



Geschäftsbericht 2023

FORTITUDE

DIE OTRS GROUP

Die OTRS Group & ihre Service Management-Lösungen

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

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

OTRS und **OTRS On-Premise** sind unsere Antworten auf die Nachfrage des Marktes nach exklusiven Angebotspaketen für den professionellen Einsatz, bestehend aus individuellen Features gepaart mit speziell angepassten Serviceleistungen. Zum Dienstleistungsportfolio gehören Prozessdesign, Implementierungen, Anpassungen, Application Support, Corporate Security und Managed OTRS Services. **OTRS** ist eine komplett gemanagte Help Desk Software und bietet Lösungen für die Einsatzbereiche Customer Service, IT Service Management (ITSM) und Corporate Security. Das Unternehmen versteht darunter sowohl das hardwareseitige Plattformmanagement mit der Durchführung von Updates & Upgrades als auch das komplette Applikationsmanagement, also die Anwendung, inklusive Administration, sowie die Implementierung erforderlicher Patches, Upgrades und ganz besonders hervorzuheben: sicherheitskritischer Updates.

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

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

Die OTRS AG notiert seit 2009 im Freiverkehr an der Frankfurter Wertpapierbörse und gehört seit dem 1. März 2017 dem Segment Basic Board an (ISIN: DE000A0S9R37, WKN: A0S9R3).

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

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

BRIEF AN DIE AKTIONÄRE



Sehr geehrte Aktionärinnen,
sehr geehrte Aktionäre,

inmitten alter und neuer Herausforderungen im Zusammenhang mit zahlreichen sozialen, geopolitischen und wirtschaftlichen Spannungen, die das Jahr 2023 mit sich brachte, haben wir erneut bewiesen, dass wir in der Lage sind, uns anzupassen und zu wachsen. Die Bewältigung multipler Krisen ist zum neuen Normalzustand geworden. Die damit verbundene zunehmende Komplexität in allen Lebensbereichen erfordert schnelle Anpassungen und eine unvergleichliche Flexibilität der Unternehmen und Gesellschaft.

Unser Mission Statement “Wir bringen Struktur in dynamische Unternehmenswelten” ist aktueller denn je. Gerade in Zeiten der Unsicherheit müssen Unternehmen Stärke und Innovationskraft unter Beweis stellen und hochflexibel agieren, um im steigenden Wettbewerb bestehen zu können. Dies erfordert ein Höchstmaß an Verlässlichkeit und Transparenz bei der Bearbeitung der täglichen Routinen und Prozesse bei minimalem Arbeitsaufwand. Unsere Kunden stehen vor neuen Herausforderungen, denen sie mit der passenden Software begegnen müssen. Unsere schnell einsetzbaren Solution Scenarios, die Lösungen für die standardisierten Prozesse in den täglichen Arbeitsabläufen bieten, sind hierfür der Schlüssel: Sie sind out-of-the-box, schnell und einfach einsatzfähig und anwendbar.

Mit großer Freude blicken wir auf unser 20-jähriges Jubiläum zurück. Zwei Jahrzehnte des Wachstums, fortwährender Innovation und großer Anpassungsfähigkeit. Als führender Anbieter, Hersteller und weltweit größter Dienstleister für die Help Desk und IT Service Management Software OTRS und OTRS On-Premise entwickeln wir unsere Produkte und Lösungen stetig weiter, um den wachsenden Anforderungen der heutigen Zeit gerecht zu werden.

Dieser Erfolg wäre ohne das unermüdliche Engagement unserer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter nicht möglich gewesen. Sie sind das Herzstück unseres Unternehmens, und ihre tägliche Arbeit stellt sicher, dass die Interessen aller Stakeholder – seien es Kunden, Lieferanten, Partner oder Investoren – stets berücksichtigt werden.

Agil und innovativ: Meilensteine auf dem Weg zum Technologieanbieter der Zukunft

Inmitten des stetigen Wandels bleibt es unsere Mission, mit jeder neuen Herausforderung die gleichzeitig damit einhergehenden Chancen zu ergreifen und unsere Unternehmensgruppe strategisch weiterzuentwickeln – agil und innovativ. Dabei stärken wir unsere Resilienz, bleiben wertorientiert und halten die Balance zwischen Qualität und zukunftsorientiertem Arbeiten.

Im Jahr 2023 haben wir unsere agilen Strukturen weiter gefestigt und bedeutende Fortschritte im Umbau unseres Unternehmens zu einem agilen Technologieanbieter gemacht. Die Agilität dient uns als Seismograf, um Chancen frühzeitig zu erkennen und auf kommende Herausforderungen schneller reagieren zu können. Durch die Einführung agiler Arbeitsweisen und neuer technologischer Ansätze

verkürzen wir die Entwicklungszyklen und steigern Kreativität sowie Innovation. Zudem haben wir durch die Integration und Öffnung für andere Produkte einen kontinuierlichen Optimierungsprozess initiiert, um unser Angebot wettbewerbsfähig zu halten und das Wachstum der Unternehmensgruppe zu sichern.

Dank unserer agilen Arbeitsweise, besonders im Solution Management, konnten wir die sogenannten Solution Scenarios weiterentwickeln. Diese schnell einsetzbaren Nischenlösungen etablieren sich bei unseren Kunden und unterstützen die Weiterentwicklung unserer Produktlinie zu einem Enterprise Service Management System (ESM). Trotz dieser Maßnahmen bleibt die Nachfrage verhalten, und die Zeit bis zum Vertragsabschluss dehnt sich spürbar. Wir begegnen diesem Aspekt, indem wir fokussierte Marketing-Kampagnen planen und durchführen, deren Erfolg in der Anzahl von unterschriebenen Verträgen entsprechend messbar ist. Parallel dazu haben wir unser Customer Relationship Management Team weiter ausgebaut und die Strategie für die Kundenansprache noch granularer und professioneller gestaltet.

Ein Highlight im vergangenen Jahr stellte unser wegweisender Workshop am Unternehmenssitz in Oberursel mit unserem Software-Architekturteam dar, der die Entwicklung einer neuen containerisierten und skalierbaren Produktarchitektur für die zukünftige OTRS Plattform einleitete. Wir haben unsere Plattform 2023 wesentlich modernisiert und für die Zukunft gerüstet. Diese Entwicklungen signalisieren nicht nur unser Engagement für Innovation und Qualität, sondern stellen auch sicher, dass wir an der Spitze der technologischen Entwicklung bleiben und unseren Kunden kontinuierlich verbesserte Lösungen liefern können.

Künstliche Intelligenz (KI) als Schlüssel der Zukunft: Chancen und Herausforderungen für OTRS

In diesem Kontext identifizieren wir als OTRS AG kontinuierlich strategische IT-Trends, die wir intensiv verfolgen. Ein herausragender Faktor der heutigen dynamischen Landschaft ist Künstliche Intelligenz (KI). Der Einsatz von KI bietet erhebliche Potenziale zur Steigerung der Produktivität und eröffnet vielseitige Marktchancen. Gleichzeitig bringt sie Herausforderungen mit sich, wie den Umgang mit Falschinformationen und Cyberangriffen.

Diese Entwicklungen beeinflussen unser Tagesgeschäft. Viele unserer langjährigen Aktivitäten bei OTRS fallen nach heutigem Maßstab sicherlich unter den Einsatz von KI. Unsere Kunden fragen seit dem vergangenen Jahr zunehmend nach Lösungen, die KI oder deren Prinzipien nutzen. Das Ziel ist oft, Effizienz und Effektivität zu steigern – das heißt, die richtigen Dinge richtig zu tun. Gerade die Effizienz wird aufgrund der weltweiten Unsicherheiten immer wichtiger. Diese Unsicherheiten, die global agierende Unternehmen spüren, verlangen nach mehr Effizienz, insbesondere durch die Automatisierung von Geschäftsprozessen. Zudem stellt der demografische Wandel, der den Zugang zu qualifizierten Fachkräften erschwert, eine weitere Herausforderung dar. Diese Fachkräfte sind zunehmend im Bereich der Cyber Security gefragt, wo wir unseren Kunden mit unserer etablierten Lösung STORM powered by OTRS (Cyber Defense & Security Incidents) unterstützen, ihre Systeme abzusichern.

Unsere Security-Lösung STORM gewinnt in der aktuellen zurückhaltenden wirtschaftlichen Lage an Bedeutung und hilft uns, unsere Marktchancen gezielt auszubauen. Mit STORM powered by OTRS bieten wir Unternehmen eine Lösung, um schneller und effizienter auf sicherheitsrelevante Vorfälle zu reagieren. Dank sicherer Schnittstellen zu anderen Cyber Security-Lösungen erhalten Sicherheitsverantwortliche, etwa im Security Operations Center (SOC), den vollen Überblick und können die notwendigen Prozesse, um Vorfälle schnell und effektiv zu lösen, zentral verwalten, orchestrieren und automatisieren. Im Kampf gegen Cyberkriminelle, unterstützt durch KI, bietet STORM wertvolle Entlastung und Zeit, um Unternehmen besser zu schützen, besonders in Zeiten des Fachkräftemangels.

Mit der Fokussierung auf Künstliche Intelligenz und unsere innovativen Lösungen wie STORM, ist die OTRS AG bestens positioniert, um die Herausforderungen der Zukunft zu meistern und gleichzeitig neue Marktchancen zu nutzen.

Ausblick auf das Geschäftsjahr 2024

Auf das laufende Geschäftsjahr 2024 blicken wir mit vorsichtigem Optimismus. Trotz der schwierigen Gesamtsituation streben wir an, unsere Umsatzerlöse gegenüber dem Vorjahr zu steigern. Dabei gehen wir von einem Umsatzwachstum von ca. 2 % aus, was prognostizierten Gesamtumsatzerlösen von etwa 12,6 Mio. EUR entspricht. Damit setzen wir erneut unseren Trend eines kontinuierlichen, gemäßigten Wachstums fort.

Ein wesentlicher Faktor für diese Verbesserung wird die konsequente Umsetzung von Maßnahmen zur Kostenreduzierung sein. Angesichts der anhaltenden konjunkturellen Abkühlung ist es entscheidend, unternehmensweit finanzielle Einsparungen zu erzielen, um unsere Rentabilität zu sichern.

Unsere im Vorjahr getätigten Investitionen in Know-how sind nun abgeschlossen, und wir konzentrieren uns darauf, die vorhandenen personellen Ressourcen optimal zu nutzen. Dies ermöglicht uns, die erwarteten Effizienzsteigerungen zu nutzen und unsere Wettbewerbsfähigkeit weiter zu stärken.

Danksagung an unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, Aktionärinnen und Aktionäre

Dass sich die gesamte OTRS AG trotz des derzeit rauen wirtschaftlichen Fahrwassers so robust zeigt und entwickelt, verdanken wir, werte Aktionärinnen und Aktionäre, dem tagtäglichen leidenschaftlichen Einsatz des gesamten OTRS-Teams. Diese Menschen sind unser Rückgrat, das uns die Stabilität und Stärke verleiht, den Herausforderungen entgegenzutreten und diese erfolgreich zu bewältigen.

Ihnen gilt der tiefe Dank des gesamten Vorstandsteams, denn sie sind es, die ebenfalls unermüdlich für unsere Kunden nach Lösungen suchen und diese implementieren.

Werte Aktionärinnen und Aktionäre, stellvertretend für die gesamte Mannschaft von OTRS inkl. Vorstand danke ich Ihnen für Ihre Treue und hoffe, dass Sie uns auf unserer spannenden Reise weiter begleiten.

Herzlichst



Ihr
André Mindermann
Vorsitzender des Vorstandes





VORSTAND



André Mindermann
Chief Executive Officer
Mitgründer,
Vorstandsvorsitzender



Sabine Riedel
Chief Marketing Officer
Chief Human Relations
Officer



Christopher Kuhn
Chief Operations Officer



Benjamin Müller
Chief Technology Officer

INHALT

FORTITUDE 13

EINLEITUNG

FORTITUDE – DAS RÜCKGRAT DES UNTERNEHMENS

BERICHT DES AUFSICHTSRATS 21

LAGEBERICHT 27

GRUNDLAGEN

GESCHÄFTS- & RAHMENBEDINGUNGEN

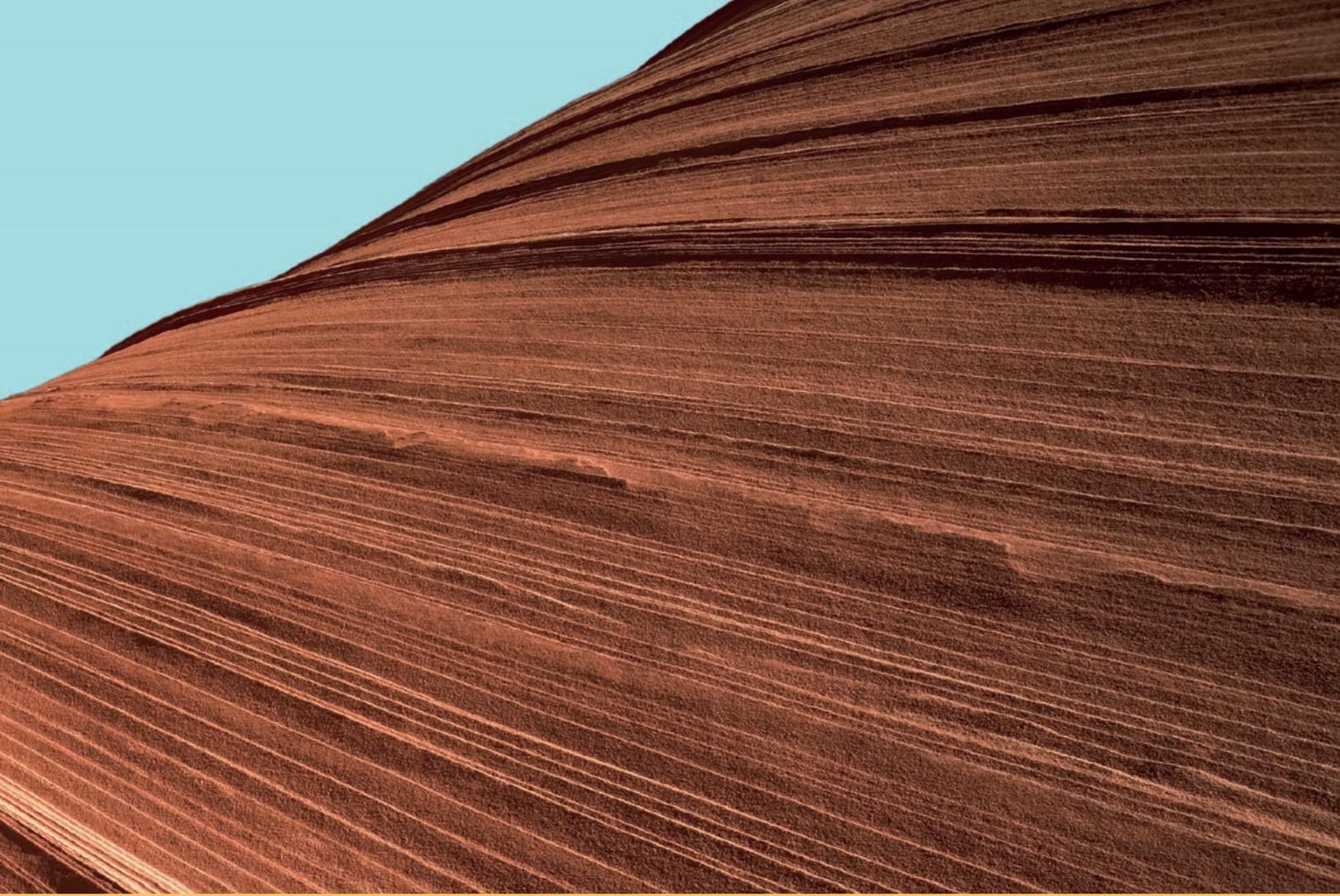
ERTRAGS-, FINANZ- & VERMÖGENSLAGE

PROGNOSE-, RISIKO- & CHANCENBERICHT

JAHRESABSCHLUSSTABELLEN 53

ANHANG 61





FORTITUDE

EINLEITUNG

FORTITUDE – DAS RÜCKGRAT DES UNTERNEHMENS

EINLEITUNG



Patience and fortitude conquer all things.

Ralph Waldo Emerson

Der Begriff „fortitude“ steht für ein Konzept der Standhaftigkeit, welches sich in den unterschiedlichsten philosophischen und ethischen Traditionen findet. Er wird oft mit Ausdauer und moralischem Mut in Verbindung gebracht, ebenso wie mit der Fähigkeit, Herausforderungen mit innerer Stärke zu begegnen und mit einer daraus gewonnenen Widerstandsfähigkeit zu handeln.

Standhaftigkeit war von jeher eine wichtige Prämisse, um sich in unwegsamem Gelände zu behaupten, sei es in unternehmerischem Umfeld, in sozialen oder politischen Situationen oder auch im privaten Mikrokosmos. Es sind jedoch die Qualität der Herausforderungen und die Ausprägungen der Veränderlichkeit, die uns heute in besonderem Maße mentale, physische und psychische Widerstandskraft abverlangen.

