

# Arbeiten mit feibra Mail



# Über feibra



## Werbung und Postdienstleistung

Die feibra GmbH ist mit 14 Standorten, rund 180 angestellten Mitarbeitern und 800 Zustellern eines der größten Zustellunternehmen Österreichs. Neben der Zustellung unadressierter Werbesendungen wie Flugblätter, Prospekte und Kataloge bietet feibra unter der Marke feibra Mail auch adressierte Postdienstleistungen an. Der Schwerpunkt liegt dabei auf zeitunkritischen Sendungen in Ballungsräumen, derzeit können 1,9 Millionen Abgabestellen in Österreich erreicht werden.

Diese Unterlage enthält vor allem operative Details zum Versandprozess feibra Mail und wendet sich an neue und bestehende Kunden sowie deren Dienstleister (Druckereien, Lettershops und Werbeagenturen).



**14 Standorte**

Rund **180** angestellte Mitarbeitende,

davon **85** Qualitätsmanager\*innen

**800** selbständige Verteiler\*innen

**3 Mio.** zustellbare Haushalte (unadressiert)

**1,9 Mio.** erreichbare Abgabestellen (adressiert)

**3.200** einzeln buchbare Werbegebiete (unadressiert)

Mehr als **3.000** Geomarketing-Analysen pro Jahr

**700 Mio.** zugestellte Sendungen pro Jahr

# Im Überblick



## Service

feibra Mail ist ein Zustellservice für adressierte Post von Geschäftskunden (Briefe, Direktwerbesendungen und Zeitungen/Zeitschriften) innerhalb Österreichs. Das Zustellgebiet umfasst derzeit 1,9 Millionen Abgabestellen, die Konzentration auf Ballungsräume ermöglicht ein günstiges Preisniveau – im Schnitt liegen die Versandtarife 15 % unter denen vergleichbarer Postprodukte.



## Versandprozess

Basis für ein Angebot bzw. einen Auftrag ist stets die Adressdatei des Kunden. Diese wird feibra vorab zur Verfügung gestellt, um durch Adressverortung („Adress.Check“) die Quote der durch feibra zustellbaren Sendungen zu ermitteln.

Für den durch feibra zustellbaren Sendungsanteil wird daraufhin unter Zugrundelegung der relevanten Parameter (Produkt, Sendungsgewicht) ein verbindliches Angebot erstellt. Bei Annahme des Angebots durch den Kunden wird ein Versandauftrag erstellt und der Kunde bzw. sein Dienstleister (Druckerei, Lettershop) erhält die Versandadressen in richtiger Sortierreihenfolge und mit feibra-Code versehen zur Aufbereitung der Sendungen retour übermittelt. Außerdem werden vom feibra-System alle Versandpapiere wie Bund- und Palettenzettel zur Verfügung gestellt. Die Versandvorbereitung und Postaufgabe des Anteils von feibra nicht zustellbarer Sendungen obliegt dem Kunden. Nach der Anlieferung der Sendungen im feibra-Zentrallager in Wien 23 erfolgt die Weiterleitung an alle relevanten Logistikknoten und anschließend die Zustellung innerhalb von fünf Werktagen.

# Versandvorbereitung

## Formate und Gewichte

### Briefsendungen

Produkt	Mindestmaße in mm	Höchstmaße in mm	Höchststärke in mm	Höchstgewicht in g
Brief Standard	140x90	235x162	5	75
Brief Large	140x90	353x250	24	2.000

### Direktwerbesendungen, Zeitungen und Zeitschriften

	Mindestmaße in mm	Höchstmaße in mm	Höchststärke in mm	Höchstgewicht in g
Direktwerbesendung Zeitungen/Zeitschriften	140x90	324x229	24	2.000



## Sendungsgestaltung

Die Sendungen können offen, verschlossen oder unverpackt aufgegeben werden. Bei einem offenen Versand muss sichergestellt sein, dass der Inhalt keinesfalls herausfallen kann. Die Verpackung muss so beschaffen sein, dass der Sendungsinhalt während des gesamten Beförderungslaufes gegen Verlust oder Beschädigung sowie gegen Beanspruchungen, denen die Sendung während der Beförderung durch Druck, Stoß oder Fall ausgesetzt ist, geschützt ist. Verschlusslaschen dürfen nicht abstehen, sie müssen entweder verklebt oder eingesteckt werden.

