



TEPE SAVUNMA

VE GÜVENLİK SİSTEMLERİ



**TÜRKİYE'NİN YEREL
ÖZEL GÜVENLİK ŞİRKETİ**



**YÜKSEK KALİTELİ
İNSAN KAYNAĞI**



**EKONOMİK
SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK**



**SOSYAL
SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK**



**ÇEVRESEL
SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK**



**DİJİTAL
DÖNÜŞÜM**



**TEKNOLOJİ ENTEGRELİ
ÇÖZÜMLER**



**ÜLKE GENELİNDE
HİZMET**



**DÜRÜSTLÜK VE
PROFESYONELLİK**



**EĞİTİME
KATKI**



**ETİK VE ŞEFFAF
PAYDAŞ DİYALOĞU**



**MÜŞTERİ HİZMETLERİNDE
MÜKEMMELİYET**

**TEPE SAVUNMA VE GÜVENLİK
SİSTEMLERİ SAN. A.Ş.**



SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK RAPORU

2020





Tepe Savunma ve Güvenlik Sistemleri San. A.Ş., “Güvenle Yeni Bir Gelecek” sürdürülebilirlik yaklaşımı ile sahiplendiği ve geleceği bugünden koruma arzusu ile geliştirmeye devam ettiği tüm sürdürülebilirlik projelerini, 2020 yılında geliştirmeye ve güçlendirmeye devam etmiştir. Bu amaçla, Türkiye genelinde tüm çalışanları ile birlikte % 6,5 büyüme oranı ile çalışmalarına hız kesmeden devam etmiştir. 2020 yılı salgın şartlarında ekonomik anlamda zor bir yıl olmasına rağmen, Tepe Savunma ve Güvenlik Sistemleri San. A.Ş., 2020 yılını da büyüme kaydederek tamamlamıştır.

**Tepe Savunma ve
Güvenlik Sistemleri San. A.Ş.**

- 81 şehir
- Türkiye genelinde, dört fiziki güvenlik operasyon direktörlüğü ve 14 Bölge Temsilciliği
- 12.530 çalışan
- 515 müşteri
- % 6,5 sektör büyüme oranı
- 2012-2020 yıl aralığında Türkiye Fortune 500 sıralamasında yer alma

**Tepe Savunma ve
Güvenlik Sistemleri San. A.Ş.
Müşterilerinin İş Alanları**

- AVM
- Bankacılık/Finans
- Lojistik/Depo
- Eğitim Kurumu
- Elçilik/Yabancı Misyon
- Enerji
- İş Merkezi-Site-Konut
- Liman-Marina
- Maden
- Otomotiv
- Perakende/Mağazacılık
- Sağlık
- Sanayi/Üretim
- Turizm/Otelcilik



İçişleri Bakanlığı'nca verilmiş
Özel Güvenlik Şirketi Faaliyet İzin Belgesi ve
Özel Güvenlik Eğitim Kurumu Faaliyet İzin Belgesi
bulunan Tepe Savunma, yetkili belgelendirme
şirketi tarafından verilmiş ISO 9001 Kalite Belgesi,
Denizcilik Müsteşarlığı'nca verilmiş
Limanlara ve Gemilere Yönelik Tanınmış Güvenlik
Kuruluşu (RSO) Yetki Belgesi, TSE tarafından
verilmiş Hizmet Yeri Yeterlilik Belgeleri ve
Milli Savunma Bakanlığı tarafından verilmiş
"Tesis Güvenlik Belgesi"ne sahiptir.



İÇİNDEKİLER

KURUCUMUZ İHSAN DOĞRAMACI; DAHA İLERİYE... EN İLERİYE...	11
GENEL MÜDÜR MESAJI	16
KURUMSAL YAPIMIZ	20
27 YILLIK TARİHÇEMİZ	26
HAKKIMIZDA	32
FİNANSAL GÖSTERGELER	36
SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK RAPORU HAKKINDA	42
SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK STRATEJİMİZ, VİZYONUMUZ VE TAAHHÜTLERİMİZ	48
KURUMSAL YÖNETİM	56
RİSK YÖNETİMİ	58
MÜŞTERİLERİMİZ İLE BİR BÜTÜNÜZ	68
İNSAN KAYNAĞIMIZ, DEĞERLERİMİZ	86
TEPE AKADEMİ UZAKTAN EĞİTİM PLATFORMUMUZ	106
TEDARİKÇİLERİMİZ	112
TOPLUMA KATKIMIZ	114
BİRLEŞMİŞ MİLLETLER SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK KALKINMA HEDEFLERİNE KATKIMIZ	124

**Yaklaşık yüz yıllık yaşamını tüm insanlığa adanmış
Prof. Dr. İhsan Doğramacı,**



**Binlerce gencin hayatına
dokunmuş bir eğitimci olarak**

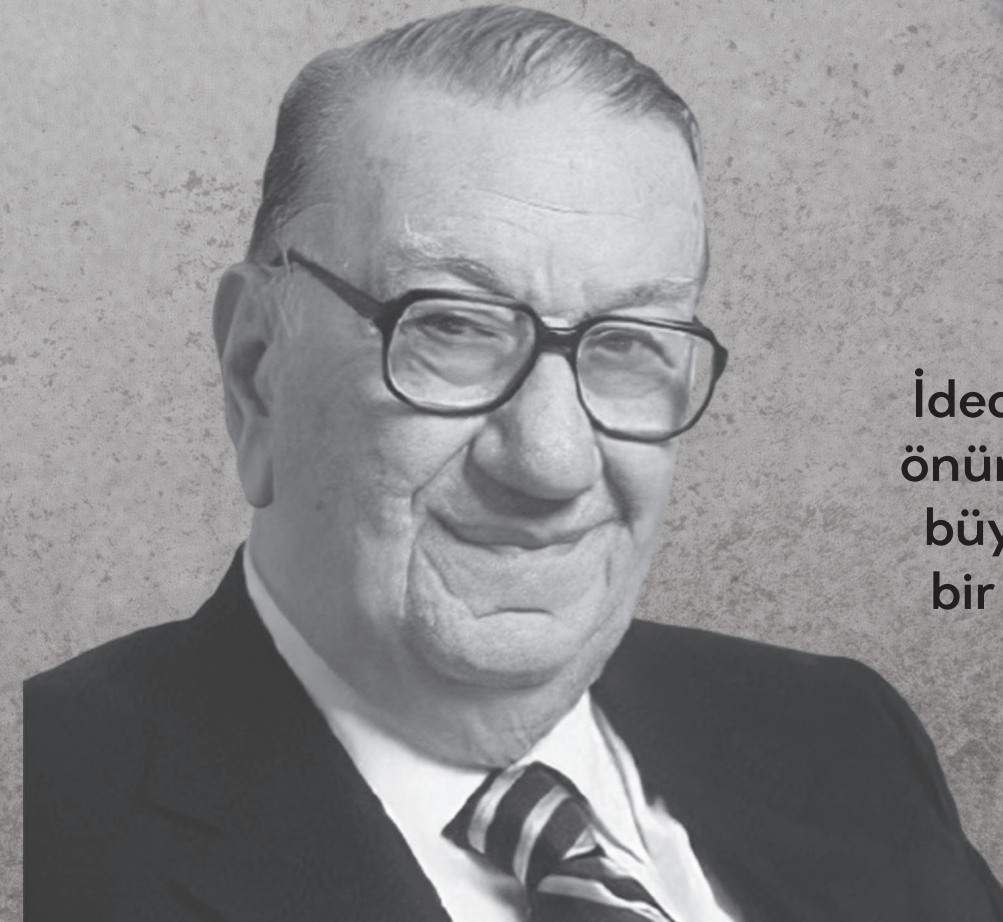


**Sürekli gelişimi destekleyen
cesur bir girişimci olarak**

**Sıra dışı ve yaratıcı fikirleriyle geniş
perspektif sahibi bir vizyoner olarak**



**Bilimin gelişmesi için durmadan
çalışmış bir bilim insanı olarak**



**İdeallerine erişme yolunda
önüne çıkan engellere karşı
büyük mücadeleler veren
bir cesaret örneği olarak**



Ülkemizi çeşitli uluslararası platformlarda temsil eden bir **dünya vatandaşı** olarak



Farklı sektörlerde faaliyet gösteren ve ilkleri başaran onlarca şirketin **kurucusu** olarak



Ankara'da kurulan hayallerin, birçok farklı ülkeye uzanmasını sağlayan bir **idealist** olarak

Sanatın gelişmesi için büyük katkılar sunan bir **sanatsever** olarak



Eğitim ve sağlık kurumlarında yaptığı yenilikçi uygulamalarıyla örnek bir **vatansever** olarak



Yaklaşık yüz yıllık yaşamını tüm insanlığa adanmış
Prof. Dr. İhsan Doğramacı,
"Daha ileriye... En iyiye..." sözüyle her zaman
en iyisini yapmamızı
öğütleyen bir lider olarak daima fikirleri, değerleri
ve idealleriyle kalbimizde yaşayacaktır.

Kurucumu Prof. Dr İhsan Doğramacı'yı vefatının
11.yılında saygı, sevgi ve özlemle anıyoruz.



Sürdürülebilir, geleceğe dönük
ve en iyiyi hedeflemiş yaşam
anlayışının sahibi kurucumuz
İHSAN DOĞRAMACI'nin
anısına...



Bora Doğualp
TEPE SAVUNMA VE GÜVENLİK SİSTEMLERİ A.Ş.
GENEL MÜDÜRÜ

Değerli Paydaşlarımız,

2020 yılı tüm dünyanın olduğu gibi, ülkemizin de salgın şartları ile mücadele etmeye odaklandığı zor bir yıl oldu. Öncelikle bu zor şartlarda, çalışmalarını başarı ile yerine getirmek için çaba gösteren tüm çalışma arkadaşlarımı kutluyorum ve çok teşekkür ediyorum.

Tepe Savunma ve Güvenlik Sistemleri San. A.Ş., olarak sahip olduğumuz teknolojik alt yapımız, iş gücü kapasitesi ve kurumsal risk ve fırsatların başarı ile yönetilmesini sağlayan iş süreç takip sistemimiz ile salgın sürecinin başarılı ile yönetimini sağladık ve halen tüm çalışmalar, azami dikkat ve hassasiyet ile yerine getirilmektedir.

Bu dönemde gerek sahada ve gerek ise ofis ortamlarında, farklı süreç takip sistemleri geliştirdik. Salgınla beraber, Özel Güvenlik Görevlilerimiz, yeni ve ilave görev tanımlarını da yerine getirmeye başladı. Hizmet verdiğimiz müşterilerimizin tesis, kurum, site vb. alanlarına giriş yapan kişilerin ateşini ölçmek ve maske takıp takmadığını kontrol etmek gibi ek görevleri başarı ile yerine getirdiler. Bu yeni görevlerin, yasal bir zeminde takibini yapabilmek için, gerekli yasal girişimler, Hukuk departmanımızın ilgili kurumlarla kurduğu hızlı ve iyi iletişimle çözüme kavuşturulmuştur. Sokağa çıkma yasaklarının söz konusu olduğu dönem ve bölgelerde, hizmetin hiçbir aksama ile karşılaşmadan, devamlılığının sağlanabilmesi için, çalışanlarımızın, ulaşım ve iase ihtiyaçlarının başarı ile ve hızlı bir şekilde çözümünü sağladık.

Salgın süreç yönetiminde en önemli ve hassasiyet gösterdiğimiz konulardan bir tanesi de, hizmet sunduğumuz müşterilerimizin, kendi alanlarında pozitif vaka çıktığında, temas eden tüm ekibin yerine hızlıca yeni bir ekip kurulması konusunda hızlı ve aksaksız hareket edebilmek ve süreci yönetebilmektir. Tepe Savunma olarak, Türkiye'nin tüm illerinde, güçlü bir operasyonel ekip ile hizmet veren bir kurum olarak, bu kapsamdaki sorunların çözümü ve takibi başarı ile yerine getirildi.

Bilkent Holding kuruluşu olarak sahip olduğumuz kurumsal miras ve değerlerimiz ile, sadece Tepe Savunma çalışan ve müşterileri için değil, Covid-19 salgını ile mücadelede gerekli olabilecek içerikler kapsamında hazırlanmış Tepe Akademi online eğitimlerini, ücretsiz olarak tüm topluma açtık.

Bu dönemde, çalışanlarımızın sağlığını koruyabilmek amacı ile koruyucu önlemlerin alınması, çalışanlarımız için kişisel koruyucu malzeme temini, işe gidiş gelişlerinde, sağlıklarını riske atmayacakları, ulaşım çözümleri geliştirmemiz, bu kapsamda uygulamaya aldığımız çalışmalarımızdan bazılarıdır. Ürün ve hizmet tedariki sağladığımız tedarikçilerimizin en doğru ve kaliteli ürün ve hizmeti karşılayabilecek ve aynı zamanda aksaksız lojistik hizmeti sunabilecek yapıda olmalarının, kendi kurumsal süreçlerimiz için de ne kadar önem taşıdığını bir kez daha deneyimledik.

Salgın süreci kapsamında, sahada görev yapan ekiplerimizin mevcut eğitimlerinin de başarı ile ve aksama olmaksızın yerine getirilmesi, kurum olarak her daim olduğu gibi önceliğimiz idi. Bu kapsamda, 2016 yılında Tepe Savunma markası olarak hizmet vermeye başlamış olan, Tepe Akademi online eğitim platformumuz, uzaktan eğitimin öneminin büyük bir hızla arttığı bu dönemde de, gerek kurum çalışanlarımızın ve gerek ise ihtiyaç duyan müşterilerimizi her daim yanında oldu ve güçlü eğitim içeriği ile hizmet vermeye devam etti.

Bilkent Holding kuruluşu olarak sahip olduğumuz kurumsal miras ve değerlerimiz ile, sadece Tepe Savunma çalışan ve müşterileri için değil, Covid-19 salgını ile mücadelede gerekli olabilecek içerikler kapsamında hazırlanmış Tepe Akademi online eğitimlerini, ücretsiz olarak tüm topluma açtık. Eğitimlerin tamamlanma oranının, %95 gibi yüksek bir seviyede gerçekleşmesi, kurum olarak topluma sağladığımız katkı sebebi ile bizim için çok büyük bir değerdi. Halen sürekli gelişen eğitim içeriklerimiz ile çalışanlarımızın, mesleki eğitimlerinin de aksamadan devam edebilmesinde, kurduğumuz Tepe Akademi sistemi büyük katkı sunmaktadır.

Saha çalışanlarımız olduğu kadar, ofis çalışanlarımızın da iş süreçlerinin başarı ile yerine getirilmesi amacı ile yenilikçi uygulamaları hızla hayata geçirdik. Yeni normalle birlikte uzaktan çalışma sistemi, hızlı bir şekilde hayatımıza girdi. Evden çalışma, online toplantılar ve çalışan motivasyonunu odağımıza aldığımız İnsan Kaynakları çalışma sistem değişiklikleri ile Tepe Savunma olarak çalışmalarımız, başarı ile devam etmektedir. İş süreçlerimiz gereği şehirlerarası toplantılar, yerini online toplantılara bıraktı, seyahat ve konaklama giderlerinde tasarruf sağlarken, karbon ayak izimiz de önemli ölçüde azaldı.

Bu dönem zarfında da, Tepe Savunma olarak içerisinde yer aldığımız ekosistemimiz ile beraber, tüm paydaş beklentilerini önceliğimiz olarak değerlendirdiğimiz sürdürülebilirlik anlayışımız da güçlenerek devam etti. "Güvenle Yeni Bir Gelecek" sürdürülebilirlik çatı yaklaşımımız altında beş temel alanı, sürdürülebilir amaçlarımızın öncelikleri olarak sahiplendik. "Çalışan Değeri, Dijital Dönüşüm, Yeni Teknoloji, Etkin Hizmet ve Kurumsal Sosyal Etki" olarak benimsediğimiz çalışmalarımızın içeriklerini, paydaş grubu beklentilerini göz önüne alarak kararlaştırdık.

Kasım 2019 tarihinde, Tepe Savunma olarak iş süreçlerimizin dijitalleşmesi konusunda önemli kararlar almış ve uygulamaya başlamıştık. Ayrıca, Tepe Savunma, '360 Derece Güvenlik Çözümleri' sunabilme yaklaşımı ile müşterimiz için, sadece özel güvenlik hizmeti sunmakla kalmayan, farklı ürün ve hizmet entegrasyonları ile başarılı bir çözüm ortağı olabilme konumuna gelmiştik. 2020 yılı Mart ayında, Organizasyon yapısında, "İş Geliştirme ve Yatırımlardan Sorumlu Genel Müdür Yardımcılığına" bağlı olarak, "Satış Yönetimi, Pazarlama Yönetimi, Portföy Yönetimi, Operasyonel Mükemmellik (OPEX) ve Kalite Yönetimi ile içerisinde Bilgi Teknolojileri ve

Müşteri Çözümlerini de barındıran İş Mimarı ve Proje Yönetimi" birimlerinden oluşan organizasyonel yapılanma değişimini gerçekleştirdik. Teknoloji ve dijital dönüşüm konusundaki yeteneklerin, şirket genelinde artırılması, kurum olarak her daim önceliğimizdi. Organizasyon yapısındaki bu önemli değişikliğin katkıları, tüm iş süreçlerimizin daha güçlü teknolojik destekli çözümler ile geliştirilmesine imkan sundu. Dijital dönüşüm konusunda, özel güvenlik sektöründe lider şirket olabilme konusundaki gayretlerimiz, gelecek dönemlerde de en önemli sürdürülebilir çalışma alanlarımızdan biri olmaya devam edecektir.

Tüm zorlu iş şartlarına rağmen, güçlü operasyon yapımız, finansal sürdürülebilir kapasitemiz ve sürekli yenilikçiliği hedefleyen vizyonumuz ile 81 ilde, 14 Bölge Temsilciliği ve toplam 13.000'e yakın çalışan sayımız ile 785 MİO TL ciro ve 35 MİO TL FAVÖK (Vergi öncesi faaliyet kârı) ile seneyi kapatarak, %6,5 sektör büyüme oranı elde ettik.

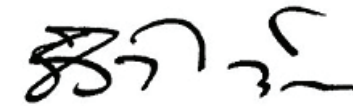
Bu dönem zarfında da, Tepe Savunma olarak içerisinde yer aldığımız ekosistemimiz ile beraber, tüm paydaş beklentilerini önceliğimiz olarak değerlendirdiğimiz sürdürülebilirlik anlayışımız da güçlenerek devam etti. "Güvenle Yeni Bir Gelecek" sürdürülebilirlik çatı yaklaşımımız altında beş temel alanı, sürdürülebilir amaçlarımızın öncelikleri olarak sahiplendik. "Çalışan Değeri, Dijital Dönüşüm, Yeni Teknoloji, Etkin Hizmet ve Kurumsal Sosyal Etki" olarak benimsediğimiz çalışmalarımızın içeriklerini, paydaş grubu beklentilerini göz önüne alarak kararlaştırdık.

Dünyanın sürdürülebilir ekonomik, sosyal ve çevresel kaynaklarına daha önce de olduğu gibi, sahip çıkarak korumayı, geleceği güven altına alabilmeyi hedefleyen sürdürülebilirlik stratejilerimizi açıkladığımız ve 2020 yılı verilerimiz dahilinde, bu yıl ikincisini hazırladığımız "Tepe Savunma ve Güvenlik Sistemleri San. A.Ş. Sürdürülebilirlik Raporu 2020" çalışmamızı, siz değerli paydaşlarımıza sunuyoruz. Geleceğe en büyük katkıyı, Toplum 5.0 anlayışı ve "insanı" odağa alan kurumsal yönetim yaklaşımımızı, bu konuda kurum olarak geliştirdiğimiz hizmetlerimize entegre edebilme kapasitemizi güçlendirerek sağlamaktayız. Kurum olarak tüm iş süreçlerimizde, KALDER üyesi olarak, geçtiğimiz yıl çalışmalarına başladığımız, ve uygulamaya aldığımız Avrupa Kalite Yönetim Vakfı (EFQM) İş Mükemmelliği modelini ve YALIN 6 SİGMA yaklaşımını başarı ile uygulamaya devam etmekteyiz.

Çalışanlarımız, müşterilerimiz ve diğer tüm toplum paydaşlarımız için kurumsal değer yaratmayı ilke edinerek, çalışmalarımıza hız kesmeden devam edeceğiz. Biliyoruz ki, Bilkent Holding değerlerinden aldığımız güç ve motivasyon ile, topluma ve sektörümüze karşı sorumluluklarımızı en iyi şekilde yerine getirmek her daim ve şartta önceliğimizdir.

Saygılarımla,

Bora Doğualp





Tepe Savunma ve Güvenlik Sistemleri San.A.Ş. için 2020 yılı, güvenlik sektörünün ihtiyaçları doğrultusunda, tüm iş süreçlerinde hızlı bir dijital dönüşümün yaşandığı bir yıldır. Teknoloji ve inovasyondaki öncü rolü ile tüm paydaşlarının içinde olduğu ekosistemde, faaliyetlerini insan odaklı ve sürekli gelişime ve yeniliğe açık bir bakış açısı ile geliştirmiştir.

03

KURUMSAL YAPIMIZ

- BİLKENT HOLDİNG ORTAK DEĞERLERİ
- TEPE SAVUNMA PAYDAŞ İLETİŞİM İLKELERİ
- YAKLAŞIMIMIZ
- 27 YILLIK SÜRDÜRÜLEBİLİR YOLCULUĞUMUZ
- KURUMSAL MİRAS



Tepe Savunma ve Güvenlik Sistemleri San. A.Ş., Bilkent Holding grup şirketleri arasında yer almakta ve 27 senedir varlığını sürdürmektedir. Şirket merkezi Ankara'da olup, İstanbul Kozyatağı'nda da ayrıca Genel Müdürlük yer almaktadır. İstanbul'da iki İzmir ve Ankara'da da birer tane olmak üzere toplam 4 operasyon direktörlüğü bulunmaktadır. Ayrıca, Adana, Kocaeli, Bursa, Antalya, Samsun, Trabzon, Tekirdağ, Diyarbakır, Muğla, Hatay ve Elazığ'da olmak üzere 14 Bölge Temsilciliği ile hizmet sunmaktadır.

Tepe Savunma ve Güvenlik Sistemleri San. A.Ş. olarak, Özel Güvenlik Hizmetleri, Acil Durum Senaryolarının Oluşturulması, Güvenlik Risk Analizi Raporlaması, Koruma Planları Hazırlanması, 5188 Yasa Kapsamındaki Bildirimler, Güvenlik Denetimleri, 360 Derece Güvenlik Çözümleri, Güvenlik Danışmanlığı, Özel Güvenlik Personelinin Eğitimi alanlarında hizmet verilmektedir.

Bilkent Holding, inşaat, mobilya üretimi, perakende, matbaacılık, savunma sanayi, güvenlik, spor merkezleri, sigorta, turizm, enerji, gayrimenkul, hizmet sektörlerinde faaliyet göstermekte ve sahip olduğu iştirakleriyle havalimanı ve deniz otobüsleri işletmeciliğinde de etkin olarak yer almaktadır. Bilkent markasıyla yarattığı güvenilir imajı, içinde yer aldığı sektörlerdeki lider konumu, güçlü finansman yapısı, yasalara ve etik değerlere duyduğu saygıyla Bilkent Holding, 40 yılı aşkın tarihiyle elde ettiği tecrübeyi yarınlara taşıyarak büyümeye devam edecektir.

Bilkent Holding'in vizyonu; faaliyette bulunduğu tüm sektörlerde en iyiye ulaşmak hedefi doğrultusunda Bilkent Holding ve şirketlerini dünya markası haline getirmek, çevreye ve insana saygıyı vazgeçilmez ilkeler olarak benimseyip sürdürülebilir bir dünyanın yaratılmasına katkıda bulunmaktadır.

Bilkent Holding'in misyonu; çağdaş, güvenilir, rekabetçi ve dinamik yönetim anlayışıyla faaliyet gösterdiği tüm sektörlerde elde ettiği kaynakları Bilkent Üniversitesi'ne aktarmak suretiyle Bilkent Üniversitesi'nin dünyanın önde gelen eğitim kurumları arasında yer alma hedefine katkıda bulunmaktadır.

Ortak Değerler, Bilkent Holding çatısı altındaki tüm şirketler ve çalışanları için temel bir kılavuzdur. Tepe Savunma'nın kurum içinde ve dışında tüm ilişkilerinin temel yapı taşıdır.

BİLKENT HOLDİNG ORTAK DEĞERLERİ

Gelişim

- İşini etkileyebilecek tüm gelişmeleri (sektörel, ekonomik, teknolojik gelişmeler vb.), yenilikleri ve fırsatları araştırır.
- Yaratıcı bir yaklaşım sergileyerek işini bir adım öteye götürecek gelişmeleri uygular.
- Yaptığı işle ilgili gelişim olanaklarından (okumak, araştırmak, denemek, geri bildirim almak vb.) faydalanarak mesleki ve kişisel anlamda kendini sürekli geliştirir.
- Sosyal ilişkilerde aktif ve dışa dönüktür, etkili iş birlikleri geliştirmek ve faydalı ilişkiler kurmak için çaba gösterir.
- İş hayatının gerektirdiği yeni süreç ve uygulamalara (teknolojik, sistemsel, standartlar vb.) hızlıca adapte olur; kendini ve iş yapış şeklini değişime uyumlu hale getirir.
- Görev alanı içinde, verimliliği ve yarattığı katma değeri artırıcı yönde çalışır.

Güvenilirlik

- Konusuyla ilgili derinlemesine bilgisi, birikimi ve uzmanlığı ile güven uyandırır.
- Aldığı kararların ve aksiyonların sorumluluğunu üstlenir, sonuçlarının arkasında durur.
- İşini, kalite standartlarından ödün vermeden doğru ve zamanında gerçekleştirir.
- Verdiği sözü (yazılı olmasa dahi) tutar, tutamayacağı sözler vermez.
- Paydaşlarla (müşteri, tedarikçi, çalışanlar, holding şirketleri vb.) ilişkilerinde açık sözlü ve şeffaf bir yaklaşım sergiler, karşılıklı hakların korunmasını gözetir.

Bağlılık

- Kendini büyük Bilkent ailesinin bir ferdi olarak görür, "Biz" bilinci ile davranır.
- Bilkent şirketlerinin "Eğitime Katkı" misyonu doğrultusunda işinde gönülden bağlılık duygusuyla çalışır.
- Çalışmalarında görev ve sorumluluklarının bilincinde bir tutum sergiler.
- Şirketler arası birlik, beraberlik, dayanışma ve ortak menfaat ruhuna uygun tutum ve davranışlar sergiler.
- Bilkent Grubu içinde çalışmaya uzun vadeli bakar.

Saygınlık

- Şirketinin ve Bilkent Holding'in saygınlığını tutarlı bir şekilde her platformda yansıtır. (söz ve davranışları, ilişki düzeyi, kılık kıyafet vb.)
- Uzun vadeli ilişkilerden ve prensiplerden ödün vermez.
- Yasal ve etik kurallara her koşulda uyar, uyulmasını sağlar.
- Bilkent Holding'in her çalışanı Ortak Değerlerimiz doğrultusunda görevini yürütür.

TEPE SAVUNMA PAYDAŞ İLETİŞİM İLKELERİ

Tepe Savunma ve Güvenlik Sistemleri San. A.Ş. tüm faaliyetlerini, **“Bilkent Holding ve Bağlı Şirketleri Etik İlkeler Yönetmeliği”** çerçevesinde belirlediği ve kişiler ve kurumlar arası davranış, kural, standart ve değerlerini tanımladığı **“İş Etiği İlkeleri Kılavuzuna (YRD 51/04)”** göre yürütmektedir. Bu ilkeler;

- **TİCARİ İLİŞKİLERİMİZ**
- **ÇALIŞANLARLA İLİŞKİLERİMİZ**
- **ÇALIŞANLARIN ETİK KURALLARI**
- **SOSYAL SORUMLULUK**
- **ÇEVRE** başlıkları altında detaylı olarak sıralanmıştır.

Tepe Savunma ve Güvenlik Sistemleri Sanayi Anonim Şirketi, çalışanlarına, müşterilerine, tedarikçilerine, çevresine, topluma ve bağlı bulunduğu Bilkent Holding'e karşı tüm görev ve işlemlerinde iş ahlakı genel ilkelerine uygun tutum ve davranış içinde olmakta ve bu ilkelerin, tüm taraflar tarafından yaygınlaşarak benimsenmesinde görevler üstlenmektedir.

YAKLAŞIMIMIZ

- Dürüstlük ve profesyonellik temel ilkelerimizdir.
- İşimize, çevremize, müşterilerimize ve çalışanlarımıza saygılı, şirketimize ve ülkemize bağlıyız.
- Ulusal ve uluslararası yasal mevzuatlara ve standartlara bağlı olarak faaliyetlerimizi yürütürüz.
- Müşterilerimizin beklentileri üzerinde ürün ve hizmet sunmayı amaçlar, koşulsuz müşteri memnuniyeti için çalışırız.
- Başarılı olmak için iş arkadaşlarımız ve müşterilerimizle takım halinde hareket ederiz.

Tepe Savunma etik ilkeleri, evrensel insan hakları beyannameleri ve ulusal kanunlar ile standartlara uyumludur. 2019 yılında, Tepe Savunma, ulusal düzeyde faaliyet göstermekte olan Etik İtibar Derneği'nin Etik Beyanı'na imza atmış bir şirkettir.

2020 yılında Tepe Savunma ve Güvenlik Sistemleri San. A.Ş. "Etik Kurulu" oluşturulmuştur ve Etik Kurulun çalışma prensiplerini anlatan yönetmelik hazırlanmış olup tüm çalışanların erişime açılmıştır. Aynı zamanda Tepe Savunma ve Güvenlik Sistemleri San. A.Ş. etik değerlerini açıklayan "Tepe Savunma İş Etiği Kılavuzu" hazırlanmıştır.

27 YILLIK SÜRDÜRÜLEBİLİR YOLCULUĞUMUZ

Tepe Savunma ve Güvenlik Sistemleri San. A.Ş. Türkiye'de güvenlik sektörünün kurumsal yapıya sahip, ilk yüzde yüz Türk sermayeli şirketi olarak 1993 yılında kurulmuştur. Başlangıçta sadece Bilkent Holding bünyesinde güvenlik hizmeti sağlayan Tepe Savunma, 1997 yılında "Anonim Şirket" hüviyeti kazanarak, Bilkent Holding harici kurumlara da hizmet vermeye başlamıştır. Başarılı çalışmaları, kurumsal yapısı ve sürekli gelişimi hedefleyen vizyoner projeleri ile ülke genelinde her biri kendi sektöründe lider kuruluşlar tarafından tercih edilen, tecrübesi çeyrek yüzyıla yayılan güvenilir bir güvenlik firmasıdır.



İşimize, çevremize, müşterilerimize ve çalışanlarımıza saygılı, şirketimize ve ülkemize bağlıyız.

KURUMSAL MİRAS

27 yıl önce güven yolculuğuna çıkan Tepe Savunma ve Güvenlik Sistemleri San. A.Ş., Bilkent Holding kurucusu İhsan Doğramacı ve emeği geçmiş tüm çalışanlardan çok değerli kurumsal bir miras almıştır. Bu mirası korumak ve koruyarak bugünlere getirebilmek, kurumsal yapısında var olan "Toplum, Çalışanlar, Müşteriler ve Tüketiciler İçin Değer Yaratmak" felsefesinin bir sonucudur. Bu kıymetli mirası, bundan sonra da kurumsal değerlerine, kimliğine, markasına sahip çıkacak çalışanlarına teslim edecektir. Tepe Savunma ve Güvenlik Sistemleri San. A.Ş.'nin en değerli sermayesi, "İnsan ve insana bağlı iş gücü"dür. Bu sebeptendir ki odağında çalışanları ve diğer tüm iş paydaşları yer almaktadır.

04

27 YILLIK TARİHÇEMİZ





Tepe Savunma, Bilkent Holding'in sahip olduğu değerlere sahip çıkan kurumsal yönetim anlayışı ve değerleri ile sürdürülebilir bir dünya hedefine odaklanmıştır. Bu amaç doğrultusunda, gelecek planlarını şekillendirmekte, tüm ekosistemi ile birlikte paylaşılabilir ve sürdürülebilir bir gelecek inşa etme gayretindedir.

05

HAKKIMIZDA

- **YENİ TEKNOLOJİLER VE DİJİTALLEŞEN ÇÖZÜMLER İLE HİZMET SEKTÖRÜNDE FARK YARATARAK, SÜRDÜRÜLEBİLİR BİR GELECEĞE KATKI SUNAN TEPE SAVUNMA VE GÜVENLİK SİSTEMLERİ**
- **ETİK VE ŞEFFAF YÖNETİM ANLAYIŞI**
- **SÜRDÜRÜLEBİLİR FİNANSAL KATKI VE DİJİTAL DÖNÜŞÜM**
- **TEPE SAVUNMA VE GÜVENLİK SİSTEMLERİ SAN. A.Ş. KURUMSAL YAPISI, VİZYON VE MİSYONU, YETKİNLİKLERİ**

Tepe Savunma ve Güvenlik Sistemleri San. A.Ş., Bilkent Holding'in eğitime ve yeni fikirlerin desteklenmesine göstermiş olduğu şirket kültürünün bir parçası olarak, içinde faaliyet göstermekte olduğu fiziki güvenlik sektörünün yeni fikir ve teknolojiler ile gelişmesine katkı sağlayan öncü bir özel güvenlik hizmeti şirkettir.

YENİ TEKNOLOJİLER VE DİJİTALLEŞEN ÇÖZÜMLER İLE HİZMET SEKTÖRÜNDE FARK YARATARAK, SÜRDÜRÜLEBİLİR BİR GELECEĞE KATKI SUNAN TEPE SAVUNMA VE GÜVENLİK SİSTEMLERİ

Tepe Savunma ve Güvenlik Sistemleri San. A.Ş., paydaşlarının da gelişen ihtiyaçları ve beklentileri doğrultusunda, veri güvenliğini en üst noktada sağlayarak, yeni fikirlerin kuruma ve güvenlik sektörüne kazandırılmasına katkı sağlamaktadır. 2020 yılında, 2018 yılında Ideathon ve Hackathon etkinlikleri ile başlayan projelerin, yatırım destekleri ile Tepe Savunma ve Güvenlik Sistemleri San. A.Ş tarafından tamamlandığı ve hayata geçirildiği bir yıldır. Bu kapsamda sürdürülen çalışmalar, Tepe Savunmanın, paydaşlarına ve müşterilerine sunduğu bir ürün-hizmet olarak hayata geçirilmiştir.

Tepe Savunma ve Güvenlik Sistemleri San. A.Ş., 2018 yılında, sektör ve sektör harici tüm kişileri davet ettiği, yaratıcı teknolojileri ve düşünceleri ortaya çıkarmayı amaçladığı Ideathon ve Hackathon projeleri ile güvenlik sektörünün yaratıcı gücüne katkı sağlamayı amaçlamıştır. 2020 yılında, bu projelerden **"Tepe Asistan Acil Yardım"** olarak isimlendirilen proje başarı ile hayata geçirilmiştir. Tepe Savunma ve Güvenlik Sistemleri San.A.Ş.'nin hizmet sunduğu 'Site Güvenlik Hizmeti' alanında acil yardım butonu projesinin kullanılması ile fiziki güvenlik sağlama konusunda önemli bir gelişme hayata geçirilmiştir.

Güvenlik alanında, gerek yaratıcı fikirlerin ve girişimcileri desteklenmesi ve gerek ise ortaya çıkan fikirlerin, bitmiş yenilikçi bir ürün haline dönüştürülmesi ile Sürdürülebilirlik Kalkınma Hedeflerinden "Yenilikçilik ve Alt yapı" kapsamındaki amaçlara da büyük katkı sağlanmıştır.

ETİK VE ŞEFFAF YÖNETİM ANLAYIŞI

Tepe Savunma ve Güvenlik Sistemleri San.A.Ş. paydaşları ile olan tüm ilişkilerinde etik ve şeffaf bir yönetim anlayışını benimsemiştir. Bu yönetim anlayışı, Sürdürülebilirlik Raporunun ilgili bölümlerinde, paydaş grubu ile geliştirilen diyaloglar kapsamında açıklanmıştır. Tepe Savunma, 2019 yılında Kalite Derneği KALDER ile iş süreçlerinde EFQM Mükemmeliyet çalışmaları anlayışını benimseyerek, tüm iş yapış süreçlerini bu yönetim anlayışı bakış açısı ile değerlendirmiştir. Bu kapsamda, 2020 yılında, Tepe Savunma ve Güvenlik Sistemleri San. A.Ş.'de EFQM dış değerlendirme geri bildirim dolayısı ile etik kurul oluşturulmuştur. Kurulun çalışma prensiplerini anlatan yönetmelik hazırlanmış olup tüm çalışanların erişimine açılmıştır. Aynı zamanda Tepe Savunma etik değerlerini anlatan İş Etiği Kılavuzu hazırlanmıştır. 2020 yılı içerisinde ayrıca Etik Kurul oluşturulmuştur.

Tepe Savunmanın paydaşları ile olan etik sorumlulukları, raporun paydaş diyalogu bölümünde ayrıca açıklanmıştır. Tepe Savunma Organizasyon yapısı içerisinde yer alan Bilgi Teknolojileri Birimi, Tepe Savunmanın tüm iç ve dış paydaşları ile olan teknolojik iletişimlerinin, etik, şeffaf ve güvenilirlik ilkeleri kapsamında yürütülmesine imkan sunmaktadır. Teknolojik alt yapı yatırımlarına gösterilen büyük özen ile güvenlik sektöründe paydaşlar ile iletişimin de teknolojik imkan ile güçlendirilerek daha etik ve şeffaf bir düzeyde sağlanması mümkün kılınmıştır. Ayrıca, Bilgi Teknolojileri Birimi, Tepe Savunma paydaşlarının ihtiyaçlarına yönelik teknolojileri araştırarak onlarla birebir görüşmeden sonra ihtiyaç analizleri yaparak projelendirme sürecini başlatmaktadır. Bu süreç yönetimi anlayışı etik ve şeffaf bir yönetimin varlığını desteklerken aynı zamanda, Tepe Savunma paydaşları ile olan diyalogun da güçlü yönlerini ifade etmektedir.

SÜRDÜRÜLEBİLİR FİNANSAL KATKI VE DİJİTAL DÖNÜŞÜM

Tepe Savunma ve Güvenlik Sistemleri San. A.Ş., 2020 yılı içerisinde de finansal gelirini artırımının yanı sıra, güçlü finansal yapısını da korumuş ve geliştirmiştir. Tepe Savunma ve Güvenlik Sistemleri San. A.Ş.'nin, doğrudan ve dolaylı ekonomiye olan katkıları artarken, sürdürülebilir bir ekonominin güçlenmesindeki sorumluluklarını, 27 yıllık geçmişinde olduğu gibi ileride de devam ettirme istek ve gayretinde olduğunu, sektörel rakamlar ile sunmuştur.

2020 yılı finansal anlamda, tüm Dünyanın karşılaştığı COVID-19 salgını ile mücadele yılı idi. İş yapış anlayışını, çalışanlarının sağlığını korumak ve diğer paydaşlarının beklentilerini en yüksek düzeyde karşılamak hedefinde olan Tepe Savunma, salgın ile mücadele ve önlemler konusunda büyük bir hassasiyet ile çalışmalarına devam etmiş ve etmektedir. Özellikle hizmet sektöründe faaliyet gösteren bir kurum olması sebebi ile, hizmet sunduğu müşterilerinin de ihtiyaç ve beklentilerinin karşılanabilmesi konularında azami özeni sarf etmiştir.

