
FREI HEIT

HALBJAHRESBERICHT 2019

DIE
OTRS
GROUP

Die OTRS Unternehmensgruppe & ihre Service Management-Lösungen

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

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

Die OTRS AG ist seit 2009 im Freiverkehr an der Frankfurter Wertpapierbörse notiert und gehört seit dem 1. März 2017 dem Segment Basic Board an (ISIN: DE000A0S9R37, WKN: A0S9R3). **OTRS** und **OTRS On-Premise** sind unsere Antworten auf die Nachfrage des Marktes nach exklusiven Angebotspaketen für den professionellen Einsatz, bestehend aus individuellen Features gepaart mit speziell angepassten Serviceleistungen. Zum Dienstleistungsportfolio gehören Prozessdesign, Implementierungen, Anpassungen, Application Support, Corporate Security und Managed OTRS Services.

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

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

INHALT

LAGEBERICHT 6

GRUNDLAGEN

GESCHÄFTS & RAHMENBEDINGUNGEN

ERTRAGS, FINANZ & VERMÖGENSLAGE

NACHTRAGSBERICHT

RISIKO, CHANCEN & PROGNOSEBERICHT

HALBJAHRESTABELLEN 18

ZWISCHENBILANZ

GEWINN & VERLUSTRECHNUNG

KAPITALFLUSSRECHNUNG

VERKÜRZTER ANHANG 24

IMPRESSUM 26





LAGE BERICHT

GRUNDLAGEN

GESCHÄFTS & RAHMENBEDINGUNGEN

ERTRAGS, FINANZ & VERMÖGENSLAGE

NACHTRAGSBERICHT

RISIKO, CHANCEN & PROGNOSEBERICHT

Inhalt

Grundlagen 9

**Geschäfts &
Rahmenbedingungen 9**

Geschäftsverlauf im ersten Halbjahr 2019 9

Mitarbeiter 10

Ertrags, Finanz & Vermögenslage 10

Ertragslage 10
Finanz & Vermögenslage 11

Nachtragsbericht 12

Risiko, Chancen & Prognosebericht 12

Risikobericht 12
Chancenbericht 14
Prognosebericht 15

GRUNDLAGEN

Die im Geschäftsbericht 2018 getroffenen Aussagen zum Geschäftsmodell, zur Mission, den Zielen und der Strategie der OTRS AG sind zum Zeitpunkt der Aufstellung dieses Halbjahresberichts nach wie vor zutreffend.

GESCHÄFTS & RAHMENBEDINGUNGEN

Die im Geschäftsbericht 2018 getroffenen Aussagen zum Tätigkeitsschwerpunkt und den Absatzmärkten der OTRS AG sowie zur Forschung und Entwicklung in der OTRS AG sind zum Zeitpunkt der Aufstellung dieses Halbjahresberichts nach wie vor zutreffend.

Geschäftsverlauf im ersten Halbjahr 2019

Bereits im letzten Jahr haben wir die Entscheidung getroffen, eine zeitliche Distanz zwischen dem Release der professionellen Lösung und der Veröffentlichung einer kostenfreien Version herzustellen. Dies basierend auf der Erkenntnis, dass die Bewegungen und Veränderungen – nicht nur im IT-Sektor – sondern gesamtwirtschaftlich und -gesellschaftlich, es für uns als modernem und international orientiertem Unternehmen notwendig machen, diesen zu entsprechen.

Unser Rebranding zeigt sich erfolgreich und der Schritt, die professionelle Lösung in den Vordergrund zu stellen, hat bei bestehenden und potenziellen Kunden zu einer positiven Resonanz geführt. Als Unternehmensgruppe haben wir damit einen wichtigen Schritt im Hinblick auf nachhaltiges Unternehmenswachstum und die Sicherung unseres Marktanteils getan. Im Zuge einer stetigen Weiterentwicklung von Trends und Märkten hat sich auch unsere Strategie und deren Umsetzung im Hinblick auf die Produktentwicklung bestätigt.

