



Boom bei gebrauchter Hard- und Software

Satte Margen im zweiten Lebenszyklus

Das starke Wachstum der Märkte für gebrauchte Hard- und Software lockt immer mehr Anbieter an. Insbesondere im Softwarebereich sind unter ihnen jedoch auch viele schwarze Schafe. Mit kluger Auswahl ihrer Lieferanten und guter Beratung können Reseller das aber sogar für sich nutzen.

Lars Bube | Der Markt für Used-IT ist erwachsen geworden. Waren die Angebote gebrauchter Produkte lange Nischen, die nur wenigen bekannt waren und insbesondere im Business-Umfeld nur selten in Betracht gezogen wurden, hat sich das inzwischen grundlegend geändert. Immer mehr Unternehmen und auch Privatkunden prüfen bei der Anschaffung von Hard- und Software, ob es nicht günstigere Alternativen für sie gibt. Im Behör-

Zusatzgeschäft mit hoher Gewinnspanne

denumfeld muss gebrauchte Software nach mehreren Urteilen bei Ausschreibungen sogar explizit mit beachtet werden. Dementsprechend wachsen die Absatz- und Umsatzzahlen gebrauchter Hard- und Software schon seit mehreren Jahren konstant zweistellig.

Dadurch werden entsprechende Angebote für Kunden auch für den Handel immer interessanter. Während etwa der Absatz neuer PCs stagniert, lassen sich

mit gebrauchten Geräten neue Kundenkreise erschließen und zögernden Bestandskunden gute Möglichkeiten aufzeigen, mit deutlich geringeren Investitionen eine Modernisierung ihrer IT-Landschaft zu erreichen. Zumal das Angebot der Refurbisher neben PCs und Peripheriegeräten wie Monitoren auch größere Geräte wie Server und Storage-Systeme sowie neuere Gerätekategorien für den mobilen Arbeitseinsatz wie Smartphones, Tablets, Ultrabooks und Hybridgeräte umfasst.

Hinzu kommen außerdem weitere Vorteile für den Händler und seine Kunden, die in der allgemeinen Fokussierung auf den günstigeren Einkaufspreis noch immer unterschätzt werden. Insbesondere

re ist hier ein Rollback und möglicher Verkauf der auszutauschenden Assets zu nennen, der gerade für Systemhäuser im Projektgeschäft ein wichtiger Trumpf sein kann. Indem die noch brauchbaren überschüssigen Lizenzen und Geräte versilbert werden, kann der Gesamtpreis weiter gesenkt und somit zusätzliches Budget für die anstehenden Investitionen freigeschaufelt werden. Gleichzeitig können Kunden hiermit die Kosten für teils aufwendige Schritte wie die Demontage, sichere Löschung und Entsorgung von ausgedienten Altgeräten erspart werden.

»Sicherlich gibt es den ein oder anderen, der das Thema gezielter vorantreibt. Aber man kommt heute an dem Thema nicht mehr vorbei, da Themen wie Datenlöschung im Hinblick auf DSGVO bei dem Tausch von Hardware grundlegend geklärt werden müssen«, erklärt Ralf Schweitzer, Geschäftsführer und Gründer des Refurbishers GSD. Dabei ist sein seit über 25 Jahren am Markt aktives Unternehmen ein gutes Beispiel für die starke Entwicklung des Marktes. Letztes Jahr hat GSD ein neues Hauptquartier mit hochmodernen Produktionsstraßen bezogen, um sowohl der wachsenden Nachfrage als auch den hohen Ansprüchen der Kunden weiterhin gerecht werden zu können.

Beratung ist Trumpf

Wichtigste Aufgabe des Handels bei Geschäften mit gebrauchter Hard- und Software ist und bleibt eine gute Beratung. Trotz des wachsenden Bekanntheitsgrades müssen noch immer viele Kunden zunächst auf diese Alternativen und mögliche Vorteile für ihre speziellen Anforderungen und Möglichkeiten hingewiesen werden. Anschließend gilt es meist, eventuelle Zweifel auszuräumen und passende Angebote von einzelnen Geräten oder Lizenzen bis hin zu Rundum-Sorglos-Komplettpaketen für den Kunden zusammenzustellen.

Aufgrund dieser notwendigen Beratungsleistungen ist der lokale Partner vor Ort in diesem Bereich klar im Vorteil gegenüber Etairlern. Dafür muss er sich zunächst selbst eine gewisse Grundlage schaffen. Dabei helfen ihm zahlreiche professionelle Anbieter, die schon seit vielen Jahren im Han-



Quelle: CDS

»»

Wenn gebrauchte Hardware eine zuverlässige Alternative zu Neuware sein soll, kommt es auf drei wesentliche Aspekte an: Das Alter und die Laufleistung der Geräte, die Qualität des Refurbishments und die Transparenz im Remarketing.

