

Businessplan

Strategisk- og styringsmæssigt grundlag

2008 - 2010



NAVIAIR

Air Navigation Services



Indholdsfortegnelse

<i>Indledning</i>	3
<i>Naviairs udfordringer</i>	4
<i>Forventninger - til trafikudvikling i dansk luftrum</i>	7
<i>Den strategiske platform</i>	8
<i>De 7 delstrategier</i>	9
<i>Programportefølje</i>	11
<i>Fokusområder 2008</i>	12
<i>Naviairs kritiske succesfaktorer (KSF'ere)</i>	13
<i>Balanced Scorecard 2008</i>	14
<i>Naviairs organisation</i>	18
<i>Naviairs værdier & kulturmodel</i>	18
<i>Forkortelser</i>	19



Indledning

Dette er Naviairs tredje Business Plan, som dækker perioden 2008-2010. Business Planen, der beskriver Naviairs strategier, planer og aktiviteter for de næste tre år, følger op på de to tidligere Business Planer og er struktureret på samme måde.

For Naviair har 2007 været et skelsættende år, der har stået i CASIMO's tegn.

Da Naviair natten mellem den 28. og 29. december 2007 tog et helt nyt flyvekontrollsystem i brug, var det en milepæl i Naviairs historie, og samtidig kulminationen på mere end ti års systematisk udvikling af organisation, medarbejdere og teknologi.

Naviair har som én af de eneste udbydere af lufttrafikjensete i Europa sat et stort flyvekontrollsystem i drift inden for

de budgetterede rammer og til tiden. Når det er lykkedes, uden at gå på kompromis med den høje kvalitet og service i forhold til vores kunder, skyldes det ikke mindst en enestående holdindsats og et godt samarbejde mellem alle Naviairs medarbejdere. Og idriftsættelsen af systemet er forløbet helt efter planen.

Det nye kontrolsystem gør Naviair til en attraktiv samarbejdspartner. Fremover vil vi intensivere samarbejdet med vores alliancepartnere og derved effektivt understøtte vores kunders forretning. På de indre linier vil vi konsolidere tidligere års investeringer og fortsætte med at udvikle Naviair til en attraktiv virksomhed, som af alle medarbejdere opfattes som en spændende og motiverende arbejdsplads.

I Naviair er vi klar til - som et samlet hold - at tage fat på udfordringerne for det kommende år.

Morten Dambæk
Direktør

Naviairs udfordringer

Herunder beskrives de udviklingstendenser, der ses både indenfor vores egen branche, men også hos vores nærmeste kunder og interessenter.

Forandringspresset er sammenfattet i en model, som også beskriver de strategiske områder, der vurderes som essentielle fokusområder for Naviairs fortsatte udvikling.

Kunder

Luftfartsselskaber

Luftfartsselskaberne oplever en stigende konkurrence på pris og kvalitet efter liberaliseringen af europæisk luftfart. Virksomhederne er blevet meget fokuserede på den pris, der betales for deres medarbejders rejseaktivitet, og der er gennem første halvdel af dette årti skabt et enestående udbud af lavprisrejser. Gunstige konjunkturer har endvidere skabt en stigende efterspørgsel på fritidsrejser. Der er således et potentielt marked for stigende vækst i antallet af passagerer, som ønsker at blive betjent af europæiske luftfartsselskaber.

Udfordringen for Naviair vil fortsat være, at omkostningerne til drift af lufttrafiktjeneste minimeres, uden at flyvesikkerheden og regulariteten på nogen måde forringes.

Lufthavne

For udviklingen i dansk luftfart er det vigtigt, at Københavns lufthavn fastholder sin internationale status og i konkurrence med andre Nordeuropæiske lufthavne ikke fravælges af luftfartsselskaberne.

Efter etableringen af Storebæltsforbindelsen er en stor del af markedsunderlaget for de mindre lufthavne forsvundet. Det betyder, at lufthavnene til stadighed må gøre deres yderste for at minimere deres faste omkostninger.

Som leverandør til lufthavnene har Naviair stor fokus på at holde prisen for lufttrafiktjeneste så lav som mulig.

Andre kunder og tjenesteydelser.

Naviair har tekniske vedligeholdelsesbaser i København, Aalborg og Billund primært til vedligeholdelse af Naviairs eget udstyr. For løbende at sikre en så optimal udnyttelse af de eksisterende ressourcer som muligt, udbyder Naviair – i det omfang det ligger inden for vore medarbejders kompetencer – teknisk vedligeholdelse af udstyr til lokale lufthavne og andre kunder.

Forsvaret

Forsvaret i Danmark har gennem halvfemserne og første halvdel af dette årti gennemgået en forvandling fra at have en primært defensiv og territorie hævde rolle til at have roller af humanitær og udrykningsmæssig karakter. Dette har skabt et ændret behov for militærets brug af luftrummet i Danmark, navnlig for så vidt angår træningsmuligheder. Udformningen af træningsområder, hvor civil lufttrafik adskilles fra militær aktivitet, har således ændret sig.

Naviair er i tæt kontakt med forsvaret og koordinerer løbende de aktiviteter, der skal foregå i luftrummet, således at forsvarets behov søges opfyldt med mindst mulig ulempe for den civile lufttrafik.