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

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

Unsere Roadmap, der OTRS Evolutionspfad, berücksichtigt alle relevanten Trends in der IT-Entwicklung national wie international. So ist unsere Expansionsstrategie darauf ausgerichtet, Niederlassungen dort zu gründen, wo wir Märkte identifiziert haben, die wir als risikoarm und langfristig ausbaufähig für unsere Lösung bewerten.

OTRS Historie



Mitarbeiter

Die Zahl der beschäftigten Arbeitnehmer (ohne Vorstandsmitglieder) stieg von 61 (Jahresdurchschnitt 2018) auf 71 im Halbjahresdurchschnitt 2019.

ERTRAGS, FINANZ & VERMÖGENSLAGE

Ertragslage

Das erste Halbjahr des Geschäftsjahres 2019 verlief erfolgreich und planmäßig. Die Umsatzerlöse stiegen von TEUR 3.961 in der Vorjahresperiode auf TEUR 4.397 im ersten Halbjahr 2019. Das entspricht einem Anstieg von rund 11,0%. Wie bereits im Geschäftsjahr 2018 stiegen auch im Berichtszeitraum die wiederkehrenden Erlöse (Recurring Revenues) auf Basis jährlicher Service-, Wartungs- und Supportverträge sukzessive. Diese betragen im ersten Halbjahr 2019 TEUR 3.730 (im ersten Halbjahr 2018: TEUR 3.240) und damit rund 84,8% des Gesamtumsatzes (im ersten Halbjahr 2018: 81,8%).

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

Die Umsatzerlöse aus kundenspezifischen Anpassungen und Entwicklungen (Development) sowie Consultingleistungen im Zusammenhang mit der Implementierung der OTRS Software betragen im Berichtszeitraum TEUR 640 gegenüber TEUR 688 in der Vorjahresperiode. Die Umsatzerlöse mit ausländischen Kunden konnten um 15,5% auf TEUR 1.350 im ersten Halbjahr 2019 gesteigert werden (Vorjahr: TEUR 1.169). Bei den inländischen Kunden ergab sich ein Umsatzanstieg um 9,1% von TEUR 2.792 im ersten Halbjahr 2018 auf TEUR 3.047 im Berichtszeitraum. Im ersten Halbjahr 2019 entfielen damit die Umsatzerlöse zu 69,3% auf inländische und zu 30,7% auf ausländische Kunden (im ersten Halbjahr 2018: 70,5% Inland; 29,5% Ausland).

Die Wahrnehmung der OTRS Software als ein äußerst nützlich Instrument zur Unternehmenssteuerung ist solide verankert und verbessert sich weiterhin. Voraussetzung hierfür ist die permanente Aktualisierung und Verbesserung der Software-Funktionalitäten. Dementsprechend wurden im ersten Halbjahr 2019 TEUR 1.021 in die Weiterentwicklung der Software investiert. Davon entfielen TEUR 458 auf die Entwicklung von **OTRS 8**, die die Anforderungen für Aktivierung selbsterstellter immaterieller Vermögensgegenstände erfüllt und dementsprechend als selbsterstellte Vermögensgegenstände in Entwicklung aktiviert wurden. Mit der Fertigstellung von **OTRS 8** wird für Frühjahr 2020 gerechnet.

Das Ergebnis vor Zinsen, Steuern und Abschreibungen (EBITDA) belief sich im ersten Halbjahr 2019 auf TEUR 704 gegenüber TEUR 483 in der Vorjahresperiode. Der Cashflow aus der laufenden Geschäftstätigkeit für das erste Halbjahr 2019 belief sich auf TEUR 272 gegenüber TEUR 447 im Vorjahr. Das Ergebnis vor Zinsen und Steuern (EBIT) betrug im ersten Halbjahr 2019 TEUR 462 (Vorjahresperiode: TEUR 290) bei einem Ergebnis von TEUR 325 gegenüber TEUR 273 im ersten Halbjahr 2018. Da die OTRS AG über kein nennenswertes verzinsliches Fremdkapital verfügt, ergibt sich ein positives Finanzergebnis für das erste Halbjahr in Höhe von TEUR 4,2 (Vorjahr: TEUR 2,3).

