



GROWTH

HALB
JAHRES
BERICHT

2022

DIE OTRS GROUP

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.

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), das Max-Planck-Institut, Toyota, TUI Cruises, Lufthansa, Airbus und Porsche zählen zu unseren Kunden.

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

INHALT

LAGEBERICHT 5

GRUNDLAGEN

GESCHÄFTS- & RAHMENBEDINGUNGEN

ERTRAGS-, FINANZ- & VERMÖGENSLAGE

NACHTRAGSBERICHT

PROGNOSE-, RISIKO- & CHANCENBERICHT

HALBJAHRESTABELLEN 18

VERKÜRZTER ANHANG 24





LAGEBERICHT

GRUNDLAGEN

GESCHÄFTS- & RAHMENBEDINGUNGEN

ERTRAGS-, FINANZ- & VERMÖGENSLAGE

NACHTRAGSBERICHT

PROGNOSE-, RISIKO- & CHANCENBERICHT

INHALT

GRUNDLAGEN	7
GESCHÄFTS- & RAHMENBEDINGUNGEN	7
GESCHÄFTSVERLAUF IM ERSTEN HALBJAHR	7
MITARBEITER	9
ERTRAGS-, FINANZ- & VERMÖGENSLAGE	9
ERTRAGSLAGE	9
FINANZ- & VERMÖGENSLAGE	10
NACHTRAGSBERICHT	11
PROGNOSE-, RISIKO- & CHANCENBERICHT	11
PROGNOSEBERICHT	11
RISIKO- UND CHANCENBERICHT	12

GRUNDLAGEN

Die im Geschäftsbericht 2021 getroffenen Aussagen zum Geschäftsmodell, zur Mission, den Zielen und der Strategie der OTRS AG sind zum Zeitpunkt der Aufstellung dieses Halbjahresberichts nach wie vor zutreffend.

GESCHÄFTS- & RAHMENBEDINGUNGEN

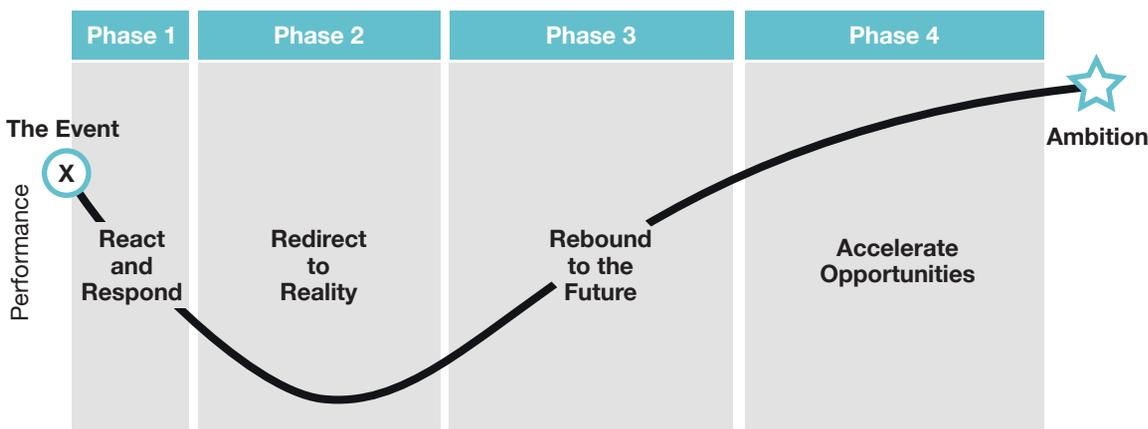
Die im Geschäftsbericht 2021 getroffenen Aussagen zum Tätigkeitsschwerpunkt und den Absatzmärkten der OTRS AG sowie zur Forschung und Entwicklung in der OTRS AG sind zum Zeitpunkt der Aufstellung dieses Halbjahresberichts nach wie vor zutreffend.

