

Refurbished IT für Contact Center

Der zweite Lebenszyklus rechnet sich



Professionell aufbereitete Business-Hardware kann Kosten senken, Roll-outs beschleunigen und wertvolle Ressourcen schonen. Gerade für Call Center, Homeoffice-Teams und Nearshore-Standorte wird Refurbished IT zur Alternative zum Neukauf. Aber Qualität, Sicherheit und Service müssen stimmen.

Über Nachhaltigkeit wird in der Kundenservice-Branche viel gesprochen. Ein Bereich gerät dabei oft in den Hintergrund: die Hardware, mit der Mitarbeiter täglich arbeiten. In Call Centern und Customer Service-Organisationen sind häufig Hunderte oder Tausende Notebooks, Monitore und Headsets im Einsatz. Professionell aufbereitete Business-Hardware kann für viele dieser standardisierten Arbeitsplätze eine wirtschaftlich und ökologisch überzeugende Alternative zu Neuware sein.

Elektroschrott wächst schneller als das Recycling

Der „Global E-waste Monitor 2024“ zeigt die Dimension des Problems. Im Jahr 2022 entstanden weltweit rund 62 Millionen Tonnen Elektroschrott. Nur 22,3 Prozent wurden nachweislich ordnungsgemäß gesammelt und recycelt. Bis 2030 könnte die Menge auf rund 82 Millionen Tonnen steigen.

Recycling bleibt unverzichtbar, setzt aber erst am Ende des Gerätelebens an. Solange Hardware zuverlässig funktioniert und professionell aufbereitet werden kann, ist ihre weitere Nutzung häufig sinnvoller als die vorzeitige Zerlegung. Das Umweltbundesamt kommt in einer 2025 veröffentlichten Untersuchung zu dem Ergebnis, dass die Zweitnutzung instand gesetzter oder wiederaufgearbeiteter IKT-Geräte Umweltbelastungen deutlich reduzieren und zugleich Lebenszykluskosten senken kann.

Refurbished ist mehr als gebraucht

Zwischen einem ungeprüften Gebrauchtgerät und professionell aufbereiteter Business-Hardware besteht ein wesentlicher Unterschied. Beim Refurbishment werden Geräte gereinigt, technisch geprüft, gewartet und bei Bedarf repariert. Hinzu kommen Datenlöschung, Neuinstallation des Betriebssystems, Funktionsprüfungen und eine Klassifizierung des optischen Zustands.

Für den geschäftlichen Einsatz reichen Aussagen wie „gebraucht, aber funktionsfähig“ nicht aus. Unternehmen benötigen Angaben zu Zustand, Datenlöschung, Akkukapazität, Updates, Garantie, Ersatzteilen und Nachlieferbarkeit. Viele Geräte stammen aus Leasingverträgen und werden nach drei oder vier Jahren ausgetauscht, obwohl sie technisch noch zuverlässig arbeiten.

Einheitliche Flotten statt Einzelstücke

Für Call Center zählt nicht allein der Zustand des einzelnen Geräts. Wichtig ist, dass größere Stückzahlen mit möglichst einheitlicher Ausstattung verfügbar sind. Unterschiedliche Generationen, Treiber und Anschlüsse erhöhen den Aufwand für Administration und Support.

Nach der Marktanalyse des Umweltbundesamtes können Refurbisher in Deutschland häufig 200 bis 500 Geräte derselben Marke und desselben Modells gleichzeitig bereitstellen. Größere Roll-outs lassen sich über Rahmenverträge und längere Lieferzeiträume realisieren. Damit eignet sich Refurbished IT auch für neue Teams und Homeoffice-Projekte.

Der Kaufpreis ist nur ein Teil der Rechnung

Besonders interessant wird Refurbished IT, wenn Unternehmen den gesamten Bereitstellungsprozess betrachten. Ein neuer Serviceauftrag benötigt beispielsweise 20 komplette Homeoffice-Arbeitsplätze. Jeder Mitarbeiter erhält ein Notebook, einen Monitor und ein USB-Headset. Zusätzlich müssen Betriebssystem, VPN- oder Citrix-Zugang, Softphone, Collaboration- und Sicherheitssoftware eingerichtet werden. Die Geräte sind zu inventarisieren, zuzuordnen und zu versenden.

Übernimmt ein Anbieter diese Aufgaben, können die Arbeitsplätze vorkonfiguriert direkt ausgeliefert werden. Warenannahme, Zwischenlagerung, interne Konfiguration, erneute Verpackung und der zweite Versand entfallen. Die Ersparnis entsteht damit nicht nur beim Hard-

RECHENBEISPIEL

Kostenposition	Neuanschaffung	Refurbished und vorkonfiguriert
20 Business-Notebooks	18 000 Euro	9 000 Euro
20 Business-Monitore	3 600 Euro	2 000 Euro
20 USB-Headsets	1 600 Euro	700 Euro
Installation und Konfiguration	1 625 Euro	im Projektpreis enthalten
Warenannahme, Zuordnung und Neuverpackung	450 Euro	entfällt
Projektservice und Einzelversand	intern enthalten	1 400 Euro
Gesamtkosten	25 275 Euro	13 100 Euro

Quelle: CallCenterProfi

Unser Rechenbeispiel veranschaulicht die Kosten für die Hardwareausstattung von 20 Arbeitsplätzen und vergleicht dabei die Anschaffung von Neu-geräten und Refurbished IT. Die rechnerische Ersparnis beträgt 12 175 Euro beziehungsweise rund 48 Prozent. Dieser Wert ist nicht verallgemeinerbar, zeigt aber, wie stark Konfiguration, Handling und Versand die Gesamtkosten beeinflussen.

