



MOBILITY EN CIRCUAIRE ICT

ONZE REFURBISHED IT-APPARATUUR IS EEN UITSTEKEND ALTERNATIEF VOOR NIEUW

**Stephan Derksen
&
Nanne van der Burg**

Als een van de grootste leveranciers en distributeurs van refurbished ICT-apparatuur in Europa is Xeptor, onderdeel van de Infotheek Group, natuurlijk een uitgelezen bron van informatie voor deze uitgave, waarin mobility en circulaire IT focusonderwerpen zijn. Met Stephan Derksen, recent benoemd tot Managing Director van de distributie-divisie van Infotheek Group, en Nanne van der Burg, Development Manager circulaire IT van Xeptor, bespraken we de evolutie van de markt voor refurbished IT, waarin Xeptor al sinds 1991 een pioniersrol heeft gespeeld.

door: Pim Hilferink | fotografie: Andrea Bartosova

De circulaire economie waarvan een initiatief als Xeptor een perfect voorbeeld is, komt vandaag de dag gelukkig steeds breder in de belangstelling te staan”, zo opent Derksen het gesprek. “Steeds meer consumenten en bedrijven beseffen dat we af moeten van de wegwerpcultuur van productie, gebruik en afdanken als we de wereld ook voor de generaties na ons leefbaar willen houden. Circulaire

economie is daarvoor een belangrijke oplossing, omdat door het verlengen van de levensduur van producten en zoveel mogelijk hergebruik van (schaarse) grondstoffen de milieubelasting en waardevernietiging wordt geminimaliseerd. Onze oprichter en voormalige CEO Duco van Leenen zag dat al heel vroeg en legde nu bijna dertig jaar geleden de basis voor professioneel refurbishment in Nederland.”

Van niche naar mainstream

Waren in het begin de afnemers van refurbished en end-of-life apparatuur met name mensen en organisaties met een smalle beurs die profiteerden van de lagere prijs voor gebruikte apparatuur, tegenwoordig groeit steeds meer het besef dat vakkundig gere refurbished apparatuur in veel toepassingen niet onderdoet voor nieuw, waarbij niet alleen de financiële besparing telt, maar ook een bijdrage aan een beter milieu levert.

Van der Burg: “Circulaire IT heeft het imago dat het vooral iets is voor ‘geitenwollen sokken’ inmiddels wel van zich afgeschud. Sterker nog: het is eigenlijk best wel hip om met een refurbished iPhone rond te lopen. Ook in andere branches, zoals de kledingindustrie en de plastic fabricage, wordt de circulaire beweging steeds breder, zo heb ik onlangs weer mogen ervaren op een bijeenkomst van MVO Nederland.



Vakkundig gere refurbished apparatuur doet in veel toepassingen niet onder voor nieuw

Keurmerk voor refurb ontbreekt

“Jammer genoeg is het begrip ‘refurb’ niet gedefinieerd”, zegt Van der Burg. “Sommige refurb is alleen cosmetisch opgeknapt en verder niet technisch beoordeeld of gereviseerd. Andere apparatuur is gedegen gereviseerd, slijtonderdelen zijn vervangen en er wordt bijvoorbeeld een nieuwe Microsoftlicentie meegeleverd. Dat is onze benadering van refurb, waarbij we dezelfde of zelfs een betere garantie geven dan op nieuwe apparatuur. Die krijgt van ons het predicaat ‘Approved Selection’ mee, zodat de klant zekerheid heeft over wat hij koopt. Maar het zou goed zijn voor de branche als er een objectief keurmerk zou komen.”

De basis voor de markt voor refurb wordt gevormd door apparatuur van A-merken, van smartphones, tablets, notebooks, desktops, thin clients, beeldschermen en switches. Van der Burg: “Het aanbod refurbished iPhones is de afgelopen tijd fors toegenomen, de concurrentie is stevig. Zakelijke resellers kunnen zich met name differentiëren door het aanbieden van refurbished IT-hardware uit bijvoorbeeld onze Approved Selection. De vraag groeit, zo hebben we in 2017 ten opzichte van het jaar ervoor over de hele linie een groei van 52 procent gerealiseerd. Dat gaat dan al gauw over meer dan een half miljoen apparaten.”

Ook een aantal grote banken steunt de ontwikkeling van circulaire initiatieven en we zien circulair de komende jaren dan ook duidelijk evolueren van niche naar mainstream.”

