



JAHRESBERICHT ANNUAL REPORT

Austrian Standards

2009

Austrian Standards Institute
Österreichisches Normungsinstitut

Austrian Standards plus 
More Than Just Standards.

Austrian Standards Institute
Setting Standards. Creating Value. 



Normen, Standards, Regelwerke...

Das moderne Wirtschaftsleben braucht klare Regeln. Normen – nationale, Europäische und Internationale – legen Anforderungen an Produkte und Dienstleistungen fest, sorgen für geordnete Abläufe und vereinfachen Geschäftsbeziehungen. Sie geben Sicherheit in Beruf und Alltag.

Austrian Standards Institute ist die neutrale und weltweit anerkannte österreichische Plattform für nationale, Europäische und Internationale Normung. Austrian Standards Institute koordiniert und managt die Normungsarbeit von 5880 Experten. Diese kommen aus Unternehmen, Behörden, Prüfstellen, Forschung und Interessensvertretungen.

www.as-institute.at

Austrian Standards plus GmbH ist die erste Adresse für den Zugang zu Normen, Standards und Regelwerken aus aller Welt. Zudem unterstützt Austrian Standards plus bei der Anwendung von Normen mit Informationen, Software und Fachliteratur, beim Online-Management von Normen (**Publishing**), bei Aus- und Weiterbildung (**Trainings**), beim Nachweis der Konformität mit Normen (**Certification**).

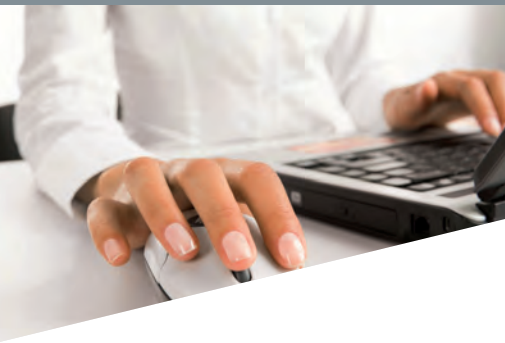
www.as-plus.at

Norms, Standards & Rules ...

Modern business life needs definite rules. Standards – national, European and international – define requirements of products and services, ensure orderly processing and simplify business relations. They provide safety in business and everyday life.

Austrian Standards Institute is the neutral and globally acknowledged Austrian platform for national, European and international standardisation. Austrian Standards Institute coordinates and manages the standardisation work of more than 5,880 experts from enterprises, authorities, testing and research centers and lobbies.

Austrian Standards plus Inc. is the first address for accessing norms, standards and rules from all over the world. Moreover, when using standards, Austrian Standards plus assists with information, software and technical literature, online standards management (**Publishing**), in education and further education (**Trainings**) and with certification of standards-conformity (**Certification**).



Alles aus einer Hand –
One-Stop-Shopping
Everything from
a single source –
one-stop shopping



Austrian Standards plus (AS+)

Austrian Standards plus bietet mit seinen Bereichen Publishing, Trainings und Certification ein umfangreiches Portfolio rund um Normen und Regelwerke.

„Nur Webshop“ war früher

Seit Juni 2009 bietet AS+ seinen Kunden mit dem neuen AS+ Webshop besten Service auf neuestem Stand der Technik. Zahlreiche neue Features und Suchfunktionen ermöglichen eine schnelle und benutzerfreundliche Suche über das gesamte Angebot von Austrian Standards. Somit ist der Webshop nicht nur erste (Internet-)Adresse für den Bezug von Normen, sondern ein umfangreiches und kostenloses Recherchetool.

Im neuen AS+ Webshop und Recherche-Tool finden sich etwa 224 000 Einträge, die im Volltext durchsucht werden können.

Schön und repräsentativ

„Willkommen in der neuen Customer Area!“ heißt es seit Anfang 2009. Zahlreiche Besucher, Interessenten, Experten und Kunden kommen Tag für Tag in das neue „Begegnungszentrum“.

Die repräsentative Customer Area wird auch für Veranstaltungen und Präsentationen genutzt.

