



OTRS Group

Investorenpräsentation 2022

Agenda

- 1 Überblick
- 2 OTRS – Das Produkt
- 3 Markt und Wettbewerb
- 4 Unternehmenskultur und CSR

- 5 Finanzen & Aktie
- 6 DARUM INVESTIEREN
- 7 Ausblick
- 8 Appendix

OTRS – Überblick



Kurzprofil

- Gründung: 2003
- Anzahl Mitarbeiter: 74 (ohne Vorstandsmitglieder)
- Niederlassungen: Deutschland, USA, Mexiko, Brasilien, Ungarn und Singapur
- Internationale Expansion ausschließlich eigenfinanziert
- Umsatzerlöse 2021: EUR 11,0 Mio. – davon 69 % mit nationalen und 31 % mit internationalen Kunden
- EBITDA 2021: EUR 2,4 Mio.



André Mindermann
Board Member
CEO
[LinkedIn](#)



Sabine Riedel
Board Member
HR & Marketing
[LinkedIn](#)



Christopher Kuhn
Board Member
COO
[LinkedIn](#)

Kompetenz

Seit 2003

Customer Service

Strukturierte
Kommunikation

Seit 2005

Corporate Security

Incident Handling
Security Prozesse

Seit 2007

IT Service Management

Reibungslose
Geschäftsprozesse

OTRS – Das Produkt



Produktportfolio

Seit
2003



Lösung zur Strukturierung von Arbeits- und Kommunikationsprozessen

Seit
2017



Security Incident Management Software, die die Orchestrierung, Automatisierung und Reaktion von Sicherheitsvorfällen verwaltet

Seit
2019



Tool zur vollumfänglichen Erfüllung der Anforderungen von ISMS nach ISO/IEC 27001

Award für **STORM**



2021 wurde die **OTRS Group** für ihre Sicherheitslösung **STORM** mit dem **Publishers Choice AWARD** des Cyber Defense Magazine, dem führenden Magazin für elektronische Informationssicherheit, **ausgezeichnet**.

In der Kategorie Incident Response überzeugte **STORM** in drei Hauptkriterien:

- **Vorausschauendes Verständnis** der Bedrohungen von morgen
- Bereitstellung einer **kosteneffektiven** Lösung
- **Innovationsfähigkeit**, mit der die nächste Bedrohung abgewehrt werden kann

Mehrwert



Arbeiten

- Effizienz steigern
- Kommunikation verlässlich gestalten
- Fehler vermeiden



Managen

- Prozesse optimieren
- Kundenorientiert arbeiten



Integrieren

- Schnittstellen nahtlos in bestehende Anwendungen integrieren

Kundenart & Kundengröße

Keine Beschränkung des Marktes –
im Gegensatz zu Branchensoftware oder Speziallösungen:



OTRS kann jedem Unternehmen einen Mehrwert bieten – unabhängig von Branche und Unternehmensgröße



OTRS kann intern zur Optimierung von Kommunikation und Prozessen eingesetzt werden und extern im Zusammenspiel mit Kunden



Mit **STORM** und **CONTROL** besetzt OTRS zusätzliche Marktnischen im Security-Umfeld

Referenzkunden

Reise & Transport

- Deutsche Bahn
- Lufthansa
- Tui Cruises

Produktion

- Porsche
- Danfoss
- thyssenkrupp

Media & Entertainment

- ARD
- Prosieben/Sat1

Food & Shopping

- Edeka
- Haribo
- Radeberger

Pharma & Medical

- Bayer
- Helmholtz
- medicalpark

IT & Communication

- T-Systems
- Nfon
- wusys

Kunden & Volumina

Financial Services

IT

Communication

Luftfahrt

Produktion

Bildung

z. B. **LogPay**: 1.600 Tickets/Monat, 5 Agenten

z. B. **VIOSYS AG**: 600 Tickets/Monat, 20 Agenten

z. B. **Mitel**: 12.000 Tickets/Monat, 150 Agenten

z. B. **ENAV S.p.A.**: 900 Tickets/Monat, 70 Agenten

z. B. **Bru Textiles**: 300 Tickets/Monat, 20 Agenten

z. B. **Ahfad Universität**: 200 Tickets/Monat, 10 Agenten



Markt & Wettbewerb

Markttreiber

Compliance

Enterprise
Service
Management

IT Business
Leadership

Process &
Workflow
Automation

Remote
Work

Marktchancen



Der Fokus auf das Thema **Solution Management** wird unsere Fähigkeit, innovative Anpassungen, Erweiterungen und Neuerungen auf den Markt zu bringen, nochmals deutlich steigern. Sowohl **qualitativ**, **quantitativ** als auch hinsichtlich der **zeitlichen Frequenz**