Geschäftsverlauf im ersten Halbjahr 2022

Während der vergangenen zwei Jahre, den „Corona-Jahren“, konnten wir zeigen, dass OTRS krisensicher ist: Unser Produkt wurde trotz generell sehr verhaltener Kaufaktivitäten gut nachgefragt. Unsere Unternehmenskultur, mit ihren signifikanten Merkmalen eines freiheitlichen Denk- und Arbeitsansatzes und einer seit bereits fast 20 Jahren etablierten Home-Office-Struktur, bewährte sich und hielt uns aktiv, ohne Kurzarbeit anmelden oder gar Entlassungen vornehmen zu müssen.

Dies ist nicht zuletzt darauf zurückzuführen, dass wir uns – angelehnt an das Krisenbewältigungsschema Four Phases for Leading in a Disruptive Crisis von Gartner – in dieser Zeit zunächst intensiv mit erfolgversprechenden Reaktionen auf die veränderte Situation eingestellt haben. Bereits in einem zweiten Schritt haben wir daran gearbeitet, eine neue „After Corona“- Realität zu antizipieren und entsprechende Entscheidungen getroffen, um für diesen Zeitpunkt optimal vorbereitet zu sein. Unter der Voraussetzung, dass sich eine Nachfrage – unter Umständen auch mit neuen Prioritäten – etablieren wird, wurde an Maßnahmen gearbeitet und Strategien entwickelt, um uns bestmöglich vorzubereiten.

Four Phases for Leading in a Disruptive Crisis



Source: Gartner

Die Hoffnung auf eine stetige Rückkehr zu ruhigeren Fahrwassern nach der erhofften Bewältigung der Pandemie hingegen blieb aus. 2022 stellt sich als herausfordernder dar, als die vergangenen zwei Jahre. Der Ukraine-Krieg und die damit einhergehende Energiekrise, sowie der sich immer deutlicher manifestierende Klimawandel schaffen Rahmenbedingungen, die das gesamte wirtschaftliche Gefüge aus der Balance bringen, mit Folgen, die unternehmerisch nur schwierig abzuschätzen und in eine sinnvolle Planung einzubringen sind. Zusätzlich macht sich bereits jetzt die Inflation, unter anderem durch die notwendig werdenden Gehaltsanpassungen, negativ bemerkbar. Diese müssen wir auch deswegen vornehmen, um einer Abwanderung von qualifizierten Mitarbeitern entgegenzuwirken. Auch unsere eigenen Zulieferer versuchen entsprechend gestiegene Kosten an uns weiter zu berechnen.

Die Spätfolgen der Corona-Pandemie bringen zusätzliche Hemmnisse, die sich in massiven Personalengpässen (zusätzlich zu dem ohnehin volatilen Arbeitsmarkt) zeigen und z.T. daraus resultierenden Lieferschwierigkeiten, aber auch die generelle Verlangsamung wesentlicher, für das reibungslose Funktionieren der Märkte relevanter Prozesse.

Die Effekte sind deutlich spürbar. Wir erleben Nachfrageverschiebungen im Hinblick auf Marktsegmente. Dies bedeutet, dass insbesondere von wirtschaftlich schwächer gestellten Märkten verstärkt Anfragen kommen, die sich aber faktisch nicht auf unser Produktportfolio, sondern vielmehr ein kostenfreies oder niedrigpreisiges Angebot beziehen, während die Anzahl der für uns relevanten Anfragen rückläufig ist.

Weiterhin kommt es zu massiven zeitlichen Verzögerungen in der Entscheidungsfindung seitens der Unternehmen. Dabei wird nicht nur deutlich, dass die generelle Entscheidung „pro/contra neues Tool“ sehr sorgfältig erfolgt, auch die Entscheidungsträger haben sich verändert. So werden viele Bestellungen nur noch auf Geschäftsführerlevel getroffen, wo vorher auch das mittlere Management entscheidungsbefugt war. Alles in allem sprechen wir nicht nur von einer Verdoppelung, sondern im Verlauf des zweiten Quartals nahezu von einer Verdreifachung unseres Sales-Cycles.

Bereits im vergangenen Jahr haben wir wichtige Schritte zur Vorbereitung einer gesamtheitlichen Modernisierung von OTRS – unserem Unternehmen sowie der Produkte – umgesetzt. Diese Strategie verfolgen wir mit gezielten Maßnahmen weiter und haben in diesem Jahr bereits umfangreiche Investitionen getätigt.