Internationalt • Europæisk

EU

Single European Sky – SES:

EU vedtog i 2004 at etablere det fælles europæiske luftrum kendt som SES, som vil få helt afgørende indflydelse på sektorens fremtidige organisation og struktur. Teknisk set er SES baseret på EU lovgivning i form af fire rådsforordninger; disse forordninger suppleres yderligere med et antal mere detaljerede gennemførelsesbestemmelser, som vedtages af EU Kommissionen i samarbejde med medlemsstaterne. Arbejdet med udfærdigelsen af de detaljerede gennemførelsesbestemmelser er i fuld gang, og vil fortsætte de kommende år.

Naviair deltager i en national arbejdsgruppe, som bistår Statens Luftfartsvæsen med at fastlægge Danmarks holdning til gennemførelsesbestemmelserne.

SESAR:

SESAR er EU's ambitiøse program om udvikling af den nye generation af et europæisk lufttrafikstyringssystem (ATM-system). Programmet vil kombinere teknologiske, økonomiske og lovgivningsmæssige aspekter. I 2007 er der etableret en europæisk ATM Master Plan, som dækker perioden frem til 2020.

I 2008-2013 arbejdes med udviklingen af planen, der efterfølgende implementeres i 2013-2020.

Eurocontrol:

Eurocontrol er en europæisk mellemfolkelig organisation, som har sit hovedkvarter i Bruxelles. Eurocontrol blev etableret i begyndelsen af tresserne, men blev først fra sidst i firserne toneangivende for tiltagene inden for lufttrafiktjeneste i Europa. Eurocontrol driver for Tyskland og Benelux-landene den fælles kontrolcentral i Maastricht. Endvidere driver Eurocontrol den centrale lufttrafikreguleringsenhed CFMU, som regulerer trafikken i Europa, med henblik på at sikre trafikafvikling med mindst mulig forsinkelse. Eurocontrol står endvidere for opkrævning af overflyvningsafgifter til alle medlemslandene (CRCO).

I takt med at der gennem EU's initiativer er fokus på adskillelse mellem regelfastsættende myndigheder og tjenestudøvere kan det forventes, at Eurocontrols driftsmæssige ydelser med tiden overgår til andre organisationer, således at Eurocontrol i højere grad bliver en ekspertvirksomhed, som leverer gennearbejdede forslag til EU. I god overensstemmelse hermed har Eurocontrol løbende leveret bidrag/rådgivning til EU i forbindelse med Kommissionens arbejde med at gennemføre SES.

Internationalt • Globalt

ICAO:

ICAO er den mellemfolkelige organisation under FN som på internationalt niveau varetager opgaver for den civile luftfart. ICAO har siden slutningen af anden verdenskrig opstillet standarder for den civile lufttrafik bl.a. på det flytekniske og det lufttrafiktjenestemæssige område.

Naviair følger ICAO's arbejde på det lufttrafiktjenestemæssige område gennem brancheorganisationen CANSO, jf. nedenfor, og gennem Statens Luftfartsvæsen, som varetager Danmarks medlemskab af ICAO.

CANSO:

Naviair er fulgyldigt medlem af den verdensomspændende interesseorganisation for Service Providers, CANSO. Naviair deltager aktivt i denne organisation, som blandt andet har stor indflydelse på EU's udformning og løbende implementering af Single European Sky pakken (SES) og det tekniske program SESAR.

CANSO's udtalte mål i forbindelse med implementeringen af SES pakken, sker bedst ved en såkaldt "bottom up approach", således at de nuværende udøvere af lufttrafiktjenester på eget initiativ finder sammen i alliancer eller andre former for forstærket samarbejde med henblik på at forbedre leverancer og effektivitet.

Eksternt forandringspres og udvikling

Det eksterne forandringspres som branchen er underlagt er sammenfattet i nedenstående model. Af samme model fremgår det, hvilke strategiske områder Naviair har

vurderet essentielle at sætte i fokus på for at imødekomme forandringspresset og sikre Naviairs fortsatte eksistens og udvikling.

Det eksterne forandringspres



Strategiske fokusområder

- Sikre fortsat vækst som en forudsætning for at overleve som selvstændig virksomhed
- Sikre vækst og størst mulig indflydelse i et dereguleret og konkurrencepræget marked gennem indgåelsen af internationale alliancer
- Sikre "Best in class performance" på væsentlige parametre som sikkerhed, effektivitet, regularitet, kvalitet og pris/omkostninger
- Skabe klarhed og overblik over forandringerne og styre og udvikle organisation og medarbejdere, så kernekompetencer og erfaringer udnyttes bedst muligt

De strategiske fokusområder som fremgår af ovenstående model er fundamentet for Naviairs strategiske platform, som er beskrevet i efterfølgende afsnit.