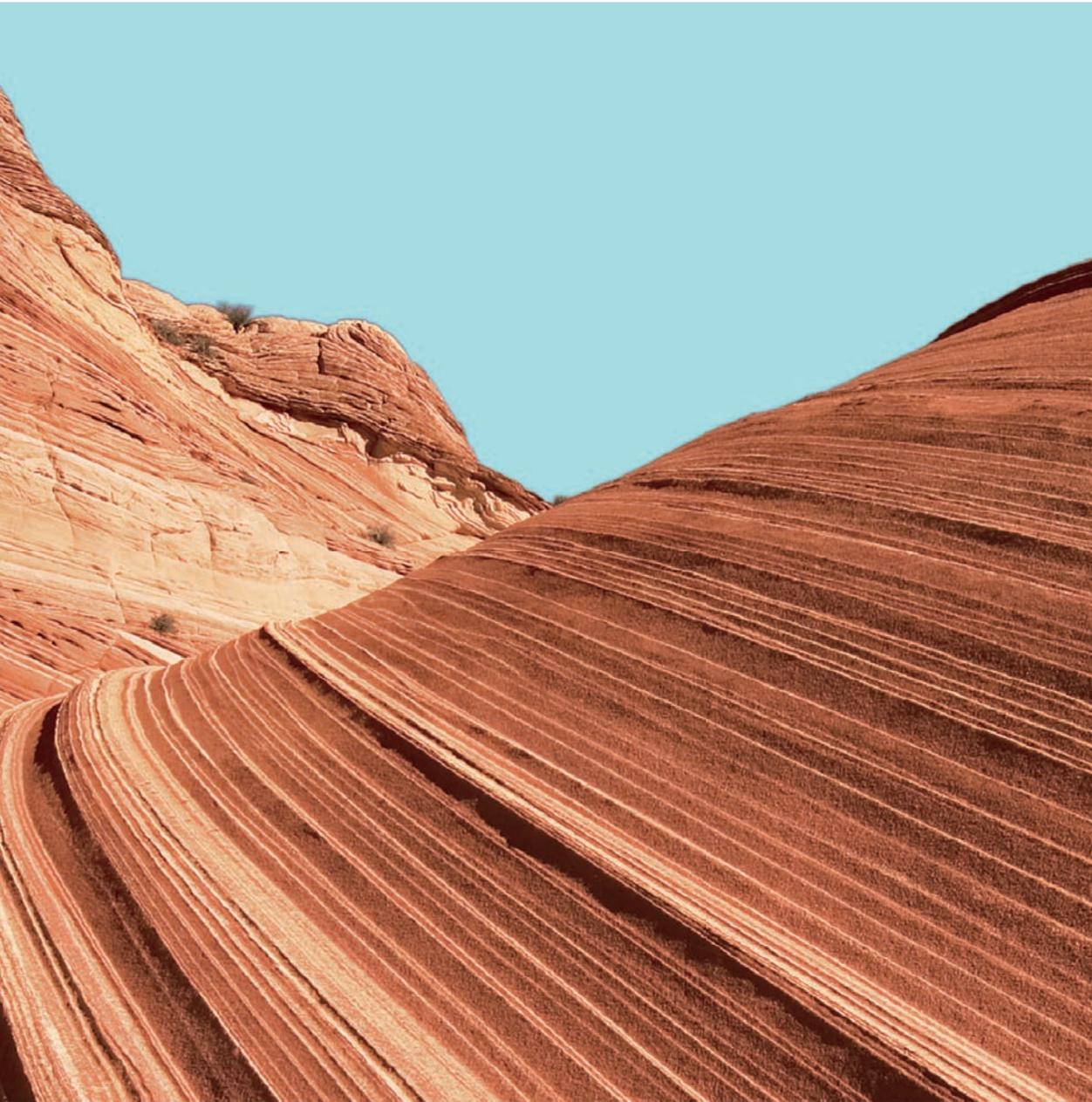
Betrachten wir diese Fähigkeit im Kontext der Unternehmensführung, so trägt sie dazu bei, nein, sie ist sogar unerlässlich, um Hindernisse, Rückschläge und Risiken mit Entschlossenheit, Ausdauer und einer positiven Einstellung zu meistern.

In einer Zeit, in der sich Unternehmenslandschaften permanent weiterentwickeln, wir uns an Ungewissheiten anpassen, mit Mehrdeutigkeiten umgehen und in unvorhersehbaren Umgebungen Entscheidungen treffen müssen, ist diese mentale und ethische Stärke außerdem notwendig, um das Gefühl der Zielstrebigkeit und des Engagements für die unternehmerische Reise zu bewahren. Denn unsere vernetzte Welt liefert uns nicht nur nahezu unbeschränkte Zugriffsmöglichkeiten, sondern konfrontiert uns gleichzeitig mit globalen Ereignissen, wirtschaftlichen Verschiebungen und geopolitischen Veränderungen. Der rasche technologische Fortschritt bringt einerseits unzählige Chancen, aber gleichermaßen auch massive Störungen mit sich. Dies bedeutet, sich neue Technologien zu eigen machen zu müssen, Geschäftsmodelle immer wieder in Frage zu stellen und bei Bedarf zu ändern, um im Wettbewerb zu bestehen. In hart umkämpften Märkten muss das eigene Angebot sinnvoll differenziert werden.

Mit unserem Bewusstsein für die Komplexität sozialer und ökologischer Verantwortung verbindet sich weiterhin die Verpflichtung, dass wir die Auswirkungen unseres unternehmerischen Handelns auf Gesellschaft und Umwelt berücksichtigen.

Zusammenfassend lässt sich sagen, dass Standhaftigkeit wichtiger denn je ist. Sie versetzt den Einzelnen in die Lage, sich in zunehmend komplexen und dynamischen Geschäftsfeldern zu behaupten und damit auch als Team, respektive als unternehmerische Einheit, Widerständen zu begegnen, Herausforderungen zu meistern, sich an Veränderungen anzupassen und resilient auf eine erfolgreiche Zukunft hinzuarbeiten.

Der vorliegende Geschäftsbericht demonstriert und unterstreicht, dass wir genau diese Standhaftigkeit besitzen und zeigt auf, wie sie sich im vergangenen Jahr bewährt hat.



FORTITUDE – DAS RÜCKGRAT DES UNTERNEHMENS

2023 war für uns ein bedeutendes Jahr, denn wir durften unseren 20. Geburtstag feiern. Anlass, einen Blick zurückzuwerfen und zu reflektieren, was die vergangenen Jahre ausgezeichnet hat, wie wir uns entwickelt und was wir gelernt haben, und davon gibt es einiges.

Vor allem war uns aber wichtig: was ist es, das uns besonders macht!

Ein entscheidender Aspekt scheint dabei zu sein, dass wir über große Stärke und Widerstandsfähigkeit verfügen und diese unsere Haltung, unsere Überlegungen, Strategien und damit auch unsere Entscheidungen maßgeblich beeinflussen. Es zeigt sich in unserer Führungsverantwortung, in der Art, wie wir unsere Kultur gestalten, vor allem aber darin, wie wir mit Herausforderungen, Schwierigkeiten und Konflikten umgehen.

Das alles lässt sich unter dem Begriff Fortitude (oder "fortitudo") zusammenfassen.

Stärke, Mut und Widerstandsfähigkeit im Angesicht von Schwierigkeiten und Herausforderungen bilden in vielerlei Hinsicht das Rückgrat eines Unternehmens. Betrachten wir diese angesichts der stetig zunehmenden Herausforderungen in allen Aspekten des (wirtschaftlichen) Lebens, kommt ihnen eine immer größer werdende Bedeutung zu.

Was können wir als Unternehmen dazu beitragen, dass diese Stärke nicht nur erhalten bleibt, sondern vielleicht sogar wächst und vor allem zum Einsatz kommt?

Mentale und moralische Stärke als ein

vielschichtiges Konstrukt nährt sich nicht nur aus einer Quelle allein. Die Kombination aus persönlichen Werten und Charaktereigenschaften sowie persönlichen Erfahrungen mit Widrigkeiten, aber auch wachstumsorientierte Praktiken haben erheblichen Einfluss.

Als Unternehmen nutzen wir nicht nur die verfügbare Stärke unserer Mitarbeiter, wir sehen es auch als unsere Aufgabe, genau jene Quellen zu kultivieren, die es dem Einzelnen ermöglichen, in seinem Leben Widerstandsfähigkeit, Tapferkeit und Mut zu etablieren.

Ein positives und unterstützendes Arbeitsumfeld zu schaffen, ist dabei eine der zentralen Aufgaben.

Wir ermutigen zu offener Kommunikation und kritischem Blick. Dies umzusetzen ist nicht immer einfach, denn jedes Individuum bringt seine individuellen (Lebens-)Erfahrungen, Glaubenssätze und Verhaltensmuster ein, die nicht immer zulassen, dass aufrichtige Worte gesprochen und Konflikte wachstumsorientiert gelöst werden. Hier sind wir bestrebt, durch verschiedene konstruktive Ansätze positive Erfahrungen im Umgang mit schwierigen Situationen zu vermitteln.

Dazu gehört auch, die persönlichen Umstände des Einzelnen wahrzunehmen und ihm eine Daseinsberechtigung in unserem professionellen Umfeld zuzugestehen. Dies entspricht unserer Wertschätzung für die Persönlichkeit und Leistungsfähigkeit des Einzelnen und spiegelt gleichzeitig unseren holistischen Ansatz der Freiheit. Wir unterstützen eine Wachstumsmentalität und damit einen Ansatz, der Fehler nicht als Versagen, sondern als Chance für Verbesserung und Lernen anerkennt. Gleichzeitig ermutigen wir Mitarbeiter, Herausforderungen nicht als Überforderung, sondern als einen natürlichen Teil des Lern- und damit des Wachstumsprozesses zu sehen.

Das Jahr 2023 stand unter dem Motto, mentale und physische Gesundheit zu fördern. Wir haben erkannt, dass viele Mitarbeiter nicht nur als Folge der Corona-Pandemie starken Belastungen unterliegen, sondern auch deren Vielfalt aus unterschiedlichen Bereichen des Lebens, von Familie, Schule, Ökologie, Zukunft, Wirtschaft u.a. auf die Mitarbeiter einwirkt.

Daher haben wir uns entschieden, durch fokussierte Maßnahmen zu den Themen Resilienz, Stressmanagement und entsprechenden Bewältigungsstrategien Unterstützung anzubieten. Flankiert wurde dieser Ansatz durch eine Weiterbildung des Management-Teams zum Ersthelfer für Mental Health (MHFA), um besondere Aufmerksamkeit für das Thema der psychischen Überforderung zu erzeugen und gleichzeitig methodische Kompetenz im Umgang damit zu vermitteln.

Dies führte dazu, dass in den einzelnen Abteilungsteams ein offenerer Umgang mit Problemen bis hin zu Depressionen und Belastungs-, Konfliktreaktionen, Erschöpfungs- sowie Überforderungssyndromen praktiziert werden kann. Aufgabenstellungen und Ziele werden als erreichbare Meilensteine definiert und Ziele so formuliert, dass sie mit dem Auftrag und den Werten der Organisation kongruent sind.

Als Management-Team sind wir nicht nur nahbar und zeigen Widerstandsfähigkeit, indem wir Herausforderungen konstruktiv, problemlösend und positiv begegnen. Wir kommunizieren auch aktiv über persönliche Erfahrungen mit der Bewältigung von Schwierigkeiten und ermutigen gleichzeitig dazu, individuelle Wege zu beschreiten, Entscheidungen eigenständig zu treffen und Verantwortung zu übernehmen.

Im Zusammenhalt bildet sich so ein unterstützendes Netzwerk, in dem Mitarbeiter voneinander lernen und sich austauschen können.

Unser gesamtes Handeln, unsere Kommunikation und Strategie sind darauf ausgerichtet, Wachsen und Lernen zu fördern, indem wir Orientierung geben. Durch unsere Werte und Kultur fungieren wir gleichsam als Kompass in einer derzeit sehr bewegten Welt, die vieles – sogar Bewährtes – in Frage stellt und gleichzeitig in ihren Bemühungen um eine Neuausrichtung zuweilen etwas verloren erscheint.





BERICHT DES AUFSICHTSRATS



Sehr geehrte Aktionärinnen und Aktionäre,

das Geschäftsjahr 2023 war für die OTRS AG trotz der weiterhin herausfordernden allgemeinen wirtschaftlichen Lage geprägt von Zuversicht und Vertrauen in das eigene Entwicklungspotential. Auch im abgelaufenen Geschäftsjahr konzentrierten sich die Themen der Beratung durch den Aufsichtsrat demnach sowohl auf das Monitoring der aktuellen Geschäftsentwicklung als auch auf das Anstoßen bzw. Ermöglichen zukünftiger Strukturen und Geschäftsfelder.

2024 wird nach unserer Einschätzung ebenfalls ein allgemein herausforderndes Jahr werden. Dennoch sind wir der Meinung, dass wir gut aufgestellt sind und unsere Erfahrung, unsere Strukturen, unsere Rücklagen, aber auch unser Wille zur Modernisierung eine solide Basis darstellen, um gestärkt aus den kommenden Jahren hervorzugehen. Die OTRS AG feierte im Geschäftsjahr 2023 ihr 20-jähriges Jubiläum. Dieser Meilenstein verdeutlicht nicht nur unsere Beständigkeit, sondern auch unsere Fähigkeit, uns in einem anspruchsvollen Marktumfeld zu behaupten. Mit Zuversicht blicken wir in die Zukunft und sind überzeugt davon, dass wir auch weiterhin eine führende Rolle unter den etablierten Marktteilnehmern einnehmen werden.

Der folgende Bericht des Aufsichtsrats informiert Sie über dessen Tätigkeit im Geschäftsjahr 2023 und das Ergebnis der Prüfung des Jahresabschlusses 2023 der OTRS AG.

Vertrauensvolle Zusammenarbeit mit dem Vorstand

Im abgelaufenen Geschäftsjahr hat der Aufsichtsrat sämtliche ihm nach Gesetz, Satzung und Geschäftsordnung obliegenden Kontroll- und Beratungsaufgaben mit großer Sorgfalt und in vollem Umfang wahrgenommen. Ferner hat der Aufsichtsrat den Vorstand bei der Leitung des Unternehmens beraten und die Geschäftsführung auf der Grundlage von schriftlichen und mündlichen Vorstandsberichten und gemeinsamen Sitzungen sorgfältig überwacht. In alle Entscheidungen von grundlegender und strategischer Bedeutung war der Aufsichtsrat stets rechtzeitig und angemessen eingebunden. Kennzeichnend für die Zusammenarbeit war ein intensiver und jederzeit offener Dialog. Die Sitzungen des Aufsichtsrats sowie die regelmäßigen Telefonate mit dem Vorstand auch außerhalb der Sitzungen dienten nicht nur dem Monitoring des Vorstands, sondern der Aufsichtsrat wurde auch als Ratgeber angesprochen. Die Zusammenarbeit zwischen Vorstand und Aufsichtsrat war von großem Vertrauen geprägt.

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

Grundlagen der Arbeit im Geschäftsjahr 2023 waren die Sitzungen des Aufsichtsrats sowie mündliche und schriftliche Berichte des Vorstands. Nach eingehender Prüfung und Beratung hat der Aufsichtsrat zu den Berichten und den Beschlussvorschlägen des Vorstands, soweit dies nach Gesetz und Satzung erforderlich war, sein Votum abgegeben. In einzelnen Fällen hat der Aufsichtsrat außerhalb von Sitzungen Beschlüsse im schriftlichen Verfahren gefasst. Über wichtige Geschäftsvorfälle ließ sich der Aufsichtsrat im Rahmen der regelmäßigen Berichterstattung nach § 90 Aktiengesetz auch außerhalb von Aufsichtsratssitzungen schriftlich und mündlich unterrichten.

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

Zusammensetzung des Aufsichtsrats

Der Aufsichtsrat der OTRS AG setzt sich aus den folgenden drei Mitgliedern zusammen: Burchard Steinbild (Aufsichtsratsvorsitzender), Thomas Stewens (Stellvertreter) und Prof. Dr. Oliver Hein. Aufgrund der überschaubaren Größe des Aufsichtsrats mit drei Mitgliedern wurden auch im Geschäftsjahr 2023 keine Ausschüsse gebildet. Der Aufsichtsrat behandelte alle anstehenden Themen im Gesamtgremium.

Aufsichtsratssitzungen und Beratungsschwerpunkte

Der Aufsichtsrat hat sich im Berichtsjahr zur Wahrnehmung seiner Aufgaben in insgesamt drei Sitzungen beraten. Die Sitzungen tagten in vollständiger Besetzung und wurden am 20. April, 20. Juli und 4. Dezember 2023 abgehalten. Alle Sitzungen, bis auf die konstituierende Sitzung im Nachgang zur ordentlichen Hauptversammlung vom 20. Juli 2023, wurden virtuell mittels Videokonferenz abgehalten.

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

Der Schwerpunkt der Beratungs- und Überwachungstätigkeit des Aufsichtsrats bezog sich im Berichtsjahr neben der laufenden Geschäftsentwicklung insbesondere auf die strategische Ausrichtung des Unternehmens. Darüber hinaus waren wichtige Schwerpunkte der Arbeit des Aufsichtsrats im Berichtsjahr die Planung 2023 und 2024, 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.

Ein wesentlicher Beschluss des Aufsichtsrats im Geschäftsjahr 2023 war die Aufnahme von Herrn Benjamin Müller zum 1. Juli 2023 als Chief Technology Officer (CTO) in den Vorstand. Diese Berufung steht sinnbildlich für das Bestreben der OTRS AG, sich nicht auf dem Bestehenden auszuruhen, sondern mit Blick auf die Zukunft rechtzeitig einen Generationenwechsel sowohl in der Firmenleitung als auch bei der technischen Verantwortung einzuleiten. Daneben wurden die Berufungen aller anderen Vorstände um weitere drei Jahre verlängert.

In der Aufsichtsratssitzung vom 20. April 2023, die gleichzeitig die Bilanzsitzung war, berichtete der Vorstand gemäß § 90 AktG auch über den Gang der Geschäfte, insbesondere den Umsatz, die Lage sowie die Rentabilität der Gesellschaft, insbesondere über die Rentabilität des Eigenkapitals.

Schwerpunkt der Sitzung war ebenso die Planung zur ordentlichen Hauptversammlung 2023. Darüber hinaus berichtete der Vorstand in dieser Sitzung ausführlich über die beabsichtigte Geschäftspolitik und Unternehmensplanung, insbesondere die Finanz-, Investitions- und Personalplanung bei der Gesellschaft und ihren Tochtergesellschaften. Mögliche Abweichungen der tatsächlichen Entwicklung von früher berichteten Zielen wurden dabei unter Angabe von Gründen, dem Gang der Geschäfte sowie insbesondere der Umsatz- und Ertragslage der Gesellschaft und ihrer Tochtergesellschaften eingehend erörtert. Ebenso hat der Aufsichtsrat in der Sitzung vom 20. April 2023 den Jahresabschluss und den Lagebericht für das Geschäftsjahr 2022 geprüft und den Jahresabschluss gebilligt.

In der konstituierenden Sitzung im Anschluss an die ordentliche Hauptversammlung vom 20. Juli 2023, hat der Aufsichtsrat Herrn Burchard Steinbild als Vorsitzenden und Herrn Thomas Stewens zum stellvertretenden Vorsitzenden erneut gewählt.