With its Publishing, Training and Certification divisions, Austrian Standards plus offers a comprehensive portfolio revolving around standards and regulations.

“Webshop only” is out

Since June 2009, AS+ has offered its customers optimal state-of-the-art services at the new AS+ webshop. Numerous new features and search options allow them to run fast searches across the entire portfolio of Austrian Standards in a user-friendly way. Thus, the webshop is not only the best choice for buying standards, but also a sophisticated, free research tool.

The new AS+ webshop and search tool cover around 224,000 documents that are available for full-text searches.

Beautiful and representative

“Welcome to the new customer area!” has been the greeting extended to visitors since December 2009. Numerous guests, inquirers, experts and customers come to this new meeting point.

The representative customer area is also used for presentations and other events.

Normen, Wissen und Anwendungshilfen schnell griffbereit Quick access to standards, know-how and tools

Austrian Standards plus Publishing (AS+P)

Fachliteratur, Software, CD-ROM-Produkte und zahlreiche (online) Dienstleistungen entstehen bei AS+P und bieten den Kunden „mehr als nur Normen“.

Rund um die ÖNORM B 2110

Der Top-Seller

2009 veröffentlichte der Experte Andreas Kropik das Fachbuch „Der Bauvertrag und die ÖNORM B 2110“ im Verlag Austrian Standards plus Publishing. Mit mehr als 700 verkauften Exemplaren entwickelte sich dieses Werk zum Top-Seller des Jahres.

Hand in Hand mit der Norm

Zur optimalen Unterstützung der Norm-Anwender publizierte AS+P zur Neuausgabe der ÖNORM B 2110, der Grundlage aller Bauverträge, weitere Zusatzprodukte:

- Gegenüberstellungen der neuen Ausgabe der Norm, z. B. mit der früheren Version,
- das Fachbuch „General- und Subunternehmer“,
- die CD-ROM „Normbauvertrag kompakt“.

Komplettpaket Eurocodes

Leichte und praxisgerechte Anwendung

Besonders erfolgreich waren drei 2009 neu erschienene Praxishandbücher zu den Eurocodes, den neuen Bemessungsregeln im Bauwesen:

- Eurocode 2 – Praxisbeispiele – Konstruktion und Bemessung von Stahlbeton und Spannbetontragwerken des Hochbaus,
- Eurocode 7-1 – Praxisbeispiele – Teil 1: Allgemeine Grundlagen, Stützbauwerke, Gesamtstandsicherheit (Geländebruch),
- Einwirkungen auf Straßen-, Fußgänger- und Radwegbrücken gemäß Eurocode-Handbuch für die Praxis.

Die Handbücher überzeugen mit Praxistipps und Rechenbeispielen.

PACCO: Normenpakete auf CD-ROM

Neben den Handbüchern hat AS+P zu den Eurocodes auch das PACCO-Portfolio erweitert. „Normenpakete nach Maß“ wurden zu den Eurocodes geschnürt.

AS+P produces technical literature, software, CD-ROM products and numerous (online) services that offer the customers „more than just standards“.

Around ÖNORM B 2110

The top seller

In 2009, the expert Andreas Kropik published „Der Bauvertrag und die ÖNORM B 2110“ with Austrian Standards plus Publishing. With more than 700 copies sold, this publication became the top seller of the year.

Hand in hand with standards

To support standard users optimally, AS+P published further products complementing the revised version of ÖNORM B 2110 that forms the basis of all building contracts:

- comparison of the standard's new version, for example, with the previous version,
- the reference book „General contractor and subcontractor“,
- the CD-ROM „The standard building contract in brief“.

Eurocode package

Easy and practice-oriented application

Three manuals on the Eurocodes, the new design rules in construction, issued in 2009 scored a special success:

- Eurocode 2 – Practical examples – Construction and design of reinforced concrete and prestressed concrete structures in building construction,
- Eurocode 7-1 – Practical examples – Part 1: General principles, supporting structures, total stability (ground breakage),
- Effects on road, pedestrian and cycle track bridges according to Eurocode – Practical manual.

These manuals excel by numerous practical hints and calculation examples.