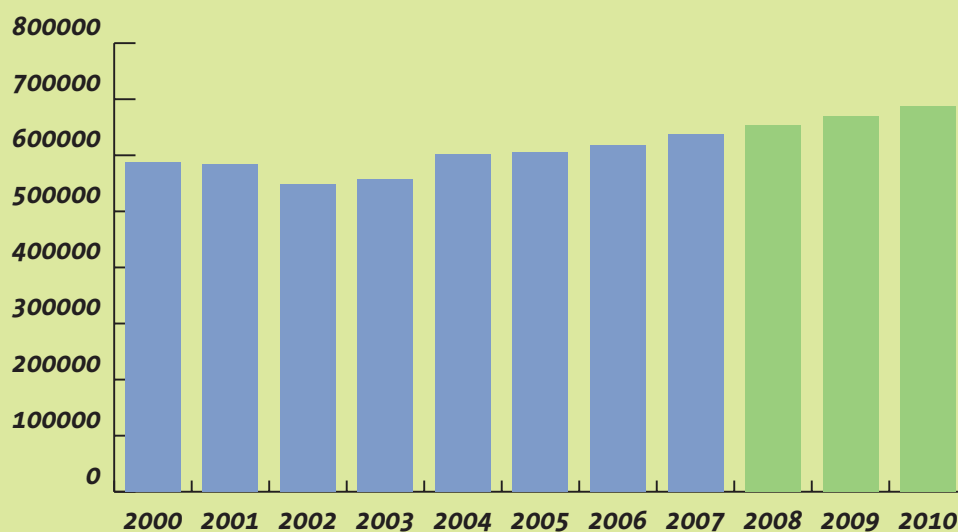
Forventninger

- til trafikudvikling i dansk luftrum

I årene frem til og med 2010 forventes en gennemsnitlig stigning på 2,5 % i En route trafikken. Der arbejdes således fortsat med en forholdsvis stabil men beskednen vækst. Udviklingen fremgår af figuren nedenfor.

Til trods for Københavns lufthavns forventninger om et stigende antal passagerer forventer Naviair et uændret antal operationer på lufthavnen. Det skyldes, at luftfartsselskaberne opererer med en højere belægning på flyene. På Billund lufthavn forventes en stigning på 2,5 %.

Trafikprognose 2000-2010



Den strategiske platform

MISSION

Naviair udvikler og leverer sikre og effektive ydelser til luftfarten.

VISION

Vores vision er at være blandt de bedste ATM Service Providers i Europa.

Vi vil sikre en fortsat udvikling og en stærk position hos kunder og samarbejdspartnere ved at indgå internationale alliancer.

Vi vil realisere vores vision og mål gennem målrettet medarbejderudvikling og løbende forbedring og standardisering.

Rationalet bag visionen

Naviair ser alliancer og nye markeder/nye kunder – som en vigtig forudsætning for vækst og for at overleve som virksomhed.

Naviair ønsker indflydelse på og en selvstændig rolle i et fremtidigt dereguleret marked og vil satse på internationale alliancer for at skabe vækst gennem nye markeder og nye kunder.

Naviairs rolle skal styrkes ved "Best in class performance" på væsentlige parametre: sikkerhed, effektivitet, regularitet, kvalitet og pris/omkostninger som:

- Gør Naviair til en attraktiv partner.
- Giver Naviair manøvrerum ift. nøgleinteressenter.
- Giver Naviair mulighed for at konkurrere effektivt i et dereguleret marked.
- Giver Naviair et sundt grundlag for vækst.

Naviair vil satse på at rekruttere dygtige medarbejdere og målrettet udvikle medarbejdernes kompetencer.

Naviair vil stræbe mod forbedringer og vil satse på standardisering af både udstyr og medarbejdermetodikker.

De 7 delstrategier

Naviairs 7 delstrategier, skal sikre opfyldelsen af vores mission og indfrielsen af visionen. Med udgangspunkt i udviklingen og det fortsatte eksterne forandingspres, som

branchen er udsat for, er de 7 delstrategier evalueret og tilpasset. De justerede delstrategier og tilhørende mål ses nedenfor.

Marked

Naviair vil sikre og udvikle sin markedsposition som leverandør af flyvekontrol i Danmark og i Norden – Først og fremmest gennem NUAC.

Rationale:

Det eksterne forandingspres vil føre til, at der i fremtiden vil være færre og større Service Providers og færre kontrolcentraler i Europa. Der vil samtidig blive stillet store krav om, at Service Providers skal være effektive. Samarbejdet mellem Service Providers er den eneste vej frem for en fremtidig platform i Single European Sky.

Mål:

- Naviair vil etablere NUAC-selskabet. Naviair er medejer af selskabet.
- Naviair vil bruge NUAC som afsæt for at etablere et samarbejde med andre ANS providers.
- Naviair vil være leverandør af indflyvnings- og tårnkontrollen i Københavns lufthavn, Kastrup og Roskilde samt Billund lufthavn.
- Naviair vil levere tekniske og operative ydelser til de øvrige danske lufthavne.

Kunder

Naviair vil styrke og udvikle kunderelationer. Dette skal ske igennem tæt samarbejde med fokus på sikkerhed, pris og kvalitet således, at Naviairs ydelser understøtter kundernes vækst.

Rationale:

Det eksterne forandingspres og privatiseringstendenser i markedet medfører, at Naviair i højere grad skal fokusere på at understøtte kundernes behov.

Mål:

- Naviair vil understøtte luftfartsselskaberne og lufthavnernes vækst ved øget samarbejde og fælles planlægning.
- Naviair vil etablere og drive et målrettet Customer Care Program, for at sikre løbende opfølgning på vores kunders behov.

Services/produkter

Naviair vil levere flyvekontrolltjeneste, og igennem certificering efter common requirement og ISO samt målrettet udvikling gøre ydelserne attraktive for nye og eksisterende kunder.

Rationale:

For at sikre, fastholde og udvikle Naviairs position som Service Provider, er der behov for, fortsat at forbedre og optimere vores kerneydelser.

Mål:

- Naviair vil levere flyvekontrolltjeneste.
- Naviair vil levere teknisk vedligehold.
- Naviair vil løbende udvikle sikkerhedsniveau, kapacitetsniveau samt virksomhedens økonomiske effektivitet.

