



TEPE SAVUNMA

2022

Sürdürülebilirlik Raporu

2022 Sürdürülebilirlik Raporu

İÇİNDEKİLER

06

YÖNETİM KURULU
BAŞKANI MESAJI

09

KURUMSAL YAPIMIZ

14

29 YILLIK SÜRDÜRÜLEBİLİR
YOLCULUĞUMUZ

21

FİNANSAL GÖSTERGELER VE
SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK

25

SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK RAPORU
HAKKINDA

27

SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK VİZYONUMUZ,
STRATEJİLERİMİZ, TAAHHÜTLERİMİZ VE
PAYDAŞLARLA DİYALOG



TEPE SAVUNMA VE GÜVENLİK SİSTEMLERİ SAN. A.Ş., SAHİPLENDİĞİ VE GELECEĞİ BUGÜNDEN KORUMA ARZUSU İLE GELİŞTİRMEYE DEVAM ETTİĞİ TÜM SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK PROJELERİNİ, “GELECEĞİ KORUMAK” SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK ÇATISI ALTINDA BİR ARAYA GETİRMİŞTİR. SAHİP OLUNAN KAYNAK VE DEĞERLERİN BUGÜN OLDUĞU GİBİ GELECEKTE DE KORUNABİLMESİ TEMEL AMAÇTIR.

**56**

TEPE SAVUNMA KALİTE
VE RISK YÖNETİMİ

62

MÜŞTERİLERİMİZ İLE
BİR BÜTÜNÜZ

72

İNSAN KAYNAĞIMIZ,
DEĞERLERİMİZ

85

TEPE AKADEMİ UZAKTAN
EĞİTİM PLATFORMU

89

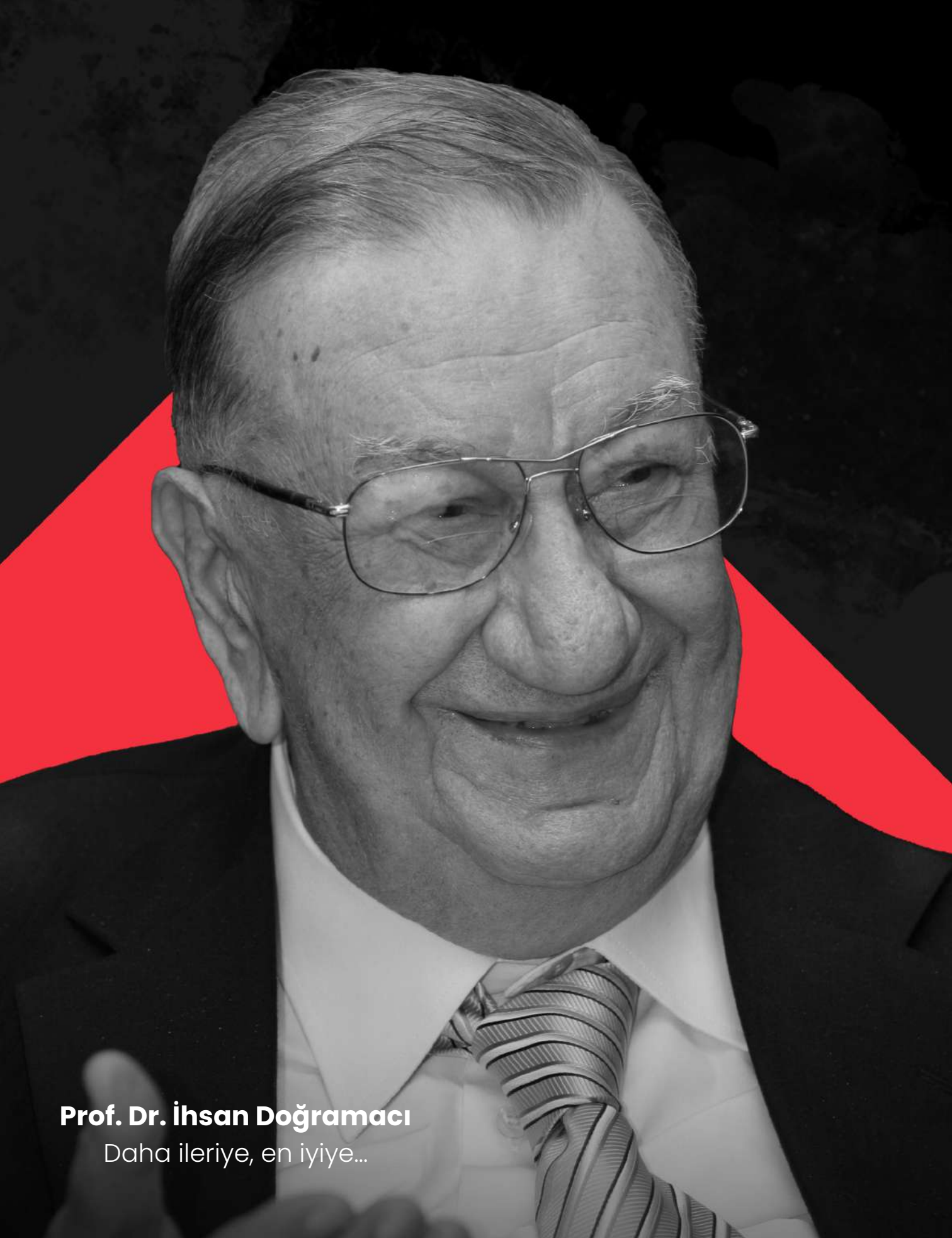
TEDARİKÇİLERİMİZ İLE
DİYALOG

91

TOPLUMA KATKIMIZ

93

BİRLEŞMİŞ MİLLETLER SÜRDÜRÜLEBİLİR
KALKINMA AMAÇLARINA KATKILAR



Prof. Dr. İhsan Doğramacı

Daha ileriye, en iyiye...

“

YÖNETİM KURULU BAŞKANI MESAJI

”

YÖNETİM KURULU BAŞKANI MESAJI

Kıymetli Paydaşlar ve Değerli Ekip Arkadaşlarım,

2022 yılı TEPE SAVUNMA için her açıdan büyümenin olduğu verimli bir yıldır. Hem dijitalleşme hem de sürdürülebilirlik açısından yaptığımız yenilikler, bizi şu an olduğumuz konuma getirdi. 2022 yılında yüzde 30 büyüyen şirketimiz, her yıl yaptığı çalışmalara yenilerini de ekleyerek büyüme ivmesini daha da yukarıya çıkaracaktır. Böylece sektördeki güçlü yerimizi korumakla kalmayacak, gelecek nesillere daha yaşanabilir bir dünya bırakabileceğiz.

TEPE SAVUNMA, vizyoner bir bakış açısıyla yola çıkan ve Türkiye'deki güvenlik sektörünün kurumsal yapıya sahip, ilk ve tek yüzde 100 Türk sermayeli oyuncusudur. Çeyrek yüzyılı aşan tecrübemizle, herhangi bir sektör ayrımı olmaksızın, Türkiye coğrafyasının tamamında ihtiyaç duyan işletmelere özel güvenlik danışmanlığı faaliyeti sağladığımız gibi yurt dışında da güvenlik danışmanlığı hizmeti veriyoruz.

2020 yılından itibaren etkilerini hem globalde hem de ülkemizde derin bir şekilde hissettiğimiz COVID-19 pandemisinin etkilerini 2022 yılında arkamızda bırakarak geleceğin her alanda daha da 'sağlıklı' olabilmesi için çalışmalarımıza tüm hızımızla devam ediyoruz. Pandeminin de etkisiyle itibarı giderek değer kazanan sürdürülebilirlik kavramı, içinde yaşadığımız dünyamızın şüphesiz ki en önemli gerekliliklerinden biri haline geldi. Gün geçtikçe büyüyen ve büyümeye devam eden güvenlik sektöründe, dijitalleşmenin gerekliliğinin farkına vararak 2019 yılında dijitalleşme adına attığımız hızlı adımlarımızla başta İK uygulamaları ve operasyon saha yönetimi süreçleri olmak üzere 'Dijital Dönüşüm' projemizle geçmişte olduğu gibi gelecekte de 360 derece güvenlik çözümleriyle hizmet vermeyi sürdürmeyi planlıyoruz. Şirket olarak, 2022 yılında da dijitalleşmeyi ve sürdürülebilirliği önceliklendirdik. Güçlü

ekonomik performansımız ile değişime hızlı yanıt verebilme gücümüzü geliştirerek; yeni başarılarla imza atmaya, paydaşlarımız için değer yaratmaya ve Sürdürülebilir Kalkınma Amaçlarına katkı sağlamayı hedefliyoruz.

Karbon Ayak İzini 10% Azalttık

Hizmet devamlılığının sürdürülebilir ve sürekli olması için dijital dönüşüm kapsamında hayata geçirdiğimiz uygulamalarımızla tüm çalışanlarımızın erişimi olduğu bir uygulama üzerinden belli gruplara ya da tüm şirkete aynı anda iletişim kurarak ve mail gönderiminin önüne geçerek karbon ayak izini 2022 yılında yüzde 10 oranında azalttık.

Dijitalleşme, verimlilik, inovasyon ve sürdürülebilirlik kültürümüzle müşteri deneyimimizi daima ileriye taşıyoruz. Bu çalışma modelimiz sayesinde 2022 yılında NPS skorumuz 66 olurken, müşteri devamlılığı oranımızı ise yüzde 95,3'e ulaştırdık. Katma değer üreterek; topluma, sektörümüze ve paydaşlarımıza olabilecek en geniş yelpazede katkıda bulunmak olan en öncelikli hedefimizle büyümemizi sürdürürken portföyümüzü de korumaya ve geliştirmeye devam edeceğiz.

İçinde yaşadığımız dünya, gelecekle ilgili güçlü sinyaller vermeye başladı ve bizler de bu sinyallerin etkilerini ekonomik, çevresel ve sosyal açılardan derinden hissettiğimiz bir dönem yaşıyoruz. TEPE SAVUNMA olarak, çevreye, topluma ve çalışanlarımıza karşı sorumluluklarımızın bilincindeyiz. Sürdürülebilirliği, sadece doğanın korunması ya da iklim kriziyle mücadele değil; sürekli yenilikçiliği hedefleyen bir vizyon olarak kabul ediyoruz. Böylece ekip arkadaşlarımız ve iş ortaklarımızdan oluşan geniş ekosistemimiz içinde yer alan bir olgu haline getiriyoruz. Geleceğe yönelik atmış olduğumuz bütün adımlarda en büyük önceliğimiz ise gelecek nesillerin ihtiyaçlarını gözeterek bu doğrultuda çalışmalar yapmaya özen göstermek. İddialı insan kaynağımız, güçlü mali yapımız ve sürdürülebilir büyüme stratejimiz doğrultusunda, 2022 yılında da başarılı bir performans ortaya koyduk.

Basılı Kağıt İhtiyacını Ortadan Kaldırarak Süreci Dijitalleştirdik

Yaptığımız araştırmalar sonunda firmamızda yüksek kâğıt sarfiyatı yaşandığını ve toner ile yazıcı bakımı masraflarının arttığını gördük. Fazla kâğıt kullanımını azaltarak süreci dijitalleştirmek adına 2022 yılının mayıs ayında Peyk Projesini hayata geçirdik. Projeyi pilot olarak en fazla kâğıt kullanım oranına sahip olan İK departmanımızda uygulamaya başladık. İşe alım, işten ayrılma gibi tüm imzalı işlemlerde kullandığımız bu proje sayesinde kâğıt, toner ve kargo gibi masrafların yüzde 40 azaltılmasına destek olduk. Bordro süreçlerini de dâhil ettiğimiz projemiz aynı zamanda TÜBİTAK tarafından da zaman damgası vurularak saklanıyor ve hukuki olarak da geçerliliği bulunuyor. Yazılı olan tüm resmî belgelerimizi süreç içerisinde bu projeye dâhil ederek basılı kâğıt ihtiyacını tamamen ortadan kaldırdık. Böylece dolaylı da olsa ülkemizdeki ağaçların korunmasına destek oluyoruz.

Sürdürülebilir İş Modelini Önemsiyoruz

Sürdürülebilir bir gelecek için iş birliği yapmamız çok önemli ve bunun için de hep birlikte hareket etmemiz gerekiyor. TEPE SAVUNMA olarak, sürdürülebilir iş modelini çok önemsiyoruz. Tüm faaliyetlerimizi de buna uyumlu olacak şekilde dönüştürmenin yollarını arıyoruz. Sürdürülebilir bir gelecek, yalnızca çevreye yönelik çabalardan çok daha fazlasını gerektiriyor. TEPE SAVUNMA olarak, toplumumuz ve gezegenimiz için daha iyi bir gelecek sağlamak için eşitliğin ve kapsayıcılığın oynadığı rolün farkındayız.

Sektörün lider şirketlerinden biri olarak yolumuza devam etmeyi amaçlıyoruz. Kurulduğumuz ilk günden bu yana sektörün ve müşterilerimizin ihtiyaçlarını yakından takip ederek, fark yaratmaya çalışıyoruz.

2023 yılında 30'uncu yılını kutlamaya hazırlanan TEPE SAVUNMA olarak, sunduğumuz her çözümde paydaşlarımızın hayatının bir parçası olmayı hedefliyoruz ve hem çalışanlarımızla hem de müşterilerimizle aramızdaki güvene dayalı güçlü bağı her geçen gün daha da güçlendirmeye özen gösteriyoruz.

Çağın Gerekliliğine Uygun Olarak İş Süreçlerimizi Güncelledik

TEPE SAVUNMA olarak; kurumsal oluşumumuzu, sosyal, çevresel ve yönetsel yapımızı çağın gerektirdiği değişim ve gelişimlere uyumlu olarak güncelleyerek iş süreçlerini entegre edebildik. Bu sayede son yıllarda yaşanan tüm olumsuzluklara rağmen ortaya koyduğumuz sürdürülebilirlik performansımızın etkisinin artmasına katkı sağladık. Toplumsal hayata azami fayda sağlamayı hedeflerken, iç ve dış tüm paydaşlarımızın menfaatlerini korumaya da gayret ediyoruz. Sektöre örnek olacak somut fayda sağlayacak yatırımları gerçekleştirmeye, projeleri hayata geçirmeye özen gösteriyor, değişimden asla taviz vermiyoruz. Sektörel deneyimimiz, çevik yönetim anlayışımız, çalışanlarımızın üstün gayretleri ve inovasyon gücümüz sayesinde yeni koşullara hızla adapte olarak, geleceğe sağlam ve emin adımlarla yürüyoruz.

Sürdürülebilirlik anlayışımızı ve performansımızı ortaya koyduğumuz bu rapor aracılığıyla özel güvenlik sektörünün öncü kurumlarından olan ve hem tecrübe hem güven hem de kararlılıkla bütünleşmiş TEPE SAVUNMA'yı ileriye taşıırken desteklerini esirgemeyen Yönetim Kurulumuza, ekip arkadaşlarımıza ve özellikle bu yolculukta bize eşlik eden tüm paydaşlarımıza şükranlarımı sunuyorum.

Değer verdikleriniz bize emanet.

Saygılarımla,
Levent Güler



KURUMSAL YAPIMIZ

KURUMSAL YAPIMIZ

Tepe Savunma ve Güvenlik Sistemleri San. A.Ş., Bilkent Holding grup şirketleri arasında yer almakta ve 29 senedir varlığını sürdürmektedir. Şirketimizin merkezi Ankara'da olup, İstanbul Kozyatağ'ında da ayrıca Genel Müdürlük yer almaktadır.

İstanbul'da iki, İzmir ve Ankara'da da birer tane olmak üzere toplam dört Operasyon Direktörlüğü bulunan Tepe Savunma ayrıca; Adana, Kocaeli, Bursa, Antalya, Samsun, Trabzon, Tekirdağ, Diyarbakır, Muğla, Hatay, Elazığ, Konya ve Eskişehir'de olmak üzere 16 Bölge Temsilciliği ile hizmet sunmaktadır.

Tepe Savunma ve Güvenlik Sistemleri San. A.Ş., 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 vermektedir.

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

40 yıllık tecrübe geleceğe taşıyor

Bilkent markasıyla yaratılan güven 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 bulunmaktır.

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

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

Bilkent Holding Ortak Değerleri

- Gelişim
- Güvenilirlik
- Bağlılık
- Saygınlık



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, kişiler ve kurumlar arası davranış, kural, standart ve değerlerini tanımladığı "İş Etiği İlkeleri Kılavuzuna (YRD 51/04)" göre yürütmektedir. Bu ilkeler;

- ● Çevre
- ● Sosyal Sorumluluk
- ● Çalışanların Etik Kuralları
- ● Çalışanlarla İlişkilerimiz
- ● Ticari İlişkilerimiz

Tepe Savunma ve Güvenlik Sistemleri Sanayi A.Ş.; çalışanlarına, müşterilerine, tedarikçilerine, çevresine, topluma ve bağlı bulunduğu Bilkent Holding'e karşı tüm görev ve işlemlerde iş ahlaki genel ilkelerine uygun tutum ve davranış içinde olarak, bu ilkelerin, tüm taraflar tarafından yaygınlaşarak benimsenmesinde görevler üstlenmektedir.

Yaklaşımımız

- Temel ilkelerimiz arasında dürüstlük ve profesyonellik yer almaktadır.
- İşimize, çevremize, müşterilerimize, çalışanlarımıza saygılı, şirketimize ve ülkemize bağlı bir şekilde hizmet vermekteyiz.
- Faaliyetlerimizi, ulusal ve uluslararası yasal mevzuatlara ve standartlara bağlı olarak yürütmekteyiz.
- Müşterilerimizin beklentileri üzerinde ürün ve hizmet sunmayı amaçlamakta, koşulsuz müşteri memnuniyeti için çalışmaktayız.
- Başarılı olmak için iş arkadaşlarımız ve müşterilerimizle takım halinde hareket etmekteyiz.
- Şirket olarak, Etik İtibar Derneği'nin Etik Beyanı'na imza atmış bulunmaktayız.

Kurumsal Yapımız

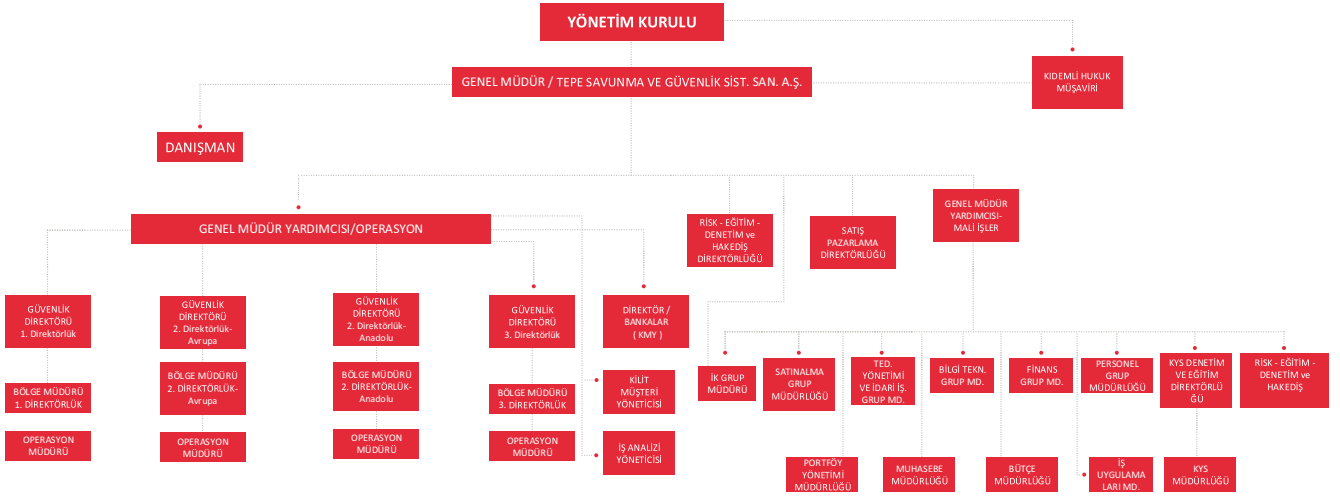
Tepe Savunma ve Güvenlik Sistemleri San. A.Ş., Yönetim Kurulu organizasyon yapısı, Kurumsal Yönetim ve Saha Kurumsal yapılarıyla faaliyetlerini gerçekleştirmektedir. Organizasyonun saha kurumsal yapısı özel güvenlik görevlisi, güvenlik sorumlusu / şefi ve güvenlik müdürü; merkezde ise operasyon yöneticileri, bölge müdürleri ve direktörler şeklindedir. Şirket için etkin bir yönetim olan bu yapı, müşteriler için 7 gün 24 saat yetkililere ulaşım olanağı sağlamaktadır. Şirket merkezi Ankara'da olup, Genel Müdürlük, İstanbul Kozyatağı'nda bulunmaktadır. İstanbul'da iki, İzmir ve Ankara'da ise birer tane olmak üzere, toplam dört güvenlik operasyon direktörlüğü bulunmaktadır.

Çağın ve sektörün ihtiyaçlarına hızla cevap verebilecek, kurumun sürdürülebilir bir geleceğe doğru varlığını devam ettirebileceği uzmanlık ve yetkinliğe dayalı bir organizasyon yapısına sahip olan Tepe Savunma ve Güvenlik Sistemleri San. A.Ş.'nin kurumsal yönetim denetimleri, bağımsız denetçiler tarafından yapılmaktadır.

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



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





**29 YILLIK
SÜRDÜRÜLEBİLİR
YOLCULUĞUMUZ**

29 YILLIK SÜRDÜRÜLEBİLİR YOLCULUĞUMUZ

Tepe Savunma ve Güvenlik Sistemleri San. A.Ş., Türkiye’de güvenlik sektörünün kurumsal yapıya sahip, yüzde 100 Türk sermayeli ilk şirketi olarak, 1993 yılında kurulmuştur. Kurulduğu ilk zamanlar sadece Bilkent Holding bünyesinde güvenlik servisi 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 projeleriyle ülke genelinde her biri kendi sektöründe lider kuruluşlar tarafından tercih edilen Tepe Savunma, çeyrek yüzyıllık tecrübesiyle güvenilir bir güvenlik firmasıdır.

Kurumsal Miras

29 yıl önce güven yolculuğuna çıkan Tepe Savunma ve Güvenlik Sistemleri San. A.Ş., Bilkent Holding kurucusu Prof. Dr. İhsan Doğramacı ve emeği geçen tüm çalışanlardan çok kıymetli kurumsal bir miras almıştır. Kurumsal yapısında var olan “Toplum, Çalışanlar, Müşteriler ve Tüketiciler İçin Değer Yaratmak” felsefesiyle bu miras korunmuş ve bugünlere getirilmiştir. Bu değerli miras, bundan sonra da kurumsal değerlerine, kimliğine, markasına sahip çıkacak çalışanlara ve nesillere teslim edilecektir.

En değerli sermayesi, “İnsan ve insana bağlı iş gücü” olan Tepe Savunma ve Güvenlik Sistemleri San. A.Ş.’nin odağında, çalışanları ve tüm iş paydaşları yer almaktadır.

Bilkent Holding’in sahip olduğu değerleri koruyan kurumsal yönetim anlayışı ve değerleriyle sürdürülebilir bir dünya hedefine odaklanan Tepe Savunma, bu amaç doğrultusunda, gelecek planlarını şekillendirme, tüm ekosistemiyle birlikte paylaşılabılır ve sürdürülebilir bir gelecek inşa etme gayretindedir.

Hakkımızda

Tepe Savunma ve Güvenlik Sistemleri San. A.Ş., Bilkent Holding’in eğitime ve yeni fikirlerin desteklenmesi için gösterdiği kültürün bir parçası olarak, içinde faaliyet gösterdiği güvenlik sektörünün yeni bir görüş ve teknolojilerle gelişmesine katkı sağlayan, özel güvenlik hizmeti veren öncü bir şirkettir.

Dijitalleşen çözümler, yeni teknolojilerle hizmet sektöründe fark yaratan ve sürdürülebilir bir geleceğe katkı sunan Tepe Savunma ve Güvenlik Sistemleri San. A.Ş., tüm süreçlerini dijitalleştirme ve devam etmektedir. Manuel iş yükünü azaltarak robotik süreçlerin artırılmasıyla doğal kaynakların doğru kullanımı, çevresel olumsuz etkilerin ve karbon ayak izinin azaltılacağı sistemsel iyileştirmelerle sürekli gelişmeye devam etmektedir.



Etik ve Şeffaf Bir Yönetim Anlayışı

Tepe Savunma ve Güvenlik Sistemleri San. A.Ş., paydaşlarıyla olan tüm ilişkilerinde etik ve şeffaf bir yönetim anlayışını benimsemiştir. Bu yönetim anlayışı, Sürdürülebilirlik Raporu'nun ilgili bölümlerinde, paydaş grubuyla geliştirilen diyaloglar kapsamında açıklanmıştır. 2020 yılında etik kurul oluşturarak, kurulun çalışma prensiplerini anlatan yönetmeliği tüm çalışanlarının erişimine açan Tepe Savunma ve Güvenlik Sistemleri San. A.Ş., etik değerlerini anlatan bir 'İş Etiği Kılavuzu' da hazırlamıştır.

Tepe Savunma'nın paydaşlarına karşı olan etik sorumlulukları, raporun paydaş diyalogu bölümünde ayrıca açıklanmıştır. Tepe Savunma Organizasyon yapısı içerisinde yer alan Bilgi Teknolojileri Birimi, şirketin tüm iç ve dış paydaşlarıyla olan teknolojik iletişimlerin; etik, şeffaf ve güvenilirlik ilkeleri kapsamında yürütülmesine imkân sunmakta ve onların gereksinimlerine yönelik teknolojileri araştırarak paydaşlarıyla birebir görüşmenin ardından ihtiyaç analizleri yaparak projelendirme sürecini de başlatmaktadır. Bu süreç yönetimi anlayışı etik ve şeffaf bir yönetimin varlığını desteklerken aynı zamanda, Tepe Savunma'nın paydaşlarıyla olan diyalogunun güçlü yönlerini ifade etmektedir.

Güçlü Finansal Yapı, 2022 Yılında Daha da Güçlendi

2022 yılında da finansal gelirini artıran Tepe Savunma ve Güvenlik Sistemleri San. A.Ş., güçlü finansal yapısını da koruyarak geliştirmiştir. Sürdürülebilir bir ekonominin güçlenmesindeki sorumluluklarını, 29 yıllık geçmişinde olduğu gibi gelecek yıllarda da devam ettirme gayretinde olduğunu sektörel rakamlarla sunan Tepe Savunma ve Güvenlik Sistemleri San. A.Ş., doğrudan ve dolaylı olarak ekonomiye olan katkılarını da artırmıştır.

Dijital dönüşüm konusunda, 2022 yılı içerisinde de büyük ve önemli adımlar atarak özellikle salgın döneminde güçlü bir dijital altyapıyla süreci yönetebilme başarısı elde eden Tepe Savunma ve Güvenlik Sistemleri San. A.Ş., dijital dönüşüm imkânlarıyla müşteriler için iş güvenliğinin güçlendirilmesi, operasyon maliyetlerinin azaltılması, yüksek kapasiteli bilgi teknolojileri altyapısı sağlayarak ve dış kaynakları verimli kullanarak süreçlerin yalınlaştırılmasını sağlamıştır. Tepe Savunma ve Güvenlik Sistemleri San. A.Ş. ayrıca çalışan ve müşteri deneyimlerinin sürekli iyileştirilmesi, dijital çağa uygun çözümlerin hayata geçirilebilmesinde öncü olunması, dijital ekosistem ve iş birliklerinin kurulması, uzaktan çalışmanın yarattığı daha az hareketlilikle gürültü ve çevre kirliliğinin önlenmesine katkı sağlanması, verimlilik artışı gibi iyileştirme ve geliştirme gayretleriyle 2022 yılını güçlü bir finansal yapıyla tamamlamıştır. Dijital dönüşüm kapsamında devam eden projelerle; çalışanlar ve müşteriler için daha verimli, memnuniyet dereceleri yüksek paydaş iletişimi kurabilme anlayışı ve hedefi devam etmektedir.



Dijital Çözüm Önerileriyle Güvenlik Sektörü Yeniden Şekilleniyor

Tepe Savunma ve Güvenlik Sistemleri San. A.Ş.'nin, gelecek dönemde operasyonel mükemmeliyeti sağlama vizyonuyla, güvenlik sektörüne sunacağı diğer 360 derece güvenlik çözümleri ve güvenlik sektörünün bir iş mimarı bakış açısıyla yeniden şekillendirileceği dijital çözüm örnekleri, 2022 yılı ve sonrası aksiyon planlarında da önemli bir yer tutmaktadır.

Türkiye'deki 81 ilde, 16 Bölge Temsilciliği ve toplam 15 binden fazla çalışanıyla 2022 yılında müşterilerine sunduğu hizmet kalitesini, 360 derece güvenlik çözümlerini dâhil ederek geliştiren Tepe Savunma ve Güvenlik Sistemleri San. A.Ş., 2022 yılı sonu itibarıyla 1.78 Milyar TL ciro ve 10.7 Milyon TL FAVÖK (vergi öncesi faaliyet kârı) rakamına ulaşmıştır.

Tepe Savunma ve Güvenlik Sistemleri San. A.Ş., geliştirdiği teknolojik imkânlarla müşterilerine sunduğu hizmet kalitesini genişleterek ve operasyonel mükemmeliyeti hedef alan yönetim anlayışıyla bu istikrarlı büyümeyi sağlamıştır. Hizmet verdiği müşterilerinin sektörel farklılıklarına göre hizmet sunabilme yeteneğiyle "Operasyonel Mükemmeliyet Hizmet" anlayışı ve birimi, müşterilerinin de kendi kapasitelerini artırmalarına katkı sağlamıştır. Operasyonel hizmette "mükemmeliyet" çabalarının sonuçları, Tepe Savunma ve Güvenlik Sistemleri San. A.Ş.'nin, finansal verilerinde de olumlu etkiler sağlamakla birlikte, sadece müşteri paydaş grubu için değil çalışanlar, tedarikçiler gibi tüm paydaşlarla da olan ilişkilerinde önemli katkılar ve gelişme sağlamıştır, sağlama-ya devam etmektedir.



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

Vizyonumuz

Faaliyet gösterdiği sektörlerle 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 kuvvetlerine yardımcı olabilmek ve özel mülkü koruyabilmek maksadıyla yasalarda verilen özel güvenlik ve koruma görevlerini yapabilecek teknik ve taktik bilgiye, yüksek iş disiplinine, mesleki ve genel kültüre sahip, hukukun üstünlüğüne inanmış, insan haklarına saygılı, çağdaş ve dinamik düşünce sistemini benimseyen, gelişen teknolojilere uyum sağlayabilecek, yetkilerini ve uygulanış tarzlarını kavramış, etkili iletişim kurabilen yüksek karakter ve niteliklere sahip özel güvenlik görevlileri yetiştirmek. Çevreye, topluma ve çalışanlarına karşı sorumluluklarının bilincinde, teknoloji ve kalite açısından, sektöründe lider bir kuruluş olarak müşterilerine beklentilerinin üzerinde ürün ve hizmet sunarak memnuniyetlerini sağlamak. Çalışmalar kapsamında başta çevre, iş sağlığı ve güvenliği olmak üzere çalışan görüşleri de dikkate alınarak süreçlerin yönetilmesi, ilgili tüm yasal şartlara uymayı, çevresel etkileri, kirlenmeyi, kaza risklerini önlemeyi ve sürekli iyileştirmeyi taahhüt edilmektedir. Entegre Yönetim Sistemi'nin sürekliliğinin sağlanması, şirket çalışanları olarak herkesin ortak görevi ve geleceğidir.

