



TEPE SAVUNMA VE GÜVENLİK SİSTEMLERİ

SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK RAPORU

2021

2021



TEPE SAVUNMA
VE GÜVENLİK SİSTEMLERİ


**YÜKSEK KALİTELİ
UZMAN İNSAN
KAYNAĞI**


**783 BİN KM² ÜZERİNDE
KESİNTİSİZ HİZMET**


**EKONOMİK
SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK**


**SOSYAL
SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK**


**ÇEVRESEL
SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK**


**Dijital
DÖNÜŞÜM**


**360 DERECE GÜVENLİK
ÇÖZÜMLERİ**


**ETİK VE ŞEFFAF
PAYDAŞ DİYALOĞU**


**SAYGINLIK VE
PROFESYONELLİK**


**EĞİTİME
KATKI**


**MÜŞTERİ HİZMETLERİNDE
MÜKEMMELİYET**

2021

Sürdürülebilirlik Raporu



TEPE SAVUNMA
VE GÜVENLİK SİSTEMLERİ

Tepe Savunma ve Güvenlik Sistemleri San. A.Ş., sahiplendiği ve geleceği bugünden koruma arzusu ile geliştirmeye devam ettiği tüm sürdürülebilirlik projelerini, “Geleceği korumak” sürdürülebilirlik çatısı altında bir araya getirmiştir. Sahip olunan kaynak ve değerlerin bugün olduğu gibi gelecekte de korunabilmesi temel amaçtır.

Sürdürülebilirlik Raporu İçindekiler

Genel Müdür Mesajı	06
Kurumsal Yapımız	08
28 Yıllık Sürdürülebilir Yolculuğumuz	14
Finansal Göstergeler ve Sürdürülebilirlik	24
Sürdürülebilirlik Raporu Hakkında	30
Sürdürülebilirlik Vizyonumuz, Stratejilerimiz, Taahhütlerimiz ve Paydaşlarla Diyalog	34
Kurumsal Yapımız	76
Tepe Savunma Kalite ve Risk Yönetimi	80
Müşterilerimiz İle Bir Bütünüz	92
İnsan Kaynağımız, Değerlerimiz	106
Tepe Akademi Uzaktan Eğitim Platformu	124
Tedarikçilerimiz	132
Topluma Katkımız	136
Birleşmiş Milletler Sürdürülebilir Kalkınma Amaçlarına Katkılar	140

Daha ileriye, en iyiye...



Prof. Dr. İhsan
DOĞRAMACI

Genel Müdür

Mesajı

Değerli Paydaşlarımız,

Dünyada ve ülkemizde koronavirüs salgının etkilerinin derinden hissedildiği ikinci bir yılı daha geride bıraktık. Salgın sonrasında ekonomi ve ticaret yeni şekillere bürünürken, sektörümüzün gerçeklerine en süratli şekilde uyum sağlayabilen ve de iş yapış şekillerini içselleştirebilenler rekabette öne çıkacak, sektörün geleceğine yön verecektir.

2020 yılında dijitalleşmeyi ve de sürdürülebilirliği önceliklendiren şirketimiz; 2021 yılında da ürettiği projeler ile öne çıkmayı başarmıştır. Güçlü ekonomik performansımız ile değişime hızlı yanıt verebilme gücümüzü geliştirerek; yeni başarılarla imza atmayı, paydaşlarımız için değer yaratmayı, Sürdürülebilir Kalkınma Amaçlarına katkı sağlamayı hedefledik.

Özel güvenlik sektörünün öncü kurumlarından olan TEPE SAVUNMA, tüm dünyanın sıkıntılı bir süreç yaşadığı son iki senede güçlü bir sürdürülebilirlik performansı ortaya koymuştur. Bu güçlü performansını, kurumsal yapısının yanı sıra sosyal, çevresel ve yönetsel unsurları çağın gerektirdiği değişim ve gelişimlere uyumlu şekilde güncelleyebilmesine ve iş süreçlerini entegre edebilmiş olmasına borçludur. Bağlı olduğumuz vizyonumuz çerçevesinde topluma yansıtacaklarımızı 2021-2023 hedeflerimizi değer yaratma ve büyüme ilkeleriyle belirlemiş bulunuyoruz.

Yetkin insan kaynağımız ve güçlü mali yapımız; sürdürülebilir büyüme stratejimiz doğrultusunda 2021'de sağlıklı bir performans ortaya koymamızı sağlamıştır.

Eşit temsile inancımızla sektördeki kadın çalışan sayısının dengelenmesi için etkin rol oynamaya çalışıyoruz.

Şirket çalışanlarının gelişimini sağlamak için eğitime önem veriyor, sürekli ve düzenli performans değerlendirmeleri yapıyoruz.

Toplumsal hayata azami fayda sağlamayı hedeflerken, iç dış tüm paydaşlarımızın menfaatlerini korumaya gayret sarf ediyor; sektöre örnek olacak somut fayda sağlayacak yatırımları gerçekleştirmeye, projeleri hayata geçirmeye özen gösteriyoruz.

Değişimden taviz vermeyerek, sektörel deneyimimiz, çevik yönetim anlayışımız, çalışanlarımızın üstün gayretleri ve inovasyon gücümüz ile yeni koşullara süratle adapte oluyor ve geleceğe sağlam adımlar ile yürüyoruz.

Dijitalleşme, verimlilik, inovasyon kültürü ile müşteri deneyimini daima ileriye taşıyan çalışma modelimiz sayesinde 2021 yılı NPS skorumuz %65, müşteri devamlılığımız ise % 97,05 olarak gerçekleşmiştir.

Değişmez hedefimiz katma değer üreterek; topluma, sektörümüze ve paydaşlarımıza olabilecek en geniş şekliyle katkıda bulunmaktır. Büyümemizi sürdürme kararlılığı ile portföyümüzü korumaya ve de geliştirmeye devam edeceğiz.

Tecrübe, güven ve kararlılıkla bütünleşmiş TEPE SAVUNMA'yı ileriye taşıırken desteklerini esirgemeyeceklerine tüm kalbimle inandığım Yönetim Kurulumuza, çalışanlarımıza, paydaşlarımıza teşekkürlerimi sunarım.

Saygılarımla...

”

2020 yılında dijitalleşmeyi ve sürdürülebilirliği önceliklendiren şirketimiz; 2021 yılında da ürettiği projeler ile öne çıkmayı başarmıştır.



03

**KURUMSAL
YAPIMIZ**

- BİLKENT HOLDİNG ORTAK DEĞERLERİ
- TEPE SAVUNMA PAYDAŞ İLETİŞİM İLKELERİ
- 28 YILLIK SÜRDÜRÜLEBİLİR YOLCULUĞUMUZ

TEPE SAVUNMA
VE GÜVENLİK TEMLERİ



Kurumsal Yapımız

28 Yıllık Sürdürülebilir Yolculuğumuz

Finansal Göstergeler ve Sürdürülebilirlik

Sürdürülebilirlik Raporu Hakkında

Sürdürülebilirlik Vizyonumuz, Stratejilerimiz, Taahhütlerimiz ve Paydaşlarla Diyalog

Kurumsal Yapımız

Tepe Savunma Kalite ve Risk Yönetimi

Müşterilerimiz İle Bir Bütünüz

İnsan Kaynağımız, Değerlerimiz

Tepe Akademi Uzaktan Eğitim Platformu

Tedarikçilerimiz

Topluma Katkımız

Birleşmiş Milletler Sürdürülebilir Kalkınma Amaçlarına Katkılar

KURUMSAL YAPIMIZ

28

Yıllık Geçmiş

Tepe Savunma ve Güvenlik Sistemleri San. A.Ş., 28 senedir varlığını sürdürmektedir.

4

Operasyon Direktörlüğü

İstanbul'da iki, İzmir ve Ankara'da birer tane olmak üzere toplam dört operasyon direktörlüğü bulunmaktadır.

14

Bölge Temsilciliği

Adana, Kocaeli, Bursa, Antalya, Samsun, Trabzon, Tekirdağ, Diyarbakır, Muğla, Hatay ve Elazığ olmak üzere toplam 14 bölge temsilciliği bulunmaktadır.

Tepe Savunma ve Güvenlik Sistemleri San. A.Ş., Bilkent Holding grup şirketleri arasında yer almakta ve 28 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.

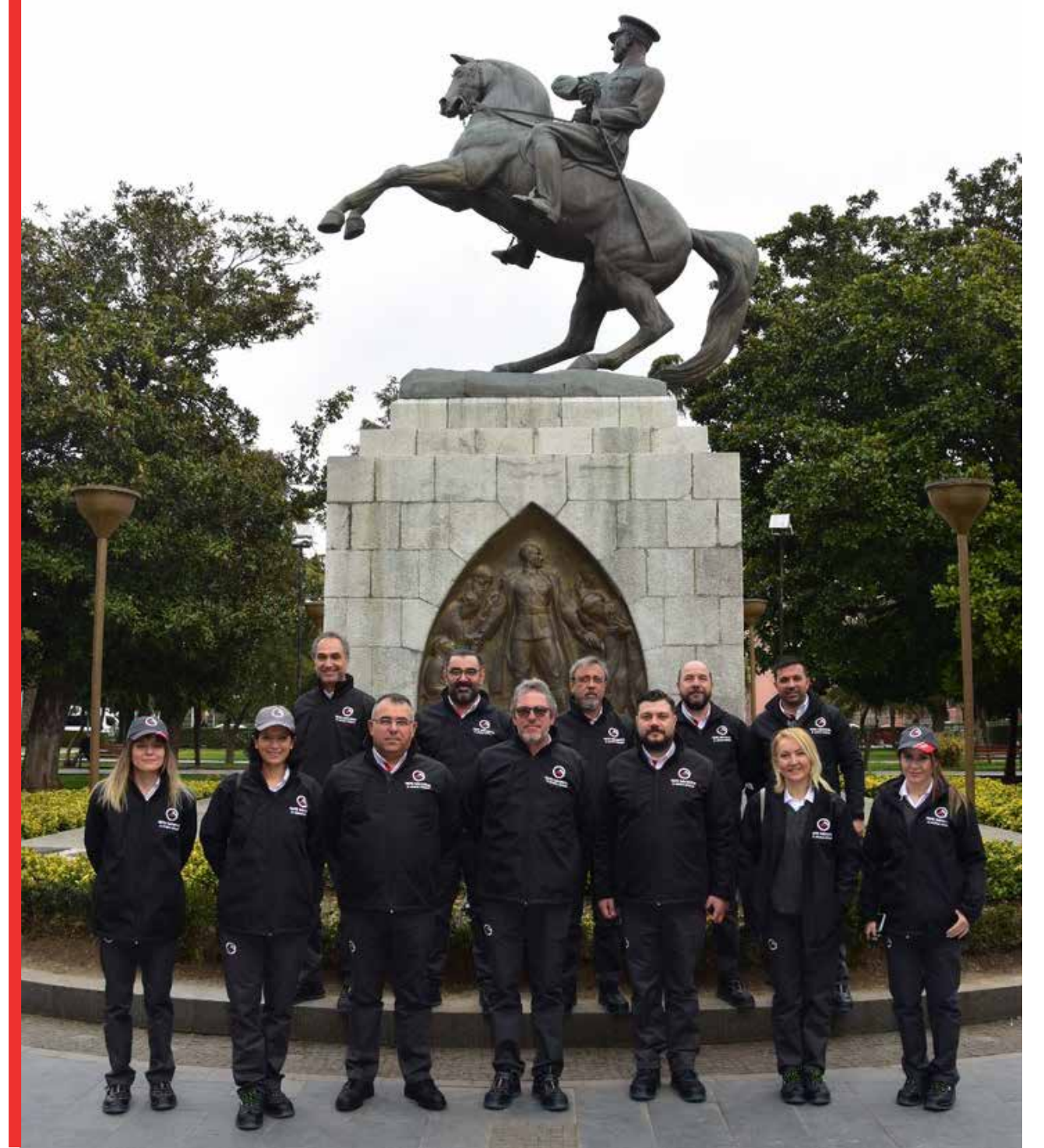
Bilkent Holding, inşaat, mobilya üretimi, perakende, matbaacılık, savunma sanayi, güvenlik, spor merkezleri, sigorta, turizm, enerji, gayrimenkul, hizmet sektörlerinde faaliyet göstermekte ve sahip olduğu iştirakleriyle havalimanı ve deniz otobüsleri işletmeciliğinde de etkin olarak yer almaktadır.

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.



KURUMSAL YAPIMIZ

Bilkent Holding Ortak Değerleri

01
Gelişim

02
Güvenilirlik

03
Bağlılık

04
Saygınlık

KURUMSAL YAPIMIZ

Tepe Savunma Paydaş İletişim İlkeleri

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

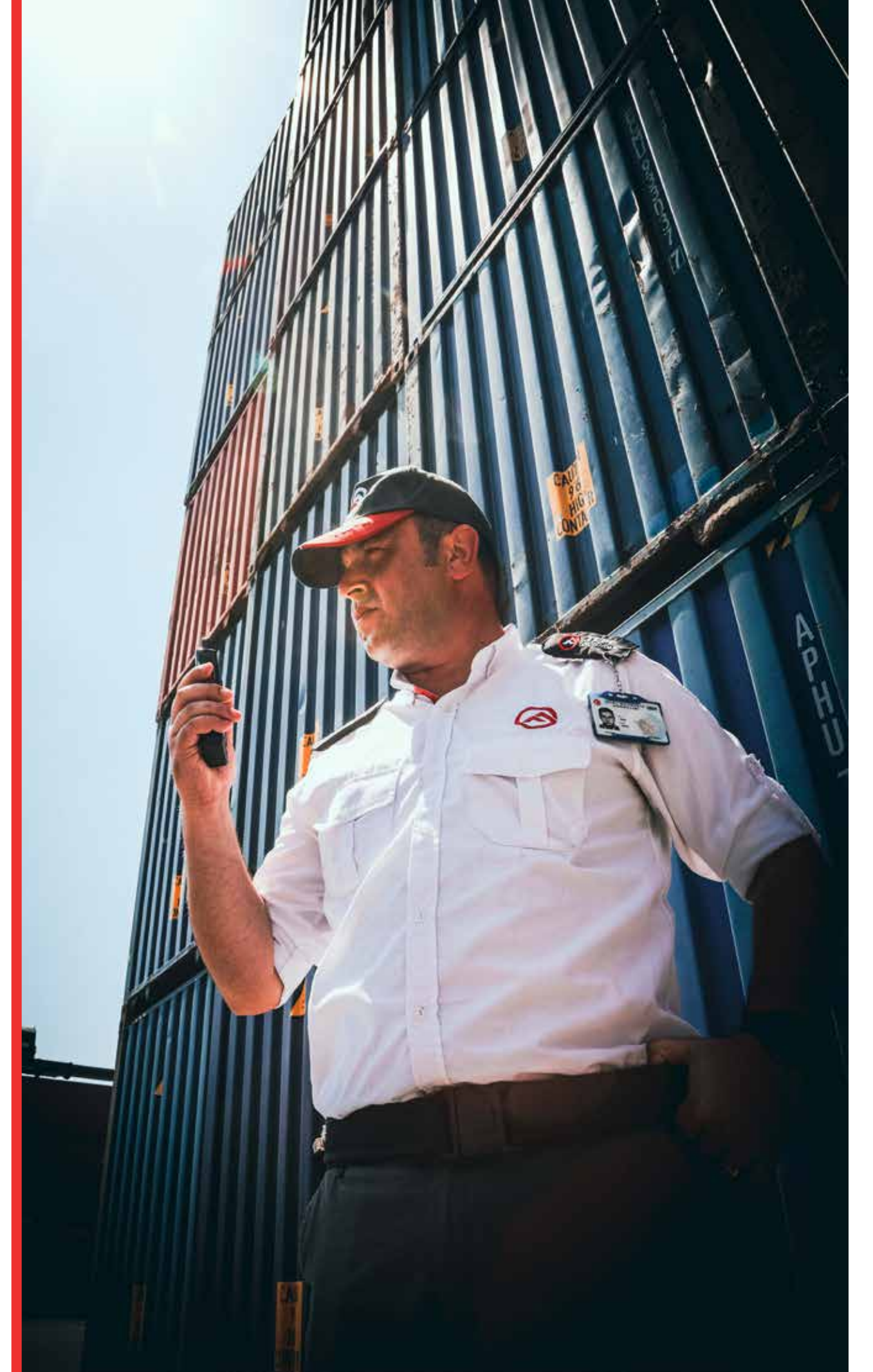
başlıkları altında detaylı olarak sıralanmıştır.

Tepe Savunma ve Güvenlik Sistemleri Sanayi A.Ş., 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.

KURUMSAL YAPIMIZ

Yaklaşımımız

- 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.
- Etik İtibar Derneği'nin Etik Beyanı'na imza atmış bir şirketiz.



04

**28 YILLIK
SÜRDÜRÜLEBİLİR
YOLCULUĞUMUZ**

- **KURUMSAL MİRAS**
- **28 YILLIK TARİHÇEMİZ**
- **HAKKIMIZDA**



Kurumsal Yapımız

28 Yıllık Sürdürülebilir Yolculuğumuz

Finansal Göstergeler ve
Sürdürülebilirlik

Sürdürülebilirlik Raporu
Hakkında

Sürdürülebilirlik Vizyonumuz,
Stratejilerimiz, Taahhütlerimiz ve
Paydaşlarla Diyalog

Kurumsal Yapımız

Tepe Savunma Kalite ve
Risk Yönetimi

Müşterilerimiz İle Bir Bütünüz

İnsan Kaynağımız, Değerlerimiz

Tepe Akademi
Uzaktan Eğitim Platformu

Tedarikçilerimiz

Topluma Katkımız

Birleşmiş Milletler Sürdürülebilir
Kalkınma Amaçlarına Katkılar

28 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.

28 YILLIK SÜRDÜRÜLEBİLİR YOLCULUĞUMUZ

Kurumsal Miras

28 yıl önce güven yolculuğuna çıkan Tepe Savunma ve Güvenlik Sistemleri San. A.Ş., Bilkent Holding kurucusu Prof. Dr. 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 gücüdür”. Bu sebeptir ki odağında çalışanları ve diğer tüm iş paydaşları yer almaktadır.

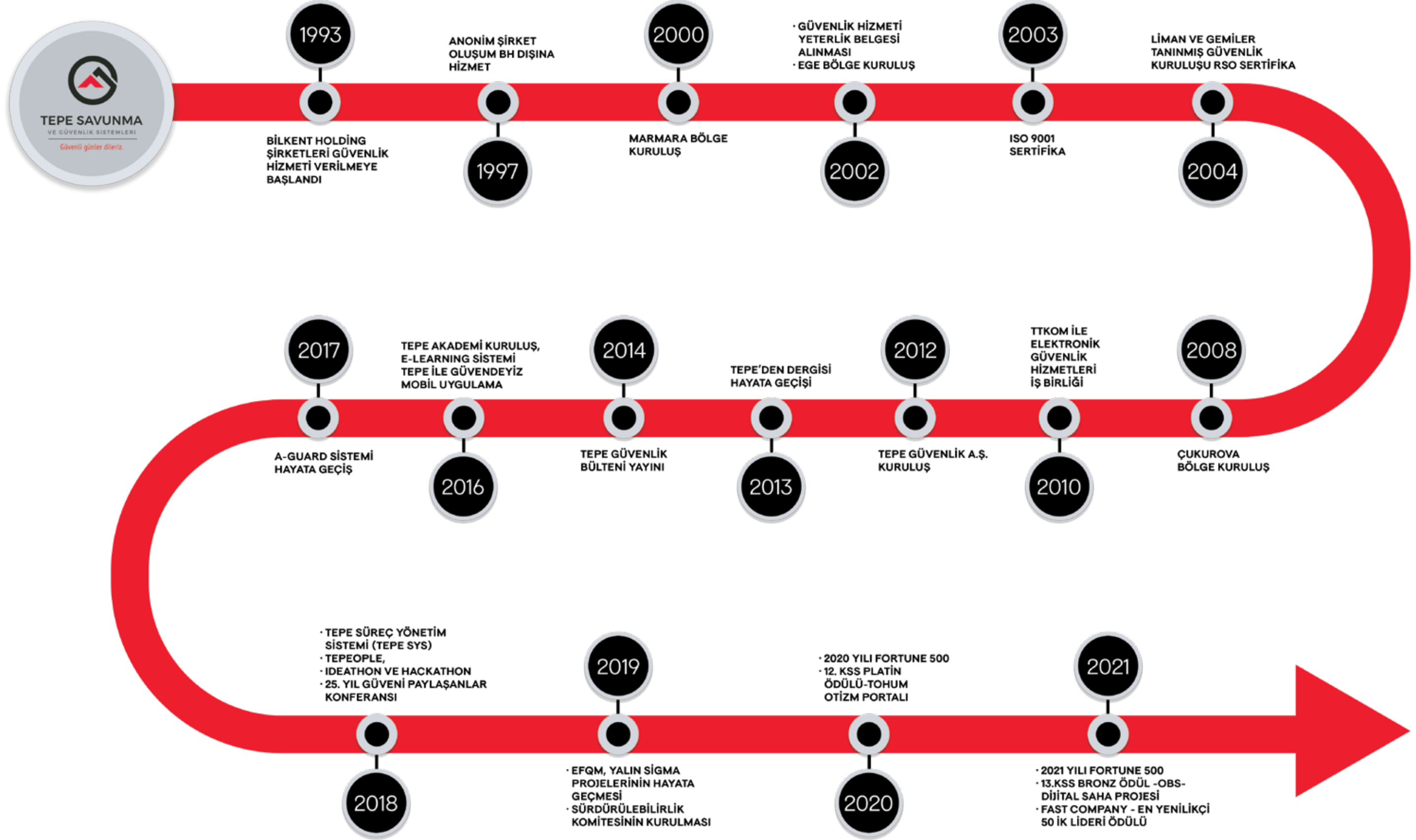
Tepe Savunma, Bilkent Holding’in sahip olduğu değerlere sahip çıkan kurumsal yönetim anlayışı ve değerleri ile sürdürülebilir bir dünya hedefine odaklanmıştır. Bu amaç doğrultusunda, gelecek planlarını şekillendirmekte, tüm ekosistemi ile birlikte paylaşılabilir ve sürdürülebilir bir gelecek inşa etme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



Tepe Savunma ve Güvenlik Sistemleri San. A.Ş.’nin en değerli sermayesi, “İnsan ve insana bağlı iş gücüdür.”

28 YILLIK SÜRDÜRÜLEBİLİR YOLCULUĞUMUZ

28 Yıllık Tarihçemiz



28 YILLIK SÜRDÜRÜLEBİLİR YOLCULUĞUMUZ

Hakkımızda

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 güvenlik sektörünün yeni fikir ve teknolojiler ile gelişmesine katkı sağlayan öncü bir özel güvenlik hizmeti şirkettir.

Yeni Teknolojiler ve Dijitalleşen çözümler ile hizmet sektöründe fark yaratarak, sürdürülebilir bir geleceğe katkı sunan Tepe Savunma ve Güvenlik Sistemleri San. A.Ş., süreçlerini dijital uygulamalara taşımaya devam etmektedir. Manuel iş yükünü azaltarak robotik süreçlerinin artırılması ile doğal kaynakların doğru kullanımı, çevresel olumsuz etkilerin ve karbon ayak izinin azaltılacağı sistemsel iyileştirmeler ile sürekli gelişmeye devam etmektedir.

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 ve Güvenlik Sistemleri San. A.Ş.'de 2020 yılında etik kurul oluşturulmuş olup kurulun çalışma prensiplerini anlatan yönetmelik tüm çalışanların erişimine açılmıştır. Aynı zamanda Tepe Savunma etik değerlerini anlatan İş Etiği Klavuzu hazırlanmıştır.

Tepe Savunma'nın paydaşları ile olan etik sorumlulukları, raporun paydaş diyalogu bölümünde ayrıca açıklanmıştır. Tepe Savunma Organizasyon yapısı içerisinde yer alan Bilgi Teknolojileri Birimi, Tepe Savunma'nın tüm iç ve dış paydaşları ile olan teknolojik iletişimlerinin, etik, şeffaf ve güvenilirlik ilkeleri kapsamında yürütülmesine imkan sunmaktadır. 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.

Tepe Savunma ve Güvenlik Sistemleri San. A.Ş., 2021 yılı içerisinde de finansal gelirini arttırmasının yanı sıra, güçlü finansal yapısını da korumuş ve geliştirmiştir. Tepe Savunma ve Güvenlik Sistemleri San. A.Ş., doğrudan ve dolaylı olarak ekonomiye katkılarını artırırken, sürdürülebilir bir ekonominin güçlenmesindeki sorumluluklarını, 28 yıllık geçmişinde olduğu gibi ileride de devam ettirme istek ve gayretinde olduğunu, sektörel rakamlar ile sunmuştur.

2021 yılı finansal anlamda, tüm Dünyanın karşılaştığı COVID-19 salgını ile mücadeleye devam 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 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, 2021 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 2021 yılını güçlü bir finansal yapı ile tamamlamıştır. Dijital dönüşümde 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 şekillendirileceği dijital çözüm örnekleri, 2021 yılı ve sonrası aksiyon planlarında da önemli bir yer tutmaktadır.

Tepe Savunma ve Güvenlik Sistemleri San. A.Ş., Türkiye'deki 81 ilde, 14 Bölge Temsilciliği ve toplam 13.425 çalışanı ile 2021 yılında müşterilerine sunduğu hizmet kalitesini, 360 derece güvenlik çözümlerini dahil ederek geliştirmiştir. 2021 yılı sonu itibarı ile 963 MİO TL ciro ve 32,3 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 arttırmalarına 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.

963 MİO TL**Ciro****32,3 MİO TL****FAVÖK****13.425****ÇALIŞAN**

28 YILLIK SÜRDÜRÜLEBİLİR YOLCULUĞUMUZ

Tepe Savunma ve Güvenlik Sistemleri San. A.Ş. Kurumsal Yapısı, Vizyon ve Misyonu, Yetkinlikleri

• Vizyonumuz

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

• Misyonumuz

5188 sayılı kanuna bağlı olarak gerek kamu gerekse özel kuruluşların özel güvenlik ihtiyacını, konusunda eğitilmiş, modern teçhizatlarla donatılmış, kriterleri özenle belirlenmiş ve güvenliğinin vazgeçilmez unsuru olan güvenlik görevlileri ile sağlamak.

Emniyet ve Asayiş konularında Genel Kolluk Kuvvetleri'ne yardımcı olabilmek ve özel mülkü koruyabilmek amacıyla 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."

• Yetkinliklerimiz

- Türkiye'nin yerel özel güvenlik şirketi olarak, tüm ülke genelinde hizmet sunma kapasitesi.
- Yüksek kaliteli ve uzman 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 Stratejiler

- Türkiye'nin Lider 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.

05

**FİNANSAL
GÖSTERGELER VE
SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK**

- FİNANSAL GÖSTERGELER
- ALDIĞIMIZ ÖDÜLLER



Kurumsal Yapımız

28 Yıllık Sürdürülebilir Yolculuğumuz

Finansal Göstergeler ve
Sürdürülebilirlik

Sürdürülebilirlik Raporu
Hakkında

Sürdürülebilirlik Vizyonumuz,
Stratejilerimiz, Taahhütlerimiz ve
Paydaşlarla Diyalog

Kurumsal Yapımız

Tepe Savunma Kalite ve
Risk Yönetimi

Müşterilerimiz İle Bir Bütünüz

İnsan Kaynağımız, Değerlerimiz

Tepe Akademi
Uzaktan Eğitim Platformu

Tedarikçilerimiz

Topluma Katkımız

Birleşmiş Milletler Sürdürülebilir
Kalkınma Amaçlarına Katkılar

2021

13. Kurumsal Sosyal Sorumluluk Zirvesi
Sürdürülebilir Kalkınma Amaçları Ödülleri

Bronz Başarı Ödülü

Amaç 9 Sanayi, Yenilikçilik ve Altyapı
Tepe Dijital Saha
Tepe Savunma

FINANSAL GÖSTERGELER VE SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK

Tepe Savunma, 28 yıldır gerçekleştirmekte olduğu faaliyet alanları kapsamında ekonomik sürdürülebilirliğe katkı sağlamaktadır. Bunun yanı sıra, Tepe Savunma, Bilkent Vakfı ve Bilkent Üniversitesi'nin ihtiyaçlarını karşılamak için kurulmuş olup, 28 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. 2021 yılında 2020 yılı verileri baz alınarak açıklanan Fortune 500 sıralamasında 437. Şirket olarak listede yine yer almıştır.

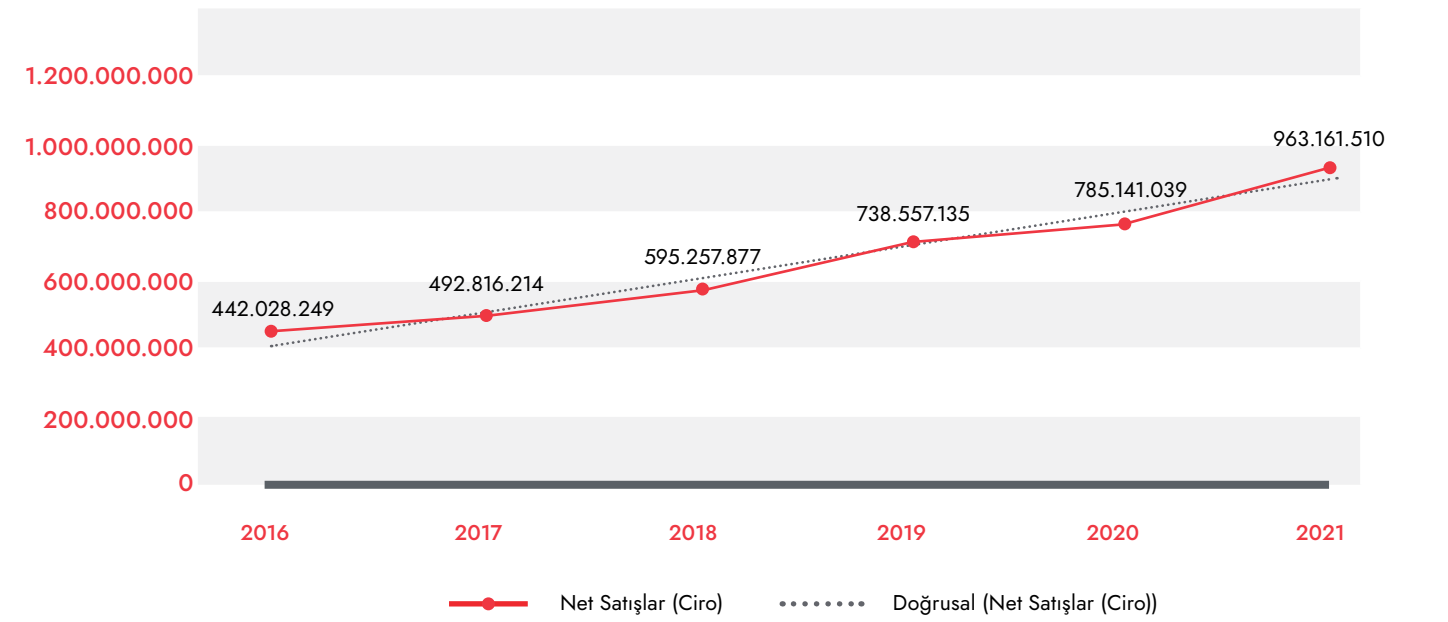
Tepe Savunma ve Güvenlik Sistemleri San. A.Ş., 2021 yılında, müşteri memnuniyetini odağına alarak, Türkiye'nin lider güvenlik şirketi olma yolunda önemli çalışmalarda bulunmuştur. Özellikle müşterilerinin içinde yer aldıkları sektörlerinin gerekliliklerine özel olarak geliştirdiği çözümler ve 2021 yılı içerisinde devam eden 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 28 yıllık tecrübesi ile, 2021 yılını başarılı finansal göstergeler ile tamamlamıştır.

