



# CHANGE

---

Geschäftsbericht 2020



# DIE OTRS GROUP

## **Die OTRS Group & ihre Service Management-Lösungen**

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

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

Die OTRS AG 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). **OTRS** und **OTRS On-Premise** sind unsere Antworten auf die Nachfrage des Marktes nach exklusiven Angebotspaketen für den professionellen Einsatz, bestehend aus individuellen Features gepaart mit speziell angepassten Serviceleistungen. Zum Dienstleistungsportfolio gehören Prozessdesign, Implementierungen, Anpassungen, Application Support, Corporate Security und Managed OTRS Services.

Die Software wird von Unternehmen weltweit genutzt, um mit einer integrierten Lösung ihren Service zu optimieren, die Kundenzufriedenheit zu steigern und Kosten zu senken. Unternehmen und Organisationen, wie zum Beispiel das Bundesamt für Sicherheit in der Informationstechnik (BSI), das Max-Planck-Institut, Toyota, TUI Cruises, Lufthansa, Airbus, IBM und Porsche zählen zu unseren Kunden.

Weitere Informationen zu den OTRS Produkten und Services finden Sie unter [www.otrs.com](http://www.otrs.com).

# BRIEF AN DIE AKTIONÄRE



Sehr geehrte Aktionärinnen,  
sehr geehrte Aktionäre,

für gewöhnlich wende ich mich am Ende des Vorstandsbriefes an Sie, um mich bei Ihnen für das entgegengebrachte Vertrauen im Geschäftsjahr zu bedanken. Doch was war im vergangenen Jahr schon gewöhnlich? Die Corona-Krise ist ohne historischen Vergleich. Sie selbst und die mit ihr einhergehenden Eindämmungsmaßnahmen führten zu großen wirtschaftlichen Verwerfungen sowie breiten Auswirkungen auf unseren Berufsalltag und unser Privatleben. Nein, gewöhnlich war im Jahr 2020 gar nichts. Und daher möchte ich entgegen der üblichen Gepflogenheiten meinen Dank an Sie für die vertrauensvolle Begleitung in einer herausfordernden Zeit richten. Danken möchte ich auch dem gesamten OTRS-Team, das jeden Tag sein Bestes gibt, um unseren Kunden ein verlässlicher Partner zu sein und den langfristigen Unternehmenserfolg sicherzustellen.

2020 war auch ein erfolgreiches Jahr für OTRS. Wir haben uns den Herausforderungen der Pandemie gestellt und die sich uns bietenden Chancen entschlossen ergriffen. Dabei hat sich bestätigt und einmal mehr gezeigt, wie robust, leistungsfähig und flexibel wir als Team agieren. Gleiches gilt für unsere Produkte und Services. Im Ineinandergreifen aller Faktoren sind wir im Geschäftsjahr 2020 weiter dynamisch und nachhaltig gewachsen. Mehr noch: Wir haben die Weichen gestellt, um weiterhin erfolgreich zu sein. Darüber möchte ich berichten.

Die OTRS AG erwirtschaftete im Geschäftsjahr 2020 Umsatzerlöse in Höhe von TEUR 9.708 nach TEUR 9.178 im Vorjahr. Das entspricht einem Anstieg von 5,8 %. Das größte Umsatzwachstum konnte erneut bei den wiederkehrenden Erlösen (Recurring Revenues) erzielt werden, welche Jahresverträge mit Zugang zur OTRS-Software in verschiedenen Ausprägungen sowie Security, Software Updates und Support beinhalten. Diese stiegen im Berichtsjahr 2020 um 13,1 % auf TEUR 8.855 (Vorjahr: TEUR 7.833). Gemessen am Gesamtumsatz betrug der Anteil der wiederkehrenden Erlöse 91,2 % (Vorjahr: 85,3 %). Die übrigen Umsatzerlöse reduzierten sich im Geschäftsjahr 2020 auf TEUR 854 nach TEUR 1.345 im Vorjahr. Der Rückgang um 36,5 % ist grundsätzlich der strategischen Ausrichtung der OTRS AG geschuldet, sich überwiegend auf die wiederkehrenden Erlöse (Recurring Revenues) zu fokussieren.

Das Ergebnis vor Zinsen, Steuern und Abschreibungen (EBITDA) konnte im Geschäftsjahr 2020 um 43 % auf TEUR 2.308 nach TEUR 1.611 im Vorjahr gesteigert werden. Dabei wurde ein operativer Cashflow in Höhe von TEUR 1.463 (Vorjahr: TEUR 785) erzielt. Das Ergebnis vor Zinsen und Steuern (EBIT) erhöhte sich auf TEUR 1.761 gegenüber TEUR 1.115 im Vorjahr. Das Ergebnis je OTRS-Aktie verbesserte sich entsprechend im Geschäftsjahr 2020 auf EUR 0,63 (Vorjahr: EUR 0,41). Die Eigenkapitalquote von 36 % (Vorjahr: 30 %) rundet ein insgesamt robustes Bilanzbild ab.

An diesem Erfolg möchten wir Sie, unsere Aktionärinnen und Aktionäre, in angemessener Weise beteiligen. Daher werden wir der am 24. August 2021 stattfindenden Hauptversammlung erstmalig in der Unternehmensgeschichte der OTRS AG einen Dividendenvorschlag in Höhe von EUR 0,07 je dividendenberechtigter Stückaktie unterbreiten.

Erfolg lässt sich für uns allerdings nicht nur an Zahlen festmachen. Wir konnten auch weitere wichtige Meilensteine unserer Wachstumsstrategie erreichen. Im Fokus standen dabei die Entwicklung sowie der Launch von **OTRS 8**. Unsere aktuelle Software-Version ist gleichzeitig ein Highlight in unserer Unternehmensgeschichte und ein wichtiger Schritt in Richtung Zukunft für unsere Kunden. Diesen wollen und werden wir gemeinsam gehen. Daher war es essenziell, unseren Kunden zuzuhören. Mit **OTRS 8** ist nun ein Solution Desk am Markt, das vor allem auf dem wertvollen Feedback unserer Anwenderinnen und Anwender aufbaut.

Konkret gibt es etwa 70 Feature Add-Ons. Mit **OTRS 8** können Kunden Support-Mitarbeiter nun auch über Social Media-Kanäle kontaktieren und der mobile Zugriff ist zusätzlich via App möglich. Anwender arbeiten mit ihrem persönlichen Organizer und können Suchen generieren, speichern und verwalten. Im verbesserten Reporting sind alle wichtigen Funktionen verfügbar und können auch ohne Vorkenntnisse genutzt werden. Zur besseren Auswertung von OTRS Daten lassen sich außerdem erweiterte Analyse-Tools integrieren. Und das alles mit einer Benutzeroberfläche, die sich individuell gestalten lässt. **OTRS 8** wurde nach den Prinzipien von „Privacy and Security by Design“ entwickelt. Sie beinhalten eine konfigurierbare Zwei-Faktor-Authentifizierung und durchgehende Verschlüsselung als Standard. Natürlich ermöglicht die Managed-Umgebung vollständig DSGVO-konformes Arbeiten.

Kurzum, mit **OTRS 8** bedienen wir eine dynamisch wachsende Nachfrage nach einer flexiblen Software-Lösung und treffen die höchsten Anforderungen unserer Kunden. Die voranschreitende Digitalisierung hat durch die Corona-Pandemie eine weitere Beschleunigung erfahren. Daher haben sich Trends wie Künstliche Intelligenz (KI), Personalisierung und Agilität weiter verstärkt. **OTRS 8** ist unsere Antwort auf eine weitere Dynamisierung von digitalen Prozessen in Unternehmen.

Wir möchten unsere Kunden auf dem Weg in die digitale Zukunft begleiten. Unsere Produkte und Services leisten hierzu einen wichtigen Beitrag. Sie bündeln tiefes Know-how und langjährige Expertise des gesamten OTRS Teams. Die hohe Nachfrage nach dem jüngsten Release ist uns Motivation und Auftrag, die Software weiter zu verbessern und nach wie vor eng an den Bedürfnissen unserer Kunden weiterzuentwickeln. Die Veröffentlichung von **OTRS 8**, ohne eine weitere Community Edition, hat den Erfolg unserer Strategie bewiesen. Immer mehr Kunden wechseln von der freien Version der Software zur kostenpflichtigen. Durch die Fokussierung unserer Innovationskraft werden wir auch künftig unserem hohen Produktversprechen gerecht und heben effizient das große Marktpotenzial unserer Lösung.

Im Rahmen der gestiegenen Nachfrage nach Security-Dienstleistungen schaffen wir mit **STORM** powered by **OTRS** einen großen Mehrwert für alle Anwender. Diesen Bereich möchten wir ebenfalls verstärkt ausbauen und ihm im Rahmen der Neugestaltung unserer Produktentwicklung eine exponierte Stellung einräumen.

Unsere Agilität und Wettbewerbsfähigkeit haben wir in einem herausfordernden Umfeld bewiesen. Den Härtetest, vor den uns die Corona-Pandemie gestellt hat, haben wir gemeinsam bestanden. Die großen Digitalisierungstrends wie Künstliche Intelligenz, Deep Learning, Cloud-Computing und das Internet of Things (IoT) sind intakt und damit auch die verbundenen Wachstumschancen in den Märkten.

Durch unsere vorausschauende Planung und unser sorgfältiges Monitoring haben wir die neuen Umfeldbedingungen schnell adaptiert. Wir befinden uns in einer guten Position, um von der Entwicklung zu einer digitaleren Gesellschaft weiter profitieren zu können. Für das Geschäftsjahr 2021 sollen die Umsatzerlöse trotz anhaltender Corona-Pandemie gesteigert werden. Dabei gehen wir von einem Umsatzwachstum von 5 % aus. Die prognostizierten Gesamtumsatzerlöse für das Geschäftsjahr 2021 werden somit erstmals >10 Mio. EUR betragen. Damit folgen wir erneut unserem Trend eines kontinuierlichen, gemäßigten Wachstums.

Für das in uns gesetzte Vertrauen, liebe Aktionärinnen und Aktionäre, möchte ich mich bei Ihnen bedanken.

Ich freue mich darauf, mit Ihnen gemeinsam, einen wichtigen Beitrag zur Digitalisierung zu leisten und die Zukunft der OTRS AG erfolgreich zu gestalten.

Herzlichst,

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'André Mindermann', written in a cursive style.

Ihr  
André Mindermann  
Vorsitzender des Vorstandes



“

*Die größte Schwierigkeit der Welt  
besteht nicht darin, Leute zu  
bewegen, neue Ideen anzunehmen,  
sondern alte zu vergessen.*

John Maynard Keynes



# VORSTAND



**André Mindermann**  
Vorstandsvorsitzender &  
Gründer

**Sabine Riedel**  
Vorstand Marketing &  
Human Relations

**Christopher Kuhn**  
Vorstand & COO



# INHALT

## **CHANGES 13**

CHANGES = CHANCES  
ETHICAL LEADERSHIP  
SOLUTION MANAGEMENT  
NEW WORK  
PERSPEKTIVWECHSEL

## **BERICHT DES AUFSICHTSRATS 29**

## **LAGEBERICHT 35**

GRUNDLAGEN  
GESCHÄFTS & RAHMENBEDINGUNGEN  
ERTRAGS, FINANZ & VERMÖGENSLAGE  
RISIKO, CHANCEN & PROGNOSEBERICHT

## **JAHRESABSCHLUSSTABELLEN 57**

## **ANHANG 63**





# CHANGES

CHANGES = CHANCES  
ETHICAL LEADERSHIP  
SOLUTION MANAGEMENT  
NEW WORK  
PERSPEKTIVWECHSEL

# CHANGE & CHANCE

*„Wir sprechen von Veränderung, aber wir denken nicht wirklich daran. Wir sagen, dass die Veränderung existiert, dass alles sich verändert, dass die Veränderung sogar das Gesetz der Dinge ist, ja wir sagen es..., aber das sind nichts als Worte, und wir denken und philosophieren als ob die Veränderung nicht existiert.“*

Henri Bergson

In der Natur (des Menschen) liegt begründet, nach Stabilität, Harmonie und Balance zu suchen. Dem entgegen steht die dialektische Antithese der permanenten Veränderung. Wir wissen, dass es nichts Unveränderliches in der Welt gibt und dennoch agieren wir häufig so, als wäre es existent.

Das vergangene Jahr hat uns an die Grenze dessen geführt, was wir uns selbst zu suggerieren in der Lage sind, und uns zu der unabdingbaren Einsicht geführt, Veränderungen vor- und anzunehmen.

Wie aber kann man dem Wandel das Beängstigende, vielleicht sogar die Aspekte des Zerstörerischen nehmen?

Vielleicht indem wir ihn als Chance begreifen? Vor allem aber indem wir Einfluss auf die Art der Veränderung nehmen, den Prozess des Übergangs selbst oder diesen zumindest mitbestimmen.

Dann kann aus dem Wandel das werden, womit wir uns gut arrangieren können: ein von uns viel wohlwillender besetzter Fortschritt und gar Innovation.

Was wir bei all der Leistung und Machbarkeit, die wir im vergangenen Jahr demonstriert haben, ebenso konfrontiert haben, war eine neue Verletzlichkeit.

Sie entstand aus der Erkenntnis über die zum Teil sehr unmittelbare und geradezu allumfassende Vergänglichkeit. Diese in einer konstruktiven Weise zu bewerten, heißt zu begreifen, dass genau diese Vergänglichkeit auch bedeutet, immer wieder einen Anfang machen zu können - und dies auch zu wollen. Die Chance ist dabei ein Synonym für den aus der Veränderung entstandenen (Neu-)Anfang.

Wir sind bereit dazu, uns diesem immer wieder aufs Neue zu stellen, etwas zu wagen, begrüßen den Wandel, ergreifen unsere Chancen!



# ETHISCHE FÜHRUNG IST VERÄNDERUNGS- UND CHANCENMANAGEMENT

André Mindermann, Vorstandsvorsitzender & Gründer

Beim Rückblick auf das Jahr 2020 waren es die Corona-bedingten Veränderungen und der Umgang mit ihnen, die für uns alle besonders eindringlich waren.

Genau diese (Krisen-) Zeiten stellen neben allen strategischen und gleichermaßen wirtschaftlichen Entscheidungen unsere Prinzipien und deren Aufrichtigkeit auf den Prüfstand. In der Enge des Handlungsrahmens, den die Pandemie gesteckt hat, konnten wir deutlich erkennen, wo Veränderungen notwendig und wo sie erstrebenswert sind. Eine einmalige Chance, derer wir uns im geregelten Business-Alltag wohl so nicht bewusst geworden wären und sie noch weniger hätten umsetzen müssen.