Diğer yandan, Tepe Savunma, dijital dönüşüm konusunda, 2020 yılı içerisinde büyük ve önemli adımlar atarak, özellikle salgın döneminde güçlü bir dijital alt yapı ile süreci yönetebilme başarısı elde etmiştir. Dijital dönüşüm imkanları ile, müşteriler için iş güvenliğinin güçlendirilmesi, operasyon maliyetlerinin azaltılması, yüksek kapasiteli bilgi teknolojileri altyapısı sağlayarak ve dış kaynakları verimli kullanarak süreçlerin basitleştirilmesi, yalınlaştırılması, çalışan ve müşteri deneyimlerinin sürekli iyileştirilmesi, dijital çağa uygun farklı çözümlerin uygulanabilmesinde öncü olunması, dijital ekosistem ve işbirliklerinin kurulması, uzaktan çalışma ile daha az ulaşım ve hareketlilik ile gürültü ve çevre kirliliğine katkı sağlanması ve verimlilik artışı gibi iyileştirme ve geliştirme gayretleri ile 2020 yılını güçlü bir finansal yapı ile tamamlamıştır. Dijital dönüşümde halen devam etmekte olan projeler ile çalışanlar ve müşteriler için daha verimli, memnuniyet dereceleri yüksek paydaş iletişimi kurabilme anlayışı ve hedefi devam etmektedir.

Tepe Savunma ve Güvenlik Sistemleri San. A.Ş.'nin, gelecek dönemde operasyonel mükemmeliyeti sağlama vizyonu ile birlikte, güvenlik sektörüne sunacağı diğer 360 derece güvenlik çözümleri ve güvenlik sektörünün bir iş mimarı bakış açısı ile yeniden şekillendireceği dijital çözüm örnekleri, 2021 yılı ve sonrası aksiyon planlarında da önemli bir yer tutmaktadır.



Tepe Savunma, teknoloji ve kalite açısından paydaşlarının beklentilerine uygun çözümler geliştirme hizmet yaklaşımı ile, paydaş beklentileri doğrultusunda sürekli gelişimi ve yeniliği ilke edinmiştir.

Tepe Savunma ve Güvenlik Sistemleri San. A.Ş., Türkiye'deki 81 ilde, 14 Bölge Temsilciliği ve toplam 12.530 çalışanı ile 2020 yılında müşterilerine sunduğu hizmet kalitesini, 360 derece güvenlik çözümlerini dahil ederek geliştirmiştir. 2020 yılı sonu itibarı ile 785 MİO TL ciro ve 34,5 MİO TL FAVÖK (Vergi öncesi faaliyet kârı) rakamına ulaşmıştır .

Tepe Savunma ve Güvenlik Sistemleri San. A.Ş., geliştirdiği teknolojik imkanlar ile müşterilerine sunduğu hizmet kalitesini genişleterek ve operasyonel mükemmeliyeti hedef alan yönetim anlayışı ile bu istikrarlı büyümeyi sağlamıştır. Hizmet verdiği müşterilerinin sektörel farklılıklarına göre hizmet sunabilme yeteneği ile Tepe Savunma "Operasyonel Mükemmeliyet Hizmet" anlayışı ve birimi, müşterilerinin de kendi kapasitelerini artırmalarına katkı sağlamıştır. Operasyonel hizmette "mükemmeliyet" çabalarının sonuçları, Tepe Savunma ve Güvenlik Sistemleri San. A.Ş.'nin, finansal verilerinde de olumlu etkiler sağlamış olmakla birlikte, sadece müşteri paydaş grubu için değil, çalışanlar, tedarikçiler v.b. diğer tüm paydaşlar ile olan ilişkilerinde de önemli katkılar ve gelişme sağlamıştır ve sağlamaya devam etmektedir.

TEPE SAVUNMA VE GÜVENLİK SİSTEMLERİ SAN. A.Ş. KURUMSAL YAPISI, VİZYON VE MİSYONU, YETKİNLİKLERİ

VİZYONUMUZ

- Faaliyet gösterdiği sektörler ile ilgili olarak, ulusal ve uluslararası pazarlarda hizmet kalitesinde norm oluşturan lider bir şirket olmak.

MİSYONUMUZ

- 5188 sayılı kanuna bağlı olarak gerek kamu gerekse özel kuruluşların özel güvenlik ihtiyacını, konusunda eğitilmiş, modern teçhizatlarla donatılmış, kriterleri özenle belirlenmiş ve güvenliğin vazgeçilmez unsuru olan güvenlik görevlileri ile sağlamak.
- Emniyet ve Asayiş konularında Genel Kolluk Kuvvetleri'ne yardımcı olabilmek ve özel mülkü koruyabilmek maksadıyla yasalarda verilen özel güvenlik ve koruma görevlerini yapabilecek teknik ve taktik bilgiye, yüksek iş disiplinine, mesleki ve genel kültüre sahip, hukukun üstünlüğüne inanmış, insan haklarına saygılı, çağdaş ve dinamik düşünce sistemini benimseyen, gelişen teknolojilere uyum sağlayabilecek, yetkilerini ve uygulanış tarzlarını kavramış, etkili iletişim kurabilen yüksek karakter ve niteliklere sahip Özel Güvenlik Görevlileri yetiştirmek.
- Çevreye, topluma ve çalışanlarına karşı sorumluluklarının bilincinde, teknoloji ve kalite açısından, sektöründe lider bir kuruluş olarak müşterilerinin beklentilerinin üzerinde ürün ve hizmet sunarak memnuniyetlerini sağlamaktır.
- Çalışmalar kapsamında başta çevre, iş sağlığı ve güvenliği olmak üzere çalışan görüşleri dikkate alınarak süreçlerin yönetilmesi, ilgili tüm yasal şartlara uymayı, çevresel etkileri, kirlenmeyi, kaza risklerini önlemeyi ve sürekli iyileştirmeyi taahhüt etmektedir.
- Entegre Yönetim Sistemi'nin sürekliliğinin sağlanması, şirket çalışanları olarak herkesin ortak görevi ve geleceğidir.



Çevreye, topluma ve çalışanlarına karşı sorumluluklarının bilincinde, teknoloji ve kalite açısından, sektöründe lider bir kuruluş olarak müşterilerinin beklentilerinin üzerinde ürün ve hizmet sunarak memnuniyetlerini sağlamaktır.

YETKİNLİKLERİMİZ

- Türkiye'nin yerel özel güvenlik şirketi olarak, tüm ülke genelinde hizmet sunma kapasitesi.
- Yüksek kaliteli İnsan Kaynağı.
- Eğitime olan katkılarını, Tepe Akademi ile sürdürme ve daha geniş kitlelere ulaştırabilme yetkinliği.
- Müşteri hizmetlerindeki mükemmeliyet ve 360 derece güvenlik çözümleri geliştirmedeki güçlü potansiyeli.

GELECEK DÖNEM STRATEJİLER

- Türkiye'nin Lider Fizik Güvenlik şirketi olmak.
- Değişen ve dönüşen güvenlik gereksinmelerini karşılayacak yeni ürün ve hizmetler sunmak.
- Sürdürülebilir bir yapı ile Endüstri 4.0'a entegre olarak Toplum 5.0' a geçiş sağlamak.

06

FİNANSAL GÖSTERGELER

- FİNANSAL GÖSTERGELER VE SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK
- ALDIĞIMIZ ÖDÜLLER

EKONOMİK SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK



FİNANSAL GÖSTERGELER VE SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK

Tepe Savunma, 27 yıldır gerçekleştirmekte olduğu faaliyet alanları kapsamında ekonomik sürdürülebilirliğe katkı sağlamaktadır. Bunun yanı sıra, Tepe Savunma, Bilkent Vakfı ve Üniversitesinin ihtiyaçlarını karşılamak için kurulmuş olup, 27 senedir sürdürülebilir şekilde vakfa ve üniversiteye bağış yaparak daha fazla öğrencinin burslu okumasına imkân sağlayan bir yapıya sahiptir.

Tepe Savunma, 2012 yılından itibaren düzenli şekilde FORTUNE 500 içerisinde yer alan şirketler arasındadır. Sahip olduğu güçlü finansal yapısı ile içinde bulunduğu eko-sistem için de büyük önem taşımaktadır. Türkiye'nin en büyük 500 şirketini belirleyen Fortune 500, Türkiye sıralamalarında birçok kriter bakımından önemli bir konumda yer alan Tepe Savunma, istihdama sağladığı katkılar ile de sürdürülebilirlik politikasını her anlamda destekleyen başarılar elde etmiştir. 2020 yılında 2019 verileri baz alınarak açıklanan Fortune 500 sıralamasında bir önceki yıla göre sıralamada 19 sıra yükselerek 415. Şirket olarak listede yine yer almıştır.

Tepe Savunma ve Güvenlik Sistemleri San. A.Ş., 2020 yılında, müşteri memnuniyetini odağına alarak, Türkiye'nin lider güvenlik şirketi olma yolunda önemli çalışmalarda bulunmuştur. Özellikle müşterilerinin içinde yer aldıkları sektörlerinin gerekliliklerine özel olarak geliştirdiği çözümler ve 2020 yılı içerisinde karşılaşılan pandemi şartlarına karşı hayata geçirdiği hızlı önlemler ve uygulamalar ile gerek çalışanlarının sağlığı gerek ise müşterilerinin memnuniyetleri bakımından verimli bir yıl geçirmiştir. Dinamik ve çözüm odaklı yönetim anlayışı ve 27 yıllık tecrübesi ile, 2020 yılını başarılı finansal göstergeler ile tamamlamıştır.

	2012	2013	2014	2015	2017	2018	2019
ŞİRKET SIRASI	461	481	479	400	438	434	415
FAVÖK/AKTİF TOPLAM SIRA	485	302	318	117	102	320	397
VÖK/ÖZKAYNAK SIRA	472	322	325	128	145	245	401
VÖK/NET SATIŞ SIRA	475	339	320	218	223	274	405
FAVÖK SIRA	478	421	421	375	394	426	456
ÖZKAYNAK SIRA	426	437	418	402	397	412	416
AKTİF TOPLAM SIRA	467	484	481	482	482	486	478

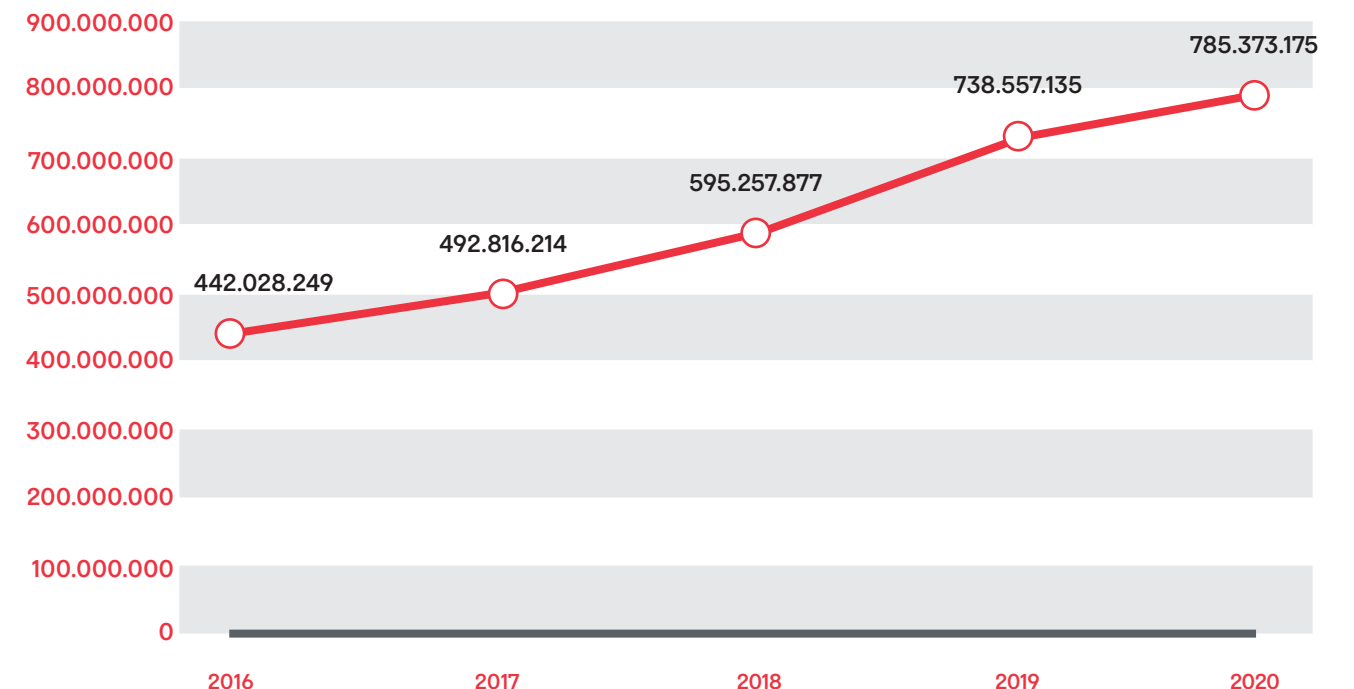
TEPEDEKİ YERİMİZ HEP AYNI! TEPE SAVUNMA VE GÜVENLİK FORTUNE 500'DE!



Temel finansal göstergeler aşağıdaki tabloda sunulmuştur.

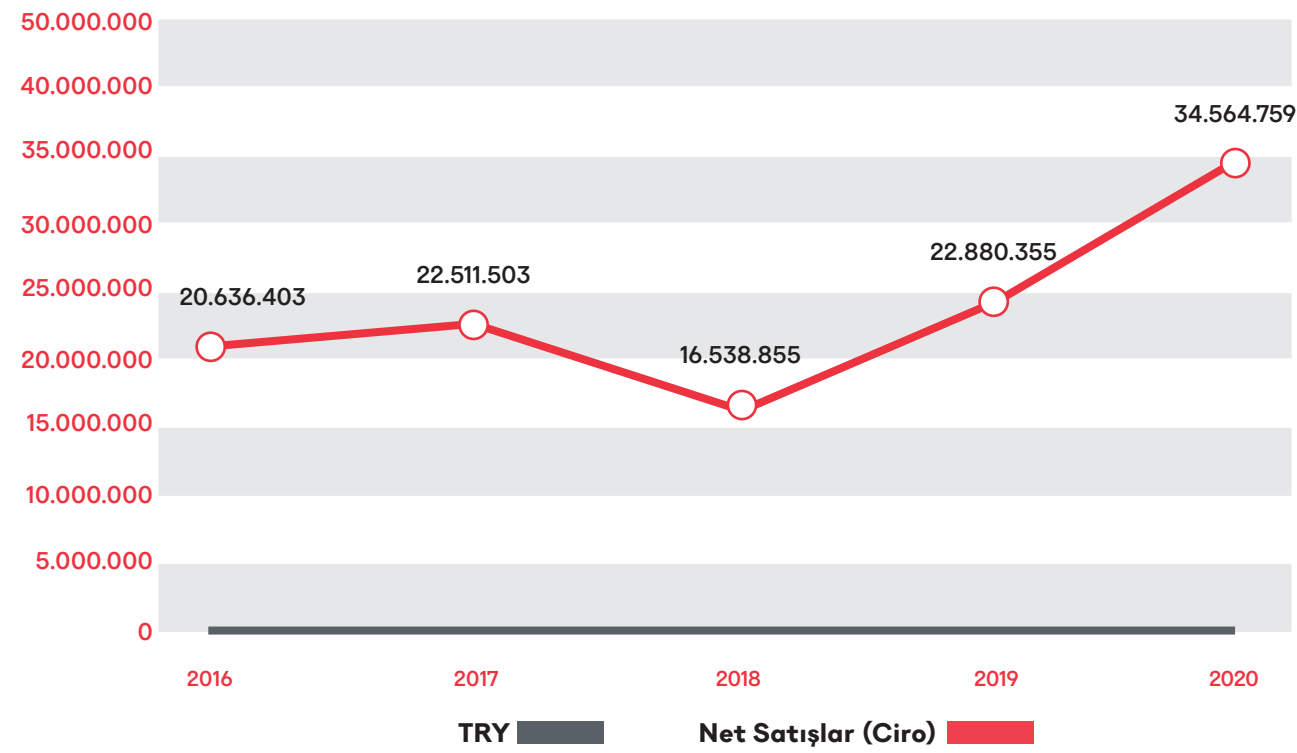
TRY	2016	2017	2018	2019	2020
Net Satışlar (ciro)	437.956.357	492.816.214	595.257.877	738.557.135	785.373.175
FAVÖK	10.478.275	19.443.558	11.053.833	22.951.000	34.864.692

CİRO



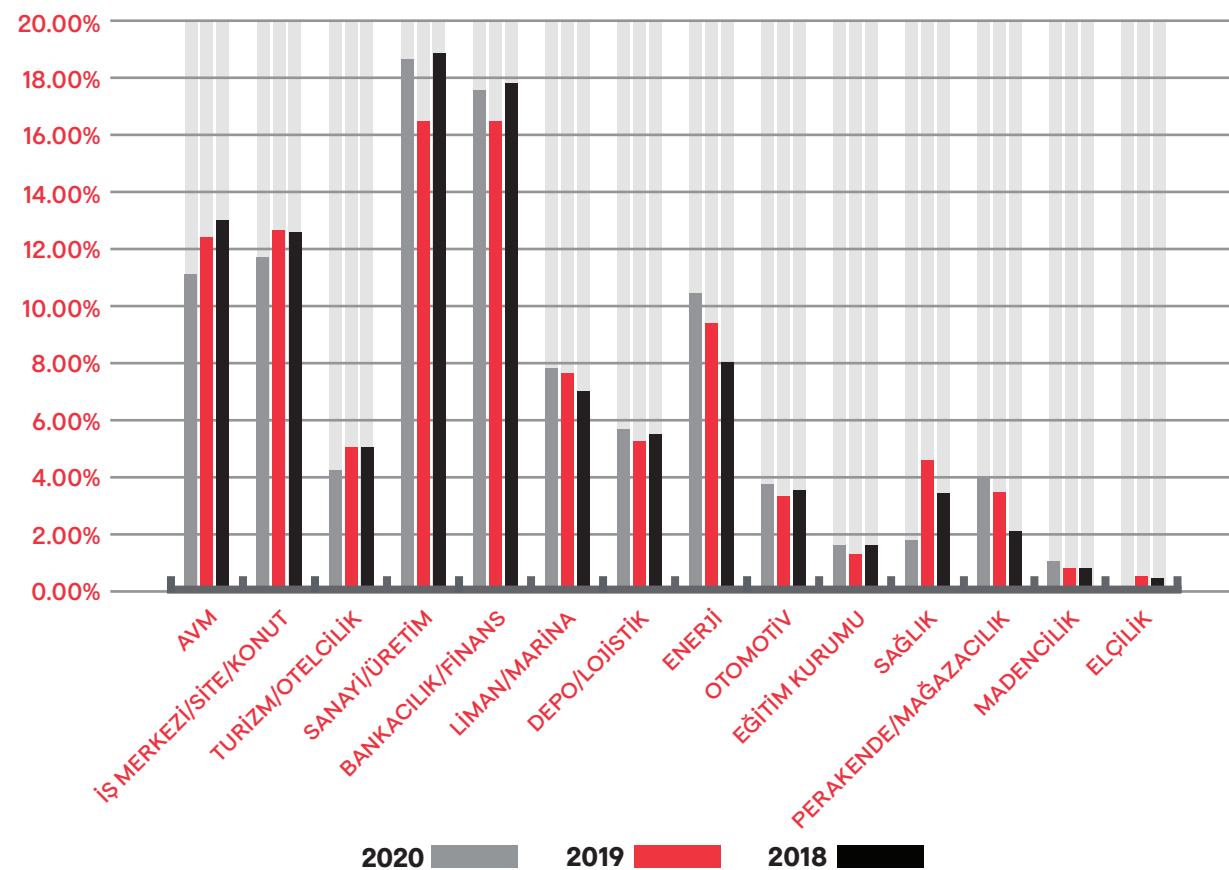
TRY Net Satışlar (Ciro)

FAVÖK



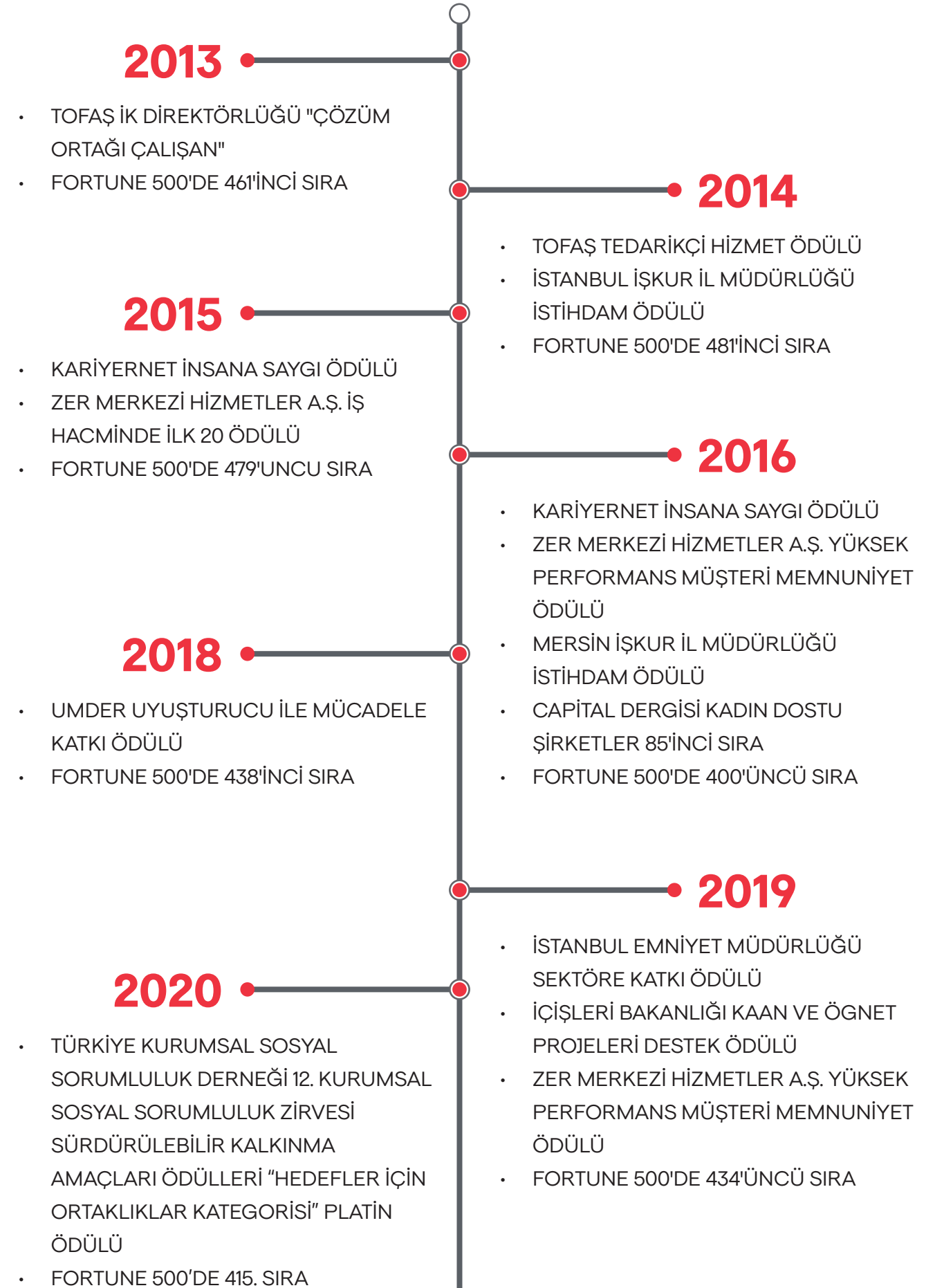
Tepe Savunma ve Güvenlik Sistemleri San. A.Ş.'nin hizmet sunduğu müşterilerinin faaliyet alanlarının toplam ciroya oranları da ayrıca takip edilmektedir. İş kollarının, yıllık ciro tutarları aşağıda yer alan grafiklerde yer almaktadır. Sektörler bazında 2019 ve 2020 yılları arasında cironun genel eğilimi artış yönündedir.

CIROYA GÖRE SEKTÖREL DEĞİŞİM



ALDIĞIMIZ ÖDÜLLER

Tepe Savunma ve Güvenlik Sistemleri Sanayi Anonim Şirketi'nin almaya hak kazandığı ödüller şu şekilde sıralanmaktadır;



07

SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK RAPORU HAKKINDA

- RAPORUN KAPSAMI VE ÇERÇEVESİ
- RAPORUN SINIRLAMA İLKELERİ
- ŞEFFAFLIK VE HESAP VEREBİLİRLİK
- SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK RAPORUNUN ÖNCELİKLERİNİN BELİRLENMESİ



RAPORUN KAPSAMI VE ÇERÇEVESİ

Tepe Savunma ve Güvenlik Sistemleri San. A.Ş., ilkinin 2019 yılında yayınladığı sürdürülebilirlik raporunun ikincisini, 2020 yılı verileri ile yayınlamıştır. Bilkent Holding'in sahip olduğu sürdürülebilir değerlere bağlı olarak, 2020 yılı sürdürülebilirlik stratejilerinde 5 ana stratejiyi, gelecek dönem sürdürülebilirlik hedeflerinin odağı olarak belirlemiştir. Raporun öncelikleri, Tepe Savunma ve Güvenlik Sistemleri San. A.Ş.'nin faaliyet alanları, kurumsal hedefleri ve stratejik planlamaları dikkate alınarak hazırlanmıştır. Rapor içerisinde sunulan verilerin ve çalışmaların, Birleşmiş Milletler Sürdürülebilir Kalkınma Amaçlarına (SKA'lar) sağlamış olduğu katkılar, ilgili bölümlerde entegreli olarak sunulmuştur.

RAPORUN SINIRLAMA İLKELERİ

Tepe Savunma ve Güvenlik Sistemleri Sanayi Anonim Şirketi Sürdürülebilirlik Raporunun kapsamı, Tepe Savunma ve Güvenlik Sistemleri Sanayi Anonim Şirketi'nin Türkiye genelinde gerçekleştirdiği hizmet faaliyetleri ile sınırlıdır. Tepe Savunma ve Güvenlik Sistemleri Sanayi Anonim Şirketi, Ankara Genel Merkez ve Türkiye'nin tüm illerinde yer alan operasyonel birimlerinin, 1 Ocak 2020 - 31 Aralık 2020 tarihleri arasındaki faaliyetlerini kapsamaktadır. Tepe Savunma ve Güvenlik Sistemleri Sanayi Anonim Şirketi, rapor kapsamında kısaca "Tepe Savunma A.Ş." yahut "Tepe Savunma" olarak adlandırılabilir. "Tepe Savunma A.Ş." ve "Tepe Savunma" ifadeleri, "Tepe Savunma ve Güvenlik Sistemleri Sanayi Anonim Şirketi" anlamına gelmektedir.

ŞEFFAFLIK VE HESAP VEREBİLİRLİK

Tepe Savunma, faaliyetlerinde şeffaflık ve hesap verebilirliği, tüm faaliyetlerinde ilke edinmiştir. Raporlama kapsamında da şeffaf ve hesap verebilirlik ilkeleri kapsamında verilerini paydaşlarına sunmaktadır.



SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK RAPORUNUN ÖNCELİKLERİNİN BELİRLENMESİ

Tepe Savunma ve Güvenlik Sistemleri San. A.Ş., 12 Şubat 2019 tarihindeki "Güveni Paylaşanlar" konferansında dijital oylama ile saptanmış olan Birleşmiş Milletler- Sürdürülebilirlik Amaçlarından, 4-8-9-11-16 ve 17 numaralı maddelerine olan önceliklerine 2020 yılında da devam etmiştir. Ancak bu yıl, sürdürülebilirlik çalışmalarını daha genişleterek, 2019 yılında kurulmuş olan Sürdürülebilirlik Komitesi üyeleri ve şirket içi çalışanların görüşlerini bir arada değerlendirerek, raporun sürdürülebilirlik stratejileri bölümünde açıklanacak olan, "5 Temel Sürdürülebilirlik Stratejisini" gerek sürdürülebilirlik çalışmalarının ve gerek ise "2020 yılı Sürdürülebilirlik Raporunun" odağına almıştır.

Tepe Savunma Sürdürülebilirlik Raporunun içeriği, sadece belirlenen öncelikli hedefler ile sınırlı kalmayıp, Sürdürülebilirlik Komitesinin faaliyetleri ve taahhütleri kapsamında yer alan ve gerek Tepe Savunmaya, gerek Tepe Savunma paydaşlarına ve gerek ise tüm toplumun refahına olan katkıları kapsayacak şekilde hazırlanmıştır.

Paydaş Diyalogunu her zaman iş yapış süreçlerinin odağına yerleştiren Tepe Savunma, paydaşlarının gerek kendi sürdürülebilir gelişimlerine gerek ise kurum olarak gelişime katkı sağlayacak faaliyet ve çalışmaları da bu rapor dahilinde paylaşmıştır. Sürdürülebilirlik Komitesi Birimleri ve Yöneticileri aşağıda sunulmuş olup, rapor içeriğindeki verilerin içeriğine dair onaylar aşağıda isimleri bulunan yöneticiler tarafından onaylanmıştır. Sürdürülebilirlik Raporu, Genel Müdür ve üst yönetim onayları ile sunulmuştur.

2020 KOMİTESİ

- **BORA DOĞUALP** GENEL MÜDÜR / BAŞKAN
- **BURCU DİLEK DİLER** İNSAN KAYNAKLARI & ORGANİZASYONEL GELİŞİM DİREKTÖRÜ
- **DENİZ ÖZKAN** SÖZLEŞME YÖNETİCİSİ
- **FİRDEVS ÖZGÜR TANRIÖVER** GENEL MÜDÜR YARDIMCISI
- **NİGAR KOYUNCUOĞLU** PAZARLAMA MÜDÜRÜ
- **SERTAÇ YUMUN** MARMARA BÖLGESİ OPERASYON DİREKTÖRÜ
- **ÜNAL BAY** OPERASYON GENEL MÜDÜR YARDIMCISI





Tepe Savunma, paydaşları ile diyalogu iş yapış süreçlerinin odağına yerleştirmiştir.

08

SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK VİZYONUMUZ, STRATEJİLERİMİZ, TAAHHÜTLERİMİZ VE PAYDAŞLARLA DİYALOG

- TEPE SAVUNMA SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK VİZYONU
- TEPE SAVUNMA VE GÜVENLİK SİSTEMLERİ
SAN.A.Ş. SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK STRATEJİLERİ
- DİJİTAL DÖNÜŞÜM ÇALIŞMALARI VE
SÜRDÜRÜLEBİLİR KALKINMA AMAÇLARI
- DİJİTAL DÖNÜŞÜM 2020 YILI ÇALIŞMALARI
- DİJİTAL DÖNÜŞÜM SÜRECİ VE OPERASYONEL
MÜKHEMELLİYET (OPEX)



Tepe Savunma ve Güvenlik Sistemleri San.A.Ş., tüm paydaşlarının yer aldığı ekosistem ile birlikte geleceği korumayı ve bu süreçte sahip olduğu etik ve şeffaf kurumsal yönetim ilkelerine sahip çıkmayı “Sürdürülebilirlik stratejileri” olarak belirlemiştir.

“GÜVENLE YENİ BİR GELECEK” olarak tanımladığı sürdürülebilirlik stratejileri yaklaşımını da yine paydaşlarının Tepe Savunma ve Güvenlik Sistemleri San. A.Ş.’den beklentileri doğrultusunda kararlaştırmıştır.

Tepe Savunma, 2020 yılı çalışmalarını ışığında, ikinci Sürdürülebilirlik Raporunu paydaşlarına sunmaktadır. Bu rapor kapsamında, ekonomik, sosyal ve çevresel sürdürülebilir kalkınma alanlarına kendi faaliyetleri ile nasıl katkılar sunduğunu açıklarken, paydaşlarının sürdürülebilirlik çalışmalarına da hangi alanlarda katkı sağladığı paylaşmaktadır. Tepe Savunma olarak gerçekleştirilen faaliyetleri sunarak, geçmiş 27 yılda olduğu gibi, gelecekte de paydaşları ile aralarında kurmuş olduğu bağları güçlendirmeyi hedeflemiştir.

TEPE SAVUNMA SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK VİZYONU

Tepe Savunma sürdürülebilirlik vizyonunun temeli, Bilkent Holding’in eğitim alanında ve toplumsal refaha katkı sağladığı diğer alanlardaki uzun yıllara dayalı çalışmalarına dayanmaktadır. Tepe Savunma sürdürülebilirlik stratejisi; *“sahip olduğu etik ve şeffaf kurumsal yönetim ilkelerine bağlı olarak, ekonomik, sosyal ve çevresel değerleri, bugün olduğu gibi gelecekte de korumak ve geliştirmektir”*. Dürüstlük, şeffaflık ve sorumluluk ilkelerinin yerine getirildiği iletişim ortamlarının sağlanması ve sürdürülebilir olması esastır. Geleceğe dönük yenilikçi güvenlik çözümlerini geliştirerek, müşteriler, çalışanlar ve diğer tüm paydaşlar için ekonomik, sosyal ve çevresel sürdürülebilirliğe katkı sunabilmeyi hedeflemektedir.

"Sürdürülebilirlik Komitesi", Tepe Savunma Genel Müdürü Başkanlığında toplanmaktadır ve bu sahiplenme ile belirlenmiş sürdürülebilirlik kararları, Tepe Savunma kurumsal yönetim anlayışı olarak yönetimin en üst kademelerinden en alt kademelerine kadar sahiplenilmekte ve iş yapış şekillerine entegre edilmektedir. 2020 yılı için de Sürdürülebilirlik komitesi, dönemsel olarak gerçekleştirdiği toplantılar ile faaliyetlerine devam etmiştir. Bu süreçte, Tepe Savunma ve Güvenlik Sistemleri San.A.Ş.'nin gelecek yeni dönem stratejilerine ışık tutacak 5 öncelikli alan tespit edilmiştir.

TEPE SAVUNMA VE GÜVENLİK SİSTEMLERİ SAN.A.Ş. SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK STRATEJİLERİ

Tepe Savunma, sürdürülebilirlik konusundaki çalışmalarını, tüm birim ve çalışanları ile birlikte sahiplenmektedir. Sahiplendiği ve geleceği bugünden koruma arzusu ile geliştirmeye devam ettiği tüm sürdürülebilirlik projelerini, "Güvenle Yeni Bir Gelecek" sürdürülebilirlik çatısı altında bir araya getirmiş ve bu çatı altında, 5 ana sürdürülebilirlik stratejisi için çalışmalarını geliştirmektedir.

Bu genel konseptin altında, sadece insanların fiziki güvenliklerini sağlamak ve korumak yer almamakta, bunlarla birlikte, toplumda iş imkânlarının büyümesinden ve insan haklarının korunmasından, inovatif büyümeye, eğitim desteleri ile çocuk ve gençlerin geleceğinin korunmasına kadar çok geniş bir yelpazede destekler sağlanmaktadır. Sürdürülebilirlik yaklaşımı, "Güvenle Yeni Bir Gelecek" bakış açısı ile, geleceği bugünden koruyabilmek adına geliştirilen çalışmalardan oluşmaktadır. Günden güne artan farklı alanlardaki, "koruma ve geliştirme" çabaları ile devam etmektedir. Bugün sahip olunan kaynak ve değerlerin bugün olduğu gibi gelecekte de korunabilmesi ve gelişebilmesi temel amaçtır. Sürdürülebilir Kalkınma Amaçları olarak, yenilikçilik, eğitim, iş dünyasına yakışır iş ve çevre konuları önceliklidir.

Tepe Savunma ve Güvenlik Sistemleri San.A.Ş., 2020 yılı içerisinde tüm iş yapış süreçlerinde yeni bir yapılanmaya giderek, organizasyon yapısını da değiştirerek dijital dönüşüm çalışmalarına büyük bir hız kazandırmıştır. Bu kapsamda gerçekleştirdiği çalışmaların da dahil olduğu sürdürülebilirlik stratejilerini 5 ana başlıkta toplamış ve gelecek yıllarda bu temel stratejiler odağında çalışmalarını güçlendirerek geliştirme kararı almıştır.

Tepe Savunma ve Güvenlik Sistemleri San. A.Ş.'nin öncelikli olarak sahiplenmek istediği 5 ana başlık şu şekilde açıklanmıştır;

- Çalışan Değeri
- Dijital Dönüşüm
- Yeni Teknoloji
- Etkin Hizmet
- Kurumsal Sosyal Etki

1 ÇALIŞAN DEĞERİ

Tepe Savunma ve Güvenlik Sistemleri San.A.Ş. İnsan Kaynakları politikaları, çalışanlarının sürekli gelişimi ve kariyer planlamalarında kendilerini geleceğe dönük hazırlayacak bir sistem dahilinde gerçekleştirilmektedir. Bu amaçla, çalışanların, sosyal sürdürülebilirliğinin sağlanabilmesi için çalışan eğitimleri, kariyer geliştirme fırsatları, diğer sosyal haklar, adil, güvenilir bir çalışma ortamı sunulması vb. konularda büyük önem gösterilmektedir. Çalışanların, kesintisiz bir şekilde görüş ve sorularını, İnsan Kaynakları sistemlerine aktarabilecekleri ve bu şekilde güçlü bir "paydaş diyalogu" kurulabilecek iletişim ortamları sürekli olarak geliştirilmektedir. İş Sağlığı ve güvenliği konularında sürekli denetim sistemleri ile süreç, kalite ve risk yönetimi birimi tarafından yönetilmektedir. Yalın 6 Sigma, Kalder gibi süreç iyileştirme sistemleri, İnsan Kaynakları çalışmalarındaki mükemmelliği daha da artırmaktadır.

Diğer yandan, Tepe Savunma ve Güvenlik Sistemleri San.A.Ş.'de "Çalışan Değeri", çalışan mutluluğu ve bağlılığı çalışmaları ile de araştırılmaktadır. Sadece dönemsel araştırmaların yanı sıra, "FEEDBACK 365 gün Geribildirim Projesi" sistemi ile çalışanlar ile kesintisiz görüş takibi ve sorun çözümü sağlanabilmekte ve bu gelişimler, Tepe Savunmanın, çalışanın sosyal sürdürülebilirliğine verdiği önemi ortaya koymaktadır. Özellikle Tepe Akademi gibi, içerik yönünden çok zengin bir e-egitim platformunun, tüm Tepe Savunma çalışanları tarafından gerek mesleki gerek ise güncel konularda bilgi sahibi olmalarına imkan sunulması da sürdürülebilir gelişimleri için büyük katkı sunmaktadır. Kariyer planlamasında, "eşit kapsayıcılık" anlayışı ile, çalışanlarının kariyer gelişimleri, LETsGO (Lider Eğitim Tepe Savunma Gelişim okulu) projesi ile takip edilmektedir. Bu ve benzeri uygulamalar ile, Tepe Savunma, "Çalışan Değeri" konusundaki çalışmaları, Sürdürülebilir Kalkınma Amaçları kapsamında, öncelikli sürdürülebilirlik stratejileri olarak belirlemiştir.