Sven Bent
Geschäftsführer der Unternehmensgruppe CDS



Quelle: GSD

»»

Alle Trends der Branche sind auch bei uns gefragt, auch wenn wir nur zeitversetzt darauf reagieren können. Die Nachfrage z.B. bei Mini PCs ist seit Jahren schon hoch, aber wir sehen hier einen deutlichen Trend nach oben.

Ralf Schweitzer
Geschäftsführer und Gründer des Refurbishers GSD

del mit gebrauchter IT tätig sind und meist sogar eigene Partnerprogramme mit speziellen Konditionen und Unterstützungsangeboten vorhalten. Zudem haben selbst Distributoren und Kooperationen diese Themen inzwischen für sich entdeckt und können, entweder selbst oder über die Anbieter im Hintergrund, entsprechende Produkte und Hilfestellung anbieten.

Hardware

Bei gebrauchter Hardware muss der Fachhandel noch Aufklärungsarbeit beim Kunden leisten, der sich um die Qualität ge-

brauchter PCs sogt. Hier muss zunächst auf den grundsätzlichen Unterschied zwischen Recommerce und Refurbishment samt Remarketing hingewiesen werden. Recommerce-Anbieter kaufen die Geräte meist online von Privatnutzern zu Festpreisen an und verkaufen sie nach einer meist

nur sehr oberflächlichen Sicht- und Funktionsprüfung sowie Reinigung direkt wieder weiter. Ihre Kunden sind dementsprechend vor allem wieder im Privatsegment zu finden.

Im Gegensatz dazu fokussieren sich die professionellen Refurbisher zum Großteil dediziert auf das anspruchsvolle B2B-Umfeld. Dementsprechend müssen sie deutlich höhere Qualitätsanforderungen und Compliance-Vorgaben erfüllen und die Geräte so aufarbeiten, dass sie nahe am Auslieferungszustand sind, oder mit zusätzlichen Aufrüstungen versehen sogar darüber. Das beginnt bereits beim Sortiment, das aus-

schließlich aus hochwertigen Business-Geräten besteht. Diese werden zunächst komplett von etwaigen Datenresten befreit, ausgiebig getestet und dann einem aufwendigen Wiederaufbereitungsprozesses zugeführt. Hier werden sie unter anderem innen wie außen gründlich gereinigt, eventuelle Defekte behoben und oft noch zusätzlich durch eine Aufrüstung, etwa mit SSDs und RAM, aufgewertet.

Bei Arbeitsplatz-PCs wird zudem gleich die notwendige Software direkt aufgespielt, sodass die Geräte nach dem Auspacken direkt einsatzbereit sind.

Dafür können die Refurbisher ihre Geräte dank der ausgiebigen Überarbeitung anschließend auch mit einer Garantie versehen, die meist sogar durch Leistungen wie einen schnellen Austauschservice im seltenen Falle eines Problems abgesichert wird. Die preisliche Bewertung erfolgt dann anhand zahlreicher Faktoren wie Modell, Ausstattung, verbleibender Akkuleistung, Abnutzung, Displayschäden und der optischen Qualität. Dieser aufwendige Prozess lohnt sich nur bei hochwertigen Geräten, damit diese anschließend dennoch deutlich günstiger sind, als entsprechende Neuware.

»Fachhändler berichten uns immer wieder von Endkunden, die auf der einen Seite Lösungen und Beratung wünschen, gleichzeitig den Händler mit Preisen aus der Google-Suche konfrontieren. Ohne Zweifel ein nicht tragbarer Vergleich und dennoch die Realität im Tagesgeschäft. Mit junger, wiederaufbereiteter IT und Vorführgeräten können Händler mit ihrem Service punkten und gleichzeitig ein, im Vergleich, günstiges Produkt anbieten«, beschreibt Svent Bent, Geschäftsführer der Unternehmensgruppe CDS, ein typisches Szenario. Sein Unternehmen kooperiert neben dem Fachhandel zudem eng mit Herstellern und bietet diesen unter anderem auch Lösungen zur Verwaltung von Demogeräten sowie diverse Services rund um Remarketing, Reparaturen und Logistik.