Langfristige Etablierung unserer Lösung als **Instrument zur Risikominimierung in Krisensituationen**



Cloud-Lösung auch für **Firmen mit begrenzter Infrastruktur und beschränkten Ressourcen**



Die Notwendigkeit von **Remote Work** hat die Attraktivität unserer Produkte und Dienstleistungen nochmals gesteigert

Wettbewerb



Das **Portfolio** von OTRS ist **international wettbewerbsfähig**



Das **Portfolio** von OTRS ist kompakt und lässt sich agil und schnell implementieren und warten – **unabhängig von Branchen- und Firmengröße**



Das **Portfolio** von OTRS ist im Vergleich zu seinen Wettbewerbern **attraktiv im Preis** – Wettbewerber sind u. a. ServiceNow, BMC Remedy und Atlassian







OTRS ist so konzipiert, dass alles Unnötige, wie zum Beispiel nicht anwendungsrelevante Features, den Kunden nicht belastet

Unternehmenskultur & Corporate Social Responsibility






Unternehmenskultur

Vier Pfeiler für eine solide Basis

-  **Offenheit** für Diskurs, neue Ideen und kulturelle Unterschiede ermöglicht Veränderung
-  **Qualität** entsteht durch Pflichtbewusstsein, Lösungsorientierung und Verlässlichkeit
-  **Alle sind wichtig.** Wir begegnen uns mit Rücksicht, ohne Vorbehalte und helfen einander
-  **Spaß** bei der Arbeit – Für uns der entscheidende Faktor

Themen und Schwerpunkte

-  **Diversity:** Gleichbehandlung, Equal Pay, Frauen in Führungspositionen
-  **Cross-functional Teams:** Funktions- und abteilungsübergreifende Teams
-  New Work und Kulturentwicklung durch und mit **Remote-Teams**

Prinzipien

- Wir sind wirtschaftlich erfolgreich und machen unser Unternehmen zu einem Ort, der seinen Mitarbeitern eine zukunftsweisende, innovative und vor allem **sichere berufliche Heimat** bietet
- **Verantwortungsvolle Nutzung und Beschaffung** natürlicher Ressourcen (Wasser, Energie, Werkstoffe und Flächen) bei unserer Tätigkeit und dem Vertrieb unserer Produkte und Dienstleistungen
- Der **Code of Conduct** regelt Richtlinien für ethisches Handeln und Verhalten gegenüber Mitarbeitern, Geschäftspartnern, der Gesellschaft und unserer Umwelt

Erfolg

Verant-
wortung

Respekt

CSR-Mission

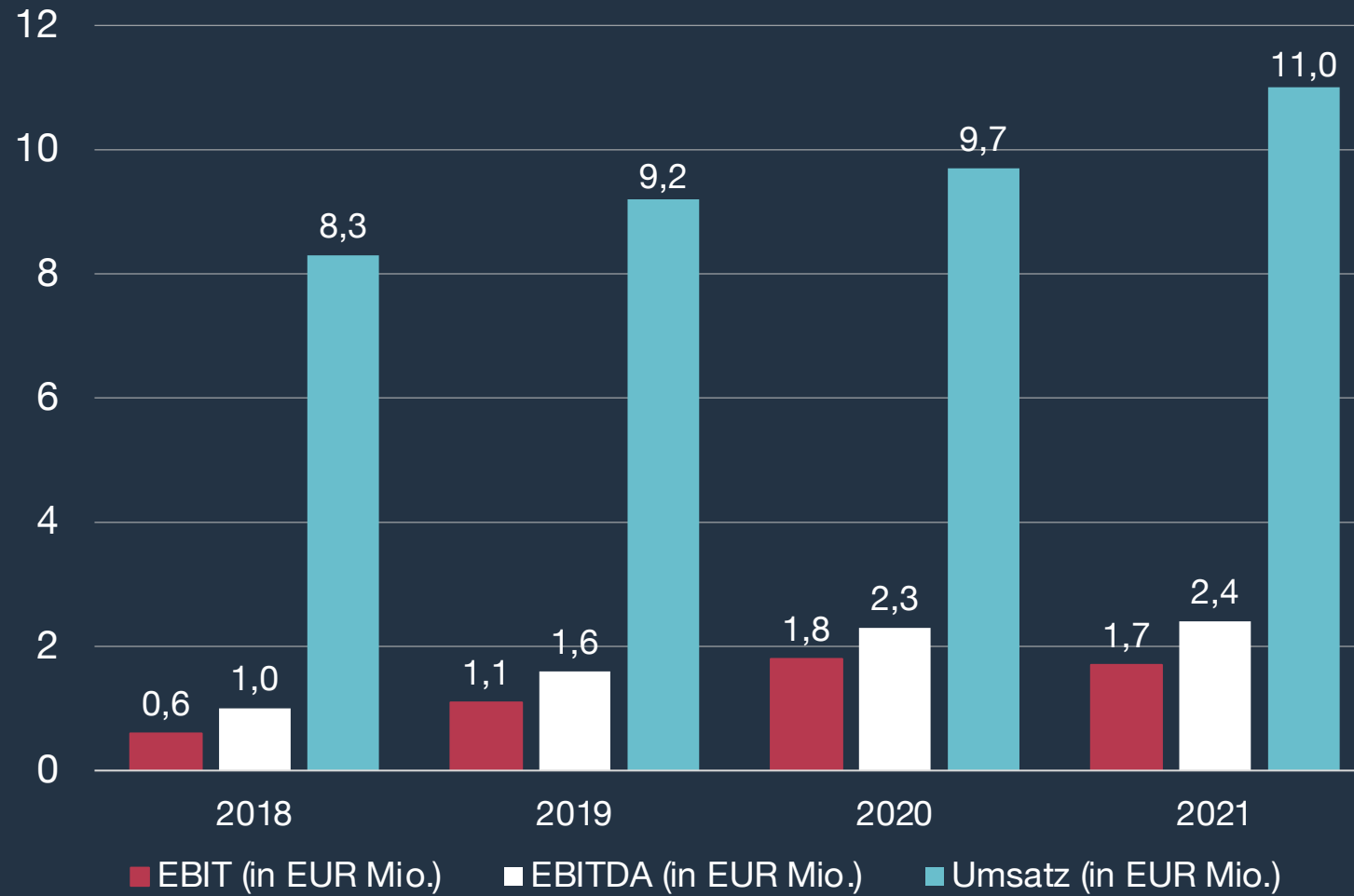
Wir leisten einen Beitrag und übernehmen Verantwortung – als Teil unseres unternehmerischen Anspruchs und für die Gesellschaft