Alliancepartnere/relationer

Naviair vil styrke det europæiske samarbejde indenfor lufttrafiktjeneste (ANS) samt relationerne til SLV, for derigennem at sikre fundamentet for Naviairs vækst og udvikling.

Rationale:

Et bredt og solidt samarbejde er essentiel for at sikre den nødvendige styrke i forhold til de øvrige aktører på markedet.

Mål:

- Naviair vil samarbejde med Transportministeriet og SLV om gennemførelse af strategierne.
- Naviair vil via Entry Point North og COOPANS udvikle et tættere samarbejde med de nordeuropæiske service providers.

Leverandører

Naviair vil generelt satse på standardiserede systemer og løsninger.

Rationale:

For at øge konkurrenceevnen i markedet, er det essentielt at optimere og effektivisere, hvilke blandt andet skal ske ved øget professionalisme i forhold til leverandørstyring.

Mål:

- Naviair vil på baggrund af specifikke behovsvurderinger, fokuserede udbudsforretninger og en stram leverandørstyring satse på automatiserede og standardiserede systemer.
- Naviair vil satse på tætte relationer til vores leverandører.
- Naviair vil indgå nye alliancer med andre leverandører med COOPANS som forbillede

Kompetencer

Naviair vil gennemføre målrettet kompetenceudvikling for at sikre, at alle produkter/services kan leveres med vægt på sikkerhed, pris og kvalitet.

Rationale:

Naviairs kompetencer er en forudsætning for løbende at kunne udvikle virksomheden og markedsføre kerneydelserne.

Mål:

Naviair vil udvikle sine kompetencer inden for:

- Teknisk/operativ flyveledelse
- Ledelse
- Forandringsledelse
- Program- og projektledelse

Ledere og Medarbejdere

Naviair vil tilbyde attraktive arbejdspladser med gode faglige og personlige udviklingsmuligheder og med respekt for den hele medarbejder.

Rationale:

”Best in class Performance” forudsætter en organisation, der svinger i takt. Det kræver såvel et leder- som medarbejderudviklingsforløb, der fastlægger ansvar og kompetencer samt normer og spilleregler.

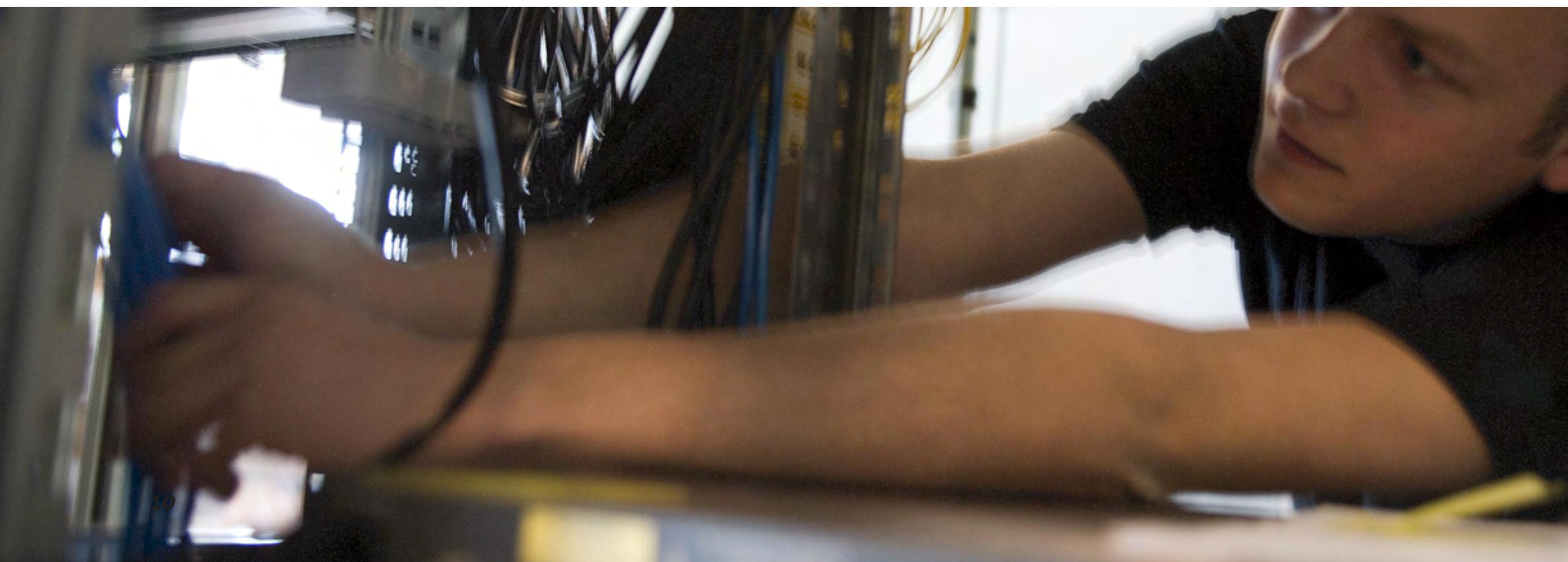
Mål:

Ledere

- Naviair vil implementere og fastholde en klar og forretningsorienteret ledelsesmodel, som sætter retningen for udviklingen af alle ledere.