Gefragt sind topaktuelle Geräte

Die Leistungsfähigkeit spielt bei gebrauchter Hardware indes für die meisten Kunden nur eine untergeordnete Rolle. Schließlich sind die Zeiten längst vorbei, in denen ein neues Betriebssystem oder andere Softwarelösungen fast automatisch auch neue Hardware erforderten. Heutzutage sind die meisten Arbeitsplatz-PCs und auch anderen Geräte so stark und gut ausgestat-



Quelle: bb-net



Mit der Integration von Prozessen wie Abvermarktung, Datenlöschung, Logistik und Reporting schaffen wir gemeinsam mit unseren Partnern eine Art »Abomodell«, mit dem der Kunde immer auf dem neuesten Stand in der IT ist.

Marco Kuhn
Prokurist beim Refurbisher bb-net

Transparenz ist bei Used IT oberstes Gebot

tet, dass sie selbst nach mehreren Jahren Lebenszeit für die üblichen Einsatzzwecke im Büro eher überdimensioniert sind. Wichtiger ist hier schon die Frage nach modernen Formfaktoren oder Gerätekategorien, die sich beispielsweise auch für den mobilen Arbeitseinsatz eignen. Auch hier ist das Angebot der Refurbisher mannigfaltig.

Unter anderem dank der schnelleren Abschreibungszyklen schaffen selbst relativ neue Formfaktoren und Modelle schnell den Einzug ins Segment der gebrauchten Hardware. So sind bei den Refurbishern etwa auch topaktuelle Mini-PCs, Ultrabooks, Business-

Smartphones, Tablets und Hybridgeräte vorrätig und gefragt. »Mini PCs haben wir bereits 2018 sehr erfolgreich vermarktet und die Mengen, die wir erhalten, steigen kontinuierlich. Curved Monitore sind noch nicht in der großen Masse bei Rücknahmen vertreten, sind aber eine typische Geräteveränderung, auf die wir wie in den letzten Jahren reagieren und schon im Vorfeld eigene Verpackungslösungen entwickeln«, bestätigt Marco Kuhn, Prokurist beim Refurbisher **bb-net**, der den Fachhandel mit der eigenen Tochtermarke tecXL versorgt. Auch sein Unternehmen konnte aufgrund der großen Nachfrage jüngst neue Räumlichkeiten beziehen.

Zudem kann der Fachhandel seinen Kunden neben zuverlässiger Qualität zum Sparpreis auch noch weitere Mehrwerte bieten. Dazu gehören je nach Anbieter beispielsweise die Unterstützung bei Rollouts und der individuellen Konfiguration der Geräte-Setups,

Rückkäufe und Rollbacks samt Datenlöschung und Entsorgung, bis hin zu kurzfristigen Mietlösungen oder günstige Hardware-as-a-Service-Lösungen auf Basis gebrauchter Geräte. Last but not least schont der zweite Lebenszyklus in erheblichem Maße die Umwelt und verbessert so nachhaltig den ökologischen Fußabdruck der Unternehmen, die ihn nutzen. In der Summe dieser Möglichkeiten wird das Konzept gebrauchter Hardware sowohl für die Kunden als auch Reseller zu einem echten Wettbewerbsvorteil.

Software

Ähnlich wie auch bei der Hardware, lassen sich mit gebrauchter Software erhebliche Einsparpotenziale heben. Neben dem Preisvorteil gibt es für die Kunden auf diesem Weg zudem Lizenzen zu kaufen, die sonst nicht mehr verfügbar sind, beispielsweise weil der Hersteller auf eine neuere Version oder ein Abomodell umgestellt hat. Für Reseller kann es sehr lohnenswert sein, diesen stark wachsenden Bedarf der Kunden zu decken, ohne dabei eine Kannibalisierung des Neugeschäfts befürchten zu müssen. »Ich sehe vielmehr die großartige Chance für unsere Reseller-Partner, ihren Kunden mit gebrauchter Software attraktive Angebote bei gleichzeitig sehr guten Margen zu machen und wieder richtig Geld zu verdienen«, betont Boris Vöge, Geschäftsführer des Anbieters **Preo** und der Gebrauchtsoftwarebörse **li-x**.

Sein Unternehmen konnte den Umsatz 2018 erneut über 50 Prozent steigern und auch in den nächsten Jahren erwartet Vöge ähnliche Wachstumsraten: »Eine Marktsättigung sehe ich nicht in den nächsten Jahren, vielmehr kommen erste Kunden von Office 365 und den E-Plänen zurück.« Dieser Boom lockt jedoch auch eine Menge schwarzer Schafe an. Fast wöchentlich tauchen neue Anbieter auf, die in ihren Shops oder auf Handelsplattformen ä-

ßerst fragwürdige oder eindeutig illegale Angebote lancieren. Die Palette reicht hier von vergünstigten Lizenzen, die eigentlich für den Bildungsbereich oder Non-profit-Organisationen gedacht sind, über nicht aus Europa stammende und mehrfach verkaufte Volumenkeys bis hin zu Raubkopien.