	2012	2013	2014	2015	2017	2018	2019	2020
ŞİRKET SIRASI	461	481	479	400	438	434	415	437
FAVÖK/AKTİF TOPLAM SIRA	485	302	318	117	102	320	397	152
VÖK/ÖZKAYNAK SIRA	472	322	325	128	145	245	401	145
VÖK/NET SATIŞ SIRA	475	339	320	218	223	274	405	242
FAVÖK SIRA	478	421	421	375	394	426	456	382
ÖZKAYNAK SIRA	426	437	418	402	397	412	416	407
AKTİF TOPLAM SIRA	467	484	481	482	482	486	478	474

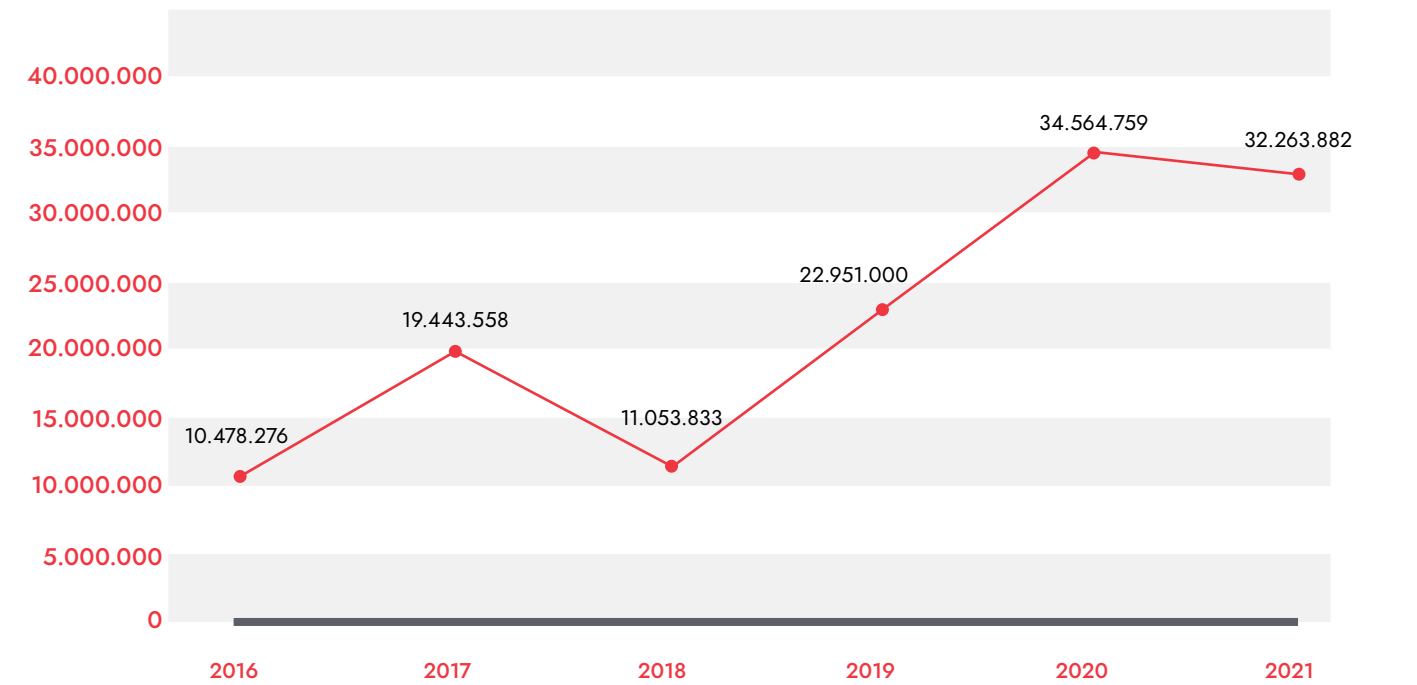
Temel finansal göstergeler aşağıdaki tabloda sunulmuştur.

TRY	2016	2017	2018	2019	2020	2021
NET SATIŞLAR (CİRO)	442.028.249	492.816.214	595.257.877	738.557.135	785.141.039	963.161.510
FAVÖK	10.478.276	19.443.558	11.053.833	22.951.000	34.564.759	32.263.882

FINANSAL GÖSTERGELER VE SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK 2021 Yılı Ciro Tablosu



FINANSAL GÖSTERGELER VE SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK 2021 Yılı FAVÖK Tablosu



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 2020 ve 2021 yılları arasında cironun genel eğilimi artış yönündedir.



FİNANSAL GÖSTERGELER VE SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK

Tepe Savunma ve Güvenlik A.Ş. Aldığı Ödüller



13. Kurumsal Sosyal Sorumluluk Ödülleri Kapsamında Tepe Savunma ve Güvenlik Sistemleri Sürdürülebilir Kalkınma Amaçları Ödülüne Layık Görüldü



Tepe Savunma ve Güvenlik Sistemleri San. A.Ş., Türkiye Kurumsal Sosyal Sorumluluk Derneği tarafından bu yıl 13. sü düzenlenen "Kurumsal Sosyal Sorumluluk (KSS) Zirvesi, Sürdürülebilir Kalkınma Amaçları(SKA)" ödülünde "Dijital SAHA" projesiyle bronz ödüle layık görülmüştür.

Tepe Dijital Saha (Bas Konuş) projesi, Tepe Savunma'da görevli Özel Güvenlik Görevlilerinin, sahada kendi aralarında ve Genel Müdürlük Operasyon birimi arasında iletişimlerini daha şeffaf ve müşteri memnuniyetini artırıcı bir şekilde geliştirmek amacı ile kurulmuş, alternatif yenilikçi bir dijital haberleşme ağ sistemidir. 13.000 i aşkın Özel güvenlik Görevlisi ve Genel Müdürlük Operasyon birimi çalışanları tarafından kullanılmaktadır. Microsoft ile bu projede iş ortaklığı yapılmış ve Türkiye'de güvenlik sektöründe bir ilke imza atılmıştır. Güvenlik konusunda yaşanabilecek çalışan kaynaklı bir hata, daha hızlı tespit edilip düzeltilebilmekte ve iş güvenliği artırılmaktadır.

Diğer yandan, çalışanlar ile paydaş diyalogunu güçlendirmektedir. Çalışanların dijital uygulamalara olan kullanım alışkanlıklarını geliştirmesi ve projenin ekipler arasındaki iletişimi güçlendirmesi sayesinde, saha personelinin şirkete olan bağlılığı ve çalışma motivasyonu artmakta, işgücü devir oranının azalması ile de SKA 17 de vurgulanan, "bilgi paylaşımı ve sürdürülebilir teknolojileri geliştirmek" amacına katkı sunmaktadır.



06

SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK RAPORU HAKKINDA

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



Kurumsal Yapımız

28 Yıllık Sürdürülebilir Yolculuğumuz

Finansal Göstergeler ve
Sürdürülebilirlik

Sürdürülebilirlik Raporu
Hakkında

Sürdürülebilirlik Vizyonumuz,
Stratejilerimiz, Taahhütlerimiz ve
Paydaşlarla Diyalog

Kurumsal Yapımız

Tepe Savunma Kalite ve
Risk Yönetimi

Müşterilerimiz İle Bir Bütünüz

İnsan Kaynağımız, Değerlerimiz

Tepe Akademi
Uzaktan Eğitim Platformu

Tedarikçilerimiz

Topluma Katkımız

Birleşmiş Milletler Sürdürülebilir
Kalkınma Amaçlarına Katkılar

SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK RAPORU HAKKINDA

Raporun Kapsamı ve Çerçevesi

Tepe Savunma ve Güvenlik Sistemleri San. A.Ş., üçüncü kez yayınladığı sürdürülebilirlik raporunu 2021 yılı verileri baz alınarak yayınlamıştır. Rapor; 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 (Birleşmiş Milletler SKA'lar) sağlamış olduğu katkılar, ilgili bölümlerde entegreli olarak sunulmuştur.

Raporunun Sınırlama İlkeleri

Tepe Savunma ve Güvenlik Sistemleri San. A.Ş. Sürdürülebilirlik Raporunun kapsamı, Tepe Savunma'nın Türkiye genelinde gerçekleştirdiği hizmet faaliyetleri ile sınırlıdır. Tepe Savunma ve Güvenlik Sistemleri San. A.Ş. Ankara Genel Merkez ve Türkiye'nin tüm illerinde yer alan operasyonel birimlerinin, 1 Ocak 2021 - 31 Aralık 2021 tarihleri arasındaki faaliyetlerini kapsamaktadır. Tepe Savunma ve Güvenlik Sistemleri Sanayi Anonim Şirketi, rapor kapsamında kısaca "Tepe Savunma" olarak adlandırılacaktır. "Tepe Savunma" ifadeleri, "Tepe Savunma ve Güvenlik Sistemleri Sanayi Anonim Şirketi" anlamına gelmektedir.

Şeffaflık ve Hesap Verebilirlik

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

Sürdürülebilirlik Raporunun Önceliklerinin Belirlenmesi

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 2021 yılında da devam etmiştir.

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.

2021 Komitesi

- GENEL MÜDÜR
- İNSAN KAYNAKLARI & ORGANİZASYONEL GELİŞİM MÜDÜRÜ
- SÖZLEŞME YÖNETİCİSİ
- SATIŞ VE PAZARLAMA DİREKTÖRÜ
- MARMARA BÖLGESİ OPERASYON DİREKTÖRÜ
- OPERASYON GENEL MÜDÜR YARDIMCISI



07 /

**SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK
VİZYONUMUZ, STRATEJİLERİMİZ,
TAAHHÜTLERİMİZ VE
PAYDAŞLARLA DİYALOG**

- **SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK VİZYONUMUZ**
- **SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK STRATEJİLERİMİZ**
- **TEDARİKÇİLERİMİZ İLE SÜRDÜRÜLEBİLİR İLETİŞİMİMİZ**



Kurumsal Yapımız

28 Yıllık Sürdürülebilir Yolculuğumuz

Finansal Göstergeler ve Sürdürülebilirlik

Sürdürülebilirlik Raporu Hakkında

Sürdürülebilirlik Vizyonumuz, Stratejilerimiz, Taahhütlerimiz ve Paydaşlarla Diyalog

Kurumsal Yapımız

Tepe Savunma Kalite ve Risk Yönetimi

Müşterilerimiz İle Bir Bütünüz

İnsan Kaynağımız, Değerlerimiz

Tepe Akademi Uzaktan Eğitim Platformu

Tedarikçilerimiz

Topluma Katkımız

Birleşmiş Milletler Sürdürülebilir Kalkınma Amaçlarına Katkılar

SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK VİZYONUMUZ, STRATEJİLERİMİZ, TAAHHÜTLERİMİZ VE PAYDAŞLARLA DİYALOG

"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."

Bu rapor kapsamında, Tepe Savunma ve Güvenlik Sistemleri'nin, ekonomik, sosyal ve çevresel sürdürülebilir kalkınma alanlarına kendi faaliyetleri ile nasıl katkılar sunulduğu açıklanmakta ve aynı zamanda, paydaşlarının sürdürülebilirlik çalışmalarına da hangi alanlarda katkı sağladığı sunulmaktadır.

SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK VİZYONUMUZ, STRATEJİLERİMİZ, TAAHHÜTLERİMİZ VE PAYDAŞLARLA DİYALOG Tepe Savunma Sürdürülebilirlik Vizyonu

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. 2021 yılı için de Sürdürülebilirlik komitesi, dönemsel olarak gerçekleştirdiği toplantılar ile faaliyetlerine devam etmiştir. Bu süreçte, Tepe Savunma ve Güvenlik Sistemleri San.A.Ş.'nin 2020 yılında açıkladığı ve paydaşlarına sunduğu gelecek yeni dönem stratejilerine ışık tutacak 5 öncelikli alan için çalışmalar, 2021 yılında başlamış ve büyük bir gelişim hızı ile devam etmektedir.

SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK VİZYONUMUZ, STRATEJİLERİMİZ, TAAHHÜTLERİMİZ VE PAYDAŞLARLA DİYALOG Tepe Savunma ve Güvenlik Sistemleri San. A.Ş. Sürdürülebilirlik Stratejileri

Tepe Savunma, 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 destekleri 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. 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.'nin öncelikli olarak sahiplenmek istediği 5 ana başlık;

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



SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK VİZYONUMUZ, STRATEJİLERİMİZ, TAAHHÜTLERİMİZ VE PAYDAŞLARLA DİYALOG

Sürdürülebilirlik Ekosistemi İçerisinde Tedarikçi İletişimi

Tepe Savunma ve Güvenlik Sistemleri San. A.Ş., sürdürülebilirlik anlayışının temelini, paydaşları ile olan ilişkilerinin gelişimi üzerine kurmuştur. Bu kapsamda, "Sürdürülebilir Tedarikçi İletişimi" sağlanması da sürdürülebilirlik çalışmalarının önemli hedeflerinden bir tanesidir. Sürdürülebilir bir dünya için, ekosistemi içerisinde yer alan tedarikçilerinin de ekonomik, sosyal ve çevresel sürdürülebilirlik değerlerine önem veren kurumsal yapılara sahip olması hususlarına dikkat etmektedir. Gerekli kalite belgelerine sahip olmaları ve ibraz etmeleri, tedarikçi iletişiminde önem taşımaktadır.

Paydaş diyalogunda, sürdürülebilir bir iletişimin sağlanabilmesi için Tepe Savunma, 2021 yılı içerisinde ilk kez "Tedarikçi Memnuniyet Anketi" hazırlayarak, tedarikçileri tarafından Tepe Savunma'nın değerlendirilmesini talep etmiş ve bu doğrultuda, "Tedarikçi İletişim Süreçlerinin" gelişimini amaçlamıştır. Bu değerlendirme kapsamında, tedarikçileri nezdinde, %83 gibi yüksek bir başarı oranına sahip olunması, Tepe Savunma'nın, tedarikçi iletişiminde gösterdiği etik ve şeffaf yönetim anlayışının ve kurumsal yaklaşımının bir sonucudur.

Genel olarak tedarikçi memnuniyet değerlendirmelerini analiz ettiğimizde;

- Tepe Savunma yönetimi ve yönetici niteliğinin memnuniyeti, tedarikçiler tarafından en yüksek başarı değerlendirmesini almıştır.
- Tepe Savunma'nın kendi iş süreçlerinin kalitesini sürekli olarak geliştirdiği ve bu gelişimin tedarikçiler nezdinde memnuniyet oluşturduğu tespit edilmiştir.
- Tepe Savunma Satın Alma süreçleri tarafından talep edilen teknik dokümanların yeterliliği, sorunlara çözüm üretme yaklaşımındaki başarı, tedarikçileri ile teknik işbirliğine uyumu, tedarikçi ihale ve sözleşme süreçlerindeki şeffaflığı, fiyat ve ödeme politikaları da başarı ile değerlendirilen diğer tedarikçi iletişim alanlarıdır.

SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK VİZYONUMUZ, STRATEJİLERİMİZ, TAAHHÜTLERİMİZ VE PAYDAŞLARLA DİYALOG

Tepe Savunma ve Güvenlik Sistemleri San. A.Ş. Sürdürülebilirlik Stratejileri

01 Çalışan Değeri

Tepe Savunma ve Güvenlik Sistemleri San.A.Ş. İnsan Kaynakları politikaları, çalışanlarının sürekli gelişimi ve kariyer planlamalarında kendilerini geleceğe dönük hazırlayacak bir sistem dahilinde gerçekleştirilmekte, çalışanların, sosyal sürdürülebilirliğinin sağlanabilmesi için çalışan eğitimleri, kariyer geliştirme fırsatları, diğer sosyal haklar, adil, güvenilir bir çalışma ortamı sunulması vb. konularda büyük önem ve özen gösterilmektedir. Çalışanların, kesintisiz bir şekilde görüş ve sorularını, İnsan Kaynakları birimlerine aktarabilecekleri ve bu şekilde güçlü bir "paydaş diyalogu" kurulabilecek iletişim ortamları tesis edilmiş, sürekli olarak ta geliştirilmektedir.

FEEDBACK 365 gün Geribildirim" sistemi ile çalışanlar ile kesintisiz görüş takibi ve sorun çözümü sağlanabilmekte ve bu gelişmeler, Tepe Savunma'nın, çalışanının sosyal sürdürülebilirliğine verdiği önemi ortaya koymaktadır.

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 sağlamaktadır.

Kariyer planlamasında, "eşit kapsayıcılık" anlayışı ile, çalışanlarının kariyer gelişimleri, LETsGO (Lider Eğitim 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. Özellikle istihdam ve yenilikçilik çalışmalarında İnsan Kaynakları birimi pek çok kurum ve birim ile entegre olarak ekonomik, sosyal ve çevresel sürdürülebilirliğe katkı sağlamaktadır.

Tepe Savunmanın personel sirkülasyonunu düşürmeye yönelik almış olduğu aksiyonlar, çalışan mutluluğu ve müşteri memnuniyeti kapsamında İnsan Kaynakları süreçlerinin daha optimize bir noktaya getirilmesi ve gelişmelerinin desteklenmesi yönündeki uygulamalar, iş dışı konularda çalışanların sosyalleşmelerine fırsat sunan ve yine iş dışı birçok noktada çalışanla bilgi paylaşımlarının yapılmasına imkan sunan yaklaşımlar çalışan paydaşı ile iletişimin öncelikli çalışma alanlarıdır.

02 Dijital Dönüşüm

Tepe Savunma Dijital dönüşüm çalışmaları, 2019 yılı Kasım ayında başlamıştır.

Şirket genelinde her birimde dijital dönüşüm projeleri yürütülmektedir. Maliyet ve işgücü kazancı elde edilebilecek teknolojik imkanların yarattığı faydalar ile Tepe Savunma çalışanlarının ve müşterilerinin memnuniyetlerini artırıcı projelere kaynak sağlanması hedeflenmektedir.

Dijital dönüşümün temel ilkeleri, şeffaflık, tutarlılık, 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.

02 Dijital Dönüşüm

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 faydalanarak, 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. dijital dönüşüme yapılan yatırımlar artmaya 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 özel güvenlik hizmeti sağlamanın yanı sıra, 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 sunmaktadır.

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 projelerini de hayata geçirmektedir.

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 sağlamış, şirket içerisinde dijital dönüşümde ortak bir dil oluşturmayı amaçlamış, müşteri beklentilerini en hızlı şekilde karşılayabilmiştir. Bu doğrultuda yeni ürün ve hizmetler geliştirmiş ve geliştirmeye devam etmektedir.

SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK VİZYONUMUZ, STRATEJİLERİMİZ, TAAHHÜTLERİMİZ VE PAYDAŞLARLA DİYALOG Dijital Dönüşüm Çalışmaları ve Sürdürülebilir Kalkınma Amaçları

Tepe Savunma, güvenlik alanında teknolojik alt yapıya ve inovatif çözümlere büyük önem ve öncelik tanıyan bir kurum olabileceği 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, kısaca şu ana başlıklarda özetlenebilir;

- Güvenlik sistemlerinin iyileştirilmesi ile kişisel bilgilerin korunması.
- Uzaktan çalışma sistemi ile daha az ulaşım ve hareketliliğe sebep olunması ve bu vesile ile gürültü ve çevre kirliliğinin azalması.
- Dijital dönüşümün toplum için gerekliliği konusunda farkındalığın güçlendirilmesi.
- Dijital dönüşüm alanlarındaki yapılanma kapsamında istihdamın sağlanması.

SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK VİZYONUMUZ, STRATEJİLERİMİZ, TAAHHÜTLERİMİZ VE PAYDAŞLARLA DİYALOG Dijital Dönüşüm 2021 Yılı

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.

Dijital Dönüşüm süreci ve 360 Derece Güvenlik Çözümleri kapsamında 2021 yılında da devam eden iş süreçlerinin manuel işlem yükünün azaltılması adına uygulama geliştirmelerine devam edilmektedir. Bu doğrultuda; Chat-bot ile, personellerin ve müşterilerin talep, öneri ve görüşlerini müşteri hizmetlerine ulaşmalarına gerek kalmaksızın direkt olarak iletebilecekleri RPA destekli süreci, 2021 yılı içerisinde uygulamaya almıştır.

Bu sayede iletilen talebin konu ile ilgili yetkili birime farklı bir sürece gerek kalmadan ulaşması ve en kısa sürede yanıtlanabilmesi sağlanmıştır.

Dijital Vardiya yönetimi ile; tek yazılım uygulaması üzerinden çalışma planlamasının tamamının yapılabilmesi, hizmet veren personellerin bu planlamaya şeffaf ve sürekli olarak erişebilmesi olanağı sağlanmıştır. Bu uygulama ile vardiya planlamalarının kağıt üzerinde ve tekrar tekrar güncellenmesi ile oluşan envanter kullanımı ortadan kaldırılmıştır.

İnsan kaynakları süreçleri; tek uygulama üzerinden tüm işlem akışlarının yönetilebileceği ve dijital onay adımları ile kağıt kullanım ihtiyacını azaltacak yeni platforma taşınmıştır.

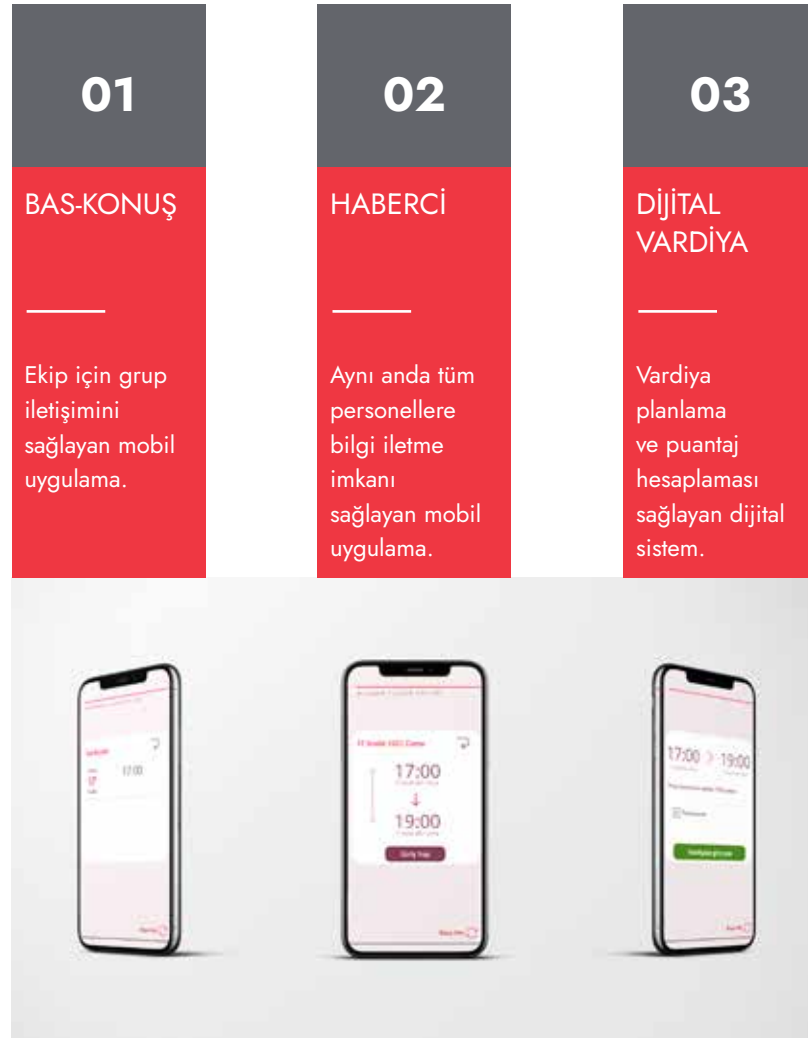
Bulut çözümleri ile kurumsal veri kaybının önüne geçilerek erişim kolaylığı sağlayan yeni sistem alt yapısı ile her an güvenli veri erişimi ile iş sürekliliğinin devam edebilmesi sağlanmıştır.

Nesnelerin interneti (IoT) yazılımları için farklı firma iş birlikleri ile günümüz ve geleceğin olası ihtiyaçlarına yönelik olarak iyileştirilebilecek ve geliştirilebilecek alanlar konusunda araştırma çalışmalarımız devam etmektedir. 2021 yılında başlayan çalışmaların devamı olarak hizmet taleplerinin, keşif, teklif vb. süreçlerinin takibi için yazılım kullanımı ile daha etkin bir süreç kullanımı devam ettirilmektedir. Etkin hizmet sağlama hedefi kapsamında, hizmet kalitesini artırma amacı ile hazırlanan "360 Derece Güvenlik Çözümleri" süreç haritası doğrultusunda çalışma yöntemleri izlenmeye devam edilmekte olup, keşif ve teklif hazırlama süresi %30 azaltılarak performans katkısı sağlanmıştır.

Dijital iş ortaklarından alt yapı desteği sağlanarak, 13.000 den fazla güvenlik görevlisinin kullanacağı "Bas-Konuş" özelliğine sahip ekip ve kanallar oluşturularak 2021 yılı içerisinde kullanımına başlanmıştır. Bu projenin hizmet kapsamında kullanılması sadece çalışanlar için değil, aynı zamanda müşteriler için de büyük faydalar sağlamıştır. Müşterilerin, proje dahilindeki güvenlik görevlilerini sistem üzerinde takip edebilmeleri ve bilgi sahibi olabilmeleri, "daha şeffaf bir müşteri iletişimi platformuna sahip olma" imkanı sunmuştur.

Tepe Savunma tarafından dijital uygulama üzerinden kesintisiz iletişimin sağlanması olarak tanımlanabilecek "Operasyon Bilgi Sistemi (OBS)" çalışmaları adım adım tamamlanarak kullanıma alınmıştır.

2021 Şubat ayı itibarıyla "Bas-Konuş" ve ekip içi grup iletişimini sağlayan uygulama kullanımı başlatılmış olup, aynı anda tüm personellere bilgi iletme imkanı sağlayan "Haberci" Temmuz ayında, "Dijital Vardiya Yönetimi" Eylül ayında canlıya alınarak OBS Programı kapsamında dijital ürün kullanımları artarak devam etmektedir.



OBS Sisteminde veriler güvenli bir şekilde muhafaza edilmektedir. 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 ulaşılabilirlik imkanı sunmaktadır. Bu durum aynı zamanda çalışanların, dijital konulara ve uygulamalara olan kullanım alışkanlıklarını ve bilgilerini de geliştirmekte, iletişim hızını arttırmakta, hataların gizlenme olasılığını ortadan kaldırmaktadır.

Sürdürülebilir Kalkınma Amaçlarının, 8 numaralı maddesinde açıklandığı üzere, "İnsana Yakışır İş ve Ekonomik Büyüme" sürdürülebilirlik amaçlarına katkı sağlanmaktadır. Ayrıca, çalışanların güvenliğinin sağlanması, istikrarlı, kapsayıcı ve sürdürülebilir büyümeye yönelik amaçlara da katkı sunmaktadır.

Diğer yandan, OBS projesi kapsamında, Microsoft Firması'ndan alt yapı desteği sağlanmıştır ve Sürdürülebilir Kalkınma Amaçlarının 17 numaralı maddesi olan "Hedefler için Ortaklıklar" kapsamında, "Bilgi paylaşımı, sürdürülebilir teknolojilerin desteklenmesi" amacına dönük çalışmalar gerçekleştirilmiştir.

İş mimarı ve Proje Yönetimi faaliyetleri kapsamında, Tepe Savunma Bilgi Teknolojileri birimi, 2020 yılında bulut sistemine taşınan sunucular ile sağlanan veri güvenliği ve kesintisiz erişilebilirlik sürecinin 2021 yılında daha da iyileştirilmesi amacıyla "Azure VDI" adı verilen sistemin kullanım çalışmaları başlatılmıştır. Lokasyon ve cihaz bağımlılığı ortadan kaldırılarak veri güvenliği sağlanan uzaktan erişim ortamında çalışılması mümkün hale getirilmiştir. 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.

Şirket hedeflerinden biri "Dijital Dönüşüm" sürecinde, tüm iş süreçlerini, otomatik bir yapıya dönüştürme çalışmalarına devam edilmiştir.

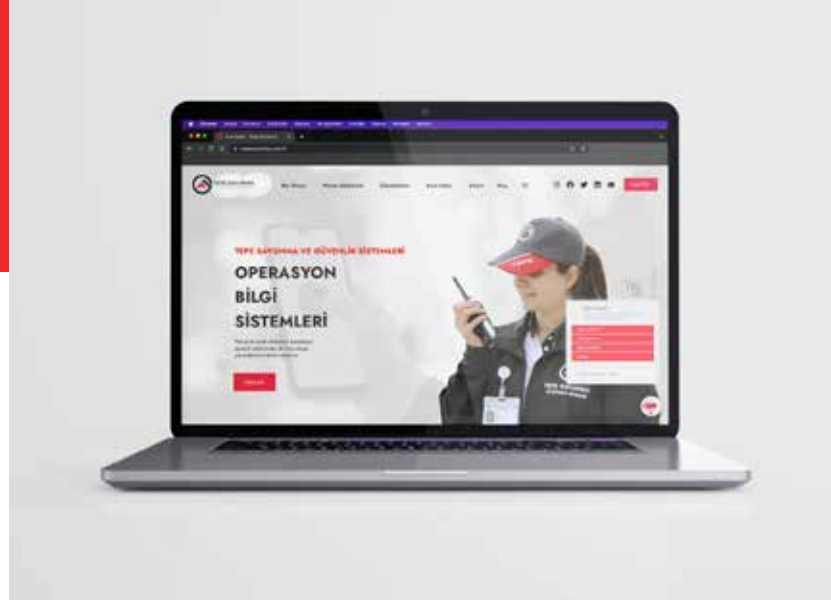
Tepe Savunma, paydaşlarının memnuniyetlerini güçlendirmek ve çağın gerekliliklerini sağlayabilmek için bilgi teknolojilerinde yenilikçi bakış açısını desteklemektedir. Bilgi Güvenliği Sistemi, Tepe Savunma'da sürekli yaşayan ve gelişen bir süreç olup, çalışan farkındalığı ve üst yönetim desteği bu kapsamda çok yüksektir. Aynı zamanda Tepe Savunma üst yönetimi, sistem sürekliliği ve iyileştirilmesi için yeterli kaynağı ayırmaktadır.



Şirket hedeflerinden biri "Dijital Dönüşüm" sürecinde, tüm iş süreçlerini, otomatik bir yapıya dönüştürme çalışmalarına devam edilmiştir.



CHATBOT UYGULAMASI



Tepe Savunma ve Güvenlik Sistemleri San. A.Ş., 2021 yılı içerisinde "Tepe Yardım (Chatbot)" olarak adlandırdığımız uygulamayı hayata geçirmiştir.

"Chatbot" uygulaması ile 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 süreci hızlandırılarak iyileştirilmiştir.