Medarbejdere

- Naviair vil sikre, at medarbejderne til stadighed kan udvikle sig i Naviairs organisation.
- Naviair vil sikre, at medarbejderne til stadighed har de nødvendige faglige og sociale kompetencer, der understøtter kerneforretningen.



Programportefølje

Med henblik på at til sikre indfrielsen af målene i de 7 delstrategier er en række programmer igangsat. For alle programmerne er der nedsat styregrupper, som er ansvarlige for, at programmet drives i henhold til scope.

Endvidere har Naviair implementeret et tværorganisatorisk porteføljestyringsystem, som sikrer en løbende tværorganisatorisk koordinering af programmerne, primært i forhold til programmernes ressourcetræk.

CASIMO

CASIMO er et teknisk og økonomisk meget omfattende program, som Naviair har sat i drift ved udgangen af 2007. Naviair leverer nu lufttrafiktjeneste via et nyt og mere moderne teknisk ATM-system. I 2007 har det primære fokus været at få CASIMO-programmet afsluttet og sat i drift. I 2008 vil fokus blive ændret og være præget af indkøring og optimering.

NUAC

NUAC er et program, der er igangsat med henblik på at undersøge mulighederne for et tættere samarbejde mellem Danmark og Sverige om levering af flyvekontrolltjeneste i et fælles luftrum over Danmark og Sverige. Programmet er en konsekvens af ønsket om europæisk harmonisering af luftrummet, herunder varetagelsen af Single European Sky (SES) forordningen.

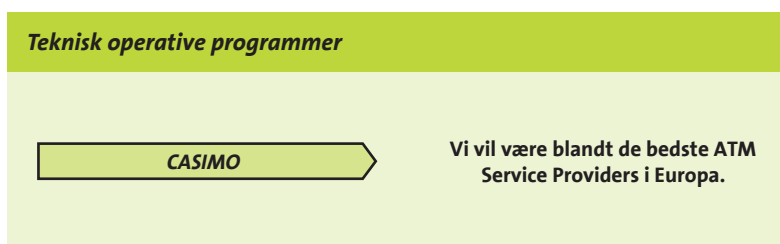
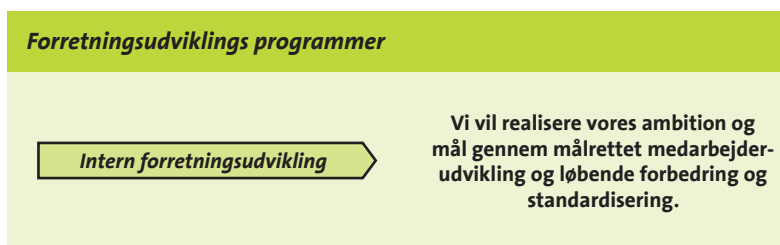
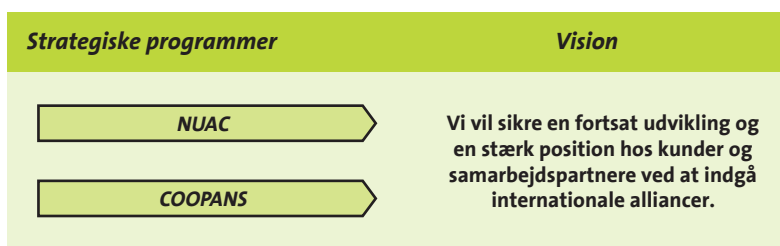
I 2006 færdiggjorde NUAC-programmet en omfattende business case, som beskriver forskellige scenarier for et samarbejde mellem Danmark og Sverige. I 2007 tilvebragte NUAC-programmet den supplerende viden, som er nødvendig, for at der kan træffes beslutning om en realisering af programmet.

I 2008 vil ét scenarium – ”den operationelle alliance” - blive yderligere bearbejdet. ”Den operationelle alliance” er et samarbejde, hvor de tre eksisterende kontrolcentraler udøver lufttrafiktjeneste i dansk og svensk luftrum gennem et fælles selskab.

COOPANS

COOPANS er et samarbejde, der har til formål at harmonisere procedurer og standardisere de respektive ATM-systemer, der er fundamentet for levering af lufttrafiktjeneste.

Samarbejdet pågår mellem serviceproviderne i Sverige, Irland og Danmark og med Thales som leverandør og samarbejdspartner. Målet er en harmonisering med løbende opgraderinger, således at en total udskiftning af ATM-systemerne kan undgås.



Intern forretningsudvikling

Den interne forretningsudvikling er et tværgående program med et internt fokus, og består af konkrete aktiviteter på tværs af organisationen samt en række HR-opgaver f.eks. ledelses- og kompetenceudviklingen. Det er programmets formål at styrke udviklingen af den fælles kultur og interne kommunikation.

Fokusområder 2008

Naviair har udvalgt 3 fokusområder til at adressere de udfordringer virksomheden står over for i 2008. Disse fokusområder er med til at sikre, at vi leverer et sikkert

produkt med høj regularitet og med brug af færrest mulige omkostninger.

”Attraktiv virksomhed”

Naviair skal opleves som en attraktiv virksomhed, der kan fastholde og tiltrække kompetente medarbejdere. Derfor vil vi fortsat udvikle samarbejdet på tværs i virksomheden samtidig med, at de forretningsmæssige rammer for den fremtidige udvikling skabes.

”Sikker og stabil drift”

De nye trafikstyringssystemer skal fuldt ud implementeres i 2008. Hovedudfordringen for Naviair bliver at varetage den daglige drift og samtidig opfylde kundernes behov.

