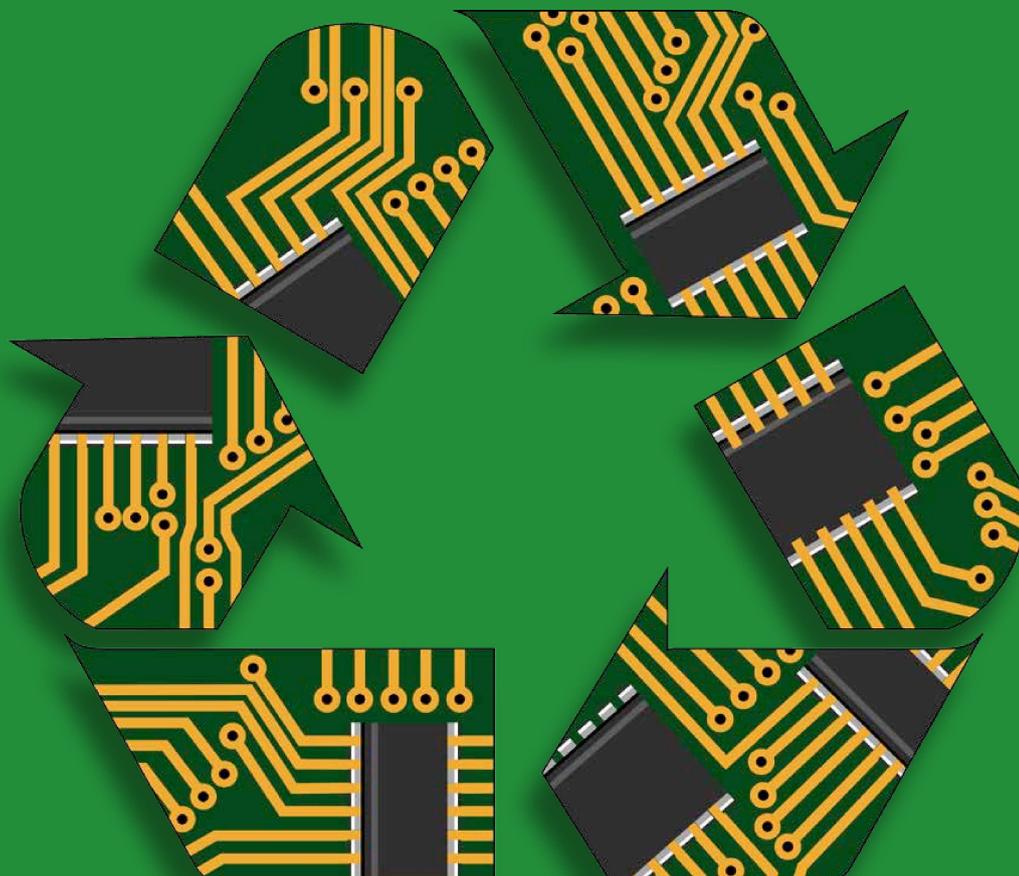


25 Jahre ChannelPartner

VON IDG



IT-REMARKETING

Gebrauchte und wiederaufbereitete IT-Produkte schonen den Geldbeutel und die Umwelt. Zudem locken durchaus attraktive Margen für Reseller. Beim Remarketing müssen allerdings einige Punkte beachtet werden.

ab Seite 8

Bewegung im Ranking der größten Systemhäuser in Deutschland – es gibt eine neue Nummer Drei. **S. 22**

Mit dem Ready-Programm öffnet Igel sein Betriebssystem für zusätzliche Technologiepartner. **S. 28**

Sophos gibt On-Premises-Geschäft auf – das spielt Managed-Service-Providern in die Karten. **S. 36**



Armin Weiler
 Chefreporter bei ChannelPartner
 aweiler@channelpartner.de

Mehr als Resellers Resterampe

Hersteller stellen sich gern als grüne, umweltfreundliche Unternehmen dar. Das kommt gut an bei der Kundenschaft. Wie es aber wirklich um Umweltfreundlichkeit bestellt ist, können Kunden und Reseller nur schwer nachprüfen.

