



GROWTH

ANNUAL
REPORT

2021

DIE OTRS GROUP

Die OTRS Group & ihre Service Management-Lösungen

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

Die OTRS AG 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.

BRIEF AN DIE AKTIONÄRE



Sehr geehrte Aktionärinnen,
sehr geehrte Aktionäre,

ein außergewöhnliches Geschäftsjahr liegt hinter uns, welches sich in vielfältiger Weise präsentiert hat. Zwar sorgte die Corona-Pandemie weiterhin für Unsicherheiten, dennoch ist es uns gelungen, das Geschäftsjahr 2021 mit großem Erfolg abzuschließen. Erstmals in der Unternehmensgeschichte haben wir die 10-Millionen-Euro-Umsatzmarke überschritten.

Dieser Erfolg ist das Ergebnis einer klaren Unternehmensstrategie und eines zukunftsgerichteten Produkt- und Serviceportfolios. Als Solution-as-a-Service-Provider glauben wir an Flexibilität und geben Unternehmen weltweit die Freiheit, erfolgreich zu sein. Durch digitale Strukturen, die standardisierte Prozesse einbinden und Kommunikation transparent machen, entsteht Freiraum für Kreativität, die Unternehmen wachsen lässt. Change-Prozesse in Unternehmen benötigen Zeit und erfordern nachhaltige Investitionen. Doch wir beobachten, dass die Chancen der Digitalisierung überwiegen und unsere Kunden sie nutzen wollen.

Überschreiten der 10-Millionen-Euro-Umsatzmarke

Im Geschäftsjahr 2021 erwirtschaftete die OTRS AG Umsatzerlöse in Höhe von TEUR 11.043 (Vorjahr: TEUR 9.708) und damit ein Umsatzwachstum in Höhe von 13,8%. Unser Unternehmen verfolgt weiterhin die Strategie, durch einen hohen Anteil wiederkehrender Umsätze (Recurring Revenues) die Planbarkeit der Erlöse zu erhöhen. Diese konnten im Berichtsjahr um 11,2% auf TEUR 9.845 gegenüber TEUR 8.855 im Vorjahr gesteigert werden. Ihr Anteil am Gesamtumsatz betrug im Jahr 2021 89,1% (im Vorjahr: 91,2%). Wiederkehrende Erlöse resultieren aus bestehenden Verträgen mit festen Laufzeiten, nach deren Ablauf in der Regel eine Vertragsverlängerung erfolgt. Ihre Steigerung erhöht die Planungssicherheit und macht Skaleneffekte nutzbar. So lassen sich Ertragssteigerungen bei unterproportional steigendem Ressourceneinsatz erwirtschaften. Die übrigen Umsatzerlöse – im Wesentlichen bestehend aus Consulting – konnten von TEUR 854 im Vorjahr auf TEUR 1.198 gesteigert werden. Das Ergebnis vor Zinsen, Steuern und Abschreibungen (EBITDA) erhöhte sich im Geschäftsjahr 2021 leicht auf TEUR 2.395 (Vorjahr: TEUR 2.308). Dabei konnte ein operativer Cashflow in Höhe von TEUR 2.511 erwirtschaftet werden. Das Ergebnis vor Zinsen und Steuern (EBIT) betrug TEUR 1.710 gegenüber TEUR 1.761 im Vorjahr. Das Ergebnis je OTRS Aktie belief sich im Geschäftsjahr 2021 auf EUR 0,62 (Vorjahr: EUR 0,63). Die Eigenkapitalquote von 37,6% (Vorjahr: 35,6%) rundet ein insgesamt robustes Bilanzbild ab.

Im vergangenen Jahr haben wir erstmalig eine Dividende in Höhe von EUR 0,07 je dividendenberechtigter Stückaktie ausgeschüttet. An unserem erfolgreichen Geschäftsjahr 2021 möchten wir Sie, unsere Aktionärinnen und Aktionäre, erneut beteiligen. Daher werden wir der Hauptversammlung am 21. Juli 2022 eine Dividende in Höhe von EUR 0,15 je dividendenberechtigter Stückaktie vorschlagen. Unser Ziel ist es, unsere Dividendenpolitik auf Basis nachhaltigen Wachstums auch künftig fortzuführen.

Hierfür bietet der IT- und Software-Markt reichlich Chancen. Zwar hat die Pandemie zahlreiche Unternehmen – so auch uns – vor große Herausforderungen gestellt, doch hat sie der Digitalisierung einen weiteren Impuls verschafft. Nachholpotenzial wurde offengelegt und der große Nutzen von digitalen Tools deutlich. Daher treffen wir mit unseren Lösungen auf eine hohe Nachfrage. Dies sind gute Umfeldbedingungen für weiteres Wachstum.

Geschärfte Produktstrategie greift

Die Basis bildet unsere Produktstrategie. Wir haben sie geschärft und uns dazu entschlossen, keine weitere Community Edition zu veröffentlichen. Der Fokus liegt klar auf der Cloud-Version von OTRS. Diese Entscheidung hat deutlich auf die Aufmerksamkeit für OTRS eingezahlt und die Nachfrage insbesondere zum Jahresanfang dynamisiert. Gleichzeitig konnten wir eine Steigerung der Loyalitätsrate feststellen, was uns in unserer Annahme, die richtigen Schritte zu gehen, bestätigt. Für viele Unternehmen hat die Bedeutung der Auslagerung von Teilbereichen der IT zugenommen und wird auch weiterhin eine große Rolle in der Unternehmenswelt spielen. Managed Services unterstützen die optimale Ressourcenallokation und -nutzung, was die Rentabilität erhöht und die betriebliche Effizienz steigert.

Das Jahr 2021 hat uns klare Signale für Wachstum präsentiert. Uns ist es gelungen, unseren eingeschlagenen Strategiepfad weiter erfolgreich zu beschreiten und wichtige Wegmarken zu erreichen. Wir werden weiterhin unsere Kompetenzen und Kräfte auf die Konzeption und Umsetzung eines ganzheitlichen Solution Management Ansatzes konzentrieren. So unterstützen wir unsere Kunden dabei, ihren Herausforderungen in einer Weise zu begegnen, die sie alle Wachstumspotenziale ausschöpfen lässt – heute und morgen.

Weiter auf dem Wachstumspfad

Wir rechnen trotz anhaltender Corona-Pandemie mit einem Umsatzwachstum von 7%. Die prognostizierten Gesamtumsatzerlöse für das Geschäftsjahr 2022 werden somit etwa EUR 11,8 Mio. betragen. Damit folgen wir erneut unserem Trend eines kontinuierlichen, gemäßigten Wachstums.

An dieser Stelle möchte ich mich – auch im Namen des gesamten Vorstands – für die engagierte Leistung unserer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im Jahr 2021 bedanken. Ohne das leidenschaftliche OTRS Team wäre dieser Erfolg nicht möglich gewesen.

Ihnen, werte Aktionärinnen und Aktionäre, danke ich für das in uns gesetzte Vertrauen. Wir freuen uns, wenn Sie uns weiterhin auf unserem Weg begleiten.

Herzlichst



Ihr
André Mindermann
Vorsitzender des Vorstandes



VORSTAND



André Mindermann
Vorstandsvorsitzender &
Gründer



Sabine Riedel
Vorstand Marketing &
Human Relations



Christopher Kuhn
Vorstand & COO

INHALT

GROWTH 12

GROWTH

DIE ENERGIE FOLGT DER AUFMERKSAMKEIT
WACHSTUM DURCH KOMPRIMIERUNG UND QUALITÄTSSTEIGERUNG
WACHSTUM UND ENTWICKLUNG SIND NICHT DASSELBE
WACHSTUM UND AGILITÄT

BERICHT DES AUFSICHTSRATS 22

LAGEBERICHT 30

GRUNDLAGEN

GESCHÄFTS- & RAHMENBEDINGUNGEN

ERTRAGS-, FINANZ- & VERMÖGENSLAGE

RISIKO-, CHANCEN- & PROGNOSEBERICHT

JAHRESABSCHLUSSTABELLEN 50

ANHANG 58





GROWTH

GROWTH

DIE ENERGIE FOLGT DER AUFMERKSAMKEIT

WACHSTUM DURCH KOMPRIMIERUNG UND

QUALITÄTSSTEIGERUNG

WACHSTUM UND ENTWICKLUNG SIND NICHT DASSELBE

WACHSTUM UND AGILITÄT

GROWTH

... scheint, mal explizit – mal implizit, der Indikator für unternehmerischen Erfolg zu sein – insbesondere steigende Umsätze, Mitarbeiter, Verträge und anderes mehr.

Dieses „Höher – Schneller – Weiter“ ist schon lange die Triebfeder der Wirtschaft, unternehmerischen Handelns und vielfach auch das Credo einer mittlerweile hyperdynamisierten Gesellschaft – und scheint gleichsam die Voraussetzungen für (unternehmerisches) Wachstum zu definieren.

Doch wie lässt sich ein solches Wachstum in einer Welt, deren Ressourcen begrenzt sind und in der wir über Nachhaltigkeit, Recycling, CO2 Emissionen und ihre Reduzierung reden, gestalten?

Einer Welt, in der wir seit mittlerweile mehr als 50 Jahren einen Earth Overshoot Day berechnen, der von Jahr zu Jahr schneller erreicht wird und die zu einer Share Economy generiert.

Es sind genau diese o.g. Begriffe, die uns präsent sind, sich in unsere Strategien einmischen und Berücksichtigung finden wollen bei unseren (langfristigen) unternehmerischen Entscheidungen.

Und dabei unterscheiden wir zwischen quantitativem und qualitativem Wachstum und dem Wert, den wir diesen beimessen. Denn uns ist wichtig zu vermitteln, dass Wachstum und Entwicklung nicht dasselbe sind.

Nicht zuletzt halten wir es wie Johannes Nill: **Wachstum ist kein Wert an sich, sondern eher Ergebnis anderweitiger Zielsetzungen.**

Selbst, wenn wir als Unternehmensgruppe in Deutschland und international mit dem sorgsamem Umgang mit unserem Wachstum vielleicht nur einen Erkenntnisbeitrag leisten können, so hat dieser dennoch eine besondere Relevanz. Nämlich für unsere Kunden, Mitarbeiter und beteiligten Partner.

Gründe genug, um unserer Definition von Wachstum ein wenig Raum für Erklärung zu widmen und unseren Geschäftsbericht 2021 GROWTH zu betiteln.

Denn Wachstum

... ist **nicht** zwingend gleichzusetzen mit wirtschaftlichem Erfolg,

... findet für uns nicht nur numerisch statt, sondern wir begreifen es auch **ideell**,

... hat in Zeiten von Klimawandel und Nachhaltigkeitsbestreben eine neue Bedeutung und macht ein **Umdenken** erforderlich.

Betrachten Sie gemeinsam mit uns **Wachstum** aus verschiedenen Blickwinkeln und in seiner und der uns eigenen Umsetzung.

Join us and share!

DIE ENERGIE FOLGT DER AUFMERKSAMKEIT

(Martin Seligman)

André Mindermann, Vorstandsvorsitzender & Gründer

In den vergangenen zwei Jahren haben wir etwas erlebt, was zuvor vermutlich für viele Menschen außerhalb ihres Vorstellungsvermögens lag und meine Generation – wenn überhaupt – nur aus der Geschichte kannte: Eine Pandemie hat uns in eine Krise gestürzt, die nicht nur ökonomisch, sondern auch gesellschaftlich, nicht nur physiologisch sondern auch psychologisch weitreichende Konsequenzen hatte. Die Langzeitfolgen sind immer noch nicht genau absehbar, aber sicher ist, dass wir Disruption und Verzweiflung in allen Facetten erleben konnten.