Tepe Savunma ve Güvenlik Sistemleri San.A.Ş. İnsan Kaynağına büyük özen ve dikkat göstermektedir. Bu amaçla, organizasyondaki diğer birimlerin ihtiyaçları doğrultusunda, farklı birimler ile iş birliği yaparak, çalışanlar için ve kurum için en doğru insan kaynakları yönetim politikalarını ve stratejilerini uygulamaktadır. Bu uygulamalar ve yönetim anlayışı, Sürdürülebilir Kalkınma Amaçları ile de yakından ilgilidir. Özellikle istihdam ve yenilikçilik çalışmalarında İnsan Kaynakları birimi pek çok birim ile entegre olarak ekonomik, sosyal ve çevresel sürdürülebilirliğe katkı sağlamaktadır. Bu kapsamdaki çalışmalar dahilinde, Tepe Savunmanın tüm çalışanları kapsamında, personel sirkülasyonunu düşürmeye yönelik almış olduğu aksiyonlar, müşteri memnuniyetini doğrudan etkileyebilecek çalışan memnuniyeti kapsamında mevcut İnsan Kaynakları süreçlerinin daha optimize bir noktaya getirilmesi ve gelişimlerinin desteklenmesi yönündeki uygulamalar, iş dışı konularda çalışanların sosyalleşmelerine (dijital ortamda) fırsat sunan ve yine iş dışı birçok noktada çalışanla bilgi paylaşımlarının yapılmasına imkan sunan yaklaşımlar çalışan paydaşı ile iletişimin öncelikli çalışma alanlarıdır.



Tepe Savunma, geçmiş 27 yıllık tarihinde olduğu gibi, kurum çalışanlarını en büyük değerleri olarak görmektedir.

2 DİJİTAL DÖNÜŞÜM

Tepe Savunma Dijital dönüşüm çalışmaları, 2019 yılı Kasım ayında başlamıştır. 2020 Mart ayı itibarıyla de Dijital Dönüşüm sorumluluğu da olan Genel Müdür Yardımcılığı seviyesinde bir grup kurulması kararı almış ve bağlı organizasyon yapısının kurulumunu başlatmıştır.

Organizasyon şemasında, "İş Geliştirme ve Yatırımlardan Sorumlu Genel Müdür Yardımcılığına" bağlı olarak, "Satış Yönetimi, Pazarlama Yönetimi, Portföy Yönetimi, Operasyonel Mükemmellik (OPEX) ve Kalite Yönetimi ile içerisinde Bilgi Teknolojileri ve Müşteri Çözümlerini de barındıran İş Mimari ve Proje Yönetimi" birimlerinden oluşan organizasyonel yapılanma oluşturulmuştur. Teknoloji ve dijital dönüşüm konusundaki yeteneklerin, şirket genelinde artırılmasına büyük önem gösterilmektedir.

Şirket genelinde her birimde dijital dönüşüm, projeleri yürütülmektedir. Maliyet ve işgücü kazancı elde edilebilecek teknolojik imkanların yarattığı faydaların, Tepe Savunma ve çalışanlarına kazandırabilecek, müşteri ve çalışan memnuniyetini artırıcı her türlü projeye kaynak sağlanması hedeflenmektedir. Dijital dönüşümün temel ilkeleri, şeffaflık, tutarlılık, demokrasi, açıklanabilirlik, maliyet-odaklılık ve memnuniyet ilkeleri çerçevesinde çalışanları, eğitimleri ve yeniliği destekleyen yönetim yaklaşımı ile kurumsal yönetimin sağlanmasıdır.

Etik ve şeffaf süreç yönetimi, dijital dönüşümün temel değerleri arasında yer almaktadır ve dijital dönüşümle geliştirilecek projeler, bu konuya destek sağlayacaktır. İnsan Kaynakları alanında performans yönetiminin sistematik olarak uygulanması, müşteriler için kullanılan sistemler aracılığıyla doğru ve zamanında fiyatlandırma sunulabilmesi, bu kapsamdaki etik ve şeffaf iş süreç çalışmalarına örnektir. Süreç yönetimi çözümlerinden faydalanması sureti ile, iş süreçlerindeki hatalarda azalma sağlanırken, sürecin iç ve dış paydaşlarında memnuniyet artışı da gerçekleşmektedir. Diğer yandan, dijital dönüşüm ile, kuruma ait bilgilerin teknolojik imkanlarla korunması ve tutulması, şirket hafızasının depolanması ve kurumsal kültüre uygun olarak kişi bağımlılığından çıkması da mümkün olabilmektedir. Aynı zamanda Kişisel Verilerin Korunması (KVKK) gibi hukuki konuların kontrol ve uygulamalarında kolaylıklar elde edilmektedir. Hataların azaltılması ve daha gelişmiş ve iyi kontrol mekanizmalarıyla verilerin, yetkiler dahilinde şeffaf bir şekilde raporlanması, bu şekilde cezai durumların önüne geçilmesi ve müşteri memnuniyetinin artışı sağlanmaktadır. Tepe Savunma ve Güvenlik Sistemleri San. A.Ş., bu tip süreç yönetimi çözümlerine öncelik vermekte ve süreçleri inceleyerek en uygun teknoloji kullanımıyla, süreç yönetimi politikalarını, otomasyon fırsatlarına dönüştürmektedir.

Yaygınlaşan bulut teknolojileri, büyük veri, nesnelerin interneti (IoT), yapay zeka gibi teknolojiler, güvenlik faaliyetlerinin dijitalleşmesi vb. gelişmeler, dijital dönüşüm yapılan yatırımları artırmaya devam etmektedir. Teknolojideki yenilikleri takip etmeyi hedefleyen Tepe Savunma, dijital dönüşüm süreçleri ile, müşteri, çalışan, tedarikçi, devlet v.b. tüm paydaşlarının sürdürülebilirlik hedeflerine de katkı sağlamıştır.

Farklı müşteri gruplarının beklentilerini odak noktasında tutarak müşterilere daha iyi hizmet deneyimi yaşatma ve geleceğin güvenliğini bugünden tasarlama amacı ile gerçekleştirilen dijital dönüşüm yatırımları, aynı zamanda "Birleşmiş Milletler Sürdürülebilir Kalkınma Amaçlarına" da katkı sağlamaktadır. İnsana yakışır işlerin desteklenmesi, istihdama katkı ve kapsayıcılığı arttıracak dayanıklı ve modern altyapıların geliştirilmesine katkı sunulmaktadır. Kurumun tüm paydaşları ile olan süreçlerinin ve iş birliklerinin iyileştirilmesi ve geliştirilmesi, geleceğe dönük paydaş beklentilerinin yerine getirilmesine de imkan sunmaktadır. Sahip olunan verinin etkin kullanımı, güvenlik sektörünün geleceğine ışık tutacaktır.

Tepe Savunma ve Güvenlik Sistemleri A.Ş. kuruluşundan itibaren müşterilerine sadece özel güvenlik görevlisi sağlayan bir şirket olmayı hedeflememiştir. Kendisini müşterilerine 360 derece uçtan uca güvenlik servisi sağlayıcısı ve güvenlik için gerekli her türlü yazılım ve donanım setlerini de barındıran bir firma olarak konumlandırmıştır ve bu bağlamda müşterilerine en iyi hizmeti sağlamıştır. Ancak teknolojik gelişmeler büyük bir hızla devam etmektedir ve hayatlarımızı da güvenlik yönetimini de değiştirmektedir. Bu değişime ayak uydurabilmek için başta müşterilere sunulabilecek çözümlerin çeşitliliğini artırmak ve fiyatlarını ulaşılabilir kılmak ile güvenlik operasyonlarında doğruluk ve hız arttıran dijital dönüşüm projelerine yer verilmesi gerekmektedir.

Tepe Savunma dijital dönüşüm çalışmaları ile iç ve dış paydaşları olan ilişkilerinde ve deneyimlerinde sürekli iyileştirme çalışmalarında bulunmakla birlikte, Tepe Savunma ve Güvenlik Sistemleri San. A.Ş. marka değerinde de katkı sağlamıştır. Zira dijital çağda, Fiziki Özel Güvenlik alanında öncü markalar arasındadır. Diğer yandan, şirket içerisinde dijital dönüşümde ortak bir dil oluşturabilmiş ve müşteri beklentilerini en hızlı şekilde karşılayabilmiştir. Bu doğrultuda yeni ürün ve hizmetler geliştirebilmiştir.



Tepe Savunma dijital dönüşüm çalışmaları ile iç ve dış paydaşları olan ilişkilerinde ve deneyimlerinde sürekli iyileştirme çalışmalarında bulunmaktadır.

DİJİTAL DÖNÜŞÜM MİSYON VE VİZYONU

Tepe Savunma ve Güvenlik Sistemleri San. A.Ş., dijital dönüşüm konusunda geliştirmekte olduğu çalışmalarının vizyonunu, fiziki güvenlik sektöründe lider kurum olabilmek amacıyla ve müşteri odaklılık ilkesiyle, mümkünse tüm operasyonların ve iş süreçlerinin, dijital ortamlara taşınması, bu şekilde tüm iş süreçlerinin, daha hızlı, daha verimli ve çevik hale getirilmesi olarak belirlemiştir. Dijital dönüşüm yönetim anlayışı, müşteri deneyimini sürekli iyileştiren çözümlere öncelik vermek, yeni gelir kaynağı yaratmak ve yüksek kapasiteli Bilgi Teknolojileri altyapısı sağlayarak ve dış kaynakları verimli kullanarak süreçleri basitleştirmek ve yalınlaştırmak çerçevesinde belirlenmiştir.

DİJİTAL DÖNÜŞÜM ÇALIŞMALARI VE SÜRDÜRÜLEBİLİR KALKINMA AMAÇLARI

Tepe Savunma, fiziksel güvenlik alanında teknolojik alt yapıya ve inovatif çözümlere büyük önem ve öncelik tanıyan bir kurum olabilme misyonu ile dijital dönüşüm konusundaki çalışmalarını, 2019 yılı Kasım ayı içerisinde başlatmış olmakla birlikte çok hızlı yol almıştır. Bu kapsamda gerçekleştirilen çalışmaların, ekonomik, sosyal ve çevresel sürdürülebilirlik alanlarına sağladığı katkılar, 2020 yılı Sürdürülebilirlik Raporunun ilgili bölümlerinde detaylandırılmış olmakla birlikte kısaca şu ana başlıklarda özetlenebilir;

- Güvenlik sistemlerinin iyileştirilmesi ile kişisel bilgilerin korunması.
- Uzaktan çalışma ile daha az ulaşım ve hareketlilik ve bu sistem ile gürültü ve çevre kirliliğine katkı sağlanması ve verimlilikte artış elde edilmesi.
- Dijital dönüşümün toplum için gerekliliği konusunda farkındalığın güçlendirilmesi.
- Dijital dönüşüm alanlarındaki yapılanma kapsamında istihdamın sağlanması.

DİJİTAL DÖNÜŞÜM 2020 YILI ÇALIŞMALARI

Dijital dönüşüm çalışmaları, Tepe Savunma ve Güvenlik San. A.Ş. paydaşları için farklı kazançlar sağlamış ve gelişimlere imkan sunmuştur. Tepe Savunma, dijital dönüşüm çabaları ile ilgili aşağıdaki başlıklar dahilinde gerek kurumsal ve gerek ise toplumsal iyileştirmeler ve referans olabilecek çalışmalar gerçekleştirmiştir;

- 1 Tepe Savunma ve Güvenlik Sistemleri San. A.Ş. Dijital Stratejisi oluşturulmuştur ve hızla dijitalleşen dünyamızda, "Özel Güvenlik" alanında gerekli aksiyonların alınabilmesi için gerekli planlamaların yerine getirilmesi sağlanmıştır ve sürekli gelişim halindedir.
- 2 "Dijital Konsey" olarak tanımlanan ve dijital dönüşüm ile ilgili kararların alındığı bir komite kurulmuştur. Tüm kararlar ve hedefler, "Dijital Konsey" desteği ile ortak şekilde yapılmakta ve uygulanmaktadır. Dijital Konsey ile alınan kararlar şeffaf ve açık şekilde ilgili birimlere aktarılmaktadır.
- 3 Müşteri deneyimleri iyileştirilmiştir ve iyileştirilmeye devam etmektedir.
- 4 Çalışan deneyimleri iyileştirilmiştir ve iyileştirilmeye devam etmektedir.
- 5 Yeni ürün ve hizmetler sunulabilmiştir.
- 6 Dijital Ekosistem ve İşbirlikleri kurulmuştur.
- 7 Süreçler yalın hale getirilmiştir.
- 8 Ortak dilin oluşturulmasına katkı sağlanmıştır.
- 9 Bilişim Güvenlik Altyapısı iyileştirilmiştir.
- 10 Şirket içerisinde dijital farkındalık artırılmıştır.
- 11 Verimliliği artıracak ve maliyetleri düşürecek projeler geliştirilmiştir.
- 12 Yeni teknolojiler araştırılmış ve uygulanmış olup, yeni teknoloji sürdürülebilirlik stratejisi dahilinde, araştırma ve geliştirmeler devam etmektedir.

DİJİTAL DÖNÜŞÜM SÜRECİ VE OPERASYONEL MÜKEMMELLİYET (OPEX)

Robotik Süreç Otomasyonun (RPA) geçiş 2018 yılında başlamıştır. "Robotik Süreç Otomasyonu", bilgisayar ile yapılmakta olan ve sabit kural, süre ve tekrar içeren şirket içi süreçlerin robot ile (RPA) yapılmasını sağlamak ve bu sayede hatasız, daha hızlı ve daha kapsamlı bir süreç gerçekleştirmektir. Robotik Süreç Otomasyonu (RPA) ile şirket içi iş süreçleri daha basit ve hızlandırılmış hale getirilmiştir. 2020 yılında toplam 10 adet iş süreci robot ile yapılmaya başlanmıştır. 2021 yılında ise hedeflenen, robot ile gerçekleştirilecek iş süreci kapsamını, ilk etapta 16'ya çıkartmaktadır.

Robotik Süreç Otomasyonuna geçişteki amaç, çalışanları tekrar eden işlerden uzaklaştırıp şirkete daha fazla katma değer sağlayabilecekleri zamanı oluşturup, müşteri memnuniyetini artırmaktır. Bu amaç, üst yönetim tarafından desteklenmekte ve takip edilmektedir. Bütün birim yöneticilerinin başta tekrar eden iş süreçleri olmak üzere süreçlerin RPA için uygunluklarını değerlendirmeleri kararlaştırılmıştır.

Dijital dönüşüm süreci kapsamında "Robotik Süreç Otomasyonu" çalışmaları, OPEX ve Kalite birimi tarafından yürütülmekte ve takip edilmektedir.

RPA Süreci 4 adımdan oluşmaktadır. Bu adımlar şu şekildedir;

1. Sürecin Belirlenmesi,
2. Geliştirme Aşaması,
3. Test Aşaması,
4. Canlıya Alma olarak sıralanabilir.

DİJİTAL DÖNÜŞÜM SÜRECİ VE 360 DERECE GÜVENLİK ÇÖZÜMLERİ

Nesnelerin interneti (IoT) yazılımları için farklı firma işbirlikleri ile günümüz ve geleceğin olası ihtiyaçlarına yönelik olarak ne gibi geliştirmeler yapılabilir konusunda araştırmalar devam etmektedir. 2021 yılı için hizmet talep, keşif, teklif vb. süreçlerinin takibi için yazılım kullanma hedefi taahhüt edilmektedir. Etkin hizmet sağlama hedefi kapsamında, hizmet kalitesini artırma amacı ile "360 Derece Güvenlik Çözümleri" süreç haritası çizilmiştir. Keşif ve teklif hazırlama süresi 1/3 oranına düşürülmüştür.

DİJİTAL DÖNÜŞÜM SÜRECİ VE İŞ MİMARİSİ

2020 yılı içerisinde özellikle bulut teknolojisine geçiş çalışmaları, Tepe Savunma için ve topluma olan katkılar açısından önemli çalışma alanlarından biri olmuştur. Diğer yandan, dijital iş ortaklarından alt yapı desteği sağlanarak, 12.500 güvenlik görevlisinin kullanacağı "Bas-Konuş" özelliğine sahip ekip ve kanallarının oluşturulması hazırlıkları başlamıştır.

Tepe Savunma tarafından belirlenen kurallara göre kullanıcıların ilgili ekiplere üye olarak kaydedilmesi ve bas-konuş özelliğine sahip dijital uygulama üzerinden iletişimin sağlanması olarak tanımlanabilecek "Operasyon Bilgi Sistemi (OBS)" çalışması hazırlıkları da başlamıştır. 2021 Mart ayı itibarı ile OBS sisteminin tümü ile tamamlanarak kullanılmaya başlaması taahhüt edilmektedir.

OBS Sisteminde veriler güvenli bir şekilde muhafaza edilir bu sayede verilere hızlı ve güvenilir şekilde erişilebilmektedir. Ayrıca OBS sisteminin iş süreçlerine diğer önemli bir katkısı, özel güvenlik görevlilerinin kullanmakta oldukları cihazlara kullanım esnekliği getirmekte ve her yerden ulaşılabilirliği sunmaktadır. Cihaz bozulduğunda, daha kısa sürede alternatif bir sistem üzerinden yedekleme imkanı sunulabilmektedir. OBS sisteminin Özel Güvenlik Görevlilerine kullanım imkanı sunması aynı zamanda, çalışanların, dijital konulara ve uygulamalara olan kullanım alışkanlıklarını ve bilgilerini de geliştirmektedir. OBS sistemi, çalışanların telsizleri ile iletişim imkanı kurmalarının yanı sıra, bir teknoloji firması ile anlaşmaya varılmış özel bir dijital uygulama üzerinden de sesli ve yazılı iletişim imkanı sunabilmesi sebebi ile çalışanların cihaz bağımlılığını ortadan kaldırırken, daha şeffaf ve daha güvenilir bir iletişim imkanı sunmaktadır. Diğer yandan iletişim hızı da artmaktadır. Şayet güvenlik konusunda çalışanların bir hatası olmuş ise hatanın gizlenme olasılığı da azalmaktadır.

İş mimarı ve Proje Yönetimi Departmanı faaliyetleri kapsamında, Tepe Savunma Bilgi Teknolojileri birimi, 2020 yılında, IT Outsource (ITO) projesiyle sunucuları, bulut sistemine taşımıştır. Ayrıca, bu sunucuların düzenli olarak farklı bir ilde yedeklemeleri yapılarak, kesintisiz çalışma imkanı sağlanmıştır. ITO projesi ile tüm sunucuların, performans, erişilebilirlik ve süreklilik oranı artırılmıştır. Dijital dönüşüm kapsamında tamamlanan ITO projesi, sistem performansını artırarak, yedekli ve sürdürülebilir bir yapıya geçilmesine imkan sunmuştur. Lokasyon bağımlılığı ortadan kaldırılmıştır. Tüm Beyaz yaka çalışanlarının şirket hatlarına ekstra internet desteği sağlanmıştır ve uzaktan çalışma kapsamında çalışmaları sağlanmıştır. Bilgi Teknolojileri çalışmaları kapsamında, bulut sistemine geçilmiştir. Felaket kurtarma merkezi oluşturularak sistem sürekliliği garanti altına alınmıştır.

"Sürdürülebilir Kalkınma Amaçları" arasında yer alan 9 numaralı "Sanayi, Yenilikçilik ve Altyapı" amacı kapsamında, Tepe Savunma Bilgi Teknolojileri biriminin bu çalışmaları önemli katkılar sunmuştur. Salgın döneminde uzaktan çalışma modeli ile çalışılmaya başlanmıştır. Aynı zamanda şirket hedeflerinden biri olan Dijital Dönüşüm sürecinde, tüm süreçler otomatize edilmeye başlanmıştır. Tepe Savunma paydaşlarının memnuniyetlerini güçlendirmek ve çağın gerekliliklerini sağlayabilmek için bilgi teknolojilerinde yenilikçi bakış açısı desteklenmektedir. Bilgi Güvenliği Sistemi, Tepe Savunmada sürekli yaşayan ve gelişen bir süreç olup, çalışan farkındalığı ve üst yönetim desteği bu kapsamda çok yüksektir. Aynı zamanda Tepe Savunma üst yönetimi, sistem sürekliliği ve iyileştirilmesi için yeterli kaynağı ayırmaktadır.

Tepe Savunma ve Güvenlik Sistemleri San.A.Ş., 2020 yılı içerisinde "Tepe Yardım (Chatbot)" olarak adlandırdığımız uygulamayı geliştirmek üzere çalışmalara başlamıştır. 2021 yılı taahhüdü olarak bu uygulamayı hayata geçirmeyi planlamaktadır. 2021 Şubat ayı itibarıyla uygulama devreye alınacaktır.

"Tepe Yardım (Chatbot)" uygulaması ile 2021 yılı için öngörülen gelişmeler şu şekilde açıklanabilir;

Chatbot uygulaması, Tepe Savunma web sitesi (<https://www.tepesavunma.com.tr/>) ana sayfada aktif olarak hizmet vermeye başlayacaktır. Robot destekli hizmet servisi kapsamında belirlenen konularda (teklif alma talebi, iş başvurusu, iletişim ve şikâyet bildirim), müşterilere/aday müşterilere ve personel adaylarına web sitesi aracılığı ile bilgi paylaşımları ve yönlendirmeler yapabilecektir. Bu çalışma ile taleplerin çözüm sürecinin hızlandırılması ve iyileştirilmesi hedeflenmektedir.

Ayrıca Tepe Savunma markası olan Tepe Akademi (<https://tepeakademi.com.tr/>) üzerinde de "Tepe Yardım (Chatbot)" uygulaması hizmet vermeye başlayacaktır. Bu servisle belirlenen konular (maaş, bordro, yemek kartı, kıyafet, talep, öneri ve şikâyet bildirim), çalışanların ileteceği talepler hızlıca cevaplanabilecek, yönlendirmeler yapılabilecek veya ilgili departmanlara iletebilecektir. Müşteri hizmetlerinin aranmasına gerek kalmadan tüm konuların anlık paylaşılacağı platform üzerinden taleplerin çözüm sürecinin hızlandırılması ve iyileştirilmesi hedeflenmektedir.

Bir önemli dijital uygulama olarak Tepe Savunma mobil uygulama iletişim hattı ile hizmet vermeye başlayacaktır. Müşteri hizmetleri departmanına çalışanlar tarafından sıklıkla gelen talep, bilgi ve şikâyet isteklerinin kullanışı kolay ve herkes tarafından bilinen mobil uygulama ile hızla karşılanması sağlanıp, müşteri hizmetlerinin yoğunluğunun azaltılması planlanmaktadır. Çalışanların, bu "Mobil İş" uygulaması üzerinden, doğrudan ilgili kişilerle iletişim kurabilmeleri ve sorunlarının hızlı bir şekilde çözülmesi hedeflenmektedir.

DİJİTAL DÖNÜŞÜM VE İNSAN KAYNAKLARI ÇALIŞMALARI

2020 yılında tüm Dünyanın ve sektörlerin karşılaştığı salgın süreci, pek çok iş yapış ve yönetim politikalarını da etkilemiştir. Bu kapsamda, Tepe Savunma ve Güvenlik Sistemleri San.A.Ş. İnsan Kaynakları Birimi çalışmaları da dijital dönüşüm ile birlikte kendi süreç yönetimi politikalarını, yaşanan salgın koşulları çerçevesinde değerlendirmiştir. İnsan Kaynakları yönetiminin, 2020 yılı öncesinde de teknolojik alt yapı ile destekleniyor olması, salgın sürecinde dijital iletişimin yoğun ve hızlı sağlanabildiği bir imkan sunmuştur. Gelecek dönemlerde de aynı bakış açısı ile İnsan Kaynakları çalışmaları devam ettirilecektir.

Tepe Savunma ve Güvenlik Sistemleri San. A.Ş., İnsan Kaynakları iş süreçleri için, yeni teknolojik uygulamalar geliştirme çalışmalarına 2020 yılında da devam etmiştir. Bu kapsamda, tüm işe alım mülakatlarının online ortamlarda yapılması, "Liderlik Okulu projesi (LETSGO)" kapsamındaki değerlendirme merkezi uygulamalarının online ortamda gerçekleştirilmesi, "İnsan Kaynakları Portalı" projesinin yani tüm süreçlerinin, tek sistemde toplanarak, %100 uzaktan erişim tabanlı takip edilmesi ve çalışan motivasyonu çalışmalarının online ortamda sunulması çalışmaları gerçekleştirilmiştir.

2019 yılında Teknoloji tedarikçi işbirliğimiz kurum ile çalışmalarına başladığımız robotik süreç otomasyonu (RPA) projesi 2020 yılında pek çok süreç ile devreye alınmıştır. Operasyonel verimlilik getirmeyen ve insan kaynağının körelmesine sebebiyet veren katma değersiz işler, yapay zeka altyapısını destekleyen robot tarafından yapılmak üzere kurgulanmıştır.

DİJİTAL DÖNÜŞÜM VE TEPE AKADEMİ

Tepe Akademi, Tepe Savunma ve Güvenlik Sistemleri San.A.Ş.'nin dijital eğitim platformu markasıdır. Kurulduğu 2016 yılından itibaren, Tepe Savunma paydaşlarının gelişimlerine sağladığı eğitim içerikleri ile büyük katkılar sunmuştur ve sunmaya devam etmektedir. Özel Güvenlik Görevlisi istihdamı sağlayan bir kuruluş olan Tepe Savunmanın, ihtiyaçlar doğrultusunda gelişen ve değişen içerikleri ile eğitim sunabilmesi, paydaşlarının da gelişimlerine sürdürülebilir katkılar sunmaktadır. E-eğitimin, oyunlaştırma stratejileri ile geliştirilmesi planlanmaktadır. Dijital üzerinden eğitimlerin özellikle salgın döneminde daha büyük önem kazanması sebebi ile, bazı webinar eğitimler tasarlanmıştır ve bu kapsamda Covid-19 eğitimleri de günlük olarak yenilenerek takip edilmiş ve paydaşlara sunulmuştur.

2021 taahhüdü olarak, tüm çalışanlara, Tepe Akademi üzerinden canlı eğitim sunulması planlanmaktadır. Mevzuatlar ve müşteri memnuniyeti üzerine eğitimler planlanmıştır.

Tepe Akademi;

- **Dijital Dönüşüm**
- **Makinelerin Çağı Geliyor mu?**
- **Bilgi Teknolojileri (BT) İş Sürekliliği**
- **Büyük Veri (Big Data)**
- **Dijital Pazarlamanın Temelleri**
- **Uzaktan çalışırken ihtiyacımız olan teknolojiler vb. eğitimlerle dijital dönüşüme e-eğitimler ile destek olmuştur.**

Diğer yandan özellikle salgın sürecinde, dijitalleşme ihtiyacının pek çok alanda artmasına bağlı olarak, yüz yüze yapılamayan sınıf eğitimlerinin, Tepe Akademi üzerinden yürütülmesi sağlanarak sürece destek olunmuştur. Bir güvenlik görevlisinin kullanacağı materyalleri nasıl kullanacağı, yanlış kullanım şekillerinde kullanırsa nasıl sonuçlar doğuracağı gibi pek çok bilgi de görev süreci eğitimi olarak verilmektedir. Özellikle yüzyüze eğitimin salgın dahilinde zorlaştığı dönemlerde hazır içerik ve materyaller ile Tepe Akademi, bu eğitimlerin aksamaksızın yerine getirilmesini sağlamıştır.

Çalışan gelişimi kapsamında Tepe Akademi sektörel güvenlik eğitimleri, salgından korunma eğitimleri gibi 50'den fazla eğitimle yüz yüze yapılamayan sınıf eğitimleri Tepe Akademi üzerinden gerçekleştirilmiştir.

Tepe Akademi eğitimleri, Tepe Savunmanın 13 Bin'e yakın çalışanları için yürütülmektedir. Fakat bunun yanı sıra, Tepe Savunma müşterileri de arzu ederse Tepe Akademiyi kullanmaları sağlanmaktadır.

3 YENİ TEKNOLOJİ

"Yeni Teknoloji" başlığının, Tepe Savunmanın özel olarak sahiplendiği "Öncelikli Sürdürülebilirlik Alanları" arasında yer alması, Tepe Savunmanın güvenlik sektöründe pek çok ilk başarıyı, örnek çalışmayı ve yeni teknolojiyi sektöre kazandırma hedefleri ile bağlantılı bir stratejidir. Yeni Teknoloji sürdürülebilirlik hedefi kapsamında, Tepe Savunmanın sektöre kazandırdığı tüm yeni teknolojik uygulamalar bu başlık altında değerlendirilmektedir.

Bulut Bilişim yaklaşımı, bilgi işlem hizmetlerinin (sunucu, depolama, veritabanı vb) internet üzerinden sağlanmasıdır. Bu yaklaşımın, bilgi işlem hizmetlerine getirdiği avantajlar, daha hızlı inovasyon, esnek kaynak kullanımı ve ekonomik ölçeklendirme yapabilmektir.

Bulut teknolojisi yaklaşımı; Tepe Savunmanın on sekiz sunucusunun, yerel servis sağlayıcı altyapısında bulut platformda hizmet vermesi, yeni teknolojiyi kullanarak esnek ve çevik bir bilgi işlem altyapısı kurmasına katkı sağlamıştır.

4 ETKİN HİZMET

"Etkin Hizmet" stratejisi, Tepe Savunmanın müşterileri ile olan ilişkisinin, müşterilerine hizmet sunarken, aynı zamanda müşterilerinin sürdürülebilirlik alanlarına da katkı sunmayı da hedefleyen paydaş iletişimi yaklaşımı ile ilgili olarak sahiplenilen bir sürdürülebilirlik stratejisidir. Tepe Savunma, "Fiziki Güvenlik" sektöründeki yeni teknolojileri ve yeni iletişim modellerini hızlı bir şekilde uygulamaya almak sureti ile, müşterilerinin de gelişen sektörel ihtiyaçları için bir çözüm ortağı olabilmektedir.

"Etkin Hizmet" sürdürülebilirlik stratejisi, müşterilerin gelişen ve değişen ihtiyaçlarını dikkate alan ve sadece mevcut durumun devamı için değil, olası ihtiyaçlar karşısında da müşterilere "etkin hizmet" sunabilecek teknolojik alt yapı ve insan kaynağı donanımında olabilmeyi ifade etmektedir.

Operasyonel Mükemmeliyet (OPEX) biriminin çalışmaları, 360 derece güvenlik çözümleri geliştirilmesi, özellikle salgın döneminde müşterilerin karşılaştıkları sorunlar karşısında "bir çözüm ortağı" olarak hareket edilebiliyor olması, Tepe Savunmanın "etkin hizmet" anlayışının bir parçasıdır. Aynı zamanda müşteri memnuniyetini ölçümleyen ve bu değerlendirmeleri dikkate alarak, ileriki yıllarda hizmet kalitesini daha da geliştirmeyi hedefleyen müşteri ilişkileri yaklaşımı, etkin hizmet anlayışı ile uyumlu iş süreçleridir.

5 KURUMSAL SOSYAL ETKİ

"Sosyal Etki (Kurumsal Sosyal Etki)", Tepe Savunma ve Güvenlik Sistemleri San.A.Ş.'nin dahil olduğu Bilkent Holding'in de kuruluşundan bu yana sahiplendiği vizyonun bir parçasıdır. Dolayısı ile Tepe Savunmanın "Sürdürülebilirlik Stratejileri ve Taahhütleri" arasında öncelikli bir strateji olarak yer almaktadır.

Tepe Savunma ve Güvenlik Sistemleri San. A.Ş., paydaşları ile diyalogunda, paydaşlarının da sürdürülebilirlik stratejilerinin bir parçası olarak, toplumsal refaha katkı sağlamayı hedeflemiştir. Müşteriler, çalışanlar ve toplum için devam ettirmekte olduğu gelişim ve sürdürülebilirlik

çalışmaları ile beraber toplumdaki diğer paydaşlarına da katkı sunmaya devam etmektedir. 2020 yılı Nisan ayında tohum Otizm Vakfı ile birlikte bir e-öğrenme platformu olan Tohum Otizm Portalını geliştirmiştir. Bu portal ile, otizm gibi eğitimin çok büyük önem taşıdığı bir alanda, eğitim imkanını geniş kesimlerin erişimine sunulmasına destek olmuştur. Bütünsel olarak sürdürülebilirlik ilkelerinin sahiplenilmesi doğrultusunda, 2019 yılında başlatmış olduğu "Tedarikçilerini Geliştirme" çalışmalarına bu yıl da devam etmiştir. Kendi ekosistemi içerisinde yer alan paydaşlarının da aynı sürdürülebilirlik anlayışına sahip olabilecekleri çalışmaları desteklemiş ve geliştirmiştir. Tepe Savunma Tedarikçileri de teknolojik tedarikten, giyim eşyası ve tüketilen su miktarında kadar çok geniş bir kategorik dağılımda yer almaktadır. Tepe Savunma, iş hacmindeki artışa da bağlı olarak, 2020 yılı ve sonrası, tedarikçilerini de Birleşmiş Milletler Küresel İlkeler yönünde geliştirmeye odaklanmıştır.

TEPE SAVUNMA SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK YAKLAŞIMLARI

Tepe Savunma, organizasyonel birimlerindeki yönetim anlayışını, "Sürdürülebilir Kalkınma Amaçları" doğrultusundaki ihtiyaçları da dikkate alarak gerçekleştirmektedir. Bu kapsamda, Operasyonel Mükemmeliyet, 360 Derece Güvenlik Çözümleri, İnsan Kaynakları ve diğer birimleri kapsamındaki iş yapış süreçlerini, sürdürülebilirlik stratejileri dahilinde geliştirmektedir.

OPERASYONEL MÜKEMMELİYET (OPEX) – SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK YAKLAŞIM

Yalın 6 Sigma Yaklaşımı

Tepe Savunma ve Güvenlik OPEX departmanının çalışmalarının ana hatları; standart operasyon talimat/ prosedürlerinin oluşturulması, proje ziyaretleri, şirket içi süreçlerin incelenmesi, raporlamalar, süreç iyileştirmeleri ve iyileştirmelerde koordinasyon oluşturulması ve projeler üretilmesidir. Tepe Savunma ve Güvenlik Sistemleri San. A.Ş.'nin organizasyon yapısında yer alan OPEX biriminin hedefleri arasında, kurumun verimliliğini artırmak hedefi de yer almaktadır. Bu gayretler kapsamında ekonomik, sosyal ve çevresel sürdürülebilirlik çalışmalarına, "6 Sigma Mükemmeliyet" prensiplerinin uygulanması ile katkı sunulmaktadır. Kurumsal verimi artırmak amacı ile yalın hizmet prensipleri ışığında, süreç iyileştirilmeleri "6 Sigma mükemmeliyet" prensiplerini uygulama projelendirme çalışmaları başlatılmıştır. Bu kapsamda eşzamanlı olarak proje faaliyetlerine devam edilmektedir.

Tepe Savunma vizyonu, "Toplum, çalışan, müşteri ve tüketiciler nezdinde değer yaratıp hizmet kalitesinde norm oluşturan lider bir şirket olmaktır". Bu ilke ışığında, mükemmellik için "yalın yönetim" prensiplerinin güvenlik sektöründeki ilk uygulayıcısı olarak sektöre liderlik etmeye devam edilecektir ve güvenlik hizmeti alanındaki yönetim anlayışını da yenilikçi yaklaşımı ile şekillendirmeyi sürdürecektir. Tepe Savunma müşterileri, Tepe Savunma ve Güvenlik Sistemleri San.AŞ.'nin "Özel Güvenlik Yönetimi" kapsamında, bir ilk uygulama

olan müşteri ve çalışan memnuniyet odaklı hizmet iyileştirme faaliyetinden memnun olduklarını ifade etmektedirler. Tepe Savunma çalışanları da şirkete olan aidiyet duygularının ve çalışma motivasyonlarını artırdığını, sahada yalnız olmadıklarını bilerek, Tepe ailesinin bir ferdi olmanın bilinci ve gururu ile görevlerini yerine getirdiklerini ifade etmektedirler.

Bu alanda, iyileştirme ve geliştirme odaklı OPEX faaliyetlerinin amacı; "Güvenli ve mutlu günlerde yaşamak ve yaşatmaktır"

360 DERECE GÜVENLİK ÇÖZÜMLERİ SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK YAKLAŞIMI

Tepe Savunma, 360 Derece Güvenlik Çözümleri geliştirmeyi, güvenlik sektöründe önemli bir ihtiyaç olarak belirlemiştir. 360 Derece Güvenlik Çözümleri birimi, Tepe Savunma müşterilere hizmet çeşitliliği sağlama ve müşterilerinin kendi faaliyet alanlarında daha fazla yoğunlaşabilmelerine imkan sunabilme amaçlarını yerine getiren bir birim olarak Tepe Savunma organizasyon yapısında yer almaktadır. Dolayısıyla 360 Derece Güvenlik Çözümleri, Tepe Savunmanın olduğu kadar paydaşlarının da sürdürülebilirlik gayretlerine katkı sunan çalışmalardır.

360 Derece Güvenlik Çözümleri hizmeti vasıtası ile Tepe Savunma paydaşları ile uzun süreli kontratlar imzalanabilmekte, müşteri bağlılığı ve çalışan memnuniyetinde artış sağlanmaktadır. Diğer yandan, paydaşların kendi operasyon maliyetlerinde de tasarruf yapmaları sağlanmaktadır. Tepe Savunmadan almış oldukları hizmet, 360 Derece Güvenlik Çözümleri ile daha fazla katma değerli hale getirilmektedir.

360 Derece Güvenlik Çözümleri, elektronik cihaz kullanımını artırdığı için güvenlik kapsamında daha düşük insan hatası oranlarına da imkân sağlamaktadır. Bu sayede daha düşük fiziksel saldırı, hırsızlık, yangın vb. oranlar ortaya çıkmaktadır. Diğer yandan Tepe Savunma olarak kullanıma sunulmuş, aynı anda ateş ölçen ve HES kodu kontrolü yapan kiosklar ile de toplum sağlığına katkıda bulunmaktadır.

360 Derece Güvenlik Çözümlerinin, Tepe Savunmanın sürdürülebilirlik hedeflerine katkıları, "Nitelikli Eğitim", "Sanayi, Yenilikçilik ve Altyapı" ve "Sürdürülebilir Şehir ve Yaşam Alanları" maddeleri dahilinde şu şekilde uygulanmaktadır;

- **Nitelikli Eğitim:** 360 Derece Güvenlik Çözümlerinin kullanım oranındaki artış, nitelikli işgücü gerekliliği artışına yol açmaktadır. Bu ihtiyacın karşılanması konusunda, özel güvenlik görevlilerinin eğitim/gelişim faaliyetleri kritik öneme sahiptir.
- **Sanayi, Yenilikçilik ve Altyapı:** 360 Derece Güvenlik Çözümleri biriminin en temel kuruluş amacı ve sürekli olarak yerine getirdiği faaliyetleri arasında, her zaman en yeni teknoloji/uygulama vb. konuları takip etmek yer almaktadır. Nesnelerin İnterneti (IoT) uygulamaları, sürekli gelişim ve ürün geliştirme yatırımları, "Sanayi, Yenilikçilik ve Altyapı" sürdürülebilirlik hedeflerine katkı sağlayan 360 Derece Güvenlik Çözümleri çalışmalarıdır.
- **Sürdürülebilir Şehir ve Yaşam Alanları:** 360 Derece Güvenlik Çözümleri vasıtası ile suç oranlarında azalma, çevre kirliliği önlemlerine katkı, tüm canlılar için daha güvenli alanlar konularına doğrudan etki sağlanmaktadır

SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK ÇALIŞMALARINI DEĞERLENDİRME VE TAHHÜTLERİ

Tepe Savunma ve Güvenlik Sistemleri San.A.Ş., dönemsel olarak belirlediği gelecek dönem stratejileri ve gelecek dönem taahhütleri kapsamında 2020 yılında çalışmalarını devam ettirmiştir. Bazı projelerin başlangıç süreçleri gerçekleşirken, bazı projelerin devam süreçleri takip edilmiştir. Bu kapsamda aşağıdaki tabloda paydaş grupları için Tepe Savunma organizasyon birimlerinin 2020 yıl değerlendirmeleri ve gelecek dönem taahhütleri sunulmuştur.