Gerade bei der Hardware gibt es häufig Defizite: Die Produktionsprozesse lassen sich weiter optimieren, damit weniger Rohstoffe und Energie verbraucht werden und weniger schädliche Stoffe in die Umwelt gelangen. Das Design kann verbessert werden, damit Geräte insgesamt länger leben, im Schadensfall repariert und nach dem Produktleben besser wiederverwertet werden können. Aktuelle Treiber können bereitgestellt werden, damit ein noch funktionsfähiges Gerät auch mit der neuesten Version eines Betriebssystems läuft. Doch Hersteller leben vom Verkauf neuer Produkte und haben wenig Interesse daran, dass Altgeräte möglichst lange genutzt werden. So geht es unter dem grünen Deckmantel mitunter immer noch recht schmutzig zu.

Doch nicht nur der Umweltaspekt spielt beim Lebenszyklus der Produkte eine Rolle. An Fachhändler

und Systemhäuser wird immer öfter auch die Anforderung gestellt, dass Altgeräte zurückgenommen und die Daten zertifiziert gelöscht werden. Workplace-as-a-Service-Konzepte verstärken diesen Trend.

Neben Verbesserungsmöglichkeiten auf Herstellerseite können Refurbishment und Remarketing gebrauchter IT-Produkte einen wesentlichen Beitrag zum Umweltschutz leisten. Die von Experten aufbereiteten Produkte genügen immer noch den Ansprüchen vieler Kunden. Zudem bieten die Spezialisten wertvolle Hilfeleistung beim Lifecycle-Management. So ist gebrauchte IT längst mehr als nur Resellers Resterampe, sondern ein ernstzunehmender Vertriebsweg. Weitere Informationen dazu finden Sie ab Seite 8.

Viel Spaß beim Lesen wünscht

IT-Remarketing

5-18

Mehr zum Thema „IT-Remarketing und Refurbishing“ können Sie unter
→ www.channelpartner.de/k/3498
nachlesen.

5 Editorial

Der Wiederverkauf von gebrauchter Hardware schont Umwelt und Geldbeutel

8 Distributoren im Refurbishing-Business

Schulen und Privatkunden sind dankbare Abnehmer von gebrauchter Hard- und Software

14 Bechtle und das Thema Nachhaltigkeit

Deutschlands größtes Systemhaus beweist, dass Kreislaufwirtschaft im Hardware-Segment möglich ist

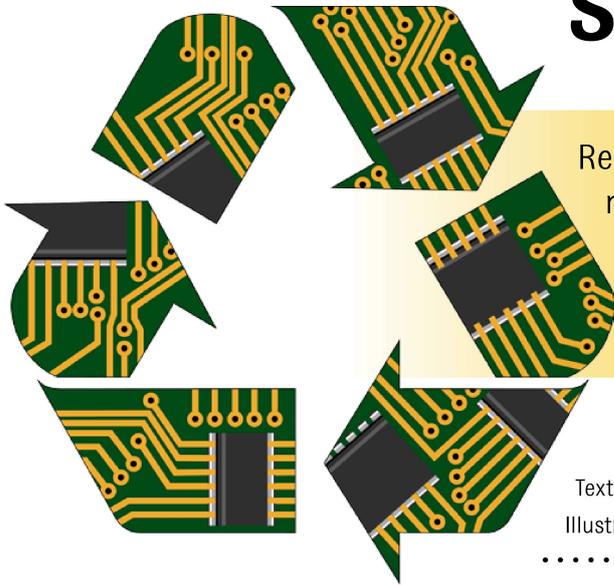
16 Im Trend der Zeit

Rudolf Aunkofer vom iSCM Institute analysiert den IT-Markt für Remarketing und Refurbishing

18 Querschläger

Das Geschäft mit gebrauchter IT scheint derzeit richtig gut zu laufen, doch Vorsicht ist angesagt

Umwelt und Geldbeutel schonen



Remarketing & Refurbishing von IT-Hardware vermeidet nicht nur unnötigen Elektroschrott, sondern kann Kunden enorme Kostenvorteile bringen. Spezialisten sorgen dafür, dass die Ware qualitativ hochwertig aufbereitet und wieder in den Verkehr gebracht werden kann.