PACCO: Standard packages on CD-ROM

In addition to the new manuals, AS+P also increased the PACCO portfolio on the Eurocodes. Customised standard packages were drawn up for the Eurocodes.



Facts 2009

Normen & Regelwerke online > 236 000
für Recherche & Download von
ASI (ÖNORMEN und ONR), OVE,
DIN, SNV, ISO/IEC, ASTM, VDI,
ÖVGW, ...
Deutsche und englische Sprachfassungen
(inkl. Vorgänger-/Nachfolge-Dokument)
Lieferung von ausländischen Normen
und Regelwerken _____ aus 90 Ländern
Kunden (In- und Ausland) _____ ca. 19 000



Praktische Berechnung nach Eurocode 7

Um das Paket zu den Eurocodes zu vervollständigen, wurden auch Programme mit Musterbeispielen für die Berechnung von Stützbauwerken, Grundbruch, Böschungsbruch und Baugrubenverbau nach Eurocode 7 in das Portfolio aufgenommen.

effects – das AS+P Zugpferd

Mit dem Online-Normenmanagement „effects“ startete 2005 das „Zugpferd“ der AS+P in Sachen Dienstleistungen.

2009 nutzten mehr als 500 Kunden das System. Zahlreiche größere Unternehmen konnten gewonnen werden.

Für den 2010 geplanten Relaunch der effects haben bereits zu Beginn 2009 die Vorbereitungen begonnen.

Gemeinsam mit bestehenden effects-Kunden wurde eifrig an der Weiterentwicklung gearbeitet. Die „effects 2.0“ sind nun noch stärker an die Wünsche und Bedürfnisse der Kunden angepasst.

.....: Neues kommt – Bewährtes bleibt

Prüfbücher, z. B. für Tore, Krane und Hebezeuge, Flurförderzeuge und Anbaugeräte, bewährten sich auch 2009 mit großem Erfolg.

Neu gestartet wurde die Serie „QuickInfo“ für Publikationen. Kompakt aufbereitet finden sich in diesem neuen Format bereits die Themen Risiko- und Qualitätsmanagement. Sie geben einen Grundeinblick in das jeweilige Thema mit zahlreichen Praxis-Tipps und Tricks.

Das Format passt in jede Westentasche und ist ideal zum Lesen für unterwegs.

Calculations according to Eurocode 7 in practice

To round off the Eurocode package, programs were added to the portfolio that include examples for the calculation of supporting structures, ground failures, embankment failures and excavation bracings according to Eurocode 7.

effects – the trump card of AS+P

The online standard management „effects“ launched in 2005 is the trump card of AS+P in the field of services.

In 2009, this system had 500 users and attracted many big enterprises as new customers.

Preparations of the relaunch of effects that is scheduled for 2010 started already in early 2009.

Together with existing effect-customers, AS+P was busy working on the system's enhancement. „Effects 2.0“ is adjusted even better to the wishes and needs of the customers.

.....: Innovating and maintaining well-established products

Testing books, e.g. for doors and gates, cranes and lifting appliances as well as industrial trucks and attachments, were also highly successful in 2009.

The publication series „QuickInfo“ was launched to present a condensed overview of specific topics. The fields of risk- and quality management are already presented in this new format. They provide basic insights into the subject and offer numerous hands-on hints and advice.

Due to their pocket-size format, the publications are ideally suited for reading while you are on the move.

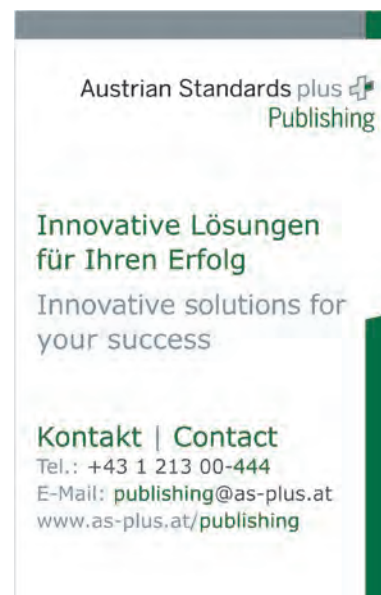
Facts 2009

Standards & specifications online > 236 000 for searching & downloading from ASI (ÖNORMEN und ONR), OVE, DIN, SNV, ISO/IEC, ASTM, VDI, ÖVGW, ...