Die größte Kostenposition bilden für ein Unternehmen mit einem Schwerpunkt auf Dienstleistungen naturgemäß die Personalkosten. Diese betragen in der Berichtsperiode TEUR 2.704 (im ersten Halbjahr 2018: TEUR 2.305).

Finanz- & Vermögenslage

Die Bilanzsumme belief sich zum 30.06.2019 auf TEUR 7.799 (31.12.2018: TEUR 7.402) bei einem Eigenkapital von TEUR 2.293. Dies entspricht einer Eigenkapitalquote von 29,4%. Zum 31.12.2018 betrug das Eigenkapital TEUR 1.967 bei einer Eigenkapitalquote von 26,6%.

Die Liquidität 2. Grades (Quick Ratio) belief sich auf 69,1% zum 30.06.2019 und verbesserte sich somit seit dem Bilanzstichtag 31.12.2018 (66,5% zum 31.12.2018) leicht. Die Kennziffer gilt als ein Maß dafür, inwieweit die kurzfristigen Verbindlichkeiten durch liquide Mittel und kurzfristige Vermögenswerte gedeckt sind. Die in den kurzfristigen Verbindlichkeiten enthaltenen passiven Rechnungsabgrenzungsposten für vor dem Stichtag vereinnahmte Mittel, die erst nach dem Stichtag zu Ertrag führen, erhöhten sich gegenüber dem Vorjahresvergleichswert von TEUR 3.787 um TEUR 554 auf TEUR 4.341. Berücksichtigt man dabei, dass diese zu keinem künftigen Mittelabfluss führen, sondern künftigen Umsatz darstellen, ergibt sich zum Ende des ersten Halbjahres 2019 eine bereinigte Liquidität 2. Grades von 488,8% gegenüber 382,1% zum 30.06.2018 und 416,4% zum 31.12.2018.

NACHTRAGS BERICHT

Vorgänge von besonderer Bedeutung nach dem 30.06.2019 haben sich nicht ergeben.

RISIKO, CHANCEN & PROGNOSEBERICHT

Risikobericht

Unternehmerisches Handeln ist mit Chancen und Risiken verbunden.

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

Die Steuerung und Überwachung der einzelnen Bereiche Consulting, Development und Global Managed Services sowie die nicht direkt einen Zahlungsstrom generierenden Bereiche wie Marketing und Administration werden monatlich analysiert und mit der unternehmenseigenen Planung sowie regelmäßig aktualisierten Forecasts verglichen. Soweit nötig, werden externe Indikatoren wie Wechselkursschwankungen, Zinsniveau oder Inflationsrate bei der Analyse berücksichtigt. Das Liquiditätsmanagement beinhaltet einen monatlichen Statusbericht an die Geschäftsleitung.

Um bestandsgefährdende Risiken zuverlässiger identifizieren zu können, werden im Rahmen eines Risikofrüherkennungssystems Frühwarnindikatoren in Form von Kennzahlen definiert, deren Veränderung bzw. Entwicklung kontinuierlich überprüft wird. Neben den im Folgenden genannten Risikofaktoren könnten Risiken, die derzeit noch nicht bekannt sind oder Risiken, die jetzt noch als unwesentlich eingeschätzt werden, die Geschäftstätigkeit beeinträchtigen.

Außerbetriebliche Geschäftsrisiken

Außerbetriebliche Geschäftsrisiken betreffen hauptsächlich die Marktakzeptanz des Geschäftsmodells und bergen nach Ansicht der Geschäftsleitung in erster Linie Chancen.

OTRS Lösungen bieten den Nutzern erhebliches Kosteneinsparpotenzial durch das Fehlen von Lizenzkosten. Die steigende Verbreitung der OTRS Software und die wachsende Marktpräsenz des Unternehmens machen das Angebotsportfolio der OTRS AG zunehmend attraktiv und ermöglichen jedem Unternehmen, von den Vorteilen der Software zu profitieren.

Die Einführung der **OTRS Business Solution™ Managed** im Jahr 2015 hat OTRS Exklusivität verschafft und die Kundenbindung deutlich gestärkt. Darüber hinaus konnten wir das Wirkungsfeld von Konkurrenten, die Software-Dienstleistungen für **OTRS** anbieten, auf deren lokalen Heimatmärkten und ebenso international erfolgreich begrenzen.