- Konkrete Umsetzung von CSR-Guidelines durch das CSR-Team
- **Ökologisches Engagement**
 - Sammlung und nachhaltige Entsorgung ausgedienter Elektrokleingeräte
 - Spende von firmeneigenen Geräten
 - Teilnahme an Projekten/Initiativen zum Tierschutz
 - Schutz der biologischen Vielfalt (Bienenstock Patenschaft)
- **Soziales Engagement**
 - Unterstützung sozialer Einrichtungen (Frankfurter Tafel, Frauenhaus Frankfurt, Hospiz Bärenherz, usw.)
 - Umsetzung der Konzepte „Diversität“ und „Gleichberechtigung“ (Initiative „Girls‘ Day“)
 - Zwei Tage Freistellung für aktive Mitwirkung in CSR-Projekten (auch außerhalb des Unternehmens)
- **Unsere Governance**
 - Unternehmensführung basiert auf Transparenz und Offenheit
 - Code of Conduct als interne Verhaltensrichtlinie

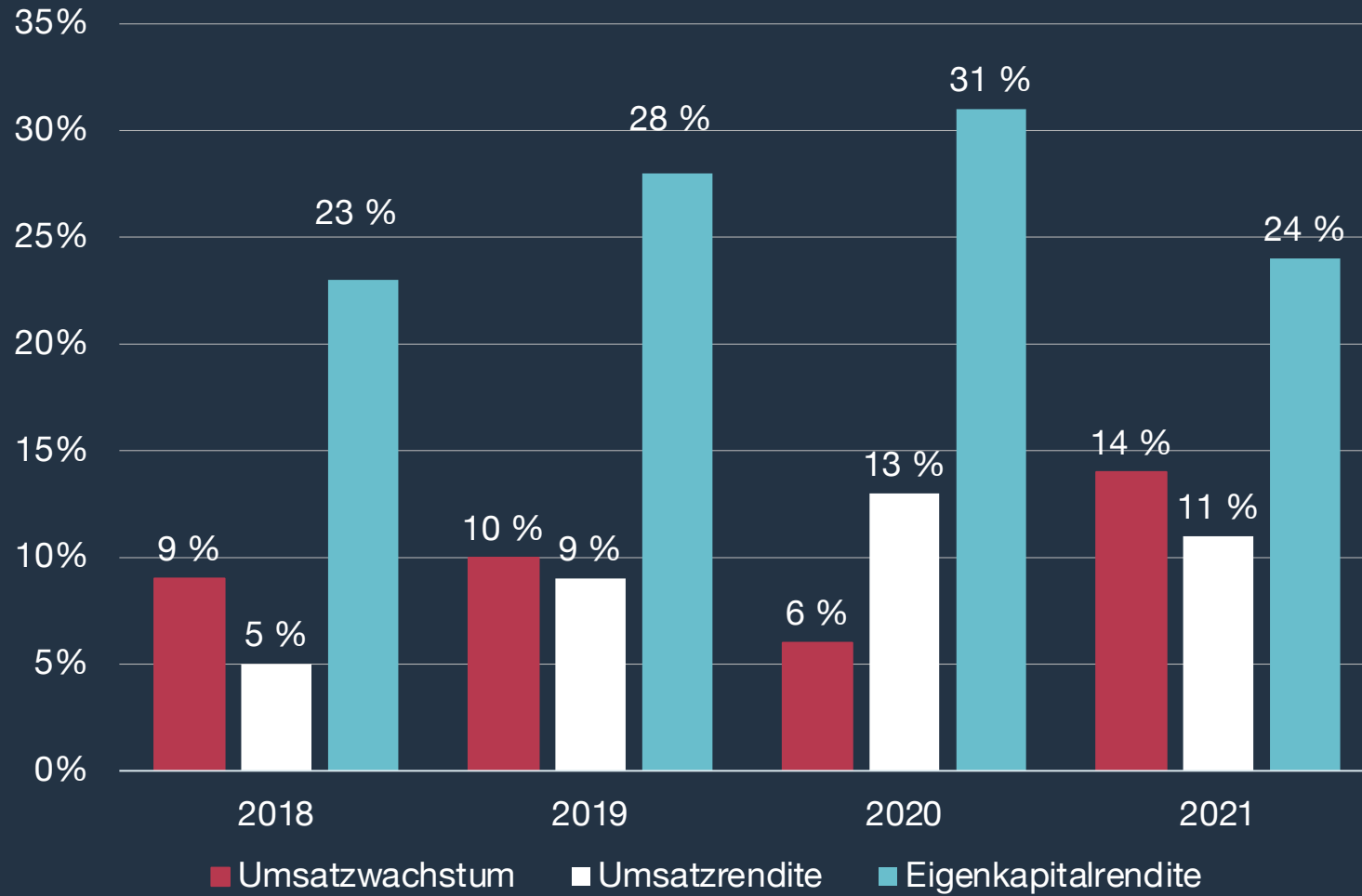
Finanzen & Aktie



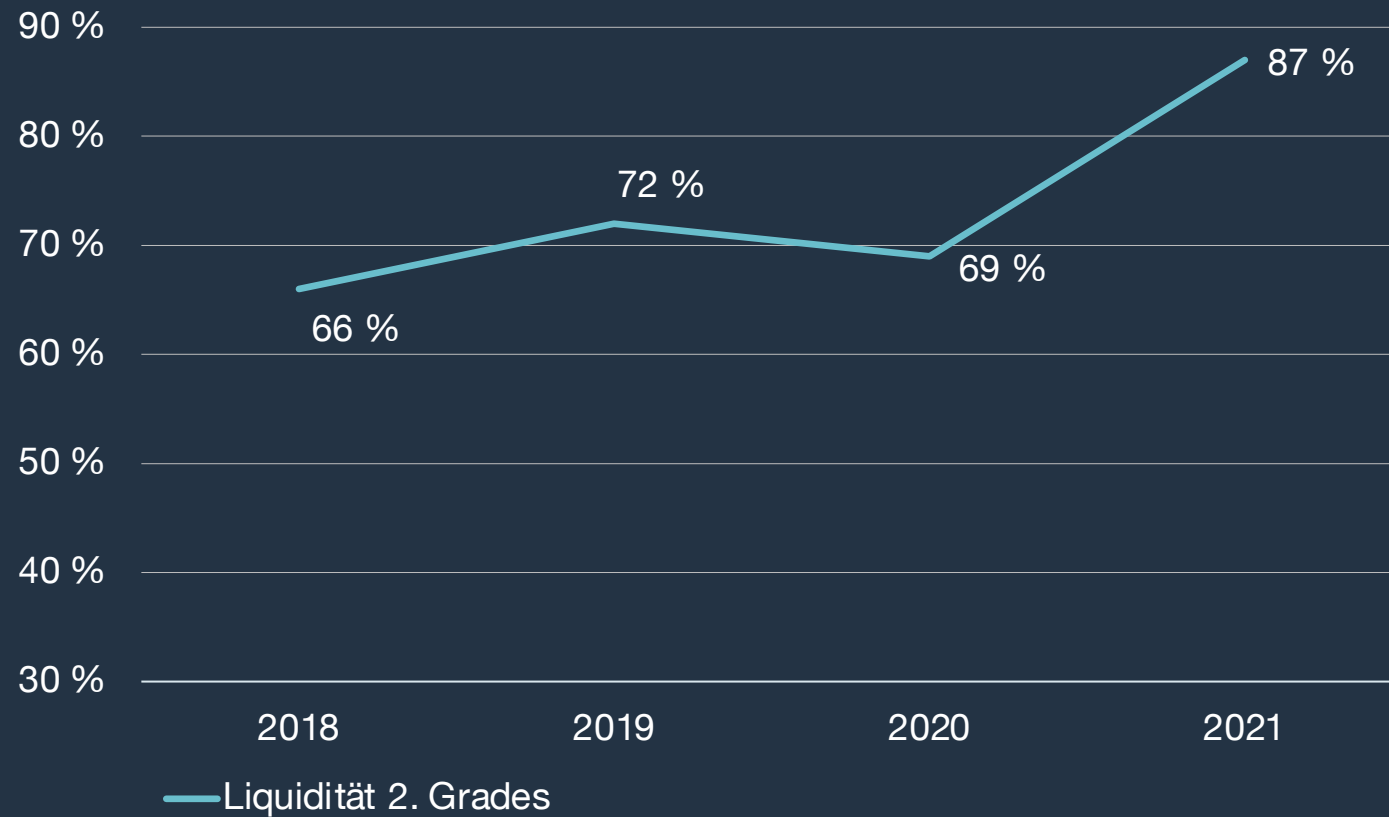