German and English versions (including earlier and later versions)

Delivery of foreign standards & specifications from 90 countries

Customers (Austria & abroad) ca. 19,000



Austrian Standards plus Trainings (AS+T)

Ihr kompetenter Partner, wenn es um Aus- & Weiterbildung rund um Normen geht.

Der Schlüssel zum Erfolg

Die Themen der Normung könnten vielfältiger nicht sein – so auch die Themen von AS+T: von Akkreditierung über Kindersicherheit und Umwelt bis zu Vergabe- und Vertragswesen.

Wissen aus erster Hand

Die Vortragenden von AS+T sind anerkannte Experten in ihrem Fachgebiet und arbeiten oft selbst in der Normung mit.

Mit kompetenten Kooperationspartnern setzt AS+T auf vernetztes Fachwissen.

Das engagierte Team organisiert alle Veranstaltungen und betreut die Teilnehmer umfassend – von der Anmeldung bis zur Teilnahmebestätigung.

Zahlreiche zufriedene Kunden und die Zertifizierung nach „eduQua“ bestätigen die hohe Qualität der Angebote von AS+T.

Direkt am Thema

Die schnelle und dynamische Entwicklung der Normen ist eine Herausforderung für alle Anwender. AS+T bietet deshalb ein vielfältiges Veranstaltungsangebot, das auf die vielen Neuerscheinungen abgestimmt ist.

Schwerpunkte 2009 waren u. a. die Neuerscheinung der ÖNORM B 2110 und die Eurocodes.

Neben technischem und juristischem Know-how ist auch der Bedarf nach persönlichkeitsbildenden und betriebswirtschaftlichen Seminaren gestiegen. Dem trug AS+T 2009 mit Veranstaltungen zu Personal Skills, Unternehmensführung & Office Management Rechnung.

Your competent partner for education & training revolving around standards.

The key to success

The topics of standardisation could not be more diverse – and so are the topics covered by AS+T: from accreditation to child safety and from the environment to procurement and contracting.

First-hand knowledge

The trainers of AS+T are renowned experts in their domain and, in many cases, they contribute to standardisation.

By co-operating with competent partners, AS+T focuses on networked knowledge.

A committed team organises all the events and supports the participants – from registration to attendance certificates.

Satisfied customers and the eduQua certificate confirm the high quality of education and training provided.

To the point

The rapid and dynamic development of standards is a challenge for all users. Therefore, AS+T offers a varied programme of events geared to the numerous new standards published.

In 2009, the main themes included the new version of ÖNORM B 2110 and the Eurocodes.

In addition to events presenting technical and legal know-how, personal development and business administration seminars are in greater and greater demand. AS+T responded to these needs by offering events on personal skills as well as corporate & office management in 2009.

Facts 2009

Veranstaltungen Events	135
Teilnehmer Participants	1 740
Vortragende Speakers	195



Austrian Standards plus 
Trainings

Seit 20 Jahren mehr
als nur Vorträge

More than lecturing for
20 years

Kontakt | Contact

Tel.: +43 1 213 00-333

E-Mail: trainings@as-plus.at

www.as-plus.at/trainings

Qualität spüren und leben Feeling and experiencing quality

Austrian Standards plus Certification (AS+C)

Weltweit aktiver und kompetenter Partner für die Zertifizierung von Produkten, Dienstleistungen & Personen.

Eine Nasenlänge voraus

Zertifizierung schafft Vertrauen

Zertifikate stärken das Vertrauen von Partnern, Kunden und Öffentlichkeit.

Abheben vom Wettbewerb

Zertifizierung schafft Wettbewerbsvorteile gegenüber der Konkurrenz und steigert die Marktchancen: Ein gültiges Zertifikat bestätigt Kunden und Geschäftspartnern die Qualität von Produkten und Dienstleistungen. Eine Personenzertifizierung weist die Qualifikation und Kompetenz von Mitarbeitern nach.