Aber das ist – wie so oft – nur eine Seite der Medaille. Denn parallel dazu gab und gibt es in der Jetzt-Zeit unvergleichliche Möglichkeiten, neue Perspektiven zu entwickeln und zu realisieren. Wir stehen an der Schwelle zu einer Zukunft, in der wir die Welt wieder einmal völlig neu gestalten werden können. Sich mit dieser Aussicht zu beschäftigen und sich der Chancen zu erfreuen, statt uns auf das Destruktive zu richten, das vor allem von den Medien zu jeder Art negativer Interpretationsmöglichkeit genutzt wird, wohl wissend, dass nur das Drama eine monetär umsetzbare Aufmerksamkeit erzielt, verlangt vor allem eins:

Aufmerksamkeit auf das Wesentliche zu legen.

Das klingt zunächst simpel und gleichzeitig logisch. Doch ist es nicht selbstverständlich. Denn die Meinungen der unterschiedlichen Akteure darüber, was das Wesentliche denn nun sei, gehen auseinander. Deswegen kann folgender Ankersatz für unternehmerische Entscheidungen hilfreich sein:

Die Energie folgt der Aufmerksamkeit

Worauf auch immer sich die Aufmerksamkeit konzentriert, wird die Ausrichtung der Energie eines Systems zur Folge haben. Damit ist die Entscheidung **für** das Machbare verbunden und gleichzeitig **gegen** das Vermeidbare. Die bloße Konzentration auf monetäres Wachstum jedoch vernachlässigt wichtige menschliche Komponenten, die wir als wesentlich für eine entwicklungsfreundliche Kultur und damit ein zukunftsweisendes Unternehmen definieren. Deren Verleugnung hingegen führt langfristig zum Gegenteil, wie es traditionell-hierarchische Führungsmodelle in der Vergangenheit gezeigt haben.

Die gemeinhin wünschenswerte Ausrichtung auf das Wachstum eines Unternehmens stellt als Fokus somit nicht einen direkten Pfad aus nur einer Komponente dar, sondern bildet vielmehr einen komplexen Zyklus aus sich bedingenden Faktoren. Diese einzelnen Faktoren aus Technologie, Kompetenz, vor allem aber auch menschlichen Beziehungen und Kultur **balanciert** zu verknüpfen, sehen wir als die anspruchsvolle Herausforderung in einer Zeit, die (unter anderem) von Schnell-Lebigkeit, Ent-Wertung und Informations-Überfluss geprägt ist.

In dem heute gestalteten agilen Wirkungsfeld steht Qualität als wesentlicher Protagonist der Quantität gegenüber. So können wir unsere Definition eines gesunden und nachhaltigen Wachstums erzeugen.

WACHSTUM DURCH KOMPRIMIERUNG UND QUALITÄTSSTEIGERUNG

Christopher Kuhn, Vorstand & COO

Über viele Jahre hinweg haben wir die Systeme unserer On-Premise Kunden betreut: Von der initialen Installation des Betriebssystems und der erforderlichen Softwarekomponenten über die Bereitstellung der Datenbankdienste bis hin zur Installation des eigentlichen **OTRS**.

Neben einer Vielzahl von Linux Derivaten (SuSE Linux, Debian, Ubuntu, CentOS, RHEL, etc.) und Datenbanksystemen (MySQL, Ingres, DB2, Oracle, PostgreSQL, etc.) wurden auch Unix und Windows unterstützt.

Jedes dieser Kundensysteme war einzigartig, damit aufwendig in der Betreuung und bei Supportanfragen intensiv in der Analyse der eingesetzten Komponenten. Diese Individualisierung führte zu einer unübersichtlichen Anzahl von Variationen, einige zudem ungeeignet für wachsende Nutzerzahlen oder komplexere Kundenanforderungen, steigender Komplexität für die handelnden Mitarbeiter und einer Verlangsamung der Prozesse, was wiederum eine reduzierte Wachstumsperspektive implizierte.

Die Lösung lag in **Reduktion und Vereinheitlichung**. Mittels der Gestaltung neuer und konzentrierter Servicekataloge konnte das Serviceportfolio der Abteilungen Consulting und Customer Service definiert werden.

Wachstum durch Komprimierung

Unsere klassische Consultingmethode „Stairway to **OTRS**“ sieht zu Beginn eines Projektes eine Präsentation und Besprechung des Status quo (vorhandene Prozesse, Workflows) sowie durch den Kunden gewünschte/erforderliche Kennzahlen vor. In dieser Phase wird im Rahmen von Workshops ein Designkonzept ausgearbeitet, das beschreibt, wie besagte Prozesse optimiert und in **OTRS** modelliert werden. In Abhängigkeit von der Anzahl und Komplexität der zu implementierenden Prozesse kann diese Phase einen Großteil des Projektaufwands in Anspruch nehmen. Zuletzt beobachteten wir in einer steigenden Anzahl von Kundenprojekten, dass entweder keinerlei Prozesse definiert waren oder der Kunde sich lieber von dem Prozessdesign anderer Kundenorganisationen inspirieren lassen wollte.

Um diesen veränderten Anforderungen gerecht zu werden, erfolgte eine **Komprimierung** des „Stairway to OTRS“, indem der konzeptionelle Aufwand radikal reduziert wurde.

Statt der „grünen Wiese“ wählt ein Kunde nun ein Solution Scenario, das unterteilt ist in die Anwendungsfälle Customer Service, Human Resources, Facility / Office Management und IT Service Management. Jedes dieser Solution Scenarios beinhaltet bereits die typischen Prozesse und Workflows und erlaubt somit einen schnellen Einstieg. Erforderliche Anpassungen werden agil in Sprints geplant und umgesetzt, sodass der Kunde das System schnellstmöglich produktiv nutzen kann. Der Effekt ist nachhaltig! Der Kunde ist schneller aktiv mit seiner OTRS Installation, notwendige Ressourcen von Consulting werden reduziert und können anderweitig eingesetzt werden.

Wachstum durch Steigerung der Qualität

Als OTRS Kunde steht man in Kontakt mit verschiedenen Ansprechpartnern: anfangs mit dem zugeordneten Sales Manager, in der Implementierungsphase eines Projekts mit der Abteilung Consulting, im laufenden Betrieb mit dem Customer Service Team.

Mit jeder der genannten Rollen ist eine Erwartungshaltung an die zu erbringende Dienstleistung verbunden: Sales – vertriebliche Aspekte zu OTRS Services, Consulting – Beratung und Schulung, Customer Service Team – Support und Change Management.

Mit Einführung der Rolle des Business Relationship Managements (BRM) implementierten wir den Advokat unserer Kunden. Ein BRM pflegt einen regelmäßigen Austausch mit midsize und large accounts. In diesem Rahmen bringt er Verbesserungsvorschläge zu den Produkten und Services der OTRS Group in Erfahrung, die mit den zuständigen Managern diskutiert und im Idealfall umgesetzt werden. Durch das Engagement des BRM wächst die Kundenzufriedenheit. So stellen wir eine Weiterentwicklung unserer Lösungen unter Berücksichtigung der Wünsche unserer Bestandskunden sicher.

WACHSTUM UND ENTWICKLUNG SIND NICHT DASSELBE

(Fred Luks)

Sabine Riedel, Vorstand Marketing & Human Relations

Wie oft wird die Frage gestellt, wie hoch die Anzahl der Mitarbeitenden bei OTRS ist ... und wie oft überlege ich, warum und welche Schlüsse der Fragende daraus ziehen mag. Natürlich repräsentiert diese Art der Frage auch eine gesellschaftliche Haltung, eine Be-Wertung. Je mehr Mitarbeiter, desto größer das Unternehmen, aber auch desto ... erfolgreicher?

Wenn heute über Wachstum gesprochen wird, dann ist häufig Wirtschaftswachstum gemeint und spiegelt damit die scheinbar logische Verbindung von Wirtschaft und Wachstum. Aber Wachstum sollte keinen Wert an sich darstellen und zumindest im Ökosystem Unternehmen als evolutionäre Kraft vernachlässigt werden. Denn Wachstum als Fundament eines Unternehmens macht dieses zu einer entwerteten Hülle.

Wenn wir bei OTRS von Wachstum sprechen, so ziehen wir dabei viele weitere Aspekte ins Kalkül; einige davon sind in ihrer Ausprägung nur schwer messbar, denn es handelt sich um qualitative Werte.

So steht OTRS als Unternehmen für eine mitarbeiter- und familienfreundliche Kultur. Dies bedeutet vor allem, eine Kommunikation zu pflegen, die wertschätzend und respektvoll ist; Mitarbeitenden ein Arbeitsumfeld zu bieten, das Freude macht und Freiheit im Denken und Handeln repräsentiert und nicht zuletzt Bedingungen zu schaffen, die es ermöglichen, die individuellen Vorstellungen von Lebens- und Familienplanung zu verwirklichen. Voraussetzung ist eine kontinuierliche Reflexion über den Ist-Zustand, dessen Bewertung und vor allem Anpassung in einem stetigen Prozess oder mit einem Wort: Kaizen.

Als Unternehmen wollen wir auch im Hinblick auf Professionalität wachsen. Nicht nur in den eigenen Reihen, indem wir unseren Mitarbeitenden immer wieder neue Möglichkeiten bieten, sich selbst herauszufordern und neue, andere Aufgaben zu übernehmen.

Auch das Recruiting bekommt eine Bedeutung, die weit über das bloße „Zahlenwachstum“ hinausgeht. Neu hinzukommende Mitarbeitende sind keine bloße Ressource, auf deren Schultern sich ein Mehr an Arbeit verteilen lässt. Sie bieten eine Möglichkeit für Wachstum an Wissen, Erfahrung und Vielfalt. Jedoch können dies niemals Masseneinstellungen sein, die uns als Unternehmen und unsere Kultur als unser Stützskelett aus der Balance bringen würden. Gerade hier zeigt sich, dass Wachstum immer auch den Faktor Zeit beinhaltet und Schnelligkeit zuweilen auf Kosten der Stabilität und Nachhaltigkeit geht.

Wie in der Natur ist Wachstum auch für ein Unternehmen ein immanentes Lebensprinzip und beinhaltet gleichzeitig das Verwerfen und den Abschied von all jenem, das in unserer Weiterentwicklung keinen Beitrag (mehr) zu leisten vermag. Das sind gleichermaßen Denkmuster, Methoden, Strategien, wie auch organisatorische Strukturen und Ziele. Denn letztendlich ist genau dieser Abschied von dem, was uns nicht mehr nutzbringend erscheint, die grundlegende Voraussetzung für Innovation.

Gleichzeitig bedarf es des Investments, damit der Nährboden für Wachstum entsteht. Dies sind die Menschen an sich ebenso wie das Umfeld, in dem sie sich bewegen, welches wir unterstützen und aufbauen, denn, wie Guido Quelle es formuliert: „Unternehmen, (...) die wissen, dass es des Investments bedarf, damit Wachstum entsteht – (...) – sind regelhaft erfolgreicher, als andere Unternehmen.“

WACHSTUM UND AGILITÄT

Benjamin Müller, Executive Vice President OTRS Solution

Mit Wachstum sind nicht nur große Chancen verbunden, sondern auch neue Herausforderungen. Märkte und Kulturen, die ein Unternehmen bedient sowie deren Kundenbedürfnisse werden diverser und gewinnen an Dynamik. Die Digitalisierung wird zu einer treibenden Kraft und stellt einen maßgeblichen Faktor dar, der darüber entscheidet, ob Unternehmen in dieser neuen Umwelt wettbewerbsfähig bleiben.

Unsere Lösungen leisten einen wichtigen Beitrag für das **Wachstum** unserer Kunden. Als Leitmotiv gilt für OTRS seit jeher: „Nicht das Unternehmen passt sich an **OTRS** an, sondern umgekehrt.“ Diese Fähigkeit, auf Veränderungen und äußere Einflüsse reagieren zu können, stellt sowohl für unsere Kunden als auch für die OTRS AG einen essenziellen Erfolgsfaktor dar.