In der Sitzung vom 04. Dezember 2023 nahm der Aufsichtsrat den Bericht des Vorstands gemäß § 90 Abs. 1 Satz 1 Nr. 1-3 AktG über die beabsichtigte Geschäftspolitik, den Gang der Geschäfte einschließlich der Finanz-, Investitions- und Personalplanung bei der Gesellschaft und ihrer Tochtergesellschaften entgegen und erörterte diesen eingehend. In diesem Zusammenhang wurde das Geschäftsjahr 2023 rekapituliert und der Ausblick für 2024 besprochen.

Prüfung des Jahresabschlusses für das Geschäftsjahr 2023

Entsprechend den gesetzlichen Vorschriften wurde der von der Hauptversammlung am 20. Juli 2023 gewählte Abschlussprüfer, die VEDA WP GmbH Wirtschaftsprüfungsgesellschaft mit der Prüfung des Jahresabschlusses 2023 beauftragt. Der Abschlussprüfer hat zur Mandatierung die angeforderte Erklärung zur Unabhängigkeit vor Prüfungsaufnahme gegenüber dem Aufsichtsrat abgegeben.

Die VEDA WP GmbH Wirtschaftsprüfungsgesellschaft hat den durch den Vorstand aufgestellten Jahresabschluss der OTRS AG für das Geschäftsjahr vom 1. Januar bis 31. Dezember 2023 nach den Vorschriften des HGB nebst Lagebericht geprüft und mit dem uneingeschränkten Bestätigungsvermerk versehen. Das Testat des Wirtschaftsprüfers wurde zum 14. Juni 2024 erstellt.

Der Aufsichtsrat hat die Jahresabschlussunterlagen und den Prüfungsbericht des Abschlussprüfers rechtzeitig erhalten und ausführlich erörtert. Der Abschlussprüfer hat dem Aufsichtsrat am 22. Juni 2024 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 2023 der Gesellschaft samt Lagebericht im Rahmen der gesetzlichen Bestimmungen geprüft. Diese Prüfung hat keinen Anlass zur Beanstandung ergeben. Der Aufsichtsrat billigte am 22. Juni 2024 gemäß § 172 Satz 1 AktG den Jahresabschluss. Der Jahresabschluss der OTRS AG ist damit festgestellt.

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

Dank für die geleistete Arbeit

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

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

Oberursel, im Juni 2024

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'B. Steinbild', with a long horizontal stroke extending to the right.

Burchard Steinbild
Aufsichtsratsvorsitzender





LAGEBERICHT

GRUNDLAGEN

GESCHÄFTS- & RAHMENBEDINGUNGEN

ERTRAGS-, FINANZ- & VERMÖGENSLAGE

PROGNOSE-, RISIKO- & CHANCENBERICHT

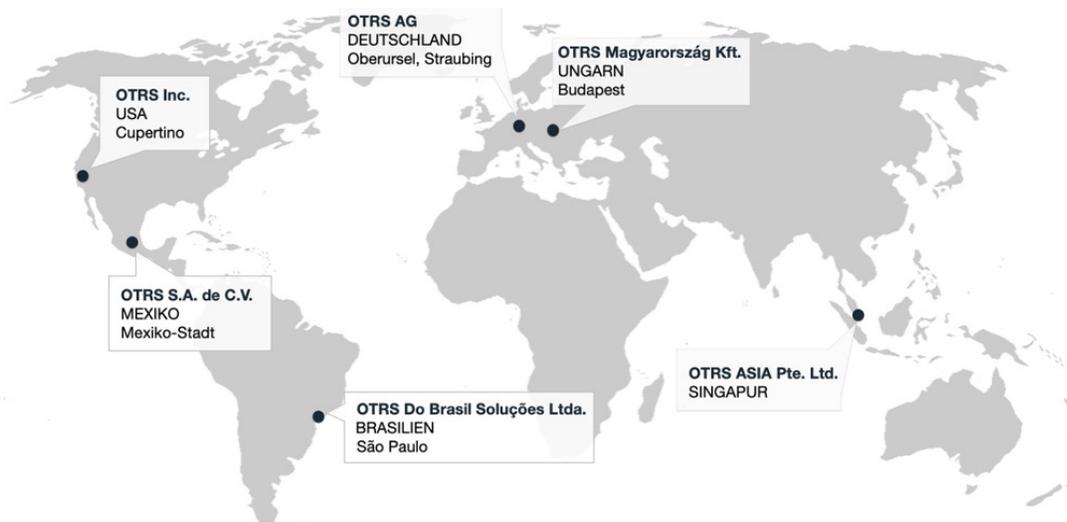
LAGEBERICHT - INHALT

GRUNDLAGEN	30
STANDORTE	30
MISSION STATEMENT	30
ZIELE	31
GESCHÄFTS- & RAHMENBEDINGUNGEN	33
TÄTIGKEITSSCHWERPUNKTE & ABSATZMÄRKTE	33
DIE ENTWICKLUNG DER GESAMTWIRTSCHAFT & DES IT-SEKTORS	34
FORSCHUNG & ENTWICKLUNG	38
GESCHÄFTSVERLAUF	40
MITARBEITER	42
ERTRAGS-, FINANZ- & VERMÖGENSLAGE	43
ERTRAGSLAGE	43
FINANZ- & VERMÖGENSLAGE	44
PROGNOSE-, RISIKO- & CHANCENBERICHT	46
PROGNOSEBERICHT	46
RISIKO- UND CHANCENBERICHT	48

GRUNDLAGEN

Standorte

Im internationalen Wettbewerb spiegeln unsere Standorte nicht nur unsere Präsenz in relevanten Kernmärkten wider, sondern generieren gleichzeitig Sichtbarkeit und daraus resultierend ein Wachstum der Marke OTRS. Genau diese Faktoren stehen für langfristige wirtschaftliche Sicherheit.



Mission Statement

Why

Wir geben Unternehmen die Freiheit, erfolgreich zu sein.

Unternehmen müssen heutzutage hochgradig flexibel agieren und sich schnell anpassen können, um im Wettbewerb zu bestehen. Dies verlangt für die Bearbeitung von täglichen Routinen und Prozessen ein Höchstmaß an Verlässlichkeit und Transparenz bei minimalem Arbeitsaufwand.

Nur so entstehen Freiraum und Kreativität für jene Maßnahmen, Entscheidungen und Projekte, die Unternehmen wachsen lassen können.

How

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

What

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



Lösung = Software + Dienstleistung

Stetige Weiterentwicklung inkl. Anwender-Input

Optimale Nutzung und reibungsloser Betrieb

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

Ziele

Die Voraussetzungen für kontinuierlichen unternehmerischen Erfolg setzen sich heute vor allem aus drei Komponenten zusammen: kunden- und marktorientierte Produktentwicklung, qualifizierte Mitarbeiter und innovative, auf die Zukunft ausgerichtete Unternehmensführung und -entwicklung. Die strategische Ausrichtung der OTRS Group verfolgt daher parallel genau diese Ziele.

Software

Die zunehmende Komplexität in nahezu allen Bereichen des privaten und beruflichen Lebens hat unter anderem dazu geführt, dass auch Märkte sich rasant verändern bzw. anpassen müssen. Dies bedeutet, dass nicht nur unsere Kunden vor immer neuen Herausforderungen stehen, die sie unter anderem mit der Unterstützung geeigneter Software bewältigen müssen. Auch wir als Anbieter müssen unsere Produktentwicklung im Hinblick auf Innovation und Veröffentlichungen an die gestiegenen Anforderungen anpassen.

Wir haben daher unsere Produktentwicklung in den vergangenen Jahren einigen maßgeblichen Veränderungen unterzogen. Als besonders relevant, weil verkürzend für Produktentwicklungszyklen und steigernd für Kreativität und Innovation, sind die Einführung der **agilen Arbeitsweise** und der Einsatz neuer **technologischer Ansätze** zu nennen. Zusätzlich haben wir durch die **Öffnung und Integration** für und von andere(n) Produkte(n) einen stetigen Optimierungsprozess in Gang gesetzt, um unser Angebot wettbewerbsfähig auszubauen und so Weiterentwicklung und kontinuierliches Wachstum der Unternehmensgruppe sicherzustellen.

Markterschließung

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

Unsere internationale Ausrichtung erfordert in besonderem Maße die Beobachtung unterschiedlicher Märkte im Hinblick auf die ökonomische, aber auch politische Entwicklung und damit deren Wachstumspotenzial und unternehmerischen Vorteil.

Dies kann zum Auf- und Ausbau neuer Niederlassungen ebenso wie zu Schließungen führen, wenn, wie beispielsweise in Hongkong, die örtlichen Vorteile aufgrund negativer politischer Veränderungen an Bedeutung verlieren.

Organisationsentwicklung

Besonders seit der Corona-Pandemie haben sich die Erwartungen von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern an Arbeitgeber, die Definition von idealen Arbeitsbedingungen und die Vorstellungen von Karriere signifikant verändert. Dies erfordert auch ein klares Umdenken im Hinblick auf die Aufbau- und Ablauforganisation sowie deren Dynamik und Anpassungsfähigkeit. Dem veränderten Wert von Arbeit als erfüllender Bestandteil des Lebens müssen wir ebenso Rechnung tragen wie dem Wunsch nach reduzierter Arbeitszeit und zusätzlichen Benefits, um als Arbeitgeber auf dem hart umkämpften Arbeitsmarkt bestehen zu können.

Daraus resultieren beispielsweise ein veränderter Ressourceneinsatz und damit verbunden neue Definitionen von Rollen, Verantwortlichkeiten und nicht zuletzt von Karrierepfaden.

Mit OTRS als lernender Organisation ist es uns weiterhin ein Anliegen, den Bedürfnissen der Mitarbeiter im Hinblick auf die Entwicklung ihrer sozialen und fachlichen Kompetenzen besondere Aufmerksamkeit zu schenken. Dabei berücksichtigen wir auch die unterschiedlichen Ansprüche an Kommunikation und Information, die unter anderem durch eine eigene Personalposition „People, Culture, Communication“ evaluiert und umgesetzt werden und ein hohes Maß an Mitarbeiterzufriedenheit generieren. Gerade in den aktuell schwierigen Zeiten bedarf es einer intensiveren Betreuung der Mitarbeiter durch geeignetes Personal im Unternehmen. Parallel dazu passen wir unser Talent Management und Employer Branding kontinuierlich an die sich verändernden Marktbedingungen und -erfordernisse an, um sicherzustellen, jederzeit den Zugriff auf qualifiziertes Personal gewährleisten zu können, was uns trotz eines sehr engen Bewerbermarktes überdurchschnittlich gut gelingt.

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

GESCHÄFTS- & RAHMENBEDINGUNGEN

Tätigkeitsschwerpunkte & Absatzmärkte

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

Aufgrund der Komplexität der Software und des Softwareeinsatzes im Unternehmen sowie des erforderlichen Spezialwissens bedarf es für deren effizienten Einsatz eines speziellen Know-hows und Supports. Als Quellcode-Inhaber bietet die OTRS AG ihren Kunden daher ergänzend zu den Softwarelösungen einen umfassenden Business Support. Die OTRS AG stellt darüber hinaus IT Service Management-Lösungen (ITSM) zur Verfügung. Wir beraten und unterstützen unsere Kunden hinsichtlich der Integration, Optimierung und Weiterentwicklung von ITSM-Lösungen sowie der softwaregestützten Geschäftsprozessoptimierung. Ein weiteres Angebot im Portfolio für Kunden der OTRS AG ist die Auslagerung kompletter IT-gestützter Geschäftsprozesse in technischer, personeller und fachlicher Hinsicht. Die Weiterentwicklung unserer Produktlinie besteht in auf bestimmte Bedarfe zugeschnittene Solutions, mit denen Business-Prozesse beispielsweise aus den Bereichen Security (**STORM**), Human Resources u.a.m. abgebildet werden. Dies gibt uns die Möglichkeit, unser Angebot in Richtung eines Enterprise Service Management Systems (ESM) auszubauen.

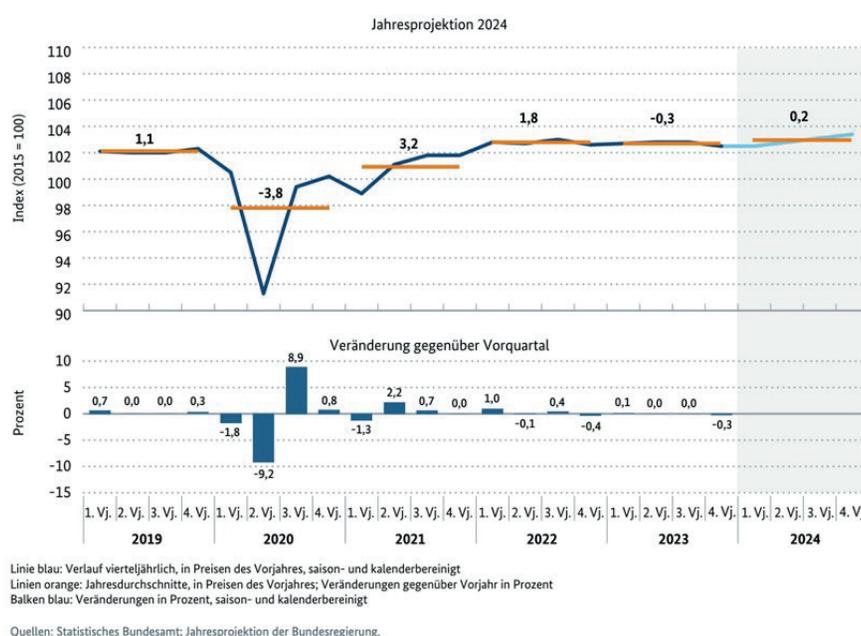
2017 hat die OTRS AG erstmals eine neue OTRS Version nur zahlenden Kunden zur Verfügung gestellt. Diese Veränderung ging mit einem Rebranding einher: Aus der OTRS Business Solution™ Managed wurde **OTRS**. Auch die frei zugängliche Version OTRS Free erhielt mit ((OTRS)) Community Edition einen neuen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

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

Die Entwicklung der Gesamtwirtschaft & des IT-Sektors

Durch das bereits herausfordernde Jahr 2022 war die deutsche Wirtschaft noch vergleichsweise stabil gekommen. Vorsichtig optimistisch rechnete die Bundesregierung für den Jahresdurchschnitt 2023 zu Beginn des Jahres entsprechend mit einem leichten Anstieg des preisbereinigten Bruttoinlandsprodukts (BIP) um 0,2 %. Doch die anhaltenden globalen Krisen und Herausforderungen haben die deutsche Wirtschaft so stark belastet, dass das preisbereinigte BIP letztlich um 0,3 % gegenüber dem Vorjahr gesunken ist.¹ Wesentliche Faktoren hierfür waren unter anderem die Energiepreise, die sich auf einem hohen Niveau stabilisiert haben, geopolitische Spannungen, die sich negativ auf den Welthandel und damit auch auf die deutsche Exportwirtschaft ausgewirkt haben, sowie die hohen Inflationsraten und steigenden Zinsen, die einerseits die Kaufkraft, andererseits die Finanzierungsbedingungen dämpften. Unter dem Eindruck der Folgen der Corona-Pandemie, der Energiekrise, der anhaltenden russischen Aggressionen gegen die Ukraine, der weltwirtschaftlichen Schwäche sowie der restriktiveren Geldpolitik auf der einen Seite und der rückläufigen Inflation sowie des sich als robust erweisenden Arbeitsmarktes auf der anderen Seite, stellt die Bundesregierung in ihrem Jahreswirtschaftsbericht 2024 für das aktuelle Jahr einen leichten Anstieg des preisbereinigten BIPs um 0,2 % in Aussicht.²

Schaubild 26: Bruttoinlandsprodukt (preisbereinigt)



Wenngleich die Inflationsrate laut Statistischem Bundesamt im Jahresdurchschnitt 2023 mit 5,9 % unter dem historisch hohen Niveau des Vorjahres (+6,9 %) lag und das Arbeitnehmerentgelt um 6,7 % zunahm, stiegen die Verbraucherpreise weiter, sodass die privaten Konsumausgaben in der Folge dennoch deutlich zurückgingen.³ Nicht nur für Nahrungsmittel und Energie mussten Verbraucher erneut spürbar mehr ausgeben. Auch für Güter aus anderen Bereichen mussten sie noch tiefer in die Tasche greifen: Die Kerninflation – also die Jahresteuersatzrate ohne Berücksichtigung von Energie und Nahrungsmitteln – ist in 2023 um 5,1 % gestiegen. 2022 lag diese Kennzahl noch bei +3,8 %. Entlastungsmaßnahmen, wie die im Januar 2023 in Kraft getretene „Strompreisbremse“ oder das seit Mai 2023 erhältliche „Deutschlandticket“, konnten die Preisentwicklung nur begrenzt dämpfen.⁴

¹ https://www.destatis.de/DE/Presse/Pressekonferenzen/2024/bip2023/statement-bip.pdf?__blob=publicationFile

² https://www.bmwk.de/Redaktion/DE/Publikationen/Wirtschaft/jahreswirtschaftsbericht-2024.pdf?__blob=publicationFile&v=6

³ https://www.destatis.de/DE/Presse/Pressemitteilungen/2024/01/PD24_020_611.html

⁴ <https://www.destatis.de/DE/Themen/Wirtschaft/Preise/Verbraucherpreisindex/aktuell-energie.html>

Für 2024 lassen sich bereits jetzt weitere Preissteigerungen absehen. So stiegen bereits im Januar der CO₂-Preis von 30 auf 45 Euro pro Tonne und der verminderte Mehrwertsteuersatz von 7 % bei Gaststätten auf den vollen Satz von 19 %.

