

## Ist Outlook die Lösung?

Im Agrarbüro – vor allem von Ferienhöfen – herrscht reichlich E-Mail-Verkehr. Verena Albers erhofft sich durch die Umstellung auf Outlook einen Zugewinn. Doch statt Erleichterung erfolgte zunächst Ernüchterung.

Irgendwie reden alle von Outlook und was die Software Tolles kann. Also bin ich vor Kurzem umgestiegen“, erzählt Verena Albers. Der Hof ihrer Familie, Gut Frielinghausen, liegt in Meschede im Sauerland. Ihr Mann Wilhelm kümmert sich um den landwirtschaftlichen Teil: Das ist in erster Linie die Forstwirtschaft, hinzu kommt die Rinderaufzucht. Feriengäste aufzunehmen, war schon lange ein Traum von Verena Albers. Ihr Mann war von der Idee zunächst nicht begeistert. „Das änderte sich, als der Orkan Kyrill uns 2007 gut drei Viertel des Forstbetriebes flachlegte“, erzählt er heute. Das Geld aus dem Verkauf des gefallenen Holzes investierte die Familie in das zweite Standbein. Den ehemaligen Schafstall ließ sie 2011 in ein Ferienhaus mit fünf Wohnungen umbauen. Die Gästebewirtung, das Programm und die Buchungen übernimmt seither Verena Albers. Damit ist viel Büroarbeit verbunden. „Doch das Büro ist irgendwie auf dem Stand von damals stehen geblieben“, gibt die Betriebsleiterin der ländlichen Hauswirtschaft zu. Sie wittert Verbesserungspotenzial.



Foto: Morgenstern

Mit ihren neu gestalteten Ordnerücken ist Verena Albers zufrieden – beim Thema Outlook ist dagegen noch Luft nach oben.

E-Mail-Adressen. Probleme gab es mit dem Programm keine. Die Umstellung auf Outlook lief dann auch eher holprig. Eine Erleichterung kann die 49-Jährige kaum feststellen. Dabei hat die

E-Mail-Software durchaus praktische Funktionen, wie Heidrun Gerwin-Wegener von der Landwirtschaftskammer weiß. Man muss die Kniffe nur kennen (siehe Kasten).

Fünf Arbeitsplätze – ein Büro

Ist Outlook die Lösung?

Datenablage und Digitalisierung

Leichter konnte sich Verena Albers mit der neuen Ordnerstruktur außerhalb des Computers anfreunden. So hat sie ihre Aktenordner überarbeitet. Dabei zeigte sich: Auch optische Veränderungen bewirken viel. Die einheitlich gestalteten Ordnerstrahlen Ordnung aus. Jeder Ordner ist zudem mit einem Inhaltsverzeichnis und Registerkarten ausgestattet.

### E-Mail-Ausdruck reicht nicht

Ein Hinweis von Heidrun Gerwin-Wegener im Zusammenhang mit dem E-Mail-Verkehr war für viele Teilnehmer neu: Unterlagen müssen laut Aufbewahrungspflicht in der Form gesichert werden, in der sie empfangen wurden. Mit anderen Worten: Der Ausdruck einer E-Mail reicht nicht. Auch in zehn Jahren muss die E-Mail noch in elektronischer Form vorliegen. Für die Datensicherung kommen etwa Sticks, externe oder netzwerkbasierende Festplatten und Clouds infrage.