Komplexe Anforderungen benötigen spezifische Lösungen

Die zunehmende Komplexität im Unternehmensumfeld erfordert immer häufiger hochspezialisierte technologische Lösungen, deren Hersteller über profunde Erfahrungen im entsprechenden Umfeld verfügen. Lösungen dieser Art unterstützen oftmals spezifische Geschäftsbereiche sowie deren Geschäftsprozesse und stellen deshalb auch nur einen kleinen Teil der gesamten IT-Landschaft dar.

Mit diesem Trend, der als „Master of One“ bezeichnet wird, ergeben sich für Unternehmen nicht nur Vorteile, sondern auch neue Herausforderungen. Die IT-Landschaft wird zunehmend komplexer und die steigende Zahl an Verbindungen zwischen den Systemen erfordert neue Steuerungsmechanismen. Gleichzeitig gewinnt das Management mit der steigenden Zahl von Anbietern an Wichtigkeit.

Wir fokussieren uns deshalb auf eine partnerschaftliche Zusammenarbeit, sowohl mit unseren Kunden als auch mit Anbietern von spezialisierten digitalen Angeboten. Durch die Integration solcher Angebote erreichen wir die notwendige Innovationsgeschwindigkeit, um auch zukünftig den diversen Anforderungen unserer Kunden gerecht zu werden. Die Basis hierfür bilden unsere Forschungsaktivitäten in den Bereichen Identity- und Access-Management, Integration sowie der Aufbau eines Partner-Managements. Stabile und einfach zu nutzende APIs sowie moderne und sichere Authentifizierungsverfahren sind die Grundvoraussetzung dafür, zukünftig technologische Partnerschaften mit Anbietern spezialisierter digitaler Produkte eingehen zu können. Auf diese Art und Weise werden wir unseren Kunden auch langfristig die Lösungen bieten können, die für ihr Wachstum notwendig sind und gleichzeitig die Risiken verflochtener IT-Landschaften reduzieren.

Agile Organisation

Die Umwelt von Unternehmen verändert sich heute so schnell wie niemals zuvor. Sowohl für unsere Kunden als auch für die OTRS AG stellt diese Dynamik eine besondere Herausforderung dar. Um auf sich verändernde Anforderungen reagieren zu können, wandelt sich die OTRS AG zu einer agilen Organisation. Im Fokus steht die enge, partnerschaftliche Zusammenarbeit mit unseren Kunden, um Anforderungen früh zu identifizieren und zeitnah zu realisieren.

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. Neue Funktionalitäten können hierdurch deutlich schneller an unsere Kunden ausgeliefert und Aspekte des Betriebes 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.







BERICHT DES AUFSICHTSRATS



Sehr geehrte Aktionärinnen und Aktionäre,

das Geschäftsjahr 2021 der OTRS AG war im Wesentlichen geprägt von der Einleitung eines umfassenden und auf Innovation und Zukunftsorientierung ausgerichteten Change-Prozesses. 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.

Der folgende Bericht des Aufsichtsrats informiert Sie über dessen Tätigkeit im Geschäftsjahr 2021 und das Ergebnis der Prüfung des Jahresabschlusses 2021 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.

Der Vorstand unterrichtete den Aufsichtsrat regelmäßig, zeitnah und umfassend über alle wichtigen Fragen zur laufenden Geschäftsentwicklung, zur Umsatz-, Ertrags- und Finanzlage, zu relevanten Aspekten der Unternehmensplanung einschließlich der Finanz-, Investitions- und Personalplanung, zur strategischen Weiterentwicklung des Unternehmens sowie über veränderte Risikolagen und das Risikomanagement. Ereignisse von besonderer Bedeutung für die Lage und Entwicklung der Gesellschaft und des Konzerns wurden stets zeitgerecht besprochen. Alle Maßnahmen des Vorstands, welche der Zustimmung des Aufsichtsrats unterliegen, wurden geprüft, beraten und entschieden. Die Zusammenarbeit zwischen Vorstand und Aufsichtsrat war von großem Vertrauen geprägt.

Grundlagen der Arbeit im Geschäftsjahr 2021 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. Dies betraf insbesondere Aspekte im Sinne des § 90 Abs. 1 Satz 1 Nr. 4 AktG: Geschäfte, die für die Liquidität oder Rentabilität der Gesellschaft von erheblicher Bedeutung sein können.

Auch zwischen den Sitzungsterminen stand der Aufsichtsratsvorsitzende 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 2021 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 aufgrund der Corona-bedingten Vorgaben als Videokonferenz durchgeführt wurden. Die Sitzungen tagten in vollständiger Besetzung und wurden am 11. Mai und 9. Dezember 2021 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 2021 und 2022, 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 Präsenzsitzung vom 11. Mai 2021 hat der Aufsichtsrat den Jahresabschluss und den Lagebericht für das Geschäftsjahr 2020 geprüft und gebilligt. Gemäß § 90 AktG berichtete der Vorstand in dieser Aufsichtsratssitzung auch über die Rentabilität der Gesellschaft, insbesondere über die Rentabilität des Eigenkapitals. Schwerpunkt der Sitzung war ebenso die Planung zur ordentlichen Hauptversammlung 2021. 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. Zudem wurde die Einführung und Umsetzung des Konzeptes für unser Solution Management verabschiedet. Der eingeschlagene Weg der Fokussierung auf Managed OTRS hat sich auch in Zeiten der Coronakrise bewährt und wird weiter fortgesetzt. Zusammen mit einer Strategie, die auf Agilität und ein dynamisches, flexibles und schnell verfügbares Angebotsportfolio setzt, sehen wir die Corona-bedingten Rückgänge sowie die nach wie vor anstehenden Ausläufer des Krisengeschehens als Chance, uns für die Zukunft noch strukturierter und effizienter aufzustellen.

In der Präsenzsitzung vom 09. Dezember 2021, die aufgrund der Corona-bedingten Vorgaben ebenfalls als Videokonferenz abgehalten wurde, 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.

Prüfung des Jahresabschlusses für das Geschäftsjahr 2021

Die VEDA WP GmbH Wirtschaftsprüfungsgesellschaft hat den durch den Vorstand aufgestellten Jahresabschluss 2021 nach den Vorschriften des HGB nebst Lagebericht geprüft und mit dem uneingeschränkten Bestätigungsvermerk versehen. Das Testat des Wirtschaftsprüfers wurde zum 7. April 2022 erstellt. Der Abschlussprüfer hat zur Mandatierung die angeforderte Erklärung zur Unabhängigkeit vor Prüfungsaufnahme gegenüber dem Aufsichtsrat abgegeben.

Der Aufsichtsrat hat die Jahresabschlussunterlagen und den Prüfungsbericht des Abschlussprüfers rechtzeitig erhalten und ausführlich erörtert. Der Abschlussprüfer hat dem Aufsichtsrat am 25. April 2022 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 2021 der Gesellschaft samt Lagebericht im Rahmen der gesetzlichen Bestimmungen geprüft. Diese Prüfung hat keinen Anlass zur Beanstandung ergeben. Der Aufsichtsrat billigte am 25. April 2022 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.

Abschließend möchte ich an dieser Stelle im Namen des gesamten Aufsichtsrats allen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern unseren besonderen Dank aussprechen. Ihr persönliches Engagement und ihre große Leidenschaft – trotz aller beruflichen und privaten Einschränkungen – bilden die Grundlage für die erfolgreiche Bewältigung der mit der Pandemie verbundenen Herausforderungen und die Basis für die im Geschäftsjahr 2021 erzielten Erfolge. Den Aktionärinnen und Aktionären dankt der Aufsichtsrat für das Interesse an unserer Gesellschaft und für das entgegengebrachte Vertrauen.

Burchard Steinbild
Aufsichtsratsvorsitzender



Oberursel, im April 2022



“

Wir staunen über die Schönheit eines Schmetterlings, aber erkennen die Veränderungen so selten an, durch die er gehen musste, um so schön zu werden.

Maya Angelou





LAGEBERICHT

GRUNDLAGEN

GESCHÄFTS- & RAHMENBEDINGUNGEN

ERTRAGS-, FINANZ- & VERMÖGENSLAGE

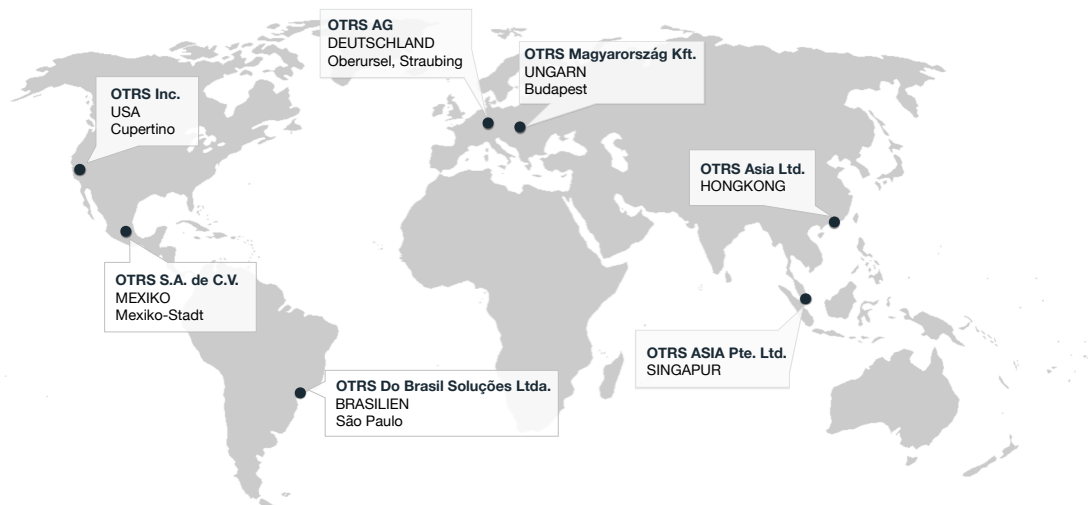
PROGNOSE-, RISIKO- & CHANCENBERICHT

INHALT

GRUNDLAGEN	30
STANDORTE	30
MISSION STATEMENT	30
ZIELE	31
GESCHÄFTS- & RAHMENBEDINGUNGEN	33
TÄTIGKEITSSCHWERPUNKTE & ABSATZMÄRKTE	33
DIE ENTWICKLUNG DER GESAMTWIRTSCHAFT & DES IT-SEKTORS	34
FORSCHUNG & ENTWICKLUNG	36
GESCHÄFTSVERLAUF	37
MITARBEITER	38
ERTRAGS-, FINANZ- & VERMÖGENSLAGE	39
ERTRAGSLAGE	39
FINANZ- & VERMÖGENSLAGE	40
PROGNOSE-, RISIKO- & CHANCENBERICHT	42
PROGNOSEBERICHT	42
RISIKEN- UND CHANCENBERICHT	44

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 langfristige 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 innovative, auf die Zukunft ausgerichtete Unternehmensführung und -entwicklung.

Software

Das Tempo der Marktveränderungen und -anpassungen hat sich in den letzten 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. In den sich immer wieder verändernden Situationen und dadurch anzupassenden Maßnahmen während der nun mehr als zwei Jahre andauernden Pandemie haben wir von unserem Ansatz der Dezentralisierung und dem damit verbundenen hohen Maß an Flexibilität, welches wir unseren Mitarbeitern bei Arbeitszeit und Arbeitsort gewähren, profitiert. 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 bewegen können.

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.