Refurbishment en venvoren

Groei in de markt voor refurbished apparatuur betekent automatisch dat er minder nieuwe apparatuur wordt verkocht. In hoeverre ervaart een bedrijf als Infotheek Group – dat naast refurbished ook nieuwe apparatuur levert – op dit punt wrijving met fabrikanten? Derksen: “Sec vanuit het standpunt van de aandeelhouders gezien moet een vendor natuurlijk zijn omzet proberen te maximaliseren. Maar dan kijk je er wel naar met een ‘oude blik’. Ik ervaar dat steeds meer partijen inzien dat er ook een stuk merkwaarde ligt in het feit dat hun producten betrouwbaar en degelijk genoeg zijn om een tweede of derde leven te krijgen. Als je bedenkt dat er

voor de productie van een iPhone niet minder dan 900 liter water nodig is, dan is het logisch dat je als fabrikant van tientallen miljoenen van die apparaten per jaar ook je maatschappelijke verantwoordelijkheid neemt en dat doen ze gelukkig ook. Ik voorzie dat in het tijdperk van de circulaire economie voor fabrikanten een heel nieuw verdienmodel ontstaat rondom oudere apparatuur. Denk aan software defined networking, waarbij het abonnement op de softwarelicentie los staat van de apparatuur. Ik heb het gevoel dat we nu op het keerpunt staan waarbij de inzet van refurbished eerst economisch slim was, toen werd het hip en straks is het niet hip meer, maar een noodzaak om onze maatschappelijke verantwoordelijkheid te nemen en die vorm te geven in een nieuw economisch model. Ook al omdat het pure noodzaak wordt om slimmer om te gaan met onze grondstoffen, watergebruik en de uitstootproblematiek.”



Nanne van der Burg

Afzetmarkten

Steeds meer bedrijven en instellingen, zoals het onderwijs, zien de voordelen van refurb. Ook bij de overheid neemt de belangstelling toe. “De groeiende aandacht voor refurb vanuit de overheid is relatief nieuw”, zegt Derksen. “Daar hebben we in het verleden al vaak een lans voor gebroken. De overheid heeft zichzelf doelen gesteld op het gebied van CO2-reductie en veel geld in energiebesparing gestopt. Maar als je realiseert dat 80 procent van de CO2-uitstoot van bijvoorbeeld een smartphone in de productiefase zit en de laatste 20 procent in het energieverbruik van het gebruik en je wilt daarop nog eens een reductie van 20 procent realiseren heb je uiteindelijk maar 4 procent effectieve besparing op de CO2-uitstoot. Maar als je inzet op re-use heb je daar al per definitie 80 procent bespaard. Dat besef dringt nu door en wordt er behalve naar een retoursysteem ook steeds meer refurb gevraagd.”

Refurb is maar één aspect van circulaire IT

Het is belangrijk om refurb te plaatsen in het bredere kader van circulaire IT. Derksen: “Refurb of renew is slechts een van de verschijningsvormen van circulaire IT, het betreft hier volledig gecheckte tweedehands apparatuur en daarnaast ook nieuwe EOL-modellen. Bij renew gaat het om apparaten uit de retourstroom van de fabrikanten, soms nog nieuw in doos en soms een retour met een klein defect dat vervolgens door de fabrikant zelf is gerepareerd. Denk aan bijvoorbeeld een notebook met een scherm waarop een aantal pixels defect is; na vervanging van het scherm heb je dan weer een nieuw, nog niet gebruikt apparaat.”

Verhuur en ex-demo

“Maar de levensduur van een product kan ook worden verlengd in een huurconstructie. Zo zet onze verhuurafdeling Flex IT Rent nieuwe apparatuur in die dan een keer of vier, vijf voor kortere of

langere tijd aan klanten wordt verhuurd en dan alsnog in de verkoop wordt gedaan. Dat geldt ook voor de ex-demo-apparatuur van de fabrikanten voor wie wij het demobeheer doen. Die apparatuur is zo goed als nieuw en gaat

‘Wij kopen graag terug, nog voordat we verkocht hebben’

net als refurb voor een gereduceerde prijs de markt in. Wanneer we nieuwe hardware leveren nemen we graag de gebruikte apparatuur terug. Deze service is cruciaal voor de circulaire IT. Naast deze ophaalservice ontzorgen we de klant ook met gecertificeerde data-wiping en rapportage alvorens we de apparatuur na refurbishment een tweede of derde leven geven.”

