

TODAY
TOMORROW

HALBJAHRESBERICHT
2017

DIE OTRS UNTERNEHMENSGRUPPE

Die OTRS Unternehmensgruppe & ihre Service Management Lösungen

Die OTRS Gruppe ist Hersteller und weltweit größter Dienstleister für die Open Source Service Management Suite OTRS. Das Unternehmen 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 Asia Ltd. (Hong Kong) und OTRS Do Brasil Soluções Ltda. (Brasilien).

Die OTRS AG ist seit 2009 im Basic Board (ehemals Entry Standard) der Frankfurter Wertpapierbörse gelistet (ISIN: DE000A0S9R37, WKN: A0S9R3). Die OTRS Produkt-Suite umfasst die OTRS Service Desk Software und das ITIL® V3 kompatible, nach PinkVERIFY™ zertifizierte IT Service Management-Modul OTRS::ITSM, sowie die darauf aufbauende, für den professionellen Business-Einsatz genutzte **OTRS Business Solution™** und die cloud-basierte **OTRS Business Solution™ Managed**. OTRS ist in 38 Sprachen verfügbar und wird von mehr als 170.000 Unternehmen weltweit genutzt, um mit einer integrierten Lösung ihren Service zu optimieren, die Kundenzufriedenheit zu steigern und Kosten zu senken. Die OTRS Gruppe ist der Source Code-Eigentümer und unterstützt Unternehmen weltweit mit seinen Lösungen. Zum Dienstleistungsportfolio gehören Prozessdesign, Implementierungen, Anpassungen, Application Support, Corporate Security und Managed OTRS Services.

Die **OTRS Business Solution™** und die **OTRS Business Solution™ Managed** sind unsere Antworten auf die Nachfrage des Marktes nach exklusiven Angebotspaketen für den professionellen Einsatz, bestehend aus individuellen Features gepaart mit speziell angepassten Serviceleistungen. Unternehmen und Organisationen, wie zum Beispiel Bayer Pharma AG, BSI (Bundesamt für Sicherheit in der Informationstechnik), Max-Planck-Institut, Toyota, Huawei, Hapag Lloyd, Lufthansa, Airbus, IBM, Porsche, Siemens, und Banco do Brazil (Bank of Brazil) zählen zu den Kunden. OTRS ist bei mehr als 40% der DAX 30-Unternehmen im Einsatz. Weitere Informationen zu den OTRS Produkten und Services finden Sie unter www.otrs.com.

INHALT

01 Lagebericht 4

02 Halbjahrestabellen 14

03 Verkürzter Anhang 19

04 Impressum 21

The top half of the page features a teal background with white, stylized geometric patterns. These patterns consist of thick white lines forming a series of overlapping, elongated triangles and chevrons that create a sense of depth and movement. The patterns are arranged in a way that they appear to be receding or converging towards the center.

01

LAGEBERICHT

01 LAGEBERICHT

1.1 Grundlagen der OTRS Group.....	6
1.2 Geschäfts- und Rahmenbedingungen.....	6
1.2.1 Geschäftsverlauf.....	6
1.2.2 Mitarbeiter.....	7
1.3 Ertrags-, Finanz- & Vermögenslage.....	8
1.3.1 Ertragslage.....	8
1.3.2 Finanz- & Vermögenslage.....	9
1.4 Nachtragsbericht.....	9
1.5 Risiko-, Chancen- & Prognosebericht.....	10
1.5.1 Risikobericht.....	10
1.5.2 Chancenbericht.....	11
1.5.3 Prognosebericht.....	12

1 Lagebericht

1.1 Grundlagen der OTRS Group

Die im Geschäftsbericht 2016 getroffenen Aussagen zum Geschäftsmodell, zur Mission, den Zielen und der Strategie der OTRS AG sind zum Zeitpunkt der Aufstellung dieses Halbjahresbericht nach wie vor zutreffend.

1.2 Geschäfts- & Rahmenbedingungen

Die im Geschäftsbericht 2016 getroffenen Aussagen zum Tätigkeitsschwerpunkt und den Absatzmärkten der OTRS AG sowie zur Forschung und Entwicklung in der OTRS AG sind zum Zeitpunkt der Aufstellung dieses Halbjahresbericht nach wie vor zutreffend.

1.2.1 Geschäftsverlauf im ersten Halbjahr 2017

OTRS war viele Jahre als reines Open Source-Unternehmen erfolgreich, in dem die Software frei zum Download verfügbar war und User entscheiden konnten, wann und in welchem Umfang sie die Dienstleistungen wie Custom Engineering, Customer Service und Consulting in Anspruch nehmen wollten.

Ein Geschäftsmodell, das sich in Zeiten des harten Wettbewerbs zwischen Open und Closed Source mehr als bewährt hat.

