmen ihre Kosten senken, andere werden ihre Expansionspläne stärker in den Fokus rücken und wieder andere werden ihre Geschäftsstrategie komplett überdenken.⁹

⁷ https://www.bsi.bund.de/SharedDocs/Downloads/DE/BSI/Publikationen/Lageberichte/Lagebericht2022.pdf?__blob=publicationFile&v=5

⁸ https://www.bmbf.de/bmbf/de/forschung/umwelt-und-klima/digitalisierung-und-nachhaltigkeit/digitalisierung-und-nachhaltigkeit_node.html

⁹ <https://www.cio.de/a/die-wichtigsten-tech-trends-2023,3694677>

Unternehmensfelder werden also komplexer und erfordern immer häufiger hochspezialisierte technologische Lösungen, deren Hersteller über profunde Erfahrungen im entsprechenden Umfeld verfügen.

OTRS als Lösungsanbieter hat diese Entwicklung längst erkannt. Mit der (Um-)Gestaltung unserer Produktpalette hin zu einem umfassenden Solution Management, in dem die Software OTRS eine zentrale aber nicht (mehr) exklusive Rolle spielt, schaffen wir technologisch und serviceseitig ein langfristig tragfähiges Gerüst.

So können Kunden nun von vorkonfigurierten Lösungen (Solution Scenario) profitieren, die spezifische Anwendungsfälle wie Customer Service, Human Resources, Facility / Office Management und IT Service Management bedienen. Jedes dieser Szenarien beinhaltet bereits die für den Use Case typischen Prozesse und Workflows und erlaubt dem Kunden somit einen schnellen Einstieg. Erforderliche Anpassungen werden agil in Sprints geplant und umgesetzt, sodass der Kunde das System innerhalb kürzester Zeit produktiv nutzen kann. Dies schont sowohl OTRS interne Ressourcen als auch die des Kunden.

Mit dem Fokus auf cloudbasierten, passgenauen sowie skalierbaren Softwareanwendungen bietet die OTRS Group auch weiterhin zukunftsfähige, trendgerechte und zeitgemäße Softwarelösungen.

Forschung & Entwicklung

Im Rahmen der Transformation in ein agil arbeitendes Unternehmen hat die Restrukturierung der Abteilung Softwareentwicklung hin zum Solution Management bereits im vorangegangenen Jahr begonnen. Dabei wurden agile Strukturen gebildet und das Scrum Framework als Arbeitsmethode eingeführt. Mittels dieser Strukturen gelingt es leichter, sich auf eine kundenzentrierte Weiterentwicklung unserer Lösungen zu fokussieren.

Als Basis für die kundenzentrierte Entwicklung haben wir eine Vision erarbeitet, die richtungsweisend für alle weiteren Tätigkeiten ist. Sie beschreibt unser Produkt als prozessbasierte, umfassende Lösung zur Abbildung von Kundenanforderungen. Hierbei beschränkt sich der Anwendungsbereich absichtlich nicht nur auf den ITSM- oder Servicebereich. Sämtliche prozessähnliche Abläufe sollen umsetzbar sein. Eine hohe Integration von und in andere Systeme sowie Produkte ist ein weiteres Ziel.

Um diese Vision zu realisieren, wurden Forschungsaufgaben zur Software- und Infrastrukturarchitektur initiiert, um eine optimale Umsetzung der beschriebenen Kundenziele zu ermöglichen. Dies muss in Einklang mit der SaaS-Strategie geschehen. Im Mittelpunkt stehen technische Aspekte wie Skalierbarkeit, Wartbarkeit und kurze Entwicklungszyklen, um im Rahmen der agilen Methodik in kurzer Zeit größtmöglichen Nutzen für den Kunden zu schaffen. Es zeigt sich, dass Betriebsmodelle wie Microservices im Containerbetrieb hier ein Schlüssel zum Erfolg sind. Kriterien für eine dem entsprechende Softwarearchitektur wurden bereits evaluiert. Eine Änderung der Release-Strategie hin zum Rolling Release ist dabei ein Aspekt, ebenso wie die Zerlegung des monolithisch geprägten OTRS Kernprodukts.

Als erste Komponente, welche bereits im Geschäftsjahr 2021 durch das Team Research & Prototyping evaluiert wurde, ist das Authentifizierungsmanagement umgesetzt worden, wodurch moderne Authentifizierungsmöglichkeiten bereitgestellt wurden. So sind nun einfache Anforderungen wie das Abrufen von MS365 E-Mails oder das Anbinden nahezu aller modernen Schnittstellen via Generic Interface dank des Credentialmanagements möglich.

Als Ergebnis der Forschung zur Softwarearchitektur werden Komponenten aus dem OTRS Monolithen sukzessive substituiert. Ein IAM-Service, welcher als Prototyp begonnen hat, geht bereits in die Umsetzung und wird als zentraler Anlaufpunkt für Anmeldung sowie Stammdaten eine Basis bilden, um in Zukunft eine mikroserviceorientierte Produktlandschaft zu ermöglichen.

Um das Produkt Rolling Release-fähig zu machen und Komplexitäten zu verringern, haben wir bereits zahlreiche Add-ons aus diversen Feldern direkt in das Framework integriert. Durch die Integration ergeben sich Synergieeffekte in der Entwicklung, die es uns ermöglichen, schneller neue Funktionen zu entwickeln. Dieses Integrieren der Erweiterungspakete ist ein Prozess, der uns noch einige Zeit begleiten wird und uns die Möglichkeit bietet, eben jene Funktionen direkt während der Integration für den Kunden weiter zu optimieren.

Als weitere Vorbereitung auf die anstehenden Änderungen widmen wir der Qualität unserer Lösung ein besonderes Augenmerk. An vielen Stellen wurden bereits Performanceverbesserungen erreicht und auch die Benutzung der Oberfläche erhielt eine Vielzahl an Optimierungen. Bei allen Punkten nehmen wir kontinuierlich auf das Feedback unserer Kunden Bezug.

Der Gesamtbetrag der Forschungs- und Entwicklungskosten belief sich im Berichtsjahr auf TEUR 3.850. Im laufenden Berichtszeitraum wurden als in Entwicklung befindliche immaterielle Vermögensgegenstände TEUR 840 aktiviert.

Die Entwicklungsbereiche und konkreten Ergebnisse

Integration

- Das Credential Management ermöglicht die zentrale Verwaltung von Anmeldedaten zur Authentifizierung an Fremdsystemen
- Eine Funktion zur vollständigen Übernahme von Tickets in ein neues OTRS System
- Erweiterung des SOAP Generic Interface zur Unterstützung von Keys in Tags
- MS365 Mailabruf-Unterstützung mit diversen Authentifizierungsmöglichkeiten
- Neue Operationen für Kundenbenutzer und Kunden zum Management der Stammdaten über das Generic Interface

Business-Funktionen

- Ein neuer Datentyp für dynamische Felder zur korrekten Berechnung sowie Darstellung von Zahlenwerten
- Optimiertes Hinzufügen von Kundenbenutzern bei ausgehenden Mails
- Ergänzung der Möglichkeit, im External Interface einen Mailregistrierungslink für neue Nutzer zur Verfügung zu stellen

Darstellung

- Optimierung der Bildschirmaufteilung sowie der Platznutzung
- Pagination im External Frontend unterstützt Zurück-Button des Browsers
- Ergänzung, die Prozessinformationen im External Interface zu unterdrücken
- Filter in Businessobjektlisten wurden optimiert und sind nun einheitlich platzsparend
- Der Organizer ist nun in kompakter wie auch beschrifteter Variante verfügbar

Sicherheit

- Zertifikate zur Verifizierung werden entsprechend ihrer Bestimmung genutzt
- Die Behandlung von verschlüsselten und signierten Mails wurde durch zusätzliche Debug-Möglichkeiten sowie technische Restriktionen verbessert

Geschäftsverlauf

Das Jahr 2022 hat uns erneut vor große Herausforderungen gestellt. Bereits im ersten Halbjahr konnten wir beobachten, dass sich die Hoffnung auf eine Etablierung ruhigerer Strukturen nicht bestätigen würde. Vielmehr haben weitere krisenhafte Ereignisse die Anforderungen an eine erfolgreiche und strategisch wirksame Unternehmensführung verschärft. Der Ukraine-Krieg und die damit einhergehende Energiekrise sowie der sich immer deutlicher manifestierende Klimawandel fordern uns in vielfältiger Weise, die Organisation, Produktentwicklung und damit einhergehende Prozesse zukunftsorientiert zu gestalten und dabei gleichzeitig stabil und in Balance zu halten. Folgen und Entwicklungen abzuschätzen gelingt lediglich für zunehmend kürzere zeitliche Etappen und verleiht dem Thema Risikoabwägung eine neue Bedeutung.

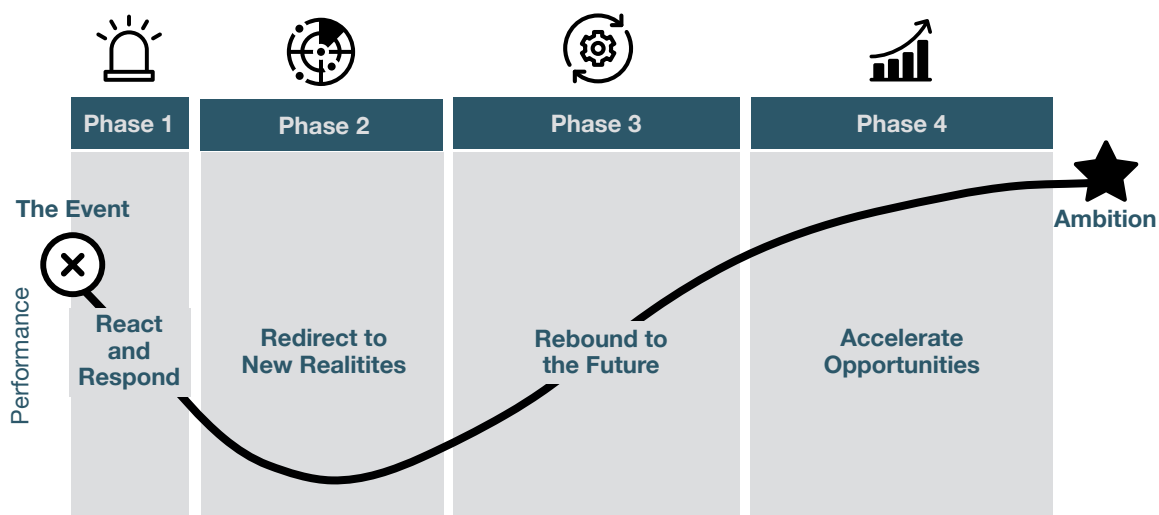
Wir konnten uns trotz des volatilen Arbeitsmarktes und des auch für uns immer deutlicher werdenden Fachkräftemangels erneut erfolgreich bei den Arbeitnehmern präsentieren und die geplanten Neueinstellungen vollumfänglich realisieren. Hier profitieren wir weiterhin von unserer attraktiven Unternehmenskultur und starken Mitarbeiterfokussierung. Dennoch stellte auch in diesem Zusammenhang die Inflation Ansprüche an unsere Fähigkeit, mit den gestiegenen Gehaltsanforderungen so zu verfahren, dass daraus für das Unternehmen kein Ungleichgewicht entsteht. Dies wird sich in 2023 verstärkt zeigen.

