



**OTRS**

Open Technology  
Real Services

---

Report 2014

## Die OTRS-Unternehmensgruppe und ihre Service-Management-Lösungen

Die OTRS Gruppe ist der Hersteller und weltweit größte Dienstleister für die Open Source Help Desk Software „OTRS Help Desk“ und die Open Source IT-Service Management (ITSM) Software „OTRS::ITSM“. Der Konzern besteht aus der OTRS AG und ihren fünf Töchtern OTRS Inc. (USA), OTRS S.A. de C.V. (Mexiko), OTRS B.V. (Niederlande), OTRS Sdn. Bhd. (Malaysia) und OTRS Ltd. (Hong Kong).

Die OTRS AG ist im Entry Standard der Frankfurter Wertpapierbörse gelistet (WKN: A0S9R3). Die OTRS Produkt-Suite umfasst die OTRS Help Desk Software und die ITIL® V3 kompatible, nach PinkVERIFY™ zertifizierte IT-Service Management-Lösung OTRS::ITSM, sowie eine zugehörige iPhone App. OTRS ist in 34 Sprachen verfügbar und über 150.000 Unternehmen weltweit nutzen OTRS, um mit einer integrierten Lösung ihren Service zu optimieren, die Kundenzufriedenheit zu steigern und Kosten zu senken. Die OTRS-Gruppe ist der Source Code-Eigentümer und unterstützt Unternehmen weltweit durch Support, Beratung und Softwareentwicklung. Zu den Dienstleistungen gehören Prozessdesign, Implementierungen, Anpassungen, Application Support und Managed OTRS Services. Unternehmen und Organisationen, wie zum Beispiel NASA, IBM, Amnesty International, Siemens, Lufthansa, Commerzbank und KFC zählen zu den Kunden. OTRS ist bei 60 Prozent der DAX 30-Unternehmen im Einsatz. Weitere Informationen zu den OTRS Produkten und Services finden Sie unter [www.otrs.com](http://www.otrs.com).

# Inhaltsverzeichnis

Brief an die Aktionäre	4
Bericht des Aufsichtsrats	8
Meilensteine 2014	11
Lagebericht der OTRS AG für das Geschäftsjahr 2014	14
1. Geschäft- und Rahmenbedingungen	14
2. Ertrags-, Finanz- und Vermögenslage der OTRS AG	25
3. Vorgänge von besonderer Bedeutung nach dem Bilanzstichtag	28
4. Risikobericht	28
5. Chancenbericht	30
6. Prognosebericht	31
Jahresabschlussstabellen	34
Anhang	39
Bestätigungsvermerk des Abschlussprüfers	49
Impressum	50



*André Mindermann*  
Vorstandsvorsitzender

*Sabine Riedel*  
Vorstand

*Christopher Kuhn*  
Vorstand

### **Sehr geehrte Aktionärinnen und Aktionäre, liebe Freunde der OTRS AG,**

das abgelaufene Geschäftsjahr bescherte uns erneut ein gutes Umsatzwachstum sowie eine weiter steigende Wahrnehmung der OTRS-Software als ein äußerst nützliches Instrument zur Unternehmenssteuerung. Die Umsatzerlöse stiegen um 4,7% auf insgesamt TEUR 5.261 gegenüber TEUR 5.024 im Vorjahr. Dabei konnten wir den Umsatz mit ausländischen Kunden weiter erhöhen.

Die internationale Expansion ist ein wesentlicher Treiber unserer Wachstumsstrategie, denn die Anwender von OTRS sind über den ganzen Globus verteilt. Hier sehen wir große Wachstumschancen für unser Unternehmen. So legten wir den Fokus auf den Ausbau unserer Dienstleistungen neben ganz Europa auch auf die USA sowie Mittel- und Südamerika. Zum 1. Juli 2014 hat die OTRS Inc. (USA) die 50% Anteile des bisherigen Partners in Mexiko, Dux Diligens, übernommen. Die Downloadzahlen nach Regionen bestätigen den Trend, dass der lateinamerikanische Markt für OTRS zunehmend an Bedeutung gewinnt. Insgesamt erwirtschaftete die OTRS AG im Berichtsjahr rund 39% ihres Umsatzes mit Kunden außerhalb Deutschlands. Der Umsatz mit ausländischen Kunden erhöhte sich von TEUR 1.882 um TEUR 164 auf TEUR 2.046. Auch der Inlandsumsatz stieg von TEUR 3.142 um TEUR 73 auf TEUR 3.215.

Die Leistungsfähigkeit eines Unternehmens – und das gilt hier auch für unsere Kunden – ist maßgeblich vom Einsatz anspruchsvoller Informationssysteme abhängig. Ohne Software sind die Prozesse in der heutigen Welt nicht mehr darstellbar. In Zeiten zunehmend dynamischer Märkte unterliegen auch die Strukturen und Prozesse von Unternehmen einem stetigen Wandel. In diesem Umfeld besteht die Herausforderung darin, beide Entwicklungen laufend aufeinander abzustimmen, um den langfristigen Erfolg des Unternehmens zu sichern. Eine optimale IT-Unterstützung der Prozesse hat auch maßgeblichen Einfluss auf diesen Erfolg. Genau hier unterstützt die OTRS-Software.

Die Software wächst zusammen mit ihren Anwendungen Tag für Tag. Zu unserer Freude steigt auch die Bekanntheit der OTRS-Software stetig. Einen großen Anteil daran tragen natürlich unsere kontinuierlichen internationalen Marketingmaßnahmen zur noch stärkeren Verbreitung der Software sowie die Entwicklung von marktgerechten Serviceangeboten. Eine weiterhin stabile Entwicklung registrierten wir 2014 in den Downloadzahlen der OTRS-Software mit rund 600 Downloads täglich. Mit jedem neuen User wächst die Zahl der potenziellen Kunden für unsere OTRS-spezifischen Dienstleistungen. Um die Open Source-Software effektiv nutzen zu können, benötigen die Unternehmen Dienstleistungen – wie kundenspezifische Entwicklungen und Systemwartung, dabei insbesondere gezielte Beratungsleistungen im Hinblick auf die Implementierung der Software sowie die Optimierung von Geschäftsprozessen. Mit insgesamt über 150.000 Installationen konnten wir die Basis unserer potenziellen Kunden gegenüber dem Vorjahr um rund 15% erhöhen.

Wie in den Vorjahren konnten wir auch im Berichtsjahr die wiederkehrenden Erlöse (renewable revenues) auf Basis jährlicher Service-, Wartungs- und Supportverträge steigern. Diese erhöhten sich von TEUR 2.769 um 23,4% auf TEUR 3.417. Sie betragen damit im Berichtsjahr 64,9% des Gesamtumsatzes (2013: 55%). Mit dieser Ausrichtung gewinnen wir erheblich an Planungssicherheit und haben die Möglichkeit, Ertragssteigerungen bei unterproportional steigendem Ressourceneinsatz zu erwirtschaften.

Die Ergebnissituation wurde durch planmäßige Abschreibungen auf den Geschäfts- und Firmenwert, resultierend aus den Verschmelzungen der OTRS GmbH auf die OTRS AG im Jahr 2007 sowie der ECO auf die OTRS AG im Jahr 2009, in Höhe von insgesamt TEUR 95 gemindert. Das Ergebnis vor Zinsen, Steuern und Abschreibungen (EBITDA) belief sich im Geschäftsjahr 2014 auf TEUR 484 gegenüber TEUR 586 im Vorjahr. Dementsprechend konnte ein operativer Cashflow in Höhe von TEUR 439 erwirtschaftet werden (im Vorjahr: TEUR 626). Das Ergebnis vor Zinsen und Steuern (EBIT) betrug TEUR 147 gegenüber TEUR 257 im Vorjahr. Das Eigenkapital erhöhte sich infolge des positiven Jahresergebnisses von TEUR 1.043 auf TEUR 1.067. Die Eigenkapitalquote stieg zum Bilanzstichtag 2014 auf 20,5 % (2013: 19,4%).

Als führender Anbieter von (IT-)Service Management-Lösungen auf Basis der Open Source Software OTRS (Open Ticket Request System) sind wir stets bestrebt, die Funktionalitäten der OTRS-Software für unsere Kunden kontinuierlich zu optimieren und zu aktualisieren. Sämtliche Kosten, die im Zusammenhang mit der Weiterentwicklung der OTRS-Software angefallen sind, gingen im Berichtsjahr zu Lasten von EBITDA, EBIT und Jahresergebnis. Im abgelaufenen Geschäftsjahr haben wir mehr als 10% unseres Umsatzes in die Weiterentwicklung der Software zu deren Erweiterung um neue Funktionalitäten und zur Implementierung von Verbesserungen durch die Open Source Community investiert. Seit November 2014 ist nun die Version OTRS 4 verfügbar. Mit 1.395 Downloads am ersten Tag und 1.253 Downloads am zweiten Tag wurde die Software mit dieser Version fast doppelt so oft herunter geladen, wie bei den vorhergehenden Releases. Ebenso hatte OTRS 4 auch eine neue Übersetzung in Swaheli zu bieten, womit die Software jetzt in 34 Sprachen verfügbar ist.

Auch im laufenden Geschäftsjahr werden wir die OTRS-Software so weiterentwickeln, dass sie mit ihren Funktionalitäten zu einem unverzichtbaren Instrument bei der Unternehmenssteuerung wird. So haben wir bereits im ersten Quartal 2015 die Neugestaltung der OTRS-Produktpalette und die damit verbundene Einführung der **OTRS Business Solution**<sup>TM</sup> umgesetzt. Darüber hinaus ist für Oktober 2015 die Veröffentlichung von OTRS 5 sowie der **OTRS Business Solution**<sup>TM</sup> 5 geplant.

Wir von der OTRS AG verhelfen unseren Kunden zu mehr Kundenorientierung und besseren Serviceleistungen, denn auf global hart umkämpften Märkten mit immer homogeneren Produktstrukturen wird Kundenservice zum wichtigsten Differenzierungsmerkmal gegenüber dem Wettbewerb. Dieser Trend wird sich weiter beschleunigen und bietet unserem Unternehmen ein enormes Chancen- und Wachstumspotenzial.

Vor diesem Hintergrund sehen wir hervorragende Perspektiven auch im laufenden Geschäftsjahr das Umsatz- und Ergebniswachstum weiter fortzusetzen. Für 2015 planen wir insbesondere die Umsatzerlöse im Bereich Managed Services und Cloud Services (SaaS) weiter auszubauen. Bei den Gesamtumsatzerlösen rechnen wir für das Geschäftsjahr 2015 mit TEUR 6.254 bei einem EBITDA in Höhe von TEUR 575.

Unser fortwährendes Wachstum verdanken wir dem hohen Engagement unserer Mitarbeiter. Wir möchten Ihnen an dieser Stelle unseren Dank aussprechen. Zusätzlich bedanken wir uns bei unseren Kunden und Aktionären für Ihr Vertrauen und Ihre Unterstützung und freuen uns, wenn Sie uns auch weiterhin begleiten.

Ihr

André Mindermann  
Vorsitzender des Vorstandes



# Bericht des Aufsichtsrats

## Bericht des Aufsichtsrats

### **Sehr geehrte Aktionärinnen und Aktionäre,**

der folgende Bericht des Aufsichtsrats informiert Sie über dessen Tätigkeit im Geschäftsjahr 2014 und das Ergebnis der Prüfung des Jahresabschlusses 2014 der OTRS AG.

Im abgelaufenen Geschäftsjahr hat der Aufsichtsrat sämtliche ihm nach Gesetz, Satzung und Geschäftsordnung obliegenden Kontroll- und Beratungsaufgaben in vollem Umfang wahrgenommen. Ferner hat der Aufsichtsrat den Vorstand bei der Leitung des Unternehmens beraten und die Geschäftsführung auf der Grundlage von schriftlichen und mündlichen Vorstandsberichten und gemeinsamen Sitzungen sorgfältig überwacht. In alle Entscheidungen von grundlegender und strategischer Bedeutung war der Aufsichtsrat stets rechtzeitig und angemessen eingebunden.

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

Grundlagen der Arbeit im Geschäftsjahr 2014 waren die Sitzungen des Aufsichtsrats sowie mündliche und schriftliche Berichte des Vorstands. Nach eingehender Prüfung und Beratung hat der Aufsichtsrat zu den Berichten und den Beschlussvorschlägen des Vorstands, soweit dies nach Gesetz und Satzung erforderlich war, sein Votum abgegeben. In einzelnen Fällen hat der Aufsichtsrat außerhalb von Sitzungen Beschlüsse im schriftlichen Verfahren gefasst.

Der Aufsichtsratsvorsitzende pflegte über die ordentlichen Sitzungen hinaus regelmäßig Kontakt mit dem Vorstand und informierte sich über die aktuelle Geschäftslage sowie wichtige Ereignisse. Auf Grund der überschaubaren Größe des Aufsichtsrats mit drei Mitgliedern wurden auch im Geschäftsjahr 2014 keine Ausschüsse gebildet.