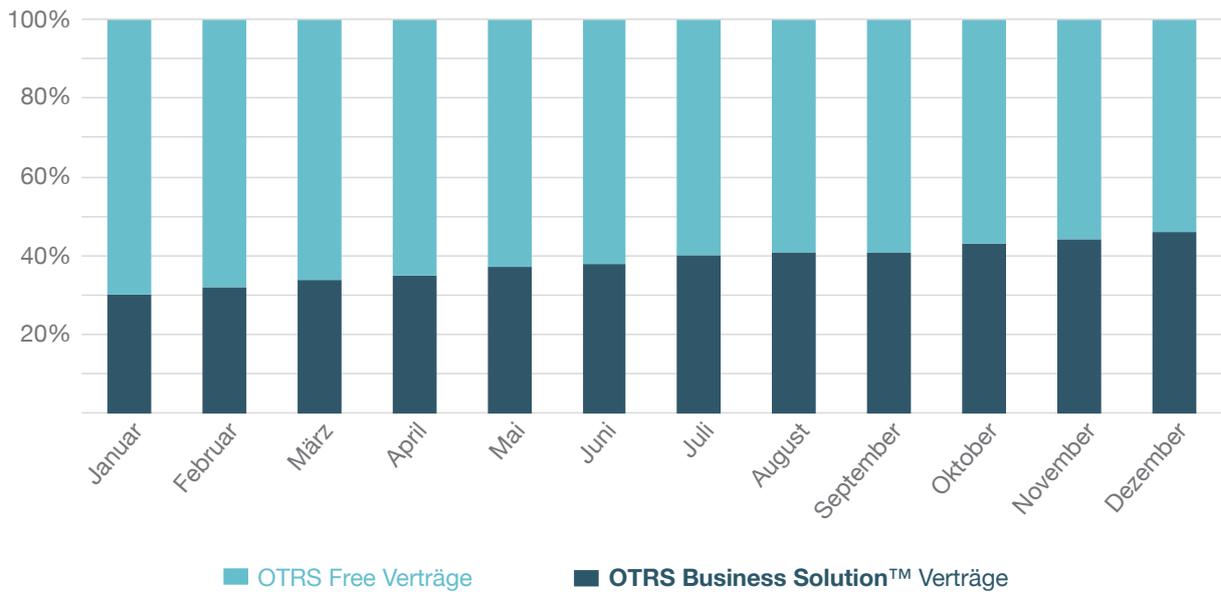
OTRS hat mit seinem Ticketsystem dazu beigetragen, die Vorbehalte gegen Open Source-Software zu entkräften. Es ist uns gelungen, gemeinsam mit anderen Anbietern zu zeigen, dass Open Source „State of the Art“ sein kann. Damit konnten wir die Wahrnehmung und Verbreitung von Open Source-Softwarelösungen signifikant steigern. Viele Anwender entscheiden sich daher heute für Open Source-Produkte als mindestens gleichwertiger Alternative zu lizenzpflichtiger Software (proprietärer Software).

Nach 18 Jahren Open Source-Bewegung, ist diese aber längst gleichwertig im Markt etabliert und hat dort ihren festen Platz, insbesondere wenn es um Innovation und agile Programmierung geht.

Parallel dazu konnten wir feststellen, dass wir mit unserer Lösung einen breitgefächerten Interessentenkreis adressieren, der durchaus bereit ist zu investieren, wenn es darum geht, im Wettbewerb um seine Kunden zu bestehen. Des Weiteren haben uns viele Kernthemen in der Softwareentwicklung, allen voran die digitale Transformation mit ihren vielfältigen Aspekten, darin bestärkt, eine Lösung zu entwickeln, die auch höchsten Ansprüchen im professionellen Business-Umfeld souverän begegnet. Mit der **OTRS Business Solution™** entsprechen wir diesem Gedanken und schaffen uns gleichzeitig Zugang zu neuen Märkten, die das Wirkungsfeld von OTRS systematisch erweitern.

OTRS Business Solution™, als sinnvoller nächster Schritt der OTRS Evolution, hat sich als Erfolgsmodell herauskristallisiert. Dass wir hiermit eine stärkere Kundenbindung erreichen, dokumentiert die folgende Grafik. Denn systematisch hat sich der Kundenanteil der „bezahlten“ Free-Version verschoben hin zu unserer **OTRS Business Solution™**. Gleichzeitig ist die Zahl unserer **OTRS Business Solution™ Managed-Kunden** stetig gewachsen. Ein weiterer Beleg dafür, dass unsere Strategie der Kundenbindung mit **OTRS Business Solution™** erfolgreich ist.