Text: Armin Weiler, Fotos: Also, BB-Net, GSD, Ingram Micro, Komsa, MRM
Illustration: Kayann Legg/shutterstock.com

Gebrauchte IT-Produkte sind meist viel zu schade zum Wegwerfen. Wieder in den Verkehr gebracht, vermindern sie den Ressourcenverbrauch. Zudem bieten sie Kunden kostengünstige Alternativen zu Neugeräten. Selbst Software lässt sich unter Beachtung der rechtlichen Rahmenbedingungen wiedervermarkten.

Kunden, die gebrauchte Ware beim Fachhändler oder Systemhaus ihrer Wahl beziehen wollen, erwarten jedoch Qualität, Service, Rechtssicherheit und Garantieleistungen, die denen neuer Produkte gleichkommen. Dies kann der einzelne Reseller häufig gar nicht gewährleisten. Es gibt jedoch Spezialisten, die sich auf Refurbishing & Remarketing spezialisiert haben. „Damit sich der Reseller voll auf sein Kerngeschäft konzentrieren kann, übernehmen wir als professioneller ITAD-Dienstleister den kompletten Prozess, von der Logistik über die Datenbeseitigung und den Wiederverkauf bis zum Recycling der IT-Hardware am Ende des Lebenszyklus“, erläutert Eric Rositzki, Executive Director Lifecycle Services bei Ingram Micro. ITAD steht dabei für „IT Asset Disposition“.

Auch für den privaten oder gewerblichen Endkunden kann sich das lohnen: „Refurbished Hardware zeichnet sich durch die geringen Bezugskosten von bis zu 70 Prozent Rabatt gegenüber dem Neupreis aus“, weiß Christian Asemisen, Vorstand bei Webinstore, einer Toch-

ter des Also-Konzerns. „Aufgrund von konstanten Systemanforderungen hat aufbereitete Hardware gegenüber Neuware kaum erkennbare Leistungseinbußen“, ergänzt Michael Bleicher, Geschäftsführer beim Refurbishing-Spezialisten BB-Net. Das Unternehmen vermarktet aufbereitete IT-Produkte unter dem Markennamen TecXL. „Extrem robust, zertifiziert nach Militärstandards, Dockinglösungen bei Notebooks und CPUs, die selbst nach vier Jahren noch leistungsfähiger sind als aktuelle Prozessoren der Einstiegsserie – das alles bieten Geräte der Premium-Business-Serien der großen Hersteller“, bestätigt Ralf Schweitzer, Geschäftsführer beim Remarketing-Experten GSD.

Die Umwelt profitiert

Kunden, die gebrauchte Ware abstoßen, können ebenfalls profitieren: „Der Verkäufer kann im Fall von Neuanschaffungen oder Modernisierung von Equipment den Erlös der gebrauchten Geräte direkt dafür investieren“, erklärt Ingram-Director Rositzki. So sollten Händler Kunden bei der Bestellung von Neugeräten aktiv ansprechen, ob sie im Gegenzug ihre gebrauchte Hardware veräußern möchten. Aber nicht nur gebrauchte IT kommt zurück in den Warenkreislauf. Zum Remarketing gehört auch der Vertrieb von Ausstellungs- und De-

mogeräten, B-Ware oder Rückläufern. „Für Unternehmen bietet B-Ware einige Vorteile: Der wirtschaftliche Schaden durch retournierte Ware reduziert sich, und durch Trade-in-Kampagnen bieten sich attraktive Angebote für Neuware in Kombination mit einer Rücknahme der Altgeräte“, betont Steffen Ebner, Vertriebsvorstand beim TK-Distributor Komsa.

Zudem spielt der Umweltaspekt eine elementare Rolle: „Die Verlängerung des Produktlebenszyklus ist nahezu immer umweltfreundlicher als eine Neuanschaffung“, meint BB-Net-Chef Bleicher. Dabei werden nicht nur wertvolle Rohstoffe eingespart. „Es entsteht lediglich ein minimaler CO₂-Ausstoß bei Transport und Aufbereitung“, präzisiert Webinstore-Vorstand Asemissen. „Im Refurbished-Kreislauf genießt der IT-Vertriebspartner eine gesunde Gewinnmarge, während der Endverbraucher erhebliche Ersparnisse beim Kaufpreis hat. So leisten alle Parteien das Beste für unseren Planeten“, fasst John Kennedy, Vertriebsleiter bei Flex IT, zusammen.