Tepe Savunma ve Güvenlik Sistemleri San. A.Ş. olarak, "Özel Güvenlik" sektöründe, lider şirketlerden biri olabilme çalışmaları, yenilikçi ve teknolojik alt yapı yatırımlarına da önem göstererek devam etmektedir. Görev sürelerinin daha verimli olarak kullanılabilmesi için süreçlerde robot kullandırma faaliyetinde, OPEX birimi planlama noktası olarak görev almaktadır. 2019 yılında çalışmalarına başlanılmış olan **robotik süreç otomasyonu (RPA)** projesi 2020 yılında pek çok süreç ile devreye sokulmuştur. Operasyon verimliliği getirmeyen ve insan kaynağının körelmesine sebebiyet veren katma değersiz işler yapay zeka altyapısını destekleyen robot tarafından yapılmak üzere kurgulanmıştır.

Tepe Savunma Sürdürülebilirlik çalışmaları kapsamında, çalışanlarının sağlıklarını korumaya dönük her türlü tedbiri alırken, diğer yandan mesleki gelişimleri için teknolojik imkanları da kullanarak, iş yapış süreçlerini, uzaktan çalışma sürecindeki kolaylıkları başarı ve hızla uygulamaya alabilmiştir. Dijitalleşme sürecinde elde edilen 97 insan günlük efor için, İnsan Kaynakları gelişim politikaları kapsamında, çalışanların dijital bilgi ve becerilerinin geliştirilmesine dönük eğitimler planlanmıştır. Özellikle sosyal sürdürülebilirlik kapsamında, çalışanların ücret, terfi, iş güvenliği ve sağlığı politikaları gibi pek çok alanda kurumsal prosedürler dahilinde çalışmalar gerçekleştirilmektedir.

Diğer taraftan, Covid-19 salgını ile mücadele edilen bir dönemde, kendisi ya da yakınlarının Covid ile mücadele ettiği, temasının temaslı olduğu için karantinada olan pek çok insanın olabildiği bir dönemde, 2019 yılında çalışmalarına başlanılan, UIPATH-RPA projesi, 2020 yılında pek çok süreci ile devreye alınmıştır. Operasyonel verimlilik getirmeyen ve insan kaynağının körelmesine sebebiyet veren katma değersiz işler, yapay zeka altyapısını destekleyen robot tarafından yapılmak üzere kurgulanmıştır. Bu çalışmalar sayesinde, 97 insan günlük efor elde edilmiştir. Boşa çıkan zaman için insan kaynağının dijitalleşmeye adaptasyon eğitimleri planlanmıştır. 2021 yılında işe başvurularının, çalışanla ilgili veri girişlerinin, çalışan bilgilerinin güncellenmesi ve raporlamaların, robotik süreç otomasyonuna taşınması planlanmıştır.

360 Derece Güvenlik Çözümleri dahilinde geliştirilmiş yenilikçi çözümler ile Tepe Savunma ve Güvenlik Sistemleri San. A.Ş.'nin sektörde referans şirket olarak kabul edilme hedefine katkı sağlanmıştır. Yenilikçi ürünleri, hizmet alanına dahil ederek, müşteri hizmet çeşitliliğini artırmış ve sektörde fark yaratmıştır.

Bilgi Teknolojileri geliştirme kapsamındaki çalışmaları ile teknolojik iş ortakları alt yapıları kullanımını yaygınlaştırarak dijitalleşen dünyada lokasyon bağımlılığını ortadan kaldırmıştır. 2021 yılı ilk aylarında, sahadaki personellerin eğitimleri de dahil her alanda teknolojik iş ortakları alt yapıları kullanımının yaygınlaştırılması planlanmaktadır. Tepe Savunmanın "Lider Güvenlik Şirketi" olabilmesi konusunda, Bilgi Teknolojileri biriminin çalışmaları özellikle, belli bir mekana bağlı olmaksızın güvenlik hizmetinin en yüksek kalitede sağlanabilmesi konusunda katkı sağlamaktadır. 2021 yılında tüm çalışanların, teknolojik iş ortakları alt yapıları kullanması hedeflenmiştir.



360 Derece Güvenlik Çözümleri dahilinde geliştirilmiş yenilikçi çözümler ile Tepe Savunma ve Güvenlik Sistemleri San. A.Ş.'nin sektörde referans şirket olarak kabul edilme hedefine katkı sağlanmıştır. Yenilikçi ürünleri, hizmet alanına dahil ederek, müşteri hizmet çeşitliliğini artırmış ve sektörde fark yaratmıştır.



Tepe Savunma ve Güvenlik Sistemleri San. A.Ş., İnsan Kaynakları, dijital araçları kullanma ve algılama yetisi olan, gerektirdiği yetkinlikler kapsamında güçlü ve en iyi hizmeti sunabilen marka elçilerini Tepe Savunma bünyesine katmak hedefini taşımaktadır. Diğer yandan, kurumun sürekli gelişen teknolojik alt yapısı, sektörün ihtiyaçları doğrultusunda yenilikçi dijital projelerin hayata geçirilmesi gibi süreçler ile Tepe Savunma ve Güvenlik Sistemleri San. A.Ş. markasının sektörde lider bir marka olma hedefine katkı sağlamaya devam etmektedir.

Tepe Akademi, Tepe Savunma ve Güvenlik Sistemleri San.A.Ş.'nin bir markasıdır ve özellikle hızla dijitalleşmenin pek çok iş alanında yaygınlaştığı iş dünyası şartlarında, sağlamış olduğu uzaktan eğitim imkanları ile gerek çalışanların eğitimi ve gerek ise ihtiyaç duyan müşterileri için referans bir e-eğitim sistemi olmaktadır. İçerik kapsamı ile de büyük önem taşıyan Tepe Akademi gibi bir e-eğitim platformunun, 2016 yılında kurulup, o günden bu yana sürekli gelişim göstererek devam eden bir platform olması Tepe Savunma markasını, paydaşları nezdinde değerli ve sürdürülebilir bir marka konumuna getirmiştir.

Tepe Savunma 5188 Sayılı Özel Güvenlik Kanunu gereği İç İşleri Bakanlığına bağlıdır. İçişleri Bakanlığının da alt departmanları Emniyet Genel Müdürlüğü Özel Güvenlik Denetleme Başkanlığıdır.

TEPE SAVUNMA VE GÜVENLİK SİSTEMLERİ SAN.A.Ş. SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK DEĞERLENDİRME VE TAAHHÜTLERİ

1 KALİTE VE RİSK YÖNETİMİ

Değerlendirme Taahhüt ve Konuları	2020 Değerlendirmeleri	Taahhütler
Yeni Kalite belgelerinin alınması (Müşteri, çalışan ve toplum paydaşları için)	2019 yılında, 2020 yılı içerisinde sektör ihtiyaçları kapsamında yeni belgelerin alınması taahhüt edilmiş olup, bu kapsamda V-Safe belgesi ve SEDEX raporu (Sedex üyeleri etik ticaret denetim raporu) alınmıştır. Çevresel sürdürülebilirliğe katkı sağlamak amacı ile enerji tüketim ve atık verileri, kalite birimi tarafından takip edilmektedir. Aynı zamanda müşteriler tarafından talep edilen belgelendirmeler yakından takip edilmektedir. Bu kapsamda ilk kez bu sene SMETA (SEDEX) denetimi yapılmış, yüksek bir puan ile derecelendirilmiştir.	Kalite ve Risk Yönetimi kapsamında yeni ve farklı denetim ve belgeleme çalışmaları devam edecektir.
İlgili standartlara ve yasalara uygunluğun takibi ve geliştirilmesi (Müşteri, çalışan ve toplum paydaşları için)	Kalite politikası taahhüttü kapsamında; Dış belgelendirme kuruluşları için ISO 9001, ISO 14001, ISO 45001, V-Safe ve TS 12782 standartlarının gerektirdiği şekilde dokümantasyon yapısının oluşturulmuş durumdadır. İlgili standartlara ve yönetmeliklere uygunluk için yasal mevzuatlar takip edilmekte ve gereklilikler tespit edilmektedir.	Kalite ve Risk Yönetimi kapsamında standart denetim raporlama çalışmalarına katılım devam edecektir.

Değerlendirme Taahhüt ve Konuları	2020 Değerlendirmeleri	Taahhütler
Çevresel Etki (Müşteri, çalışan ve toplum paydaşları için)	2020 yılında kurulan Bilkent Holding Kurumsal Hizmetler Sıfır Atık Kuruluna Tepe Savunma katılımı sağlanmıştır. Sıfır Atık Kurulu, Çevre ve Şehircilik Bakanlığı tarafından yayınlanan Sıfır Atık Yönetmeliğine uyum çalışmalarını gerçekleştirmeyi hedeflemektedir. Kurulun periyodik olarak yapılan toplantılarına katılım sağlanmaktadır ve Kurul kararları takip edilmektedir. Kurul toplantı kararları kapsamında, "Çevre ve Sıfır Atık Yönetmeliğine bağlı olarak, Tepe Savunma çalışanlara, Tepe Akademi üzerinden "Sıfır Atık" eğitimleri atanmıştır.	Tepe Savunma ve Güvenlik Sistemleri San.A.Ş. olarak, Bilkent Holding Kurumsal Hizmetler Sıfır Atık Kuruluna katılım ve Tepe Akademi üzerinden sunulan çevre duyarlılığı temelindeki eğitimler devam ettirilecektir.
Etik davranış kurallarının takibi (Müşteri, çalışan ve toplum paydaşları için)	Etik davranış kurallarının ihlalinin tespiti ve tespit edilen ihlallerin bildirilmesi için Tepe Savunma ve Güvenlik Sistemleri San. A.Ş.'de etik@tepesavunma.com.tr mail adresi oluşturulmuştur.	Etik davranış kurallarının ihlaline dair tespit edilen ihlallerinin, 2021 yılında iç ve dış paydaşlara şeffaf bir şekilde rapor olarak sunulması taahhüt edilmiştir.
Etik Kurul Oluşturulması (Müşteri, çalışan ve toplum paydaşları için)	2020 yılında, 2019 yılında Tepe Savunma- EFQM dış değerlendirme geri bildirimine istianeden taahhüt edilmiş olan, "Etik Kurul" oluşturulmuştur. Kurulun çalışma prensiplerini anlatan yönetmelik hazırlanmış olup, tüm çalışanların erişimine açılmıştır. Aynı zamanda etik değerleri anlatan "Tepe Savunma İş Etiği Kılavuzu" hazırlanılarak, bu kapsamda paydaşlara olan etik sorumluluklar sunulmuştur.	Gelecek dönemlerde de var olan etik ve şeffaf bir kurumsal yönetim anlayışı korunacak ve geliştirilecektir.

KALİTE VE RİSK YÖNETİMİ

Değerlendirme Taahhüt ve Konuları	2020 Değerlendirmeleri	Taahhütler
Salgın Hastalık Risk Önlemleri (Müşteri, çalışan ve toplum paydaşları için)	2020 yılı için risk envanterinin iç ve dış paydaşları etkileyen salgın hastalık süreci ile ilgili bölümleri üzerinde detaylı çalışmalar gerçekleştirilmiştir. Bu çalışmalar kapsamında, Covid-19 salgını başta olmak üzere, ilerleyen zamanlarda ortaya çıkabilecek başka olası salgın hastalık riskleri de göz önünde bulundurularak tüm paydaşlar nezdinde risk haritaları oluşturulmuş, olası riskler, "Tepe Savunma Risk Yönetimi Takip Sistemine" eklenmiştir. Aynı zamanda alınan diğer önlemlere ek olarak bu sene ilk kez güvenli tesis belgesi V-Safe olarak, çalışanlara sağlıklı ve güvenli bir çalışma ortamı sunulduğu belgelenmiştir. Aynı zamanda risk çalıştay, 2020 Kasım ve Aralık aylarında, Bilkent Holding Risk Yönetimi Birimi ve süreç sahipleri ile online olarak gözden geçirilmiştir.	Gelecek dönemlerde de risk çalıştayları kapsamında salgın hastalık riskinin iç ve dış paydaşları nasıl etkileyeceği üzerindeki çalışmalar ve olası riskler takip edilmeye devam edilecektir.
Kurumsal İş Akış Takibi- Süreç Analizleri (Müşteri, çalışan ve toplum paydaşları için)	Salgın hastalık sürecinde yapılan yönetim toplantıları (Mini YGG, Q1 ve Q2) online ortamda gerçekleştirilip, toplantıların sürdürülebilirliği sağlanmıştır. Ayrıca, tüm süreç yöneticilerinin, ilgili birimlerin uzaktan çalışma durumları ile ilgili Genel Müdüre detaylı bir rapor iletmeleri kararlaştırılmış ve uzaktan çalışma modeli Yalın 6 Sigma Projesi kapsamında değerlendirilmiştir.	2021 yılı için de salgın hastalık sürecinde, tüm iş süreçlerinin aksamadan gerçekleştirilmesi Yalın 6 Sigma Projesi kapsamında takip edilecek şekilde planlanmaktadır.

Değerlendirme Taahhüt ve Konuları	2020 Değerlendirmeleri	Taahhütler
Dijital Dönüşüm Süreci kapsamında Robotik Süreç Otomasyon Çalışmaları (Müşteri, çalışan ve toplum paydaşları için)	Dijital dönüşüm süreci kapsamında Robotik Süreç Otomasyonu çalışmaları OPEX & Kalite birimi tarafından yürütülmektedir. 2020 yılında toplamda 10 adet süreç tamamlanmıştır.	2021 yılında daha fazla sürecin canlıya alınıp otomatize edilmesi için çalışmalara devam edilecektir.
"Yalın 6 Sigma" Çalışmaları kapsamında Süreç İyileştirilmesi (Müşteri, çalışan ve toplum paydaşları için)	"Yalın 6 Sigma" çalışmaları kapsamında süreçlerin iyileştirilmesi, Tepe Savunmanın sürekli iyileştirme felsefesi ile aynı doğrultudadır. Aynı zamanda bu çalışmalar sonucunda süreçlerin doküman olarak takibi önemli çıktılardan bir tanesidir.	Önümüzdeki dönemde de "360 Derece Güvenlik Çözümleri" çalışmalarına, Kalite ve Risk Birimi olarak dahil olunacak ve "Yalın 6 Sigma" çalışmalarının devamlılığı sağlanacaktır.
Etik Kurul Oluşturulması (Müşteri, çalışan ve toplum paydaşları için)	2020 yılında, 2019 yılında Tepe Savunma- EFQM dış değerlendirme geri bildirimine istianeden taahhüt edilmiş olan, "Etik Kurul" oluşturulmuştur. Kurulun çalışma prensiplerini anlatan yönetmelik hazırlanmış olup, tüm çalışanların erişimine açılmıştır. Aynı zamanda etik değerleri anlatan "Tepe Savunma İş Etiği Kılavuzu" hazırlanılarak, bu kapsamda paydaşlara olan etik sorumluluklar sunulmuştur.	Gelecek dönemlerde de var olan etik ve şeffaf bir kurumsal yönetim anlayışı korunacak ve geliştirilecektir.

OPERASYONEL MÜKEMMELLİK (OPEX)

Değerlendirme Taahhüt ve Konuları	2020 Değerlendirmeleri	Taahhütler
Süreç Geliştirme ve İyileştirme (Müşteri, Çalışan ve toplum paydaşları için)	Operasyonel Mükemmeliyet (OPEX) biriminin hedefleri olan, müşteri memnuniyetinin değerlendirilmesi ve iyileştirilmesi, çalışan mutluluğunun ve bağlılığının değerlendirilmesi ve iyileştirilmesi, şirket içi süreçlerin izlenmesi, değerlendirilmesi, iyileştirilmesi ve kontrol aşamaları süreçleri başarı ile yerine getirilmiştir.	2021 yılı için bu çalışmalar artırılarak geliştirilecektir. Şirket içerisinde farklı departman ve görevlerdeki yöneticilerin, iyileştirme projelerinde yer almaları sağlanarak, projelerin, sürekli iyileştirme bilinci ile geliştirilmesi, tüm departmanlar ve tüm katmanlarda yerleşik hale getirilecektir.
Paydaş Memnuniyetlerinin artırılabilmesi için ihtiyaçların tespiti ve projelendirilmesi (Müşteri, Çalışan ve toplum paydaşları için)	Müşteriye özel çözümleri artırmak, müşteri odaklı hizmet geliştirmek, doğru hizmeti doğru personel ile verebilmek, yazılı standart ve prosedürleri hazırlamak, müşteriye verilecek hizmetlerde ve birimlerde etkin koordinasyonu sağlamak gibi şirketin "mükemmellik" konusundaki çalışma alanlarına odaklanması konusunda 2020 yılı içerisinde de çalışmalar devam etmiştir.	Şirket içi süreçlerin yalınlaştırılması, daha basit ve kısa haline getirilmesi ile müşterilerin talep/sorunlarına daha çabuk ve etkili yanıtlar verilmesi açısından paydaşların memnuniyetinin artırılması hedeflenmektedir.

Değerlendirme Taahhüt ve Konuları	2020 Değerlendirmeleri	Taahhütler
Yalın 6 Sigma projelerinde geliştirilen Paydaş çalışmaları (Müşteri, Çalışan ve toplum paydaşları için)	Yalın 6 Sigma çalışmaları ile; <ul style="list-style-type: none"> Operasyona yönelik çalışmalarda, toplantılara ve ofis faaliyetlerine uzaktan katılım uygulamasına geçilmiş ve yakıt tasarrufu sağlanırken, çalışma saatleri ve Operasyon yöneticilerinin iş yükü azaltılmış, ayrıca kıyafet maliyetlerinde tasarruf sağlamıştır. Geri Dönüşüm sağlanarak çevreye daha fazla atık atılmasının önüne geçilmiştir. Görevlerin ortak paylaşılmasına imkan sunan yeni coğrafi operasyonel yapılanma ile şehirlerarası ulaşım ve konaklama masraflarında tasarruf sağlanmış ve saha yönetimi daha efektif hale getirilmiştir. Robotik süreçler, iş süreçlerinde daha çok kullanılmaya başlamıştır. Uzaktan çalışma modeli tüm şirket içerisinde uygulanmaya başlanmış ve personel moral motivasyonu artırılarak mesai saatleri daha efektif hale getirilmiş ve ofis alanlarından tasarruf sağlanmıştır. Dijital dönüşüm faaliyetlerine geçiş hızlanmış, chatbot gibi yeni uygulamalar web sitemizde ve şirket içi uygulamalarda kullanılmaya başlanmış, müracaat, talep ve şikayet konularında müşteri ve çalışanlarımıza 7/24 hizmet vermeye başlanmıştır. 	Tepe Savunma ve Güvenlik Sis. A.Ş., çalışan, müşteri ve toplumdaki diğer paydaşları nezdinde, değer yaratıp hizmet kalitesinde norm oluşturan lider bir şirket olmak vizyonu ile, mükemmellik için "yalın yönetim" prensiplerinin güvenlik sektöründeki ilk uygulayıcısı olarak sektörde liderlik etmeye devam edecek ve güvenlik hizmeti sunumu anlayışını şekillendirmeyi sürdürecektir.

2 OPERASYONEL MÜKEMMELLİK (OPEX)

Değerlendirme Taahhüt ve Konuları	2020 Değerlendirmeleri	Taahhütler
Robotik Süreç Otomasyonu (RPA) çalışmalarının gelişimi (Müşteri, Çalışan ve toplum paydaşları için)	Robotik Süreç Otomasyonu (RPA) ile şirket içi süreçlerin daha basit ve hızlandırılmış hale getirilmesi ve bu şekilde çalışan ve müşteri memnuniyetinin artırılması hedefi ile 2020 yılında toplam 10 adet iş süreci robot ile yapılmaya başlanmıştır.	2021 yılında ise Robotik Süreç Otomasyonu (RPA) ile geliştirilen iş süreci sayısının, ilk etapta 16'ya çıkartılması hedeflenmektedir.
EFQM çalışmaları kapsamında hayata geçirilen projeler ve taahhütler (Müşteri, Çalışan ve toplum paydaşları için)	OPEX birimi müşteri ziyaretleri kapsamında 49 proje için daha iyi hizmet verebilmek amacı ile "360 Derece Güvenlik Çözümleri" önerisi geliştirmiştir. Ayrıca 36 projede eğitim ve denetim teklifi yapılmış ve projede sorumlu müşterilere ve operasyon yöneticilerine iletilmiştir.	2021 yılında da aynı tempo ile proje ziyaretleri gerçekleştirilecek ve çözüm önerilerinde bulunulmaya devam edilecektir.

3 360 DERECE GÜVENLİK ÇÖZÜMLERİ

Değerlendirme Taahhüt ve Konuları	2020 Değerlendirmeleri	Taahhütler
Tedarikçi çeşitliliği-Müşteri paydaş grubu için	360 Derece Güvenlik Çözümleri kapsamında, tedarikçi çeşitliliği sağlanması 2020 yılı hedefi olarak belirlenmiştir ve gerçekleştirilmiştir.	Gelecek dönemlerde, ürün çeşitliliğini artırmaya ve geliştirmeye bağlı olarak tedarikçi sayıları artırılabacaktır ve keşif ve teklif süreçleri üzerine çalışmalar daha geliştirilecektir. Hedeflenen tedarikçi sayısını %50 oranında artırmaktır.

Değerlendirme Taahhüt ve Konuları	2020 Değerlendirmeleri	Taahhütler
Müşteri ortam keşifleri-Müşteri paydaş grubu için	Keşif ve teklif verme sürecinin hızlandırılması, 2020 yılı taahhüdüdür ve gerçekleşmiştir. Ortalama 7 gün olan keşif süresi 3 güne düşürülmüştür.	Müşteri ortam ve keşif süreçlerinin hızlandırılması çalışmaları devam edecektir.
Tepe Savunma markası ile ürün geliştirme-Müşteri paydaş grubu için		Tepe Lisanslı bir ürünü geliştirmek ve pazara sunabilmek 2021 yılı taahhüdüdür.
360 Derece Güvenlik Çözümleri Metodolojisini-Sistemini geliştirme-Müşteri paydaş grubu için	"360 Derece Güvenlik Çözümleri" hizmetleri kapsamında, 'müşteri keşif ve teklif metodolojisinin' oluşturulması planlanmıştır.	Müşterilere, teklif sürecinde, tekliflerin, sunum ve çizim ile birlikte sunulacak gerçekleştirilmesi 2021 taahhüdüdür.
Finansal ve Yönetmel hedefler-Müşteri paydaş grubu için	360 Derece Güvenlik Çözümleri Birimi olarak sağlanan hizmetler kapsamında, kontrat sürelerini uzatma, kâr marjına katkı, ciroya katkı taahhütleri gerçekleştirilmiştir. Müşterilere sunulan çözümler ile operasyon maliyetlerinde tasarruf imkânı sağlanmıştır. 360 Derece Güvenlik Çözümleri hizmeti sağlanan lokasyonlarda hırsızlık, vandallık, iş kazası oranlarının düşürülmesine katkı sağlanmıştır. Video analiz özellikli kameralar sayesinde yangın ve zararlı atık sızıntılarını önceden haber vermek sureti ile muhtemel yangın ve çevre kirliliği ihtimallerini düşürülmüştür.	Müşteri ilişkilerinde finansal ve yönetmel hedefler kapsamında, yeni müşteri tekliflerinin, %7 oranında, "360 Derece Güvenlik Çözümleri" kapsamında verilmesi ve mevcut müşterilere sunulan hizmetlerde, "360 Derece Güvenlik Çözümleri" oranının, %7 ye çıkarılması hedeflenmiştir. IOT çözümlerini fiziksel enstrümanlar ile birleştirmek, AI özellikli teçhizat kullanımını artırmak, müşteri hizmeti kapsamındaki diğer hedefler arasındadır. "Tepe Savunma" markası ile bir ürün çıkarmak ve bütünsel hizmet mantığı ile müşteri hizmet çeşitliliği sağlayabilmek, müşteri paydaşları ile olan diyalogları güçlendirecektir.

4 İŞ MİMARİ VE PROJE YÖNETİMİ

Değerlendirme Taahhüt ve Konuları	2020 Değerlendirmeleri	Taahhütler
Bulut Teknolojisine geçiş (Tüm iç ve dış paydaşlar)	2020 yılında hedeflenen ve gerçekleştirilen bilgi teknolojileri sistem ve altyapısının, bulut teknoloji ile kalite artışı ve maliyet iyileşme hedefi belirlenmiş ve sistemler tamamen Türkiye sınırları içerisinde bulunan bir kurumsal çözüm ortağı ile bulut mimarisine geçirilmiştir. Bunun yanı sıra mevcut süreç altyapısının, güncel teknoloji ile yenilenmesi ve mimari tasarımı sayesinde, uluslararası geçerliliğe sahip standartlarda, uzaktan çalışma standartlarını sağlayan sistemler ve yapılar ile çalışan donanımları, uzaktan çalışmaya yönelik olarak yenilenmiştir. Hem ofis sistemleri hem de altyapısı, teknolojinin gerektirdiği donanım ve imkanlara kavuşturulmuştur.	2021 yılı hedefleri içerisinde, insan kaynaklarına ait tüm uygulama ve süreçlerinin tek bir platform altında toplanması ve her türlü sistematik olmayan sürecin de bu yapıya taşınması planlanmaktadır. Ayrıca, süreç yönetimi için gerekli altyapının kurulması, müşteriler için çeşitli iletişim platformlarının eklenmesi ve mevcutlarda iyileşme sağlanması planlanan diğer iş mimarı proje alanlarıdır. Dijital satış ve pazarlama çözümleri ile saha ekiplerinde de IoT ve genel raporlama çözümleri üzerinde çalışmaların gerçekleştirilmesi planlanmaktadır.
Dijital bilgi güvenliğinin güçlendirilmesi, cihaz kullanım hızı ve esnekliğinin artırılması (Çalışanlar, müşteriler)	"Bas-Konuş" telsiz sistemlerinin yenilenmesi ile saha çalışanlarının iletişim kapasiteleri ve iletişim hızlarının kesintisiz şekilde artırılması gerçekleştirilmiştir.	Dijital bilgi güvenliği konusundaki çalışmalar geliştirilmeye devam edecektir.
Tepe Savunma Web sitesi ve Tepe Akademi üzerinden dijital asistan "Tepe Yardım" ile iletişimin sağlanması (Tüm iç ve dış paydaşlar)	Dijital Asistan "Chatbot" geliştirme süreci çalışmaları başlatılmıştır.	Tepe Savunma web sitesi ve "Tepe Akademi" platformu üzerinden "Tepe Yardım (Chatbot)" desteği verilmesi ile iç ve dış paydaşlar ile 7/24 şeffaf ve kolay şekilde iletişim sağlanması taahhüdü kararlaştırılmıştır.

Değerlendirme Taahhüt ve Konuları	2020 Değerlendirmeleri	Taahhütler
Tepe Süreç Yönetim Sisteminin Yenilenmesi (Müşteriler)	Tepe SYS Sisteminin Yenilenmesi ile müşteri verilerinin şeffaf ve konsolide bir şekilde güvenli bir ortamda müşterilerle paylaşılması sağlanmıştır.	Tepe SYS çalışmaları kapsamında var olan şeffaf süreç yönetimi çalışmaları, daha da geliştirilecektir.
Vardiya Yönetim Takip Sistemi Yenileme (Çalışanlar, müşteriler)	Vardiya yönetim sisteminin oluşturulması ile etik şekilde takip edilebilir hale gelmesi sağlanmıştır.	
Dijital Dönüşümde Ortak Dil oluşturulması (Çalışanlar)	Şirket bünyesinde dijital dönüşüm çalışmaları için ortak bir dilin oluşturulması ile iç paydaş iletişimi güçlendirilmiştir.	
İnsan Kaynakları (İK) uygulamalarının merkezi hale getirilmesi (Çalışanlar)	Tüm İK Uygulamalarının, tek bir merkezi platform üzerinden kolaylıkla ve güvenli bir şekilde erişilebilir hale getirilmesi ile iç paydaş çalışanlar ile daha etkin iletişim sağlanmaya başlanmıştır.	
Tepe Savunma Dijital Yol Haritasının belirlenmesi (Tüm iç ve dış paydaşlar)	Kasım 2019 tarihinde başlayan 'Dijital Dönüşüm' çalışmaları, 2020 yılında hız kazanmıştır ve organizasyon yapısında bu doğrultuda Genel Müdür Yardımcılığı altında organizasyon yapısı geliştirilmiştir.	Tepe Savunma Dijital Yol Haritası 2021 yılı içerisinde hazırlanmış olacaktır.

4 İŞ MİMARİ VE PROJE YÖNETİMİ

Değerlendirme Taahhüt ve Konuları	2020 Değerlendirmeleri	Taahhütler
Dijital iletişim ortamlarının iç paydaş iletişimde kullanımının artırılması (Çalışanlar)	Dijital iletişim ortamlarının kullanımı yaygınlaştırılarak, dijitalleşen dünyada lokasyon bağımlılığı ortadan kaldırmıştır.	Tüm çalışanların, dijital erişim teknolojileri kullanması sağlanarak, sahadaki personellerin eğitimleri de dahil her alanda dijital iletişim ortamlarının kullanımının yaygınlaştırılması hedeflenmektedir.
Bilgi Teknolojileri Risk Değerlendirmeleri (Tüm iç ve dış paydaşlar)	Risk çalıştayları ile karşılaşılabilecek risklerin etkisini minimum seviyeye indirmek üzere teknolojik gelişmeler gerçekleştirilmiştir. Bilgi güvenliği ve KVKK gereksinimlerini karşılanmıştır.	2021 Yılı taahhüdü ISO27001 Belgesi sahibi olmaktadır.

5 TEPE AKADEMİ

Değerlendirme Taahhüt ve Konuları	2020 Değerlendirmeleri	Taahhütler
Tepe Akademi eğitimleri tamamlanma oranı (Çalışanlar ve Müşteriler)	2020 yılında çalışanların tamamladıkları Tepe Akademi eğitim oranları %90'a ulaşmıştır. 2020 yılında, salgın sebebi ile uzaktan eğitim modelinin önemi daha da artmıştır ve bir önceki yıla göre eğitim başarı oranı %29 artış göstermiştir. Tepe Akademi, hizmet sunduğu Tepe Savunma müşterileri tarafından, 'Teşekkür Belgeleri' ile de ödüllendirilmiştir.	Tepe Akademi için, 2021 yılı içinde de %90 eğitim başarı oranının yakalanması, eğitim içeriklerinin artırılması, yenilikçi bir mobil ekranın uygulamaya alınarak, kullanım kolaylığının artırılması hedeflenmektedir.

Değerlendirme Taahhüt ve Konuları	2020 Değerlendirmeleri	Taahhütler
Salgın kapsamında Tepe Akademi eğitimlerinin geliştirilmesi (Tüm iç ve dış paydaşlar)	2020 yılı içerisinde 'Korona döneminde evden çalışma', 'Korona Virüs ve Sosyal İzolasyon', 'Korona Virüs hakkında bilgilendirme ve alınacak önlemler', 'Özel güvenlik görevlilerinin çalışmalarında yeni tip Korona virüs ile mücadele', 'Korona virüs ve akıl sağlığımız' gibi salgın koşullarında ihtiyaç olabilecek e-egitimler sisteme eklenmiştir. Korona virüs kapsamındaki bu eğitimler, sadece kurum çalışanlarına değil, herkesin erişimine ücretsiz olarak açılmıştır. Eğitimler, %95 gibi büyük bir başarı oranı ile tamamlanmıştır.	2021 yılı içerisinde de Covid-19 eğitimlerinin Tepe Akademi üzerinden herkese açık erişimi devam edecektir.
Tepe Akademi Webinar eğitimleri (Çalışanlar)	2020 yılında Tepe Akademi üzerinden Webinar sınıf eğitimine geçilerek, yüz yüze eğitimciler ile eğitimler başlamıştır. Sektörel bazda otomatik atama sistemi ile webinar eğitimler, iş yükünü azaltacak şekilde hizmete girmiştir.	Gelecek dönemlerde webinar eğitimler artarak devam edecektir ve Tepe Akademi eğitimleri, koşullar elverdiği sürece yüz yüze sınıf eğitimleri de vereceklerdir.
İş hayatında etik ile ilgili eğitimlerde yeni eğitim içeriklerinin oluşturulması (Çalışanlar ve müşteriler)	2020 yılında, etik ve yolsuzluk ile ilgili yeni eğitimler, Ocak, Ağustos ve Ekim 2020 aylarında eklenmiştir.	Tepe Akademi eğitim portalında yolsuzluğu önlemeye yönelik ve bilgilendirici eğitimler 2021 yılında başlayacaktır. Eğitim başlıkları şu şekildedir; İş Hayatında Etik Bir Etik İnkilap Hikayesi Suiistimal Çalışma Hayatında Etik

5

TEPE AKADEMİ

Değerlendirme Taahhüt ve Konuları	2020 Değerlendirmeleri	Taahhütler
Tepe Akademi Eğitim Kategorileri (Çalışanlar ve Müşteriler)	Mesleki eğitimlerin yanı sıra, bağımsız katalog eğitimleri ve genel günlük yaşantıda kullanılacak eğitimler ile içerik zenginleştirilmiştir.	Tepe Akademi eğitim içeriklerinde, 2021 yılında, ilave 3 mesleki eğitim ve 20 katalog eğitimi hazırlanması hedeflenmektedir.
Tepe Akademi toplam eğitim alan çalışan kişi sayısı ve toplam eğitim tamamlanma oranı (Çalışanlar)	2020 yılında, Tepe Akademi üzerinden, 12.498 Tepe Savunma çalışanına, 237.542 adet eğitim atanmış olup, 213.884 kişi, bu eğitimleri başarıyla tamamlamıştır.	2021 yılında, Tepe Akademi üzerinden 13.000 çalışanına, 250.000 adet eğitim atanması planlanmaktadır ve 240.000 kişinin, bu eğitimleri başarıyla tamamlayacağı değerlendirilmektedir.

6

İNSAN KAYNAKLARI

Değerlendirme Taahhüt ve Konuları	2020 Değerlendirmeleri	Taahhütler
Tepe Savunma İç Eğitimci Yetiştirme Programı (TİEYP) (Çalışanlar için)	Tepe Savunma İç eğitimci yetiştirme programı (TİEYP) 2020 yılında uygulamaya başlamıştır ve bu kapsamdaki tüm eğitimler tamamlanmıştır. 2020 yılı TİEYP programı kapsamında, 52 iç eğitimci kazanılmıştır. 7 eğitimci ile pilot uygulamaya geçiş yapılmıştır.	Tepe Savunma İç eğitimci yetiştirme programı (TİEYP) ile ilgili olarak önümüzdeki dönemlerde gelişmeler devam edecektir. 2021 yılında konu bazlı eğitimci yetiştirme süreçleri devam edecektir.
Lider Eğitim ve Geliştirme Okulu (LETsGO) (Çalışanlar)	2020 yılında uygulamaya alınmıştır. Hem mevcut çalışanlar hem adaylar çerçevesinde hem de müşterilere sunulan hizmet kapsamında uygulama çalışmaları devam etmektedir. Değerlendirme merkezi uygulamalarının hepsi dijital platform üzerine alınmış olup, tüm operasyon yöneticileri ve dış adaylar dahil edilmiştir.	LeTSgo (Lider Eğitim Tepe Savunma Gelişim okulu) projesine saha çalışanlarımız olan Özel Güvenlik görevlilerini dahil edecek şekilde kurgulanmıştır.

Değerlendirme Taahhüt ve Konuları	2020 Değerlendirmeleri	Taahhütler
İnsan Kaynakları Portalının Kurulması (Çalışanlar)	2020 yılı içerisinde, çalışanları ilgilendiren tüm uygulamaya ve süreçlerin tek bir portalda %100 uzaktan erişimin odak alınarak kurgulandığı "İnsan Kaynakları Portalı" çalışmasının hazırlıkları başlamış olup, henüz uygulamaya başlanmamıştır. İnsan Kaynakları Portalı, çalışanların tüm ihtiyaçları için çözüm sunabilecek sistemin kurulması projesidir. Kurumsal hafızayı tek bir sistem üzerinde tutarak kişiye bağlı değil, sisteme bağlı ve iş aksaklıkları olmaksızın, zaman tasarrufunun ve verimliliğin artırılması amaçlarını taşıyan bir projedir.	2021 yılında "İnsan Kaynakları Portalı" çalışması hataya geçirilecek ve geliştirilerek sürdürülecektir.
Feedback 365 gün Geribildirim Projesi (Çalışanlar)	"FEEDBACK 365 gün" çalışanların tüm ihtiyaçları için anında geribildirim yapılabilmesi amacı ile geliştirilmiş mobil bir uygulamadır. Diğer yandan iç paydaşın, sorunlarına anlık çözüm geliştirilebilmekte ve çalışanlara pozitif deneyim imkanı sunabilmektedir. Uygulama öncelikle idari kadrolar için kurgulanmış olup 2021 yılında saha çalışanlarının hizmetine sunulacak şekilde geliştirilmektedir.	2021 yılında saha çalışanlarının hizmetine sunulacak şekilde geliştirilmektedir.

6 İNSAN KAYNAKLARI

Değerlendirme Taahhüt ve Konuları	2020 Değerlendirmeleri	Taahhütler
Yönetmel kademe Yedekleme Planlama Projesi (Çalışanlar)	Yönetmel kademe yedekleme planlarının oluşturulması, 2020 yılında hayata geçirilmiş bir İnsan Kaynakları projesidir. Yedekleme kurgusu kapsamında eğer bir kişi başka bir kişinin yedeği ise, bu yüzdesel olarak hesaplanan bir minvalde ilerlenmekte ve eksiklik nereden geliyor belirlenebilmektedir.	Gelecek dönem hedefleri arasında, yedek olan çalışanların yüzdesel ağırlıklarını nasıl artırabiliriz, yedeği olmayanları da nasıl birinin yedeği yapabiliriz kurgusunda proje geliştirilecektir. Bu anlamda kritik pozisyonların desteklenmesi ve bireysel takiplerinin yapılması temel amaçtır.
Mavi Yaka Performans Sisteminin kurulması (Çalışanlar)	Kurgu olarak pozisyon bazlı KPI'ların, ağırlıkları belirlenmiştir, ancak proje, 2020 yılında hayata geçirilmemiştir.	Gelecek dönemlerde geliştirilecek olan "Mavi Yaka Performans" Sistemi ile yaklaşık s bin çalışanın, sahadaki ana sorumluluklarına bağlı olarak, temel Performans değerlendirme kriterlerini (KPI) bilmeleri projesidir. Çalışanın hedefini ve bir performans sistemine tabi olduğunu biliyor olması temeline dayanmaktadır. Şu an bazı risk faktörlerinde öncelikli bir süreç olmasa da 2021 de hayata geçirilmesi için çalışılan önemli gündem maddesidir. KPI veri kaynakları digital ürün ve otomasyon sistemleri ile akacak şekilde kurgulanmaktadır.