Aufgrund von Preissteigerungen auf Erzeugerebene hat sich 2023 auch der Kostendruck auf die Unternehmen nochmals erhöht. Insbesondere die in Deutschland in hoher Zahl vertretenen energieintensiven Industrieunternehmen waren und sind davon betroffen. Doch selbst die meisten Dienstleistungsbereiche, die die deutsche Wirtschaft erneut maßgeblich gestützt haben, konnten ihre Bruttowertschöpfung nicht in gleichem Maße ausweiten wie in den beiden Jahren zuvor. Entsprechend ihrer aktuellen Lage und des nach wie vor schwierigen konjunkturellen Umfelds sowohl innerhalb Deutschlands als auch international, blicken die Unternehmen eher pessimistisch auf die kommenden Monate. Im Januar 2024 ist der ifo Geschäftsklimaindex auf 85,2 Punkte weiter gefallen.⁵ In einem solchen Geschäftsklima werden Unternehmen bei ihren Investitionsentscheidungen erfahrungsgemäß zögerlicher, sodass sich Sales-Zyklen weiter verlängern.

Anlass zur Hoffnung gibt es trotzdem. Der Bereich Information und Kommunikation konnte im Jahr 2023 seine Wertschöpfung laut Statistischem Bundesamt weiter steigern und verzeichnete mit +2,6 % den größten preisbereinigten Zuwachs.⁶ Auch der Branchenverband der deutschen Informations- und Telekommunikationsbranche bitkom lässt verlauten, dass sich die Digitalbranche von Krisen unbeeindruckt zeige. Ihm zufolge haben die ITK-Umsätze im Jahr 2023 um 2,0 % auf 215 Milliarden Euro zugelegt und sich damit entgegen dem deutschlandweiten Abwärtstrend entwickelt. Für das laufende Jahr prognostiziert der Verband ein Wachstumsplus von 4,4 % auf 224,3 Milliarden Euro.⁷

Wichtigster Wachstumstreiber innerhalb der Digitalbranche bleibt dabei die Informationstechnik. Die Umsätze hier sind in 2023 um 2,2 % auf 142,9 Milliarden Euro gestiegen. Für 2024 wird erwartet, dass diese um weitere 6,1 % wachsen, auf 151,5 Milliarden Euro. Vor allem für das Geschäft mit Software sieht bitkom hohes Wachstum voraus: Dieses soll um 9,4 % auf 45,5 Milliarden Euro zulegen. Im Geschäft mit Software für die Systeminfrastruktur von Unternehmen legen die Umsätze zudem um voraussichtlich 8,1 % auf 10,0 Milliarden Euro zu. 3,9 Milliarden Euro davon entfallen auf Sicherheitssoftware, was einem Anstieg um 12,7 % entspricht. Für sonstige Software-Anwendungen wird ein Umsatzwachstum um 8,5 % auf 23,2 Milliarden Euro erwartet – darunter Kollaboration-Tools zur Zusammenarbeit und zum mobilen Arbeiten, die mit einem erwarteten Plus von 13,5 % überdurchschnittlich wachsen sollen. Für IT-Services sollen die Ausgaben um 4,8 % auf 51,7 Milliarden Euro steigen.⁸

Spurlos geht die um sich greifende Rezession jedoch auch an der Digitalbranche nicht vorbei. Zwar bewegt sie sich verglichen mit der Gesamtwirtschaft nach wie vor auf höherem Niveau. Im Januar 2024 trübte sich jedoch auch unter ITK-Unternehmen die Stimmung ein. Der Bitkom-ifo-Digitalindex fiel zu diesem Zeitpunkt um 2,6 Zähler; die Unternehmen bewerteten sowohl ihre Geschäftslage als auch die Geschäftserwartungen schlechter als noch im Monat zuvor.⁹

Auch die Mehrheit der IT-Mittelständler erwartet laut Jahresprognose des Bundesverband IT-Mittelstand e.V. (BITMi), dass die Situation der Digitalbranche in 2024 stagniert oder sich verschlechtert.¹⁰ Dennoch blicken sie verhalten positiv in ihre eigene Zukunft. Mehr als die Hälfte (57 %) rechnet mit einer Umsatzsteigerung, ein weiteres Drittel geht von einem gleichbleibenden Umsatz aus.

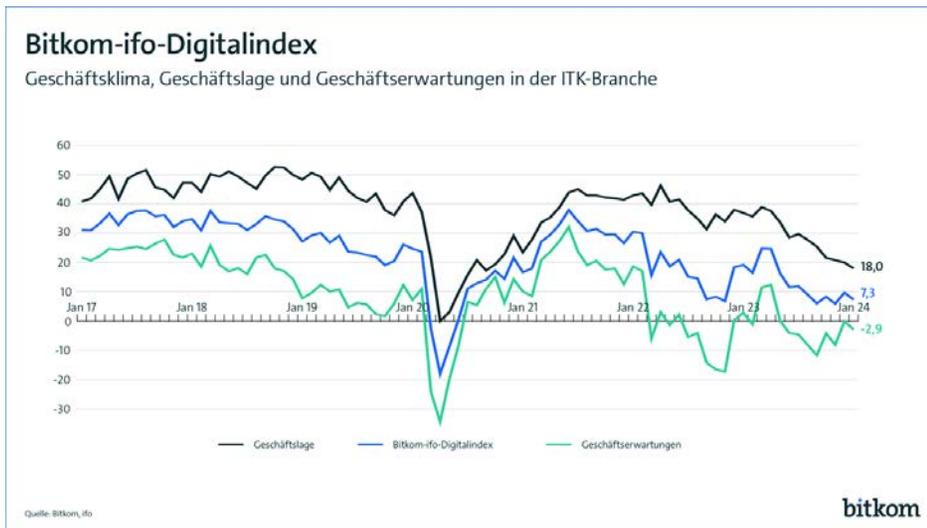
⁵ <https://www.ifo.de/fakten/2024-01-25/ifo-geschaeftsklimaindex-gefallen-januar-2024>

⁶ https://www.destatis.de/DE/Presse/Pressekonferenzen/2024/bip2023/statement-bip.pdf?__blob=publicationFile

⁷ <https://www.bitkom.org/Presse/Presseinformation/Digitalbranche-von-Krisen-unbeeindruckt>

⁸ <https://www.bitkom.org/Presse/Presseinformation/Digitalbranche-von-Krisen-unbeeindruckt>

⁹ <https://www.bitkom.org/Digitalindex>



In der Befragung des BITMi sieht der IT-Mittelstand neben der generell schwierigen Wirtschaftslage auch als Problem, dass die Digitalisierung in der Politik derzeit nicht priorisiert wird. Hinzu kommen gesetzliche Regulierungen, die kleine und mittelständische Unternehmen immer stärker belasten, sowie der anhaltende IT-Fachkräftemangel, der Digitalisierungsprojekte ins Stocken bringt. Bitkom-Präsident Dr. Ralf Wintergerst sieht davon „zunehmend auch die öffentliche Verwaltung betroffen, die unbedingt mehr Digitalkompetenz braucht“ und fordert Politik und Unternehmen angesichts des demografischen Wandels auf, schnell und massiv gegenzusteuern.¹¹

Als Chance, den Fachkräftemangel zumindest teilweise zu lindern, sehen viele Unternehmen den Einsatz von Künstlicher Intelligenz (KI). In der Bitkom-Studie zum Arbeitsmarkt für IT-Fachkräfte äußern 48 % diese Hoffnung. Entlastung versprechen sie sich von KI vor allem dadurch, dass Beschäftigte bei Standardaufgaben entlastet (57 %), bei der individuellen Weiterbildung angeleitet (51 %) und IT-Fachkräfte etwa beim Programmieren unterstützt werden (42 %).¹²

Während KI-Anwendungen wie Chatbots oder Programmier-Assistenten in vielerlei Hinsicht Vorteile in Form von höherer Effizienz und gesenkten Kosten bringen können, entstehen durch die sich rasant entwickelnde KI-Landschaft auch neue potenzielle Risiken. So legt beispielsweise die Studie „Coding on Copilot“ von GitClear nahe, dass die Code-Qualität sinkt, wenn Entwickler GitHub Copilot oder ChatGPT nutzen.¹³ Der KI-Assistent schlägt demnach zwar schnelle, aber nicht unbedingt gute und nachhaltige Lösungen beim Coden vor. Das wiederum führt dazu, dass sich die technische Schuld ebenso wie der Wartungsaufwand erhöhen.

Besonders zwiespalten ist das Bild im Bereich der Cybersecurity. Auf der einen Seite kann KI dabei helfen, die Cybersecurity von Unternehmen zu erhöhen, indem sie beispielsweise eingesetzt wird, um verdächtige Aktivitäten und Kommunikation zu identifizieren oder bei Angriffen und Vorfällen frühzeitig die richtigen Stellen zu alarmieren. Auf der anderen Seite bietet KI auch Cyberkriminellen vielfältige Möglichkeiten, ihre Angriffe zu perfektionieren und sie noch schneller in noch höherer Zahl auszuführen. In einer bitkom-Befragung überwiegt bei den Unternehmen die Sorge vor den Risiken: 57 % sehen vornehmlich Gefahren durch KI für die Cybersicherheit.¹⁴ 35 % sind hingegen der Meinung, dass generative KI die IT-Sicherheit verbessern wird. Eine andere Studie zeigt, dass auf KI basierende Angriffe bereits heute höhere Kosten für deren Behebung verursachen.¹⁵

Fest steht, dass das Thema Cybersecurity uns als Gesellschaft und die Geschäftswelt auch in diesem und in den kommenden Jahren weiter beschäftigen wird. In seinem Bericht „Die Lage der IT-Sicherheit in

¹⁰ <https://www.bitmi.de/bitmi-jahresprognose-fuer-2024-it-mittelstand-zeigt-sich-stabil/>

¹¹ <https://www.bitkom.org/Presse/Presseinformation/Rekord-Fachkraeftemangel-Deutschland-IT-Jobs-unbesetzt>

¹² <https://www.bitkom.org/Presse/Presseinformation/Rekord-Fachkraeftemangel-Deutschland-IT-Jobs-unbesetzt>

¹³ https://www.gitclear.com/coding_on_copilot_data_shows_ais_downward_pressure_on_code_quality

Deutschland 2023“ stellt das Bundesamt für Sicherheit in der Informationstechnik (BSI) fest: „Insgesamt zeigte sich im aktuellen Berichtszeitraum eine angespannte bis kritische Lage. Die Bedrohung im Cyberraum ist damit so hoch wie nie zuvor. Wie schon in den vergangenen Jahren wurde eine hohe Bedrohung durch Cyberkriminalität beobachtet.“¹⁶

Deutsche Unternehmen sind sich dieser Bedrohung zunehmend bewusst und investieren daher mehr denn je in IT-Sicherheit – auch aufgrund der für viele bald greifenden gesetzlichen Anforderungen durch die NIS-2-Richtlinie. Basierend auf Daten des Marktforschungsinstituts IDC erwartet bitkom, dass die Ausgaben für IT-Sicherheit in diesem Jahr um 13,1 % steigen und damit erstmals die 10-Milliarden-Euro-Marke überschreiten werden.¹⁷ Das größte Wachstum prognostiziert der Verband dem Bereich Sicherheits-Software, in dem sich die Ausgaben um 16,9 % auf 5,2 Milliarden Euro erhöhen sollen.

Die OTRS Group setzt sich bereits seit vielen Jahren mit dem Thema IT- und Cyber-Sicherheit auseinander. Mit **STORM** powered by OTRS bietet sie Unternehmen eine Lösung, um schneller und effizienter auf sicherheitsrelevante Vorfälle zu reagieren. Dank sicherer Schnittstellen zu anderen Cybersecurity-Lösungen erhalten Sicherheitsverantwortliche, etwa im Security Operations Center (SOC), den vollen Überblick und können Prozesse die notwendig sind, um Vorfälle schnellstmöglich und effektiv zu lösen, zentral verwalten, orchestrieren und automatisieren. Im Kampf gegen Cyberkriminelle mit KI-Turbo bringt ihnen das in Zeiten des Fachkräftemangels wertvolle Entlastung und Zeit, um ihr Unternehmen besser zu schützen.

Trends und Themen, die uns abseits dessen auch in 2024 begleiten werden, bleiben Cloud Computing und Nachhaltigkeit. Laut Statista werden sich die weltweiten Umsätze mit Software-as-a-Service (SaaS) voraussichtlich von 205,22 Milliarden US-Dollar im Jahr 2023 auf 243,99 Milliarden US-Dollar im laufenden Jahr erhöhen.¹⁸ Angesichts des Klimawandels und damit zusammenhängender Auflagen wird der Faktor Nachhaltigkeit künftig immer häufiger grundlegender Bestandteil von Geschäfts- und Kaufentscheidungen sein. Digitalisierungsprojekte stehen dem nicht grundsätzlich entgegen, sondern können nachhaltigen Entwicklungen im Gegenteil als Wegbereiter und Innovationstreiber dienen. Egal, ob Mobilitäts- oder Energiewende oder nachhaltige Stadtentwicklung: Digitale Technologien können maßgeblich dazu beitragen, die Sustainable Development Goals (SDGs) der Vereinten Nationen zu erreichen. Auch Gartner sieht „Nachhaltige Technologie“ als einen der zehn wichtigsten strategischen Technologie-Trends für 2024.¹⁹

Zu den von Gartner prognostizierten wichtigsten Technologie-Trends gehören außerdem unter anderem Plattformentwicklung, Cloud-Plattformen für die Industrie, intelligente Anwendungen, technologieunterstützte vernetzte Belegschaft sowie Maschinenkunden (Machine Customers). All diese Trends bergen für Unternehmen das Potenzial, sie dabei zu unterstützen, erfolgreich durch das von Krisen und Herausforderungen geprägte wirtschaftliche Umfeld zu navigieren – sei es durch Kostensenkung, Prozessoptimierung und Effizienzsteigerung, verbesserte Mitarbeiterbindung oder eine komplette Neuausrichtung der Geschäftsstrategie.

In den meisten Fällen wird es eine Kombination verschiedener Maßnahmen sein, die Unternehmen wählen, um sich zukunftssicher aufzustellen. In diesem komplexen Geflecht aus Unternehmensmission und -strategie, spezialisierten Abteilungen und Mitarbeitern, alten und neuen Technologien und Tools, benötigen sie heute nicht mehr einfach nur Technologieanbieter, sondern Lösungspartner mit dem Blick aufs große Ganze einerseits und tiefem fachlichen Wissen und Erfahrungsschatz andererseits.

¹⁴ https://www.bitkom.org/Presse/Presseinformation/KI-Herausforderung-fuer-Cybersicherheit#_

¹⁵ <https://www.csoonline.com/de/a/hoehere-kosten-durch-genai-attacken,3681236>

¹⁶ https://www.bsi.bund.de/SharedDocs/Downloads/DE/BSI/Publikationen/Lageberichte/Lagebericht2023.pdf?__blob=publicationFile&v=7 (S. 11)

¹⁷ <https://www.bitkom.org/Presse/Presseinformation/Cybersicherheit-Deutscher-Markt-ueber-10-Milliarden-Marke>

¹⁸ <https://de.statista.com/statistik/daten/studie/194117/umfrage/umsatz-mit-software-as-a-service-weltweit-seit-2010/>

¹⁹ <https://www.gartner.de/de/artikel/die-10-wichtigsten-strategischen-technologie-trends-von-gartner-fuer-2024>

Diesen Bedarf hat die OTRS Group frühzeitig erkannt und den Wandel vom reinen Software- zum kundenzentrierten, serviceorientierten Lösungsanbieter vollzogen. Die Basis dafür bildet die vollständig anpassbare Software OTRS, aus der mehrere vorkonfigurierte Lösungen (Solution Scenarios) für verschiedene Anwendungsfälle hervorgegangen sind. Die in den sofort einsatzbereiten Lösungen enthaltenen Prozesse bilden die typischen Workflows der entsprechenden Use Cases ab, wie etwa im IT Service Management (ITSM), Customer Service & Support, Human Resource Management oder Office Management. So kommen Kunden schneller ins produktive Arbeiten und OTRS interne Ressourcen werden geschont. Durch die Umstellung auf Rolling Release im November 2023 können die sich rasant entwickelnden Kunden- und Marktanforderungen zudem noch früher und schneller in die Entwicklung der OTRS Lösungen einfließen.

So erhalten Kunden mit den cloudbasierten und skalierbaren Softwarelösungen der OTRS Group auch in Zukunft stets aktuelle, sichere und passgenaue Anwendungen für strukturierte Kommunikation und effiziente Prozesse in ihren individuellen Einsatzszenarien.

Forschung & Entwicklung

Im Jahr 2023 haben wir unsere agilen Strukturen weiter gefestigt und bedeutende Fortschritte in der Transformation unseres Unternehmens zu einem agilen, zukunftsorientierten Technologieanbieter gemacht. Ein Highlight des Jahres war der Architektur-Workshop in Oberursel. Dieses Treffen markierte einen Wendepunkt in unserer Strategie, eine grundlegend neue Architektur für die zukünftige OTRS Plattform zu entwickeln. Die Einführung von GoLang als neue Programmiersprache ermöglichte es uns, innovative Wege in der Softwareentwicklung zu beschreiten. Mit der Implementierung des Tenant Services als erste Anwendung in GoLang haben wir die Tür zu neuen Möglichkeiten des Testens, Bauens und Ausrollens unserer Software eröffnet.

Unser Engagement für Bildung und Wissenstransfer, insbesondere im Bereich Kubernetes, hat zu einer signifikanten Verbesserung unserer Fähigkeiten geführt. Dies hat es uns ermöglicht, die Zeiten für das Rollout verwalteter Infrastrukturen zu verkürzen und effizientere Release- und Deployment-Zyklen zu erreichen. Eine Vereinfachung unserer Service Level Agreements (SLAs) und die Lösung der Bindung von Feature Addons an Vertragsniveaus eröffnen neue Wege für unsere zukünftige Containerarchitektur.

Die massive Ausweitung unserer Dokumentensuche mit vielen zusätzlichen Suchoptionen hat die Benutzerfreundlichkeit und Effizienz unserer Lösungen verbessert. Die Migration unserer gesamten Git-Infrastruktur zu GitLab war ein strategischer Schritt, der es uns erlaubt, standardisierter zu arbeiten und unsere Ressourcen noch stärker auf die Produktentwicklung zu konzentrieren. Die erfolgreiche Umstellung aller Repositories und die Implementierung erster Automatismen und Sicherheitsmaßnahmen haben die Qualität unseres Produkts maßgeblich gesteigert.

Die Umwandlung unseres Produkts in ein Rolling Release-Modell, weg von traditionellen Versionsnummern hin zu einer reinen Build-Nummer-Logik, stellt einen Paradigmenwechsel in unserem Entwicklungsansatz dar. Diese Änderung ermöglicht eine kontinuierliche Verbesserung und schnellere Bereitstellung von neuen Funktionen und Fixes.