EBIT, EBITDA & Umsatz



Kennzahlen zur Erfolgslage

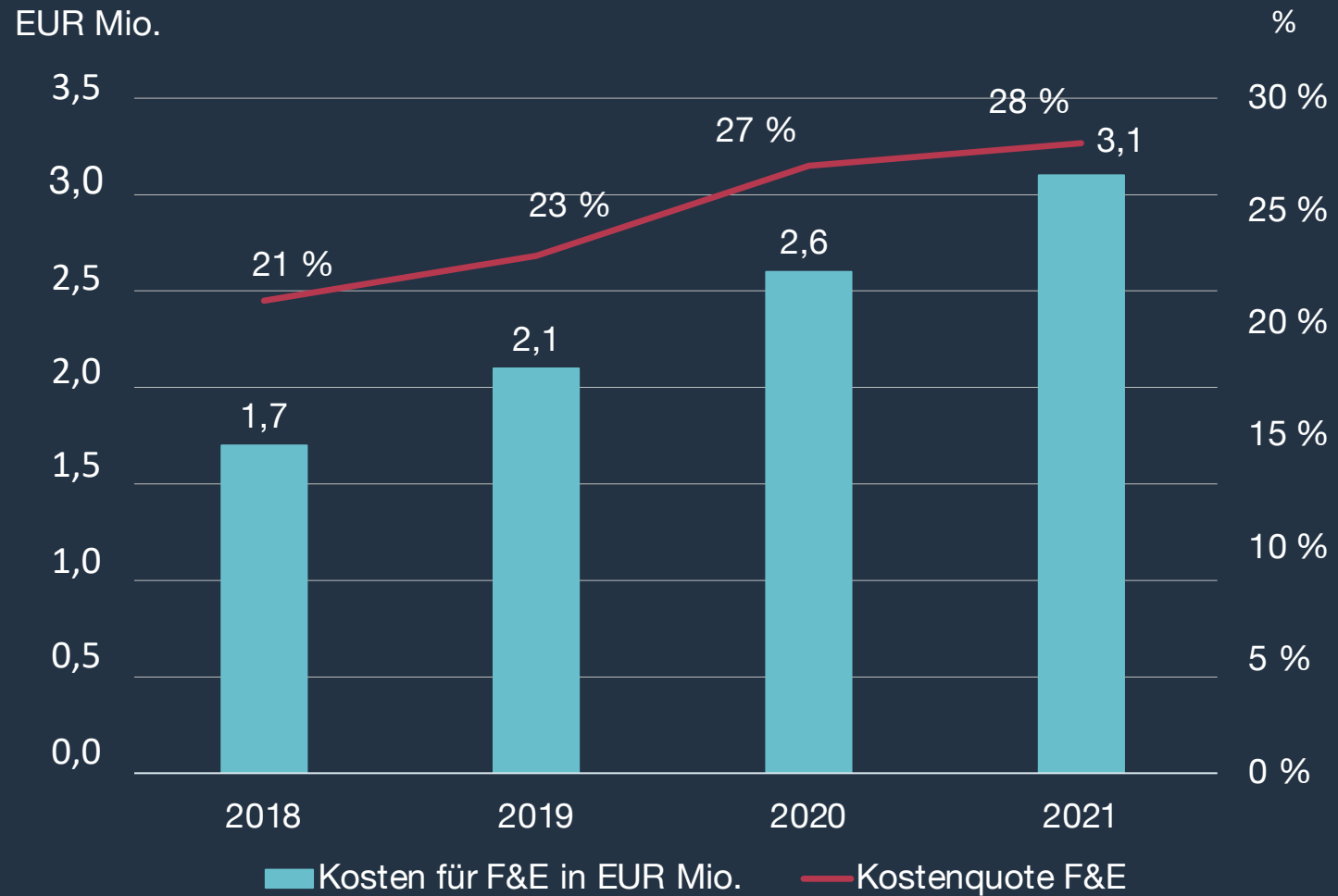


Finanz- & Liquiditätsstruktur

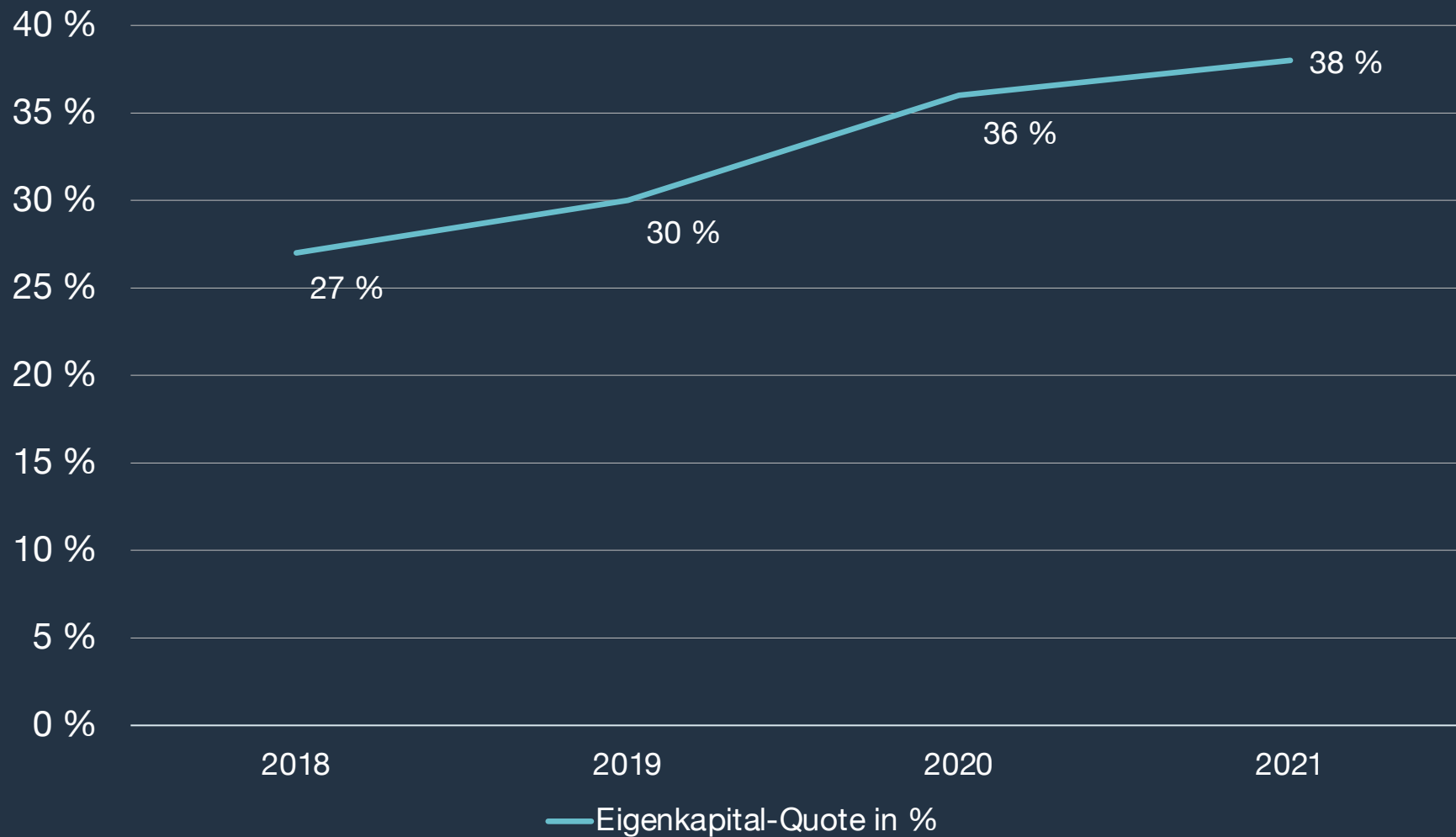


(Zur Verdeutlichung, inwieweit die kurzfristigen Verbindlichkeiten durch liquide Mittel und kurzfristige Vermögenswerte gedeckt sind.)