2016



Neben der Fortsetzung unseres OTRS Evolutionspfades arbeiten wir nachhaltig am globalen Ausbau unseres Unternehmens. Es gilt, nicht nur unterschiedliche Märkte im Hinblick auf Branchen oder Einsatzgebiete durch eine horizontale oder vertikale Diversifikation zu erschließen. Vielmehr richtet sich der Fokus der OTRS AG bereits seit vielen Jahren auf die Internationalisierung. Mit unserem sukzessiven Ausbau eines weltweiten Netzes an Niederlassungen positionieren wir uns erfolgreich im internationalen Ausland. Die Bestätigung dieser Ausrichtung lässt sich aus einem Umsatz von ca. 31% ablesen, der mit Kunden außerhalb Deutschlands erwirtschaftet wurde.

OTRS Historie



1.2.2 Mitarbeiter

Die Zahl der beschäftigten Arbeitnehmer (ohne Vorstandsmitglieder) stieg von 51 (Jahresdurchschnitt 2016) auf 55 im Halbjahresdurchschnitt 2017.

1.3 Ertrags-, Finanz- & Vermögenslage

1.3.1 Ertragslage

Nachfolgend angegebene Vorjahresvergleichszahlen wurden, soweit erforderlich, jeweils an die Rechnungslegungsvorschriften nach dem BilRUG angepasst.

Die Umsatzerlöse stiegen von TEUR 3.587 in der Vorjahresperiode auf TEUR 3.758 im ersten Halbjahr 2017. Das entspricht einem Anstieg von rund 4,8%.

Wie bereits im Geschäftsjahr 2016 stiegen auch im Berichtszeitraum die wiederkehrenden Erlöse (Recurring Revenues) auf Basis jährlicher Service-, Wartungs- und Supportverträge, sukzessive. Diese betragen im ersten Halbjahr 2017 TEUR 2.850 (im ersten Halbjahr 2016: TEUR 2.543) und damit rund 75,8% des Gesamtumsatzes (im ersten Halbjahr 2016: 71,0%).

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

Die Umsatzerlöse aus kundenspezifischen Anpassungen und Entwicklungen (Development) sowie Consultingleistungen im Zusammenhang mit der Implementierung der OTRS Software betragen im Berichtszeitraum TEUR 894 gegenüber TEUR 1.022 in der Vorjahresperiode.

Die Umsatzerlöse mit ausländischen Kunden minderten sich um 12,5% von TEUR 1.331 im ersten Halbjahr 2016 auf TEUR 1.165 im Berichtszeitraum. Bei den inländischen Kunden ergab sich ein Umsatzanstieg um 14,9% von TEUR 2.256 im ersten Halbjahr 2016 auf TEUR 2.593 im Berichtszeitraum. Im ersten Halbjahr 2017 entfielen damit die Umsatzerlöse zu 69,0% auf inländische und zu 31,0% auf ausländische Kunden (im ersten Halbjahr 2016: 62,9% Inland; 37,1% Ausland).

Die Wahrnehmung der OTRS Software als ein äußerst nützliches Instrument zur Unternehmenssteuerung ist solide verankert und verbessert sich weiterhin. Voraussetzung hierfür ist die permanente Aktualisierung und Verbesserung der Software-Funktionalitäten. Dementsprechend wurde im ersten Halbjahr 2017 TEUR 676 in die Weiterentwicklung der Software investiert.

Das Ergebnis vor Zinsen, Steuern und Abschreibungen (EBITDA) belief sich im ersten Halbjahr 2017 auf TEUR 276 gegenüber TEUR 257 in der Vorjahresperiode. Der Cashflow aus der laufenden Geschäftstätigkeit konnte von TEUR 388 in der Vorjahresperiode auf TEUR 1.108 im ersten Halbjahr 2017 gesteigert werden. Hierbei ist jedoch zu beachten, dass der Cashflow aus der laufenden Geschäftstätigkeit infolge einer im Berichtszeitraum durchgeführten Umwandlung von Forderungen gegen die Tochtergesellschaft OTRS Inc./USA, in Eigenkapital, um TEUR 487 erhöht ist.

Die OTRS Inc. hatte im Berichtszeitraum ihr Eigenkapital um umgerechnet TEUR 980 erhöht. Die Einlage wurde seitens der OTRS AG teilweise in bar und teilweise durch Einlage von Forderungen erbracht.

Das Ergebnis vor Zinsen und Steuern (EBIT) betrug im ersten Halbjahr 2017 TEUR 90 (Vorjahresperiode: TEUR 40) bei einem Halbjahresergebnis von TEUR 91 gegenüber TEUR 16 im ersten Halbjahr 2016. Infolge der Umwandlung der letzten Tranche aus einer Wandelschuldverschreibung im abgelaufenen Geschäftsjahr 2016 sowie der Rückzahlung sämtlicher Finanzierungsdarlehen bestehen derzeit keine zinstragenden Verbindlichkeiten, sodass ein Finanzergebnis in Höhe von TEUR 0,9 erwirtschaftet wurde.