Es ging sicherlich nicht darum den Auftrag, mit bewährten Methoden eine erfolgreiche Unternehmensführung zu gestalten, zu vernachlässigen. Nein, das Jahr hat uns vielmehr gelehrt, unsere eigenen Denk- und Verhaltensmuster kritisch zu beobachten, unsere persönliche Perspektive und unser Menschenbild zu hinterfragen und den Begriff der ethischen Führung erneut und vielleicht sogar neu zu definieren.

Dafür bedarf es als erstes der individuellen Antwort auf die Sinnfrage, um eine Perspektive zu schaffen, die sich von Trends und Buzzwords abgrenzt und die sich gründet auf dem Respekt vor dem Individuum, mit allen Unterscheidungsmerkmalen, die es dazu machen.

Wenn wir uns dessen bewusst sind, dass in einer Weltgesellschaft nicht Macht oder Geld die an erster Stelle stehenden, verbindenden Elemente sind, sondern Wissen und Lernen – mit-, von- und füreinander, dann lässt sich daraus ableiten, dass auch Unternehmen einen eben solchen Kontext dafür bieten müssen, wenn sie erfolgreich sein und bleiben wollen. Es ist nicht der Besitz der Wahrheit, der uns das Richtige tun lässt, sondern der Diskurs, der für die beständige Suche nach einer gemeinsamen, besseren Lösung geführt wird.

Gemeinschaft und Austausch haben in der erzwungenen Distanz des vergangenen Jahres eine noch höhere Bedeutung gewonnen.



Im zeitweisen Verlust unserer Projektionsflächen konnten wir realisieren, dass nur die Zuwendung zu anderen dazu führt, etwas Neues lernen und Weiterentwicklung vorantreiben zu können, und dass auch Selbstoptimierung nur durch die Einbindung von anderen funktioniert.

Wir durften außerdem lernen, dass wir es nicht nur mit einer kaum fassbaren Beschleunigung unserer Umwelt zu tun haben, sondern auch mit ihrer Unkalkulierbarkeit und Komplexität. Wir kommen nicht umhin, diese uns angebotene Komplexität als Chance zu begreifen, weil uns das Verharren in alten, starren und längst nicht mehr gültigen Verhaltensmustern zum Verhängnis wird. Hingegen bedeutet Komplexität auch, eine Vielfalt an Antworten zu erzeugen und verwandelt damit, wie Franz Kühmayer es nennt, ein Problem in einen Möglichkeitsraum.

Ein Mindset zu haben, das Agilität als oberste Prämisse hat, wurde dabei nicht zu einer Option, sondern zu einer Notwendigkeit. Wir haben – fast körperlich – erfahren, dass die Leitprinzipien von Wirtschaft und Gesellschaft nicht linear sind und damit auch nicht beherrschbar. Wie ungewiss und unsicher unser Dasein in persönlicher, aber auch unternehmerischer Hinsicht ist, wurde in der Pandemie deutlicher sichtbar.

Agilität hingegen hilft uns, zumindest die unternehmerische Unsicherheit, von der wir unsinnigerweise glaubten, sie durch lang-, mittel- und kurzfristige Zielsetzungen dominieren zu können, in kleinen, überschaubaren Etappen zu konfrontieren und uns selbst sowie unsere Planungen dabei kleinschrittig anzupassen.

Dies erfordert aber auch eine entsprechende Führung: Eine, die an Menschen glaubt, und an deren Bereitschaft, Willen und Fähigkeit, sich einzubringen und Entscheidungen zu treffen. Leadership heißt somit nicht einfach zu delegieren, sondern zu orchestrieren: Wissen, Ideen und Projekte. Ethical Leadership bedeutet darüber hinaus zusätzlich, in diesem Orchester, sich selbst in seiner Begrenztheit verpflichtet zu sein und damit über das Nichtwissen eine Offenheit durch den Vorsatz „Zuhören und Lernen“ zu generieren.

Mit dem Wissen um die eigenen Beschränkungen können wir Fehler zulassen und diese mit einem hohen Maß an Transparenz auch kommunizieren, denn nur dieser Weg führt zu einer Veränderung.

Nicht zuletzt bedeutete die Pandemie auch Verzicht. Wir hatten die Chance, uns intensiv damit auseinandersetzen, was wirklich wichtig und von Bedeutung ist und uns diesem zu widmen, anderes hingegen zurückzulassen, was beispielsweise für Frustration und Unruhe sorgte. In diesem Zurücklassen konnten wir Resilienz aufbauen, Krisenfestigkeit, weil vielem Anderen, Gewohnten, die Kraft entzogen war, zur Krise zu werden.

In der Begleitung dieses Jahres hat sich herauskristallisiert, was wir als Führungspersönlichkeiten mehr als alles andere sind: Veränderungs- und Chancenmanager!

# ÜBER SOLUTION MANAGEMENT UND ANDERE „AGILITÄTEN“

Christopher Kuhn, Vorstand & COO

Das „Corona-Jahr“ war für uns ein „Übungs-Jahr“. Etliche Ansätze, die wir schon in der Theorie durchdacht und konzipiert hatten, aber aufgrund von Mangel an Gelegenheit und Zeit oder auch fehlender Marktreife nicht umsetzen konnten, fanden in der Pandemie die idealen Rahmenbedingungen für eine Erprobung.

Schon lange wollten wir beispielsweise den Consulting Alltag entlasten, die Menge der Kundentermine oder auch schlicht die Anzahl der zu überwindenden Kilometer reduzieren, indem wir virtuelle Workshops anbieten. Aber für unsere Kunden war dieses Ansinnen nicht attraktiv. Bis der Lockdown uns in die Knie – oder besser in einen Remote-Zustand zwang. Nach einer anfänglich abwartenden Haltung unserer Kunden verbunden mit der Hoffnung bald wieder zur Ursprungssituation zurückkehren zu können, zeichnete sich nach einigen Wochen ab, dass Offenheit für Alternativen entstand und diese auch in Anspruch genommen wurde.

So entschleunigte die Pandemie uns alle zwangsweise – Kunden und Consultants – und gab uns gleichzeitig die Chance, unseren Vorsatz in die Tat umzusetzen!

Abgesehen davon, dass wir hiermit auch einen positiven Umweltaspekt bedienen (konnten), den Stresslevel, der durch die erhebliche Reisezeit und die damit einhergehenden persönlichen Belastungen und Einschränkungen bedingt ist, reduzieren, haben auch Kunden erkannt, worin die Vorteile liegen. Somit konnten sich die Remote-Workshops mittlerweile gut etablieren und haben sich zu einem festen Bestandteil unseres Angebotsportfolios entwickelt.

Ein weiterer Gedanke, der viel weitreichender ist und nicht zuletzt die strategische Ausrichtung unsers Unternehmens betrifft, ist die Umgestaltung der Produktentwicklung hin zu einem Solution Management. Auch dabei hat das Innehalten des Marktes dazu beigetragen, uns den zeitlichen und personellen Raum zu geben, die in den Köpfen bereits vorhandene Idee und das Konzept auszuformulieren und erste Schritte in der Umsetzung zu gehen, ohne dass unsere Marktpräsenz davon beeinträchtigt wurde.

Der immanente Gedanke und Treiber des Solution Managements ist die stetige Veränderung. Die Dynamisierung des Marktes, seine immer kürzer werdenden Reaktionszeiten ebenso wie die mittlerweile nahezu verschwindend geringe Halbwertszeit von technologischen Neuerungen machen es zwingend notwendig, diesem als Solution Provider Entsprechendes entgegenzusetzen.

Schnelle und kompetente Antworten auf die Wünsche und Nachfragen der Kunden sind erforderlich. Dafür muss ein entsprechendes Fundament geschaffen werden - eine ausschließlich mit eigenen Ressourcen entwickelte Software reicht nicht mehr aus.

Optimierungen und Neuerungen in kurzen zeitlichen Etappen, die nicht ausschließlich durch Anpassungen der eigenen Lösung erfolgen, sondern durch „Anleihen“ von bereits am Markt Verfügbarem, sichern einen hohen Innovationsgrad.

Die Implementierung eines solchen Solution Management-Ansatzes geht einher mit veränderten Prozessen und Teamstrukturen, um agil arbeiten zu können. Dementsprechend haben wir einen ganzheitlichen Ansatz gewählt, der sämtliche Abteilungen einbindet, denn nur wenn Agilität in allen Abteilungen Einzug hält und konsequent umgesetzt wird, lassen sich Synergien erzielen.

Wir haben das Jahr 2020 daher genutzt, um präzise zu analysieren, welche Prozesse notwendig sind und wie diese ineinandergreifen. Der Abbau von fach- und aufgabenspezifischen Silos zugunsten von cross-funktionalen Teams war ein weiterer Schritt.

Wir sind uns bewusst, dass dieser Change einen der größten unternehmerischen Veränderungsprozesse darstellt, die wir in den vergangenen Jahren in Angriff genommen haben. Er bedingt, dass wir unsere Haltung zur Produktforschung und -entwicklung neu denken und unsere Komfortzonen aus etablierten Verhaltensmustern und Arbeitsweisen verlassen. Corona hat uns gezeigt, dass wir zu Vielem in der Lage waren, über das wir zuvor nicht einmal nachgedacht haben. Umso einfacher sollte es nun sein, mit einer konkreten Vision an den Start zu gehen und die sich bietenden Chancen in Mehrwert umzuwandeln.

# NEW WORK – EINSICHTEN UND AUSSICHTEN

Sabine Riedel, Vorstand Marketing & Human Relations

Schon vor Corona waren uns Lernen und Weiterentwicklung – persönlich und fachlich – sehr wichtig. Wir haben den Grundstein dafür gelegt, unseren Teams ein Höchstmaß an Flexibilität und Freiheit in ihrer individuellen Arbeitsgestaltung und persönlichen Entwicklung zu ermöglichen. Die Pandemie hat unsere Bemühungen mit zusätzlicher Geschwindigkeit ausgestattet.

Es ist nicht nur eine Herausforderung, eine Krise zu durchleben, es ist gleichzeitig eine Gelegenheit, sich selbst und die Fähigkeit zu Interaktion und Integration unter besonderen Umständen zu erfahren. Man könnte auch sagen, uns wurde ein ganzer (virtueller) Studiengang auf dem Silbertablett serviert und wir hatten die Chance, eine Vielzahl von Lerneinheiten für uns persönlich und beruflich so zu nutzen, dass wir klüger und stärker daraus hervorgehen.

Der erste notwendige Schritt in der Pandemie, allen Mitarbeitern das Arbeiten von zu Hause zu ermöglichen, konnte durch unsere dezentrale Organisation schnell umgesetzt werden und betraf lediglich 20 % unserer Teammitglieder. Prozesse wurden angepasst, zusätzliches Equipment angeboten, wo gewünscht, und unterstützende Kommunikationstools eingeführt.

Schwieriger war die Aufgabe, einen Blick „behind the scenes“, zu werfen, also auf das Inoffizielle, außerhalb der virtuellen Kollegialität. Es erforderte Aufmerksamkeit und Behutsamkeit im Umgang mit der neuen Situation und den Veränderungen; Fragen und Zuhören – auf andere Weise und mehr als sonst, um Situationen zu bewerten, die sich uns normalerweise geradezu intuitiv erschließen.

Wir haben eine psychische Diversity in Form eines unterschiedlichen Umgangs mit Angst und Sorge kennengelernt und geübt, diese Unterschiedlichkeit zu tolerieren und Stigmatisierung zu vermeiden. Die durch die (sozialen) Medien verbreiteten Informationen haben für große Verunsicherung und konträre Meinungsbilder gesorgt, denen wir auch in der täglichen Arbeit in überwiegend destruktiver Weise ausgesetzt waren. Das haben wir aber nicht als Hindernis für produktive Kooperation zugelassen. Im Gegenteil: Wir haben durch umfassende Management-Dashboards als Kontrapunkt zu der diffusen Informationslage durch die Medien für viel Transparenz über die Entwicklung des Unternehmens und seine Perspektiven gesorgt.

Wir haben gelernt, dass Remote Work technisch reibungslos funktionieren kann. Wir haben jedoch auch erfahren, wie anstrengend tägliche online-Meetings sind und vor allem, dass sie in mancher Hinsicht defizitär bleiben: Was wir normalerweise in persönlichen Treffen mit allen Sinnen erfahren haben, war plötzlich reduziert auf Sehen und Hören. Diese Tatsache mag auf den ersten Blick nicht allzu schwerwiegend erscheinen, jedoch hat sie uns gelehrt, in unserer Kommunikation besonders sorgfältig zu sein, weil Missverständnisse in der Distanz leichter entstehen, das Gemeinsame schwieriger zu erkennen ist, aber das Trennende schneller in den Vordergrund tritt.

Das „Hoffice“, die Verschmelzung der Arbeits- und Lebensräume der Einzelnen, war je nach persönlicher Konstellation eine Belastungsprobe für Familien und Partnerschaft oder eine Gefahr zu vereinsamen. Der Umgang mit diesen zusätzlichen Stressoren war nicht nur unterschiedlich, er hatte auch maßgeblichen Einfluss auf die Teamdynamik, da alle Beteiligten in der einen oder anderen Weise von ihnen betroffen und die Möglichkeiten, ihnen auszuweichen, also eine mentale und psychische Distanz herzustellen, begrenzt waren.

Auch wenn wir konstatieren müssen, dass alle kreativen und sonstigen Maßnahmen, die zur Entlastung und/oder Motivation dienen, ihre Grenzen haben und den persönlichen Kontakt nicht kompensieren können, so war es doch erstaunlich und positiv zu sehen, mit welchem Engagement und Erfindergeist Maßnahmen ergriffen wurden, um die Situation zu erleichtern.

Remote Off-sites und Socializing Events wurden konzipiert und durchgeführt, so dass sogar ein eigener Guide zur Durchführung von virtuellen Gruppenmeetings entstand.

Da einige Mitarbeiter durch ihre begrenzte räumliche Situation oder Homeschooling besonders betroffen waren, haben wir um Aufmerksamkeit für die Lebenssituationen der Kollegen geworben und besonders Belasteten Urlaubstage geschenkt.

Neue Mitarbeiter wurden komplett remote durch das Bewerbungsverfahren und den Onboarding-Prozess begleitet und konnten erfolgreich ihre Arbeit aufnehmen, zum Teil ohne ihre Kollegen und Vorgesetzten persönlich getroffen zu haben.

In zwei mehrtätigen virtuellen Management Offsites identifizierten wir Fokus-Themen, die in interdisziplinären Arbeitsgruppen erfolgreich bearbeitet wurden. So haben wir die Zeiten des Lockdowns dazu genutzt, an Verbesserungen in allen Bereichen zu arbeiten, die sich mit der schrittweisen Aktivierung des Wirtschaftslebens bewähren werden.