### **AUFSICHTSRATSSITZUNGEN UND BERATUNGSSCHWERPUNKTE**

Im Geschäftsjahr 2014 hielt der Aufsichtsrat zur Wahrnehmung seiner Aufgaben insgesamt 3 Präsenzsitzungen ab. Zudem wurde 1 Sitzung als Telefonkonferenz organi-

sirt. Die Sitzungen tagten in vollständiger Besetzung. Der Aufsichtsrat wurde vom Vorstand regelmäßig über die Lage der Gesellschaft und ihre Entwicklung sowie über wichtige Geschäftsvorfälle informiert. Die Berichtspflichten nach § 90 Aktiengesetz (AktG) in diesem Zusammenhang wurden eingehalten. Die Präsenzsitzungen im Jahr 2014 wurden am 26. März, 12. September und 14. November abgehalten. Die Telefonkonferenz fand am 23. April statt.

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 2014 und 2015, 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 26. März 2014 hat der Aufsichtsrat den Jahresabschluss und den Lagebericht für das Geschäftsjahr 2013 geprüft und gebilligt. 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 ihrer 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 die Ertragslage der Gesellschaft und ihrer Tochtergesellschaften eingehend erörtert. Zudem wurde in dieser Sitzung das Risiko-Management-System analysiert.

In der am 23. April 2014 durchgeführten fernmündlichen Sitzung wurde die Verlängerung der Vorstandsverträge verabschiedet.

In der Präsenzsitzung vom 12. September 2014 berichtete der Vorstand über die Produkt-Strategie der OTRS Business Solution™ sowie über die Geschäftsentwicklung, insbesondere den Umsatz und die Lage der Gesellschaft und ihrer Tochtergesellschaften.

In der letzten Sitzung des Jahres vom 14. November 2014 informierte der Vorstand den Aufsichtsrat ausführlich über den Gang der Geschäfte im Berichtsjahr 2014 sowie über die beabsichtigte Geschäftspolitik. Kernpunkt der Sitzung war ebenfalls die weitere Thematisierung des Risiko-Management-Systems.

### **PRÜFUNG DES JAHRESABSCHLUSSES 2014**

Die ifact WP GmbH Wirtschaftsprüfungsgesellschaft hat den durch den Vorstand aufgestellten Jahresabschluss 2014 nach den Vorschriften des HGB nebst Lagebericht geprüft und jeweils mit dem uneingeschränkten Bestätigungsvermerk versehen.

Der Aufsichtsrat hat die Jahresabschlussunterlagen und den Prüfungsbericht der Abschlussprüfer rechtzeitig erhalten und ausführlich erörtert. Der Abschlussprüfer hat den Aufsichtsrat am 15. April 2015 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 2014 der Gesellschaft samt Lagebericht im Rahmen der gesetzlichen Bestimmungen geprüft. Diese Prüfung hat keinen Anlass zur Beanstandung ergeben. Der Aufsichtsrat billigte am 15. April 2015 gemäß § 172 Satz 1 AktG den Jahresabschluss. Der Jahresabschluss der OTRS AG ist damit festgestellt.

Der Aufsichtsrat spricht dem Vorstand sowie allen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der OTRS-Gruppe seinen Dank für ihren hohen Einsatz und die sehr erfolgreiche Arbeit im vergangenen Geschäftsjahr aus. Den Aktionärinnen und Aktionären dankt der Aufsichtsrat für das Interesse an unserer Gesellschaft und für das entgegengebrachte Vertrauen.

Burchard Steinbild  
Aufsichtsratsvorsitzender

Bad Homburg, im April 2015



## Meilensteine 2014 der OTRS AG

**Q1** Die OTRS AG startete ins Jahr 2014 mit der Marketing-Aktion „Try & Buy“, um die Anzahl an Verträgen zur cloud-basierten Version von OTRS – Managed OTRS - zu steigern. „Try & Buy“ ermöglichte Interessenten und Kunden, die Vorteile von Managed OTRS, nämlich eine Reduzierung der eigenen IT-Ressourcen bei einem schnelleren Go-Live, für 30-Tage zu testen und danach einen 2-Jahres-Vertrag zu einem günstigeren Preis abzuschließen und sie damit längerfristig zu binden. Mehr als 64 interessante Kundenkontakte konnten so gewonnen werden.

Darüber hinaus wurde im Februar der 200. Pull Request registriert – eine Kennzahl für eine aktive Community von OTRS-Entwicklern, die zum 200. Mal Verbesserungen für OTRS eingereicht haben.

Im Mittelpunkt des ersten Quartals stand auch der Umzug der Geschäftsstelle in Straubing in größere und repräsentativere Räumlichkeiten in der Straubinger Innenstadt. Diesen haben wir mit einem „Tag der offenen Tür“ Ende März gebührend eingeweiht. Rund 30 Gäste bekamen einen tieferen Einblick in die OTRS AG und es konnten wertvolle Kontakte geknüpft werden. Darüber hinaus wurden die neuen Räumlichkeiten auch als Trainingszentrum der öffentlichen OTRS Trainings positioniert.

**Q2** Das zweite Quartal stand ganz im Zeichen der Lead Generierung in den USA, mit dem Ziel vor Ort höhere Umsätze zu erwirtschaften und den Bekanntheitsgrad weiter zu steigern. Mit Unterstützung von amerikanischen Marketing-Experten wurde das Design der Broschüren und Website-Slider an das amerikanische Look & Feel angepasst, Whitepaper zum Download erstellt und ein Lead-Generierungsprozess eingerichtet. Unterstützt von einer laufenden Google Adwords-Kampagne generierten wir dadurch bis Ende des Jahres 3.722 neue Kontakte weltweit, darunter auch qualitativ hochwertige Leads wie z.B. von Walmart, The Bank of New York Mellon Corporation, der Mexikanischen Börse und GMP Securities. Darüber hinaus platzierten wir PR-Artikel in IT-Zeitschriften sowie in einer Beilage der Wirtschaftswoche und dem Handelsblatt.

Durch eine Technologie-Kooperation mit baramundi, dem in Augsburg ansässigen Hersteller der gleichnamigen Inventarisierungs-Software, wurde nicht nur eine Integrationslösung zwischen beiden Produkten geschaffen, sondern auch eine neue Kundenbasis im Bereich IT-Service Management erschlossen. Ebenso konnten wir in Südafrika einen neuen Partner gewinnen, der uns die Erschließung weiterer potentieller Kunden auf dem afrikanischen Kontinent u.a. der Ahfad University for Women im Sudan ermöglichte.

Zur Optimierung der Prozesse und zur Einsparung von Kosten wurden die Niederlassungen in den Niederlanden und in Mexico komplett von der OTRS AG übernommen.

**Q3** Die bereits im ersten Quartal begonnene Planung zu OTRS 4 sowie einer exklusiven Version von OTRS – der **OTRS Business Solution™** - befanden sich jetzt in der Hochphase der Entwicklung. Diese exklusive Version soll mit neuen Funktionen wie z.B. einem Kunden-Chat und einer von Facebook inspirierten Ticket Timeline View nur in Kombination mit einem Servicevertrag angeboten werden. Eine Re-Strukturierung der Website wurde in Angriff genommen, um die freie Version von OTRS und die **OTRS Business Solution™** klarer voneinander abzugrenzen. Damit soll der interessierte Website-Besucher schon im ersten Entscheidungsschritt auf die kommerzielle OTRS-Lösung und ihre Vorteile aufmerksam gemacht werden. Das geplante Veröffentlichungsdatum war der 19. Januar 2015.

Anfang September startete die Beta-Phase von OTRS 4 medienwirksam durch eine Änderung des Versionierungsschemas in einstellige Zahlen. Diese bietet ein modernes, ultra-flaches Oberflächendesign, erweiterte Integrationsmöglichkeiten über das HTTPS::REST-Protokoll und einen neuen Objektmanager.

Die angebotenen OTRS Public Trainings waren im dritten Quartal im Trainingszentrum Straubing komplett ausgebucht, welches für eine hohe Akzeptanz des Standortes spricht. Darüber hinaus fanden weltweit erfolgreiche Trainings in Indonesien, Vietnam, Canada, in den USA in Chicago, sowie in Deutschland in Berlin und Hamburg statt. Das im September veranstaltete interne, internationale Company-Event führte wieder alle Mitarbeiter der OTRS-Gruppe zusammen, womit der Zusammenhalt der Mitarbeiter gestärkt, sich intensiv ausgetauscht und umfassend zur **OTRS Business Solution™**-Strategie des Management-Teams informiert werden konnte.

**Q4** Nach zwei Jahren Abstinenz präsentierte sich die OTRS AG zum ersten Mal wieder auf einer Fachmesse, diesmal auf der IT & Business in Stuttgart. Dort konnten wir täglich bis zu 40 Besucher über die neuen Funktionen von OTRS 4 und der geplanten **OTRS Business Solution™** informieren – ein klarer Erfolg, den wir im laufenden Geschäftsjahr wiederholen möchten.

Ende November wurde dann die stabile Version von OTRS 4 veröffentlicht. Mit 1.395 Downloads am ersten Tag und 1.253 Downloads am zweiten Tag wurde die Software mit dieser Version fast doppelt sooft herunter geladen, wie bei den vorhergehenden Releases von OTRS 3.3, 3.2 und 3.1. Ebenso hatte OTRS 4 auch eine neue Übersetzung in Swaheli zu bieten, womit die Software jetzt in 34 Sprachen verfügbar ist.

Zum Ende des Jahres arbeiteten wir intensiv an dem OTRS Zertifizierungsprogramm, welches ebenfalls zum Start der **OTRS Business Solution™** verfügbar sein sollte. Darin sieht die OTRS AG ein weiteres Potential der Umsatzsteigerung mit OTRS Free-Nutzern, die sich selbst als OTRS Experten zertifizieren lassen können.



# Lagebericht

# Lagebericht der OTRS AG, Bad Homburg v. d. Höhe für das Geschäftsjahr 2014

## **1. GESCHÄFT UND RAHMENBEDINGUNGEN**

### **1.1. TÄTIGKEITSSCHWERPUNKTE UND ABSATZMÄRKTE**

Die OTRS AG ist der führende Anbieter von (IT-)Service Management Lösungen auf Basis der Open Source Software OTRS (Open Ticket Request System). Die Gesellschaft berät Kunden im In- und Ausland bei der Einführung, Weiterentwicklung oder im laufenden Betrieb dieser Lösungen.

OTRS ist ein Help Desk-System, das als Open Source-Projekt entwickelt wird und unter der freien Lizenz A-GPL v3 (Affero General Public License v3) steht. Das OTRS Help Desk-System dient der effizienten Verwaltung von E-Mail-Posteingängen und Telefonanfragen in Unternehmen mit hohem Aufkommen an elektronischen oder telefonischen Anfragen. Die Installation und Nutzung der OTRS-Software ist unentgeltlich möglich und der Quellcode, dessen Inhaber die OTRS AG stets bleibt, jedem zugänglich. Aufgrund der Komplexität der Software und des Softwareeinsatzes im Unternehmen sowie des erforderlichen Spezialwissens bedarf es für deren effizienten Einsatz eines speziellen Know-Hows und Supports. Als Quellcode-Inhaber des Open Source-Projektes OTRS.org bietet die OTRS AG ihren Kunden daher ergänzend zu den Softwarelösungen einen umfassenden Business Support.

Die OTRS AG stellt darüber hinaus IT-Service Management-Lösungen („ITSM“) zur Verfügung. Das Unternehmen berät und unterstützt seine Kunden hinsichtlich der Integration, Optimierung und Weiterentwicklung von ITSM-Lösungen sowie der softwaregestützten Geschäftsprozessoptimierung. Ein weiteres Angebot im Portfolio für Kunden der OTRS AG ist die Auslagerung kompletter IT-gestützter Geschäftsprozesse in technischer, personeller und fachlicher Hinsicht.

Zu den OTRS-Nutzern gehören Unternehmen, Behörden sowie Organisationen aller Branchen und aus allen Ländern. Bislang wurde OTRS bereits über 150.000 mal in 34 Sprachen installiert. 60% der DAX 30 Unternehmen setzen Best Practice Service Management-Lösungen auf Basis von OTRS Service Desk und OTRS::ITSM ein.

21% der Software-Downloads erfolgen dabei aus Deutschland und 8% aus den USA. Die übrigen 71% verteilen sich auf den Rest der Welt. Insgesamt wurde OTRS über 1.600.000 mal von den eigenen Servern herunter geladen. Dies stellt nur einen Bruchteil der tatsächlichen Downloadzahlen dar, da die OTRS Software (Open-Source) ebenfalls über andere, nicht OTRS eigene Server heruntergeladen werden kann.

### **1.2. FORSCHUNGS- UND ENTWICKLUNGSAKTIVITÄTEN**

Im April 2002 war die erste offizielle Version (Version 0.5) verfügbar, nachdem das OTRS.org-Projekt 2001 ins Leben gerufen wurde. Seitdem wurde OTRS ständig weiterentwickelt, verbessert und erweitert. Seit November 2014 ist die Version 4 verfügbar.

Lösungen auf Basis von OTRS zeichnen sich durch einen modularen Aufbau der Architektur aus. Dadurch lässt sich OTRS mit neuen Modulen und Features flexibel erweitern.

Veränderungen der Märkte und der Nachfrage erfordern eine schnelle Neuausrichtung der Geschäftsprozesse in Unternehmen. Dies hat auch maßgeblichen Einfluss auf die Anforderungen an eine optimale IT-Unterstützung der Prozesse.