- Für eine zukunftsweisende Produkt- und Preisgestaltung, sowie entsprechende, damit verbundene Maßnahmen beteiligter Abteilungen sind wir eine Partnerschaft mit Gartner eingegangen. Damit haben wir Zugriff auf Analysten, um geplante Maßnahmen vorab zu evaluieren und hinsichtlich ihrer 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 Kompetenzcenters in Litauen getroffen haben, mit dem wir unsere Möglichkeiten auf qualifizierte und motivierte Mitarbeiter zuzugreifen, optimieren können.

Der Gartner Vorgehensweise zur Krisenbewältigung folgend fokussieren wir zusätzlich den weiteren Auf- und Ausbau unserer Security Lösung, die sich gerade in der aktuellen gesamtwirtschaftlichen Situation als genau jene Lösung präsentiert, mit der wir neue Marktchancen ergreifen können. Des Weiteren bewähren sich zunehmend die agilen Ansätze, mit der wir unser Produkt **OTRS** gestalten und uns im Rahmen des Solution Managements neue Marktnischen durch Erweiterungen des Einsatzgebietes unserer Software vor allem im Hinblick auf die sogenannten Solution Scenarios erschließen.

Als Unternehmen entwickeln wir uns stetig weiter und haben die nächste Stufe unseres Organisationsentwicklungsplans erklommen, in dem wir agile Strukturen bereits in der Mehrzahl der Abteilungen verankert haben und aktiv leben.

Unsere CSR-Bemühungen als gesellschaftlich verantwortungsbewusstes Unternehmen haben wir neu gefasst und noch stärker auf Umweltthemen ausgerichtet. Es ist uns wichtig, hier einen, wenn auch kleinen, dennoch aktiven Beitrag zu leisten und damit konsequent ein Signal für die Bedeutung zu setzen, die das Umweltgeschehen auch für den wirtschaftlichen Erfolg einer Firma hat.

Aus unserer Sicht gilt es, die derzeit schwierige wirtschaftliche, politische und gesellschaftliche Lage dazu zu nutzen, alle zur Verfügung stehenden Chancen wahrzunehmen, um für einen anstehenden Aufschwung unter veränderten Bedingungen bestens gerüstet zu sein und in der Zwischenzeit, wenn auch nicht für gravierendes Wachstum, so doch für Stabilität einerseits und Zukunftsorientierung andererseits Sorge zu tragen.

Mitarbeiter

Die Zahl der beschäftigten Arbeitnehmer (ohne Vorstandsmitglieder) erhöhte sich von 74 (Jahresdurchschnitt 2021) auf 79 im Halbjahresdurchschnitt 2022.

ERTRAGS-, FINANZ- & VERMÖGENSLAGE

Ertragslage

Das erste Halbjahr des Geschäftsjahres 2022 verlief plangemäß und erfolgreich. Die Umsatzerlöse stiegen von TEUR 5.247 in der Vorjahresperiode auf TEUR 5.629 im ersten Halbjahr 2022. Das entspricht einem Anstieg von rund 7,3 %.

Auch die wiederkehrenden Erlöse (Recurring Revenues), welche Jahresverträge mit Zugang zu unserer Software in verschiedenen Ausprägungen sowie Security, Software Updates und Support beinhalten, konnten weiter auf TEUR 5.186 gesteigert werden (im ersten Halbjahr 2021: TEUR 4.646). Aufgrund des Rückgangs der übrigen Umsatzerlöse (Non-Recurring Revenues) um 27,8 % von TEUR 594 auf TEUR 442 erhöhte sich der Anteil der wiederkehrenden Erlöse am Gesamtumsatz auf 92,1 % (im ersten Halbjahr 2021: 88,5 %).

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). Die Umsatzerlöse aus Custom Engineering und Consulting (TEUR 420; im ersten Halbjahr 2021: TEUR 577) sind hierbei als unterstützende Hilfsumsätze zu sehen. Umsätze aus Consulting-Leistungen fallen in der Regel im Zusammenhang mit dem Abschluss von Neuverträgen an und initiieren mittelbar auch die künftige Steigerung der wiederkehrenden Erlöse. Kundenspezifische Anpassungen und Entwicklungen (Custom Engineering) werden in der Regel nur in Ausnahmefällen geleistet und machen nur einen geringen Teil des Umsatzes aus (TEUR 9).