Chatbot uygulaması

Bu servisle belirlenen konular (maaş, bordro, yemek kartı, kıyafet, talep, öneri ve şikâyet bildirim), çalışanların ileteceği talepler hızlıca cevaplanarak, yönlendirmeler yapılabilmekte veya ilgili departmanlara iletelebilmektedir. Müşteri hizmetlerinin aranmasına gerek kalmadan tüm konuların anlık paylaşılabilmesi platform üzerinden taleplerin çözüm sürecinin hızlandırılması ve iyileştirilmesi sağlamıştır.

Chatbot uygulaması da paydaşlar için Tepe Savunma'ya hızlı ulaşım ve çözüm kolaylığı sağlaması sebebi ile dijital dönüşüm kapsamında, Sürdürülebilir Kalkınma Amaçlarının, 8 ve 9 numaralı amaçlarına katkı sunmaktadır.

SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK VİZYONUMUZ, STRATEJİLERİMİZ, TAAHHÜTLERİMİZ VE PAYDAŞLARLA DİYALOG Dijital Dönüşüm ve İnsan Kaynakları Çalışmaları

T-Talks webinarları, "Yeni Normalde Dijitalleşmenin Önemi ve Biz" başlığı altında Dijital Dönüşüm Paneli, performans sisteminin dijital dönüşüm hedefleri kapsamında revize edilme süreçleri, Sürdürülebilirlik Akademisi- Sürdürülebilir İş Ödülleri'ne başvuru ve iki ayrı proje ile finalist olarak değerlendirilme, dijital yetkinlik setinin hazırlığı gibi projeler ile 2021 yılı içerisinde İnsan Kaynakları Dijital Dönüşüm çalışmaları devam etmiştir.

Tepe Savunma ve Güvenlik Sistemleri San. A.Ş., İnsan Kaynakları iş süreçleri için, yeni teknolojik uygulamalar geliştirme çalışmalarına 2021 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 T-Talks webinarları, "Yeni Normalde Dijitalleşmenin Önemi ve Biz" başlığı altında Dijital Dönüşüm Paneli, performans sisteminin dijital dönüşüm hedefleri kapsamında revize edilme süreçleri, Sürdürülebilirlik Akademisi- Sürdürülebilir İş Ödülleri'ne başvuru ve iki ayrı proje ile finalist olarak değerlendirilme, dijital yetkinlik setinin hazırlığı gibi projeler ile 2021 yılı içerisinde İnsan Kaynakları Dijital Dönüşüm çalışmaları devam etmiştir ve tek sistemde toplanarak, %100 uzaktan erişim tabanlı takip edilmesi ve çalışan motivasyonu çalışmalarının online ortamda sunulması çalışmaları 2022 yılı taahhütleri olarak belirlenmiştir.

Bu uygulama ile birlikte saha ve ofis çalışanlarının kadro terfi ve görev değişikliği süreçleri, dış aday işe alım süreçleri, online ortamda gerçekleştirilmektedir. Yetkinlik ölçme, değerlendirme, bireysel gelişim planları da online süreçler kapsamında takip edilmektedir.



Chatbot uygulaması Sürdürülebilir Kalkınma Amaçlarının, 8 ve 9 numaralı amaçlarına katkı sunmaktadır.

SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK VİZYONUMUZ, STRATEJİLERİMİZ, TAAHHÜTLERİMİZ VE PAYDAŞLARLA DİYALOG

Tepe Akademi

Tepe Akademi, Tepe Savunma ve Güvenlik Sistemleri San. A.Ş.'nin dijital eğitim platformu markasıdır.

Kurulduğu 2016 yılından itibaren, Tepe Savunma paydaşlarının gelişmelerine sağladığı eğitim içerikleri ile büyük katkılar sunmuştur ve sunmaya devam etmektedir. Özel Güvenlik Görevlisi istihdamı sağlayan bir kuruluş olan Tepe Savunma'nın, ihtiyaçlar doğrultusunda gelişen ve değişen içerikleri ile eğitim sunabilmesi, paydaşlarının da gelişmelerine sürdürülebilir katkılar sunmaktadır. Dijital platformlar üzerinden sunulan eğitimlerin özellikle salgın döneminde daha büyük önem kazanması sebebi ile webinar eğitimler de süratle tasarlanmış, Covid-19 eğitimleri ile desteklenmiş ve tüm paydaşların erişimine açılmıştır.



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-öğretimler ile destek olmuştur.

Çalışan gelişimi kapsamında, Tepe Akademi "Sektörel Güvenlik Eğitimleri", "Salgından Korunma Eğitimleri" gibi 50'den fazla eğitim içeriğiyle yüz yüze yapılamayan sınıf eğitimleri, Tepe Akademi üzerinden gerçekleştirilmiştir.

Tepe Akademi eğitimleri, Tepe Savunma'nın 13 bini aşkın çalışanları için yürütülmektedir. Fakat bunun yanı sıra, Tepe Savunma müşterilerinin de arzu ederse Tepe Akademi'yi kullanmaları sağlanmaktadır.

Sürdürülebilirlik kapsamında zengin içerikler ile e-öğretim atamaları devam etmektedir. Bunlardan birkaç örnek verecek olursak "Çalışma Hayatında Etik, Çevre Bilinci, İnsan Hakları" gibi eğitim atamalarına devam edilmektedir.

Tepe Akademi platformu sadece sektörel eğitimler değil kişisel gelişim ve genel kültür konularındaki içerikleri ile de fark yaratmaya devam etmektedir.



03 Yeni Teknoloji

“Yeni Teknoloji” başlığının, Tepe Savunma’nın özel olarak sahiplendiği “Öncelikli Sürdürülebilirlik Alanları” arasında yer alması, Tepe Savunma’nın güvenlik sektöründe pek çok başarılı örnek oluşturan çalışmayı ve yeni teknolojiyi sektöre kazandırma hedefleri ile bağlantılı bir stratejidir. Yeni Teknoloji sürdürülebilirlik hedefi kapsamında, Tepe Savunma’nın sektöre kazandırdığı tüm yeni teknolojik uygulamalar bu başlık altında değerlendirilmektedir.

2021 yılında “Süreç Yönetim Sistemi”, “Sözleşme Yönetim Sistemi” ve “Teklif-Portföy Modülü”, Power Platforma taşınmıştır.

04 Etkin Hizmet

“Etkin Hizmet” stratejisi, Tepe Savunma’nın 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, “360 Derece Güvenlik” hizmet alanında 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 Savunma’nın “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.

Tepe Savunma’nın, “Etkin Hizmet” Sürdürülebilirlik Stratejisi kapsamında, 2021 yılı içerisinde gerçekleşen projeleri, dijital dönüşüm bölümünde açıklanan “OBS Projeleri” ve “Chatbot (Tepe Asistan)” projeleridir. Müşterilerin daha hızlı, çözüm odaklı ve daha şeffaf bir yapıda hizmet almalarına imkan sunan bu projeler, Tepe Savunma’nın “müşterilere etkin hizmet sunabilme” gayretlerine dönük çalışmalarıdır.

05 Kurumsal 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 Savunma’nın “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 toplumdaki diğer paydaşlarına da katkı

sunmaya devam etmektedir. 2020 yılı Nisan ayında başlattığı Tohum Otizm Vakfı ile bir e-öğrenme platformu olan Tohum Otizm Portalını geliştirmiş, 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, iş hacmindeki artışa da bağlı olarak, 2021 yılı ve sonrası, tedarikçilerini de Birleşmiş Milletler Küresel İlkeler yönünde geliştirmeye odaklanmıştır.

Ekonomik, sosyal ve çevresel sürdürülebilirlik konularında değer katma çalışmaları kapsamında, 2022 yılı taahhüdü olarak AFAD ve AKUT ile, “TEPE HAYAT” projesini hayata geçirmeyi hedeflemektedir.

Projenin temel amacı, özellikle çevre konularında, toplumsal farkındalığa katkı sunabilmek, Tepe Savunma ve Güvenlik çalışanlarının, “afet ve acil durum konuları, arama kurtarma, ilkyardım ve farklı afet durumlarının ortaya çıkmasına sebep olabilecek tüm olası afet ve iklim sorunları” karşısında bilgili, hazırlıklı kılınabilmek ve bu kapsamda bir “gönüllü ekibi” oluşturabilmektir.

Bu proje ile, Sürdürülebilir Kalkınma Amaçlarınının 13 numaralı amacı olan “İklim Eylemi”, 14 numaralı amaç olan “Sudaki Yaşam” ve 15 numaralı amaç “Karasal Yaşam” amaçlarına doğrudan ve dolaylı olarak katkılar sunulabilecektir.

Tepe Akademi online eğitim platformu, özellikle afet ve olası durumlarda, konusunda bilgili ve uygulamalı da eğitim almış yetişmiş insan gücü ihtiyacının karşılanmasına dönük olarak, eğitim içeriklerini geliştirmektedir. Ayrıca Tepe Akademi platformunun, 2022 yılı taahhütleri arasında “AFAD ve AKUT Kuruluşları” iş birliği ile hayata geçirilmesi planlanan sosyal sorumluluk projesinde önemli görevler üstlenmesi yer almaktadır. Proje kapsamında, Tepe Savunma çalışanlarından oluşacak “Tepe Hayat” ekibinin de olası afet anında topluma fayda sağlamak için gönüllü olarak afet yerlerinde bulunmaları, bu proje kapsamındaki hedefler arasındadır.



SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK VİZYONUMUZ, STRATEJİLERİMİZ, TAAHHÜTLERİMİZ VE PAYDAŞLARLA DİYALOG

Tepe Savunma Sürdürülebilirlik Yaklaşımları

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.

SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK VİZYONUMUZ, STRATEJİLERİMİZ, TAAHHÜTLERİMİZ VE PAYDAŞLARLA DİYALOG

Operasyonel Mükemmeliyet (OPEX) – Sürdürülebilirlik Yaklaşım

• Yalın 6 Sigma Yaklaşımı

Tepe Savunma OPEX departmanının çalışmalarının ana hatları; standart operasyon talimat/prosedürlerinin oluşturulması, proje ziyaretleri, şirket içi süreçlerin incelenmesi, raporlamalar, süreç iyileştirmeleri ve iyileştirmelerde koordinasyon oluşturulması amacıyla projeler üretmektir. 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, “Yalın 6 sigma” prensiplerinin uygulanması ile katkı sunulmaktadır. Kurumsal verimi artırmak amacı ile yalın hizmet prensipleri ışığında, süreç iyileştirilmeleri “Yalın 6 sigma” 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 olmak”tır. Bu ilke ışığında, operasyonel mükemmellik için “Yalın 6 Sigma” prensiplerinin güvenlik sektöründeki ilk uygulayıcısı olarak sektöre liderlik etmeye devam edilecektir ve güvenlik hizmeti alanındaki yönetim anlayışını da yenilikçi yaklaşımı ile şekillendirmeyi sürdürecektir. Yalın 6 Sigma yaklaşımı, müşteri ve çalışan memnuniyetini artırma odaklıdır.

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

Salgın hastalık sürecinde yapılan yönetim toplantıları (YGG ve Çeyrek Değerlendirme (Q)) 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 değerlendirilmiş ve uygulanmıştır. Pandemi sürecinde başlatılan bu uygulama normalleşmelerin başladığı 2021 senesinde pandemi tedbirlerinin gevşetilmesine rağmen kalıcı hale getirilerek şirketimizin genel çalışma prensibi haline getirilmiştir.

SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK VİZYONUMUZ, STRATEJİLERİMİZ, TAAHHÜTLERİMİZ VE PAYDAŞLARLA DİYALOG

360 Derece Güvenlik Çözümleri Sürdürülebilirlik Yaklaşımı

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

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. Tavsiye edilen sistemler ile insan kaynaklı hatalar ortadan kaldırılarak %100’ e yakın doğru alarmlar izlenmektedir.

360 Derece Güvenlik Çözümleri kapsamındaki çalışmalar ile, “Nitelikli Eğitim”, “Sanayi, Yenilikçilik ve Altyapı”, “Sürdürülebilir Şehir ve Yaşam Alanları” maddelerine katkı sağlanmaktadır.



SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK VİZYONUMUZ, STRATEJİLERİMİZ, TAAHHÜTLERİMİZ VE PAYDAŞLARLA DİYALOG

Sürdürülebilirlik Çalışmaları Değerlendirme ve Taahhütleri

Tepe Savunma ve Güvenlik Sistemleri San. A.Ş., dönemsel olarak belirlediği gelecek dönem stratejileri ve gelecek dönem taahhütleri kapsamında 2021 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 2021 yıl değerlendirmeleri ve gelecek dönem taahhütleri sunulmuştur.

İnsan Kaynakları Stratejik Eylem Planı çerçevesinde, mevcut yetkinlik ", çalışanlar ve liderler" için ayrı olmak üzere dijital yetkinlikler belirlenecek ve her yıl yapılan performans sistemine eklenecektir. İşe alımda ve kariyer değişikliği süreçlerinde eklenen yeni yetkinlikler üzerinden değerlendirmeler yapılacaktır.

Dijital dönüşüm stratejisi, yıl içerisinde belli periyotlarla "T-Talks webinarları" ile dijital dönüşüme dair farkındalık ve kültür yaratma yoluna gidilecektir.

2022 yılı için belirlenen taahhütler kapsamında, ofis kadrosu çalışanlarına, "dijital dönüşüm hedefleri" iletilmiştir, yıllık değerlendirmeler sonucunda ise belirlenen yol haritasındaki durum netleşecektir.

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 2021 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. Süreçlerimiz çok daha kısa sürelerde tamamlanarak hata oranı azaltılmış, personelimiz katma değeri daha yüksek işler ile ilgilenmeye başlamıştır.

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 Savunma'nın "Lider Güvenlik Şirketi" olabilmesi konusunda, Bilgi Teknolojileri biriminin çalışmaları özellikle, belli bir mekâna bağlı olmaksızın güvenlik hizmetinin en yüksek kalitede sağlanabilmesi konusunda katkı sağlamaktadır. 2021 yılında tüm çalışanların, teknolojik iş ortakları alt yapıları kullanması hedeflenmiştir.

Tepe Savunma ve Güvenlik Sistemleri San. A.Ş., İnsan Kaynakları, dijital araçları kullanma ve algılama yetisi olan, yetkinlikler kapsamında güçlü ve en iyi hizmeti sunabilen marka elçilerini Tepe Savunma bünyesine katmak hedefini odağında tutmaktadır. 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-egitim sistemi olmaktadır. İçerik kapsamı ile de büyük önem taşıyan Tepe Akademi gibi bir e-egitim 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.

"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. olarak, "Özel Güvenlik" sektöründe, lider şirketlerden biri olabilme çalışmaları, yenilikçi ve teknolojik alt yapı yatırımlarına da önem göstererek devam etmektedir.



SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK VİZYONUMUZ, STRATEJİLERİMİZ, TAAHHÜTLERİMİZ VE PAYDAŞLARLA DİYALOG

Tepe Savunma Sürdürülebilirlik Değerlendirme ve Taahhütleri

01

Finansal Performans

Sürdürülebilir Finansal Katkı

2021

81 ilde, 14 Bölge Temsilciliği ve toplam 13.000'den fazla çalışan sayısı ile % 22,67 sektör büyüme oranı elde edilmiştir. 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 2021 yılını güçlü bir finansal yapı ile tamamlamıştır.

Taahhüt

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 ile faaliyet alanına siber güvenlik sektörünü de ekleyecek olması 2022 yılı ve sonrası aksiyon planlarında da önemli bir yer tutmaktadır. Tüm bu gelişmeler ile, finansal ve operasyonel başarıların devamlılığı ve gelişimi hedeflenmektedir.

02

Sürdürülebilirlik Yönetimi

Kalite ve Risk Yönetimi Belgelendirmeleri

2021

ISO 27001 Bilgi Güvenliği Yönetim Sistemi belgesi alınmıştır.

Taahhüt

Kalite ve Risk Yönetimi kapsamında yeni ve farklı denetim ve belgeleme çalışmaları devam edecektir.

Tepe Savunma Çevre Komitesinin Kurulması

2021

Tepe Savunma, faaliyetleri sebebi ile ortaya çıkan karbon salınımını kontrol edebilmek ve azaltabilmek amacı ile Tepe Savunma gönüllü çalışanlarından oluşan "Çevre Komitesi" adı altında bir komite kurulmuştur.

Taahhüt

2022 taahhüt kapsamında bu komite, karbon izini takip altına alabilmek ve çevreye duyarlı uygulama ve projeleri geliştirmek amacı ile çalışmalarını sürdürmeye devam edecektir.

Salgın Hastalık Önlemleri

2021

2021 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 2020 de çalışanlara sağlıklı ve güvenli bir çalışma ortamı sunmak için alınan güvenli tesis belgesi "V-Safe" gereklilikleri uygulanmaya devam edilmektedir. Aynı zamanda risk çalıştayları belirli periyotlarda Bilkent Holding Risk Yönetimi Birimi ve süreç sahipleri ile online olarak gözden geçirilmiştir.

Taahhüt

Gelecek dönemlerde de risk çalıştayları kapsamında salgın hastalık riskinin iç ve dış paydaşları nasıl etkileyeceği üzerindeki çalışmalar ve olası riskler takip edilmeye devam edilecektir.

Salgın Kapsamında Tepe Akademi Eğitimlerinin Geliştirilmesi

2021

2020 yılında başlanan ve 2021 yılında da devam eden '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 yılında işe başlayan her personele korona virüs salgını hakkında e-egitimler otomatik olarak tanımlanır. Aylık periyotlarda Korona Kuruluna ve tüm üst yöneticilere raporlaması sağlanır.

Taahhüt

2022 yılı için belki daha genel olarak "Salgın ve Etkileri" üzerine çalışmalar devam edecektir şeklinde belirtilebilir.

03

Kurumsal Yönetim, Risk yönetimi, Şeffaflık ve Etik

Etik Kurul

2021

2020 yılında oluşturulan "Etik Kurul" çalışmaları 2021 yılında da devam etmektedir.

Taahhüt

Gelecek dönemlerde de var olan etik ve şeffaf bir kurumsal yönetim anlayışı korunacak ve geliştirilecektir.

Tepe Akademi ve İş Hayatında Etik Eğitimleri

2021

Tepe Akademi eğitim platformunda etik ve yolsuzluk ile ilgili eğitimler 2021 mart, mayıs ve haziran ayında tüm çalışanlarımıza verilmiş olup, atanan eğitimlerde %90,78 başarı oranı sağlanmıştır.

Taahhüt

Tepe Akademi eğitim portalında yolsuzluğu önlemeye yönelik ve bilgilendirici eğitimler 2022 yılında da devam edecektir.

Kurumsal İş Akış Takibi-Süreç Analizleri

2021

Salgın hastalık sürecinde yapılan yönetim toplantıları (YGG ve Çeyrek Değerlendirme (Q)) online ortamda gerçekleştirilip, toplantıların sürdürülebilirliği sağlanmıştır. Tüm iş süreçlerinin aksamadan gerçekleştirilmesi "Yalın 6 Sigma Projesi" kapsamında planlandığı şekilde uygulanmaya devam edilmiştir.

Taahhüt

2022 yılı için de salgın hastalık sürecinde, tüm iş süreçlerinin aksamadan gerçekleştirilmesi "Yalın 6 Sigma Projesi" kapsamında takip edilecek şekilde planlanmaktadır.

Dijital Dönüşüm ve Robotik Süreç Otomasyonu

2021

Dijital dönüşüm süreci kapsamında Robotik Süreç Otomasyonu çalışmaları OPEX & Kalite birimi koordinesinde yürütülmektedir. 2021 yılında toplamda 20 adet süreç tamamlanmıştır.

Taahhüt

2022 yılında daha fazla sürecin, otomatize edilmesi için çalışmalara devam edilecektir.

Yalın 6 Sigma" Çalışmaları Kapsamında Süreç İyileştirilmesi

2021

Tepe Savunma ve Güvenlik Sistemleri San. 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 sektöründe liderlik etmiştir. "Yalın 6 Sigma" çalışmaları kapsamında süreçlerin iyileştirilmesi, Tepe Savunma'nın sürekli iyileştirme felsefesi ile aynı doğrultudadır. Aynı zamanda bu çalışmalar sonucunda süreçlerin doküman olarak takibi önemli çıktılardan bir tanesidir.

Taahhüt

"Tepe Savunma 360 Derece Güvenlik Çözümleri" hizmetlerinde, "Yalın 6 Sigma" çalışmalarının devamlılığı sağlanacaktır.

“Yalın 6 Sigma” Çalışmaları ve Çevreye Katkı**2021**

“Yalın 6 Sigma” çalışmaları ile, toplantılara ve ofis faaliyetlerine uzaktan katılım uygulamasına geçilmiş ve yakıt tasarrufu sağlanırken, çalışma saatleri ve Operasyon yöneticilerinin iş yükü azaltılmış, ayrıca kıyafet maliyetlerinde tasarruf sağlanmıştır. Çevreye daha duyarlı bir organizasyonel takip yapısı uygulamaya alınmıştır. Görevlerin ortak paylaşılmasına imkân sunan yeni coğrafi operasyonel yapılanma ile şehirlerarası ulaşım ve konaklama masraflarında tasarruf sağlanmış ve saha yönetimi daha efektif hale getirilmiştir. SGK ve Valilik bildirimleri, müşterilere gönderilen raporlar ve faturalar robot ile gönderilmeye başlanarak (RPA) elektrik kağıt, zaman ve personel tasarrufuna gidilmiştir.

Taahhüt

“Yalın yönetim” prensiplerinin güvenlik sektöründeki ilk uygulayıcısı olarak, sektörüne liderlik etmiştir ve bu anlayıştaki çalışmalarını geliştirmeye devam edecektir.

Dijital Dönüşüm**2021**

Tepe Savunma Dijital Yol Haritası, 2021 yılı içerisinde hazırlanmıştır.

2021 yılı taahhüdü olan insan kaynaklarına ait tüm uygulama ve süreçlerin, tek bir platform altında toplanması ve her türlü sistematik olmayan sürecin de bu yapıya taşınması gerçekleştirilmiştir. “HR Edition IK yönetim portalı” uygulamaya alınmıştır. Ayrıca, süreç yönetimi için gerekli altyapının kurulması, müşteriler için çeşitli iletişim platformlarının eklenmesi ve mevcutlarda iyileşme sağlanması taahhüdü de gerçekleşmiş olup, süreç yönetimi için “TepeSYS Powerapps” üzerinden “Tepe Süreç Yönetim Sistemi” oluşturulmuştur.

Taahhüt

Süreç Yönetimi için TepeSYS Powerapps üzerinden Tepe Süreç Yönetim Sistemlerinin uygulanmasına ve sürdürülebilirliğine devam edilecektir.

Bulut Teknolojisine Geçiş**2021**

2021 Yılı içerisinde tüm IK süreçlerinin tek platform üzerinden yürütülmesine başlanmış olup, “Süreç yönetimi” uygulamasının değişen teknolojiye uygun olarak yeni platforma taşınması gerçekleştirilmiştir. Genel raporlama alanlarında yapılan geliştirmeler ile daha kolay ve doğru veriye ulaşım için çalışmalar sürdürülmüştür. Dijital bilgi güvenliğinin sağlanabilmesi için bulut alt yapı kullanımı genişletilmiş ve veri kaybı yaşanmasının önüne geçilmesi sağlanmıştır.

Taahhüt

2022 Yılında mobil çalışma düzenine uygun olarak dijital veri saklama alanlarının geliştirilmesi ve erişim kolaylığı sağlanması planlanmaktadır. Bulut alt yapısı ile veriye her yerden güvenli şekilde erişim imkânı sağlanacaktır. Saha operasyonlarının dijital dönüşümü bu yıl için de devam ettirilerek sağlanan hizmetlerin iyileştirilmesi hedeflenmektedir. Süreç yönetiminin her alanı kapsamı ile özellikle doküman yönetimi alanında, dijitalleşme ile kaynak kullanımı azaltılarak, sürdürülebilirlik çalışmalarının desteklenmesi hedeflenmektedir.

Dijital Bilgi Güvenliği**2021**

Dijital bilgi güvenliği konusundaki çalışmalar geliştirilmiştir. 2021 Yılı taahhüdü olan “ISO27001 Belgesi” 2021 Eylül ayında alınmıştır.

“Tepe Savunma Web sitesi” ve “Tepe Akademi” üzerinden dijital asistan “Tepe Yardım (Chatbot)” 2021 Mart ayında hayata geçirilmiştir. Paydaşların, Tepe Savunma ve Güvenlik Sistemleri San. A.Ş.’e talep ve beklentilerini, hızlı bir şekilde iletebilmeleri sağlanmıştır.

Taahhüt

2021 Yılında almış olduğumuz “ISO27001 Belgesi” ile Dijital bilgi güvenliği konusundaki çalışmalarımız sistematik bir şekilde geliştirilmeye devam edilecektir.

Paydaşlar ile Dijital Asistan ile Hızlı İletişim

2021

Tepe Savunma Web sitesi ve Tepe Akademi üzerinden dijital asistan "Tepe Yardım (Chatbot)" "geliştirme çalışmaları tamamlanmış ve uygulamaya alınmıştır. Paydaşların, Tepe Savunma ve Güvenlik Sistemleri San. A.Ş.'e talep ve beklentilerini, hızlı bir şekilde iletebilmeleri sağlanmaktadır.

Taahhüt

"Tepe Savunma Web Sitesi" ve "Tepe Akademi Platformu" üzerinden iç ve dış paydaşlar ile 7/24 şeffaf ve kolay şekilde iletişim sağlanması çalışmaları devam edecektir.

TEPE AKADEMİ - Paydaş Eğitimleri

2021

Tepe Akademi, Tepe Savunma ve Güvenlik Sistemleri San. A.Ş.'nin uzaktan erişim eğitim platformudur. Tepe Savunma müşteri ve çalışan paydaş grubu için eğitim içerikleri geliştirmekte ve paylaşmaktadır. 2021 yılında konulan %90 eğitim tamamlama oranı, %94,57 eğitim başarı oranı ile konulan hedefin üzerinde tamamlanmıştır. Tepe Akademi, hizmet sunduğu Tepe Savunma müşterileri tarafından, 'Teşekkür Belgeleri' ile de ödüllendirilmiştir. Eğitim paneli güncellenmiş olup 2020'deki 850 e-egitim içeriği, 2021'de toplam 1358 e-egitime çıkarılmıştır.

Taahhüt

Tepe Akademi için, 2022 eğitim başarı oranı hedefi, %100'dür. E-egitim kataloğu, eğitim ihtiyaçları doğrultusunda geliştirilmektedir.

04

Müşterilerimiz

Müşteri Memnuniyeti

2021

2021 yılında müşteri memnuniyeti anketine eklenen "NPS (Net Promoter Score)" yani "Tavsiye skoru" %65 olarak saptanmıştır. 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. Bir önceki yıl ile karşılaştırıldığında, NPS oranında gerçekleşen artış, Tepe Savunma'nın, "Etkin Hizmet" anlayışının bir göstergesidir.

Taahhüt

Tepe Savunma müşteri memnuniyeti konusundaki gelişim çalışmalarını gerek süreç iyileştirmeleri gerek ise teknolojik alt yapıya dayalı yenilikçi projeleri ile sürdürmeye devam etmektedir.

Müşteri Memnuniyetinin Arttırılabilmesi İçin İhtiyaçların Tespiti ve Projelendirilmesi

2021

Müşteriye memnuniyetinin geliştirilmesi amacı ile şirket içi iş süreçleri değerlendirilmiş, iyileştirme ve kontrol süreçleri başarı ile yerine getirilmiştir. 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 çalışmalar devam etmiştir.

Taahhüt

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. 2022 yılı için bu çalışmalar artırılarak geliştirilecektir. Şirket içerisinde farklı birim ve görevlerdeki yöneticilerin, iyileştirme projelerinde yer almaları sağlanarak, projelerin, sürekli iyileştirme bilinci ile geliştirilmesi, tüm departmanlar ve tüm katmanlarda yerleşik hale getirilecektir.

Müşteri ilişkilerinde Kalite Odaklı Uygulamaların Gelişimi**2021**

Tepe Savunma ve Güvenlik Operasyonel Mükemmeliyet birimi tarafından KALDER-EFQM Modeli, Avrupa Kalite Yönetimi Vakfı (European Foundation for Quality Management) uygulamaları kapsamında çalışmalar devam etmiştir. Bu kapsamda, müşteri ziyaretleri kapsamında 169 proje için daha iyi hizmet verebilmek amacı ile "360 Derece Güvenlik Çözümleri" önerisi geliştirmiştir.

Taahhüt

2022 yılında da aynı tempo ile proje ziyaretleri gerçekleştirilecek ve çözüm önerilerinde bulunulmaya devam edilecektir.

360 Derece Güvenlik Çözümleri ile Müşteri Hizmetlerinde Finansal Katkılar ve Süreç Gelişimleri**2021**

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. Müşterilere sunulan çözümler ile operasyon maliyetlerinde tasarruf imkânı sağlanmıştır.

Taahhüt

Müşteri ilişkilerinde finansal ve yönetsel 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.

360 Derece Güvenlik Çözümleri Metodolojisinin Oluşturulması ve Müşterilere Verilen Hizmetin Geliştirilmesi**2021**

"360 Derece Güvenlik Çözümleri" hizmetleri kapsamında, müşteri keşif ve teklif metodolojisinin oluşturulması planlanmıştır. Müşteri keşif ve teklif verme sürecinin hızlandırılması, 2020 yılı taahhüdüdür ve gerçekleşmiştir. Ortalama 7 gün olan keşif süresi 3 güne düşürülmüştür.

Taahhüt

Müşterilere, teklif sürecinde, tekliflerin, sunum ve çizim ile birlikte sunularak gerçekleştirilmesi hedeflenmektedir. Müşteri ortam ve keşif süreçlerinin hızlandırılması çalışmaları devam edecektir.

Müşteri hizmetlerinde Operasyon Bilgi Sistemi (OBS) Projesi ile Yenilikçi İletişim**2021**

OBS Programı 2021 yılında tamamlanmıştır. Projelere ayrıştırılarak fazlara bölünmüştür. Ocak ayında hizmet projeleri bazında ekiplerin oluşturulması, Şubat ayında bas konuş telsiz iletişimi hayata geçirilmesi, Temmuz ayında toplu bilgilendirme sistemi (Haberci), "Eylül" ayında dijital vardiya planlaması devreye alınmış olup, devriye sistemi çalışmaları ise hala devam etmektedir.

Taahhüt

2022 Mart ayı itibarı ile OBS sisteminin tümü ile tamamlanarak kullanılmaya başlaması taahhüt edilmektedir.

Tepe Savunma Markası İle Ürün Geliştirme**Taahhüt**

Tepe Lisanslı bir ürünü geliştirmek ve pazara sunabilmek 2022 yılı taahhüdüdür.

Müşteriler ile Şeffaf Veri İletişimi**2021**

Tepe Süreç Yönetim Sistemi (Tepe SYS) sisteminin yenilenmesi ile müşteri verilerinin şeffaf ve konsolide bir şekilde güvenli bir ortamda müşterilerle paylaşılması sağlanmıştır.

Taahhüt

Tepe SYS çalışmaları kapsamında var olan şeffaf süreç yönetimi çalışmaları, daha da geliştirilecektir.

05 Çalışanlarımız**Çalışan Memnuniyeti ve Bağlılığı****2021**

2020 yılında "Çalışan Memnuniyeti (ÇMA)" sonuçlarında salgın gibi zorlu bir döneme rağmen, %9 iyileşme sağlanmıştır.

Taahhüt

2022'de "Çalışan Memnuniyeti (ÇMA)" iyileşme hedefi %10 olarak belirlenmiştir.