OTRS ist als Framework Grundlage für die ITIL-konforme IT-Service Management-Lösung OTRS::ITSM und die Security & CERT-Lösung für IT Security Incident Handling SIRIOS.

Als der GNU Affero General Public Licence v3 (A-GPL v3) unterliegende Open Source-Software stehen Software sowie der Zugang zum Sourcecode jedem kostenlos zur Verfügung, sofern die Weitergabe von modifizierten Versionen durch Externe ebenfalls der GNU General Public Licence (GPL) unterstellt wird. Hiervon machen die OTRS-Nutzer regen Gebrauch und tragen damit ganz erheblich zur ständigen Weiterentwicklung und Perfektionierung der Software bei. Die OTRS AG verwaltet den Zugriff auf die Software und den Quellcode, prüft Modifikationen von Externen und entscheidet welche Funktionalitäten – ggf. nach Modifikation zur Qualitätssicherung oder der Beseitigung von Fehlern – in das Produkt aufgenommen werden. Die hauptsächliche Entwicklung und Weiterentwicklung erfolgt jedoch originär durch das OTRS-Team.

Im abgelaufenen Geschäftsjahr investierte die OTRS AG mehr als 10% ihres Umsatzes in die Weiterentwicklung der Software zu deren Erweiterung um neue Funktionalitäten und zur Implementierung von Verbesserungen durch die Open Source Community.

#### **OTRS HELP DESK 4 REPORT 2014**

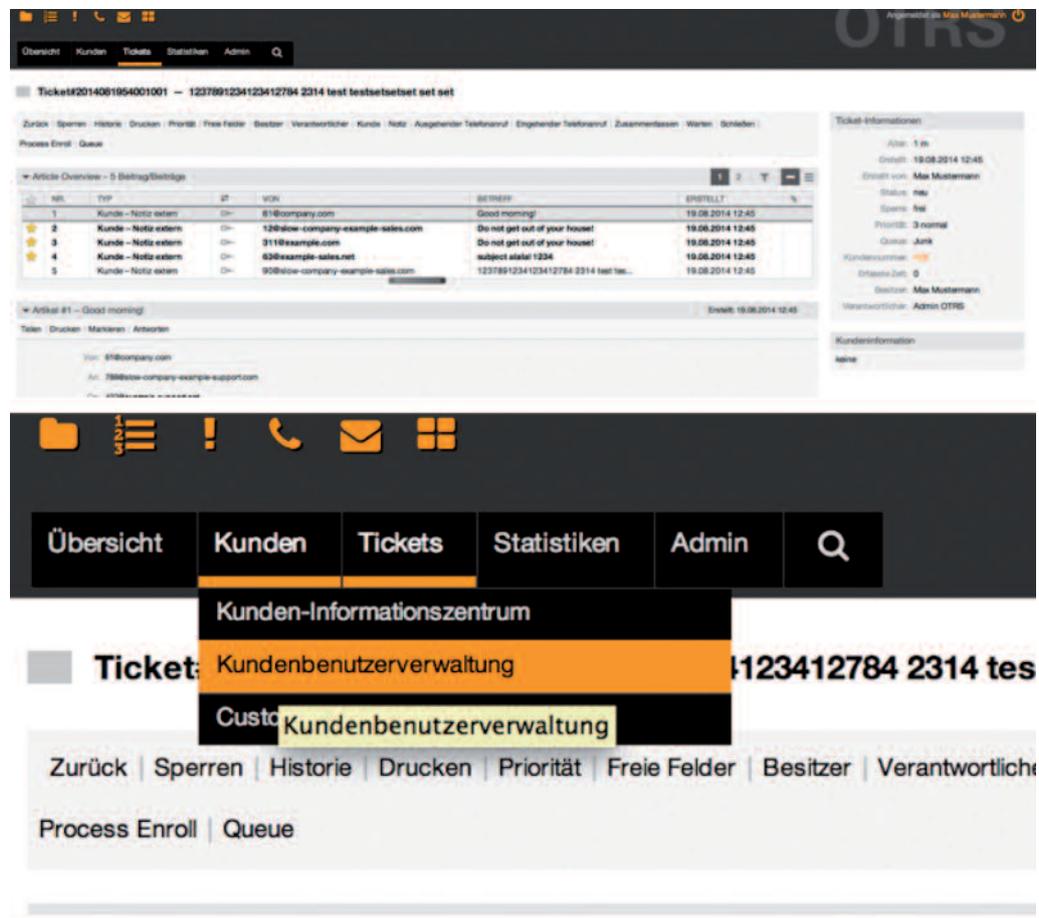
Die folgenden Funktionalitäten sind Teil von OTRS 4, das am 25.11.2014 in der ersten stabilen Version veröffentlicht wurde.

#### **PRODUKTIVITÄT**

- Ein klareres, flacheres Design wurde implementiert.
- Agenten können direkt auf eine Ticket-Notiz antworten. Die ursprüngliche Notiz wird als Zitat in die neue Notiz eingefügt.
- Agenten können auch Templates für interne Notizen nutzen.
- Es ist möglich, in den Ticketaktions-Bildschirmen, Aktionen durchzuführen (z.B. Besitzer ändern), ohne einen Artikel erstellen zu müssen (konfigurierbar).
- Neue Ticket-Übersicht basierend auf Services, die ein Agent unter "Meine Services" ausgewählt hat. Benachrichtigungs-Optionen können auf Basis von "Meine Queues", "Meine Services" oder einer Kombination aus beidem erstellt werden.
- OTRS kann Tickets mit tausenden von Artikeln darstellen.

- Die Online-Liste für Kunden im Dashboard verlinkt direkt auf die jeweilige Kundenseite im OTRS Kundeninformationszentrum.
- Agenten können eine eigene, dauerhafte Sortierreihenfolge für Einträge im Hauptmenü festlegen.
- Agenten und Kunden können Tickets nach dem Dateinamen von Anhängen durchsuchen.
- Neues Dashboard-Widget für laufende Prozess-Tickets.
- Neue Suchoption für den Zeitpunkt der letzten Änderung von Tickets.
- Neue Ansicht am Ticket für ausgehende E-Mails, die keine Antworten sind.
- Excel-Export als Alternative zu CSV-Export.
- Kalender-spezifische Optionen zur Festlegung des ersten Wochentages für die Datumsauswahl.

## Das neue Flat-Design





## Templates für Agenten in internen Notizen

**Add Note to Ticket: 2013120554000049 - efef**  
All fields marked with an asterisk (\*) are mandatory.  
[Cancel & close window](#)

▼ Ticket Actions  
Queue:

► Dynamic Fields

▼ Add Article

Subject:

Text Template:

Setting a template will overwrite any text or attachment.

Text:

**B I U S** | **¶** | **☰** | **☷** | **☹** | **☺** | **☻** | **☼** | **☽** | **☿** | **♁** | **♂** | **♀** | **☎** | **✉** | **📎** | **📄** | **🔍** | **🗑**

Format - Font - Size - **A** - **A** - **I** | Source **Ω** **🔗** **🔗**

22/08/2014 10:46 - "mab mab" wrote:  
This is an internal note.

Attachment:  Keine Datei ausgewählt.

Note type:

Time units (work units):

## Ticket Aktionen ohne Erstellung eines Artikels

**Change Responsible of Ticket: 2013120554000049 - efef**  
All fields marked with an asterisk (\*) are mandatory.  
[Cancel & close window](#)

▼ Ticket Actions

\* Title:

Responsible:

▼ Add Article

\* Subject:

Text Template:

Setting a template will overwrite any text or attachment.

\* Text:

**B I U S** | **¶** | **☰** | **☷** | **☹** | **☺** | **☻** | **☼** | **☽** | **☿** | **♁** | **♂** | **♀** | **☎** | **✉** | **📎** | **📄** | **🔍** | **🗑**

Format - Font - Size - **A** - **A** - **I** | Source **Ω** **🔗** **🔗**

Attachment:  Keine Datei ausgewählt.

Note type:

Time units (work units):

**Change Priority of Ticket: 201312055400049 - efef**  
All fields marked with an asterisk (\*) are mandatory.  
[Cancel & close window](#)

---

▼ Ticket Actions

Priority:

► Add Article

---

### Neue Ticket-Übersicht basierend auf Services

Other Settings

**My Queues**  
 Your queue selection of your favorite queues. You also get notified about those queues via email if enabled.

My Queues:

Junk
Misc
SuperLongNameSuperLongNameSuperLongNameSuper[...]
NewQueue_test385334
NewQueue_test97512
Postmaster
Queue-UnitTest-OTREscalationEvents-138391762[...]
Queue-UnitTest-OTREscalationEvents-138391762[...]
Queue-UnitTest-OTREscalationEvents-138961083[...]
Queue-UnitTest-OTREscalationEvents-138961083[...]

**My Services**  
 Your service selection of your favorite services. You also get notified about those services via email if enabled.

My Services:

TestService135931849
TestService236847276
TestService401748759
TestService611038204
TestService839520163
TestService846316585
TestServicetest159107
TestServicetest551144
TestServicetest868555
UnitTest-SLA103044

### Suche nach Dateinamen im Anhang

✕

**Search**

**Templates**

Search template: -

[Create New](#)

---

**Filters in use**

Fulltext:  ⊖

Searches in the attributes From, To, Cc, Subject and the article body, overriding other attributes with the same name.

Attachment Name:  ⊖

**Additional filters**

Add another attribute: State ⊕

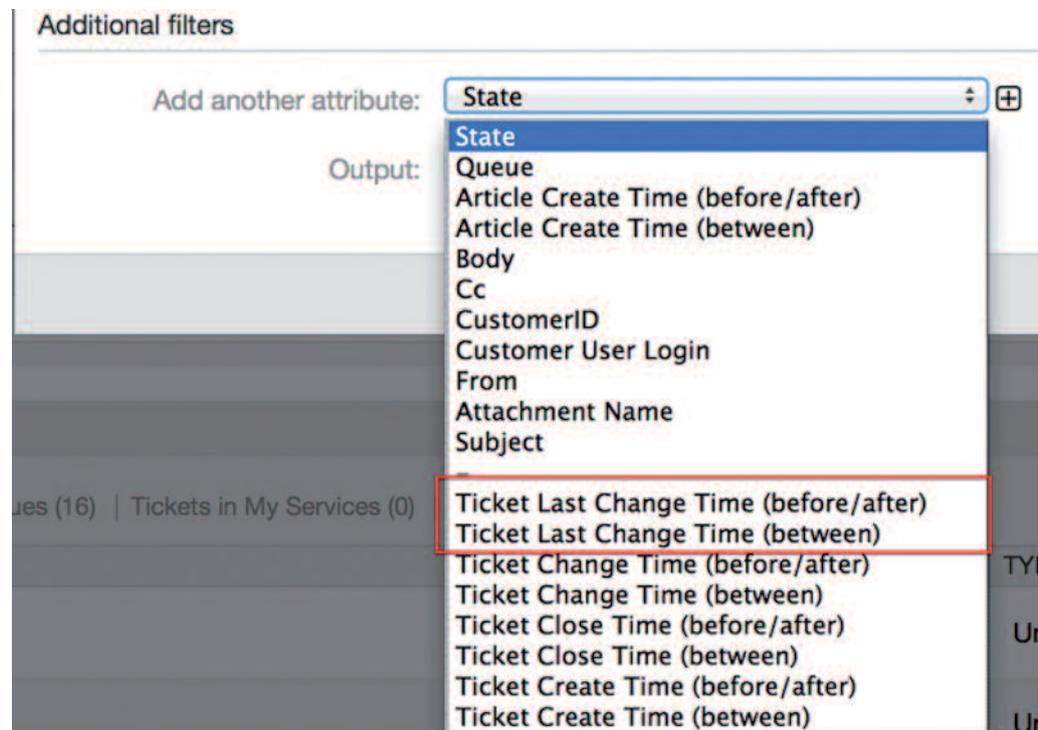
Output: Normal

🔍 Run search

### Dashboard-Widget für laufende Prozess-Tickets

Running Process Tickets					
My locked tickets (0)   My responsibilities (0)   Tickets in My Queues (0)   Tickets in My Services (0)   <b>All tickets (4)</b>					
	TICKET#	PROCESS	ACTIVITY	AGE	TITLE
🔒	11020206	Book ordering	Order	25 d 7 h	Book ordering - 2014-07-24 23:35:05
🔒	11020204	Book ordering	Approval	25 d 17 h	Book ordering - 2014-07-24 13:31:14
🔒	11020203	Book ordering	Incoming	25 d 23 h	Book ordering - 2014-07-24 06:13:34
🔒	11020199	Book ordering	Approval	27 d 12 h	Book ordering - 2014-07-22 19:21:06

### Suchoption für den Zeitpunkt der letzten Änderung von Tickets



### SKALIERBARKEIT & PERFORMANCE

OTRS 4 kann mehr gleichzeitig angemeldete Nutzer/gleichzeitige Anfragen bei gleicher Hardware verwalten; die Antwortzeiten einzelner Anfragen sind kürzer, insbesondere für Ansichten mit vielen Daten.