So erfolgreich das Corona-Jahr 2020 „trotzdem“ für uns war und obwohl wir unter Beweis stellen konnten, dass wir auch unter einschränkenden Rahmenbedingungen arbeits- und ergebnisfähig bleiben, so groß ist dennoch die Sehnsucht, in einer individuell-flexiblen Weise Zusammenarbeit und Begegnung wieder persönlich und vor Ort zu ermöglichen und das im Wandel Gelernte weiter zu erproben.

P<sub>3</sub> E<sub>1</sub> R<sub>1</sub> S<sub>1</sub> P<sub>3</sub> E<sub>1</sub> K<sub>5</sub> T<sub>1</sub> I<sub>1</sub> V<sub>4</sub>

W<sub>4</sub> E<sub>1</sub> C<sub>3</sub> H<sub>4</sub> S<sub>1</sub> E<sub>1</sub> L<sub>1</sub>

Unsere Mitarbeiter in Motion – ganz persönliche Veränderungen

Die verstärkte Arbeit im Home-Office hat für mich Zeitersparnis gebracht, so dass ich mehr Zeit mit meiner Familie verbringen konnte.



2020 gab mir die Möglichkeit, meine Work-Life-Balance neu zu definieren. Ich konnte Variationen ausloten und die dafür notwendigen Regeln und Grenzen bestimmen und adjustieren.



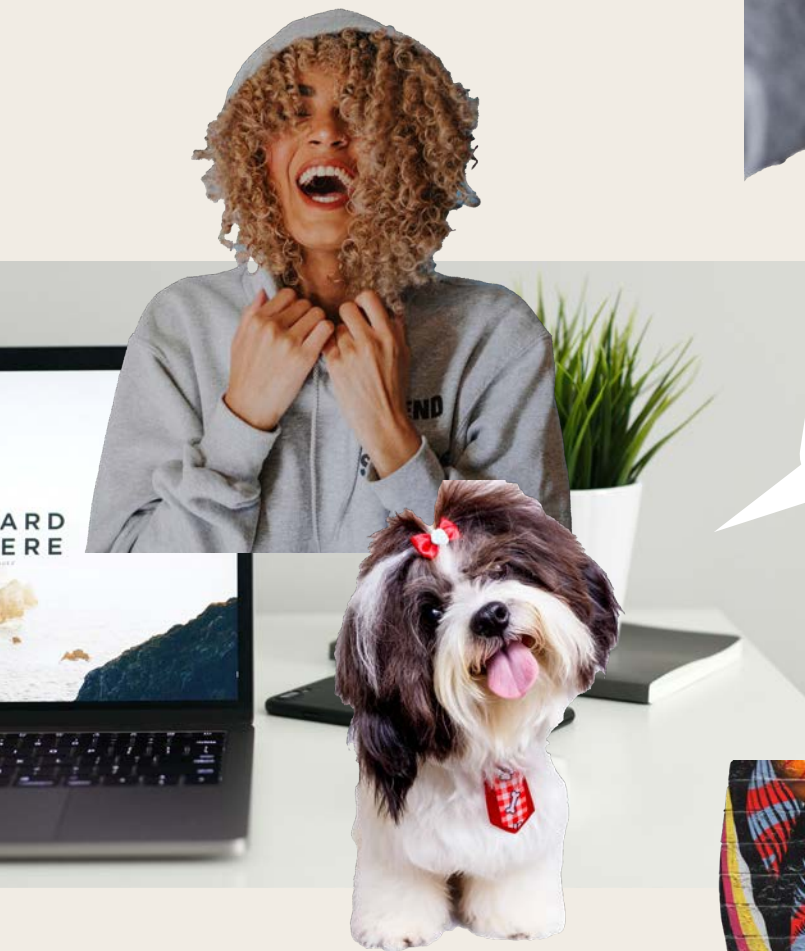
Im Alltag vergisst man manchmal, sich und andere wertzuschätzen. Das Jahr hat mich gelehrt, die scheinbar einfachen Dinge zu würdigen und Prioritäten neu zu sortieren.



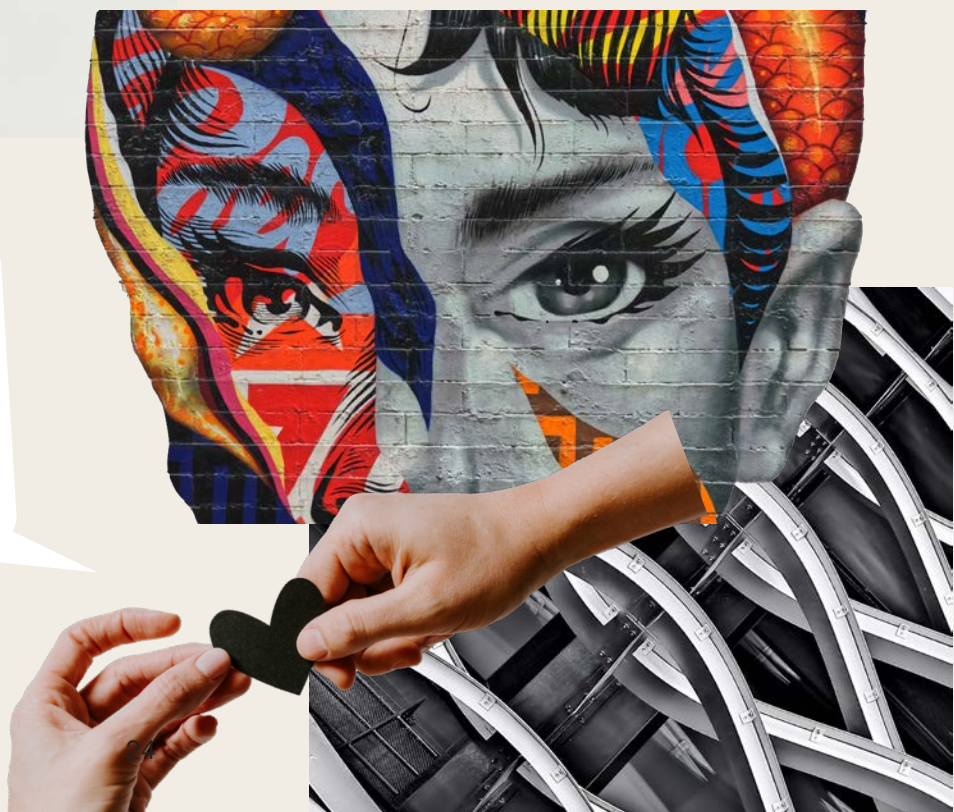
Die Art und Weise, wie wir Geschäfte machen, hat sich für immer verändert; Globalisierung und digitale Transformation sind für unsere täglichen Aufgaben Realität geworden.



Ich habe den Einsatz von Video in Anrufen und Präsentationen geschätzt und erkannte, dass es damit gelingt, eine menschliche Verbindung zueinander aufzubauen.



Mit der strukturellen Veränderung bekam ich mehr Verantwortung. Das verbesserte die abteilungsübergreifende Zusammenarbeit und ich konnte mich kreativer in Projekten einbringen.





Durch die globale veränderte Situation habe ich gelernt, Glück und Zufriedenheit nicht in der Ferne zu suchen, sondern in dem zu finden, was ich unmittelbar um mich herum habe.



2020 hat meiner Familie und mir gezeigt, dass nichts wirklich planbar ist. Das hat uns die Chance gegeben, zu rasten, das Jetzt zu genießen und uns nicht hetzen zu lassen.

Man hat bemerkt, was wirklich wichtig ist im Leben - Gesundheit, Familie und Freunde. Situationen die nicht denkbar waren, konnten dann doch ohne größere Probleme umgesetzt werden.



Da es meine erste Home Office-Erfahrung war, habe ich gelernt, mich an neue Arbeitsweisen anzupassen. Ich wurde flexibler und konnte neue Kommunikationsfähigkeiten entwickeln.



Ich habe durch die plötzliche Veränderung Themen jenseits meiner Komfortzone erlernt. Die angenommenen Veränderungen sind nun Teil meines Alltags. Das ist positiv für mich.



Durch einen täglichen Morning-Call sind wir uns viel näher gekommen und erfahren mehr voneinander. Zudem sind wir schneller und umfassender informiert als früher.





Weil ich nicht fliegen kann, konnte ich Onboardings bisher nur innerhalb der Fahrstrecke durchführen. Covid hat gezeigt, dass Onboardings auch virtuell sehr gut möglich sind.



Als Unternehmen haben wir die Chance genutzt, um uns auf die Zukunft vorzubereiten. Die neue Organisationsstruktur wird uns noch mehr Freiheit und bessere Produkte bringen.



Während ich früher tagsüber spazieren ging, um den Kopf frei zu bekommen, sitze ich jetzt bei meiner Tochter, die leider nicht immer in die Kita gehen kann, und spiele mit ihr.







# **BERICHT DES AUFSICHTS RATS**



## Sehr geehrte Aktionärinnen und Aktionäre,

der folgende Bericht des Aufsichtsrats informiert Sie über dessen Tätigkeit im Geschäftsjahr 2020 und das Ergebnis der Prüfung des Jahresabschlusses 2020 der OTRS AG.

### **Überwachung der Geschäftsführung**

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

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

Grundlagen der Arbeit im Geschäftsjahr 2020 waren die Sitzungen des Aufsichtsrats sowie mündliche und schriftliche Berichte des Vorstands. Nach eingehender Prüfung und Beratung hat der Aufsichtsrat zu den Berichten und den Beschlussvorschlägen des Vorstands, soweit dies nach Gesetz und Satzung erforderlich war, sein Votum abgegeben. In einzelnen Fällen hat der Aufsichtsrat außerhalb von Sitzungen Beschlüsse im schriftlichen Verfahren gefasst. Dies betraf insbesondere Aspekte im Sinne des § 90 Abs. 1 Satz 1 Nr. 4 AktG: Geschäfte, die für die Liquidität oder Rentabilität der Gesellschaft von erheblicher Bedeutung sein können.

Der Aufsichtsratsvorsitzende pflegte über die ordentlichen Sitzungen hinaus regelmäßig Kontakt mit dem Vorstand und informierte sich über die aktuelle Geschäftslage sowie wichtige Ereignisse.

### **Aufsichtsratszusammensetzung**

Der Aufsichtsrat der OTRS AG setzt sich aus den folgenden drei Mitgliedern zusammen: Burchard Steinbild (Aufsichtsratsvorsitzender), Thomas Stevens und Prof. Dr. Oliver Hein. Aufgrund der überschaubaren Größe des Aufsichtsrats mit drei Mitgliedern wurden auch im Geschäftsjahr 2020 keine Ausschüsse gebildet. Der Aufsichtsrat behandelte alle anstehenden Themen im Gesamtgremium.

### **Aufsichtsratssitzungen und Beratungsschwerpunkte**

Der Aufsichtsrat hat sich im Berichtsjahr zur Wahrnehmung seiner Aufgaben in insgesamt zwei Sitzungen beraten, die aufgrund der Corona-bedingten Vorgaben als Videokonferenz durchgeführt wurden. Die Sitzungen tagten in vollständiger Besetzung und wurden am 07. Mai und 08. Dezember 2020 abgehalten.

In den Sitzungen wurde der Aufsichtsrat vom Vorstand regelmäßig über die Lage der Gesellschaft und ihre Entwicklung sowie über wichtige Geschäftsvorfälle informiert. 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 2020 und 2021, die ordentliche Hauptversammlung sowie die Umsatz-, Ergebnis- und Liquiditätsentwicklung der Gesellschaft.

Ebenso thematisierte der Aufsichtsrat in den Sitzungen detaillierte Berichte über die Geschäftsentwicklung der Gesellschaft. Das Gremium beriet umfassend über alle Gegenstände der strategischen Ausrichtung des Konzerns. Der Vorstand informierte den Aufsichtsrat über die Dauer des gesamten Berichtsjahres regelmäßig über die Umsatz- und Ertragslage sowie über das Risikomanagement. Sofern Abweichungen zu früheren Planungen und Prognosen auftraten, wurden diese dem Aufsichtsrat ausführlich erläutert.

In der Präsenzsitzung vom 07. Mai 2020 hat der Aufsichtsrat den Jahresabschluss und den Lagebericht für das Geschäftsjahr 2019 geprüft und gebilligt. Gemäß § 90 AktG berichtete der Vorstand in dieser Aufsichtsratssitzung auch über die Rentabilität der Gesellschaft, insbesondere über die Rentabilität des Eigenkapitals. Schwerpunkt der Sitzung war ebenso die Planung zur ordentlichen Hauptversammlung 2020. Darüber hinaus berichtete der Vorstand in dieser Sitzung ausführlich über die beabsichtigte Geschäftspolitik und Unternehmensplanung, insbesondere die Finanz-, Investitions- und Personalplanung bei der Gesellschaft und ihren Tochtergesellschaften. Mögliche Abweichungen der tatsächlichen Entwicklung von früher berichteten Zielen wurden dabei unter Angabe von Gründen, dem Gang der Geschäfte sowie insbesondere der Umsatz- und Ertragslage der Gesellschaft und ihrer Tochtergesellschaften eingehend erörtert. Zudem wurde die Vertragsverlängerung des Vorstands für Global Marketing und Global Human Relations, Sabine Riedel einstimmig beschlossen. Der Vorstandsvertrag mit Sabine Riedel wurde bis zum 25. Juni 2023 verlängert.

In der Präsenzsitzung vom 08. Dezember 2020, die aufgrund der Corona-bedingten Vorgaben als Videokonferenz abgehalten wurde, nahm der Aufsichtsrat den Bericht des Vorstands gemäß § 90 Abs. 1 Satz 1 Nr. 1-3 AktG über die beabsichtigte Geschäftspolitik, den Gang der Geschäfte einschließlich der Finanz-, Investitions- und Personalplanung bei der Gesellschaft und ihrer Tochtergesellschaften entgegen und erörterte diesen eingehend.

Darüber hinaus wurde in beiden Sitzungen umfassend über die Konsequenzen und Maßnahmen bzgl. der Corona-Krise beraten. Der Vorstand hat frühzeitig einen entsprechenden Maßnahmenkatalog abhängig von der Entwicklung des Geschäfts erarbeitet (Ampelsystem) und den Aufsichtsrat einbezogen. Die Geschäftsentwicklung der OTRS AG hat sich trotz der Herausforderungen im Zuge der Corona-Pandemie stets in einem „Best Case Scenario“ bewegt, sodass die sofort umgesetzten Maßnahmen ausreichten und das Management keine drastischen Konsequenzen ziehen musste. Insgesamt kann der Aufsichtsrat für das abgelaufene Geschäftsjahr eine positive Bilanz ziehen. Die Unternehmensgruppe war auf größere Einbrüche des Geschäfts vorbereitet, jedoch hat das Risiko-Management gut funktioniert.