Gleichzeitig legten wir besonderes Augenmerk auf die Spätfolgen der Corona-Pandemie, die sich in unterschiedlicher Weise in unseren Teams manifestierten und denen wir nach wie vor mit einem breiten Maßnahmenangebot systematisch entgegenwirken. Hier gilt es, besondere Sensibilität für die verschiedenen Bedürfnisse zu entwickeln und zu zeigen, um das wichtigste Gut von OTRS – die Mitarbeiter – motiviert, zufrieden und damit arbeitsfähig zu erhalten.

Die Kooperation mit Gartner haben wir systematisch etabliert, um von dem breiten Angebot an Daten, Fakten, Studien und Analysen in nahezu allen unternehmerisch relevanten Themen Gebrauch zu machen und die Empfehlungen in unsere individuellen Entscheidungen einfließen zu lassen.

So haben wir uns unter anderem – angelehnt an das Krisenbewältigungsschema von Gartner (Four Phases for Leading in a Disruptive Crisis) – intensiv mit erfolgversprechenden Ansätzen auf die veränderte Situation eingestellt. Wir haben im Laufe des Jahres Entscheidungen getroffen, die uns auch langfristig auf die immer dynamischeren Rahmenbedingungen der Märkte vorbereiten und es uns ermöglichen, unsere Produkte in eine marktkonforme Richtung (weiter-) zu entwickeln.

Vier Phasen für die Führung in einer disruptiven Krise



Quelle: Gartner

Die im vorangegangenen Jahr eingeleiteten Schritte zur gesamtheitlichen Modernisierung von OTRS – unserem Unternehmen sowie der Produkte – haben wir wie geplant fortgesetzt und dafür in erheblichem Maße Investitionen getätigt.

- Für eine zukunftsorientierte Produkt- und Preisgestaltung sowie entsprechende Maßnahmen der beteiligten Abteilungen sind wir eine Partnerschaft mit Gartner eingegangen. Damit haben wir Zugang zu Analysten, um geplante Maßnahmen im Vorfeld zu bewerten und deren Wirkung zu überprüfen.
- Wir haben uns für die Einführung eines ERP-Systems von SAP entschieden, um unsere Ressourcenplanung noch vorausschauender zu gestalten.
- Dem volatilen Arbeitsmarkt und dem auch zusätzlich durch den Generationenshift entstehenden Personalmangel wollen wir langfristig begegnen, indem wir alle vorbereitenden Maßnahmen zur Gründung eines Kompetenzzentrums in Litauen getroffen haben, mit dem wir unsere Möglichkeiten, auf qualifizierte und motivierte Mitarbeiter zuzugreifen, optimieren können.

Unsere Security-Lösung erfreut sich weiterhin einer wachsenden Bedeutung aufgrund der aktuellen gesamtwirtschaftlichen Situation und präsentiert sich als Produkt, mit dem wir unsere Marktchancen gezielt ausdehnen können.

Mit den mittlerweile gut etablierten agilen Ansätzen, insbesondere im Solution Management und damit der OTRS Produktentwicklung, haben wir unter anderem die sogenannten Solution Scenarios erfolgreich weiterentwickelt und ausgebaut. Sie etablieren sich bei unseren Kunden als kompakte und schnell einsetzbare Nischenlösungen.

Dennoch müssen wir konstatieren, dass es deutlich größerer Anstrengungen und auch Investitionen in finanzieller und personeller Hinsicht bedarf, um der weiterhin zögerlichen Nachfrage zu begegnen. Der verlängerte und hier mittlerweile verdreifachte Sales Cycle hat sich auch in der zweiten Jahreshälfte fortgesetzt. Dies verlangt nach stetiger und systematischer Optimierung unserer Customer Journey, angefangen bei unserer Website und daraus abgeleiteten Kampagnen (unter anderem mit Google Ads), über vielseitige und umfassende Sales-Strategien bis hin zu einer partnerschaftlichen Betreuung und Begleitung durch unser Business Relationship Management Team.

Als Unternehmen haben wir unseren geplanten Organisationsentwicklungsplan eingehalten. Unsere CSR-Bemühungen als gesellschaftlich verantwortungsbewusstes Unternehmen haben wir wie vorgesehen stärker auf Umweltthemen ausgerichtet und uns darauf vorbereitet, den zukünftig notwendigen Dokumentationspflichten entsprechen zu können.

Gerade in der weltweit angestregten Situation ist uns wichtig, weiterhin Zeichen zu setzen, die untermauern, dass wir das Umweltgeschehen als Unternehmen positiv beeinflussen wollen und können.

Wir sind darauf vorbereitet, auch eine für längere Zeit schwache Konjunktur erfolgreich auszubalancieren und gleichermaßen einen anstehenden Aufschwung unter veränderten Bedingungen optimal für uns zu nutzen.

Mitarbeiter

Die Zahl der im Jahresdurchschnitt beschäftigten Arbeitnehmer (ohne Vorstandsmitglieder) belief sich auf 76 zum Bilanzstichtag 2022.

ERTRAGS-, FINANZ- & VERMÖGENSLAGE

Ertragslage

Im abgelaufenen Geschäftsjahr konnten Umsatzerlöse in Höhe von TEUR 11.839 (Vorjahr: TEUR 11.043) und damit ein Umsatzwachstum in Höhe von TEUR 796 erwirtschaftet werden. Dies entspricht einer Erhöhung um 7,2 %. Das nachhaltige Umsatzwachstum zeigt, dass die Wahrnehmung der OTRS Software als ein äußerst nützliches Instrument zur Unternehmenssteuerung stetig steigt.

Das größte Umsatzwachstum konnte bei den wiederkehrenden Erlösen (Recurring Revenues) erreicht werden, welche Jahresverträge mit Zugang zu unserer Software in verschiedenen Ausprägungen sowie Security, Software Updates und Support beinhalten. Diese konnten von TEUR 9.845 um TEUR 898 (9,1 %) auf TEUR 10.743 gesteigert werden. Sie betragen 90,7 % des Gesamtumsatzes (im Vorjahr: 89,1 %). Wiederkehrende Erlöse resultieren aus bestehenden Verträgen mit festen Laufzeiten, nach deren Ablauf in der Regel eine Vertragsverlängerung erfolgt. Eine Steigerung dieser Verträge mit Bestandskunden indiziert 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. Diese passiven Rechnungsabgrenzungsposten, die künftige Erlöse repräsentieren, betrugen zum Abschlussstichtag TEUR 6.505 (Vorjahr: TEUR 5.874) und werden in den Monaten der zugrundeliegenden Laufzeit als Umsatzerlöse ausgewiesen.

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

Aufgrund der strategischen Ausrichtung der OTRS AG liegt der Fokus auf der Entwicklung und Steigerung der wiederkehrenden Erlöse (Recurring Revenues). Umsatzerlöse aus Consulting und Custom Engineering sind hierbei als unterstützende Hilfsumsätze zur Entwicklung der wiederkehrenden Erlöse zu sehen. Die Umsatzerlöse aus Consultingleistungen sind im abgelaufenen Geschäftsjahr um 6,6 % von TEUR 1.132 auf TEUR 1.058 zurückgegangen. Kundenspezifische Anpassungen und Entwicklungen (Custom Engineering) werden in der Regel nur in Ausnahmefällen geleistet und machen daher nur einen geringen Teil des Umsatzes aus (TEUR 9, im Vorjahr TEUR 44).

Den Hauptanteil der Umsatzerlöse erzielt die OTRS AG mit inländischen Kunden. Diese konnten von TEUR 7.667 um TEUR 669 (8,7 %) auf TEUR 8.336 gesteigert werden. Der Anteil der Umsatzerlöse mit inländischen Kunden an den gesamten Umsatzerlösen betrug damit 70,4 % im Geschäftsjahr 2022 (im Vorjahr: 69,4 %). Auch die Umsatzerlöse mit ausländischen Kunden konnten von TEUR 3.376 um TEUR 126 auf TEUR 3.502 gesteigert werden.

Voraussetzung für das stetige und nachhaltige Wachstum ist die ständige Aktualisierung und Verbesserung der Softwarefunktionalitäten. Daher wurde auch im abgelaufenen Geschäftsjahr die Softwareentwicklung und -verbesserung vorangetrieben. In die Pflege und Weiterentwicklung wurden im abgelaufenen Geschäftsjahr TEUR 3.850 investiert. Hiervon wurden TEUR 840 als selbst geschaffene

immaterielle Vermögensgegenstände in der Bilanz aktiviert. Für die übrigen Entwicklungskosten waren die Voraussetzungen zur Aktivierung selbst geschaffener immaterieller Vermögensgegenstände nicht erfüllt. Im abgelaufenen Geschäftsjahr wurden planmäßige Abschreibungen auf selbst geschaffene immaterielle Vermögensgegenstände in Höhe von TEUR 681 vorgenommen.

Das Ergebnis vor Zinsen, Steuern und Abschreibungen (EBITDA) belief sich im abgelaufenen Geschäftsjahr auf TEUR 1.270 (Vorjahr: TEUR 2.395). Dabei konnte ein operativer Cashflow in Höhe von TEUR 1.167 erwirtschaftet werden. Das Ergebnis vor Zinsen und Steuern (EBIT) betrug TEUR 488 gegenüber TEUR 1.710 im Vorjahr. Der Rückgang von EBIT, EBITDA sowie Jahresüberschuss ist maßgeblich durch hohe Aufwendungen für die Einstellung neuer Mitarbeiter, die Einführung eines ERP-Systems und die Partnerschaft mit Gartner für Marktforschung bedingt.

Die größte Kostenposition bilden für ein Unternehmen mit einem Schwerpunkt auf Dienstleistungen naturgemäß die Personalkosten. Diese betragen 2022 TEUR 6.956 (Vorjahr: TEUR 6.310), was einer Personalaufwandsquote von 54,9 % (im Vorjahr: 53,3 %) entspricht. Die durchschnittlichen Personalkosten bezogen auf den durchschnittlichen Mitarbeiterbestand einschließlich Geschäftsleitung lagen im Geschäftsjahr 2022 bei TEUR 86,9 gegenüber TEUR 82,6 im Vorjahr. Der Umsatz je Mitarbeiter einschließlich Geschäftsleitung erhöhte sich gegenüber dem Vorjahr (TEUR 145) auf TEUR 148.

Finanz- & Vermögenslage

Die Bilanzsumme zum 31. Dezember 2022 erhöhte sich im Vergleich zum Vorjahr um 3,7 % von TEUR 13.374 auf TEUR 13.867. Das bilanzielle Eigenkapital erhöhte sich infolge des Jahresergebnisses (TEUR 335) und der im Geschäftsjahr ausgezahlten Dividende (TEUR 287) von TEUR 5.024 auf TEUR 5.072. Die Eigenkapitalquote beträgt zum Bilanzstichtag 36,6 % (Vorjahr: 37,6 %).

Der Bestand an Finanzmitteln hat sich mit TEUR 4.265 gegenüber dem Vorjahr (TEUR 4.301) annähernd konstant entwickelt, ebenso wie die Liquidität 2. Grades (Quick Ratio) mit 86,3 % gegenüber 86,6 % 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 passiv abgegrenzten Erlöse aus Supportverträgen und Serviceleistungen (TEUR 6.505) zu keinem künftigen Mittelabfluss führen, sondern künftigen Umsatz darstellen, ergibt sich eine bereinigte Liquidität 2. Grades von 494,5 % gegenüber 404,8 % im Vorjahr. Vor diesem Hintergrund bestehen derzeit keine Liquiditätsengpässe und die Gesellschaft kann ihren Zahlungsverpflichtungen unter Zugrundelegung eines normalen Geschäftsverlaufes nachkommen. Bei einem Cash Flow aus der operativen Geschäftstätigkeit in Höhe von TEUR 1.167 (im Vorjahr: TEUR 2.511) und einem EBITDA in Höhe von TEUR 1.270 (im Vorjahr: TEUR 2.395) ergibt sich eine Cash Conversion Rate von 91,9 % (im Vorjahr: 104,9 %).