Im nächsten Schritt ging es darum, den User von den zahlreichen Vorteilen der professionellen Version **OTRS** zu überzeugen. Dies erreichten wir durch ein Rebranding: Aus der **OTRS Business Solution™ Managed** wurde **OTRS**, sowie durch zeitlich von **OTRS** abweichende, verzögerte Releases der frei verfügbaren Version ((OTRS)) Community Edition.

Innerbetriebliche Risiken

Die Wertschöpfungskette der OTRS AG umfasst alle Schritte der Geschäftstätigkeit von der Entwicklung über das Marketing, die Beratung, den Vertrieb bis hin zur Wartung und Schulung. Störungen innerhalb bzw. zwischen diesen Bereichen könnten zu Problemen bis hin zum vorübergehenden Erliegen von Arbeitsabläufen in einzelnen oder mehreren Bereichen führen.

Des Weiteren beinhaltet ein zügiges Unternehmenswachstum das Risiko, dass die Verwaltungsstrukturen sowie die Aufbau- und Ablauforganisation nicht im gleichen Tempo angepasst werden können. Speziell im Hinblick auf die Weiterentwicklung von wirksamen Prozessen innerhalb der Aufbau- und Ablauforganisation investieren wir kontinuierlich und passen uns damit den Bedürfnissen eines wachsenden Unternehmens an. Erfahrene Mitarbeiter, bewährte Verwaltungs- und Steuerungssysteme, gezielte Personal- und Organisationsentwicklungsmaßnahmen sowie das bestehende Risikomanagementsystem, das laufend den aktuellen Entwicklungen und Erfordernissen angepasst wird, sorgen zusätzlich für ein höchstmögliches Maß an Kontrolle.

Finanzwirtschaftliche Risiken

Eine Verschlechterung der Liquidität kann für Unternehmen wesentliche bzw. gar bestandsgefährdende Risiken zur Folge haben. Die OTRS AG verfügt zum Berichtszeitpunkt über eine sehr gute Liquiditätsausstattung. Neben der mittelfristigen Finanzplanung erstellt die OTRS AG kontinuierlich eine monatliche Liquiditätsplanung. Aus heutiger Sicht bestehen nach Einschätzung der Unternehmensleitung keine Risiken aus der Finanzierung oder sonstige Risiken, die den Fortbestand des Unternehmens gefährden könnten.

Forderungsausfallrisiken

Forderungsausfälle stellen ein latentes Risiko dar. Diese können in ihrer Kumulation im Extremfall den Fortbestand eines Unternehmens gefährden. Das Risiko von Forderungsausfällen kann sich in Zeiten einer Finanzmarktkrise erhöhen.

Der wirtschaftliche Erfolg hängt jedoch nicht von einigen wenigen Kunden ab, vielmehr verfügt die OTRS AG über eine Vielzahl sehr bedeutender Kunden, damit ist das Forderungsausfallrisiko begrenzt. 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.

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, so dass Wechselkursschwankungen in den entsprechenden Ländern für die OTRS AG von untergeordneter Bedeutung sind.

Chancenbericht

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

Internationale Expansion

Unsere internationalen Niederlassungen agieren erfolgreich. Angepasst an die jeweilige Marktsituation und Kultur können wir unsere Absatzmärkte weiter ausdehnen. Insbesondere die an die Standortgegebenheiten angepasste Vertriebs- und Servicestruktur hat sich als zukunftsweisende Strategie erwiesen, die es uns unter anderem ermöglichte, der brasilianischen Niederlassung kurzfristig zum Erfolg zu verhelfen.

Wir erkennen zunehmend – und dabei war die **OTRS Business Solution™ Managed** ein wesentlicher Faktor – dass wir von den Downloads der freien Version unabhängiger werden, da die Nachfrage von neuen Interessenten, die bisher **OTRS** nicht nutzten, weiter wächst. Wir haben auch im laufenden Geschäftsjahr den eingeschlagenen Pfad, unsere wichtigsten Märkte weiter auf- und auszubauen, fortgesetzt. Wir stärken unsere Niederlassungen durch kontinuierlichen Support und Wissenstransfer und achten verstärkt darauf, sie auch kulturell im Sinne einer Global Corporate Culture einzubinden, um Synergien voll ausschöpfen zu können. Mit der Neugründung unserer ungarischen Niederlassung, OTRS Magyarország Kft. in Budapest, im ersten Halbjahr 2018, unterstreichen wir erneut unsere Expansionsstrategie.