#### **Prüfung des Jahresabschlusses 2020**

Die VEDA WP GmbH Steuerberatungsgesellschaft hat den durch den Vorstand aufgestellten Jahresabschluss 2020 nach den Vorschriften des HGB nebst Lagebericht geprüft und jeweils mit dem uneingeschränkten Bestätigungsvermerk versehen. Das Testat des Wirtschaftsprüfers wurde zum 07. Mai 2021 erstellt.

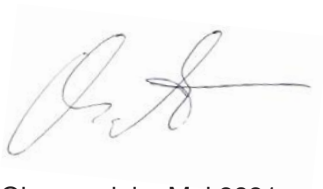
Der Aufsichtsrat hat die Jahresabschlussunterlagen und den Prüfungsbericht der Abschlussprüfer rechtzeitig erhalten und ausführlich erörtert. Der Abschlussprüfer hat dem Aufsichtsrat am 11. Mai 2021 auf der Aufsichtsratssitzung über wesentliche Ergebnisse detailliert und persönlich berichtet und stand dem Gremium für Fragen zur Verfügung. Die Fragen der Mitglieder des Aufsichtsrats wurden zufriedenstellend beantwortet.

Der Aufsichtsrat hat den vom Vorstand aufgestellten Jahresabschluss 2020 der Gesellschaft samt Lagebericht im Rahmen der gesetzlichen Bestimmungen geprüft. Diese Prüfung hat keinen Anlass zur Beanstandung ergeben.

Der Aufsichtsrat billigte am 11. Mai 2021 gemäß § 172 Satz 1 AktG den Jahresabschluss. Der Jahresabschluss der OTRS AG ist damit festgestellt.

Der Aufsichtsrat bedankt sich bei den Vorstandsmitgliedern sowie allen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der Gesellschaft in diesem herausfordernden Jahr für ihr persönliches Engagement, ihren tatkräftigen Einsatz im Interesse des Unternehmens sowie für die im Geschäftsjahr 2020 erzielten Erfolge. Den Aktionärinnen und Aktionären dankt der Aufsichtsrat für das Interesse an unserer Gesellschaft und für das entgegengebrachte Vertrauen.

Burchard Steinbild  
Aufsichtsratsvorsitzender

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'B. Steinbild', written on a light-colored background.

Oberursel, im Mai 2021



“

*Wege entstehen dadurch,  
dass man sie geht.*

Franz Kafka





# LAGE BERICHT

GRUNDLAGEN  
GESCHÄFTS & RAHMENBEDINGUNGEN  
ERTRAGS, FINANZ & VERMÖGENSLAGE  
PROGNOSE, RISIKO & CHANCENBERICHT



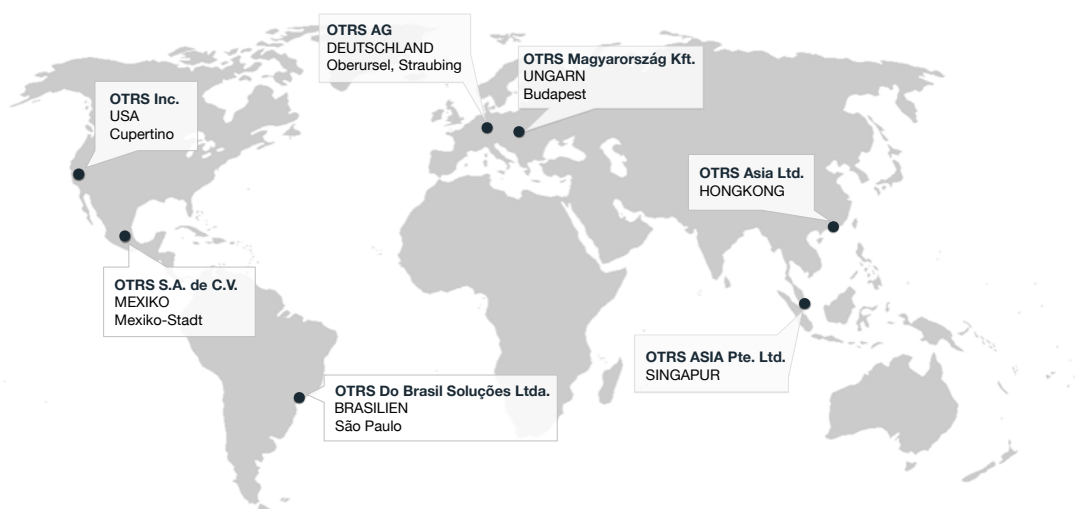
# INHALT

GRUNDLAGEN	38
STANDORTE	38
MISSION STATEMENT	38
ZIELE	39
GESCHÄFTS- & RAHMENBEDINGUNGEN	41
TÄTIGKEITSSCHWERPUNKTE & ABSATZMÄRKTE	41
DIE ENTWICKLUNG DER GESAMTWIRTSCHAFT & DES IT-SEKTORS	42
FORSCHUNG & ENTWICKLUNG	43
GESCHÄFTSVERLAUF	46
MITARBEITER	46
ERTRAGS-, FINANZ- & VERMÖGENSLAGE	47
ERTRAGSLAGE	47
FINANZ- & VERMÖGENSLAGE	48
PROGNOSE-, RISIKO- & CHANCENBERICHT	50
PROGNOSEBERICHT	50
RISIKEN- UND CHANCENBERICHT	52

# GRUNDLAGEN

## Standorte

Unsere Standorte generieren und repräsentieren internationale Präsenz gleichermaßen. Wir sind dort vertreten, wo Märkte und Kunden es erfordern und nutzen dies gleichzeitig, um unsere Bekanntheit und damit die der Marke OTRS wachsen zu lassen. Aus beidem erwächst langfristige wirtschaftliche Sicherheit.



## Mission Statement

### Why

Wir geben Unternehmen die Freiheit erfolgreich zu sein. Wir glauben daran, dass Unternehmen flexibel sein müssen, um erfolgreich zu bleiben. Wenn die tägliche Routine gut eingebettet ist in Strukturen, die verlässlich und transparent sind, entsteht Freiraum für eine Kreativität, die Unternehmen wachsen lässt.

### How

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

### What

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



Lösung = Software + Dienstleistung

Stetige Weiterentwicklung inkl. Anwender-Input

Optimale Nutzung und reibungsloser Betrieb

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

## Ziele

Gemäß der strategischen Ausrichtung der OTRS Group verfolgen wir parallel mehrere Ziele:

### Software

Selbstredend erfordert Geschäftstätigkeit im IT-Sektor eine permanente Beobachtung von Trends und Innovationen, um den Anschluss nicht zu verlieren und den Erwartungen der Zielgruppen entsprechen zu können. Dabei spielen Flexibilität und Besonnenheit, aber auch die Fähigkeit, gezielt den Markt zu sondieren und Veränderungen richtig zu evaluieren eine entscheidende Rolle.

Es geht nicht darum, jeden Trend aufzugreifen, sondern vielmehr im Sinne von langfristiger Aufwertung und Nachhaltigkeit zu agieren. Entsprechend dieser Vorgaben entwickeln wir OTRS kontinuierlich weiter – dynamisch und langlebig.

Grundsätzlich gilt es zu differenzieren zwischen Veränderungen des OTRS Cores, die im Wesentlichen für die Performance der Software entscheidend sind, und Funktionalitäten (dies können auch externe Produkte oder Schnittstellen sein), die ein Add-on bilden, mit denen sich unterschiedliche Kundenbedürfnisse erfüllen lassen. In aller Regel bietet ein neues Release Anpassungen auf beiden Ebenen.

### 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.

### Organisationsentwicklung

Gerade das Jahr 2020 hat bewiesen, dass auch im Hinblick auf die Aufbau- und Ablauforganisation Dynamik und Anpassungsfähigkeit unerlässlich sind. In Zeiten von New Work haben sich unser Ansatz der Dezentralisierung und das hohe Maß an Flexibilität, welches wir unseren Mitarbeitern bei Arbeitszeit und Arbeitsort gewähren, bewährt und ermöglicht, dass wir auf die durch die Corona Pandemie bedingten Erfordernisse ohne Einschränkungen reagieren konnten.

## Ziele

Internationales Wachstum fordert neben der Weiterentwicklung einer global attraktiven Produktpalette und den entsprechend ausgebauten Vertriebskanälen natürlich auch die Grundlage einer umfassenden Organisationskultur mit dezidierten Prozessen, die Planung, Umsetzung und Kontrolle nachvollziehbar und abbildbar machen.

Durch die kontinuierliche Evaluierung von Beobachtungen zu den Themen Kommunikation, Mitarbeiterzufriedenheit, Talent-Management und damit auch Employer Branding, und deren Verarbeitung in einschlägigen Konzepten, entwickeln wir uns stetig weiter.

So können wir die Vision, die wir als Unternehmen verfolgen, nämlich verlässliche Struktur in einer dynamischen Unternehmenswelt zu schaffen, auch intern umsetzen und gleichzeitig den Spagat zwischen hoher Mitarbeitermotivation und steigenden Anforderungen der Geschäftswelt erfolgreich schaffen.



# GESCHÄFTS- & RAHMENBEDINGUNGEN

## Tätigkeitsschwerpunkte & Absatzmärkte

**OTRS** ist ein Service Desk-System, das ursprünglich als Open Source-Projekt entwickelt wurde, und seit August 2018 unter der Lizenz GNU General Public License (GPLv3) steht. 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 der 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 in 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 software-gestützten Geschäftsprozessoptimierung. Ein weiteres Angebot im Portfolio für Kunden der OTRS AG ist die Auslagerung kompletter IT-gestützter Geschäftsprozesse in technischer, personeller und fachlicher Hinsicht.

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

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

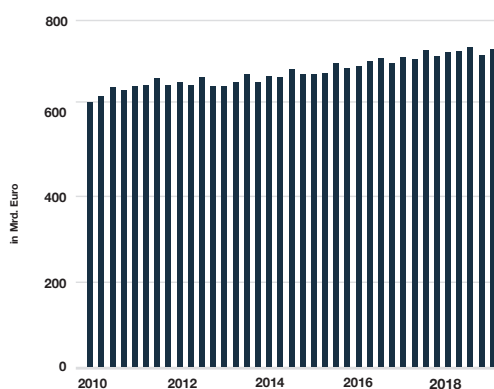
## Die Entwicklung der Gesamtwirtschaft & des IT-Sektors

Bedingt durch die Corona-Krise stand das Thema Digitalisierung im Jahr 2020 an der absoluten Spitze der Fokusthemen. In dieser Zeit hat sich klar gezeigt, welches Unternehmen Digitale Transformation erfolgreich umgesetzt hat und welches nicht. Laut Bundesverband Informationswirtschaft, Telekommunikation und neue Medien (bitkom) treibt Corona die Digitalisierung voran, aber nicht alle Unternehmen können mithalten. Für 8 von 10 Unternehmen hat die Digitalisierung durch Corona an Bedeutung gewonnen (Quelle: bitkom: Corona treibt Digitalisierung voran aber nicht alle Unternehmen können mithalten). Gleichzeitig zeigt eine im Mai 2020 von der OTRS AG durchgeführte Studie unter 500 Büromitarbeitern, dass die große Mehrheit der Befragten (83 Prozent) glaubt, dass die Corona-Krise einen neuen Unternehmenstrend hin zu mehr Digitalisierung und Home-Office eröffnet hat. Die klare Mehrheit (61 Prozent) spricht sich ebenso für ein Gesetz aus, das ein Recht auf Home-Office etabliert, wie es derzeit in Deutschland diskutiert wird. Wie 90 Prozent der befragten Mitarbeiter angeben, würden Unternehmen aus ihrer Sicht von dem durch Corona erzwungenen Wechsel ins Home-Office profitieren.

Aufgrund der Verlagerung einer Vielzahl von Büromitarbeitern in das Home-Office nimmt auch das Thema IT-Sicherheit einen großen Stellenwert ein. Die EU-Datenschutzgrundverordnung (DSGVO) spielt dabei eine tragende Rolle. Nicht nur die Schlagzeilen enthüllen die Datenschutzverstöße und hohen Strafzahlungen, auch Studien belegen den Missstand. Die Vermutung, dass die Sicherheitsvorfälle während der verstärkten Arbeit im Home-Office angestiegen sind, hat sich bestätigt: In einer OTRS-Umfrage unter 500 IT-Verantwortlichen hat über die Hälfte der Befragten (55 Prozent) angegeben, dass die sicherheitskritischen Vorfälle in ihrem Unternehmen durch den Wechsel ins Home-Office um bis zu 25 Prozent angestiegen seien.

Die OTRS Group beschäftigt sich umfassend mit dem Thema Cyber Security. Sie bietet als Experte für Cyber-Sicherheit mit **STORM** powered by **OTRS** ein Produkt an, das Unternehmen dabei unterstützt, End-to-End-Prozesse zur Bewältigung sicherheitsrelevanter Vorfälle einzurichten und konsequent umzusetzen. So können Sicherheitsteams schneller und einfacher auf Hacker und Cyberkriminalität reagieren und dazu beitragen, einen Teil der Arbeitslast zu reduzieren, die CIOs in diesem Jahr erwartet. Eine weitere Sicherheitslösung der OTRS Group ist **CONTROL** powered by **OTRS**. Dieses Tool ermöglicht Unternehmen einen vollumfassend dokumentierten ISMS-Betrieb gemäß ISO/IEC 27001. Die OTRS AG ist außerdem „CVE Numbering Authority“ (CNA) für alle OTRS Produkte. Das bedeutet, dass das OTRS Security Team als zentrale Anlaufstelle für jede in der OTRS Software gefundene Schwachstelle direkt eine CVE-Nummer vergeben kann.

Bruttoinlandsprodukt  
Absolutes BIP



Quelle: <https://www.handelsblatt.com/politik/konjunktur/konjunktur-daten/>

Ebenso erfüllt die OTRS Group die CIO-Ziele bei der Implementierung von KI-Lösungen. Die Service Management Software **OTRS** unterstützt alle ITIL-Anforderungen und digitalen Transformationsprozesse, nutzt zur Beschleunigung und Verbesserung der IT-Workflows aber auch Automatisierungs- und KI-Prinzipien. Mithilfe Künstlicher Intelligenz kann jede Art von Prozess – von der Einstellung von Mitarbeitern bis hin zur Gerätebestellung – innerhalb von OTRS definiert und automatisiert werden. Das haben auch die Nutzer registriert: **OTRS** wurde in diesem Jahr von Software Advice als „FrontRunner“ für ITSM Software ausgezeichnet.

FrontRunners sind die Top-Softwareprodukte für kleinere Unternehmen, basierend auf Benutzerbewertungen. Ziel ist es, diesen Unternehmen zu helfen, fundierte Entscheidungen bezüglich der richtigen Software für ihre Bedürfnisse zu treffen. Nur Produkte, die Top-Bewertungen in den Bereichen Kundenzufriedenheit und Benutzerfreundlichkeit erhalten, können FrontRunner werden.