Seit Oktober 2022 erfolgt die Weiterentwicklung der OTRS Software agil. Erweiterungen und Verbesserungen werden nicht mehr gebündelt in einer neuen Version released, sondern laufend und fortwährend in die Software eingepflegt. Eine Aktivierung dieser Weiterentwicklungen als selbsterstellte immaterielle Vermögensgegenstände ist vor dem Hintergrund der ständigen und innerhalb kurzer Zeiträume erfolgenden Programmierungen nicht mehr sachgerecht. Die Entwicklungskosten werden daher seitdem vollständig im Aufwand erfasst. EBIT und EBITDA sind durch die Aktivierung von Eigenleistungen im Zusammenhang mit der Erweiterung und Verbesserung der OTRS Software in der Vergangenheit beeinflusst. Hätte die Gesellschaft von dem Wahlrecht zur Aktivierung selbsterstellter immaterieller Vermögensgegenstände in der Vergangenheit keinen Gebrauch gemacht, ergäbe sich ein „EBIT exkl. Aktivierung“ in Höhe von TEUR 330 (im Vorjahr: TEUR 1.427). Die nachfolgende Tabelle mit ausgewählten Kennziffern enthält zur besseren Vergleichbarkeit neben der Entwicklung des EBIT und des EBITDA auch die entsprechenden Kennziffern, die sich ohne die Ausübung des Wahlrechtes zur Aktivierung selbst geschaffener immaterieller Vermögensgegenstände ergeben hätten.

Ausgewählte Kennziffern

	2022	2021	2020	2019	2018
Kennzahlen zur Vermögenslage					
Eigenkapitalquote in %	37 %	38 %	36 %	30 %	27 %
Finanz-/Liquiditätsstruktur					
Liquidität 2. Grades in %	87 %	87 %	69 %	72 %	66 %
Kennzahlen zur Erfolgslage					
Umsatz (in TEUR)	11.839	11.043	9.708	9.178	8.314
Umsatzwachstum in % ggü. Vorjahr	7 %	14 %	6 %	10 %	9 %
Jahresüberschuss (in TEUR)	335	1.194	1.215	782	448
Eigenkapitalrendite in %	7 %	24 %	31 %	28 %	23 %
Passiv abgegrenzte Erlöse aus Support- verträgen und Serviceleistungen (in TEUR)	6.505	5.874	5.140	4.757	4.248
Umsatz pro Mitarbeiter (in TEUR)	148	145	134	127	128
EBITDA (in TEUR)	1.270	2.395	2.308	1.611	970
EBIT (in TEUR)	488	1.710	1.761	1.115	579
EBIT exkl. Aktivierung (in TEUR)	330	1.427	840	419	263
EBITDA-Marge in %	11 %	22 %	24 %	18 %	12 %
EBIT-Marge in %	4 %	15 %	18 %	12 %	7 %
EBIT-Marge exkl. Aktivierung in %	3 %	13 %	9 %	5 %	3 %
Andere					
EPS (in EUR)	0,17	0,62	0,63	0,41	0,23
Operativer Cash Flow	1.167	2.511	2.763	1.809	1.548
Cash Conversion Rate (CCR) in % ¹⁰	92 %	105 %	120 %	112 %	160 %
R&D Costs (in TEUR)	3.850	3.057	2.619	2.115	1.716
R&D Cost Ratio in %	33 %	28 %	27 %	23 %	21 %

¹⁰ CCR= Operativer Cash Flow / EBITDA

PROGNOSE-, RISIKO- & CHANCENBERICHT

Prognosebericht

Mit Beginn des Jahres 2022 haben die durch die Pandemie ausgelösten wirtschaftlichen Schwankungen und Veränderungen durch Ukraine-Krieg, Energieknappheit und Inflation eine unerwartete Verstärkung erfahren, die präsent und prägend für das gesamte Jahr waren und uns auch 2023 stark beschäftigen werden.

So erwartet der internationale Währungsfonds (IWF) beim globalen Wirtschaftswachstum für 2023 einen Anstieg von nur noch 2,9 %, nachdem die weltweite Konjunktur in 2022 noch 3,4 % zugelegt hat. Für 2024 rechnet der IWF mit einem Wachstum von 3,1 %.¹¹ Bei der globalen Inflation gehen die IWF-Experten 2023 von einem Jahresdurchschnittswert von 6,6 % aus, im Jahr 2024 soll sie 4,3 % betragen.¹² In diesem Zusammenhang wird es von entscheidender Bedeutung sein, ob und in welchem Ausmaß die Zentralbanken an ihrem restriktiven Kurs festhalten, um die Preisstabilität wiederherzustellen. Anzeichen für eine inflationsdämpfende Wirkung der restriktiven Geldpolitik gibt es bereits. Die volle Wirkung dürfte aber erst 2024 zum Tragen kommen. Für Deutschland prognostiziert das Institut für Weltwirtschaft (ifw) ein Wachstum für das Gesamtjahr 2023 von 0,3 % und eine durchschnittliche Jahresinflation von 5,4 %.¹³

Angesichts der angespannten Situation auf den Märkten kommt der digitalen Transformation der Unternehmen eine wichtige Bedeutung vor allem im Hinblick auf notwendige Effizienzsteigerungen zu. Gleichzeitig bleibt jedoch die Bereitschaft der Unternehmen, technologische Umstellungen in Form neuer Tools vorzunehmen, weiterhin sehr zurückhaltend, da die intransparente Situation die wirtschaftlichen Perspektiven erschwert und Priorisierungen bei Unternehmensentscheidungen mehr denn je auf den Prüfstand gestellt werden.

Daher gilt auch weiterhin, dass wir durch das granulare Monitoring unserer Unternehmenskennzahlen zwar frühzeitig mögliche negative Entwicklungen bei unseren Kunden identifizieren, aber keineswegs verhindern können.

Es zeigt sich, dass Innovation als Schlüsselbegriff für Produkte und Services zu einem entscheidenden Wettbewerbsvorteil wird und sich diese vermehrt in der Cloud etablieren.

Dies gilt auch weiterhin und zeichnet sich als langfristiger Trend ab. Daher ist die Fokussierung auf Managed OTRS für uns immer noch der strategisch richtige Ansatz. Ebenso halten wir an dem in 2021 eingeleiteten Change-Prozess fest.

Mit der flächendeckenden Einführung eines agilen Ansatzes in unserem Unternehmen haben wir gute Fortschritte erzielt und gerade im Bereich der Produktentwicklung bereits Veränderungen umgesetzt, die die Gestaltung eines dynamischen, flexiblen und schnell verfügbaren Angebotsportfolios ermöglichen.

¹¹ <https://www.imf.org/-/media/Files/Publications/WEO/2023/Update/January/English/text.ashx> S. 1

¹² <https://www.imf.org/-/media/Files/Publications/WEO/2023/Update/January/English/text.ashx> S. 1

¹³ <https://www.ifw-kiel.de/de/publikationen/medieninformationen/2022/winterprognose-ifw-kiel-wirtschaft-im-naechsten-jahr-mit-kleinem-plus-und-grossen-risiken/>

Aussage zur voraussichtlichen Entwicklung

Unsere vorausschauende Planung sowie unser exaktes Monitoring und die Analyse von Marktgegebenheiten, Kundenverhalten, Veränderungen des Sales-Zyklus und Kundenloyalität haben dazu beigetragen, dass die durch Corona bedingten Veränderungen für uns zu keinem existenziellen Schaden geführt haben. Jedoch beobachten wir die weiteren Entwicklungen, die sich aus Ukraine-Krieg, Energieknappheit und Inflation ergeben, sehr genau.

Die OTRS AG hat 2022 maßgebliche und auf die Zukunft ausgerichtete Investitionen getätigt, mit dem Ziel, das Unternehmen auf das nächste Professionalitätslevel zu heben. Dazu gehören neben der Suche und Einstellung von Mitarbeitern, die uns fachlich-technisch unterstützen und das verfügbare Arbeitsvolumen deutlich erhöhen, vor allem auch die Investition in die Kooperation mit Gartner und die Einführung von SAP.

Die Investition in geeignetes Personal ist jedoch nur der Anfang. Es gilt, die neu gewonnenen Mitarbeiter so in das bestehende System zu integrieren, dass sie ihre Produktivität voll entfalten können. Hierzu bedarf es angepasster Prozesse und Routinen, die wir im Rahmen der agilen Transformation Schritt für Schritt bereitstellen. Wir verlieren jedoch nicht aus den Augen, dass ein solcher Transformationsprozess für alle Mitarbeiter eine enorme mentale und psychische Herausforderung darstellt.

Gleichzeitig gilt es, den geplanten Change-Prozess immer wieder daraufhin zu überprüfen, ob die eingeleiteten Maßnahmen tragfähig und zukunftswirksam sind.

Die Einführung von SAP stellt weiterhin lediglich den ersten Schritt in der geplanten Professionalisierung dar, da allein die Vorbereitung, das Aufbereiten der Daten und die erste Einarbeitung der Mitarbeiter erhebliche Kapazitäten gebunden haben. Den tatsächlichen Mehrwert werden wir im täglichen praktischen Arbeiten, dem ANWENDEN der Möglichkeiten, die SAP bietet, generieren können.

Die Kooperation mit Gartner hat sich dahingehend bewährt, dass wir neue Produkte bzw. Produktvarianten durch valide Marktdaten und Studienergebnisse untermauert gestalten können. Somit sind wir in der Lage, den gesamten Prozess, angefangen bei Marktrecherche über Zielgruppenevaluation, Produktentwicklung, Pricing, Campaigning im Marketing und Vertriebsstrategie solide zu gestalten und abzuwickeln.

Für das laufende Geschäftsjahr 2023 erwarten wir vor dem Hintergrund des weiterhin ungewissen Verlaufs des Ukraine-Kriegs und der unvorhersehbaren makroökonomischen Entwicklungen eine Umsatzsteigerung von 4 % bis 7 % auf etwa 12,3 Mio. EUR bis 12,7 Mio. EUR. Die deutlichen Investitionen (nicht aktivierbar) im laufenden Geschäftsjahr in Höhe von rund 1,2 Mio. EUR in den Auf- und Ausbau des Angebots werden sich temporär auf die Profitabilität auswirken, zahlen aber mittelfristig auf das Umsatz- und Erlöspotenzial sowie das kontinuierliche Wachstum der OTRS Unternehmensgruppe ein. Aufgrund dieser umfangreichen Investitionen wird für das Geschäftsjahr 2023 mit einem ausgeglichenen bis leicht negativen EBITDA gerechnet. Es ist das Ziel, 2024 wieder zur geplanten Profitabilität zurückzukehren.

Die OTRS AG wird durch das frühzeitige Investment in fachlich-technische Qualifikation weiter von einem breiten und intakten Digitalisierungstrend profitieren können.