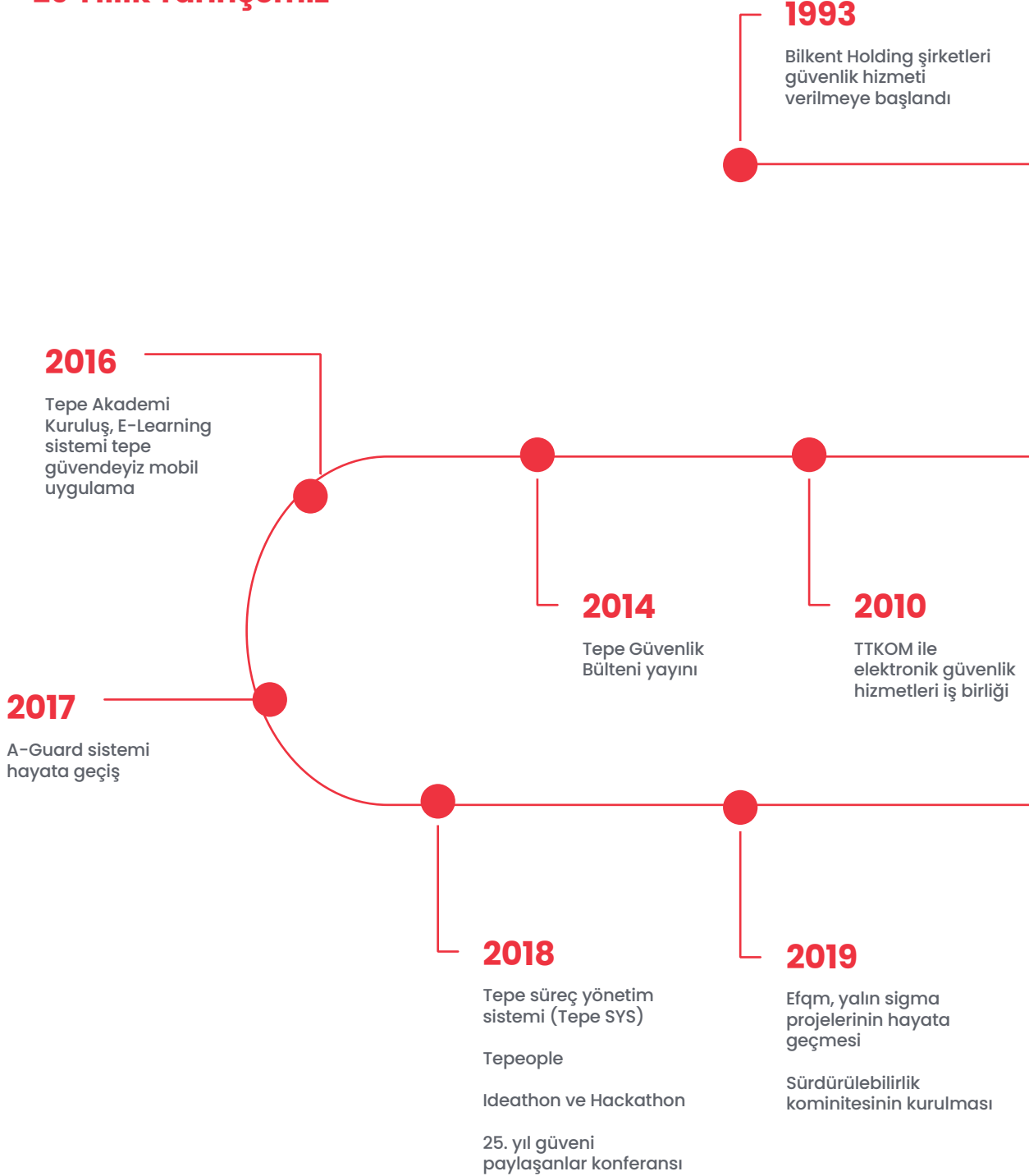
Yetkinliklerimiz

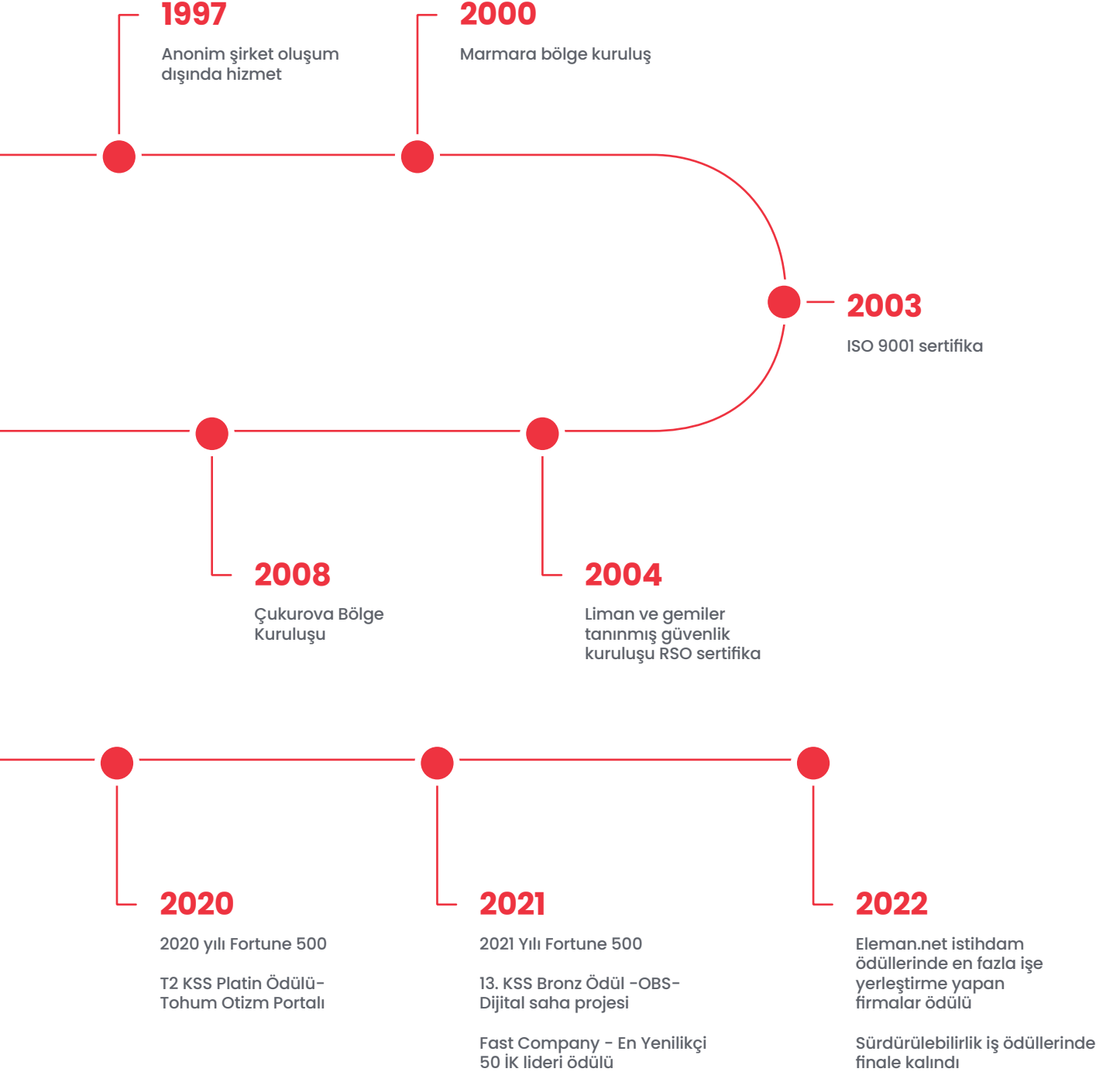
- ● Türkiye'nin yerel özel güvenlik şirketi olarak, tüm ülke genelinde hizmet sunma kapasitesi.
- ● Yüksek kaliteli ve uzman insan kaynağı.
- ● Eğitime olan katkılarını, Tepe Akademi ile sürdürme ve daha geniş kitlelere ulaştırabilme yetkinliği.
- ● Müşteri hizmetlerindeki mükemmeliyet ve 360 derece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

Gelecek Dönem Stratejiler

- ● Türkiye'nin lider güvenlik şirketi olmak.
- ● Değişen ve dönüşen güvenlik gereksinimlerini karşılayacak yeni ürün ve hizmetler sunmak.
- ● Sürdürülebilir bir yapıyla Endüstri 4.0'a entegre olarak, Toplum 5.0' a geçiş sağlamak.

29 Yıllık Tarihçemiz







FINANSAL GÖSTERGELER VE SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK

FINANSAL GÖSTERGELER VE SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK

29 yıldır gerçekleştirdiği faaliyet alanları kapsamında ekonomik sürdürülebilirliğe katkı sağlamayı amaçlayan Tepe Savunma ve Güvenlik Sistemleri San. A.Ş., Bilkent Vakfı ve Bilkent Üniversitesi'nin ihtiyaçlarını karşılamak için kurulmuş olup, 29 senedir sürdürülebilir şekilde vakfa ve üniversiteye bağış yaparak daha fazla öğrencinin burslu okumasına imkân sağlamaktadır.

2022 yılında müşteri memnuniyetini odağına alarak, Türkiye'nin lider güvenlik şirketi olma yolunda önemli çalışmalarda bulunan Tepe Savunma ve Güvenlik Sistemleri San. A.Ş., müşterilerinin talep ve beklentilerine özel geliştirdiği çözümler ve uygulamalarla, iş ortaklarının memnuniyetleri bakımından da verimli bir yıl geçirmiştir. Dinamik ve çözüm odaklı yönetim anlayışı ve 29 yıllık tecrübesiyle 2022 yılını başarılı finansal göstergelerle tamamlayan 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 aşağıdaki grafiklerde yer almaktadır. Sektörler bazında 2021 ve 2022 yılları arasında cironun genel eğilimi artış yönündedir.

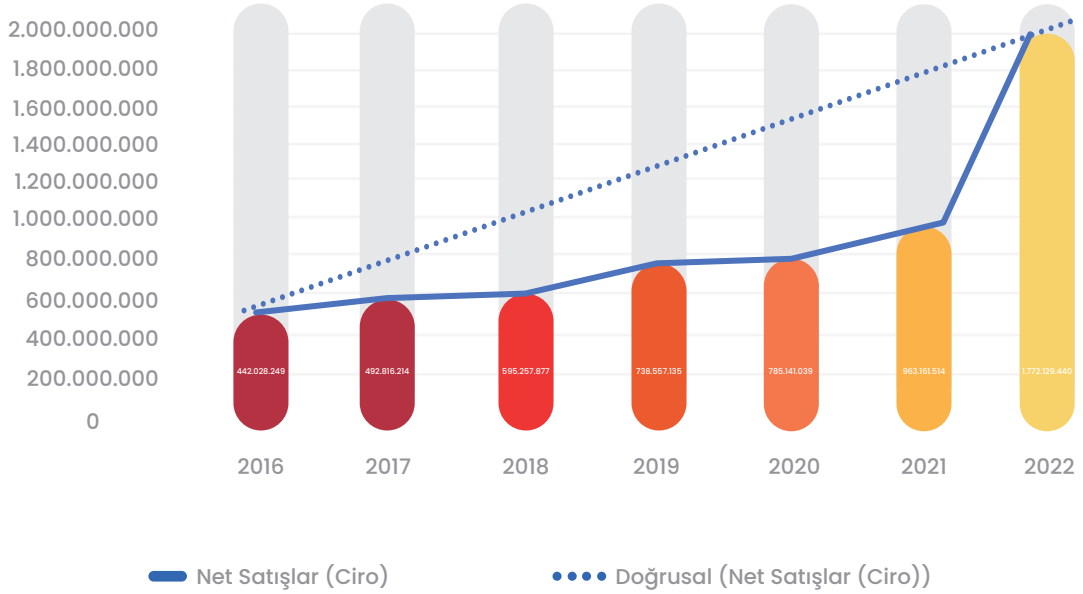
Tepe Savunma ve Güvenlik San. A.Ş.'nin Aldığı Ödüller

Tepe Savunma ve Güvenlik Sistemleri San. A.Ş., istihdama sağladığı yüksek katkısı nedeniyle, Eleman.net tarafından düzenlenen "En Fazla İşe Yerleştiren Yapan Firmalar" ödülüne layık görülmüştür. 'Geleceği korumak' için sürdürülebilirlik projelerini tek bir çatı altında birleştiren Tepe Savunma, 2022 yılında 9'uncusu gerçekleşen Sürdürülebilir İş Ödülleri kapsamında 'Sürdürülebilir İş Raporlaması' kategorisinin finalisti olarak değerlendirilmiştir.

2022 yılına 15 bin personel hedefiyle başlayan Tepe Savunma ve Güvenlik Sistemleri San. A.Ş., özel güvenlik sektöründe en fazla istihdam yaratan özel güvenlik markası olmuştur. Hem sahada hem de ofiste çalışanlarının hayatına sürekli dokunan ve onların ihtiyaçlarına yönelik çalışmalar yapan Tepe Savunma ve Güvenlik Sistemleri San. A.Ş., Tepe Akademi ile de gelişimlerini sürekli desteklemektedir.



Yıllara Göre Ciro Tablosu



Yıllara Göre FAVÖK Tablosu



2013

Tofaş İK Direktörlüğü
"Çözüm Ortağı Çalışan"

Fortune 500'de 46'ncı
Sıra

2015

Kariyernet İnsana Saygı Ödülü

Zer Merkezi Hizmetler A.Ş. İş
Hacminde İlk 20 Ödülü

Fortune 500'de 479'uncu Sıra

2018

Umder Uyuşturucu İle
Mücadele Katkı Ödülü

Fortune 500'de 438'inci Sıra

2020

Türkiye Kurumsal Sosyal
Sorumluluk Derneği 12'nci
Kurumsal Sosyal Sorumluluk
Zirvesi Sürdürülebilir
Kalkınma Amaçları Ödülleri
"Hedefler İçin Ortaklıklar
Kategorisi" Platin Ödülü

Fortune 500'de 415'inci Sıra

2022

Eleman.net İstihdam
Ödüllerinde En Fazla İşe
Yerleştirme Yapan
Firmalar Ödülü

Sürdürülebilirlik İş
Ödüllerinde
Finale Kalındı

2014

Tofaş Tedarikçi Hizmet Ödülü

İstanbul İşkur İl Müdürlüğü
İstihdam Ödülü

Fortune 500'de 48'inci Sıra

2016

Kariyernet İnsana Saygı Ödülü

Zer Merkezi Hizmetler A.Ş. Yüksek
Performans Müşteri Memnuniyet Ödülü

Mersin İşkur İl Müdürlüğü İstihdam Ödülü

Capital Dergisi Kadın Dostu Şirketler
85'inci Sıra

Fortune 500'de 400'üncü Sıra

2019

İstanbul Emniyet Müdürlüğü
Sektöre Katkı Ödülü

İçişleri Bakanlığı Kaan Öğnet Projeleri
Destek Ödülü

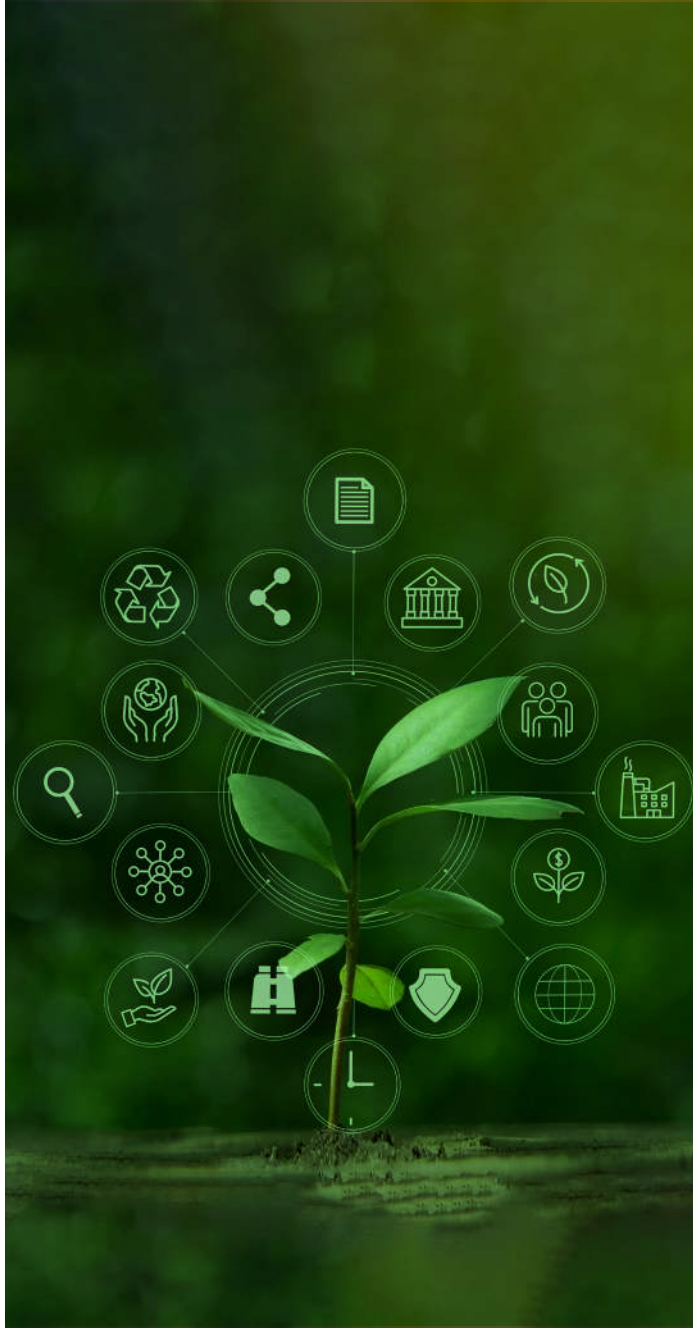
Zer Merkezi Hizmetler A.Ş. Yüksek
Performans Müşteri Memnuniyet Ödülü

Fortune 500'de 434'üncü Sıra

2021

13. KSS Bronz Ödül-OBS
Dijital Saha Projesi

Fast Company-En Yenilikçi
50 İK Lideri Ödülü



SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK RAPORU HAKKINDA

SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK RAPORU HAKKINDA

Raporun Kapsamı ve Çerçevesi

Tepe Savunma ve Güvenlik Sistemleri San. A.Ş.'nin dördüncü kez yayınladığı sürdürülebilirlik raporunda yer alan bilgiler, 2022 yılı verileri baz alınarak yayınlanmıştır. 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.

Raporun Sınırlama İlkeleri

Tepe Savunma ve Güvenlik Sistemleri San. A.Ş. Sürdürülebilirlik Raporu'nun kapsamı, şirketin Türkiye genelinde gerçekleştirdiği hizmet faaliyetleriyle sınırlıdır. Tepe Savunma ve Güvenlik Sistemleri San. A.Ş., Ankara Genel Merkez ve Türkiye'nin tüm illerinde yer alan operasyonel birimlerinin, 1 Ocak 2022 - 31 Aralık 2022 tarihleri arasındaki faaliyetlerini kapsamaktadır. Tepe Savunma ve Güvenlik Sistemleri San. A.Ş., rapor kapsamında kısaca "Tepe Savunma" olarak adlandırılabilir.

Şeffaflık ve Hesap Verebilirlik

Tepe Savunma, faaliyetlerinde şeffaflığı ve hesap verebilirliği, tüm çalışmalarında ilke edinmiştir. Raporlama kapsamında da bu ilkeler doğrultusunda verilerini paydaşlarına sunmaktadır.

Sürdürülebilirlik Raporunun Önceliklerinin Belirlenmesi

Tepe Savunma ve Güvenlik Sistemleri San. A.Ş., 12 Şubat 2019 tarihindeki "Güveni Paylaşanlar" konferansında dijital oylamayla saptanmış olan Birleşmiş Milletler- Sürdürülebilirlik Amaçları'ndan, 4-8-9-11-16 ve 17 numaralı maddelerine olan önceliklerine, 2022 yılında da devam etmiştir.

Tepe Savunma Sürdürülebilirlik Raporu'nun içeriği, sadece belirlenen öncelikli hedeflerle sınırlı kalmayıp, Sürdürülebilirlik Komitesi'nin faaliyetleri ve taahhütleri kapsamında yer alan ve gerek Tepe Savunma'ya gerek paydaşlarına gerekse tüm toplumun refahına olan katkıları kapsayacak şekilde hazırlanmıştır.

Paydaş diyalogunu her zaman iş yapış süreçlerinin odağına yerleştiren Tepe Savunma, paydaşlarının hem kendi sürdürülebilir gelişimlerine hem de kurum olarak gelişime katkı sağlayacak faaliyet ve çalışmalarını da bu rapor dâhilinde 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 onaylarıyla sunulmuştur.

2022 Komitesi

LEVENT GÜLER - GENEL MÜDÜR

ÜNAL BAY - GENEL MÜDÜR YARDIMCISI

İREM SABUNCU YENSON - SATIŞ VE PAZARLAMA DİREKTÖRÜ

SAVAŞ AYDIN - REDHAK DİREKTÖRÜ

NURİ ÜSTÜNER - İK GRUP MÜDÜRÜ

TUĞÇE YÜKSEL - KURUMSAL YÖNETİM SİSTEMLERİ MÜDÜRÜ





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

SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK VİZYONUMUZ, STRATEJİLERİMİZ, TAAHHÜTLERİMİZ VE PAYDAŞLARLA DİYALOG

Tüm paydaşlarının yer aldığı ekosistemle birlikte geleceği korumayı ve bu süreçte sahip olduğu etik ve şeffaf kurumsal yönetim ilkelerine sahip çıkmayı sürdürülebilirlik stratejileri olarak belirleyen Tepe Savunma ve Güvenlik Sistemleri San. A.Ş., “GÜVENLE YENİ BİR GELECEK” olarak tanımladığı sürdürülebilirlik stratejileri yaklaşımını, paydaşlarının beklentileri doğrultusunda belirlemiştir. Bu rapor kapsamında, Tepe Savunma’nın ekonomik, sosyal ve çevresel sürdürülebilir kalkınma alanlarına kendi faaliyetleriyle nasıl katkılar sunduğu, paydaşlarının sürdürülebilirlik çalışmalarına da hangi alanlarda katkı sağladığı paylaşılmaktadır.

Tepe Savunma Sürdürülebilirlik Vizyonu

Tepe Savunma sürdürülebilirlik vizyonunun temeli, Bilkent Holding’in eğitim ve diğer alanlarda toplumsal refaha katkı sağlamak adına değerli bir geçmişin getirdiği tecrübeli 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. Tepe Savunma, geleceğe dönük yenilikçi güvenlik çözümleri geliştirerek, müşterileri, çalışanları ve diğer tüm paydaşları için ekonomik, sosyal ve çevresel sürdürülebilirliğe katkı sunabilmeyi hedeflemektedir.

Tepe Savunma Genel Müdürü Başkanlığında toplanan Sürdürülebilirlik Komitesi, Tepe Savunma kurumsal yönetim anlayışı olarak, yönetimin en üst kademelerinden en alt kademelerine kadar sahiplenilmekte ve iş yapış şekillerine entegre edilmektedir. Sürdürülebilirlik Komitesi, dönemsel olarak gerçekleştirdiği toplantılarla 2022 yılı için faaliyetlerine devam etmiştir. Bu süreçte, Tepe Savunma ve Güvenlik Sistemleri San. A.Ş.’nin gelecek yeni dönem stratejilerine ışık tutacak beş öncelikli alan tespit edilmiştir.

Tepe Savunma Sürdürülebilirlik Stratejileri

Tepe Savunma, sahiplendiği ve geleceği bugünden koruma arzusuyla geliştirmeye devam ettiği tüm sürdürülebilirlik projelerini, “GÜVENLE YENİ BİR GELECEK” sürdürülebilirlik çatısı altında bir araya getirmiş ve bu çatı altında, beş ana sürdürülebilirlik stratejisi için çalışmalarını geliştirmektedir. Bu genel konseptin altında, sadece insanların fiziki güvenliklerini sağlamak ve korumak değil; toplumda iş imkânlarının büyümesinden ve insan haklarının korunmasından inovatif büyümeye, eğitim destekleriyle çocuk ve gençlerin geleceğinin korunmasına kadar çok geniş bir yelpazede destekler sağlanması yer almaktadır.

Sürdürülebilirlik yaklaşımı, “GÜVENLE YENİ BİR GELECEK” bakış açısıyla, geleceği bugünden koruyabilmek adına geliştirilen çalışmalardan oluşmaktadır. Bugün sahip olunan kaynak ve değerlerin şimdi 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 beş ana başlık şöyledir:

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

1. Çalışan Değeri

Tepe Savunma İnsan Kaynakları politikaları, çalışanlarının sürekli gelişimi ve kariyer planlamalarında kendilerini geleceğe dönük hazırlayacak bir sistem dâhilinde gerçekleştirilmektedir. Çalışanların, sosyal sürdürülebilirliğin sağlanabilmesi için çalışan eğitimleri, kariyer geliştirme fırsatları, diğer sosyal haklar, adil, güvenilir bir çalışma ortamı sunulması gibi konularda büyük önem ve özen gösterilmektedir. Çalışanların, kesintisiz bir şekilde görüş ve sorularını İnsan Kaynakları birimlerine aktarabilecekleri ve bu şekilde güçlü bir "paydaş diyalogu" kurabilecekleri iletişim ortamları da tesis edilmiştir.

Tepe Akademi gibi içerik yönünden çok zengin bir e-egitim platformunun, tüm Tepe Savunma çalışanları tarafından hem mesleki hem de güncel konularda bilgi sahibi olmalarına imkân sunulması da sürdürülebilir gelişimleri için büyük katkı sunmaktadır.

Kariyer planlamasında, "eşit kapsayıcılık" anlayışıyla çalışanlarının meslek hayatı gelişimleri, Lider Eğitim Geliştirme Okulu (LETSGO) projesiyle takip edilmektedir. Tepe Savunma, bu ve benzeri uygulamaları, "Çalışan Değeri" konusundaki çalışmalarını, Sürdürülebilir Kalkınma Amaçları kapsamında, öncelikli sürdürülebilirlik stratejileri olarak belirlemiştir. Özellikle istihdam ve yenilikçilik çalışmalarıyla da dikkat çeken Tepe Savunma İnsan Kaynakları departmanı, pek çok kurum ve birimle entegre olarak ekonomik, sosyal ve çevresel sürdürülebilirliğe katkı sağlamaktadır.

Tepe Savunma'nın personel sirkülasyonunu düşürmeye yönelik almış olduğu aksiyonlar, çalışan mutluluğu ve müşteri memnuniyeti kapsamında İnsan Kaynakları süreçlerini daha optimize bir noktaya getirmiştir. Bu gelişimlerin desteklenmesi yönündeki uygulamalarla iş dışı konularda da çalışanlarına sosyalleşme fırsatı sunan Tepe Savunma, birçok noktada çalışanla bilgi paylaşımının yapılmasına imkân sunan yaklaşımlarını öncelikli çalışma alanları arasına almıştır.



2. Dijital Dönüşüm

Dijital dönüşüm çalışmalarına 2019 yılının Kasım ayında başlayan ve her birimde bu projeleri yürürlüğe sokan Tepe Savunma, maliyet ve işgücü kazancı elde edilebilecek teknolojik imkânların yarattığı faydalarla, çalışanlarının ve müşterilerinin memnuniyetlerini artırıcı projelere kaynak sağlamayı hedeflemektedir.

Dijital dönüşümün temel ilkeleri arasında yer alan şeffaflık, tutarlılık, açıklanabilirlik, maliyet-odaklılık ve memnuniyet kriterleri çerçevesinde; çalışanları, eğitimleri ve yeniliği destekleyen yönetim yaklaşımıyla kurumsal yönetimin sağlanması amaçlanmaktadır.

Etik ve şeffaf süreç yönetimi, dijital dönüşümün temel değerleri arasında yer almakta olup, dijital dönüşümle geliştirilecek projeler aracılığıyla, bu konuya destek sağlanmaktadır.

İnsan Kaynakları alanında performans yönetiminin sistematik olarak uygulanması, müşteriler için kullanılan sistemler aracılığıyla doğru ve zamanında fiyat sunulabilmesi, bu kapsamdaki etik ve şeffaf iş süreç çalışmalarının örnekleri arasında yer almaktadır.

İş Süreçlerinde Yaşanabilecek Hataların Önüne Geçiliyor

Süreç yönetimi çözümlerinden faydalanarak, iş süreçlerindeki hatalarda azalma sağlanırken, sürecin iç ve dış paydaşlarında memnuniyet artışı da gerçekleşmektedir.

Dijital dönüşüm sayesinde kuruma ait bilgilerin teknolojik imkânlarla korunması, şirket hafızasının depolanması ve kurumsal kültüre uygun olarak kişi bağımlılığının çıkması da mümkün olabilmektedir. Aynı zamanda Kişisel Verilerin Korunması (KVKK) gibi hukuki konuların kontrolleri ve uygulamaları daha kolay gerçekleşmektedir. Veriler, hataların azaltılması ve daha gelişmiş, daha iyi kontrol mekanizmaları aracılığıyla yetkiler dâhilinde şeffaf bir şekilde raporlanmaktadır.

Böylece hem cezai durumların önüne geçilmekte hem de müşteri memnuniyetinin artışı sağlanmaktadır.

Hataların azaltılması ve daha gelişmiş ve iyi kontrol mekanizmalarıyla verilerin, yetkiler dâhilinde şeffaf bir şekilde raporlanması, bu şekilde cezai durumların önüne geçilmesi ve müşteri memnuniyetinin artışı da sağlanmaktadır.

Yaygınlaşan bulut teknolojileri, büyük veri, nesnelerin interneti (IoT), yapay zekâ teknolojileri, güvenlik faaliyetlerinin dijitalleşmesi gibi dijital dönüşüme yapılan yatırımlar artmaya devam etmektedir. Teknolojik yenilikleri takip etmeyi hedefleyen Tepe Savunma, dijital dönüşüm süreçleriyle müşteri, çalışan, tedarikçi, devlet gibi tüm paydaşlarının sürdürülebilirlik hedeflerine de katkı sağlamıştır.

Bu tip süreç yönetimi çözümlerine öncelik veren Tepe Savunma, süreçleri inceleyerek en uygun teknoloji kullanımıyla, süreç yönetimi politikalarını, otomasyon fırsatlarına dönüştürmektedir.

Odak Noktasına Farklı Müşteri Gruplarının Beklentileri Alınıyor

Farklı müşteri gruplarının beklentilerini, odak noktasında tutarak müşterilerine daha iyi hizmet deneyimi yaşatma ve geleceğin güvenliğini bugünden tasarlama amacıyla gerçekleştirilen dijital dönüşüm yatırımları, aynı zamanda "Birleşmiş Milletler Sürdürülebilir Kalkınma Amaçlarına" da katkı sağlamaktadır.