Die deutsche Volkswirtschaft durchlebte im Jahr 2020 aufgrund der Corona-Pandemie eine schwere Rezession, vergleichbar mit der Wirtschafts- und Finanzkrise in den Jahren 2008 und 2009. Im Gesamtjahr 2020 ist die Wirtschaftsleistung um 5,0 % zurückgegangen (Quelle: BMWI/Artikel Konjunktur und Wachstum).

Für die Informationstechnik zeigt sich die Tendenz widersprüchlich. Nur ein Teil der IT-Firmen in Deutschland profitiert unmittelbar von der durch die COVID-19-Pandemie beschleunigte Digitalisierung. Auch im IT-Arbeitsmarkt gibt es daher krisenbedingt Gewinner und Verlierer.

Dennoch wird laut bitkom für 2021 ein Umsatz von 98,6 Milliarden Euro im IT Bereich erwartet– das ist im Vergleich zu 2020 ein Wachstum um 4,2 Prozent. Die IT-Hardware wird in diesem Segment mit voraussichtlich 8,6 Prozent auf 31,6 Milliarden Euro das größte Wachstum verzeichnen. Die IT-Services bilden mit einem Volumen von 40,0 Milliarden Euro auch in 2021 (+1,1 Prozent) noch vor der IT-Hardware den größten Anteil des IT-Markts ab. Die Ausgaben für Software steigen im laufenden Jahr um 4,1 Prozent auf 27,0 Milliarden Euro.

Im laufenden Jahr werden die Ausgaben für Informationstechnologie, Telekommunikation und Unterhaltungselektronik im Vergleich zu 2020 um 2,7 Prozent wachsen und voraussichtlich ein Volumen von 174,4 Milliarden Euro erreichen (Quelle: bitkom: ITK-Marktzahlen, Januar 2021).

Laut den Experten des IT-Marktforschungsinstituts Gartner gehören zu den Tech-Trends im Jahr 2021 unter anderem Internet of Behaviors, Distributed Cloud, Cybersecurity, Intelligent composable business, AI Engineering und Hyperautomation (Quelle: Gartner: Gartner top strategic technology trends for 2021).

## Forschung & Entwicklung

Das Geschäftsjahr 2020 war geprägt von zukunftsweisenden und entscheidenden Schritten in der Produktentwicklung und -optimierung. Der Gesamtbetrag der Forschungs- und Entwicklungskosten belief sich im Berichtsjahr auf TEUR 2.619. Im laufenden Berichtszeitraum wurden als in Entwicklung befindliche immaterielle Vermögensgegenstände TEUR 1.300 aktiviert.

Die Entwicklung von **OTRS 8** ist ein Quantensprung in der Unternehmensgeschichte. Das aktuelle Software Release ist mehr als nur eine neue Version – es ist ein wesentlicher Schritt in die Zukunft.

Mit **OTRS 8** können Kunden Support-Mitarbeiter nun auch über Social Media-Kanäle kontaktieren und der mobile Zugriff ist in **OTRS 8** jetzt zusätzlich App-basiert.

Agenten arbeiten mit ihrem persönlichen Organizer und können Suchen generieren, speichern und verwalten. Im verbesserten Reporting sind alle wichtigen Funktionen verfügbar und können auch ohne Vorkenntnisse genutzt werden. Zur besseren Auswertung von OTRS Daten lassen sich außerdem erweiterte Analyse-Tools integrieren. Und das alles mit einer Benutzeroberfläche, die sich individuell gestalten lässt.

**OTRS 8** wurde nach den Prinzipien von Privacy and Security by Design entwickelt. Es beinhaltet eine konfigurierbare Zwei-Faktor-Authentifizierung und durchgehende Verschlüsselung als Standard. Natürlich ermöglicht die Managed-Umgebung vollständig DSGVO-konformes Arbeiten.

## **Die Entwicklungsbereiche und konkreten Ergebnisse**

### **Individualisierung**

- Konfiguration von Formularfeldern in beliebiger Reihenfolge
- Anpassungsmöglichkeiten an das Corporate Design des Unternehmens
- Zugang zu den meist genutzten Aktionen mit nur einem Klick
- Persönliche Konfiguration von Datums- und Zeitformaten
- Persönliche Listen von Tickets, Vorfällen, Aufträgen, Themen und anderen Geschäftsobjekten
- Persönliche Detailansicht für Configuration Items
- Persönliche Avatar-Bilder
- Schnelle Aktionen, um Felder für häufig gemeldete Probleme vorzubelegen
- Persönliche Trenner für Organizer-Elemente
- Persönliche mehrspaltige Dashboards
- 3-stufige Sortieroptionen in Business-Objektlisten
- Lesen von Nachrichten im modernen Stream- oder Chat-Stil
- Persönliche Beobachtungslisten mit farblicher Kennzeichnung
- Verbesserte Formularstruktur für Configuration Items – Verwaltung

### **Kundenmanagement**

- Persönliche Kundenlisten
- Persönliche Listen von Kundenbenutzern

### **Service Management**

- Persönliche Listen für Services und Service-Level-Vereinbarungen
- Konfiguration von Formularfeldern in beliebiger Reihenfolge für Problem-Management-Aktionen

### **Automatisierung & Prozesse**

- Aufteilung von Benachrichtigungen (E-Mails) an einzelne Empfänger
- Vordefinierte Organizer-Elemente für Agenten

### **Wissensmanagement & Self Service**

- Anzeige von relevantem Wissen beim Verfassen von Notizen und E-Mails
- Benutzerspezifische Informationen in der Historie einer Anfrage

### **Sicherheit & Berechtigungen**

- Organizer-Objektgruppen, um den Zugriff auf bestimmte Benutzer einzuschränken
- Mehrere Methoden zur Zwei-Faktor-Authentifizierung (2FA) entsprechend individueller Sicherheitsanforderungen
- Benutzerausnahmelisten für Konto- und Kennwortrichtlinien
- 2FA-Methoden für die SSO-Authentifizierung
- Anpassbare Konto- und Passwortrichtlinien
- Informationen über bald ablaufende Passwörter
- Geführte Einrichtung für persönliche 2FA-Präferenzen
- Verschlüsselte E-Mails für 2FA-Token
- QR-Code-Generator zur Verwendung für 2FA-Anwendungen

## **Leistung**

- Hauptmenü zum schnelleren Zugriff auf verfügbare Module
- Schnellzugriff für die Erfassung häufiger Meldungen
- Direkter Zugriff auf persönliche Benachrichtigungen
- Effizientes Durchsuchen der Geschäftsobjekte
- Echtzeit-Daten in Business-Objektlisten
- Business-Objektlisten für Optionen mit oder ohne Überwachung
- Personeninformationen in Business-Objektlisten in Echtzeit

## **Reporting**

- Vordefinierte Reportzeitpläne

## **Communication Channels**

- Cloud Service, um Text-, Bild- und Video-Posts aus OTRS heraus zu erstellen
- Empfangen von Kommentaren zu Social Media Posts in Tickets
- Antworten auf Social Media Kommentare aus OTRS heraus
- Empfangen von privaten Nachrichten von Social Media Usern
- Antworten auf private Social Media Nachrichten aus OTRS heraus
- Liken von Social Media Kommentaren aus OTRS heraus

## **Mobile App**

- Installation über den Apple App Store oder den Google Play Store
- Registrierung von mehreren OTRS Zugängen (z. B. für Test + Produktion)
- Jederzeit mobiler Zugriff auf
  - Dashboards
  - Persönliche und allgemeine Listen (z. B. aktuelle Vorfälle)
  - Chat-Nachrichten
  - Benachrichtigungen (z. B. für Eskalationen oder Einsatztermine)
  - Kundendaten
  - Statistiken
  - Services
  - Assets
  - Systemweite Suche (Dynamic Finder)
  - Persönliche Einstellungen (z. B. für Chat-Verfügbarkeit und „Nicht-im-Büro“-Zeiten)
  - und vieles mehr – je nach OTRS Konfiguration

## Geschäftsverlauf

Die Vorteile der Digitalisierung haben Unternehmen mittlerweile erkannt, nicht nur im Hinblick darauf, welche Produkte sie in ihrem Portfolio mit welchen Services anbieten, sondern auch, welche Software sie für die Automatisierung und Professionalisierung der hierfür notwendigen Prozesse intern nutzen. Trotz dieser Erkenntnis, die auch die Prognosen für 2020 bestimmt hatten, war der Geschäftsverlauf von der weltweiten Pandemie beeinflusst.

Die Veröffentlichung unseres Releases **OTRS 8**, wiederum ohne eine weitere Community Edition, hat erneut unsere Strategie, unseren Fokus auf die Cloud Version von **OTRS** zu legen, bestätigt. Der Aufwärtstrend von **OTRS** konnte beibehalten werden. Der nur leichte Rückgang in unserer Loyalitäts-Rate spiegelt die Konsequenzen der Corona Krise und gleichzeitig unsere solide Verankerung im Markt wieder.

KI und Personalisierung –Trends, die wir bereits für 2019 bei der Entwicklung von **OTRS 7** berücksichtigt haben, zeigten sich erneut als Treiber. Der Modernisierung des Kundeninterface als Ausdruck der Vielfalt von individuellen Möglichkeiten folgte mit **OTRS 8** das Agenteninterface sowie eine App, die vor allem die unterschiedlichen Facetten des mobilen Arbeitens perfekt bedient.

Die wiederum gestiegene Nachfrage nach Security-Dienstleistungen, der unser Produkt **STORM** powered by **OTRS** die entsprechenden Antworten liefert, hat dazu geführt, dass wir diesen Bereich verstärkt ausbauen und im Rahmen der Neugestaltung unserer Produktentwicklung eine exponierte Stellung einräumen. Als Unternehmen sind wir uns unserer sozialen Verantwortung bewusst und arbeiten mit „Green OTRS“ nicht nur auf eine holistische umweltverträgliche und nachhaltige Unternehmensgestaltung und -führung hin. Wir versuchen mit unserem Serviceportfolio auch die Bemühungen unserer Kunden, nachhaltiger zu agieren, zu unterstützen.

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

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

## Mitarbeiter

Die Zahl der im Jahresdurchschnitt beschäftigten Arbeitnehmer (ohne Vorstandsmitglieder) belief sich wie im Vorjahr auf 70 zum Bilanzstichtag 2020.

# ERTRAGS-, FINANZ- & VERMÖGENSLAGE

## Ertragslage

Im abgelaufenen Geschäftsjahr konnten Umsatzerlöse in Höhe von TEUR 9.708 (Vorjahr: TEUR 9.178) und damit ein Umsatzwachstum in Höhe von TEUR 530 erwirtschaftet werden. Dies entspricht einer Erhöhung um 5,8%. Das nachhaltige Umsatzwachstum zeigt, dass die Wahrnehmung der OTRS Software als ein äußerst nützliches Instrument zur Unternehmenssteuerung stetig steigt.

Das größte Umsatzwachstum konnte bei den wiederkehrenden Erlösen (Recurring Revenues) erreicht werden, welche Jahresverträge mit Zugang zu unserer Software in verschiedenen Ausprägungen sowie Security, Software Updates und Support beinhalten. Diese konnten von TEUR 7.833 um TEUR 1.022 (13,1%) auf TEUR 8.855 gesteigert werden. Sie betragen nun 91,2% des Gesamtumsatzes (im Vorjahr: 85,3%). Wiederkehrende Erlöse resultieren aus bestehenden Verträgen mit festen Laufzeiten nach deren Ablauf in der Regel eine Vertragsverlängerung erfolgt. Eine Steigerung dieser Verträge mit Bestandskunden indiziert gleichermaßen zukünftige Umsatzentwicklungen in diesem Segment. Dies zeigt sich auch in den als passive Rechnungsabgrenzungsposten in der Bilanz ausgewiesenen, erhaltenen Zahlungen, die in den auf den Stichtag folgenden Monaten als Umsatzerlöse ausgewiesen werden (Deferred Income). Diese passiven Rechnungsabgrenzungsposten, die künftige Erlöse repräsentieren, betragen zum Abschlussstichtag TEUR 5.140 (Vorjahr: TEUR 4.757) und werden in den Monaten der zugrundeliegenden Laufzeit als Umsatzerlöse ausgewiesen.

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

Der Rückgang der übrigen Umsatzerlöse von TEUR 1.345 im Geschäftsjahr 2019 um 36,5% auf TEUR 854 im Geschäftsjahr 2020 ist grundsätzlich der strategischen Ausrichtung der OTRS AG geschuldet, sich überwiegend auf die wiederkehrenden Erlöse (Recurring Revenues) zu fokussieren. Umsatzerlöse aus Consulting und Custom Engineering sind hierbei als unterstützende Hilfsumsätze zu sehen. Jedoch hängt der überproportionale Rückgang bei den Consultingleistungen gegenüber dem Vorjahr auch mit dem zumindest teilweise COVID-bedingten Rückgang des Abschlusses von Neuverträgen zusammen, da Consultingleistungen in der Regel an neue Vertragsabschlüsse gekoppelt sind. Kundenspezifische Anpassungen und Entwicklungen (Custom Engineering) werden nur noch in Ausnahmefällen geleistet und machen nur noch einen geringen Teil des Umsatzes aus (37 TEUR).

Den Hauptanteil der Umsatzerlöse erzielt die OTRS AG mit inländischen Kunden. Diese konnten von TEUR 6.372 um TEUR 447 (7,0%) auf TEUR 6.819 gesteigert werden. Der Anteil der Umsatzerlöse mit inländischen Kunden an den gesamten Umsatzerlösen betrug damit 70,2% im Geschäftsjahr 2020 (im Vorjahr: 69,4%). Auch die Umsatzerlöse mit ausländischen Kunden konnten von TEUR 2.806 um TEUR 83 auf TEUR 2.889 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 Weiterentwicklung wurden im abgelaufenen Geschäftsjahr TEUR 2.619 investiert. Hiervon wurden TEUR 1.300 als selbst geschaffene immaterielle Vermögensgegenstände – OTRS 8 – in der Bilanz aktiviert. Für die übrigen Entwicklungskosten waren die Voraussetzungen zur Aktivierung selbst geschaffener immaterieller Vermögensgegenstände nicht erfüllt. Im Geschäftsjahr 2020 wurden planmäßige Abschreibungen auf selbst geschaffene immaterielle Vermögensgegenstände in Höhe von TEUR 379 vorgenommen.

Das Ergebnis vor Zinsen, Steuern und Abschreibungen (EBITDA) belief sich im Geschäftsjahr 2020 auf TEUR 2.308 (Vorjahr: TEUR 1.611). Dabei konnte ein operativer Cashflow in Höhe von TEUR 1.463 erwirtschaftet werden (Vorjahr: TEUR 785). Das Ergebnis vor Zinsen und Steuern (EBIT) betrug TEUR 1.761 gegenüber TEUR 1.115 im Vorjahr.