Grundsätzlich sehen wir die Möglichkeit von Wachstum als gegeben, sofern die anhaltenden geopolitischen Spannungen und Konflikte ihren Einfluss nicht weiter ausdehnen und uns länder- und regionsübergreifende Krisen – wie zum Beispiel eine Pandemie oder die Energiekrise – in einem überschaubaren Rahmen belasten sollten.

Für unseren nachhaltigen Erfolg bedarf es kompetenter und engagierter Mitarbeiter. Ihre Zufriedenheit und Motivation sichern wir durch überlegte Investition in eine Unternehmenskultur, die durch Chancengleichheit, ein attraktives und modernes Arbeitsumfeld sowie eine zukunftsfähige Organisation und Struktur definiert ist. Gleichzeitig haben wir Vorbereitungen getroffen, um langfristig den Zustrom an qualifizierten Mitarbeitern sicherzustellen.

Wir leben und übernehmen aktiv Verantwortung für Umwelt, Sicherheit und Gesellschaft. Als Unternehmen sind wir Vorbild für ein modernes, transparentes und erfolgreiches Arbeiten und streben darüber hinaus nach operativer Exzellenz in unseren Arbeits- und Geschäftsprozessen.

Risiko- und Chancenbericht

Für den nachhaltigen Erfolg unseres Unternehmens ist es entscheidend, dass wir die Risiken und Chancen, die sich aus unserer operativen Tätigkeit ergeben, frühzeitig erkennen und vorausschauend steuern. Der verantwortungsvolle Umgang mit den Risiken wird durch ein umfassendes Risikomanagementsystem unterstützt. Das Ziel der OTRS AG ist es, den Unternehmenswert im Sinne der Anteilseigner mittels eines ausbalancierten Chance-Risiko-Verhältnisses zu steigern.

Die Steuerung und Überwachung der einzelnen Bereiche werden monatlich analysiert und mit der unternehmenseigenen Planung sowie regelmäßig aktualisierten Forecasts verglichen. Um bestandsgefährdende Risiken zuverlässiger identifizieren zu können, werden im Rahmen eines Risikofrüherkennungssystems Frühwarnindikatoren in Form von Kennzahlen definiert, deren Veränderung bzw. Entwicklung kontinuierlich überprüft werden. Neben den im Folgenden genannten Risikofaktoren können generell Risiken, die noch nicht bekannt sind oder Risiken, die zunächst als unwesentlich eingeschätzt werden, die Geschäftstätigkeit beeinträchtigen.

Rechtliche und wirtschaftliche Risiken, die den Fortbestand des Unternehmens gefährden

Wirtschaftliche Geschäftsrisiken können in einer nicht ausreichenden Marktakzeptanz des Produktes bestehen bzw. aufgrund der stärkeren Positionierung von Mitbewerbern. Wesentliche Voraussetzungen, um dieses Risiko zu reduzieren, sind die hohe Flexibilität in der Anpassung des Produktes an die Kundenbedürfnisse und die Möglichkeit, die Marktpräsenz dynamisch zu erweitern. Eine weitere Verringerung des Risikos erreichen wir zusätzlich durch die Durchsetzung unseres Markenrechtes, welches insbesondere Graumarktanbietern die Möglichkeit verwehrt, mit von uns hergestellten und finanzierten Produkten Umsätze zu generieren.

Der Softwaremarkt, insbesondere im Bereich von Customer Solutions, lebt in der VUCA-Welt, das heißt, er unterliegt in hohem Maße Volatilität, Unsicherheit, Komplexität und Ambiguität.

Mit unserer Strategie, eine Differenzierung zwischen **OTRS** als Cloud-Lösung und der frei verfügbaren ((OTRS)) Community Edition herbeizuführen, haben wir mehr Flexibilität und Unabhängigkeit erreicht und können uns an die sich stetig ändernden Anforderungen der verschiedenen Teilmärkte dynamisch anpassen. Die Einführung der Managed-Version unserer Software verschaffte der OTRS AG außerdem Exklusivität und stärkte die Kundenbindung.

Zusätzlich hat die Ende 2020 getroffene Entscheidung, bis auf Weiteres keine ((OTRS)) Community Edition zu veröffentlichen, dazu beigetragen, das Tätigkeitsfeld von Wettbewerbern, die Dienstleistungen für **OTRS** anbieten, zu begrenzen.

Damit ergibt sich erstmals die Möglichkeit, mit Managed **OTRS** international ein erfolversprechendes Partnermanagement aufzubauen, welches für uns risikolos, weil kontrollierbar ist. Vertriebsaktivitäten mit der aktiven Community Edition sowie der on-premise Variante von **OTRS** haben zuvor das Risiko eines nicht monitorbaren Geschäftsbetriebes bei einem international gelagerten Vertriebsmodell geborgen.

Darüber hinaus haben wir durch die aktive Kommunikation zum Lifecycle unserer Releases mehr Aufmerksamkeit in der User Community und den Medien für diese Strategie erreichen können und damit auch das Potenzial der Graumarktanbieter eingeschränkt.

Künftig wird es für unsere Softwarelösungen keine großen Major Releases in Form neuer Versionen geben. Stattdessen werden häufigere, kleinere Updates **OTRS** auf dem neuesten Stand halten. Diese Entscheidung für Rolling Releases ist neben der Bildung agiler Strukturen im Development ein weiterer Aspekt, um sich auf eine kundenzentrierte Weiterentwicklung unserer Lösungen zu fokussieren. Zudem profitieren Kunden von einer jederzeit aktuellen Software.

Gleichzeitig arbeiten wir gezielt mit einem umfassenden Marketing und innovativem Produktmanagement daran, unseren Marktanteil kontinuierlich zu steigern. Unser Bestreben geht dahin, langfristig ein breites Spektrum an unterschiedlichen Kunden- und Interessentengruppen auf verschiedenen Märkten zu erreichen.

Finanzwirtschaftliche Risiken

Eine Verschlechterung der Liquidität kann für Unternehmen wesentliche bzw. gar bestandsgefährdende Risiken zur Folge haben. Die OTRS AG verfügt zum Berichtszeitpunkt über eine sehr gute Liquiditätsausstattung. Diese kommt dadurch zustande, dass unser Vertriebsmodell Vorabzahlungen für die Verträge auf jährlicher Basis beinhaltet.

In der aktuell herausfordernden globalen Situation haben wir damit gegenüber anderen Unternehmen zunächst den Vorteil, nicht von akutem Liquiditätsmangel betroffen zu sein.

Forderungsausfallrisiken

Forderungsausfälle stellen ein latentes Risiko dar. Diese können in ihrer Kumulation im Extremfall den Fortbestand des 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. Dabei profitieren wir generell von einer heterogenen Kundenstruktur; wir konzentrieren uns also weder auf eine spezielle Branche noch auf eine Organisationsgröße und können damit auch konjunkturelle Schwankungen gut ausgleichen.

Auch hier beobachten wir in einem engmaschigen Monitoring, wenn es zu Zahlungsverzögerungen oder -ausfällen kommt. Mit verkürzten Mahnverfahren und der schnelleren Erwirkung eines Titels arbeiten wir Forderungsausfällen in der derzeitigen Krisensituation entgegen.

Risiken aus Wechselkursschwankungen

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

Wirtschaftliche Chancen

Die derzeitige Lage und die Tendenz zu einer langfristigen örtlichen Verlagerung der betrieblichen Tätigkeiten (Home Office) bergen neben den Risiken für Unternehmen und deren Fortbestand auch Chancen für uns und den Vertrieb unserer Lösung. Da wir virtuelles Arbeiten professionell unterstützen, können wir in der derzeitigen Situation aber auch zukünftig für viele Branchen als die State of the Art – Lösung fungieren, wenn es um die Optimierung ihrer Betriebsprozesse geht. Wir sehen hier nicht nur gesteigerte Absatzmöglichkeiten während der derzeitigen Pandemie, sondern vielmehr auch Chancen, unsere Lösung langfristig als ein Instrument zur Risikominimierung in Krisensituationen zu etablieren.

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

Internationale Expansion

Lassen sich Vertriebsaktivitäten und Serviceangebote ohne erhöhten Mehraufwand und/oder verringerte Erfolgchancen remote erbringen, steuern wir die internationale Expansion im Rahmen der zunehmenden Virtualisierung vom Headquarter aus. Nur dort, wo sich gute Vertriebsperspektiven zeigen und deren Umsetzung ein Team vor Ort erfordert, erwägen wir den Aufbau einer Niederlassung, vorzugsweise mit einer an die Standortgegebenheiten angepassten Vertriebs- und Servicestruktur. Wir haben auch im laufenden Geschäftsjahr den eingeschlagenen Pfad, unsere wichtigsten Märkte intensiv zu beobachten und – wo erfolgversprechend – weiter auf- und auszubauen, fortgesetzt. Die bestehenden Niederlassungen durch kontinuierlichen Support und Wissenstransfer zu unterstützen und verstärkt darauf zu achten, sie auch kulturell im Sinne einer Global Corporate Culture einzubinden, lässt uns Synergien voll ausschöpfen.

Managed Services

In Zeiten, in denen sich Geschäftsaktivitäten zunehmend virtuell etablieren und wir große Teile unserer Daten in Clouds verfügbar halten, entspricht unser Angebot, **OTRS** als Managed-Lösung anzubieten, weiterhin dem Trend.

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

Die Möglichkeit, **OTRS** zu nutzen, ohne die Instanz(en) auf betriebseigenen Rechnern zu installieren, ist für viele Unternehmen attraktiv und bietet vor allem auch mittelständischen Firmen mit begrenzter Infrastruktur und beschränkten personellen Ressourcen den Zugriff auf eine professionelle Softwarelösung.

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 können zu Problemen bis hin zum vorübergehenden Erliegen von Arbeitsabläufen in einzelnen oder mehreren Bereichen führen.

Des Weiteren beinhaltet ein zügiges Unternehmenswachstum das Risiko, dass die Verwaltungsstrukturen sowie die Aufbau- und Ablauforganisation nicht im gleichen Tempo angepasst werden können. Speziell im Hinblick auf die Weiterentwicklung von wirksamen Prozessen innerhalb der Aufbau- und Ablauforganisation investieren wir kontinuierlich und passen uns damit den Bedürfnissen eines wachsenden Unternehmens an.

Unsere Aufbau- und Ablauforganisation zusammen mit unserer Unternehmenskommunikation haben wir so ausgestattet, dass Verzögerungen bzw. Störungen oder Unklarheiten in Prozessen frühzeitig gemeldet werden. So kann ein reibungsloser Ablauf bzw. die kurzfristige Behebung von Störungen gewährleistet und ein Ausfall unseres Angebotes – sei es Software oder Dienstleistung – mit einer sehr geringen Eintrittswahrscheinlichkeit bewertet werden.

Erfahrene Mitarbeiter, bewährte Verwaltungs- und Steuerungssysteme, gezielte Personal- und Organisationsentwicklungsmaßnahmen sowie das bestehende System aus überwachten Risikoindikatoren, das stetig an die aktuellen Entwicklungen und Erfordernisse angepasst wird, sorgen zusätzlich für ein höchstmögliches Maß an Kontrolle.

Risiken aus Umwelt und Soziales

Der Anspruch an die Übernahme von sozialer Verantwortung durch Unternehmen ist in den letzten Jahren massiv gewachsen. Marktbestimmende Nachhaltigkeits- und Verantwortungsaspekte in unseren Produkten und Prozessen können unter anderem zu erheblichen Wettbewerbsnachteilen, Imageeinbußen oder Gesetzesverstößen führen.