Ein besonderer Fokus lag auf der Performance-Optimierung, von der insbesondere unsere Großkunden profitieren. Die Einführung von **OTRS** Archive bietet eine spezialisierte Lösung für die sichere, effiziente und nur lesbare Archivierung von historischen Daten. Dies ist besonders wertvoll für Kunden, die mit einem neuen **OTRS** Design beginnen oder aus Compliance-Gründen Zugang zu historischen Daten benötigen.

Durch den Abbau technischer Schulden, wie die Unterstützung aktueller Node.JS-Versionen und die Einführung moderner S3 Article-Backends sowie die Vorbereitung auf einen zukünftigen Containerbetrieb, haben wir unsere Plattform wesentlich modernisiert und für die Zukunft gerüstet. Diese Entwicklungen signalisieren nicht nur unser Engagement für Innovation und Qualität, sondern stellen auch sicher, dass wir an der Spitze der technologischen Entwicklung bleiben und unseren Kunden kontinuierlich verbesserte Lösungen bieten.

Der Gesamtbetrag der Forschungs- und Entwicklungskosten belief sich im Berichtsjahr auf TEUR 4.976. Seit Oktober 2022 werden die Entwicklungskosten aufgrund des Umstiegs auf eine agile Softwareentwicklung lediglich im Aufwand erfasst.

Highlights 2023

Agile Strukturen und Methoden

- Weiterer Ausbau und Festigung agiler Strukturen.
- Durchführung eines wegweisenden Workshops in Oberursel mit dem Architekturteam zur Entwicklung einer neuen, containerisierten und skalierbaren Produktarchitektur.

Technologie und Innovation

- Einführung von GoLang als neue Programmiersprache für die Entwicklung eines neuen Tenant Services.
- Erste Schritte in der Nutzung von GoLang eröffnen neue Möglichkeiten für Testing, Building und Deployment.
- Bildungsinitiativen in zukunftssträchtigen Technologien, insbesondere Kubernetes, zur Förderung kürzerer Release- und Deployment-Zyklen.

Produktentwicklung und -optimierung

- Vereinfachung der Service Level Agreements (SLAs) und Entkopplung von Feature Addons vom Vertragsniveau als Vorbereitung für die Containerarchitektur.
- Erhebliche Erweiterung der Dokumentensuche mit zusätzlichen Suchoptionen.
- Migration der Git-Infrastruktur zu GitLab zur Standardisierung der Arbeitsumgebung und Fokussierung auf die Produktentwicklung.
- Implementierung von Automatismen und Sicherheitsmaßnahmen zur Steigerung der Produktqualität.

Release-Strategie und Performance

- Übergang zu einem Rolling Release-Modell und Abschaffung traditioneller Versionsnummern zugunsten von Build-Nummern.
- Fokus auf Performance-Optimierung, von der insbesondere Großsysteme profitieren.
- Einführung von „OTRS Archive“ als spezialisierte Lösung für sichere, effiziente und nur lesbare Archivierung von historischen Daten.

Technische Schulden und zukunftsfähige Plattform

- Abbau technischer Schulden durch Unterstützung aktueller Node.JS-Versionen und Einführung moderner S3 Article-Backends.
- Vorbereitende Maßnahmen für den Betrieb auf zukünftigen Containerplattformen zur Modernisierung und Zukunftssicherung der Plattform.

Geschäftsverlauf

Das Jahr 2023 hat den Kurs der vergangenen Jahre fortgesetzt und uns ein weiteres Mal mit (s)einer schwachen Konjunktur gefordert. Auch die Prognosen sahen und sehen die deutsche Wirtschaft nur mühsam auf einen Wachstumskurs zurückkehren. Nicht nur scheint der Ukraine-Krieg in einer nicht enden wollenden Belastung für viele Bereiche zu münden, zudem hat zum Ende des Jahres der Angriff der Hamas als neue geopolitische Unsicherheit ein zusätzliches negatives Signal gesendet, welches sich ebenfalls in einem wirtschaftlichen Abschwung manifestiert. Darüber hinaus ist insbesondere Europa damit konfrontiert, Energiesicherheit und -unabhängigkeit zu vorrangigen Zielen zu machen und den grünen Wandel zu forcieren, was jedoch ebenfalls zum Inflationsdruck beiträgt.

Die hohen Zinsen und nur allmählich zulegende Reallöhne stellen eine nicht unwesentliche Belastung für die Wirtschaft dar. Mit einem möglichen Wegfall einiger Unternehmenssubventionen ist auch die zukünftige Investitionstätigkeit, vor allem in den beiden kommenden Jahren erheblich belastet. Beides wirkt sich signifikant auf den Geschäftsverlauf aus.

Insgesamt zeichnet sich das Bild einer Ära, in der Angebotsengpässe und Nachfragedefizite ebenso wie die post-pandemischen Verwerfungen auf dem Arbeitsmarkt eine konjunkturelle Volatilität produzieren und die Inflation Druck auf das globale Preisniveau ausübt.

Einen nicht unwesentlichen Faktor unter anderen stellt hierbei das Thema Künstliche Intelligenz (KI) dar. Der Einsatz Künstlicher Intelligenz, die scheinbar immer noch einen Wild Card-Status hat, könnte einen deutlich positiven Einfluss auf das Produktivitätswachstum haben. Zumindest jedoch erwachsen aus den unterschiedlichsten Anwendungsszenarien vielseitige Marktchancen, gleichzeitig aber auch der Druck, diesen zu entsprechen, und zwar in zeitlicher und qualitativer Hinsicht. Darüber hinaus bergen die Fortschritte bei KI jedoch auch erhebliche Risiken im Hinblick auf die Verbreitung von Falschinformationen und die Tendenz zu Cyberangriffen.

In der Konsequenz zeigen diese Dynamiken im Wirtschaftsgefüge ihre Auswirkungen in vielerlei Hinsicht auf unser unternehmerisches Tagesgeschäft. Die Organisation, Produktentwicklung und damit einhergehende Prozesse, personelle Strukturen und Unternehmenskultur zukunftsorientiert zu gestalten und dabei gleichzeitig stabil zu halten, bedarf eines Umdenkens. Es gilt, die Resilienz zu stärken und derzeit der Sicherheit in einer stärker fragmentierten Welt den Vorrang vor kurzfristiger ökonomischer Effizienz zu geben.

Wir können konstatieren, dass es trotz der stark umkämpften Fachkräfte gelungen ist, offene Positionen nicht nur planmäßig, sondern darüber hinaus mit hochqualifizierten Mitarbeitern zu besetzen, die das Wissensniveau auf ein höheres Level heben. Auch bei Positionen, die lediglich nachzubesetzen waren, haben wir wichtige Know-how-Träger gewinnen können. Gleichzeitig hat sich jedoch auch die Prognose bestätigt, dass sich der Anspruch der Mitarbeiter an finanzielle Zuwendungen und andere Kompensationsmöglichkeiten deutlich erhöhen wird.

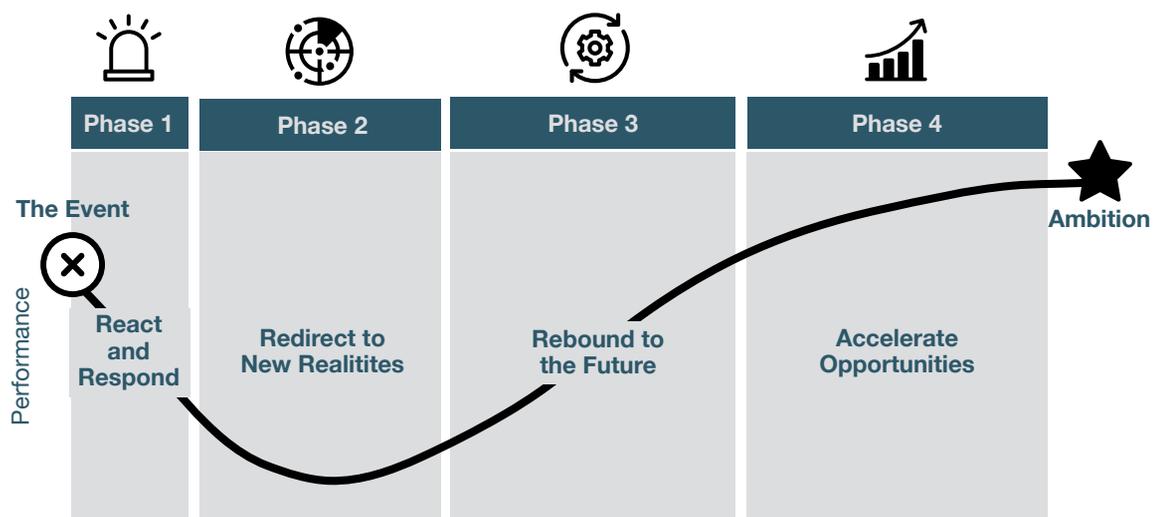
Der allgemein gestiegene Krankenstand, den wir als generellen Trend zusammen mit einem Bedürfnis nach einer sich verlagernden Work-Life-Balance erleben, macht es auch hier notwendig, im Hinblick auf die Ressourcenplanung und den Personaleinsatz in anderen Dimensionen zu denken. So ist der Wunsch nach einer Vier-Tage-Woche bzw. reduzierter Wochenarbeitszeit kein auf die Familien- oder Erziehungszeit beschränkter, sondern wird immer häufiger auch als Voraussetzung für die Annahme des Jobangebotes genannt. Grundsätzlich können wir diesen Wünschen durch unsere flexiblen Arbeitszeitmodelle entsprechen, jedoch bedeutet dies für unsere Personalaufwände, die Administration und Dynamik ein deutliches Mehr an Arbeit und Kosten.

Parallel dazu ist es nach wie vor unser Anliegen, durch ein hohes Maß an individueller Betreuung und Begleitung, sowohl was die Karriereentwicklung aber auch die Teamdynamiken und persönlichen Umstände der Mitarbeiter angeht, Aufmerksamkeit zu zeigen und Fürsorge zu praktizieren.

Auch in 2023 haben wir aus der Kooperation mit Gartner das breite Angebot an Daten, Fakten, Studien und Analysten zu nahezu allen unternehmerisch relevanten Themen genutzt und die Empfehlungen in unsere individuellen Entscheidungen einfließen lassen.

So haben wir uns unter anderem – angelehnt an das Krisenbewältigungsschema von Gartner (Four Phases for Leading in a Disruptive Crisis) – intensiv mit erfolgversprechenden Ansätzen auf die veränderte Situation eingestellt.

Vier Phasen für die Führung in einer disruptiven Krise



Quelle: Gartner

Die im vorangegangenen Jahr eingeleiteten Schritte zur gesamtheitlichen Modernisierung von OTRS – unseres Unternehmens sowie der Produkte – haben wir weiter fortgesetzt; die Effekte dieser Investitionen sind weitreichend spürbar.

- Die Partnerschaft mit Gartner und der daraus resultierende Zugriff auf Analysten, um geplante Maßnahmen vorab zu evaluieren und hinsichtlich ihrer Wirkung zu überprüfen, trägt in vielen Entscheidungen Früchte.
- Die Einführung von SAP hat sich erfolgreich etabliert und erleichtert die Arbeit und Kooperation der Abteilungen maßgeblich.
- Mit unseren weitreichenden Employer Branding-Maßnahmen sind wir erfolgreich und können uns im Wettbewerb um hochqualifizierte Mitarbeiter bestens behaupten.

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

Mit den mittlerweile gut etablierten agilen Ansätzen insbesondere im Solution Management und damit in der **OTRS Produktgestaltung** haben wir unter anderem die sogenannten Solution Scenarios erfolgreich weiterentwickelt und ausgebaut, die sich als kompakte, schnell einsetzbare Nischenlösungen bei unseren Kunden etablieren und in ihrem Zusammenspiel die Weiterentwicklung unserer Produktlinie in Richtung eines Enterprise Management Systems (ESM) abbilden können.

Diese konzertierten Maßnahmen ändern jedoch nichts an der sehr verhaltenen Nachfrage und dem damit einhergehenden sehr langen Sales Cycle. Wir begegnen diesem, indem wir fokussierte Marketing-Kampagnen planen und durchführen, deren Erfolg deutlich messbar ist und damit auch die Conversion hin zu einem unterschriebenen Vertrag steigert. Parallel dazu haben wir unser Customer Relationship Management Team weiter ausgebaut und die Strategie für die Kundenansprache noch granularer und professioneller gestaltet.

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

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

Wir sind davon überzeugt, dass die strategischen Überlegungen und eingeleiteten Maßnahmen uns erfolgreich durch die krisenhaften Zeiten tragen und unsere Stärke im Hinblick auf Marktpräsenz, Professionalität und Unternehmenskultur langfristig Erfolge verzeichnen wird. Parallel dazu ist es nach wie vor unser Anliegen, durch ein hohes Maß an individueller Betreuung und Begleitung, sowohl was die Karriereentwicklung aber auch die Teamdynamiken und persönlichen Umstände der Mitarbeiter angeht, Aufmerksamkeit zu zeigen und Fürsorge zu praktizieren.

Auch in 2023 haben wir aus der Kooperation mit Gartner das breite Angebot an Daten, Fakten, Studien und Analysten zu nahezu allen unternehmerisch relevanten Themen genutzt und die Empfehlungen in unsere individuellen Entscheidungen einfließen lassen.

So haben wir uns unter anderem – angelehnt an das Krisenbewältigungsschema von Gartner (Four Phases for Leading in a Disruptive Crisis) – intensiv mit erfolgversprechenden Ansätzen auf die veränderte Situation eingestellt.

Mitarbeiter

Die Zahl der im Jahresdurchschnitt beschäftigten Arbeitnehmer (ohne Vorstandsmitglieder) belief sich auf 84 zum Bilanzstichtag 2023.

ERTRAGS-, FINANZ- & VERMÖGENSLAGE

Ertragslage

Im abgelaufenen Geschäftsjahr konnten Umsatzerlöse in Höhe von TEUR 12.312 (Vorjahr: TEUR 11.839) und damit ein Umsatzwachstum in Höhe von TEUR 473 erwirtschaftet werden. Dies entspricht einer Erhöhung um 4,0 %. Das nachhaltige Umsatzwachstum zeigt, dass die Wahrnehmung der OTRS Software als ein äußerst nützliches Instrument zur Unternehmenssteuerung stetig steigt.

Die wiederkehrenden Erlöse (Recurring Revenues), welche Jahresverträge mit Zugang zu unserer Software in verschiedenen Ausprägungen sowie Security, Software Updates und Support beinhalten, konnten von TEUR 10.743 um TEUR 415 (3,9 %) auf TEUR 11.158 gesteigert werden. Sie betragen damit 90,6 % (Vorjahr: 90,7 %) des Gesamtumsatzes. Wiederkehrende Erlöse resultieren aus bestehenden Verträgen mit festen Laufzeiten, nach deren Ablauf in der Regel eine Vertragsverlängerung erfolgt. Eine Steigerung dieser Verträge mit Bestandskunden indiziert gleichermaßen zukünftige Umsatzentwicklungen in diesem Segment. Dies zeigt sich auch in den als passive Rechnungsabgrenzungsposten in der Bilanz ausgewiesenen, erhaltenen Zahlungen, die in den auf den Stichtag folgenden Monaten als Umsatzerlöse ausgewiesen werden. Diese passiven Rechnungsabgrenzungsposten, die künftige Erlöse repräsentieren, betragen zum Abschlussstichtag TEUR 5.726 (Vorjahr: TEUR 6.505) und werden in den Monaten der zugrundeliegenden Laufzeit als Umsatzerlöse ausgewiesen.

Wiederkehrende Erlöse bedeuten für die OTRS AG Planungssicherheit. Zudem lassen sich hierdurch Ertragssteigerungen bei unterproportional steigendem Ressourceneinsatz erwirtschaften, wodurch sich Skaleneffekte nutzen lassen und die Margen und der Rohertrag gesteigert werden können.

Aufgrund der strategischen Ausrichtung der OTRS AG liegt der Fokus auf der Entwicklung und Steigerung der wiederkehrenden Erlöse (Recurring Revenues). Umsatzerlöse aus anderen Services wie Consulting und Custom Engineering sind hierbei als unterstützende Hilfsumsätze zur Entwicklung der wiederkehrenden Erlöse zu sehen. Die Umsatzerlöse aus Serviceleistungen sind im abgelaufenen Geschäftsjahr um 7,2 % von TEUR 1.067 auf TEUR 1.144 gestiegen.

Den Hauptanteil der Umsatzerlöse erzielt die OTRS AG mit inländischen Kunden. Diese konnten von TEUR 8.336 um TEUR 260 (3,1 %) auf TEUR 8.596 gesteigert werden. Der Anteil der Umsatzerlöse mit inländischen Kunden an den gesamten Umsatzerlösen betrug damit 69,8 % im Geschäftsjahr 2023 (im Vorjahr: 70,4 %). Auch die Umsatzerlöse mit ausländischen Kunden konnten von TEUR 3.502 um TEUR 214 auf TEUR 3.716 gesteigert werden.

Voraussetzung für das stetige und nachhaltige Wachstum ist die ständige Aktualisierung und Verbesserung der Software-Funktionalitäten. Daher wurde auch im abgelaufenen Geschäftsjahr die Softwareentwicklung und -verbesserung vorangetrieben. In die Pflege und Weiterentwicklung wurden im abgelaufenen Geschäftsjahr TEUR 4.976 investiert. Seit Oktober 2022 erfolgt die Weiterentwicklung der **OTRS** Software agil. Erweiterungen und Verbesserungen werden nicht mehr gebündelt in einer neuen Version released, sondern laufend und fortwährend in die Software eingepflegt. Eine Aktivierung dieser Weiterentwicklungen als selbsterstellte immaterielle Vermögensgegenstände ist vor dem Hintergrund der ständigen und innerhalb kurzer Zeiträume erfolgenden Programmierungen nicht mehr sachgerecht.

Die Entwicklungskosten werden daher seitdem vollständig im Aufwand erfasst. Im Vorjahr, in dem die Umstellung auf agile Programmierung erfolgte, wurden bis dahin angefallene Entwicklungskosten noch mit TEUR 840 aktiviert.