Cloud Services

Unter Cloud Services versteht man die Möglichkeit, eine Software sowie deren Funktionalitäten zu nutzen, ohne sie auf dem eigenen Rechner zu installieren (Managed-Lösung). Die Nutzung der Software erfolgt wie eine Dienstleistung vom Rechner des Anbieters aus über das Internet (wie z. B. Google, Facebook, etc.). Die Abrechnung erfolgt nach genutzter Leistung. **OTRS** öffnet sich dadurch auch jenem Nutzerkreis, der über wenig bis keine technischen Kenntnisse verfügt, um sich Software herunterzuladen und selbständig zu installieren.

Unser Cloud-Angebot wurde zunächst als SaaS-Lösung für den nordamerikanischen Markt entwickelt, da die Nachfrage in Europa und insbesondere in Deutschland seinerzeit noch nicht das internationale Niveau erreicht hatte. Wir haben einen Trendwechsel beobachtet, der uns veranlasst hat, die Entwicklung der SaaS-Lösung erfolgreich in eine hocheffiziente Managed-Lösung zu überführen. SaaS 2.0 wurde im November 2015 fertiggestellt und ist seitdem im produktiven Betrieb.

Bis zum 30. Juni 2019 konnten wir die Anzahl der Kunden unserer Managed-Lösung von 166 (Stand 31. Dezember 2018) auf 193 erhöhen. Damit ist das Vertragsvolumen unserer Managed-Lösung von 38% (31. Dezember 2018) auf 40 % (30. Juni 2019) des Gesamtvertragsvolumens gestiegen.

Es zeichnet sich immer deutlicher ab, dass Cloud Computing (so lautet der Nachfolgebegriff von SaaS) die Zukunft gehört. Um hier erfolgreich zu agieren, bedarf es auch neuerer Technologien. Wenn es darum geht, Cloud Services effizient einzuführen, sprechen wir von einem komplexen Prozess, durch den das einführende Unternehmen schnell überfordert ist.

Softshell-Vorstand Gerald Hahn hat hier einen plastischen Vergleich hergestellt: Bei Cloud Services gleicht die „IT aus der Steckdose“ eher „Starkstrom“. Genauso wie Privatleute ihren E-Herd von einem Elektriker anschließen lassen, sollten Unternehmen deshalb auf jeden Fall einen IT-Spezialisten hinzuziehen.

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

Prognosebericht

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

Wir arbeiten dabei nicht nur konzentriert an der weiteren Optimierung unserer Funktionalitäten, wobei das solide Fundament der Core-Funktionalitäten es ermöglicht, uns im Vergleich mit anderen professionellen Lösungen und anderen starken Anbietern auf dem Markt zu behaupten. Wir schaffen auch mit der Investition in Usability, Customer Experience und Oberflächendesign eine neue und moderne Anmutung unserer Lösung, die das Arbeiten mit **OTRS** noch attraktiver macht. Dabei profitieren wir von langfristig angelegten Beziehungen eines starken Think-Tanks und Kompetenzpools aus unseren Entwicklern und Designern, die unsere Entscheidung tragfähig machen.

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

Für das Geschäftsjahr 2019 sollen die Umsatzerlöse wiederum gesteigert werden. Die prognostizierten Gesamtumsatzerlöse für das Geschäftsjahr 2019 werden erstmals > 9 Mio. EUR betragen.