Nicht immer sind diese Angebote und die in ihnen schlummernden Risiken sofort zu erkennen. So geben einige erst gar nicht an, um welche Art von Lizenzen es sich handelt und ob es sich da-

für gebrauchte Software und den sauber arbeitenden Anbietern erheblich.

Risiken vermeiden

Dementsprechend liegt hier der Beratungsbedarf der Kunden auch an ganz anderer Stelle als bei gebrauchter Hardware. Während die grundsätzliche Frage der Rechtmäßigkeit des gebrauchten Softwarehandels inzwischen hinreichend durch höchstrichterliche Urteile geklärt ist, steckt der Teufel oft im

Detail. Hier geht es beispielsweise um Fragen wie den ursprünglichen Verkaufsort und welche Dokumente im Falle eines Audits den legalen Transfer bestätigen können. »Genau deshalb ist es so wichtig, bei einem Händler zu kaufen, der Verkaufsprozesse transparent macht und auch die Nutzungsrechte der Software zur Verfügung stellt«, empfiehlt Ronny Drexel, Leiter Marketing und Kommunikation beim Gebrauchtssoftware-distributor MRM den Resellern und ihren Kunden.

Vorsicht ist auch bei Blockchain-Lösungen geboten, die in jüngster Zeit von einigen Anbietern als vermeintlich untrügliche Absicherung angepriesen werden. Denn letztendlich va-

lidieren diese nur die Übertragung, nicht aber automatisch auch die Lizenz selbst. »Im Falle eines Audits reicht ein Blockchain-Hash nicht als Nachweis der rechtmäßigen Lizenzierung. Genau aus diesem Grund ist die Offenlegung der Herkunft von Softwarelizenzen so wichtig«, warnt deshalb Vöge, der seinen

Kunden selbst eine Blockchain als zusätzliche Hilfestellung anbietet. »Auch bei dieser Hochtechnologie gilt: Das was rauskommt ist nur so gut, wie das, was man rein tut.«

Chancen nutzen

Bei den Gesprächen mit Unternehmenskunden zeigt sich immer wieder, dass sie sich über die Jahre oft im Geräte- und Lizenzdschungel verirren und den Überblick über ihre Bestände verlieren. Dadurch haben sie jedoch oft entweder totes Kapital in ihren Büchern liegen, oder aber sie riskieren bei Audits Probleme wegen einer falschen oder Unterlizenzierung. Insofern können Angebote aus dem Gebraucht-Bereich von Resellern auch direkt als Türöffner für weitergehende An- und Verkäufe sowie Dienstleistungen wie ein Asset-Management bei den Kunden genutzt werden. So werden die sowieso schon lohnenswerten Margen bei gebrauchter IT, die meist im zweistelligen Bereich und oft sogar über dem Verkauf von Neuware liegen, durch Upselling-Chancen noch weiter aufgebessert.

Deshalb ist es eine Grundvoraussetzung, immer auch einen Blick und ein offenes Ohr für die individuellen Fragen, Bedürfnisse und Anforderungen der Kunden zu haben und sie kompetent zu beraten. Mindestens ebenso wichtig ist für den langfristigen Erfolg aber auch die Wahl eines zuverlässigen und professionell arbeitenden Anbieters, dessen Ware man seinen Kunden bedenkenlos an die Hand geben kann. ■

www.bb-net.de

www.cds-service.com

www.gsd.eu

www.li-x.com/de

www.mrm-distribution.de

www.preo-ag.com



» Der Großteil der Anbieter verkauft meiner Meinung nach gar keine gebrauchte Software, sondern hinter ihren Zertifikaten und Testaten verstecken sich neue EDU Lizenzen, die vom Hersteller für die Lehre herausgegeben werden.

Boris Vöge
Geschäftsführer li-x und Preo

» Auch im Falle eines Audits sind Blockchain-Lösungen vollkommen irrelevant, denn dem Hersteller kommt es einzig und allein darauf an, dass der Kunde die Herkunft der Nutzungsrechte nachweisen kann.

Ronny Drexel
Leiter Marketing und Kommunikation bei MRM

bei um Wiederverkäufe handelt. Manche der dubiosen Anbieter erhöhen inzwischen sogar absichtlich die Preise, um seriöser zu wirken.

Fallen Unternehmen auf solche Maschen herein und handeln sich dadurch Ärger ein, schadet das nicht nur ihnen selbst, sondern auch dem gesamten Markt