Im abgelaufenen Geschäftsjahr wurden planmäßige Abschreibungen auf selbst geschaffene immaterielle Vermögensgegenstände in Höhe von TEUR 1.127 (im Vorjahr: TEUR 681) vorgenommen.

Das Ergebnis vor Zinsen, Steuern und Abschreibungen (EBITDA) belief sich im abgelaufenen Geschäftsjahr auf TEUR ./ 340 (Vorjahr: TEUR 1.270), der operative Cashflow belief sich auf TEUR ./ 1.211. Das Ergebnis vor Zinsen und Steuern (EBIT) betrug TEUR ./ 1.573 gegenüber TEUR 488 im Vorjahr. Der Rückgang von EBIT, EBITDA sowie Jahresüberschuss ist maßgeblich durch hohe Aufwendungen für die Einstellung neuer Mitarbeiter, die Einführung eines ERP-Systems und die Partnerschaft mit Gartner für Marktforschung bedingt. Ein wesentlicher Faktor ist darüber hinaus die Umstellung auf agile Softwareentwicklung und der daraus resultierenden aufwandswirksamen Erfassung sämtlicher Entwicklungskosten.

Die größte Kostenposition bilden für ein Unternehmen mit einem Schwerpunkt auf Dienstleistungen naturgemäß die Personalkosten. Diese betragen 2023 TEUR 7.675 (Vorjahr: TEUR 6.956), was einer Personalaufwandsquote von 62,3 % (im Vorjahr: 54,9 %) entspricht. Die durchschnittlichen Personalkosten bezogen auf den durchschnittlichen Mitarbeiterbestand einschließlich Geschäftsleitung lagen im Geschäftsjahr 2023 bei TEUR 87,2 gegenüber TEUR 86,9 im Vorjahr. Der Umsatz je Mitarbeiter einschließlich Geschäftsleitung verminderte sich gegenüber dem Vorjahr (TEUR 148) auf TEUR 140.

Finanz- & Vermögenslage

Die Bilanzsumme zum 31. Dezember 2023 verminderte sich im Vergleich zum Vorjahr um 20,9 % von TEUR 13.867 auf TEUR 10.974. Das bilanzielle Eigenkapital verringerte sich infolge des Jahresergebnisses (TEUR ./ 1.079) und der im Geschäftsjahr ausgezahlten Dividende (TEUR 192) von TEUR 5.072 auf TEUR 3.801. Die Eigenkapitalquote beträgt zum Bilanzstichtag 34,6 % (Vorjahr: 36,6 %).

Der Bestand an Finanzmitteln hat sich mit TEUR 2.837 gegenüber dem Vorjahr (TEUR 4.265) um TEUR 1.427 vermindert. Die Liquidität 2. Grades (Quick Ratio) beträgt zum Stichtag 75,9 % (im Vorjahr: 86,3 %). Die Kennziffer gilt als ein Maß dafür, inwieweit die kurzfristigen Verbindlichkeiten durch liquide Mittel und kurzfristige Vermögenswerte gedeckt sind. Berücksichtigt man dabei, dass die passiv abgegrenzten Erlöse aus Supportverträgen und Serviceleistungen (TEUR 5.726) zu keinem künftigen Mittelabfluss führen, sondern künftigen Umsatz darstellen, ergibt sich eine bereinigte Liquidität 2. Grades von 569,5 % gegenüber 494,5 % im Vorjahr. Vor diesem Hintergrund bestehen derzeit keine Liquiditätsengpässe und die Gesellschaft kann ihren Zahlungsverpflichtungen unter Zugrundelegung eines normalen Geschäftsverlaufes nachkommen. Der Rückgang der Finanzmittel gegenüber dem Vorjahr korreliert dabei auch mit dem Rückgang der passiven Rechnungsabgrenzungsposten. Hintergrund ist die Einführung eines neuen ERP-Programms, über das seit Beginn 2023 auch die Rechnungsstellung erfolgt. Angesichts der bevorstehenden ERP-Umstellung und der damit zu befürchtenden Schwierigkeiten bei der Rechnungsstellung zu anstehenden Vertragsverlängerungen wurden Ende 2022 bereits Rechnungen gestellt für Anfang 2023 anstehende Vertragsverlängerungen. Die passiven Rechnungsabgrenzungsposten einerseits sowie die Finanzmittel als auch die Forderungen aus Lieferungen und Leistungen waren somit zum 31.12.2022 leicht erhöht.

EBIT und EBITDA sind durch die Aktivierung von Eigenleistungen im Zusammenhang mit der Erweiterung und Verbesserung der OTRS Software in der Vergangenheit, vor Umstellung auf agile Programmierung, beeinflusst. Hätte die Gesellschaft von dem Wahlrecht zur Aktivierung selbstgestellter immaterieller Vermögensgegenstände in der Vergangenheit keinen Gebrauch gemacht, ergäbe sich ein „EBIT exkl. Aktivierung“ in Höhe von TEUR ./.446 (im Vorjahr: TEUR 330). Die nachfolgende Tabelle mit ausgewählten Kennziffern enthält zur besseren Vergleichbarkeit neben der Entwicklung des EBIT und des EBITDA auch die entsprechenden Kennziffern, die sich ohne die Ausübung des Wahlrechtes zur Aktivierung selbst geschaffener immaterieller Vermögensgegenstände ergeben hätten.

Ausgewählte Kennziffern

	2023	2022	2021	2020	2019
Kennzahlen zur Vermögenslage					
Eigenkapitalquote in %	35 %	37 %	38 %	36 %	30 %
Finanz-/Liquiditätsstruktur					
Liquidität 2. Grades in %	76 %	87 %	87 %	69 %	72 %
Kennzahlen zur Erfolgslage					
Umsatz (in TEUR)	12.312	11.839	11.043	9.708	9.178
Umsatzwachstum in % ggü. Vorjahr	4 %	7 %	14 %	6 %	10 %
Jahresüberschuss (in TEUR)	./. 1.079	335	1.194	1.215	782
Eigenkapitalrendite in %	./. 28 %	7 %	24 %	31 %	28 %
Passiv abgegrenzte Erlöse aus Supportverträgen und Serviceleistungen (in TEUR)	5.726	6.505	5.874	5.140	4.757
Umsatz pro Mitarbeiter (in TEUR)	140	148	145	134	127
EBITDA (in TEUR)	./. 340	1.270	2.395	2.308	1.611
EBIT (in TEUR)	./. 1.573	488	1.710	1.761	1.115
EBIT exkl. Aktivierung (in TEUR)	./. 446	330	1.427	840	419
EBITDA-Marge in %	./. 3 %	11 %	22 %	24 %	18 %
EBIT-Marge in %	./. 13 %	4 %	15 %	18 %	12 %
EBIT-Marge exkl. Aktivierung in %	./. 4 %	3 %	13 %	9 %	5 %
Andere					
EPS (in EUR)	./. 0,56	0,17	0,62	0,63	0,41
Operativer Cash Flow	./. 1.211	1.167	2.511	2.763	1.809
Cash Conversion Rate (CCR) in % ¹⁰	n.a.	92 %	105 %	120 %	112 %
R&D Costs (in TEUR)	4.976	3.850	3.057	2.619	2.115
R&D Cost Ratio in %	40 %	33 %	28 %	27 %	23 %

¹⁰ CCR= Operativer Cash Flow / EBITDA

PROGNOSE-, RISIKO- & CHANCENBERICHT

Prognosebericht

Auch das Jahr 2023 – wie schon die Jahre zuvor – wartete mit multiplen Krisen auf, die nicht nur einzelne Unternehmen, sondern die gesamte Wirtschaft und die Gesellschaft mit schwierigen und herausfordernden Entscheidungen und Veränderungen konfrontierten. Der russische Angriff auf die Ukraine und die Folgen des anhaltenden Kriegs zeigen massive Konsequenzen – nicht nur für deutsche Unternehmen.

Die Transformation hin zur einer dekarbonisierten Wirtschaft und Gesellschaft stellt eine zusätzliche Herausforderung für die Wirtschaft dar, auch wenn sie als notwendige Aktion gegen die Klimakrise unerlässlich erscheint.

Der Kaufkraftverlust aufgrund der gestiegenen Energie- und Nahrungsmittelpreise und die schwache Entwicklung der Weltwirtschaft sowie die neuen geopolitischen Krisen machen eine konjunkturelle Trendwende eher unwahrscheinlich.

Abgeleitet aus dieser Situation lassen sich jedoch verschiedene strategische IT-Trends erkennen, die wir als Unternehmen verfolgen bzw. intensivieren müssen:

Mit der steigenden Anzahl von Lieferengpässen und Produktionsverzögerungen werden **Vertrauen und Verlässlichkeit** zu unabdingbaren Komponenten in der Gestaltung von IT-Lösungen, aber auch in der Beziehung zu Kunden.

Mit der Skalierung vertikaler Lösungen ist es für die Unternehmen möglich, flexibel auf steigende Anforderungen zu reagieren, die Kosten zu kontrollieren und gleichzeitig eine einfache und effektive Lösung zur Bewältigung ihrer Anforderungen zu implementieren.

Mit der Verfolgung nachhaltiger Technologielösungen zielen wir darauf ab, eine Balance zwischen Umweltschutz, sozialer Verantwortung und wirtschaftlicher Rentabilität zu erreichen, um eine nachhaltige Entwicklung zu fördern und die Bedürfnisse der aktuellen und zukünftigen Generationen zu erfüllen.

Unser Bestreben ist es, die **Einbindung von Kunden** zu optimieren, dabei innovative Ansätze zu nutzen, um Kunden besser zu verstehen, schnell zu reagieren und neue Möglichkeiten zur Wertschöpfung zu identifizieren und zu nutzen. Dies kann in einer bidirektionalen Weise dazu beitragen, die Wettbewerbsfähigkeit unseres Unternehmens sowie die unserer Kunden zu stärken und langfristigen Erfolg zu sichern.

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

Wir verfolgen nach wie vor den von uns eingeschlagenen Weg der Fokussierung auf Managed OTRS. Es zeigt sich, dass Innovation als Schlüsselbegriff für Produkte und Services – welche sich vermehrt in der Cloud etablieren – zu einem entscheidenden Wettbewerbsvorteil wird.

Dies gilt auch weiterhin und zeichnet sich als langfristiger Trend ab. Daher halten wir an dem in 2020 geplanten und in 2021 eingeleiteten Change-Prozess auch künftig fest.

Mit der Einführung eines agilen Ansatzes insbesondere im Bereich der Produktentwicklung haben wir die Weichen dafür gestellt, unser Angebotsportfolio dynamisch, flexibel und schnell verfügbar zu gestalten und weiterzuentwickeln.

Aussage zur voraussichtlichen Entwicklung

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

Für das Geschäftsjahr 2024 sollen die Umsatzerlöse trotz der schwierigen Gesamtsituation gesteigert werden. Dabei gehen wir von einem Umsatzwachstum von ca. 2 % aus. Die prognostizierten Gesamtumsatzerlöse für das Geschäftsjahr 2024 werden somit etwa 12,6 Mio. EUR betragen. Damit folgen wir erneut unserem Trend eines kontinuierlichen, gemäßigten Wachstums.

Die im Vorjahr getätigten Investitionen in Know-how sind abgeschlossen und der derzeitige Fokus liegt darauf, die verfügbaren personellen Ressourcen zu konsolidieren, um die daraus erwarteten Effizienzsteigerungen zu nutzen.

Für das Jahr 2024 rechnen wir mit einem Ergebnis auf Vorjahresniveau. Maßgebliche Voraussetzung hierfür ist, dass bei der weiterhin bestehenden konjunkturellen Abkühlung auf unternehmerischer Seite eine erhebliche Kostenreduzierung stattfindet, indem wir Maßnahmen einführen, die unternehmensweit zu finanziellen Einsparungen führen.

Wir können resümieren, dass auch weiterhin keine Kündigungen oder die Einführung von Kurzarbeit notwendig sind. Unser Investment ist vor allem darauf ausgerichtet, unser Unternehmen in allen Aspekten zu professionalisieren. Dies bezieht sich zum einen auf den effizienten Einsatz unserer qualifizierten und innovationsorientierten Mitarbeiter, aber auch auf sämtliche unternehmerische Prozesse (optimierter Einsatz von SAP).

Grundsätzlich sehen wir die Möglichkeit von Wachstum als gegeben, sofern die anhaltenden geopolitischen Spannungen und Konflikte ihren Einfluss nicht noch weiter ausdehnen und länder- und regionsübergreifende Krisen – wie bspw. eine Pandemie oder die Energiekrise – uns nicht auch künftig maßgeblich belasten.

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

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

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

Risiko- und Chancenbericht

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

Die Steuerung und Überwachung der einzelnen Bereiche Consulting, Solution Management (vormals Global Software Development) und Customer Solutions (vormals Global Managed Services) sowie die nicht direkt einen Zahlungsstrom generierenden Bereiche wie Marketing und Administration werden monatlich analysiert und mit der unternehmenseigenen Planung sowie mit regelmäßig aktualisierten Forecasts verglichen. Um bestandsgefährdende Risiken zuverlässiger identifizieren zu können, werden im Rahmen eines Risikofrüherkennungssystems Frühwarnindikatoren in Form von Kennzahlen definiert, deren Veränderung bzw. Entwicklung kontinuierlich überprüft wird. Neben den im Folgenden genannten Risikofaktoren können generell Risiken, die noch nicht bekannt sind oder Risiken, die zunächst als unwesentlich eingeschätzt werden, die Geschäftstätigkeit beeinträchtigen.

Rechtliche und wirtschaftliche Risiken, die den Fortbestand des Unternehmens gefährden

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

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

Mit unserer Strategie, eine Differenzierung zwischen **OTRS** als Cloud-Lösung und der frei verfügbaren ((OTRS)) Community Edition herbeizuführen, haben wir mehr Flexibilität und Unabhängigkeit erreicht und können uns an die sich stetig ändernden Anforderungen der verschiedenen Teilmärkte dynamisch anpassen.

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

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

Darüber hinaus haben wir durch die aktive Kommunikation zum Lifecycle unserer Releases – so zum Beispiel zum „End of Life“ von OTRS 6/Community Edition – mehr Aufmerksamkeit in der User Community und in den Medien für diese Strategie erreichen können und damit auch das Potenzial der Graumarktanbieter eingeschränkt.

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

Finanzwirtschaftliche Risiken

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

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

Forderungsausfallrisiken

Forderungsausfälle stellen ein latentes Risiko dar. Diese können in ihrer Kumulation im Extremfall den Fortbestand des Unternehmens gefährden. Das Risiko von Forderungsausfällen kann sich in Zeiten einer Finanzmarktkrise erhöhen. Der wirtschaftliche Erfolg hängt jedoch nicht von einigen wenigen Kunden ab, vielmehr verfügt die OTRS AG über eine Vielzahl sehr bedeutender Kunden, damit ist das Forderungsausfallrisiko begrenzt. Dabei profitieren wir generell von einer heterogenen Kundenstruktur; wir konzentrieren uns also weder auf eine spezielle Branche noch auf eine Organisationsgröße und können damit auch konjunkturelle Schwankungen gut ausgleichen.

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

Risiken aus Wechselkursschwankungen

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

Wirtschaftliche Chancen

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

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

Internationale Expansion

Lassen sich Vertriebsaktivitäten und Serviceangebote ohne erhöhten Mehraufwand und/oder verringerte Erfolgchancen remote erbringen, steuern wir internationale Expansion im Rahmen der zunehmenden Virtualisierung vom Headquarter aus. Nur dort, wo sich gute Vertriebsperspektiven zeigen und deren Umsetzung ein Team vor Ort erfordert, erwägen wir den Aufbau einer Niederlassung, vorzugsweise

mit einer an die Standortgegebenheiten angepassten Vertriebs- und Servicestruktur. Wir haben auch im laufenden Geschäftsjahr den eingeschlagenen Pfad, unsere wichtigsten Märkte intensiv zu beobachten und – wo erfolgsversprechend – weiter auf- und auszubauen, fortgesetzt. Die bestehenden Niederlassungen durch kontinuierlichen Support und Wissenstransfer zu unterstützen und verstärkt darauf zu achten, sie auch kulturell im Sinne einer Global Corporate Culture einzubinden, lässt uns Synergien voll ausschöpfen.

Managed Services

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

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

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

Innerbetriebliche Risiken

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

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

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

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

Risiken aus Umwelt und Soziales

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

Als Gegenmaßnahme wurde der Kompetenzbereich CSR mit einem umfassenden Nachhaltigkeitskonzept implementiert, der sich vor allem mit dem Erreichen unserer Nachhaltigkeitsziele und deren Steuerung beschäftigt. Sensibilisierungsmaßnahmen für das Management und die Mitarbeiter zu nachhaltigem

Handeln sowie die systemische Verankerung von Nachhaltigkeitsaspekten in unseren Steuerungs- und Entscheidungsprozessen wirken diesem Risiko ebenfalls entgegen. So haben wir bspw. auch bei der Auswahl unserer Hosting Provider solche gewählt, die nachweislich umweltorientiert und ressourcenschonend agieren.