### ZUSAMMENARBEIT MIT EXTERNEN SYSTEMEN

Das OTRS Generic Interface unterstützt auch REST als Netzwerk-Transportprotokoll.

### INSTALLATION & ADMINISTRATION

- Postmaster-Filter sind nicht länger auf 4 Match/Set-Felder beschränkt, sondern können eine konfigurierbare Anzahl solcher Felder enthalten (standardmäßig 12, bis zu 99).
- Die neue Konfigurations-Option Ticket::MergeDynamicFields erlaubt es, dynamische Felder festzulegen, die bei einem Zusammenführen von Tickets ebenfalls zusammengeführt werden sollen.
- Dynamische Textfelder können mithilfe von regulären Ausdrücken geprüft werden; bei Nicht-Entsprechung werden konfigurierbare und übersetzbare Meldungen ausgegeben.
- Dynamische Datumsfelder können auf Zeitangaben in Vergangenheit oder Zukunft beschränkt werden.

- Tickets können automatisch entsperrt werden, wenn neue Artikel hinzugefügt werden und der aktuelle Besitzer nicht im Büro ist (Out Of Office).
- Verlinkte Tickets können abhängig vom Status versteckt werden (z.B. zusammengeführt oder entfernt; konfigurierbar).
- Die interne ACL-Verarbeitung ist konsistenter und einfacher zu analysieren.
- Neue ACL-Option "PossibleAdd" hinzugefügt (Whitelist).
- Neue ACL-Modifikatoren für Werte hinzugefügt: [Not], [NotRegExp], [Notregexp].
- Die interne Prozessverarbeitung ist konsistenter und einfacher zu analysieren.
- Die neue GUID-basierte Benennung von Entitäten erleichtert das Transferieren von Prozessen zwischen verschiedenen OTRS-Installationen, ohne, dass die Entitäten ungewollt dupliziert werden.
- Neue Transitions-Aktion zum Erstellen eines neuen Tickets hinzugefügt.
- Es ist möglich, variable Transitions-Aktions-Attribute zu definieren, die auf Feldwerten des aktuellen Prozesstickets basieren.
- Administratoren können Wartungsphasen für die OTRS-Installation planen.
- Vor Beginn einer Wartungsphase kann eine (planbare) Benachrichtigung angezeigt werden.
- Während einer Wartungsphase wird eine Benachrichtigung im Agenten- und Kundenbereich angezeigt; während dessen können sich nur Administratoren im System anmelden.
- Administratoren haben Zugriff auf eine Liste aller aktiven Sessions und können wahlweise alle Sessions gleichzeitig oder einzelne Sessions beenden.
- Der Sysconfig-Import kann deaktiviert werden.
- Apache MD5-Backend zur Passwort-Verschlüsselung hinzugefügt.
- Möglichkeit zur Definition von White-/Blacklists hinzugefügt, um die Registrierung mit bestimmten E-Mail-Adressen zu verbieten.
- Neues Dashboard-Modul hinzugefügt, das die Darstellung des Outputs externer Kommandos erlaubt.

#### DEVELOPMENT

- Neue, mächtige Template-Engine eingeführt, die auf Template::Toolkit basiert.
- Ein zentraler Objektmanager erleichtert das globale Erstellen und Nutzen von Objekten.
- Das OPM-Paketformat wurde um ein Flag erweitert, das angibt, dass ein Paket mit einem anderen zusammengeführt wurde. Dies erlaubt dem jeweiligen Paket, diese Situation korrekt zu erkennen und darauf zu reagieren.
- Das Caching wurde in einem globalen Cache-Objekt zentralisiert, das gleichzeitig das In-Memory-Caching aller Daten vornimmt.
- Benchmark-Script hinzugefügt.

#### **OTRS::ITSM 4 REPORT 2014**

##### IN 2014 ERFOLGTEN FOLGENDE ERWEITERUNGEN VON OTRS::ITSM

Die folgenden Funktionalitäten sind Teil von OTRS::ITSM 4, das am 25.11.2014 in der ersten stabilen Version veröffentlicht wurde.

#### ITSM CORE

- Verbesserte und flexiblere incident state Verknüpfungsverbreitung. Es ist möglich, mehr als einen Linktypen für die incident state Berechnung hinzuzufügen, sowie die Richtung für jeden Linktypen festzulegen. (Beachten Sie hierzu die SysConfig-Option "ITSM::Core::IncidentLinkTypeDirection").

#### ITSM CONFIGURATION MANAGEMENT

- OTRS Generic Interface für das ITSM Configuration Management. Dieses Feature enthält Funktionen zum Erstellen, Verändern, Abrufen und Suchen von Configuration Items über das OTRS Generic Interface.
- Sammelaktionen für das ITSM Configuration Management. Dieses Feature stellt eine Übersicht zum Ausführen von Sammelaktionen an ausgewählten ITSM Configuration Items zur Verfügung.
- Neues Flag für den Verwendungsstatus im ITSM Configuration Management. Dieses Feature fügt eine neue Spalte mit einer farblichen Darstellung des Verwendungsstatus in der Configuration Item-Übersicht hinzu. Die Farbe lässt sich mit Hilfe eines Farbauswahl-Dialogs im General Catalog definieren.

#### ITSM CHANGE MANAGEMENT

- Die Freitext-Felder für Changes und Workorders wurden zu Dynamischen Feldern migriert, welche flexibler in der Handhabung sind.

- Verbesserter und vereinfachter Umgang mit Vorlagen für Changes, Workorders und Change Advisory Boards (CAB).

Das Bearbeiten von Vorlagen über die Auswahl aus der Vorlagen-Übersicht ist vereinfacht worden. Hierbei wird ein neuer Change bzw. eine neue Workorder erstellt, welche bearbeitet und anschließend in die gleiche Vorlage gespeichert werden kann. Der/Die hierfür erstellte Change/Workorder wird nach dem Speichern automatisch gelöscht.

### **AUSBLICK AUF DAS JAHR 2015**

Die OTRS AG plant in 2015 die Neugestaltung der OTRS-Produktpalette und die damit verbundene Einführung der OTRS Business Solution™ im Januar 2015 mit nachfolgenden Funktionen.

- Chat Engine
- Ticket Timeline View für Tickets
- Ticket Attachment Overview - Darstellung aller Attachments eines Tickets in einer Ansicht
- Exklusives OTRS Business Solution™ Theme
- Neuer Dynamic Field-Typ "Dynamic Field Data Base"
- Neuer Dynamic Field-Typ "Contact with Data"

**Darüber hinaus ist für Oktober 2015 die Veröffentlichung von OTRS 5 sowie der OTRS Business Solution™ 5 geplant.**

### **1.3. DER GESCHÄFTSVERLAUF DER OTRS AG IM ÜBERBLICK**

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

Für uns spiegelt sich diese Entwicklung sehr positiv in den Downloadzahlen der OTRS-Software wider. Im Jahr 2014 registrierten wir durchschnittlich 600 Downloads pro Tag. Mit jedem neuen User wächst die Zahl der potenziellen Kunden für unsere OTRS-spezifischen Dienstleistungen, wie kundenspezifische Entwicklungen und Anpassungen (Development), Beratung im Zusammenhang mit der Implementierung der Software und der Optimierung der Geschäftsprozesse (Consulting) sowie der laufenden Unterstützung und Wartung (Support).

Mit insgesamt über 150.000 Installationen konnten wir die Basis unserer potenziellen Kunden gegenüber dem Vorjahr um ca. 15% erhöhen.

Die OTRS AG setzt weiterhin auf Expansion und wird ihre Internationalisierung forcieren. Das Geschäft war bisher im Wesentlichen auf Deutschland beschränkt, während die Anwender von OTRS über den ganzen Globus verteilt sind. Kurzfristig wird die OTRS AG ihre Dienstleistungen insbesondere in den USA, Mittel- und Südamerika sowie weiterhin in ganz Europa ausbauen. In den USA erfolgt dies über die Tochtergesellschaft OTRS Inc.

Zum 1. Juli 2014 hat die OTRS Inc. (USA) die 50% Anteile des bisherigen Partners in Mexiko, Dux Diligens, übernommen.

Im Berichtsjahr erwirtschaftete die OTRS AG ca. 39% ihres Umsatzes mit Kunden außerhalb Deutschlands.

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

#### 1.4. MITARBEITER

Die Zahl der im Jahresdurchschnitt beschäftigten Arbeitnehmer stieg von 37 im Vorjahr auf 44 (ohne Vorstandsmitglieder).

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

### 2.1. ERTRAGSLAGE

Auch im abgelaufenen Geschäftsjahr konnte der Umsatz mit ausländischen Kunden gesteigert werden. Dieser erhöhte sich von TEUR 1.882 um TEUR 164 auf TEUR 2.046. Auch der Inlandsumsatz steigerte sich von TEUR 3.142 um TEUR 73 auf TEUR 3.215. Insgesamt konnte der Umsatz somit von TEUR 5.024 um 4,7% auf TEUR 5.261 gesteigert werden.

Die Wahrnehmung der OTRS Software als ein äußerst nützliches Instrument zur Unternehmenssteuerung steigert sich stetig. Voraussetzung hierfür ist die ständige Aktualisierung und Verbesserung der Software-Funktionalitäten. Daher wurde auch im abgelaufenen Geschäftsjahr die Software-Entwicklung und Verbesserung vorangetrieben. In die Verbesserung der OTRS Anwendersoftware wurden im abgelaufenen Geschäftsjahr TEUR 719 investiert. Zusätzlich wurden TEUR 185 in den Ausbau der Infrastrukturplattform investiert, mittels der die Software den Kunden „on demand“ zur Verfügung gestellt werden kann.

Besonders erfreulich ist, dass die wiederkehrenden Erlöse (renewable revenues) auf Basis jährlicher Service-, Wartungs- und Supportverträge, auch weiterhin gesteigert werden konnten. Diese stiegen von TEUR 2.769 um 23,4% auf TEUR 3.417. Sie betragen nun 64,9% des Gesamtumsatzes (im Vorjahr: 55%). Es ist beabsichtigt, diesen Trend auch in Zukunft fortzuführen.

Supportleistungen und andere „Managed Services“ resultieren aus bestehenden Verträgen mit festen Laufzeiten nach deren Ablauf in der Regel eine Vertragsverlängerung

erfolgt. Eine Steigerung dieser Verträge an Bestandskunden indiziert damit gleichermaßen zukünftige Umsatzentwicklungen in diesem Segment. Dies zeigt sich auch in den als passive Rechnungsabgrenzungsposten in der Bilanz ausgewiesenen, erhaltenen Zahlungen, die in den auf den Stichtag folgenden Monaten als Umsatzerlöse ausgewiesen werden (deferred income). Diese passiven Rechnungsabgrenzungsposten, die künftige Erlöse repräsentieren, betragen zum Abschlussstichtag TEUR 1.924 (Vorjahr: TEUR 1.453) und werden in den Monaten der zugrunde liegenden Laufzeit als Umsatzerlöse ausgewiesen.

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

Die übrigen Umsatzerlöse aus kundenspezifischen Anpassungen und Entwicklungen (Development) sowie Consultingleistungen im Zusammenhang mit der Implementierung der OTRS-Software verringerten sich dagegen im Geschäftsjahr 2014 von TEUR 2.255 um 18,2% auf TEUR 1.844.

Das Ergebnis vor Zinsen, Steuern und Abschreibungen (EBITDA) belief sich im Geschäftsjahr 2014 auf TEUR 484 gegenüber TEUR 586 im Vorjahr. Dementsprechend konnte ein operativer Cashflow in Höhe von TEUR 439 erwirtschaftet werden (im Vorjahr: TEUR 626)

Das Ergebnis vor Zinsen und Steuern (EBIT) betrug TEUR 147 gegenüber TEUR 257 im Vorjahr.

Sowohl Jahresergebnis als auch EBIT sind durch planmäßige Abschreibungen auf den Geschäfts- und Firmenwert, resultierend aus den Verschmelzungen der OTRS GmbH auf die OTRS AG im Jahr 2007 sowie der ECO auf die OTRS AG im Jahr 2009, in Höhe von insgesamt TEUR 95 gemindert.

Sämtliche Kosten, die im Zusammenhang mit der Weiterentwicklung der OTRS-Software angefallen sind, gingen zu Lasten von EBITDA, EBIT und Jahresergebnis, da eine Aktivierung dieser selbstgeschaffenen immateriellen Vermögensgegenstände unzulässig ist. Der Hintergrund dafür liegt in der Eigenschaft der OTRS-Software als Open Source Software, die eine Aktivierung im Ergebnis ausschließt. Lediglich für die Entwicklung der Technologie Plattform SaaS/IaaS Version 2.0 wurden Entwicklungskosten in Höhe von TEUR 185 aktiviert (Vorjahr: TEUR 272). Für 2015 ist nur noch mit vergleichsweise geringen zu aktivierenden Entwicklungskosten zu rechnen, da die Entwicklung weitgehend fertiggestellt ist. Bereits in den Vorjahren fertiggestellte, aktivierte selbsterstellte Software wurde im Geschäftsjahr 2014 mit TEUR 204 (Vorjahr: TEUR 204) abgeschrieben.