Forschung & Entwicklung

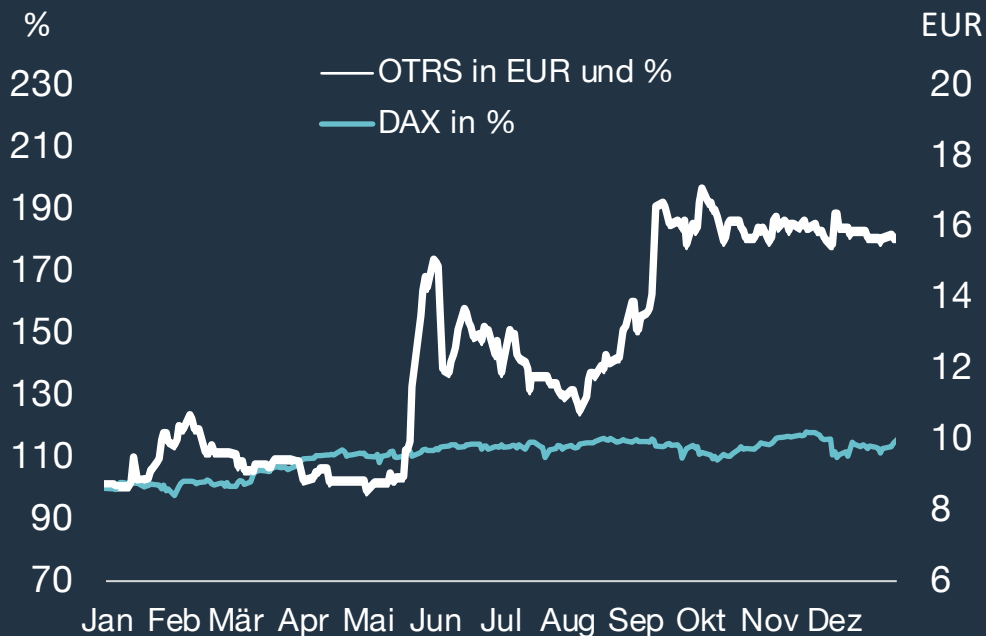


Eigenkapitalentwicklung

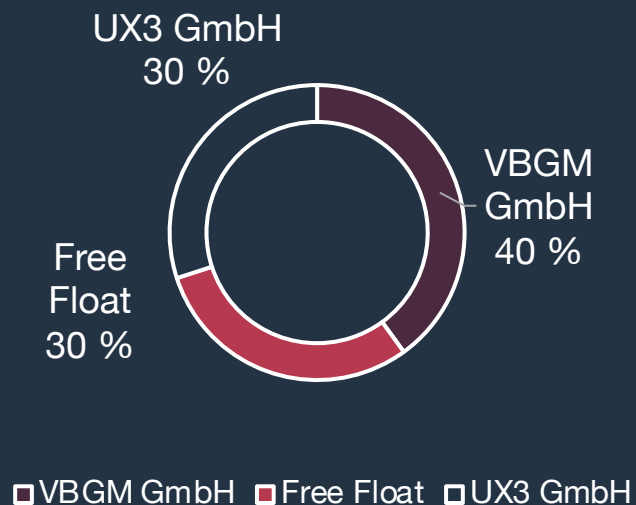


Aktie & Dividende

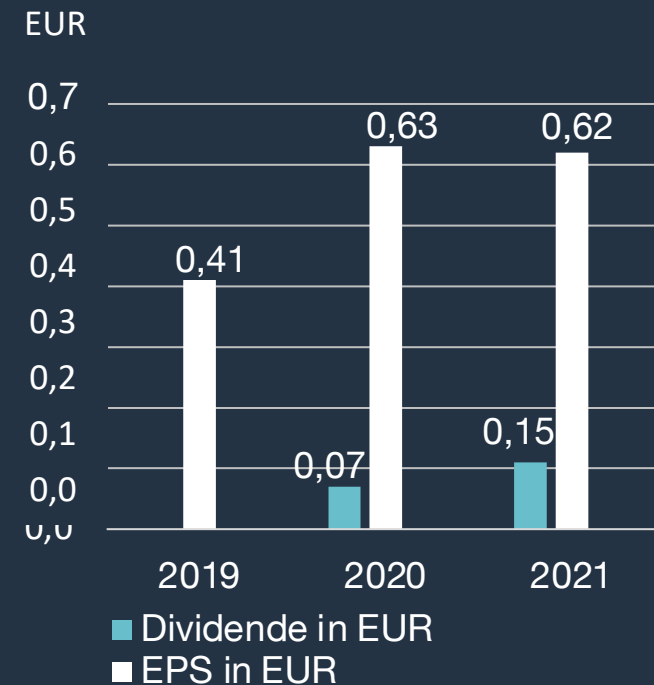
Kursentwicklung Jan – Dez 2021



Aktionärsstruktur



Dividende/EPS



montega

Research vom 4. März 2022:
BUY (EUR 24,00)



ISIN DE000A0S9R37	Börsenkürzel TR9	Grundkapital in Euro 1.916.300
Anzahl Aktien 1.916.300	Erstnotiz 23.12.2009	Indezzugehörigkeit Basic Board

A hallway with a wall covered in colorful graffiti and motivational phrases. The graffiti includes phrases like "OLD HABITS WON'T OPEN NEW WAYS", "FREE YOUR MIND", "TAKE A RISK", and "CHANGE". The wall is decorated with various colors like red, green, yellow, and blue, and features a large white 'X' and a circular graphic. The hallway has wooden floors and modern lighting fixtures.