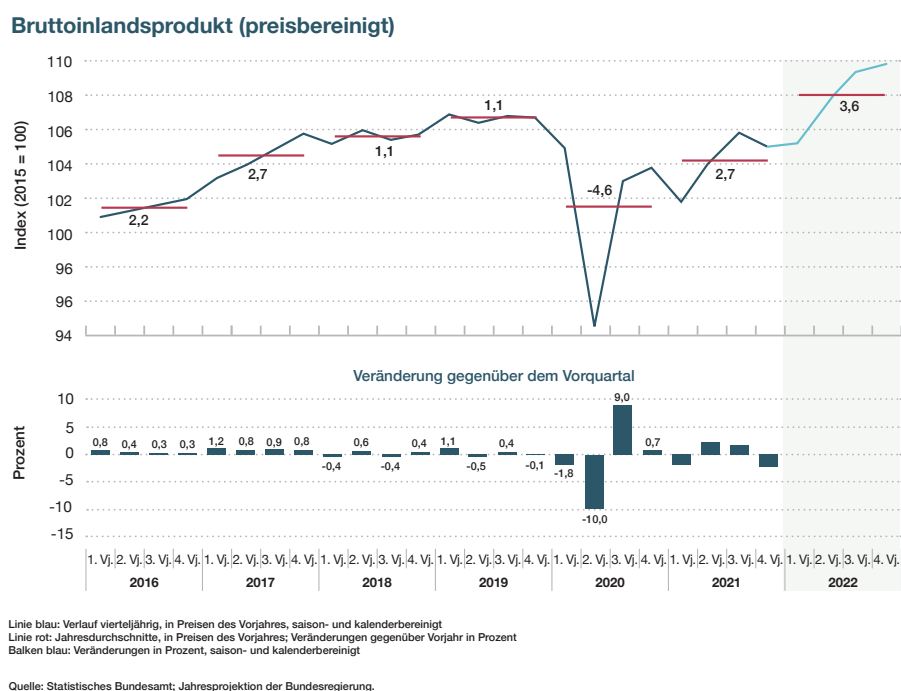
Aufgrund der Komplexität der Software und des Softwareeinsatzes im Unternehmen sowie des erforderlichen Spezialwissens bedarf es für deren effizienten Einsatz eines speziellen Know-hows und Supports. Als Quellcode-Inhaber bietet die OTRS AG ihren Kunden daher ergänzend zu den Softwarelösungen einen umfassenden 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 nur zahlenden 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

Home Office, Konjunkturerholung, Naturkatastrophen, Cyberkriminalität, gestiegene Inflationsraten und Krieg: Wie sehr die Wirtschaft und die IT-Branche von den Geschehnissen der Welt beeinflusst werden, wurde in den letzten beiden Jahren, insbesondere aber in den letzten paar Monaten mehr als deutlich. Nach der Rezession in 2020 hat sich die Gesamtwirtschaft mit einem Wachstum des Bruttoinlandsprodukts (BIP) von insgesamt 2,7% in 2021 ein Stück weit erholt. Und auch, wenn jede der im vergangenen Jahr aufgekommenen Corona-Wellen als Dämpfer in der Bruttoinlandsprodukt-Kurve abgelesen werden kann, so spricht die Bundesregierung von einer sehr guten Prognose für das Jahr 2022. Noch Ende 2021 wurde ein BIP-Zuwachs von insgesamt 3,6% erwartet. Ob sich das erwartete Wachstum der Wirtschaftsleistung nach Aufhebung der Pandemie-Beschränkungen in den Quartalen zwei und drei insbesondere im Dienstleistungssegment einstellen wird, ist fraglich (Quelle: bmwk: Jahreswirtschaftsbericht 2022, S. 105).



Auch im IT-Sektor können wir auf ein bewegtes Jahr zurückschauen. Mit einem Gesamtumsatz der Informationstechnik im Jahr 2021 von 102,6 Milliarden Euro kann von einem sehr erfolgreichen Jahr für die Branche gesprochen werden.

Die Ursprungsprognose für 2022 ist mehr als gut. Gemäß bitkom wird dieses Jahr ein Umsatzzuwachs auf insgesamt 108,6 Milliarden Euro erwartet – insbesondere für die Software-Branche. Hier geht bitkom von ungefähr 9% aus, um die der Umsatz der Branche im Jahre 2022 wachsen wird – von 29,8 Milliarden in 2021 auf 32,4 Milliarden in 2022. Eine Schätzung, die zwar dem Umsatzwachstum des Vorjahres entspricht, aufgrund der gestiegenen Inflationsrate aber immer unwahrscheinlicher wird (Quelle: bitkom: ITK-Marktzahlen, Januar 2022). Nach einer leichten Abschwächung der Inflationsrate in Deutschland von +5,3% im Dezember 2021 auf +4,9% im Januar 2022, lag sie im Februar 2022 wieder bei +5,1% (Quelle: Destatis: Pressemitteilung Nr. 057 vom 11. Februar 2022). Wie das Statistische Bundesamt (Destatis) mitteilt, stiegen die Verbraucherpreise im Vergleich zum Januar 2022 um 0,9% (Quelle: Destatis: Pressemitteilung Nr. 100 vom 11. März 2022). Obwohl mit der temporären Mehrwertsteuersenkung im Jahr 2021 und dem Preisverfall der Mineralölprodukte in 2020 zwei statistische Basiseffekte der Vergangenheit angehören, bleibt die Inflationsrate Stand Januar 2022 auf einem sehr hohen Niveau. Zusätzlich haben sich insbesondere die Preise für Energieprodukte binnen Jahresfrist um 20,5% erhöht. Spitzenreiter innerhalb dieser sind die Kosten für Kraftstoff, welche zum Jahresbeginn um 24,8% gestiegen sind (Quelle: Destatis: Pressemitteilung Nr. 057 vom 11. Februar 2022).

So, wie die Kraftstoffpreise eine deutliche Preiserhöhung erfahren haben, verteuerten sich auch Verbrauchsgüter um 9.6% im Vergleich von Januar 2022 zu Januar 2021. Inwiefern sich diese Faktoren auf die Investitionskraft und -neigung von Unternehmen sowie die preislichen Entwicklungen des IT-Sektors auswirken, gilt es zu beobachten.

Trotz oder gerade aufgrund der preislichen und pandemiebedingten Faktoren, die durch die Begebenheiten im Jahr 2021 hinzugekommen sind, halten sich die letztjährigen Branchen-Trends stabil. Nach wie vor spielen die zunehmende Nutzung von Cloud Computing sowie IT-Sicherheit eine essenzielle Rolle im IT-Sektor, wodurch die für OTRS relevanten Marktsegmente weiterhin wachsen dürften. Die immer drastischeren Folgen des Klimawandels rücken jedoch auch das Thema Nachhaltigkeit deutlich stärker in den Fokus der Unternehmen sowie auch der Bundesregierung.

Eine wichtige Erkenntnis dabei: Umweltschutz funktioniert nicht mehr ohne Digitalisierung. Technologien und Nachhaltigkeit sind fest miteinander verzahnt und sie gilt es auch gemäß eines neuen Forschungsprojektes des Bundesministeriums für Bildung und Forschung weiter aktiv zusammenzuführen (Quelle: bmbf: Karliczek: Digitalisierung und Nachhaltigkeit gilt es zusammenzuführen).

Doch mit der Digitalisierung der Wirtschaft und Gesellschaft steigt auch gleich ihre Verwundbarkeit sowie das Missbrauchspotenzial im digitalen Raum. Nicht zuletzt deshalb gehören Cyber-Sicherheit und IT-Sicherheitstechnologien wie auch bereits im letzten Jahr weiterhin zu den wichtigsten Themen der IT-Branche, die nicht vernachlässigt werden können (Quelle: bmw: Schwerpunktstudie Digitale Souveränität 2021). Durch Cyberattacken verursachte wirtschaftliche Schäden führten in 2020 die Schlagzeilen an. Seit Februar 2022 mit Beginn des Krieges in der Ukraine werden Cyberattacken sogar als Erweiterung der klassischen Kriegsführung verstanden. Nachdem die russische Regierung mit Hackern und Trollarmeen bereits mehrfach die Infrastrukturen anderer Staaten anzugreifen versuchte, setzten Hacker-Gruppen wie Anonymous und Cyber Partisans ihre Fähigkeiten erfolgreich gegen Russlands Zensurbehörde ein, als sie zwei der größten Fernsehkanäle des Landes kaperten, um die russische Bevölkerung auf die tatsächlichen Begebenheiten des Ukraine Kriegs aufmerksam zu machen (Quelle: faz: Putin bekommt seine eigene bittere Medizin, 08.03.2022). Abgesehen von politischen Geschehnissen rücken mittlerweile jedoch auch die großen Firmen und Anbieter selbst mit in die Diskussion der Datensicherheit. Der sensible und sichere Umgang mit Kundendaten wird immer häufiger Anlass juristischer Diskussionen und Sammelklagen. Ein plakatives Beispiel dafür liefert der vor kurzem verabschiedete Gerichtsbeschluss der österreichischen Datenschutzbehörde, mit welchem der Einsatz von Google Analytics für Webseiten in der EU als nicht DSGVO-konform definiert wurde, eine folgenreiche Entscheidung, die insofern sie auf EU-Ebene getragen wird, eine Welle an Änderungen mit sich bringen wird (Quelle: heise: Österreichs Datenschutzbehörde: Google Analytics verstößt gegen die DSGVO, 13.01.2022).

Daten sollen, wenn möglich nicht nur im eigenen Lande, sondern im Bestfall grundsätzlich nicht zu Zweit- geschweige denn an Drittparteien wandern. Und IT Security Incidents im Bestfall gar nicht mehr auftreten. Mit der Einführung der beiden Software-Lösungen **STORM** powered by **OTRS**, welche das Aufdecken und Bearbeiten von IT Security Incidents unterstützt, sowie **CONTROL** powered by **OTRS**, welche Unternehmen einen vollumfassend dokumentierten ISMS-Betrieb gemäß der herrschenden ISO/IEC 27001 ermöglicht, hat die OTRS Group trendgerechte Lösungen geschaffen, die diesen hohen Sicherheitsbedarf bedienen und in den nächsten Jahren zukunftsfähig bleiben. **OTRS** selbst unterstützt zudem alle ITIL-Anforderungen und digitalen Transformationsprozesse und hilft Unternehmen dabei, die eigenen Workflows zu optimieren, effizienter zu arbeiten und durch die Skalierbarkeit des Produktes auch die eigene Softwarelandschaft nachhaltig zu gestalten.

Denn mit dem Fokus auf cloudbasierten, passgenauen sowie skalierbaren Software-Produkten bietet die OTRS Group auch weiterhin zukunftsfähige Software-Lösungen, die zudem den kommenden Trends der Branche entsprechen.

Forschung & Entwicklung

Die Forschungsaufgabe „Moderne Authentifizierung“ hat sich nach Aktivitäten rund um Markt-, Anbieter- und Tool-Evaluierung in zwei separate Forschungsbereiche aufgeteilt. Zum einen wurde das interne, also nicht veräußerte Produkt IAM (Identity & Access Management) inkl. internem Product Owner ins Leben gerufen. Zum anderen wurde die Initiative „Credential Management“ gestartet.

Bei IAM geht es um die Verwaltung von Kunden- und Agenten-Daten (Identitäten), deren sichere Authentifizierung und Autorisierung sowie die Vergabe von Berechtigungen innerhalb der Software basierend auf den modernsten Protokollen, wie zum Beispiel „OAuth 2.0“ und „OpenID Connect“. Hierzu wurden erstmalig umsetzungsreife Prototypen entwickelt sowie Partnerschaften mit Technologie- und Lösungsanbietern für eine optimale Integration und den Betrieb in der bestehenden SaaS Infrastruktur eingegangen.

Das Credential Management hingegen wurde über einen Prototypen tief in die OTRS Software integriert und bietet den Administratoren so einen zentralen Bereich um etwa die Zugangsdaten für eine Anbindung an Microsoft Office 365, Google Mail oder andere OAuth 2.0 Server zu ermöglichen. Zukunftssicher wird das Credential Management durch eine Abstraktion der Methoden zur Authentifizierung. So steht neben OAuth 2.0 zum Beispiel auch Basic Authentication weiterhin zur Verfügung und neue Methoden können problemlos hinzugefügt werden.