Dijital İletişim Ortamlarının Çalışan İletişiminde Kullanımının Arttırılması**2021**

Tüm İK süreçleri (işe alım, terfi, çalıştay, değerlendirme gibi) online üzerinden yürütülmüştür.

Taahhüt

Bu araçların daha etkin kullanılarak yapılan işin zaman sürelerinde azalma sağlanması ve minimum sürede işlerin gerçekleştirilmesi planlanmaktadır.

**Çalışanlar ile Hızlı ve Güvenli İletişimin Geliştirilmesi
Feedback 365 Gün Geribildirim Projesi****2021**

“FEEDBACK 365 gün geribildirim” projesi, çalışanların tüm ihtiyaçları için anında geribildirim yapılabilmesi amacı ile geliştirilmiş mobil bir uygulamadır. Diğer yandan iç paydaşın, sorunlarına anlık çözüm geliştirilebilme ve çalışanlara pozitif deneyim imkânı sunabilmektedir. Uygulama öncelikle idari kadrolar için kurgulanmış olup 2021 yılında saha çalışanlarının hizmetine sunulacak şekilde geliştirilmiştir. Çalışanların, kolaylıkla ve güvenli bir şekilde iletişim kurmalarına imkân sunulmaktadır. Böylece iç paydaş çalışanlar ile daha etkin iletişim sağlanmaya başlanmıştır.

Taahhüt

2022 yılında saha çalışanlarının hizmetine sunulacak şekilde geliştirilmektedir. Çalışanlar ile hızlı ve şeffaf iletişim geliştirmeye devam edilecektir.

İnsan Kaynakları Portalının Kurulması**2021**

İnsan Kaynakları uygulama ve süreçlerinin, tek bir portal üzerinde takip edildiği, %100 uzaktan erişimin hedeflendiği “İnsan Kaynakları ”, HR EDITION projesi” 2021 Haziran’ında hayata geçmiştir. Bu sistem ile çalışanların ihtiyaç olduğu tüm talep ve süreçler tek bir sistem üzerinden yönetilmektedir.

Taahhüt

2022 yılında daha etkin kullanımına yönelik kullanıcı eğitimlerin verilmesi ve geliştirmelerin yapılarak daha etkin bir sistem hale getirilmesi planlanmaktadır.

Çalışan Eğitimleri- Tepe Akademi**2021**

2021 yılında, Tepe Akademi üzerinden, 13.300 Tepe Savunma çalışanına, 239.454 adet eğitim atanmış olup, 222.020 eğitim başarıyla tamamlamıştır.

Taahhüt

2022 yılında, Tepe Akademi üzerinden 13.425 çalışana, 250.000 adet eğitim atanması planlanmaktadır ve 240.000 eğitimin başarıyla tamamlanacağı taahhüt edilmektedir.

Tepe Savunma İç Eğitim Yetiştirme Programı (TİEYP)**2021**

2020 yılı içerisinde, Tepe Savunma ve Güvenlik Sistemleri San. A.Ş. saha ve idari kadrolarında yer alan çalışanlarından, konusunda uzman kişiler seçilerek, “İÇ EĞİTMEN” olarak yetiştirilmeye başlanmıştır.

Bu çalışma ile Tepe Savunma, her bir ayrı müşteri segmenti için (AVM, fabrika, depo, liman, vb.) uzmanlaştırılmış iç eğitimcilere sahip olmak ve bu eğitimcilerin personeli görev başında eğiterek hizmet bilinci ve hizmet kalitesini arttırmak, yüksek kaliteyi sürdürülebilir ve kalıcı kılmak hedefindedir.

2020 yılı içerisinde değerlendirme süreci sonrasında iç eğitimcilerin kim olduğuna karar verilmiş ve eğitici eğitimlerine tabi tutulmuşlardır. 2021 yılında pilot uygulama Ege Direktörlüğü’nde yapılmış, burada oluşturulan ekip, 2021 yılı son çeyreğinde “Galataport Projesinde” çalışan personele yerinde görev başında eğitim vermiştir.

Taahhüt

Pilot uygulama sonuçları da dikkate alınarak geliştirilecek olan projenin 2022 yılında yaygınlaştırılması ve yıl bazında program açılarak kaynağın zenginleştirilmesi hedeflerimiz içindedir.

Tepe Akademi Webinar Eğitimleri**2021**

2021 yılında Tepe Akademi üzerinden Webinar sınıf eğitimine geçilerek, yüz yüze eğitimciler ile eğitimlere devam edilmektedir. 1581 kişiye 3440 sınıf eğitimi, 5928 kişiye 31 farklı webinar eğitimi verilmiştir.

Taahhüt

Gelecek dönemlerde webinar eğitimler artarak devam edecektir ve Tepe Akademi eğitimcileri, koşullar elverdiği sürece yüz yüze sınıf eğitimleri de vereceklerdir.

Çalışanların Kurumsal Gelişime Katkıları-Uygulamanın 4 Disiplini (4DX Projesi)

- 4 DX projesi kurum içinde hedef odaklı çalışma kültürü oluşturmuştur. 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.

2021

2021 yılında şirket stratejik plan dahilinde kaynakların etkin kullanımı ve her seviyede katma değer sağlayan projeler kapsamında;

- Kıyafet / teçhizat giderlerinde bütçeye oranla %12,06 oranında
- İşçilik eksisi kayıplarında 2021 yılı toplamında 2020 yılına göre %9,9 oranında tasarruf
- Demirbaş stok kullanımı, aynı ödemeler, servis/ulaşım giderleri, konaklamalı görevlendirme ve geri kazanım projelerinde toplam 1.481 M tasarruf sağlanmıştır.
- Ayrıca 2021 yılında ekstra işler kapsamında 951.858 TL ciroya katkı olmuştur.

2021 yılı toplamında 4DX projeleri etkin kaynak kullanımı ve tasarruf projelerinde şirket toplamı 4.436 M TL olumlu performans katkısı sağlanmıştır.

Taahhüt

2022 yılı tasarruf ve etkin kaynak kullanım hedefleri; kıyafet /teçhizat giderlerinde %3 ve diğer başlıklarda %8 daha iyi tasarruf performansı olarak belirlenmiştir.

07

Topluma Katkımız

Tohum Otizm Vakfı ile "Tohumotizmportalının" Uygulamasının Gelişimi

2021

Tepe Savunma ve Güvenlik Sanayi A.Ş. ile Tohum Otizm Vakfı'nın birlikte iş birliği ile geliştirdiği "tohumotizmportalı", www.tohumotizmportalı.com internet sitesi, 2020 Nisan ayında hayata geçirilen proje Tohum Otizm, Vakfı, üniversite temsilcileri, teknolojik yazılım firması ve Tepe Savunma iş birliği ile gerçekleşmiştir. Tepe Savunma, otizm konusunda, Özel Güvenlik Görevlilerini (ÖGG) bilgilendirerek, bu görevlilerin, otizm problemi yaşayan kişiler ile karşılaştıklarında nasıl iletişim kurabilecekleri konusunda bilgi sahibi olmalarını amaçlamıştır.

Taahhüt

Tepe Savunma, "Otizm Uzaktan Erişim Eğitim Portalı" sayesinde, otizm konusundaki diğer alanlardaki eğitimlere, "tamamlayıcı eğitim platformu" geliştirmeyi ve bu platformu, sürdürülebilir kılarak, uzun vadeli olarak aşama aşama ileriye dönük geliştirmeyi stratejik planları arasına almıştır.

Tepe Savunma Sürdürülebilirlik Projesinin Geliştirilmesi

- Tepe Savunma ve Güvenlik olarak, afet ve iklim "güçlüğüne uyum, afet etkilerinin azaltılması, erken uyarı konularında eğitim ve farkındalık yaratmak amacı ile AFAD ve AKUT ile iş birliği yapılması ve Tepe Savunma ve Güvenlik çalışanlarından oluşan, afet ve iklim krizi sebebi ile karşılaşılabilecek durumlar karşısında hazırlıklı ve bilgi sahibi "Gönüllü Ekipler" kurulması planlanmaktadır. Tepe Savunma olarak, "afet, acil durum ve arama kurtarma" konularında da topluma katkı sunmayı ve "çevresel sürdürülebilirlik farkındalığı" geliştirmeyi, kurumsal yönetim anlayışının odağında sahiplenme hedefi taşıyoruz.

Evrak Kayıt Sisteminin Dijitalleşmesi ve Çevreye Katkı

2021

Tepe Savunma ve Güvenlik Sistemleri San.A.Ş., İnsan Kaynakları Yönetimi ile ilgili evrak kayıt sistemini çok büyük ölçüde dijitalleştirmeye devam etmektedir. Dijitalleşmenin getirmiş olduğu, daha az kâğıt kullanımı gibi çevreye duyarlı iş uygulamaları da bu süreç sebebi ile mümkün olabilmektedir. Diğer yandan, depoya biriken evrakların / kolilerin taşınması süreci zorluğu ve araçların egzoz salınım konusunda daha fazla yakıt ve salınım olabilme 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 kâğıtları geri dönüşüme kazandırmaktadır.

Taahhüt

Dijital evrak katkı sistemi ile çevreye katkı sağlanması konusundaki çalışmalar, geliştirilerek devam edecektir.

Tepe Akademi Eğitim Platformu Çevre Bilinci Eğitimleri

2021

10.396 Kişiye, Atık Yönetimi, Çevre Bilinci, Çevre Yönetim Sistemi, Dijital Cihazlar ve Çevremiz, İklim Değişikliği ve Nedenleri, Susuzluk, Temiz Çevre-Çevre Duyarlılığı, Geri Dönüşüm ve Sıfır Atık konularında eğitimler verilmiştir. Toplamda 23.466 Eğitim tamamlanmış olup %92,30 Tamamlama ve Başarı oranı sağlanmıştır.

Taahhüt

Gelecek dönemlerde de Tepe Akademi Çevre Bilinci eğitimleri devam edecektir.

SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK VİZYONUMUZ, STRATEJİLERİMİZ, TAAHHÜTLERİMİZ VE PAYDAŞLARLA DİYALOG Paydaş Grupları ve Diyalog Ortamları

Paydaş Grupları ve Diyalog Ortamları

Çalışanlar ile Diyalog Ortamları

Çalışan mutluluğu ve bağlılığı ölçüleme çalışmaları yapılmıştır. Tüm çalışanlar ile, sadece müşteri memnuniyet anketleri kapsamında değil, FEEDBACK 365 gün 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. Çalışanlara mesleki ve yaşamları için gerekli olabilecek içerikler ile hazırlanmış eğitimler, Tepe Akademi e-egitim platformu üzerinden gerçekleştirilmiştir. Tüm toplum ve çalışanlar için Covid-19 eğitimleri, Tepe Akademi aracılığı ile sağlanmıştır. "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. 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 gerçekleştirilmiştir. Diğer yandan, T-Talks çalışmalarının kayıt altına alınması ve daha sonra mavi yaka çalışanların da izleyebiliyor olması sağlanmıştır. "Biz1ız" projesi için salgın sebebi ile, saha ziyaretleri yapılamadığı için format değişikliği söz konusu olmuştur.

Yaklaşımımız

- 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.
- Yasalar 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.

Paydaş Grupları ve Diyalog Ortamları

Müşteriler Diyalog Ortamları

Üst yönetim, Operasyon Direktörlüğü, OPEX Birimi ve ayrıca operasyon alt birimleri tarafından düzenli müşteri ziyaretleri yapılmaktadır. Ziyaretler, Tepe SYS yazılımı ile raporlanmakta ve ölçülmektedir. 78 ilde toplantı gerçekleştirilmiştir. Bu toplantılarda, 360 Derece Güvenlik Çözümleri hizmetlerine dair bilgilendirme yapılmıştır. Paydaşlar ile 129 dijital görüşme yapılmıştır. 2021 yılında 164 müşteri için saha keşfi faaliyeti gerçekleştirilmiştir. Müşteri memnuniyet anketleri ve müşteri beklentilerini temin edebilecek değerlendirmeler gerçekleştirilmiştir.

Yaklaşımımız

- 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.

Paydaş Grupları ve Diyalog Ortamları

Tedarikçiler / Taahhütler Diyalog Ortamları

Tepe Savunma Tedarikçi Değerlendirme Prosedürü uyarınca tedarikçiler ile iletişim kurulmaktadır. Tedarikçilerin gerekli kalite ve ISO belgelerine sahip olup olmadıkları da kontrol edilmekte ve bu değerlendirmeler neticesinde tedarikçi işbirlikleri gelişmektedir. Tepe Savunma ve Güvenlik için gerekli tedarik süreci ilgili birimlerce takip edilmektedir.

Yaklaşımımız

- 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.

Paydaş Grupları ve Diyalog Ortamları

Kamu Kurum ve Kuruluşları Diyalog Ortamları

Tepe Savunma, 5188 numaralı yasanın 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 içerisinde. Özel Güvenlik Daire Başkanlığı tarafından düzenlenen çalıştaylara katılım 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.

Yaklaşımımız

Tepe Savunma ve Güvenlik Sistemleri San.A.Ş., tüm faaliyetlerinde yasal mevzuata uygunluk (Çevre ve İSG mevzuatı dahil) için yasal mevzuatlar takip edilerek, gereklilikler tespit edilmekte ve yerine getirilmektedir. Süreç sahiplerinin ilgili prosedürlerini, revize etmeleri sağlanmaktadır. İşleyiş, iç tetkiklerde kontrol edilmektedir.

Paydaş Grupları ve Diyalog Ortamları

Bilkent Holding Yönetimi ve Diyalog Ortamları

Periyodik olarak yapılan "Kurumsal Risk Çalıştayları" kapsamında, Bilkent Holding ve süreç sahipleri ile bir araya gelmektedir. Bu sene Bilkent Holding ile beraber yürütülmüş olan "Risk Çalıştayları", her süreç için ayrı ayrı olmak üzere 2 oturumda online olarak gerçekleştirilmiştir.

Yaklaşımımız

Bilkent Holding Kültürüne ve Değerlerine uygun yönetim ve işleyiş anlayışı esastır. 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.

Paydaş Grupları ve Diyalog Ortamları

Tepe Savunma Üst Yönetim Diyalog Ortamları

Yönetim Gözden Geçirme (YGG) ve Çeyrek Değerlendirme (Q) Toplantıları pandemi sürecine bağlı olarak online ya da canlı katılımlar ile gerçekleşmiştir. 2021 NİSAN ayında, online olarak “Yönetimi Gözden Geçirme” toplantısı 109 yöneticinin katılımı yapılmıştır. (Q) toplantıları ise; Şubat, Mayıs, Ağustos, Kasım aylarında 20 üst yönetici katılımı ile, Şubat ayında online, diğer aylarda ise Konya, Samsun, İstanbul illerinde yüz yüze gerçekleşmiştir.

Yaklaşımımız

Karlılık, verimlilik, pazar payında artış, marka değerinde artış ve operasyonel etkinlik konularında gelişme ve ilerleme hedeflenmektedir.

Paydaş Grupları ve Diyalog Ortamları

Dış Belgelendirme ve Denetim Kuruluşları

Her yıl yapılan belgelendirme denetimlerinde, ‘Üçüncü Taraf denetim firmaları’ ile bir araya gelinmektedir. Üçüncü taraf bağımsız denetim kuruluşlarından “Tüv Austria” ve “TSE” ile sistem belgelendirme denetimleri için bir araya gelinmiştir. 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 2021 yılında, “ISO 27001 Bilgi Güvenliği Yönetim Sistemi Belgesi”, başarıyla Tepe Savunma bünyesine kazandırılmıştır.

Yaklaşımımız

İlgili standartlara ve yönetmeliklere uygunluk için yasal mevzuatlar takip edilerek, gereklilikler tespit edilmektedir. Süreç sahiplerinin ilgili prosedürlerini, revize etmeleri sağlanmaktadır. İşleyiş, iç tetkiklerde kontrol edilmektedir.

Paydaş Grupları ve Diyalog Ortamları

Sivil Toplum Kuruluşları

Tepe Savunma, GÜSOD (Güvenlik Servisleri ve Organizasyon Birliği Derneği) üyesidir. 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 üye olmuştur. Tohum Otizm Vakfı ile birlikte 2020 Nisan ayında hayata geçirdiğimiz “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”nde ödül alınmıştır. Tepe Savunma ve Güvenlik Sistemleri San. A. Ş., Türkiye’de Dijital Dönüşümü ilk destekleyen “CDO Club Vizyon 100” grubunun kurucu üyeleri arasında yer almaktadır.

2019 yılından beri Etik ve İtibar Derneği ile etik ve şeffaf bir kurumsal yönetim ve iş yapış süreçleri oluşturma konusunda çalışmalar sürdürülmektedir.

2021 yılında Çevre, İşçi ve İnsan Hakları, Etik ve Sürdürülebilir Tedarik açısından etkileri içeren yönetim sistemlerini kapsayan bir platforma üye olarak, tedarik zincirinde sürdürülebilirliği artırmak için üye şirketler ve kurum ile birlikte “iyilik için güç” olarak çalışmak prensibi ile iş ve paydaş ortamlarımızı düzenlemeye başladık.

Yaklaşımımız

Sivil toplum kuruluşları ile iletişim halinde olmaya ve iş birlikleri geliştirmeye özen gösterilmektedir. Sivil toplum kuruluşlarının (STK) görüşleri dikkate alınmaktadır.

Paydaş Grupları ve Diyalog Ortamları

Medya

Basın bültenleri ve medya röportaj ve haberleri yolu ile basın iletişimi sağlanmaktadır. Dijital ortamlarda da sosyal medya hesapları üzerinden iletişim devam ettirilmektedir.

Yaklaşımımız

Medya ile sürekli olarak iletişimde olmaya ve basın bültenleri yolu ile gelişmeleri bilgilendirmeye özen gösterilmektedir.

SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK VİZYONUMUZ, STRATEJİLERİMİZ, TAAHHÜTLERİMİZ VE PAYDAŞLARLA DİYALOG

Paydaşlar ve Etik Sorumluluklarımız

Paydaşlar	Kalite ve Risk Yönetimi Çalışmaları ile Etik, Şeffaf ve Sürdürülebilir Paydaş Diyalogu Yaklaşımı
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	Kalite ve Risk Yönetimi Çalışmaları ile Etik, Şeffaf ve Sürdürülebilir Paydaş Diyalogu Yaklaşımı
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 Savunma'nın 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	Kalite ve Risk Yönetimi Çalışmaları ile Etik, Şeffaf ve Sürdürülebilir Paydaş Diyalogu Yaklaşımı
Dış Belgelendirme Kuruluşları	ISO 9001, ISO 14001, ISO 45001, ISO 27001, 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 yaptıkları 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.

08

**KURUMSAL
YAPIMIZ**

- **YÖNETİM KURULU**
- **KURUMSAL YÖNETİM YAPISI**



Kurumsal Yapımız

28 Yıllık Sürdürülebilir Yolculuğumuz

Finansal Göstergeler ve
Sürdürülebilirlik

Sürdürülebilirlik Raporu
Hakkında

Sürdürülebilirlik Vizyonumuz,
Stratejilerimiz, Taahhütlerimiz ve
Paydaşlarla Diyalog

Kurumsal Yapımız

Tepe Savunma Kalite ve
Risk Yönetimi

Müşterilerimiz İle Bir Bütünüz

İnsan Kaynağımız, Değerlerimiz

Tepe Akademi
Uzaktan Eğitim Platformu

Tedarikçilerimiz

Topluma Katkımız

Birleşmiş Milletler Sürdürülebilir
Kalkınma Amaçlarına Katkılar

KURUMSAL YAPIMIZ

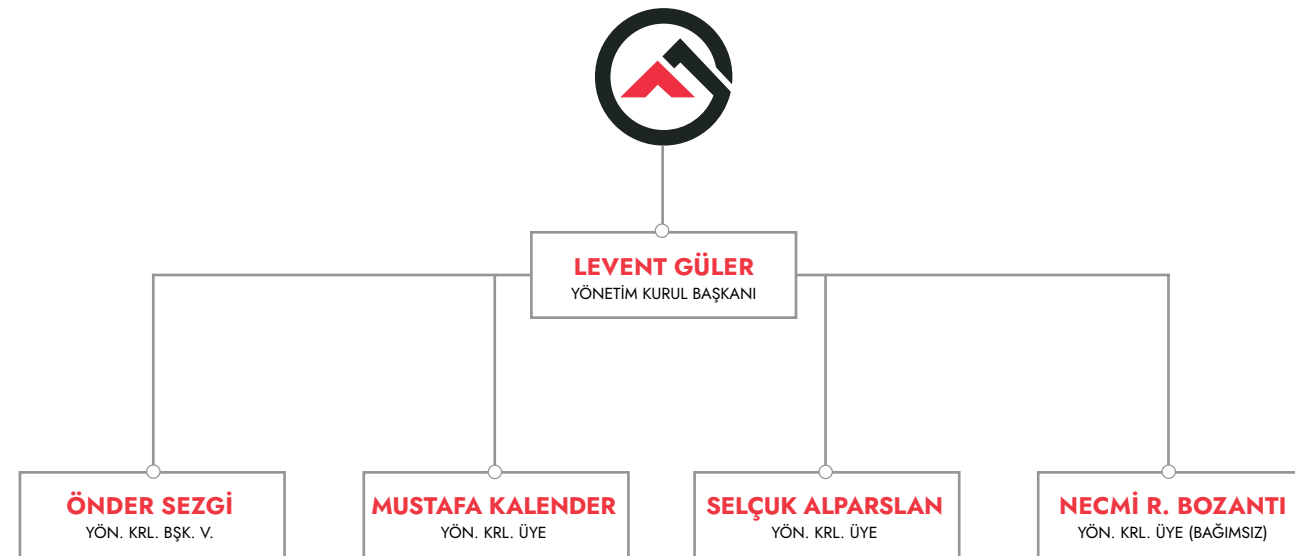
Tepe Savunma ve Güvenlik Sistemleri San. A.Ş., Yönetim Kurulu organizasyon yapısı, Kurumsal Yönetim ve Saha Kurumsal yapıları ile faaliyetlerini gerçekleştirmektedir.

Organizasyonun saha kurumsal yapısı ise, Özel Güvenlik görevlisinden itibaren, Güvenlik Sorumlusu / Şefi üzerinde Güvenlik Müdürü şeklindedir. Merkezde ise, Operasyon Yöneticileri, Bölge Müdürleri ve Direktörler şeklinde oluşturulmuştur. Bu yapı, şirket için etkin bir yönetim, müşteriler için 7/24 yetkililere 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 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.

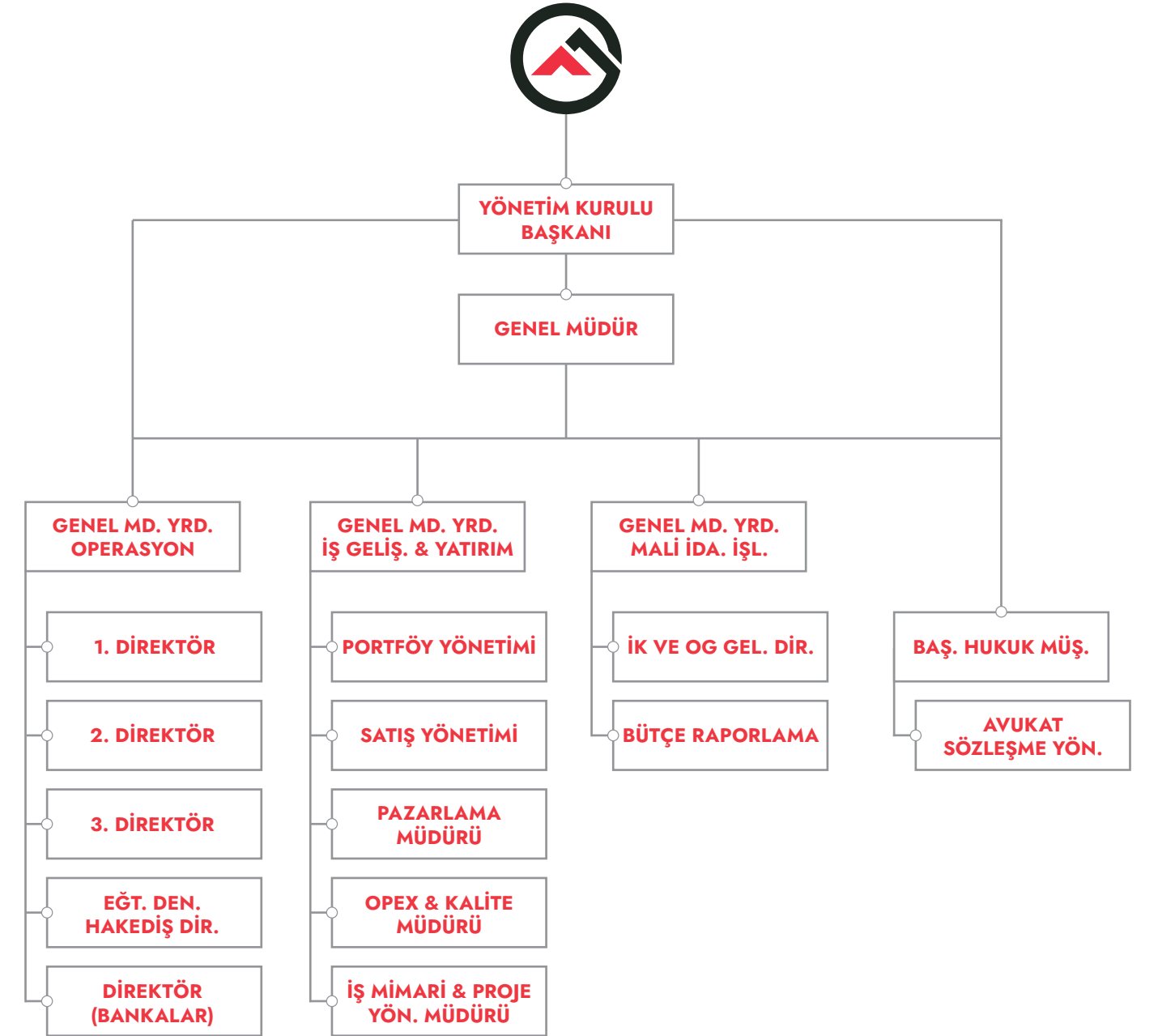
Kurumsal yönetim denetimleri, bağımsız denetçiler tarafından yerine getirilmektedir.

Tepe Savunma ve Güvenlik Sistemleri San. A.Ş. Yönetim Kurulu



KURUMSAL YAPIMIZ

Tepe Savunma ve Güvenlik Sistemleri San. A.Ş. Kurumsal Yönetim Kurulu Yapısı



09

**TEPE SAVUNMA
KALİTE VE RİSK
YÖNETİMİ**

- **RİSK TANIMLARI**
- **RİSK ÇALIŞTAYLARI**
- **2021 SALGIN SÜRECİNDE
SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK**
- **KALİTE VE RİSK BİRİMİ ÇALIŞMALARI
KAPSAMINDA ÇEVRE DUYARLILIĞI**



Kurumsal Yapımız

28 Yıllık Sürdürülebilir Yolculuğumuz

Finansal Göstergeler ve
Sürdürülebilirlik

Sürdürülebilirlik Raporu
Hakkında

Sürdürülebilirlik Vizyonumuz,
Stratejilerimiz, Taahhütlerimiz ve
Paydaşlarla Diyalog

Kurumsal Yapımız

Tepe Savunma Kalite ve
Risk Yönetimi

Müşterilerimiz İle Bir Bütünüz

İnsan Kaynağımız, Değerlerimiz

Tepe Akademi
Uzaktan Eğitim Platformu

Tedarikçilerimiz

Topluma Katkımız

Birleşmiş Milletler Sürdürülebilir
Kalkınma Amaçlarına Katkılar

TEPE SAVUNMA KALİTE VE RİSK YÖNETİMİ

Risk Yönetimi periyodik olarak yapılan Kurumsal Risk Çalıştayları 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, 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.



Risk Yönetimi periyodik olarak yapılan Kurumsal Risk Çalıştayları ile şirket paydaşlarına ait riskler değerlendirilmektedir ve tüm süreç yöneticileri bu doğrultuda bilgilendirilmektedir.



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 bilgilendirmektedir. 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. 2019 yılında KalDer ile uygulamaya aldığı, EFQM (Kalite Mükemmelliği) yaklaşımı ve Yalın Sigma çalışmaları doğrultusunda tüm iş yapış süreçlerindeki gelişmeler ve sunduğu hizmet kalitesindeki artışlar ile Tepe Savunma'nın paydaşları ile olan ilişkilerini geliştirmeye devam etmektedir. 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 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 kalite ve risk yönetimi fonksiyonları ile tüm süreçlerin takibi sağlanmaktadır.

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

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 KALİTE VE RİSK YÖNETİMİ

Tepe Savunma ve Güvenlik Sistemleri San. A.Ş. Risk Tanımları

Operasyonel ve İnsan Kaynakları Süreç Riskleri

Şirketin ana faaliyet alanı açısından operasyonel riskler büyük önem taşımaktadır. Etkin "Risk ve Kalite Yönetimi" sistemi ile Operasyonel risklerin kaynağı olabilecek iş süreçlerine dair 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.

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 Risk

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.

İtibar Riski

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.

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 hiçbir eylem gerçekleştirmemektedir.

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

Bilgi Riski Yönetimi

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. Bu konudaki çalışmalar kapsamında, 2021 yılında ISO 27001 belgesi alınmıştır.

TEPE SAVUNMA KALİTE VE RİSK YÖNETİMİ

Tepe Savunma ve Güvenlik Sistemleri Risk Çalıştayları

Kalite ve Risk Yönetimi, periyodik yapılan Kurumsal Risk Çalıştayları ile hem şirket hem de paydaşlara ait riskleri değerlendirmekte, tüm süreç yöneticilerini bu doğrultuda bilgilendirmektedir. Aksiyonlar, aylık olarak takip edilerek üst yönetime raporlanmaktadır.

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.

01

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.

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,
- Uygunsuzlukların nesnel bulgularla tanımlanması için,
- Tetkikçiler tarafından, planlanarak ve dokümante edilerek gerçekleştirilen inceleme ve değerlendirme çalışmalarıdır.

02**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.

03**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 uyumluğu denetlenmiştir. Denetlenen süreçler şu kapsamdadır; Satın alma, İdari İşler, Muhasebe, Portföy, Satış, Operasyon, Denetim & Eğitim, Hak ediş, Finans, Lojistik, Özlük, İnsan Kaynakları ve Bütçe.

TEPE SAVUNMA KALİTE VE RİSK YÖNETİMİ

Uluslararası Standartları Belirleyen Belgeler

BELGE ADI	ALINDIĞI YIL	DENETİM SAYISI	PAYDAŞ
TS 12782	2002	18	TSE
ISO 9001	2002	17	TUV AUSTRIA
ISO 45001	2016	4	TUV AUSTRIA
ISO 14001	2018	3	TUV AUSTRIA
V-SAFE	2020	1	TUV AUSTRIA
SADEX RAPORU	2020	1	TUV AUSTRIA
ISO 27001	2021	1	TUV AUSTRIA

TEPE SAVUNMA KALİTE VE RİSK YÖNETİMİ

İş Sağlığı ve Güvenliği (ISG)

ISG 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.