İnsana yakışır işlerin desteklenmesi, istihdama katkı ve kapsayıcılığı artıracak dayanıklı ve modern altyapıların geliştirilmesine katkı sunulmaktadır. Kurumun tüm paydaşlarıyla olan süreçleri ile iş birliklerinin iyileştirilmesi ve geliştirilmesi, geleceğe dönük paydaş beklentilerinin yerine getirilmesine de imkân tanımaktadır. Sahip olunan verinin etkin kullanımı, güvenlik sektörünün gele-

Kuruluşundan itibaren müşterilerine özel güvenlik hizmeti sağlamanın yanı sıra kendisini, 360 derece uçtan uca güvenlik servisi sağlayıcısı ve güvenlik için gerekli her türlü yazılım ve donanım setlerini de barındıran bir firma olarak konumlandırılan Tepe Savunma ve Güvenlik Sistemleri San. A.Ş., bu bağlamda müşterilerine en iyi hizmeti sunmaktadır.

Değişen Güvenlik İhtiyaçlarına Göre Sunulan Çözümlerin Çeşitliliği Artırılıyor

Ancak büyük bir hızla devam etmekte olan teknolojik gelişmeler, hayatlarımızı da güvenlik anlayışını da değiştirmektedir. Bu değişime ayak uydurabilmek için başta müşterilerine sunulabilecek çözümlerin çeşitliliğini artırmak ve fiyatlarını ulaştırılabilir kılmak amacıyla çalışmalarına hızla devam eden Tepe Savunma, güvenlik operasyonlarında doğruluk ve hız artıran dijital dönüşüm projelerini de hayata geçirmektedir.

Dijital dönüşüm çalışmalarıyla iç ve dış paydaşlarıyla olan ilişkilerinde ve deneyimlerinde sürekli iyileştirme çalışmalarında bulunan Tepe Savunma, marka değerine de katkı sağlamıştır. Şirket içerisinde dijital dönüşümde ortak bir dil oluşturmayı amaçlayan Tepe Savunma, müşterilerinin beklentilerini en hızlı şekilde karşılayabilmek adına yeni ürün ve hizmetler geliştirmiştir ve geliştirmeye de devam etmektedir.

2.1.) Dijital Dönüşüm Çalışmaları ve Sürdürülebilir Kalkınma Amaçları

Tepe Savunma, güvenlik alanında teknolojik altyapıya ve inovatif çözümlere büyük önem ve öncelik tanıyan bir kurum olabilme misyonuyla 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 iyileştirilmesiyle kişisel bilgilerin korunması.
- Uzaktan çalışma sistemiyle daha az ulaşım ve hareketliliğe sebep olunması. Bu vesileyle de gürültü ve çevre kirliliğinin azalması.
- Dijital dönüşümün toplum için gerekliliği konusunda farkındalığın güçlendirilmesi.
- Dijital dönüşüm alanlarındaki yapılanma kapsamında istihdamın sağlanması.

2.2.) 2022 Dijital Dönüşüm Yılı

Dijital dönüşüm çalışmaları kapsamında paydaşları için iş ve hizmet süreçlerinde kalite ve verimliliği artırarak çeşitli kazançlar sağlayan ve sürekli iyileşme ile gelişme noktasında güçlü adımlar atan Tepe Savunma, dijital dönüşüm çalışmalarıyla ilgili olarak aşağıda detaylı aktarıldığı üzere kurumsallığa ve toplumsal iyileşmelere büyük oranda katkı sağlayabilecek çalışmalar gerçekleştirmiştir.

Dijital Dönüşüm sürecinde manuel işlem yükünü azaltmak üzere pek çok alanda 360 derece güvenlik çözümleri kapsamında uygulamaların geliştirmeleri sürdürülmüştür. Bu çalışmalar, genel olarak aşağıdaki başlıklar altında toplanmıştır.

- Chat bot dijital yardım asistanı
- Yeni platforma taşınan insan kaynakları uygulamaları
- Kâğıt kullanımını azaltacak doküman yönetim sistemi
- Müşteri bilgilendirmelerinin tek platforma taşınması

Chatbot, Tepe Savunma personellerinin ve müşterilerinin belirlenen konu başlıklarındaki talep, şikâyet ve önerilerini direkt olarak iletebilmeleri için geliştirilmiştir. 2022 yılında Chatbot aracılığıyla iletilen taleplerin hizmet ve kalite kriterlerine uygun olarak çözümlenmesinin takibi, bu konuda uzman ve deneyimli olan Tepe Savunma Çağrı Merkezi ekibi tarafından yapılmaktadır. Bu doğrultuda taleplerin belirlenen sürelerde karşılanması ve şikâyete yol açan eksikliklerin giderilmesi için aksiyon alınması mümkün hale getirilerek müşterilerin ve personelin geri bildirimlerini yönetme süreci daha kalite odaklı ve memnuniyetlerini artırmaya yönelik olarak etkin hale getirilmiştir. Chatbot uygulaması, paydaşların Tepe Savunma'ya hızlı ulaşım ve çözüm kolaylığı sağlaması sebebiyle dijital dönüşüm kapsamında, Sürdürülebilir Kalkınma Amaçlarının, 8 ve 9 numaralı amaçlarına katkı sunmaktadır.

Kâğıt Kullanımının Minimize Edilmesi İçin Geliştirmeler Devam Ediyor

Tepe Savunma, birçok farklı sektörde hizmet sunduğu müşterilerinin devamlılığını ve merkezi yönetim fonksiyonunun sağlanabilmesi için Dijital Vardiya yönetimi çalışmalarına devam etmektedir. Yaptığı planlamaların çalışanları için şeffaf, müşterilerinin ise ulaşılabilir düzeyde paylaşılabildiği için gayret gösteren Tepe Savunma, kâğıt kullanımının minimum düzeye indirgenmesini de hedefleyerek bu yoldaki geliştirme işlemlerine devam etmektedir.

2022 yılında, özellikle kâğıt kullanımı gerektiren işlemlerin, dijital uygulamalar üzerinden gerçekleştirilmesi çalışmalarına başlanmıştır. Yasal uyumun da sağlanması amacıyla e-imza ve zaman damgası kullanımıyla kâğıt bağımlılığını azaltarak hizmet kalitesini artıran Tepe Savunma, doğal kaynakların korunmasına da hassasiyet göstermektedir. Bordro onaylarıyla başlayan sürecin imza ve ilgili personellerin onayını gerektiren olay raporu gibi doküman süreçlerinin dijitalleştirilmesiyle bu hedeflerin gerçekleştirilmesine devam edilmektedir.

Bulut çözümleriyle farklı platformlar arasında veri paylaşımı sağlanarak ortak bilgi kullanımına da imkân sağlayan Tepe Savunma, böylece veri güvenliğiyle erişilebilirlik ve güvenli altyapı kurulanması sürecine devam ederek kesintisiz hizmet sunulmasını desteklemektedir.

Gelişen teknolojinin sektör kullanımının artırılmasıyla nesnelerin interneti (IoT) konusunda çalışmalarına 2022 yılında da devam eden Tepe Savunma, sadece fiziki hizmetle sınırlı kalmadan "360 Derece Güvenlik Çözümleri" ile müşteri beklentilerinin karşılanmasını ve hizmet devamlılığının sağlanmasını amaçlamaktadır. Hizmet sunulan sektörlerin farklı ihtiyaçlarını karşılayabilmek adına teknolojiyle desteklenen yeniliklerini geliştirmeye devam eden Tepe Savunma, güvenlik uygulamalarını insandan bağımsız olarak 7 gün 24 saat devam ettirilmesi amacıyla uygun olarak, farklı teknolojik yazılımlarla desteklenmesini de sürdürmektedir.

Verilen Hizmetin Sürdürülebilir Olması İçin 7 Gün 24 Saat Destek Alınabiliyor

2022 yılında çalışmaları devam eden ve saha operasyonunda dijital uygulamaların kullanılmasını hedefleyen ve bu uygulama sayesinde de kesintisiz iletişimin sağlanması ihtiyacını karşılayan "Operasyon Bilgi Sistemi (OBS)" programı kapsamında alternatif çözümler incelenerek farklı alanlarda kullanılabilecek uygulamalar için araştırmalar devam etmiştir. Özellikle verilen hizmetin sürdürülebilir olması noktasında önemli olan fiziki güvenlik hizmetinin merkezi yönetim ve kontrolü için tercih edilen "Dijital Vardiya Yönetim" uygulamasına geçiş planlamaları yaparak çalışmalara başlamış olan Tepe Savunma, sektörde büyük önem arz eden telsiz iletişiminde yerel tedarikçi kullanımı tercih edilerek 7 gün 24 saat destek alınmasını mümkün hale getirmiştir.

Tepe Savunma Bilgi Teknolojileri departmanı, veri güvenliğinin sağlanması ve kesintisiz erişilebilirlik sürecinin bir parçası olarak, 2021 yılında kullanılmaya başlanan Azure altyapısı yerine, 2022 yılında yerel kaynaklarla erişilebilen bulut altyapısına geçiş çalışmalarını başlatmıştır. Veri güvenliğinin öncelikli olarak değerlendirilmesi doğrultusunda, veri saklama alanının yurtiçi olarak sağlandığı bulut sistemi kullanımını amacıyla sağlayıcılarla anlaşma süreçlerine de başlamıştır. Bu yeni bulut sistemi altyapısı kullanımına 2023 yılında başlayacak olan Tepe Savunma, yerel kaynak kullanımıyla hizmet sürdürülebilirliğini ve veri güvenliğini sağlayacaktır. Tepe Savunma Bilgi Teknolojileri biriminin bu çalışmaları, Sürdürülebilir Kalkınma Amaçları arasında yer alan 9 numaralı "Sanayi, Yenilikçilik ve Altyapı" amacı kapsamında önemli katkılar sunmuştur.

Yenilikçi Bakış Açısı Desteklenerek Paydaşların Memnuniyeti Güçlendiriliyor

Tepe Savunma'nın hedeflerinden biri olan Dijital Dönüşüm sürecinde, tüm süreçler otomatize edilmeye devam edilmiştir. Paydaşların memnuniyetlerini güçlendirmek ve çağın gerekliliklerini sağlayabilmek için bilgi teknolojilerinde yenilikçi bakış açısı desteklenmektedir. Tepe Savunma'da sürekli yaşayan ve gelişen bir sürece sahip olan Bilgi Güvenliği Sistemi, hem çalışan farkındalığına sahiptir hem de üst yönetim tarafından desteklenmektedir. Sistemin sürekli olabilmesi ve iyileştirilmesi için ayrıca Tepe Savunma üst yönetimi tarafından kaynak da ayrılmaktadır.

Dijital Dönüşüm kapsamında süreklilik arz eden ve kontrol edilmesi kapsamında ihtiyaç duyulan süreçler, RPA teknolojisi kullanarak gerçekleştirilmektedir. Yoğun iş gücü gerektiren ve yasal sorumlulukları bulunan bu süreçlerde aksaklık yaşanmaması adına, resmi kurum bildirimleri ve personel işe girişlerinin robotik yazılımlardan destek alınarak gerçekleştirilmesi sağlanmaktadır.

2.3.) Dijital Dönüşüm ve İnsan Kaynakları Çalışmaları

2021 yılında; 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 projeye finalist olarak değerlendirilme, dijital yetkinlik setinin hazırlığı gibi projeler geliştiren Tepe Savunma, 2022 yılında da dijitalleşme adına yaptığı çalışmaları genişletmiştir.

Bu kapsamda 2022 yılında, işe alım süreçlerini de dijitalleştirme çalışmalarına dâhil eden Tepe Savunma, personel motivasyonu açısından önemli olan ancak şirket hacminin büyüklüğü nedeniyle operasyonel bir iş yükü yaratan mail-SMS gönderimi gibi süreçlerin otomasyonu çalışmalarını da dijital dönüşüm kapsamına ekleyerek, İnsan Kaynakları İşleyişinin dijitalleştirilmesi için gayretlerini sürdürmüştür. Ayrıca işe alım mülakatlarının yanı sıra değerlendirme merkezi uygulamalarının da online ortamda yapılması, T-Talks webinarlarına devam edilirken dijital yetkinlik setinin tanımlanması, işe alım süreçlerinin dijital ortamda kurgulanması (PEYK), personel motivasyonu ve değerlendirmesi için yürütülen süreçlerin otomasyonu (TepeSYS, PEYK) için hazırlık çalışmaları yapılmıştır.



2.4.) Tepe Savunma Dökümanlarının Dijitalleştirilmesi Projesi

Küresel ısınmayla birlikte hayatımıza giren karbon ayak izi kavramı; bir bireyin, ailenin, kurumun veya ülkenin sürdürdüğü faaliyetler sonucunda atmosfere salınan sera gazlarının karbondioksit cinsinden karşılığıdır. Karbon ayak izini oluşturan unsurlar söz konusu olduğunda, öncelikle endüstriyel faaliyetler ve enerji tüketimi akla gelse de hayvan yetiştiriciliği, atık maddeler ve gündelik sorumlulukları hızlıca yapmak amacıyla edinilen alışkanlıklar da karbon ayak izi oluşumunun en önemli nedenleri arasında yer almaktadır. Karbon ayak izi, emisyon kaynağına bağlı olarak iki farklı alt kategoriye ayrılmaktadır. Bu kategoriler, birincil (doğrudan) ve ikincil (dolaylı) karbon ayak izi ismiyle anılmaktadır.

Birincil Karbon Ayak izi: Gündelik ihtiyaçların karşılanması sırasında yapılan enerji tüketimi sonucu açığa çıkan emisyon değerlerini ifade etmektedir. Örneğin araba ve uçak gibi ulaşım araçlarında kullanılan fosil yakıtların yanmasıyla açığa çıkan karbondioksit miktarı, doğrudan karbon ayak izi kategorisine girmektedir.

İkincil Karbon Ayak izi: Plastik başta olmak üzere kullanılan ürünlerin imalatından geri dönüşümlerine kadar ki süreçte atmosfere salınan karbondioksit miktarının ölçüsüdür. Dolaylı karbon ayak izi olarak da adlandırılan bu kategorideki faaliyetler, büyük oranda endüstriyel kaynaklıdır.

Bu tanımlamalara göre kendisine daha çok birincil karbon ayak izinin azaltılması konusunda hedefler belirleyen Tepe Savunma, şirket genelinde kullanılan dökümanların, kâğıt yerine dijital ortamda üretilmesinin ve dolaşımının sağlanmasını hedeflemektedir. Bu işlemlerin bir yazılım üzerinden yapılması konusunda 2022 yılında ilk adımı atan Tepe Savunma, maaş bordrolarını dijital ortamda çalışanlarının mobil telefonlarına göndermeye başlayarak, onay işlemlerini de TU-BİTAK onaylı zaman damgasıyla almaya başlamıştır.

2023 Taahhüt

Projenin ikinci ayağı ise tüm işe giriş evraklarının kâğıt kullanılmadan yapılması esasına dayanmaktadır. İş başvurusu yapanların başvuru formları dijital ortamda alınarak iş sözleşmelerinin ve eklerinin yine kâğıt kullanılmadan dijital ortamda alınması hedeflenmektedir.



Dijital dönüşüm aracılığıyla kâğıt kullanılmadan üretilecek dokümanların örnekleri:

- İş başvuru formu ve işe giriş evraklarının dijital olarak alınması,
- İş sözleşmesi ve eklerinin dijital imzalatılması,
- Zimmet formu onayı,
- Araç teslim tesellüm formu onayı,
- Araç kullanım talimatı onayı,
- Yıllık izin formu onayı,
- Transfer evrağı onayı,
- Mesai formu onayı,
- Savunma, ihtar gibi yasal bildirim formlarının onayı,
- İSG talimatları ve evrakları onayı,
- İSG sertifikaları,
- Ambar çıkış formu,
- Düzeltici ve önleyici faaliyet isteğı formu,
- İSG acil durum planları ve atama onay formu,
- Müşterilere periyodik olarak teslim edilen dokümanların, dijital ortamda TÜBİTAK onaylı zaman damgasıyla iletilmesi,
- Maaş bordrolarının, TÜBİTAK onaylı zaman damgasıyla imzalı olarak dijital ortamda gönderilmesi.

Bu projenin hayata geçmesiyle birlikte çevresel katkı elde edilmesi hedeflenen konular:

- Kâğıt kullanımından vazgeçilmesi,
- Kargo işlemlerinin ortadan kalkmasıyla, taşıma ve poşet kullanımının azaltılması,
- Arşiv ve depolama işlerinin ortadan kalkması ve bu şekilde arşiv depolarında enerji tasarrufu,
- Dokümanların dijital ortamda saklanması sebebiyle kolay ulaşılabilir olması,
- KVKK'ya uyumlu olması,
- Kâğıt doküman üretiminde kullanılan yazıcı ve fotokopi makinelerine olan ihtiyacın ortadan kalkması, bu cihazlarda kullanılan toner ve diğer sarf malzemelerin kullanımının önüne geçilmesi.

2.5.) Tepe Akademi

Tepe Savunma ve Güvenlik Sistemleri San. A.Ş.'nin dijital eğitim platformu markası olan Tepe Akademi, 2016 yılında kurulmuştur. Kurulduğu ilk andan itibaren, Tepe Savunma paydaşlarının gelişmelerine sağladığı eğitim içerikleriyle büyük katkılar sunmuştur ve sunmaya da devam etmektedir. Özel güvenlik görevlisi istihdamı sağlayan bir kuruluş olan Tepe Savunma'nın ihtiyaçlar doğrultusunda sürekli gelişen ve değişen içerikleriyle eğitim sunabilmesi, paydaşlarının gelişmelerine de sürdürülebilir katkılar sunmaktadır. Dijital platformlar üzerinden sunulan eğitimlerin özellikle salgın döneminde daha büyük önem kazanması sebebiyle webinar eğitimler hızla tasarlanmış, COVID-19 eğitimleri de eklenerek tüm paydaşların erişimine açılmıştır.

Tepe Akademi

- Dijital Dönüşüm
- Makinelerin Çağı Geliyor mu?
- Bilgi Teknolojileri (BT) İş Sürekliliğı
- Büyük Veri (Big Data)
- Dijital Pazarlamanın Temelleri
- Uzaktan Çalışırken İhtiyaç Duyulan Eğitimlere ve Dijital Dönüşüme, Tüm E-Eğitimlerle Destek Olunmuştur.



Çalışan gelişimi kapsamında; sektörel güvenlik eğitimleri, salgından korunma gibi yüz yüze yapılamayan 50'den fazla sınıf eğitimleri, Tepe Akademi üzerinden gerçekleştirilmiştir. Tepe Savunma'nın 15 bin çalışanı için hayata geçirilen Tepe Akademi, talep edilmesi durumunda şirket müşterileri tarafından da kullanılabilir. "Çalışma Hayatında Etik, Çevre Bilinci, İnsan Hakları" gibi e-egitim atamalarına devam eden Tepe Akademi, sürdürülebilirlik kapsamında içeriklerini zenginleştirmektedir. Tepe Akademi platformu sadece sektörel eğitimler değil kişisel gelişim ve genel kültür konularındaki içerikleriyle de fark yaratmaya devam etmektedir.

3. Yeni Teknoloji

Tepe Savunma'nın özel olarak sahiplendiği "Öncelikli Sürdürülebilirlik Alanları" arasında yer alan "Yeni Teknoloji" başlığı, şirketin güvenlik sektöründe pek çok başarılı örnek oluşturan çalışmayı ve yeni teknolojiyi sektöre kazandırma hedefleriyle bağlantılı bir stratejidir. Yeni Teknoloji sürdürülebilirlik hedefi kapsamında, Tepe Savunma'nın sektöre kazandırdığı tüm modern teknolojik uygulamalar, bu başlık altında değerlendirilmektedir.

2022 yılında kullanımı ön plana çıkan Microsoft Dynamics 365 Power Platformu'nun geliştirilmesine devam edilmiştir. Süreç Yönetim Sistemi genel çatısı altında, Sözleşme Yönetimi, Müşteri Yönetimi, Teklif Yönetimi yapılmasının yanı sıra Müşteri Memnuniyet ölçümlenmeleri de bu platforma taşınarak, 2022 yılında kullanım alanı artırılmıştır. Tepe Savunma, tek platform üzerinden yönetilen süreçlerle teknoloji kullanımı ve dijital etkinlik düzeyinin artırılmasını ve hizmet kalitesinde sürekli iyileşmeyi hedeflemektedir.

4. Etkin Hizmet

Tepe Savunma, "Etkin Hizmet" kavramını, müşterilerine hizmet sunarken onlarla kurduğu ilişki ve aynı zamanda müşterilerinin sürdürülebilirlik alanlarına da katkı sunmayı hedefleyen paydaş iletişimi yaklaşımıyla ilgili olarak bir sürdürülebilirlik stratejisi olarak belirlemiştir. 360 derece güvenlik hizmeti alanında yeni teknolojileri ve yeni iletişim modellerini hızlı bir şekilde hayata geçiren Tepe Savunma, 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 ihtiyaçları karşısında da "Etkin Hizmet" sunabilecek teknolojik altyapı ve insan kaynağı donanımında olabilmeyi de ifade etmektedir.

Operasyonel Mükemmeliyet (OPEX) biriminin çalışmaları, 360 derece güvenlik çözümleri geliştirilmesi, müşterilerin karşılaştıkları sorunlar karşısında "Bir Çözüm Ortağı" olarak hareket edilebiliyor olması, Tepe Savunma'nın "Etkin Hizmet" anlayışının bir parçasını oluşturmaktadır. Müşteri memnuniyetini ölçümleyen ve bu değerlendirmeleri dikkate alarak, gelecek yıllarda hizmet kalitesini daha da geliştirmeyi hedefleyen müşteri ilişkileri yaklaşımı, etkin hizmet anlayışıyla uyumlu iş süreçleridir.



5. Kurumsal Sosyal Etki

Tepe Savunma ve Güvenlik Sistemleri San. A.Ş.'nin dâhil olduğu Bilkent Holding'in de kuruluşundan bu yana sahiplendiği vizyonun bir parçası olan "Kurumsal Sosyal Etki", şirketin "Sürdürülebilirlik Stratejileri ve Taahhütleri" arasında öncelikli bir strateji olarak yer almaktadır. Paydaşlarıyla kurduğu iletişimde onların da sürdürülebilirlik stratejilerinin bir parçası olarak, toplumsal refaha katkı sağlamayı hedefleyen Tepe Savunma; müşterileri, çalışanları ve çevre için devam ettirmekte olduğu gelişim ve sürdürülebilirlik çalışmalarıyla toplumdaki diğer paydaşlarına da katkı sunmaya devam etmektedir. 2022 yılında çok değerli çalışanları için bir proje gerçekleştiren Tepe Savunma, çalışanlarının doğum günlerinde, onlar adına Türkiye Down Sendromlular Derneği'ne bağışta bulunmaktadır. Çalışanlarına bağlı sertifikalarını ileten Tepe Savunma, bu değerli projeye 2023 yılında da devam edecektir.

Paydaşların Sürdürülebilirlik Anlayışına Sahip Olabilecekleri Çalışmalar Destekleniyor

Bütünsel olarak sürdürülebilirlik ilkelerinin sahiplenilmesi doğrultusunda, 2019 yılında Tepe Savunma tarafından başlatılan "Tedarikçilerini Geliştirme" çalışmaları, 2022 yılında da devam etmiştir. Kendi ekosistemi içerisinde yer alan paydaşlarının da aynı sürdürülebilirlik anlayışına sahip olabilecekleri çalışmaları destekleyerek geliştiren Tepe Savunma, iş hacmindeki artışa bağlı olarak, 2022 yılı ve sonrasında, tedarikçilerini Birleşmiş Milletler Küresel İlkeler yönünde geliştirmeye odaklanmıştır.

29 yıldır Bilkent Holding değerleri odağında topluma katkı sunma çalışmalarına devam eden Tepe Savunma ve Güvenlik Sistemleri San. A. Ş.; ekonomik, sosyal ve çevresel sürdürülebilirlik konularında değer katma çalışmaları kapsamında, 2022 yılı taahhüdü olarak AFAD ve AKUT ile "TEPE HAYAT" projesini hayata geçirmiştir.

Özellikle çevre konularında, toplumsal farkındalığa katkı sunabilmeyi amaçlayan Tepe Savunma, proje kapsamında çalışanlarının "afet ve acil durum konuları, arama kurtarma, ilkyardım ve farklı afet durumlarının ortaya çıkmasına sebep olabilecek tüm olası afet ve iklim sorunları" eğitimleri almasına destek olarak meydana gelebilecek olumsuz durumlar karşısında bilgili, hazırlıklı bir "gönüllü ekibi" oluşturabilmeyi hedeflemiştir. Bu kapsamda online ortamda gerçekleşen AKUT eğitimlerine 2 bin, beş farklı bölgede gerçekleşen fiziki AFAD eğitimlerine ise 55 personel katılım sağlayarak sertifikalarını almışlardır.

Tepe Savunma bu projeye, Sürdürülebilir Kalkınma Amaçlarının 13 numaralı amacı olan "İklim Eylemi", 14 numaralı "Sudaki Yaşam" ve 15 numaralı "Karasal Yaşam" amaçlarına doğrudan ve dolaylı olarak katkılar sunabilecektir.

Tepe Savunma Sürdürülebilirlik Yaklaşımları

Organizasyonel birimlerindeki yönetim anlayışını, "Sürdürülebilir Kalkınma Amaçları" doğrultusundaki ihtiyaçları da dikkate alarak gerçekleştiren Tepe Savunma; Operasyonel Mükemmeliyet, 360 Derece Güvenlik Çözümleri, Kurumsal Yönetim Sistemleri, İnsan Kaynakları ve diğer birimleri kapsamındaki iş yapış süreçlerini, sürdürülebilirlik stratejileri dâhilinde geliştirmektedir.



Operasyonel Mükemmeliyet (OPEX) Sürdürülebilirlik Yaklaşımı

“Toplum, çalışan, müşteri ve tüketiciler nezdinde değer yaratıp hizmet kalitesinde norm oluşturan lider bir şirket olmak” vizyonunu sahiplenen Tepe Savunma, operasyonel mükemmeliyet için “Yalın 6 Sigma” prensiplerinin güvenlik sektöründeki ilk uygulayıcısı olarak sektöre liderlik etmeye devam edecek ve güvenlik hizmeti alanındaki yönetim anlayışını da yenilikçi yaklaşımıyla şekillendirmeyi sürdürecektir. “Güvenli, mutlu günlerde yaşamak ve yaşatmak”, Yalın 6 Sigma yaklaşımını, müşteri ve çalışan memnuniyetini artırmayı, iyileştirme ve geliştirme odaklı OPEX faaliyetlerinin amacını oluşturmaktadır.

Standart operasyon görev noktası talimat/prosedürlerinin oluşturulması, proje ziyaretleri, şirket içi süreçlerin incelenmesi, süreç iyileştirmeleri ve bu iyileştirmelerde koordinasyon oluşturulması amacıyla projeler üretmek, Tepe Savunma OPEX departmanı çalışmalarının ana hatlarını oluşturmaktadır. Tepe Savunma ve Güvenlik Sistemleri San. A.Ş.’nin organizasyon yapısında yer alan OPEX biriminin hedefleri arasında, kurumun verimliliğini artırmak da yer almaktadır.

360 Derece Güvenlik Çözümleri Sürdürülebilirlik Yaklaşımı

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

Elektronik cihaz kullanımını artırdığı için güvenlik kapsamında daha düşük insan hatasına imkân tanıyan 360 Derece Güvenlik Çözümleri sayesinde; daha düşük fiziksel saldırı, hırsızlık, yangın gibi oranlar ortaya çıkmaktadır. Tavsiye edilen sistemlerle insan kaynaklı hatalar ortadan kaldırılarak yüzde 100’e yakın doğru alarmlar izlenmektedir.

360 Derece Güvenlik Çözümleriyle Sürdürülebilirlik Hedeflerine Katkıları Sunuluyor

360 Derece Güvenlik Çözümlerinin, Tepe Savunma’nın sürdürülebilirlik hedeflerine katkıları, “Nitelikli Eğitim”, “Sanayi, Yenilikçilik ve Altyapı” ile “Sürdürülebilir Şehir ve Yaşam Alanları” maddeleri dâhilinde şu şekilde uygulanmaktadır:

Tepe Savunma ve Güvenlik Sistemleri San. A.Ş., dönemsel olarak belirlediği gelecek dönem stratejileri ve taahhütleri kapsamında 2022 yılında çalışmalarına devam etmiştir. Bazı projelerin başlangıç süreçleri gerçekleşirken, bazı projelerin devam süreçleri takip edilmiştir. Bu kapsamda aşağıdaki tabloda paydaş grupları için Tepe Savunma organizasyon birimlerinin 2022 yıl değerlendirmeleri ve gelecek dönem taahhütlerine yer verilmiştir.



İnsan Kaynakları Stratejik Eylem Planı çerçevesinde mevcut yetkinlik seti çalışanlar ve liderler 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 kapsamında yıl içerisinde belli periyotlarla, T-Talks webinarları ile dijital dönüşüme dair farkındalık ve kültür yaratma yoluna gidilmektedir. 2022 yılı için geçerli olacak şekilde ofis kadrosu çalışanlara dijital dönüşüm hedefleri verilmiş ve yıllık değerlendirmeler sonucunda yol haritasındaki durum netleşecektir.

Tepe Savunma ve Güvenlik Sistemleri San. A.Ş. olarak, "Özel Güvenlik" sektöründe, lider şirketlerden biri olabilme çalışmaları, yenilikçi ve teknolojik altyapı yatırımlarına da önem vermeye devam etmektedir.

Katma Değersiz İşler, Yapay Zekâ Altyapısını Destekleyen Robot Tarafından Yapılıyor

Görev sürelerinin daha verimli olarak kullanılabilmesi için süreçlerde robot kullandırma faaliyetinde, İş Uygulamaları birimi planlama noktası olarak görev almaktadır. 2019 yılında çalışmalarına başlanılmış olan robotik süreç otomasyonu (RPA) projesi, 2022 yılında pek çok süreçle devreye sokulmuştur. Operasyon verimliliği getirmeyen ve insan kaynağının körelmesine neden olan katma değersiz işler, yapay zekâ altyapısını destekleyen robot tarafından yapılmak üzere kurgulanmıştır. Süreçler çok daha kısa sürelerde tamamlanarak hata oranı azaltılmış, personelin katma değeri daha yüksek işlerle ilgilenmesi sağlanmıştır.

Bilgi teknolojileri geliştirme kapsamındaki çalışmalarıyla, teknolojik iş ortakları altyapıları kullanımını yaygınlaştırılarak dijitalleşen dünyada lokasyon bağımlılığı ortadan kaldırılmaktadır. 2022 yılında, sahadaki personellerin eğitimleri de dâhil her alanda teknolojik iş ortakları altyapıları kullanımını yaygınlaştırılmıştır.

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. 2022 yılında tüm çalışanların, teknolojik iş ortakları altyapıları kullanması hedefi devam etmiştir.

Yenilikçi Ürünler Hizmet Alanına Dâhil Edilerek Sektörde Fark Yaratılıyor

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 şirket bünyesine katmak hedefini odağında tutmaktadır. Diğer yandan, kurumun sürekli gelişen teknolojik altyapısı, sektörün ihtiyaçları doğrultusunda yenilikçi dijital projelerin hayata geçirilmesi gibi süreçlerle Tepe Savunma ve Güvenlik Sistemleri San. A.Ş.'nin sektörde lider bir marka olma hedefine katkı sağlamaya devam etmektedir.