» warepreis, sondern auch bei Arbeitszeit, Logistik und der Zeit bis zur Einsatzbe-
reitschaft (ein Rechenbeispiel finden Sie
auf dieser Seite oben).

Qualität, Updates und Sicherheit entscheiden

Für browserbasierte CRM-Systeme, Cloud-
Contact-Center-Plattformen, Office-An-
wendungen, Softphones und Videokonfe-
renzen ist ein professionell aufbereitetes
Business-Notebook häufig ausreichend.
Entscheidend sind Ausstattung, Betriebs-
system und geplante Nutzungsdauer.

Die Erwartungen der Unternehmen
sind hoch. Ende 2025 gaben in einer re-
präsentativen Bitkom-Befragung sechs
Prozent an, Refurbished IT bereits in vie-
len Bereichen einzusetzen, weitere zehn
Prozent nutzten sie in Einzelfällen. Von
den Unternehmen ohne bisherigen Ein-
satz würden 82 Prozent Refurbished IT
bei ausreichend langen Garantien oder
Gewährleistungen in Betracht ziehen. Für
80 Prozent wäre dabei eine langfristige
Versorgung mit Software-Updates ent-

scheidend; 55 Prozent wünschen sich be-
lastbare Angaben zu CO₂-Einsparungen.

Gerade im Kundenservice werden per-
sonenbezogene Daten und Vertragsinfor-
mationen verarbeitet. Refurbished-Geräte
müssen deshalb dieselben Sicherheits-
anforderungen erfüllen wie Neuware. Da-
ten des früheren Eigentümers sind nach-
weisbar zu entfernen; anschließend muss
das Gerät neu installiert, aktualisiert und
in das Sicherheitsmanagement eingebun-
den werden.

Direkt an Homeoffice und Nearshore-Standorte

Werden CRM, Contact-Center-Plattform
und Wissensmanagement zentral oder in
der Cloud betrieben, kann Business-
Hardware aus einer früheren Generation
die Anforderungen häufig noch über Jah-
re erfüllen. Auch europäische Nearshore-
Standorte lassen sich zentral versorgen.
Eine Direktlieferung kann hier die Logis-
tik deutlich verkürzen. Zu klären sind
Tastaturlayouts, Betriebssystemsprach-
en, Garantie, Rücksendungen und Er-

satzteile. Außerhalb der Europäischen
Union kommen zusätzlich Zoll und Ein-
fuhranforderungen hinzu.

Nachhaltigkeit wird zum Beschaffungskriterium

Für Call Center-Dienstleister ist Green IT
nicht nur ein Thema für den eigenen Nach-
haltigkeitsbericht. Auftraggeber beziehen
ökologische Kriterien zunehmend in Lie-
ferantenbewertungen und Ausschreibun-
gen ein. Ein belastbares Konzept umfasst
nachvollziehbare Qualitätskriterien, doku-
mentierte Datenlöschung, einheitliche Ga-
rantiebedingungen, definierte Service-
Level und transparente Methoden zur Be-
rechnung möglicher CO₂-Einsparungen.
Der Einsatz von Refurbished IT allein ge-
winnt keine Ausschreibung. Er kann aber
zeigen, dass Nachhaltigkeit im operativen
Betrieb umgesetzt wird.

Eine professionelle Beschaffungsoption

Refurbished IT ist kein Notbehelf. Richtig
geplant, kann sie Geräte- und Prozesskos-
ten senken, Roll-outs beschleunigen,
kurzfristig Kapazitäten schaffen und die
Nutzungsdauer wertvoller Ressourcen
verlängern. Für Call Center und Custo-
mer Service-Organisationen mit vielen
standardisierten Arbeitsplätzen ist das
Potenzial besonders groß. Technische An-
forderungen, Sicherheit, Garantie, Ser-
vice, Flottenfähigkeit und Logistik müs-
sen jedoch genauso professionell definiert
werden wie bei Neuware.

WEBSHOP

Refurbished Hardware direkt verfügbar

CallCenterProfi arbeitet beim Thema Refurbished Business-Hardware mit circulee zusam-
men. Das Angebot umfasst Laptops, PC-Systeme, Monitore und Zubehör mit mindestens
zwölf Monaten Garantie. Auch größere Stückzahlen, Vorkonfiguration, Inventarisierung
und Direktversand können vereinbart werden.

Spannend? Zum Webshop geht es unter <https://bit.ly/BuyGreenIT> oder scannen Sie den
QR-Code mit Ihrem Smartphone.



Scott Bender



Green IT für Contact Center

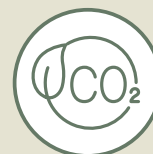
in Kooperation mit

circulee

**Professionelle
Business-Hardware**
nachhaltig, geprüft und
wirtschaftlich.



Bis zu **50 %**
Kostensparnis



Bis zu **80 %**
weniger CO₂



**Geprüft und
schnell verfügbar**

Foto: © master1305 / Adobe Stock



Laptops, Phones, Monitore und PCs in großen Stückzahlen.
Angebotsstellung binnen 24 Stunden!



www.bit.ly/BuyGreenIT