Den Hauptanteil der Umsatzerlöse erzielt die OTRS AG mit inländischen Kunden. Diese konnten von TEUR 3.645 um TEUR 314 (8,6 %) auf TEUR 3.959 gesteigert werden. Der Anteil der Umsatzerlöse mit inländischen Kunden an den gesamten Umsatzerlösen betrug damit 70,3 % im ersten Halbjahr 2022 (im ersten Halbjahr 2021: 69,5 %). Auch die Umsatzerlöse mit ausländischen Kunden konnten von TEUR 1.601 um TEUR 68 (4,2 %) auf TEUR 1.669 gesteigert werden.

Voraussetzung für das stetige und nachhaltige Wachstum ist die ständige Aktualisierung und Verbesserung der Software-Funktionalitäten. Daher wurde auch im ersten Halbjahr 2022 die Software-Entwicklung und

-verbesserung vorangetrieben und TEUR 1.865 in ihre Weiterentwicklung investiert. Hiervon wurden TEUR 515 als selbst geschaffene immaterielle Vermögensgegenstände – OTRS 8 – in der Bilanz aktiviert. Für die übrigen Entwicklungskosten waren die Voraussetzungen zur Aktivierung selbst geschaffener immaterieller Vermögensgegenstände nicht erfüllt. Selbst geschaffene immaterielle Vermögensgegenstände wurden im ersten Halbjahr 2022 mit TEUR 265 planmäßig abgeschrieben.

Das Ergebnis vor Zinsen, Steuern und Abschreibungen (EBITDA) belief sich im ersten Halbjahr 2022 auf TEUR 681 gegenüber TEUR 1.451 in der Vorjahresperiode. Das Ergebnis vor Zinsen und Steuern (EBIT) betrug im ersten Halbjahr 2022 TEUR 369 (Vorjahresperiode: TEUR 1.108) bei einem Halbjahresergebnis von TEUR 527 gegenüber TEUR 771 im ersten Halbjahr 2021. Da die OTRS AG über kein nennenswertes verzinsliches Fremdkapital verfügt, ergibt sich ein positives Finanzergebnis für das erste Halbjahr in Höhe von TEUR 2,9 (Vorjahresperiode: TEUR 6,6).

Die größte Kostenposition bilden für ein Unternehmen mit einem Schwerpunkt auf Dienstleistungen naturgemäß die Personalkosten. Diese betragen in der Berichtsperiode TEUR 3.361 (im ersten Halbjahr 2021: TEUR 3.100).

Finanz- & Vermögenslage

Die Bilanzsumme beträgt zum 30.06.2022 TEUR 13.294 (31.12.2021: TEUR 13.374) bei einem Eigenkapital von TEUR 5.294. Dies entspricht einer Eigenkapitalquote von 39,8 %. Zum 31.12.2021 betrug das Eigenkapital TEUR 5.024 bei einer Eigenkapitalquote von 37,6 %.

Der Cashflow aus der laufenden Geschäftstätigkeit entwickelte sich planmäßig. Mit TEUR 842 im ersten Halbjahr 2022 blieb dieser zwar deutlich hinter dem Vorjahresvergleichswert (TEUR 1.777) zurück. Dies ist jedoch in erster Linie auf die gegenüber der Vorjahresvergleichsperiode erhöhten Entwicklungsaufwendungen zurückzuführen. Die Liquidität 2. Grades (Quick Ratio) entwickelte sich annähernd konstant und betrug 85,9 % zum 30.06.2022 gegenüber 86,6 % zum 31.12.2021. Die Liquidität 2. Grades gilt als ein Maß dafür, inwieweit die kurzfristigen Verbindlichkeiten durch liquide Mittel und kurzfristige Vermögenswerte gedeckt sind. Die in den kurzfristigen Verbindlichkeiten enthaltenen passiven Rechnungsabgrenzungsposten für vor dem Stichtag vereinnahmte Mittel, die erst nach dem Stichtag zu Ertrag führen, betragen zum 30.06.2022 TEUR 5.863 und entwickelten sich damit stabil seit dem 31.12.2021 (TEUR 5.874). Berücksichtigt man dabei, dass diese zu keinen künftigen Mittelabflüssen führen, sondern künftigen Umsatz repräsentieren, ergibt sich zum Ende des ersten Halbjahres 2022 eine bereinigte Liquidität 2. Grades von 505,0 % gegenüber 452,2 % zum 30.06.2021 und 404,8 % zum 31.12.2021. Auch vor dem Hintergrund der nach wie vor anhaltenden COVID-19-Pandemie sowie des Russland-Ukraine-Krieges sind daher derzeit keine Liquiditätsengpässe ersichtlich und die Gesellschaft kann ihren Zahlungsverpflichtungen unter Zugrundelegung eines normalen Geschäftsverlaufes nachkommen.