TEPE SAVUNMA KALİTE VE RİSK YÖNETİMİ

Yıllık Gözden Geçirme (YGG) ve Üst Yönetim Toplantıları (ÜYT / Q)

Sürekli gelişim ve iyileştirme bakış açısı ile, çalışanlarının geleceği üzerine değerlendirmeler sunan Tepe Savunma bu amaçla, yılda 1 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 / Q) düzenlenmektedir.

Alınan kararlar yıl boyu takip edilmekte, Yönetim değerlendirme toplantılarında stratejik hedeflerin performans değerlendirmeleri ve risk envanteri analizi yapılmaktadır.



TEPE SAVUNMA KALİTE VE RİSK YÖNETİMİ

2021 Salgın Sürecinde Sürdürülebilirlik**Kalite ve Risk Yönetimi Tarafından Takip Edilen Covid-19 Süreç Yönetimi**

Tepe Savunma'nın tüm iş süreçlerinin aksaksız işleminde önemli görev sahibi, Kalite ve Risk Yönetimi birimi, 2021 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 Hibrit/Ofiste Çalışma

2020 başında kısmen hayata geçirilen uzaktan çalışma sistemi salgın başlangıcı ile birlikte genişletilerek tüm ofis çalışanlarına uygulanmaya başlanmıştır. Çalışanlar, yenilenen ofis çalışma düzeninde ofiste, uzaktan ve dönüşümlü şekilde hibrit çalışma düzenine geçmiştir.

Bu sistem ile de personel, salgında azami korunmaya alınmaya çalışılmıştır.

Bazı toplantılar, dijital ortamlarda yapılmış, teklif, sunum vb. çalışmalar, müşterilere, dijital kanallardan iletilmiştir. Bunlarla birlikte, müşterilere, temassız çözümler ve faydaları konusunda bilgilendirmeler yapılmıştır.

**Tepe Akademi Uzaktan Eğitim Platformu Üzerinden Covid-19 Eğitimleri**

2021 Yılı içinde 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-egitim, 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 imkânı ile Covid-19 e-egitimlerin 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.

COVID-19 salgını sürecinde, Tepe Akademi, Tepe Savunma ve Güvenlik Sistemleri San. A.Ş. de oluşturulmuş olan Korona Kurulu her hafta Pazartesi günleri, Covid eğitimlerinin tamamlanma oranını rakamsal olarak raporlamaktadır. Bu kapsamda Tepe Akademi Covid-19 eğitimleri, 21 Aralık 2021 tarihi itibarı ile %94,5 gibi çok büyük bir oran ile yüksek bir seviyededir.



Tepe Akademi Covid-19 eğitimleri, 21 Aralık 2021 tarihi itibarı ile %94,5 gibi çok büyük bir oran ile yüksek bir seviyededir.



TEPE SAVUNMA KALİTE VE RİSK YÖNETİMİ

Tepe Savunma ve Güvenlik Sistemleri San. A.Ş. Kalite ve Risk Birimi Çalışmaları Kapsamında Çevre Duyarlılığı

Tepe Savunma ve Güvenlik Sistemleri Kalite Birimi, Tepe Savunma'nın çevreye olan duyarlılığından 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.

Kalite birimi dahilinde takip edilen çevresel sürdürülebilirlik çalışmaları aşağıdaki başlıklardan oluşmaktadır.

- Tepe Savunma Şirket Politikasında çevresel sorumluluklar ile ilgili maddeler bulunmaktadır.
- Her yıl başında Çevre hedefleri belirlenmektedir. Bu hedefler ayrıca "Atık Takip Tablosu" ve "Enerji Takip Tablosu" ile takip edilmektedir.
- 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.
- 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 çok az miktardadır.
- Enerji tüketim verileri düzenli olarak (aylık) takip edilmektedir (Elektrik - su - benzin).
- Atıkların çevre - etki boyutları değerlendirilmektedir.
- Aynı zamanda çalışanlara Tepe Akademi üzerinden çevreyi koruma, bilinçlendirme ve farkındalık eğitimleri atanmaktadır.



10

MÜŞTERİLERİMİZ İLE BİR BÜTÜNÜZ

- **DIJİTAL DÖNÜŞÜM VE MÜŞTERİLERİMİZ**
- **MÜŞTERİ İLİŞKİLERİNDE ETİK VE ŞEFFAF YÖNETİM ANLAYIŞI**
- **360 DERECE GÜVENLİK ÇÖZÜMLERİ**
- **MÜŞTERİYE ÖZEL ÇÖZÜM**
- **DIJİTAL YAYINLAR**
- **ÇAĞRI MERKEZİ MÜŞTERİ ŞİKAYETLERİ**
- **MÜŞTERİ DENEYİMİ ESASLI PAYDAŞ DİYALOĞU VE SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK**



Kurumsal Yapımız

28 Yıllık Sürdürülebilir Yolculuğumuz

Finansal Göstergeler ve Sürdürülebilirlik

Sürdürülebilirlik Raporu Hakkında

Sürdürülebilirlik Vizyonumuz, Stratejilerimiz, Taahhütlerimiz ve Paydaşlarla Diyalog

Kurumsal Yapımız

Tepe Savunma Kalite ve Risk Yönetimi

Müşterilerimiz İle Bir Bütünüz

İnsan Kaynağımız, Değerlerimiz

Tepe Akademi Uzaktan Eğitim Platformu

Tedarikçilerimiz

Topluma Katkımız

Birleşmiş Milletler Sürdürülebilir Kalkınma Amaçlarına Katkılar

MÜŞTERİLERİMİZ İLE BİR BÜTÜNÜZ

Tepe Savunma ve Güvenlik Sistemleri San. A.Ş., 28 yıl önce, Bilkent Holding yapısı içerisinde öncelikle Bilkent Holding gereksinimlerine cevap verebilmek amacı ile kurulmuş olup, zaman içerisinde çok farklı sektördeki müşteriler tarafından tercih edilen bir Özel Güvenlik hizmeti sunan bir kurum olarak gelişmiştir. Ancak bu zaman zarfında, sadece fiziki güvenlik hizmeti sunan bir kurum olarak kalmamış, Güvenlik Otomasyonu Yönetimi, Yangın, Deprem Tatbikatları, Acil Durum Senaryolarının Oluşturulması, Güvenlik Risk Analizi Raporlaması, 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.

2021 yılı Tepe Savunma ve Güvenlik Sistemleri San. A.Ş. için müşteri deneyimlerinde hizmet çeşitliliğinin, güvenliğinin, şeffaflığın daha da geliştiği bir yıl olmuştur.

- **Fiziki Güvenlik Hizmeti**
- **Güvenlik Otomasyonu Yönetimi**
- **Yangın, Deprem Tatbikatları**
- **Acil Durum Senaryolarının Oluşturulması**
- **Güvenlik Risk Analizi Raporlaması**
- **Güvenlik Denetimleri**
- **Güvenlik Danışmanlığı**
- **Özel Güvenlik Personelinin Eğitimi**

MÜŞTERİLERİMİZ İLE BİR BÜTÜNÜZ Dijital Dönüşüm ve Müşterilerimiz

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.

“360 Derece Güvenlik Çözümleri” birimi faaliyetleri kapsamında, Tepe Savunma müşterilerinin, Tepe Savunma ile daha uzun süreli ortaklık kurma kararlarında artış olduğu, yaratılan katma değerini müşteri memnuniyetini artırdığı ve marka değerine olan bakış açısının güçlendiği gözlemlenmiştir.

Tepe Savunma'nın 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.

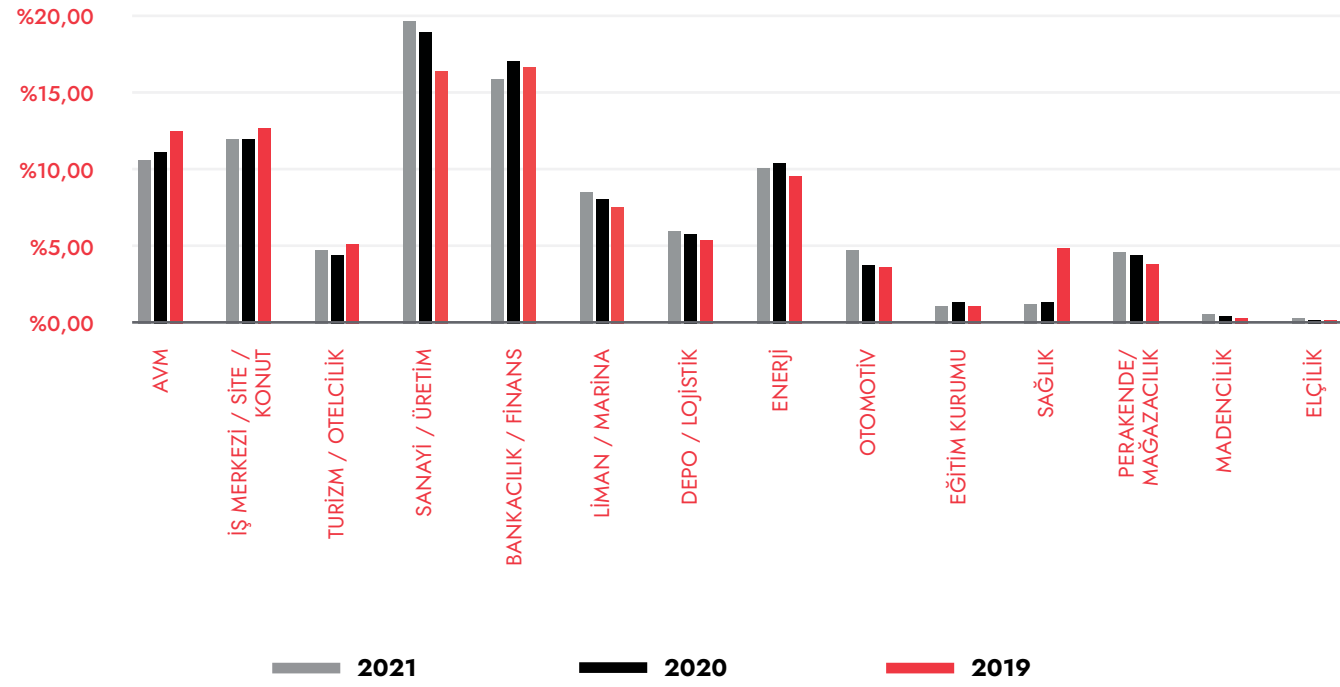


“360 Derece Güvenlik Çözümleri” birimi faaliyetleri kapsamında, Tepe Savunma müşterilerinin, Tepe Savunma ile daha uzun süreli ortaklık kurma kararlarında artış olduğu, yaratılan katma değerini müşteri memnuniyetini artırdığı ve marka değerine olan bakış açısının güçlendiği gözlemlenmiştir.

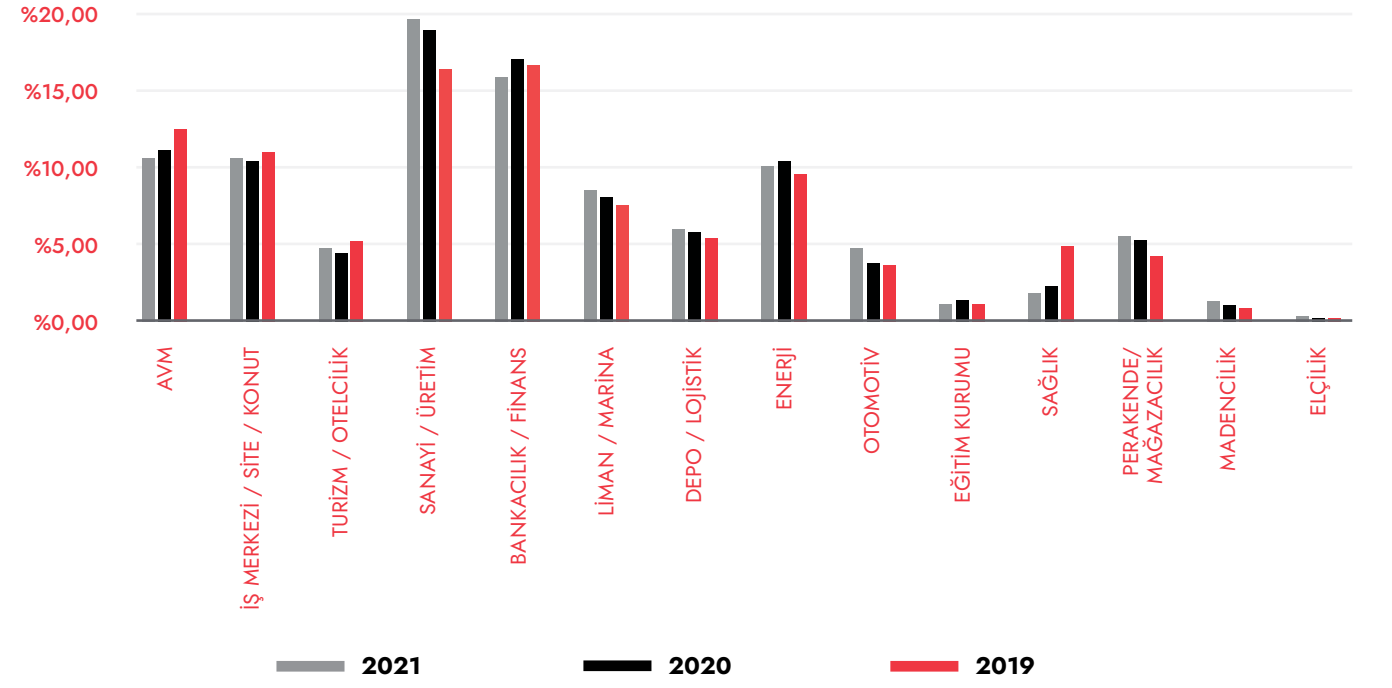


Tepe Savunma ve Güvenlik Sistemleri San. A.Ş.'nin son üç yılına ait hizmet verdiği sektörlerdeki müşteri, istihdam edilen özel güvenlik görevlisi ve sektörler bazında ciro yüzdeleri aşağıda sunulan tablolar ile açıklanmıştır.

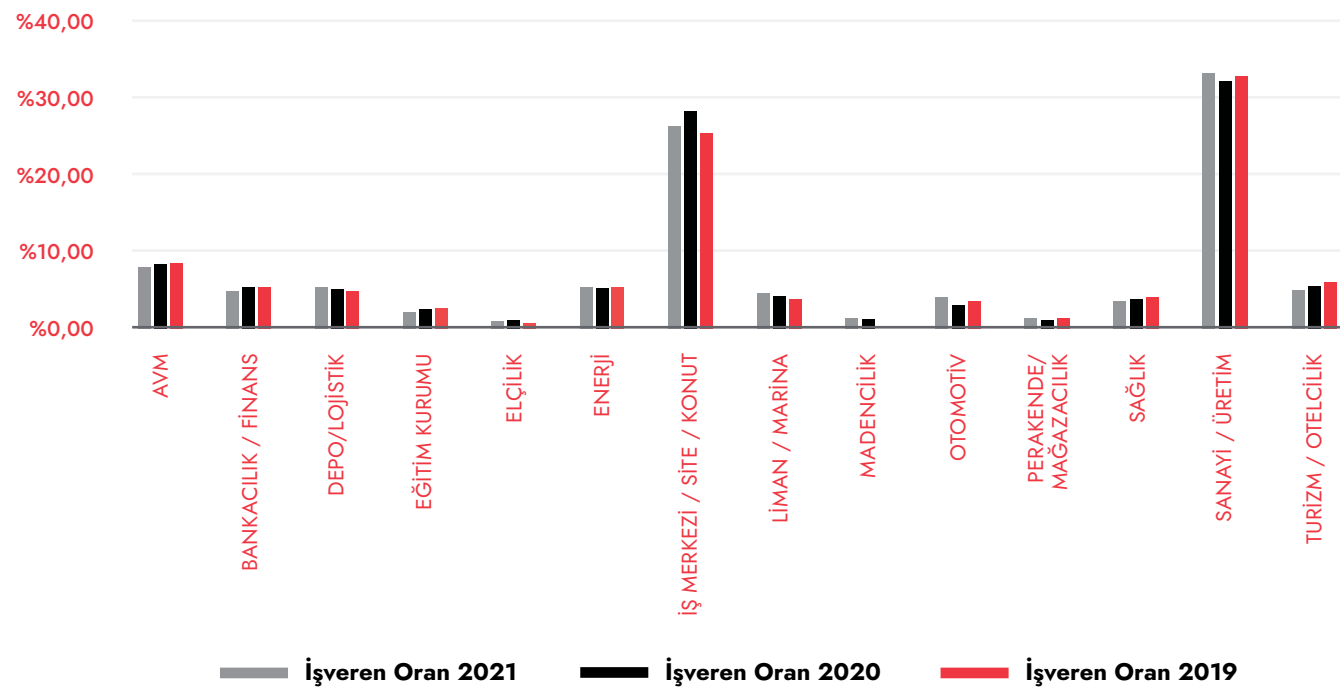
MÜŞTERİLERİMİZ İLE BİR BÜTÜNÜZ Ciroya Göre Sektörel Değişim



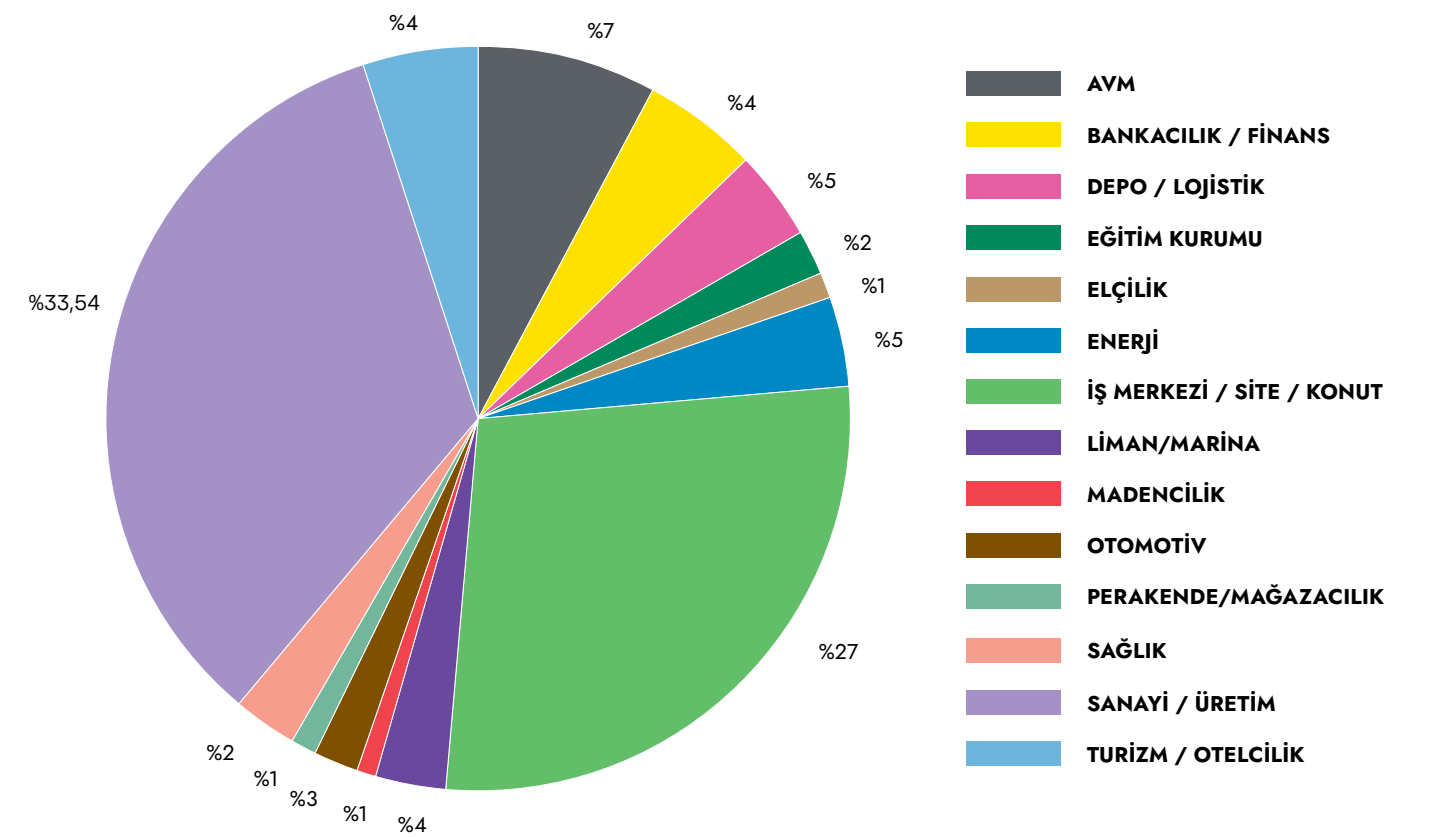
MÜŞTERİLERİMİZ İLE BİR BÜTÜNÜZ Personel Sayısına Göre Sektörel Değişim



MÜŞTERİLERİMİZ İLE BİR BÜTÜNÜZ İşveren Sayısına Göre Sektörel Değişim

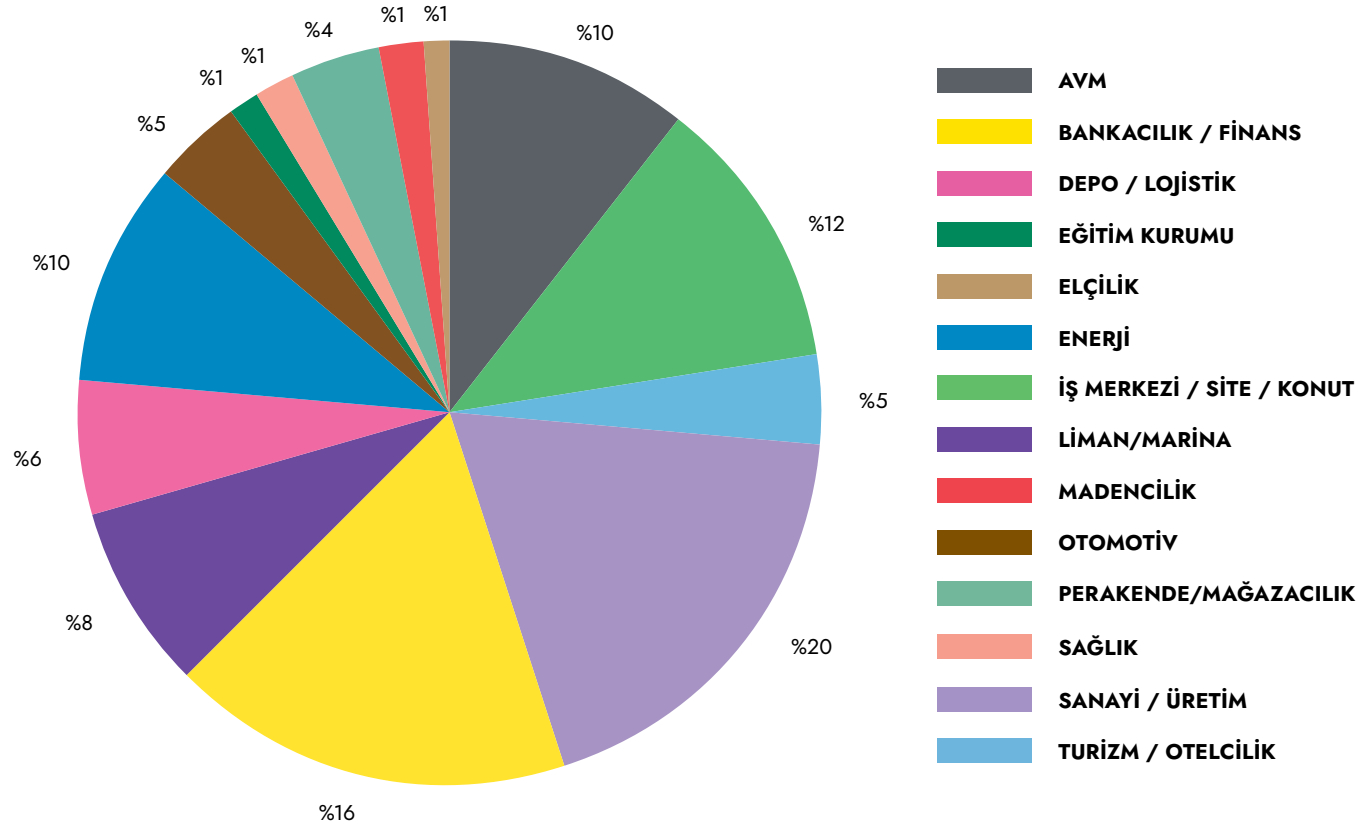


MÜŞTERİLERİMİZ İLE BİR BÜTÜNÜZ İşveren Sayısına Göre Sektörel Dağılım 2021



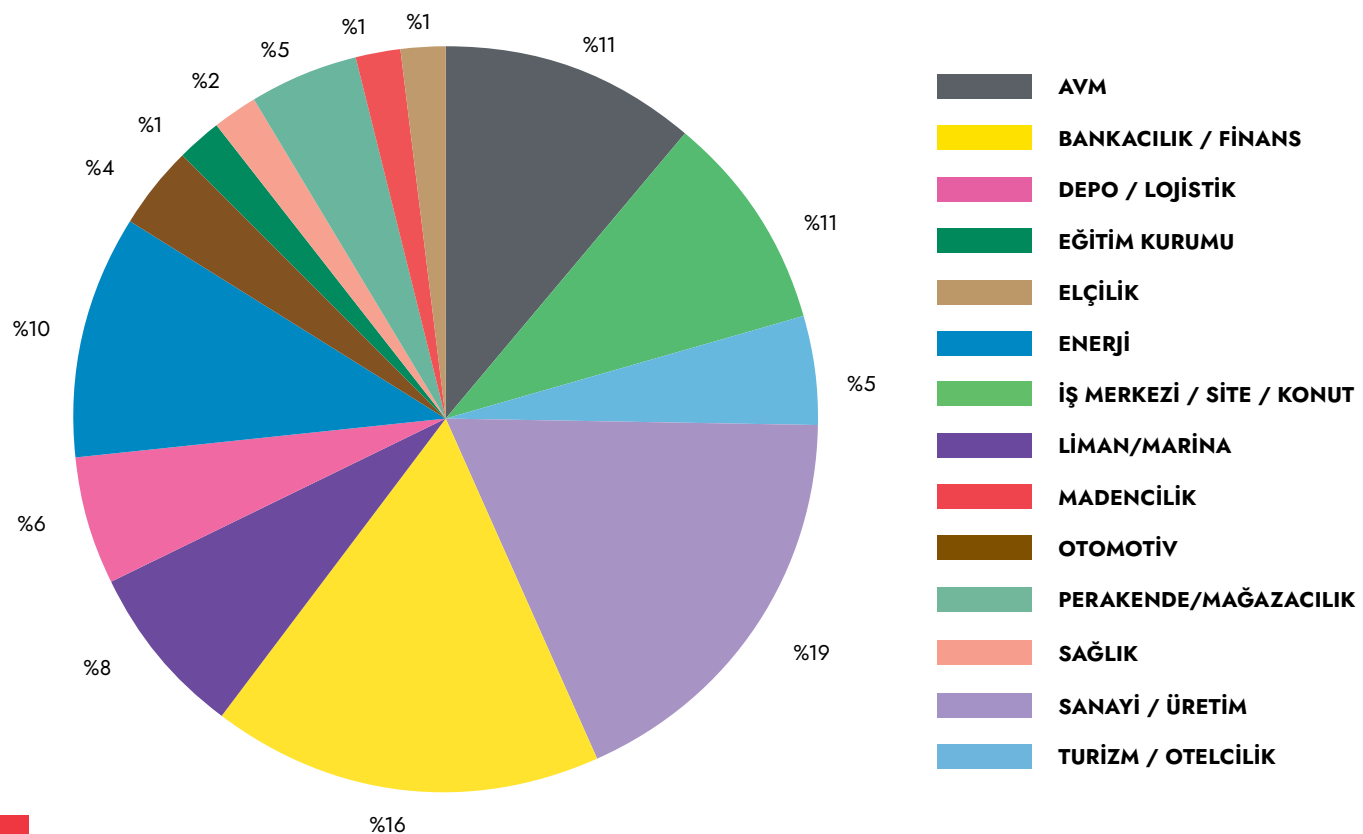
MÜŞTERİLERİMİZ İLE BİR BÜTÜNÜZ

Ciroya Göre Sektörel Dağılım 2021



MÜŞTERİLERİMİZ İLE BİR BÜTÜNÜZ

Personel Sayısına Göre Sektörel Dağılım 2021



MÜŞTERİLERİMİZ İLE BİR BÜTÜNÜZ

Müşteri İlişkilerinde Etik ve Şeffaf Yönetim Anlayışı

Tepe Savunma ve Güvenlik Sistemleri San. A.Ş.'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 Savunma'nın hizmet işleyişini gözlemleyebilmeleri, Tepe Savunma'nın müşteri paydaş grubundaki iletişimini güçlü bir şeffaflık anlayışı ile devam ettirdiğini göstermektedir.

2020 yılı içerisinde hazırlık çalışmalarına başlanılan Operasyon Bilgi Sistemleri (OBS) çalışmaları ile 2021 yılında da 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.

2021 yılından itibaren tüm raporlamaların konsolidasyonunun TepeSYS üzerinden yapılması hedeflenmekte olup, birçok rapor bu alana taşınmış ve geliştirmeler devam etmektedir.

MÜŞTERİLERİMİZ İLE BİR BÜTÜNÜZ

Müşterilerin Erişimine Açık Şeffaf Denetim Mekanizması

Müşteri iletişimi, müşterilerin, Tepe Savunma'nın denetim mekanizmasına bizzat kendilerinin sisteme girip, raporlamaları izleyebilecekleri kadar şeffaf bir yapı üzerinde sürmektedir.

Denetim sonuçları şeffaflık ilkesi çerçevesinde, Tepe SYS üzerinden anında müşterilere raporlanmaktadır. Risk, Eğitim Denetim Hakediş Birimi tarafından tüm süreç takip edilmektedir.

Denetleme süreçleri, 4 ayrı prosedür içerisinde ilerlemektedir; Gece Teftişleri, Gündüz İç Denetimleri, Gündüz Operasyon Yöneticisi Denetim ve Ziyaretleri, Bağımsız (Dış) Denetim. 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) girilmekte, müşteriye denetim ve ziyaret sonucu otomatik mail ile düşmekte, müşterinin konu hakkında anında bilgi sahibi olması sağlanmaktadır.

Denetleme süreçleri, 4 ayrı prosedür içerisinde ilerlemektedir;



MÜŞTERİLERİMİZ İLE BİR BÜTÜNÜZ Müşteriye Özel Çözüm

Tepe Savunma'da 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. Birebir satış görüşmeleriyle müşteri ihtiyaçları anlaşılmalı 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.

Müşteri İlişkileri Yönetimi, temasla başlayıp, analiz ve değerlendirmeye tutanak haline getirilen bir süreçte yönetilmektedir.

Tepe Savunma, müşteriye sunduğu hizmetin kalitesini ve sürekli olarak gelişim kayd ediyor 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 Birimi 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 kademedeki yöneticilerin stratejik planlama sürecine katılımı ile yönetim ve organizasyon sağlanması imkanlarını sunmaktadır.

2021 yılında Sektörel Güvenlik el kitapları hazırlanarak AVM, Banka, Fabrika, Enerji, Konut, Hastane, İnşaat, Liman, Madencilik, Perakende ve Elçilik gibi güvenliğin farklı tedbir ve prosedürlerle uygulandığı çevre ve iş kollarında standart uygulamalar kullanılmasına yönelik dokümanlar üretilmiştir.