Die größte Kostenposition bilden naturgemäß für ein Unternehmen mit einem Schwerpunkt auf Dienstleistungen die Personalkosten. Diese betragen in der Berichtsperiode TEUR 2.104 (im ersten Halbjahr 2016: TEUR 1.945).

1.3.2 Finanz- & Vermögenslage

Die Bilanzsumme belief sich zum 30.06.2017 auf TEUR 5.425 (31.12.2016: TEUR 5.294) bei einem Eigenkapital von TEUR 1.790. Dies entspricht einer Eigenkapitalquote von 33,0%. Zum 31.12.2016 betrug das Eigenkapital TEUR 1.700 bei einer Eigenkapitalquote von 32,1%.

Die Liquidität 2. Grades (Quick Ratio) sank auf 48,6% zum 30.06.2017 gegenüber 68,0% zum Bilanzstichtag 31.12.2016. Die Kennziffer gilt als ein Maß dafür, inwieweit die kurzfristigen Verbindlichkeiten durch liquide Mittel und kurzfristige Vermögenswerte gedeckt sind. Der Rückgang dieser Kennziffer ist im Wesentlichen auf die Verminderung der kurzfristigen Forderungen gegen die Tochtergesellschaft OTRS Inc. infolge deren Umwandlung in Eigenkapital im Rahmen der bei der Tochtergesellschaft durchgeführten Kapitalerhöhung zurückzuführen (TEUR 487). Zudem erhöhten sich die in den kurzfristigen Verbindlichkeiten als „Deferred Income“ abgegrenzten Supportverträge gegenüber dem Bilanzstichtag 31.12.2016 um TEUR 183 auf TEUR 3.016. Berücksichtigt man dabei, dass diese zu keinem künftigen Mittelabfluss führen, sondern künftigen Umsatz darstellen, ergebe sich zum Ende des ersten Halbjahres 2017 eine bereinigte Liquidität 2. Grades von 271,7% gegenüber 321,0% zum 31.12.2016.

1.4 Nachtragsbericht

Vorgänge von besonderer Bedeutung nach dem 30.06.2017 haben sich nicht ergeben.

1.5 Risiko-, Chancen- & Prognosebericht

1.5.1 Risikobericht

Wie bei jedem unternehmerischen Handeln ist auch die (internationale) Geschäftstätigkeit der OTRS AG nicht nur mit Chancen, sondern auch mit Risiken verbunden.

Die Risikopolitik der OTRS AG zielt auf das frühzeitige Erkennen von bestandsgefährdenden bzw. wesentlichen Unternehmensrisiken und dem verantwortungsvollen Umgang mit ihnen ab. Das Ziel der OTRS AG ist es daher, den Unternehmenswert im Sinne der Anteilseigner über ein möglichst optimales Chancen-Risiko-Verhältnis zu steigern. Ein Unternehmen, das seine Risiken kennt, wagt es auch, seine Chancen zu ergreifen. Von uns erkannte Risiken werden in unser Risikomanagementsystem integriert und bewertet.

Die Steuerung und Überwachung der einzelnen Bereiche Consulting, Development und Global Managed Services sowie die nicht direkt einen Zahlungsstrom generierenden Bereiche wie Marketing und Administration werden monatlich analysiert und mit der unternehmenseigenen Planung sowie regelmäßig aktualisierten Forecasts verglichen. Soweit nötig, werden externe Indikatoren wie Wechselkursschwankungen, Zinsniveau oder Inflationsrate in die Analyse einbezogen. Das Liquiditätsmanagement beinhaltet einen wöchentlichen Statusbericht an die Geschäftsleitung. Für bestandsgefährdende Risiken werden im Rahmen eines Risikofrüherkennungs-Systems Frühwarnindikatoren in Form von Kennzahlen definiert, deren Veränderungen bzw. Entwicklung kontinuierlich überprüft werden. Neben den im Folgenden genannten Risikofaktoren, könnten Risiken, die derzeit noch nicht bekannt sind oder Risiken, die jetzt noch als unwesentlich eingeschätzt werden, die Geschäftstätigkeit beeinträchtigen.

Außerbetriebliche Geschäftsrisiken

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

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

Durch die Einführung der **OTRS Business Solution™**, die der OTRS AG Exklusivität verschafft und die Kundenbindung deutlich verbessert hat, können wir die Konkurrenz mit externen Software-Dienstleistern auf deren lokalen Heimatmärkten aber auch international eingrenzen.