Die größte Kostenposition bilden für ein Unternehmen mit einem Schwerpunkt auf Dienstleistungen naturgemäß die Personalkosten. Diese betragen 2020 TEUR 5.853 (Vorjahr: TEUR 5.631), was einer Personalaufwandsquote von 53,1% (im Vorjahr: 55,2%) entspricht. Die durchschnittlichen Personalkosten bezogen auf den durchschnittlichen Mitarbeiterbestand einschließlich Geschäftsleitung lagen im Geschäftsjahr 2020 bei TEUR 80,5 gegenüber TEUR 78,2 im Vorjahr. Der Umsatz je Mitarbeiter einschließlich Geschäftsleitung erhöhte sich gegenüber dem Vorjahr (TEUR 127) auf TEUR 134.

## Finanz- & Vermögenslage

Die Bilanzsumme zum 31. Dezember 2020 erhöhte sich im Vergleich zum Vorjahr um 22,8% von TEUR 9.067 auf TEUR 11.134. Das bilanzielle Eigenkapital erhöhte sich infolge des Jahresergebnisses (TEUR 1.215,5) von TEUR 2.749 auf TEUR 3.965. Die Eigenkapitalquote beträgt zum Bilanzstichtag 35,6% (Vorjahr: 30,3%).

Bei einer Erhöhung des Finanzmittelbestandes von TEUR 2.386 um TEUR 364 auf TEUR 2.750 verringerte sich die Liquidität 2. Grades (Quick Ratio) auf 68,8% gegenüber 72,3% im Vorjahr. Die Kennziffer gilt als ein Maß dafür, inwieweit die kurzfristigen Verbindlichkeiten durch liquide Mittel und kurzfristige Vermögenswerte gedeckt sind. Berücksichtigt man dabei, dass die in den kurzfristigen Verbindlichkeiten als „Deferred Income“ abgegrenzten Supportverträge (TEUR 5.140) zu keinem künftigen Mittelabfluss führen, sondern künftigen Umsatz darstellen, ergibt sich eine bereinigte Liquidität 2. Grades von 360,8% gegenüber 418,2% im Vorjahr. Vor diesem Hintergrund bestehen derzeit keine Liquiditätsengpässe und die Gesellschaft kann ihren Zahlungsverpflichtungen unter Zugrundelegung eines normalen Geschäftsverlaufes nachkommen. Über Auswirkungen der sich derzeit verbreitenden „Corona-Pandemie“ wird im nachfolgenden Prognosebericht informiert.



## Ausgewählte Kennziffern

	2020	2019	2018	2017	2016
<b>Kennzahlen zur Vermögenslage</b>					
Eigenkapitalquote in %	36%	30%	27%	30%	32%
Anlagendeckung in %	60%	57%	49%	52%	61%
<b>Finanz-/Liquiditätsstruktur</b>					
Liquidität 2. Grades in %	69%	72%	66%	59%	68%
<b>Kennzahlen zur Erfolgslage</b>					
EBIT (in T€)	1.761	1.115	579	128	131
EBITDA (in T€)	2.308	1.611	970	510	534
Umsatzwachstum in % gg. Vorjahr	6%	10%	9%	5%	14%
Umsatzrendite in %	13%	9%	5%	2%	1%
Eigenkapitalrendite in %	31%	28%	23%	7%	6%
Deferred Income (in T€)	5.140	4.757	4.248	3.512	2.833
Umsatz pro Mitarbeiter (in T€)	134	127	128	131	133
<b>Andere</b>					
R&D Costs (in T€)	2.619	2.115	1.716	1.399	1.166
R&D Cost Ratio	27%	23%	21%	18%	16%

# PROGNOSE-, RISIKO- & CHANCENBERICHT

## Prognosebericht

Die Corona-Pandemie hat das Wirtschaftsgeschehen in 2020 in einem weitaus größeren Maße beeinflusst, als dies jemand zu Beginn des Jahres hätte absehen können. Viele bisher gültige Parameter zu Prognose und Bewertungen haben angesichts der maßgeblichen und vermutlich nachhaltigen Veränderungen ihre Bedeutung verloren. Deutlich geworden ist hingegen, dass bereits vorher vorliegende Unterschiede in Markt- und gesellschaftlichem Geschehen die regionalen Unterschiede weiter verschärft haben.

Der lang andauernde Ausnahmezustand hat seine Spuren hinterlassen. Die Ausläufer der Corona- Krise werden die Wachstumsmöglichkeiten auch in 2021 maßgeblich bestimmen.

Der große Schub, den die Digitale Transformation in Unternehmen erfahren hat, kommt uns insofern zu Gute, als wir Produkte und Services anbieten, für die durch die veränderten Arbeitsbedingungen ein erkennbarer Bedarf besteht. Dennoch ist zu konstatieren, dass keineswegs alle Unternehmen und so auch unsere Bestandskunden in der Lage sein werden, diesen Bedarf umzusetzen. Zudem lässt sich trotz eines granularen Monitorings unserer Dashboard-Zahlen zwar frühzeitig eine negative Entwicklung bei diesen Kunden identifizieren, aber keineswegs verhindern.

Der von uns eingeschlagene Weg der Fokussierung auf Managed OTRS hat sich auch in den Zeiten der Krise bewährt und wird deswegen von uns weiter fortgesetzt. Zusammen mit einer Strategie, die auf Agilität und ein dynamisches, flexibles und schnell verfügbares Angebotsportfolio setzt, sehen wir auch den anstehenden Ausläufern des Krisengeschehens positiv entgegen.

2020 hat uns gezeigt, dass **Innovation** als Schlüsselbegriff für Produkte und Services zu einem entscheidenden Wettbewerbsvorteil wird.

Wir haben flexibel und schnell auf die Veränderungen und Herausforderungen reagieren können und gleichzeitig den Grundstein gelegt für einen wesentlichen und auf Innovation und Zukunftsorientierung ausgerichteten unternehmerischen Change-Prozess. Die Einführung und Umsetzung eines Konzepts zum Ausbau unserer Software zum **OTRS Solution Management** lässt uns weiter notwendig werdenden Anpassungen optimistisch begegnen.

### **Aussage zur voraussichtlichen Entwicklung**

Unsere vorausschauende Planung und unser exaktes Monitoring und Auswerten von Marktgegebenheiten, Kundenverhalten, Veränderungen des Sales-Zyklus und Kundenloyalität haben dazu beigetragen, dass uns die durch Corona bedingten Veränderungen in einer Weise betroffen haben, die zu keinem existenziellen Schaden geführt haben. Dennoch mussten wir ein reduziertes Wachstum in Kauf nehmen.

Wir beobachten die weiteren Entwicklungen aufmerksam, da sich erst im Laufe des Jahres die Effekte auf unsere Bestandskunden zeigen werden, unter anderem in Abhängigkeit von Test- und Impfkonzepten und weiteren Entscheidungen der Bundesregierung.

Für das Geschäftsjahr 2021 sollen die Umsatzerlöse trotz anhaltender Corona-Pandemie gesteigert werden. Dabei gehen wir von einem Umsatzwachstum von 5% aus. Die prognostizierten Gesamtumsatzerlöse für das Geschäftsjahr 2021 werden somit erstmals >10 Mio. EUR betragen. Damit folgen wir erneut unserem Trend eines kontinuierlichen, gemäßigten Wachstums.

Die von uns entwickelten Szenarien, mit denen wir die mögliche Entwicklung des Neu- und Bestandskundengeschäfts abbilden, haben sich bewährt. Wir hatten zu jedem Zeitpunkt ein genaues Abbild der Situation und konnten den jeweiligen Status granular den entsprechenden Szenarien zuordnen. Zum Jahresende haben wir uns weiterhin in Szenario 1 bewegt, also unserem „Best Case“. Wir können resümieren, dass auch weiterhin keine Kündigungen notwendig sind und Kurzarbeit ebenfalls nicht ansteht. Im Gegenteil haben wir Investitionen vor allem im Bereich von fachlich-technischer Qualifikation und Know-how getätigt, um unseren Innovationsgedanken voranzutreiben.

Grundsätzlich sehen wir die Möglichkeit von Wachstumsaussichten als gegeben, wenn die anhaltenden geopolitischen Spannungen und Konflikte weiterhin keinen Einfluss auf unsere Branche zeigen und länder- und regionsübergreifende Epidemien – wie aktuell die Corona-Pandemie – uns in einem zeitlich begrenzten Rahmen belasten sollten.

Die Notwendigkeit für virtuelles Arbeiten (aktuell vor allem die gezwungene Verlagerung von Mitarbeitern ins Home-Office) zu forcieren, hat die Attraktivität unserer Produkte und Dienstleistungen gesteigert, jedoch sind wir keinesfalls Corona-Gewinner! Die Tendenz, dass die Corona-Pandemie die Digitale Transformation vorantreibt, berührt uns nur mittelbar. Der Vorteil, den uns die von uns besetzte Marktnische bringt, wird nicht unwesentlich durch die verhaltene Aktionsbereitschaft der Unternehmen kompensiert.

Für unseren nachhaltigen Erfolg bedarf es kompetenter und engagierter Mitarbeiter. Ihre Zufriedenheit und Motivation sichern wir durch überlegte Investitionen in eine Unternehmenskultur, die durch Chancengleichheit, ein attraktives und modernes Arbeitsumfeld sowie eine zukunftsfähige Organisation und Struktur definiert ist.

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

## Risiken- und Chancenbericht

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

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

### **Rechtliche und wirtschaftliche Risiken, die den Fortbestand des Unternehmens gefährden**

Wirtschaftliche Geschäftsrisiken können in einer nicht ausreichenden Marktakzeptanz des Produktes bestehen bzw. aufgrund der stärkeren Positionierung von Mitbewerbern. Wesentliche Voraussetzungen, um dieses Risiko zu reduzieren, sind die hohe Flexibilität in der Anpassung des Produktes an die Kundenbedürfnisse und die Möglichkeit, die Marktpräsenz dynamisch zu erweitern.

Eine weitere Verringerung des Risikos erreichen wir zusätzlich durch die Durchsetzung unseres Markenrechtes, welches insbesondere Graumarktanbietern die Möglichkeit verwehrt, mit von uns hergestellten und finanzierten Produkten Umsätze zu generieren.

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

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

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

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

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

### **Finanzwirtschaftliche Risiken**

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

In der zurzeit bestehenden Corona-Krise 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 eines Unternehmens gefährden. Das Risiko von Forderungsausfällen kann sich in Zeiten einer Finanzmarktkrise erhöhen. Der wirtschaftliche Erfolg hängt jedoch nicht von einigen wenigen Kunden ab, vielmehr verfügt die OTRS AG über eine Vielzahl sehr bedeutender Kunden, damit ist das Forderungsausfallrisiko begrenzt. Dabei profitieren wir generell von einer heterogenen Kundenstruktur; wir konzentrieren uns also weder auf eine spezielle Branche noch auf eine Organisationsgröße und können damit auch konjunkturelle Schwankungen gut ausgleichen.

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

### **Wirtschaftliche Chancen**

Die derzeitige Lage und die örtliche Verlagerung der betrieblichen Tätigkeiten (Home Office) bergen neben den Risiken für Unternehmen und deren Fortbestand auch Chancen für uns und den Vertrieb unserer Lösung. Da wir virtuelles Arbeiten professionell unterstützen, können wir in der derzeitigen Situation quasi als Rettungsanker für viele Branchen fungieren, um ihre Betriebsprozesse aufrecht zu erhalten. Wir sehen hier nicht nur gesteigerte Absatzmöglichkeiten während der Pandemie, sondern vielmehr auch Chancen, unsere Lösung als ein Instrument zur Risikominimierung in Krisensituationen langfristig zu etablieren. Als Ratgeber und Vorreiter für Remote-Dienstleistungen definieren wir ein ausbaufähiges Dienstleistungsangebot, welches wir als Chance zum Wachstum in der Krise begreifen.

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 die 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. Unsere zuletzt gegründete Niederlassung, OTRS Magyarországi Kft. in Budapest, hat sich auch im dritten Jahr erfolgreich behauptet und unterstreicht unsere Expansionsstrategie.

### **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 in der Digitalen Transformation gesehen.

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

Bis zum 31. Dezember 2020 konnten wir die Anzahl der Kunden unserer Managed-Lösung von 241 (Stand 31. Dezember 2019) auf 291 erhöhen. Damit ist das Vertragsvolumen unserer Managed-Lösung von 45% (31. Dezember 2019) auf 49% (31. Dezember 2020) des Gesamtvertragsvolumens gestiegen.

### **Innerbetriebliche Risiken**

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

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

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

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

### **Risiken aus Umwelt und Soziales**

Der Anspruch an die Übernahme von sozialer Verantwortung durch Unternehmen ist in den vergangenen Jahren massiv gewachsen. Marktbestimmende Nachhaltigkeits- und Verantwortungsaspekte in unseren Produkten und Prozessen könnten 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 nicht unwichtige Säule. Damit richten wir nicht nur unser Unternehmen nachhaltig aus. Durch die Implementierung von Nachhaltigkeitsaspekten in unseren Produkten und Dienstleistungsangeboten haben wir die Chance, neue Kundengruppen anzusprechen und zu gewinnen und die Wahrnehmung der Marke OTRS in der Öffentlichkeit mit einem weiteren positiven Aspekt zu versehen. Die Stärkung unserer Kultur mittels Aktivitäten im Bereich Integrität kann zudem dem zukünftigen Fachkräftemangel entgegenwirken und dafür sorgen, dass die OTRS Group auch künftig attraktiv für Absolventen und Mitarbeiter bleibt.