Investitionen in die Software werden auch zukünftig ein wichtiger Aspekt beim Erhalt der Wettbewerbsfähigkeit der OTRS AG sein, zu der u. a. die positive User Experience den Schlüssel darstellt. Diese beinhaltet zum einen verschiedene Funktionalitäten, die sich bereits seit 2016 in der Planung und Entwicklung befinden und seither sukzessive veröffentlicht wurden und werden, wie zum Beispiel die Omnichannel-Kommunikation. Auf der Basis einer umfassenden Umfrage unter unseren Kunden und unter Bezug auf diverse Studien zum Einsatz von Kommunikationskanälen erarbeiten wir hier den kontinuierlichen Ausbau und die Priorisierung einzelner Kanäle.

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

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

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

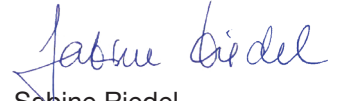
Oberursel, 20. September 2019



André Mindermann
Vorstandsvorsitzender



Christopher Kuhn
Vorstand



Sabine Riedel
Vorstand





HALB JAHRES TABELLEN

ZWISCHENBILANZ
GEWINN & VERLUSTRECHNUNG
KAPITALFLUSSRECHNUNG

Zwischenbilanz zum 30.06.2019

Aktiva

	30.06.2019	30.06.2018
	EUR	EUR
A. Anlagevermögen	4.213.950,14	3.893.171,47
I. Immaterielle Vermögensgegenstände	1.543.810,41	1.197.472,23
1. Selbst geschaffene gewerbliche Schutzrechte und ähnliche Rechte und Werte	789.029,51	527.712,00
2. In der Entwicklung befindliche immaterielle Vermögenswerte	458.459,39	278.159,72
3. Entgeltlich erworbene Konzessionen, gewerbliche Schutzrechte und ähnliche Rechte und Werte sowie Lizenzen an solchen Rechten und Werten	2,00	2,00
4. Geschäfts- oder Firmenwert	296.319,51	391.598,51
II. Sachanlagen	136.510,12	154.816,39
1. Andere Anlagen, Betriebs- und Geschäftsausstattung	136.510,12	154.816,39
III. Finanzanlagen	2.533.629,61	2.540.882,85
1. Anteile an verbundenen Unternehmen	2.383.769,83	2.385.971,08
2. Ausleihungen an verbundene Unternehmen	149.857,78	154.909,77
3. Beteiligungen	2,00	2,00
B. Umlaufvermögen	3.508.951,35	2.622.890,36
I. Vorräte	13.926,25	12.564,50
1. In Arbeit befindliche Aufträge	13.926,25	12.564,50
II. Forderungen und sonstige Vermögensgegenstände	1.384.987,49	973.243,34
1. Forderungen aus Lieferungen und Leistungen	968.327,06	834.837,28
2. Forderungen gegen verbundene Unternehmen	230.201,47	74.199,18
3. Sonstige Vermögensgegenstände	186.458,96	64.206,88
III. Kassenbestand, Bundesbankguthaben, Guthaben bei Kreditinstituten und Schecks	2.110.037,61	1.637.082,52
C. Rechnungsabgrenzungsposten	76.581,75	61.570,96
	7.799.483,24	6.577.632,79

Passiva

	30.06.2019	30.06.2018
	EUR	EUR
A. Eigenkapital	2.292.504,43	2.107.408,34
I. Gezeichnetes Kapital	1.916.300,00	1.916.300,00
II. Gewinnrücklagen	2.559,01	0,00
1. Gesetzliche Rücklage	2.559,01	0,00
III. Bilanzgewinn	373.645,42	191.108,34
B. Rückstellungen	366.554,27	363.682,27
1. Sonstige Rückstellungen	366.554,27	363.682,27
C. Verbindlichkeiten	348.441,36	319.436,36
1. Verbindlichkeiten aus Lieferungen und Leistungen	88.639,81	114.217,32
- davon mit einer Restlaufzeit bis zu einem Jahr EUR 88.639,81 (EUR 114.217,32)		
2. Verbindlichkeiten gegenüber verbundenen Unternehmen	127.833,44	23.321,76
- davon mit einer Restlaufzeit bis zu einem Jahr EUR 127.833,44 (EUR 23.321,76)		
3. Sonstige Verbindlichkeiten	131.968,11	181.897,28
- davon aus Steuern EUR 120.474,21 (EUR 121.481,04)		
- davon im Rahmen der sozialen Sicherheit EUR 7.654,34 (EUR 6.488,86)		
- davon mit einer Restlaufzeit bis zu einem Jahr EUR 131.968,11 (EUR 181.897,28)		
D. Rechnungsabgrenzungsposten	4.340.803,18	3.787.105,82
E. Passive latente Steuern	451.180,00	0,00
	7.799.483,24	6.577.632,79