Innerbetriebliche Risiken

Die Wertschöpfungskette der OTRS AG umfasst alle Schritte der Geschäftstätigkeit vom Marketing über die Entwicklung, den Vertrieb, die Beratung bis hin zur Wartung und Schulung. Störungen innerhalb bzw. zwischen diesen Bereichen könnten zu 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. Gerade im Hinblick auf die Weiterentwicklung von wirksamen Prozessen innerhalb der Aufbau- und Ablauforganisation investieren wir kontinuierlich und passen uns damit den Bedürfnissen eines wachsenden Unternehmens an. Erfahrene Mitarbeiter, bewährte Verwaltungs- und Steuerungssysteme, gezielte Personal- und Organisationsentwicklungsmaßnahmen sowie das bestehende Risikomanagementsystem, das laufend den aktuellen Entwicklungen und Erfordernissen angepasst wird, sorgen zusätzlich für ein höchstmögliches Maß an Kontrolle.

Finanzwirtschaftliche Risiken

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

Forderungsausfallrisiken

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

Risiken aus Wechselkursschwankungen

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

1.5.2 Chancenbericht

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

Internationale Expansion

Unsere internationalen Niederlassungen agieren erfolgreich. Angepasst an die jeweilige Marktsituation und Kultur können wir unsere Absatzmärkte weiter ausdehnen. Insbesondere die an die Standortgegebenheiten angepasste Vertriebs- und Servicestruktur hat sich als zukunftsweisende Strategie erwiesen, die es uns nun auch ermöglicht, der brasilianischen Neugründung kurzfristig zu einem Erfolg zu verhelfen. Wir erkennen zunehmend, – und dabei ist die **OTRS Business Solution™** ein wesentlicher Faktor – dass wir von den Downloads der freien Version unabhängiger werden, da die Nachfrage von neuen Interessenten, die bisher OTRS nicht nutzten, weiter zunimmt. Wir werden auch im laufenden Geschäftsjahr den eingeschlagenen Pfad, unsere wichtigsten Märkte weiter auf- und auszubauen, fortsetzen. Vor diesem Hintergrund haben wir unsere Strategie für den asiatischen Markt korrigiert, uns von unseren Partnern in Hong Kong und Malaysia getrennt und eine 100%ige OTRS Tochter in Hong Kong sowie im Februar 2017 in Singapur gegründet.

Cloud Services

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



Unser Cloud-Angebot wurde zunächst als SaaS-Lösung für den nordamerikanischen Markt entwickelt, da die Nachfrage in Europa und insbesondere in Deutschland bislang noch nicht das internationale Niveau erreicht hatte. Wir haben einen Trendwechsel beobachtet, der uns veranlasst hat, die Entwicklung der SaaS-Lösung erfolgreich in eine hocheffiziente Managed-Lösung zu überführen. SaaS 2.0 wurde im November 2015 fertiggestellt und ist seitdem im produktiven Betrieb. Zahlende Kunden konnten bereits in der Beta-Phase und nach der Fertigstellung zur Nutzung des Systems gewonnen werden.

Bis Ende 2016 konnten wir die Anzahl der Kunden unserer Managed-Lösung auf 90 erhöhen. Damit beträgt das Vertragsvolumen unserer Managed-Lösung 31 % des Gesamtvertragsvolumens.

Es zeichnet sich immer deutlicher ab, dass Cloud-Computing (so lautet der Nachfolgebegriff von SaaS) die Zukunft gehört. Um hier erfolgreich zu agieren, bedarf es auch neuerer Technologien. Wenn es darum geht, Cloud Services effizient einzuführen, reden wir von einem komplexen Prozess, mit dem das einführende Unternehmen leicht überfordert ist. Softshell-Vorstand Gerald Hahn hat hier einen plastischen Vergleich hergestellt: Bei Cloud Services gleicht die „IT aus der Steckdose“ eher „Starkstrom“. Genauso wie Privatleute ihren E-Herd von einem Elektriker anschließen lassen, sollten Unternehmen deshalb auf jeden Fall einen IT-Spezialisten hinzuziehen.

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

1.4.3 Prognosebericht

Die OTRS AG hat nach wie vor ein großes Potenzial für weiteres Wachstum. Mit der **OTRS Business Solution™** haben wir uns einen völlig neuen Markt erschlossen, der uns eine sehr gute Reputation im Bereich der professionellen Business-Lösungen verschafft. Dies macht es notwendig, verstärkt an der Optimierung unserer Funktionalitäten zu arbeiten, um wettbewerbsfähig zu bleiben. Das solide Fundament der Core-Funktionalitäten ermöglicht uns, darauf aufzubauen und (auch zukünftig) mit anderen professionellen Lösungen in Wettbewerb zu treten. Die Tatsache, dass OTRS weiterhin eine Open Source-Software ist und damit Zugang zu Input aus der Community erhält, wirkt sich an dieser Stelle verstärkend aus.