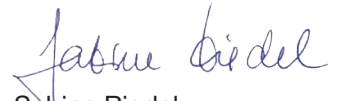
Oberursel, 31. März 2021



André Mindermann  
Vorstandsvorsitzender



Christopher Kuhn  
Vorstand



Sabine Riedel  
Vorstand







# **JAHRES ABSCHLUSS TABELLEN**

**BILANZ  
GEWINN UND VERLUSTRECHNUNG  
BRUTTO ANLAGENSPIEGEL**

## Bilanz zum 31.12.2020

Aktiva	31/12/2020	31/12/2019
	EUR	EUR
<b>A. Anlagevermögen</b>	<b>6.650.238,29</b>	<b>4.835.692,08</b>
<b>I. Immaterielle Vermögensgegenstände</b>	<b>2.723.426,72</b>	<b>1.897.844,49</b>
1. selbst geschaffene gewerbliche Schutzrechte und ähnliche Rechte und Werte	2.352.074,00	625.544,00
2. in der Entwicklung befindliche immaterielle Vermögenswerte	217.950,72	1.023.618,49
3. entgeltlich erworbene Konzessionen, gewerbliche Schutzrechte und ähnliche Rechte und Werte sowie Lizenzen an solchen Rechten und Werten	1,00	2,00
4. Geschäfts- oder Firmenwert	153.401,00	248.680,00
<b>II. Sachanlagen</b>	<b>136.749,00</b>	<b>133.804,41</b>
1. andere Anlagen, Betriebs- und Geschäftsausstattung	136.749,00	130.492,50
2. geleistete Anzahlungen und Anlagen im Bau	0,00	3.311,91
<b>III. Finanzanlagen</b>	<b>3.790.062,57</b>	<b>2.804.043,18</b>
1. Anteile an verbundenen Unternehmen	2.773.078,55	2.764.183,40
2. Ausleihungen an verbundene Unternehmen	39.857,78	39.857,78
3. Beteiligungen	2,00	2,00
4. Rückdeckungsansprüche aus Lebensversicherungen	977.124,24	0,00
<b>B. Umlaufvermögen</b>	<b>4.382.218,94</b>	<b>4.154.248,18</b>
<b>I. Vorräte</b>	<b>11.823,50</b>	<b>679,25</b>
1. in Arbeit befindliche Aufträge	11.823,50	679,25
<b>II. Forderungen und sonstige Vermögensgegenstände</b>	<b>1.620.627,87</b>	<b>1.767.646,80</b>
1. Forderungen aus Lieferungen und Leistungen	1.174.233,17	1.291.731,31
2. Forderungen gegen verbundene Unternehmen	382.068,53	344.226,35
3. sonstige Vermögensgegenstände	64.326,17	131.689,14
<b>III. Kassenbestand, Bundesbankguthaben, Guthaben bei Kreditinstituten und Schecks</b>	<b>2.749.767,57</b>	<b>2.385.922,13</b>
<b>C. Rechnungsabgrenzungsposten</b>	<b>102.023,40</b>	<b>77.503,91</b>
	<b>11.134.480,63</b>	<b>9.067.444,17</b>

<b>Passiva</b>	31/12/2020	31/12/2019
	EUR	EUR
<b>A. Eigenkapital</b>	<b>3.964.521,85</b>	<b>2.749.050,72</b>
I. gezeichnetes Kapital	1.916.300,00	1.916.300,00
II. Gewinnrücklagen		
1. gesetzliche Rücklage	102.411,55	41.637,99
III. Bilanzgewinn	1.945.810,30	791.112,73
<b>B. Rückstellungen</b>	<b>594.141,60</b>	<b>570.027,64</b>
1. Steuerrückstellungen	167.671,03	13.571,50
2. sonstige Rückstellungen	426.470,57	556.456,14
<b>C. Verbindlichkeiten</b>	<b>617.027,61</b>	<b>436.744,67</b>
1. Verbindlichkeiten aus Lieferungen und Leistungen	168.889,98	102.771,93
- davon mit einer Restlaufzeit bis zu einem Jahr EUR 168.889,98 (EUR 102.771,93)		
2. Verbindlichkeiten gegenüber verbundenen Unternehmen	120.052,85	11.590,60
- davon mit einer Restlaufzeit bis zu einem Jahr EUR 120.052,85 (EUR 11.590,60)		
3. sonstige Verbindlichkeiten	328.084,78	322.382,14
- davon aus Steuern EUR 259.352,88 (EUR 241.866,46)		
- davon im Rahmen der sozialen Sicherheit EUR 7.881,61 (EUR 7.654,34)		
- davon mit einer Restlaufzeit bis zu einem Jahr EUR 328.084,78 (EUR 322.382,14)		
<b>D. Rechnungsabgrenzungsposten</b>	<b>5.140.126,07</b>	<b>4.756.975,64</b>
<b>E. Passive latente Steuern</b>	<b>818.663,50</b>	<b>554.645,50</b>
	<b>11.134.480,63</b>	<b>9.067.444,17</b>

## Gewinn- und Verlustrechnung vom 01.01.2020 bis 31.12.2020

	31.12.2020	31.12.2019
	EUR	EUR
1. Umsatzerlöse	9.708.188,21	9.177.907,31
2. Erhöhung des Bestands in Arbeit befindlicher Aufträge	11.144,25	679,25
3. andere aktivierte Eigenleistungen	1.299.816,62	1.023.618,49
4. sonstige betriebliche Erträge	390.660,06	329.042,54
- davon Erträge aus der Währungsumrechnung EUR 483,10 (EUR 288,18)		
5. Materialaufwand	1.849.711,28	1.388.281,51
a) Aufwendungen für bezogene Leistungen	1.849.711,28	1.388.281,51
6. Personalaufwand	5.852.903,66	5.631.430,77
a) Löhne und Gehälter	5.085.080,40	4.888.737,57
b) soziale Abgaben und Aufwendungen für Alters- versorgung und für Unterstützung	767.823,26	742.693,20
- davon für Altersversorgung EUR 14.811,18 (EUR 14.714,34)		
7. Abschreibungen	546.904,54	495.340,77
a) auf immaterielle Vermögensgegenstände des Anlage- vermögens und Sachanlagen	546.904,54	495.340,77
8. sonstige betriebliche Aufwendungen	1.391.941,13	1.891.620,49
- davon Aufwendungen aus der Währungsumrechnung EUR 514,00 (EUR 566,18)		
9. Erträge aus anderen Wertpapieren und Ausleihungen des Finanzanlagevermögens	6.625,55	0,00
10. sonstige Zinsen und ähnliche Erträge	2.842,87	8.071,84
- davon aus verbundenen Unternehmen EUR 2.192,18 (EUR 6.863,41)		
11. Zinsen und ähnliche Aufwendungen	690,00	690,00
12. Steuern vom Einkommen und vom Ertrag	547.828,08	341.151,00
- davon Aufwendungen aus der Zuführung und Auflösung latenter Steuern EUR 499.132,03 (EUR 299.152,50)		
- davon Erträge aus der Zuführung und Auflösung latenter Steuern EUR 235.114,03 (EUR 123.403,00)		
<b>13. Ergebnis nach Steuern</b>	<b>1.229.298,87</b>	<b>790.804,89</b>
14. sonstige Steuern	13.827,74	9.234,39
<b>15. Jahresüberschuss</b>	<b>1.215.471,13</b>	<b>781.570,50</b>
16. Gewinnvortrag aus dem Vorjahr	791.112,73	48.621,21
17. Einstellungen in Gewinnrücklagen	60.773,56	39.078,98
a) in die gesetzliche Rücklage	60.773,56	39.078,98
<b>18. Bilanzgewinn</b>	<b>1.945.810,30</b>	<b>791.112,73</b>

# Brutto-Anlagenspiegel zum 31.12.2020

	Anschaffungs-, Herstellungskosten		Zugänge		Abgänge		Umbuchungen		Anschaffungs-, Herstellungskosten		kumulierte Abschreibungen 1/1/2020		Abschreibungen Geschäftsjahr		kumulierte Abschreibungen 12/31/2020		Zuschreibungen Geschäftsjahr		kumulierte Abschreibungen 12/31/2020	
	EUR	01.01.2020	EUR	EUR	EUR	EUR	EUR	EUR	EUR	EUR	EUR	EUR	EUR	EUR	EUR	EUR	EUR	EUR	EUR	EUR
<b>I. Immaterielle Vermögensgegenstände</b>	<b>5.110.975,65</b>	<b>1.299.816,62</b>	<b>822,69</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>2.105.484,39</b>	<b>4.757.904,29</b>	<b>3.213.131,16</b>	<b>474.233,39</b>	<b>821,69</b>	<b>0,00</b>	<b>3.686.542,86</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>2.723.426,72</b>					
1. Selbst geschaffene gewerbliche Schutzrechte und ähnliche Rechte und Werte	2.652.419,90	0,00	0,00	2.105.484,39	4.757.904,29	2.026.875,90	378.954,39	0,00	0,00	0,00	0,00	2.405.830,29	0,00	0,00	2.352.074,00					
2. In der Entwicklung befindliche immaterielle Vermögenswerte	1.023.618,49	1.299.816,62	0,00	-2.105.484,39	217.950,72	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	217.950,72					
3. entgeltlich erworbene Konzessionen, gewerbliche Schutzrechte und ähnliche Rechte und Werte sowie Lizenzen an solchen Rechten und Werten	6.470,69	0,00	822,69	0,00	5.648,00	6.468,69	0,00	821,69	0,00	821,69	0,00	5.647,00	0,00	0,00	1,00					
4. Geschäfts- oder Firmenwert	1.428.466,57	0,00	0,00	0,00	1.428.466,57	1.179.786,57	95.279,00	0,00	1.275.065,57	0,00	0,00	153.401,00	0,00	0,00	136.749,00					
<b>II. Sachanlagen</b>	<b>539.123,91</b>	<b>88.202,24</b>	<b>209.753,21</b>	<b>0,00</b>	<b>417.572,94</b>	<b>405.319,50</b>	<b>72.671,15</b>	<b>197.166,71</b>	<b>280.823,94</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>136.749,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>136.749,00</b>					
1. andere Anlagen, Betriebs- und Geschäftsausstattung	535.812,00	88.202,24	209.753,21	3.311,91	417.572,94	405.319,50	72.671,15	197.166,71	280.823,94	0,00	0,00	136.749,00	0,00	0,00	136.749,00					
2. geleistete Anzahlungen und Anlagen im Bau	3.311,91	0,00	0,00	-3.311,91	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00					
<b>III. Finanzanlagen</b>	<b>2.805.284,17</b>	<b>986.019,39</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>3.791.303,56</b>	<b>1.240,99</b>	<b>0,00</b>	<b>1.240,99</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>1.240,99</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>3.790.062,57</b>					
1. Anteile an verbundenen Unternehmen	2.764.183,40	8.895,15	0,00	0,00	2.773.078,55	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	2.773.078,55					
2. Ausleihungen an verbundene Unternehmen	39.857,78	0,00	0,00	0,00	39.857,78	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	39.857,78					
3. 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	1.240,99	0,00	0,00	2,00					
4. Rückdeckungsansprüche aus Lebensversicherungen	0,00	977.124,24	0,00	0,00	977.124,24	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	977.124,24					
	<b>8.455.383,73</b>	<b>2.374.038,25</b>	<b>210.575,90</b>	<b>0,00</b>	<b>10.618.846,08</b>	<b>3.619.691,65</b>	<b>546.904,54</b>	<b>197.988,40</b>	<b>3.968.607,79</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>6.650.238,29</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>6.650.238,29</b>					





# ANHANG

ALLGEMEINE ANGABEN  
WEITERE ANGABEN & ERLÄUTERUNGEN  
SONSTIGE PFLICHTANGABEN

## Allgemeine Angaben

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

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

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

Für die Gewinn- und Verlustrechnung wurde das Gesamtkostenverfahren gewählt.

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

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

## Angaben zur Identifikation der Gesellschaft laut Registergericht

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

## Angaben zur Bilanzierung und Bewertung einschließlich steuerrechtlicher Maßnahmen

### Gegenüber dem Vorjahr abweichende Bilanzierungs- und Bewertungsmethoden

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

### Bilanzierungs- und Bewertungsgrundsätze

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

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



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

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

**Selbst geschaffene immaterielle Vermögensgegenstände** werden entsprechend dem Wahlrecht nach § 248 Abs. 2 S. 1 HGB mit den Herstellungskosten in Form der Entwicklungskosten gemäß § 255 Abs. 2 a) HGB aktiviert, sofern und soweit die Vermögensgegenstandseigenschaft zu bejahen ist und die Entwicklungskosten gemäß § 255 Abs. 2 a) HGB abgegrenzt und zugeordnet werden konnten. In die Aktivierung werden die Entwicklungskosten einbezogen, die nach Manifestation der technischen Realisierbarkeit bis zur Fertigstellung des immateriellen Vermögensgegenstandes anfallen. Die Kosten der Forschungsphase werden hingegen nicht aktiviert, sondern sofort als Aufwand erfasst. Die Entwicklungskosten enthalten die direkt zurechenbaren Einzelkosten, angemessene Teile der durch die Fertigung 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
- Ausleihungen zum Nennwert

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

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

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

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

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

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

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

**Verbindlichkeiten** wurden zum Erfüllungsbetrag angesetzt.

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

### Grundlagen für die Umrechnung von Fremdwährungsposten in Euro

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

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

### Steuerbilanz und latente Steuern

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

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

	31.12.2020 TEUR				31.12.2019 TEUR			
	HB	StB	Differenz	latente Steuern	HB	StB	Differenz	latente Steuern
Selbstgeschaffene iVG	2.352	0	2.352	708	626	0	626	183
iVG in Entwicklung	218	0	218	65	1024	0	1024	299
Geschäftswert	153	0	153	46	249	0	249	73
<b>Gesamt</b>				<b>819</b>				<b>555</b>

Für die Berechnung der latenten Steuern wurde der Steuersatz von 30,1% zugrunde gelegt.

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

## Brutto-Anlagenspiegel für die einzelnen Posten des Anlagevermögens

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

## Forschungs- und Entwicklungskosten

**Entwicklungskosten** für selbst geschaffene immaterielle Vermögensgegenstände des Anlagevermögens werden entsprechend dem Wahlrecht gemäß § 248 Abs. 2 S. 1 HGB aktiviert, sofern und soweit die Vermögensgegenstandseigenschaft zu bejahen ist und die Entwicklungskosten gemäß § 255 Abs. 2 a) HGB abgegrenzt und zugeordnet werden konnten. Die Abschreibung erfolgt planmäßig über die erwartete Nutzungsdauer von 5 Jahren. **Kosten der Forschungsphase** sowie Entwicklungskosten, die nicht zu einem Vermögensgegenstand führen, werden nicht aktiviert, sondern sofort als Aufwand erfasst.

Der Gesamtbetrag der Forschungs- und Entwicklungskosten belief sich im Berichtsjahr auf TEUR 2.619. Davon entfielen TEUR 1.300 auf die Entwicklung selbst geschaffener immaterieller Vermögensgegenstände, die entsprechend aktiviert wurden.

## Abschreibung auf Geschäfts- oder Firmenwert

Die in den Vorjahren entgeltlich erworbenen und aktivierten Geschäfts- oder Firmenwerte werden planmäßig über die entsprechend dem Geschäftsmodell erwartete Nutzungsdauer von 15 Jahren abgeschrieben. Außerplanmäßige Abschreibungen waren im Berichtsjahr nicht erforderlich.