Dış Belgelendirme Kuruluşları için, ISO 9001, ISO 14001, ISO 45001, ISO 27001 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 hazırlanmış olup, revizyon ve gelişimleri takip edilmektedir.

Projelerde kullanılan nokta talimatları revize edilmiştir ve güncel halde tutulmaktadır.

Hizmet verdiğimiz kuruluşların kendi hizmet sahalarına göre özelleştirdiğimiz "Sektörel Güvenlik Operasyon Konseptleri" hazırlanarak çalışanlarımız için görev yaptıkları paydaşımızın çalıştığı iş koluna yönelik standard operasyon prosedürleri oluşturulmuştur.

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, ofis çalışanları için robotik süreç otomasyonu (RPA) ve tüm çalışanlar için "Yalın 6 Sigma" faaliyetlerine devam edilecektir. OpeX çalışmalarının şeffaflık ve hesap verilebilirliği ise raporlamalar ile sağlanmaktadır.

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.

ISO 9001

Kalite Belgesi

RSO

Yetki Belgesi

Hizmet Yeri

Yeterlilik Belgeleri

Tesis Güvenlik

Belgesi

RED olarak isimlendirilmiş, Risk-Eğitim-Denetim 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.



MÜŞTERİLERİMİZ İLE BİR BÜTÜNÜZ Dijital Yayınlar

2020 yılında Operasyon Yönetim el kitapları ile Ofis Çalışanları Oryantasyon el kitaplarının hazırlanmasında, İnsan Kaynakları Birimi ile birlikte çalışılmıştır. Bu el kitapları Özel Güvenlik sektörü için çok değerli bir kaynaktır. 2021 yılında ise Sektörel Güvenlik el kitapları hazırlanarak AVM, Banka, Fabrika, Enerji, Konut, Hastane, İnşaat, Liman, Madencilik, Perakende ve Elçilik gibi güvenliğin farklı tedbir ve prosedürlerle uygulandığı çevre ve iş kollarında standart uygulamalar kullanmaya yönelik dokümanlar üretilmiştir.

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. “Tepe’den” dijital dergisi, Tepe Savunma iletişim aracıdır.

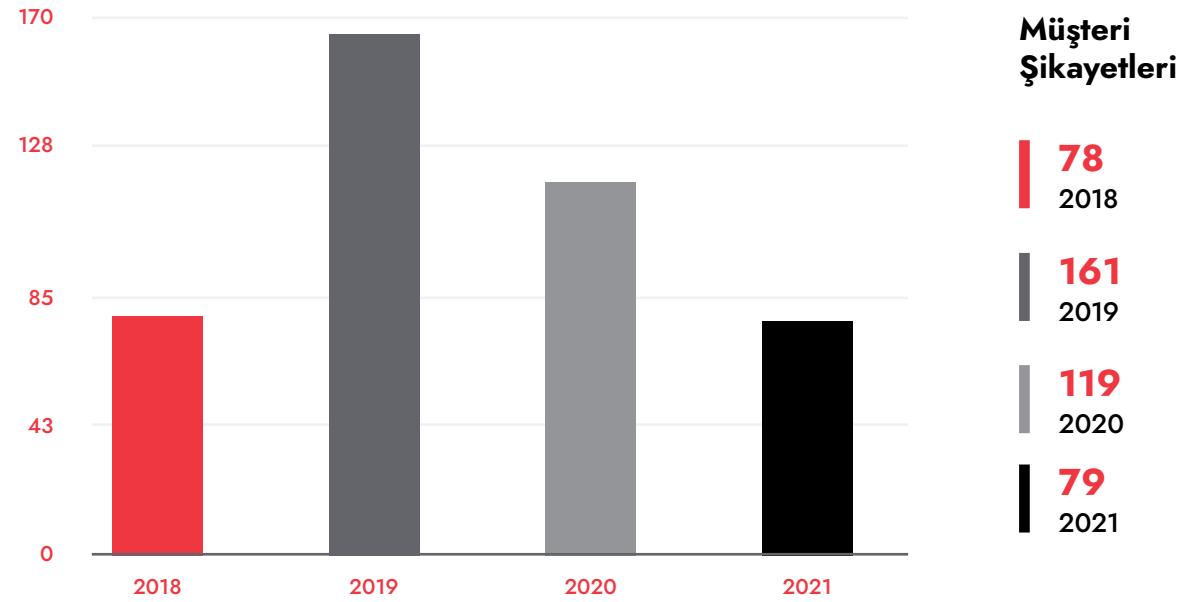


MÜŞTERİLERİMİZ İLE BİR BÜTÜNÜZ

Çağrı Merkezi Müşteri Şikayetleri

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. 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.

2018-2021 yılı arasındaki Çağrı Merkezi'ne iletilen müşteri şikâyetleri aşağıdaki grafikte gösterilmektedir. Tablodan da görüldüğü üzere, 2021 yılında, çağrı merkezine iletilen müşteri şikâyetleri, 2020 yılı ile karşılaştırıldığında düşme eğilimindedir.



MÜŞTERİLERİMİZ İLE BİR BÜTÜNÜZ

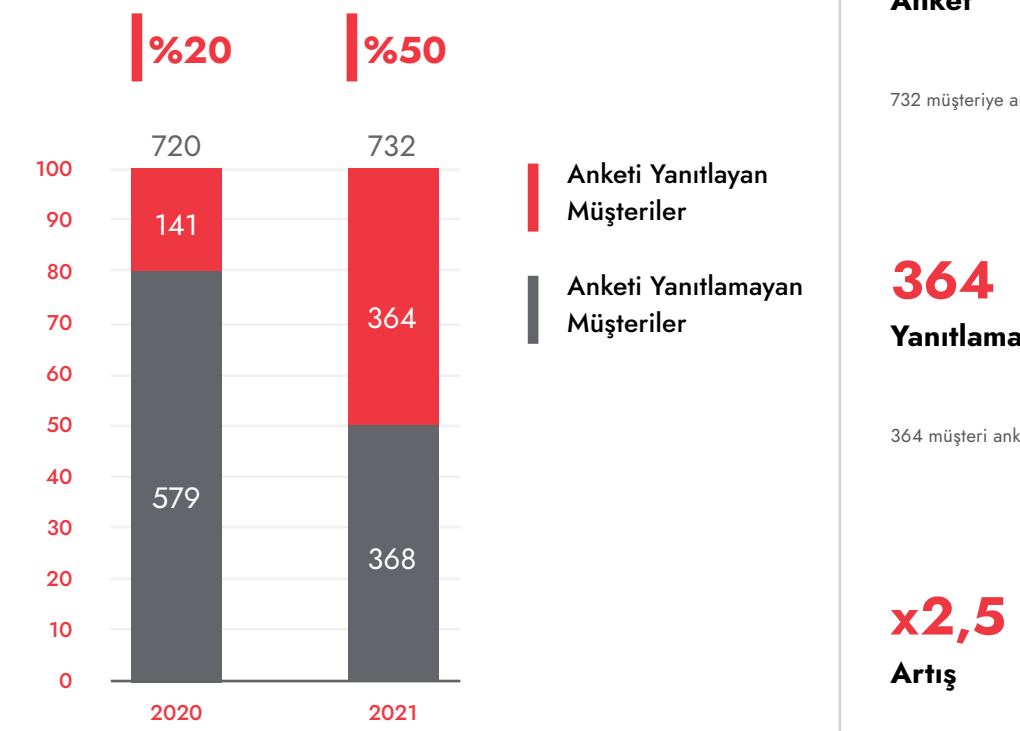
Müşteri Deneyimi Esaslı Paydaş Diyalogu ve Sürdürülebilirlik

Tepe Savunma ve Güvenlik Sistemleri San.A.Ş., sürdürülebilirlik çalışmaları kapsamında paydaşları ile olan ilişkilerini sürekli takip ve iyileştirme esasına dayalı bir yönetim sistemine sahip olarak yürütmektedir.

Bu kapsamda, müşteri memnuniyet düzeylerinin değerlendirilmesi ve gerekli görülen yenilik ve iyileştirmelerin sağlanması önceliklidir. Müşterilerin gelişen yeni ihtiyaç ve beklentileri için de yeni çözüm ve hizmetler geliştirilmektedir. Bu amaçla hazırlanan "Müşteri Anketleri" ile müşterilerin değerlendirmeleri takip edilmektedir. Anket yöntemi haricinde, yüz yüze görüşme ve ziyaretler ile de müşteri beklentileri analiz edilerek, yerine getirilmeye çalışılmaktadır.

Müşterilerden gelen geri bildirimlerin şirket içerisinde sürekli olarak takip edildiği özel bir birim kurulması, müşteri paydaş grubu ile olan yakın iletişimi daha da güçlendirmiştir. Müşterilerin mevcut ve yeni gelişen ihtiyaçlarının sürekli olarak takip edilmesi ve bu birim vasıtası ile hızla aksiyon planlarına dönüştürülebilmesi imkanları da sağlanabilmektedir. Tepe Savunma ve Güvenlik çevik ve yenilikçi yapısı ile, aksiyon planları dahilinde yenilikçi projeleri hayata geçirerek, sürdürülebilir müşteri paydaş diyalogunu sağlamaktadır.

732 müşteriye anket gönderilmiş, 364 müşteri anketi yanıtlamıştır. Yanıtlanma oranı geçtiğimiz yıla göre yaklaşık 2,5 kat artmıştır.



732
Anket

732 müşteriye anket gönderilmiştir.

364
Yanıtlama

364 müşteri anketi yanıtlamıştır.

x2,5
Artış

Yanıtlama oranı geçtiğimiz yıla göre yaklaşık 2,5 kat artmıştır.

11

İNSAN KAYNAĞIMIZ, DEĞERLERİMİZ

- İNSAN KAYNAKLARI POLİTİKAMIZ
- İNSAN KAYNAKLARI İLKELERİMİZ
- İNSAN KAYNAKLARI VE GELİŞİM STRATEJİLERİ
- SÜREKLİ GELİŞİM ÜZERİNE KURULU PERFORMANS VE KARIYER YÖNETİM SİSTEMİ



Kurumsal Yapımız

28 Yıllık Sürdürülebilir Yolculuğumuz

Finansal Göstergeler ve Sürdürülebilirlik

Sürdürülebilirlik Raporu Hakkında

Sürdürülebilirlik Vizyonumuz, Stratejilerimiz, Taahhütlerimiz ve Paydaşlarla Diyalog

Kurumsal Yapımız

Tepe Savunma Kalite ve Risk Yönetimi

Müşterilerimiz İle Bir Bütünüz

İnsan Kaynağımız, Değerlerimiz

Tepe Akademi Uzaktan Eğitim Platformu

Tedarikçilerimiz

Topluma Katkımız

Birleşmiş Milletler Sürdürülebilir Kalkınma Amaçlarına Katkılar

İNSAN KAYNAĞIMIZ, DEĞERLERİMİZ

İNSAN KAYNAĞIMIZ, DEĞERLERİMİZ Sosyal Sürdürülebilirlik

İnsan Kaynakları Politikamız

İnsan Kaynakları Yönetim politikası, Bilkent Holding değerleri doğrultusunda geliştirilmiştir.

Bu kapsamda, çalışanların seçiminde adayların; çağdaş, Atatürk ilke ve inkılaplarına bağlı, yeniliklere ve değişime açık, girişimcilik yeteneğine sahip, enerjik, kendini ve sistemi geliştirmeyi hedefleyen, konusunda uzman, bilgi, beceri ve deneyime sahip kişiler olmalarına önem veren bir politika belirlemiştir.

Çalışanları, kişisel yeteneklerinin gelişimi için desteklemek, şirket politikası ve hedefleri doğrultusunda organizasyon yapısını dinamik tutmak ve değişimlere hazır olmayı sağlamak Tepe Savunma İnsan Kaynakları politikalarının önceliğidir.

Yönetim anlayışı, "İNSANA SAYGI"ya dayandığından dolayı tüm çalışanlar söz söyleme ve bilgi edinme hakkını kullanmaktadırlar. Bu amaçla iç iletişimin etkinliğine özel önem verilmekte ve çalışan algılamaları bire bir veya toplu görüşmelerle izlenmektedir.

İnsan Kaynakları İlkelerimiz

İnsan kaynakları çalışma prensipleri, şirketin bütün paydaşları için memnuniyetlerini, mutluluk ve bağlılıklarını artıracak, sürekli gelişimlerini destekleyecek yaklaşımları belirlemekte ve uygulamaktadır. Şirket çalışanları da verimliliği artırmak, hizmetleri yalınlaştırarak müşteri memnuniyeti ve çalışan mutluluk ve bağlılıklarını daha da ilerilere yükseltme maksadıyla iyileştirme projelerinde yer almaktadır.

Tepe Savunma İş Etiği Kılavuzu'nda yer alan "ÇALIŞANLARA SAYGI" başlığı altında, İnsan Kaynakları Prensipleri ifade edilmektedir. Ayrıca 2019 yılında, Tepe Savunma, Etik ve İtibar Derneği ile Birleşmiş Milletler Küresel İlkeler Sözleşmesi'nin özünü oluşturan 10 temel ilkeyi de içeren "Etik Beyannamesini" imzalamış, derneğin üyeleri arasında yerini alarak, politikaları arasına iş etiği değerlerini de eklediğini beyan etmiştir.

01

Tepe Savunma İnsan Kaynakları Temel İlkeleri

- Çalışanlarla olan ilişkilerimizde insan haklarına saygılı, dürüstlük, 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.
- İş yerinde ırksal, dinsel ya da cinsel taciz sayılabilecek davranış ya da eylemlere izin vermeyiz.
- Yazılı olmayan geleneksel iş ve ahlak kurallarının, şirket içinde ve dışında uygulanması için çalışırız.
- Reşit olmayan kişileri (çocuk) istihdam etmeyiz.
- Çalışanlarımızı rızaları olmaksızın çalıştırmayız.
- Her türlü insan hakları ihlalden kaçınır, insan haklarına saygı gösterir, insan hakları ihlallerinin önüne geçilmesi için gerekli tedbirleri alırız.

02

Şeffaf ve Hesap Verebilir İnsan Kaynakları Yönetimi

Önceleri çağrı merkezi üzerinden oluşturulan iletişim ortamı, 2021 yılında kullanıma sunulan ve ihtiyaçlara göre geliştirilen Tepe Yardım uygulaması (chatbot) ile birlikte dijital ortama taşınmıştır.

Tepe Yardım tüm çalışanların, Tepe Savunma Yönetimine düşünce görüş, talep ve önerilerini iletebildiği ve iletikten en geç 48 saat içerisinde de kendilerine geri dönüş yapılabildiği şeffaf ve erişilebilir bir iletişim ortamıdır. Saha çalışanları için Tepe Akademi (e-egitim platformu) ve ofis çalışanları için Tepeople (Bilgi ve İletişim Portalı) görüş ve önerilerin iletebileceği WEB kanallarıdır.

Bunlara ilave olarak resmi sosyal medya hesapları da alternatif iletişim kanallarıdır.

Diğer yandan, müşteri ile birlikte kariyer yönetimi ve yetenek yönetimi kapsamında değerlendirme merkezi uygulamaları ve yetkinlik bazlı mülakatlar akabinde bireysel rapor sunulması, adayın temel yetkinlikler bazında raporların üretilmesi ve bunun müşteri ile paylaşarak ortak terfi/görev değişikliği kararına varılması Tepe Savunma ve Güvenlik Sistemleri San. A.Ş.'nin tüm kariyer süreçlerini, paydaşlarının da görüşlerini sürece dahil ederek, en doğru kariyer ve yetenek yönetim politikalarını uygulamalarına imkan sunmaktadır.

• İnsan Kaynakları ve Gelişim Stratejileri

Tepe Savunma ve Güvenlik Sistemleri San. A.Ş., İnsan Kaynakları stratejileri de bu dönemde, dijital dönüşüme bağlı olarak değişim göstermiştir. Aslen Tepe Savunma'nın daha önceki yıllarda da teknolojik alt yapıya ve yenilikçiliğe önem veren vizyonu ile dijital dönüşüm sürecine İnsan Kaynakları stratejilerinin entegrasyonu daha kolay gerçekleşebilmiştir.

İş yapış biçimlerinin değişmesiyle birlikte, farklı iş yapış tarzları ortaya çıkmış, yeni ve farklı ihtiyaçlar ve sorunlar söz konusu olmuştur. Tepe Savunma stratejilerine bağlı kalarak, Tepe Savunma İnsan Kaynaklarının kullandığı araçlar ve çalışan paydaş grubu ile kurduğu iletişim noktaları büyük değişim göstermiştir.

Örneğin daha önce sayfalarca kağıt çıktısına sebep olan, farklı şehirlerden seyahat ederek belli bir noktada bir araya gelen katılımcılarla ve toplantı odalarında gerçekleştirilen değerlendirme merkezi süreçleri, yerini dijital ortamlarda gerçekleştirilen toplantılara bırakmıştır. Tüm bu değişim ile birlikte, kağıt kullanılmayan, kimsenin seyahat etmediği, dijital ortamlarda iş toplantıları gerçekleştirilmeye başlamıştır.

Bununla birlikte, her zaman "insanı" iş yapış süreçlerinin odağına alan Tepe Savunma İnsan Kaynakları Birimi, bu yeni iş sürecinde, çalışanların "Motivasyon" ve "Ruh Sağlığı" konularını da paralel olarak takip etmeye başlamıştır.

Uzaktan çalışma şartlarında, çalışanın kendisini nasıl motive edeceği üzerine araştırmalar yapılmıştır. Şirket psikoloğu ile birlikte "Motivasyon Uygulamaları" kurgulanmış ve hayata geçirilmiştir. Çalışanlarda çok olumlu geri dönüşler alınmıştır. Bir arada çalışma ortamında uzak kalınan 2020-2021 yılları için, daha fazla iş dışı konularda bir araya gelmek sureti ile ruh ve akıl sağlığının korunmasına katkı sağlanmıştır.



• Uygulamanın 4 Disiplini 4DX Projesi

Şirketin stratejik hedeflerine sürdürülebilir bir şekilde ulaşmasını destekleyecek yeni bir disiplin olan "4DX-Uygulamanın 4 disiplini" projesi, devamlılığı olan bir projedir. Şirketin stratejik hedef geliştirme ve ulaşma aracı olarak, kurum kültürü haline getirilmiştir. Her yıl başında, 4DX kapsamında şirket çalışanları bir araya gelerek, şirket için "olmazsa olmaz hedefleri" ve bu hedeflere nasıl ulaşılabileceğini belirlemek ve kaldıraçlar çalışılmaktadır. Sonrasında her hafta ve ay sonlarında gerçekleştirilen takip toplantıları ile gelinen noktanın hizalandığı, daha ileriye gelebilmek için fikir parklarının ve yeni taahhütlerin belirlendiği bir süreç ile gelişim sağlanmaktadır.

İNSAN KAYNAĞIMIZ, DEĞERLERİMİZ

Sürekli Gelişim Üzerine Kurulu Performans ve Kariyer Yönetim Sistemi

01

İnsan Kaynakları Kariyer Planlamaları

İşe alım süreci sırasında adaylar, Bilkent Holding değerlerine ve pozisyonun gerektirdiği deneyim ve yetkinliklerine göre yapılandırılmış mülakat ve işe alım sürecine tabi olmaktadır. 2-4-6 aylık takiplerle uyum, performans ve katkı açısından değerlendirilmektedirler.

Bilkent Holding ve Tepe Savunma kültürünü benimsemiş başarılı çalışanlar, grup şirketleri içerisinde kariyer fırsatlarını değerlendirmeleri için cesaretlendirilebilmektedirler. 2017 yılında uygulamaya alınan bu kariyer çalışması ile öncelikle ihtiyaç duyulan insan kaynağını, bilgi ve deneyim sahibi iç insan kaynağından sağlayabilmektedir. Söz konusu kariyer fırsatları, Bilkent Hizmet Grubu şirketlerindeki pozisyonlar için de geçerlidir.

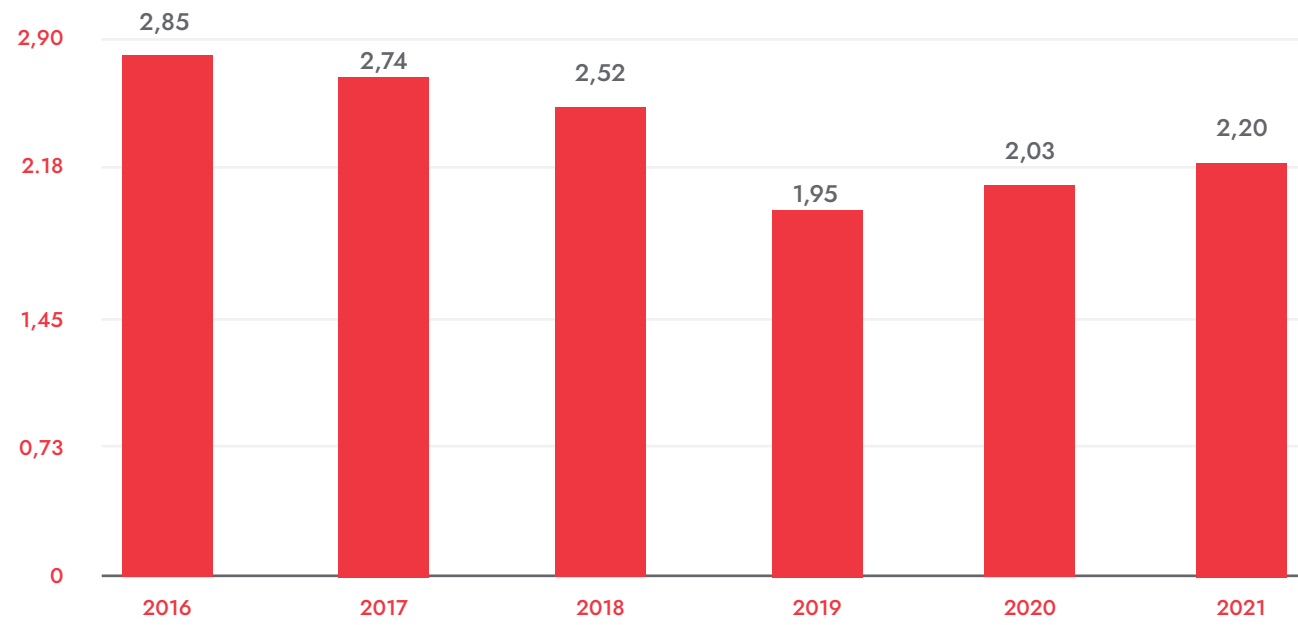
02 Eğitimde Süreklilik

Tepe Savunma, Bilkent Holding'in sahip olduğu değerlere sahip çıkan kurumsal yönetim anlayışı ve değerleri ile, çalışanları için de süreklilik gösteren eğitim ve gelişim politikalarını temelinde çalışmalarını planlamaktadır. Bu kapsamda 28 yıldır devam ettirdiği eğitim ve gelişim faaliyetlerini, 2016 yılında, gelişen Dünyanın teknolojik gelişmelerine bağlı olarak geliştirdiği TEPE AKADEMİ platformu üzerine taşımıştır. TEPE AKADEMİ kapsamında sunulan eğitimler gerek Tepe Savunma çalışanları gerek ise de Tepe Savunma çalışanları harici kişi ve kurumlara da sunulabilmektedir.

Tepe Akademi içerikleri sadece kişilerin mesleki gelişimleri kapsamında değil, kişisel gelişim eğitimlerini ve ekonomik sosyal ve çevresel sürdürülebilirlik kapsamında gelişimlerini sağlayabilecek eğitimleri de kapsamaktadır. Çalışanlara verilen eğitimlerin, Tepe Savunma iş sonuçlarına yansımaları ve etkileri de ayrıca analiz edilmekte ve elde edilen sonuçlar göstermektedir ki; eğitimler, şirket başarılarını olumlu yönde geliştirmektedir. Öte yandan, eğitim alan çalışanların yetkinlikleri de güçlenmekte ve yıllar itibari ile takip edildiğinde, giderek yükselen bir "Performans Yönetim Sistemleri Yetkinlik Sonuçları" elde edildiği gözlemlenmektedir. Tüm bu eğitimler ve gelişimler, Tepe Savunma değerleri olan çalışan iç paydaş grubunun, sosyal sürdürülebilirliklerine ve artan yetkinlikleri ile ekonomik sürdürülebilirliklerine olumlu yönde katkı sağlamaktadır.

Tepe Savunma, en büyük değerini insan kaynağı olduğu bilinci ile çalışanlarının kişisel ve mesleki gelişimlerine ciddi yatırımlar yapmaktadır. Bu eğitim ve gelişim programları ile desteklenen çalışanların yetkinlikleri de daha üst seviyelere taşınmaktadır.

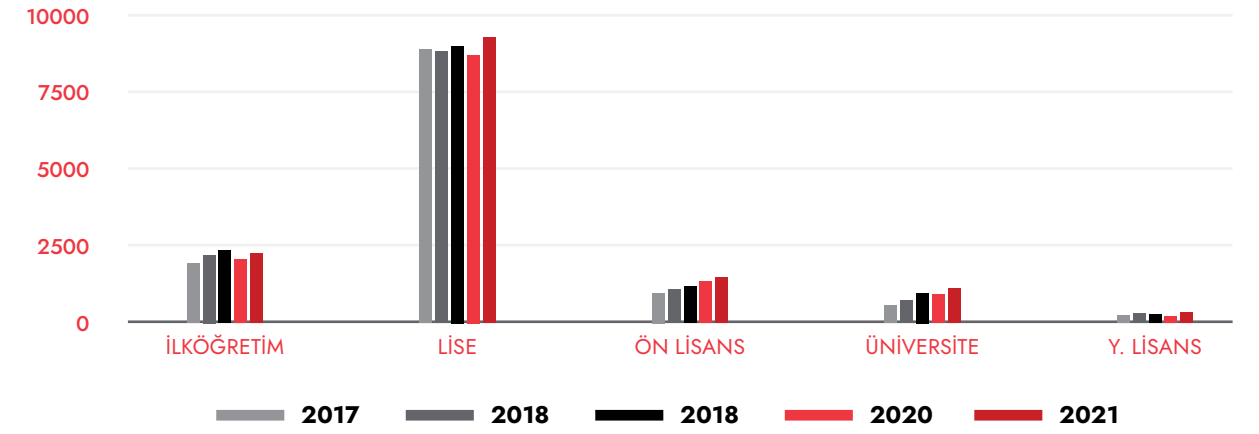
Performans Yönetim Sistemi Sonuç Detayları



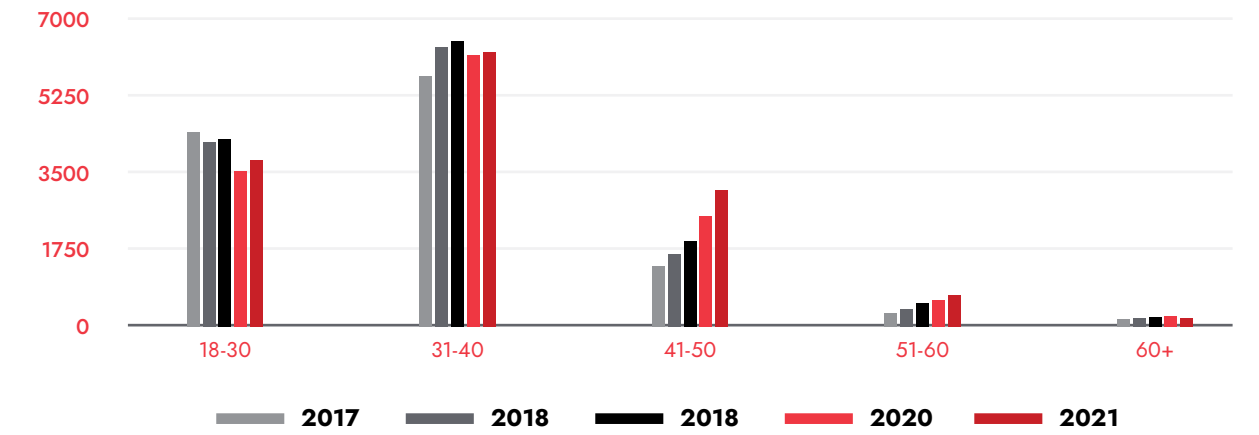
İNSAN KAYNAĞIMIZ, DEĞERLERİMİZ İnsan Kaynaklarının Değerlendirilmesi

01 Özel Güvenlik Görevlisi Demografik Değerlendirme

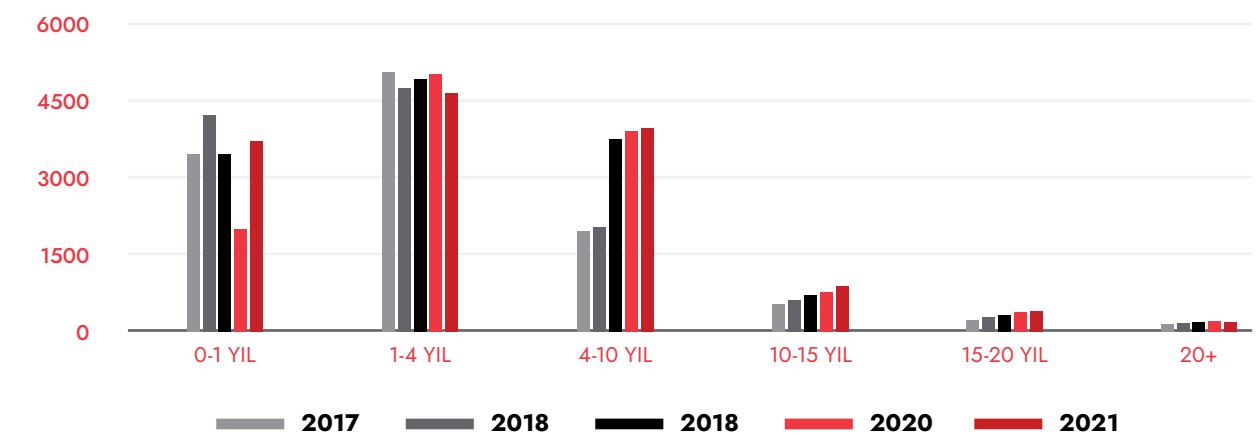
Öğrenim Durumları



Yaş Dağılımı



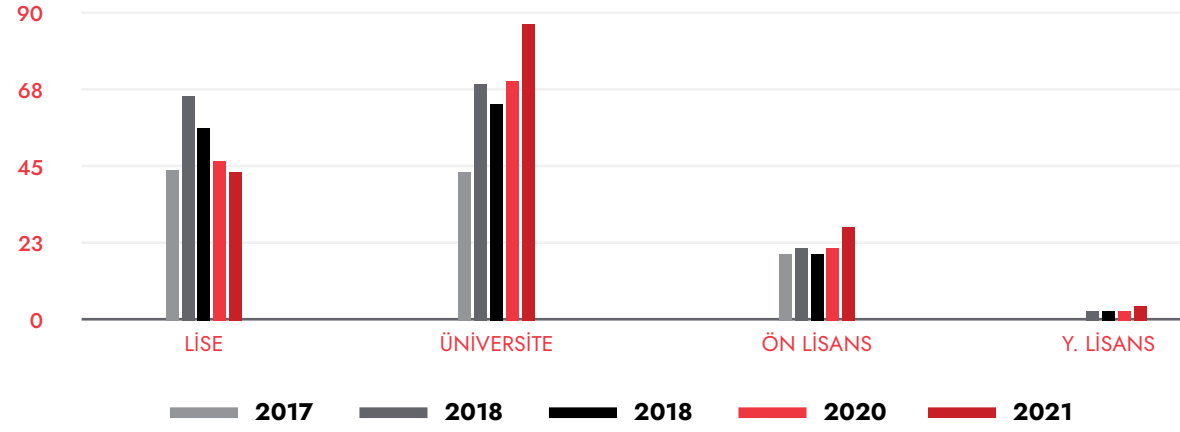
Çalışma Süresi



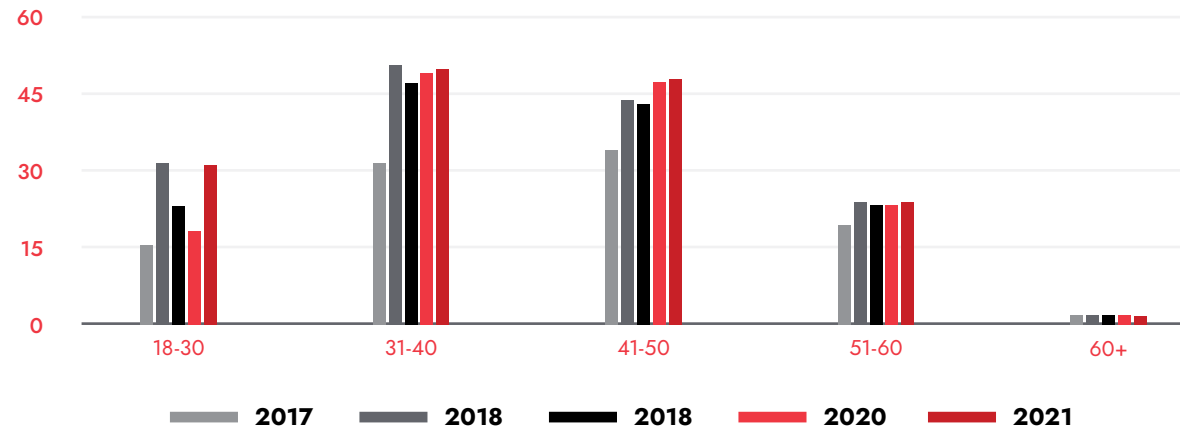
02

Ofis Çalışanı Demografik Değerlendirme

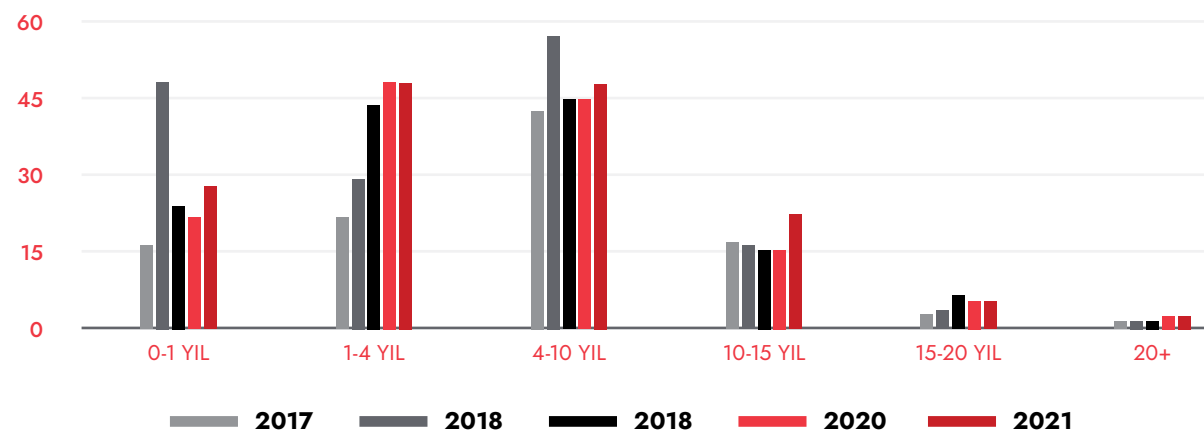
Öğrenim Durumları



Yaş Dağılımı



Kıdem Tablosu



İNSAN KAYNAĞIMIZ, DEĞERLERİMİZ

Çevre Odaklı Arşiv ve Kayıt Sistemi ile İnsan Kaynakları Takibi

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 şirket ile firması işbirliği yapılmıştır ve çalışmalara devam edilmektedir.