Von Bedeutung ist hierbei der Schritt, dass wir nicht mehr weiterhin mit Trends mithalten, sondern vielmehr selbst zur Entwicklung von Trends beitragen und damit zukünftig zum Vorreiter werden können. Die hierzu notwendige Fachkompetenz unseres Entwicklerteams haben wir langfristig geplant und umgesetzt und können somit auf Personalressourcen zurückgreifen, die diese Entscheidung tragfähig machen.

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

Für das Geschäftsjahr 2017 sollen die Umsatzerlöse der **OTRS Business Solution™ Managed** und der Cloud Services wiederum gesteigert werden. Die Gesamtumsatzerlöse im ersten Halbjahr 2017 liegen im Plan, so dass wir auf Gesamtjahressicht weiterhin an der Prognose von über 7,8 Mio. EUR festhalten.

Der Zuwachs der Umsatzerlöse wird zu einem nicht unerheblichen Teil in die Weiterentwicklung unserer Software investiert werden. In 2017 werden wir die Investitionen nochmals um 11,5% erhöhen.

Investitionen in die Software werden auch zukünftig ein wichtiger Aspekt beim Erhalt der Wettbewerbsfähigkeit der OTRS AG sein, zu der u. a. die positive User Experience den Schlüssel darstellt.

Diese beinhaltet zum einen verschiedene Funktionalitäten, die sich bereits seit 2016 in der Planung und Entwicklung befinden und in 2017 released werden, wie zum Beispiel Omnichannel Kommunikation.

Hier haben wir uns zunächst dafür entschieden, bereits bestehende Kanäle zu optimieren und in den Kontext von Omnichannel Kommunikation zu integrieren sowie zusätzlich zwei neue Kanäle bereitzustellen.

Zum anderen arbeiten wir verstärkt daran, das so genannte „Onboarding“, also den Erstkontakt mit unseren Produkten über unsere Webseite zu optimieren. Damit erreichen wir die Aufmerksamkeit von Interessenten, die weder IT-affin sind, noch eine genaue Vorstellung davon haben, nach welcher Lösung sie konkret suchen. Eine gute Produktpräsentation in Form einer Demoversion oder eines Free Trials zum direkten Testen der Möglichkeiten von Produkten sind ein elementarer Teil der Marketingstrategie.

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

Zum anderen haben sich die digitalen Nutzungsgewohnheiten stark verändert. Der Wunsch nach einem zeit- und ortsunabhängigen Zugriff auf Daten hat verschiedensten Endgeräten einen Markt geschaffen. Dies benötigt neue Bedienkonzepte, die auf Reduzierung und Simplifizierung setzen, mit anderen Worten: Eine schnelle und einfache Bedienung ist gefordert, welcher wir durch eine entsprechende Oberflächengestaltung unterstützen werden.

The background of the top half of the page is a solid teal color. It is decorated with several thick white lines that form a series of interlocking, stylized geometric shapes, possibly resembling a honeycomb or a crystalline structure. The lines are thick and have a slight curve, creating a dynamic and modern aesthetic.

02

HALBJAHRESTABELLEN

Zwischenbilanz zum 30. Juni 2017 (Aktiva)

AKTIVA	Geschäftsjahr EUR	Vorjahr EUR
A. Anlagevermögen		
I. Immaterielle Vermögensgegenstände		
1. Selbst geschaffene gewerbliche Schutzrechte und ähnliche Rechte und Werte	746.076,00	964.440,00
2. entgeltlich erworbene Konzessionen, gewerbliche Schutzrechte und ähnliche Rechte und Werte sowie Lizenzen an solchen Rechten und Werten	2,00	1.840,65
3. Geschäfts- oder Firmenwert	486.877,51	582.156,51
	1.232.955,51	1.548.437,16
II. Sachanlagen		
1. andere Anlagen, Betriebs- und Geschäftsausstattung	134.375,38	114.546,25
III. Finanzanlagen		
1. Anteile an verbundenen Unternehmen	2.276.131,77	1.254.516,79
2. Ausleihungen an verbundene Unternehmen	41.515,43	0,00
3. Beteiligungen	2,00	1.242,99
	2.317.649,20	1.255.759,78
B. Umlaufvermögen		
I. Vorräte		
1. in Arbeit befindliche Aufträge	4.672,50	60.307,00
II. Forderungen und sonstige Vermögensgegenstände		
1. Forderungen aus Lieferungen und Leistungen	665.945,87	646.894,67
2. Forderungen gegen verbundene Unternehmen	63.962,17	525.840,93
3. Forderungen gegen Unternehmen, mit denen ein Beteiligungsverhältnis besteht	0,00	65.936,00
4. sonstige Vermögensgegenstände	57.256,26	120.032,09
	787.164,30	1.358.703,69
III. Kassenbestand, Bundesbankguthaben, Guthaben bei Kreditinstituten und Schecks	895.736,79	614.804,71
C. Rechnungsabgrenzungsposten		
	52.786,65	54.275,82
	5.425.340,33	5.006.834,41