Tepe Savunma ve Güvenlik Sistemleri San. A.Ş.'nin bir markası olan Tepe Akademi, özellikle hızla dijitalleşmenin pek çok iş alanında yaygınlaştığı iş dünyası şartlarında, sağlamış olduğu uzaktan eğitim imkânlarıyla gerek çalışanların eğitimi gerekse ise ihtiyaç duyan müşterileri için referans bir e-eğitim sistemi olmaktadır. İçerik kapsamlarıyla da büyük önem taşıyan Tepe Akademi'nin, 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 dâhilinde geliştirilmiş yenilikçi çözümlerle Tepe Savunma ve Güvenlik Sistemleri San. A.Ş.'nin sektörde referans şirket olarak kabul edilme hedefine katkı sağlanmıştır. Yenilikçi ürünleri, hizmet alanına dâhil ederek, müşteri hizmet çeşitliliğini artırmış ve sektörde fark yaratmıştır.

Tepe Savunma Sürdürülebilirlik Değerlendirme ve Taahhütleri

1) Finansal Performans

» Sürdürülebilir Finansal Katkı

• 2022

81 ilde, 16 bölge temsilciliği ve toplam 15 binden fazla çalışan sayısıyla yüzde 12.5 sektör büyüme oranı elde eden Tepe Savunma, dijital dönüşüm imkânlarıyla 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 iş birliklerinin kurulması, uzaktan çalışmayla daha az ulaşım ve hareketlilikle hem gürültü hem de çevre kirliliğinin azaltılmasına katkı sağlanması, verimlilik artışı gibi iyileştirme ve geliştirme gayretleriyle 2022 yılını, güçlü bir finansal yapıyla 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 açısıyla yeniden şekillendireceği dijital çözüm örnekleriyle, 2023 yılı ve sonrası aksiyon planlarında da önemli bir yer tutmaktadır. Tüm bu gelişmelerle, finansal ve operasyonel başarıların devamlılığı ve gelişimi hedeflenmektedir.

2) Sürdürülebilirlik Yönetimi

» Kurumsal Yönetim Sistemleri-Kalite ve Risk Yönetim Belgelendirmeleri

• 2022

Entegre ISO 9001 Kalite Yönetim Sistemi, ISO 14001 Çevre Yönetim Sistemi, ISO 45001 İş Sağlığı ve Güvenliği Yönetim Sistemi Gözetim denetimlerinin, ocak ayında başarıyla geçerek, belgelerin ve süreçlerin, ilgili standartlara uygun olarak yürütülmesinin ve sürekli iyileştirilmesinin devamlılığı sağlanmıştır.

• Taahhüt

Kurumsal Yönetim Sistemleri kapsamında hem yeni hem de farklı belgelendirilme ve denetim çalışmalarına devam edilecektir.

• 2022

ISO 27001 Bilgi Güvenliği Yönetim Sistemi belgesinin eylül ayında gerçekleşen Gözetim denetimini başarıyla geçerek belgenin devamlılığı sağlanmıştır.

• Taahhüt

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



» Çevresel Etki ve Çalışan Farkındalığı

• 2022

Bilkent Holding Kurumsal Hizmetler Sıfır Atık Kuruluna dâhil olan Tepe Savunma'nın Sıfır Atık Kurulu, Çevre ve Şehircilik Bakanlığı tarafından yayınlanan Sıfır Atık Yönetmeliğine uyum çalışmalarını gerçekleştirmeyi hedeflemektedir. Kurulun periyodik olarak yapılan toplantılarına katılım sağlanmakta ve Kurul kararları takip edilmektedir. Kurul toplantı kararları kapsamında, "Çevre ve Sıfır Atık Yönetmeliğine bağlı olarak, Tepe Savunma çalışanlarına, Tepe Akademi üzerinden "Sıfır Atık" eğitimleri atanmıştır.

• Taahhüt

Tepe Savunma ve Güvenlik Sistemleri San. A.Ş., Bilkent Holding Kurumsal Hizmetler Sıfır Atık Kuruluna katılım ve Tepe Akademi üzerinden sunduğu çevre duyarlılığı temelindeki eğitimlere devam edecektir.

» Salgın Kapsamında Tepe Akademi Eğitimlerinin Geliştirilmesi

• 2022

2020 yılında başlanan ve 2021 ile 2022 yılında devam eden 'Koronavirüs döneminde evden çalışma', 'Koronavirüs ve Sosyal İzolasyon', 'Koronavirüs hakkında bilgilendirme ve alınacak önlemler', 'Özel güvenlik görevlilerinin çalışmalarında yeni tip Koronavirüsle mücadele', 'Koronavirüs ve akıl sağlığımız' gibi salgın koşullarında ihtiyaç olabilecek e-egitimler sisteme eklenmiştir. Koronavirüs kapsamındaki bu eğitimler, sadece kurum çalışanlarına değil, ücretsiz olarak herkesin erişimine açılmıştır. Eğitimler, yüzde 95 gibi büyük bir başarı oranıyla tamamlanmıştır. 2022 yılında işe başlayan her personele koronavirüs salgını hakkında e-egitimler otomatik olarak tanımlanmaktadır. Aylık periyotlarda Korona Kuruluna ve tüm üst yöneticilere raporlanmaktadır.

• Taahhüt

2023 yılı içerisinde de COVID-19 eğitimleri, Tepe Akademi üzerinden, erişimi herkese açık olacak şekilde devam edecektir.



3) Kurumsal Yönetim, Risk Yönetimi, Şeffaflık ve Etik

» Etik Kurul

• 2022

2020 yılında oluşturulan "Etik Kurul" çalışmaları, 2022 yılında da devam etmiştir. Kurulun çalışma prensiplerini anlatan yönetmelik hazırlanarak, tüm çalışanların erişimine açılmıştır. Aynı zamanda etik değerleri anlatan "Tepe Savunma İş Etiği Kılavuzu" hazırlanarak, bu kapsamda paydaşlara olan etik sorumluluklar sunulmuştur. Etik davranış kurallarının ihlalinin tespiti ve tespit edilen ihlallerin bildirilmesi için etik@tepesavunma.com.tr mail adresi oluşturulmuştur.

• Taahhüt

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

» Tepe Akademi ve İş Hayatında Etik Eğitimleri

• 2022

Tepe Akademi eğitim platformunda, dört farklı etik ile ilgili eğitimler, 2022 yılının ocak, mayıs ve ağustos aylarında tüm çalışanlara verilmiş olup, atanan eğitimlerde yüzde 75.56 başarı oranı sağlanmıştır.

• Taahhüt

Tepe Akademi eğitim portalında yolsuzluğu önlemeye yönelik ve bilgilendirici eğitimler, 2023 yılında da devam edecektir.

» Dijital Dönüşüm ve Robotik Süreç Otomasyonu

• 2022

Dijital dönüşüm süreci kapsamında Robotik Süreç Otomasyonu çalışmaları İş Uygulamaları Birimi koordinesinde yürütülmektedir. 2022 yılında toplam 21 adet süreç tamamlanmıştır.

• Taahhüt

2023 yılında daha fazla sürecin, otomatize edilmesi için çalışmalara devam edilecektir.

» "Yalın 6 Sigma" Çalışmaları Kapsamında Süreç İyileştirilmesi

• 2022

Tepe Savunma ve Güvenlik Sistemleri San. A.Ş.; çalışan, müşteri ve toplumdaki diğer paydaşları nezdinde, değer yaratıp hizmet kalitesinde norm oluşturan lider bir şirket olma vizyonuyla, mükemmellik için "yalın yönetim" prensiplerinin güvenlik sektöründeki ilk uygulayıcısı olarak, sektöre liderlik etmiştir. "Yalın 6 Sigma" çalışmaları kapsamında süreçlerin iyileştirilmesi, Tepe Savunma'nın sürekli iyileştirme felsefesiyle doğru orantılıdır. Aynı zamanda bu çalışmalar sonucunda süreçlerin doküman olarak takibi, önemli çıktılardan bir tanesidir.

• Taahhüt

360 Derece Güvenlik Çözümleri hizmetlerinde, Yalın 6 Sigma çalışmalarının devamlılığı sağlanacaktır. Sürekli iyileştirme KAIZEN çalışmaları geliştirilecek olup kaynakların etkin kullanımı ve verimlilik, süreçlerin dijitalleştirilmesi, maliyeti, enerji tüketimini düşürerek kalite verimliliğin artırılması çalışmaları katlanarak devam ettirilecektir.

» Sürekli İyileştirme Çalışmaları ve Çevreye Katkı

• 2022

Sürekli iyileştirme çalışmalarıyla, toplantılara ve ofis faaliyetlerine uzaktan katılım uygulaması devam etmiştir. Böylece yakıt tasarrufu sağlanırken, çalışma saatleri ve operasyon yöneticilerinin iş yükü azaltılmış, kıyafet maliyetlerinde de tasarruf sağlanmıştır. Çevreye daha duyarlı organizasyonel bir takip yapısı uygulamaya alınmıştır. Görevlerin ortak paylaşılmasına imkân sunan yeni coğrafi operasyonel yapılanmayla şehirlerarası ulaşım ve konaklama masraflarında tasarruf sağlanmış ve saha yönetimi daha efektif hale getirilmiştir. SGK ve Valilik bildirimleri müşterilere iletilen raporlar ve faturalar robotla gönderilmeye başlanarak (RPA) elektrik kâğıt, zaman ve personel tasarrufuna gidilmiştir.

Tepe Savunma, faaliyetleri sebebiyle ortaya çıkan karbon salınımını kontrol edebilmek ve azaltabilmek amacıyla, gönüllü çalışanlarından oluşan "Çevre Komitesi" adı altındaki komite çalışmaları sürdürmektedir. İK ve özlük süreçleri kapsamında iş başvuru evrakları dijitalleştirilerek tüketilen kaynaklar minimum seviyeye indirgenerek; yıllık 345 bin 360 adet kâğıt, yıllık toner tüketiminde 347, 4 bin 317 adet telli dosya, 2 bin adet yasal bildirim (zarf ve kargo) kâğıt gibi kaynaklardan iyileştirme yapılarak, arşiv kargo maliyeti, iadeli taahhütlü posta gönderimi süreçleri sonlandırılmıştır. Böylece yakıt tüketimi ve egzoz gazından tasarruf sağlanarak Karbon Ayak İzi azaltılmıştır.

Seyahat Bildirgesi yayınlanarak; bireysel araçlarda birden fazla kişinin seyahat etmesi, toplu taşıma araçlarına öncelik verilmesi, uçak seyahatlerinin azaltılması, şirket araçlarının hibrit araçlara geçilmesi sağlanmıştır.

Enerji kullanımını dengeleyebilmek adına sürekli farkındalıkla ilgili Tepe Akademi üzerinden eğitimler verilmiş ve enerjiyi fazla harcamama, suyu tasarruflu kullanma gibi konularda duyurular yapılmıştır.

Kâğıt, cam, ambalaj, şişe gibi atıklar ayrıştırılarak doğaya sürdürülebilir enerji ve verimlilik adına büyük katkı sağlanmıştır.

Çevre boyutlarının ve etkilerinin değerlendirilmesi prosedüründe revizyon yapılarak, çevre boyutunu oluşturan atığın veya kullanımın, alıcı ortam olan insana, hayvana, bitkiye, havaya, suya ve toprağa karşı etki derecesi, detaylı olarak incelenmiştir.

• Taahhüt

2023 taahhüt kapsamında, karbon ayak izini takip altına alabilmek ve çevreye duyarlı uygulamayla ilgili projeleri geliştirmek amacıyla çalışmalar devam edecektir. Ayrıca "Yalın Yönetim" prensiplerinin güvenlik sektöründeki ilk uygulayıcısı olarak sektörüne liderlik eden Tepe Savunma, bu anlayıştaki çalışmalarını geliştirmeye devam edecektir.



» Dijital Dönüşüm

• 2022

Tepe Savunma, dijital yol haritası kapsamında İnsan Kaynakları süreçlerine ilişkin, 2022 yılı içerisinde dijitalleşme kapsamında işe giriş sürecinin tamamıyla dijital olarak ilerletilmesine dair proje üzerinde çalışmıştır.

HR Edition İK yönetim portalı kullanılmaya devam edilmektedir. 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 geliştirilmeye devam edilmiştir.

Turnover, Demografik dağılım, Proje-Müşteri Segmentasyon, Proje gerçekleştirme gibi raporların TepeSYS üzerinde anlık gösterimi çalışmaları devam etmektedir. PEYK ile ilgili olarak, mobilden kullanımının kolaylaştırılmasına ilişkin çalışmalar yapılmıştır.

Geçici görev bildirimleri, mali mesuliyet süreci, SGK giriş, transfer, onay süreçleri, personel faturalandırma, fatura takip listesi, personel kıyafet taleplerinin açılması gibi manuel iş yükünü artıran süreçler, robot süreciyle otomatik olarak yürütülmektedir.

• Taahhüt

PEYK üzerinden dijital işe alım sürecinin geçişi ve devamlılığının sağlanması hedeflenmektedir. Performans süreci ve izin süreçleri ise HR Edition üzerinden devam edecektir.

Personel deneme süresi değerlendirme, çalışan anketleri, duyurular, TepeSYS Powerapps'e aktarılacaktır ve sürdürülebilirliğine devam edilecektir. Yapay zeka destekli online iş görüşmesi yapılabilmesi hedeflenmektedir.

Özlük departmanının iş yükünü hafifletmek adına SGK ile SAP arasında bir entegrasyon çalışması yapılmaktadır. Entegrasyon sağlandığında özlük departmanının işe giriş-çıkış, devamsızlık gibi SGK'ya yaptığı bildirimleri takip etmek zorunda kalmayacağı bir sistem haline getirilecektir.

» Dijital Bilgi Güvenliği

• 2022

Dijital bilgi güvenliği konusundaki çalışmalar geliştirilmeye devam edilmiştir. 2022 yılı taahhüdü olan ISO27001 Belgesi, 2022 yılı eylül ayında gözetim denetimini başarıyla geçmiş olup belgenin sürdürülebilirliğine hak kazanılmıştır.

• Taahhüt

ISO27001 Belgesi ile dijital bilgi güvenliği konusundaki çalışmalar, sistematik bir şekilde geliştirilmeye devam edecektir.

• 2022

Tepe Savunma ve Güvenlik, risk çalıştaylarında, iç ve dış paydaşlarla ilgili olabilecek, bilgi teknolojileri risk değerlendirmeleri gerçekleştirmektedir. Bilgi güvenliği ve KVKK gereksinimleri karşılanarak, meydana gelebilecek risklerin etkisini minimum seviyeye indirmek üzere teknolojik gelişmeler gerçekleştirilmiştir.

• Taahhüt

Dijital bilgi güvenliği konusundaki çalışmalar, geliştirilmeye devam edecektir.

» Paydaşlar ve Dijital Asistan ile Hızlı İletişim

• 2022

Tepe Savunma web sitesi ve Tepe Akademi üzerinden, paydaşların talep ve beklentilerini, hızlı bir şekilde iletebilmeleri sağlanmıştır. Dijital Asistan Tepe Yardım (Chatbot); hizmetinin kapsamı geliştirilerek devam ettirilmiştir. Alanında uzman ve deneyimli olan Tepe Savunma çağrı merkezi ekibi tarafından, iletilen taleplerin hizmet kalite kriterlerine uygun olarak çözümlenmesi takip edilmektedir. Bu doğrultuda taleplerin belirlenen sürelerde karşılanması ve şikâyete yol açan süreç eksikliklerinin giderilmesi için aksiyon alınması mümkün hale gelmiştir.

• Taahhüt

Tepe Savunma web sitesi ve Tepe Akademi platformu üzerinden iç ve dış paydaşlarla, 7 gün 24 saat şeffaf ve kolay bir şekilde iletişim sağlanması çalışmaları devam edecektir.

4) Tepe Akademi

» Paydaş Eğitimleri

• 2022

Tepe Savunma ve Güvenlik Sistemleri San. A.Ş.'nin uzaktan erişim eğitim platformu olan Tepe Akademi, şirketin müşteri ve çalışan paydaş grubu için eğitim içerikleri geliştirmekte ve paylaşmaktadır. 2022 yılı için eğitim tamamlama oranı, yüzde 90 olarak gerçekleştirilmiştir. Tepe Akademi, hizmet sunduğu Tepe Savunma müşterileri tarafından, 'Teşekkür Belgeleri' ile de ödüllendirilmiştir. Eğitim panelini güncelleyen Tepe Savunma, 2020 yılında 850 olan e-egitim içeriğini 2022 yılında toplam 1798'e çıkartmıştır.

• Taahhüt

Tepe Akademi için, 2023 eğitim başarı oranı hedefi yüzde 100'dür. Platform kataloğunun içeriği, eğitim ihtiyaçları doğrultusunda geliştirilecektir.

5) Müşterilerimiz

Müşterileriyle sürekli iletişim halinde kalarak tüm ihtiyaçlarına hızlıca çözüm üretmek en önemli önceliği olan Tepe Savunma ve Güvenlik, müşterilerine uçtan uca en iyi deneyimi yaşatabilmek adına, ihtiyaçları ve trendleri takip ederek sürekli yeni projeler geliştirmektedir. Müşterilerinin tüm temas noktalarını analiz etmek ve bu yolculukta onların beklentilerine en kapsamlı şekilde yanıt vermek, eşsiz ve sürdürülebilir bir müşteri deneyiminin vazgeçilmez bileşenleridir. Tepe Savunma bu nedenle, kişiselleştirilmiş müşteri deneyimiyle iş süreçlerini zenginleştirmeye gayret etmektedir.

Müşterilerinin yürürlükte olan sözleşmelerinin, bir sonraki yıl hangi oranda devam ettiğini gösteren yıllık müşteri devamlılık oranı, 2022 yılında yüzde 95.30 olarak gerçekleşmiştir. Müşterilerinden aldığı kuvvetle, pazardaki önemli pozisyonunu daha da kuvvetlendirmeyi hedefleyen Tepe Savunma, müşterilerine özel deneyimlerle iş süreçlerini güçlendirmeye çalışmaktadır.

» Müşteri Memnuniyeti Anketi

Sürekli gelişimi ve müşteri memnuniyetini ilke edinmiş yönetim anlayışına sahip olan Tepe Savunma, iş stratejilerini belirlerken müşterilerini bu süreçteki en önemli yol göstericileri olarak tanımlamaktadır. Müşterilerinin ihtiyaçlarını ve memnuniyetini göz önünde bulundurarak, çağın gerektirdiği şekilde sistematik ölçümlenmelerle müşterilerinin gözündeki gelişimini sağlayan Tepe Savunma, hizmet verdiği tüm projeler için Müşteri Memnuniyet Anketi göndererek, gelişimlerini onların ihtiyaç ve taleplerine göre şekillendirmektedir.

• Taahhüt

Tepe Savunma, müşteri memnuniyeti konusundaki gelişim çalışmalarını gerek süreç iyileştirmeleri gerekse teknolojik altyapıya dayalı yenilikçi projeleriyle sürdürmeye devam edecektir.

» Müşteri Memnuniyeti

• 2022

Net Promoter Score (NPS) / “Tavsiye skoru” hedefi 2022 yılında yüzde 66 olarak gerçekleşmiştir. Tepe Savunma, müşteri ilişkilerinde devam ettirdiği güçlü iletişim bağı ve hizmet kalitesiyle iyi oranda NPS skoru elde ederek, “Tavsiye edilir” bir şirket olarak değerlendirilmiştir.

• Taahhüt

Tepe Savunma, müşteri memnuniyeti konusundaki gelişim çalışmalarını gerek süreç iyileştirmeleri gerekse teknolojik altyapıya dayalı yenilikçi projeleriyle sürdürmeye devam edecektir.

» Segmentasyon Ödüllendirme Programı

Müşterilerinin Tepe Savunma’ya sağladığı katkıların neticesinde, şirketin minnetini gösterebilmek, aralarındaki güven bağını daha da güçlendirebilmek adına bir segmentasyon ve ödüllendirme planı uygulanmaktadır. Tepe Savunma tarafından hazırlanan bu ödüllendirme planında, müşteriler belirli kriter ve ağırlıklara göre Platin, Gold ve Silver olarak kategorize edilmektedir. Puanlama neticesinde belirli kriterleri karşılayan müşterilere, ihtiyaçlarına göre eğitim, denetim ve risk analizi gibi birçok alanda hizmetler hediye edilmektedir.

• Taahhüt

Tepe Savunma, müşterilerine en iyi hizmeti sunabilmek adına ödüllendirme programına, geliştirerek devam edecektir.

» Yeni Proje Görüşmeleri

Günümüz hizmet sektöründe satış sonrası desteğin müşteri memnuniyetini artırmada çok önemli bir rol oynadığını düşünen Tepe Savunma, yeni hizmet vermeye başladığı projelerini, müşterilerini birebir ziyaret ederek, kıymetli geri bildirimleri ve sunulan hizmetlere yönelik, müşteri memnuniyet görüşmeleri gerçekleştirmektedir. Süreçleri değerlendirmek ve verilen hizmetlerin mükemmelleştirilmesi amacıyla yapılan bu toplantılar sayesinde, müşterilerle ilişkilerin ve iletişimin devamlılığı sağlanmaktadır. Müşterilerinin taleplerini en kısa sürede ilgili birimlere aktaran Tepe Savunma, müşterinin talebi karşılandığında bilgilendirmeler yapmaktadır.

• Taahhüt

Tepe Savunma, hizmet verdiği tüm müşterilerine uçtan uca en iyi deneyimi yaşatabilmek adına başlangıç anından itibaren, süreci aynı kalitede devam ettirebilmek için 2023 yılında da müşterilerine kulak vermeye devam edecektir.

» Biten Proje Analizleri

Şirketi ve verilen hizmeti en iyiye taşımak adına müşterilerinin yol göstericiliğinde ölçümlenmeler ve analizler gerçekleştiren Tepe Savunma, verilen hizmetin sonlandırıldığı projelerle ilgili bilgi alışverişinde bulunarak, sonlanma sebepleriyle ilgili kök nedenleri araştırıp müşterilerinin görüşlerini almaktadır. Görüşmeler sonrası yapılan analizler sonucu, aksiyon planları hazırlayan Tepe Savunma, sunduğu hizmeti mükemmelleştirmeye çalışmaktadır.

• Taahhüt

Tepe Savunma, hizmet vermeyi sonlandırdığı müşterileriyle yaptıkları incelemeler sonucunda elde ettiği nedenlerle ilgili bulunduğu proaktif çözümlerle, müşteri kaybını en aza indirebilmek adına tüm tecrübelerini, mevcut müşterilerine verilen hizmet kalitesini artırmak üzere çalışmalarına devam edecektir.

» Müşteri Memnuniyetinin Artırılabilmesi İçin İhtiyaçların Tespiti ve Projelendirilmesi

• 2022

Müşteri memnuniyetinin geliştirilmesi amacıyla şirket içi iş süreçlerini değerlendiren Tepe Savunma, iyileştirme ve kontrol süreçlerini başarıyla tamamlamıştır. Müşteriye özel çözümleri artırmak, müşteriye odaklı hizmet geliştirmek, doğru hizmeti doğru personelle verebilmek, yazılı standart ve prosedürleri hazırlamak, müşteriye verilecek hizmetlerde ve birimlerde etkin koordinasyonu sağlamak gibi şirketin "mükemmellik" alanına odaklanması konusunda çalışmalara devam edilmiştir.

• Taahhüt

Şirket içi süreçlerin yalınlaştırılması, daha basit ve kısa hale getirilmesiyle müşterilerin taleplerine, sorunlarına daha çabuk ve etkili yanıtlar verilmesi açısından paydaşların memnuniyetini artırmayı hedefleyen Tepe Savunma, 2023 yılında bu çalışmalarını çeşitlendirerek geliştirecektir. Şirket içerisinde farklı birim ve görevlerdeki yöneticilerin, iyileştirme projelerinde yer almaları sağlanarak, projelerin, sürekli iyileştirme bilinciyle geliştirilmesi, tüm departmanlar ve katmanlarda yerleşik hale getirilmesi sağlanacaktır.

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

• 2022

Tepe Savunma, 360 derece güvenlik çözümleri hizmetinin sağlandığı lokasyonlarda; hırsızlık, vandallık, iş kazası oranlarının düşürülmesine katkı sağlamıştır. Video analiz özellikli kameralar sayesinde muhtemel yangın ihtimalleri önceden haber verilerek düşürülmüştür. Tepe Savunma, müşterilerine sunduğu çözümlerle operasyon maliyetlerinde de tasarruf imkânı sağlamıştır.

• Taahhüt

Müşteri ilişkilerinde finansal ve yönetsel hedefler kapsamında, mevcut ve yeni müşterilere sunulan 360 derece güvenlik çözümleri hizmeti kapsamında, oranın yüzde 7'ye çıkarılması hedeflenmiştir. IOT çözümlerini fiziksel enstrümanlarla birleştirmek, AI özellikli teçhizat kullanımını artırmak, Tepe Savunma'nın müşteri hizmeti kapsamındaki diğer hedefleri arasındadır.

» 360 Derece Güvenlik Çözümleri Metodolojisinin Oluşturulması ve Müşterilere Verilen Hizmetin Geliştirilmesi

• 2022

Tepe Savunma'nın, 360 derece güvenlik çözümleri hizmetleri kapsamında, müşteri keşif ve teklif metodolojisinin oluşturulması planlanmıştır. Müşteri keşif ve teklif verme sürecinin hızlandırılması, 2022 yılı taahhüdüdür ve gerçekleşmiştir. Ortalama yedi gün olan keşif süresi, üç güne düşürülmüştür.

• Taahhüt

Müşterilere tekliflerin, sunum ve çizimle birlikte gerçekleştirilmesini hedefleyen Tepe Savunma, müşteri ortam ve keşif süreçlerinin hızlandırılması çalışmalarına devam edecektir.



» Müşteri Hizmetlerinde Operasyon Bilgi Sistemi (OBS) Projesi ile Yenilikçi İletişim

• 2022

Dijital uygulamaların saha operasyonunda da kullanılması için çalışmalar devam etmiştir. Saha da bu çalışmaların kullanılmasını hedefleyen dijital uygulama üzerinden kesintisiz iletişimin sağlanması olarak tanımlanabilecek Operasyon Bilgi Sistemi (OBS) programı kapsamında, alternatif çözümler incelenerek farklı alanlarda kullanılabilmesi için araştırmalara devam edilmiştir. Özellikle hizmet devamlılığı noktasında önemli olan fiziki güvenlik hizmeti merkezi yönetim ve kontrolü için yerel kaynakların tercih edildiği Dijital Vardiya Yönetim uygulamasına geçiş planlamaları ve çalışmaları başlatılmıştır. Yine hizmet sürdürülebilirliği adına sektörde büyük önem arz eden telsiz iletişimde yerel tedarikçi kullanımı tercih edilerek 7 gün 24 saat destek alınması mümkün hale getirilmiştir.

• Taahhüt

OBS programı kapsamında, alternatif çözümler incelenerek farklı alanlarda kullanılabilecek uygulamalar için araştırmalara devam edilecektir.

» Müşterilerle Şeffaf Veri İletişimi

• 2022

Tepe Süreç Yönetim Sistemi'nin (Tepe SYS) yenilenmesiyle verilerin, güvenli bir ortamda, şeffaf ve konsolide bir şekilde müşterilerle paylaşılması sağlanmıştır. İlgili platformda paylaşılan veri alanlarının geliştirilmesi için çalışmalar devam etmektedir. Bu çalışmaların sonucunda müşterilere sunulan hizmetlerin, Tepe Savunma standartlarına uygun olarak gerçekleştirilmesi ve denetlemelerin kayıt altına alınarak müşteri yetkilileri tarafından istenildiği zaman erişilebilir duruma getirilmesi hedeflenmektedir.

• Taahhüt

Projelere yapılan ziyaretlerin ve denetimlerin teknolojiyle destekli uygulamalarla merkezi olarak kontrol edilebilir olması, bu denetimlerin sonucunda da hizmet kalitesinin standartlara uygun olup olmadığının şeffaf bir şekilde müşteriyle paylaşılması ve gerekli durumda hizmet kalitesini artırıcı aksiyonlar planlanması amaçlanmaktadır.

5) Çalışanlarımız

» Çalışan Memnuniyeti ve Bağlılığı

• 2022

Çalışan Memnuniyeti Anketi (ÇMA) sonuçlarında, yüzde 9 iyileşme sağlanmıştır.

• Taahhüt

2023'de ÇMA iyileşme hedefi, yüzde 10 olarak belirlenmiştir.

» Dijital İletişim Ortamlarının Çalışan İletişiminde Kullanımının Artırılması

• 2022

İşe alım, değerlendirme merkezi, terfi, çalıştay, gibi tüm İnsan Kaynakları süreçleri, online ortamda yürütülmüştür.

• Taahhüt

Bu araçların daha etkin kullanılarak toplantı süreçlerinin mekândan bağımsız, kayıt, onay gerektiren süreçlerin ise kâğıttan arındırılmış ve otomasyona bağlanmış olarak verimli şekilde gerçekleştirilmesi planlanmaktadır.

• 2022

İnsan Kaynakları uygulama ve süreçlerinin, tek bir portal üzerinden takip edildiği, yüzde 100 uzaktan erişimin hedeflendiği İnsan Kaynakları Portalı (HR EDITION) projesiyle, çalışanların ihtiyaç duyduğu tüm talep ve süreçler, tek bir sistem üzerinden yönetilmektedir.

• Taahhüt

Daha etkin kullanımına yönelik, kullanıcı eğitimlerinin verilmesi ve geliştirmelerinin yapılarak, 2023 yılında sistemin daha aktif bir hale gelmesi planlanmaktadır.

»» Çalışan Eğitimleri- Tepe Akademi

• 2022

15 bin Tepe Savunma çalışanına Tepe Akademi üzerinden, 241 bin 663 adet eğitim atanmıştır. Bu eğitimlerin 214 bin 879'u başarıyla tamamlanmıştır.

• Taahhüt

2023 yılında, Tepe Akademi üzerinden tüm çalışanlara 250 bin adet eğitim atanması planlanmaktadır. Bu eğitimlerin 240 bininin ise başarıyla tamamlanacağı taahhüt edilmektedir.

»» Tepe Akademi Webinar Eğitimleri

• 2022

Tepe Akademi üzerinden, webinar sınıf eğitimine geçilerek, eğitmenlerle yüz yüze eğitimlere devam edilmektedir. 9 bin 800 kişiye 8 bin 500 sınıf eğitimi, 13 bin 300 kişiye 72 farklı alanlarda webinar eğitimleri verilmiştir.

• Taahhüt

Gelecek dönemlerde webinar eğitimler artarak devam edecektir. Tepe Akademi eğitmenleri, koşullar elverdiği sürece yüz yüze sınıf eğitimleri de verecektir.

»» Çalışanların Kurumsal Gelişime Katkıları-Uygulamanın 4 Disiplini (Tasarruf ve Verimlilik Projeleri)

Kurum içinde hedef odaklı çalışma kültürü oluşturan 4DX projesi; şirket stratejik hedeflerinin, çalışanlarını aşağıdan yukarıya besleyerek fark yaratacak katma değerlerini ve taahhütlerini vererek katkılarını ortaya koydukları yol haritası belirleme ve takip disiplini oluşturma yaklaşımıdır.