## Austausch von Adressdateien

Wir sind uns bewusst, dass die Übermittlung von Kunden- bzw. Adressdaten eine sensible Angelegenheit ist – deshalb ist uns Datensicherheit ein großes Anliegen. Wir verarbeiten Ihre Daten ausschließlich auf Grundlage der gesetzlichen Bestimmungen und stellen Ihnen hierfür auch einen Auftragsverarbeitungsvertrag nach Art 28 DSGVO zur Verfügung. Für die Datenübermittlung bieten wir Ihnen eine sichere Webshare Plattform auf HTTPS Basis zur verschlüsselten und gesicherten Übertragung. Informationen zum Datenschutz finden Sie unter [www.feibra.at/datenschutz](http://www.feibra.at/datenschutz)

Details sowie Ihre persönlichen Login-Daten erhalten Sie bei Ihrem Kundenbetreuer. Um einen hohen Qualitätsstandard in der Zustellung zu gewährleisten, werden die Adressdaten außerdem wenn möglich/erforderlich angereichert (z. B. Ergänzung von Türnummern).

# Versandvorbereitung

## Sendungsaufbereitung

Die feibra stellt dem Auftraggeber auf Basis der vorab übermittelten Versandadressen ein Datenfile mit allen relevanten Informationen zu Produktions- bzw. Sortierreihenfolge, Bundbildung und Palettierung zur Verfügung. Die Sendungen sind nach diesen Vorgaben aufbereitet anzuliefern. Bei Anlieferung sind fünf Musterexemplare der Sendungen zu übergeben.

### Der feibra Code

Der feibra-Code ist das zentrale Element für die Produktions- und Sortierreihenfolge. Er ist deutlich lesbar auf jeder Sendung anzudrucken.

Bitte beachten Sie folgende Anforderungen:

- **Mindestzeichengröße** 7 pt
- **in Laufrichtung** des Adressblocks
- **Platzierung** ober- oder unterhalb des Adressblocks
- **deutlich abgesetzt** (mindestens eine Leerzeile zum Adressblock)

Fi101 109009 036 \_FEIBRA  
  
feibra GmbH  
Altmanndorferstraße 329  
1230 Wien

Fi101 109009 036 \_FEIBRA  
  
Abs.: Firma ABC, Musterstraße 1, 1010 Wien  
  
feibra GmbH  
Altmanndorferstraße 329  
1230 Wien

feibra GmbH  
Altmanndorferstraße 329  
1230 Wien  
  
Fi101 109009 036 \_FEIBRA

Abs.: Firma ABC, Musterstraße 1, 1010 Wien  
  
feibra GmbH  
Altmanndorferstraße 329  
1230 Wien  
  
Fi101 109009 036 \_FEIBRA

## Muster Bund- und Palettenzettel

 A:1354-99903174-00010187  
Erstellt durch NAM 2.40.4 am 18.03.2019

**feibra Mail F**

Auftrag: **Musterauftrag**  
Muster-Nr.:  
Aufgabeort: 1230

**Info.Mail**  
Basis: **1354 ZV**  
fVZ: 1354

Code von: **1010-01 / 1** Stück: **187**  
1010 Wien Schottenring 333 ... Margot Musterfrau

Code bis: **1010-09 / 141**  
1010 Wien Josefsplatz 999 ...Max Mustermann

 Erstellt durch NAM 2.40.4 am 18.03.2019

**feibra Mail F**

**Zielreine Basen-Palette**  
Palettennummer 1 von 2

Aufgabeort: 1230 Absender:  
Auftrag: **Musterauftrag**

**Info.Mail**  
Zustellbasis **1354 ZV**  
Gebiete **1010-01 bis 3400-02**  
Bund-Nr. **1 bis 26**

Palettengewicht: 191,720  
Stückzahl Palette: 4793  
Bünde auf Palette: 26

Zustellbasis 1354  
Erstweg-Karl-Straße 131-136/0a  
1220 Wien

**fVZ 1354**  
Güterstraße 11  
1220 Wien

 Erstellt durch NAM 2.40.4 am 18.03.2019

**feibra Mail F**

**Palettenzettelaufragsliste**

Auftrag: **Musterauftrag**  
Muster-Nr.:  
Aufgabeort: 1230  
Sendungstyp: Info.Mail  
Bündelzahl max.: 7.500

Paletten-Nr.	Palette für Basis	Sendungen	Bünde	Gesicht
1	Palette für 1354 / ZV	4.793	26	191.720
2	fVZ-Palette für fVZ 1354	124	2	4.100
<b>Gesamt:</b>	<b>2 Paletten</b>	<b>4.917</b>	<b>28</b>	<b>195.820</b>

# Versandvorbereitung

## Freimachungsvermerke

Ein eigener Freimachungsvermerk auf den Sendungen ist nicht erforderlich. Da die feibra nur in Ballungsräumen zustellt und stets Teilmengen einer Sendung von der Österreichischen Post AG zugestellt werden, ist auch das Anbringen eines Freimachungsvermerks der Österreichischen Post AG (z.B. „Info Mail Entgelt bezahlt“) ausdrücklich gestattet. Gerne können Sie auf den an feibra zur Zustellung übergebenen Sendungen aber auch den Vermerk „Zugestellt durch feibra Mail“ anbringen. Beachten Sie jedoch, dass dieser Vermerk auf Sendungen, die an die Post übergeben werden, unzulässig ist.