Als Gegenmaßnahme wurde der Kompetenzbereich CSR mit einem umfassenden Nachhaltigkeitskonzept implementiert, der sich vor allem mit dem Erreichen unserer Nachhaltigkeitsziele und deren Steuerung beschäftigt. Sensibilisierungsmaßnahmen für das Management und die Mitarbeiter zu nachhaltigem Handeln sowie die systemische Verankerung von Nachhaltigkeitsaspekten in unseren Steuerungs- und Entscheidungsprozessen wirken diesem Risiko ebenfalls entgegen. So haben wir bspw. auch bei der Auswahl unserer Hostingprovider solche gewählt, die nachweislich umweltorientiert und ressourcenschonend agieren.

Chancen aus Umwelt und Soziales

Im Rahmen unserer Strategie „Green OTRS“ ist die Arbeit an einem nachhaltigen Serviceangebot, das sich an entsprechend agierende Unternehmen richtet, eine wichtige Säule. Damit richten wir nicht nur unser Unternehmen nachhaltig aus. Durch die Implementierung von Nachhaltigkeitsaspekten in unseren Produkten und Dienstleistungsangeboten haben wir die Chance, neue Kundengruppen anzusprechen und zu gewinnen und die Wahrnehmung der Marke OTRS in der Öffentlichkeit mit einem weiteren positiven Aspekt zu versehen. Die Stärkung unserer Kultur mittels Aktivitäten im Bereich Integrität kann zudem dem zukünftigen Fachkräftemangel entgegenwirken und dafür sorgen, dass die OTRS Group auch künftig attraktiv für Absolventen und Mitarbeiter bleibt.

Oberursel, 31. März 2023



André Mindermann
Vorstandsvorsitzender



Christopher Kuhn
Vorstand



Sabine Riedel
Vorstand





JAHRES ABSCHLUSS TABELLEN

BILANZ

GEWINN- & VERLUSTRECHNUNG

BRUTTO-ANLAGENSPIEGEL

KAPITALFLUSSRECHNUNG

Bilanz zum 31.12.2022

Aktiva	31.12.2022	31.12.2021
	EUR	EUR
A. Anlagevermögen	6.938.972,26	6.79.772,04
I. Immaterielle Vermögensgegenstände	3.040.532,00	2.911.693,25
1. Selbst geschaffene gewerbliche Schutzrechte und ähnliche Rechte und Werte	3.011.332,00	1.822.370,00
2. In der Entwicklung befindliche immaterielle Vermögenswerte	0,00	1.030.700,25
3. Entgeltlich erworbene Konzessionen, gewerbliche Schutzrechte und ähnliche Rechte und Werte sowie Lizenzen an solchen Rechten und Werten	0,00	1,00
4. Geschäfts- oder Firmenwert	29.200,00	58.622,00
II. Sachanlagen	142.740,00	132.164,00
1. Andere Anlagen, Betriebs- und Geschäftsausstattung	142.740,00	132.164,00
III. Finanzanlagen	3.755.700,26	3.748.914,79
1. Anteile an verbundenen Unternehmen	2.763.583,24	2.763.584,24
2. Beteiligungen	2,00	2,00
3. Rückdeckungsansprüche aus Lebensversicherungen	992.115,02	985.328,55
B. Umlaufvermögen	6.798.899,51	6.476.535,35
I. Vorräte	0,00	5.760,30
1. In Arbeit befindliche Aufträge	0,00	5.760,30
II. Forderungen und sonstige Vermögensgegenstände	2.534.301,13	2.169.778,39
1. Forderungen aus Lieferungen und Leistungen	1.932.124,61	1.662.004,14
2. Forderungen gegen verbundene Unternehmen	396.301,22	478.744,05
3. Forderungen gegen Unternehmen, mit denen ein Beteiligungsverhältnis besteht	0,00	0,00
4. Sonstige Vermögensgegenstände	205.875,30	29.030,20
III. Kassenbestand, Bundesbankguthaben, Guthaben bei Kreditinstituten und Schecks	4.264.598,38	4.300.996,66
C. Rechnungsabgrenzungsposten	129.328,46	104.193,83
	13.867.200,23	13.373.501,22

Passiva	31.12.2022	31.12.2021
	EUR	EUR
A. Eigenkapital	5.071.966,58	5.024.486,42
I. Gezeichnetes Kapital	1.916.300,00	1.916.300,00
II. Gewinnrücklagen		
1. Gesetzliche Rücklage	178.863,09	162.116,83
III. Bilanzgewinn	2.976.803,49	2.946.069,59
B. Rückstellungen	764.715,04	974.181,51
1. Steuerrückstellungen	251.950,75	508.767,17
2. Sonstige Rückstellungen	512.764,29	465.414,34
C. Verbindlichkeiten	610.074,88	624.258,93
1. Erhaltene Anzahlungen auf Bestellungen	8.479,00	0,00
- davon mit einer Restlaufzeit bis zu einem Jahr EUR 8.479,00 (EUR 0,00)		
2. Verbindlichkeiten aus Lieferungen und Leistungen	180.109,59	160.705,39
- davon mit einer Restlaufzeit bis zu einem Jahr EUR 180.109,59 (EUR 160.705,39)		
3. Verbindlichkeiten gegenüber verbundenen Unternehmen	38.293,59	115.547,69
- davon mit einer Restlaufzeit bis zu einem Jahr EUR 38.293,59 (EUR 115.547,69)		
4. Verbindlichkeiten gegenüber Gesellschaftern	0,00	2.300,06
- davon mit einer Restlaufzeit bis zu einem Jahr EUR 0,00 (EUR 2.300,06)		
5. Sonstige Verbindlichkeiten	383.192,70	345.705,79
- davon aus Steuern EUR 367.058,52 (EUR 330.317,44)		
- davon im Rahmen der sozialen Sicherheit EUR 4.810,89 (EUR 8.224,76)		
- davon mit einer Restlaufzeit bis zu einem Jahr EUR 383.192,70 (EUR 345.705,79)		
D. Rechnungsabgrenzungsposten	6.504.657,33	5.873.592,96
E. Passive latente Steuern	915.786,40	876.981,40
	13.867.200,23	13.373.501,22

Gewinn- und Verlustrechnung vom 01.01.2022 bis 31.12.2022

	31.12.2022	31.12.2021
	EUR	EUR
1. Umsatzerlöse	11.838.706,14	11.043.321,59
2. Verminderung des Bestandes an fertigen und unfertigen Erzeugnissen	5.760,30	6.063,20
3. Andere aktivierte Eigenleistungen	839.616,98	812.749,53
4. Sonstige betriebliche Erträge		
- davon Erträge aus der Währungsumrechnung EUR 2.954,79 (EUR 1.050,01)	383.526,84	355.158,19
5. Materialaufwand	2.550.646,75	1.836.321,27
a) Aufwendungen für Roh-, Hilfs- und Betriebsstoffe und für bezogene Waren	-0,68	-0,12
b) Aufwendungen für bezogene Leistungen	2.550.647,43	1.836.321,39
6. Personalaufwand	6.955.910,70	6.309.797,02
a) Löhne und Gehälter	5.947.036,02	5.398.794,49
b) Soziale Abgaben und Aufwendungen für Altersversorgung und für Unterstützung		
- davon für Altersversorgung EUR 106.662,87 (EUR 104.708,02)	1.008.874,68	911.002,53
7. Abschreibungen	782.490,16	685.592,85
a) auf immaterielle Vermögensgegenstände des Anlagevermögens und Sachanlagen		
- davon außerplanmäßige Abschreibungen EUR 29.421,00 (EUR 29.421,00)	782.490,16	685.592,85
8. Sonstige betriebliche Aufwendungen		
- davon Aufwendungen aus der Währungsumrechnung EUR 1.235,78 (EUR 171,75)	2.279.610,36	1.637.572,56
9. Erträge aus anderen Wertpapieren und Ausleihungen des Finanzanlagevermögens	6.786,47	8.204,31
10. Sonstige Zinsen und ähnliche Erträge		
- davon aus verbundenen Unternehmen EUR 0,00 (EUR 2.192,18)	664,84	2.867,53
11. Abschreibungen auf Finanzanlagen und auf Wertpapiere des Umlaufvermögens		
- davon außerplanmäßige Abschreibungen auf Finanzanlagen EUR 0,00 (EUR 29.352,09)	0,00	29.352,09
12. Zinsen und ähnliche Aufwendungen	690,00	690,00
13. Steuern vom Einkommen und vom Ertrag		
- davon Aufwendungen aus der Zuführung und Auflösung latenten Steuern EUR 38.805,00 (EUR 58.317,90)	152.910,32	517.701,09
14. Ergebnis nach Steuern	341.282,68	1.199.211,07
15. Sonstige Steuern	6.357,52	5.105,50
16. Jahresüberschuss	334.925,16	1.194.105,57
17. Gewinnvortrag aus dem Vorjahr	2.658.624,59	1.811.669,30
18. Einstellungen in Gewinnrücklagen	16.746,26	59.705,28
a) in die gesetzliche Rücklage	16.746,26	59.705,28
19. Bilanzgewinn	2.976.803,49	2.946.069,59

Kapitalflussrechnung (indirekt) vom 01.01.2022 bis 31.12.2022

	31.12.2022	31.12.2021
	EUR	EUR
Periodenergebnis	334.925,16	1.194.105,57
+ Abschreibungen auf Gegenstände des Anlagevermögens	782.490,16	714.944,94
+ Zunahme der Rückstellungen	47.349,95	38.943,77
- Sonstige zahlungsunwirksame Erträge	0,00	20.384,69
+ Abnahme der Vorräte	5.760,30	6.063,20
- Zunahme der Forderungen aus Lieferungen und Leistungen	265.960,77	540.225,81
+ Abnahme anderer Aktiva, die nicht der Investitions- oder Finanzierungstätigkeit zuzuordnen sind	55.290,29	-61.555,45
+ Zunahme der Verbindlichkeiten aus Lieferungen und Leistungen	16.517,13	-10.179,12
+ Zunahme anderer Passiva, die nicht der Investitions- oder Finanzierungstätigkeit zuzuordnen sind	595.616,48	799.037,58
- Gewinn aus dem Abgang von Gegenständen des Anlagevermögens	8.900,24	1.215,23
+ Verlust aus dem Abgang von Gegenständen des Anlagevermögens	3,00	1,00
- Zinserträge	6.786,47	8.204,31
+ Zinsaufwendungen	690,00	690,00
- Ertragsteuerertrag	352.014,29	188.082,97
+ Ertragsteueraufwand	504.924,61	705.784,06
Ertragsteueraufwand/-ertrag	-152.910,32	-517.701,09
Korrektur um nicht zahlungswirksame Vorgänge	-389.951,54	399.414,04
+/- Ertragsteuerzahlungen	-542.861,86	-118.287,05
Cashflow aus der laufenden Geschäftstätigkeit	1.167.043,45	2.511.435,49
+ Einzahlungen aus Abgängen von Gegenständen des Sachanlagevermögens	2.705,20	1.905,23
- Auszahlungen für Investitionen in das immaterielle Anlagevermögen	839.616,98	812.749,53
- Auszahlungen für Investitionen in das Sachanlagevermögen	82.775,93	57.215,85
+ Einzahlungen aus Abgängen von Gegenständen des Finanzanlagevermögens	6.681,04	0,00
- Auszahlungen für Investitionen in das Finanzanlagevermögen	6.786,47	-11.795,69
+ Erhaltene Zinsen	6.786,47	8.204,31
Cashflow aus der Investitionstätigkeit	-913.006,67	-848.060,15
- Auszahlungen an Unternehmenseigner und Minderheitsgesellschafter	287.445,00	134.141,00
- Auszahlungen aus der Tilgung von Anleihen und (Finanz-) Krediten	2.300,06	-2.300,06
+ Einzahlungen aus erhaltenen Zuschüssen/Zuwendungen	0,00	20.384,69
- Gezahlte Zinsen	690,00	690,00
Cashflow aus der Finanzierungstätigkeit	-290.435,06	-112.146,25
Zahlungswirksame Veränderungen des Finanzmittelfonds (Summe der Cashflows)	-36.398,28	1.551.229,09
+ Finanzmittelfonds am Anfang der Periode	4.300.996,66	2.749.767,57
Finanzmittelfonds am Ende der Periode	4.264.598,38	4.300.996,66





ANHANG

ALLGEMEINE ANGABEN

WEITERE ANGABEN & ERLÄUTERUNGEN

SONSTIGE PFLICHTANGABEN

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.