2022 yılında İnsan Kaynaklarının kağıt gerektiren süreçlerinin dijital ortamdaki yürütülmesi ve yönetilmesi, kağıttan bağımsız işe alım ve özlük işlemleri sürecinin hayata geçirilmesi planlanmaktadır.

İNSAN KAYNAĞIMIZ, DEĞERLERİMİZ

LEtsGO (Lider Eğitim Gelişim Okulu)

Tepe Savunma, bugün için olduğu kadar, gelecek dönemler için de çalışanlarının uzmanlık alanlarındaki gelişmelerini planlamaktadır.

Gelecek 3 yıl sonrası için de ihtiyaç duyulacak İnsan Kaynağı planlanmasını gerçekleştirerek yol haritasını çizmektedir. Bu amaçla Tepe Savunma bünyesinde, "LEtsGO (Sahadan Yönetici Yetiştirme) ve Liderlik Gelişim Akademileri" kurulmuş ve eğitim, gelişim ve kariyer yolculuğu bu kurgularla iç kaynaklar için zenginleştirilmiştir.

Çalışanların kariyer planlamalarını gerçekleştirebilmek için, yönetim ekibinin potansiyelleri ve yetenekleri profesyonel bir yaklaşım ile değerlendirilmekte, ileride oluşabilecek Tepe Savunma ihtiyaçları göz önüne alındığında, gelecek vaat eden potansiyel yöneticiler için yönetici yetiştirme havuzları kurularak yatırım yapılmaktadır. "LEtsGO (Lider Eğitim ve Geliştirme Okulu)" kapsamında, hem e-öğrenme hem de sınıf içi eğitim ve iş süreçleri eğitimleri ile yatırım yapılan bir potansiyel listesi oluşturulmuştur. Aynı zamanda kritik pozisyonlar için yedekleme projesi, 2018 yılında tamamlanmış, Liderlik Gelişim Akademisinin temelleri de bu amaçla atılmıştır.

LEtsGO projesi süreç takipleri de artık dijital ortamda gerçekleştirilmektedir. Bu kapsamdaki uygulamalar, 2020 yılı başında dijital ortama taşınmıştır. Aynı zamanda, yönetim tarzında da bazı değişiklikler söz konusu olmuştur. Ancak daha az kağıt israfı, daha az seyahat eden yönetici ve azami fayda ile bu proje başarı ile devam ettirilmiştir. 2021 yılında, tüm görev değişikliği ve terfi süreçleri için bu uygulamaların yapılması ve yine beyaz yakaların bu süreçten geçerek kariyer planlarının oluşturulması gerçekleştirilmiştir.

İNSAN KAYNAĞIMIZ, DEĞERLERİMİZ

Tepe Savunma ve Güvenlik Sistemleri San. A.Ş. Yönetim Gözden Geçirme Toplantıları

Yılda 1 kere tüm yönetici kadrosunun katılımı ile, hedef ve stratejilerin belirlendiği ve paydaşlardan gelen girdilerin tartışmaya sunulduğu "Yönetim Gözden Geçirme (YGG)" toplantısı, 3 ayda bir "Üst Yönetim Toplantıları (ÜYT / Q)" düzenlenmektedir.

Alınan kararlar, yıl boyu takip edilmektedir. Yönetim toplantılarında stratejik hedeflerin, performans değerlendirmeleri ve risk envanteri analizi yapılmaktadır.

Liderler Tepe SYS programı üzerinden şirketin performansını izlemektedirler. Tepe Savunma'nın, sürdürülebilir bir şekilde sahip olduğu hedefleri, başarı ile yerine getirmesi ve geleceğe uzanan yolda, tüm çalışanları ile güçlenerek ilerlemesi sürdürülebilir geleceğin bir parçasıdır ve bu süreçte Tepe Savunma'nın, her kademedeki "Liderlik" sorumluluklarını başarı ile yerine getirmektedirler.

İNSAN KAYNAĞIMIZ, DEĞERLERİMİZ

Çalışan Takdir ve Ödüllendirme Sistemi

Faaliyet alanı itibarıyla insan gücü çok büyük önem taşıdığı için, prim sistemi kapsamında; gerek operasyon gerekse destek birimleri için konulmuş olan hedeflere ulaşma derecesine göre her 6 aylık dönemde Operasyon Yöneticileri ve Destek Birimleri personelinden başarılı olanlar prim ile ödüllendirilmektedir.

Operasyon birimi için müşteri ve çalışan memnuniyeti odağı ile belirlenen kriterlere göre değerlendirmelerin yapıldığı ve başarılı çalışanların ödüllendirildiği "Şampiyonlar Kulübü" uygulaması 2020 yılında hayata geçirilmiştir. 2021 yılı bitmiş yıl olduğu için planlanana değil bitmiş ifadesi gelmelidir.

Terfi alan çalışanların ailelerine, çocuk ve eşlerine, İnsan Kaynakları tarafından "terfi-tebrik" yazısı iletilmekte ve bu çalışanların bu başarıları aileleri ile de paylaşılmaktadır.

İNSAN KAYNAĞIMIZ, DEĞERLERİMİZ

Çalışanlar İle Diyalog

İnsan Kaynakları'nın düzenli olarak gerçekleştirdiği saha proje ziyaretleri, ziyaretler sırasında saha çalışanlarına uygulanan memnuniyet anketi çalışmaları, 2 yılda bir bağımsız bir firma tarafından bütün Tepe Savunma çalışanlarına uygulanan çalışan mutluluk ve bağlılık anketleri ve bu anket sonuçlarına göre hızlı ve sürdürülebilir aksiyonlar alınabiliyor olması, Tepe Savunma'nın en büyük değeri olan "çalışanları" ile diyaloglarını başarılı bir şekilde, geliştirerek sürdürmesini sağlamaktadır.

Tepe Yardım ve Tepe Akademi Çalışanların yönetim ile iletişim kurduğu etkin kanallardır.

İNSAN KAYNAĞIMIZ, DEĞERLERİMİZ

Feedback 365 Gün Geribildirim Projesi

Yetkinliklerin sadece yılda bir kez performans sisteminde, "Çalışan Mutluluğu ve Bağlılığı" ve İç Müşteri Memnuniyetinin ise 2 yılda bir yapıldığı uygulama, "FEEDBACK" Mobil Uygulama ürünü ile, 365 gün geribildirim yapılabilecek kurguya getirilmiştir. Uygulama öncelikle idari kadrolar için kurgulanmış olup 2021 yılında saha çalışanlarının hizmetine sunulmuştur.

Bu proje ile amaç, iç müşterinin beklentilerine hızlı aksiyon alabilmek ve geribildirim frekansını sıklaştırmaktır. Ayrıca telefonlara yüklenebilen bir uygulama olması sebebiyle her an kullanılacak bir çözümdür. Diğer yandan iç paydaşın, sorunlarına anlık çözüm geliştirilebilmekte ve çalışanlara pozitif deneyim imkânı sunabilmektedir.

Söz konusu proje, hiyerarşiden bağımsız, sadece ast-üst ilişkisi üzerine değil, tüm Tepe Savunma çalışanlarının hizmet aldığı, kişi ile ilgili yetkinlik, iletişim ve iş akışı boyutlarında hizmet kalitesi, ofislerdeki fiziki ortamdan, temizlik, güvenlik, teknik, havalandırma vb. konulara kadar geribildirim iletebildiği, gelen geri bildirim ilgili birimlere aktarıldığı ve gerekli aksiyonların hızlı bir şekilde alınarak, geribildirim dönüş yapılabildiği bir kurguda planlanmıştır.

2020 yılında "Çalışan Memnuniyeti (ÇMA)" sonuçlarında salgın gibi zorlu bir döneme rağmen, %9 iyileşme sağlanmış olup, 2021'de bu ÇMA iyileşme %10 dur. Ayrıca tüm şirket çalışanlarının şikayetleri, 444'lü "Çalışan Memnuniyeti (ÇM)" hatlarının yanı sıra şirket web sitesinden ve e-öğretim öğrenme dijital platformu olan Tepe Akademi üzerinden alınmaktadır. 2021 yılında, çalışan şikayetlerinin daha hızlı alım ve çözülmesi desteklenmiş olup, "Tepe Yardım (ChatBot)" projesi "İş Geliştirme ve Yatırım" birimi ile koordineli olarak hayata geçirilmiştir.



Amaç, iç müşterinin beklentilerine hızlı aksiyon alabilmek ve geribildirim frekansını sıklaştırmaktır.

İNSAN KAYNAĞIMIZ, DEĞERLERİMİZ "Kulağımız Sizde" Projesi

"Kulağımız Sizde" projesi, saha çalışanlarının talep, öneri ve şikayetlerini birebir ve yüzyüze Genel Müdür'e ya da Genel Müdür Yardımcısı (Operasyon)'na iletmek üzere 2016 yılından bu yana 2-3 ayda bir düzenlenen görüşme seanslarıdır. Salgın sebebi ile 2020 yılından itibaren görüşmeler on-line olarak görüntülü ve birebir devam ettirilmiştir.

Görüşme tarihleri SMS ile tüm çalışanlara duyurulmakta ve başvurular on-line olarak toplanmaktadır. Sonrasında da Tepe Savunma Genel Müdür Yardımcısı ve çalışan arasında görüşme randevusu oluşturulmaktadır.

İNSAN KAYNAĞIMIZ, DEĞERLERİMİZ BiZ1iz - Tepe Savunma Yönetimi'nin Proje Ziyareti ve Projede Fiilen Görev Yapması

Tepe Savunma Yönetim kadrosu, saha çalışanları ile empati kurabilmek, çalışanların sorunlarını yerinde görebilmek ve çözümler üretebilmek için, "Biz1iz" projesi ile "SEN OLSAM" demektedirler.

Genel Müdür dahil tüm Tepe Savunma Üst Yönetimi, bu ziyaretlerinde ünvanlarından bağımsız olarak güvenlik görevlisi rolünü üstlenmekte, üniforma giyip çalışanlar ile birlikte projede görev yapmakta ve ziyaretleri süresince eşleştirildikleri güvenlik görevlileri ile birlikte nöbet tutmakta, devriye atmakta, kontrol noktalarında kontroller yapmakta, güvenlik açıklarını ve profilleri analiz etmektedirler.

Bu ziyaretlerde yöneticiler ayrıca çalışanların dilek, öneri ve şikayetlerini yerinde dinlemektedirler.

Ziyaret sonrasında yapılan kısa toplantı ile gözlemler Genel Müdür ile paylaşmakta, hemen alınması gereken aksiyonlar ve geliştirilmesi gereken önlemler ve projeler belirlenmektedir.

Biz1iz ziyaretleri, her 3 ayda bir, farklı şehirlerdeki projelerde gerçekleştirilmektedir ve Türkiye'nin çeşitli yerlerindeki çalışanlar ile bu şekilde iletişim kurulmasına özen gösterilmektedir.

Salgın şartları ve kısıtlamaları nedeniyle 2020 yılında gerçekleştirilemeyen ziyaretlere 2021 yılının ikinci yarısından itibaren tekrar başlanmıştır.

M1 Konya AVM



Kulesite Konya AVM



Kumport Liman İşletmeleri

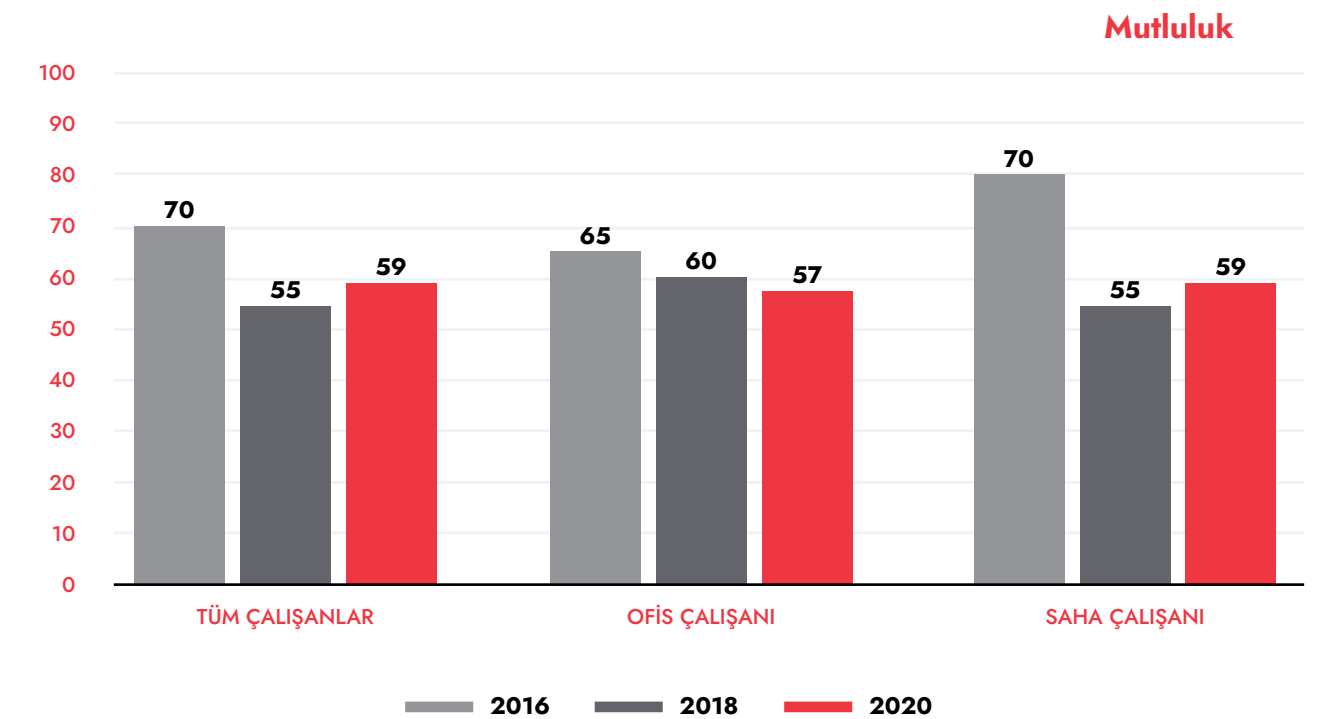


İNSAN KAYNAĞIMIZ, DEĞERLERİMİZ Çalışan Mutluluğu

"Çalışan Mutluluk ve Bağlılık Anketleri" ile, çalışma ortamının, çalışanların işlerini başarı ile gerçekleştirebilmeleri için uygunluğu, sağlık ve iş güvenliği koşullarının yeterli olup olmadığı, çalışanların niteliklerine, işe ve piyasa koşullarına uygun maaş ve ücretlendirme politikasının var olup olmadığı, adil bir ücret düzeninin varlığı, çalışanlara tanınan sosyal hakların yeterliliği, çalışanların yaptıkları işle ilgili olarak ve ayrıca kişisel gelişimleri ile ilgili eğitimler alıp almadıkları ve bu eğitimlerden duydukları memnuniyetleri, şirket politika ve prosedürlerinin, tüm çalışanlara eşit uygulanmakta olup olmadığı gibi konulardaki konulardaki memnuniyet dereceleri ölçümlenmektedir. Sosyal Sürdürülebilirlik için büyük önem taşıyan "Çalışan Mutluluğu ve Bağlılığı", Tepe Savunma'nın geleceğe dönük sürdürülebilir hedefleri arasındadır.

2020 yılı "Çalışan Mutluluğu" anketi değerlendirmesine göre, tüm çalışanlar (ofis ve saha çalışanları) nezdinde, çalışan mutluluğunun arttığı tespit edilmiştir.

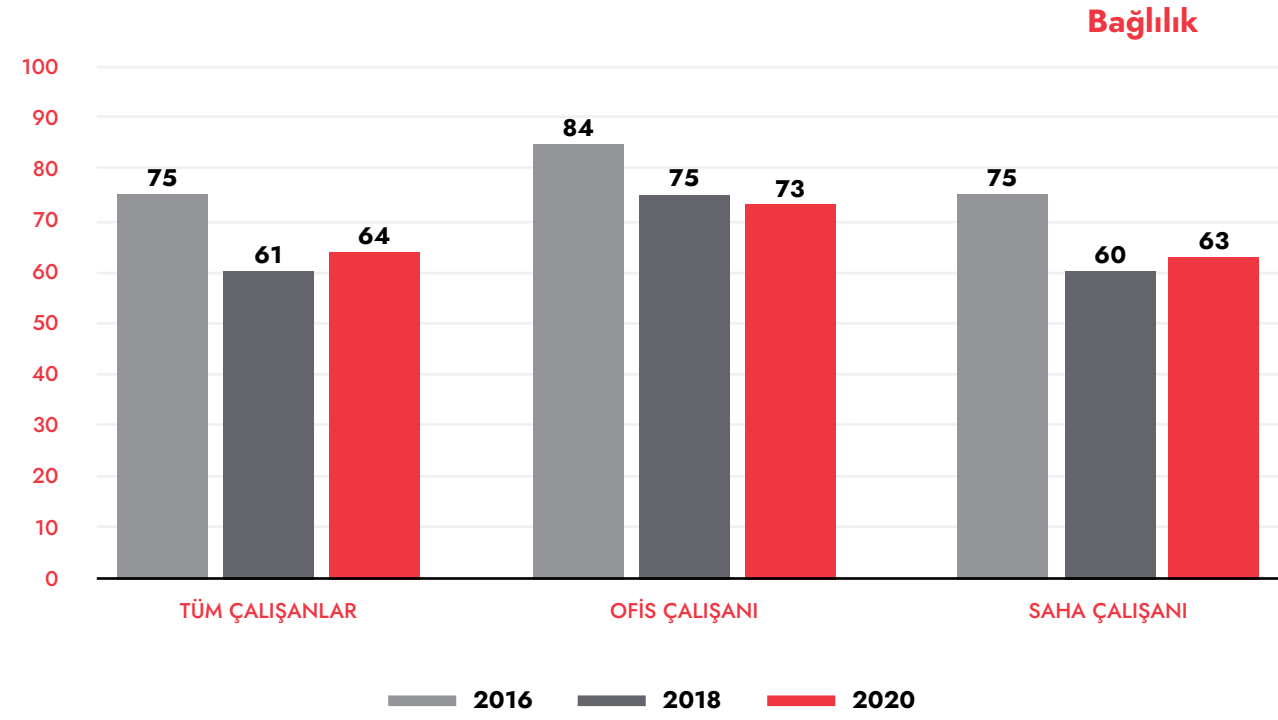
Çalışan Memnuniyeti skorları 2022 Kasım ayında güncellenmiş olacaktır.



İNSAN KAYNAĞIMIZ, DEĞERLERİMİZ

Çalışan Bağlılığı

Çalışan Bağlılığı skorları 2022 Kasım ayında güncellenmiş olacaktır.



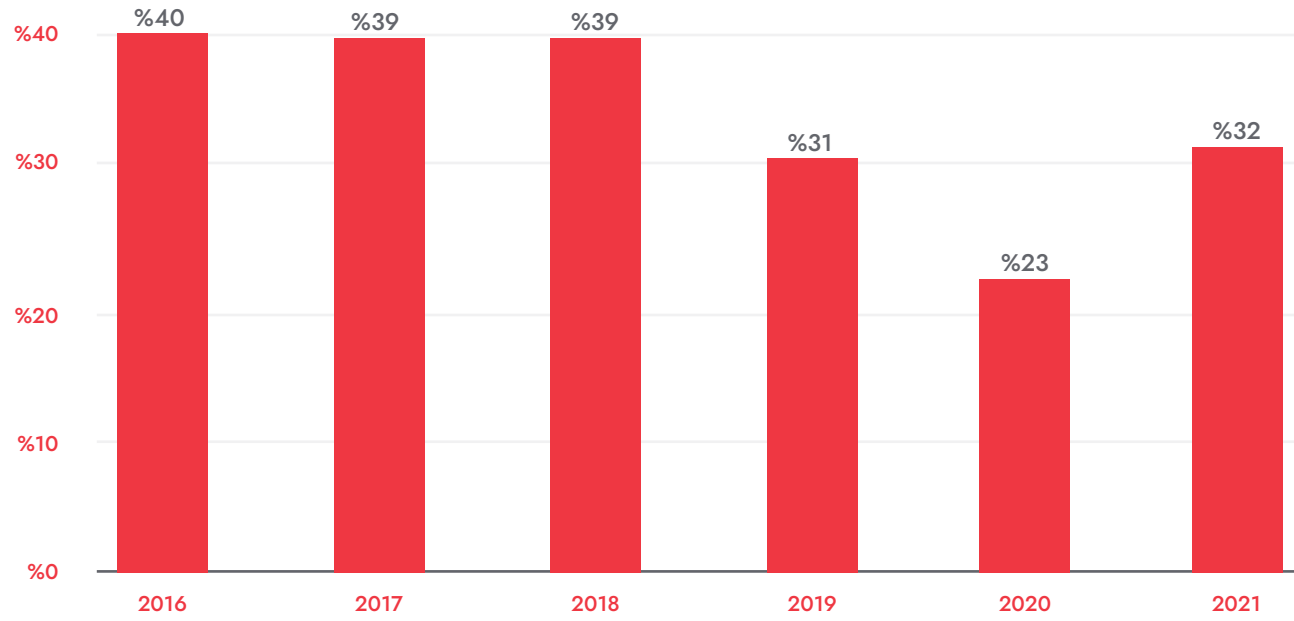
Devir oranını düşürmek, bağlılık ve aidiyeti artırmak amacıyla çalışanlar ile iletişim kanallarımızı sürekli açık tutmak, onların sesine kulak vermek ve sorunlarını çözmek ana ilkelerimizden biridir. Bu ilke doğrultusunda tüm çalışanların dilek, talep, öneri ve şikayetlerini iletmelerini sağlamak ve 48 saat içerisinde çözüm bulmak için Tepe Savunma Çağrı Merkezi (444 7014) hizmetini çalışanların kullanımına sunulmuştur. 2021 yılında geliştirilen ve kullanıma açılan Tepe Yardım (chatbot) uygulaması ile bu hizmet dijital ortama evrilmiştir, 2022 yılının ilk çeyreğinden sonra tamamen buradan alınmaya başlanmış, TepeSYS ile entegre edilmiştir.

Bu iletişim kanalının kullanılması için çalışanlar düzenli gönderilen SMS'ler ile bilgilendirilmektedir.

İşten ayrılışları sırasında işten çıkış anketi yapılamayan saha çalışanlarına 2021 yılı sonlarından itibaren on-line anket gönderilerek işten çıkış sebeplerinin tespitine yönelik çalışmalara yeni bir boyut getirilmiştir. Öncesinde bu tespitler çağrı merkezinin raporlamaları üzerinden yapılmaktaydı.

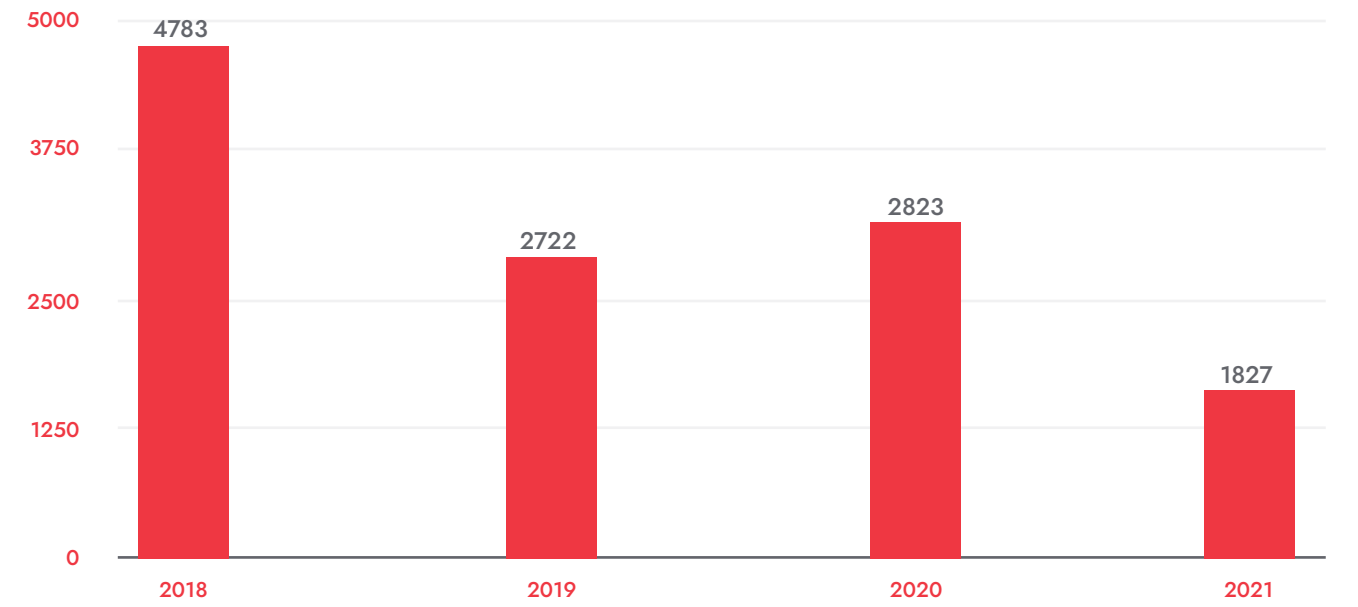
İNSAN KAYNAĞIMIZ, DEĞERLERİMİZ

Personel Devir Oranı



İNSAN KAYNAĞIMIZ, DEĞERLERİMİZ

Personel Şikayetleri



İNSAN KAYNAĞIMIZ, DEĞERLERİMİZ Çalışanlarımız ve Değer Kat Yaklaşımı

“Değer kat”, çalışanlarımızın yakın çevresinden tanıdığı, güvendiği ve çalışkanlığı ve dürüstlüğü ile kendisine kefil olduğu arkadaşlarının işe alınması için bize önerdiği bir aday öneri projesidir. Bu proje hem her bir çalışanımızın bizim için bir değer olmasından hem de onların “Marka Elçisi” olmaları anlayışından ortaya çıkmıştır.

Tepe Savunma, mevcut çalışanları aracılığıyla iş arayan ya da iş değiştirmeyi düşünen adaylara ulaşmayı ve çalışanlarının yeni insan kaynağı yaratmaya katkı sağlamasını hedeflemektedir. Bu yöntem ile kurum kültür ve değerlerine uygun adayları bünyesine katan Tepe Savunma, adayı öneren çalışanlarını da bu katkılarından dolayı ödüllendirilmektedir.

DEĞER KAT öneri sistemine nasıl başvurulacağı Tepe Akademi üzerinden görseller ve bilgilendirme duyuruları ve ayrıca SMS bilgilendirmeleri ile çalışanlara duyurulmaktadır. Ödül miktarı ve şekli değişen ekonomik koşullara göre güncellenmektedir.

2020 yılında öneri sistemine 235 kişi başvurmuş, bu başvurularda önerilen adayların 93’ü işe alınmıştır. 2021 yılında ise 350 başvurudan 103 kişi işe alınmıştır. Yıllara göre bilinirliği ve kullanımı artmıştır.