Korrekte Datenlöschung ist elementar

Die Wiederaufbereitung von Hardware ist mitunter sehr aufwendig. Die Experten müssen in der Lage sein, sich auf eine Fülle von Produkten und Modellen unterschiedlicher Hersteller einzustellen. Das erfordert viel Know-how und teilweise auch teureres Spezialequipment. „Darüber hinaus gehören die Überprüfung aller eingebauten Komponenten und der Austausch von defekten Bauteilen gegen hochwertige langlebige Ersatzteile sowie die genaue optische Bewertung zum Pflichtprogramm, um dem Kunden einen gleichbleibenden und vertrauensvollen Standard anbieten zu können“, beschreibt Christian Asemissen von Webinstore die Anforderungen.

Ein wesentlicher Aspekt sind zudem Daten, die sich noch auf den gebrauchten Geräten befinden können.

„Jeder kann vom zweiten Lebenszyklus guter Hardware profitieren.“

Eric Rositzki

Executive Director Lifecycle Services
bei Ingram Micro



„Second Life IT hat sich zum Massenthema und zum absoluten Trend entwickelt.“

Christian Asemissen

Vorstand bei Webinstore



„Der Umgang mit Daten ist die Achillesferse eines jeden Unternehmens“, weiß Michael Bleicher. Zu einer „vernünftigen“ Datenlöschung gehören ihm zufolge ein vollständiges Sicherheits- und Software-Konzept. „Das können bisher nur wenige Refurbisher zuverlässig abdecken“, glaubt er. „Wir können beispielsweise direkt vor Ort im Unternehmen die Daten löschen und einen sicheren Transport in unsere Werkstätten durchführen“, beschreibt Ingram-Manager Rositzki ein Szenario.

Software muss legal sein

Nach der rechtskonformen und zertifizierten Löschung der Daten ist es häufig erforderlich, die Produkte wieder mit den aktuellsten Versionen von Betriebssystemen, Firmware oder sonstiger Software auszustatten. „Als Microsoft Authorized Refurbisher liefern wir alle Geräte mit Windows 10 aus und bieten so technisch das aktuellste Betriebssystem, egal ob das Gerät vorher auf früheren Windows-Versionen lief“, betont GSD-Geschäftsführer Schweitzer. Um als Refurbisher Windows-Lizenzen nutzen zu können und der Software-Piraterie entgegenzusetzen, wurde von Microsoft das MAR-Partnerprogramm mit verschiedenen Partnerstufen entwickelt. Dieses Programm ermöglicht es, originale und rechtssichere Lizenzen auf den Geräten zu installieren. „Der Kauf eines aufbereiteten Geräts bei einem Microsoft Authorized Refurbisher garantiert dem Endverbraucher ein Gerät mit originaler und funktionaler Lizenz“, erläutert Michael Bleicher von BB-Net.

Eine spezielle Herausforderung ist das Remarketing von Software. MRM Distribution aus Unterschleißheim hat sich auf dieses Geschäftsfeld spezialisiert: „Die Herausforderung liegt auch nach der seit 2012 durch den EuGH geklärten Rechtslage noch immer in der Beschaffung, denn die Auflagen des Gesetzgebers für den legalen Handel mit gebrauchter Software sind durchaus ▶

beachtenswert“, beschreibt Ernesto Schmutter, Geschäftsführer bei MRM Distribution, die Ausgangslage. Deshalb wurde laut Schmutter die Firma für den Handel mit gebrauchter Software und als Partner für den Channel gegründet, um IT-Wiederverkäufern und somit auch deren Endkunden ein Maximum an Sicherheit in Bezug auf die Einhaltung von Rechts- und Herstellervorgaben zu bieten. „Gebrauchtsoftware-Großhandel gehört in jeder Region in die Hände einer seriösen Distribution“, bekräftigt er. Mittlerweile bietet MRM auch Hardware an. Diese wird aber von den Unterschleifheimern nicht selbst aufbereitet. Hier arbeitet der Grossist mit BB-Net und GSD zusammen.