Nach den entscheidenden Schritten in der OTRS Produktentwicklung im Jahr 2020 hinsichtlich neuer OTRS Technologien (SPA, RESTful Frontend-First WS-API, vue.js, uvm.) und einem Meilenstein in der Personalisierung der OTRS Oberfläche, wurden nun auch sämtliche Feature Add-Ons, die es für **OTRS** gibt, hinsichtlich moderner Technologie, Nutzen, Integration und Personalisierung zusammen mit Anwendern aus unterschiedlichsten Bereichen evaluiert und auf den neuesten Stand gebracht.

Einige der gebräuchlichsten Funktionen wurden sogar direkt in das Framework übernommen und stehen damit exklusiv allen OTRS 8 Kunden zur Verfügung. Darunter zum Beispiel die Möglichkeit, die Spalten in Datentabellen in der Größe anzupassen, um auch bei langen Inline-Inhalten eine direkte Einsichtmöglichkeit mit minimalen Klickzahlen zu bekommen – einer der häufigsten KPIs in Sachen Usability; denn Inhalte und Informationen müssen schnell und unkompliziert erreichbar sein.

Der Gesamtbetrag der Forschungs- und Entwicklungskosten belief sich im Berichtsjahr auf TEUR 3.057. Im laufenden Berichtszeitraum wurden als in Entwicklung befindliche immaterielle Vermögensgegenstände TEUR 813 aktiviert.

Die Entwicklungsbereiche und konkreten Ergebnisse

Individualisierung

- Einstellung von Spaltenbreiten in jeder Liste für sich persönlich
- Vollständige Kontrolle der Primär-Sekundär Ticket-Aktionen für Agenten
- Eintragung der persönlichen Fokus-Themen inkl. dynamischer Filter für alle Listen
- Verwaltung von persönlichen Benachrichtigungen

Kundenmanagement

- Auflistung aller Key-Accounts und deren Status in personalisierten Listen
- Schneller Zugriff auf die offenen oder eskalierten Fälle eines Key-Accounts
- Anzeige von öffentlichen und privaten Terminen im Kunden Service Portal
- VIP-Status können mit individuellen Symbolen dargestellt werden

Service Management

- Kontingente können nach Zeit oder Volumen abgerechnet werden

Automatisierung & Prozesse

- Vereinfachtes Weiterleiten mehrerer Artikel über den Email-Kanal
- Stark optimierte Nutzung von Primär- und Sekundär-Tickets
- Verlagerung der Zuweisung von Verantwortlichen in den Generic-Agent
- Verwaltung der persönlichen Kompetenzen im Avatar-Menü
- Verwaltung von Terminen, KBAs und CIs über Prozess-Aktivitäten
- Synchronisierung von Benutzerdaten über OpenID Connect (Prototypen)

Wissensmanagement & Self Service

- Schnelle Anzeige in Listen aller verknüpften Business-Objekte (KBAs, CIs, usw.)
- Anzeige verknüpfter Business-Objekte in Terminen im Kunden Service Portal
- Einfachere Anzeige von internen Neuigkeiten im Agenten-Dashboard
- Benachrichtigungen können auch bei geschlossenem **OTRS** angezeigt werden

Reporting

- Vereinfachte Dokumentation von erfassten Zeitaufwänden

Sicherheit & Berechtigungen

- Eingehende Authentifizierung über OAuth 2.0 und OpenID Connect (Prototypen)
- Zentrale Verwaltung von Zugangsdaten für ausgehende Authentifizierung (Prototypen)

Geschäftsverlauf

Die Pandemie hat die Unternehmen vor viele Herausforderungen gestellt und auch das zweite Corona Jahr war von Unsicherheiten und stetigen Veränderungen der Situation geprägt. Selbst wenn Unternehmen die Vorteile der Digitalisierung erkannt haben und diese verstärkt verfolgen – sowohl im Hinblick auf die eingesetzten Produkte als auch angebotenen Services inklusive der Software, die sie für die Automatisierung und Professionalisierung der hierfür notwendigen Prozesse intern nutzen – muss auch konstatiert werden, dass solch groß angelegten Change-Prozesse Zeit benötigen und eine erhebliche Investition darstellen. Diese Erkenntnis hat auch vor dem Hintergrund der coronabedingten wirtschaftlichen Unsicherheiten an vielen Stellen zu Verzögerungen geführt. Nicht nur bei der Umsetzung geplanter Veränderungen, sondern auch bei Investitionsentscheidungen und nicht zuletzt im Kaufverhalten.

Die Ankündigung, keine weitere Community Edition zu veröffentlichen, hat unserer Strategie, unseren Fokus auf die Cloud Version von **OTRS** zu legen, auch in der Öffentlichkeit mehr Aufmerksamkeit verschafft. So hat der Aufwärtstrend von **OTRS** gerade zum Jahresanfang einen enormen Schub erhalten. Die leichte Steigerung in unserer Loyalitätsrate ist für uns ein Indikator, dass wir mit unseren Lösungen und unserem Serviceangebot sowie unserer Kundenfokussierung den Anforderungen des Marktes entsprechen.

Mit den zunehmenden Berichten von Cyber-Attacken schärft sich auch das Bewusstsein der Unternehmen für Datensicherheit. Zum einen im Hinblick darauf, wie sie mit eigenen und Kundendaten verfahren, zum anderen aber auch dahingehend, wie sie als Unternehmen den Berichts- Informations- und Dokumentationspflichten im Falle eines Angriffs gesetzeskonform (DSGVO) nachkommen können.

Dies wiederum führte zu einer gestiegenen Nachfrage nach Security-Dienstleistungen, der unser Produkt **STORM** powered by **OTRS** die entsprechenden Antworten liefert. Damit hat sich unser Ansatz bestätigt, diesen Bereich verstärkt auszubauen und im Rahmen unserer Produktentwicklung eine exponierte Stellung einzuräumen.

Als Unternehmen sind wir uns unserer sozialen Verantwortung bewusst und arbeiten mit Green OTRS nicht nur auf eine holistische umweltverträgliche und nachhaltige Unternehmensgestaltung und -führung hin. Wir versuchen mit unserem Serviceportfolio auch die Bemühungen unserer Kunden nachhaltiger zu agieren, zu unterstützen. Remote-Angebote für Workshops und Consulting sowie Training sind mittlerweile ein fest etablierter Bestandteil unseres Leistungsangebotes für den wir eine hohe Akzeptanz bei unseren Kunden erfahren konnten.

Im Zuge einer steten Weiterentwicklung von Trends und Märkten wird auch die Strategie und deren Umsetzung im Hinblick auf die Produktentwicklung kontinuierlich angepasst. So hat die Bedeutung der Auslagerung von Teilbereichen der IT in den vergangenen Jahren erheblich zugenommen und wird auch weiterhin eine große Rolle in der Unternehmenswelt spielen. Denn Managed Services unterstützen durch optimale Ressourcenallokation und -nutzung, was die Rentabilität erhöht und die betriebliche Effizienz steigert. Die Implementierung von Managed Services reduziert die IT-Kosten des Kunden erheblich, erhöht seine organisatorische Flexibilität und verschafft ihm einen technischen Vorteil (Quelle: Managed Services Market Analysis, Market Size, Application Analysis, Regional Outlook, Competitive Strategies And Forecasts, 2014 to 2020).

Mit unserer Managed-Lösung folgen wir der Entwicklung, die im Zusammenspiel von Digitaler Transformation und erhöhtem Sicherheitsbedürfnis bei gleichzeitiger Effizienzsteigerung große Relevanz zeigt. Der nächste logische Schritt ist bereits erfolgt, in dem diese Cloud-Variante in das umfassende Konzept unseres Solution Managements eingebettet wurde, um dadurch den Anforderungen an Agilität und Innovation zu entsprechen.

Mitarbeiter

Die Zahl der im Jahresdurchschnitt beschäftigten Arbeitnehmer (ohne Vorstandsmitglieder) belief sich auf 74 zum Bilanzstichtag 2021.

ERTRAGS-, FINANZ- & VERMÖGENSLAGE

Ertragslage

Im abgelaufenen Geschäftsjahr konnten Umsatzerlöse in Höhe von TEUR 11.043 (Vorjahr: TEUR 9.708) und damit ein Umsatzwachstum in Höhe von TEUR 1.335 erwirtschaftet werden. Dies entspricht einer Erhöhung um 13,8%. 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 8.855 um TEUR 990 (11,2%) auf TEUR 9.845 gesteigert werden. Sie betragen 89,1% des Gesamtumsatzes (im Vorjahr: 91,2%). 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 (Deferred Income). Diese passiven Rechnungsabgrenzungsposten, die künftige Erlöse repräsentieren, betragen zum Abschlussstichtag TEUR 5.874 (Vorjahr: TEUR 5.140) 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). Dennoch konnten im abgelaufenen Geschäftsjahr auch die übrigen Umsatzerlöse, insbesondere aus Consulting, von TEUR 854 um TEUR 344 auf TEUR 1.198 gesteigert werden. Umsatzerlöse aus Consulting und Custom Engineering sind hierbei als unterstützende Hilfsumsätze zur Entwicklung der wiederkehrenden Erlöse zu sehen. Da Consultingleistungen in der Regel an neue Vertragsabschlüsse gekoppelt sind und die Abschlüsse von Neuverträgen im Vorjahr überwiegend COVID-bedingt zurückgegangen sind, kam es in diesem Jahr zu einer Steigerung gegenüber dem Vorjahr. 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 44, im Vorjahr TEUR 37).

Den Hauptanteil der Umsatzerlöse erzielt die OTRS AG mit inländischen Kunden. Diese konnten von TEUR 6.819 um TEUR 848 (12,4%) auf TEUR 7.667 gesteigert werden. Der Anteil der Umsatzerlöse mit inländischen Kunden an den gesamten Umsatzerlösen betrug damit 69,4% im Geschäftsjahr 2021 (im Vorjahr: 70,2%). Auch die Umsatzerlöse mit ausländischen Kunden konnten von TEUR 2.889 um TEUR 487 auf TEUR 3.376 gesteigert werden.

Voraussetzung für das stetige und nachhaltige Wachstum ist die ständige Aktualisierung und Verbesserung der Software-Funktionalitäten. Daher wurde auch im abgelaufenen Geschäftsjahr die Softwareentwicklung und -verbesserung vorangetrieben. In die Pflege und Weiterentwicklung wurden im abgelaufenen Geschäftsjahr TEUR 3.057 investiert. Hiervon wurden TEUR 813 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 Geschäftsjahr 2021 wurden planmäßige Abschreibungen auf selbst geschaffene immaterielle Vermögensgegenstände in Höhe von TEUR 530 vorgenommen.

Das Ergebnis vor Zinsen, Steuern und Abschreibungen (EBITDA) belief sich im Geschäftsjahr 2021 auf TEUR 2.395 (Vorjahr: TEUR 2.308). Dabei konnte ein operativer Cashflow in Höhe von TEUR 2.511 erwirtschaftet werden. Das Ergebnis vor Zinsen und Steuern (EBIT) betrug TEUR 1.710 gegenüber TEUR 1.761 im Vorjahr.

Die größte Kostenposition bilden für ein Unternehmen mit einem Schwerpunkt auf Dienstleistungen naturgemäß die Personalkosten. Diese betragen 2021 TEUR 6.310 (Vorjahr: TEUR 5.853), was einer Personalaufwandsquote von 53,3% (im Vorjahr: 53,1%) entspricht. Die durchschnittlichen Personalkosten bezogen auf den durchschnittlichen Mitarbeiterbestand einschließlich Geschäftsleitung lagen im Geschäftsjahr 2021 bei TEUR 82,6 gegenüber TEUR 80,5 im Vorjahr. Der Umsatz je Mitarbeiter einschließlich Geschäftsleitung erhöhte sich gegenüber dem Vorjahr (TEUR 134) auf TEUR 145.