DARUM INVESTIEREN

Highlights

Flexibilität

Wachstum auch in Krisenzeiten. Produkte und Services, für die auch bei veränderten Arbeitsbedingungen ein steigender Bedarf besteht.

Innovation

Ausbau unserer Software zum OTRS Solution Management. Agilität in einem dynamisch-flexiblen und schnell verfügbaren Angebotsportfolio.

Stabilität

Niedrige Fluktuation und langfristige Mitarbeiterbindung bei gleichzeitigem strukturiertem Aufbau der fachlichen Kompetenz. Hohe Kundenloyalität mit niedriger Kündigungsrate.

Ausblick



Vision

- **Solution Management** basierend auf einer **komplett agilen Organisationsstruktur** zur Steigerung der Reaktionsfähigkeit auf die schnellen Veränderungen des Marktes und der Nutzer
- **Managed-First-Fokus** zur Unterstützung der steigenden Nachfrage nach Cloud-Lösungen
- Nutzung der **dominanten Position** unter den Ticketingsystemen im europäischen Raum
- **Reinvestitionen** für nachhaltiges Wachstum der globalen Entwicklung
- Aufbau eines **Near-Shore-Kompetenzzentrums**
- Fokus auf weitere **Erfolgssteigerung der Niederlassungen**

Finanzkalender und Kontakt



Termine

- **23. Mai 2022 – 25. Mai 2022**
Equity Forum Frühjahrskonferenz
- **9. Juni 2022**
Veröffentlichung Geschäftsbericht
- **21. Juli 2022**
Hauptversammlung 2021
- **24. August 2022**
HIT Hamburger Investorentag
- **15. September 2022**
Veröffentlichung Halbjahresbericht 2021



Ihr Weg zu uns

IR-Kontakt OTRS AG

Enrico Schwenke
00 49 61 72 68 19 88 48
Investor-relations@otrs.com

IR-Agentur CROSS ALLIANCE communication GmbH

Susan Hoffmeister
00 89 12 50 90 33 0
sh@crossalliance.de

Appendix



Kennzahlen auf einen Blick

In EUR Mio. oder in %	FY 2018	FY 2019	FY 2020	FY 2021
Umsatz (EUR Mio.)	8,3	9,2	9,7	11,0
Umsatzwachstum (EUR Mio.)	9	10	6	14
Umsatzrendite (%)	5	9	13	11
EBITDA (EUR Mio.)	1,0	1,6	2,3	2,4
EBIT (operativ, EUR Mio.)	0,6	1,1	1,8	1,7
EBIT-Marge (%)	7,1	12,3	18,2	15,5
EPS (EUR Mio.)	-	0,63	0,55	0,62
Eigenkapitalrendite (%)	23	28	31	24

Direktvertrieb mit flexiblen Servicepaketen

SILVER

- ✓ 10 Concurrent Agents
- ✓ Storage: 50 GB
- ✓ Unlimited Features
- ✓ 3 Feature Add-ons
- ✓ Weekday Support

GOLD

- ✓ 50 Concurrent Agents
- ✓ Storage: 400 GB
- ✓ Unlimited Features
- ✓ 7 Feature Add-ons
- ✓ Weekday Support

TITANIUM

- ✓ 100 Concurrent Agents
- ✓ Storage: 1000 GB
- ✓ Unlimited Features
- ✓ 10 Feature Add-ons
- ✓ 24/7/365 Support

PLATINUM

- ✓ 200 Concurrent Agents
- ✓ Storage: 2000 GB
- ✓ Unlimited Features
- ✓ Unlimited Feature Add-ons
- ✓ 24/7/365 Support

USP & Qualitätsmerkmale

Bei der Bündelung der folgenden Qualitätsmerkmale entsteht der **USP von OTRS**:

- SERVVIEW zertifiziert (ITIL Konformität)
- CONTROL Fox-Certification ISO/IEC 27001
- iOS und Android App
- DSGVO und GDPR konform
- Hohe Integrationsfähigkeit durch Schnittstellen nach Industriestandard
- Barrierefreiheit WCAG
- Deutsche Rechenzentren/private Cloud
- Unabhängig von Branche und Unternehmensgröße
- Wächst mit dem Unternehmen und den sich ändernden Ansprüchen
- Schneller Go Live (2-3 Wochen)