Jeder Betrieb sollte sich außerdem Gedanken um vertrauensvolle IT-Dienstleister für Hard- und auch Software machen. „Sie werden als Geschäftspartner wichtiger“, so die Beraterin. Meist übernehmen Bekannte oder Verwandte den „Computerkram“ – doch die stoßen irgendwann an Grenzen. EM

### Schriftverkehr mit Gästen

Ein kleiner Raum im Wohnhaus – vielleicht 12 m<sup>2</sup> groß – dient sowohl Verena als auch Wilhelm Albers als Büro. Dort hinein passen nicht viel mehr als zwei Schreibtische und ein großer Aktenschrank. Einen Einblick gewährte das Paar den Teilnehmern der Veranstaltungsserie „Ideen erfahren: Treffpunkt Agrarbüro“ der Landwirtschaftskammer NRW. Doch das Thema des Tages war nicht die räumliche Situation. „Auch wenn wir überlegen, auf Dauer ein neues Großraumbüro einzurichten. Das werden wir benötigen, wenn unser Sohn in den Betrieb einsteigt“, erzählt die vierfache Mutter. An diesem Tag stand stattdessen die digitale Kundenpflege im Vordergrund.

„Bis vor Kurzem habe ich für die Buchungen das kostenlose E-Mail-Programm von Mozilla verwendet“, erklärt Verena Albers. Für Ferienbetrieb und landwirtschaftlichen Betrieb gibt es getrennte

## Mehr als E-Mails – für den, der die Kniffe kennt

Outlook bietet im Grunde vier Möglichkeiten, erklärt Agrarbüro-Beraterin Heidrun Gerwin-Wegener:

- **Kundenkommunikation** per E-Mail. Wer empfangene Nachrichten zu einem späteren Zeitpunkt bearbeiten möchte, kann sie zur Nachverfolgung kennzeichnen. So gehen bereits gelesene Mails nicht mehr „unter“.
- Im Outlook-Kalender lassen sich Termine und Fristen leicht anpassen.
- Für **Adressen** von Kunden und Geschäftspartnern lässt sich ein digitales Register anlegen.
- Sehr praktisch findet die Beraterin die Funktion „**Aufgaben**“. Sie ersetzt eine analoge To-do-Liste. Eingetragene Aufgaben „ploppen“ dank Erinnerungsfunktion zu einem gewünschten Zeitpunkt auf.

Hier noch weitere Tipps: Eine **Signatur** am Ende einer E-Mail verleiht ihr Professionalität und för-

dert die Kommunikation, da der Empfänger die Kontaktdaten auf einen Blick findet. Eine individuell erstellte Signatur, etwa mit dem Logo des Betriebes, lässt sich unter „Neue Nachricht“, „Einfügen“, „Signaturen“ einfügen. Sie erscheint je nach Einstellung automatisch unter jeder neu verfassten E-Mail.

Profitieren kann auch jeder, der häufig standardisierte Nachrichten verschickt. Im Fall der Ferienhöfe fallen darunter etwa Absagen oder Buchungsbestätigungen. Hierfür lassen sich bei Outlook vorgefertigte Texte, sogenannte „**Schnellbausteine**“ erstellen. Dafür eine neue E-Mail mit dem gewünschten Text verfassen, die Textstelle markieren und unter „Einfügen“ als „Schnellbaustein“ speichern. So ein Baustein kann beliebig lang sein und muss bei Gebrauch nur noch durch die individuellen Kundendaten ergänzt werden.

**Newsletter** und Hausflyer dagegen sollten besser als PDF angehängt werden. Damit ist garantiert, dass sie nirgendwo verzerrt ankommen, wie es bei E-Mail-Texten vorkommen kann. Doch schreiben bei Newslettern! Die neue Datenschutzgrundverordnung setzt eine aktive Zustimmung des Empfängers voraus.

Wer eine E-Mail an verschiedene Empfänger versendet, sollte die Adressen aus Datenschutzgründen nicht alle in die Adressfelder „An ...“ oder „CC ...“ schreiben, sondern dafür das Feld „**Bcc**“ nutzen. Es lässt sich unter „Optionen“ hinzufügen. Empfänger, die im Feld „Bcc“ stehen, werden anderen Empfängern der Nachricht nicht angezeigt.

Für Ferienhöfe kann sich allerdings auch eine Hotelsoftware lohnen, die einige der genannten Funktionen wie die Verwaltung der Kontakte besser löst als Outlook. EM