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 mittelgroße Kapitalgesellschaft. Von größenabhängigen Erleichterungen für **mittelgroße Kapitalgesellschaften** wird teilweise Gebrauch gemacht.

Die Aktien der Gesellschaft wurden am 23. Dezember 2009 zum Handel im First Quotation Board der Frankfurter Wertpapierbörse zugelassen und sind am 29. Juni 2012 in den Entry Standard der Frankfurter Wertpapierbörse einbezogen worden. Seit dem 01. März 2017 sind die Aktien der Gesellschaft in das Basic Board der Frankfurter Wertpapierbörse einbezogen.

Angaben zur Identifikation der Gesellschaft laut Registergericht

Firmenname laut Registergericht:	OTRS AG
Firmensitz laut Registergericht:	Oberursel
Registereintrag:	Handelsregister
Registergericht:	Bad Homburg v. d. Höhe
Register-Nr.:	HRB 10751

Angaben zur Bilanzierung und Bewertung einschließlich steuerrechtlicher Maßnahmen

Gegenüber dem Vorjahr abweichende Bilanzierungs- und Bewertungsmethoden

Beim Jahresabschluss konnten die bisher angewandten Bilanzierungs- und Bewertungsmethoden im Wesentlichen übernommen werden.

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 und soweit die Vermögensgegenstandseigenschaft zu bejahen ist und die Entwicklungskosten gemäß § 255 Abs. 2 a) HGB abgegrenzt und zugeordnet werden konnten. In die Aktivierung werden die Entwicklungskosten einbezogen, die nach Manifestation der technischen Realisierbarkeit bis zur Fertigstellung des immateriellen Vermögensgegenstandes anfallen. Die Kosten der Forschungsphase werden hingegen nicht aktiviert, sondern sofort als Aufwand erfasst. Die Entwicklungskosten enthalten die direkt zurechenbaren Einzelkosten, angemessene Teile der durch die Fertigung veranlassten Gemeinkosten und Abschreibungen sowie die allgemeinen Verwaltungskosten, soweit diese auf den Zeitraum der Herstellung entfallen. Fremdkapitalzinsen werden nicht in die Herstellungskosten einbezogen. Die selbst geschaffenen immateriellen Vermögensgegenstände werden ab dem Zeitpunkt der Fertigstellung über deren geplanten Lebenszyklus linear abgeschrieben.

Erworbene immaterielle Vermögensgegenstände wurden zu Anschaffungskosten zuzüglich Anschaffungsnebenkosten und gegebenenfalls vermindert um Anschaffungspreisminderungen sowie vermindert um planmäßige Abschreibungen bewertet.

Als **Geschäfts- oder Firmenwert** wurde in den Vorjahren 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. Abschreibungen erfolgen planmäßig über die zu erwartende Nutzungsdauer.

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 800,- werden im Jahr des Zugangs analog der steuerlichen Regelung gemäß § 6 Abs. 2 S. 1 EStG voll abgeschrieben.

Die **Finanzanlagen** wurden wie folgt angesetzt und bewertet:

- Anteile an verbundenen Unternehmen und Unternehmen, mit denen ein Beteiligungsverhältnis besteht, zu Anschaffungskosten
- Ansprüche aus Rentenversicherungen mit ihrem Aktivwert

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** wurden Ausgaben vor dem Stichtag, soweit sie Aufwand für eine bestimmte Zeit nach dem Stichtag darstellen, ausgewiesen.

Das **Grundkapital** ist mit dem Nennbetrag bilanziert.

Die sonstigen **Rückstellungen** wurden für alle weiteren ungewissen Verbindlichkeiten gebildet. Die Rückstellungen wurden 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** wurden Einnahmen vor dem Stichtag, soweit sie Ertrag für eine bestimmte Zeit nach dem Stichtag darstellen, ausgewiesen.

Grundlagen für die Umrechnung von Fremdwährungsposten in Euro

Der Jahresabschluss enthält auf fremde Währung lautende Sachverhalte, die in Euro umgerechnet wurden.

Forderungen und Verbindlichkeiten in fremder Währung sind mit dem Devisenkassamittelkurs am Bilanzstichtag bewertet. Soweit der Kurs am Tage des Geschäftsvorfalles bei Forderungen darunter bzw. bei Verbindlichkeiten darüber lag, ist dieser angesetzt. Aufwendungen und Erträge aus Kursdifferenzen wurden erfolgswirksam erfasst.

Steuerbilanz und latente Steuern

Ausgangsgröße für die Berechnung der Steuern bildet eine von dem handelsrechtlichen Jahresabschluss abweichende Steuerbilanz. Die Abweichungen resultieren zum Einen aus der Abschreibung der in den Vorjahren gebildeten Geschäfts- und Firmenwerte aus der Einbringung bzw. Verschmelzung der OTRS GmbH und der Enterprise Consulting Beratungsgesellschaft für Unternehmensorganisation und Informationsmanagement mbH auf die Gesellschaft, die steuerlich zu Buchwerten erfolgte, sowie zum Anderen aus der Aktivierung und Abschreibung selbst geschaffener immaterieller Vermögensgegenstände gemäß § 248 Abs. 2 HGB, für die steuerlich ein Aktivierungsverbot besteht.

Die nachfolgende Übersicht zeigt die für das abgelaufene Geschäftsjahr sowie das Vorjahr zu bilanzierenden passiven Steuerlatenzen.

	31.12.2022 TEUR				31.12.2021 TEUR			
	HB	StB	Differenz	latente Steuern	HB	StB	Differenz	latente Steuern
Selbst geschaffene immaterielle VG	3.011	0	3.011	907	1.822	0	1.822	549
immaterielle VG in Entwicklung	0	0	0	0	1.031	0	1.031	310
Geschäftswert	29	0	29	9	59	0	59	18
Gesamt				916				877

Für die Berechnung der latenten Steuern wurde der Steuersatz von 30,1 % zugrunde gelegt.

Angaben und Erläuterungen zu einzelnen Posten der Bilanz und Gewinn- und Verlustrechnung

Brutto-Anlagenspiegel für die einzelnen Posten des Anlagevermögens

Die Aufgliederung und Entwicklung der Anlagenwerte einschließlich der Geschäftsjahresabschreibung je Posten der Bilanz sind dem Anlagenspiegel am Ende des Anhangs zu entnehmen.

Forschungs- und Entwicklungskosten

Entwicklungskosten für selbst geschaffene immaterielle Vermögensgegenstände des Anlagevermögens werden 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. Die Abschreibung erfolgt planmäßig über die erwartete Nutzungsdauer von 5 Jahren. Kosten der Forschungsphase sowie Entwicklungskosten, die nicht zu einem Vermögensgegenstand führen, werden nicht aktiviert, sondern sofort als Aufwand erfasst.

Der Gesamtbetrag der Forschungs- und Entwicklungskosten belief sich im Berichtsjahr auf TEUR 3.851. Davon entfielen TEUR 840 auf die Entwicklung selbst geschaffener immaterieller Vermögensgegenstände, die entsprechend aktiviert wurden. Seit Oktober 2022 erfolgt die Weiterentwicklung der OTRS Software agil. Erweiterungen und Verbesserungen werden nicht mehr gebündelt in einer neuen Version released, sondern laufend und fortwährend in die Software eingepflegt. Eine Aktivierung dieser Weiterentwicklungen als selbsterstellte immaterielle Vermögensgegenstände ist vor dem Hintergrund der ständigen und innerhalb kurzer Zeiträume erfolgenden Programmierungen nicht mehr sachgerecht. Die Entwicklungskosten werden daher seitdem vollständig im Aufwand erfasst.

Abschreibung auf Geschäfts- oder Firmenwert

Die in den Vorjahren entgeltlich erworbenen und aktivierten Geschäfts- oder Firmenwerte werden planmäßig über die entsprechend dem Geschäftsmodell erwartete Nutzungsdauer von 15 Jahren abgeschrieben. Außerplanmäßige Abschreibungen waren im Berichtsjahr nicht erforderlich.

Angaben zu verbundenen Unternehmen und über den Anteilsbesitz an anderen Unternehmen mit einem Betrag von mindestens 20 % der Anteile

	Bilanzansatz	Anteilshöhe	Ergebnis	Eigenkapital
Verbundenes Unternehmen	TEUR	%	TEUR	TEUR
OTRS Inc., Cupertino, USA	2.183	100	280	31
OTRS S.A. de C.V., Mexiko-Stadt, Mexiko	1 ₁₎	50	107 ₁₎	292 ₁₎
OTRS Do Brasil Soluções Ltda., São Paulo, Brasilien	156	93	16	28
OTRS ASIA Pte. Ltd., Singapur	414	100	2	194
OTRS Magyarország Kft., Budapest, Ungarn	9	100	52	103
Gesamt	2.763			

Unternehmen mit Beteiligungsverhältnis

OTRS Ltd., Hongkong	0	50	2), 3)	2), 3)
OTRS Shd Bdn, Malaysia	0	49	2), 3)	2), 3)
Gesamt	0			

Erläuterungen:

1) = vorläufig

2) = Wert stand zum Bilanzerstellungszeitpunkt noch nicht fest.

3) = Angabe ist für die Darstellung der Vermögens-, Finanz- und Ertragslage von untergeordneter Bedeutung und kann daher gemäß § 286 Abs. 3 S. 1 Nr. 1 HGB unterbleiben.

Angabe zu Forderungen

Art der Forderung zum 31.12.2022	Gesamtbetrag	davon mit einer Restlaufzeit	
	zum 31.12.2022	kleiner 1 Jahr	größer 1 Jahr
	TEUR	TEUR	TEUR
aus Lieferungen und Leistungen	1.932	1.932	-
gegen Verbundunternehmen	396	396	-
gegen Beteiligungen	0	0	-
sonstige Vermögensgegenstände: - übrige	206	206	-
Gesamt	2.534	2.534	-

Sonstige Vermögensgegenstände

Der Posten sonstige Vermögensgegenstände enthält im Wesentlichen Vorschüsse an Personal TEUR 15 (Vorjahr: TEUR 4), Mietkautionen TEUR 1 (Vorjahr: TEUR 1), debitorische Kreditoren TEUR 5 (Vorjahr: TEUR 2), Gewerbesteuer Guthaben TEUR 82 (Vorjahr: TEUR 0), Körperschaftsteuerguthaben TEUR 90 (Vorjahr TEUR 0) sowie übrige sonstige Vermögensgegenstände TEUR 13 (Vorjahr: TEUR 22).