”Enkel og effektiv administration”

De administrative hovedsystemer har bevidst fået tilført begrænsede ressourcer i en periode. I 2008 skal disse programmer i centrum og vi skal høste af de tidligere års investeringer.



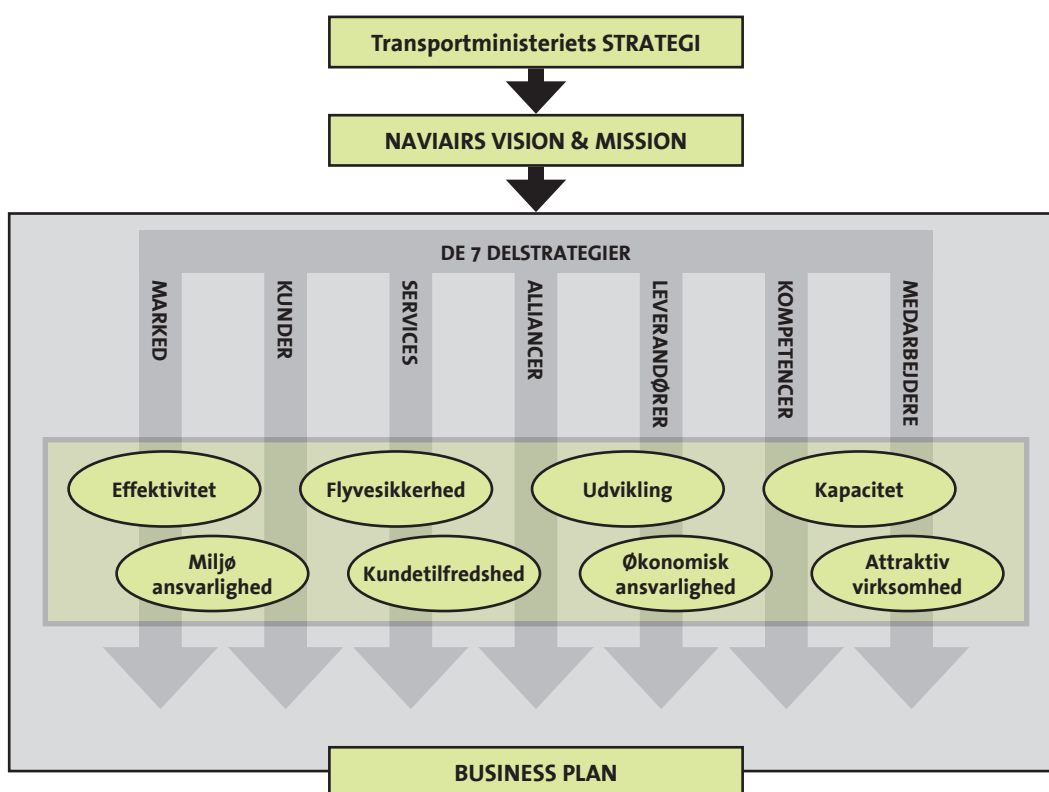
Naviairs kritiske succesfaktorer (KSF'ere)

Naviairs strategi er tilpasset det eksterne og interne forandringspres samt krav og forventninger fra virksomhedens ejer, Transportministeriet (TRM). Naviair har i forlængelse heraf identificeret og fastlagt en række KSF'ere, der skal

sikre, at Naviair realiserer sine langsigtede mål, som er fastlagt ud fra det strategiske grundlag og konkretiseret i de 7 delstrategier

Der er ved udarbejdelsen af Businessplan 2008 – 2010 foretaget en revurdering af de kritiske succesfaktorer, som herefter er:

- **Effektivitet:** Naviair anvender ressourcer så virkningsfuldt som muligt
- **Sikkerhed:** Naviair tilsikrer et højt flyvesikkerhedsniveau
- **Kapacitet:** Naviair tilvejebringer tilstrækkelig kapacitet og leverer trafikafvikling med minimale forsinkelser
- **Kundetilfredshed:** Luftfartsselskaber og lufthavne skal opleve en sikker og effektiv service
- **Miljøansvarlighed:** Naviair tilsikrer en trafikafvikling, som minimerer støj og reducerer luftforurening.
- **Økonomisk ansvarlighed:** Være økonomiske bevidste i alle henseender.
- **Udvikling:** Tilsikre udvikling af Naviair gennem alliancer, harmonisering og standardisering.
- **Attraktiv Virksomhed:** Naviair har positive og velfungerende medarbejdere med de rigtige kompetencer



Balanced Scorecard 2008

På baggrund af de fastlagte KSF'ere er der opstillet en række konkrete mål (Key Performance Indicators – KPI'er), der skal sikre, at Naviair bevarer fokus og retning mod indfrielsen af sine strategiske målsætninger. Opfølgningen på de konkrete mål sker via Naviairs interne forretningsmæssige

styresystem, Balanced Score Card (BSC). Status på de identificerede målepunkter (KPI'er) offentliggøres hver måned på Naviairs intranet.

KPI'erne revurderes én gang om året. I 2008 måles der på de KPI'er, der er nævnt på de kommende sider.