Zwischenbilanz zum 30. Juni 2017 (Passiva)

PASSIVA	Geschäftsjahr EUR	Vorjahr EUR
A. Eigenkapital		
I. Gezeichnetes Kapital	1.916.300,00	1.850.000,00
II. Kapitalrücklage	0,00	210.000,00
III. Bilanzverlust	-126.328,17	-1.042.318,57
B. Sonderposten mit Rücklageanteil	0,00	596.700,00
C. Rückstellungen		
1. sonstige Rückstellungen	362.750,98	299.165,62
D. Verbindlichkeiten		
1. Verbindlichkeiten aus Lieferungen und Leistungen	88.955,63	179.454,83
- davon mit einer Restlaufzeit bis zu einem Jahr EUR 88.955,63 (EUR 179.454,83)		
2. Verbindlichkeiten gegenüber verbundenen Unternehmen	20.270,04	48.139,18
- davon mit einer Restlaufzeit bis zu einem Jahr EUR 20.270,04 (EUR 48.139,18)		
3. Verbindlichkeiten gegenüber Unternehmen, mit denen ein Beteiligungsverhältnis besteht	0,00	2.767,95
- davon mit einer Restlaufzeit bis zu einem Jahr EUR 0,00 (EUR 2.767,95)		
4. sonstige Verbindlichkeiten	147.465,31	430.570,45
	256.690,98	660.932,41
- davon aus Steuern EUR 108.165,33 (EUR 98.982,06)		
- davon im Rahmen der sozialen Sicherheit EUR 4.613,13 (EUR 3.856,18)		
- davon mit einer Restlaufzeit bis zu einem Jahr EUR 147.465,31 (EUR 130.570,45)		
- davon mit einer Restlaufzeit von mehr als einem Jahr EUR 0,00 (EUR 300.000,00)		
E. Rechnungsabgrenzungsposten	3.015.926,54	2.432.354,95
	5.425.340,33	5.006.834,41

Gewinn- und Verlustrechnung vom 01.01.2017 bis 30. Juni 2017

	EUR	Geschäftsjahr EUR	Vorjahr EUR
1. Umsatzerlöse		3.757.981,78	3.586.973,31
2. Erhöhung des Bestands in Arbeit befindlicher Aufträge		1.689,00	16.393,00
3. sonstige betriebliche Erträge		161.556,37	145.437,22
- davon Erträge aus der Währungsumrechnung EUR 23.308,33 (EUR 66,92)			
4. Materialaufwand			
a) Aufwendungen für Roh-, Hilfs- und Betriebsstoffe und für bezogene Waren	-304,17		-53,93
b) Aufwendungen für bezogene Leistungen	650.119,20	649.815,03	552.914,57
5. Personalaufwand			
a) Löhne und Gehälter	1.821.455,41		1.706.337,46
b) soziale Abgaben und Aufwendungen für Altersversorgung und für Unterstützung	282.877,70	2.104.333,11	239.147,15
- davon für Altersversorgung EUR 4.110,69 (EUR 4.763,04)			
6. Abschreibungen			
a) auf immaterielle Vermögensgegenstände des Anlagevermögens und Sachanlagen		186.573,46	217.151,34
7. sonstige betriebliche Aufwendungen		885.778,50	987.836,85
- davon Aufwendungen aus der Währungsumrechnung EUR 762,58 (EUR 11.750,12)			
8. sonstige Zinsen und ähnliche Erträge		1.197,11	18,70
- davon aus verbundenen Unternehmen EUR 1.087,08 (EUR 0,00)			
9. Zinsen und ähnliche Aufwendungen		254,75	24.255,09
10. Steuern vom Einkommen und vom Ertrag		-0,75	0,00
11. Ergebnis nach Steuern		95.670,16	21.233,70
12. sonstige Steuern		5.043,33	5.247,93
13. Jahresüberschuss		90.626,83	15.985,77
14. Verlustvortrag aus dem Vorjahr		216.955,00	1.058.304,34
15. Bilanzverlust		126.328,17	1.042.318,57