Finanz- & Vermögenslage

Die Bilanzsumme zum 31. Dezember 2021 erhöhte sich im Vergleich zum Vorjahr um 20,1% von TEUR 11.134 auf TEUR 13.374. Das bilanzielle Eigenkapital erhöhte sich infolge des Jahresergebnisses (TEUR 1.194) von TEUR 3.965 und der im Geschäftsjahr ausgezahlten Dividende (TEUR 134) auf TEUR 5.024. Die Eigenkapitalquote beträgt zum Bilanzstichtag 37,6% (Vorjahr: 35,6%).

Bei einer Erhöhung des Finanzmittelbestandes von TEUR 2.750 um TEUR 1.551 auf TEUR 4.301 erhöhte sich die Liquidität 2. Grades (Quick Ratio) auf 86,6% gegenüber 68,8% im Vorjahr. Die Kennziffer gilt als ein Maß dafür, inwieweit die kurzfristigen Verbindlichkeiten durch liquide Mittel und kurzfristige Vermögenswerte gedeckt sind. Berücksichtigt man dabei, dass die in den kurzfristigen Verbindlichkeiten als „Deferred Income“ abgegrenzten Supportverträge (TEUR 5.874) zu keinem künftigen Mittelabfluss führen, sondern künftigen Umsatz darstellen, ergibt sich eine bereinigte Liquidität 2. Grades von 404,8% gegenüber 360,8% 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 2.511 und einem EBITDA in Höhe von TEUR 2.395 (im Vorjahr: TEUR 2.308) ergibt sich eine Cash Conversion Rate von 104,9% (im Vorjahr: 119,7%).

Über Auswirkungen der derzeit andauernden Corona-Pandemie wird im nachfolgenden Prognosebericht informiert.

Ausgewählte Kennziffern

	2021	2020	2019	2018	2017
Kennzahlen zur Vermögenslage					
Eigenkapitalquote in %	38%	36%	30%	27%	30%
Anlagendeckung in %	74%	60%	57%	49%	52%
Finanz-/Liquiditätsstruktur					
Liquidität 2. Grades in %	87%	69%	72%	66%	59%
Kennzahlen zur Erfolgslage					
EBIT (in T€)	1.710	1.761	1.115	579	128
EBITDA (in T€)	2.395	2.308	1.611	970	510
Umsatzwachstum in % gg. Vorjahr	14%	6%	10%	9%	5%
Umsatzrendite in %	11%	13%	9%	5%	2%
Eigenkapitalrendite in %	24%	31%	28%	23%	7%
Deferred Income (in T€)	5.874	5.140	4.757	4.248	3.512
Umsatz pro Mitarbeiter (in T€)	145	134	127	128	131
Andere					
Cash Conversion Rate (CCR) in %	105	120	112	160	334
R&D Costs (in T€)	3.057	2.619	2.115	1.716	1.399
R&D Cost Ratio	28%	27%	23%	21%	18%

PROGNOSE-, RISIKO- & CHANCENBERICHT

Prognosebericht

Die Hoffnungen, dass sich die Corona-Lage mit Beginn des Geschäftsjahres 2021 entspannen würde, hat sich nicht bestätigt. Vielmehr haben sich die in 2020 begonnenen wirtschaftlichen und gesellschaftlichen Veränderungen nicht nur fortgesetzt, sondern teilweise sogar noch negativ verstärkt.

Das Bedürfnis der Unternehmen, die begonnene Digitale Transformation fortzusetzen und damit die Zeiten einer schwachen Wirtschaftssituation konstruktiv zu nutzen, hat sich jedoch verstärkt und weiter deutlich gezeigt.

Gleichzeitig konnten wir aber auch feststellen, dass die Bereitschaft der Unternehmen, technologische Umstellungen in Form neuer Tools vorzunehmen, sehr sensibel und zögerlich ist, da die wirtschaftlichen Perspektiven mehr denn je intransparent sind. Daher gilt auch für dieses Geschäftsjahr, dass wir zwar durch das granulare Monitoring unserer Dashboardzahlen weiterhin frühzeitig negative Entwicklungen bei unseren Kunden identifizieren, aber keineswegs verhindern.

Wir verfolgen auch weiterhin den von uns eingeschlagenen Weg der Fokussierung auf Managed OTRS. Dabei ist uns besonders wichtig, das Thema Agilität flächendeckend in unserem Unternehmen zu etablieren, um in der Lage zu sein, ein dynamisches, flexibles und schnell verfügbares Angebotsportfolio zu gestalten, welches auch langfristig wirtschaftlichen Schwankungen erfolgreich begegnen kann.

2020 hat uns gezeigt, dass Innovation als Schlüsselbegriff für Produkte und Services zu einem entscheidenden Wettbewerbsvorteil wird. Dies gilt auch weiterhin und zeichnet sich als langfristiger Trend ab. Daher haben wir den in 2020 geplanten Change-Prozess in 2021 basierend auf einem solide gestalteten Fundament einleiten können und erste agile Teams etabliert, die den Ausbau unseres Angebotsportfolios aktiv, schnell und qualitativ überzeugend vorantreiben werden.

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 erkennen wir auch weiterhin ein zögerliches Kaufverhalten.

Wir beobachten die Entwicklungen weiterhin sehr aufmerksam, insbesondere weil sich zu der anhaltenden Corona-Krise nun auch erste langfristig wirkende Effekte wie die steigende Inflation zeigen. Dazu kommt eine derzeit instabile politische Lage in Europa, die vermutlich nicht ohne Folgen auf die Investitionsbereitschaft der Unternehmen sein wird.

Für das Geschäftsjahr 2022 sollen die Umsatzerlöse trotz anhaltender Corona-Pandemie gesteigert werden. Dabei gehen wir von einem Umsatzwachstum von ca. 7% aus. Die prognostizierten Gesamtumsatzerlöse für das Geschäftsjahr 2022 werden somit etwa 11,8 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. Diese Aufwendungen werden sich im Ergebnis widerspiegeln. So gesehen wird das Jahr 2022 zunächst ein Übergangsjahr mit einer Profitabilität unter dem Niveau von 2021 sein. Dennoch erwarten wir auch für das Geschäftsjahr 2022 einen positiven Jahresüberschuss. Die OTRS AG wird durch das frühzeitige Investment in fachlich-technische Qualifikation weiter von einem breiten und intakten Digitalisierungstrend profitieren können. Daraus resultierend ist für das Jahr 2023 mit einem Ergebnisanstieg gegenüber dem laufenden Geschäftsjahr zu rechnen.

Die von uns entwickelten Szenarien, mit denen wir die mögliche Entwicklung des Neu- und Bestandskundengeschäfts abbilden, haben weiterhin Bestand. Auch zum Jahresende 2021 haben wir uns weiterhin in Szenario 1 bewegt, also unserem „Best Case“.

Wir können resümieren, dass auch weiterhin keine Kündigungen notwendig sind und Kurzarbeit ebenfalls nicht ansteht. Wir planen verstärkt Investitionen im Bereich von fachlich-technischer Qualifikation und Know-how, um unseren Pool an qualifiziertem Input für mehr Innovation und Zukunftsorientierung auszuweiten.

Grundsätzlich sehen wir die Möglichkeit von Wachstum als gegeben, wenn die anhaltenden geopolitischen Spannungen und Konflikte keinen maßgeblichen Einfluss zeigen und länder- und regionsübergreifende Pandemien – wie aktuell die Corona-Pandemie – uns in einem begrenzten 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 ergreifen wir Maßnahmen, 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.

Risiken- 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 so genannten 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 ebenso international zu begrenzen.

Damit ergibt sich auch erst einmal die Möglichkeit, mit Managed **OTRS** international ein 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. Diese kommt dadurch zustande, dass unser Vertriebsmodell Vorabzahlungen für die Verträge auf jährlicher Basis beinhaltet.

In der weiterhin anhaltenden Corona-Pandemie 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 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.

Bis zum 31. Dezember 2021 konnten wir die Anzahl der Verträge mit unserer Managed-Lösung von 291 (Stand 31. Dezember 2020) auf 349 erhöhen. Damit ist das Vertragsvolumen unserer Managed-Lösung von 49% (Stand 31. Dezember 2020) auf 51% (Stand 31. Dezember 2021) des Gesamtvertragsvolumens gestiegen.

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 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.

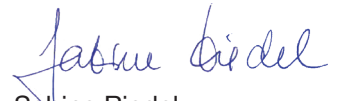
Oberursel, 31. März 2022



André Mindermann
Vorstandsvorsitzender



Christopher Kuhn
Vorstand



Sabine Riedel
Vorstand





JAHRES ABSCHLUSS TABELLEN

BILANZ

GEWINN- & VERLUSTRECHNUNG

BRUTTO-ANLAGENSPIEGEL

KAPITALFLUSSRECHNUNG

Bilanz zum 31.12.2021

Aktiva	31/12/2021	31/12/2020
	EUR	EUR
A. Anlagevermögen	6.792.772,04	6.650.238,29
I. Immaterielle Vermögensgegenstände	2.911.693,25	2.723.426,72
1. Selbst geschaffene gewerbliche Schutzrechte und ähnliche Rechte und Werte	1.822.370,00	2.352.074,00
2. In der Entwicklung befindliche immaterielle Vermögenswerte	1.030.700,25	217.950,72
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	58.622,00	153.401,00
II. Sachanlagen	132.164,00	136.749,00
1. Andere Anlagen, Betriebs- und Geschäftsausstattung	132.164,00	136.749,00
2. Geleistete Anzahlungen und Anlagen im Bau	0,00	0,00
III. Finanzanlagen	3.748.914,79	3.790.062,57
1. Anteile an verbundenen Unternehmen	2.763.584,24	2.773.078,55
2. Ausleihungen an verbundene Unternehmen	0,00	39.857,78
3. Beteiligungen	2,00	2,00
4. Rückdeckungsansprüche aus Lebensversicherungen	985.328,55	977.124,24
B. Umlaufvermögen	6.476.535,35	4.382.218,94
I. Vorräte	5.760,30	11.823,50
1. In Arbeit befindliche Aufträge	5.760,30	11.823,50
II. Forderungen und sonstige Vermögensgegenstände	2.169.778,39	1.620.627,87
1. Forderungen aus Lieferungen und Leistungen	1.662.004,14	1.174.233,17
2. Forderungen gegen verbundene Unternehmen	478.744,05	382.068,53
3. Sonstige Vermögensgegenstände	29.030,20	64.326,17
III. Kassenbestand, Bundesbankguthaben, Guthaben bei Kreditinstituten und Schecks	4.300.996,66	2.749.767,57
C. Rechnungsabgrenzungsposten	104.193,83	102.023,40
	13.373.501,22	11.134.480,63

Passiva	31/12/2021	31/12/2020
	EUR	EUR
A. Eigenkapital	5.024.486,42	3.964.521,85
I. Gezeichnetes Kapital	1.916.300,00	1.916.300,00
II. Gewinnrücklagen		
1. Gesetzliche Rücklage	162.116,83	102.411,55
III. Bilanzgewinn	2.946.069,59	1.945.810,30
B. Rückstellungen	974.181,51	594.141,60
1. Steuerrückstellungen	508.767,17	167.671,03
2. Sonstige Rückstellungen	465.414,34	426.470,57
C. Verbindlichkeiten	624.258,93	617.027,61
1. Verbindlichkeiten aus Lieferungen und Leistungen	160.705,39	168.889,98
- davon mit einer Restlaufzeit bis zu einem Jahr EUR 160.705,39 (EUR 168.889,98)		
2. Verbindlichkeiten gegenüber verbundenen Unternehmen	115.547,69	120.052,85
- davon mit einer Restlaufzeit bis zu einem Jahr EUR 115.547,69 (EUR 120.052,85)		
3. Sonstige Verbindlichkeiten	348.005,85	328.084,78
- davon aus Steuern EUR 330.317,44 (EUR 259.352,88)		
- davon im Rahmen der sozialen Sicherheit EUR 8.224,76 (EUR 7.881,61)		
- davon mit einer Restlaufzeit bis zu einem Jahr EUR 348.005,85 (EUR 328.084,78)		
D. Rechnungsabgrenzungsposten	5.873.592,96	5.140.126,07
E. Passive latente Steuern	876.981,40	818.663,50
	13.373.501,22	11.134.480,63