NACHTRAGSBERICHT

Vorgänge von besonderer Bedeutung nach dem 30.06.2022 haben sich nicht ergeben.

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, wenn sich auch im ersten Halbjahr noch keine merklichen Auswirkungen zeigten, so doch in den kommenden Monaten umfassende Konsequenzen nach sich ziehen werden.

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

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

Wir verfolgen auch weiterhin den von uns eingeschlagenen Weg der Fokussierung auf Managed **OTRS**. 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 halten wir an dem in 2020 geplanten und in 2021 eingeleiteten Change-Prozess fest.

Mit der Einführung eines agilen Ansatzes flächendeckend 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.

Aussage zur voraussichtlichen Entwicklung

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

Für das Geschäftsjahr 2022 sollen die Umsatzerlöse trotz der schwierigen Gesamtsituation gesteigert werden. Dabei gehen wir von einem Umsatzwachstum von ca. 4 % aus. Die prognostizierten Gesamtumsatzerlöse für das Geschäftsjahr 2022 werden somit etwa 11,5 Mio. EUR betragen.

Damit folgen wir erneut unserem Trend eines kontinuierlichen, gemäßigten Wachstums.

Die OTRS AG investiert auch im laufenden Geschäftsjahr in den Auf- und Ausbau des Know-hows, um seine starke Stellung im Markt weiter zu festigen und dem breiten Digitalisierungstrend folgen zu können. Diese Aufwendungen werden sich im Ergebnis widerspiegeln. So gesehen wird 2022 zunächst ein Jahr mit einer Profitabilität unter dem Niveau von 2021 sein. Durch die derzeit vorherrschenden wirtschaftlichen Rahmenbedingungen wird sich das geschaffene Potenzial im nächsten Jahr voraussichtlich noch nicht voll entfalten können.

Wir können resümieren, dass auch weiterhin keine Kündigungen oder die Einführung von Kurzarbeit notwendig sind. Unser Investment ist vor allem darauf ausgerichtet, unser Unternehmen in allen Aspekten zu professionalisieren. Dies bezieht sich zum einen auf den Ausbau unseres Personalstamms mit qualifizierten, innovationsorientierten Mitarbeitern (Personalkosten), aber auch auf sämtliche unternehmerische Prozesse (Einführung von SAP) sowie auf den Zugriff zu und die Nutzung von Insiderwissen (Partnerschaft mit Gartner).

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

Die Corona-Krise hat dazu geführt, dass sich Unternehmen nach Ende der Home Office-Pflicht intensiv mit Hybrid-Lösungen, also einem tragfähigen Mix aus Home Office und Büro-Präsenz auseinandersetzen müssen. Dennoch ist und bleibt unsere Angebotspalette weiterhin attraktiv, da sie auf elementare Funktionalitäten, die sich an der Optimierung von Geschäftsprozessen orientieren, fokussiert, wozu unter anderem die flexible, standortunabhängige Nutzung gehört.

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 Consulting, Development und Global Managed Services sowie die nicht direkt einen Zahlungsstrom generierenden Bereiche wie Marketing und Administration werden monatlich analysiert und mit der unternehmenseigenen Planung sowie regelmäßig aktualisierten Forecasts verglichen. Um bestandsgefährdende Risiken zuverlässiger identifizieren zu können, werden im Rahmen eines Risikofrüherkennungssystems Frühwarnindikatoren in Form von Kennzahlen definiert, deren Veränderung bzw. Entwicklung kontinuierlich überprüft wird. 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 Software-Markt, 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.