• 2022

Şirketin stratejik planları dâhilinde kaynakların etkin kullanımı ve her seviyede katma değer sağlayan projeler kapsamında;

- Kıyafet/teçhizat giderlerinde bütçeye oranla yüzde 12.06 oranında tasarruf edildi.

- İşçilik eksisi kayıplarında 2022 yılı toplamında 2021 yılına göre yüzde 9.9 oranında tasarruf gerçekleşti.

- Demirbaş stok kullanımı, aynı ödemeler, servis/ulaşım giderleri, konaklamalı görevlendirme ve geri kazanım projelerinde toplam 1 milyon 481 bin TL tasarruf edildi.

- 2022 yılında, ekstra işler kapsamında 951 bin 858 TL ciroya katkı sağlandı.

- 2022 yılında Tasarruf ve Verimlilik Projelerinde etkin kaynak kullanımı sayesinde şirket genelinde toplam 4 milyon 436 bin TL'lik tasarruf sağlandı.

• Taahhüt

2023 yılında etkin kaynak kullanarak; kıyafet/teçhizat giderlerinde yüzde 3 ve diğer başlıklarda ise yüzde 5 daha iyi tasarruf performans elde edilmesi hedeflenmiştir.

6) Tedarikçilerimiz

» Tedarikçi Seçimi

• 2022

Tepe Savunma, iş birliği içerisinde olduğu tedarikçilerini, şirket stratejisi ve politikasıyla uyumlu olanlar arasından belirleyebilmek için Tedarikçi Değerlendirme Prosedürü uygulamaktadır. ISO 9001 Standardı kapsamında, satın alma ve kalite müdürlükleri, tedarikçilerin seçim ve takip sürecinden sorumludur. Tepe Savunma, 2022 yılından itibaren tedarikçi seçme kriterleri arasına, sürdürülebilirlik konularında farkındalıklarını da eklemiştir.

• Taahhüt

Tedarikçi Değerlendirme Prosedürü kapsamında, gelecek dönemlerde de kurumsal sosyal sorumluluk ve çevresel sürdürülebilirliğe katkı sağlayan tedarikçilerle iş birliklerinin sürdürülmesi hedeflenmektedir.

» Tedarikçi Çeşitliliği

• 2022

360 derece güvenlik çözümleri kapsamında tedarikçi çeşitliliğinin sağlanmasını belirleyen Tepe Savunma, bu hedefi gerçekleştirmiştir.

• Taahhüt

Gelecek dönemlerde, ürün çeşitliliğini artırmaya ve geliştirmeye bağlı olarak tedarikçi sayıları artırılabilecek, keşif ve teklif süreçleri üzerine yapılan çalışmalar daha da geliştirilecektir. Tedarikçi sayısının yüzde 50 oranında artması hedeflenmektedir.

7) Topluma Katkımız

Tepe Savunma ve Güvenlik, afet ve iklim değişikliğiyle karşılaşılacak durumlar arasında yer alan; uyum, etkilerin azaltılması, erken uyarı konularında eğitim ve farkındalık yaratmak amacıyla AFAD ve AKUT ile iş birliği yaparak, 2022 yılında çalışanlarından oluşan, hazırlıklı ve bilgi sahibi "Gönüllü Ekipler" kurmuştur. Tepe Savunma, afet, acil durum ve arama kurtarma konularında da topluma katkı sunmayı, çevresel sürdürülebilirlik farkındalığı geliştirmeyi ve kurumsal yönelim anlayışını sahiplenmeyi hedeflemektedir.

• 2022

Tepe Savunma ve Güvenlik Sistemleri San. A.Ş., İnsan Kaynakları yönetimiyle ilgili evrak ve kayıt sistemlerini, çok büyük ölçüde dijitalleştirmeye devam etmiştir. Dijitalleşmenin getirdiği, daha az kâğıt kullanımı gibi çevreye duyarlı iş uygulamaları da bu süreç aracılığıyla mümkün kılınmıştır. Ayrıca, depoya biriken evrakların/kolilerin taşınması süreci zorluğu ile araçların egzoz salınım konusunda daha fazla yakıt ve salınım sorunlarının önüne de geçilebilmekte, karbon salınımı azaltılması için de katkı sağlanmaktadır. Evrakların imha aşaması durumunda, tedarikçi arşivleme yapan firma, evraklar okunmayacak duruma gelene kadar yapılan işlemlerin ardından, bu kâğıtları geri dönüşüme kazandırmaktadır.

• Taahhüt

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

Tepe Akademi Eğitim Platformu Çevre Bilinci Eğitimleri

• 2022

15 bin çalışana; etik, bilgi güvenlik ve mesleki eğitimlerin yanı sıra, 37 farklı katalog bilgilerini içeren eğitimler verilmiştir. Toplamda 23 bin 466 eğitim tamamlanmış olup yüzde 89.30 tamamlama ve başarı oranı sağlanmıştır.

• Taahhüt

Gelecek dönemlerde de Tepe Akademi Çevre Bilinci eğitimleri üzerinden insan hakları konularında verilen eğitimler devam edecektir.



Paydaş Grupları ve Diyalog Ortamları

• Çalışanlar ile Diyalog Ortamları

Tepe Savunma tarafından her iki yılda bir düzenli olarak, çalışan bağlılığı ve mutluluğu kapsamında hem saha hem de ofis çalışanları için ölçümler yapılmaktadır. Tamamen gizlilik esasına bağlı gerçekleşen bu ölçümler, 2022 yılında sadece dış firmayla değil İnsan Kaynakları departmanı tarafından ekip içinde de uygulanmıştır. Tepe Savunma bu ölçümlerle, farklı türden araçları devreye alarak nabızı daha iyi ve doğru tutabilmeyi amaçlamaktadır.

İki yıldır varlığını sürdüren Mutluluk Ekibi, çıkan sonuçlar üzerine çalıştaylar düzenleyerek, aksiyon planları ile bunların takibini yapmaktadır. Her üç ayda bir Yönetim Kurulu Başkanı ile bir araya gelen Mutluluk Ekibi, çalışan bağlılığı ve mutluluğuna dair beklenti, proje, uygulama ve fikirlerini direkt olarak ileterek hızlı sonuç almayı hedeflemektedir.

Çalışanlara “Kulak” Veriliyor

Çalışanlarının şirkete olan bağlılığını, güçlü motivasyonu ve yüksek bireysel amaçlarını önemseyen Tepe Savunma, Tepe Ailesinin üyelerinin bu hislerini daha perçinlemek ve onların bireysel şikâyetlerini tüm seviyelerde değerlendirebilmek adına, sahada görev yapan personellere uygulanan “Kulağımız Sizde” projesini, 2022 yılı itibarıyla ofis çalışanları için de hayata geçirmiştir.

Ayrıca çalışanların bağlılığını artırmak, iç iletişimi güçlendirmek, motivasyonu yükseltmek, iş birliği-dayanışmayı geliştirmek, teknolojik değişime uyum sağlamak, bireysel farkındalığı artırmak, bireysel mutluluk ve amaçları yerine getirebilmek, uzaktan çalışmanın getirdiği zorlukları aşmak amaçlarını karşılamak için de “Değişim Sohbetleri” kapsamında çalışanlarla belli periyotlarla bir araya gelinmesi de amaçlanmıştır.

2020 yılında başlayan ve 2023 yılında da devam edecek olan T-Talks panelleri, çalışanların her ay üst düzey bir yöneticiyle bir araya gelerek, iş dışı konuları konuşarak motivasyon yakaladığı panellerle çalışan bağlılığını artırmakta ve mutluluklarına olumlu etki etmektedir.



• Yaklaşımımız

- Çalışanlarla olan ilişkilerde; insan haklarına saygılı, dürüstlük, adil işlem ve eşitlik ilkeleriyle hareket edilmektedir.
- Çalışanların haklarıyla ilgili olarak; ırk, renk, din, siyasi düşünce, mezhep, yaş, bedensel engel ve cinsiyete dayanan bir ayrıcalık yapılmamakta, fırsat eşitliği sağlayan tüm yasa ve yasal düzenlemelere bağlı kalınmaktadır. Çalışanların işyerinde psikolojik baskıya maruz kalmaması için gereken tüm önlemleri almaya gayret gösterilmekte, eğitim ve bilgi paylaşımı da dâhil olmak üzere tüm çalışanlar, işyerinde psikolojik tacizin tanım ve sonuçları hakkında bilgilendirilmektedir.
- Çalışanlara güvenli, temiz ve sağlıklı çalışma ortamı sağlanarak, işyeri emniyeti kapsamında gerekli tedbirlerin eksiksiz tamamlanmasına gayret edilmektedir.
- Yasalar gereği veya izinli olarak yapılan aktarımlar hariç olmak üzere, çalışanlara ait tüm kişisel bilgiler, ilgili mevzuata uygun olarak korunmakta ve gizli kalmaktadır.
- Kişisel ve mesleki gelişimlerine katkı sağlayacak bilgi ve becerileri kazanmaları için çalışanlar teşvik edilmekte ve kaynak sağlanmaktadır.
- Çalışanların görüş, öneri, şikâyet ve taleplerine önem vererek, sistem üzerinden gerekli iyileştirmeler yapılmaktadır.
- Çalışanlara eşit olarak yaklaşarak, fırsatlardan dengeli bir şekilde faydalanmaları sağlanmaktadır. Çalışanlar arasında ayrımcılık yapılmadan; adil ücret politikası uygulanmakta, etkin ve objektif değerlendirme yapılarak başarı ödüllendirilmektedir.
- Çalışanlar için kariyer planlaması, yükselme ve terfi süreci yürütülerek şirket aidiyetinin artması hedeflenmektedir.

• Müşterilerle Diyalog Ortamları

Üst yönetim, Operasyon Direktörlüğü, OPEX Birimi, Müşteri Deneyimleri yönetimi ve operasyon alt birimleri tarafından düzenli olarak müşteri ziyaretleri yapılmaktadır. Ziyaretler, Tepe SYS yazılımıyla raporlanmakta ve ölçülmektedir. Paydaşlarla yapılan yüz yüze ve online ortamdaki görüşmelerde, 360 derece güvenlik çözümleri hizmetlerine dair bilgilendirmeler yapılmıştır. 2022 yılında, 55 müşteri için saha keşfi faaliyeti ile müşteri memnuniyet anketleri ve müşteri beklentilerini temin edebilecek değerlendirmeler gerçekleştirilmiştir.

• Yaklaşımımız

- Müşterilere saygı, dürüstlük, adalet, eşitlik ve nezaket kurallarıyla yaklaşılmaktadır.
- Müşterilerle en üst düzeyde sadakat ve iş birliği içerisinde hareket ederek, talep ve beklentilerini en üst düzeyde karşılamak hedeflenmektedir.
- Kaliteli ürün ve hizmet sağlayarak müşterilerle uzun vadeli bir güven ortamı oluşturmak amaçlanmaktadır.
- Faaliyet alanları kapsamında verilen hizmete ilişkin tüm yasal sorumluluklar yerine getirilmektedir.
- Müşterilere yanıltıcı ve eksik bilgi verilmesine özen gösterilmektedir.
- Müşterilerin ticari sırlarını ve gizli bilgilerini koruyarak paylaşılması engellenmektedir.

• Tedarikçiler /Taşeronlar Diyalog Ortamları

Tepe Savunma Tedarikçi Değerlendirme Prosedürü uyarınca, tedarikçilerle iletişim kurulmakta, gerekli kalite ve ISO belgelerine sahip olup olmadıkları kontrol edilmekte, bu değerlendirmeler neticesinde de iş birlikleri geliştirilmektedir. Gerekli tedarik süreci, ilgili birimlerce takip edilmektedir.

• Yaklaşımımız

Tepe Savunma, tedarikçileriyle uzun soluklu ticari ilişkiler kurmayı ve güven ortamı içerisinde çalışmayı hedeflemektedir. Tedarikçi seçimlerinde, objektif kriterlere göre hareket etmekte olan Tepe Savunma, sosyal sorumluluğa, çevresel sürdürülebilirliğe katkı sağlayan tedarikçiler seçmeye önem göstermektedir.

• Kamu Kurum ve Kuruluşları Diyalog Ortamları

Tepe Savunma, 5188 numaralı yasanın oluşturulması döneminde danışmanlık hizmeti vererek sektörün gelişimine katkı sağlamıştır. Bu kapsamda yenilik, mevzuat değişikliği ve değişiklik süreçlerini takip ederek iç ve dış paydaşlarına raporlar sunan Tepe Savunma, Yasa Direktörlüğü, Emniyet Genel Müdürlüğü ile de yakın temas içerisinde. Özel Güvenlik Daire Başkanlığı tarafından düzenlenen çalıştaylara da katılım sağlayan Tepe Savunma, 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 (Çevre ve İSG mevzuatı dâhil) yasal mevzuatları takip ederek, gereklilikleri tespit etmekte ve yerine getirmektedir. Süreç sahiplerinin ilgili prosedürlerini revize etmeleri sağlanarak, işleyiş ve iç tetkikler kontrol edilmektedir.

• Bilkent Holding Yönetimi ve Diyalog Ortamları

Periyodik olarak yapılan "Kurumsal Risk Çalıştayları" kapsamında, Bilkent Holding ve süreç sahipleriyle bir araya gelmektedir. 2022 yılında Bilkent Holding ile beraber yürütülen "Risk Çalıştayları", her süreç için ayrı ayrı olmak üzere iki oturum olarak online ortamda gerçekleştirilmiştir.

• Yaklaşımımız

Tepe Savunma, Bilkent Holding kültürünü ve değerlerini uygun yönetim ve işleyiş anlayışını esas olarak almaktadır. Tepe Savunma ve Güvenlik Sistemleri San. A.Ş., bağlı olduğu Bilkent Holding'in güçlü kurumsal miras değerleriyle, her zaman paydaşları ile şeffaf ve güvenilir bir iletişim kurmuştur.

• Tepe Savunma Üst Yönetim Diyalog Ortamları

Yönetim Gözden Geçirme (YGG) ve Çeyrek Değerlendirme (Q) toplantıları online ya da canlı katılımlarla gerçekleştirilmiştir. 2022 yılının aralık ayında yapılan YGG toplantısına 117 yönetici katılmıştır. Q toplantıları ise şubat, mayıs, ağustos ve kasım aylarında 20 üst yönetici katılımıyla Sam-sun, İzmir, İstanbul, Ankara illerinde gerçekleştirilmiştir.

• Yaklaşımımız

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

• Dış Belgelendirme ve Denetim Kuruluşları

Her yıl yapılan belgelendirme denetimlerinde, üçüncü taraf denetim kuruluşlarıyla bir araya gelen Tepe Savunma, 2022 yılında bu kuruluşlardan "Tüv Austria" ve "TSE" ile sistem belgelendirme denetimleri için görüşmeler gerçekleştirmiştir. Tepe Savunma ve Güvenlik Sistemleri San. A.Ş., paydaşlarıyla diyalogunun sürekli gelişimi için çalışmalarına devam etmenin yanı sıra, Kalite ve Risk Yönetimi, olası risk unsurları kapsamında paydaş diyalogunun etkilenmemesi adına, "Süreç Takip ve İyileştirme" çalışmalarlarıyla da sürdürülebilir bir paydaş diyalogu değerlendirme çalışması gerçekleştirmektedir. 2022 yılında; ISO 27001 Bilgi Güvenliği Yönetim Sistemi, ISO 9001 Kalite Yönetim Sistemi, ISO 14001 Çevre Yönetim Sistemi, ISO 45001 İş Sağlığı ve Güvenliği Yönetim Sistemi Belgeleri ve TSE Hizmet Yeri Yeterlilik Belgesi gözetim denetimlerini başarıyla sonuçlandıran Tepe Savunma, belgelerinin devamlılığını sağlamıştır.

• Yaklaşımımız

İlgili standartlara ve yönetmeliklere uygunluk için yasal mevzuatlar takip edilerek, gereklilikler tespit edilmektedir. Süreç sahiplerinin ilgili prosedürlerini revize etmeleri sağlanarak, işleyiş ve iç tetkikler kontrol edilmektedir.

• Sivil Toplum Kuruluşları

Güvenlik Servisleri Organizasyon Derneği (GÜ-SOD) üyesi olan Tepe Savunma, güvenlik sektöründe yenilikçi ve yaratıcı çözümlerle faaliyetlerini sürdürmektedir. Tepe Savunma ayrıca verdiği hizmetleri daha da mükemmelleştirmek adına önemli bir adım atarak, 2019 yılında Türkiye Kalite Derneği (KalDer) tarafından yürütülen Ulusal Kalite Hareketi (UKH) programına üye olmuştur.

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

2019 yılından itibaren Etik ve İtibar Derneği ile etik ve şeffaf bir kurumsal yönetim ve iş yapış süreçleri oluşturma konusunda çalışmalarını sürdüren Tepe Savunma, 2020 yılında çevre, işçi ve insan hakları, etik ve sürdürülebilir tedarik açısından etikleri içeren yönetim sistemlerini kapsayan EcoVadis Platformuna üye olarak, tedarik zincirinde sürdürülebilirliği artırmak adına üye şirketler ve EcoVadis ile birlikte "iyilik için güç" olarak çalışmak prensibiyle iş ve paydaş ortamlarını düzenlemeye başlamıştır.

• Yaklaşımımız

Sivil toplum kuruluşları (STK) ile iletişim halinde olmaya ve iş birlikleri geliştirmeye özen göstermeye dikkat eden Tepe Savunma, STK görüşlerini dikkate almaktadır.

• Medya

Basın bültenleri, röportajlar ve haberler yoluyla basın iletişimi sağlayan Tepe Savunma, dijital ortamlarda ise sosyal medya hesapları üzerinden iletişimine devam etmektedir.

• Yaklaşımımız

Basın bültenleri aracılığıyla, şirket içi gelişmelerin ve istihdama yönelik yeniliklerin topluma duyurulması için medya ile iletişimde olmaya özen gösterilmekte, sosyal medya üzerinden de bilgilendirme çalışmaları yapılmaktadır.

Paydaşlar ve Etik Sorunlarımız

» Kalite ve Risk Yönetimi Çalışmaları ile Etik, Şeffaf ve Sürdürülebilir Paydaş Diyaloğu Yaklaşım

1. Çalışanlar

Tepe Savunma, tüm çalışmaların kalite yönetim sistemi temelinde gerçekleştirilmesi için çalışanlarını bilinçlendirmektedir. Planlama, Uygulama, Kontrol ve Önlem alma (PUKÖ) döngüsünün eğitim-öğretim ve yönetsel süreçlerde uygulanması temeliyle hareket edilmesi adına destek olan Tepe Savunma, şirket içi kalite süreçlerine katılımı artırmaya çalışmaktadır. Müşterilerden çağrı merkezine gelen şikâyetleri kısa süre içerisinde değerlendirerek objektif bir bakış açısıyla çözüm sağlayan Tepe Savunma, gelen şikâyetlere 72 saat içinde geri dönüş yapmaktadır. Yıl boyunca; aşağıda maddeler halinde verilen süreçlerde iç tetkikler yapan Tepe Savunma, sistemin geçerliliğini ve doğrulamasını sağlamaktadır:

- 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 (muhasebe-finans-bütçe).

2. Müşteriler

Her yıl belgelerinin geçerliliğini sağlayarak müşterilerinin gözünde güvenilir bir firma misyonuyla yoluna devam eden Tepe Savunma, belirli periyotlarla yapılan anketlerle, müşteri memnuniyetini ölçmektedir.

3. Tedarikçiler/Taşeronlar

Tepe Savunma, devam ettirdiği standart ve güvenilir uygulamalarla tedarikçilerinin güvenini kazanmaktadır. Bilkent Holding'e bağlı Tepe Savunma'nın kalite anlayışının ve kriterlerinin farkında olan tedarikçiler, kendilerine özel olarak geliştirilen iyileştirme fırsatlarını değerlendirerek iç dinamiklerini gözden geçirme şansı yakalamaktadırlar.

4. Kamu Kurum ve Kuruluşları

Tepe Savunma, ulusal ve uluslararası standartları kapsayacak nitelikte doküman hazırlığının yapılmasını sağlamaktadır.

5. Bilkent Holding ve İlgili Ortak Bilkent Holding Kuruluşları Yönetimi

Dokümantasyon yapısının standart olması, sürekli iyileştirme anlayışı içerisinde güncel dokümanların tutulması, kalite belgelerinin devamı ve risk bazlı çalışma yapısının benimsenmesi beklentisi karşılanmaktadır.

6. Tepe Savunma Üst Yönetimi

Süreçlerin kalite standartları, yasal şart ve mevzuatlara uygun olarak yürütülmesi, şirket içerisindeki ve müşteriye de etkileyebilecek diğer risklerin tespiti ve düşürmeye yönelik aksiyon takibinin yapılması, verimlilik, zaman tasarrufu, maliyet, müşteri ve çalışan memnuniyeti gibi konular başta olmak üzere; sürekli iyileştirme anlayışı, süreçlerin dokümantasyon yapısının güncel olması ve geriye dönük izlenebilirliğin sağlanabilmesiyle tüm süreçler yönetilmektedir.

7. Dış Belgelendirme Kuruluşları

ISO 9001, ISO 14001, ISO 45001, ISO 27001, TS 12782 ve SMETA (SADEX) standartlarının gerektirdiği şekilde dokümantasyon yapısı oluşturulmuştur.

8. Üçüncü Göz Denetim Kuruluşları

ISO belgelendirme kuruluşu dışındaki denetimler için sektörün getirmiş olduğu gereklilikler doğrultusunda süreçlerle iş birliği içinde olarak, prosedürlerin iyileştirilmesi ve operasyonel sürece uygunluğu sağlanmaktadır.

Örnek: Müşterilerin Tepe Savunma için yaptırdıkları denetimler.

9. Sivil Toplum Kuruluşları

Toplumun gözünde güvenilir bir firma olan Tepe Savunma, bu iletişime katkıda bulunmak için çalışmalar gerçekleştirilmektedir.



TEPE SAVUNMA KALİTE VE RİSK YÖNETİMİ

TEPE SAVUNMA KALİTE VE RİSK YÖNETİMİ

Periyodik olarak yapılan Kurumsal Risk Çalıştayları ile şirket paydaşlarına ait riskler değerlendirilmekte ve tüm süreç yöneticileri bu doğrultuda bilgilendirilmektedir.

Aylık olarak takip edilen aksiyonlar üst yönetime sunulmaktadır. Bu süreçler, ilgili birimler tarafından gerçekleştirilmekte olup, süreçlerin kalite ve risk açısından takibi Tepe Savunma Kalite ve Risk Yönetimi birimi tarafından yapılmaktadır. Tepe Savunma, iş sürekliliği politikasıyla 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. Tepe Savunma ISO 28000 çatısı altında; İthalatçılar, Komisyoncular, Antrepo ve Depolar ile Kargoları Konteynerlerde Birleştiren Taşıyan Firmalar, Karayolu Taşıma Firmaları, Üreticiler ve İhracatçılar; Yetkilendirilmiş Yükümlü Statüsü (YYS) alan işletmeler ile çalışan iş ortakları ve tedarikçiler için ISO 28001; Liman Tesisleri için ISO 20858 standartlarında belirtilen normatif değerlere uygun Güvenlik ve Risk Değerlendirme Metodolojisine bağlı olarak "Güvenlik ve Risk Değerlendirmesi" hazırlamaktadır. 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 gibi faaliyetler yerine getirilmektedir.

Sürdürülebilirlik Süreçlerinde İyileştirme ve Süreklilik Çalışmaları Kurumsal Yönetim Sistemleri Tarafından Yürütülüyor

Tepe Savunma organizasyon yapısında, tüm birimler, risk yönetiminden sorumludur. Şirket içi organizasyonel akışta, tüm süreçlerin etik ve şeffaf bir şekilde ilgili prosedürlerle, yasal mevzuata uygun bir şekilde yerine getirilmesini ve güncel gelişmeleri takip eden Kalite Birimi, ilgili birimleri haberdar ederek kalite ve risk yönetimiyle 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. Kalite mükemmeliyet yaklaşımı ve Yalın Sigma çalışmaları doğrultusunda tüm iş yapış süreçlerindeki gelişmeler ve sunduğu hizmet kalitesindeki artışlarla Tepe Savunma, paydaşlarıyla olan ilişkilerini geliştirmeye devam etmektedir. Kalite departmanı ise etik ve eşit mesafede değerlendirme anlayışıyla, tüm organizasyonel birimlere objektif bir duruş sergilemektedir. Çalışanlarını, işleyişin kalite yönetim sistemi temelinde gerçekleştirilmesi için bilinçlendiren Tepe Savunma; planlama, uygulama, kontrol ve önlem alma döngüsünün, eğitim-öğretim ve yönetsel süreçlerde uygulanması temeliyle hareket edilmesi için onlara destek olmaktadır.

STK Görüşleri Dikkate Alınarak Toplumsal Refaha Katkı Sağlanıyor

Müşterileri için; her yıl sahip olduğu kalite belgelerinin geçerliliğini sağlayan Tepe Savunma, belirli periyotlarla gerçekleştirdiği anketlerle, müşteri memnuniyetini ölçümlemekte ve onlar tarafından çağrı merkezine gelen şikâyetleri kısa süre içerisinde değerlendirerek objektif olarak çözüm sağlamaktadır. Müşterilerin beklediği yüksek kalitede hizmet sunulması, güvenilir, hızlı çözüm odaklı bir müşteri ilişkileri yönetim anlayışına sahip olunması, çevreye duyarlı ve ISG kanunlarına uygun fayda sağlanması gibi konularda operasyon birimleri, kalite ve risk yönetimi fonksiyonlarıyla tüm süreçlerin takibini sağlamaktadır.

Gerçekleştirilen risk değerlendirmeleri ve kalite takipleri, Tepe Savunma'nın güvenilir, etik, şeffaf ve paydaş gelişimleri ile beklentilerini dikkate alan yapısını da güçlendirmektedir. Müşteriler, üçüncü denetimler aracılığıyla Tepe Savunma'nın iş yönetim süreçlerini de bağımsız olarak denetleyebilmektedir.

Sivil toplum kuruluşları ile ilgili olarak, STK değerlerine uygun politikalar oluşturulmaktadır. STK görüşleri de dikkate alınarak, iş birlikleri geliştirmekte, böylece toplumsal refaha katkı sağlanması hedeflenmektedir.

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

1. Operasyonel ve İnsan Kaynakları Süreç Riskleri

Şirketin ana faaliyet alanı açısından operasyonel riskler büyük önem taşımaktadır. Etkin "Risk ve Kalite Yönetimi" sistemiyle iş süreçlerine dair oluşabilecek operasyonel risklerin kaynağı, Tepe Savunma tarafından anında fark edilerek müdahale edilmektedir. Başta yasal uyum ve itibar riski olmak üzere tüm risk kategorileriyle bağlantılı olan operasyonel risklerin yönetiminde farklılaştırılmış ve çeşitlendirilmiş kontroller, sigortalama, denetleme, limitleme gibi mekanizmalardan azami ölçüde faydalanılmaktadır. 2015 yılında üst yönetim seviyesinde kurulan "Risk Komitesi" tarafından düzenli olarak gerçekleşen toplantılarda, operasyonel risk açısından önemli konular araştırılarak, alınan aksiyonların takibi de sağlanmaktadır.

2. Yasal Risk

Başta 5188 sayılı Özel Güvenlik Hizmetleri Kanunu olmak üzere, tüm yasal mevzuata uyum sağlamak ve hata yapmamak Tepe Savunma'nın temel önceliğidir. Bu amaçla şirketin iş süreçlerinde birimler görev yapmaktadır.

3. İtibar Riski

Başta Yönetim Kurulu olmak üzere, Tepe Savunma'nın tüm çalışanları itibar riski yönetiminden sorumludur.

Yasal düzenlemelere koşulsuz ve eksiksiz uyum, müşteri, çalışan ve tedarikçiler olmak üzere tüm paydaşlarla güvene dayalı ilişkiler geliştirerek gerek müşteri gerekse çalışan şikâyetlerine; 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 hiçbir veri paylaşılmamaktadır. Tepe Savunma, hizmetlerinde kamu yararına ve sektörel bütünlüğe dikkat ederek, rekabet ve sektörel bütünlüğü bozabilecek hiçbir eylem gerçekleştirilmemektedir.

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

4. Bilgi Riski Yönetimi

Hem uzun soluklu hem de karşılıklı saygı ve güvene dayalı ilişkiler kurmaya fazlasıyla önem veren Tepe Savunma, paydaşlarının bilgi gizliliği ile mahremiyetinin korunması konusuna çok ciddi özen göstermektedir.

Bilgi güvenliği hususunda, teknolojik gelişmeler iş süreçlerine düzenli bir şekilde aktarılmaktadır. Çalışanlarının siber suçlara karşı tedbirli olmalarını sağlamak ve şirketin tehditlere yönelik güvenliğini artırmak için tüm çalışanlarına eğitimler düzenleyen Tepe Savunma, yeni ürünlerin teminini de sağlayarak envantere işlemektedir. Bu konudaki çalışmaların somutlaştırılması için 2021 yılında ISO 27001 belgesi alınarak sürdürülebilir olması sağlanmıştır.

Tepe Savunma ve Güvenlik Sistemleri Risk Çalıştayları

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

Tepe Savunma, tüm iş yapış süreçlerinde, talimat ve yasal prosedürlere olan uygunlukları takip ederek, kalite ve risk değerlendirme kapsamında gerekli denetimler gerçekleştirmektedir. Bu denetim süreçleri, çoklu denetim modeliyle Tepe Savunma'nın tüm paydaşlarına 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.

1. Kalite Denetimleri (İç Tetkik)

İç tetkik; EYS standartları, Tepe Savunma hedef ve politikaları, 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 olarak yapılan kalite iç denetim planı kapsamında tüm denetimler gerçekleştirilmiştir. Kalite birimi olarak salgın nedeniyle yüz yüze yapılamayan denetimler, online olarak devam ettirilerek sürdürülebilirliğe katkı sağlanmıştır.

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

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

2. İç Kontrol Denetimleri

İç Kontrol Sistemi; kontrol ortamı, risk değerlendirme, kontrol faaliyetleri, bilgi-iletişim ve izleme bileşenlerinden oluşmaktadır. Tepe Savunma İç Kontrol Sistemi, operasyonel raporlama ve uyum hedeflerini gerçekleştirmek üzere İç Kontrol Koordinatörlüğü belirli periyotlarda süreçlerde denetim yaparak prosedürlerle olan farklılıkları tespit etmektedir. Bulgular, süreç sahiplerine iletilerek takibinin yapılması sağlanmaktadır.

3. Bilkent Holding EYS & KVKK Denetimleri

Tepe Savunma, Bilkent Holding Denetim Sistemi tarafından, operasyonel, raporlama ve uyum hedeflerini gerçekleştirmek üzere, belirli periyotlarda denetlenmektedir. İnceleme yapılarak, işleyiş kontrolleri gerçekleştirilmekte ve tespit edilen uygunsuzluklar iletilerek süreç sahipleri tarafından takipleri yapılmaktadır. Bilkent Holding İç Denetim Birimi tarafından (iç kontrol denetimleri kapsamında) Tepe Savunma süreçlerinin, Bilkent Holding İlke ve Esaslarına uyumluluğu denetlenmiştir. Denetlenen süreçler; Satın alma, İdari İşler, Muhasabe, Portföy, Satış, Operasyon, Denetim ve Eğitim, Hakediş, Finans, Lojistik, Özlük, İnsan Kaynakları ve Bütçe kapsamındadır.