Kapitalflussrechnung (indirekt) vom 01.01.2017 bis 30. Juni 2017

	Geschäftsjahr EUR	Vorjahr EUR
Periodenergebnis	90.626,83	15.985,77
+ Abschreibungen auf Gegenstände des Anlagevermögens	186.573,46	217.151,34
- Abnahme der Rückstellungen	63.120,39	179.009,09
- sonstige zahlungsunwirksame Erträge	3.534,78	4.312,93
+ Abnahme der Vorräte	492,51	-16.393,00
+ Abnahme der Forderungen aus Lieferungen und Leistungen	323.166,80	310.917,71
+ Abnahme anderer Aktiva, die nicht der Investitions- oder Finanzierungstätigkeit zuzuordnen sind	382.028,55	-100.862,57
- Abnahme der Verbindlichkeiten aus Lieferungen und Leistungen	8.158,54	-48.264,11
+ Zunahme anderer Passiva, die nicht der Investitions- oder Finanzierungstätigkeit zuzuordnen sind	200.121,54	92.095,39
- Gewinn aus dem Abgang von Gegenständen des Anlagevermögens	114,25	624,58
+ Verlust aus dem Abgang von Gegenständen des Anlagevermögens	0,00	575,53
+ Zinsaufwendungen	254,60	16.851,10
+ Ertragsteueraufwand	-0,75	0,00
Ertragsteueraufwand/-ertrag	0,75	0,00
Korrektur um nicht zahlungswirksame Vorgänge	45,58	-4,92
+/- Ertragsteuerzahlungen	46,33	-4,92
Cashflow aus der laufenden Geschäftstätigkeit	1.108.381,91	400.633,86
+ Einzahlungen aus Abgängen von Gegenständen des Sachanlagevermögens	115,25	627,58
- Auszahlungen für Investitionen in das Sachanlagevermögen	47.837,85	28.926,75
- Auszahlungen für Investitionen in das Finanzanlagevermögen	1.022.702,06	36.383,47
Cashflow aus der Investitionstätigkeit	-1.070.424,66	-64.682,64
- Auszahlungen aus der Tilgung von Anleihen und (Finanz-) Krediten	-3.770,77	500.000,00
+ Einzahlungen aus erhaltenen Zuschüssen/ Zuwendungen	3.534,78	4.312,93
- Gezahlte Zinsen	254,60	16.851,10
Cashflow aus der Finanzierungstätigkeit	7.050,95	-512.538,17
Zahlungswirksame Veränderungen des Finanzmittelfonds (Summe der Cashflows)	45.008,20	-176.586,95
+ Finanzmittelfonds am Anfang der Periode	850.757,91	791.391,66
Finanzmittelfonds am Ende der Periode	895.766,11	614.804,71

The top half of the page features a teal background with white, stylized geometric patterns. These patterns consist of thick white lines forming a series of overlapping, elongated diamond or chevron shapes that create a sense of depth and movement. The patterns are arranged in a way that they appear to be receding or converging towards the center.

03

VERKÜRZTER ANHANG

3 Verkürzter Anhang zum Halbjahresbericht zum 30. Juni 2017

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

Der Halbjahresabschluss enthält nicht alle für einen Jahresabschluss vorgeschriebene Angaben und sollte im Zusammenhang mit dem Jahresabschluss zum 31.12.2016 gelesen werden. Die in dem vorliegenden Halbjahresabschluss zum 30.06.2017 angewandten Bilanzierungs- und Bewertungsgrundsätze entsprechen denen des Jahresabschlusses zum 31.12.2016, die dort detailliert beschrieben wurden. Wesentliche Änderungen hinsichtlich der Bilanzierungs- und Bewertungsmethoden gegenüber dem Jahresabschluss zum 31.12.2016 haben sich nicht ergeben.

Versicherung der gesetzlichen Vertreter

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

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

Oberusel, 18. September 2017

André Mindermann, Vorstandsvorsitzender

Christopher Kuhn, Vorstand

Sabine Riedel, Vorstand

Impressum

OTRS AG
Zimmersmühlenweg 11
61440 Oberursel
Deutschland
Tel.: +49 (0)6172 681988 0
Fax: +49 (0)9421 56818 18
E-Mail: sales@otrs.com
Web: www.otrs.com

IR-Kontakt OTRS AG
Tel.: +49 (0)6172 681988-57
Tel.: +49 (0)6172 681988-26
Fax: +49 (0)9421 5681818
E-Mail: investor-relations@otrs.com

IR-Agentur
Cross Alliance communication GmbH
Susan Hoffmeister
Tel.: +49 (0)89 898 272 27
Fax: +49 (0)174 300 39 50
E-Mail: sh@crossalliance.de

Redaktion und Design
OTRS AG
www.otrs.com

2017