Chancen aus Umwelt und Soziales

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

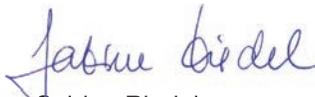
Oberursel, 28. März 2024



André Mindermann
Vorstandsvorsitzender



Christopher Kuhn
Vorstand



Sabine Riedel
Vorstand



Benjamin Müller
Vorstand





JAHRES ABSCHLUSS TABELLEN

BILANZ

GEWINN- & VERLUSTRECHNUNG

BRUTTO-ANLAGENSPIEGEL

KAPITALFLUSSRECHNUNG

Bilanz zum 31.12.2023

Aktiva	31.12.2023	31.12.2022
	EUR	EUR
A. Anlagevermögen	5.778.907,10	6.938.972,26
I. Immaterielle Vermögensgegenstände	1.884.090,35	3.040.532,00
1. Selbst geschaffene gewerbliche Schutzrechte und ähnliche Rechte und Werte	1.884.090,35	3.011.332,00
2. Geschäfts- oder Firmenwert	0,00	29.200,00
II. Sachanlagen	132.294,16	142.740,00
1. Andere Anlagen, Betriebs- und Geschäftsausstattung	132.294,16	142.740,00
III. Finanzanlagen	3.762.522,59	3.755.700,26
1. Anteile an verbundenen Unternehmen	2.763.583,24	2.763.583,24
2. Beteiligungen	2,00	2,00
3. Rückdeckungsansprüche aus Lebensversicherungen	998.937,35	992.115,02
B. Umlaufvermögen	5.011.624,26	6.798.899,51
I. Forderungen und sonstige Vermögensgegenstände	2.174.494,11	2.534.301,13
1. Forderungen aus Lieferungen und Leistungen	1.642.198,00	1.932.124,61
2. Forderungen gegen verbundene Unternehmen	432.902,55	396.301,22
3. Sonstige Vermögensgegenstände	99.393,56	205.875,30
II. Kassenbestand, Bundesbankguthaben, Guthaben bei Kreditinstituten und Schecks	2.837.130,15	4.264.598,38
C. Rechnungsabgrenzungsposten	132.725,66	129.328,46
D. Aktive latente Steuern	50.977,33	0,00
	10.974.234,35	13.867.200,23

Passiva	31.12.2023	31.12.2022
	EUR	EUR
A. Eigenkapital	3.801.201,82	5.071.966,58
I. Gezeichnetes Kapital	1.916.300,00	1.916.300,00
II. Gewinnrücklagen	178.863,09	178.863,09
1. Gesetzliche Rücklage	178.863,09	178.863,09
III. Bilanzgewinn	1.706.038,73	2.976.803,49
B. Rückstellungen	372.280,90	764.715,04
1. Steuerrückstellungen	0,00	251.950,75
2. Sonstige Rückstellungen	372.280,90	512.764,29
C. Verbindlichkeiten	507.790,38	610.074,88
1. Erhaltene Anzahlungen auf Bestellungen	0,00	8.479,00
- davon mit einer Restlaufzeit bis zu einem Jahr EUR 0 (EUR 8.479)		
2. Verbindlichkeiten aus Lieferungen und Leistungen	198.679,44	180.109,59
- davon mit einer Restlaufzeit bis zu einem Jahr EUR 198.679,44 (EUR 180.109,59)		
3. Verbindlichkeiten gegenüber verbundenen Unternehmen	0,00	38.293,59
- davon mit einer Restlaufzeit bis zu einem Jahr EUR 0 (EUR 38.293,59)		
4. Sonstige Verbindlichkeiten	309.110,94	383.192,70
- davon aus Steuern EUR 296.447,91(EUR 367.058,52)		
- davon im Rahmen der sozialen Sicherheit EUR 8.880,54 (EUR 4.810,89)		
- davon mit einer Restlaufzeit bis zu einem Jahr EUR 309.110,94 (EUR 383.192,7)		
D. Rechnungsabgrenzungsposten	5.725.536,04	6.504.657,33
E. Passive latente Steuern	567.425,21	915.786,40
	10.974.234,35	13.867.200,23

Gewinn- und Verlustrechnung vom 01.01.2023 bis 31.12.2023

	31.12.2023	31.12.2022
	EUR	EUR
1. Umsatzerlöse	12.312.028,54	11.838.706,14
2. Erhöhung des Bestandes an fertigen und unfertigen Erzeugnissen	0,00	-5.760,30
3. Andere aktivierte Eigenleistungen	0,00	839.616,98
4. Sonstige betriebliche Erträge		
- davon Erträge aus der Währungsumrechnung EUR 358,20 (EUR 2.954,79)	454.358,55	383.526,84
5. Materialaufwand	2.740.027,18	2.550.646,75
a) Aufwendungen für Roh-, Hilfs- und Betriebsstoffe und für bezogene Waren	0,00	-0,68
b) Aufwendungen für bezogene Leistungen	2.740.027,18	2.550.647,43
6. Personalaufwand	7.674.532,81	6.955.910,70
a) Löhne und Gehälter	6.527.426,45	5.947.036,02
b) Soziale Abgaben und Aufwendungen für Altersversorgung und für Unterstützung		
- davon für Altersversorgung EUR 122.403,02 (EUR 106.662,87)	1.147.106,36	1.008.874,68
7. Abschreibungen	1.232.927,84	782.490,16
a) auf immaterielle Vermögensgegenstände des Anlagevermögens und Sachanlagen		
- davon außerplanmäßige Abschreibungen EUR 0 (EUR 29.421,00)	1.232.927,84	782.490,16
8. Sonstige betriebliche Aufwendungen		
- davon Aufwendungen aus der Währungsumrechnung EUR 781,29 (EUR 1.235,78)	2.687.630,69	2.279.610,36
9. Erträge aus anderen Wertpapieren und Ausleihungen des Finanzanlagevermögens	6.822,33	6.786,47
10. Sonstige Zinsen und ähnliche Erträge		
- davon aus verbundenen Unternehmen EUR 0,00 (EUR 0,00)	40.389,79	664,84
11. Zinsen und ähnliche Aufwendungen	690,00	690,00
12. Steuern vom Einkommen und vom Ertrag	-454.443,63	152.910,32
- davon Aufwendungen aus der Zuführung und Auflösung latenter Steuern EUR 0 (EUR 38.805,00)		
- davon Erträge aus der Zuführung und Auflösung latenter Steuern EUR 399.338,52 (EUR 0)		
13. Ergebnis nach Steuern	-1.067.765,68	341.282,68
14. Sonstige Steuern	11.369,08	6.357,52
15. Jahresüberschuss	-1.079.134,76	334.925,16
16. Gewinnvortrag aus dem Vorjahr	2.785.173,49	2.658.624,59
17. Einstellungen in Gewinnrücklagen	0,00	16.746,26
a) in die gesetzliche Rücklage	0,00	16.746,26
18. Bilanzgewinn	1.706.038,73	2.976.803,49

Brutto-Anlagenspiegel zum 31.12.2023

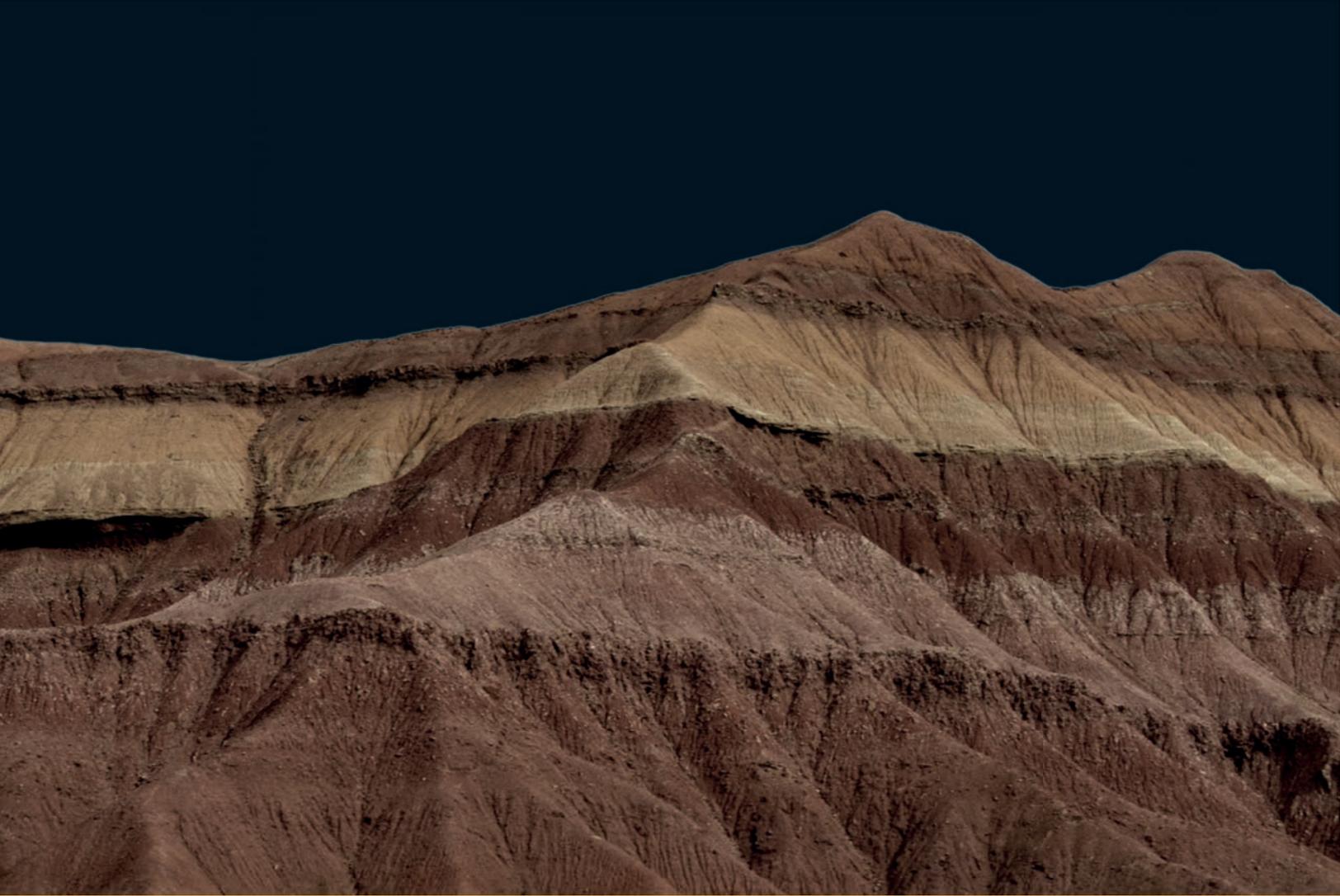
Brutto-Anlagenspiegel zum 31.12.2023

	01.01.2023	31.12.2023	01.01.2023	31.12.2023	01.01.2023	31.12.2023	01.01.2023	31.12.2023	01.01.2023	31.12.2023	01.01.2023	31.12.2023	
	EUR	EUR	EUR	EUR	EUR	EUR	EUR	EUR	EUR	EUR	EUR	EUR	
	Anschaffungs-, Herstellungskosten	Zugänge	Abgänge	Umbuchungen	Anschaffungs-, Herstellungskosten	kumulierte Abschreibungen Geschäftsjahr	Abgänge	Umbuchungen	Kumulierte Abschreibungen Geschäftsjahr	Abgänge	Umbuchungen	Zuschreibungen Geschäftsjahr	Buchwert
I. Immaterielle Vermögensgegenstände	8.062.336,09	0,00	0,00	0,00	8.062.336,09	5.021.804,09	1.156.441,65	0,00	6.178.245,74	0,00	0,00	0,00	1.884.090,35
1. Selbst geschaffene gewerbliche Schutzrechte und ähnliche Rechte und Werte	6.628.221,52	0,00	0,00	0,00	6.628.221,52	3.616.889,52	1.127.241,65	0,00	4.744.131,17	0,00	0,00	0,00	1.884.090,35
2. Entgeltlich erworbene Konzessionen, gewerbliche Schutzrechte und ähnliche Rechte und Werte sowie Lizenzen an solchen Rechten und Werten	5.648,00	0,00	0,00	0,00	5.648,00	5.648,00	0,00	0,00	5.648,00	0,00	0,00	0,00	0,00
3. Geschäfts- oder Firmenwert	1.428.466,57	0,00	0,00	0,00	1.428.466,57	1.399.266,57	29.200,00	0,00	1.428.466,57	0,00	0,00	0,00	0,00
II. Sachanlagen	496.550,67	66.383,06	-91.203,98	0,00	471.729,75	353.810,67	76.486,19	-90.861,27	339.435,59	0,00	0,00	0,00	132.294,16
1. Andere Anlagen, Betriebs- und Geschäftsausstattung	496.550,67	66.383,06	-91.203,98	0,00	471.729,75	353.810,67	76.486,19	-90.861,27	339.435,59	0,00	0,00	0,00	132.294,16
III. Finanzanlagen	3.756.941,25	6.822,33	0,00	0,00	3.763.763,58	1.240,99	0,00	0,00	1.240,99	0,00	0,00	0,00	3.762.522,59
1. Anteile an verbundenen Unternehmen	2.763.583,24	0,00	0,00	0,00	2.763.583,24	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	2.763.583,24
2. Beteiligungen	1.242,99	0,00	0,00	0,00	1.242,99	1.240,99	0,00	0,00	1.240,99	0,00	0,00	0,00	2,00
3. Rückdeckungsansprüche aus Lebensversicherungen	992.115,02	6.822,33	0,00	0,00	998.937,35	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	998.937,35
	12.315.828,01	73.205,39	-91.203,98	0,00	12.297.829,42	5.376.855,75	1.232.927,84	-90.861,27	6.518.922,32	0,00	0,00	0,00	5.778.907,10

Kapitalflussrechnung (indirekt) vom 01.01.2023 bis 31.12.2023

	31.12.2023	31.12.2022
	EUR	EUR
Periodenergebnis	-1.079.134,76	334.925,16
+ Abschreibungen auf Gegenstände des Anlagevermögens	1.232.927,84	782.490,16
- Abnahme der Rückstellungen	140.483,39	-47.349,95
- Zunahme der Vorräte	0,00	-5.760,30
+ Abnahme der Forderungen aus Lieferungen und Leistungen	289.926,61	-265.960,77
+ Abnahme anderer Aktiva, die nicht der Investitions- oder Finanzierungstätigkeit zuzuordnen sind	19.827,12	55.290,29
+ Zunahme der Verbindlichkeiten aus Lieferungen und Leistungen	18.569,85	16.517,13
- Abnahme anderer Passiva, die nicht der Investitions- oder Finanzierungstätigkeit zuzuordnen sind	918.472,98	-595.616,48
- Gewinn aus dem Abgang von Gegenständen des Anlagevermögens	1.607,11	8.900,24
+ Verlust aus dem Abgang von Gegenständen des Anlagevermögens	0,00	3,00
- Zinserträge	47.212,12	6.786,47
+ Zinsaufwendungen	690,00	690,00
- Ertragsteuerertrag	456.050,03	352.014,29
+ Ertragsteueraufwand	1.606,40	504.924,61
Ertragsteueraufwand/-ertrag	454.443,63	-152.910,32
Korrektur um nicht zahlungswirksame Vorgänge	362.405,66	-389.951,54
+/- Ertragsteuerzahlungen	-92.037,97	-542.861,86
Cashflow aus der laufenden Geschäftstätigkeit	-1.211.104,78	1.167.043,45
+ Einzahlungen aus Abgängen von Gegenständen des Sachanlagevermögens	1.949,82	2.705,20
- Auszahlungen für Investitionen in das immaterielle Anlagevermögen	0,00	839.616,98
- Auszahlungen für Investitionen in das Sachanlagevermögen	66.383,06	82.775,93
+ Einzahlungen aus Abgängen von Gegenständen des Finanzanlagevermögens	0,00	6.681,04
- Auszahlungen für Investitionen in das Finanzanlagevermögen	6.822,33	6.786,47
+ Erhaltene Zinsen	47.212,12	6.786,47
Cashflow aus der Investitionstätigkeit	-24.043,45	-913.006,67
- Auszahlungen an Unternehmenseigner und Minderheitsgesellschafter	191.630,00	287.445,00
- Auszahlungen aus der Tilgung von Anleihen und (Finanz-) Krediten	0,00	2.300,06
+ Einzahlungen aus erhaltenen Zuschüssen/Zuwendungen	0,00	0,00
- Gezahlte Zinsen	690,00	690,00
Cashflow aus der Finanzierungstätigkeit	-192.320,00	-290.435,06
Zahlungswirksame Veränderungen des Finanzmittelfonds (Summe der Cashflows)	-1.427.468,23	-36.398,28
+ Finanzmittelfonds am Anfang der Periode	4.264.598,38	4.300.996,66
Finanzmittelfonds am Ende der Periode	2.837.130,15	4.264.598,38





ANHANG

ALLGEMEINE ANGABEN

WEITERE ANGABEN & ERLÄUTERUNGEN

SONSTIGE PFLICHTANGABEN

Allgemeine Angaben

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

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

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

Für die Gewinn- und Verlustrechnung wurde das Gesamtkostenverfahren gewählt.

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

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

Angaben zur Identifikation der Gesellschaft laut Registergericht

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

Angaben zur Bilanzierung und Bewertung einschließlich steuerrechtlicher Maßnahmen

Gegenüber dem Vorjahr abweichende Bilanzierungs- und Bewertungsmethoden

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

Bilanzierungs- und Bewertungsgrundsätze

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

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

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

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

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

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

Als **Geschäfts- oder Firmenwert** wurde in den Vorjahren der Unterschiedsbetrag angesetzt, um den die für die Übernahme eines Unternehmens bewirkte Gegenleistung den Wert der einzelnen Vermögensgegenstände des Unternehmens abzüglich der Schulden im Zeitpunkt der Übernahme überstieg. Abschreibungen erfolgen planmäßig über die zu erwartende Nutzungsdauer.

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

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

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

Bewegliche Gegenstände des Anlagevermögens bis zu einem Wert von Euro 800,- werden im Jahr des Zugangs analog der steuerlichen Regelung gemäß § 6 Abs. 2 S. 1 EStG voll abgeschrieben.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Verbindlichkeiten wurden zum Erfüllungsbetrag angesetzt.

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

Grundlagen für die Umrechnung von Fremdwährungsposten in Euro

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

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

Steuerbilanz und latente Steuern

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

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

	31.12.2023 TEUR				31.12.2022 TEUR			
	HB	StB	Differenz	latente Steuern	HB	StB	Differenz	latente Steuern
Selbst geschaffene immaterielle VG	1.884	0	1.884	567	3.011	0	3.011	907
Geschäftswert	0	0	0	9	29	0	29	9
Gesamt				567				916

Zudem wurden **aktive Steuerlatenzen** in Höhe von TEUR 51 für einen gewerbsteuerlichen Verlustvortrag (TEUR 231) gebildet. Für die Berechnung der latenten Steuern wurde ein Steuersatz von 14,3 % für Gewerbesteuer und 15,8 % für Körperschaftsteuer und Solidaritätszuschlag zugrunde gelegt.