Die größte Kostenposition bilden naturgemäß für ein Unternehmen mit einem Schwerpunkt auf Dienstleistungen die Personalkosten. Diese betragen 2014 TEUR 3.020 (Vor-

jahr: TEUR 2.424). Die durchschnittlichen Personalkosten bezogen auf den durchschnittlichen Mitarbeiterbestand einschließlich Geschäftsleitung lagen im Geschäftsjahr 2014 bei TEUR 65,8 gegenüber TEUR 63,6 im Vorjahr.

Der Umsatz je Mitarbeiter war mit TEUR 115 rückläufig gegenüber dem Vorjahr (TEUR 138). Jedoch waren auch 2014 Personalressourcen nicht direkt in den Umsatzerstellungsprozess, sondern in die Weiterentwicklung der OTRS-Software sowie der SaaS (Software as a Service) Technologieplattform eingebunden.

Weitere Angaben zu Positionen der Gewinn- und Verlustrechnung finden sich im Anhang unter „Erläuterungen zur Gewinn- und Verlustrechnung“.

## 2.2. FINANZ- UND VERMÖGENSLAGE

Die Bilanzsumme zum 31. Dezember 2014 verringerte sich im Vergleich zum Vorjahr um 3,24% von TEUR 5.387 auf TEUR 5.212. Das Eigenkapital erhöhte sich infolge des Jahresergebnisses von TEUR 1.043 auf TEUR 1.067. Die Eigenkapitalquote erhöhte sich zum Bilanzstichtag 2014 auf 20,5 % (Vorjahr: 19,4%).

In den vorangegangenen Jahren hatte die OTRS AG zur Finanzierung ihrer expansiven Strategie Mittel aus einer in 2009 begebenen Wandelschuldverschreibung in Höhe von insgesamt EUR 2,5 Mio. abgerufen, die in Tranchen ausgegeben wurde. Im abgelaufenen Geschäftsjahr hat die OTRS AG TEUR 600 dieser Wandelschuldverschreibungen zurückgezahlt, was aus dem operativen Cash Flow finanziert wurde. Insgesamt wurde die Wandelschuldverschreibung damit bereits in 2013 und 2014 in Höhe von TEUR 1.651 zurückgezahlt und valuiert zum 31.12.2014 noch mit TEUR 846.

Die Liquidität 2. Grades (Quick ratio) sank leicht auf 73,0% gegenüber 91,9% im Vorjahr. Die Kennziffer gilt als ein Maß dafür, inwieweit die kurzfristigen Verbindlichkeiten durch liquide Mittel und kurzfristige Vermögenswerte gedeckt ist. Berücksichtigt man dabei, dass die in den kurzfristigen Verbindlichkeiten als „deferred income“ abgegrenzten Supportverträge (TEUR 1.924) zu keinem künftigen Mittelabfluss führen, sondern künftigen Umsatz darstellen, ergibt sich eine bereinigte Liquidität 2. Grades von 318,9 % gegenüber 301,4 % im Vorjahr.

**AUSGEWÄHLTE KENNZIFFERN**

Kennzahl	2014	2013	2012	2011	2010
Umsatzwachstum in % im Vergleich zum Vorjahr	4,7%	20,6%	./.. 2,1%	6,1%	21,8%
<b>Kapitalstruktur</b>					
Equity Ratio	20,5%	19,4%	17,8%	22,3%	38,6%
Equity to Assets Ratio	32,0%	30,8%	27,8%	34,2%	50,8%
<b>Finanz-/Liquiditätsstruktur</b>					
Quick Ratio	73,0%	91,9%	101,1%	106,9%	78,0%
<b>Rentabilität</b>					
EBIT (in T€)	147	257	./.. 51	./.. 243	./.. 236
EBITDA (in T€)	484	586	288	63	./.. 100
Deferred income (in T€)	1.924	1.453	1.329	984	462
Umsatz pro Mitarbeiter (in T€)	115	138	123	124	117
<b>Andere:</b>					
R & D costs (in T€)	905	529	369	1.125	1.125
R & D cost ratio	17,2%	10,5%	8,9%	28,1%	28,1%

**3. VORGÄNGE VON BESONDERER BEDEUTUNG NACH DEM BILANZSTICHTAG**

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

**4. RISIKOBERICHT**

Im Rahmen der weltweiten Geschäftstätigkeit sieht sich die OTRS AG solchen Risiken ausgesetzt, die direkt mit dem unternehmerischen Handeln einhergehen. Nachfolgend ein Überblick über das Risikomanagementsystem und die als wesentlich eingestufteten Risiken:

Die Risikopolitik der OTRS AG zielt auf das frühzeitige Erkennen von bestandsgefährdenden bzw. wesentlichen Unternehmensrisiken und dem verantwortungsvollen Um-

gang mit ihnen ab. Natürlich stehen unternehmerischen Chancen auch immer entsprechende Risiken gegenüber. Das Ziel der OTRS AG ist es daher, den Unternehmenswert im Sinne der Anteilseigner über ein möglichst optimales Chance-Risikoverhältnis zu steigern. Ein Unternehmen, das seine Risiken kennt, wagt es auch, seine Chancen zu ergreifen.

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

Für bestandsgefährdende Risiken werden im Rahmen eines Risikofrüherkennungs-Systems Frühwarnindikatoren in Form von Kennzahlen definiert, deren Veränderungen bzw. Entwicklung kontinuierlich überprüft werden.

Neben den im Folgenden genannten Risikofaktoren, könnten Risiken, die derzeit noch nicht bekannt sind oder Risiken, die jetzt noch als unwesentlich eingeschätzt werden, die Geschäftstätigkeit beeinträchtigen.

#### AUSSERBETRIEBLICHE GESCHÄFTSRISIKEN

Außerbetriebliche Geschäftsrisiken betreffen hauptsächlich die Marktakzeptanz des Geschäftsmodells und bergen nach Ansicht der Geschäftsleitung in erster Linie Chancen. OTRS-Lösungen bieten den Nutzern erhebliches Kosteneinsparpotential.

Die in Entwicklung befindliche SaaS Lösung für OTRS muss sich, wie alle SaaS Lösungen, am Markt erst noch durchsetzen. Es besteht die Möglichkeit, dass sich Unternehmen zunächst zurückhalten, Anwenderprogramme von fremden Rechnern aus zu nutzen und damit einhergehend ihre Daten außer Haus geben. Jedoch sehen die großen Softwareunternehmen schon seit längerem gerade hierin das Geschäftsmodell der Zukunft.

Die steigende Verbreitung der OTRS-Software macht Service-Dienstleistungen zu den OTRS-Lösungen und damit das Angebotsportfolio der OTRS AG auch für andere Unternehmen zunehmend attraktiver. Aber auch externe Software-Dienstleister könnten daher künftig auf ihren lokalen Heimatmärkten, aber auch international zunehmend in Konkurrenz zu OTRS treten. Dem wirkt die OTRS AG durch ihre internationale Expansion erfolgreich entgegen.

#### INNERBETRIEBLICHE RISIKEN

Die Wertschöpfungskette der OTRS AG umfasst alle Schritte der Geschäftstätigkeit vom Marketing über die Entwicklung, den Vertrieb, die Beratung bis hin zur Wartung und Schulung. Störungen innerhalb bzw. zwischen diesen Bereichen könnten zu Pro-

blemen bis hin zum vorübergehenden Erliegen von Arbeitsabläufen in einzelnen oder mehreren Bereichen führen.

Des Weiteren beinhaltet ein zügiges Unternehmenswachstum das Risiko, dass die Verwaltungsstrukturen sowie die Aufbau- und Ablauforganisation nicht im gleichen Tempo angepasst werden können. Erfahrene Mitarbeiter, bewährte Verwaltungs- und Steuerungssysteme, gezielte Personal- und Organisationsentwicklungsmaßnahmen sowie das bestehende Risikomanagementsystem, das laufend den aktuellen Entwicklungen und Erfordernissen angepasst wird, sorgen hier für ein höchstmögliches Maß an Kontrolle.

#### FINANZWIRTSCHAFTLICHE RISIKEN

Eine Verschlechterung der Liquidität kann für Unternehmen wesentliche bzw. gar bestandsgefährdende Risiken zur Folge haben. Die OTRS AG verfügt zum Berichtszeitpunkt über eine sehr gute Liquiditätsausstattung. Neben der mittelfristigen Finanzplanung erstellt die OTRS AG kontinuierlich eine monatliche Liquiditätsplanung.

Aus heutiger Sicht bestehen nach Einschätzung der Unternehmensleitung keine Risiken aus der Finanzierung oder sonstige Risiken, die den Fortbestand des Unternehmens gefährden könnten. Die OTRS AG ist im Wesentlichen über die von der Energy Outsourcing Ltd. gezeichneten Wandelschuldverschreibungen finanziert.

#### FORDERUNGS AUSFALLRISIKEN

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

#### RISIKEN AUS WECHSELKURSSCHWANKUNGEN

Die internationale Geschäftstätigkeit der OTRS AG bringt Zahlungsströme in unterschiedlichen Währungen mit sich. Der Großteil der Geschäfte wird jedoch im Euro-Raum getätigt, weshalb das Währungsrisiko begrenzt ist.

### **5. CHANCENBERICHT**

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

#### INTERNATIONALE EXPANSION

Weniger als 25% der Nutzer unserer Software haben ihren Sitz in Deutschland, Österreich, Schweiz (DACH). Mit ca. 8% der Downloads nimmt Nordamerika den zweiten Rang ein. Ca. 65% unserer Nutzer verteilen sich weltweit (ohne DACH und Nordamerika.), interessanterweise erzielen wir auf den letztgenannten Märkten ca. 65% unseres Umsatzes. An dieser Unverhältnismäßigkeit zwischen Downloads und Umsatz der Märkte ist das enorme Potenzial einer weltweiten Expansion der OTRS AG zu erkennen.

Mit zukünftigen Standorten in Lateinamerika, Europa und Asien werden wir den weltweiten OTRS-Nutzern unsere Dienstleistungen regional, in Landessprache und -währung anbieten können.

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

Die Gründung einer weiteren Firmenniederlassung ist in diesem Jahr für Brasilien geplant.

#### SAAS (SOFTWARE AS A SERVICE)

Unter SaaS versteht man die Möglichkeit, eine Software zu nutzen, ohne sie auf dem eigenen Rechner zu installieren. Die Nutzung der Software erfolgt, wie eine Dienstleistung, vom Rechner des Anbieters aus über das Internet. Die Abrechnung erfolgt nach genutzter Leistung. OTRS eröffnet sich dadurch auch jenem Nutzerkreis, der über wenig bis keine technischen Kenntnisse verfügt, um sich Software herunter zu laden und selbstständig zu installieren.

Die Softwarenutzung über SaaS gilt als Vertriebsmodell der Zukunft. Anbieter wie Google, Amazon, IBM, SAP, Microsoft uvm. haben den Trend schon vor Jahren erkannt und ihre Lizenzmodelle entsprechend umgebaut.

Wir haben unser SaaS-Angebot zunächst für den nordamerikanischen Markt entwickelt, da die Nachfrage nach SaaS in Europa und insbesondere in Deutschland derzeit noch nicht das internationale Niveau erreicht hat.

## 6. PROGNOSEBERICHT

Die OTRS AG hat aus heutiger Sicht ein enormes Chancen- und Wachstumspotenzial. Dieses begründet sich zum einen aus der Software, die State-of-the-Art ist und an deren Optimierung wir kontinuierlich arbeiten. Zum anderen aus einer weltweit aktiv agierenden Community, die uns permanent unterstützt, nationale und internationale Trends zu integrieren und gleichzeitig einen Spiegel für unsere Absatzmärkte darstellt. Und natürlich nicht zuletzt aus der soliden wirtschaftlichen und kulturellen Struktur des Unternehmens selbst, das mit seiner gezielten Globalisierung und dem hohen Niveau seiner Mitarbeiter die solide Basis darstellt, auf der sich alle geplanten Aktivitäten wirksam entfalten können.

In unserer ständigen Gegenüberstellung von notwendigen Aktivitäten (wie zum Beispiel internationale Marketingmaßnahmen zur noch stärkeren Verbreitung der Software) und in der Entwicklung von marktgerechten Serviceangeboten zeigt sich zunächst ein Anstieg der Aufwendungen in den Bereichen Personal (freie Mitarbeiter aber auch Erweiterung der Kompetenzteams) und Werbung. Gleichzeitig ist es aber auch gelungen, den Umsatz des sogenannten „Continuable“-Geschäftes (Managed Services) im Berichtsjahr 2014 auf 65 % zu steigern (2013: 55 %).

Die Geschäftsleitung sieht daher hervorragende Perspektiven, die oben genannten Potenziale in Ertragskraft in den kommenden beiden Geschäftsjahren umzusetzen. Für das kommende Geschäftsjahr 2015 rechnet die Geschäftsleitung mit einem positiven Ergebnis über dem Niveau des Geschäftsjahres 2014. Für das Geschäftsjahr 2015 sollen insbesondere die Umsatzerlöse im Bereich Managed Services und Cloud Services (SaaS) weiter ausgebaut werden. Die prognostizierten Gesamtumsatzerlöse für das Geschäftsjahr 2015 betragen TEUR 6.254 bei einem EBITDA in Höhe von TEUR 575.