Değerlendirme Taahhüt ve Konuları	2020 Değerlendirmeleri	Taahhütler
İnsan Kaynakları ortak bilgilendirme toplantıları: T-Talks (Çalışanlar)	Tepe Savunma çalışanları, gündemin sıcak maddeleri, teknik beceri konuları ve/veya destek alabileceği konularla ilgili olarak webinar konseptinde ayda 1 kez bir araya gelmektedir. Bilgilerin ve iyi örnek deneyimlerinin paylaşılmasının yanı sıra Covid-19 aşısı gibi gündem maddelerine ilişkin konular hakkında, doktorlar, üst düzey yöneticileri, şirket psikoloğu gibi yetkililer tarafından çalışanlar bilgilendirilmeleridir. Karşılıklı konuşabildikleri bu seanslarda çalışanın her türlü sorusu da karşılanmaktadır.	Gelecek dönemlerde, çalışanların tüm sorularınının açık ve şeffaf bir iletişim kapsamında konu, soru kısıtı olmadan Başta genel müdür olmak üzere tüm liderler tarafından online ve interaktif olarak yanıtlanmaya devam edecektir.
İnsan Kaynakları Uzaktan Çalışma Sisteminde E-Oryantasyon (Çalışanlar)	Uzaktan çalışma iş modeline geçişle birlikte, sanal ofis turları ve bunları destekleyecek oryantasyon dokümanlarının dijital ortamlarda paylaşılması, her türlü bilgi aktarım sürecinin yönetilmesi sağlanmıştır.	Gelecek dönemlerde en nihai hedef, uzaktan çalışmanın getirdiği adaptasyon zorluğu ve aidiyet duygusunun tam olarak yerleşmemesini önleyerek, yeni çalışmaya başlayanlar için, Tepe Savunma ruhunu derinden yaşatabilecek çözümler geliştirmektir. 2021 hedefleri arasında ayrıca daha simültane, daha teknoloji bazlı, sanal ofis turu ile desteklenen yenilikçi bir hedef de yer almaktadır.

İNSAN KAYNAKLARI

Değerlendirme Taahhüt ve Konuları	2020 Değerlendirmeleri	Taahhütler
Uygulamanın 4 Disiplini (4DX PROJESİ) (Çalışanlar)	<p>Şirketin stratejik hedeflerine sürdürülebilir bir şekilde ulaşmasını destekleyecek 2019 yılından beri uygulanan bir disiplin olan "4DX-Uygulamanın 4 disiplini" devam etmiştir. şirketimizin stratejik hedef geliştirme ve ulaşma aracı olarak kurum kültürü haline getirilmiştir. Şirket stratejik hedeflerinin yukarıdan aşağıya bir hiyerarşi ile kırılmasına değil, şirket çalışanlarının aşağıdan, yukarıyı besleyerek, fark yaratacak katma değerlerini ve taahhütlerini vererek katkılarını ortaya koydukları hedef belirleme ve takip disiplini oluşturma yaklaşımıdır. 4DX projesi sayesinde bütçelenen finansal hedeflerin üzerine çıkmış Ciroda %24, FAVÖK'de ise %38 büyüme gerçekleşmiştir. Bu projelerin kazanımları ile Fortune 500 listesindeki yerimiz 2018'de 434 iken 2019'da 415'e yükselmiştir.</p> <p>4DX projesi, şirket stratejik hedeflerinin, şirket çalışanlarının aşağıdan, yukarıyı besleyerek, fark yaratacak katma değerlerini ve taahhütlerini vererek katkılarını ortaya koydukları hedef belirleme ve takip disiplini oluşturma yaklaşımıdır. Bu proje, her yıl devam eden bir projedir.</p>	<p>Söz konusu proje kapsamında 2021 yılında da 2020 yılında elde edilen büyüme oranlarının üzerinde bir büyüme gerçekleşmek üzere proje 2021 planlaması yapılmıştır.</p>
Çalışan Memnuniyeti İyileşme Oranı (Çalışanlar)	<p>2020 yılında "Çalışan Memnuniyeti (ÇMA)" sonuçlarında salgın gibi zorlu bir döneme rağmen, %9 iyileşme sağlanmıştır.</p>	<p>2021'de "Çalışan Memnuniyeti (ÇMA)" iyileşme hedefi %10 olarak belirlenmiştir.</p>



Tepe Savunma ve Güvenlik Sistemleri A.Ş. bağlı olduğu Bilkent Holding'in sahip olduğu güçlü kurumsal miras değerleri ile her zaman paydaşları işe şeffaf ve güvenilir bir iletişim kurmuştur



TEPE SAVUNMA VE GÜVENLİK SİSTEMLERİ SAN A.Ş. PAYDAŞ DİYALOĞU

Türkiye'nin 81 ilinde 13.000'e yakın çalışan sayısı ile, ekonomik ve toplumsal alanda çok geniş bir paydaş ağına sahip olan Tepe Savunma ve Güvenlik Sistemleri San.A.Ş., sahip olduğu güçlü teknolojik alt yapısı, yenilikçi projeleri sektöre dahil edebilme konusundaki öncelikli yaklaşımı ve bağlı olduğu Bilkent Holding'in sahip olduğu güçlü kurumsal miras değerleri ile her zaman paydaşları işe şeffaf ve güvenilir bir iletişim kurmuştur.

Tepe Savunma ve Güvenlik Sistemleri San. A.Ş., paydaşları ile geliştirdiği diyalogu, etik, şeffaf ve güvenilirlik ilkeleri temelinde kurmuştur. Tepe Savunmanın bu kapsamda paydaşları ile kurmuş olduğu diyalogun temelleri, Tepe Savunma ve Güvenlik Sistemleri San. A.Ş.'nin "Etik Değerlerimiz" kapsamında paydaşlara sunulmuştur. Etik davranış kurallarının ihlalinin tespiti ve tespit edilen ihlallerin bildirilmesi için Tepe Savunmada, "etik@tepesavunma.com.tr" mail adresi kurulmuştur. 2021 yılında iç ve dış paydaşlara, şeffaf bir şekilde bu çalışmanın rapor olarak sunulması taahhüt edilmiştir.

PAYDAŞLAR VE ETİK SORUMLULUKLARIMIZ

PAYDAŞLAR	ETİK SORUMLULUKLARIMIZ
Müşteriler	<ul style="list-style-type: none"> Müşterilerimize saygı, dürüstlük, adalet, eşitlik ve nezaket kuralları ile yaklaşırız. Müşterilerimiz ile en üst düzeyde sadakat ve iş birliği içerisinde hareket eder, müşterilerimizin talep ve beklentilerini en üst düzeyde karşılamayı hedefleriz. Kaliteli ürün ve hizmet sağlayarak müşterilerimiz ile uzun vadeli bir güven ortamı oluşturmayı amaçlarız. Faaliyet alanımız kapsamında verilen hizmete ilişkin tüm yasal sorumluluklarımızı yerine getiririz. Müşterilerimize yanıltıcı ve eksik bilgi vermemeye özen gösteririz. Müşterilerimizin ticari sırlarını ve gizli bilgilerini korur ve paylaşmayız.

PAYDAŞLAR	ETİK SORUMLULUKLARIMIZ
Çalışanlar	<ul style="list-style-type: none"> Çalışanlarımız ile olan ilişkilerimizde insan haklarına saygılı, dürüstlük, adil işlem ve eşitlik ilkeleri ile hareket ederiz. Çalışanlarımızın haklarıyla ilgili olarak ırk, renk, din, siyasi düşünce, mezhep, yaş, bedensel engel ve cinsiyete dayanan bir ayrıcalık yapmayız, fırsat eşitliği sağlayan tüm yasa ve yasal düzenlemelere bağlı kalırız. Bu özellikleri nedeniyle çalışanlarımızın işyerinde psikolojik baskıya maruz kalmaması için gereken tüm önlemleri almaya çalışır, eğitim ve bilgi paylaşımı da dahil olmak üzere tüm çalışanlarımızı işyerinde psikolojik tacizin tanım ve sonuçları hakkında bilgilendiririz. Çalışanlarımıza güvenli, temiz ve sağlıklı çalışma ortamı sağlar, işyeri emniyeti kapsamında gerekli tedbirlerin alınmasını sağlarız. Yasala gereği veya izinli olarak yapılan aktarımlar hariç olmak üzere çalışanlarımıza ait tüm kişisel bilgilerinin ilgili mevzuata uygun olarak korunmasını ve gizli kalmasını sağlarız. Çalışanlarımızı, kişisel ve mesleki gelişimlerine katkı sağlayacak bilgi ve becerileri kazanmaları için teşvik eder ve kaynak sağlarız. Çalışanlarımızın görüş ve önerilerine önem veririz. Çalışanlarımızın görüş, öneri, şikâyet ve taleplerini değerlendirerek sistemimizde gerekli iyileştirmeleri yaparız. Çalışanlarımıza eşit olarak yaklaşır ve fırsatlardan eşit olarak faydalanmalarını sağlarız. Çalışanlarımız arasında ayrımcılığa gitmeksizin; adil ücret politikası uygular etkin ve objektif değerlendirme yaparak başarıyı ödüllendiririz. Çalışanlarımız için kariyer planlaması ile yükselme ve terfi süreci yürütür şirket aidiyetini artırmayı hedefleriz.

PAYDAŞLAR	ETİK SORUMLULUKLARIMIZ
Tedarikçiler	<ul style="list-style-type: none"> Tedarikçilerimiz ile uzun soluklu ticari ilişkiler kurmayı ve güven ortamı içerisinde çalışmayı hedefleriz. Tedarikçi seçimlerinde, Şirketimiz objektif seçim kriterlerine göre hareket ederiz. Sosyal sorumluluğa, çevresel sürdürülebilirliğe katkı sağlayan, şirketimize değer katan tedarikçiler seçmeye önem veririz.

Tepe Savunma ve Güvenlik Sistemleri San.A.Ş., paydaşları ile diyalogunun sürekli gelişimi için çalışmalarını devam ettirmesinin yanı sıra, Kalite ve Risk Yönetimi, olası risk unsurları kapsamında, paydaş diyalogunun etkilenmemesi adına, "Süreç Takip ve İyileştirme" çalışmaları ile sürdürülebilir bir paydaş diyalogu değerlendirme çalışması gerçekleştirmektedir. Aynı zamanda bu sene ilk kez sosyal uygunluk denetimi gerçekleştirilmiş ve yüksek bir başarı puanı ile SMETA Raporu alınmıştır.

PAYDAŞLAR	KALİTE VE RİSK YÖNETİMİ ÇALIŞMALARINI İLE ETİK, ŞEFFAF VE SÜRDÜRÜLEBİLİR PAYDAŞ DİYALOĞU YAKLAŞIMI
Çalışanlar	<ul style="list-style-type: none"> Tüm çalışmaların kalite yönetim sistemi temelinde gerçekleştirilmesi için çalışanlarımızı bilinçlendirmekteyiz. Planlama, Uygulama, Kontrol ve Önlem alma (PUKÖ) döngüsünün eğitim-öğretim ve yönetsel süreçlerde uygulanması temeliyle hareket edilmesi için destek olmaktadır. Şirket içi kalite süreçlerine katılımı arttırmaya çalışmaktayız. Müşterilerden çağrı merkezine gelen şikayetler kısa süre içerisinde değerlendirilerek objektif olarak çözümü sağlanmaktadır. (72 saat içinde geri dönüş yapılmaktadır.) Yıl boyunca iç tetkikler yapılarak sistemin geçerliliğini ve doğrulamasını sağlamaktayız. Bu süreçler <ul style="list-style-type: none"> Güvenlik Direktörlüğü (saha ve idari) Bilgi teknolojileri birimi, İdari İşler Birimi, İnsan kaynakları ve Özlük İşleri Müdürlüğü, Özel güvenlik eğitim kurumu, Portföy Yönetimi Müdürlüğü, Lojistik Birimi, Mali İşler (muhasabe-finans-bütçe) şeklindedir.

PAYDAŞLAR	KALİTE VE RİSK YÖNETİMİ ÇALIŞMALARINI İLE ETİK, ŞEFFAF VE SÜRDÜRÜLEBİLİR PAYDAŞ DİYALOĞU YAKLAŞIMI
Müşteriler	<ul style="list-style-type: none"> Her yıl belgelerimizin geçerliliğini sağlayarak müşterilerimizin gözünde güvenilir bir firma olmaya devam etmekteyiz. Müşterilere belirli periyotlarda yapılan anketlerle müşteri memnuniyeti ölçülmektedir. Müşterilerden çağrı merkezine gelen şikayetler kısa süre içerisinde değerlendirilerek objektif olarak çözümü sağlanmaktadır.
Tedarikçiler/ Taşeronlar	Şirketimizin devam ettirdiği standart ve güvenilir uygulamalarla tedarikçilerimizin güvenini kazanmaktayız. Tedarikçilerimiz Bilkent Holding'e bağlı Tepe Savunmanın kalite anlayışının ve kriterlerinin farkında olarak onlara getirmiş olduğumuz iyileştirme fırsatlarını değerlendirmekte ve iç dinamiklerini gözde geçirme şansı yakalamaktalar.
Kamu Kurum ve Kuruluşları	Ulusal ve uluslararası standartları kapsayacak nitelikte doküman hazırlığı yapılmasını sağlamaktayız.
Bilkent Holding Yönetimi	Dokümantasyon yapısının standart olması, sürekli iyileştirme anlayışı içerisinde güncel dokümanların tutulması, kalite belgelerinin devamı ve risk bazlı çalışma yapısının benimsenmesi beklentisi karşılanmaktadır.
Tepe Savunma Üst Yönetimi	Dokümantasyon yapısının standart olması, sürekli iyileştirme anlayışı içerisinde güncel dokümanların tutulması, kalite belgelerinin devamı ve risk bazlı çalışma yapısının benimsenmesi beklentisi karşılanmaktadır.

PAYDAŞLAR	KALİTE VE RİSK YÖNETİMİ ÇALIŞMALARINI İLE ETİK, ŞEFFAF VE SÜRDÜRÜLEBİLİR PAYDAŞ DİYALOĞU YAKLAŞIMI
Dış Belgelendirme Kuruluşları	ISO 9001, ISO 14001, ISO 45001, V-Safe, TS 12782 ve SMETA (SADEX) standartlarının gerektirdiği şekilde dokümantasyon yapısı oluşturulmuş durumdadır.
Üçüncü Göz Denetim Kuruluşları	ISO belgelendirme kuruluşu dışındaki denetimler için sektörün getirmiş olduğu gereklilikler doğrultusunda süreçlerle işbirliği içinde prosedürlerin iyileştirilmesini ve operasyonel sürece uygunluğunu sağlamaktayız. Örnek: Müşterilerin Tepe Savunma için yaptırdıkları denetimler
İlgili Ortak Bilkent Holding Kuruluşları	Dokümantasyon yapısının standart olması, sürekli iyileştirme anlayışı içerisinde güncel dokümanların tutulması, kalite belgelerinin devamı ve risk bazlı çalışma yapısının benimsenmesi beklentisi karşılanmaktadır.
Sivil Toplum Kuruluşları	Toplum gözünde Tepe Savunma güvenilir bir firma olduğu için bu iletişime katkıda bulunmuş olmaktadır.

PAYDAŞ DİYALOG ORTAMLARI

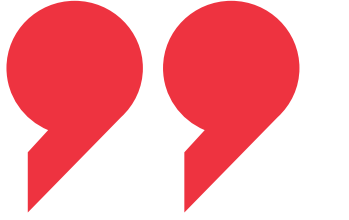
PAYDAŞ GRUPLARI	TEPE SAVUNMA ORGANİZASYON 1 BİRİM	PAYDAŞ DİYALOG ORTAMLARI
 Holding Müşteriler Çalışanlar, Tedarikçiler	 Kalite ve Risk Yönetimi	<p>Periyodik olarak yapılan "Kurumsal Risk Çalıştayları" kapsamında, Bilkent Holding ve süreç sahipleri ile bir araya gelinmektedir. Bu sene Bilkent Holding ile beraber yürütülmüş olan "Risk Çalıştayları", her süreç için ayrı ayrı olmak üzere 2 oturumda online olarak gerçekleştirilmiştir.</p> <p>Üçüncü taraf bağımsız denetim kuruluşlarından "Tüv Austria" ve "TSE" ile sistem belgelendirme denetimleri için bir araya gelinmiştir. Bu yıl Mini Yönetim Gözden Geçirme (YGG), Q1 ve Q2 toplantıları salgın sebebi ile online olarak gerçekleştirilmiştir.</p>

 Holding Çalışanlar, Tedarikçiler	 Bilgi Teknolojileri Birimi	<p>Bilgi Teknolojileri birimi, IT Outsource –Bilgi Teknolojileri Dış Kaynak (ITO) projesini gerçekleştirdiği çözüm ortağı firma ile düzenli olarak dijital ortamda, haftalık toplantılar gerçekleştirmiştir. Çözüm ortağı kurum ve kendi Tepe Savunma bilgi Teknolojileri tecrübe ve bilgi birikimini bir araya getirerek, daha güvenli ve sürdürülebilir bir sistem inşa edilmekte ve yönetilmektedir.</p> <p>Bilgi Teknolojileri birimi, ayrıca periyodik olarak gerçekleştirilen ve Kalite ve Risk yönetimi birimi ile Bilkent Holding'in yürüttüğü Risk Çalıştaylarına katılmaktadır.</p>
--	--	---

 Holding Çalışanlar, Toplum	 İnsan Kaynakları	<p>Tepe Savunma İnsan Kaynakları Birimi kapsamında çalışanlar ile bir araya gelinen çalışmaların bir kısmı, dijital ortamlara taşınmıştır. Salgın sebebi ile Webinar ve T-Talks çalışmaları ile dijital buluşmalar gerçekleşmiştir. Diğer yandan, T-Talks çalışmalarının kayıt altına alınması ve daha sonra mavi yaka çalışanların da izleyebiliyor olması sağlanmıştır. "Biz 1 İz" projesi için salgın sebebi ile, saha ziyaretleri yapılamadığı için format değişikliği söz konusu olmuştur.</p> <p>Tüm çalışanlar ile, sadece müşteri memnuniyet anketleri kapsamında değil, FEEDBACK 360 derece geribildirim projesi ile sürekli ve hızlı aksiyon alınabilen bir yenilikçi çalışan iletişim modeli geliştirilmiştir. Mobil uygulama ile tüm çalışanların Tepe Savunma İnsan Kaynakları birimi ile hızla irtibat kurabilmeleri sağlanmıştır.</p> <p>Çalışanlara mesleki ve yaşamları için gerekli olabilecek içerikler ile hazırlanmış eğitimler, Tepe Akademi e-eğitim platformu üzerinden gerçekleştirilmiştir.</p> <p>Tüm toplum ve çalışanlar için Covid-19 eğitimleri, Tepe Akademi aracılığı ile sağlanmıştır.</p> <p>"Tepeople", sosyal medyada kariyer sayfalarında, Tepe Savunma İşveren Markası profilinin oluşturulduğu ve yönetildiği bir platformdur. Tepe Savunma çalışanı olabilecek, potansiyel adaylar ile bu kanaldan da gerekli iletişimler yapılmaktadır.</p>
--	-------------------------------	---



Tepe Savunma Sürdürülebilir Kalkınma Amaçları arasında yer alan, "Yenilikçilik, Sanayileşme ve Altyapı" hedeflerine katkı sağlamaktadır.



TEPE SAVUNMA - SİVİL TOPLUM - MESLEKİ KURULUŞ DİYALOGLARI

Tepe Savunma, GÜSOD (Güvenlik Servisleri ve Organizasyon Birliği Derneği) üyesidir. Ayrıca, GÜSOD Yönetim Kurulu Başkanı Levent Güler, aynı zamanda Tepe Savunma ve Güvenlik Sistemleri Sanayi A.Ş. Yönetim Kurulu Başkanı ve Murahhas üyesidir.

Tepe Savunma, GÜSOD çatısı altında, güvenlik alanındaki hizmetlerin iyileştirilmesi, yenilikçi proje ve çalışmalar ile günün ihtiyaçlarını karşılayabilecek düzeye gelinmesi yönünde çalışmalarda bulunmaktadır. İş birliklerinin gelişimi için uygun ilişki ağları ile operasyonel beceriler zenginleştirilmekte ve Tepe Savunma'nın kendi edinilmiş deneyimleri paydaşlara aktarılmaktadır. Dernek çatısı altında çalışanların haklarının iyileştirilmesi ve itibarlarının yükseltilmesi konularındaki çalışmalarda Tepe Savunma söz sahibidir. Tepe Savunma, yasal mevzuat takibi ve sektördeki aksaklıkları dile getirmek üzere dernek çatısı altında ilgili devlet kurumları ile yakın iş birliği içerisinde çalışmakta, sektör ve sektör çalışanlarının sorunlarına ilişkin seminer ve çalıştaylarda yönlendirici ve geliştirici rol oynamaktadır. Tepe Savunma bu çalışmalarda yer alarak, Sürdürülebilir Kalkınma Amaçları arasında yer alan, 9 numaralı Sürdürülebilir Kalkınma Amacı kapsamındaki "Yenilikçilik, Sanayileşme ve Altyapı" hedeflerine katkı sağlamaktadır. Öte yandan, 8 numaralı ile tanımlanmış "İnsana Yakışır İş ve Ekonomik Büyüme" hedef için de çalışmalar da bulunmaktadır.

Tepe Savunma, faaliyetlerini sürdürürken aynı zamanda, sivil toplum örgütleri ve meslek kuruluşları aracılığı ile de sürdürülebilir kalkınma amaçlarına katkı sağlamaktadır. 2019 yılı içerisinde, Tohum Otizm Vakfı ile Tepe Savunma'nın ortak geliştirdikleri "Otizm E-Eğitim Portalı" projesi, Sivil Toplum Kurumu (STK) ve özel sektör şirketi iş birliği için çok değerli bir projedir ve 2020 yılında proje geliştirilmeye devam etmiştir. 2020 yılı Aralık ayında, Tepe Savunma, "Tohum Otizm Portalı" ile, Türkiye Kurumsal Sosyal Sorumluluk Derneği'nin düzenlemiş olduğu 12. Kurumsal Sosyal Sorumluluk Zirvesi - Sürdürülebilir Kalkınma Amaçları Ödülleri "Hedefler için Ortaklıklar Kategorisi" platin ödülünü almıştır. Diğer ödül sahipleri ve 12. TKSSD Zirve yetkilileri ile dijital ortamda gerçekleşen, 12. Kurumsal Sosyal Sorumluluk Zirvesi'nde bir araya gelmiştir.

Bu proje, üniversitelerin değerli öğretim üyelerinin de yer aldığı başarılı bir iş birliği örneğidir. Teknolojik alt yapısı, Tepe Savunma tarafından sağlanan ve Üniversite akademisyenlerinin ve Tohum Otizm Vakfı çalışanlarının gayretleri ile şekillenen bu çalışma, Tepe Savunma'nın güvenlik sektöründe daha evvel herhangi bir kurum tarafından geliştirilmemiş bir alana sunduğu katkılar bakımından önem taşımaktadır. Zira, Otizm gibi gerek eğitimin ve gerek ise bilginin çok önemli olduğu bir alanda, Güvenlik personeli olarak çalışan kişilerin de Otizm konusundaki farkındalıklarını ve bilgilerini artırmayı hedeflemiş bu iş birliği, toplumun aslen bütününe hizmet edecek şekilde geliştirilmiştir.

Güvenlik sektöründe yenilikçi ve yaratıcı çözümlerle faaliyetlerini sürdüren Tepe Savunma, hizmetlerimizi mükemmellik noktasına getirmek için önemli bir adım daha atarak Türkiye Kalite Derneği (KalDer) tarafından yürütülen Ulusal Kalite Hareketi (UKH) programına 2019 yılında dahil olmuştur. 2020 yılında da Ulusal Kalite Hareketi kapsamında iş süreçlerini geliştirmeye devam etmiştir.

Tepe Savunma ve Güvenlik Sistemleri San.A.Ş., Türkiye'de Dijital Dönüşümü ilk destekleyen "CDO Club Vizyon 100" grubunun kurucu üyeleri arasında yer almaktadır.

Ayrıca 2019 yılında, Etik ve İtibar Derneği ile de çalışmalara başlanmış ve etik ve şeffaf bir kurumsal yönetim ve iş yapış süreçleri oluşturma konusunda sürdürdüğü çalışmalarını geliştirmiştir.



Güvenlik sektöründe yenilikçi ve yaratıcı çözümlerle faaliyetlerini sürdüren Tepe Savunma, hizmetlerimizi mükemmellik noktasına getirmek için önemli bir adım daha atarak Türkiye Kalite Derneği tarafından yürütülen Ulusal Kalite Hareketi programına 2019 yılında dahil olmuştur. 2020 yılında da Ulusal Kalite Hareketi kapsamında iş süreçlerini geliştirmeye devam etmiştir.



TEPE SAVUNMA VE KAMU KURUM KURULUŞLARI İLE İLİŞKİLER

Tepe Savunma, 5188 numaralı mevzuatın oluşturulması döneminde danışmanlık hizmeti vererek sektörün gelişimine de katkı sağlamıştır. Bu kapsamda yenilik, mevzuat değişikliği ve değişiklik süreçlerini takip edip iç ve dış paydaşlara raporlamasını yapan Tepe Savunma, Yasa Direktörlüğü, Emniyet Genel Müdürlüğü ile yakın temas içerisindedir. Özel Güvenlik Daire Başkanlığı tarafından düzenlenen çalıştaylara katılım sağlamaktadır. Özel Güvenlik Daire Başkanlığı'nın güvenlik görevlilerinin takibi için oluşturduğu otomasyon sisteminin geliştirilmesine ve 5188 sayılı yasanın gelişimine verdiğimiz katkıdan dolayı ödüllendirilmiştir.

Tepe Savunma, faaliyet göstermekte olduğu hizmet alanı ile ilgili olarak, sahip olduğu tecrübe, bilgi ve eğitim konularındaki yetkinlikleri ile destek sağlamaktadır. 2004 yılında çıkan özel güvenlik hizmetlerine dair kanundan sonra, Türkiye'deki ilk Özel Güvenlik Görevlisi (ÖGG) eğitim kurumlarından birini kurarak sektöre yön veren misyonunu ortaya koymuştur. Bilkent kültüründen gelen eğitimci misyonuyla girdiği bu alanla da sektöre nitelikli ÖGG kazandırarak iş gücü ve istihdamda büyük bir kaynak yaratmış ve Tepe markasına rekabet avantajı sağlamıştır.

09

KURUMSAL YAPIMIZ

- TEPE SAVUNMA VE GÜVENLİK SİSTEMLERİ SAN.A.Ş. YÖNETİM KURULU YAPISI
- TEPE SAVUNMA VE GÜVENLİK SİSTEMLERİ SAN.A.Ş. KURUMSAL YÖNETİM YAPISI



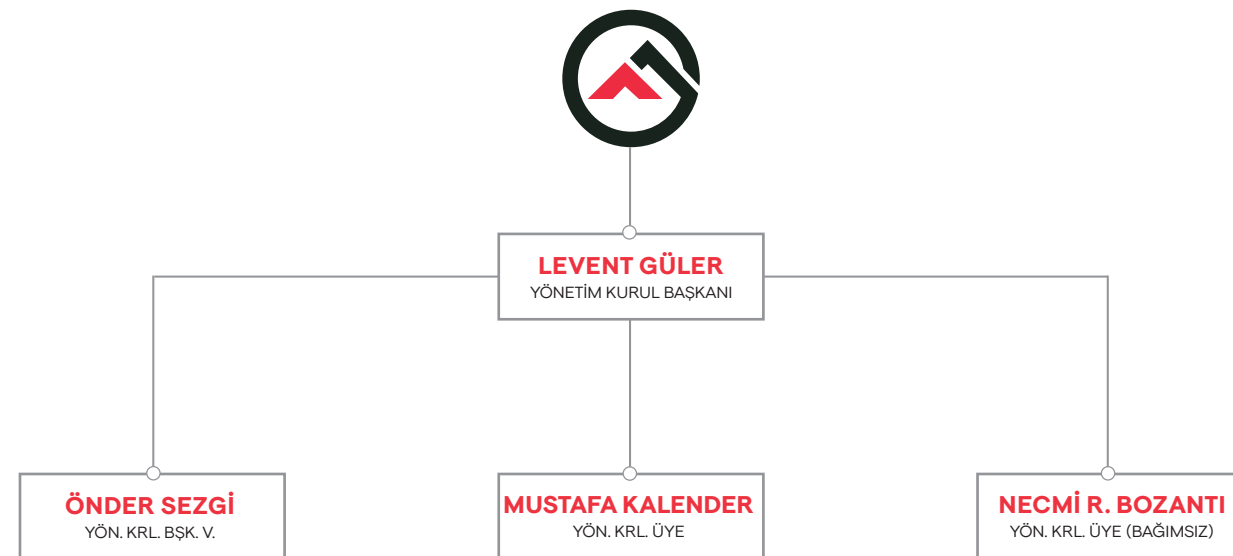
Tepe Savunma ve Güvenlik Sistemleri San. A.Ş., Kurumsal Yönetimi, Yönetim Kurulu organizasyon yapısı, Tepe Savunma ve Güvenlik Sistemleri San. A.Ş. organizasyon yapısı ve Saha Kurumsal yapısı olarak gerçekleştirilmektedir. Organizasyon yapısının saha kurumsal yapısı ise, Özel Güvenlik görevlisinden itibaren, Güvenlik Sorumlusu / Şefi üzerinde Güvenlik Müdürü şeklindedir. Merkezde ise, Operasyon Yöneticisi, Bölge Müdürleri ve Direktörler şeklinde oluşturulmuştur. Bu yapı şirket için etkin bir yönetim, müşteriler için 7/24 bir yetkiliye ulaşım olanağı sağlamaktadır. Şirket merkezi Ankara'da olup, İstanbul Kozyatağı'nda da ayrıca Genel Müdürlük yer almaktadır. İstanbul'da iki, İzmir ve Ankara'da da birer tane olmak üzere toplam dört fiziki güvenlik operasyon direktörlüğü bulunmaktadır.

Tepe Savunma ve Güvenlik Sistemleri San. A.Ş., çağın ve sektörün ihtiyaçlarına hızla cevap verebilecek ve aynı zamanda kurumun sürdürülebilir bir geleceğe doğru varlığını devam ettirebileceği uzmanlık ve yetkinliğe dayalı bir organizasyon yapısına sahiptir. Kurumsal yönetim denetimleri, bağımsız denetçiler tarafından yerine getirilmektedir. 2020 yılı içerisinde organizasyon yapısında önemli bir yapısal değişiklik gerçekleştirilmiş ve dijitalleşmenin pek çok iş süreci ile entegrasyonu gerektirdiği ihtiyaçlara cevap verebilecek "İş Geliştirme ve Yatırımlardan Sorumlu Genel Müdür Yardımcılığı" kurulmuştur.

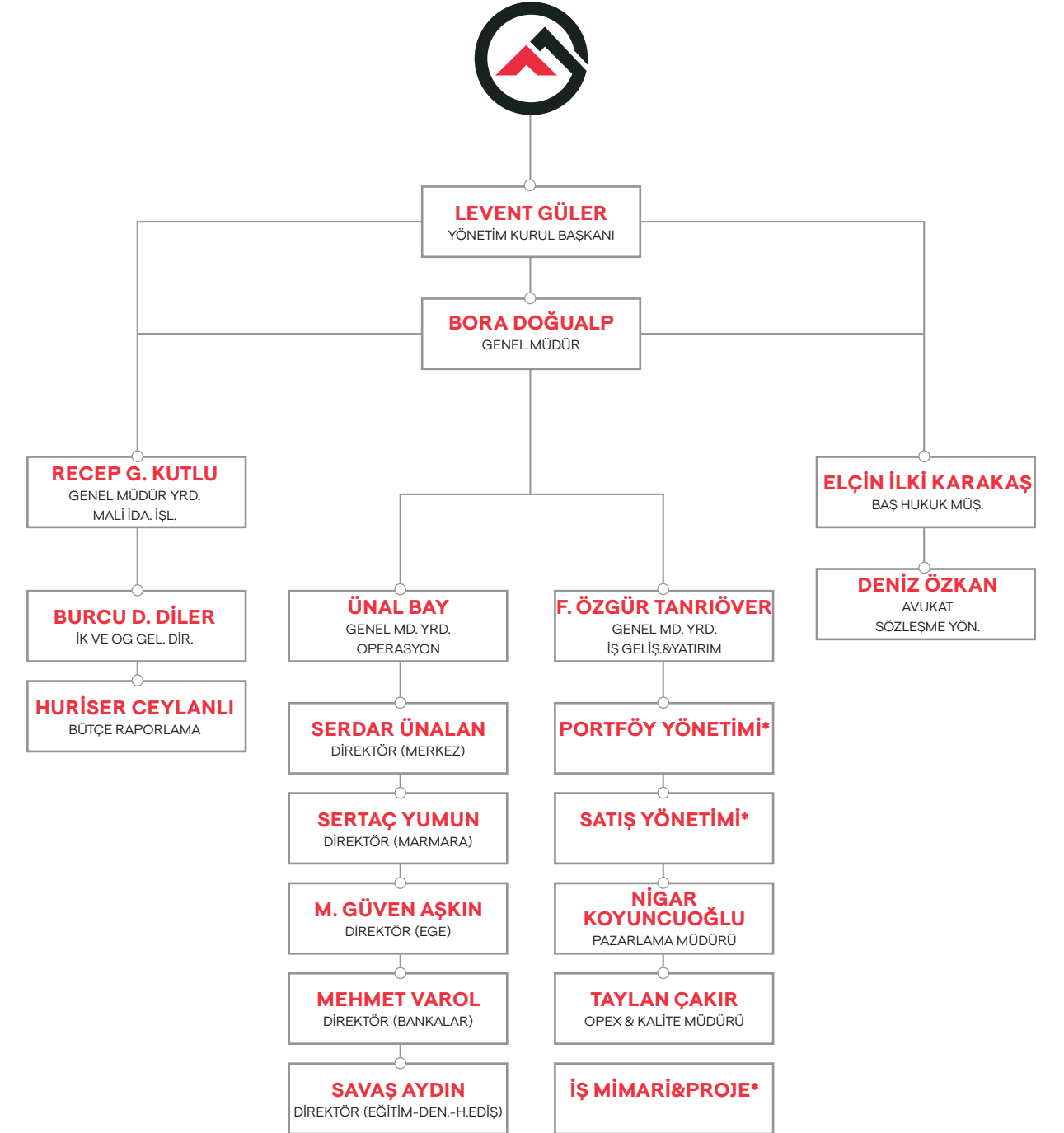
Tepe Savunma 'Dijital Dönüşüm' çalışmaları, 2019 yılı Kasım ayında başlamıştır. 2020 Mart ayı itibarıyla de 'Dijital Dönüşüm' sorumluluğu da olan Genel Müdür Yardımcılığı seviyesinde bir grup kurulması kararı alınmış ve bağlı organizasyon yapısının kurulmasını başlatmıştır.

Organizasyon şemasında, "İş Geliştirme ve Yatırımlardan Sorumlu Genel Müdür Yardımcılığına" bağlı olarak, "Satış Yönetimi, Pazarlama Yönetimi, Portföy Yönetimi, Operasyonel Mükemmellik (OPEX) ve Kalite Yönetimi ile içerisinde Bilgi Teknolojileri ve Müşteri Çözümlerini de barındıran İş Mimari ve Proje Yönetimi" birimlerinden oluşan organizasyonel yapılanma oluşturulmuştur. Teknoloji ve dijital dönüşüm konusundaki yeteneklerin, şirket genelinde artırılmasına büyük önem gösterilmektedir.

TEPE SAVUNMA VE GÜVENLİK SİSTEMLERİ SAN.A.Ş. YÖNETİM KURULU YAPISI



TEPE SAVUNMA VE GÜVENLİK SİSTEMLERİ SAN.A.Ş. KURUMSAL YÖNETİM YAPISI



10

RİSK YÖNETİMİ

- EKONOMİK, SOSYAL VE ÇEVRESEL SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK VE RİSK FAKTÖRLERİ
- KALİTE VE RİSK YÖNETİMİ
- BÜTÜNSEL KALİTE VE RİSK DEĞERLENDİRME YAKLAŞIMI
- OPERASYONEL VE İNSAN KAYNAKLARI SÜREÇ RİSKLERİ

Tepe Savunma, faaliyetlerini yerine getirirken, iş süreçlerine dair risk ve fırsat alanlarını bir arada değerlendirmekte ve risk faktörleri için gerekli önlemlerini almaktadır. Bu kapsamda, Kalite ve Risk Yönetimi, 2020 yılında ulusal ve uluslararası kalite standartlarını sağlamış ve gerekli denetim süreçlerini başarı ile tamamlamıştır.

2020 yılı içerisinde tüm dünyanın karşı karşıya kaldığı ve kurumsal risklerin de oluşumuna neden olabilecek, "Salgın ile Mücadele Riski" de en büyük risklerden birisi olarak karşılaşılan bir risk faktörü olmuştur. Tepe Savunma ve Güvenlik Sistemleri San.AŞ. bu risk faktörü karşısında, teknolojik alt yapısı, iş süreçlerinde geliştirdiği operasyonel mükemmellik yaklaşımı ve İnsan Kaynakları politikalarında uygulamaya aldığı çözümler ile bu risk faktörünü başarı ile yönetebilmiştir.

TEPE SAVUNMA KALİTE VE RİSK YÖNETİMİ

Risk Yönetimi periyodik olarak yapılan Kurumsal Risk Çalışmaları ile şirket paydaşlarına ait riskler değerlendirilmektedir ve tüm süreç yöneticileri bu doğrultuda bilgilendirilmektedir. Aksiyonlar aylık olarak takip edilerek üst yönetime sunulmaktadır. Bu süreçler ilgili birimler tarafından gerçekleştirilmekte olup, süreçlerin kalite ve risk açısından takibi Tepe Savunma Kalite ve Risk Yönetimi birimi tarafından yerine getirilmektedir. Tepe Savunma, iş sürekliliği politikası ile olası her türlü olağanüstü durumda öncelikli insan hayatını emniyete almak, iş sürekliliği kesintisi yaratabilecek olayları ve etkilerini önlemek veya minimumda tutabilmek için çalışmaktadır.

Tepe Savunma, 27 yıllık bilgi ve deneyim birikimi, yüksek kalitede iş gücü kaynağı ve vizyoner iş anlayışı ile sadece kendi faaliyet alanında, fiziki güvenlik sağlamak ile kalmayıp, sahip olduğu risk yönetimi bilgisini, diğer firma ve kuruluşların kendi "Güvenlik ve Risk Değerlendirme" çalışmalarını hazırlayabilme süreçlerinde kullanabilecekleri ticari hizmetleri de sunmaktadır.

Tepe Savunma, ISO 31000 normatif değerlerine bağlı olarak hazırlanmış olduğu Güvenlik ve Risk Değerlendirme Metodolojisi ile diğer kurum ve kuruluşlara hizmet vermektedir. ISO 28000 çatısı altında İthalatçılar, Komisyoncular, Antrepo ve Depolar ile Kargoları Konteynerlerde Birleştirip Taşıyan Firmalar, Karayolu Taşıma Firmaları, Üreticiler ve İhracatçılar, Yetkilendirilmiş Yükümlü Statüsü (YYS) alan işletmeler ile çalışan iş ortakları ve tedarikçiler için ISO 28001 ve Liman Tesisleri için ISO 20858 standartlarında belirtilen normatif değerlere uygun Güvenlik ve Risk Değerlendirme Metodolojisine bağlı olarak "Güvenlik ve Risk Değerlendirmesi" hazırlamak, hazırlanan rapor kapsamında, eğitim/talim/ tatbikat standartları belirlemek ve uygulamak, "Tedarik Zinciri Güvenlik Planı" hazırlamak ve sürecin devamlılığını sağlamak, senaryolar kapsamında "Acil Durum Planı" hazırlamak faaliyetlerini de yerine getirmektedir.