Bereits die Einführung der **OTRS Business Solution™ Managed** im Jahr 2015 hatte der OTRS AG Exklusivität verschafft und die Kundenbindung deutlich gestärkt. Der Ende 2020 erfolgte nächste Schritt, bis auf Weiteres keine ((OTRS)) Community Edition zu veröffentlichen, hat zusätzlich dazu beigetragen, das Wirkungsfeld von Konkurrenten, die Software-Dienstleistungen für **OTRS** anbieten, auf deren lokalen Heimatmärkten und auch international zu begrenzen.

Damit ergibt sich erstmals die Möglichkeit, mit Managed **OTRS** international ein erfolgversprechendes 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 – so zum Beispiel „end of life“ OTRS 6/Community Edition – mehr Aufmerksamkeit in der User Community und den Medien für diese Strategie erreichen können und damit auch das Potenzial der Graumarktanbieter eingeschränkt.

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, um jederzeit ihren finanziellen Verpflichtungen nachzukommen. Diese kommt dadurch zustande, dass unser Vertriebsmodell Vorabzahlungen für die Verträge auf jährlicher Basis beinhaltet.

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 wirken 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 als ein Instrument zur Risikominimierung in Krisensituationen langfristig 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 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 erfolgsversprechend – 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 Software-Lösung.

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. 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 Hosting-Provider 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, 1. September 2022



André Mindermann
Vorstandsvorsitzender



Christopher Kuhn
Vorstand



Sabine Riedel
Vorstand





HALBJAHRES TABELLEN

ZWISCHENBILANZ

GEWINN- & VERLUSTRECHNUNG

KAPITALFLUSSRECHNUNG

Zwischenbilanz zum 30.06.2022

Aktiva	30.06.2022	31.12.2021
	EUR	EUR
A. Anlagevermögen	7.045.704,72	6.792.772,04
I. Immaterielle Vermögensgegenstände	3.147.504,91	2.911.693,25
1. Selbst geschaffene gewerbliche Schutzrechte und ähnliche Rechte und Werte	1.557.518,02	1.822.370,00
2. In der Entwicklung befindliche immaterielle Vermögensgegenstände	1.546.074,39	1.030.700,25
3. Entgeltlich erworbene Konzessionen, gewerbliche Schutzrechte und ähnliche Rechte und Werte sowie Lizenzen an solchen Rechten und Werten	1,00	1,00
4. Geschäfts- oder Firmenwert	43.911,50	58.622,00
II. Sachanlagen	146.404,73	132.164,00
1. Andere Anlagen, Betriebs- und Geschäftsausstattung	146.404,73	132.164,00
III. Finanzanlagen	3.751.795,08	3.748.914,79
1. Anteile an verbundenen Unternehmen	2.763.583,24	2.763.584,24
2. Ausleihungen an verbundene Unternehmen	0,00	0,00
3. Beteiligungen	2,00	2,00
4. Rückdeckungsansprüche aus Lebensversicherungen	988.209,84	985.328,55
B. Umlaufvermögen	6.067.892,17	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	1.480.886,70	2.169.778,39
1. Forderungen aus Lieferungen und Leistungen	899.675,47	1.662.004,14
2. Forderungen gegen verbundene Unternehmen	471.024,31	478.744,05
3. Forderungen gegen Unternehmen, mit denen ein Beteiligungsverhältnis besteht	0,00	0,00
4. Forderungen gegen Gesellschafter	0,00	0,00
5. Sonstige Vermögensgegenstände	110.186,92	29.030,20
III. Kassenbestand, Bundesbankguthaben, Guthaben bei Kreditinstituten und Schecks	4.587.005,47	4.300.996,66
C. Rechnungsabgrenzungsposten	180.190,04	104.193,83
	13.293.786,93	13.373.501,22