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

İş Sağlığı ve Güvenliği (İSG)

İSG prosedürü yasal mevzuatın öngördüğü şekilde 6331 sayılı kanuna uygun bir şekilde yürütülmektedir. Ofis çalışanları az tehlikeli; 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 yürütülmekte, tüm çalışma ortamları için risk analizleri yapılarak tespit edilen durumlara karşı gerekli tedbirler alınmaktadır.

Acil durum eylem planları raporları hazırlanarak, kişisel koruyucu donanımlar ve tehlike uyarı levhalarıyla mevzuata uygun şekilde konumlandırılmaktadır. Saha ve ofis çalışma ortamı ölçümleri, Tepe Savunma İSG Bölümü ile diğer fonksiyonlarda olduğu gibi Kalite Birimi tarafından da takip edilmektedir. Tepe Savunma, iş sağlığı ve güvenliği yönetim sistemi konusundaki gereklilikleri belirleyen uluslararası bir standart olan ISO 45001 belgesine sahiptir.



Tepe Akademi Uzaktan Eğitim Platformu Üzerinden Covid-19 Eğitimleri

Tepe Savunma ve Güvenlik Sistemleri San. A.Ş. tarafından, COVID-19 salgını sürecinde Korona Kurulu oluşturulmuştur. Tepe Akademi üzerinden COVID-19 ile ilgili eğitimler hazırlanmıştır. Her hafta pazartesi günü ise eğitimlerin tamamlanma oranı rakamsal olarak raporlanmıştır. Bu kapsamda, Tepe Akademi COVID-19 eğitimleri, 31 Aralık 2022 tarihi itibarıyla yüzde 97 gibi çok büyük bir orana ulaşmıştır.

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

Tepe Savunma ve Güvenlik Sistemleri Kalite Birimi, şirketin 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 çevreye ve enerji verimliliğine olan katkı alanlarını belirleyerek, çevresel sürdürülebilirliğe katkı sağlamaktadır. Düzenli olarak “enerji takip formları” ile ölçüm yapılarak, fazla kullanımın önüne geçilmeye çalışılmaktadır. Geri dönüşüm takipleri ise “atık takip formları” aracılığıyla gerçekleşmekte ve bu konuda tüm çalışanlar bilgilendirilmektedir. Teknolojik ekipmanların atık ayrıştırılmaları da “tehlikeli atık” kapsamında takip edilmektedir. Kâğıt atıklar ayrıca toplanmakta, tüm atıklar ise geri dönüşüm kutuları aracılığıyla ayrıştırılmaktadır. Tüm atıkların ölçümleri yapılarak, kayıt altına alınmakta, atıkların azaltılması amacıyla projeler geliştirilmektedir.

Kalite birimi dâhilinde takip edilen çevresel sürdürülebilirlik çalışmaları, aşağıdaki başlıklardan oluşmaktadır;

- Tepe Savunma şirket politikasında çevresel sorumluluklarla ilgili maddeler bulunmaktadır.
- Her yıl başında çevre hedefleri belirlenerek, “Atık Takip Tablosu” ve “Enerji Takip Tablosu” aracılığıyla takip edilmektedir.
- Tüm atıklar, lisanslı firmalara teslim edilmektedir. Bu konuda teslim raporlarıyla kayıt ve takip altına alınmaktadır. Aynı zamanda bu atıkların teslim durumunun takibi, atık takip formu aracılığıyla yapılmaktadır.
- Tepe Savunma ve Güvenlik Sistemleri San. A.Ş.’nin, hizmet sektöründe yer alan bir kurum olması sebebiyle üretim amaçlı CO2 salınımı ve Sera Gazı salınımı çok az miktardadır.
- 2021 yılında dijital ortamda gerçekleştirilmeye başlayan iş toplantıları, gelecekte de aynı şekilde devam edecektir. Bu kapsamdaki çalışmalar ve teknolojik altyapı sayesinde, CO2 salınımı konusunda çevreye katkı sağlanabilmektedir.
- Elektrik, su, benzin gibi maddelerin enerji tüketim verileri her ay düzenli olarak takip edilmektedir.
- Atıkların çevre-etki boyutları değerlendirilmektedir.
- Aynı zamanda çalışanlara Tepe Akademi üzerinden çevreyi koruma, bilinçlendirme ve farkındalık eğitimleri atanmaktadır.



**MÜŞTERİLERİMİZLE
BİR BÜTÜNÜZ**

MÜŞTERİLERİMİZLE BİR BÜTÜNÜZ

Tepe Savunma ve Güvenlik Sistemleri San. A.Ş., 29 yıl önce, Bilkent Holding yapısı içerisinde öncelikle Bilkent Holding gereksinimlerine cevap verebilmek amacıyla kurulmuş, zaman içerisinde çok farklı sektördeki müşteriler tarafından tercih edilen özel güvenlik hizmeti sunan bir kurum haline gelmiştir. Bu zaman zarfında, sadece fiziki güvenlik hizmeti değil, Güvenlik Otomasyonu Yönetimi, Yangın, Deprem Tatbikatları, Acil Durum Senaryolarının Oluşturulması, Güvenlik Risk Analizi Raporlaması, Güvenlik Denetimleri, Güvenlik Danışmanlığı, Özel Güvenlik Personelinin Eğitimi gibi alanlarda hizmet yelpazesini geliştirmiştir. Tepe Savunma, günümüz ihtiyaçları doğrultusunda müşterilerine verdiği hizmeti çeşitlendirebilmek, dijital çözüm ihtiyaçlarını karşılayabilmek amacıyla da teknolojik altyapı çalışmalarına önem vererek artan bir hızla yatırım yapmıştır.

2022 yılı Tepe Savunma ve Güvenlik Sistemleri San. A.Ş. için müşteri deneyimlerinde hizmet çeşitliliğinin, güvenliğinin, şeffaflığın daha da geliştiği bir yıl olmuştur. Müşterilerine uçtan uca en iyi deneyimi sağlayabilmek adına kendisini sürekli olarak geliştiren Tepe Savunma, yeni hizmet vermeye başladığı projeler için yapılan müşteri deneyimi ziyaretleriyle tüm süreçleri ve müşteri taleplerini sorgulayarak hizmet kalitesini artırmayı amaçlamaktadır. Gerçekleştirilen memnuniyet anketleri aracılığıyla, müşterilerin talep ve ihtiyaçlarını yetkililerinden öğrenerek bu taleplere hızlı ve proaktif çözümler ulaştırmak Tepe Savunma'nın öncelikli hedefleri arasında yer almaktadır. Mevcut müşterilerinin ihtiyaçlarını da göz önünde bulundurarak geliştirilen ödüllendirme programı sayesinde, yüzde 95.3 olan müşteri devamlılık oranını daha da yükseltmeyi hedefleyen Tepe Savunma, müşteri memnuniyetini en üst seviyede tutmak adına yeni proje ve hizmetler üretmeye devam etmektedir.

Dijital Dönüşüm ve Müşterilerimiz

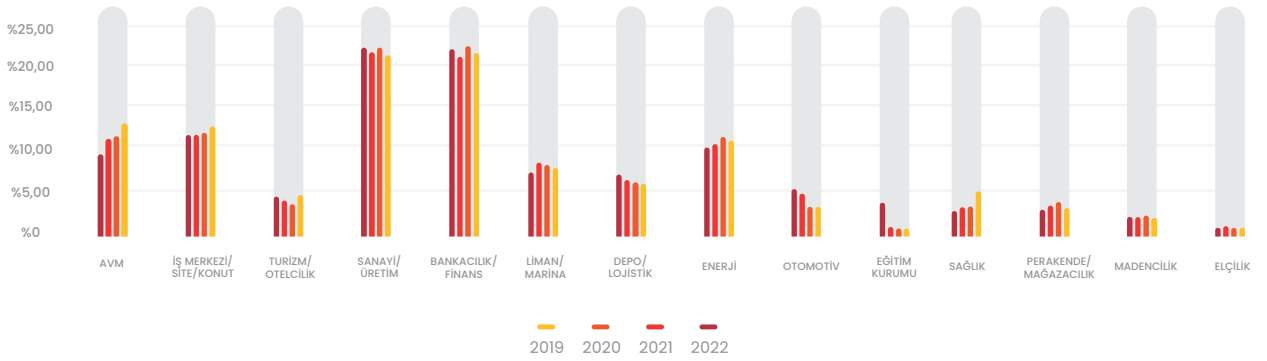
Saha çalışanları için Nesnelerin İnterneti (IoT) çözümleri kullanılmasıyla takip ve süreç otomasyonunun sağlanmasını hedefleyen Tepe Savunma ve Güvenlik Sistemleri San. A.Ş., müşterilerine sunduğu hizmeti çok daha ölçülebilir, hızlı, anlık ve raporlanabilir hale getirmeyi planlamaktadır. Bu sayede uzun vadede verimlilik artışı da sağlayan Tepe Savunma, müşterilerine maliyet azalması olarak da katma değer oluşturabilmektedir.

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

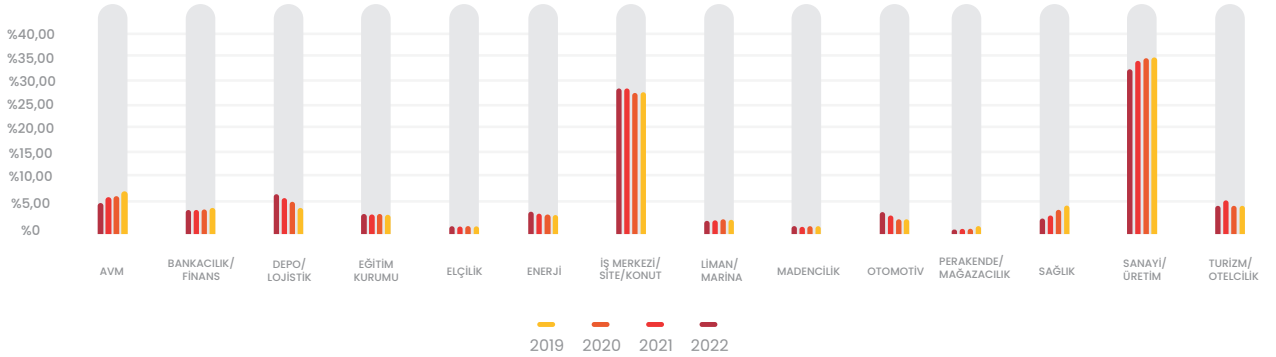


Tepe Savunma'nın müşteri hizmetlerinde ve satışındaki artışlara bağlı olarak, istihdam sağladığı personel sayısı da artmaktadır. Hizmet verdiği müşteriler kapsamında istihdam edilen özel güvenlik görevlisi sayıları da aşağıda yer alan tablolarla gösterilmiştir. Özellikle genç istihdamın yoğun bir sektör olması sebebiyle Tepe Savunma, Sürdürülebilir Kalkınma Amaçlarının 8 numaralı amacı olarak tanımlanmış, "İnsana Yakışır İş ve Ekonomik Büyüme" sürdürülebilirlik amacına da katkı sağlamaktadır. Tepe Savunma ve Güvenlik Sistemleri San. A.Ş.'nin son üç yılına ait hizmet verdiği sektörlerdeki müşteri, istihdam edilen özel güvenlik görevlisi ve sektörler bazında ciro yüzdeleri aşağıda sunulan tablolarla açıklanmıştır.

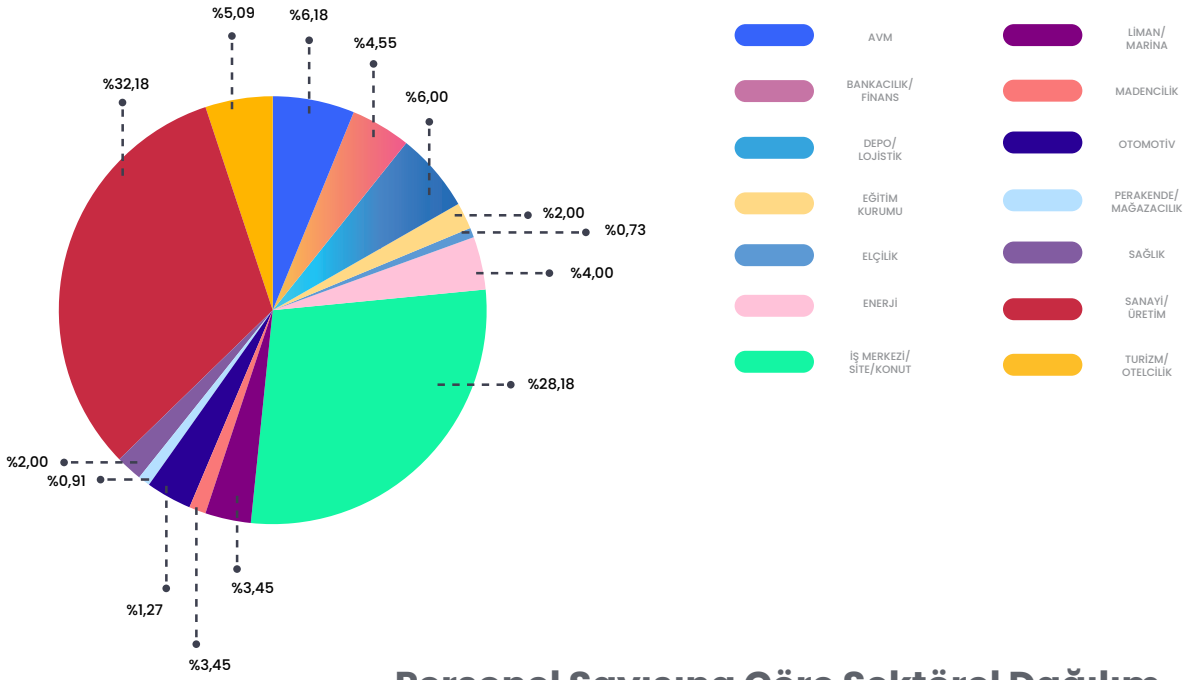
Ciroya Göre Sektörel Değişim



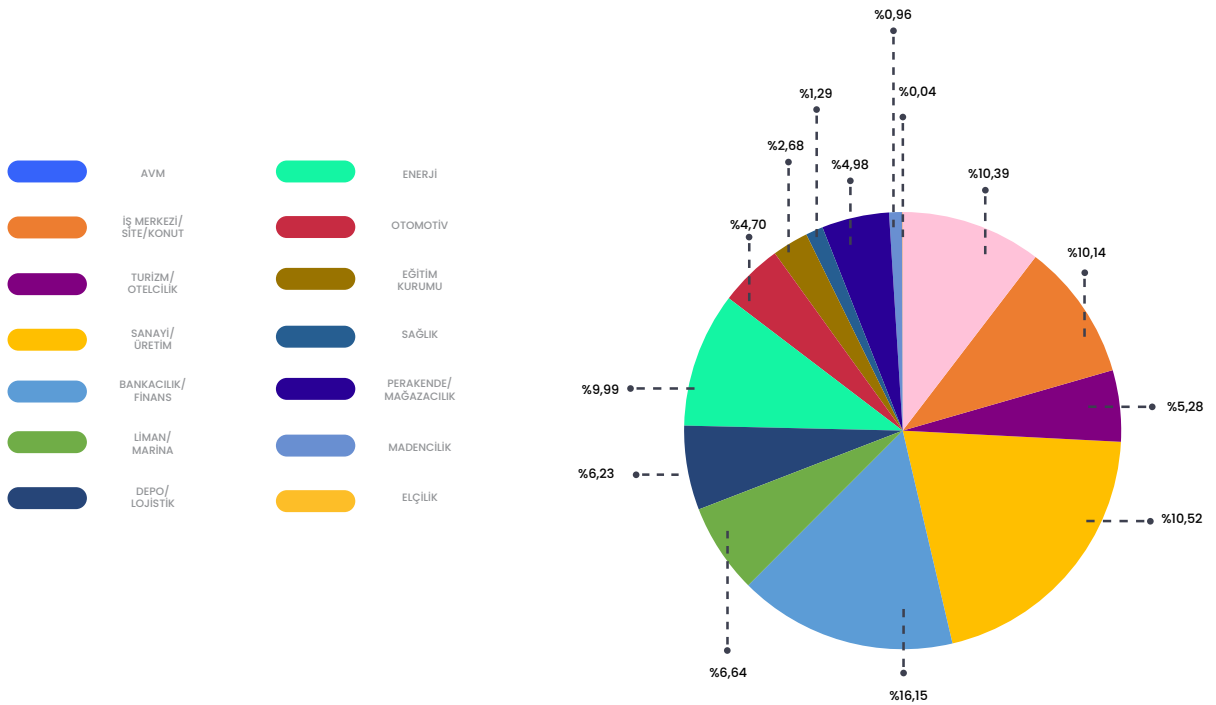
İşveren Sayısına Göre Sektörel Değişim



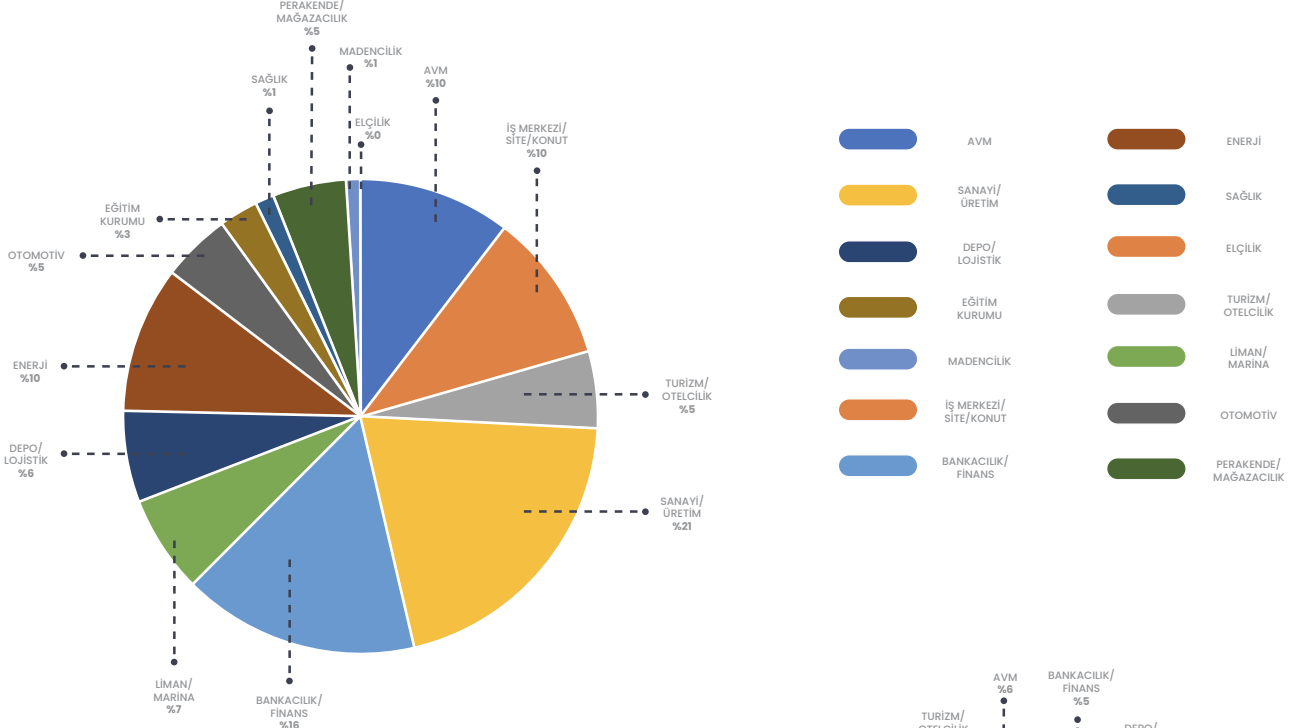
Ciroya Göre Sektörel Dağılım 2022



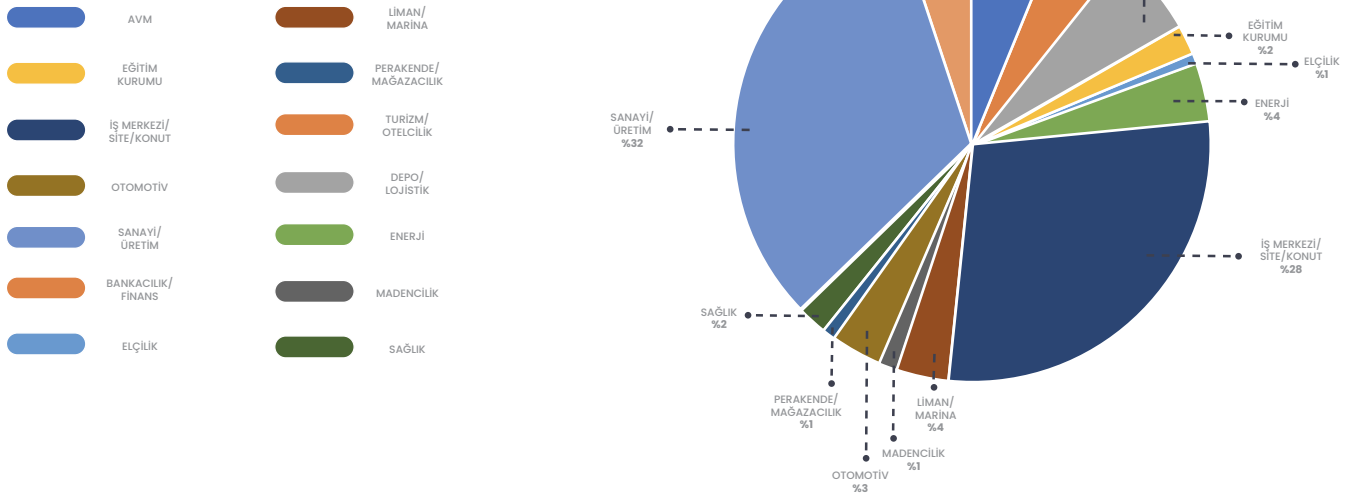
Personel Sayısına Göre Sektörel Dağılım



Personel Sayısına Göre Sektörel Dağılım



İşveren Sayısına Göre Sektörel Dağılım



Müşteri İlişkilerinde Etik ve Şeffaf Yönetim Anlayışı

Tepe Savunma ve Güvenlik Sistemleri San. A.Ş.'nin paydaşlarıyla olan ilişkisinin temeli, etik ve şeffaf bir iletişim kurulmasına dayanmaktadır. Özellikle müşterilerinin, Tepe SYS üzerinden şeffaf bir şekilde, şirketin hizmet işleyişini gözlemleyebilmeleri, Tepe Savunma'nın müşteri paydaş grubundaki iletişimini güçlü bir şeffaflık anlayışıyla devam ettirdiğini göstermektedir.

2022 yılında Tepe SYS ile Tepe Akademi entegrasyonu yapılmış olup, müşterinin verilerine kolay ve rahatlıkla ulaşması için gerekli şartlar sağlanmıştır.

2022 yılında, çalışmaları devam eden ve saha operasyonunda dijital uygulamaların kullanılmasını hedefleyen dijital uygulama üzerinden kesintisiz iletişimin sağlanması olarak tanımlanabilecek Operasyon Bilgi Sistemi (OBS) kapsamında alternatif çözümler incelenerek, farklı alanlarda kullanılacak uygulamalar için araştırmalara devam edilmiştir. Özellikle hizmet devamlılığı noktasında önemli olan fiziki güvenlik hizmetinin merkezi yönetim ve kontrolü için yerel kaynakların tercih edildiği Dijital Vardiya Yönetim uygulamasına geçiş planlama ve çalışmaları başlatılmıştır. Yine hizmet sürdürülebilirliği adına, sektörde büyük önem arz eden telsiz iletişimde yerel tedarikçi kullanımı tercih edilerek 7 gün 24 saat destek alınması mümkün hale getirilmiştir.



Müşterilerin Erişimine Açık Şeffaf Denetim Mekanizması

Müşteri iletişimi, Tepe Savunma'nın denetim mekanizması sistemine bizzat kendilerinin girip, raporlamaları izleyebilecekleri kadar şeffaf bir yapı üzerine kurulmuştur.

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

Denetleme süreçleri; Gece Teftişleri, Gündüz İç Denetimleri, Gündüz Operasyon Yöneticisi Denetim ve Ziyaretleri, Bağımsız (Dış) Denetim olmak üzere dört ayrı prosedür içerisinde ilerlemektedir.

Denetim başında veya sonunda ziyaretler yapılarak, müşterinin özel güvenlik görevlileri ve onların özlük işlemleri, operasyon yöneticileri, fatura süreci gibi konularda memnuniyet düzeyi ölçülmektedir. Tüm denetim, teftiş ve ziyaretlerin Tepe SYS'ye girilmesiyle denetim ve ziyaret sonucu maille otomatik olarak iletilmekte, müşterinin konu hakkında anında bilgi sahibi olması sağlanmaktadır.

Tepe Savunma ve Güvenlik Sistemleri 360 Derece Güvenlik Çözümleri

Müşterilerin sektörel farklılıklarına ve entegre çözüm ihtiyaçlarına dayalı beklentilerinin karşılanabilmesi amacıyla kurulan 360 Derece Güvenlik Çözümleri Birimi içerisinde; güvenlik etüdü ve risk analizleri, farklı güvenlik modellemeleri, güvenlik elemanları, alarm sistemleri, kameralar, geçiş kontrol sistemleri, kilit sistemleri, tüm bunları destekleyen akıllı yazılımlar ile 7 gün 24 saat izleme yapan İzleme Merkezi yer almaktadır.

Tepe Savunma, iş ortaklarının güvenlik ihtiyaçlarını proje özelinde tek çatı altında birleştirerek, bütüncül bir bakış açısıyla tüm bileşenlerin birbiriyle iletişim halinde olduğu bir çözüm modeliyle karşılayabilmektedir.

Riskler Minimize Ediliyor

Bu sayede riskler minimize edebilmekte, maliyetler ise optimum seviyede dengelenmektedir. Müşterilerinin güvenlik ihtiyaçlarının karşılanmasında öz iş gücü, zaman ve maliyetlerinde tasarruf yapılmasını sağlayan Tepe Savunma, müşterilerin kendi faaliyet alanlarına, kendi üretim/hizmet/uzmanlık alanlarına yoğunlaşmaları sağlanarak, farklı değerler de katabilmektedir.

360 Derece Güvenlik Çözümleri Birimi, Risk, Yasa ve Denetim Departmanı ile koordineli olarak müşterilerin ihtiyaçlarına göre (TAPA – CTPAT – WCO – AEO gibi) ISO 28000 serisi “Uluslararası Tedarik Zinciri Güvenlik Yönetim Sistemleri” standartlarında, “Uluslararası Güvenlik Danışmanlığı” hizmeti de sunmaktadır.

Bu belgeler için başvuruda bulunan müşterilere ihtiyacı olan dokümantasyon (Güvenlik Planı, Eğitim Dokümanı, Güvenlik ve Risk Değerlendirmesi, Güvenlik Operasyon Kitabı, Acil Durum Planı) konularında danışmanlık yapılmaktadır.

Müşteriye Özel Çözümler

Tepe Savunma, ihtiyaçlarını dikkate alarak, sektörel özellikleri ve gelecek planlamalarıyla her müşterisini “eşsiz” görmektedir. Müşterilerinin beklentilerini karşılayabilmek için onlara özel hizmetler ve çözüm önerileri geliştiren Tepe Savunma, güvenlik gibi çok dikkat edilmesi gereken bir hizmet alanında doğru bir müşteri yaklaşımı da sağlamaktadır.

Bu özelliklere göre, sürdürülebilir bir gelecek için de büyük önem taşıyan hizmet gelişimi ve birebir satış görüşmeleri aracılığıyla, müşterilerinin gereksinimlerini tam olarak anlayan Tepe Savunma, bu yönde ihtiyaç haritası çizmektedir.

Daha iyi hizmet verebilmek için teçhizat ve yazılım geliştirmeleri de yapan Tepe Savunma, tesise özel güvenlik çözümleri kurgulamakta, risk analiz ve değerlendirmeleri yapmaktadır. Görüşme sonuçları, kurumsal bir hafıza oluşturabilmek ve gelecek yıllardaki gelişimlere öncü olabilmesi adına Tepe SYS üzerinde arşivlenmektedir. Tüm bu süreçler, dijital iletişim ve takip sistemiyle sağlanmasından dolayı “çevre dostu” sürdürülebilir bir yaklaşım olarak uygulanmaktadır.

Müşteri ilişkileri Yönetiminde, temasla başlayıp, analiz ve değerlendirmeyle tutanak haline getirilen bir süreç yönetilmektedir. Müşterilerine sunduğu hizmetin kalitesini ve sürekli olarak gelişmesini hedefleyen bir bakış açısına sahip olan Tepe Savunma, departmanlar arası iş birlikleriyle müşterileri için “en doğru hizmeti en doğru çözümler” ile sunmaktadır. Satış, Pazarlama, OPEX, operasyon-portföy yönetimi, RED, 360 Derece Güvenlik Çözümleri departmanları sürekli olarak birlikte çalışmaktadır. Süreçler, kalite standartlarıyla belirlenmiş olup, ayrıca süreç takipleri; Kalite Birimi tarafından da yapılmaktadır. Kalite Departmanı, süreçlerde olası eksiklikleri ve riskleri, sahip olduğu metodolojik takip ve aksiyon sistemiyle sorun oluşmadan önce ilgili birimleri bilgilendirmektedir.

Doğru Personelle Çalışma Alanına Uygun Hizmet Veriliyor

“Operasyonel Mükemmellik” ile birlikte, standardizasyon sağlayarak çalışma alanının organizasyonu, iş analizi yapılması yoluyla doğru personel çalıştırarak uygun hizmet verilmektedir. Ayrıca yazılı prosedürler aracılığıyla düzgün işleterek operasyonel yeterlilik sağlanması, müşteri odaklılığı doğrultusunda hizmet geliştirilmesi, bölümler arası etkin koordinasyon sayesinde etkin hizmet planlama yönetimi, her kademedeki yöneticilerin stratejik planlama sürecine katılımıyla yönetim ve organizasyon sağlanması imkânları sunulmaktadır.

Sektörel güvenlik el kitapları AVM, banka, fabrika, enerji, konut, hastane, inşaat, liman, madencilik, perakende ve elçilik gibi farklı tedbir ve prosedürlerle güvenliğin uygulandığı çevre ve iş kollarında, standart uygulamalar kullanmaya yönelik dokümanların yanı sıra projelere özel görev talimatları da hazırlanmaktadır.

Dış Belgelendirme Kuruluşları için, ISO 9001, ISO 14001, ISO 45001, ISO 27001 ve TS 12782 standartlarının gerektirdiği şekilde dokümantasyon yapısı oluşturularak sistemin sürdürülebilirliği sağlanmıştır. İlgili standartlara ve yönetmeliklere uygunluk için yasal mevzuatlar takip edilerek gereklilikler tespit edilmektedir.

Tepe Savunma, "Sektörel Güvenlik Operasyon Konseptleri" hazırlayarak, personellerinin hizmet verdiği kuruluşların kendi çalışma alanlarına yönelik standart operasyon prosedürleri oluşturmuştur.