Als **aktive Rechnungsabgrenzungsposten** (TEUR 129; im Vorjahr: TEUR 104) werden Ausgaben 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.

Eigenkapital

Angaben über die Gattung der Aktien

Das Grundkapital von Euro 1.916.300 ist eingeteilt in:

	Euro	Euro
1.916.300 Stück Stammaktien zum rechnerischen Nennbetrag von je	1	1.916.300
0 Stück Vorzugsaktien zum Nennbetrag von je	0	0
Gesamt		1.916.300

Die Aktien lauten auf den Inhaber.

Angaben über das genehmigte Kapital

Der Vorstand ist durch Beschluss der Hauptversammlung vom 21. Juli 2022 ermächtigt, das Grundkapital bis zum 20. Juli 2027 mit Zustimmung des Aufsichtsrates um bis zu EUR 900.000 gegen Bar- und/oder Sacheinlagen einmal oder mehrmals zu erhöhen, wobei das Bezugsrecht der Aktionäre ausgeschlossen werden kann.

Gesetzliche Rücklage

In die gesetzliche Rücklage gem. § 150 AktG wurde im Geschäftsjahr ein Betrag von TEUR 17 eingestellt. Dieser entspricht dem zwanzigsten Teil des Jahresüberschusses. Die gesetzliche Rücklage beträgt zum Stichtag TEUR 179.

Angaben und Erläuterungen zu Rückstellungen

Der Posten sonstige Rückstellungen entwickelte sich im Geschäftsjahr wie folgt:

Rückstellung für	01.01.2022	Inanspruchnahme	Auflösung	Zuführung	31.12.2022
	TEUR	TEUR	TEUR	TEUR	TEUR
Resturlaub	171	171	-	191	191
Tantieme Vorstand	147	147	-	151	151
Mitarbeiterboni/-provisionen	40	40	-	59	59
Aufsichtsratsvergütungen	4	4	-	23	23
Berufsgenossenschaft	18	18	-	20	20
Jahresabschlussprüfung	19	19	-	19	19
Aufbewahrungspflichten	18	-	-	-	18
ausstehende Rechnungen	32	29	3	16	16
Jahresabschlusskosten	15	15	-	15	15
Finanzbuchhaltung	1	1	-	1	1
Gesamt	465	444	3	495	513

Bei erstmaligem Ansatz von Rückstellungen wurde, sofern diese abzuzinsen waren, die Netto-Methode verwendet.

Angabe zu Verbindlichkeiten

Die Verbindlichkeiten mit einer Restlaufzeit bis zu einem Jahr betragen TEUR 610 (Vorjahr: TEUR 624).

Art der Verbindlichkeit zum 31.12.2022	Gesamtbetrag		davon mit einer Restlaufzeit		
	zum 31.12.2022	kleiner 1 J.	1 bis 5 J.	größer 5 J.	
	TEUR	TEUR	TEUR	TEUR	TEUR
aus Lieferungen und Leistungen	189	189	-	-	-
gegen Verbundunternehmen	38	38	-	-	-
gegen Beteiligungen	0	0	-	-	-
sonstige Verbindlichkeiten	383	383	-	-	-
Gesamt	610	610	-	-	-

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

Sonstige Verbindlichkeiten

Die sonstigen Verbindlichkeiten beinhalten im Wesentlichen Umsatzsteuerverbindlichkeiten in Höhe von TEUR 263 (Vorjahr: TEUR 214), Verbindlichkeiten aus Lohn- und Kirchensteuer in Höhe von TEUR 104 (Vorjahr: TEUR 117), kreditorische Debitoren in Höhe von TEUR 9 (Vorjahr: TEUR 4), Verbindlichkeiten aus sozialer Sicherheit der Arbeitnehmer in Höhe von TEUR 5 (Vorjahr: TEUR 8), Verbindlichkeiten gegenüber dem Vorstand TEUR 0 (Vorjahr TEUR 2) sowie übrige sonstige Verbindlichkeiten in Höhe von TEUR 2 (Vorjahr: TEUR 3).

Passive Rechnungsabgrenzungsposten

Der Posten Passive Rechnungsabgrenzungsposten (TEUR 6.505 im Vorjahr: TEUR 5.874) 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 31.12.2022 bestehen keine derartigen Haftungsverhältnisse.

Nicht bilanzierte sonstige finanzielle Verpflichtungen

Die sonstigen finanziellen Verpflichtungen werden wie folgt fällig:

Art der Verpflichtung	Fälligkeit			
	2023	2024	2025	2026
Verpflichtungen aus Mietverträgen	177	78	0	0
Verpflichtungen aus Leasingverträgen	257	83	13	0
Gesamt	335	237	13	0

Aufgliederung der Umsatzerlöse

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

Nach Tätigkeitsbereich	2022	2021
	TEUR	TEUR
IT Services und Support	10.743	9.845
Consulting Services	1.058	1.132
Custom Engineering	9	44
Übrige	29	22
Gesamt	11.839	11.043

Nach geographisch bestimmtem Markt	2022	2021
	TEUR	TEUR
Inland	8.337	7.667
Ausland	3.502	3.376
Gesamt	11.839	11.043

Angaben in Fortführung des Jahresergebnisses

Die Gesellschaft hat im abgelaufenen Geschäftsjahr einen Jahresüberschuss in Höhe von TEUR 335 erwirtschaftet, welcher unter Berücksichtigung des Bilanzgewinns des Vorjahres sowie der Einstellung in die gesetzliche Rücklage auf neue Rechnung vorgetragen wird.

In Fortführung des Jahresergebnisses erfolgt die nachfolgende Darstellung:

Posten der Ergebnisverwendung	2022	2021
	TEUR	TEUR
Jahresüberschuss	335	1.194
Gewinn-/Verlustvortrag aus dem Vorjahr	2.946	1.946
Ausschüttung	-287	-134
Einstellung in die gesetzliche Rücklage	-17	-60
= Bilanzgewinn/-verlust	2.977	2.946

Ausschüttungssperre

Der Gesamtbetrag, der gem. § 268 Abs. 8 HGB einer Ausschüttungssperre unterliegt, beträgt TEUR 2.104. Dieser setzt sich zusammen aus dem Betrag der aktivierten selbst geschaffenen immateriellen Vermögensgegenstände (TEUR 3.011) abzüglich der darauf entfallenden passiven latenten Steuern (TEUR 907). Im Vorjahr belief sich der ausschüttungsgesperrte Betrag auf TEUR 1.994.

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)	Dreieich	Diplom Kaufmann
Herr Christopher Kuhn (Vorstand)	Bogen	Kaufmann
Frau Sabine Riedel (Vorstand)	Friedrichsdorf	Diplom Kauffrau

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

Dem Aufsichtsrat gehörten folgende Personen an:

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

Gesamtbezüge der Mitglieder des Vorstands und des Aufsichtsrats

Die Gesamtbezüge der Mitglieder des Vorstandes beliefen sich im abgelaufenen Geschäftsjahr auf TEUR 862. Die Gesamtbezüge der Mitglieder des Aufsichtsrats beliefen sich auf insgesamt TEUR 23.

Gewährte Vorschüsse an Mitglieder des Vorstands und des Aufsichtsrats

An das Vorstandsmitglied Frau Sabine Riedel wurde ein Vorschuss gewährt, welcher zum Bilanzstichtag einen Saldo in Höhe von TEUR 4 ausweist. Der Zinssatz beträgt 2 % p.a.

Für Herrn André Mindermann wird ein Verrechnungskonto für laufende Ausgaben und Auslagen geführt. Das Verrechnungskonto wird mit 2 % verzinst und weist zum 31.12.2022 einen Forderungssaldo von TEUR 12 aus.

Die Entwicklung der Vorschüsse an Mitglieder des Vorstandes in 2022 zeigt sich wie folgt:

	01.01.2022 TEUR	Zugang TEUR	Rückzahlung TEUR	31.12.2022 TEUR
Sabine Riedel	4	0	0	4
André Mindermann	-2	304	290	12

Für gewährte Vorschüsse und Darlehen an Mitglieder des Vorstandes wurden keine Sicherheiten hinterlegt.

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

Durchschnittliche Zahl der während des Geschäftsjahrs beschäftigten Arbeitnehmer

Die Gesellschaft beschäftigte im Jahresdurchschnitt gem. § 267 Abs. 5 HGB 79 Arbeitnehmer (im Vorjahr: 74) in nachfolgenden Tätigkeitsbereichen:

	Anzahl Arbeitnehmer	
	Geschäftsjahr	Vorjahr
Customer Solutions (vormals Global Managed Services)	16	20
Solution Management (vormals Global Software Development)	28	20
Consulting Services	7	8
Marketing & Sales	12	12
Verwaltung/Administration	16	14
Gesamt	79	74

Vorgänge von besonderer Bedeutung nach dem Bilanzstichtag

In der Zeit zwischen dem Abschlussstichtag und dem Zeitpunkt der Bilanzerstellung sind keine Ereignisse eingetreten, die besondere Auswirkungen auf die Vermögens-, Finanz- und Ertragslage der Gesellschaft haben.

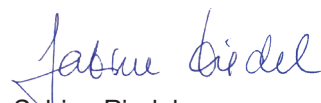
Oberursel, 31. März 2023



André Mindermann
Vorstandsvorsitzender



Christopher Kuhn
Vorstand



Sabine Riedel
Vorstand

Bestätigungsvermerk des unabhängigen Abschlussprüfers

An die OTRS AG

Prüfungsurteile

Wir haben den Jahresabschluss der OTRS AG – bestehend aus der Bilanz zum 31. Dezember 2022 und der Gewinn- und Verlustrechnung für das Geschäftsjahr vom 1. Januar 2022 bis zum 31. Dezember 2022 sowie dem Anhang, einschließlich der Darstellung der Bilanzierungs- und Bewertungsmethoden – geprüft. Darüber hinaus haben wir den Lagebericht der OTRS AG für das Geschäftsjahr vom 1. Januar 2022 bis zum 31. Dezember 2022 geprüft.

Nach unserer Beurteilung aufgrund der bei der Prüfung gewonnenen Erkenntnisse

- entspricht der beigefügte Jahresabschluss in allen wesentlichen Belangen den deutschen, für Kapitalgesellschaften geltenden handelsrechtlichen Vorschriften und vermittelt unter Beachtung der deutschen Grundsätze ordnungsmäßiger Buchführung ein den tatsächlichen Verhältnissen entsprechendes Bild der Vermögens- und Finanzlage der Gesellschaft zum 31. Dezember 2022 sowie ihrer Ertragslage für das Geschäftsjahr vom 1. Januar 2022 bis zum 31. Dezember 2022 und
- vermittelt der beigefügte Lagebericht insgesamt ein zutreffendes Bild von der Lage der Gesellschaft. In allen wesentlichen Belangen steht dieser Lagebericht in Einklang mit dem Jahresabschluss, entspricht den deutschen gesetzlichen Vorschriften und stellt die Chancen und Risiken der zukünftigen Entwicklung zutreffend dar.

Gemäß § 322 Abs. 3 Satz 1 HGB erklären wir, dass unsere Prüfung zu keinen Einwendungen gegen die Ordnungsmäßigkeit des Jahresabschlusses und des Lageberichts geführt hat.