Bad Homburg v. d. Höhe, 20. März 2015

André Mindermann  
Vorstandsvorsitzender

Christopher Kuhn  
Vorstand

Sabine Riedel  
Vorstand



# Jahresabschlussstabellen

**BILANZ ZUM 31. DEZEMBER 2014**

<b>AKTIVA</b>	EUR	Geschäftsjahr EUR	Vorjahr EUR
<b>A. ANLAGEVERMÖGEN</b>			
I. Immaterielle Vermögensgegenstände			
1. Selbst geschaffene gewerbliche Schutzrechte und ähnliche Rechte und Werte	1.272.809,69		1.290.831,17
2. entgeltlich erworbene Konzessionen, gewerbliche Schutzrechte und ähnliche Rechte und Werte sowie Lizenzen an solchen Rechten und Werten	5.364,50		1.800,50
3. Geschäfts- oder Firmenwert	725.075,00		820.354,00
		<b>2.003.249,19</b>	<b>2.112.985,67</b>
II. Sachanlagen			
1. andere Anlagen, Betriebs- und Geschäftsausstattung		83.404,03	58.523,03
III. Finanzanlagen			
1. Anteile an verbundenen Unternehmen	1.245.713,32		59.017,24
2. Ausleihungen an verbundene Unternehmen	0,00		1.161.634,39
3. Beteiligungen	1.242,99		0,00
		<b>1.246.956,31</b>	<b>1.220.651,63</b>
<b>B. UMLAUFVERMÖGEN</b>			
I. Vorräte			
1. in Arbeit befindliche Aufträge		34.004,75	48.496,34
II. Forderungen und sonstige Vermögensgegenstände			
1. Forderungen aus Lieferungen und Leistungen	817.053,25		717.057,03
2. Forderungen gegen verbundene Unternehmen	584.218,83		548.642,95
3. Forderungen gegen Unternehmen, mit denen ein Beteiligungsverhältnis besteht	99.749,57		1.598,29
4. sonstige Vermögensgegenstände	21.837,80		76.541,00
		<b>1.522.859,45</b>	<b>1.343.839,27</b>
III. Kassenbestand, Bundesbankguthaben, Guthaben bei Kreditinstituten und Schecks		298.365,79	577.969,79
<b>C. RECHNUNGSABGRENZUNGSPOSTEN</b>			
		<b>23.579,37</b>	<b>24.244,08</b>
		<b>5.212.418,89</b>	<b>5.386.709,81</b>

**BILANZ ZUM 31. DEZEMBER 2014**

<b>PASSIVA</b>	Geschäftsjahr EUR	Vorjahr EUR
<b>A. EIGENKAPITAL</b>		
I. Gezeichnetes Kapital	1.850.000,00	1.850.000,00
II. Kapitalrücklage	210.000,00	210.000,00
III. Bilanzverlust	-992.513,96	-1.016.690,92
<b>B. RÜCKSTELLUNGEN</b>		
1. sonstige Rückstellungen	290.267,91	277.159,16
<b>C. VERBINDLICHKEITEN</b>		
1. Anleihen	846.450,00	1.446.750,00
- davon konvertibel EUR 846.450,00 (EUR 1.446.750,00)		
2. Verbindlichkeiten aus Lieferungen und Leistungen	105.958,67	156.683,97
- davon mit einer Restlaufzeit bis zu einem Jahr EUR 105.958,67 (EUR 156.683,97)		
3. Verbindlichkeiten gegenüber verbundenen Unternehmen	31.339,69	23.110,78
- davon mit einer Restlaufzeit bis zu einem Jahr EUR 31.339,69 (EUR 23.110,78)		
4. sonstige Verbindlichkeiten	946.934,34	986.716,44
	<b>1.930.682,70</b>	<b>2.613.261,19</b>
- davon aus Steuern EUR 111.465,00 (EUR 88.170,49)		
- davon im Rahmen der sozialen Sicherheit EUR 4.145,42 (EUR 3.336,83)		
- davon mit einer Restlaufzeit bis zu einem Jahr EUR 143.448,12 (EUR 180.608,02)		
<b>D. RECHNUNGSABGRENZUNGSPOSTEN</b>	<b>1.923.982,24</b>	<b>1.452.980,38</b>
	<b>5.212.418,89</b>	<b>5.386.709,81</b>

**GEWINN- UND VERLUSTRECHNUNG FÜR  
DIE ZEIT VOM 1. JANUAR BIS 31. DEZEMBER 2014**

	EUR	Geschäftsjahr EUR	Vorjahr EUR
1. Umsatzerlöse		5.261.296,67	5.023.546,96
2. Verminderung des Bestands in Arbeit befindlicher Aufträge		15.481,59	-28.845,84
3. andere aktivierte Eigenleistungen		185.491,52	272.065,67
4. sonstige betriebliche Erträge - davon Erträge aus der Währungsumrechnung EUR 14.442,62 (EUR 16.355,70)		323.456,76	187.801,58
5. Materialaufwand			
a) Aufwendungen für Roh-, Hilfs- und Betriebsstoffe und für bezogene Waren	1.944,36		-112,24
b) Aufwendungen für bezogene Leistungen	838.376,45		1.068.476,41
		<b>840.320,81</b>	<b>1.068.364,17</b>
6. Personalaufwand			
a) Löhne und Gehälter	2.634.645,39		2.112.289,22
b) soziale Abgaben und Aufwendungen für Altersversorgung und für Unterstützung	385.432,18		311.275,57
		<b>3.020.077,57</b>	<b>2.423.564,79</b>
			- davon für Altersversorgung EUR 14.375,46 (EUR 13.201,91)
7. Abschreibungen			
a) auf immaterielle Vermögensgegenstände des Anlagevermögens und Sachanlagen		336.990,08	328.481,63
8. sonstige betriebliche Aufwendungen - davon Aufwendungen aus der Währungsumrechnung EUR 4.346,27 (EUR 15.609,15)		1.403.121,96	1.431.043,45
9. sonstige Zinsen und ähnliche Erträge - davon aus verbundenen Unternehmen EUR 30.337,49 (EUR 60.674,97)		32.335,14	66.191,35
10. Zinsen und ähnliche Aufwendungen		155.657,60	215.685,94
<b>11. Ergebnis der gewöhnlichen Geschäftstätigkeit</b>		<b>30.930,48</b>	<b>111.311,42</b>
12. Steuern vom Einkommen und vom Ertrag	-0,17		-0,26
13. sonstige Steuern	6.753,69	6.753,52	3.574,00
<b>14. Jahresüberschuss</b>		<b>24.176,96</b>	<b>107.737,68</b>
15. Verlustvortrag aus dem Vorjahr		1.016.690,92	1.124.428,60
<b>16. Bilanzverlust</b>		<b>992.513,96</b>	<b>1.016.690,92</b>

## ANLAGENSPIEGEL ZUM 31. DEZEMBER 2014

	Anschaffungs- und Herstel- lungskosten 1.1.2014 EUR	Zugänge EUR	Abgänge EUR	Um- buchungen EUR	Anschaffungs- und Herstel- lungskosten 31.12.14 EUR	kumulierte Abschrei- bungen 1.1.2014 EUR	Abschrei- bungen Ge- schäftsjahr EUR	Abgänge EUR	Um- buchungen EUR	kumulierte Abschrei- bungen 31.12.14 EUR	Zuschrei- bungen Ge- schäftsjahr EUR	Buchwert 31.12.14 EUR
<b>I. Immaterielle Vermögensgegenstände</b>												
1. Selbst geschaf- tene gewerbliche Schutzrechte und ähnliche Rechte und Werte	1.867.451,49	185.491,52			2.052.943,01	576.620,32	203.513,00			780.133,32		1.272.809,69
2. entgeltlich er- worbene Konzes- sionen, gewerb- liche Schutzrechte und ähnliche Rechte und Werte sowie Lizenzen an solchen Rechten und Werten	21.495,29	5.648,00			27.143,29	19.694,79	2.084,00			21.778,79		5.364,50
3. Geschäfts- oder Firmenwert	1.428.466,57				1.428.466,57	608.112,57	95.279,00			703.391,57		725.075,00
<b>Immaterielle Vermögens- gegenstände</b>	<b>3.317.413,35</b>	<b>191.139,52</b>			<b>3.508.552,87</b>	<b>1.204.427,68</b>	<b>300.876,00</b>			<b>1.505.303,68</b>		<b>2.003.249,19</b>
<b>II. Sachanlagen</b>												
1. andere Anlagen, Betriebs- und Geschäftsaus- stattung	526.756,39	61.660,08	7.171,06		581.245,41	468.233,36	36.114,08	6.506,06		497.841,38		83.404,03
<b>Sachanlagen</b>	<b>526.756,39</b>	<b>61.660,08</b>	<b>7.171,06</b>		<b>581.245,41</b>	<b>468.233,36</b>	<b>36.114,08</b>	<b>6.506,06</b>		<b>497.841,38</b>		<b>83.404,03</b>
<b>III. Finanzanlagen</b>												
1. Anteile an verbundenen Unternehmen	59.017,24	1.187.939,07	1.242,99		1.245.713,32							1.245.713,32
2. Ausleihungen an verbundene Unternehmen	1.161.634,39	30.337,49	1.191.971,88		0,00							0,00
3. Beteiligungen		1.242,99			1.242,99							1.242,99
<b>Finanzanlagen</b>	<b>1.220.651,63</b>	<b>1.219.519,55</b>	<b>1.193.214,87</b>		<b>1.246.956,31</b>							<b>1.246.956,31</b>
	<b>5.064.821,37</b>	<b>1.472.319,15</b>	<b>1.200.385,93</b>		<b>5.336.754,59</b>	<b>1.672.661,04</b>	<b>336.990,08</b>	<b>6.506,06</b>		<b>2.003.145,06</b>		<b>3.333.609,53</b>



Anhang

## Anhang zum 31. Dezember 2014

### Allgemeine Angaben

Der Jahresabschluss der OTRS AG wurde auf der Grundlage der Rechnungslegungsvorschriften des Handelsgesetzbuchs unter Beachtung der Grundsätze ordnungsmäßiger Buchführung aufgestellt.

Ergänzend zu diesen Vorschriften waren die Regelungen des Aktiengesetzes zu beachten.

Angaben, die wahlweise in der Bilanz, in der Gewinn- und Verlustrechnung oder im Anhang gemacht werden können, sind insgesamt im Anhang aufgeführt.

Die *Gliederung* des Jahresabschlusses erfolgt nach Maßgabe der Vorschriften für Kapitalgesellschaften des HGB und des AktG, insbesondere §§ 266, 275 HGB, §§ 150 bis 161 AktG. Von größenabhängigen Erleichterungen des HGB hinsichtlich Gliederung und Ausweis wird teilweise Gebrauch gemacht.

Für die Gewinn- und Verlustrechnung wurde das Gesamtkostenverfahren gewählt.

Nach den in § 267 HGB angegebenen Größenklassen ist die Gesellschaft eine kleine Kapitalgesellschaft. Von größenabhängigen Erleichterungen für *kleine Kapitalgesellschaften* wird teilweise Gebrauch gemacht.

Seit dem 29. Juni 2012 ist die OTRS AG im *Entry Standard* der Frankfurter Wertpapier Börse gelistet. Zuvor war sie am Open Market-Segment der Frankfurter Wertpapierbörse zum Handel zugelassen und notierte dort am First Quotation Board.

### Angaben zur Bilanzierung und Bewertung einschließlich steuerrechtlicher Maßnahmen

#### Bilanzierungs- und Bewertungsgrundsätze

Im Jahresabschluss sind *sämtliche* Vermögensgegenstände, Schulden, Rechnungsabgrenzungsposten, Aufwendungen und Erträge enthalten, soweit gesetzlich nichts anderes bestimmt ist. Die Posten der Aktivseite sind nicht mit Posten der Passivseite, Aufwendungen nicht mit Erträgen, Grundstücksrechte nicht mit Grundstückslasten verrechnet worden.

Bei der Bewertung wurde von der *Fortführung* des Unternehmens ausgegangen. Die Vermögensgegenstände und Schulden wurden *einzel*n bewertet. Es ist *vorsichtig* bewertet worden, namentlich sind alle vorhersehbaren Risiken und Verluste, die bis zum Abschlussstichtag entstanden sind, berücksichtigt worden, selbst wenn diese erst zwischen dem Abschlussstichtag und der Aufstellung des Jahresabschlusses bekannt geworden sind.

Gewinne sind nur berücksichtigt worden, wenn sie bis zum Abschlussstichtag realisiert wurden. Aufwendungen und Erträge des Geschäftsjahres sind unabhängig vom Zeitpunkt der Zahlung berücksichtigt worden.

Das *Anlagevermögen* weist nur Gegenstände aus, die bestimmt sind, dem Geschäftsbetrieb auf Dauer zu dienen.