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

	Bilanzansatz	Anteilshöhe	Ergebnis	Eigenkapital
Verbundenes Unternehmen	TEUR	%	TEUR	TEUR
OTRS Inc., Cupertino, USA	2.183	100	-40	-333
OTRS S.A. de C.V., Benito Juárez, Mexiko	1	50	39	50
OTRS Do Brasil Soluções Ltda., São Paulo, Brasilien	156	93	16	27
OTRS ASIA Pte. Ltd., Singapur	414	100	39	129
OTRS Asia Ltd., Hongkong	10	100	13	-14
OTRS Magyarország Kft., Budapest, Ungarn	9	100	73	140
<b>Gesamt</b>	<b>2.773</b>			
<b>Unternehmen mit Beteiligungsverhältnis</b>				
OTRS Ltd., Hongkong	0	50	2), 3)	2), 3)
OTRS Shd Bdn, Malaysia	0	49	2), 3)	2), 3)
<b>Gesamt</b>	<b>0</b>			

Erläuterungen:

1) = vorläufig

2) = Wert stand zum Bilanzerstellungszeitpunkt noch nicht fest.

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

## Angabe zu Forderungen

Art der Forderung zum 31.12.2020	Gesamtbetrag	davon mit einer Restlaufzeit	
	zum 31.12.2020	kleiner 1 Jahr	größer 1 Jahr
	TEUR	TEUR	TEUR
aus Lieferungen und Leistungen	1.174	1.174	-
gegen Verbundunternehmen	382	382	-
gegen Beteiligungen	0	0	-
sonstige Vermögensgegenstände: - übrige	64	64	-
<b>Gesamt</b>	<b>1.620</b>	<b>1.620</b>	<b>-</b>

### Sonstige Vermögensgegenstände

Der Posten sonstige Vermögensgegenstände enthält im Wesentlichen Vorschüsse und Darlehen an Personal TEUR 46 (Vorjahr: TEUR 82), Mietkautionen TEUR 1 (Vorjahr: TEUR 9), debitorische Kreditoren TEUR 0 (Vorjahr: TEUR 4), Gewerbesteuer Guthaben TEUR 0 (Vorjahr: TEUR 9) sowie übrige sonstige Vermögensgegenstände TEUR 17 (Vorjahr: TEUR 28).

Als **aktive Rechnungsabgrenzungsposten** (TEUR 102; im Vorjahr: TEUR 78) 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
<b>Gesamt</b>		<b>1.916.300</b>

Die Aktien lauten auf den Inhaber.

#### Angaben über das genehmigte Kapital

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

#### Gesetzliche Rücklage

In die gesetzliche Rücklage gem. § 150 AktG wurde im Geschäftsjahr ein Betrag von TEUR 61 eingestellt. Dieser entspricht dem zwanzigsten Teil des Jahresüberschusses. Die gesetzliche Rücklage beträgt zum Stichtag TEUR 102.

## Angaben und Erläuterungen zu Rückstellungen

Der Posten sonstige Rückstellungen entwickelte sich im Geschäftsjahr wie folgt:

Rückstellung für	01.01.2020	Inanspruchnahme	Auflösung	Zuführung	31.12.2020
	TEUR	TEUR	TEUR	TEUR	TEUR
Resturlaub	140	140	-	147	147
Tantieme Vorstand	101	101	-	142	142
Mitarbeiterboni/-provisionen	212	212	-	47	47
Jahresabschlussprüfung	19	19	-	19	19
Aufbewahrungspflichten	18	-	-	-	18
ausstehende Rechnungen	32	24	8	17	17
Berufsgenossenschaft	15	15	-	17	17
Jahresabschlusskosten	12	12	-	14	14
Aufsichtsratsvergütungen	6	6	-	4	4
Finanzbuchhaltung	1	1	-	1	1
<b>Gesamt</b>	<b>556</b>	<b>530</b>	<b>8</b>	<b>408</b>	<b>426</b>

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 617 (Vorjahr: TEUR 437).

Art der Verbindlichkeit zum 31.12.2020	Gesamtbetrag	davon mit einer Restlaufzeit		
	zum 31.12.2020	kleiner 1 J.	1 bis 5 J.	größer 5 J.
	TEUR	TEUR	TEUR	TEUR
aus Lieferungen und Leistungen	169	169	-	-
gegen Verbundunternehmen	120	120	-	-
gegen Beteiligungen	0	0	-	-
sonstige Verbindlichkeiten	328	328	-	-
<b>Gesamt</b>	<b>617</b>	<b>617</b>	<b>-</b>	<b>-</b>

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 170 (Vorjahr: TEUR 163), Verbindlichkeiten aus Lohn- und Kirchensteuer in Höhe von TEUR 89 (Vorjahr: TEUR 83), kreditorische Debitoren in Höhe von TEUR 57 (Vorjahr: TEUR 3), Verbindlichkeiten aus sozialer Sicherheit der Arbeitnehmer in Höhe von TEUR 8 (Vorjahr: TEUR 8) sowie übrige sonstige Verbindlichkeiten in Höhe von TEUR 4 (Vorjahr: TEUR 65).

## Passive Rechnungsabgrenzungsposten

Der Posten Passive Rechnungsabgrenzungsposten (TEUR 5.140; im Vorjahr: TEUR 4.757) 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 31.12.2020 bestehen keine derartigen Haftungsverhältnisse.

## Nicht bilanzierte sonstige finanzielle Verpflichtungen

Die sonstigen finanziellen Verpflichtungen werden wie folgt fällig:

Art der Verpflichtung	Fälligkeit			
	2021	2022	2023	2024
Verpflichtungen aus Mietverträgen	112	43	36	12
Verpflichtungen aus Leasingverträgen	252	126	54	10
<b>Gesamt</b>	<b>364</b>	<b>169</b>	<b>90</b>	<b>22</b>

## Aufgliederung der Umsatzerlöse

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

Nach Tätigkeitsbereich	2020	2019
	TEUR	TEUR
Managed IT Services und Support	8.855	7.833
Consulting Services	795	1.141
Custom Engineering	37	187
Übrige	21	17
<b>Gesamt</b>	<b>9.708</b>	<b>9.178</b>

Nach geographisch bestimmtem Markt	2020	2019
	TEUR	TEUR
Inland	6.819	6.372
Ausland	2.889	2.806
<b>Gesamt</b>	<b>9.708</b>	<b>9.178</b>

## Angaben in Fortführung des Jahresergebnisses

Die Gesellschaft hat im abgelaufenen Geschäftsjahr einen Jahresüberschuss in Höhe von TEUR 1.215 erwirtschaftet, welcher unter Berücksichtigung des Bilanzgewinns des Vorjahres sowie der Einstellung in die gesetzliche Rücklage auf neue Rechnung vorgetragen wird.

In Fortführung des Jahresergebnisses erfolgt die nachfolgende Darstellung:

Posten der Ergebnisverwendung	2020	2019
	TEUR	TEUR
Jahresüberschuss	1.215	781
Gewinn- / Verlustvortrag aus dem Vorjahr	791	49
Einstellung in die gesetzliche Rücklage	-61	-39
<b>= Bilanzgewinn/-verlust</b>	<b>1.946</b>	<b>791</b>

## Ausschüttungssperre

Der Gesamtbetrag, der gem. § 268 Abs. 8 HGB einer Ausschüttungssperre unterliegt, beträgt TEUR 1.798. Dieser setzt sich zusammen aus dem Betrag der aktivierten selbst geschaffenen immateriellen Vermögensgegenstände (TEUR 2.570) abzüglich der darauf entfallenden passiven latenten Steuern (TEUR 772). Im Vorjahr belief sich der ausschüttungsgesperrte Betrag auf TEUR 1.167.

## Sonstige Pflichtangaben

### Namen der Mitglieder des Vorstands und des Aufsichtsrats

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

Herr André Mindermann (Vorstandsvorsitzender)	Dreieich	Diplom Kaufmann
Herr Christopher Kuhn (Vorstand)	Bogen	Kaufmann
Frau Sabine Riedel (Vorstand)	Friedrichsdorf	Diplom Kauffrau

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

Dem Aufsichtsrat gehörten folgende Personen an:

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

### Gesamtbezüge der Mitglieder des Vorstands und des Aufsichtsrats

Die Gesamtbezüge der Mitglieder des Vorstandes beliefen sich im abgelaufenen Geschäftsjahr auf TEUR 660. Die Gesamtbezüge der Mitglieder des Aufsichtsrats beliefen sich auf insgesamt TEUR 6.

### 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 31.12.2020 einen Forderungssaldo von TEUR 22 aus.

An das Vorstandsmitglied Herrn Christopher Kuhn wurde ein Darlehen gewährt, welches zum Bilanzstichtag einen Saldo in Höhe von TEUR 20 ausweist. Das Darlehen wird nicht verzinst, die Rückzahlung soll durch Verrechnung mit dem Nettoauszahlungsbetrag aus der Tantieme für das Geschäftsjahr 2020 in 2021 erfolgen.

Die Entwicklung der Vorschüsse an Mitglieder des Vorstandes in 2020 zeigt sich wie folgt:

	01.01.2020 TEUR	Zugang TEUR	Rückzahlung TEUR	31.12.2020 TEUR
Sabine Riedel	4	0	0	4
André Mindermann	75	22	75	22
Christopher Kuhn	0	20	0	20

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

	Anzahl Arbeitnehmer	
	Geschäftsjahr	Vorjahr
General Managed Services	20	18
Global Software Development	16	16
Consulting Services	7	7
Marketing & Sales	13	15
Verwaltung/Administration	14	14
<b>Gesamt</b>	<b>70</b>	<b>70</b>

### Vorgänge von besonderer Bedeutung nach dem Bilanzstichtag

In der Zeit zwischen dem Abschlussstichtag und dem Zeitpunkt der Bilanzerstellung sind keine Ereignisse eingetreten, die besondere Auswirkungen auf die Vermögens-, Finanz- und Ertragslage der Gesellschaft haben. Unmittelbare oder mittelbare Auswirkungen der weltweiten Verbreitung der SARS-CoV-2-Pandemie lassen sich auch vor dem Hintergrund politischer Entscheidungen zur Pandemiebekämpfung nicht völlig ausschließen. Derzeit sind für die Gesellschaft keine derartigen Auswirkungen erkennbar. Mögliche Auswirkungen werden seitens des Managements in unterschiedlichen Planszenarien simuliert.

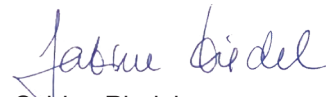
Oberursel, 31. März 2021



André Mindermann  
Vorstandsvorsitzender



Christopher Kuhn  
Vorstand



Sabine Riedel  
Vorstand



# Bestätigungsvermerk des unabhängigen Abschlussprüfers

An OTRS AG

## Prüfungsurteile

Wir haben den Jahresabschluss OTRS AG – bestehend aus der Bilanz zum 31. Dezember 2020 und der Gewinn- und Verlustrechnung für das Geschäftsjahr vom 1. Januar 2020 bis zum 31. Dezember 2020 sowie dem Anhang, einschließlich der Darstellung der Bilanzierungs- und Bewertungsmethoden – geprüft. Darüber hinaus haben wir den Lagebericht OTRS AG für das Geschäftsjahr vom 1. Januar 2020 bis zum 31. Dezember 2020 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 2020 sowie ihrer Ertragslage für das Geschäftsjahr vom 1. Januar 2020 bis zum 31. Dezember 2020 und
- vermittelt der beigefügte Lagebericht insgesamt ein zutreffendes Bild von der Lage der Gesellschaft. In allen wesentlichen Belangen steht dieser Lagebericht in Einklang mit dem Jahresabschluss, entspricht den deutschen gesetzlichen Vorschriften und stellt die Chancen und Risiken der zukünftigen Entwicklung zutreffend dar.

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

## Grundlage für die Prüfungsurteile

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

## Verantwortung der gesetzlichen Vertreter und des Aufsichtsrates für den Jahresabschluss und den Lagebericht

Die gesetzlichen Vertreter sind verantwortlich für die Aufstellung des Jahresabschlusses, der den deutschen, für Kapitalgesellschaften geltenden handelsrechtlichen Vorschriften in allen wesentlichen Belangen entspricht, und dafür, dass der Jahresabschluss unter Beachtung der deutschen Grundsätze ordnungsmäßiger Buchführung ein den tatsächlichen Verhältnissen entsprechendes Bild der Vermögens-, Finanz- und Ertragslage der Gesellschaft vermittelt. Ferner sind die gesetzlichen Vertreter verantwortlich für die internen Kontrollen, die sie in Übereinstimmung mit den deutschen Grundsätzen ordnungsmäßiger Buchführung als notwendig bestimmt haben, um die Aufstellung eines Jahresabschlusses zu ermöglichen, der frei von wesentlichen – beabsichtigten oder unbeabsichtigten – falschen Darstellungen ist.

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

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

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

### **Verantwortung des Abschlussprüfers für die Prüfung des Jahresabschlusses und des Lageberichts**

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

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

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

- identifizieren und beurteilen wir die Risiken wesentlicher – beabsichtigter oder unbeabsichtigter – falscher Darstellungen im Jahresabschluss und im Lagebericht, planen und führen Prüfungshandlungen als Reaktion auf diese Risiken durch sowie erlangen Prüfungsnachweise, die ausreichend und geeignet sind, um als Grundlage für unsere Prüfungsurteile zu dienen. Das Risiko, dass wesentliche falsche Darstellungen nicht aufgedeckt werden, ist bei Verstößen höher als bei Unrichtigkeiten, da Verstöße betrügerisches Zusammenwirken, Fälschungen, beabsichtigte Unvollständigkeiten, irreführende Darstellungen bzw. das Außerkraftsetzen interner Kontrollen beinhalten können.
- gewinnen wir ein Verständnis von dem für die Prüfung des Jahresabschlusses relevanten internen Kontrollsystem und den für die Prüfung des Lageberichts relevanten Vorkehrungen und Maßnahmen, um Prüfungshandlungen zu planen, die unter den gegebenen Umständen angemessen sind, jedoch nicht mit dem Ziel, ein Prüfungsurteil zur Wirksamkeit dieser Systeme der Gesellschaft abzugeben.

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

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

München, den 07. Mai 2021

VEDA WP GmbH  
Wirtschaftsprüfungsgesellschaft

Roland Weigl  
Wirtschaftsprüfer

“

*Nichts in der Geschichte  
des Lebens ist beständiger  
als der Wandel.*

Charles Darwin





# IMPRESSUM

## OTRS AG

ZIMMERSMÜHLENWEG 11

61440 OBERURSEL

T: +49 6172 681988 43

E: [INVESTOR-RELATIONS@OTRS.COM](mailto:INVESTOR-RELATIONS@OTRS.COM)

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

## REDAKTION & DESIGN

GRAFIK & LAYOUT: CLAUDIA MEISSNER

TEXTE: SABINE RIEDEL & ENRICO SCHWENKE

## IR-AGENTUR

CROSS ALLIANCE COMMUNICATION GMBH

SUSAN HOFFMEISTER

T: +49 89 125 09 03 30

E: [SH@CROSSALLIANCE.DE](mailto:SH@CROSSALLIANCE.DE)