Gewinn- und Verlustrechnung vom 01.01.2021 bis 31.12.2021

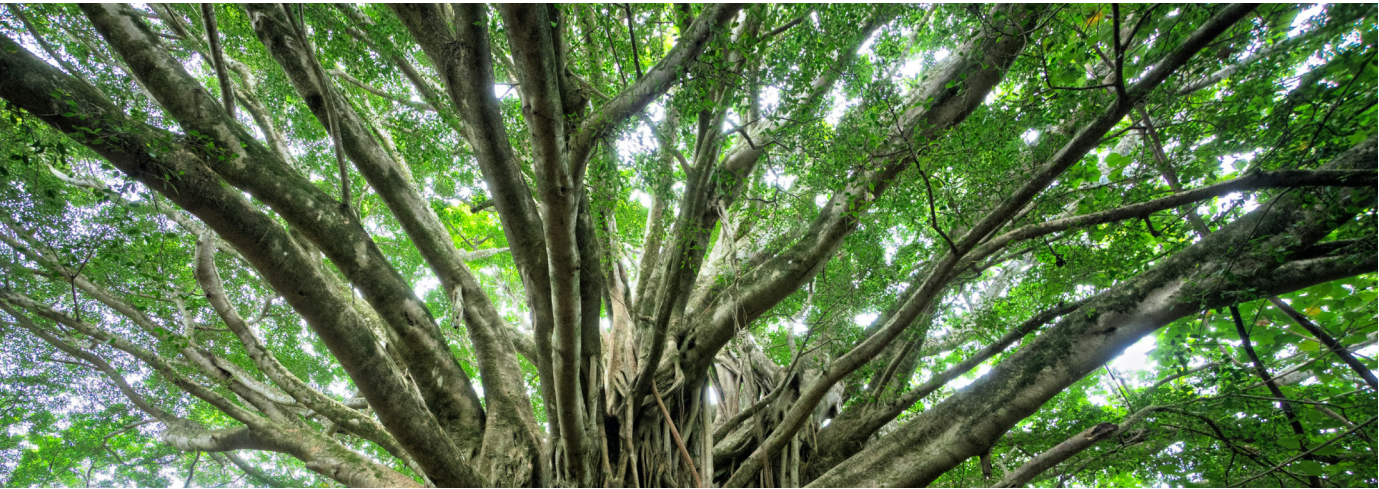
	31.12.2021	31.12.2020
	EUR	EUR
1. Umsatzerlöse	11.043.321,59	9.708.188,21
2. Verminderung des Bestands in Arbeit befindlicher Aufträge	6.063,20	-11.144,25
3. Andere aktivierte Eigenleistungen	812.749,53	1.299.816,62
4. Sonstige betriebliche Erträge	355.158,19	390.660,06
- davon Erträge aus der Währungsumrechnung EUR 1.050,01 (EUR 483,10)		
5. Materialaufwand	1.836.321,27	1.849.711,28
a) Aufwendungen für Roh-, Hilfs- und Betriebsstoffe und für bezogene Waren	-0,12	0,00
b) Aufwendungen für bezogene Leistungen	1.836.321,39	1.849.711,28
6. Personalaufwand	6.309.797,02	5.852.903,66
a) Löhne und Gehälter	5.398.794,49	5.085.080,40
b) Soziale Abgaben und Aufwendungen für Altersversorgung und für Unterstützung	911.002,53	767.823,26
- davon für Altersversorgung EUR 104.708,02 (EUR 14.811,18)		
7. Abschreibungen	685.592,85	546.904,54
a) auf immaterielle Vermögensgegenstände des Anlagevermögens und Sachanlagen	685.592,85	546.904,54
8. Sonstige betriebliche Aufwendungen	1.637.572,56	1.391.941,13
- davon Aufwendungen aus der Währungsumrechnung EUR 171,75 (EUR 514,00)		
9. Erträge aus anderen Wertpapieren und Ausleihungen des Finanzanlagevermögens	8.204,31	6.625,55
10. Sonstige Zinsen und ähnliche Erträge	2.867,53	2.842,87
- davon aus verbundenen Unternehmen EUR 2.192,18 (EUR 2.192,18)		
11. Abschreibungen auf Finanzanlagen und auf Wertpapiere des Umlaufvermögens	29.352,09	0,00
12. Zinsen und ähnliche Aufwendungen	690,00	690,00
13. Steuern vom Einkommen und vom Ertrag	517.701,09	547.828,08
- davon Aufwendungen aus der Zuführung und Auflösung latenter Steuern EUR 246.400,87 (EUR 499.132,03)		
- davon Erträge aus der Zuführung und Auflösung latenter Steuern EUR 188.082,97 (EUR 235.114,03)		
14. Ergebnis nach Steuern	1.199.211,07	1.229.298,87
15. Sonstige Steuern	5.105,50	13.827,74
16. Jahresüberschuss	1.194.105,57	1.215.471,13
17. Gewinnvortrag aus dem Vorjahr	1.811.669,30	791.112,73
18. Einstellungen in Gewinnrücklagen	59.705,28	60.773,56
a) in die gesetzliche Rücklage	59.705,28	60.773,56
19. Bilanzgewinn	2.946.069,59	1.945.810,30

Brutto-Anlagenspiegel zum 31.12.2021

	Anschaffungs-, Herstellungskosten		Zugänge		Abgänge		Umbuchungen		Anschaffungs-, Herstellungskosten		Abschreibungen Geschäftsjahr		Abgänge		Umbuchungen		Abschreibungen 12/31/2021		Buchwert		
	1/1/2021	EUR	EUR	EUR	EUR	EUR	EUR	EUR	12/31/2021	EUR	EUR	EUR	EUR	EUR	EUR	EUR	EUR	EUR	EUR	EUR	EUR
I. Immaterielle Vermögensgegenstände	6.409.969,58	812.749,53	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	7.222.719,11	3.686.542,86	624.483,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	4.311.025,86	2.911.693,25		
1. Selbst geschaffene gewerbliche Schutzrechte und ähnliche Rechte und Werte	4.757.904,29	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	4.757.904,29	2.405.830,29	529.704,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	2.935.534,29	1.822.370,00		
2. In der Entwicklung befindliche immaterielle Vermögenswerte	217.950,72	812.749,53	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	1.030.700,25	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	1.030.700,25		
3. Entgeltlich erworbene Konzessionen, gewerbliche Schutzrechte und ähnliche Rechte und Werte sowie Lizenzen an solchen Rechten und Werten	5.648,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	5.648,00	5.647,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	5.647,00	1,00		
4. Geschäfts- oder Firmenwert	1.428.466,57	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	1.428.466,57	1.275.065,57	94.779,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	1.369.844,57	58.622,00		
II. Sachanlagen	417.572,94	57.215,85	24.253,99	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	450.534,80	280.823,94	61.109,85	23.562,99	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	318.370,80	132.164,00		
1. Andere Anlagen, Betriebs- und Geschäftsausstattung	417.572,94	57.215,85	24.253,99	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	450.534,80	280.823,94	61.109,85	23.562,99	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	318.370,80	132.164,00		
III. Finanzanlagen	3.791.303,56	28.062,09	39.857,78	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	3.779.507,87	1.240,99	29.352,09	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	30.593,08	3.748.914,79		
1. Anteile an verbundenen Unternehmen	2.773.078,55	19.857,78	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	2.792.936,33	0,00	29.352,09	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	29.352,09	2.763.584,24		
2. Ausleihungen an verbundene Unternehmen	39.857,78	0,00	39.857,78	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00		
3. Beteiligungen	1.242,99	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	1.242,99	1.240,99	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	1.240,99	2,00		
4. Rückdeckungsansprüche aus Lebensversicherungen	977.124,24	8.204,31	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	985.328,55	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	985.328,55		
	10.618.846,08	898.027,47	64.111,77	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	11.452.761,78	3.968.607,79	714.944,94	23.562,99	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	4.659.989,74	6.792.775,04		

Kapitalflussrechnung (indirekt) vom 01.01.2021 bis 31.12.2021

	31.12.2021	31.12.2020
	EUR	EUR
Periodenergebnis	1.194.105,57	1.215.471,13
+ Abschreibungen auf Gegenstände des Anlagevermögens	714.944,94	546.904,54
+ Zunahme der Rückstellungen	38.943,77	-129.985,57
- Sonstige zahlungsunwirksame Erträge	20.384,69	29.883,37
+ Abnahme der Vorräte	6.063,20	-11.144,25
- Zunahme der Forderungen aus Lieferungen und Leistungen	540.225,81	-171.512,16
- Zunahme anderer Aktiva, die nicht der Investitions- oder Finanzierungstätigkeit zuzuordnen sind	61.555,45	8.015,76
- Abnahme der Verbindlichkeiten aus Lieferungen und Leistungen	10.179,12	-69.918,33
+ Zunahme anderer Passiva, die nicht der Investitions- oder Finanzierungstätigkeit zuzuordnen sind	799.037,58	509.326,37
- Gewinn aus dem Abgang von Gegenständen des Anlagevermögens	1.215,23	2.735,69
+ Verlust aus dem Abgang von Gegenständen des Anlagevermögens	1,00	10.002,43
- Zinserträge	8.204,31	6.625,55
+ Zinsaufwendungen	690,00	690,00
- Ertragsteuerertrag	188.082,97	235.114,03
+ Ertragsteueraufwand	705.784,06	782.942,11
Ertragsteueraufwand/-ertrag	-517.701,09	-547.828,08
Korrektur um nicht zahlungswirksame Vorgänge	399.414,04	427.334,31
+/- Ertragsteuerzahlungen	-118.287,05	-120.493,77
Cashflow aus der laufenden Geschäftstätigkeit	2.511.435,49	2.762.769,08
+ Einzahlungen aus Abgängen von Gegenständen des Sachanlagevermögens	1.905,23	5.320,76
- Auszahlungen für Investitionen in immaterielle Vermögensgegenstände	812.749,53	1.299.816,62
- Auszahlungen für Investitionen in das Sachanlagevermögen	57.215,85	88.202,24
+ Einzahlungen aus Abgängen von Gegenständen des Finanzanlagevermögens	20.000,00	0,00
- Auszahlungen für Investitionen in das Finanzanlagevermögen	8.204,31	986.019,39
+ Erhaltene Zinsen	8.204,31	6.625,55
Cashflow aus der Investitionstätigkeit	-848.060,15	-2.362.091,94
- Auszahlungen an Unternehmenseigner und Minderheitsgesellschafter	134.141,00	0,00
+ Einzahlungen aus der Begebung von Anleihen und der Aufnahme von (Finanz-) Krediten	0,00	776,72
- Auszahlungen aus der Tilgung von Anleihen und (Finanz-) Krediten	-2.300,06	66.801,79
+ Einzahlungen aus erhaltenen Zuschüssen/Zuwendungen	20.384,69	29.883,37
- Gezahlte Zinsen	690,00	690,00
Cashflow aus der Finanzierungstätigkeit	-112.146,25	-36.831,70
Zahlungswirksame Veränderungen des Finanzmittelfonds (Summe der Cashflows)	1.551.229,09	363.845,44
+ Finanzmittelfonds am Anfang der Periode	2.749.767,57	2.385.922,13
Finanzmittelfonds am Ende der Periode	4.300.996,66	2.749.767,57



“

Der Schlüssel zum Wachstum besteht darin, die Angst vor dem Unbekannten anzuerkennen und trotzdem einzuspringen.