Van der Burg: “Met dit soort services ontzorgen we bedrijven en instellingen op het gebied van apparatuur die is afgeschreven of overbodig is geworden. Daar zijn ze zelf meestal niet op uitgerust en dus nemen we hen die zorg graag van a tot z uit handen. Voor ons begint de cirkel bij voorkeur wanneer we nieuwe apparatuur verkopen en daarbij direct afspraken maken over terugkoop. Wij kopen graag terug, nog voordat we verkocht hebben! Uit dat soort services komt een flink deel van onze groei voort.”

Microsoft Authorised Refurbisher (MAR)

“Vermeldenswaardig is ook dat wij een van de grootste refurbishment-partners ter wereld zijn van Microsoft. Rondom het al dan niet mogen doorverkopen van een bestaande licentie bestaat er nog geen juridische eenduidigheid, dus bieden we onze afnemers de zekerheid dat ze zich niet alleen over de productkwaliteit, maar ook over software en mogelijke beveiligingsissues absoluut geen zorgen hoeven te maken. Daarom

voorzien wij iedere refurbished pc of notebook uit de Approved Selectie van een nieuwe Windows 10-licentie in de meest recente versie. De prijs daarvan ligt rond de 70 procent lager dan die van een 'losse' Windows-licentie. Wij bieden echt een volwaardig alternatief voor nieuw."

Garantie gaat verder

Een andere drempel om voor refurb te kiezen is garantie. "Daarover hoeft men bij ons zeker geen zorgen te hebben. Als een van Europa's grootste spelers in de markt voor refurb faciliteren wij het compromisloos hergebruik van apparatuur doordat wij het professionele refurbishment proces tot in de finesses beheersen. Dat onderstrepen we met onze uitgebreide garantie op refurb die kan variëren van één tot meerdere jaren. Bij Apple-devices gaat het al snel om twee jaar, wat min of meer de marktstandaard aan

dat geldt met name voor onderdelen als de harde schijf, het beeldscherm en andere kritische componenten."

Investerings in kwaliteit en capaciteit

Derksen: "Om economisch verantwoord te kunnen opereren in deze markt heb je wel een bepaalde schaalgrootte qua inkoop- en verwerkingscapaciteit nodig.

Als een van de grootste refurbishers in Europa hebben we in Leiden een refurbishmentfaciliteit van 20.000 vierkante meter en een tweede vestiging in Polen met een capaciteit van nog eens 3.200 vierkante meter. In totaal werken er rond 120 mensen dedicated voor de refurb-operatie. En met de verwachte groei in de komende jaren zullen dat er alleen maar meer worden. Dat is één van de aspecten van dit bedrijf waarvoor ik warm loop. Dat we met onze missie iets moois nastreven waardoor de mensen in ons bedrijf ook echt voelen dat we

onderdeel zijn van iets dat groter is dan wijzelf. Dat we een soort 'epic meaning' kunnen brengen aan medewerkers en onze relaties. Als we met de huidige slagkracht kunnen blijven groeien, werkt dat door in toekomstige generaties en krijgen we navolging, zelfs bij concurrenten, en zetten we refurb en circulaire IT nog steviger op de kaart."

Van der Burg: "Ik sluit me graag aan bij die woorden. Kijk maar naar de enorme groei van de afgelopen vijf jaar met refurb. Op dit moment zitten we op een tipping point in de circulaire economie. Mijn drive is om samen met alle collega's Xeptor en de Infotheek Group nóg groter te maken en de groeicurve door innovatie op allerlei gebieden door te zetten en de samenwerking met klanten en partners verder te intensiveren. Daarmee leveren we een echte bijdrage aan MVO en daar ben ik trots op." «

'Onze garantie gaat verder dan die van de fabrikant'

het worden is", legt Van der Burg uit. "Kwaliteit leveren is ook in ons eigen belang, retouren zijn voor ons immers ook een kostenpost. Maar belangrijker nog is dat wij willen voorkomen dat de klantervaring negatief wordt beïnvloed. Wij willen geen producten retour, dat is het uitgangspunt. Op de renew-modellen die fabrikanten rechtstreeks leveren zit dezelfde fabrieksgarantie al op nieuwe apparaten. En op onze eigen refurbished producten zit onze eigen garantie die minimaal hetzelfde, maar vaak uitgebreider is dan die van de fabrikant. Tegenover een carry-in-garantie van één jaar van de fabrikant staat bij ons tot drie jaar op bepaalde Approved Selection-modellen. Een product moet tenslotte blijven werken;



Stephan Derksen