Hochwertige Produkte sind gefragt

Nicht alle IT-Produkte eignen sich für die Wiederaufbereitung. „Aktuell versprechen vor allem aufbereitete Laptops und PCs, Tablets und Smartphones ein lohnenswertes Geschäft. Aber auch Server und Workstations sind im Gebrauchtmittel sehr beliebt“, erklärt Eric Rositzki von Ingram Micro. Man kaufe sämtliche IT-Hardware an, um die Möglichkeiten eines zweiten Lebenszyklus voll auszuschöpfen. „Dabei ist es nicht relevant, ob die Hardware aus dem Office, dem Rechenzentrum oder vom Arbeitsplatz stammt“, so Rositzki. Für GSD-Geschäftsführer Schweitzer gibt es für alle Produkte einen Zweitmarkt, auch wenn dieser in den Absatzmöglichkeiten beschränkt sein kann.

„Wichtig ist, dass man für die eigenen Produktgruppen die entsprechenden Experten hat und sich die Aufbereitungsprozesse stetig an die Innovationen der Produkte anpassen, um die Erwartung unserer Kunden an Qualität und Optik zu erfüllen“, sagt Schweitzer. „Für den zweiten Lebenszyklus eignen sich am besten Geräte aus den Business-Linien der A-Brand Hersteller wie HP,

Der Rückhol- und Wiederaufbereitungsprozess muss in einem wirtschaftlichen Verhältnis zum Restwert der Geräte stehen.“

Ralf Schweitzer
Geschäftsführer bei GSD



Lenovo, Fujitsu oder Dell. Diese vereinen hochwertige Materialien und eine erstklassige Verarbeitung und sind zudem auf einen intensiven, langfristigen Einsatz ausgerichtet“, schränkt BB-Net-Experte Bleicher ein.

So sind nicht alle Geräte gleichermaßen für ein zweites Leben bestimmt. „Drucker und TK-Anlagen lohnen sich eher weniger, da Drucker sehr aufwendig in der Aufbereitung inklusive hoher Versandkosten sind. Bei TK-Anlagen tendiert der Restwert nach drei bis fünf Jahren zu null Euro“, gibt Webinstore-Manager Asemisen zu bedenken. Refurbisher haben sich daher oft auf spezielle Produktgruppen oder gar Marken spezialisiert. TK-Distributor Komsa beispielsweise gehört zu den größten Reparatur- und Wiederaufbereitungsdienstleistern für Smartphones in Europa. „Geräte mit hohem Nutzwert und sehr werthaltige Geräte eignen sich besonders gut für die Wiederaufbereitung“, betont Vertriebsvorstand Ebner. Ungeeignet seien hingegen Produkte mit niedrigem Neupreis, hohem Wertverfall und geringem Nachfrageeffekt im Markt.

Bei Smartphones kann sich laut Ebner bereits ein Einzelstück lohnen, sofern der Gesamtprozess einmal etabliert ist. Andere Produktgruppen erfordern mitunter höhere Stückzahlen, damit sich der Aufwand rechnet. „Der Rückhol- und Wiederaufbereitungsprozess muss in einem wirtschaftlichen Verhältnis zum Restwert des oder der Geräte stehen“, erklärt GSD-Geschäftsführer Schweitzer. So könne es sein, dass ein Notebook abgeholt wird, der Ankauf von 100 PCs aber aufgrund einer bereits sehr langen Nutzung abgelehnt wird. „Als Faustformel gilt: Ab 50 Geräten wird es interessant“, meint Michael Bleicher von BB-Net. Bei hochwertigeren Geräten lohne sich aber auch eine geringere Stückzahl. ▶

„Gebrauchtsoftware-Großhandel gehört in jeder Region in die Hände einer seriösen Distribution.“

Ernesto Schmutter
Geschäftsführer bei MRM Distribution



IT-Remarketing

Für Ingram-Lifecycle-Experte Eric Rositzki steht eher die dauerhafte Partnerschaft im Rahmen von ITAD-Projekten im Vordergrund. „Daher kann es sich manchmal nur um einige wenige Geräte handeln, und ein anderes Mal bereiten wir eine große Stückzahl auf“, berichtet er. Bei einmaligen Aufträgen lohne sich die Erstellung eines individuellen ITAD-Konzepts aber oft schon bei 15 bis 20 Geräten.