İNSAN KAYNAĞIMIZ, DEĞERLERİMİZ Çalışanlar İçin Anne Bebek Koçluğu Programı

Tepe Savunma, İstanbul ve Ankara ofislerinde görev yapmakta olan yeni anne olan yahut bebek bekleyen anne adaylarına dönük olarak, “Anne-Koçluğu” kapsamında kurum psikolog ve teknik antrenörler yardımı ile bilgilendirici eğitici programlar düzenlenmektedir. Programa yeni baba olan yahut eşi bebek bekleyen çalışanlar yahut eşleri de katılabilmektedir. Ayrıca Tepe Savunma çalışanlarının yeni dünyaya getirmiş oldukları bebekleri için “Hoşgeldin Hediyesi” olarak, TEMA Vakfı’na ağaç bağışı yapılmaktadır.

İNSAN KAYNAĞIMIZ, DEĞERLERİMİZ Ücretlendirme Politikası

Doğru işe doğru iş gücü istihdamı öncelikli politika olup, müşterilerin beklentilerini içeren hizmet kalitesini sağlamak adına risk analizleri ve keşifler yapılarak insan kaynağı planlaması ve buna bağlı ücret politikası belirlenmektedir. Ofis çalışanı için ise liyakat ve kademe sistemi baz alınarak Tepe savunma istihdam politikasına göre konumlama yapılmıştır. Çalışanların görev ve sorumluluklarını, operasyonel verimlilikle yerine getirmesi adına belirlenen standartlar uygulanmaktadır ve ücret yan haklar politikası belirlenmiştir.



12

TEPE AKADEMİ UZAKTAN EĞİTİM PLATFORMU

- ONLINE EĞİTİMLER
- EĞİTİM İÇERİKLERİ VE SÜRDÜRÜLEBİLİR KALKINMA AMAÇLARI
- TEPE AKADEMİ VE PAYDAŞLARA KATKILAR



Kurumsal Yapımız

28 Yıllık Sürdürülebilir Yolculuğumuz

Finansal Göstergeler ve Sürdürülebilirlik

Sürdürülebilirlik Raporu Hakkında

Sürdürülebilirlik Vizyonumuz, Stratejilerimiz, Taahhütlerimiz ve Paydaşlarla Diyalog

Kurumsal Yapımız

Tepe Savunma Kalite ve Risk Yönetimi

Müşterilerimiz İle Bir Bütünüz

İnsan Kaynağımız, Değerlerimiz

Tepe Akademi Uzaktan Eğitim Platformu

Tedarikçilerimiz

Topluma Katkımız

Birleşmiş Milletler Sürdürülebilir Kalkınma Amaçlarına Katkılar

TEPE AKADEMİ UZAKTAN EĞİTİM PLATFORMU

Tepe Akademi, sahip olduğu raporlama sistemi ile, sundukları eğitim hizmetlerine dair verileri hızlı ve şeffaf bir şekilde raporlayabilmektedir. Aynı şekilde, Tepe Akademi olarak, Tepe Savunma müşterilerine eğitim raporlaması yapılabilmektedir.

Tepe Akademi eğitimleri ile ilgili olarak, Tepe Savunma Çağrı Merkezine iletilen sorular, 24 saat içerisinde yanıtlanmaktadır. 2021 yılı içerisinde uygulamaya alınan "Tepe Yardım (Chatbot)" uygulaması ile en çok sorulan soruları, anında yanıtlayabilme yetkinliği elde edilmiştir. Gerek 444'lü hattan gerek Akademi şikayet öneri hattından gelen tüm olumlu olumsuz öneri, soru, tavsiye, şikayet ve teşekkür 24 saat içinde cevaplanıp paydaşların her talebini karşılayabilmek, Tepe Akademinin yönetim anlayışıdır.

Tepe Akademi olarak, eğitim kategorisine, eğitim tamamlanma oranına, eğitim başarısına, göre raporlar hazırlanabilmektedir. Şeffaf yönetim anlayışı ile, Tepe Savunma müşterileri de, Tepe SYS sistemi üzerinden bu raporlama sonuçlarını online görebilmektedir. Müşteriler projelerinde çalışan özel güvenlik görevlilerin hangi eğitimi aldığını ve oranlarını görebilmektedir. Ayrıca her eğitimin etkinliği, "eğitim sonu anketleri" ile de ölçümlenmektedir.

Tepe Akademi olarak kişilerin verilerinin güvence altında olması da büyük bir özen ile sağlanmaktadır.

Tepe Akademi, sadece web tabanlı olarak değil, çağın bir gereği olarak mobil eğitimler olarak da geliştirilmiştir. Pilot çalışmaların ardından, Tepe Akademi'nin mobil uygulaması yayınlanmıştır. Temel eğitimlerden başlayarak her türlü eğitime, mobil olarak da erişim olanaklı hale getirilmiştir. Dijital eğitimler, sınıf eğitimleriyle bağlanarak karma bir eğitim modeli oluşturulmuştur. Türkiye'nin tüm illerinde hizmet sunan Tepe Savunma, eşitlikçi eğitim anlayışı ile Tepe Akademi aracılığı ile, Türkiye'nin hemen her ilinde eğitim verme gerekliliklerini karşılayabilmektedir.

Tepe Akademi e-egitim uygulamasıyla, eğitim ile ilgili süreçlerde zamandan ve mekândan tasarruf elde edilebilmektedir. Çalışanların zamanlarını daha efektif kullanmaları sağlanabilmektedir. Tepe Akademi ile, tanımlanmış kullanıcılara, önceden belirlenmiş eğitim konuları belirli bir plan dahilinde online olarak verilebilmektedir. Kullanıcılar veya çalışanlar, internet erişimi olan her yerden, mobil cihazlar da dahil olmak üzere, kendilerine atanan eğitimlere erişim sağlayabilmekte ve eğitim alabilmektedirler. Çalışanların eğitim amacıyla bir araya gelme zorunluluğu ortadan kalkmıştır. Belirlenmiş eğitimlerin doğrudan katılımcıya ulaştırılabilmesi, eğitim uygulamalarının yaygınlaştırılması ve daha çok çalışana ulaştırılması sağlanabilmektedir.

Tepe Akademi Platformu online eğitimlerini, sadece Tepe Savunma çalışanları değil, Bilkent Holding grup şirket çalışanları ve Tepe Savunma'nın hizmet verdiği müşterileri de kullanabilmektedir. Raporun, "Müşterilerimiz ile Bir Bütünü" bölümünde, Tepe Savunma müşterilerinin bu eğitimleri hangi şartlar kapsamında kullanabildiği ayrıca açıklanmıştır.

2021 yılında, sektörel bazda otomatik atama sisteminin başlatılması ve webinar eğitimlerinin hızlı bir şekilde, iş yükünü azaltacak şekilde hizmete alınmıştır. 2021 yılı için öngörülen ve YGG ve ÜYT

toplantılarında Tepe Akademi planları kapsamında belirtilmiş hedefler hayata geçirebilmiştir ve 2022 yılı içinde %90 eğitim başarı oranının yakalanması hedeflenmiştir. Bu oran, 2016 yılından bu yana en büyük hedefdir. %90 eğitim başarı oranı, atanacak 239.000 eğitimin tamamlanma oranıdır.

Tepe Akademi olarak, yıllık eğitim takvimine göre eğitimler planlanmaktadır. Bu takvime göre, yılda zorunlu 12 ile 25 arası eğitim ataması yapılmaktadır ve bunların tamamlama oranı da takip edilmektedir. 2021 yılı için 183 farklı eğitim ataması gerçekleştirilmiştir.

Tepe Akademi 780 Farklı E-Eğitim ve 25 Farklı Sesli Kitap, 17 farklı video içerikleri ile hizmet vermektedir. 2021 Yılında 236.894 eğitim atanmış ve 213.323 eğitim tamamlanmıştır. Toplam Tamamlanma Başarı Oranı %90,05'tir.

Tepe Akademi olarak, yıllık eğitim takvimine göre eğitimler planlanmaktadır. Bu takvime göre, yılda zorunlu 12 ile 25 arası eğitim ataması yapılmaktadır ve bunların tamamlama oranı da takip edilmektedir. 2016 ile 2021 yılları arasında 444 farklı eğitim ataması gerçekleştirilmiştir.

2016 ve 2021 Yılları arasında, Tepe Akademi platformu üzerinden 453.218 eğitim atanmış ve 371.943 eğitim tamamlanmıştır. Toplam Tamamlanma Başarı Oranı %82,07'dir.

183
Eğitim Ataması

780
E-Eğitim

25
Sesli Kitap



”

2021 Yılında 236.894 eğitim atanmış ve 213.323 eğitim tamamlanmıştır. Toplam Tamamlanma Başarı Oranı %90,05'tir.

TEPE AKADEMİ UZAKTAN EĞİTİM PLATFORMU

Sürdürülebilir Kalkınma Hedefleri Kapsamında Tepe Akademi Online Eğitimleri

Tepe Savunma, Tepe Akademi ile daha çok kişiye, daha hızlı bir erişim sağlamanın ve çok çeşitli alanlarda eğitim hizmeti sunmasının yanı sıra, eğitimlerin içerikleri ile de kişilerin iş yaşamı dışındaki konulardaki gelişimlerine katkı sağlamaktadır.

Tepe Savunma, kurulduğu günden bugüne, yenilikçi, eğitime önem veren, disiplinli, etik değerlere ve yasal mevzuatlara bağlı değerleri çerçevesinde faaliyetlerini sürdürmüştür. Faaliyet alanının odağında insana hizmet yatmaktadır. Eğitim anlayışını sürekli geliştirmek, ulusal ve uluslararası kalite standartlarının devamlılığını sağlamak öncelikleridir. Bu öncelikleri elde edebilme amacı ile üzerinde büyük bir titizlikle çalışılan ve geliştirilen alanlardan bir tanesi de 1 Mart 2016 tarihinde hizmete aldığı Tepe Akademi Online Eğitim Portalı olmuştur.

Tepe Akademi Portalı ile Saha personeline eğitimler verilmektedir. 5188 sayılı yasa gereği verilen yetkilerin ve sorumlulukların personel tarafından en iyi şekilde kullanılmasına bu yöntem ile katkı sağlanmaktadır.



Tepe Savunma, kurulduğu günden bugüne, yenilikçi, eğitime önem veren, disiplinli, etik değerlere ve yasal mevzuatlara bağlı değerleri çerçevesinde faaliyetlerini sürdürmüştür.



TEPE AKADEMİ UZAKTAN EĞİTİM PLATFORMU

Tepe Akademi Eğitim İçerikleri ve Sürdürülebilir Kalkınma Amaçları

Tepe Akademi, Tepe Savunma çalışanlarına sağlamış olduğu mesleki bilgilendirme eğitimleri ile, iç paydaşları olan çalışanlarının gelişimlerine ve sosyal sürdürülebilirliklerine katkı sağlamaktadır. Aynı şekilde, Tepe Savunma sunmakta olduğu hizmetleri ile, dış paydaş grubunda yer alan müşterileri için de önemli sosyal sürdürülebilirlik kapsamında katkılar sunmaktadır. Tüm bunların yanı sıra, Tepe Akademi platformu içerisinde yer alan eğitim içerikleri, kişilerin günlük hayatlarında, aile hayatlarında ve kişisel gelişimlerine büyük destekler sunabilecek içerikleri de kapsamaktadır.

Ancak önemle vurgulanması gerekmektedir ki; özellikle Birleşmiş Milletler tarafından belirlenmiş olan 17 adet "Sürdürülebilir Kalkınma Amacına" yönelik olarak hazırlanmış çok önemli eğitim içerikleri yer almaktadır. Küresel ısınma, karbon ayak izi, susuzluk, salgın hastalıklar, doğal kaynakların verimli kullanılması üzerine ekonomik, sosyal ve çevresel değerlerini koruma amacı ile hazırlanmış içerikler ile sürdürülebilirlik konuları desteklenmektedir.

Tepe Akademi eğitimlerinden bazılarını bu kapsamda, kategori edilerek şu şekilde sıralanmıştır;

01

Çevre Kapsamındaki Eğitimlerden Bazıları

- Çevremiz
- Açık Kaynakların Trajedisi
- 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

02

İnsan Hakları ve Hukuk Kapsamındaki Eğitimlerden Bazıları

- Kişisel Verilerin Korunması Kanunu
- 1 Dakikada Bilgi Güvenliği
- Kişisel Verilerin Korunması Kanunu
- Fikri Mülkiyet Hakları
- İnsan Hakları ve Özel Güvenlik Hukuk

03

İş Sağlığı ve Güvenliği Kapsamındaki Eğitimlerden Bazıları

- İSG Yasal Mevzuat
- Biyolojik ve Psikososyal Risk Etmenleri
- Çalışanların Yasal Hak ve Sorumlulukları
- Ekranlı Araçlarla Çalışma
- Elektrik, Tehlikeleri, Riskleri ve Önlemleri
- Elle Kaldırma ve Taşıma
- Genel Konular Çalışma Mevzuatı ile İlgili Bilgiler
- Güvenlik ve Sağlık İşaretleri
- Hastalıktan Korunma Prensipleri ve Korunma Tekniklerinin Uygulanması
- İlk Yardım
- İş Ekipmanlarının Güvenli Kullanımı
- İş Kazalarının Sebepleri ve Korunma Prensipleri ile Tekniklerinin Uygulanması
- İş kazası ve Meslek Hastalığından Doğan Hukuki Sonuçlar
- İş Sağlığı ve Güvenliği Genel Kuralları ve Güvenlik Kültürü
- İşyeri Temizliği ve Düzeni
- Kimyasal, Fiziksel ve Ergonomik Risk Etmenleri
- Kişisel Koruyucu Donanım Kullanımı
- Meslek Hastalıklarının Sebepleri
- Parlama, Patlama, Yangın ve Yangından Korunma
- Tütün Ürünlerinin Zararları ve Pasif Etkileri
- ISO 50001:2018 Enerji Yönetim Sistemi
- İş kazası ve Meslek Hastalığından Doğan Hukuki Sonuçlar
- İş Yerinde Acil Durumlarla Başa Çıkabilme
- İtaatsizliğin İş Güvenliğine Etkisi
- Motorlu Taşıtlarda İSG
- Ofiste Ergonomi
- Sağlıklı Ofis Ortamları
- Solunum Tehlikeleri ve Korunma
- Tahliye ve Kurtarma
- Tehlikeli Madde Yönetimi ve Göz Solüsyonu Kullanma
- Temel İş Sağlığı ve İş Güvenliği
- Temizlik ve Hijyen (Yemekhane -Çay-Temizlik)

04

Etik ve Şeffaflık Konularındaki Eğitimlerden Bazıları

- İş Etiği
- İş Hayatında Etik
- Mobbing
- Suistimal

TEPE AKADEMİ UZAKTAN EĞİTİM PLATFORMU

Tepe Akademi ve Paydaşlara Katkıları

Tepe Akademi, Tepe Savunma'da pek çok paydaş grubu ile iletişim içerisinde ve paydaşların gelişimlerine önemli katkılar sunmaktadır. Tepe Akademi eğitimleri ile çalışanların, mesleki ve diğer konulardaki bilgilenmelerinin sağlanmasını yanı sıra, İnsan Kaynakları tarafından, çalışanlara ulaştırılması gereken bilgilendirmelerin ve duyuruların, Tepe Akademi linki sayesinde, tüm çalışanlara hızla ulaştırılması sağlanmakta ve hızlı aksiyon alınabilmesine imkân sunmaktadır.

Gerçekleştirilmesi gerekli geri dönüş amaçlı anketlerin, hızla çalışanlara ulaştırılması konusunda Tepe Savunma Kalite ve Risk yönetimi faaliyetlerine destek olunmaktadır. KVKK metinlerinin iletilmesi konusunda Tepe Savunma Hukuk birimi ile koordineli çalışılmaktadır. Tedarik yönetimine katkı sağlamak amacıyla personelin beden ölçüleri, Tepe Akademide sürekli aktif tutularak, hata payı düşürülmektedir.

Operasyon birimlerine katkı sunma konusunda ise, Özel Güvenlik Görevlisi kimlik kartlarının yenilenme tarih takibinde sms ve e-postalar ile hatırlatmalar sağlanmaktadır. Tepe Akademi, tüm bu iş süreç destekleri ile de eğitim hizmeti desteği sağlamanın yanı sıra Tepe Savunma paydaşları için sürekli faaliyet gösteren aktif bir platformdur.

Geleceğe dönük iyileştirmeler için de büyük önem taşıyan anket çalışmaları konusunda mevcut alt yapısı ile destek sunabilmektedir



13

TEDARİKÇİLERİMİZ

• TEDARİKÇİLERİMİZ İLE DİYALOG



Kurumsal Yapımız

28 Yıllık Sürdürülebilir Yolculuğumuz

Finansal Göstergeler ve Sürdürülebilirlik

Sürdürülebilirlik Raporu Hakkında

Sürdürülebilirlik Vizyonumuz, Stratejilerimiz, Taahhütlerimiz ve Paydaşlarla Diyalog

Kurumsal Yapımız

Tepe Savunma Kalite ve Risk Yönetimi

Müşterilerimiz İle Bir Bütünüz

İnsan Kaynağımız, Değerlerimiz

Tepe Akademi Uzaktan Eğitim Platformu

Tedarikçilerimiz

Topluma Katkımız

Birleşmiş Milletler Sürdürülebilir Kalkınma Amaçlarına Katkılar

TEDARİKÇİLERİMİZ

TEDARİKÇİLERİMİZ Tedarikçilerimiz ile Diyalog

Tepe Savunma, iş birliği kurduğu tedarikçilerini, Tepe Savunma stratejisi ve politikası ile uyumlu tedarikçiler arasından seçmektedir. Bu amaçla, “Tedarikçi Değerlendirme Prosedürü” oluşturmuştur ve tedarikçilerin belirlenmesinde bu prosedür uygulanmaktadır. ISO 9001 Standardı kapsamında, Satın Alma ve Kalite Müdürlükleri, tedarikçilerin seçim ve takip sürecinden sorumludur.

Tepe Savunma Satın Alma departmanı, talep eden bölümlere gereksinimleri karşılayacak kalitede en ekonomik seçimin yapılması için tedarikçilerle diyalog içerisindedir. Tepe Savunma ve tedarikçiler arasında iletişimin odak noktası olarak hareket etmektedir. Satın alma süreci için bilgi kaynakları (tedarikçi performansı, sipariş verileri, talep verileri vb.) oluşturmaktadır. Mükerrer alımlar, kayıplar, israf konusunda dikkatli davranmakta ve bu gibi durumlarda talep sahibi- lojistik biriminin bütünleşik şekilde sağlıklı yürümesini sağlamaktadır.

Hizmet alımı kapsamında çevresel faktörler göz önünde bulundurularak çıkan atıkların ve doğal kaynakların tüketim minimizasyonunun sağlanmasına özen gösterilmektedir. Genel Merkez bünyesinde İdari İşler Grup Müdürlüğü tarafından çıkan atıkların ayrıştırılması ve doğal kaynakların ölçümleri yapılarak Kalite Yönetim Sistemi'nde kayıt altına alınmaktadır. Bu doğrultuda şirket hedefleri de mevcuttur.

2021 yılında salgının devam etmesi sebebi ile, kişisel koruyucu ürünler (dezenfektanlar, maskeler, latexs eldiven, sperlik yüz koruma v.b.) için de satın alma yapmak üzere tedarikçiler ile çalışmalar devam ettirilmiş olup, temin edilen ürünler, Tepe Savunma proje alanlarına gönderilmiştir. Bu ürünlerin üretiminden sorumlu firmalardan kalite belgeleri ve diğer ISO, TSE vb. belgeler talep edilmektedir. Yıkanebilir bez maskeler için TSE belgesi ve K599 standartında belgeler istenmektedir. Normal standart cerrahi tıbbi maske için, ISO -CE-EN belgesi istenmektedir. Ayrıca tek kullanımlık cerrahi maske yerine, özel yıkanebilir belli standartları taşıyan bez maskeler üretilip, projelere gönderilmektedir.

Tepe Savunma Türkiye'nin 81 ilinde hizmet vermektedir. Hizmet verdiği şehirlerde ekonomiye katkı sağlamak için yerel tedarikçilerle iş birliği yapmaktadır. Tepe Savunma 16 ayrı şehirde 79 farklı Tedarikçiden hizmet/ürün olarak yerel tedarikçileri desteklemektedir.



”
Tepe Savunma 16
ayrı şehirde 79
farklı Tedarikçiden
hizmet/ürün olarak
yerel tedarikçileri
desteklemektedir.



14 / TOPLUMA KATKIMIZ



Kurumsal Yapımız

28 Yıllık Sürdürülebilir Yolculuğumuz

Finansal Göstergeler ve Sürdürülebilirlik

Sürdürülebilirlik Raporu Hakkında

Sürdürülebilirlik Vizyonumuz, Stratejilerimiz, Taahhütlerimiz ve Paydaşlarla Diyalog

Kurumsal Yapımız

Tepe Savunma Kalite ve Risk Yönetimi

Müşterilerimiz İle Bir Bütünüz

İnsan Kaynağımız, Değerlerimiz

Tepe Akademi Uzaktan Eğitim Platformu

Tedarikçilerimiz

Topluma Katkımız

Birleşmiş Milletler Sürdürülebilir Kalkınma Amaçlarına Katkılar

TOPLUMA KATKIMIZ

Tepe Savunma, 360 Derece Güvenlik Çözümleri alanında faaliyetlerini gerçekleştirirken, kendi ekosistemi içerisindeki paydaşlarının da sürdürülebilir gelişimlerine katkı sunmaktadır.

Güvenlik sektörünün gelişimi için de çalışmalar da bulunan Tepe Savunma, Tohum Otizm Vakfı ile geliştirdiği uzaktan eğitim platformu ile kurumsal sosyal sorumluluk alanındaki çalışmalarını genişletmiştir. Gelecek dönemlerde, sahip olduğu sürdürülebilirlik stratejileri doğrultusunda, "Sürdürülebilir Kalkınma Amaçlarına" katkı sağlayarak çalışmalarına devam edecektir.

Gelecek yıllarda, Tepe Savunma ve Güvenlik, topluma sunduğu katkıları artırmak amacı ile AFAD ve AKUT ile iş birliği yaparak, yaşanabilecek olası afet ve iklim sorunlarına katkı sağlayabilecek projeler geliştirmeyi hedeflemektedir. Çalışanların da gönüllü olarak yer alabilecekleri, sürdürülebilirlik gayretlerinin devamlılığı hedeflenmektedir.

4 NİTELİKLİ
EĞİTİM



8 İNSANA YAKIŞIR İŞ VE
EKONOMİK BÜYÜME



13 İKLİM
EYLEMİ



17 HEDEFLER İÇİN
ORTAKLIKLAR



”
Tepe Savunma, 360 Derece Güvenlik Çözümleri alanında faaliyetlerini gerçekleştirirken, kendi ekosistemi içerisindeki paydaşlarının da sürdürülebilir gelişimlerine katkı sunmaktadır.

15 /

**BİRLEŞMİŞ MİLLETLER
SÜRDÜRÜLEBİLİR KALKINMA
AMAÇLARINA KATKILAR**



Kurumsal Yapımız

28 Yıllık Sürdürülebilir Yolculuğumuz

Finansal Göstergeler ve
Sürdürülebilirlik

Sürdürülebilirlik Raporu
Hakkında

Sürdürülebilirlik Vizyonumuz,
Stratejilerimiz, Taahhütlerimiz ve
Paydaşlarla Diyalog

Kurumsal Yapımız

Tepe Savunma Kalite ve
Risk Yönetimi

Müşterilerimiz İle Bir Bütünüz

İnsan Kaynağımız, Değerlerimiz

Tepe Akademi
Uzaktan Eğitim Platformu

Tedarikçilerimiz

Topluma Katkımız

Birleşmiş Milletler Sürdürülebilir
Kalkınma Amaçlarına Katkılar

BİRLEŞMİŞ MİLLETLER SÜRDÜRÜLEBİLİR KALKINMA AMAÇLARINA KATKILAR

Tepe Savunma, 2020 yılında, "Sürdürülebilirlik Yolculuğu" hedef çalışma alanlarını belirlemiş ve planlı şekilde çalışmalarına başlamıştır. Tepe Savunma'nın, 28 yıldır büyük bir azimle devam ettirmekte olduğu çalışmalar, "Sürdürülebilir Kalkınma Amaçları" kapsamındaki çalışma alanlarına da hizmet etmektedir. Bu rapor kapsamında paydaşlarına aktarılan ve ilgili bölümlerde Birleşmiş Milletlerin Sürdürülebilirlik Amaçları kapsamında ifade edilen Sürdürülebilir Kalkınma Amaçları (SKA) numaralandırmaları, devam ettirilmekte olan çalışmaların genel anlamda ilgili olduğu hedefleri sunabilmek amacı ile belirtilmiştir.

Tepe Savunma, "GÜVENLE YENİ BİR GELECEK" olarak açıkladığı sürdürülebilirlik stratejilerini, 5 ana başlık altında uygulamakla birlikte, sürdürülebilirliğin pek çok alanı için tüm paydaşlarına katkılar sağlamaya devam etmektedir. Çalışanların sosyal ve maddi haklarının korunmasından, müşterilerin kendi risk ve güvenlik hak ve olanaklarının daha güvenilir ve olası risklere karşı hazır sunulabilmesine, her müşteri faaliyet alanına özel güvenlik çözümleri geliştirilerek, güvenliğin artırılarak korunmasına, tedarikçilerin sürdürülebilirlik çalışmalarında denetim ve iyileştirmeler ile geliştirilerek haklarının korunmasına, eğitim konusunda sürekli sağlanan desteklerin yanı sıra daha spesifik ihtiyaç gösteren eğitim alanlarının geleceğinin korunmasına kadar çok geniş bir çerçevede sürdürülebilirlik çalışmaları devam etmektedir.

Sürdürülebilir Kalkınma İçin KÜRESEL AMAÇLAR



Kaynak: www.undp.org

KÜNYE

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

Bora Doğualp

Tepe Savunma ve Güvenlik Sistemleri San. A.Ş. Genel Müdürü

Tepe Savunma ve Güvenlik Sistemleri San. A.Ş. Genel Müdürlüğü

Royal Plaza Batman Sokak No: 18 Kat: -1

Sahrayıcedit, Kadıköy

T. + 90 216 547 29 00

www.tepesavunma.com.tr

Sürdürülebilirlik ve Raporlama Danışmanı

Markamentor Danışmanlık

Dr. Banu Yılmaz

banu.yilmaz@markamentor.com

T. + 90 546 741 65 09

T. + 90 212 807 01 69

www.markamentor.com

Tasarım ve Uygulama

ADDA Medya

www.addadigital.com

2022

YASAL UYARI

Tepe Savunma ve Güvenlik Sistemleri San. A.Ş. Sürdürülebilirlik Raporu'nda (rapor) yer alan bilgiler ve analizler raporun hazırlandığı zaman diliminde doğru ve güvenilir olduğuna inanılan kaynaklar ve bilgiler kullanılarak, sadece bilgilendirme amaçlı olarak yazılmıştır ve herhangi bir yatırım kararı için temel oluşturma amacı taşımaz. Şirket, yöneticileri, çalışanları ve raporun üretiminde katkıda bulunan diğer tüm şahıslar ve kurumlar, bu raporda yer alan bilgilerin kullanımı nedeniyle doğabilecek zararlardan sorumlu tutulamazlar. Raporun her hakkı Tepe Savunma ve Güvenlik Sistemleri San. A.Ş.'e aittir.

TEPE SAVUNMA SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK RAPORUNDA YER ALAN SÜRDÜRÜLEBİLİR KALKINMA HEDEFLERİ (SKH) VE İLGİLİ OLDUĞU BÖLÜMLER	SAYFA NO	
8, 9, 17	Tepe Savunma Finansal Göstergeler	24-29
4, 8, 9, 11, 16, 17	Sürdürülebilirlik Raporu Hakkında	30-33
4, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17	Sürdürülebilirlik Vizyonumuz, Stratejilerimiz, Taahhütlerimiz ve Paydaşlarla Diyalog	34-75
4, 8, 9, 16, 17	Kurumsal Yapımız	76-79
8, 9, 11, 12, 16, 17	Müşterilerimiz İle Bir Bütünü	92-105
4, 7, 8, 9, 10, 12, 13	İnsan Kaynağımız, Değerlerimiz	106-123
3, 4, 6, 7, 8, 9, 11, 12, 13, 14, 15, 17	Tepe Akademi Uzaktan Eğitim Platformu	124-131
8, 12, 13	Tedarikçilerimiz	132-135
4, 8, 13, 17	Topluma Katkımız	136-139

İLETİŞİM BİLGİLERİ

MERKEZ

Üniversiteler Mahallesi 1597 Cadde No: 3
Bilkent Center AVM 87 Çankaya/Ankara
T. +90 (312) 248 80 00
F. +90 (312) 248 80 49

İSTANBUL GENEL MÜDÜRLÜK

Royal Plaza Batman Sokak No: 18
Sahrayıcedit/Kadıköy
T. +90 (216) 547 29 00

ADANA

Huzurevi Mahallesi Türkmenbaşı Bulvarı
77201 Sok. Akgül 5 Sitesi No: 64/C
Çukurova/Adana
T. +90 (322) 459 83 73
F. +90 (322) 459 83 75

ANTALYA

Muratpaşa Mah. 567. Sokak
Büyük Ayvaz Çizmeci Apt. No: 36/A
Muratpaşa/Antalya
T. +90 (242)323 38 58
F. +90 (242) 323 38 58

BURSA

Doğanbey Mah. Doğanbey Çıkmaızı
Berk 2 İşhanı Kat: 7 (Fomara)
Osmangazi/Bursa
T. +90 (224) 256 36 36
F. +90 (224) 256 70 10

DİYARBAKIR

T.+90 (507) 565 32 23

ELAZIĞ

T.+90 (553) 545 46 13

HATAY

T.+90 (507) 565 32 42

İSTANBUL

Şirinevler Ofis

Şirinevler Mah. Mehmet Akif Cad.
Mehmet Çıbıkcı İşhanı Kat: 2
Şirinevler İstanbul
T. +90 (216) 547 29 00

Gebze Ofis

Tatlıkuyu Mahallesi Güney Yan Yol Caddesi
1301/4 Sokak No: 17 (Vatan Bilgisayar Yanı)
Gebze/Kocaeli

İZMİR

Halit Ziya Blv. Kayhan İşhanı
No: 42 K: 7 Konak/İzmir
T. +90 (232) 441 54 34
F. +90 (232) 441 00 72

KOCAELİ

Ömerağa Mahallesi Şehabettin Bilgisu Cad.
Latifbey Sokak Kardeşler Apt. 24/3
İzmit/Kocaeli

MUĞLA

Cevat Şakir Mah. İnönü Cad. No: 80 Kat: 2
Gümbet/Bodrum/Muğla
T. +90 (553) 236 60 43

RSO İRTİBAT BÜROSU

Royal Plaza Batman Sokak No: 18
Sahrayıcedit/Kadıköy
(Optimum AVM karşısı)
T. +90 (216) 547 29 00

SAMSUN

T. +90 (553) 240 10 67

TEKİRDAĞ

100. Yıl Mah. Hüseyin Mumcuoğlu Cad. No: 26
Süleymanpaşa/Tekirdağ
T. +90 (282) 260 44 84

TRABZON

T.+ 90 (553) 355 48 05

**Güvenli
günler dileriz.**



TEPE SAVUNMA
VE GÜVENLİK SİSTEMLERİ



TEPE SAVUNMA
VE GÜVENLİK SİSTEMLERİ

Güvenli günler dileriz.