Sektörün Gereklilikleri Doğrultusunda Prosedürler İyileştiriliyor

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

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 Millî Savunma Bakanlığı tarafından verilmiş "Tesis Güvenlik Belgesi"ne sahiptir.

Tepe Savunma, mimari projelendirme safhasında hem fiziki hem de elektronik güvenlikle ilgili planlamaların yapılması ve mimari çizimlerin bu doğrultuda yönlendirilmesi konusunda danışmanlık hizmeti de sunmaktadır.

Yerleşim bölgesi tespit ve değerlendirmesi, bölgesel risk analizi, proje tehdit değerlendirmesi ve belirlenecek tehditlere göre önleyici tedbirler sunulması, proje için önerilen fiziki güvenlik planlamasının hazırlanması, güvenlik kontrol noktalarının belirlenmesi, güvenlik kontrol noktaları uygulamaları ve güvenlik gereçlerinin belirlenmesi, güvenlik personeli planlaması yapılmaktadır.

Elektronik ve Fiziki Güvenlik Ayrı Ayrı Maliyetlendiriliyor

Fiziki güvenlik planlamasının yanı sıra elektronik güvenlik planlamasını da güvenlik danışmanlığı hizmeti kapsamında gerçekleştiren Tepe Savunma; CCTV sistemi access control sistemi, acil kaçış kapıları kontrol sistemi, yol kapama ve bariyer sistemleri, X-Ray dedektörleri, metal kontrol dedektörleri planlanması ve çevre güvenlik sistemi planlamaları hizmeti sunmaktadır. 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 altyapıları da dâhil olmak üzere mimari çizimler üzerine işlenmektedir.



88 liman tesisine danışmanlık sözleşmesi kapsamında hizmet veren Tepe Savunma, RED olarak isimlendirilen, 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 yapmaktadır.

2004 yılında T.C. Ulaştırma ve Altyapı Bakanlığı (Denizcilik Genel Müdürlüğü) tarafından liman ve gemilere yönelik RSO olarak yetkilendirilen Tepe Savunma, 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 vermektedir.

Alanında sektör lideri olan Tepe Savunma, bugüne kadar 120 liman tesisinin güvenlik değerlendirilmesi ve güvenlik planının hazırlanmasında görev yapmış, 110 gemiye Uluslararası Gemi Güvenlik Belgesi vermiştir. Bu belgeler için başvuruda bulunan müşterilerin ihtiyacı olan Dokümantasyon (Güvenlik Planı, Eğitim Dokümanı, Güvenlik ve Risk Değerlendirmesi, Güvenlik Operasyon Kitabı, Acil Durum Planı gibi) hazırlanmaktadır.

Dijital Yayınlar

Özel güvenlik sektörü için çok değerli bir kaynak olan Operasyon Yönetim ve Ofis Çalışanları Oryantasyon el kitapları, 2020 yılında İnsan Kaynakları birimiyle birlikte çalışılarak hazırlanmıştır. 2021 yılında ise Sektörel Güvenlik el kitapları hazırlanarak AVM, banka, fabrika, enerji, konut, hastane, inşaat, liman, madencilik, perakende, elçilik gibi güvenliğin farklı tedbir ve prosedürlerle uygulandığı çevre ve iş kollarında standart uygulamalar kullanmaya yönelik dokümanlar üretilmiştir.

Tepe Savunma, hizmet verdiği alanların genel ihtiyaçları kapsamında, müşterilerini her anlamda bölgesel, sektörel, Türkiye'de gelişen sosyo-politik olaylar ile risk ve güvenlik unsurları dâhilinde bilgilendirmeye devam etmektedir.

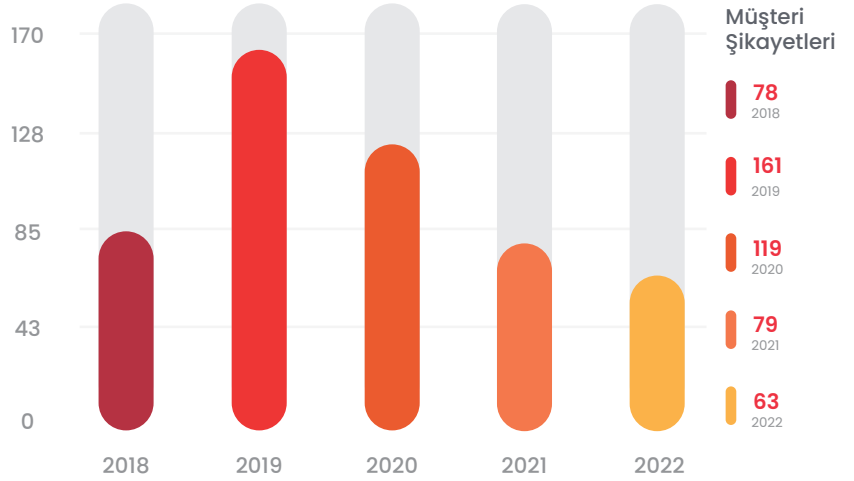
Dijital araçlar kullanılarak hazırlanan güvenlik ve risk bültenleri, her ay periyodik bir şekilde tüm müşterilere elektronik ortamda sunulmakta, sene sonunda tüm yılın önemli olaylarını özetleyen bir Almanak hazırlanarak, dijital ortamda gönderilmektedir. Diğer yandan, sektörle ilgili aylık değerlendirme bülteni hazırlanarak paydaşlara iletilmektedir. Bu raporlar, stratejik planlama çalışmalarında kullanılmaktadır. Tepe Savunma'nın bir iletişim aracı olan "Tepe'den" dijital dergisi ve "TEPE'DEN HABERLER" çalışmasıyla iç ve dış müşteriler, sürekli olarak firmada yaşanan yenilikler hakkında dijital olarak bilgilendirilmektedir.



Çağrı Merkezi Müşteri Şikayetleri

Çağrı merkezi aracılığıyla gelen müşteri talep ve şikâyetleri günlük olarak ilgili yöneticinin bir üst yöneticisine, aylık olarak da mail aracılığıyla Genel Müdür'e sunulmaktadır. Prosedür olarak tüm şikâyetlere, 48 saat içinde geri dönüşü gerekmektedir. Çağrı merkezine gelen şikâyetler, ilgili birimlerin yöneticilerine iletilmekte ve açıklamaları alınmaktadır. Bağımsız bir birim konumunda olan çağrı merkezi, şikâyet sahibine dönüş yaparak çözüm sorgulamakta, olumlu olduğu durumda şikâyet kapatılmaktadır.

2018-2022 yılı arasında çağrı merkezine iletilen müşteri şikâyetler aşağıdaki grafikte gösterilmektedir:



Müşteri Deneyimi Esaslı Paydaş Diyalogu ve Sürdürülebilirlik

Tepe Savunma, sürdürülebilirlik çalışmaları kapsamında paydaşlarıyla olan ilişkilerini sürekli takip ve iyileştirme esasına dayalı bir yönetim sistemine sahiptir. Bu kapsamda, müşteri memnuniyet düzeylerinin değerlendirilmesiyle gerekli görülen yenilik ve iyileştirmelerin sağlanması önceliklidir. Müşterilerin gelişen yeni ihtiyaç ve beklentilerine karşı güncel çözüm önerileri ve hizmetler geliştirilmekte, bu amaçla hazırlanan müşteri anketleriyle, müşteri değerlendirmeleri takip edilmektedir. Anket yöntemi haricinde, yüz yüze görüşme ve ziyaretlerle de müşteri beklentileri analiz edilerek, yerine getirilmektedir.

Müşterilerden gelen geri bildirimlerin şirket içerisinde sürekli olarak takip edildiği özel bir birim kurulması, müşteri paydaş grubuyla olan yakın iletişimi daha da güçlendirmiştir. Müşterilerin mevcut ve yeni gelişen ihtiyaçlarının sürekli olarak takip edilmesi ve bu birim vasıtasıyla hızla aksiyon planlarına dönüştürülebilmesi imkânları da sağlanabilmektedir. Tepe Savunma çevik ve öncü yapısıyla, aksiyon planları dâhilinde yenilikçi projeleri hayata geçirerek, sürdürülebilir müşteri paydaş diyalogu sağlamaktadır.

2022 yılı müşteri memnuniyet anketi sonuçlarına göre, Tepe Savunma'nın Net Tavsiye Skoru (NPS), X66 seviyesinde gerçekleşerek "Tavsiye edilir" bir şirket olarak değerlendirilmiştir.



**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 belirlenmiştir. Çalışanların kişisel yeteneklerinin gelişimini desteklemek için şirket politikası ve hedefleri doğrultusunda organizasyon yapısını dinamik tutmak ve değişimlere hazır olmayı sağlamak, Tepe Savunma İnsan Kaynakları politikalarının önceliğidir. "İNSANA SAYGI" yönetim anlayışına sahip olan Tepe Savunma'nın tüm çalışanları, söz söyleme ve bilgi edinme hakkını kullanmaktadır. Bu amaçla iç iletişim etkinliğine özellikle önem verilmekte ve çalışan algılamaları, bire bir veya toplu görüşmelerle izlenmektedir.

İnsan Kaynakları İlkelerimiz

İnsan kaynakları çalışma prensipleri gereği, şirketin bütün paydaşları için memnuniyetlerini, mutluluk ve bağlılıklarını artıracak, sürekli gelişimlerini destekleyecek yaklaşımlar uygulanmaktadır. Şirket çalışanları da verimliliği artırmak, hizmetleri yalınlaştırarak müşteri memnuniyeti sunmak, çalışan mutluluğu ve bağlılıklarını daha da yukarılara taşımak amacıyla iyileştirme projelerinde yer almaktadır. Tepe Savunma İş Etiği Kılavuzu'nda yer alan "ÇALIŞANLARA SAYGI" başlığı altında, İnsan Kaynakları Prensipleri ifade edilmektedir. 2019 yılında, Etik ve İtibar Derneği ile Birleşmiş Milletler Küresel İlkeler Sözleşmesi'nin özünü oluşturan 10 temel ilkeyi de içeren "Etik Beyannamesini" imzalayan Tepe Savunma, derneğin üyeleri arasındaki yerini alarak, politikaları arasına iş etiği değerlerini de eklediğini beyan etmiştir.

1. Tepe Savunma İnsan Kaynakları Temel İlkeleri

- Çalışanlarla olan ilişkilerde insan haklarına saygılı, dürüstlük, eşitlik ilkeleri ile hareket edilmektedir.
- Çalışanların haklarıyla ilgili olarak ırk, renk, din, siyasi düşünce, mezhep, yaş, bedensel engel ve cinsiyete dayanan bir ayrıcalık yapılmamakta, fırsat eşitliği sağlayan tüm yasa ve yasal düzenlemelere bağlı kalmaktadır. Bu özellikleri nedeniyle çalışanların işyerinde psikolojik baskıya maruz kalmaması için gereken tüm önlemler alınmakta, eğitim ve bilgi paylaşımı da dâhil olmak üzere tüm çalışanlar işyerinde psikolojik tacizin tanım ve sonuçları hakkında bilgilendirilmektedir.
- İş yerinde ırksal, dinsel ya da cinsel taciz sayılabilecek davranışlara ya da eylemlere izin verilmemektedir.
- Yazılı olmayan geleneksel iş ve ahlak kuralları, şirket içinde ve dışında uygulanmaktadır.
- Reşit olmayan kişiler (çocuk) istihdam edilmemektedir.
- Rızası olmayanlar çalıştırılmamaktadır.
- Her türlü insan hakları ihlallerinden kaçınılmakta, insan haklarına saygı gösterilmekte ve insan hakları ihlallerinin önüne geçilmesi için gerekli tedbirler alınmaktadır.

2. Şeffaf ve Hesap Verebilir İnsan Kaynakları Yönetimi

İletişim ortamı, ihtiyaçlara göre geliştirilen Tepe Yardım uygulaması (chatbot) ile birlikte dijital ortama taşınmıştır. Tepe Yardım, tüm çalışanların Tepe Savunma Yönetimi'ne düşünce görüş, talep ve önerilerini iletebildiği ve 48 saat içerisinde kendilerine geri dönüş yapılabildiği şeffaf ve erişilebilir bir iletişim ortamıdır.

Saha çalışanları için Tepe Akademi ve ofis çalışanları için Tepeople (Bilgi ve İletişim Portalı) görüş ve önerilerin iletebileceği web kanalları arasında yer almaktadır. Resmi sosyal medya hesapları ise alternatif iletişim kanalları olarak kullanılmaktadır.

Tepe Savunma, müşterileri birlikte kariyer ve yetenek yönetimi kapsamında değerlendirme merkezi uygulamaları ve yetkinlik bazlı mülakatlar sonrasında bireysel rapor sunmaktadır. Adayın temel yetkinlikleriyle ilgili raporların üretilmesi ve bunun müşterilere paylaşarak ortak terfi/görev değişikliği kararına varılması, Tepe Savunma'nın tüm kariyer süreçlerini, paydaşlarının da görüşlerini sürece dâhil ederek, en doğru kariyer ve yetenek yönetim politikalarını uygulamalarına imkân sunmaktadır.

İnsan Kaynakları ve Gelişim Stratejileri

Tepe Savunma ve Güvenlik Sistemleri San. A.Ş., İnsan Kaynakları stratejileri de bu dönemde, dijital dönüşüme bağlı olarak gelişmiştir. Önceki yıllarda da teknolojik altyapıya ve yenilikçiliğe önem veren Tepe Savunma, dijital dönüşüm sürecinde İnsan Kaynakları stratejilerinin entegrasyonunu daha kolay gerçekleştirebilmiştir.

İş yapış biçimlerinin değişmesiyle birlikte, farklı tarzlar ortaya çıkmış, yeni ve çeşitli ihtiyaçlar ile sorunlar söz konusu olmuştur. Tepe Savunma, İnsan Kaynakları tarafından kullanılan araçlar ve çalışan paydaş grubuyla kurduğu iletişim noktaları kapsamında söz konusu olan ihtiyaçlar dâhilinde büyük bir değişim gerçekleştirmiştir.

Örnek olarak, daha önce sayfalarca kâğıt çıktısına sebep olan, farklı şehirlerden seyahat ederek belli bir noktada bir araya gelen katılımcılarla ve toplantı odalarında yapılan değerlendirme merkezi süreçleri, yerini dijital ortamlarda gerçekleştirilen toplantılara bırakmıştır. Tüm bu değişimle birlikte iş toplantıları kâğıt kullanılmadan, seyahat edilmeden online ortamda gerçekleştirilmeye başlamıştır.

Çalışanların Motivasyonu ve Ruh Sağlığı Takip Ediliyor

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 yapan Tepe Savunma'nın şirket psikoloğuyla birlikte kurularak hayata geçirdiği "Motivasyon Uygulamaları", çalışanlardan da çok olumlu geri dönüşler almıştır. Bir arada çalışma ortamında uzak kalınan 2020-2022 yıllarında, daha fazla iş dışı konularda bir araya gelinmek suretiyle ruh ve akıl sağlığının korunmasına katkı sağlanmıştır.

Sürekli Gelişim Üzerine Kurulu Performans ve Kariyer Yönetim Sistemi

1. İnsan Kaynakları Kariyer Planlamaları

Adaylar, Bilkent Holding değerlerine ve pozisyonun gerektirdiği deneyimler ile yetkinliklerine göre yapılandırılmış mülakat, değerlendirme merkezi uygulamaları ve işe alım sürecine tabi tutulmaktadır. İki, dört ve altı aylık takiplerle uyum, performans ve katkı açısından değerlendirilen adaylar, ofis kadrolarının performans ölçümleriyle hem hedef hem de yetkinlik bazında her yıl düzenli olarak takip edilmektedir.

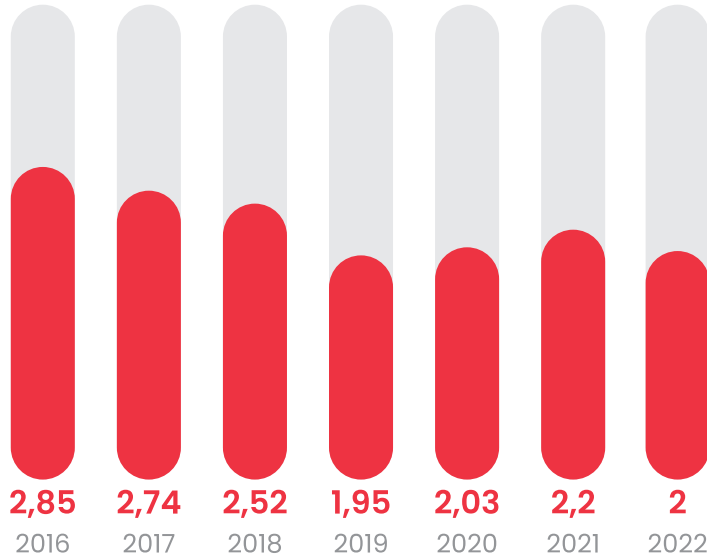
Bilkent Holding ve Tepe Savunma kültürünü benimsemiş başarılı çalışanlar, grup şirketleri içerisinde kariyer fırsatlarını değerlendirmeleri için cesaretlendirilmektedir. 2017 yılında uygulamaya alınan bu kariyer çalışmasıyla öncelikli olarak, ihtiyaç duyulan bilgi ve deneyim sahibi insan kaynağı, ekip içinden sağlanabilmektedir. Söz konusu kariyer fırsatları, Bilkent Hizmet Grubu şirketlerindeki pozisyonlar için de geçerlidir.

2. Eğitimde Süreklilik

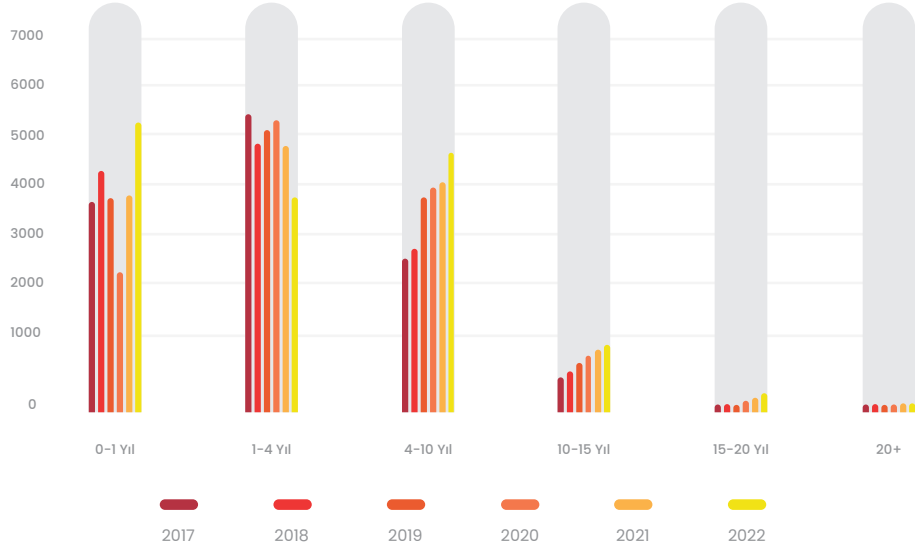
Tepe Savunma, çalışmalarını, Bilkent Holding'in sahip olduğu değerlere sahip çıkan kurumsal yönetim anlayışı ve değerleriyle, çalışanları için de süreklilik gösteren eğitim ve gelişim politikaları temelinde planlamaktadır. Bu kapsamda 29 yıldır devam ettirdiği eğitim ve gelişim faaliyetlerini, 2016 yılında gelişen dünyanın teknolojik yeniliklere bağlı olarak şekillendirdiği TEPE AKADEMİ platformu üzerine taşımıştır. TEPE AKADEMİ kapsamında sunulan eğitimler gerek Tepe Savunma çalışanları gerekse çalışanlar harici kişi ve kurumlarla da paylaşılabilir. Tepe Akademi içerikleri, sadece kişilerin mesleki gelişimleri kapsamında değil kişisel gelişim eğitimleri ve ekonomik sosyal, çevresel sürdürülebilirlik kapsamında daha da yetkin olmalarını sağlayabilecek içeriklerden oluşmaktadır.

Çalışanlara verilen eğitimlerin, Tepe Savunma iş sonuçlarına yansımaları ve etkileri de ayrıca analiz edilmektedir. Bu analizlerden elde edilen sonuçlara göre; eğitimler, şirket başarılarını olumlu yönde geliştirmektedir. Eğitim alan çalışanların yetkinlikleri de güçlenmekte ve yıllar itibarıyla takip edildiğinde, giderek yükselen bir "Performans Yönetim Sistemleri Yetkinlik Sonuçları"na ulaşıldığı gözlemlenmektedir. Tüm bu eğitimler ve gelişimler, Tepe Savunma değerleri olan çalışan iç paydaş grubunun sosyal sürdürülebilirliklerine ve artan yetkinlikleriyle ekonomik sürdürülebilirliğe de olumlu katkılar sağlamaktadır. En büyük değer insan kaynağı olduğunun bilincinde olan Tepe Savunma, çalışanlarının kişisel ve mesleki gelişimlerine ciddi yatırımlar yapmaktadır. Bu eğitim ve gelişim programları aracılığıyla desteklenen çalışanların yetkinlikleri, daha da üst seviyelere taşınmaktadır.

PERFORMANS YÖNETİMİ SİSTEMİ SONUÇLARI

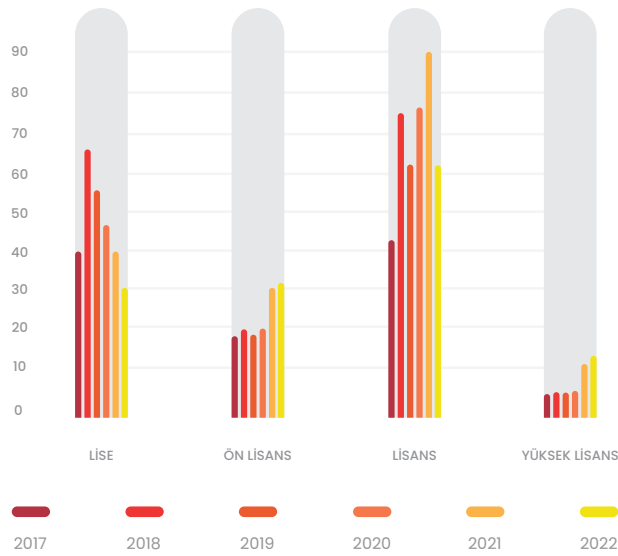


Kıdem Tablosu

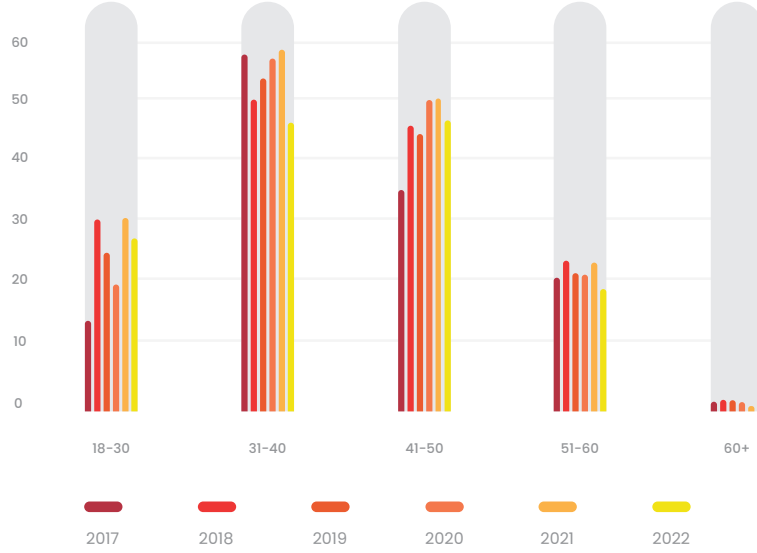


2. Ofis Çalışanı Demografik Değerlendirme

Beyaz Yaka Öğrenim Durumu



Beyaz Yaka Yaş Dağılımı



Beyaz Yaka Kıdem Tablosu



Çevre Odaklı Arşiv ve Kayıt Sistemiyle İnsan Kaynakları Takibi

Tepe Savunma ve Güvenlik Sistemleri San. A.Ş., İnsan Kaynakları yönetimiyle ilgili evrak kayıt sistemini çok büyük ölçüde dijitalleştirmiş ve bu sayede daha az kâğıt kullanımı gibi çevreye duyarlı iş uygulamaları da hayata geçirilmiştir. Fiziki arşivlemenin gerektiği alanlar da ise arşiv sistem desteği alma sürecinde, sürdürülebilirlik konusunda önemli deneyimlere sahip global bir şirketle iş birliği yapılmıştır ve çalışmalara devam edilmektedir.

2022 yılında İnsan Kaynakları departmanının kâğıt gerektiren süreçleri dijital ortamdaki yürütülmüş ve yönetilmiş, kâğıttan bağımsız işe alım ve özlük işlemleri süreci hayata geçirilmiştir.

Lider Eğitim ve Geliştirme Okulu (LEtsGO)

Tepe Savunma, çalışanlarının bugün olduğu kadar gelecekte de uzmanlık alanlarındaki gelişmelerini planlamaktadır. Üç yıl sonrası için de ihtiyaç duyulacak İnsan Kaynağı planlanmasını gerçekleştirerek yol haritasını çizen Tepe Savunma bünyesinde, "LEtsGO (Sahadan Yönetici Yetiştirme) ve Liderlik Gelişim Akademileri" kurularak; eğitim, gelişim ve kariyer yolculuğu bu kurgularla iç kaynaklar için zenginleştirilmiştir.

Çalışanların kariyer planlamalarını gerçekleştirebilmek için, yönetim ekibinin potansiyelleri ve yetenekleri profesyonel bir yaklaşımla değerlendirilmektedir. Tepe Savunma, gelecekte oluşabilecek ihtiyaçları göz önüne alarak, gelecek vadeden potansiyel yöneticiler için yönetici yetiştirme havuzları kurarak yatırım yapmaktadır. LEtsGO kapsamında, hem e-öğrenme hem de sınıf içi eğitim ve iş süreçleri eğitimleriyle yatırım yapılan bir potansiyel listesi oluşturulmuştur. Aynı zamanda kritik pozisyonlar için yedekleme uygulamaları da devam etmektedir.

LEtsGO projesi süreç takipleri 2020 yılından itibaren dijital ortamda gerçekleştirilmektedir. Bu kapsamdaki uygulamalar, 2020 yılı başında dijital ortama taşınmıştır. Ancak daha az kâğıt israfı, daha az seyahat eden yönetici ve azami fayda sayesinde bu proje, başarıyla devam etmektedir. 2022 yılının en önemli yetenek yönetimi programlarından biri olan "Sahadan Ofise" programıyla saha pozisyonlarından ofis kadrolarına yaklaşık 20 kişi transfer edilmiştir. Uygulamanın doğurduğu sonuçlar, performans çıktıları ve yarattığı sinerji nezdinde tüm taraflar için oldukça verimli bir süreç olmasından kaynaklı, 2023 yılında da yine benzer bir yetenek yönetimi programı açılarak hem kurumsal hafızanın şirket sınırları içerisinde kalması hem potansiyeli olan çalışana daha fazla sorumluluk vererek kariyerine katkı sağlanması hem de şirket performansının artması hedeflenmektedir.

Tepe Savunma Yönetim Gözden Geçirme Toplantıları

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

Alınan kararlar yıl boyunca takip edilerek, yönetim toplantılarında stratejik hedefler, performans değerlendirmeleri ve risk envanteri analizleri yapılmaktadır.

Üst Yönetim, Tepe SYS programı üzerinden şirket performansını izlemektedir. Tepe Savunma'nın, sürdürülebilir bir şekilde sahip olduğu hedefleri başarıyla yerine getirmesi ve geleceğe uzanan yolda, tüm çalışanlarıyla güçlenerek ilerlemesi, sürdürülebilir geleceğin bir parçasıdır. Tepe Savunma, bu süreçte her kademedeki "Liderlik" sorumluluklarını başarıyla yerine getirmektedir.

Çalışanları Takdir Etme ve Ödüllendirme Sistemi

Faaliyet alanı itibarıyla insan gücü çok büyük önem taşıdığı için, prim sistemi kapsamında; gerek operasyon gerekse destek birimleri için konulan hedeflere ulaşma derecesine göre her altı aylık dönemde, Operasyon Yöneticileri ve Destek Birimleri personelleri arasından başarılı olanlar, primle ödüllendirilmektedir.

Terfi alan çalışanların ailelerine, çocuklarına ve eşlerine, İnsan Kaynakları tarafından "terfi-tebrik" yazısı iletilerek, çalışanların bu başarıları aileleriyle de paylaşılmaktadır.

"Kulağımız Sizde" Projesi

"Kulağımız Sizde" projesi, saha çalışanlarının talep, öneri ile şikâyetlerini birebir ve yüz yüze Genel Müdüre ya da Genel Müdür Yardımcısı'na (Operasyon) iletmek üzere 2016 yılından itibaren iki-üç ayda bir düzenlenen görüşme seanslarıdır. Salgın sebebiyle 2020 yılından itibaren görüşmeler online olarak görüntülü ve birebir devam ettirilmektedir.

Görüşme tarihleri, SMS ile tüm çalışanlara duyurulmakta ve başvurular online ortamda toplanmaktadır. Sonrasında ise Tepe Savunma Genel Müdür Yardımcısı ve çalışan arasında randevu oluşturularak görüşmenin gerçekleşmesi sağlanmaktadır.

2023 yılı taahhüdü olarak bu uygulama, ofis kadrolarının da dâhil olacağı şekilde organize edilecektir. Bu uygulama aracılığıyla; çalışanın şirkette olan bağlılığını perçinlemek, motivasyonunu yükseltmek, bireysel amaçları önemsenen ekip arkadaşlarına sahip olabilmek ve onların kişisel şikâyetlerini tüm seviyelerde değerlendirebilmek amaçlanmaktadır.

Bizliz Tepe Savunma Yönetimi'nin Proje Ziyareti ve Projede Fiilen Görev Yapması

Tepe Savunma yönetim kadrosu, saha çalışanlarıyla empati kurabilmek, çalışanların sorunlarını yerinde görebilmek ve çözümler üretebilmek için, "Bizliz" projesi aracılığıyla "SEN OLSAM" demektedir.

Genel Müdür dâhil tüm Tepe Savunma üst yönetimi, bu ziyaretlerinde unvanlarından bağımsız olarak özel güvenlik görevlisi rolünü üstlenmekte, üniforma giyip çalışanlarla birlikte projelerde görev yapmaktadır. Ziyaretleri süresince eşleştirdikleri özel güvenlik görevlileriyle birlikte nöbet tutan Tepe Savunma üst yönetimi, devriye atmakta, kontrol noktalarında kontroller yapmakta, güvenlik açıklarını ve profilleri analiz etmektedir. Bu ziyaretlerde yöneticiler ayrıca çalışanların dilek, öneri ve şikâyetlerini yerinde dinlemektedir.

Ziyaret sonrasında yapılan kısa toplantıda gözlemler Genel Müdür ile paylaşılarak, hemen alınması gereken aksiyonlar ve geliştirilmesi gereken önlemler, projeler belirlenmektedir. Bizliz ziyaretleri, her üç ayda bir, Türkiye'nin farklı şehirlerindeki projelerde gerçekleştirilerek çalışanlarla iletişim kurulmasına özen gösterilmektedir.