Passiva	30.06.2022	31.12.2021
	EUR	EUR
A. Eigenkapital	5.281.333,19	5.024.486,42
I. Gezeichnetes Kapital	1.916.300,00	1.916.300,00
II. Gewinnrücklagen	175.038,98	162.116,83
1. Gesetzliche Rücklage	175.038,98	162.116,83
III. Bilanzgewinn	3.189.994,21	2.946.069,59
- davon Gewinnvortrag EUR 2.946.069,59 (EUR 1.811.669,30)		
B. Rückstellungen	686.815,56	974.181,51
1. Steuerrückstellungen	251.950,64	508.767,17
2. Sonstige Rückstellungen	434.864,92	465.414,34
C. Verbindlichkeiten	514.810,48	624.258,93
1. Verbindlichkeiten aus Lieferungen und Leistungen	165.998,43	160.705,39
- davon mit einer Restlaufzeit bis zu einem Jahr EUR 165.998,43 (EUR 160.705,39)		
2. Verbindlichkeiten gegenüber verbundenen Unternehmen	212.277,62	115.547,69
- davon mit einer Restlaufzeit bis zu einem Jahr EUR 212.277,62 (EUR 115.547,69)		
3. Verbindlichkeiten gegenüber Gesellschaftern	0,00	2.300,06
- davon mit einer Restlaufzeit bis zu einem Jahr EUR 0,00 (EUR 2.300,06)		
4. Sonstige Verbindlichkeiten	136.534,43	345.705,79
- davon aus Steuern EUR 117.062,67 (EUR 330.317,44)		
- davon im Rahmen der sozialen Sicherheit EUR 10.207,98 (EUR 8.224,76)		
- davon mit einer Restlaufzeit bis zu einem Jahr EUR 136.534,43 (EUR 345.705,79)		
- davon mit einer Restlaufzeit von mehr als einem Jahr EUR 0,00 (EUR 0,00)		
D. Rechnungsabgrenzungsposten	5.862.831,86	5.873.592,96
E. Passive latente Steuern	947.995,84	876.981,40
	13.293.786,93	13.373.501,22

Gewinn- und Verlustrechnung vom 01.01.2022 bis 30.06.2022

	30.06.2022	30.06.2021
	EUR	EUR
1. Umsatzerlöse	5.628.602,05	5.246.642,97
2. Verminderung des Bestands in Arbeit befindlicher Aufträge	5.760,30	-2.072,20
3. Andere aktivierte Eigenleistungen	515.374,14	623.948,82
4. Sonstige betriebliche Erträge	199.488,16	171.390,82
- davon Erträge aus der Währungsumrechnung EUR 1.142,04 (EUR 290,08)		
5. Materialaufwand	1.207.302,31	855.271,96
a) Aufwendungen für bezogene Leistungen	1.207.302,31	855.271,96
6. Personalaufwand	3.361.106,62	3.099.610,01
a) Löhne und Gehälter	2.881.541,17	2.707.914,41
b) Soziale Abgaben und Aufwendungen für Altersversorgung und für Unterstützung	479.565,45	391.695,60
- davon für Altersversorgung EUR 50.911,56 (EUR 4.970,70)		
7. Abschreibungen	311.856,64	342.862,47
a) auf immaterielle Vermögensgegenstände des Anlagevermögens und Sachanlagen	311.856,64	342.862,47
8. Sonstige betriebliche Aufwendungen	1.086.152,44	638.717,97
- davon Aufwendungen aus der Währungsumrechnung EUR 51,32 (EUR 164,91)		
9. Erträge aus anderen Wertpapieren und Ausleihungen des Finanzanlagevermögens	2.881,29	5.313,41
10. Sonstige Zinsen und ähnliche Erträge	223,87	1.508,07
- davon aus verbundenen Unternehmen EUR 0,00 (EUR 1.096,09)		
11. Zinsen und ähnliche Aufwendungen	172,50	172,50
12. Steuern vom Einkommen und vom Ertrag	112.199,45	337.006,26
- davon Aufwendungen aus der Zuführung und Auflösung latenter Steuern EUR 155.221,85 (EUR 189.414,36)		
- davon Erträge aus der Zuführung und Auflösung latenter Steuern EUR 84.207,41 (EUR 94.426,31)		
13. Ergebnis nach Steuern	262.019,25	777.235,12
14. Sonstige Steuern	5.172,48	6.246,00
15. Jahresüberschuss	256.846,77	770.989,12
16. Gewinnvortrag aus dem Vorjahr	2.946.069,59	1.945.810,30
17. Einstellungen in Gewinnrücklagen	12.922,15	38.549,46
18. Bilanzgewinn	3.189.994,21	2.678.249,96