TEPE SAVUNMA BÜTÜNSSEL KALİTE VE RİSK DEĞERLENDİRME YAKLAŞIMI

Tepe Savunma, tüm iş süreçleri ve paydaşları nezdinde, riskleri önleme ve mevcut şirket değerlerini koruma amacı ile çok aşamalı risk analizleri ve denetimler geliştirmiştir ve uygulamaktadır.

Tepe Savunma organizasyon yapısında, tüm birimler, risk yönetiminden sorumludur. Şirket içi organizasyonel akışta, Kalite Birimi, tüm süreçlerin etik ve şeffaf bir şekilde, ilgili prosedürlere, yasal mevzuata uygun bir şekilde yerine getirilmesini takip etmektedir. Güncel gelişmeleri takip ederek, ilgili birimleri bilgilendirir. Kalite ve Risk yönetimi ile ilgili tüm akışların, bilgilendirme sonrası aksiyonların ve raporlamaların takibinden sorumludur. ISO standartlarına uygunluk sağlayarak paydaşlara standart bir hizmet sunulması, Tepe Savunma'nın paydaşlar tarafından, etik, şeffaf ve güvenilir olmasını sağlamaktadır. 2020 yılında, Tepe Savunma'nın, 2019 yılında KalDer ile uygulamaya aldığı, EFQM (Kalite Mükemmellik) yaklaşımı ve Yalın Sigma çalışmaları doğrultusunda tüm iş yapış süreçlerindeki gelişmeler ve sunduğu hizmet kalitesindeki artışlar ile Tepe Savunma'nın paydaşları ile olan ilişkilerinin geliştirilmesi amaçlanmaktadır. Etik ve eşit mesafede değerlendirme anlayışı ile tüm organizasyonel birimlere de kalite departmanı olarak objektif bir duruş sergilenmektedir.



Tepe Savunma Çalışanları, çalışmaların kalite yönetim sistemi temelinde gerçekleştirilmesi için bilinçlendirilmektedir. Planlama, Uygulama, Kontrol ve Önlem alma döngüsünün, eğitim-öğretim ve yönetsel süreçlerde uygulanması temeliyle hareket edilmesi için destek olunmaktadır.



Tepe Savunma Çalışanları, çalışmaların kalite yönetim sistemi temelinde gerçekleştirilmesi için bilinçlendirilmektedir. Planlama, Uygulama, Kontrol ve Önlem alma döngüsünün, eğitim-öğretim ve yönetsel süreçlerde uygulanması temeliyle hareket edilmesi için destek olunmaktadır.

Şirket içi kalite süreçlerine çalışanların katılımı artırılmaya çalışılmaktadır. Çalışanların, iletildiği görüş ve öneriler hızlıca dikkate alınmaktadır. Kurumsallık, uygun çalışma ortamı sağlanması, özlük haklarının korunması, terfi, adil ücret ve kariyer planlamaları, iş güvenliği, sağlık-emniyet konularında gerekliliklerin yerine getirilmesi ve çalışanlara eğitim desteği sağlanması gibi alanlarda, tüm süreçler, organizasyon yapısında, sürecin yerine getirilmesinden sorumlu olan ilgili birim tarafından yerine getirilmekte ve bu konuların kalite ve risk yönetimi de kalite birimi tarafından yerine getirilmektedir.

Tepe Savunma Müşterileri için; her yıl, Tepe Savunma'nın sahip olduğu kalite belgelerinin geçerliliği sağlanmakta, müşterilere belirli periyotlarda yapılan anketlerle müşteri memnuniyeti ölçülmekte ve müşterilerden çağrı merkezine gelen şikayetler kısa süre içerisinde değerlendirilerek objektif olarak çözümü sağlanmaktadır. Müşterilerin beklediği hizmet kalitesinin sağlanması, yüksek kalitede hizmet sunulması, güvenilir, hızlı çözüm odaklı bir müşteri ilişkileri yönetim anlayışına sahip olunması, çevreye duyarlı ve ISG kanunlarına uygun hizmet sunulması konularında operasyon birimleri ile birlikte kalite ve risk yönetimi fonksiyonları ile tüm süreçlerin takibi sağlanmaktadır.

Gerçekleştirilen risk değerlendirmeleri ve kalite takipleri, Tepe Savunma'nın güvenilir, etik, şeffaf ve paydaş gelişmelerini ve beklentilerini dikkate alan yapısını güçlendirmektedir.

Tepe Savunma Tedarikçileri, Tepe Savunma'nın devam ettirdiği standart ve güvenilir uygulamalarla, Tepe Savunma'ya güven duymakta, Tepe Savunma'nın kalite anlayışının ve kriterleri ile kendilerine sunulan iyileştirme fırsatlarını değerlendirmekte ve kendi iç dinamiklerini de gözden geçirme şansını yakalamaktadırlar. Bu konuda 2020 yılı boyunca Tepe Savunma'nın bazı tedarikçileri ile yaptığı toplantıları, görüşmeleri ve tedarikçilerin üretim alanlarında, yani kendi yerlerinde yaptırdığı "üçüncü göz denetimleri ve raporlamaları" ile tedarikçi firmalar da sektörde iyileşebilme fırsatlarını elde etmişlerdir. Diğer yandan, tedarikçilerine düzenli ödemeler sağlanması, uzun dönemli süreklilik sağlayan iş birlikleri kurulması, ISG kanunlarına uygun hizmet beklentisinde bulunması gibi konular ile tedarikçilerine de sürdürülebilir bir çalışma ortamı sağlanmaktadır.

Kamu Kurum ve Kuruluşları için, ulusal ve uluslararası standartları kapsayacak nitelikte doküman hazırlıkları yapılmakta ve sunulabilmektedir. Çevre ve ISG Mevzuatı gibi yasal mevzuatlar takip edilmekte, paydaşların bu konularda beklentileri Tepe Savunma'daki ilgili birimleri ile takip edilerek, yerine getirilmektedir.

Bilkent Holding Yönetimi için, dokümantasyon yapısının standart olması, sürekli iyileştirme anlayışı içerisinde güncel dokümanların tutulması ile kalite belgelerinin devamı ve risk bazlı çalışma yapısının benimsenme beklentisi karşılanmaktadır. Bilkent Holding kültürüne uygun yönetim ve anlayış yapısına sahip olunarak hareket edilmesi, kârlılık ve pazar payında beklentilerin sağlanması çalışmalarını ile de sürdürülebilir bir gelecek anlayışına katkı sağlanmaktadır.

Üçüncü Denetim Kuruluşları için, ISO belgelendirme kuruluşu dışındaki denetimler için sektörün getirmiş olduğu gereklilikler doğrultusunda süreçlerle iş birliği içinde prosedürlerin iyileştirilmesi ve operasyonel sürece uygunluğu sağlanmaktadır. Bu üçüncü denetimler ile müşteriler de Tepe Savunma iş yönetim süreçlerini bağımsız olarak denetleyebilmektedir.

Sivil Toplum Kuruluşları ile de ilgili olarak, Sivil Toplum Kuruluşları (STK) değerlerine uygun politikalar oluşturulmaktadır ve STK görüşleri dikkate alınmakta, iş birlikleri geliştirilmektedir. Toplumsal refaha katkı sağlanması hedeflenmektedir.

TEPE SAVUNMA VE GÜVENLİK SİSTEMLERİ SAN.A.Ş. RİSK TANIMLARI

Tepe Savunma ve Güvenlik Sistemleri San.A.Ş., için 2020 yılındaki en büyük ve önemli risk faktörlerinden bir tanesi "Salgın Hastalık Riski" olmuştur. Özellikle hizmet sektöründe faaliyet gösteren bir kurum olarak, bu risk faktörünün başarı ile yönetebilmesindeki en önemli etken, "insan" odaklı yönetim anlayışına sahip bir kurum olmasıdır. Teknolojik olarak yenilikçi çözümler geliştirmek ve özel güvenlik sektörüne dahil edebilmek konusundaki gayretleri, pek çok iş yapış sürecinin, uzaktan ve dijital ortamlarda gerçekleşmeye başladığı günümüz şartlarında, bu sürecin başarı ile yönetilebilmesine büyük katkı sağlamıştır. Diğer yandan, kurum içerisinde oluşturulan "Corona Kurulu", Covid-19 eğitimleri, çalışanların sağlığını korumaya dönük alınan sağlık önlemleri, uzaktan çalışma şartlarının geliştirilmesi vb. pek çok önlem, bu risk faktörü karşısındaki planlamalardan bazılarıdır. Sürdürülebilirlik Raporu Covid-19 özel bölümünde, tüm bu planlamalar detaylıca sunulmuştur.

OPERASYONEL VE İNSAN KAYNAKLARI SÜREÇ RİSKLERİ

Şirketin ana faaliyet alanı açısından operasyonel riskler büyük önem taşımaktadır. Operasyonel risklerin kaynağı olarak iş süreçleri kontrolündeki aksamalar sonucu hataların gözden kaçması, üst yönetim ve çalışanlar tarafından zaman ve koşullara uygun hareket edilememesi, bilgi teknolojilerindeki hata ve aksamalar gibi riskler belirtilebilir ve etkin "Risk ve Kalite Yönetimi" sistemi ile bu kapsamdaki riskler, Tepe Savunma tarafından anında görülebilmekte ve müdahale edilebilmektedir. Başta yasal uyum ve itibar riski olmak üzere tüm risk kategorileri ile bağlantılı olan operasyonel risklerin yönetiminde farklılaştırılmış ve çeşitlendirilmiş kontroller, sigortalama, denetleme, limitleme gibi mekanizmalardan azami etkinlikte faydalanılmaktadır.

Yeterli sayıda ve kalifiye personelin işe alınabilmesi ve devamlılığı için, çalışanların aidiyet duygularını artırmaya yönelik uygulamalar hayata geçirilmiştir. Bölgesel ücret skalalarına dikkat ve uyum gösterilmekte, şirket içi objektif terfi ve ödül sistemi uygulanmakta, çalışan şikayet ve taleplerine en kısa sürede yönetim kademeleri tarafından çözüm bulunması sağlanarak sonuçları yönetilmekte ve kontrol edilmektedir.

2015 yılında üst yönetim seviyesinde kurulan "Risk Komitesi" düzenli olarak gerçekleştirdikleri toplantılarda operasyonel risk açısından önemli konuları ele almanın dışında alınan aksiyonların da takibini sağlamaktadır.

YASAL RİSK

Başta 5188 sayılı Özel Güvenlik Hizmetleri Kanunu olmak üzere tüm yasal mevzuata uyum ve hata yapmamak Tepe Savunma'nın temel önceliğidir. Şirket'in iş süreçlerinde bu maksatlı çeşitli birimler görev yapmaktadır.

İTİBAR RİSKİ

Tepe Savunma'da başta Yönetim Kurulu olmak üzere tüm çalışanlar itibar riski yönetiminden sorumludur.

Yasal düzenlemelere koşulsuz ve eksiksiz uyum, müşteri, çalışan ve tedarikçiler olmak üzere tüm paydaşlar ile güvene dayalı ilişkiler geliştirerek, gerek müşteri gerekse çalışan şikayetlerine doğru, süratli ve amaca uygun çözümler üretebilmek maksatlı yöntemler yazılı olarak belirlenmiştir.

Verilen hizmetin ve / veya sunulan ürün / hizmet tavsiyelerinin müşteri risk analizine, talep beklenti ve gereksinimlerine, finansal durumuna uygun olmasına dikkat edilmektedir. Sunulan ürün / hizmet hakkında satış öncesinde, satış ve sözleşme değerlendirme süreci esnasında, ve hizmete başlandıktan sonrasında ayrıntılı bilgi devamlı verilmekte ve paylaşılmaktadır. Müşteri onayı alınacak hizmet / ürüne yönelik tüm dokümanların açık ve anlaşılır olması sağlanarak, gizliliğe dikkat edilmektedir. Tereddüt edilen durumlarda ise muhakkak müşteri ile mutabakat yapılarak sonuçlandırılması sağlanmaktadır.

Sözleşme hüküm ve koşullarına eksiksiz uyum gözetilmekte, hizmet ve / veya ürün kaynaklı risklere ilişkin müşteriler zamanında, tam, şeffaf ve doğru biçimde bilgilendirilmekte, yanıltıcı bilgiler hiçbir şekilde paylaşılmamaktadır. Tepe Savunma, hizmetlerinde kamu yararı ve sektörel bütünlüğe dikkat ederek, rekabet ve sektörel bütünlüğü bozabilecek hiç bir eylem gerçekleştirilmemektedir.

Müşteriler, çalışanlar, tedarikçiler başta olmak üzere tüm paydaşlar arasında hiçbir şekilde din, dil, ırk, yaş, cinsiyet, politik görüş vb. konularda ayrımcılık yapılmamaktadır.

BİLGİ RİSKİ YÖNETİMİ

Uzun soluklu ve karşılıklı saygı ve güvene dayalı ilişkiler kurmaya çok büyük önem veren Tepe Savunma, paydaşlarının bilgi gizliliği ve mahremiyetinin korunması konusuna çok ciddi özen göstermektedir.

Bilgi güvenliği hususunda teknolojik gelişmeler iş süreçlerine sürekli aktarılmaktadır. Çalışanların siber suçlara karşı tedbirli olmalarını sağlamak, şirketin tehditlere yönelik güvenliğini artırmak için tüm çalışanlara eğitimler düzenlendiği gibi yeni ürünler de temin edilerek envantere aktarılmaktadır.

TEPE SAVUNMA VE GÜVENLİK SİSTEMELERİ RİSK ÇALIŞTAYLARI

Kalite ve Risk Yönetimi, periyodik yapılan Kurumsal Risk Çalıştayları ile hem şirket hem de paydaşlara ait riskleri değerlendirmektedir ve tüm süreç yöneticilerini bu doğrultuda bilgilendirmektedir. Aksiyonlar, aylık olarak takip edilerek üst yönetime raporlanmaktadır. Bu süreçler, ilgili birimler tarafından gerçekleştirilmekte olup, süreçlerin kalite ve risk açısından takibi Kalite Birimi tarafından yerine getirilmektedir.

Tepe Savunma'nın tüm iş yapış süreçlerinde, talimat ve yasal prosedürlere olan uygunluklar takip edilmekte, kalite ve risk değerlendirme kapsamında gerekli denetimler gerçekleştirilmektedir. Bu denetim süreçleri, çoklu denetim modeli ile Tepe Savunma'nın tüm paydaşlarına karşı en mükemmel hizmeti ve kalite standartlarına sahip faaliyetleri gerçekleştirmesini mümkün kılmaktadır. Bu amaçla, Kalite Denetimleri (İç Denetim), İç Kontrol Denetimleri, Bilkent Holding Denetimleri ve Bilkent Holding EYS Denetimleri gerçekleştirilmektedir.

Bu amaçla Tepe Savunma paydaşları ile ilgili olarak, aşağıda belirtilen çalışmalar, Tepe Savunma organizasyon yapısındaki ilgili birimler tarafından gerçekleştirilmekte olup, aynı zamanda bu çalışmaların, denetim, raporlama ve gelişimleri kalite ve risk yönetimi ile de takip edilmektedir. Bu gerçekleştirilen risk değerlendirmeleri ve kalite takipleri ile Tepe Savunma 2020 yılında da güvenilir, etik, şeffaf ve paydaş gelişimlerini ve beklentilerini dikkate alan duruşunu güçlendirmiştir. Bu çalışmalar ile aynı zamanda, çalışanlar, müşteriler, tedarikçiler, Kamu Kurum ve Kuruluşları, Bilkent Holding Yönetimi, Dış Belgelendirme Kuruluşları, Üçüncü Göz Denetim Kuruluşları ve Sivil Toplum Kuruluşları nezdinde, geleceğe dönük, sürdürülebilir bir iş ve eko sistem ortamı sağlamıştır.

1 Kalite denetimleri (İç Tetkik)

İç tetkik, EYS standartlarına, Tepe Savunma hedef ve politikalarına ve yasal düzenlemeler gibi harici şartlara uygunluğu, etkinliği ve uyumluluğunu güvence altına almak üzere planlanarak uygulanmaktadır. İç tetkik sırasında, varsa sistemdeki iyileştirmeye açık olan ve zayıf noktalar saptanarak iyileştirme faaliyetleri başlatılmaktadır. Yıllık kalite iç denetim planı kapsamında, planlanan tüm denetimler gerçekleştirilmiştir. Kalite birimi olarak salgın neden ile yüz yüze gerçekleştirilemeyen denetimler, online olarak devam ettirerek sürdürülebilirliğe katkı sağlanmıştır.

EYS'nin etkinliğinin, yeterliliğinin ve devamlılığının gözlenmesi amacı ile;

- Mevcut yasal gereklilikler, yönetmelikler yazılı standartlar, süreç akışları, işleyişler, prosedürler, talimatlar, formlar vb. gibi dokümanların, kuruluşun kalite sistemine göre yeterliliği, uygulanma derecesi ve etkinliğinin belirlenmesi,
- Bu hususlar doğrultusunda nesnel veriler bulunması,
- Zayıf noktaların tespiti,
- Uygunlukların nesnel bulgularla tanımlanması için,
- Tetkikçiler tarafından, planlanarak ve dokümanite edilerek gerçekleştirilen inceleme ve değerlendirme çalışmalarıdır.

2 İç Kontrol Denetimleri

İç Kontrol Sistemi; kontrol ortamı, risk değerlendirme, kontrol faaliyetleri, bilgi-iletişim ve izleme bileşenlerinden oluşmaktadır. Tepe Savunma İç Kontrol Sistemi, operasyonel, raporlama ve uyum hedeflerini gerçekleştirmek üzere, İç Kontrol Koordinatörlüğü tarafından belirli periyotlarda, süreçlerde denetim yapılarak prosedürlerle olan farklılıklar tespit edildikten sonra süreçlere iletilmektedir. Süreç sahipleri tarafından takipler yapılmaktadır.

3 Bilkent Holding EYS & KVKK Denetimleri

Tepe Savunma, Bilkent Holding Denetim Sistemi tarafından, operasyonel, raporlama ve uyum hedeflerini gerçekleştirmek üzere, belirli periyotlarda denetlenmektedir. Süreçlerde denetim yapılarak, işleyiş kontrolleri gerçekleştirilmekte ve tespit edilen uygunsuzluklar süreçlere iletilmektedir. Süreç sahipleri tarafından takipler yapılmaktadır. Bilkent Holding İç Denetim Birimi tarafından (iç kontrol denetimleri kapsamında) Tepe Savunma süreçlerinin, Bilkent Holding İlke ve Esaslarına uyumluluğu denetlenmiştir. Denetlenen süreçler şu kapsamdadır; Satın alma, İdari İşler, Muhasebe, Portföy, Satış, Operasyon, Denetim & Eğitim, Hak ediş, Finans, Lojistik, Özlük, İnsan Kaynakları ve Bütçe.

ULUSLARARASI STANDARTLARI BELİRLEYEN BELGELER

BELGE ADI	ALINDIĞI YIL	DENETİM SAYISI	PAYDAŞ
TS 12782	2002	18	TSE
ISO 9001	2003	17	Tüv Avustria
ISO 45001	2016	4	Tüv Avustria
ISO 14001	2018	3	Tüv Avustria
V-Safe	2020	1	Tüv Avustria
SADEX Raporu	2020	1	Tüv Avustria

- **TS EN ISO 9001 (Ekim 2015) Kalite Yönetim Sistemleri Şartlar:** Bu sertifika şirketin kalite yönetim sisteminin karşılaması gereken şartları (hizmetini düzenli olarak sağlama ve sistemi etkin olarak uygulayarak müşteri memnuniyetini artırma) karşıladığını belgelemektedir.
- **TS EN ISO 14001 (Ekim 2015) Çevre Yönetim Sistemleri Şartlar ve Kullanım Kılavuzu:** Bu sertifika şirketin hizmeti yürütürken uymakla yükümlü olduğu yasal ve diğer şartları dikkate alan politika ve amaçları geliştirmesine ve uygulamasına imkân veren, bir çevre yönetim sistemi için gerekli şartları sağladığını ve önemli çevre konuları hakkında bilgiye sahip olduğunu belgelemektedir.
- **TS EN ISO 45001 (2018) İş Sağlığı ve Güvenliği Yönetim Sistemleri Şartlar:** Bu sertifika şirketin İş Sağlığı ve Güvenliği (İSG) risklerini kontrol ettiğini ve performansında iyileştirmeyi sağladığını belgelemektedir.
- **TS 12782 (Mart 2016) İş Yerleri-Güvenlik Hizmeti Veren Yerler İçin Kurallar:** Bu belge şirketin; yapısal özelliği, işletmeciliği, çalışanları ve teknik donanımı ile TS 12782 standartlarına uygun olarak güvenlik hizmeti verdiğini belgelemektedir.
- **V-Safe:** Bu belge şirketin; Covid-19 salgın hastalık döneminde yasal ve diğer şartlar göz önüne alınarak almış olduğu önlemleri belgelemektedir.
- **SMETA (SADEX) Raporu:** Tepe Savunma, 17.04.2020 tarihinde Sedex Üyeleri Etik Ticaret Denetimi (SEDEX/SMETA 6.1.) raporunu almıştır. Denetim kapsamında; ETI (etik ticaret girişimi) bazlı kodun prensiplerine ek olarak, SMETA ayrıca, göçmenlerin çalışma hakkı, yönetim ve uygulama sistemleri, dış yükleniciler, evden çalışma, dünya çalışma örgütü standartlarına uygunluğu ve çevre boyutları konularındaki performansı da değerlendirilmiştir. Bu kapsamda şirketimizin uygunluğu denetlenmiş olup yüksek bir puan ile raporunu almıştır.



Tepe Savunma, İş sağlığı ve güvenliği yönetim sistemi konusundaki gereklilikleri belirleyen uluslararası bir standart olan ISO 45001 sahiptir.



İŞ SAĞLIĞI VE GÜVENLİĞİ (İSG)

İSG prosedürü yasal mevzuatın öngördüğü şekilde 6331 sayılı kanuna uygun yürütülmektedir. Ofis çalışanları az tehlikeli sınıfta yer almaktadır. Saha çalışanları ise tehlikeli sınıfta yer almaktadır. İş sağlığı ve iş güvenliği eğitimleri, sertifikalı ilk yardım eğitimleri, sertifikalı yangın eğitimleri iş güvenliği uzmanı ve iş yeri hekimleri tarafından verilmektedir. İşe giriş ve periyodik muayeneler mevzuata uygun şekilde yürütülmektedir. Tüm çalışma ortamları için risk analizleri yapılmakta ve tespit edilen durumlara karşı gerekli tedbirler alınmaktadır. Acil durum eylem planları raporları hazırlanmaktadır. Kişisel koruyucu donanımlar ve tehlike uyarı levhaları ve yönlendirmeleri mevzuata uygun şekilde konumlandırılmaktadır. Saha ve ofis çalışma ortamı ölçümleri, Tepe Savunma ISG Bölümü tarafından takip edilmektedir. Bu değerlendirmeler, Tepe Savunma'nın diğer fonksiyonlarında olduğu gibi, Kalite Birimi tarafından da takip edilmektedir. Tepe Savunma, İş sağlığı ve güvenliği yönetim sistemi konusundaki gereklilikleri belirleyen uluslararası bir standart olan **ISO 45001** sahiptir.

İŞ GÜVENLİĞİ - KALİTE VE RİSK YÖNETİMİ

2020 Temmuz ayında, Tepe Savunma ve Güvenlik Sistemleri San.A.Ş., ilk defa **"V-Safe Belgesi"** alınmıştır. Aynı zamanda mevcuttaki ISO 45001 belgesinin devamlılığı da sağlanmaktadır.

Tepe Savunma Kalite ve Risk Yönetimi, kalite iç denetim faaliyetleri kapsamında, İSG ve Çevre Yönetim sistemleri açısından da değerlendirilmektedir.

YILLIK GÖZDEN GEÇİRME (YGG) VE ÜST YÖNETİM TOPLANTILARI (ÜYT)

Sürekli gelişim ve iyileştirme bakış açısı ile, çalışanlarının geleceği üzerine değerlendirmeler sunan Tepe Savunma bu amaçla, yılda 2 kere tüm yönetici kadrosunun katılımı ile, hedef ve stratejilerin belirlendiği ve paydaşlardan gelen girdilerin tartışmaya sunulduğu Yönetim Gözden Geçirme (YGG) toplantıları, 3 ayda bir Üst Yönetim Toplantıları (ÜYT) düzenlenmektedir.. Alınan kararlar yıl boyu takip edilmekte, Yönetim değerlendirme toplantılarında stratejik hedeflerin performans değerlendirmeleri ve risk envanteri analizi yapılmaktadır. 2020 yılı içerisindeki YGG ve ÜYT toplantılarının salgın şartlarında, zamanında ve aynı adette yapıldı. Fakat toplantılar, dijital ortamlar üzerinden gerçekleştirilmiştir. Örneğin, Mardin'de olması planlanan üst yönetim toplantısı, "Biz Mardin'e gidemedik, Mardin'i bize getirelim" diyerek arka fonlar, Mardin şehir görseli kullanılarak gerçekleştirilmiştir.



2020 SALGIN SÜRECİNDE SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK

COVID -19 SALGINI KARŞISINDA TEPE SAVUNMA VE GÜVENLİK SİSTEMLERİNİN ALMIŞ OLDUĞU ÖNLEM VE UYGULAMALAR

Tepe Savunma ve Güvenlik Sistemleri San. A.Ş., 2020 yılında tüm dünyayı etkisi altına alan Covid-19 salgını kapsamında tüm organizasyonel birimleri ile bu süreci başarı ile yönetmeye odaklanmıştır. Bu kapsamda, organizasyonel birimlerin, kendi çalışmalarını kapsamında almış oldukları aksiyon planları ve mevcut düzene uyum için geliştirilen önlemler aşağıda açıklanmıştır.

KALİTE VE RİSK YÖNETİMİ TARAFINDAN TAKİP EDİLEN COVID-19 SÜREÇ YÖNETİMİ

Tepe Savunmanın tüm iş süreçlerinin aksaksız işleminde önemli görev sahibi, Kalite ve Risk Yönetimi birimi, 2020 salgın hastalık süreci için de önemli çalışmaları hayata geçirmiş ve gerekli kontrolleri sürekli olarak takip etmiş ve raporlamıştır. Salgın Hastalık kapsamında, Kalite ve Risk Yönetimi Birimi, risk çalışmayı gerçekleştirmiştir ve mevcut risk envanterine salgın hastalık riskini de dahil etmiştir.

Tepe Savunma ofis ortamında alınmış önlemler, "V-Safe" sertifikası ile belgelenmiştir. Salgın sebebi ile birçok görüşme online ortamlarda gerçekleştirilmiştir. Bu kapsamda kalite iç denetimleri, birçok süreç gibi online ortama taşınmıştır.

COVID-19 VE UZAKTAN/OFİSTE ÇALIŞMA

Uzaktan/ofiste çalışma projesi salgın süresinde hayata geçirilmiştir. Çalışanlar, uzaktan ve ofiste olarak dönüşümlü çalışmıştır. Bu sistem ile de personel, salgında azami korunmaya alınmaya çalışılmıştır. 2020 yılında yüzyüze gerçekleştirilen müşteri ziyaretlerine salgın sürecinde ara verilmiştir.

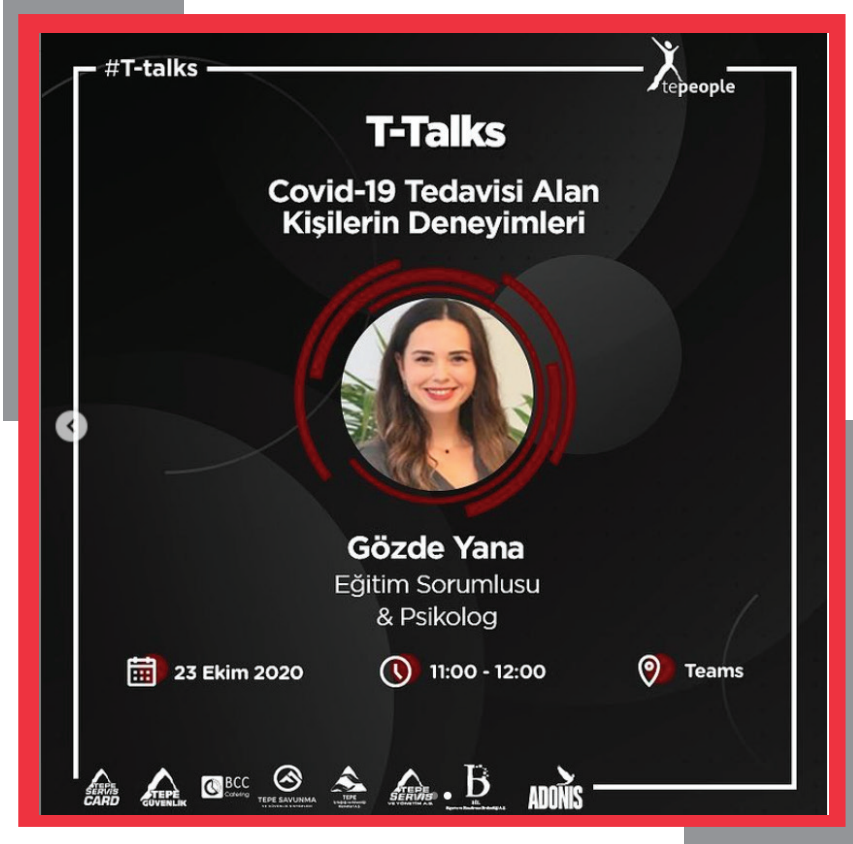
Salgın hastalık sürecinde, IT Outsourc (ITO) projesi ile çalışanların lokasyon bağımlılığı ortadan kaldırılmış, çalışanların evden çalışmalarına imkan sağlayarak Covid-19 ile mücadele sürecine destek olunmuştur. Tepe Savunmanın, güçlü ve yenilikçi Bilgi Teknolojileri altyapısı sayesinde süreçler, dijital ortamda modern ve yenilikçi bir bakış açısıyla hizmet vermeye devam etmiştir. Covid-19 salgınıyla büyük önem taşımaya başlayan Yeni Dijital Çağa uyum sağlanmış ve Tepe Savunmanın en önemli özellikleri arasında yer alan süreklilik ile isteklere cevap verme yeteneği bir kez daha kanıtlanmıştır. Tüm paydaşlara, 7/24 hizmet vermeye devam edilmektedir.

2020 yılı özelinde salgın nedeniyle seyahat ve temas kısıtlamaları söz konusu olmuştur. Bu önlemler nedeniyle dijital uygulamaları kullanma oranları artırmıştır. Bazı toplantılar, dijital ortamlarda yapılmış, teklif, sunum vb. çalışmalar, müşterilere, dijital kanallardan iletilmiştir. Bunlarla birlikte, müşterilere, temassız çözümler ve faydaları konusunda bilgilendirmeler yapılmıştır.

COVID-19 VE İNSAN KAYNAKLARI SÜREÇ YÖNETİMİ

Özel Güvenlik Görevlileri ile hizmet sektöründe yer alan bir kurum olarak, İnsan Kaynakları Birimi, 2020 yılında süreci takip etmek üzere aşağıdaki uygulamaları hayata geçirmiş ve süreci yönetmiştir;

- "Corona Kurulu" kurulmuştur.
- Aktif olarak her hafta minimum 2 saat tüm şirketin vaka sayıları takibi yapılmıştır.
- Tedavi gören çalışanlara şirket psikoloğu seanslar düzenlemiştir.
- Kamu spotu tarzında bilgilendirme e-postalar hazırlanarak, her hafta çalışanlar ile paylaşılmıştır.
- Grup şirket doktorları, sürekli olarak önleyici uygulamalar, Covid-19 hakkında, Covid-19 olma- geçirme ve temaslı olma durumlarına özel içeriklerle webinarlar ve e-eğitimler düzenlemiştir.
- Tüm bu Covid-19 özelindeki çalışmaların kayıtları çalışanlarla paylaşılmıştır.
- Çalışanlara PCR testleri yapılmıştır.



T-Talks, Covid 19 Tedavisi Alan Kişilerin Deneyimleri, Tarih: 23.10.2020

TEPE AKADEMİ UZAKTAN EĞİTİM PLATFORMU ÜZERİNDEN COVID-19 EĞİTİMLERİ

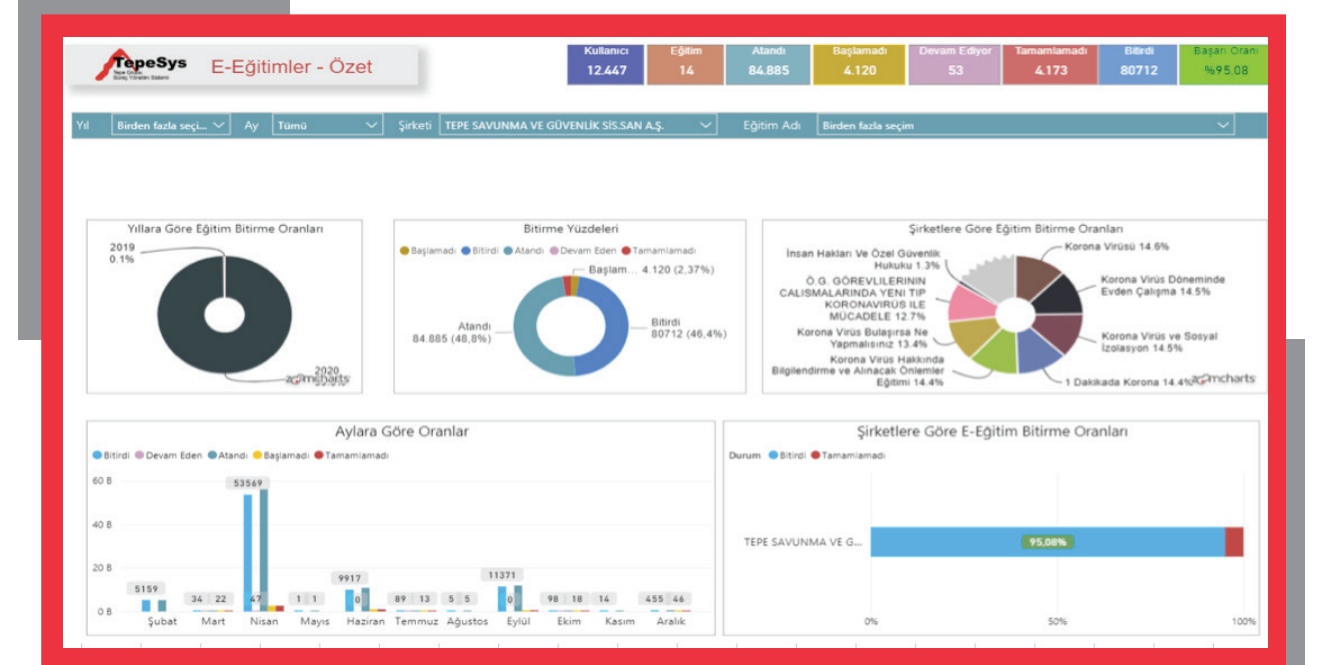
2020 Yılı içinde salgın nedeni ile hızlı aksiyon alınarak, 14 adet Covid-19 eğitimi hazırlanmış, eğitimlerin, çalışanlara atamaları gerçekleştirilmiştir. Bu atanan eğitimlerin izlenme oranı %95' e çıkmıştır. Bunun yanı sıra Bilkent Holding şirketi olan Tepe ISG Grubu hekimlerinin hazırlamış olduğu e-eğitim, Tepe Akademi Portalını ziyaret etmek isteyen herkese ücretsiz ve koşulsuz olarak açılmıştır. Ayrıca paydaşlara, şeffaflık ilkesine göre TepeSYS programı üzerinden yetki verilmiş, eğitim oranları anlık olarak bildirilmiştir.

LMS (Eğitim Yönetim Sistemleri) entegrasyon imkanı ile Covid-19 e-eğitiminin içerikleri zenginleştirilmiştir. Eğitim içeriklerinde virüse ilişkin tıbbi bilgilerden, korunma yollarına kadar detaylı bilgilendirmeler yer almaktadır. Eğitimlerde, fiziksel sağlık ve korunma yolları kadar, ruhsal sağlığı da koruma konusunda karantina süreçlerine destek verilmiştir.

Bunun bir örneği "Korona Virüs ve Ruh Sağlığı" adlı başlıklı e-eğitimdir. Eğitim içeriklerinde, evde yapabilecek aktiviteler de yer almaktadır.

'Korona döneminde evden çalışma', 'Korona Virüs ve Sosyal İzolasyon', 'Korona Virüs hakkında bilgilendirme ve alınacak önlemler', 'Özel güvenlik görevlilerinin çalışmalarında yeni tip Korona virüs ile mücadele', 'Korona virüs ve akıl sağlığımız' gibi salgın koşullarında ihtiyaç olabilecek e-eğitimler sisteme eklenmiştir.

Eğitim atama modülünün sağladığı kolaylıklarla, eğitimler seçilip, paydaşlara atamalar gerçekleştirilmektedir. Eğitim atamalarından haberdar olabilmeleri için Tepe Akademi'nin modülleri olan duyuru ve sms iletişim kanalları kullanılmaktadır.



COVID-19 salgını sürecinde, Tepe Akademi, Tepe Savunma ve Güvenlik Sistemleri San.A.Ş. de oluşturulmuş olan Covid Kurulu her hafta Pazartesi günleri, Covid eğitimlerinin tamamlanma oranını rakamsal olarak raporlamaktadır. Bu kapsamda Tepe Akademi Covid-19 eğitimleri, 21 Aralık 2020 tarihi itibarı ile %94,5 gibi çok büyük bir oran ile yüksek bir seviyededir.

Tepe Akademi, salgın kapsamında sokağa çıkma yasakları çerçevesindeki tüm bilgilendirmeleri, çalışanlara anında iletilmiştir. Ayrıca, duyuru sistemi ile salgına karşı acil önlemler içeren kaynaklar sisteme yüklenmiş olup, tüm paydaşlara sunulmuştur. Hem proje bazlı özel duyurular, hem de beyaz yaka ve mavi yaka olarak ayrı ayrı duyurularla bilgilendirmeler yapılmıştır. Bu duyurulardan bir örneği şu şekilde yer almıştır;



"Değerli Arkadaşlar, Pandemi döneminde sosyal mesafeyi korumak için şubelerimize çalışan sayısı kadar müşteri alınmaktadır. Bu uygulama doğal olarak Banka dışında hizmet almak için beklentiler oluşturmaktadır. Bu sürecin yürütülmesinde en büyük görev güvenlik görevlilerimize düşmektedir. Şube dışında hizmet almak için bekleyen 60 yaş ve üzeri müşterilerimizi öncelikli olarak şubeye davet etmeniz konusunda desteğinizi bekler iyi çalışmalar dileriz."