Akzeptanz gebrauchter IT steigt

Kunden, die sich für wiederaufbereitete IT interessieren, kommen aus den unterschiedlichsten Bereichen. So hat Webinstore-Vorstand Asemissen einen Paradigmenwechsel ausgemacht: „Genoss das Thema Rebuilt Ware in der Vergangenheit wenig Aufmerksamkeit, hat sich Second Life IT – angetrieben vom Nachhaltigkeitsgedanken und dem Ziel der Kreislaufwirtschaft – mittlerweile zum Massenthema und zum absoluten Trend entwickelt.“ Das Interesse ziehe sich so durch alle B2B- und B2C-Kundengruppen.

Bei GSD gehen „große Stückzahlen“ über die Partner hauptsächlich in den Consumer- und SMB-Markt sowie in den Bildungssektor, wie Ralf Schweitzer berichtet. „Gerade in der aktuellen Zeit wurde sowohl durch den Home-Office-Boom als auch durch den deutlich gestiegenen Bedarf im Schulsegment die Akzeptanz weiter ausgebaut“, bestätigt Michael Bleicher von BB-Net. Laut Ingram-Director Rositzki kann eigentlich jeder vom zweiten Lebenszyklus guter Hardware profitieren. „Die Bandbreite reicht von Unternehmen und Organisationen bis hin zu Privatpersonen“, sagt er. Seiner Erfahrung nach greifen kostenbewusste Unternehmen oft auf ge-

„Werthaltige Geräte mit hohem Nutzwert eignen sich besonders gut für die Wiederaufbereitung.“

Steffen Ebner
Vertriebsvorstand
bei Komsa



„Professionelle Refurbisher testen und prüfen die Geräte auf Herz und Nieren.“

Michael Bleicher
Geschäftsführer bei BB-Net



brauchte IT-Hardware zurück, ohne dabei auf Leistungsfähigkeit verzichten zu müssen.

Beim Vertrieb gebrauchter IT sollten Reseller allerdings mehrere Dinge berücksichtigen: „Es gibt einige wichtige Elemente, die bei der Zusammenarbeit mit seriösen Refurbishern zu beachten sind“, meint Flex-IT-Vertriebsleiter Kennedy. Er sieht Zertifizierungen und Dokumentation als „kritische Aspekte“. So sei das Wort „Refurbisher“ nicht geschützt, merkt BB-Net-Chef Bleicher an. „Professionelle Refurbisher testen und prüfen die Geräte auf Herz und Nieren“, stellt er fest. Qualitätsmerkmale sind für ihn unter anderem die Teilnahme am Microsoft Authorized Refurbisher Programm sowie umfangreiche Garantieleistungen.

Vor allem sollte der Händler darauf achten, dass auch bei wiederaufbereiteter Ware die Qualität stimmt. „Ein sehr günstiges refurbished IT-Produkt mag kurzfristig eine höhere Marge generieren. Wenn das Gerät jedoch minderwertig aufbereitet wurde und nach wenigen Wochen oder Monaten defekt ist, können die Folgekosten für Reklamationen die höhere Marge beim Verkauf deutlich überwiegen“, warnt Webinstore-Spezialist Asemissen. Komsa-Vertriebschef Ebner betont, dass auch beim Verkauf von gebrauchten Produkten an Endverbraucher das Gewährleistungsrecht gilt. „Man muss beim Verkauf deutlich darauf hinweisen, dass es sich um gebrauchte Produkte handelt“, rät er.

Durch die professionelle Wiederaufbereitung ist gebrauchte IT längst aus der Schmutzdecke von Flohmarktware, hoffnungslos veraltetem Elektroschrott oder dubioser Graumarktprodukte zweifelhafter Herkunft herausgekommen. Resellern eröffnet sich hier nicht nur die Chance, preis- und umweltbewusste Kunden anzusprechen, sondern auch die Möglichkeit, das Dienstleistungsangebot bei der datenkonformen Rücknahme von Altgeräten auszubauen.