Kapitalflussrechnung (indirekt)

vom 01.01.2022 bis 30.06.2022

	30.06.2022	30.06.2021
	EUR	EUR
Periodenergebnis	256.846,77	770.989,12
+ Abschreibungen auf Gegenstände des Anlagevermögens	311.856,64	342.862,47
- Abnahme der Rückstellungen	30.549,42	-31.233,83
+ Abnahme der Vorräte	5.760,30	-2.072,20
+ Abnahme der Forderungen aus Lieferungen und Leistungen	764.428,86	-26.425,49
- Zunahme anderer Aktiva, die nicht der Investitions- oder Finanzierungstätigkeit zuzuordnen sind	245.597,30	-1.019,23
+ Zunahme der Verbindlichkeiten aus Lieferungen und Leistungen	1.875,73	-98.240,68
+ Zunahme anderer Passiva, die nicht der Investitions- oder Finanzierungstätigkeit zuzuordnen sind	61.908,65	486.314,88
- Gewinne aus dem Abgang von Gegenständen des Anlagevermögens	8.481,90	143,62
+ Verluste aus dem Abgang von Gegenständen des Anlagevermögens	3,00	1,00
- Zinserträge	2.881,29	5.313,41
+ Zinsaufwendungen	172,50	172,50
- Ertragsteuerertrag	84.207,41	94.426,31
+ Ertragsteueraufwand	196.406,86	431.432,57
Ertragsteueraufwand/-ertrag	-112.199,45	-337.006,26
Korrektur um nicht zahlungswirksame Vorgänge	-273.432,04	276.788,53
+/- Ertragsteuerzahlungen	-385.631,49	-60.217,73
Cashflow aus der laufenden Geschäftstätigkeit	841.910,50	1.777.186,16
- Auszahlungen für Investitionen in das immaterielle Anlagevermögen	515.374,14	623.948,82
+ Einzahlungen aus Abgängen von Gegenständen des Sachanlagevermögens	2.285,86	418,62
- Auszahlungen für Investitionen in das Sachanlagevermögen	47.021,89	38.627,01
+ Einzahlungen aus Abgängen von Gegenständen des Finanzanlagevermögens	6.681,04	0,00
- Auszahlungen für Investitionen in das Finanzanlagevermögen	2.881,29	5.313,41
+ Erhaltene Zinsen	2.881,29	5.313,41
Cashflow aus der Investitionstätigkeit	-553.429,13	-662.157,21
- Auszahlung aus der Tilgung von Anleihen und (Finanz-) Krediten	2.300,06	0,00
- Gezahlte Zinsen	172,50	172,50
Cashflow aus der Finanzierungstätigkeit	-2.472,56	-172,50
+ Zahlungswirksame Veränderungen des Finanzmittelfonds (Summe der Cashflows)	286.008,81	1.114.856,45
+ Finanzmittelfonds am Anfang der Periode	4.300.996,66	2.749.767,57
Finanzmittelfonds am Ende der Periode	4.587.005,47	3.864.624,02





VERKÜRZTER ANHANG

Verkürzter Anhang zum Halbjahresbericht zum 30. Juni 2022

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

Der Halbjahresabschluss enthält nicht alle für einen Jahresabschluss vorgeschriebenen Angaben und sollte im Zusammenhang mit dem Jahresabschluss zum 31.12.2021 gelesen werden. Die in dem vorliegenden Halbjahresabschluss zum 30.06.2022 angewandten Bilanzierungs- und Bewertungsgrundsätze entsprechen denen des Jahresabschlusses zum 31.12.2021, die dort detailliert beschrieben wurden.

Wesentliche Änderungen hinsichtlich der Bilanzierungs- und Bewertungsmethoden gegenüber dem Jahresabschluss zum 31.12.2021 haben sich nicht ergeben.

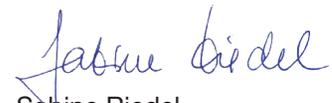
Oberursel, 1. September 2022



André Mindermann
Vorstandsvorsitzender



Christopher Kuhn
Vorstand



Sabine Riedel
Vorstand

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: 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