Jen Sincero





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 verursachten 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
- Ausleihungen zum Nennwert

Soweit erforderlich, wurde der am Bilanzstichtag vorliegende niedrigere Wert angesetzt.

Die **Vorräte** wurden zu Anschaffungs- bzw. Herstellungskosten angesetzt. Sofern die Tageswerte am Bilanzstichtag niedriger waren, wurden diese angesetzt.

Forderungen, sonstige Vermögensgegenstände und Wertpapiere wurden unter Berücksichtigung aller erkennbaren Risiken bewertet.

Guthaben bei Kreditinstituten sowie der **Kassenbestand** wurden zum Nominalwert bilanziert.

Als **aktive Rechnungsabgrenzungsposten** 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.

	31.12.2021 TEUR				31.12.2020 TEUR			
	HB	StB	Differenz	latente Steuern	HB	StB	Differenz	latente Steuern
Selbstgeschaffene iVG	1.822	0	1.822	549	2.352	0	2.352	708
iVG in Entwicklung	1.031	0	1.031	310	218	0	218	65
Geschäftswert	59	0	59	18	153	0	153	46
Gesamt				877				819

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 3.057. Davon entfielen TEUR 813 auf die Entwicklung selbst geschaffener immaterieller Vermögensgegenstände, die entsprechend aktiviert wurden.

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	127	-235
OTRS S.A. de C.V., Mexiko-Stadt, Mexiko	1 ₁₎	50	112 ₁₎	165 ₁₎
OTRS Do Brasil Soluções Ltda., São Paulo, Brasilien	156	93	11	-16
OTRS ASIA Pte. Ltd., Singapur	414	100	41	181
OTRS Asia Ltd., Hongkong	0 ₄₎	100	2 ₄₎	-14 ₄₎
OTRS Magyarország Kft., Budapest, Ungarn	9	100	141	279
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 Bilanzstellungszeitpunkt noch nicht fest.

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

4) = OTRS Asia Ltd., Hongkong befindet sich in Liquidation.

Angabe zu Forderungen

Art der Forderung zum 31.12.2021	Gesamtbetrag	davon mit einer Restlaufzeit	
	zum 31.12.2021	kleiner 1 Jahr	größer 1 Jahr
	TEUR	TEUR	TEUR
aus Lieferungen und Leistungen	1.662	1.662	-
gegen Verbundunternehmen	479	479	-
gegen Beteiligungen	0	0	-
sonstige Vermögensgegenstände: - übrige	29	29	-
Gesamt	2.170	2.170	-

Sonstige Vermögensgegenstände

Der Posten sonstige Vermögensgegenstände enthält im Wesentlichen Vorschüsse an Personal TEUR 4 (Vorjahr: TEUR 46), Mietkautionen TEUR 1 (Vorjahr: TEUR 1), debitorische Kreditoren TEUR 2 (Vorjahr: TEUR 0), Gewerbesteuer Guthaben TEUR 0 (Vorjahr: TEUR 0) sowie übrige sonstige Vermögensgegenstände TEUR 22 (Vorjahr: TEUR 17).

Als **aktive Rechnungsabgrenzungsposten** (TEUR 104; im Vorjahr: TEUR 102) 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 ermächtigt, das Grundkapital bis zum 31. Mai 2022 mit Zustimmung des Aufsichtsrates um bis zu EUR 900.000 durch Ausgabe von bis zu 900.000 neuen, auf den Inhaber lautenden Stückaktien gegen Bar- und/oder Sacheinlagen einmal oder mehrmals zu erhöhen. Den Aktionären steht grundsätzlich ein Bezugsrecht zu. Der Vorstand ist jedoch ermächtigt, mit Zustimmung des Aufsichtsrates das Bezugsrecht der Aktionäre in bestimmten Fällen auszuschließen.

Gesetzliche Rücklage

In die gesetzliche Rücklage gem. § 150 AktG wurde im Geschäftsjahr ein Betrag von TEUR 60 eingestellt. Dieser entspricht dem zwanzigsten Teil des Jahresüberschusses. Die gesetzliche Rücklage beträgt zum Stichtag TEUR 161.

Angaben und Erläuterungen zu Rückstellungen

Der Posten sonstige Rückstellungen entwickelte sich im Geschäftsjahr wie folgt:

Rückstellung für	01.01.2021	Inanspruchnahme	Auflösung	Zuführung	31.12.2021
	TEUR	TEUR	TEUR	TEUR	TEUR
Resturlaub	147	147	-	171	171
Tantieme Vorstand	142	142	-	147	147
Mitarbeiterboni/-provisionen	47	47	-	40	40
Jahresabschlussprüfung	19	19	-	19	19
Aufbewahrungspflichten	18	-	-	-	18
ausstehende Rechnungen	17	17	-	32	32
Berufsgenossenschaft	17	17	-	18	18
Jahresabschlusskosten	14	14	-	15	15
Aufsichtsratsvergütungen	4	4	-	4	4
Finanzbuchhaltung	1	1	-	1	1
Gesamt	426	408	-	447	465

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 624 (Vorjahr: TEUR 617).

Art der Verbindlichkeit zum 31.12.2021	Gesamtbetrag	davon mit einer Restlaufzeit		
	zum 31.12.2021	kleiner 1 J.	1 bis 5 J.	größer 5 J.
	TEUR	TEUR	TEUR	TEUR
aus Lieferungen und Leistungen	161	161	-	-
gegen Verbundunternehmen	115	115	-	-
gegen Beteiligungen	0	0	-	-
sonstige Verbindlichkeiten	348	348	-	-
Gesamt	624	624	-	-

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 214 (Vorjahr: TEUR 170), Verbindlichkeiten aus Lohn- und Kirchensteuer in Höhe von TEUR 117 (Vorjahr: TEUR 89), kreditorische Debitoren in Höhe von TEUR 4 (Vorjahr: TEUR 57), Verbindlichkeiten aus sozialer Sicherheit der Arbeitnehmer in Höhe von TEUR 8 (Vorjahr: TEUR 8), Verbindlichkeiten gegenüber dem Vorstand TEUR 2 (Vorjahr TEUR 0) sowie übrige sonstige Verbindlichkeiten in Höhe von TEUR 3 (Vorjahr: TEUR 4).

Passive Rechnungsabgrenzungsposten

Der Posten Passive Rechnungsabgrenzungsposten (TEUR 5.874; im Vorjahr: TEUR 5.140) 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 31.12.2021 bestehen keine derartigen Haftungsverhältnisse.

Nicht bilanzierte sonstige finanzielle Verpflichtungen

Die sonstigen finanziellen Verpflichtungen werden wie folgt fällig:

Art der Verpflichtung	Fälligkeit			
	2022	2023	2024	2025
Verpflichtungen aus Mietverträgen	172	73	12	0
Verpflichtungen aus Leasingverträgen	225	119	44	0
Gesamt	397	192	56	0

Aufgliederung der Umsatzerlöse

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

Nach Tätigkeitsbereich	2021	2020
	TEUR	TEUR
IT Services und Support	9.845	8.855
Consulting Services	1.132	795
Custom Engineering	44	37
Übrige	22	21
Gesamt	11.043	9.708

Nach geographisch bestimmtem Markt	2021	2020
	TEUR	TEUR
Inland	7.667	6.819
Ausland	3.376	2.889
Gesamt	11.043	9.708

Angaben in Fortführung des Jahresergebnisses

Die Gesellschaft hat im abgelaufenen Geschäftsjahr einen Jahresüberschuss in Höhe von TEUR 1.194 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	2021	2020
	TEUR	TEUR
Jahresüberschuss	1.194	1.215
Gewinn-/Verlustvortrag aus dem Vorjahr	1.946	791
Einstellung in die gesetzliche Rücklage	-134	0
= Bilanzgewinn/-verlust	2.947	1.946

Ausschüttungssperre

Der Gesamtbetrag, der gem. § 268 Abs. 8 HGB einer Ausschüttungssperre unterliegt, beträgt TEUR 1.994. Dieser setzt sich zusammen aus dem Betrag der aktivierten selbst geschaffenen immateriellen Vermögensgegenstände (TEUR 2.853) abzüglich der darauf entfallenden passiven latenten Steuern (TEUR 859). Im Vorjahr belief sich der ausschüttungsgespernte Betrag auf TEUR 1.798.

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 860. Die Gesamtbezüge der Mitglieder des Aufsichtsrats beliefen sich auf insgesamt TEUR 4.

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 31.12.2021 einen Verbindlichkeitssaldo von TEUR 2 aus.

An das Vorstandsmitglied Herrn Christopher Kuhn wurde in 2020 ein Vorschuss gewährt. Der Vorschuss wird nicht verzinst, die Rückzahlung erfolgte durch Verrechnung mit dem Nettoauszahlungsbetrag aus der Tantieme für das Geschäftsjahr 2020 in 2021.

Die Entwicklung der Vorschüsse an Mitglieder des Vorstandes in 2021 zeigt sich wie folgt:

	01.01.2021 TEUR	Zugang TEUR	Rückzahlung TEUR	31.12.2021 TEUR
Sabine Riedel	4	0	0	4
André Mindermann	22	217	241	-2
Christopher Kuhn	20	0	20	0

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 74 Arbeitnehmer (im Vorjahr: 70) in nachfolgenden Tätigkeitsbereichen:

	Anzahl Arbeitnehmer	
	Geschäftsjahr	Vorjahr
Global Managed Services	20	20
Solution Management (vormals Global Software Development)	20	16
Consulting Services	8	7
Marketing & Sales	12	13
Verwaltung/Administration	14	14
Gesamt	74	70

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. Unmittelbare oder mittelbare Auswirkungen der weltweiten Verbreitung der SARS-CoV-2-Pandemie lassen sich auch vor dem Hintergrund politischer Entscheidungen zur Pandemiebekämpfung nicht völlig ausschließen. Derzeit sind für die Gesellschaft keine derartigen Auswirkungen erkennbar. Mögliche Auswirkungen werden seitens des Managements in unterschiedlichen Planszenarien simuliert.

Der Einmarsch der russischen Streitkräfte in die souveräne Ukraine am 24.02.2022 stellt ein einschneidendes Ereignis dar, das auch in der globalen Wirtschaft deutliche Spuren hinterlassen wird. Derzeit sind noch keine Auswirkungen auf die Vermögens-, Finanz- und Ertragslage der OTRS AG erkennbar.

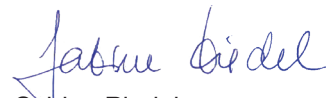
Oberursel, 31. März 2022



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 2021 und der Gewinn- und Verlustrechnung für das Geschäftsjahr vom 1. Januar 2021 bis zum 31. Dezember 2021 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 2021 bis zum 31. Dezember 2021 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 2021 sowie ihrer Ertragslage für das Geschäftsjahr vom 1. Januar 2021 bis zum 31. Dezember 2021 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 des Aufsichtsrates 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 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 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 oder Unrichtigkeiten 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, 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 wesentliche falsche Darstellungen nicht aufgedeckt werden, ist bei Verstößen höher als bei Unrichtigkeiten, da Verstöße betrügerisches 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 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 Mängel im internen Kontrollsystem, die wir während unserer Prüfung feststellen.

München, den 07. April 2022

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: CLAUDIA MEISSNER

TEXTE: SABINE RIEDEL, CHRISTINA MEYER & ENRICO SCHWENKE

IR-AGENTUR

CROSS ALLIANCE COMMUNICATION GMBH

SUSAN HOFFMEISTER

T: +49 89 125 09 03 30

E: SH@CROSSALLIANCE.DE