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

Brutto-Anlagenpiegel für die einzelnen Posten des Anlagevermögens

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

Forschungs- und Entwicklungskosten

Entwicklungskosten für selbst geschaffene immaterielle Vermögensgegenstände des Anlagevermögens werden entsprechend dem Wahlrecht gemäß § 248 Abs. 2 S. 1 HGB aktiviert, sofern und soweit die Vermögensgegenstandseigenschaft zu bejahen ist und die Entwicklungskosten gemäß § 255 Abs. 2 a) HGB abgegrenzt und zugeordnet werden konnten. **Kosten der Forschungsphase** sowie Entwicklungskosten, die nicht zu einem Vermögensgegenstand führen, werden nicht aktiviert, sondern sofort als Aufwand erfasst. Seit Oktober 2022 erfolgt die Weiterentwicklung der OTRS Software agil. Erweiterungen und Verbesserungen werden nicht mehr gebündelt in einer neuen Version released, sondern laufend und fortwährend in die Software eingepflegt. Eine Aktivierung dieser Weiterentwicklungen als selbsterstellte immaterielle Vermögensgegenstände ist vor dem Hintergrund der ständigen und innerhalb kurzer Zeiträume erfolgenden Programmierungen nicht mehr sachgerecht. Der Gesamtbetrag der Forschungs- und Entwicklungskosten belief sich im Berichtsjahr auf TEUR 4.976 (Vorjahr: TEUR 3.851) und wurde vollständig als Aufwand erfasst. Im Vorjahr wurden selbsterstellte immaterielle Vermögensgegenstände mit 840 TEUR aktiviert.

Die Abschreibung erfolgt planmäßig über die erwartete Nutzungsdauer von 5 Jahren.

Abschreibung auf Geschäfts- oder Firmenwert

Der in Vorjahren entgeltlich erworbene und aktivierte Geschäfts- oder Firmenwert wurde planmäßig über die entsprechend dem Geschäftsmodell erwartete Nutzungsdauer von 15 Jahren im abgelaufenen Geschäftsjahr vollständig abgeschrieben und sodann als Abgang erfasst.

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

Verbundenes Unternehmen	Bilanzansatz	Anteilshöhe	Ergebnis	Eigenkapital
	TEUR	%	TEUR	TEUR
OTRS Inc., Cupertino, USA	2.183	100	-6	23
OTRS S.A. de C.V., Mexiko-Stadt, Mexiko	1 ₁₎	50	14 ₁₎	336 ₁₎
OTRS Do Brasil Soluções Ltda., São Paulo, Brasilien	156	93	-4	26
OTRS ASIA Pte. Ltd., Singapur	414	100	54	287
OTRS Magyarország Kft., Budapest, Ungarn	9	100	83	437
Gesamt	2.763			

Unternehmen mit Beteiligungsverhältnis

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

Erläuterungen:

1) = vorläufig

2) = Wert stand zum Bilanzstellungszeitpunkt noch nicht fest.

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

Angabe zu Forderungen

Art der Forderung zum 31.12.2023	Gesamtbetrag	davon mit einer Restlaufzeit	
	zum 31.12.2023	kleiner 1 Jahr	größer 1 Jahr
	TEUR	TEUR	TEUR
aus Lieferungen und Leistungen	1.642	1.642	-
gegen Verbundunternehmen	433	433	-
gegen Beteiligungen	0	0	-
sonstige Vermögensgegenstände: - übrige	99	99	-
Gesamt	2.174	2.174	-

Sonstige Vermögensgegenstände

Der Posten sonstige Vermögensgegenstände enthält im Wesentlichen Vorschüsse an Personal TEUR 11 (Vorjahr: TEUR 15), Mietkautionen TEUR 1 (Vorjahr: TEUR 1), debitorische Kreditoren TEUR 18 (Vorjahr: TEUR 5), Gewerbesteuer Guthaben TEUR 0 (Vorjahr: TEUR 82), Körperschaftsteuerguthaben TEUR 67 (Vorjahr TEUR 90) sowie übrige sonstige Vermögensgegenstände TEUR 2 (Vorjahr: TEUR 13).

Als **aktive Rechnungsabgrenzungsposten** (TEUR 133; im Vorjahr: TEUR 129) werden Ausgaben vor dem Stichtag, soweit sie Aufwand für eine bestimmte Zeit nach dem Stichtag darstellen, ausgewiesen. Die Abgrenzung dient der periodengerechten Gewinnermittlung. Die Beträge haben Forderungscharakter.

Eigenkapital

Angaben über die Gattung der Aktien

Das Grundkapital von Euro 1.916.300 ist eingeteilt in:

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

Die Aktien lauten auf den Inhaber.

Angaben über das genehmigte Kapital

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

Gesetzliche Rücklage

Die gesetzliche Rücklage beträgt zum Stichtag TEUR 179.

Angaben und Erläuterungen zu Rückstellungen

Der Posten sonstige Rückstellungen entwickelte sich im Geschäftsjahr wie folgt:

Rückstellung für	01.01.2023	Inanspruchnahme	Auflösung	Zuführung	31.12.2023
	TEUR	TEUR	TEUR	TEUR	TEUR
Resturlaub	191	191	-	201	201
Tantieme Vorstand	151	151	-	0	0
Mitarbeiterboni/-provisionen	59	59	-	74	74
Aufsichtsratsvergütungen	23	23	-	23	23
Berufsgenossenschaft	20	7	13	5	5
Jahresabschlussprüfung	19	19	-	19	19
Aufbewahrungspflichten	18	-	-	-	18
ausstehende Rechnungen	16	16	-	16	16
Jahresabschlusskosten	15	15	-	15	15
Finanzbuchhaltung	1	1	-	1	1
Gesamt	513	482	13	354	372

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

Angabe zu Verbindlichkeiten

Die Verbindlichkeiten mit einer Restlaufzeit bis zu einem Jahr betragen TEUR 509 (Vorjahr: TEUR 610).

Art der Verbindlichkeit zum 31.12.2023	Gesamtbetrag	davon mit einer Restlaufzeit		
	zum 31.12.2023	kleiner 1 J.	1 bis 5 J.	größer 5 J.
	TEUR	TEUR	TEUR	TEUR
aus Lieferungen und Leistungen	199	199	-	-
gegen Verbundunternehmen	0	0	-	-
gegen Beteiligungen	0	0	-	-
sonstige Verbindlichkeiten	309	309	-	-
Gesamt	508	508	-	-

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

Sonstige Verbindlichkeiten

Die sonstigen Verbindlichkeiten beinhalten im Wesentlichen Umsatzsteuerverbindlichkeiten in Höhe von TEUR 188 (Vorjahr: TEUR 263), Verbindlichkeiten aus Lohn- und Kirchensteuer in Höhe von TEUR 108 (Vorjahr: TEUR 104), kreditorische Debitoren in Höhe von TEUR 0 (Vorjahr: TEUR 9), Verbindlichkeiten aus sozialer Sicherheit der Arbeitnehmer in Höhe von TEUR 9 (Vorjahr: TEUR 5), Verbindlichkeiten gegenüber dem Vorstand TEUR 0 (Vorjahr TEUR 0) sowie übrige sonstige Verbindlichkeiten in Höhe von TEUR 4 (Vorjahr: TEUR 2).

Passive Rechnungsabgrenzungsposten

Der Posten Passive Rechnungsabgrenzungsposten (TEUR 5.726 im Vorjahr: TEUR 6.505) beinhaltet vereinnahmte Zahlungen für Supportverträge und Serviceleistungen mit Gesamtlaufzeiten von bis zu einem Jahr, soweit diese auf das Folgejahr entfallen.

Haftungsverhältnisse aus nicht bilanzierten Verbindlichkeiten gemäß § 251 HGB

Zum 31.12.2023 bestehen keine derartigen Haftungsverhältnisse.

Nicht bilanzierte sonstige finanzielle Verpflichtungen

Die sonstigen finanziellen Verpflichtungen werden wie folgt fällig:

Art der Verpflichtung	Fälligkeit			
	2024	2025	2026	2027
Verpflichtungen aus Mietverträgen	172	73	42	42
Verpflichtungen aus Leasingverträgen	354	226	80	2
Gesamt	526	299	122	44

Aufgliederung der Umsatzerlöse

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

Nach Tätigkeitsbereich	2023	2022
	TEUR	TEUR
IT Services und Support	11.157	10.743
Consulting Services	1.144	1.067
Übrige	10	29
Gesamt	12.312	11.839

Nach geographisch bestimmtem Markt	2023	2022
	TEUR	TEUR
Inland	8.596	8.337
Ausland	3.716	3.502
Gesamt	12.312	11.839

Angaben in Fortführung des Jahresergebnisses

Die Gesellschaft hat im abgelaufenen Geschäftsjahr einen Jahresfehlbetrag in Höhe von TEUR 1.079 erwirtschaftet, welcher unter Berücksichtigung des Bilanzgewinns des Vorjahres auf neue Rechnung vorgetragen wird.

In Fortführung des Jahresergebnisses erfolgt die nachfolgende Darstellung:

Posten der Ergebnisverwendung	2023	2022
	TEUR	TEUR
Jahresüberschuss	-1.079	335
Gewinn-/Verlustvortrag aus dem Vorjahr	2.977	2.946
Ausschüttung	-192	-287
Einstellung in die gesetzliche Rücklage	0	-17
= Bilanzgewinn/-verlust	1.706	2.977

Ausschüttungssperre

Der Gesamtbetrag, der gem. § 268 Abs. 8 HGB einer Ausschüttungssperre unterliegt, beträgt TEUR 1.317. Dieser setzt sich zusammen aus dem Betrag der aktivierten selbst geschaffenen immateriellen Vermögensgegenstände (TEUR 1.884) abzüglich der darauf entfallenden passiven latenten Steuern (TEUR 567). Im Vorjahr belief sich der ausschüttungsgesperrte Betrag auf TEUR 2.104.

Sonstige Pflichtangaben

Namen der Mitglieder des Vorstands und des Aufsichtsrats

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

Herr André Mindermann (Vorstandsvorsitzender)	Dreieich	Diplom Kaufmann
Herr Christopher Kuhn (Vorstand)	Bogen	Kaufmann
Frau Sabine Riedel (Vorstand)	Friedrichsdorf	Diplom Kauffrau
Herr Benjamin Müller (Vorstand)	Madrid	Master of Science

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

Dem Aufsichtsrat gehörten folgende Personen an:

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

Gesamtbezüge der Mitglieder des Vorstands und des Aufsichtsrats

Die Gesamtbezüge der Mitglieder des Vorstandes beliefen sich im abgelaufenen Geschäftsjahr auf TEUR 971. Die Gesamtbezüge der Mitglieder des Aufsichtsrats beliefen sich auf insgesamt TEUR 23.

Gewährte Vorschüsse an Mitglieder des Vorstands und des Aufsichtsrats

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

Für Herrn André Mindermann wird ein Verrechnungskonto für laufende Ausgaben und Auslagen geführt. Das Verrechnungskonto wird mit 2 % verzinst und weist zum 31.12.2023 einen Forderungssaldo von TEUR 6 aus.

Die Entwicklung der Vorschüsse an Mitglieder des Vorstandes in 2023 zeigt sich wie folgt:

	01.01.2023 TEUR	Zugang TEUR	Rückzahlung TEUR	31.12.2023 TEUR
Sabine Riedel	4	0	0	4
André Mindermann	12	76	82	6

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

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

Durchschnittliche Zahl der während des Geschäftsjahrs beschäftigten Arbeitnehmer

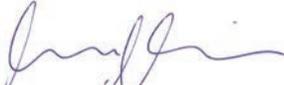
Die Gesellschaft beschäftigte im Jahresdurchschnitt gem. § 267 Abs. 5 HGB 79 Arbeitnehmer (im Vorjahr: 74) in nachfolgenden Tätigkeitsbereichen:

	Anzahl Arbeitnehmer	
	Geschäftsjahr	Vorjahr
Customer Solutions <small>(vormals Global Managed Services)</small>	16	16
Solution Management <small>(vormals Global Software Development)</small>	28	28
Consulting Services	7	7
Marketing & Sales	18	12
Verwaltung/Administration	16	16
Gesamt	85	79

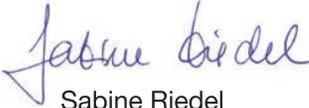
Vorgänge von besonderer Bedeutung nach dem Bilanzstichtag

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

Oberursel, 28. März 2024


André Mindermann
Vorstandsvorsitzender


Christopher Kuhn
Vorstand


Sabine Riedel
Vorstand


Benjamin Müller
Vorstand

Bestätigungsvermerk des unabhängigen Abschlussprüfers

An die OTRS AG

Wiedergabe des Bestätigungsvermerks und Schlussbemerkung

Nach dem Ergebnis unserer Prüfung haben wir am 14. Juni 2024 dem als Anlagen 1 bis 3 beigefügten Jahresabschluss der OTRS AG, Oberursel, zum 31. Dezember 2023 und dem als Anlage 4 beigefügten Lagebericht für das Geschäftsjahr 2023 den folgenden uneingeschränkten Bestätigungsvermerk erteilt, der von uns an dieser Stelle wiedergegeben wird:

BESTÄTIGUNGSVERMERK DES UNABHÄNGIGEN ABSCHLUSSPRÜFERS

Wir haben den Jahresabschluss der OTRS AG – bestehend aus der Bilanz zum 31. Dezember 2023 und der Gewinn- und Verlustrechnung für das Geschäftsjahr vom 1. Januar 2023 bis zum 31. Dezember 2023 sowie dem Anhang, einschließlich der Darstellung der Bilanzierungs- und Bewertungsmethoden – geprüft. Darüber hinaus haben wir den Lagebericht der OTRS AG für das Geschäftsjahr vom 1. Januar 2023 bis zum 31. Dezember 2023 geprüft.

Nach unserer Beurteilung aufgrund der bei der Prüfung gewonnenen Erkenntnisse

- entspricht der beigefügte Jahresabschluss in allen wesentlichen Belangen den deutschen, für Kapitalgesellschaften geltenden handelsrechtlichen Vorschriften und vermittelt unter Beachtung der deutschen Grundsätze ordnungsmäßiger Buchführung ein den tatsächlichen Verhältnissen entsprechendes Bild der Vermögens- und Finanzlage der Gesellschaft zum 31. Dezember 2023 sowie ihrer Ertragslage für das Geschäftsjahr vom 1. Januar 2023 bis zum 31. Dezember 2023 und
- vermittelt der beigefügte Lagebericht insgesamt ein zutreffendes Bild von der Lage der Gesellschaft. In allen wesentlichen Belangen steht dieser Lagebericht in Einklang mit dem Jahresabschluss, entspricht den deutschen gesetzlichen Vorschriften und stellt die Chancen und Risiken der zukünftigen Entwicklung zutreffend dar.

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

Grundlage für die Prüfungsurteile

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

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

Die gesetzlichen Vertreter sind verantwortlich für die Aufstellung des Jahresabschlusses, der den deutschen, für Kapitalgesellschaften geltenden handelsrechtlichen Vorschriften in allen wesentlichen Belangen entspricht, und dafür, dass der Jahresabschluss unter Beachtung der deutschen Grundsätze ordnungsmäßiger Buchführung ein den tatsächlichen Verhältnissen entsprechendes Bild der Vermögens-, Finanz- und Ertragslage der Gesellschaft vermittelt. Ferner sind die gesetzlichen Vertreter verantwortlich für die internen Kontrollen, die sie in Übereinstimmung mit den deutschen Grundsätzen ordnungsmäßiger Buchführung als notwendig bestimmt

haben, um die Aufstellung eines Jahresabschlusses zu ermöglichen, der frei von wesentlichen – beabsichtigten oder unbeabsichtigten – falschen Darstellungen/falschen Darstellungen aufgrund von dolosen Handlungen (d.h. Manipulationen der Rechnungslegung und Vermögensschädigungen) oder Irrtümern ist.

Bei der Aufstellung des Jahresabschlusses sind die gesetzlichen Vertreter dafür verantwortlich, die Fähigkeit der Gesellschaft zur Fortführung der Unternehmenstätigkeit zu beurteilen. Des Weiteren haben sie die Verantwortung, Sachverhalte in Zusammenhang mit der Fortführung der Unternehmenstätigkeit, sofern einschlägig, anzugeben. Darüber hinaus sind sie dafür verantwortlich, auf der Grundlage des Rechnungslegungsgrundsatzes der Fortführung der Unternehmenstätigkeit zu bilanzieren, sofern dem nicht tatsächliche oder rechtliche Gegebenheiten entgegenstehen.

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

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

Verantwortung des Abschlussprüfers für die Prüfung des Jahresabschlusses und des Lageberichts

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

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

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

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

Prüfungshandlungen zu planen, die unter den gegebenen Umständen angemessen sind, jedoch nicht mit dem Ziel, ein Prüfungsurteil zur Wirksamkeit dieser Systeme der Gesellschaft abzugeben.

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

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

Vorstehenden Prüfungsbericht erstatten wir in Übereinstimmung mit den gesetzlichen Vorschriften und den Grundsätzen ordnungsmäßiger Berichterstattung bei Abschlussprüfungen (IDW PS 450).

Die Verwendung des vorstehend wiedergegebenen Bestätigungsvermerks außerhalb dieses Prüfungsberichts setzt unsere vorherige Zustimmung voraus.

Die Veröffentlichung oder Weitergabe des Jahresabschlusses und/oder Lageberichts in einer von der bestätigten Fassung abweichenden Form (einschließlich der Übersetzung in andere Sprachen) erfordert unsere erneute Stellungnahme, soweit dabei unser Bestätigungsvermerk zitiert oder auf unsere Prüfung hingewiesen wird. Wir weisen diesbezüglich auf § 328 HGB hin.

München, den 14. Juni 2024

VEDA WP GmbH
Wirtschaftsprüfungsgesellschaft

Roland Weigl
Wirtschaftsprüfer

IMPRESSUM

OTRS AG

ZIMMERSMÜHLENWEG 11

61440 OBERURSEL

T: +49 6172 681988 43

E: INVESTOR-RELATIONS@OTRS.COM

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

REDAKTION & DESIGN

GRAFIK & LAYOUT: TAYLOR GODBOLD & RICHARD MC CUTCHAN

TEXTE: SABINE RIEDEL

IR-AGENTUR

CROSS ALLIANCE COMMUNICATION GMBH

SUSAN HOFFMEISTER

T: +49 89 125 09 03 30

E: SH@CROSSALLIANCE.DE