Grundlage für die Prüfungsurteile

Wir haben unsere Prüfung des Jahresabschlusses und des Lageberichts in Übereinstimmung mit § 317 HGB unter Beachtung der vom Institut der Wirtschaftsprüfer (IDW) festgestellten deutschen Grundsätze ordnungsmäßiger Abschlussprüfung durchgeführt. Unsere Verantwortung nach diesen Vorschriften und Grundsätzen ist im Abschnitt „Verantwortung des Abschlussprüfers für die Prüfung des Jahresabschlusses und des Lageberichts“ unseres Bestätigungsvermerks weitergehend beschrieben. Wir sind von dem Unternehmen unabhängig in Übereinstimmung mit den deutschen handelsrechtlichen und berufsrechtlichen Vorschriften und haben unsere sonstigen deutschen Berufspflichten in Übereinstimmung mit diesen Anforderungen erfüllt. Wir sind der Auffassung, dass die von uns erlangten Prüfungsnachweise ausreichend und geeignet sind, um als Grundlage für unsere Prüfungsurteile zum Jahresabschluss und zum Lagebericht zu dienen.

Verantwortung der gesetzlichen Vertreter und [der für die Überwachung Verantwortlichen] für den Jahresabschluss und den Lagebericht

Die gesetzlichen Vertreter sind verantwortlich für die Aufstellung des Jahresabschlusses, der den deutschen, für Kapitalgesellschaften geltenden handelsrechtlichen Vorschriften in allen wesentlichen Belangen entspricht, und dafür, dass der Jahresabschluss unter Beachtung der deutschen Grundsätze ordnungsmäßiger Buchführung ein den tatsächlichen Verhältnissen entsprechendes Bild der Vermögens-, Finanz- und Ertragslage der Gesellschaft vermittelt. Ferner sind die gesetzlichen Vertreter verantwortlich für die internen Kontrollen, die sie in Übereinstimmung mit den deutschen Grundsätzen ordnungsmäßiger Buchführung als notwendig bestimmt haben, um die Aufstellung eines Jahresabschlusses zu ermöglichen, der frei von wesentlichen – beabsichtigten oder unbeabsichtigten – falschen Darstellungen/falschen Darstellungen aufgrund von dolosen Handlungen (d.h. Manipulationen der Rechnungslegung und Vermögensschädigungen) oder Irrtümern ist.

Bei der Aufstellung des Jahresabschlusses sind die gesetzlichen Vertreter dafür verantwortlich, die Fähigkeit der Gesellschaft zur Fortführung der Unternehmenstätigkeit zu beurteilen. Des Weiteren haben

sie die Verantwortung, Sachverhalte in Zusammenhang mit der Fortführung der Unternehmenstätigkeit, sofern einschlägig, anzugeben. Darüber hinaus sind sie dafür verantwortlich, auf der Grundlage des Rechnungslegungsgrundsatzes der Fortführung der Unternehmenstätigkeit zu bilanzieren, sofern dem nicht tatsächliche oder rechtliche Gegebenheiten entgegenstehen.

Außerdem sind die gesetzlichen Vertreter verantwortlich für die Aufstellung des Lageberichts, der insgesamt ein zutreffendes Bild von der Lage der Gesellschaft vermittelt sowie in allen wesentlichen Belangen mit dem Jahresabschluss in Einklang steht, den deutschen gesetzlichen Vorschriften entspricht und die Chancen und Risiken der zukünftigen Entwicklung zutreffend darstellt. Ferner sind die gesetzlichen Vertreter verantwortlich für die Vorkehrungen und Maßnahmen (Systeme), die sie als notwendig erachtet haben, um die Aufstellung eines Lageberichts in Übereinstimmung mit den anzuwendenden deutschen gesetzlichen Vorschriften zu ermöglichen, und um ausreichende geeignete Nachweise für die Aussagen im Lagebericht erbringen zu können

Der Aufsichtsrat ist verantwortlich für die Überwachung des Rechnungslegungsprozesses der Gesellschaft zur Aufstellung des Jahresabschlusses und des Lageberichts.

Verantwortung des Abschlussprüfers für die Prüfung des Jahresabschlusses und des Lageberichts

Unsere Zielsetzung ist, hinreichende Sicherheit darüber zu erlangen, ob der Jahresabschluss als Ganzes frei von wesentlichen – beabsichtigten oder unbeabsichtigten – falschen Darstellungen/falschen Darstellungen aufgrund von dolosen Handlungen oder Irrtümern ist, und ob der Lagebericht insgesamt ein zutreffendes Bild von der Lage der Gesellschaft vermittelt sowie in allen wesentlichen Belangen mit dem Jahresabschluss sowie mit den bei der Prüfung gewonnenen Erkenntnissen in Einklang steht, den deutschen gesetzlichen Vorschriften entspricht und die Chancen und Risiken der zukünftigen Entwicklung zutreffend darstellt, sowie einen Bestätigungsvermerk zu erteilen, der unsere Prüfungsurteile zum Jahresabschluss und zum Lagebericht beinhaltet.

Hinreichende Sicherheit ist ein hohes Maß an Sicherheit, aber keine Garantie dafür, dass eine in Übereinstimmung mit § 317 HGB unter Beachtung der vom Institut der Wirtschaftsprüfer (IDW) festgestellten deutschen Grundsätze ordnungsmäßiger Abschlussprüfung durchgeführte Prüfung eine wesentliche falsche Darstellung stets aufdeckt. Falsche Darstellungen können aus Verstößen/dolosen Handlungen oder Unrichtigkeiten/Irrtümern resultieren und werden als wesentlich angesehen, wenn vernünftigerweise erwartet werden könnte, dass sie einzeln oder insgesamt die auf der Grundlage dieses Jahresabschlusses und Lageberichts getroffenen wirtschaftlichen Entscheidungen von Adressaten beeinflussen.

Während der Prüfung üben wir pflichtgemäßes Ermessen aus und bewahren eine kritische Grundhaltung. Darüber hinaus

- identifizieren und beurteilen wir die Risiken wesentlicher – beabsichtigter oder unbeabsichtigter – / falscher Darstellungen im Jahresabschluss und im Lagebericht, / auf grund von dolosen Handlungen oder Irrtümern, planen und führen Prüfungshandlungen als Reaktion auf diese Risiken durch sowie erlangen Prüfungsnachweise, die ausreichend und geeignet sind, um als Grundlage für unsere Prüfungsurteile zu dienen. Das Risiko, dass / aus dolosen Handlungen resultierende wesentliche falsche Darstellungen nicht aufgedeckt werden, ist bei Verstößen höher als bei Unrichtigkeiten/höher als das Risiko, dass aus Irrtümern resultierende wesentliche falsche Darstellungen nicht aufgedeckt werden, da Verstöße betrügerisches/dolose Handlungen kollusives Zusammenwirken, Fälschungen, beabsichtigte Unvollständigkeiten, irreführende Darstellungen bzw. das Außerkraftsetzen interner Kontrollen beinhalten können.
- gewinnen wir ein Verständnis von dem für die Prüfung des Jahresabschlusses relevanten internen Kontrollsystem und den für die Prüfung des Lageberichts relevanten Vorkehrungen und Maßnahmen, um Prüfungshandlungen zu planen, die unter den gegebenen Umständen angemessen sind, jedoch nicht mit dem Ziel, ein Prüfungsurteil zur Wirksamkeit dieser Systeme der Gesellschaft abzugeben.

- beurteilen wir die Angemessenheit der von den gesetzlichen Vertretern angewandten Rechnungslegungsmethoden sowie die Vertretbarkeit der von den gesetzlichen Vertretern dargestellten geschätzten Werte und damit zusammenhängenden Angaben.
- ziehen wir Schlussfolgerungen über die Angemessenheit des von den gesetzlichen Vertretern angewandten Rechnungslegungsgrundsatzes der Fortführung der Unternehmenstätigkeit sowie, auf der Grundlage der erlangten Prüfungsnachweise, ob eine wesentliche Unsicherheit im Zusammenhang mit Ereignissen oder Gegebenheiten besteht, die bedeutsame Zweifel an der Fähigkeit der Gesellschaft zur Fortführung der Unternehmenstätigkeit aufwerfen können. Falls wir zu dem Schluss kommen, dass eine wesentliche Unsicherheit besteht, sind wir verpflichtet, im Bestätigungsvermerk auf die dazugehörigen Angaben im Jahresabschluss und im Lagebericht aufmerksam zu machen oder, falls diese Angaben unangemessen sind, unser jeweiliges Prüfungsurteil zu modifizieren. Wir ziehen unsere Schlussfolgerungen auf der Grundlage der bis zum Datum unseres Bestätigungsvermerks erlangten Prüfungsnachweise. Zukünftige Ereignisse oder Gegebenheiten können jedoch dazu führen, dass die Gesellschaft ihre Unternehmenstätigkeit nicht mehr fortführen kann.
- beurteilen wir die Gesamtdarstellung, den Aufbau und den Inhalt des Jahresabschlusses/ Darstellung, Aufbau und Inhalt des Jahresabschlusses insgesamt einschließlich der Angaben sowie ob der Jahresabschluss die zugrunde liegenden Geschäftsvorfälle und Ereignisse so darstellt, dass der Jahresabschluss unter Beachtung der deutschen Grundsätze ordnungsmäßiger Buchführung ein den tatsächlichen Verhältnissen entsprechendes Bild der Vermögens-, Finanz- und Ertragslage der Gesellschaft vermittelt.
- beurteilen wir den Einklang des Lageberichts mit dem Jahresabschluss, seine Gesetzesentsprechung und das von ihm vermittelte Bild von der Lage der Gesellschaft.
- führen wir Prüfungshandlungen zu den von den gesetzlichen Vertretern dargestellten zukunftsorientierten Angaben im Lagebericht durch. Auf Basis ausreichender geeigneter Prüfungsnachweise vollziehen wir dabei insbesondere die den zukunftsorientierten Angaben von den gesetzlichen Vertretern zugrunde gelegten bedeutsamen Annahmen nach und beurteilen die sachgerechte Ableitung der zukunftsorientierten Angaben aus diesen Annahmen. Ein eigenständiges Prüfungsurteil zu den zukunftsorientierten Angaben sowie zu den zugrunde liegenden Annahmen geben wir nicht ab. Es besteht ein erhebliches unvermeidbares Risiko, dass künftige Ereignisse wesentlich von den zukunftsorientierten Angaben abweichen.

Wir erörtern mit den für die Überwachung Verantwortlichen unter anderem den geplanten Umfang und die Zeitplanung der Prüfung sowie bedeutsame Prüfungsfeststellungen, einschließlich etwaiger / bedeutsamer Mängel im internen Kontrollsystem, die wir während unserer Prüfung feststellen.

München, den 12. April 2023

VEDA WP GmbH
Wirtschaftsprüfungsgesellschaft

Roland Weigl
Wirtschaftsprüfer

IMPRESSUM

OTRS AG

ZIMMERSMÜHLENWEG 11

61440 OBERURSEL

T: +49 6172 681988 43

E: INVESTOR-RELATIONS@OTRS.COM

I: [HTTPS://CORPORATE.OTRS.COM](https://CORPORATE.OTRS.COM)

REDAKTION & DESIGN

GRAFIK & LAYOUT: TAYLOR GODBOLD & CLAUDIA MEISSNER

TEXTE: SABINE RIEDEL & ENRICO SCHWENKE

IR-AGENTUR

CROSS ALLIANCE COMMUNICATION GMBH

SUSAN HOFFMEISTER

T: +49 89 125 09 03 30

E: SH@CROSSALLIANCE.DE