Gewinn- und Verlustrechnung vom 01.01.2019 bis 30.06.2019

	30.06.2019	30.06.2018
	EUR	EUR
1. Umsatzerlöse	4.397.443,44	3.961.296,81
2. Erhöhung des Bestands in Arbeit befindlicher Aufträge	13.926,25	147,55
3. Andere aktivierte Eigenleistungen	458.459,39	278.159,72
4. Sonstige betriebliche Erträge	160.800,98	183.631,13
- davon Erträge aus der Währungsumrechnung EUR 57,45 (EUR 698,73)		
5. Materialaufwand	705.614,50	716.970,17
a) Aufwendungen für bezogene Leistungen	705.614,50	716.970,17
6. Personalaufwand	2.703.936,26	2.305.380,74
a) Löhne und Gehälter	2.343.092,88	2.003.197,60
b) Soziale Abgaben und Aufwendungen für Altersver- sorgung und für Unterstützung	360.843,38	302.183,14
- davon für Altersversorgung EUR 4.873,86 (EUR 4.837,56)		
7. Abschreibungen	241.930,60	193.443,54
a) Auf immaterielle Vermögensgegenstände des Anlagevermögens und Sachanlagen	241.930,60	193.443,54
8. Sonstige betriebliche Aufwendungen	918.414,63	914.023,59
- davon Aufwendungen aus der Währungsumrechnung EUR 239,29 (EUR 2.268,21)		
9. Sonstige Zinsen und ähnliche Erträge	4.413,92	2.512,12
- davon aus verbundenen Unternehmen EUR 3.846,09 (EUR 2.257,86)		
10. Zinsen und ähnliche Aufwendungen	172,50	188,38
11. Steuern vom Einkommen und vom Ertrag	136.666,76	16.264,34
- davon Aufwendungen aus der Zuführung und Auf- lösung latenter Steuern EUR 133.985,00 (EUR 0,00)		
- davon Erträge aus der Zuführung und Auflösung latenter Steuern EUR 61.701,00 (EUR 0,00)		
12. Ergebnis nach Steuern	328.308,73	279.476,57
13. Sonstige Steuern	3.284,52	6.290,15
14. Jahresüberschuss	325.024,21	273.186,42
15. Gewinnvortrag aus dem Vorjahr	48.621,21	-82.078,08
16. Bilanzgewinn	373.645,42	191.108,34