## Anlieferung

Die Anlieferung der Sendungen erfolgt spätestens vier Arbeitstage vor Beginn des vereinbarten Zustellzeitraumes an unser Zentrallager in 1230 Wien, Gorskistraße 11.

### Kontakt

Herr Daniel Schöpf  
Tel. +43 676 83884 558  
daniel.schoepf@feibra.at

### Geschäftszeiten

Montag bis Donnerstag 06:00 bis 17:00 Uhr  
Freitag 06:00 bis 16:00 Uhr

### Anlieferzeiten

Montag bis Donnerstag 06:00 bis 16:00 Uhr  
Freitag 06:00 bis 15:00 Uhr



# Versand

## Zustellung

Die Zustellung erfolgt im geschlossenen Ortsgebiet. Die Sendungen werden durch Einlegen in eine für den Empfänger bestimmte, ausreichend aufnahmefähige und zugängliche Vorrichtung für den Empfang von Sendungen (z. B. Briefkasten) zugestellt. Die feibra führt keine Zustellungen in Wohnhausanlagen oder Gebäuden durch, die für die feibra aus welchen Gründen auch immer nicht zugänglich sind. Die Zustellung erfolgt aufgrund der vom Auftraggeber zur Verfügung gestellten Informationen und Daten, für deren Richtigkeit und Qualität der Auftraggeber haftet. Der Zustellzeitraum beträgt, sofern die Sendungen spätestens vier Arbeitstage vor Beginn des vereinbarten Zustellzeitraums angeliefert werden und nicht anderes schriftlich vereinbart ist, fünf Arbeitstage.



## Retouren/unzustellbare Sendungen

Für die Behandlung unzustellbarer Sendungen durch feibra gibt es folgende Möglichkeiten:

### **Retourenverzicht**

Wenn auf den Sendungen über der Empfängeradresse deutlich sichtbar in Fettdruck der Vermerk „Nicht Retournieren“ angebracht ist, werden unzustellbare Sendungen von feibra vernichtet.

### **Physische Retouren**

Nicht zustellbare Sendungen werden an den Auftraggeber zurückgesendet, sofern auf der Sendung deutlich sichtbar eine Absenderangabe im Inland angegeben ist. Diese Leistung ist für Briefsendungen kostenfrei, bei Direktwerbesendungen und Zeitungen werden dafür vorab 20,- € (exkl. USt.) je 1.000 Stück aufgebener Sendungen verrechnet.

### **Elektronische Retouren**

Auf Wunsch erfolgt die digitale Erfassung und Zurverfügungstellung nicht zustellbarer Adressen inkl. Grund der Retoursendung. Diese Leistung wird mit 0,20 € pro Retoure (exkl. USt.) verrechnet.

# Zertifizierte Versandpartner

## Orientierung für feibra-Kunden

Durch ein Zertifizierungsprogramm will feibra ihre Kunden im Bereich des adressierten Versands bei der Wahl eines geeigneten Dienstleisters unterstützen. Druckereien und Lettershops können die Auszeichnung „Zertifizierter feibra Mail-Versandpartner“ erwerben. Diese stellt unter anderem sicher, dass der Anbieter mit den feibra Mail-Prozessen vertraut ist und Vorkehrungen zur Datensicherheit trifft.



## Auch für die Druckerei oder den Lettershop bringt die Auszeichnung Vorteile



Sie dokumentiert, dass das Unternehmen seinen Kunden zusätzliches Know-How im Versandbereich und günstige Preise anbieten kann. feibra stellt außerdem ein entsprechendes Logo zur Verfügung, das das zertifizierte Unternehmen auf seiner Website, in Verkaufsunterlagen oder für Werbeeinsendungen verwenden kann.

Die Zertifizierung ist völlig kostenlos, eine Liste der zertifizierten Versandpartner kann unter der Adresse

**<https://www.feibra.at/ueber-uns/bei-feibra/zertifizierte-partner/>** abgerufen werden.

# Kontakt

## **Zentrale**

### **feibra GmbH**

Altmannsdorferstraße 329  
1230 Wien  
Tel.: +43 1 66 130-0  
Fax: +43 1 66130-9200  
E-Mail: [feibra@feibra.at](mailto:feibra@feibra.at)  
[www.feibra.at](http://www.feibra.at)

## **Kundenberatung**

Sigrid Wolkerstorfer  
Tel.: +43 676 83884 249  
E-Mail: [wolkerstorfer@feibra.at](mailto:wolkerstorfer@feibra.at)

## **Zentrallager**

Daniel Schöpf  
Gorskistraße 11  
1230 Wien  
Tel.: +43 676 83884 558  
E-Mail: [daniel.schoepf@feibra.at](mailto:daniel.schoepf@feibra.at)