KEY PERFORMANCE INDICATORS (KPI)		Kunder
KPI	Definition af KPI	Mål
Brugertilfredshed <i>KSF relation: Kundetilfredshed</i>	I 2008 gennemføres tilfredshedsundersøgelsen blandt piloter. Tilfredshed måles som det antal brugere, der enten er meget tilfredse eller tilfredse med Naviairs ydelser	> 90% tilfreds/meget tilfreds
Antal hændelser <i>KSF relation: Flyvesikkerhed</i>	Antallet af alvorlige hændelser (ACC, TWR/APP CPH og provins-lufthavne), hvor Naviair har været i direkte eller indirekte årsag til forløbet opgjort pr. 100.000 operationer	< 2,49 pr. 100.000 operationer
Forsinkelser - En Route <i>KSF relation: Kapacitet</i>	Den gennemsnitlige forsinkelse i minutter pr. operation. Målkravet tager hensyn til en kapacitetsnedgang i begyndelsen af året som en konsekvens af ibrugtagning af det nye trafikstyringssystem CASIMO	< 1,5 minut pr. operation
Forsinkelser Tower/Approach København <i>KSF relation: Kapacitet</i>	Den gennemsnitlige forsinkelse i minutter pr. operation. Målkravet tager hensyn til kapacitetsnedgang i begyndelsen af året som en konsekvens af ibrugtagning af det nye trafikstyringssystem CASIMO er målet	< 1,0 minut pr. operation
Miljøhensyn - støjklager <i>KSF relation: Miljøansvarlighed</i>	Antal tilfælde, hvor Naviair er direkte eller indirekte årsag til uberettigede overtrædelser af de bestemmelser, der skal begrænse støjen på lufthavnene	< 5 overtrædelser



KEY PERFORMANCE INDICATORS (KPI)		Økonomi
KPI	Definition af KPI	Mål
Overholdelse af lånemaksimum <i>KSF relation: Økonomisk ansvarlighed</i>	Træk på lånemaksimum	< 90%
Forbrug på lufttrafiktjeneste i Danmark <i>KSF relation: Økonomisk ansvarlighed</i>	Forbruget måles i forhold til det budget, Naviair har på Finansloven til lufttrafiktjeneste i Danmark	Afvigelse < 2 %
Forbrug på lufttrafiktjeneste i Grønland <i>KSF relation: Økonomisk ansvarlighed</i>	Forbruget måles i forhold til det budget, Naviair har på Finansloven til lufttrafiktjeneste i Grønland	Afvigelse < 2 %
Indtægter for En Route trafik <i>KSF relation: Økonomisk ansvarlighed</i>	Trafikindtægter bortset fra de indtægter, der kommer fra SLV og DMI	> 2 % i fht. budget
Indtægter på afgift for flyveledelse på CPH <i>KSF relation: Økonomisk ansvarlighed</i>	Tallet omfatter indtægter på afgift fra flyveledelse i både København og Roskilde lufthavn	> 2 % i fht. budget
Indtægter på afgift for flyveledelse på Billund <i>KSF relation: Økonomisk ansvarlighed</i>	Tallet omfatter indtægter på afgift fra flyveledelse på Billund lufthavn	> 2 % i fht. budget
Resultat efter N+2 <i>KSF relation: Økonomisk ansvarlighed</i>	Faktisk udvikling i det økonomiske resultat for Naviairs cost-baseregnskab. Over tid skal dette regnskab balancere, dvs, hverken udvise over- eller underskud	Positiv afvigelse ift. budget



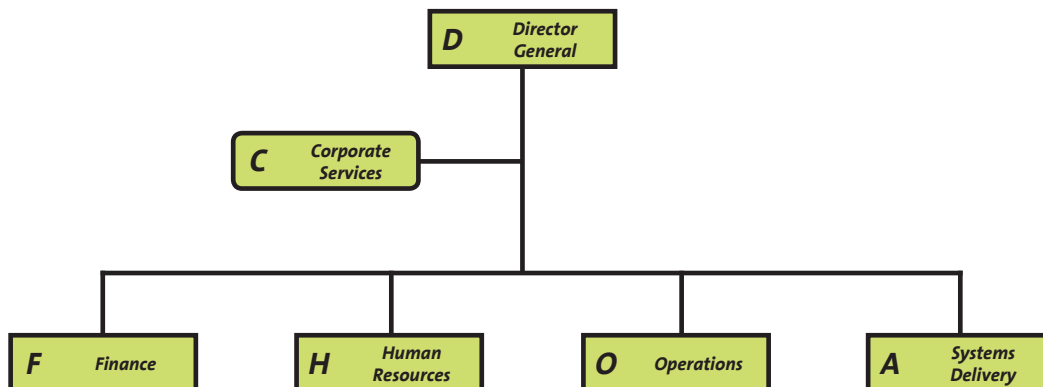
KEY PERFORMANCE INDICATORS (KPI)		Internt
KPI	Definition af KPI	Mål
Tilgængelighed ODS'er i kontrolcentralen <i>KSF relation: Flyvesikkerhed</i>	Den procentvise tilgængelighed af radardisplays i kontrolcentralen	> 99,9%
Tilgængelighed af radardækning <i>KSF relation: Flyvesikkerhed</i>	Den procentvise tilgængelighed af radarstationerne i dansk luftrum (Copenhagen FIR) tilgængelighed	> 99,5%
Tilgængelighed af radio/nødradio systemer <i>KSF relation: Flyvesikkerhed</i>	Den procentvise tilgængelighed af kommunikationssystemer, der anvendes til radiokommunikation med luftfartøjer	> 99,5%
Hændelsesudredning <i>KSF relation: Flyvesikkerhed</i>	Ved de kategorier af hændelser, hvor der foretages hændelsesudredning, skal der foreligge en foreløbig analyse senest 3 hverdage efter hændelsen	> 95%
Disponeringseffektivitet - En Route (operationer) <i>KSF relation: Effektivitet</i>	En Route antal operationer pr. flyvelederårsværk til vagter (ATCO in OPS)	> 6300
Disponeringseffektivitet TWR/APP CPH (operationer) <i>KSF relation: Effektivitet</i>	Tower/Approach (CPH) antal operationer pr. flyvelederårsværk til vagter (ATCO in OPS).	> 4150
Administrativ og teknisk produktivitet <i>KSF relation: Effektivitet</i>	Antal medarbejdere i alt pr. operativ flyvelederårsværk til vagter	< 2,0