Kapitalflussrechnung (indirekt) vom 01.01.2019 bis 30.06.2019

	30.06.2019	30.06.2018
	EUR	EUR
Periodenergebnis	325.024,21	273.186,42
+ Abschreibungen auf Gegenstände des Anlagevermögens	241.930,60	193.443,54
- Abnahme der Rückstellungen	40.612,69	60.622,75
- Sonstige zahlungsunwirksame Erträge	466.332,07	289.179,53
- Zunahme der Vorräte	13.373,25	-534,55
+ Abnahme der Forderungen aus Lieferungen und Leistungen	273.532,35	250.426,87
- Zunahme anderer Aktiva, die nicht der Investitions- oder Finanzierungstätigkeit zuzuordnen sind	229.947,65	151.126,71
- Abnahme der Verbindlichkeiten aus Lieferungen und Leistungen	50.181,01	39.053,32
+ Zunahme anderer Passiva, die nicht der Investitions- oder Finanzierungstätigkeit zuzuordnen sind	173.552,28	304.603,37
- Gewinn aus dem Abgang von Gegenständen des Anlagevermögens	478,04	111,13
+ Verlust aus dem Abgang von Gegenständen des Anlagevermögens	2.270,25	124,00
+ Zinsaufwendungen	172,50	172,50
- Ertragsteuerertrag	61.701,00	0,00
+ Ertragsteueraufwand	198.367,76	16.264,34
Ertragsteueraufwand/-ertrag	-136.666,76	-16.264,34
Korrektur um nicht zahlungswirksame Vorgänge	56.880,50	-35.414,00
+/- Ertragsteuerzahlungen	-79.786,26	-51.678,34
Cashflow aus der laufenden Geschäftstätigkeit	272.437,98	446.983,81
+ Einzahlungen aus Abgängen von Gegenständen des Sachanlagevermögens	894,04	111,13
- Auszahlungen für Investitionen in das Sachanlagevermögen	22.288,24	43.995,94
- Auszahlungen für Investitionen in das Finanzanlagevermögen	0,00	221.465,14
Cashflow aus der Investitionstätigkeit	-21.394,20	-265.349,95
- Auszahlungen aus der Tilgung von Anleihen und (Finanz-) Krediten	0,00	-23.146,81
+ Einzahlungen aus erhaltenen Zuschüssen/Zuwendungen	7.872,68	11.019,81
- Gezahlte Zinsen	172,50	172,50
Cashflow aus der Finanzierungstätigkeit	7.700,18	33.994,12
Zahlungswirksame Veränderungen des Finanzmittelfonds (Summe der Cashflows)	258.743,96	215.627,98
+ Finanzmittelfonds am Anfang der Periode	1.851.293,65	1.421.488,20
Finanzmittelfonds am Ende der Periode	2.110.037,61	1.637.116,18





VER
KÜRZTER
ANHANG

Verkürzter Anhang zum Halbjahresbericht zum 30. Juni 2019

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

Der Halbjahresabschluss enthält nicht alle für einen Jahresabschluss vorgeschriebenen Angaben und sollte im Zusammenhang mit dem Jahresabschluss zum 31.12.2018 gelesen werden. Die in dem vorliegenden Halbjahresabschluss zum 30.06.2019 angewandten Bilanzierungs- und Bewertungsgrundsätze entsprechen denen des Jahresabschlusses zum 31.12.2018, die dort detailliert beschrieben wurden.

Die OTRS AG hatte bisher von dem Wahlrecht für kleine Kapitalgesellschaften gem. § 274a Abs. 4 HGB Gebrauch gemacht und auf die Bilanzierung latenter Steuern verzichtet. Aufgrund der Überschreitung der Größenkriterien gem. § 267 Abs. 1 HGB an zwei aufeinanderfolgenden Geschäftsjahren sind ab dem Jahresabschluss zum 31.12.2018 latente Steuern auszuweisen.

Wesentliche Änderungen hinsichtlich der Bilanzierungs- und Bewertungsmethoden gegenüber dem Jahresabschluss zum 31.12.2018 haben sich nicht ergeben.

Versicherung der gesetzlichen Vertreter

Erklärung gemäß § 37w II 3 WpHG i. V. m. § 264 II 3 und § 289 I 5 HGB

„Wir versichern nach bestem Wissen, dass gemäß den anzuwendenden Rechnungslegungsgrundsätzen der Zwischenabschluss ein den tatsächlichen Verhältnissen entsprechendes Bild der Vermögens-, Finanz- und Ertragslage der Gesellschaft vermittelt und im Lagebericht der Geschäftsverlauf einschließlich des Geschäftsergebnisses und die Lage der Gesellschaft so dargestellt sind, dass ein den tatsächlichen Verhältnissen entsprechendes Bild vermittelt wird, sowie die wesentlichen Chancen und Risiken der voraussichtlichen Entwicklung der Gesellschaft beschrieben sind.“

Oberursel, 20. September 2019

André Mindermann, Vorstandsvorsitzender

Christopher Kuhn, Vorstand

Sabine Riedel, Vorstand

IMPRESSUM

OTRS AG

ZIMMERSMÜHLENWEG 11

61440 OBERURSEL

T: +49 6172 681988 43

E: INVESTOR-RELATIONS@OTRS.COM

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

REDAKTION & DESIGN

OTRS AG

IR-AGENTUR

CROSS ALLIANCE COMMUNICATION GMBH

SUSAN HOFFMEISTER

T: +49 89 125 09 03 30

E: SH@CROSSALLIANCE.DE