Highlights 2009

Online-Markt- und Meinungsforschung

Als erstes Internet-Markt- und Meinungsforschungsinstitut im deutschsprachigen Raum wurde Marketagent.com nach der Internationalen Norm für Online Access Panels (ISO 26362) von AS+C zertifiziert.

>> Unsere Kunden haben sehr hohe Qualitätsansprüche. Mit der Zertifizierung wollen wir ihr Vertrauen in unsere Forschungs-Dienstleistungen bestätigen. <<

Thomas Schwabl, Marketagent.com

Call me, Customer!

Gemäß der neuen ÖNORM EN 15838, die Qualitätsanforderungen an Kundenkontaktzentren festlegt, wurde die GIS (Gebühren Info Service) als erstes österreichisches Contact Center zertifiziert.

>> Es ist uns gelungen die Auditoren davon zu überzeugen, dass wir in der GIS ein modernes, gut strukturiertes, kundenorientiertes Contact Center betreiben. << Ute Hablesreiter, Leiterin Customer Care der GIS

Sensorischer Geruchsprüfer

Weitere Neuheit im Bereich AS+C: Die Zertifizierung zum sensorischen Geruchsprüfer bestätigt die Qualifikation von Sensorischen Geruchsprüfern mit den Bestimmungen der ÖNORM S 5701.

A competent, globally active partner for the certification of products, services & persons.

One step ahead

Certification builds trust

Certificates strengthen the confidence of partners, customers and the general public.

Differentiation from competitors

Certification gives rise to a competitive edge and improves market opportunities: A valid certificate assures customers and business partners of the quality of products and services.

Personnel certification demonstrates the qualification and competence of employees.

Highlights 2009

Online market research and opinion polling

Marketagent.com was the first internet market research and opinion polling institute of the German-speaking region to be certified according to the International Standard on online access panels (ISO 26362) by AS+C.

>> Our customers demand a very high quality standard. Through certification, we want to strengthen their trust in our research services. << Thomas Schwabl, Marketagent.com

Call me, customer!

GIS Gebühren Info Service GmbH was the first Austrian customer contact centre certified according to the new ÖNORM EN 15838 that defines quality requirements for customer contact centres.

>> We succeeded in convincing the auditors that GIS operates a modern, well structured, customer-oriented contact centre. <<

Ute Hablesreiter,
Head of Customer Care at GIS

Odour assessors

Another novelty in the AS+C field: The certification of odour assessors confirms the qualification of odour assessors in line with the requirements of ÖNORM S 5701:2008.

Facts 2009

Zertifizierungen/Registrierungen Certifications/Registrations	
gesamt total	4 684
davon thereof	
ÖNORM ... geprüft	2 273
ON Certified Product	48
ON Certified Service	381
ON Certified Person	1 378
ON Certified Systems	4
ON Certified Website	6
Nachhaltigkeit von Elektrogeräten Sustainability of electrical appliances	5
CE-Kennzeichnung von Bauprodukten CE Marking of construction products	504
CEN/CENELEC Keymark	4
CENCER	1



Wettbewerbsvorteil durch Zertifizierung

Certification makes the
difference

Kontakt | Contact

Tel.: +43 1 213 00-555

E-Mail: certification@as-plus.at

www.as-plus.at/certification

Austrian Standards managt ein einzigartiges Netzwerk von 5880 Experten, um deren vielfältiges Wissen und Erfahrungen zusammenzuführen.

Damit ermöglichen wir die Entwicklung von allgemein anerkannten Standards. Dieses Know-how machen wir durch Publikationen, Trainings und weitere Services zugänglich und anwendbar.

Standards garantieren Qualität und Sicherheit, fördern Wettbewerbsfähigkeit und Wirtschaftswachstum.

Austrian Standards manages a unique network of 5,880 experts to bring together their manifold knowledge and expertise.

Thereby, we create the basis for the development of generally accepted standards.

We make this know-how accessible through publications, training and further services for application.

Standards guarantee high quality and security and promote competitiveness and economic growth.