KEY PERFORMANCE INDICATORS (KPI)		Læring & vækst
KPI	Definition af KPI	Mål
Medarbejdertilfredshed <i>KSF relation: Attraktiv virksomhed</i>	Medarbejdertilfredshed måles i den årlige trivselsundersøgelse for alle medarbejdere i Naviair. Målet er at medarbejdertilfredsheden er øget siden sidste undersøgelse	> 75 %
Lederevaluering <i>KSF relation: Attraktiv virksomhed</i>	Med udgangspunkt i den årlige lederevaluering måles medarbejdernes samlede tilfredshed med ledelsen i Naviair. Målet er at tilfredsheden er øget siden sidste evaluering	> 80 %
Medarbejderforhold, sygdom <i>KSF relation: Attraktiv virksomhed</i>	Sygefravær måles som det gennemsnitlige antal sygedage pr. medarbejder i de seneste 12 måneder	< 7 dage
Medarbejderomsætning <i>KSF relation: Attraktiv virksomhed</i>	Medarbejderomsætning er antallet af fratrådte medarbejdere over de sidste 12 måneder i procent af det gennemsnitlige antal ansatte i samme periode	< 6 %
Beståelsesprocent for flyvelederruddannelsen <i>KSF relation: Attraktiv virksomhed</i>	Beståelsesprocenten på flyvelederruddannelsen måles som antallet af beståede flyveledere i procent af antallet af optagne aspiranter på det enkelte hold	> 75%
NUAC <i>KSF relation: Udvikling</i>	Programmets fremdrift i forhold til leveranceplan, kvalitet og økonomi	> 90 %

Naviairs organisation

Pr. 1. januar 2008.



For en mere detaljeret organisationsplan henvises til Naviairs hjemmeside: www.naviair.dk

Naviairs værdier & kulturmodel

Vi er kundeorienterede

Medarbejdere i Naviair lytter til kunderne og gør en stor indsats for at forstå og tilgodese deres behov. Vi leverer det rigtige produkt inden for tid og budget og forsøger samtidig at levere lidt mere end forventet.

Vi er forandringsparate

Medarbejdere i Naviair spørger nysgerrigt ind til nye ideer og forslag. Vi ser muligheder frem for begrænsninger, og vi er ikke bange for nye udfordringer.

Vi er ansvarlige

Medarbejdere i Naviair er loyale og bakker op om trufne beslutninger. Vi tager ansvar for det, vi siger og gør, vi opfører os ordentligt, og vi er engagerede.

Vi er samarbejdsorienterede

Medarbejdere i Naviair respekterer hinanden personligt og fagligt. Vi arbejder for Ét Samlet Naviair og søger at forstå ånden i det, der bliver sagt. Vi viser tillid over for hinanden og deler viden og erfaringer.

Vi er effektive

Medarbejdere i Naviair er opsatte på at gennemføre opgaver hurtigt og korrekt. Vi søger ekspertisen hvor den findes, vi er omkostningsbevidste, og vi fremmer gode forslag og ideer.



Forkortelser

ACC: Area Control Centre

ANS: Air Navigation Service

APP: Approach

ATC: Air Traffic Control

ATCO in OPS: Vagtgående flyveleder

ATM: Air Traffic Management

BSC: Balanced Scorecard

CANSO: The Civil Air Navigation Services Organisation

CASIMO: CATCAS Simulator MOdernisering (det kommende flyvekontrollsystem)

CATCAS: Copenhagen Air Traffic Control Automated System (det eksisterende flyvekontrollsystem)

CFMU: Central Flow Management Unit

COOPANS: CO-Operation of Air Navigation service Providers

CPH: Københavns Lufthavn

DMI: Danmarks Meteorologiske Institut

Entry Point North: Nordisk ATS Akademi. Ejet af Naviair, LFV (Sverige) og Avinor (Norge).

ICAO: International Civil Aviation Organization

ISO: International Organization for Standardization

KPI: Key Performance Indicators

KSF: Kritiske succesfaktorer

NUAC: Arbejdsnavn for fælles dansk-svensk program vedrørende fremtidig udøvelse af lufttrafiktjeneste i dansk-svensk luftrum

SES: Single European Sky

SESAR: EU program om udvikling af den nye generation af et europæisk lufttrafikstyringssystem (ATM-system).

SLV: Statens Luftfartsvæsen

TWR: Tower

*Naviair
Naviair Allé 1
2770 Kastrup*

*T +45 3247 8000
F +45 3247 8800
www.naviair.dk*

Naviair er en statsvirksomhed under Transportministeriet

NAVIAIR

Air Navigation Services