*Selbst geschaffene immaterielle Vermögensgegenstände* werden entsprechend dem Wahlrecht nach § 248 Abs. 2 S. 1 HGB mit den Herstellungskosten in Form der Entwicklungskosten gemäß § 255 Abs. 2 a) HGB aktiviert, sofern diese eindeutig zugeordnet und abgegrenzt werden können. In die Aktivierung werden die Entwicklungskosten einbezogen, die nach Manifestation der technischen Realisierbarkeit bis zur Fertigstellung des immateriellen Vermögensgegenstandes anfallen. Die Entwicklungskosten enthalten die direkt zurechenbaren Einzelkosten, angemessene Teile der durch die Fertigung veranlassten Gemeinkosten und Abschreibungen sowie der allgemeinen Verwaltungskosten, soweit diese auf den Zeitraum der Herstellung entfallen. Die selbst geschaffenen immateriellen Vermögensgegenstände werden ab dem Zeitpunkt der Fertigstellung über deren geplanten Lebenszyklus linear abgeschrieben.

*Erworbene immaterielle Vermögensgegenstände* werden zu Anschaffungskosten zuzüglich Anschaffungsnebenkosten und gegebenenfalls vermindert um Anschaffungspreisminderungen sowie vermindert um planmäßige Abschreibungen bewertet. Außerplanmäßige Abschreibungen auf deren zum Stichtag niedrigere beizulegende Werte werden vorgenommen, wenn die Wertminderung voraussichtlich von Dauer ist.

Als *Geschäfts- oder Firmenwert* wurde in den Vorjahren gemäß § 255 Abs. 4 S. 1 HGB i. d. F. vom 19. Dezember 1985 der Unterschiedsbetrag angesetzt, um den die für die Übernahme eines Unternehmens bewirkte Gegenleistung den Wert der einzelnen Vermögensgegenstände des Unternehmens abzüglich der Schulden im Zeitpunkt der Übernahme überstieg. Der Posten wird planmäßig über die jeweils zu erwartende Nutzungsdauer gemäß § 255 Abs. 4 S. 3 HGB i. d. F. vom 19. Dezember 1985 abgeschrieben.

Das *Sachanlagevermögen* wurde zu Anschaffungskosten zuzüglich Anschaffungsnebenkosten angesetzt und soweit abnutzbar, um planmäßige Abschreibungen vermindert.

Die planmäßigen *Abschreibungen* wurden nach der voraussichtlichen Nutzungsdauer der Vermögensgegenstände linear vorgenommen.

*Außerplanmäßige Abschreibungen* werden bei voraussichtlich dauernder Wertminderung von Vermögensgegenständen des Anlagevermögens vorgenommen, um diese mit dem niedrigeren Wert anzusetzen, der ihnen am Stichtag beizulegen ist.

Bewegliche Gegenstände des Anlagevermögens bis zu einem Wert von Euro 410,-- werden im Jahre des Zugangs analog der steuerlichen Regelung gemäß § 6 Abs. 2 S. 1 EStG voll abgeschrieben.

Die *Finanzanlagen* wurden wie folgt angesetzt und bewertet:

- Anteile an verbundenen Unternehmen zu Anschaffungskosten
- Ausleihungen zum Nennwert

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

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

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

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

Als *aktive Rechnungsabgrenzungsposten* werden Zahlungen vor dem Stichtag, soweit sie Aufwand für eine bestimmte Zeit nach dem Stichtag darstellen, ausgewiesen.

Das *Grundkapital* sowie die *Kapitalrücklage* sind mit dem Nennbetrag bilanziert.

Die sonstigen *Rückstellungen* wurden für alle weiteren ungewissen Verbindlichkeiten gebildet. Die Rückstellungen werden in Höhe des nach vernünftiger kaufmännischer Beurteilung notwendigen Erfüllungsbetrages angesetzt. Sie sind so bemessen, dass sie nach vernünftiger kaufmännischer Beurteilung allen erkennbaren Risiken in ausreichendem Umfang Rechnung tragen.

*Verbindlichkeiten* wurden zum Erfüllungsbetrag angesetzt.

Als *passive Rechnungsabgrenzungsposten* werden Einnahmen vor dem Stichtag, soweit sie Ertrag für eine bestimmte Zeit nach dem Stichtag darstellen, ausgewiesen.

#### **Gegenüber dem Vorjahr abweichende Bilanzierungs- und Bewertungsmethoden**

Ein grundlegender Wechsel von Bilanzierungs- und Bewertungsmethoden gegenüber dem Vorjahr fand nicht statt.

#### **Grundlagen für die Umrechnung von Fremdwährungsposten in Euro**

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

Die *Währungsumrechnung* von Geschäftsvorfällen in Fremdwährung in Euro erfolgt zum Tageskurs. Valutaverbindlichkeiten werden mit dem am Bilanzstichtag geltenden Briefwechselkurs (Mittelkurs) angesetzt, sofern er den Kurs am Tag der Schuldaufnahme übersteigt. Fremdwährungsforderungen werden mit dem am Bilanzstichtag geltenden Geldwechselkurs (Mittelkurs) angesetzt, sofern dieser unter dem Kurs am Tag der Forderungsentstehung liegt. Aufwendungen und Erträge aus Kursdifferenzen werden erfolgswirksam erfasst.

#### **Steuerbilanz und latente Steuern**

Ausgangsgröße für die Berechnung der Steuern bildet eine von dem handelsrechtlichen Jahresabschluss abweichende Steuerbilanz. Die Abweichungen resultieren zum Einen aus der Abschreibung der in den Vorjahren gebildeten Geschäfts- und Firmenwerte aus

der Einbringung bzw. Verschmelzung der OTRS GmbH und der Enterprise Consulting Beratungsgesellschaft für Unternehmensorganisation und Informationsmanagement mbH auf die Gesellschaft, die steuerlich zu Buchwerten erfolgte, sowie zum Anderen aus der Aktivierung und Abschreibung selbstgestellter immaterieller Vermögensgegenstände gemäß § 248 Abs. 2 HGB, für die steuerlich ein Aktivierungsverbot besteht.

Die Gesellschaft macht von der größenabhängigen Erleichterung gemäß § 274 a HGB Gebrauch und verzichtet auf die Abgrenzung latenter Steuern aus vorstehend genannten Differenzen bei den handelsrechtlichen und steuerlichen Wertansätzen sowie aus steuerlichen Verlustvorträgen.

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

#### **Forschungs- und Entwicklungskosten**

Die *selbst geschaffenen immateriellen Vermögensgegenstände* des Anlagevermögens wurden entsprechend dem Wahlrecht gemäß § 248 Abs. 2 S. 1 HGB aktiviert, sofern und soweit die Vermögensgegenstandseigenschaft zu bejahen ist und die Entwicklungskosten gemäß § 255 Abs. 2 a) HGB abgegrenzt und zugeordnet werden konnten.

Von den gesamten Forschungs- und Entwicklungskosten in Höhe von 526.135,01 Euro, entfallen 185.491,52 Euro auf Entwicklungskosten selbst geschaffener immaterieller Vermögensgegenstände des Anlagevermögens. Vorliegend handelt es sich um die Entwicklung einer Plattform zur Verbreitung von Software im Wege des SaaS (Software as a Service) bzw. IaaS (Infrastructure as a Service) in der Version 2.0. Die Entwicklung war zum Bilanzstichtag noch nicht abgeschlossen. Die Abschreibung erfolgt ab Fertigstellung über die erwartete Nutzungsdauer von voraussichtlich fünf Jahren.

#### **Brutto-Anlagenspiegel**

Die Aufgliederung und Entwicklung der Anlagenwerte ist aus dem Anlagenspiegel zu entnehmen, der dem Anhang beigelegt ist.

#### **Geschäftsjahresabschreibung**

Die Geschäftsjahresabschreibung je Posten der Bilanz ist aus dem Anlagenspiegel zu entnehmen.

#### **Abschreibung auf Geschäfts- oder Firmenwert**

Die in den Vorjahren entgeltlich erworbenen und aktivierten Geschäfts- oder Firmenwerte werden planmäßig über die entsprechend anhand des Geschäftsmodells 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:	Euro	%	TEUR	TEUR
OTRS Inc., Cupertino, USA	1.202.855,57	100,0	<sup>1)</sup> 5	<sup>1)</sup> -561
OTRS S.A. de C.V., Mexico	1.476,50	50,0	<sup>2), 3)</sup>	<sup>2), 3)</sup>
OTRS LAB S.A. de C.V., Mexico	2.201,25	75,0	<sup>2), 3)</sup>	<sup>2), 3)</sup>
OTRS BV, Niederlande	39.180,00	100,0	<sup>2), 3)</sup>	<sup>2), 3)</sup>
	<b>1.245.713,32</b>			

Im Rahmen des Jahresabschlusses wurden die untern aufgeführten Unternehmen von verbundene Unternehmen zu Unternehmen mit denen ein Beteiligungsverhältnis besteht um gegliedert.

	Bilanzansatz	Anteilshöhe	Ergebnis	Eigenkapital
Unternehmen mit Beteiligungsverhältnis:	Euro	%	TEUR	TEUR
OTRS Limited, Hong Kong	76,99	50,0	<sup>2), 3)</sup>	<sup>2), 3)</sup>
OTRS Shd Bdn, Malaysia	1.166,00	49,0	<sup>2), 3)</sup>	<sup>2), 3)</sup>
	<b>1.242,99</b>			

Erläuterungen:

- 1) = vorläufig
- 2) = Wert stand zum Bilanzerstellungszeitpunkt noch nicht fest
- 3) = Angabe ist für die Darstellung der Vermögens-, Finanz- und Ertragslage von untergeordneter Bedeutung und kann daher gemäß § 286 Abs. 3 S. 1 Nr. 1 HGB unterbleiben.

#### Angabe zu Vorräten

Die Vorräte betreffen zum Stichtag noch nicht abgerechnete, in Arbeit befindliche Aufträge in Form erbrachter Dienstleistungen für Beratung und Entwicklung im Kundenauftrag.

#### Angabe zu Forderungen

Art der Forderung zum 31.12.2014	Gesamtbetrag 31.12.2014 TEUR	davon mit einer Restlaufzeit	
		kleiner 1 Jahr TEUR	größer 1 Jahr TEUR
aus Lieferungen und Leistungen gegen Verbundunternehmen	914,2 585,8	914,2 585,8	- -
Sonstige Vermögensgegenstände:			
- übrige	21,8	21,8	-
<b>Gesamt</b>	<b>1.521,7</b>	<b>1.521,7</b>	<b>-</b>

#### Sonstige Vermögensgegenstände

Der Posten Sonstige Vermögensgegenstände enthält im Wesentlichen debitorische Kreditoren (TEUR 15) sowie übrige sonstige Vermögensgegenstände (TEUR 6,6).

Als **aktive Rechnungsabgrenzungsposten** (TEUR 24) werden Zahlungen vor dem Stichtag, soweit sie Aufwand für eine bestimmte Zeit nach dem Stichtag darstellen, ausgewiesen.

Die Abgrenzung dient der periodengerechten Gewinnermittlung. Die Beträge haben Forderungscharakter.

### Angaben und Erläuterungen zu Rückstellungen

Der Posten sonstige Rückstellungen entwickelte sich im Geschäftsjahr wie folgt:

Rückstellung für:	01.01.2014	Inanspruchnahme	Auflösung	Zuführung	31.12.2014
ausstehende Rechnungen	111.601,86	111.601,86	-	109.859,83	109.859,83
Resturlaub	68.132,48	50.975,50	-	59.202,49	76.359,47
Mitarbeiterboni/-provisionen	22.302,57	22.302,57	-	38.219,60	38.219,60
Aufbewahrungspflichten	16.896,00	-	-	-	16.896,00
Jahresabschlussprüfung	22.100,00	16.200,00	5.900,00	16.400,00	16.400,00
Jahresabschlusskosten	17.000,00	16.253,55	746,45	12.000,00	12.000,00
Aufsichtsratsvergütungen	6.250,00	3.750,00	-	5.625,00	8.125,00
Berufsgenossenschaft	7.800,00	7.409,31	390,69	7.800,00	7.800,00
Finanzbuchhaltung	5.076,25	5.076,25	-	4.608,00	4.608,00
<b>Gesamt</b>	<b>277.159,16</b>	<b>233.569,04</b>	<b>7.037,14</b>	<b>253.714,92</b>	<b>290.267,90</b>

Beim erstmaligen Ansatz von Rückstellungen wurde sofern diese abgezinst werden die Netto-Methode verwendet.

### Angabe zu Verbindlichkeiten

Die Verbindlichkeiten mit einer Restlaufzeit bis zu einem Jahr betragen Euro 284.891,90 (Vorjahr: Euro 360.402,77).

Art der Verbindlichkeit zum 31.12.2014	Gesamtbetrag zum 31.12.2014 TEUR	davon mit einer Restlaufzeit		
		kleiner 1 Jahr TEUR	1 bis 5 Jahre TEUR	größer 5 Jahre TEUR
Wandelanleihen	846,5	-	846,5	-
aus Lieferungen und Leistungen gegen. verb. Unternehmen	105,9	105,9	-	-
sonstige Verbindlichkeiten	31,3	31,3	-	-
<b>Gesamt</b>	<b>946,9</b>	<b>146,9</b>	<b>600,0</b>	<b>200,0</b>
<b>Gesamt</b>	<b>1.930,6</b>	<b>284,1</b>	<b>1.446,5</b>	<b>200,0</b>

Die Wandelanleihen (vgl. auch Anhang, letzte Seite) betragen ursprünglich insgesamt TEUR 2.498. Die Wandelanleihen haben vertragliche Restlaufzeiten bis zum 31.01.2016 (1 bis 5 Jahre), können jedoch vorzeitig zurückgezahlt werden. Im abgelaufenen Geschäftsjahr wurden TEUR 600,3 getilgt. Bis zur Bilanzaufstellung wurden weitere TEUR 249,7 auf die Wandelanleihen getilgt.