TEPE SAVUNMA VE GÜVENLİK SİSTEMLERİ SAN. AŞ. KALİTE VE RİSK BİRİMİ ÇALIŞMALARI KAPSAMINDA ÇEVRE DUYARLILIĞI

Tepe Savunma ve Güvenlik Sistemleri Kalite Birimi, Tepe Savunmanın çevreye olan duyarlılıklardan dolayı, diğer kalite ve risk süreç takiplerinde olduğu gibi, çevrenin korunması adına da takipler ve risk analizleri gerçekleştirmektedir. Bu konuda Tepe Savunma, ofis binaları ve tüm saha alanlarında, enerji kullanımlarını, tasarruflarını ve geliştirilebilecek çevreye ve enerji verimliliğine katkı alanlarını belirlemekte ve çevresel sürdürülebilirliğe katkı sağlamaktadır. Düzenli olarak "enerji takip formları" ile ölçümü yapılarak, fazla kullanımın önüne geçilmeye çalışılmaktadır. Diğer yandan geri dönüşüm takipleri de "atık takip formları" aracılığı ile gerçekleştirilmektedir ve bu konuda tüm çalışanlar bilgilendirilmektedir. Teknolojik ekipmanların atık ayrıştırılmaları da "tehlikeli atık" kapsamında takip edilmektedir. Kağıt atıklar, ayrıca toplanmaktadır. Geri dönüşüm kutuları aracılığı ile tüm atıklar, kaynaklarında ayrıştırılmaktadır. Tüm atıkların ölçümleri yapılarak, kayıt altına alınmaktadır. Atıkların azaltılması amacı ile projeler geliştirilmektedir.

Genel olarak ifade etmek gerekir ise Kalite birimi dahilinde takip edilen çevresel sürdürülebilirlik çalışmalar aşağıdaki başlıklardan oluşmaktadır.

- ① Tepe Savunma Şirket Politikasında çevresel sorumluluklar ile ilgili maddeler bulunmaktadır.
- ② Her yıl başında Çevre hedefleri belirlenmektedir. Bu hedefler ayrıca "Atık Takip Tablosu" ve "Enerji Takip Tablosu" ile takip edilmektedir. Üretim sahası bulunmadığı için sera gazı salınımı düşük seviyede kalmaktadır.
- ③ Tüm atıklar, lisanslı firmalara teslim edilmektedir. Bu konuda teslim raporları ile kayıt ve takip altına alınmaktadır. Aynı zamanda bu atıkların teslim durumu atık takip formu ile takip edilmektedir.
- ④ Ayrıca Tepe Akademi tarafından çevre ile ilgili online eğitimler atanmaktadır.

- 5 Tepe Savunma ve Güvenlik Sistemleri San. A.Ş., hizmet sektöründe yer alan bir kurum olması sebebi ile üretim amaçlı CO2 salınımı ve Sera Gazı salınımı bulunmamaktadır.
- 6 2020 yılında dijital ortamlar aracılığı ile iş toplantılarının başlanmış olup, önümüzdeki dönemde de bu şekilde devam edecektir. Bu kapsamdaki çalışmalar ve teknolojik alt yapı sayesinde CO2 salınımı konusunda çevreye katkı sağlanabilmektedir.
- 7 Tepe Savunma "Ambar Talimatı" ile tüm depolama süreci tarif edilmiş olup, tehlikeli durumların da önlemi alınmaya çalışılmıştır.
- 8 Enerji tüketim verileri düzenli olarak (aylık) takip edilmektedir (Elektrik - su - benzin).
- 9 Atıkların çevre - etki boyutları değerlendirilmektedir. Bu konuda aşağıdaki dokümanlar Tepe Savunma Evrak kayıt sisteminde yer almaktadır.
 - Çevre Boyutları Tanımlama ve Etki Değerlendirme Formu
 - Çevre Yönetimi Prosedürü ve Çevre Boyutlarının değerlendirilmesi prosedürü.
- 10 Aynı zamanda çalışanlara Tepe Akademi üzerinden çevreyi koruma, bilinçlendirme ve farkındalık eğitimleri atanmaktadır.

ÇEVRE ODAKLI ARŞİV VE KAYIT SİSTEMİ İLE İNSAN KAYNAKLARI YÖNETİMİ

Tepe Savunma ve Güvenlik Sistemleri San.A.Ş., İnsan Kaynakları Yönetimi ile ilgili evrak kayıt sistemini çok büyük ölçüde dijitalleştirmiştir. Dijitalleşmenin getirmiş olduğu, daha az kağıt kullanımı gibi çevreye duyarlı iş uygulamaları da bu süreç sebebi ile mümkün olabilmektedir. Fiziki arşivlemenin gerektiği alanlar da ise arşiv sistem desteği alma sürecinde, sürdürülebilirlik konusunda önemli deneyimlere sahip, global bir firma ile işbirliği yapılmıştır ve çalışmalara devam edilmektedir.

Tepe Savunma'daki tüm birimlerinin ürettiği ya da bu birimlere gelen değerli kâğıt ya da arşivlenmesi gereken evrak, arşivlemede hizmet alınan çözüm ortağı firma tarafından hem dijital hem de fiziki olarak arşivlenmektedir. Arşivleme süreleri dikkate alındığında, 13.000'e yakın çalışana ve 3.000'den fazla projeye ait çeşitli sayıdaki evrakın, bu şekilde arşivlenmesi hem ihtiyaç duyulan evraka hızla ulaşılması hem de ilave bir istihdam ya da depolama/ arşivleme alanı yaratmadan konunun çözüme kavuşturulması bakımından büyük bir esneklik sağlamaktadır. Konusunda uzman bir şirketin kurmuş olduğu arşivleme sistemlerini kullanarak, Tepe Savunma, özel bir depolama alanı kurma, yönetme ve bu alanı doğal afet, yangın vb. tehlikelere hazır hale getirme, araçlarla evrak taşıma gibi bir faaliyetleri bu arşivleme kuruluşu ile gerçekleştirmektedir. Bunun yanı sıra, evraklamada dijitalleşmenin önemi de sürekli takip edilerek, dijitalleşme ile birlikte, depoya biriken evrakların / kolilerin taşınması süreci zorluğu ve araçların egzoz salınım konusunda daha fazla yakıt ve salınım olabileceği sorunlarının önüne geçilebilmektedir. Karbon salınımı azaltılması için de katkı sağlanmaktadır. Evrakların imha aşaması durumu olmasında, tedarikçi arşivleme yapan firma, evraklar okunmayacak duruma gelene kadar yapılan işlemlerin ardından, bu kağıtları geri dönüşüme kazandırmaktadır.

Diğer yandan dijital evrak kayıt takip sistemi ile aşağıdaki konularda da gerek Tepe Savunma iş süreçlerine gerek ise çevresel sürdürülebilirliğe katkı sağlanmaktadır;

- Evrakları dijital olarak sistemde görmek kolaylaşmaktadır ve daha efektif kullanılabilmektedir, evrak temin konusunda süre kısalmaktadır.
- Evrak temin konusunda sadece istenilen evrak temin edilerek fazla kağıt israfından tasarruf edilmektedir ve buna bağlı olarak çevresel sürdürülebilirliğe katkı sağlanmaktadır.
- Dijitalleşmenin getirdiği yeniliklere daha hızlı ayak uydurabilme yeteneğine sahip olunmaktadır.
- Personel özlük dosya teminlerinde fiziki evrak alınmaması durumunda hiç fiziki evrak çıktısı olmadan dijital ile evrakların barınması ve istenildiğinde ulaşılması imkanı olmaktadır.
- Dijital arşiv ile, kayıtlı tüm dosyalara hızlı ulaşım olduğundan, aranılan dosyanın eski tarih olmasına bakılmaksızın çok kısa sürede temin edilebilmektedir.

Çevreye katkı sunulan en önemli alanlardan bir tanesi de Tepe Akademi ile sağlanan uzaktan eğitim sistemleridir. Tepe Akademi eğitimleri ile, kağıt ve ulaşım konularında tasarruf sağlanmaktadır ve çevreye sağlanan bu katkılar ile sürdürülebilir bir çevre anlayışı desteklenmektedir.

Tepe Akademi Platformu üzerinden Tepe Savunma çalışanlarına atanan eğitimler şu şekildedir:

- Çevre Bilinci
- Dijital Cihazlar ve Çevremiz
- İklim Değişikliği ve Nedenleri
- İnsanlık Ortadan Kalkarsa Ne Olur?
- İstilacı Türler
- Küresel Isınma
- Onurlu Alışveriş
- Susuzluk
- Temiz Çevre - Çevre Duyarlılığı
- Temiz Çevre - Ekolojik Denge
- Temiz Çevre - Geri Dönüşüm ve Sıfır Atık



11

MÜŞTERİLERİMİZ İLE BİR BÜTÜNÜZ

- **DİJİTAL DÖNÜŞÜM VE MÜŞTERİLERİMİZ**
- **MÜŞTERİ İLİŞKİLERİNDE ETİK VE ŞEFFAF YÖNETİM ANLAYIŞI**
- **360 DERECE GÜVENLİK ÇÖZÜMLERİ VE ETİK VE ŞEFFAF YÖNETİM ANLAYIŞI DEĞERLENDİRME YAKLAŞIMI**
- **MÜŞTERİYE ÖZEL ÇÖZÜM**

Tepe Savunma ve Güvenlik Sistemleri San.A.Ş., 27 yıl önce, Bilkent Holding yapısı içerisinde kurulurken, öncelikle Bilkent Holding içerisindeki ihtiyaçlara cevap verebilmek amacı ile kurulmuş olup, zaman içerisinde çok farklı sektördeki müşteriler tarafından tercih edilen bir Özel Güvenlik Görevlisi hizmeti sunan bir kurum olarak gelişmiştir. Ancak bu zaman zarfında, sadece fiziki güvenlik hizmeti sunan bir kurum olarak faaliyetlerine devam etmemiş, Güvenlik Otomasyonu Yönetimi, Yangın, Deprem Tatbikatları, Acil Durum Senaryolarının Oluşturulması, Güvenlik Risk Analizi Raporlaması, Koruma Planları Hazırlanması, 5188 Yasa Kapsamındaki Bildirimler, Güvenlik Denetimleri, Güvenlik Danışmanlığı, Özel Güvenlik Personelinin Eğitimi gibi hizmetlerle alanını geliştirmiştir. Günümüzün ihtiyaçları doğrultusunda, müşterilerine verdiği hizmeti çeşitlendirebilmek, müşterilerin dijital çözüm ihtiyaçlarını karşılayabilmek amacı ile de teknolojik alt yapı çalışmalarına sürekli artan bir hızla önem vermiş ve yatırım yapmıştır. 2020 yılı Tepe Savunma ve Güvenlik Sistemleri San.A.Ş. için müşteri deneyimlerinde hizmet çeşitliliğinin, güvenliğinin, şeffaflığın daha da geliştiği bir yıl olmuştur.

DİJİTAL DÖNÜŞÜM VE MÜŞTERİLERİMİZ

Tepe Savunma Dijital dönüşüm çalışmaları, 2019 yılı Kasım ayında başlamış olmakla birlikte, 2020 Mart ayı itibarıyla de Dijital Dönüşüm sorumluluğu da olan Genel Müdür Yardımcılığı seviyesinde bir grup kurulması kararı almış ve bağlı organizasyon yapısının kurulmasını başlatmıştır.

Organizasyon şemasında, "İş Geliştirme ve Yatırımlardan Sorumlu Genel Müdür Yardımcılığına" bağlı olarak, "Satış Yönetimi, Pazarlama Yönetimi, Portföy Yönetimi, Operasyonel Mükemmellik (OPEX) ve Kalite Yönetimi ile içerisinde Bilgi Teknolojileri ve Müşteri Çözümlerini de barındıran İş Mimarı ve Proje Yönetimi" birimlerinden oluşan organizasyonel yapılanma oluşturulmuştur. Teknoloji ve dijital dönüşüm konusundaki yeteneklerin, şirket genelinde artırılmasına büyük önem gösterilmektedir.

Saha çalışanları için Nesnelerin İnterneti (IoT) çözümler kullanılması ile takip ve süreç otomasyonunun sağlanması hedeflenmektedir. Bu bağlamda Tepe Savunma ve Güvenlik Sistemleri San. A.Ş., müşterilerine sunduğu hizmeti çok daha ölçülebilir, ölçeklenebilir, hızlı, anlık ve raporlanabilir hale getirmeyi planlamıştır. Bu sayede uzun vadede verimlilik artışı da sağlanacaktır ve bu şekilde müşterilerine maliyet artışı olarak da katma değer oluşturabilecektir. Verimlilik konusunda ise şirket içerisinde kullanılan teknolojilerden elde edilen fayda ile oluşturulan maliyet düşüşlerinin ve gelecek yılları da kapsayıcı şekilde kurgulanmış kurumsal mimari çerçevesinde yaratılan katma değer, ürün ve hizmet seviyesinde müşterilere de yansıtılması hedeflemiştir. Ayrıca, müşterilere, Tepe Savunma ile gerçekleştirdikleri çalışmalarda yatırım-maliyet analizi kapsamında çalışmalar sunulurken, farklı ve alternatif gelişmiş teknoloji çözümleri sağlanabilmektedir.

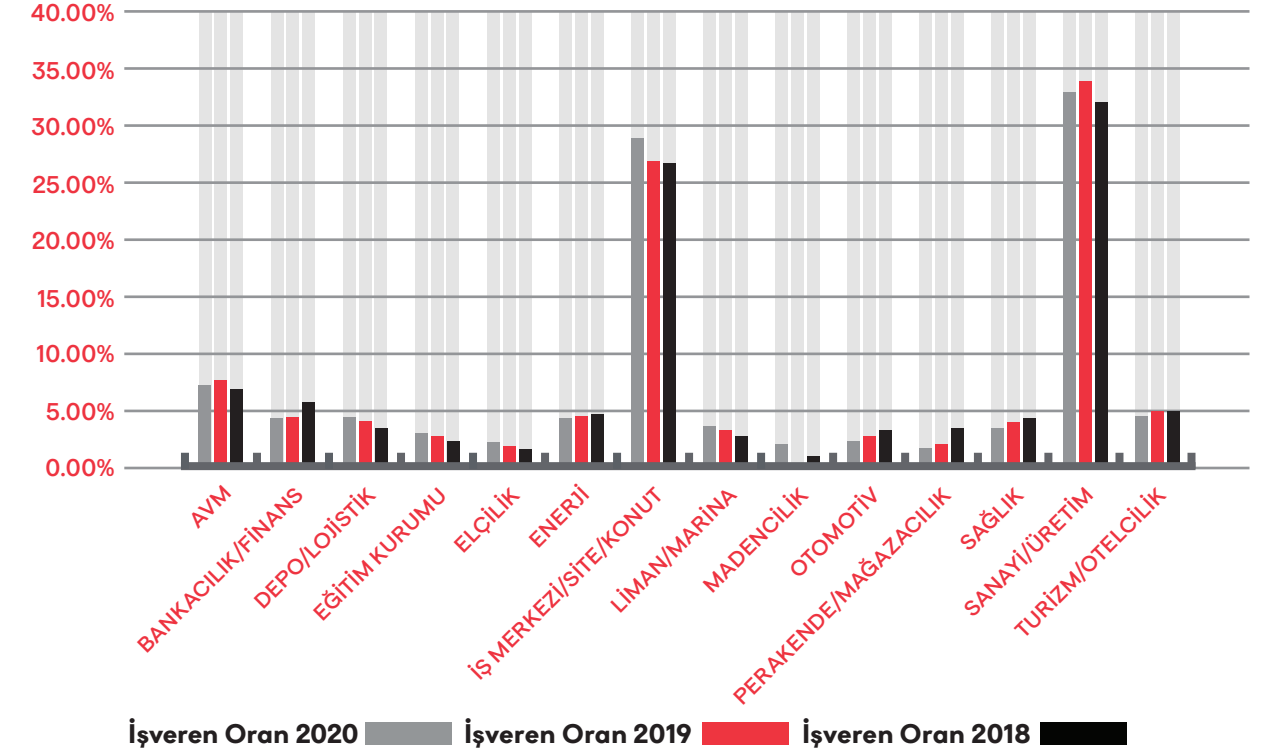
Gelecek 3 yıllık stratejik hedefler doğrultusunda paydaş beklentileri ve pazar dinamikleri göz önünde bulundurularak, Endüstri 4.0 kapsamında, "360 Derece Güvenlik Çözümleri" ve "Operasyonel Mükemmellik" departmanları, analizler aracılığıyla gördüğü fırsatları ve paydaş girdilerini fayda sağlayacak ürün ve hizmet üretimine çevirmeye devam ederken, diğer yandan, saha çalışanları için IoT çözümler kullanılması ile takip ve süreç otomasyonunun sağlanması hedeflenmiştir. 2020 yılında hedeflenen ve gerçekleştirilen bilgi teknolojileri sistem ve altyapısının bulut teknoloji ile kalite artışı ve maliyet iyileşme hedefi belirlenmiş ve sistemler tamamen Türkiye sınırları içerisinde bulunan bir kurumsal çözüm ortağı ile bulut mimarisine geçirilmiştir.

Tepe Savunma ve Güvenlik Sistemleri San. A.Ş., müşterilerine sunduğu "360 Derece Güvenlik Çözümleri", organizasyonel yapılanması ve geliştirdiği ürün ve hizmetler ile, 2020 yılı içerisinde yeni ürün ve hizmetler sunmaya devam etmiştir. "360 Derece Güvenlik Çözümleri" birimi faaliyetleri kapsamında, Tepe Savunma müşterilerinin, Tepe Savunma ile daha uzun süreli ortaklık kurma kararlarında artış olduğu, yaratılan katma değer müşteri memnuniyetini arttırdığı ve marka değerine olan bakış açısının güçlendiği gözlemlenmiştir.

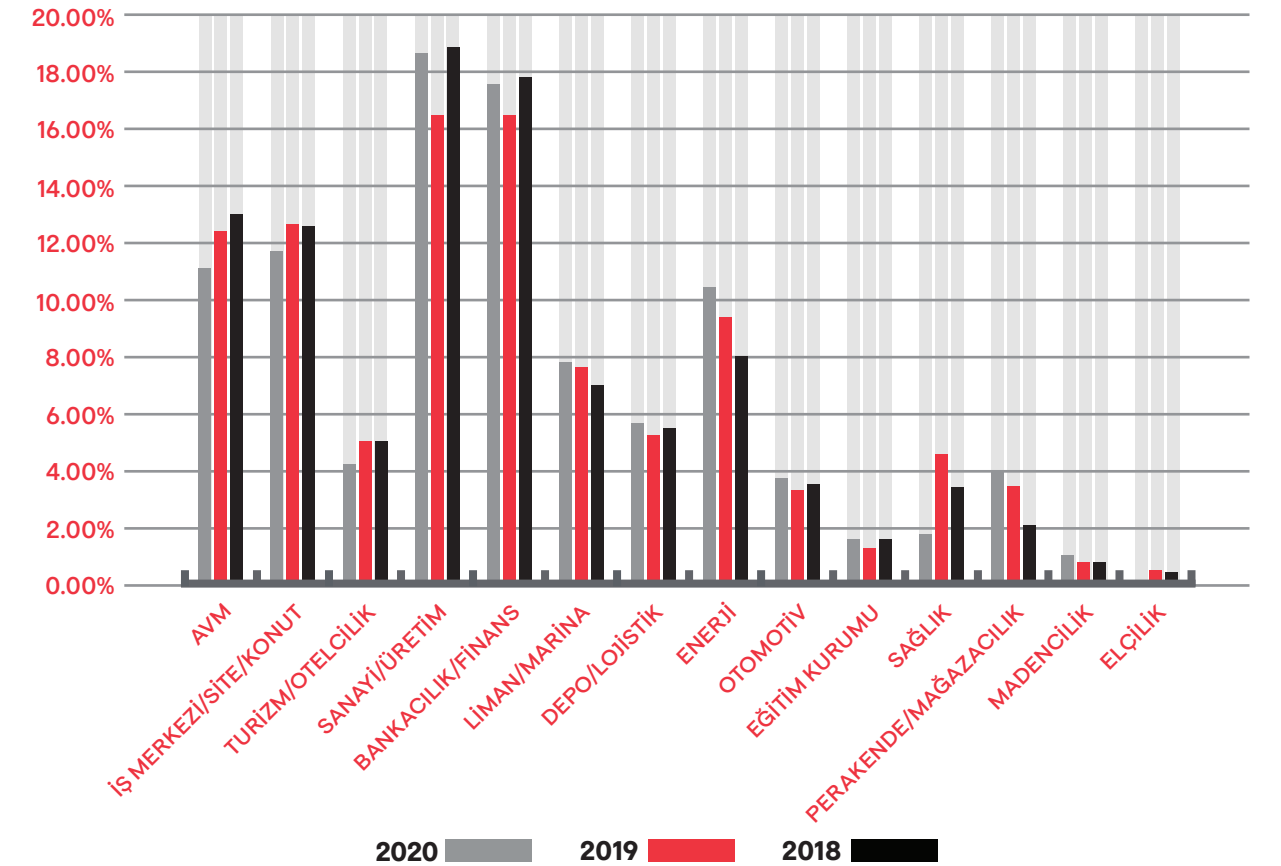
Tepe Savunmanın müşteri hizmetlerinde ve sayısındaki artışlara bağlı olarak, istihdam ettiği personel sayısı da artmaya devam etmektedir. Bu bağlamda, hizmet verdiği müşteriler kapsamında istihdam ettiği Özel Güvenlik Görevlisi (ÖGG) sayıları da aşağıda yer alan tablolarda gösterilmiştir. Özellikle genç istihdamın yoğun bir sektör olması sebebi ile Tepe Savunma, Sürdürülebilir Kalkınma Amaçlarının 8 numaralı amacı olarak tanımlanmış, "İnsana Yakışır İş ve Ekonomik Büyüme" sürdürülebilirlik amacına da katkı sağlamaktadır.

Tepe Savunma ve Güvenlik Sistemleri San.A.Ş.'nin son üç yılına ait hizmet verdiği sektörlerdeki müşteri, istihdam edilen özel güvenlik görevlisi ve sektörler bazında ciro yüzdeleri aşağıda sunulan tablolar ile açıklanmıştır.

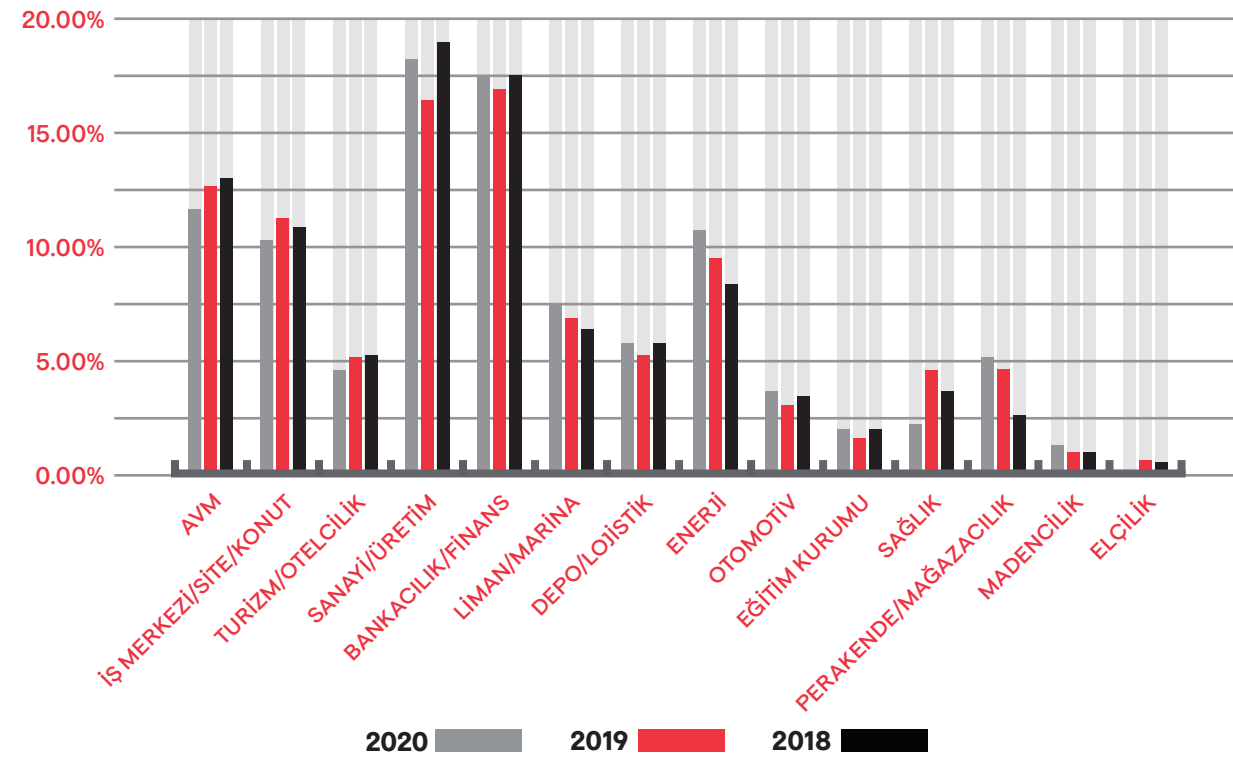
İŞVEREN SAYISINA GÖRE SEKTÖREL DEĞİŞİM



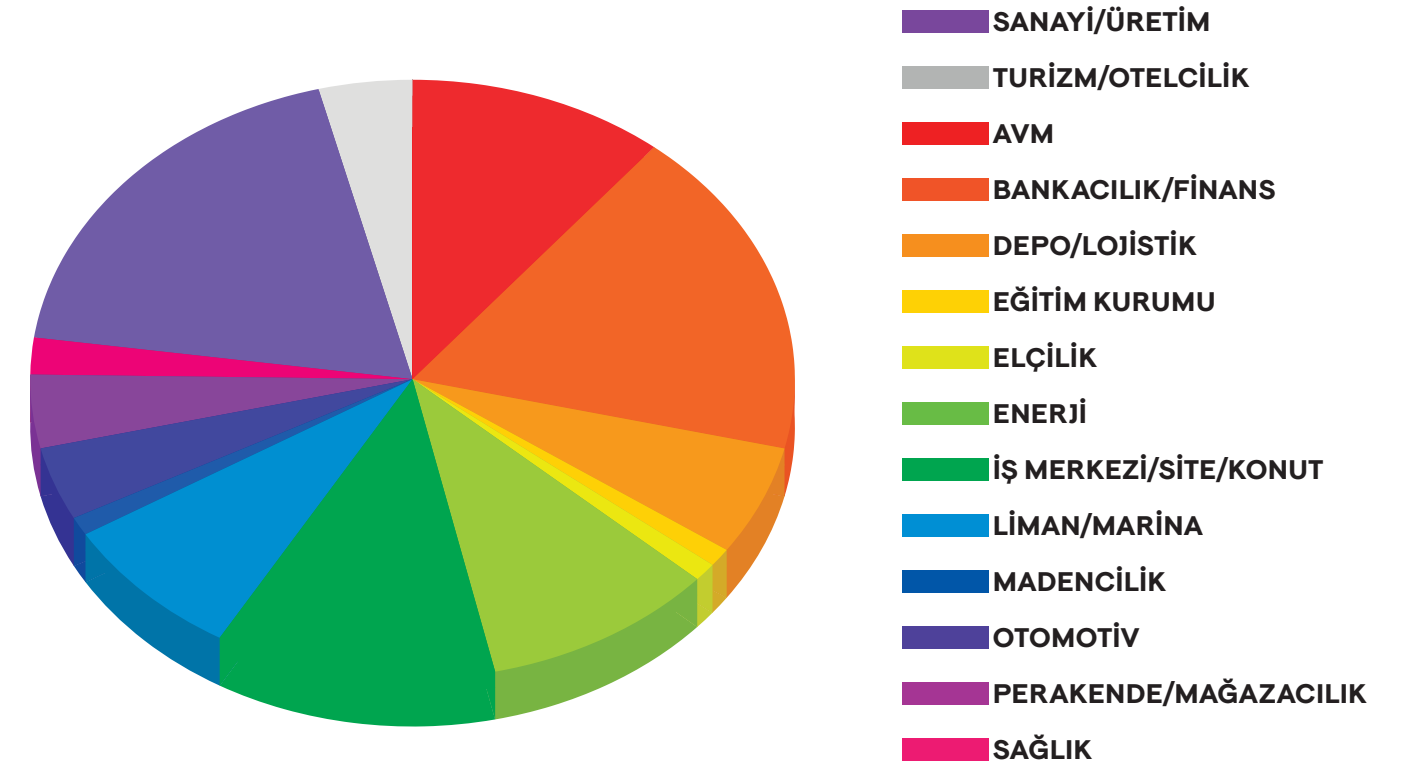
ÇİROYA GÖRE SEKTÖREL DEĞİŞİM



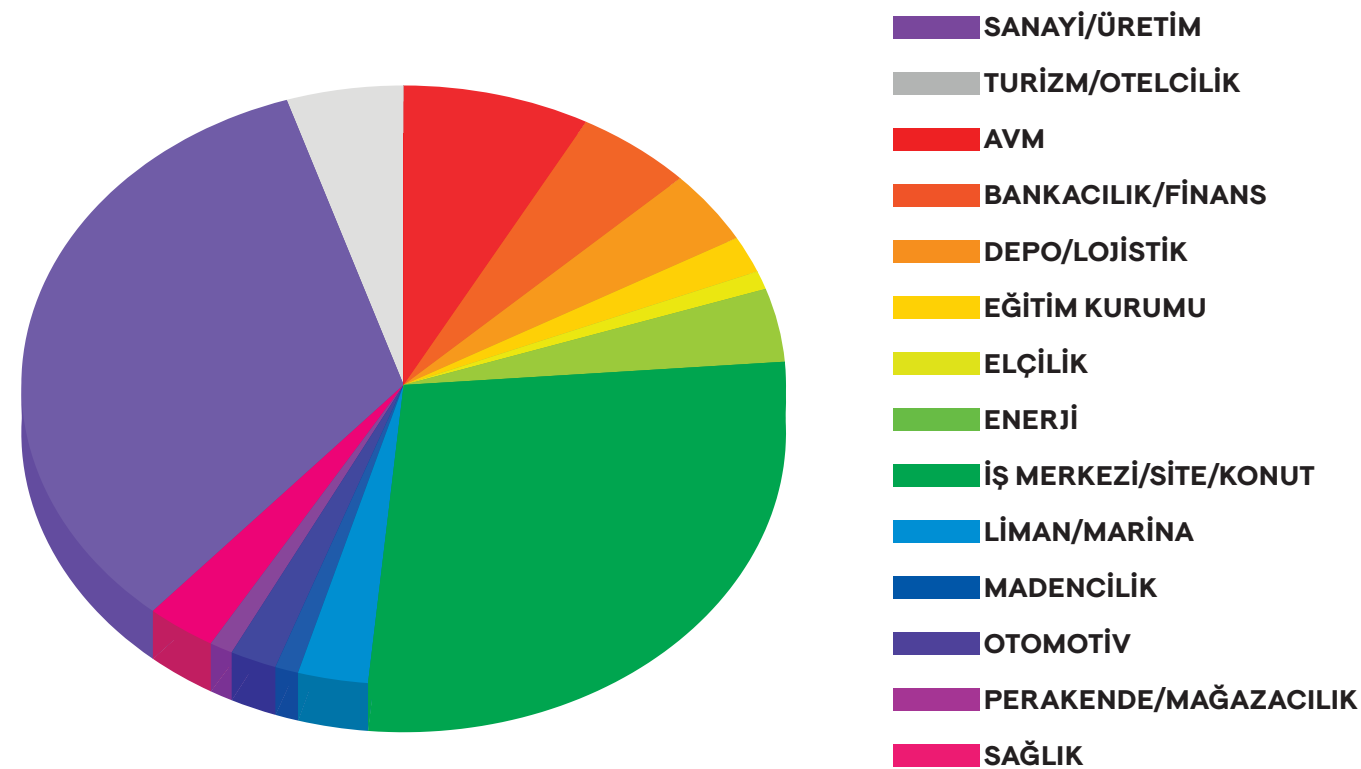
PERSONEL SAYISINA GÖRE SEKTÖREL DEĞİŞİM



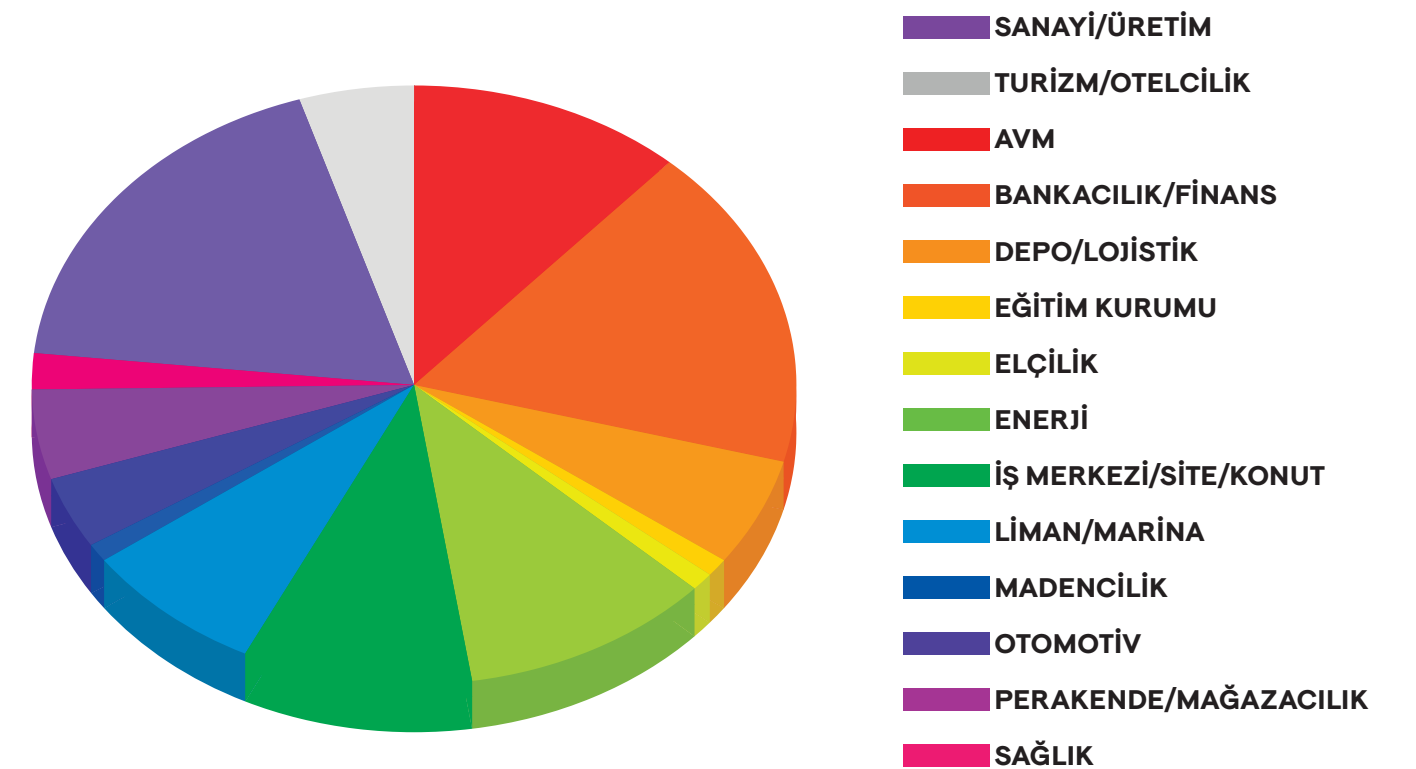
ÇİROYA GÖRE SEKTÖREL DAĞILIM 2020



İŞVEREN SAYISINA GÖRE SEKTÖREL DAĞILIM 2020



PERSONEL SAYISINA GÖRE SEKTÖREL DAĞILIM 2020



MÜŞTERİ İLİŞKİLERİNDE ETİK VE ŞEFFAF YÖNETİM ANLAYIŞI

Tepe Savunma ve Güvenlik Sistemleri San.AŞ.'nin paydaşları ile olan iletişimlerinin temeli etik ve şeffaf bir iletişim kurulmasına dayanmaktadır. Özellikle müşterilerin, Tepe Süreç Yönetim Sistemi (Tepe SYS) üzerinden şeffaf bir şekilde, Tepe Savunmanın hizmet işleyişini gözlemleyebilmeleri, Tepe Savunmanın müşteri paydaş grubundaki iletişimini güçlü bir şeffaflık anlayışı ile devam ettirdiğini göstermektedir.

"360 Derece Güvenlik Çözümleri" çalışmalarında, paydaşlar ile olan iletişimin, açık iletişim modeli tercih edilerek, süreç yönetimi çözümlerinden faydalanılması, süreçlerdeki hataların azalmasına, sürecin iç ve dış paydaşlarında memnuniyet artışına, daha iyi kontrol mekanizmalarıyla elde edilen verilerin, yetkiler dahilinde şeffaf bir şekilde raporlanabilmesine ve bu şekilde cezai durumların önüne geçilmesine imkan sunmaktadır. Diğer yandan 2020 yılı içerisinde hazırlık çalışmalarına başlanılan Operasyon Bilgi Sistemleri (OBS) çalışmaları ile tüm iletişim sistemleri sesli ve yazılı bir araya getirilmek sureti ile ve tüm işgücünün dijital takip sistemine taşınabilmesi ile gerek süreç yönetimi ve raporlamaları daha şeffaf olarak elde edilmekte gerek ise müşterilerin güvenliği güçlendirilmektedir.

MÜŞTERİLERİN ERİŞİMİNE AÇIK ŞEFFAF DENETİM MEKANİZMASI

Tepe Savunma, 2020 yılında da, şeffaf yönetim felsefesini, müşteri iş birliklerinde de başarı ile uygulamaya devam etmiştir. Müşteri iletişimi, müşterilerin, Tepe Savunmanın denetim mekanizmasına bizzat kendilerinin sisteme girip, raporlamaları izleyebilecekleri kadar şeffaf bir yapı üzerine kurulmuştur. Projelere habersiz denetim ve keşifler yapılmaktadır. Denetim sonuçları şeffaflık ilkesi çerçevesinde, Tepe SYS üzerinden müşterilere raporlanmaktadır. Risk, Eğitim Denetim Hak Ediş Direktörlüğü tarafından tüm süreç takip edilmektedir.

Denetleme süreçleri, 4 ayrı prosedür içerisinde ilerlemektedir; Gece Teftişleri, Gündüz İç Denetim Ekibi Denetimleri, Gündüz Operasyon Yöneticisi Denetim ve Ziyaretleri, Bağımsız (Dış) Denetim. Denetlemelerde, 5188 Sayılı Kanun gereğince projede bulundurulması gereken evrak ve dokümanlar, 6331 Sayılı İş Sağlığı ve Güvenliği Kanunu kapsamında projede bulundurulması gereken evrak ve dokümanlar, Personel Yeterliliği kapsamında, Güvenlik Görevlilerinin durumu, müşteri ve ziyaretçilere karşı davranışları, dış görünüşleri, görev yaptığı sahaya hakimiyeti, acil durumlarda hareket tarzı, projede görev esnasında kullanılan teçhizatların kullanımının bilinip, bilinmediği, Özel Güvenlik Görevlileri ile ilgili talimatların bulunup, bulunmadığı kontrolü ve denetimi yapılmaktadır. Denetim başında veya sonunda müşteri ziyareti yapılarak, müşterinin güvenlik görevlileri, operasyon yöneticileri, fatura süreci, özel güvenlik görevlilerinin özlük işlemleri gibi konularda müşteri memnuniyet düzeyi ölçülmektedir. Tüm denetim, teftiş ve ziyaretler Tepe Süreç Yönetimine (Tepe SYS) girildiğinde, müşteriye denetim ve ziyaret sonucu otomatik mail ile düşmekte, müşterinin konu hakkında anında bilgi sahibi olması sağlanmaktadır. Şeffaf bir yapı ile müşterilerin bilgi sahibi olmaları sağlanabilmektedir. Müşteriler ile dijital bir ortamda diyalog kurulması imkanı da sunmuş olmaktadır.

360 DERECE GÜVENLİK ÇÖZÜMLERİ VE ETİK VE ŞEFFAF YÖNETİM ANLAYIŞI

360 Derece Güvenlik Çözümleri Birimi, paydaşları ile olan ilişkilerinde tamamen açık iletişim modelini tercih etmektedir. Teklif sunma süreçlerinde, sisteme dair her ürünü ayrı kalemler olarak sıralarken, sunulan tekliflerde yer alan ürünlere dair tüm teknik özelliklerinin yer alması da sağlanmaktadır.

360 Derece Güvenlik Çözümleri birimi, 18 yaş altı işçi çalıştıran firmalar ile çalışmamaktadır. Tedarikçilerinin hizmet almış olduğu tüm çalışanları için sigorta bildirimlerinin yapılmış olmasını da şart koşmaktadır. Saha çalışmalarında, iş güvenliği önlemlerinin alınması takip edilmektedir.

Müşteriler için gerçekleştirilen güvenlik etüdü ve risk analizi çalışmalarında 360 Derece Güvenlik Çözümleri birimi sadece fiziksel güvenlik kriterlerini göz önünde bulundurmamaktadır. Ek olarak iş sağlığı/çevre koruma gibi alanlarda da tespitler yapmakta ve çözüm önerileri sunmaktadır. Çalışan/ziyaretçi/taşeron işçileri için risk teşkil edecek noktalar için kamera ve alarm sistemleri önermektedir. Stok ve atık sahalarında zararlı madde sızıntı tehlikesi, yanıcı/parlayıcı madde tehlikesi vb. unsurları da uyarı olarak müşterilerine iletmektedir.

TEPE SAVUNMA VE GÜVENLİK SİSTEMLERİ 360 DERECE GÜVENLİK ÇÖZÜMLERİ

"360 Derece Güvenlik Çözümleri" birimi, müşterilerin sektörel farklılıklarına ve entegre çözüm ihtiyaçlarına dayalı beklentilerinin karşılanabilmesi amacı ile kurulmuştur. "360 Derece Güvenlik Çözümleri" modeli tanımının içerisinde, güvenlik etüdü ve risk analizleri, güvenlik elemanları, alarm sistemleri, kameralar, geçiş kontrol sistemleri, kilit sistemleri, tüm bunları destekleyen akıllı yazılımlar ve 7/24 izleme yapan Alarm İzleme Merkezi yer almaktadır.

Bu model ile Tepe Savunma, iş ortaklarının güvenlik ihtiyaçlarını, proje özelinde tek çatı altında birleştirerek bütüncül bir bakış açısıyla, tüm bileşenlerin birbiri ile iletişim halinde olduğu, bir çözüm modeli ile karşılayabilmektedir. Bu sayede riskleri minimize edebilmekte, maliyetleri ise optimum seviyede dengeleyebilmektedir. Müşterilerinin güvenlik ihtiyaçlarının karşılanmasında öz iş gücü, zaman ve maliyetlerinde tasarruf yapılması sağlanmaktadır. Diğer yandan, müşterilerin kendi faaliyet alanlarına, kendi üretim/ hizmet/uzmanlık alanlarına yoğunlaşmaları sağlanarak, farklı katma değerler de söz konusu olmaktadır.

Tepe Savunma, "360 Derece Güvenlik Çözümleri" sağlayabilme kapasitesi ile bilgi, insan, makine ve yazılımların tamamını içerecek çözümler geliştirebilmektedir. Bunlara ek olarak hizmet verilecek projenin türüne, lokasyonuna, işlevine, çevrenin coğrafi yapısına, yakın-uzak yerleşim yerlerinin tipine ve insan profiline göre farklılaşan güvenlik modellemeleri de sağlayabilmektedir. 360 derece güvenlik hizmeti bakış açısıyla, müşterilerin güvenliklerinin sağlanması ve beklentilerinin karşılanmasında memnuniyet düzeyinin yüksek seviyelere ulaşması başarılmaktadır.

Sektörel olarak, teknolojik gelişmelerin sürekli takibi ve analizleri gerçekleştirilerek, müşterilere gelecek olası ihtiyaçları için de katkı sağlanmaktadır. Özellikle müşterilerin kendi faaliyet kolları için, kendi güvenlik ve risk takiplerine katkı sağlayabilecek projeler geliştirilebilmekte ve teknolojik alt yapı destekleri ile güçlendirilmektedir. Tüm bunlar, "Sürdürülebilir Kalkınma Hedefleri" kapsamında "Sanayi, Yenilikçilik", "Sürdürülebilir Şehir ve Yaşam Alanları", "Sorumlu Üretim ve Tüketim" gibi farklı sürdürülebilirlik alanlarına katkı sağlamaktadır. Tüm bu alanların haricinde, Tepe Savunmanın, müşterilerini, olası risk faktörlerine karşı daha güvenli olabilmeleri yönünde, teknolojik olarak yeni çözümler üretiyor ve sunuyor olması, müşterilerinin mevcut finansal varlıklarını da sürdürebilmelerine destek sunmaktadır.

360 DERECE GÜVENLİK ÇÖZÜMLERİ POLİTİKA VE İLKELERİ

- Müşteri Odaklılık
- Müşteri Operasyonel Maliyetlerini Düşürme
- Dijital Dönüşüm
- Hizmet Kaynaklı Risk Oranını Düşürme
- Artan Verimlilik ve Azalan Kayıplar
- Tepe Savunma Markalı Ürün
- Doğru Hizmet
- Yüksek Verimlilik ve Motivasyon
- Sürekli Gelişim
- Açıklık, Şeffaflık, Eşit Rekabet
- Doğru/Etkin/Verimli Çözüm Önerileri
- Katma Değerli Hizmet
- Uzun Süreli Çözüm Ortaklığı
- Yüksek Müşteri Memnuniyeti
- Uzun Süreli Kontratlar
- Katma Değerli Hizmet Yaratma



360 DERECE GÜVENLİK ÇÖZÜMLERİ POLİTİKA VE İLKELERİ

Tepe Savunma ve Güvenlik Sistemleri San. A.Ş., 360 Derece Güvenlik Çözümleri birimi, 360 Derece Güvenlik Çözümleri Metodolojisi oluşturma, çalışanların eğitimi ve gelişimi, müşteri talep, keşif, satış, pazarlama stratejilerinin belirlenmesi ve tedarikçi çeşitliliği sağlama konularında paydaşlar ile iletişim içerisindedir. Ayrıca Tepe Savunma markalı ürün çıkarma ve sektöre sunma, 360 Derece Güvenlik Çözümleri biriminin önemli hedefleri arasındadır.

Bu amaçlar dahilinde;

- Eğitimler
- Yalın Sigma Proje grubu çalışmaları
- Kalite süreç çalışmaları
- Satış stratejileri belirleme toplantıları
- Tedarikçi çeşitliliği yaratma çalışmaları gerçekleştirilmektedir.

2020 yılında, salgın nedeniyle, seyahat ve temas kısıtlamaları önlemleri kapsamında, dijital uygulamaları kullanma oranlarını artırmıştır ve toplantılar, dijital ortamlarda gerçekleşirken, teklif, sunum vb. çalışmalar, müşterilere dijital kanallardan iletilmiştir.

Ayrıca, 360 Derece Güvenlik Çözümleri birimi, Risk, Yasa ve Denetim Departmanı ile koordineli olarak müşterilerin ihtiyaçlarına göre (TAPA – CTPAT – WCO - AEO gibi) ISO 28000 serisi "Uluslararası Tedarik Zinciri Güvenlik Yönetim Sistemleri" standartlarında, "Uluslararası Güvenlik Danışmanlığı" hizmeti de sunmaktadır. Bu belgeler için başvuruda bulunan müşterilere ihtiyacı olan Dokümantasyon (Güvenlik Planı, Eğitim Dokümanı, Güvenlik ve Risk Değerlendirmesi, Güvenlik Operasyon Kitabı, Acil Durum Planı) konularında danışmanlık yapılmaktadır.

360 Derece Güvenlik Çözümleri birimi, 2020 yılında "Yalın 6 Sigma" projesi çalışmalarına başlamıştır. "Yalın 6 Sigma" çalışmaları ile iş süreçlerindeki hata oranını düşürmek, verimliliği ve katma değeri artırmak, süreçlerde iyileştirme sağlama ve maksimum çalışan ve müşteri memnuniyeti yaratma hedeflenmektedir. Bu çalışmalar Tepe Savunmanın, çalışan, müşteri ve tedarikçi paydaş grupları ile olan iletişimini daha sürdürülebilir ve memnuniyet derecesi yüksek kılmak amacına katkı sağlamaktadır. 360 Derece Güvenlik Çözümleri kapsamında, artan rekabet ve tedarikçi kaybı gibi olası risklere karşı her tür önlem alınmış ve bu konuda tedarikçi çeşitliliği sağlanırken, cazip OPEX/CAPEX çözümleri geliştirilmektedir.

MÜŞTERİYE ÖZEL ÇÖZÜM

Tepe Savunmada her müşteri "özeldir". İhtiyaçları, dikkat edilecek sektörel özellikleri, gelecek planlamaları ile her müşteri özeldir. Müşteriye özel hizmet geliştirerek, müşterilerin beklentileri karşılandığı gibi, güvenlik gibi çok dikkat edilmesi gereken bir hizmet alanında doğru bir müşteri yaklaşımı sağlanmış olmaktadır. Bu özelliklere göre, hizmet gelişimi, sürdürülebilir bir gelecek için de büyük önem taşımaktadır. Bire bir satış görüşmeleriyle müşteri ihtiyaçları anlaşmakta ve tasarlanmaktadır. İhtiyaç haritası çizilmektedir. Daha iyi hizmet verebilmek için teçhizat ve yazılım geliştirilmektedir. Tesise özel güvenlik çözümü kurgulanmaktadır. Risk analiz ve değerlendirmeleri yapılmaktadır. Görüşme sonuçları Tepe SYS üzerinde arşivlenerek ve kurumsal hafıza ile gelecek yıllardaki gelişmelere dayanak ve kaynak sağlanmaktadır. Tüm bu süreçler, dijital bir iletişim ve takip sistemi ile sağlanması sebebi ile "çevre dostu" sürdürülebilir bir yaklaşım uygulanmaktadır.

OPERASYONEL MÜKEMMELLİK - OPEX

"Operasyon Mükemmellik", yüksek düzeyde bağlılık, güçlü bir işbirliği ve sahiplik kültürü gerektirmektedir. OPEX prosedürü, akış olarak; müşteri memnuniyetinin değerlendirilmesi ve iyileştirilmesi, çalışan mutluluğunun ve bağlılığının değerlendirilmesi ve iyileştirilmesi, şirket içi süreçlerin izlenmesi, değerlendirilmesi ve iyileştirilmesi ve kontrol aşamaları olarak yerine getirilmektedir. OPEX' in amacı, Tepe Savunmanın paydaşlarından, "müşteriler" ve "çalışanlar" için ve diğer iş süreçleri için memnuniyet ve bağlılıklarının yükseltilmesi ve iyileştirme çözümlerini kapsamaktadır.

Müşteri algısı ve müşteri yönetimindeki işleyişteki mükemmelliğin artırılması ve sürdürülebilir kılınması amacıyla 2019 yılı itibarıyla Operasyonel Mükemmellik (OPEX) departmanı kurulmuştur. Operasyonel Mükemmellik, hizmetin amacına ilişkin doğru anlayış ve verimlilik yaratmak için Tepe Savunmada yer alan süreçler ve operasyon dahilindeki herkesin çabalarını uyumlu hale getirme faaliyetidir. Süreçlerde yer alan herkes, işiyle ilişkili müşteri gereksinimlerini açıkça görmeli ve akış kesintisini veya gecikmeyi çözmek için hazırlıklı olmalıdır.

Bu birim, müşteriye özel çözümleri artırmak, müşteri odaklı hizmet geliştirmek, doğru hizmeti doğru personelle verebilmek, yazılı standart ve prosedürleri hazırlamak, müşteriye verilecek hizmetlerde birimler arası etkin koordinasyonu sağlamak gibi şirketin "mükemmellik" konusundaki çalışma alanlarına odaklanmaktadır.

Müşteriye özel iyileştirici öneriler, Tepe Savunma organizasyon yapısında, OPEX birimi tarafından sürdürülmekte, uygulanmakta ve kontrol edilmektedir. Müşterinin elektronik çözüm ihtiyaçları, denetim ve eğitim ihtiyaçları ilgili birim yöneticileri tarafından desteklenmektedir. Tüm ihtiyaçlar göz önünde bulundurularak müşteriye özel teklif, portföy yönetimi tarafından hazırlanmaktadır. Stratejik hedeflere ulaşmak için gereken gelişim ihtiyacını belirlemek üzere operasyonel mükemmellik hedefleri analiz etmekte, ihtiyaca yönelik yönetim, dokümantasyon ve sonuç raporlaması gerçekleştirilmektedir.

Müşteri İlişkileri Yönetimi, temasla başlayıp, analiz ve değerlendirmeyle tutanak haline getirilen bir süreçte yönetilmektedir. Tepe Savunma, müşteriye sunduğu hizmetin kalitesini ve sürekli olarak gelişim kaydediyor olmasını hedefleyen bir bakış açısına sahiptir. Bu amaçla, departmanlar arası iş birlikleri ile müşterileri için "en doğru hizmeti en doğru çözümler" ile

sunmaktadır. Satış, Pazarlama, OPEX, operasyon - portföy yönetimi, RED, 360 Derece Güvenlik Çözümleri departmanları birlikte çalışmaktadır. Süreçler kalite standartları ile belirlenmiş olup, ayrıca süreç takipleri, Kalite Departmanı tarafından da yapılmaktadır. Kalite Departmanı, süreçlerde olası eksiklikleri ve riskleri, sahip olduğu metodolojik takip ve aksiyon sistemi ile ilgili birimlere, sorun oluşmadan önce bilgilendirmektedir.

"Operasyonel Mükemmellik", standardizasyon sağlayarak çalışma alanının organizasyonu, iş analizi yapılması yolu ile doğru personel çalıştırarak doğru hizmet verilmesi, yazılı prosedürler yaratarak ve bunları düzgün işleterek operasyonel yeterlilik sağlanması, müşteri odaklılık doğrultusunda hizmet geliştirilmesi, bölümler arası etkin koordinasyon yolu ile etkin hizmet planlama yönetimi, her kademede yöneticilerin stratejik planlama sürecine katılımı ile yönetim ve organizasyon sağlanması imkanlarını sunmaktadır.

Bu "mükemmellik" tanımı ile ifade edebilen gelişim alanları, Tepe Savunmanın paydaşlarının ekonomik ve sosyal haklarını da korumakta ve geliştirmektedir. Örneğin; çalışanların iş yerlerinde tanımlanmış prosedürler ve analizler ile görevlerini yapabilmeleri, yöneticilerin stratejik planlamalara dahil olabilmeleri gibi çalışanların sosyal haklarının da korunmasına destek sağlamaktadır. Diğer yandan müşteri haklarının da bir paydaş olarak korunması ve geliştirilmesi mümkün olmaktadır. Güçlü paydaş diyalogları kurulabilmesine imkan sağlayan "Operasyonel Mükemmellik", Tepe Savunma'nın geleceğe uzanan sürdürülebilirlik yolculuğunda belirlediği stratejilerinin uygulanmasını destekleyecek bir yönetim anlayışıdır.

Müşteri paydaş grubunun memnuniyetini ve dolayısı ile müşteri paydaş grubu ile diyalogun gelişmesi ve güçlenmesi kapsamında çalışmalar, 2020 yılında devam etmiş, 2019 yılı içerisinde 64 proje, 2020 yılında ise 40 proje ziyaret edilerek müşteri ve çalışanların memnuniyeti kapsamında, İnsan Kaynakları, Operasyon, Eğitim Denetim, 360 Derece Güvenlik Çözümleri ve Lojistik ana başlıklarında iyileştirme teklifleri sunulmuştur.

OPERASYONEL MÜKEMMELLİK VE PAYDAŞ DİYALOĞU

Tepe Savunma müşteri, tedarikçi ve çalışanları, Tepe Savunmanın devam ettirdiği standart ve güvenilir uygulamalarına bağlı olarak Tepe Savunmaya güven duymakta, Tepe Savunmanın kalite anlayışının ve kriterleri ile kendilerine sunulan iyileştirme fırsatlarını değerlendirmekte ve kendi iç dinamiklerini de gözden geçirme şansını yakalamaktadırlar. OPEX çalışmaları ile müşteri çalışan ve diğer paydaşların, Tepe Savunma ve Güvenlik Sistemleri San. A.Ş.'e olan güven ve memnuniyeti artmaktadır. Ziyaretler, otomasyon ve dokümantasyon gibi çalışmalar, şirketin kurumsallığının ne kadar sağlam olduğunu ve süreçlerin, kalite standartlarının gerektirdiği olgunlukta olduğunu ispatıdır.

Çevre ve ISG Mevzuatı gibi yasal mevzuatlar takip edilmekte, paydaşların bu konularda beklentileri Tepe Savunmadaki ilgili birimler tarafından takip edilerek, yerine getirilmektedir. Bilkent Holding Yönetimi için, dokümantasyon yapısının standart olması, sürekli iyileştirme anlayışı içerisinde güncel dokümanların tutulması ile kalite belgelerinin devamı ve risk bazlı çalışma yapısının benimsenme beklentisi karşılanmaktadır. Bilkent Holding kültürüne uygun yönetim ve anlayış yapısına sahip olunarak hareket edilmesi, kârlılık ve pazar payında beklentilerin sağlanması çalışmaları ile de sürdürülebilir bir gelecek anlayışına katkı sağlanmaktadır. Dış Belgelendirme Kuruluşları için, ISO 9001, ISO 14001, ISO 45001 ve TS 12782

standartlarının gerektirdiği şekilde dokümantasyon yapısı oluşturulmuş durumdadır. İlgili standartlara ve yönetmeliklere uygunluk için yasal mevzuatlar takip edilmekte ve gereklilikler tespit edilmektedir. 1 adet şirket politikası, 1 adet el kitabı, 4 adet süreç akış şeması, 37 adet prosedür, 14 adet talimat, 87 form ile plan ile toplamda 144 adet dokümanın standartlara uygun şekilde hazırlanmakta ve revizyon ve gelişimleri takip edilmektedir. Projelerde kullanılan nokta talimatları 2020 yılında revize edilmiştir. Bu kapsamda toplam 730 projenin, 1611 adet nokta talimatı revize edilmiş olup kalite sistemine yüklenmiştir. Üçüncü Denetim Kuruluşları için, ISO belgelendirme kuruluşu dışındaki denetimler için sektörün getirmiş olduğu gereklilikler doğrultusunda süreçlerle iş birliği içinde prosedürlerin iyileştirilmesi ve operasyonel sürece uygunluğu sağlanmaktadır. Bu üçüncü denetimler ile müşteriler de Tepe Savunma iş yönetim süreçlerini bağımsız olarak denetleyebilmektedir.

Müşteri memnuniyeti için OPEX departmanı iletişim ve ziyaretleri sürdürülecektir. Çalışan memnuniyeti kapsamında ise mavi yaka çalışanlar için projelerde OPEX departmanı ziyaret faaliyetleri, beyaz yaka için robotik süreç otomasyonu ve tüm çalışanlar için "Yalın 6 Sigma" faaliyetlerine devam edilecektir. Opeç çalışmalarının şeffaflık ve hesap verilebilirliği ise raporlamalar ile sağlanmaktadır.

OPERASYONEL MÜKEMMELLİK VE YALIN 6 SİGMA YAKLAŞIMI

Şirketin vizyonu, "Toplum, çalışan, müşteri ve tüketiciler nezdinde değer yaratıp hizmet kalitesinde norm oluşturan lider bir şirket olmaktır". Tepe Savunma, bu ilkesi ile, mükemmellik için "yalın yönetim" prensiplerinin güvenlik sektöründeki ilk uygulayıcısı olarak sektöre liderlik etmiştir. Tepe Savunma, bu çalışmalar kapsamında, Yalın 6 Sigma metodlarını uygulayarak, projeleri yürütecek şimdilik "sarı kuşak" olarak adlandırılan proje yöneticileri ve destek ekiplerini kurabilmek için eğitimler vermiş ve farklı departman ve pozisyonlardaki çalışanların bu konu hakkında belgelendirilmelerini sağlamıştır. Verilen bu eğitimler sonrasında, proje takımları oluşturulmuş ve Yalın 6 Sigma metodolojisi uygulanarak projeler yürütülmeye başlanmıştır.

Verimliliği artırabilmek için, yalın hizmet prensipleri ışığında süreç iyileştirilmeleri için "6 Sigma mükemmeliyet" prensiplerini uygulamak üzere şirket dahilinde projelendirme çalışmaları başlatılmıştır. Bu kapsamda eş zamanlı olarak proje faaliyetlerine devam edilmektedir.

OPEX çalışmalarından biri olan "YALIN 6 SİGMA" programı ile iç ve dış paydaşların kendi sürdürülebilirlik kültürlerine de katkı sağlanmaktadır. "Yalın 6 Sigma", dünyanın önemli şirketleri tarafından uygulanan ve iş süreçlerinde hataları sıfıra indirmeyi, verimliliği, kârlılığı ve müşteri memnuniyetini sürekli artırmayı hedefleyen modern bir iş metodolojisidir.

2020 yılında OPEX birimi tarafından "Yalın 6 Sigma" programı ile iyileştirilen iş süreçleri ile uzaktan çalışma başarı ile uygulanmaya başlamış, zaman ve iş gücü tasarrufu sağlanmıştır. Aynı zamanda çevresel sürdürülebilirliği destekleyecek, yakıt ve kıyafet tasarrufları elde edilmiş olup, geri dönüşüm ve daha az atık oluşumu konularında katkılar sağlanmıştır.



2020 yılında OPEX birimi tarafından "Yalın 6 Sigma" programı ile iyileştirilen iş süreçleri ile uzaktan çalışma başarı ile uygulanmaya başlamış, zaman ve iş gücü tasarrufu sağlanmıştır. Aynı zamanda çevresel sürdürülebilirliği destekleyecek, yakıt ve kıyafet tasarrufları elde edilmiş olup, geri dönüşüm ve daha az atık oluşumu konularında katkılar sağlanmıştır.



KALDER EFQM MODELİ

Tepe Savunma ve Güvenlik Sistemleri San.A.Ş.'nin, 2019 yılında, Kalite Derneği (KALDER)'e müracaat ederek, "EFQM Mükemmellik Modeli" referans alınarak Yetkinlik Değerlendirmesine tabi olmuştur. 2020 yılında, bir önceki yıl gerçekleştirilen çalışmalar ile belirlenen değerlendirmeler doğrultusunda, süreçler geliştirilmiştir. Bu gelişim sürecinde, KALDER ile işbirliği devam etmekte olup, bazı yönetim süreçlerini iyileştirmek üzere çalışmalara devam edilmektedir. Kalder EFQM çalışmaları kapsamında 2020 yılı içerisinde aşağıdaki çalışmalar kapsamında gelişmeler devam ettirilmiştir;

- "EFQM Mükemmellik Modeli" çerçevesinde kurumsal yetkinliğin belirlenmesi ve "Mükemmellik" için bir yol haritası oluşturulması,
- "EFQM Mükemmellik Modeli" çerçevesinde "mükemmellik" seviyesinin tespit edilerek belgelendirme imkânı yaratılması,
- "Mükemmellik" Yolculuğunda, geline seviyenin tespit edilerek, olgunluk ve sürdürülebilir bir mükemmel performans için iyileştirme fırsatlarının belirlenmesi,
- Ekonomik, toplumsal ve çevresel sürdürülebilirlik yetkinliğin belirlenerek bir iyileştirme planı oluşturma imkânı yaratılması,
- Kurumsallaşmada gelişim ihtiyaçlarını belirleme imkânı yaratılmasıdır.

TEPE SAVUNMA FAALİYET ALANLARI

İçişleri Bakanlığı'nca verilmiş Özel Güvenlik Şirketi Faaliyet İzin Belgesi ve Özel Güvenlik Eğitim Kurumu Faaliyet İzin Belgesi bulunan Tepe Savunma, yetkili belgelendirme şirketi tarafından verilmiş ISO 9001 Kalite Belgesi, Denizcilik Müsteşarlığı'nca verilmiş Limanlara ve Gemilere Yönelik Tanınmış Güvenlik Kuruluşu (RSO) Yetki Belgesi, TSE tarafından verilmiş Hizmet Yeri Yeterlilik Belgeleri ve Milli Savunma Bakanlığı tarafından verilmiş "Tesis Güvenlik Belgesi"ne sahiptir.

Tepe Savunma, mimari projelendirme safhasında hem fiziki hem de elektronik güvenlik ile ilgili planlamaların yapılması ve mimari çizimlerin bu doğrultuda yönlendirilmesi konusunda danışmanlık hizmeti sunmaktadır. Yerleşim bölgesi tespit ve değerlendirmesi, bölgesel risk analizi, proje tehdit değerlendirmesi ve proje için belirlenecek tehditlere göre önleyici öneriler geliştirilmesi, proje için önerilen fiziki güvenlik planlamasının hazırlanması, güvenlik kontrol noktalarının belirlenmesi, güvenlik kontrol noktaları uygulamaları, güvenlik kontrol noktaları güvenlik gereçlerinin belirlenmesi, güvenlik personeli planlaması yapılmaktadır.

Fiziki güvenlik planlamasının yanı sıra elektronik güvenlik planlaması da güvenlik danışmanlığı hizmeti kapsamında gerçekleştirilmektedir. Bu çerçevede; CCTV sistemi" access control" sistemi, acil kaçış kapıları kontrol sistemi, yol kapama ve bariyer sistemleri, X-Ray detektörleri, metal kontrol dedektörleri planlanması ve çevre güvenlik sistemi planlamaları gerçekleştirilmektedir. Önerilen tüm elektronik ve fiziki güvenlik enstrümanlarının teknik şartnameleri danışmanlık hizmeti kapsamında oluşturulmaktadır. Yapılan elektronik ve fiziki güvenlik planlamasına göre ayrı ayrı maliyetlendirme çalışması yapılarak, yatırım ve işletme maliyetlerinin öngörülmesi sağlanmaktadır. Tüm planlamalar alt yapıları da dahil olmak üzere mimari çizimler üzerine işlenmektedir.

RED olarak isimlendirilmiş, danışmanlık hizmeti kapsamında, müşterilerinin ihtiyaçlarına göre (TAPA-CTPAT – WCO - AEO gibi) ISO 28000 serisi Uluslararası Tedarik Zinciri Güvenlik Yönetim Sistemleri standartlarında Uluslararası Güvenlik Danışmanlığı yapılmaktadır.

Tepe Savunma, 2004 yılında T.C. Ulaştırma ve Altyapı Bakanlığı (Denizcilik Genel Müdürlüğü) tarafından liman ve gemilere yönelik RSO (Tanınmış Güvenlik Kuruluşu) olarak yetkilendirilmiştir. Tepe Savunma ve Güvenlik, deniz yoluyla oluşabilecek güvenlik tehditlerinin önlenmesi ve karşı tedbirlerin geliştirilmesi için uluslararası sefer yapan gemi ve bu gemilere hizmet veren liman tesislerine yönelik olarak oluşturulan, Uluslararası Gemi ve Liman Tesisi Güvenlik (ISPS) Kodu'nun Türk Bayraklı gemilerde ve liman tesislerinde etkin olarak uygulanmasını sağlamak amacıyla RSO ve danışmanlık hizmeti sunmaktadır. Alanında sektör lideri olan Tepe Savunma ve Güvenlik, bugüne kadar 120 liman tesisinin güvenlik değerlendirmesi ve güvenlik planının hazırlanmasında görev yapmış, 110 gemiye Uluslararası Gemi Güvenlik Belgesi vermiştir. 88 liman tesisi ile danışmanlık sözleşmesi kapsamında hizmet vermektedir. Danışmanlık hizmeti kapsamında, müşterilerinin ihtiyaçlarına göre (TAPA – CTPAT – WCO – AEO gibi) ISO 28000 serisi Uluslararası Tedarik Zinciri Güvenlik Yönetim Sistemleri standartlarında Uluslararası Güvenlik Danışmanlığı yapılmaktadır. Bu belgeler için başvuruda bulunan müşterilerimize ihtiyacı olan Dokümantasyon (Güvenlik Planı, Eğitim Dokümanı, Güvenlik ve Risk Değerlendirmesi, Güvenlik Operasyon Kitabı, Acil Durum Planı vb.) hazırlanmaktadır.

MÜŞTERİLERLE DİYALOG DÜZENLİ MÜŞTERİ ZİYARETLERİ

2020 yılında müşteri ziyaretleri kapsamında salgın sebebi ile önemli değişiklikler olmakla beraber, müşterilerin ihtiyaç ve beklentilerini tespit etmeye dönük iletişim, dijital ortamlar üzerinden devam ettirilmiştir. Tepe Savunma Müşteri iş birliğinde "yüz yüze" ziyaret ve değerlendirmeler çok dikkat edilen hususlardır. Müşterinin ihtiyaçlarını yerinde dinlemek ve analiz etmek için, Tepe Savunma Operasyon Birimleri Türkiye'nin her yerinde aktif görev halindedir. Kilit müşteriler ile hizmet kalitesini değerlendirmek ve ihtiyaç ve sorunları yerinde dinlemek/çözüm üretmek üzere belirlenmiş takvime/müşteri talebine göre ziyaretler ve değerlendirme toplantıları yapılmakta ve bu toplantı değerlendirmelerine göre aksiyonlar alınmaktadır. Üst yönetim, Operasyon Direktörlüğü, OPEX Departmanı ve ayrıca operasyon alt birimleri tarafından düzenli müşteri ziyareti yapılmaktadır. Ziyaretler, Tepe SYS yazılımı raporlanmakta ve ölçümlenmektedir.

"Yalın 6 Sigma" projelerinden biri olan "Operasyon Norm Kadro" çalışması ile operasyon yöneticisinin masa başı görevleri azaltılarak proje ve personel ziyaretlerine daha fazla zaman ayırması sağlanmıştır.

DİJİTAL YAYINLAR

2020 yılında Operasyon Yönetim el kitapları ile Beyaz Yaka Personel Oryantasyon el kitaplarının hazırlanmasında, İnsan Kaynakları Departmanı ile birlikte çalışılmıştır. Bu el kitapları Özel Güvenlik sektörü için çok değerli bir kaynaktır.

Tepe Savunma, faaliyet göstermekte olduğu sektörün de genel ihtiyaçları kapsamında, müşterilerini genel anlamda bölgesel, sektörel ve Türkiye’de gelişen sosyo-politik olaylar ve “risk ve güvenlik unsurları” dahilinde bilgilendirmeye devam etmiştir. Güvenlik ve risk bültenleri, dijital ortamda hazırlanarak her ay periyodik şekilde tüm müşterilere elektronik ortamda sunulmaktadır. Ayrıca sene sonunda tüm yılın önemli olaylarını özetleyen bir almanak hazırlanarak yine dijital ortamda gönderilmektedir. Diğer yandan, sektör ile ilgili aylık değerlendirme bülteni hazırlanmakta ve paydaşlara iletilmektedir. Bu raporlar, stratejik planlama çalışmalarında kullanılmaktadır. “Tepeden” dijital dergisi, Tepe Savunma iletişim aracıdır.



MÜŞTERİ MEMNUNİYET ANKETLERİ

Tepe Savunma ve Güvenlik Sistemleri San.A.Ş., müşteri paydaş diyalogu ile ilgili olarak iletişimini her zaman şeffaflık ve gelişim üzerine inşaa etmektedir. 2012 yılından beri her yıl ve yılda bir kez olmak üzere, Tepe Savunma'nın tüm süreçleri ilgili olarak müşteri memnuniyetini ölçümleyen müşteri değerlendirme anketi yapılmaktadır. Anketlerin temel amacı, Tepe Savunma ve Güvenlik Sis. San. A.Ş. müşterilerinin memnuniyet düzeyini ölçerek, varsa aksayan yönleri saptamak ve şirketin öncelikleri çerçevesinde iyileştirmeleri gerçekleştirmek amacıyla yapılacak çalışmalar için bilgi ve veri toplamaktır. Anketlerden hem rakamsal hem de metin şeklinde veriler toplanmaktadır. Anket sonucunda rapor hazırlanarak ilgili birim yöneticileri ile paylaşılmakta, birimler bu doğrultuda gereken önlem ve gelişim planı hazırlamaktadır.

2020 yılında Müşteri Memnuniyeti Anketine, “Tepe Savunma ve Güvenlik’i başkalarına tavsiye eder misiniz” sorusu de eklenerek, Tepe Savunma müşteri diyalogunun sürdürülebilir olup olmayacağına dair verilerin analiz edilmesine imkan sağlanmıştır. 2020 yılında müşteri memnuniyeti anketine eklenen “NPS (Net Promoter Score)” yani “Tavsiye skoru” % 61, 8 olarak saptanmıştır. Tavsiye skoru hesabı, Tepe Savunma ve Güvenlik A.Ş.’yi başkalarına tavsiye eder misiniz?” sorusunun cevabı olarak hesaplanabilmektedir.

Uluslararası alanda önemli bir müşteri sadakati metriği olarak kabul edilen NPS skoru, puanlamada “0-6 = Kötüleyenler, 7-8 = Pasifler ve 9-10 = Destekçiler” olarak kabul edilip, “NPS = (Destekçilerin Sayısı — Kötüleyenlerin Sayısı) / (Yanıtlayan Sayısı) x 100” formülü ile hesaplanmaktadır. Bu üç gruptan pasifler dikkate alınmamaktadır. Tepe Savunma, NPS skoru olarak, müşteri ilişkilerinde devam ettirdiği güçlü iletişim bağı ve hizmet kalitesi ile iyi oranda NPS skoru elde ederek, “Tavsiye edilir” bir şirket olarak değerlendirilmiştir.

Tepe Savunma, müşterileri ile sadece sunmakta olduğu “Özel Güvenlik” hizmeti kapsamında diyalog ve işbirlikleri kurmamakta, bunların yanı sıra, Tepe Akademi üzerinden, müşterilerine, “Çevre Bilinci”, “Avrupa İnsan Hakları” gibi pek çok konu hakkında eğitim imkanları sunmakta ve müşterilerinin de sürdürülebilir gelişimine katkı sağlamaktadır.

Müşterilerin, Tepe SYS üzerinden kendi şifreleri ile Tepe Savunmanın bazı değerlendirme-leri hakkında bilgi sahibi olabilmeleri, Tepe Savunmanın, müşterileri ile kurduğu şeffaf iletişimin göstergesidir. Özellikle, dijital dönüşüm çalışmaları kapsamında Tepe Savunma tarafından geliştirilen, teknolojik alt yapı ve dijital uygulama kullanımı temelli yenilikçi çözümler, şeffaf raporlama imkanı, hızlı aksiyon alabilme kapasitesi, müşteri memnuniyetini artırmaktadır. Tepe Savunma, “360 Derece Güvenlik Çözümleri” kapsamında geliştirilmekte olan, “Özel Güvenlik” hizmeti ile entegre olabilecek yenilikçi ürün ve hizmetler ile müşteri hizmet çeşitliliğini sağlamaktadır. Güçlü kurumsal ve köklü yapısı, 27 yıldır sürekli gelişen güçlü müşteri hizmet anlayışı ile, Tepe Savunma müşteri memnuniyeti konusundaki gelişim çalışmalarını sürdürmeye devam etmektedir.

TEPE AKADEMİ VE MÜŞTERİ EĞİTİMLERİ

Tepe Akademi, iç ve dış paydaşlarına e-Öğrenme yoluyla 2016 yılından itibaren sürdürdüğü eğitimlerini, müşterilerine de sunmaya devam etmektedir. Çalışanların ve müşterilerin ulaşabileceği 300'e yakın katalog eğitimi bulunmaktadır.

Tepe Akademi projeleri ile kazanılan bir "iyileştirme" yahut "geliştirme", bazı proje ve çalışmalar kapsamında, hem Tepe Savunmanın hem de Tepe Savunma paydaşlarından bir ya da birkaçının sürdürülebilirlik çalışmalarının gelişmesine katkı sağlayabilmektedir. Akademi çalışma alanı, Tepe paydaşlarının ekonomik, sosyal ve çevresel sürdürülebilirliklerine katkı sağlarken aynı zamanda Tepe'nin sürdürülebilirlik hedeflerine de katkı sağlayabileceği alanlar olabilmektedir.

Bu kapsamdaki Tepe Akademi uygulamaları için güzel bir örnek 2020 yılı içerisinde perakende sektöründe faaliyet gösteren bir Tepe Savunma müşterisi için geliştirilmiştir. Tepe Akademi, Tepe Savunma ve Güvenlik Sistemleri San. A.Ş.'nin müşterilerinden bir tanesi için kasiyer güvenliği, iç reyon görevlileri ve farklı iş kollarını içeren 6 farklı eğitim senaryosu hazırlamış ve Tepe Akademi platformuna eklenerek, müşterinin kullanımına sunulmuştur. İçerikler E-Eğitim ve Animasyonlu Video şeklinde uzman eğitmen senaryosu ile hazırlanmış olup, kayıp önleme için müşterinin tüm çalışanlarının kullanımına açılmıştır. Ayrıca, Tepe Akademi tarafından hazırlanan "İnsan Hakları Eğitimleri" ile hem bu alanda çalışan kişilerin hem de paydaşların konuyla ilgili farkındalığı artırılmıştır.

"Korona Virüs" ve "Temiz Çevre" konulu afiş ve duyuruların bannerlar ile daha çok kişiye duyurulması sağlanarak, önemli kaynak paylaşımlarında bulunulmuştur.



Akademi çalışma alanı, Tepe paydaşlarının ekonomik, sosyal ve çevresel sürdürülebilirliklerine katkı sağlarken aynı zamanda Tepe'nin sürdürülebilirlik hedeflerine de katkı sağlayabileceği alanlar olabilmektedir.



ÇAĞRI MERKEZİ MÜŞTERİ ŞİKAYETLERİ

Çağrı Merkezi aracılığıyla gelen müşteri talep ve şikâyetleri günlük olarak ilgili yöneticinin bir üst yöneticisine, aylık olarak Genel Müdüre mail yoluyla sunulmaktadır. Şikâyetlere prosedür olarak 48 saat içinde geri dönülmesi gerekmektedir. Müşteri şikâyetleri operasyon birimine doğrudan iletilmekte ya da Çağrı Merkezi aracılığı ile toplanmaktadır. Çağrı Merkezi'ne gelen şikâyetler, ilgili birimlerin yöneticilerine iletilmekte, bu şikâyetler hakkında ilgili birimlerin açıklamaları alınmaktadır. Bağımsız bir birim konumundaki çağrı merkezi, şikâyet sahibine dönüş yaparak çözüm sorgulamakta, olumlu olduğu durumda şikâyet kapatılmaktadır. 2018-2020 yılı arasındaki Çağrı Merkezi'ne iletilen müşteri şikâyetleri aşağıdaki grafikte gösterilmektedir. Tablodan da görüldüğü üzere, 2020 yılında, çağrı merkezine iletilen müşteri şikâyetleri, 2019 yılı ile karşılaştırıldığında düşme eğilimindedir. Personel şikâyetleri ise çok az yükselme göstermiştir.

MÜŞTERİ ŞİKAYETLERİ