**Passive Rechnungsabgrenzungsposten**

Der Posten Passive Rechnungsabgrenzungsposten (TEUR 1.923,8, im Vorjahr: TEUR 1.452,9) beinhaltet vereinnahmte Zahlungen für Supportverträge und Serviceleistungen mit Gesamtlaufrzeiten von bis zu einem Jahr, soweit diese auf das Folgejahr entfallen.

**Haftungsverhältnisse aus nicht bilanzierten Verbindlichkeiten gemäß § 251 HGB**

Zum 31.12.2014 bestehen keine derartigen Haftungsverhältnisse.

**Nicht bilanzierte sonstige finanziellen Verpflichtungen**

Die sonstigen finanziellen Verpflichtungen werden wie folgt fällig:

Art der Verpflichtung:	Fälligkeit			
	2015	2016	2017	2018
Verpflichtungen aus Mietverträgen	120	63	43	43
Verpflichtungen aus Leasingverträgen	216	133	33	0
<b>Gesamt</b>	<b>366</b>	<b>196</b>	<b>76</b>	<b>43</b>

**Aufgliederung der Umsatzerlöse**

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

nach Tätigkeitsbereich:	2014	2013
	Euro	Euro
Managed IT Services und Support	3.416.840	2.768.796
Consulting Services	1.309.271	1.433.496
Customer Development	526.135	810.362
Übrige	9.050	10.895
<b>Gesamt</b>	<b>5.261.296</b>	<b>5.023.546</b>

nach geographisch bestimmtem Markt:	2014	2013
	Euro	Euro
Inland	3.215.462	3.141.748
Ausland	2.045.834	1.881.798
<b>Gesamt</b>	<b>5.261.296</b>	<b>5.023.546</b>

**Angaben in Fortführung des Jahresergebnisses**

Die Gesellschaft hat im abgelaufenen Geschäftsjahr einen Jahresüberschuss in Höhe von Euro 24.176,96 erwirtschaftet, der auf neue Rechnung vorgetragen wird..

In Fortführung des Jahresergebnisses erfolgt die nachfolgende Darstellung:

Posten der Ergebnisverwendung:	2014	2013
	Euro	Euro
Jahresüberschuss (im VJ: Jahresfehlbetrag)	24.176,96	107.737
Verlustvortrag aus dem Vorjahr	-1.016.691	-1.124.428
<b>= Bilanzverlust</b>	<b>-992.513,96</b>	<b>-1.016.691</b>

**Ausschüttungssperre**

Der Gesamtbetrag, der gem. § 268 Abs. 8 HGB der Ausschüttungssperre unterliegt, beträgt Euro 1.272.818. Dieser gliedert sich in Einzelnen wie folgt:

	2014	2013
	Euro	Euro
Aktivierte selbst geschaffene immaterielle Vermögensgegenstände des Anlagevermögens	1.272.810	1.290.831
<b>Gesamtbetrag der Ausschüttungssperre</b>	<b>1.272.818</b>	<b>1.290.831</b>

**Sonstige Pflichtangaben****Namen der Mitglieder des Vorstands und des Aufsichtsrats**

Während des abgelaufenen Geschäftsjahres gehörten die folgenden Personen dem Vorstand an:

Herr André Mindermann (Vorstandsvorsitzender)	Friedrichsdorf	Diplom Kaufmann
Herr Christopher Kuhn (Vorstand)	Bogen	Kaufmann
Frau Sabine Riedel (Vorstand)	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	Kaufmann
Herr Thomas Stewens (stellvertretender Vorsitzender)	Bad Vilbel	Kaufmann
Herr Guido Hettinger (Aufsichtsratsmitglied, bis 11.06.2014)	Frankfurt am Main	Rechtsanwalt
Herr Prof. Dr. Oliver Hein (Aufsichtsratsmitglied, ab 12.06.2014)	Frankfurt am Main	Kaufmann

**Gesamtbezüge der Mitglieder des Vorstands und des Aufsichtsrats**

Auf die Angabe der Gesamtbezüge der Mitglieder des Vorstands wird gemäß § 288 Abs. 1 HGB verzichtet. Die Gesamtbezüge der Mitglieder des Aufsichtsrats belaufen sich auf insgesamt Euro 5.625.

**Gewährte Vorschüsse und Kredite an Mitglieder des Vorstands und des Aufsichtsrats**

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

### Durchschnittliche Zahl der während des Geschäftsjahrs beschäftigten Arbeitnehmer

Die Zahl der in der Gesellschaft durchschnittlich beschäftigten Arbeitnehmer im Sinne des § 267 Abs. 5 HGB betrug 44 (im Vorjahr: 37). Zum Stichtag 31.12.2013 betrug die Zahl der Arbeitnehmer (ohne Vorstandsmitglieder) 46 (im Vorjahr: 36).

### Angaben über die Gattung der Aktien

Das Grundkapital von Euro 1.850.000 ist eingeteilt in:

	Euro	Euro
1.850.000 Stück Stammaktien zum rechnerischen Nennwert von je	1,00	1.850.000,00
0 Stück Vorzugsaktien zum Nennwert von je	0,00	0,00
<b>Gesamt</b>		<b>1.850.000,00</b>
davon aus bedingter Kapitalerhöhung		0,00
davon aus genehmigter Kapitalerhöhung		0,00

Die Aktien lauten auf den Inhaber.

### Angaben über das genehmigte Kapital

Der Vorstand ist ermächtigt, das Grundkapital bis zum 30.07.2015 mit Zustimmung des Aufsichtsrates durch Ausgabe neuer Aktien gegen Bar- oder Sacheinlagen einmalig oder mehrmals bis zu insgesamt TEUR 425 zu erhöhen, wobei das Bezugsrecht der Aktionäre ausgeschlossen werden kann (Genehmigtes Kapital 2010/II).

Der Vorstand ist ermächtigt, das Grundkapital bis zum 31.07.2017 mit Zustimmung des Aufsichtsrates durch Ausgabe neuer Aktien gegen Bar- oder Sacheinlagen einmalig oder mehrmals bis zu insgesamt TEUR 500 zu erhöhen, wobei das Bezugsrecht der Aktionäre ausgeschlossen werden kann (Genehmigtes Kapital 2012/I).

### Angaben über das bedingte Kapital

Das Grundkapital ist bedingt erhöht um bis zu

- TEUR 50 durch Beschluss der Hauptversammlung v. 14.12.2007 (Bedingtes Kapital 2007/I) sowie
- TEUR 137,5 durch Beschluss der Hauptversammlung vom 06.08.2009 mit Abänderung durch Beschluss der Hauptversammlung vom 30.08.2010 (Bedingtes Kapital 2009/I), jeweils zur Bedienung von Bezugsrechten aus den Aktienoptionsprogrammen 2007 bzw. 2009.

Weiterhin ist das Grundkapital bedingt erhöht um bis zu TEUR 600 durch Beschluss der Hauptversammlung vom 06.08.2009 (Bedingtes Kapital 2009/II) zur Gewährung von Umtauschrechten an die Inhaber von Wandelschuldverschreibungen, deren Ausgabe ebenfalls in der Hauptversammlung vom 06.08.2009 beschlossen worden ist.

**Angaben über die Zahl der Wandelschuldverschreibungen  
und vergleichbaren Wertpapiere**

Der Vorstand hat mit Beschluss vom 21.12.2009 unter Zustimmung des Aufsichtsrates 277.500 Stück Wandelschuldverschreibungen begeben. Die Ausgabe der Wandelschuldverschreibungen erfolgte zu ihrem Nennbetrag in Höhe von je Euro 9,00 in zehn Tranchen (Teilschuldverschreibungen), in der Zeit vom 1.02.2010 bis zum 01.04.2012. Sie werden mit 8,5% verzinst und enden am 31.01.2016. Die Gesellschaft kann die Wandelschuldverschreibungen nach eigenem Ermessen durch Zahlung des Nennbetrages oder der Lieferung von Aktien (aus dem bedingten Kapital 2009/II) vornehmen. Das Umtauschverhältnis beträgt vorbehaltlich einer diesbezüglich notwendigen Änderung infolge bestimmter Kapitalmaßnahmen 1:1. Die Tilgung der Teilschuldverschreibungen wird rätierlich bis zum 31.01.2016 durchgeführt. Auf die gesamte Wandelanleihe von TEUR 2.498 waren bis zum Stichtag TEUR 1.651 getilgt.

Bad Homburg v.d.H., 20. März 2015

André Mindermann  
Vorstandsvorsitzender

Christopher Kuhn  
Vorstand

Sabine Riedel  
Vorstand

## Bestätigungsvermerk des Abschlussprüfers

### **An die OTRS AG**

Wir haben den Jahresabschluss – bestehend aus Bilanz, Gewinn- und Verlustrechnung sowie Anhang – unter Einbeziehung der Buchführung und den Lagebericht der OTRS AG, Bad Homburg v. d. Höhe, für das Geschäftsjahr vom 1. Januar bis zum 31. Dezember 2014 geprüft. Die Buchführung und die Aufstellung von Jahresabschluss und Lagebericht nach den deutschen handelsrechtlichen Vorschriften liegen in der Verantwortung der gesetzlichen Vertreter der Gesellschaft. Unsere Aufgabe ist es, auf der Grundlage der von uns durchgeführten Prüfung eine Beurteilung über den Jahresabschluss unter Einbeziehung der Buchführung und über den Lagebericht abzugeben.

Wir haben unsere Jahresabschlussprüfung nach § 317 HGB unter Beachtung der vom Institut der Wirtschaftsprüfer (IDW) festgestellten deutschen Grundsätze ordnungsmäßiger Abschlussprüfung vorgenommen. Danach ist die Prüfung so zu planen und durchzuführen, dass Unrichtigkeiten und Verstöße, die sich auf die Darstellung des durch den Jahresabschluss unter Beachtung der Grundsätze ordnungsmäßiger Buchführung und durch den Lagebericht vermittelten Bildes der Vermögens-, Finanz- und Ertragslage wesentlich auswirken, mit hinreichender Sicherheit erkannt werden. Bei der Festlegung der Prüfungshandlungen werden die Kenntnisse über die Geschäftstätigkeit und über das wirtschaftliche und rechtliche Umfeld der Gesellschaft sowie die Erwartungen über mögliche Fehler berücksichtigt. Im Rahmen der Prüfung werden die Wirksamkeit des rechnungslegungsbezogenen internen Kontrollsystems sowie Nachweise für die Angaben in Buchführung, Jahresabschluss und Lagebericht überwiegend auf der Basis von Stichproben beurteilt. Die Prüfung umfasst die Beurteilung der angewandten Bilanzierungsgrundsätze und der wesentlichen Einschätzungen der gesetzlichen Vertreter sowie die Würdigung der Gesamtdarstellung des Jahresabschlusses und des Lageberichts. Wir sind der Auffassung, dass unsere Prüfung eine hinreichend sichere Grundlage für unsere Beurteilung bildet.

Unsere Prüfung hat zu keinen Einwendungen geführt.

Nach unserer Beurteilung aufgrund der bei der Prüfung gewonnenen Erkenntnisse entspricht der Jahresabschluss den gesetzlichen Vorschriften und vermittelt unter Beachtung der Grundsätze ordnungsmäßiger Buchführung ein den tatsächlichen Verhältnissen entsprechendes Bild der Vermögens-, Finanz- und Ertragslage der Gesellschaft. Der Lagebericht steht in Einklang mit dem Jahresabschluss, vermittelt insgesamt ein zutreffendes Bild von der Lage der Gesellschaft und stellt die Chancen und Risiken der zukünftigen Entwicklung zutreffend dar.

München, 14. April 2015

ifact WP GmbH  
Wirtschaftsprüfungsgesellschaft

Roland Weigl  
Wirtschaftsprüfer

## Impressum

OTRS AG  
Norsk-Data-Straße 1  
61352 Bad Homburg v.d.H.  
Germany  
Tel.: +49 (0)6172 681988 0  
Fax: +49 (0)9421 56818 18  
E-Mail: [sales@otrs.com](mailto:sales@otrs.com)  
Web: [www.otrs.com](http://www.otrs.com)

**IR-Kontakt OTRS AG**  
Tel.: +49 6172 681988-57  
Tel.: +49 6172 681988-26  
Fax: +49 9421 5681818  
[investor-relations@otrs.com](mailto:investor-relations@otrs.com)

**IR-Agentur**  
Crossalliance communication GmbH  
Susan Hoffmeister  
Tel.: +49 89 898 272 27  
Fax: +49 174 300 39 50  
[sh@crossalliance.de](mailto:sh@crossalliance.de)

**Redaktion und Design**  
Crossalliance communication GmbH  
[www.crossalliance.de](http://www.crossalliance.de)





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

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

E-Mail: [sales@otrs.com](mailto:sales@otrs.com)  
Web: [www.otrs.com](http://www.otrs.com)