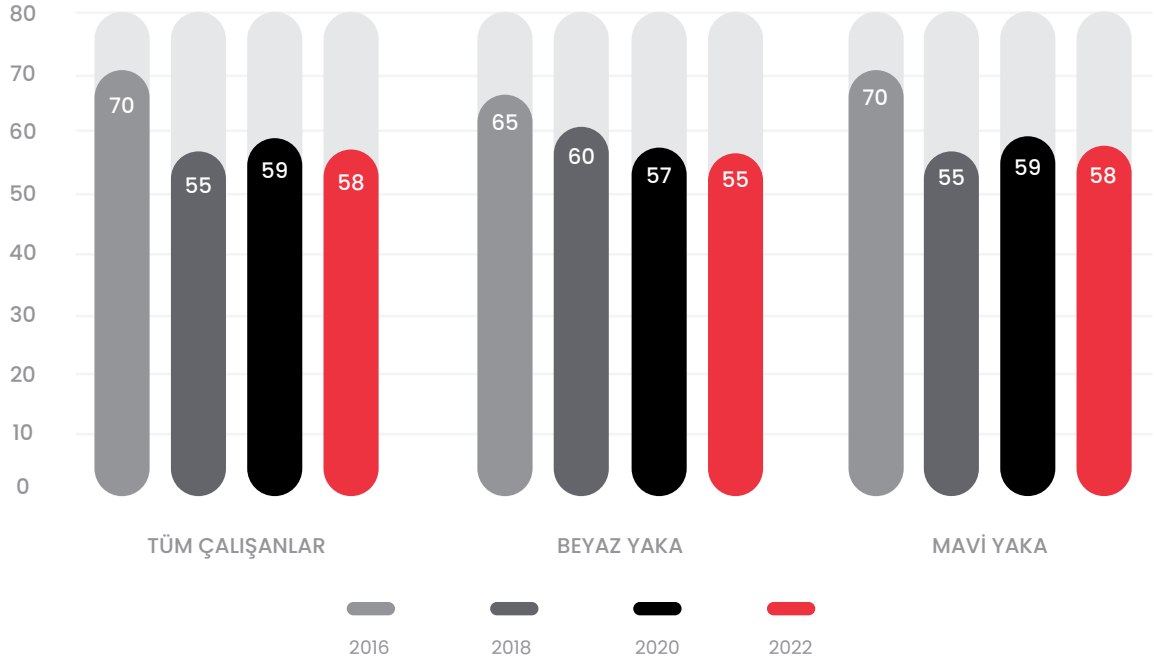
Çalışan Mutluluğu

“Çalışan Mutluluk ve Bağlılık Anketleri” ile çalışma ortamının, çalışanların işlerini başarıyla gerçekleştirebilmeleri için uygunluğu, sağlık ve iş güvenliği koşullarının yeterli olup olmadığı, çalışanların nitelikleri, iş ve piyasa koşullarına uygun maaş ile ücretlendirme politikasının var olup olmadığı, adil bir ücret düzeninin varlığı, çalışanlara tanınan sosyal hakların yeterliliği, çalışanların yaptıkları işle ve kişisel gelişimleriyle ilgili eğitimler alıp almadıkları, bu eğitimlerden duydukları memnuniyetler, şirket politika ve prosedürlerinin tüm çalışanlara eşit uygulanıp uygulanmadığı gibi konulardaki hoşnutluk dereceleri ölçümlenmektedir.

Sosyal sürdürülebilirlik için büyük önem taşıyan “Çalışan Mutluluğu ve Bağlılığı”, Tepe Savunma'nın geleceğe dönük sürdürülebilir hedefleri arasında yer almaktadır.

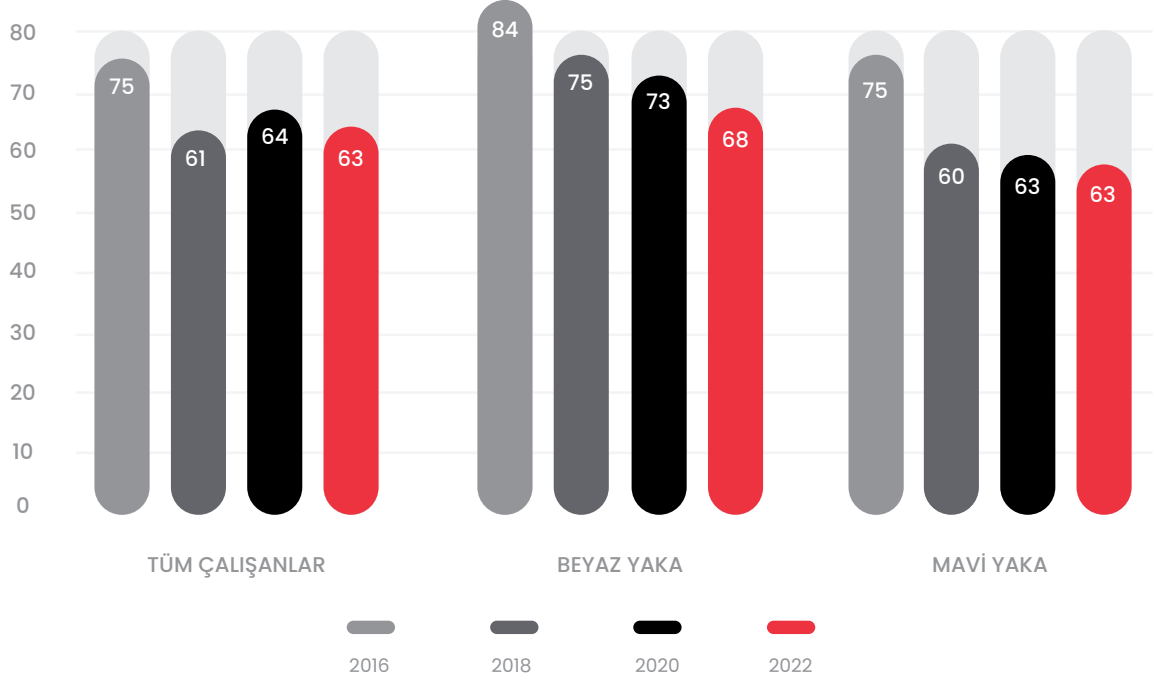
2020 yılı “Çalışan Mutluluğu” anketi değerlendirilmesine göre, tüm ofis ve saha çalışanlarının mutluluğunun arttığı tespit edilmiştir. Çalışan Memnuniyeti skorları, 2022 Kasım ayında güncellenmiştir.

Mutluluk

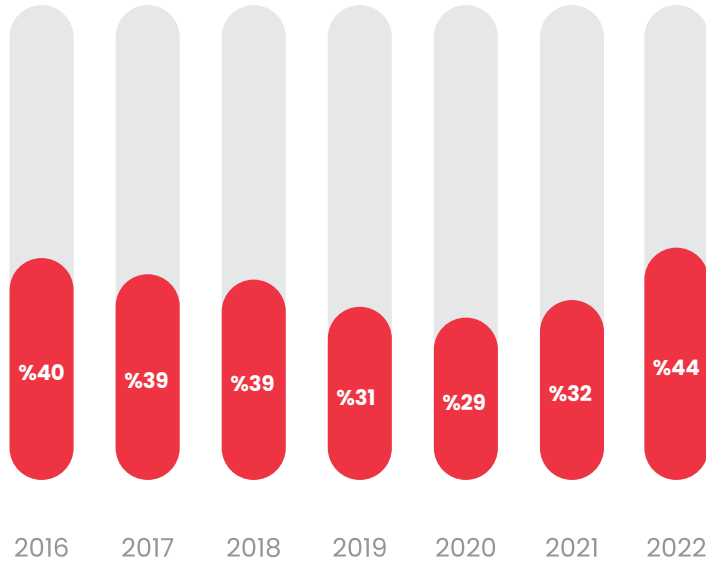


Çalışan Bağlılığı

Bağlılık



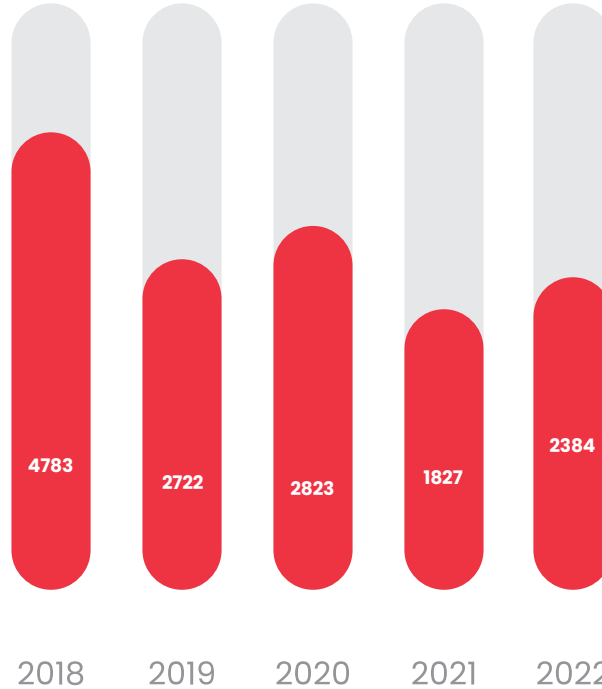
Personel Devir Oranı



Devir oranını düşürmek, bağlılık ve aidiyeti artırmak amacıyla çalışanlarıyla iletişim kanallarını sürekli açık tutan Tepe Savunma, onların sesine kulak vererek sorunlarını çözmeyi ana ilkelerinden biri olarak belirlemiştir. Her ay gönüllü çalışanlardan oluşan Çalışan Mutluluğu çalıştayları düzenleyen Tepe Savunma, çalışanlarının bağlılık ve memnuniyetleri kapsamında önerilerini geliştirerek proje haline getirmektedir. Bu toplantılara üç ayda bir Yönetim Kurulu Başkanının katılması, alınacak aksiyonların karar mekanizmasını artırarak motivasyonu daha da yükseltmektedir. Bu ilke doğrultusunda tüm çalışanların dilek, talep, öneri ve şikâyetlerini iletmelerini sağlamak ve 48 saat içerisinde çözüm bulmak için Tepe Savunma Çağrı Merkezi (444 7014) hizmeti, çalışanlar tarafından aktif ve etkin bir şekilde kullanılmaktadır.

2021 yılında geliştirilen ve kullanıma açılan Tepe Yardım (chatbot) uygulamasıyla bu hizmet dijital ortama evirilerek Tepe SYS ile entegre edilmiştir. Çalışanlar, düzenli olarak gönderilen SMS'ler aracılığıyla bu iletişim kanalını kullanması konusunda sürekli bilgilendirilmektedir. Ofis çalışanlarının birinci ayı dolduktan sonra, memnuniyet anketi yapılarak ilk temastan oryantasyon bitimine kadar olan 'hoş geldiniz' süreci, aylık olarak analiz ve takip edilmektedir. İşten ayrılışları sırasında işten çıkış anketi yapılmayan saha çalışanlarına, online anket gönderilerek işten çıkış sebeplerinin tespitine yönelik çalışmalara yeni bir boyut getirilmiştir. Öncesinde bu tespitler, çağrı merkezinin raporlamaları üzerinden yapılmaktaydı.

Personel Şikayetleri



Çalışanlarımız ve Değer Kat Yaklaşımı

Tepe Savunma "Değer Kat" projesi kapsamında çalışanlar; yakın çevresinden tanıdığı, güvendiği, çalışkanlığı ve dürüstlüğüyle kendisinin de kefil olduğu arkadaşlarının işe alınması için şirkete aday önerebilmektedir. Bu proje hem tüm çalışanların Tepe Savunma 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 yöntemle kurum kültür ve değerlerine uygun adayları bünyesine katan Tepe Savunma, adayları öneren çalışanlarını da bu katkılarından dolayı ödüllendirmektedir.

Değer Kat öneri sistemine nasıl başvurulacağı, Tepe Akademi üzerinden görseller, bilgilendirme duyuruları ve SMS bilgilendirmeleriyle çalışanlara duyurulmaktadır. Ödül miktarı, değişen ekonomik koşullara göre güncellenmektedir.

2020 yılında öneri sistemine 235 kişi başvurmuş, önerilen adayların 93'ü işe alınmıştır. 2021 yılında ise 350 başvurudan 103 kişi Tepe Ailesine katılmıştır. Yıllara göre bilinirliği ve kullanımı artan sistem sayesinde 2022 yılında başvuru sayısı 510 iken, işe alınan çalışan sayısı 460'lara ulaşmıştır. İnsan kaynağı yaratma noktasında yüzde 90 gibi bir oranda verimlilikle çalışan bir kanal olması sebebiyle bu uygulama, 2023 yılında da aynı prosedür ve standartlarda ilerleyecektir.

Ücretlendirme Politikası

Tepe Savunma, doğru işe doğru iş gücü istihdamı öncelikli politikası nedeniyle, müşterilerinin beklentilerini içeren hizmet kalitesini sağlamak adına risk analizleri ve keşifler yaparak insan kaynağı planlamasını ve buna bağlı ücret politikasını belirlemektedir. Ofis çalışanı için ise liyakat ve kademe sistemi baz alınarak Tepe savunma istihdam politikasına göre konumlama yapılmaktadır. Çalışanların görev ve sorumluluklarını, operasyonel verimlilikle yerine getirmesi adına belirlenen standartlar uygulanmakta, ücret ve yan haklar politikası belirlenmektedir.





TEPE AKADEMİ UZAKTAN EĞİTİM PLATFORMU

TEPE AKADEMİ UZAKTAN EĞİTİM PLATFORMU

Tepe Akademi, Tepe Savunma çalışanlarına ve müşterilerine, sahip olduğu raporlama sistemiyle sundukları eğitim hizmetlerine dair verileri hızlı ve şeffaf bir şekilde raporlayabilmektedir.

Tepe Akademi eğitimleriyle ilgili olarak, Tepe Savunma Çağrı Merkezine iletilen sorular, 24 saat içerisinde yanıtlanmaktadır. 2021 yılı içerisinde uygulamaya alınan Tepe Yardım (Chatbot) uygulamasıyla en çok sorulan soruları, anında yanıtlayabilme yetkinliği elde edilmiştir. Tepe Akademi yönetim anlayışı gereği hem 444'lü hattan hem de Akademi şikâyet öneri hattından gelen olumlu olumsuz tüm öneri, soru, tavsiye, şikâyet ve teşekkür bildirimleri, 24 saat içinde cevaplanıp paydaşların her bir talebi karşılanmaktadır.

Tepe Akademi; eğitimin kategorisine, tamamlanma oranına, başarısına göre raporlar hazırlamaktadır. Şeffaf yönetim anlayışına sahip Tepe Savunma müşterileri de Tepe SYS sistemi üzerinden bu raporlama sonuçlarını online görüntüleyebilmektedir. Müşteriler, projelerinde çalışan özel güvenlik görevlilerinin hangi eğitimleri aldığını ve oranlarını görebilmekte, her eğitimin etkinliğini de "eğitim sonu anketleri" ile ölçümleyebilmektedir.

Tepe Akademi, Mobilde de Hizmet Veriyor

Kişî verilerinin güvence altında olmasına da büyük bir özen gösteren Tepe Akademi, sadece web tabanlı olarak değil, yapılan pilot çalışmaların ardından, çağın bir gerekliliği olarak mobil uygulama olarak da hizmet vermektedir. Temel eğitimlerden başlayarak her türlü eğitimin, mobilde de erişimi sağlanmıştır. Dijital eğitimler, sınıf eğitimleriyle bağlanarak karma bir eğitim modeli oluşturulmuştur. Tepe Savunma, eşitlikçi eğitim anlayışıyla Tepe Akademi üzerinden Türkiye'nin hemen her ilinde eğitim verme gerekliliklerini karşılayabilmektedir.

Tepe Akademi e-egitim uygulamasıyla, eğitimle ilgili süreçlerde zamandan ve mekândan tasarruf elde edilmekte, çalışanların zamanlarını daha efektif kullanmaları sağlanabilmektedir. Tepe Akademi ile tanımlanmış kullanıcılara, önceden kararlaştırılmış eğitim konuları belirli bir plan dâhilinde online olarak da verilebilmektedir. Kullanıcılar veya çalışanlar, internet erişimi olan her yerden, mobil cihazlar da dâhil olmak üzere, kendilerine atanan eğitimlere erişebilmektedir. Çalışanların eğitim amacıyla bir araya gelme zorunluluğunun ortadan kalkmasıyla, belirlenmiş eğitimlerin doğrudan katılımıya ulaştırılabilmesi, eğitim uygulamalarının yaygınlaştırılması ve daha çok çalışana ulaştırılması sağlanmaktadır. 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 Bütünüz" bölümünde, Tepe Savunma müşterilerinin bu eğitimleri hangi şartlar kapsamında kullanabildiği ayrıca açıklanmıştır.

2016 ve 2022 yılları arasında tamamlanan eğitim başarı oranı yüzde 85.90

2022 yılında, sektörel bazda otomatik atama sistemi başlatılarak webinar eğitimleri iş yükünü azaltacak şekilde hızlıca hizmete alınmıştır. 2022 yılı için öngörülen ve YGG ve ÜYT toplantılarında, Tepe Akademi planları kapsamında belirtilmiş hedefler hayata geçirebilmiştir.

2022 yılı için atanan 239 bin eğitimin tamamlanmasıyla 2016 yılından bu yana en yüksek olan yüzde 90 eğitim başarı oranının yakalanması hedeflenmiş; 2016 ve 2022 yılları arasında atanan 613 bin 121 eğitimin 541 bin 153'ü tamamlanarak toplam yüzde 85.90 tamamlanma başarı oranı elde edilmiştir. Tepe Akademi, yıllık takvime göre eğitimler planlamaktadır. Bu takvime göre, yılda zorunlu 12 ile 25 arası eğitim ataması yapılmaktadır ve bunların tamamlanma oranı da takip edilmektedir. Tepe Akademi, 780 farklı e-egitim ve 25 farklı sesli kitap, 17 farklı video içerikleriyle hizmet vermektedir.

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 içerikleriyle de kişilerin iş yaşamı dışındaki konularda da 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 yatan Tepe Savunma, eğitim anlayışını sürekli geliştirmek, ulusal ve uluslararası kalite standartlarının devamlılığını sağlamak anlayışını önceliklendirmiştir. Bu öncelikleri elde edebilmek amacıyla üzerinde büyük bir titizlikle çalışılan ve geliştirilen alanlardan bir tanesi de 1 Mart 2016 tarihinde hizmet vermeye başlayan Tepe Akademi Online Eğitim Portalı'dır.

Tepe Akademi Portalı aracılığıyla sahada görev yapan personele eğitimler verilmektedir. 5188 sayılı yasa gereği verilen yetkilerin ve sorumlulukların personel tarafından en iyi şekilde kullanılmasına bu yöntemle katkı sağlanmaktadır.

Tepe Akademi Eğitim İçerikleri ve Sürdürülebilir Kalkınma Amaçları

Tepe Akademi, sağlamış olduğu mesleki bilgilendirme eğitimleriyle, iç paydaşları olan Tepe Savunma çalışanlarının gelişimlerine ve sosyal sürdürülebilirliklerine katkı sağlamaktadır. Aynı şekilde, Tepe Savunma tarafından sunulan hizmetlerle, dış paydaş grubunda yer alan müşteriler için de sosyal sürdürülebilirlik kapsamında önemli katkılar sunulmaktadır. 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.

Tepe Akademi içerisinde, 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 değerleri koruma amacıyla hazırlanmış bu içeriklerle, sürdürülebilirlik konuları da desteklenmektedir. Bu kapsamda, Tepe Akademi eğitimlerinden bazıları kategori edilerek şu şekilde sıralanmıştır:

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

İnsan Hakları ve Hukuk Kapsamındaki Eğitimlerden Bazıları

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

Etik ve Şeffaflık Konularındaki Eğitimlerden Bazıları

- İş Etiği
- İş Hayatında Etik
- Mobbing
- Suistimal

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 Mevzuatla 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)

Tepe Akademi ve Paydaşlara Katkıları

Tepe Savunma'da pek çok paydaş grubuyla iletişim içerisinde olan Tepe Akademi, paydaşlarının gelişimlerine önemli katkılar sunmaktadır. Tepe Akademi eğitimleriyle çalışanlara, mesleki ve diğer konulardaki bilgilendirmelerin sağlanmasının yanı sıra, İnsan Kaynakları tarafından, çalışanlara ulaştırılması gereken bilgilendirmeler ve duyurular da Tepe Akademi linki üzerinden, tüm çalışanlara hızla ulaştırılmakta ve hemen aksiyon alınabilmesine imkân sunulmaktadır. 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 birimiyle koordineli çalışılmaktadır. Tedarik yönetimine katkı sağlamak amacıyla personelin beden ölçüleri, Tepe Akademi'de sürekli aktif tutularak, hata payı düşürülmektedir. Operasyon birimlerine katkı sunma konusunda ise özel güvenlik görevlisi kimlik kartlarının yenilenme tarihi takibinde SMS ve e-postalarla hatırlatmalar yapılmaktadır. Tepe Akademi, tüm bu iş süreç destekleriyle de eğitim hizmeti desteği sağlamanın yanı sıra, Tepe Savunma paydaşları için sürekli faaliyet gösteren aktif bir platformdur. Tepe Akademi, geleceğe dönük iyileştirmeler için de büyük önem taşıyan anket çalışmaları konusunda mevcut altyapısıyla destek sunabilmektedir.





TEDARİKÇİLERİMİZ İLE DİYALOG

TEDARİKÇİLERİMİZ İLE DİYALOG

Tepe Savunma, iş birliği kurduğu tedarikçilerini, şirket stratejisi ve politikasıyla uyumlu olanlar arasından seçmektedir. Bu amaçla, “Tedarikçi Değerlendirme Prosedürü” oluşturularak tedarikçilerin belirlenmesinde bu prosedür uygulanmaktadır. ISO 9001 Standardı kapsamında, satın alma ve kalite müdürlükleri, tedarikçilerin seçim ve takip sürecinden sorumludur. Talep eden bölümlerin gereksinimlerini karşılayacak kalitede en ekonomik seçimin yapılması için tedarikçilerle diyalog içerisinde olan Tepe Savunma Satın Alma Departmanı, şirket ve tedarikçiler arasında iletişimin odak noktası olarak hareket etmektedir. Satın alma süreci için tedarikçi performansı, sipariş ve talep verileri gibi bilgi kaynaklarını oluşturmaktadır. Mükerrer alımlar, kayıplar, israf konusunda dikkatli davranan Satın Alma Departmanı, bu gibi durumlarda talep sahibi-lojistik biriminin bütünlük şeklinde sağlıklı yürümesini sağlamaktadır.

Çıkan Atıklar Ayrıştırılarak ve Doğal Kaynakların Ölçümleri Yapılarak Kayıt Altına Alınıyor

Hizmet alımı kapsamında çevresel faktörler göz önünde bulundurularak çıkan atıkların ve doğal kaynakların tüketim minimizasyonunun sağlanmasına özen gösterilmektedir.

Genel Merkez bünyesinde yer alan İdari İşler Grup Müdürlüğü, çıkan atıkların ayrıştırılmasını sağlayarak ve doğal kaynakların ölçümlerini yaparak, Kalite Yönetim Sisteminde kayıt altına almaktadır. Bu doğrultuda şirket hedefleri de mevcuttur. 2021 yılında salgının devam etmesi sebebiyle dezenfektanlar, maskeler, lateks eldivenler, siperlik ve yüz koruma gibi kişisel koruyucu ürünler için de satın alma yapmak üzere tedarikçilerle çalışmalara devam eden Tepe Savunma, temin edilen ürünleri, şirket proje alanlarına göndermiştir. Bu ürünlerin üretiminden sorumlu firmalardan kalite belgeleri ve diğer ISO, TSE gibi belgeler talep edilmekte, yıkanabilir bez maskeler için ise TSE belgesi ve K599 standardında belgeler istenmektedir. Normal standart cerrahi tıbbi maske için ISO-CE-EN belgesi talep edilmektedir. Ayrıca tek kullanımlık cerrahi maske yerine, özel yıkanabilir belli standartları taşıyan bez maskeler üretilip, projelere gönderilmektedir. Türkiye'nin 81 ilinde hizmet veren Tepe Savunma, bu şehirlerde ekonomiye katkı sağlamak için yerel tedarikçilerle iş birliği yapmaktadır. Tepe Savunma 18 ayrı şehirde 124 farklı tedarikçiden hizmet/ürün olarak yerel tedarikçileri desteklemektedir.





**TOPLUMA
KATKIMIZ**

TOPLUMA KATKIMIZ

Tepe Savunma, 360 Derece Güvenlik Çözümleri alanında faaliyetlerini gerçekleştirirken, kendi ekosistemi içerisindeki paydaşlarının da sürdürülebilir gelişimlerine katkı sunmaktadır. Sahada yer alan personel sayısı göz önünde bulundurularak, oluşabilecek doğal afetlere karşı topluma fayda sağlayabilmek adına Tepe Savunma, AFAD ve AKUT ile iş birliği yaparak İstanbul, Ankara, İzmir, Adana, Erzurum olmak üzere beş bölgede personellerinin online ve fiziki eğitimler almasını sağlamaktadır. Tepe Savunma personellerinden oluşan Tepe Hayat Ekibi, herhangi bir afet durumunda toplumun can ve mal güvenliğini sağlamak adına hazır bulunmaktadır. Tepe Savunma, her çalışanın gönüllülük kapsamında projeye dâhil olarak sürdürülebilir hale getirilebilmesi için çalışmalarına devam etmektedir.

Güvenlik sektörünün gelişimiyle halkın can ve mal güvenliği üzerine çalışmalarına devam eden Tepe Savunma Türkiye Eğitim Gönüllüleri Vakfı (TEGV), Türkiye Down Sendromu Derneği gibi birçok kuruluşla iş birliği yaparak, toplumsal farkındalığın artması için gerekli çalışmalar yapmaktadır.

6 Şubat 2023 tarihinde merkez üssü Kahramanmaraş olan ve 10 ili etkileyen depremler sonrasında Tepe Hayat Ekibi, yetişmiş insan gücü ihtiyacının karşılanmasına yönelik olarak, çok kısa bir sürede bölgelere giderek gönüllü olarak gerek arama-kurtarma gerekse aynı ve nakdi yardımlarda bulunmuştur. **Tepe Savunma tarafından Tepe Hayat ekibi aracılığıyla yapılan yardım de desteklerin bir kısmı şu şekildedir:**

- Tepe Savunma ve Tepe Grubu, ilk gün itibarıyla afet bölgesindeki personeli, aileleri ve depremden etkilenen vatandaşlar için bölgede bulunan mutfaklarından yemek hizmetini ihtiyaç sahiplerine ulaştırmaya devam etmiştir. 31 araç, yaklaşık 600'e yakın çalışan ve 105 gönüllü yöneticisiyle talep edilen ihtiyaçlar, bölgedeki personelin bulunduğu yerlere iletilmiştir.

- Afet bölgelerinde yaklaşık 1.400'e yakın çalışını bulunan Tepe Savunma 9, Tepe Kurumsal Çözümler çatısı altında görev yapan 3 çalışanla birlikte toplam 12 personeli depremde kaybetmiştir.

- Deprem bölgelerinde yaşayanlara pozitif ayırıcılık yapmayı ve istihdama katkı sağlamayı hedefleyen Tepe Savunma ve Bilkent Holding Şirketleri, depremden etkilenen vatandaşlar için istihdam sağlamak adına kadrolarını genişleterek işe alım süreçlerini başlatmıştır.

- TAV Holding'in desteği ve Tepe Hayat Ekibi iş birliğiyle 500 adet konteyner kent kurulumuna devam edilmektedir.

- Bilkent Otel tarafından tahsis edilen odalarda, Ankara Valiliği'nin yönlendirmeleriyle ihtiyaç sahibi 76 depremzedenin konaklamasına olanak sağlanmıştır.

- TAV Havalimanları Holding A.Ş. ve Fraport TAV Antalya Terminal İşletmeciliği A.Ş. iş birliğiyle afet bölgelerine ulaştırılacak 500 konteynerin yapımına Tepe Prefabrik öncülüğünde başlanmıştır. Yapımı tamamlanan konteynerler, en hızlı şekilde teslim edilecektir.



- Tepe-Mesa iş ortaklığıyla 350 kişi kapasiteli, 56 yataklı, 4 tuvaleti bulunan toplam 60 konteyner, barınma ihtiyaçlarını karşılayacak şekilde depremzedelerin konaklaması ve kullanımı için afet bölgelerine gönderilmiştir.
- Afet bölgelerine seyyar tuvaletler ulaştırılmıştır.
- Adonis markasının hijyen malzemelerinin gönderilmiştir.
- Bilkent Center'da Ankara Büyükşehir Belediyesi'ne ait ihtiyaç toplama alanı, Tepe Natilus'ta ise faaliyete açılan Yardım Toplama Merkezi ile destek vermek isteyen vatandaşlara destek olunmuştur.
- Tepe Savunma deprem felaketinin yaşandığı ilk andan itibaren, afet bölgelerindeki projelerde görev yapan çalışanları ve aileleriyle acil durum hatları üzerinden iletişime geçerek, ihtiyaçlarını öğrenmek ve bu doğrultuda çözümler üretmek adına aksiyon almıştır. Bu süreçte hem çalışanları hem de orada yardıma ihtiyacı olan herkes için maddi, manevi tüm desteği sağlayan Tepe Savunma, bundan sonraki süreçlerde de tüm depremzedelere ve o bölgelerde görev yapan çalışanları için gerekli destekler konusunda yardımcı olmaya devam etmektedir.

- Bugüne kadar yapılan akdi ve aynı tüm destekler, bundan sonra Tepe Kurumsal Çözümler çatısı altında yapılacaktır.

- TEGV ile "Küçük Keşifler Büyük Keşifler" projesini gerçekleştiren Tepe Savunma, TEGV öğrenim birimlerinde eğitim gören çocuklar ve TEGV gönüllüleriyle daha önce İstanbul'da hiçbir müzeyi ve tarihi yerleri gezmemiş öğrencilerle birlikte İstanbul'u yeniden keşfetmektedir. Pilot olarak İstanbul'da başlayan projenin, önümüzdeki üç yıl içerisinde Türkiye'deki tüm öğrencileri kapsayacak şekilde genişletilmesi hedeflenmektedir.

- Türkiye Down Sendromu Derneği ile yapılan iş birliği kapsamında ise her bir çalışanın doğum gününde, derneğe bağış yapılmaktadır. 2023 yılından itibaren ise Türkiye Down Sendromu Derneği tarafından hazırlanan bilgilendirme, bilinçlendirme ve eğitim videoları, Tepe Akademi portalından yayınlanacaktır. Tepe Savunma böylece, çalışanlarını down sendromlu bireylerin gelişimi ve eğitimi hakkında bilgilendirecek, ailesinde down sendromlu bireyler bulunanlar için dernek yetkilileriyle ortak çalışmalar yürütülmesi için projeler geliştirilecektir.





**BİRLEŞMİŞ MİLLETLER
SÜRDÜRÜLEBİLİR
KALKINMA AMAÇLARINA
KATKILAR**

BİRLEŞMİŞ MİLLETLER SÜRDÜRÜLEBİLİR KALKINMA AMAÇLARINA KATKILAR

Tepe Savunma, 2020 yılında, “Sürdürülebilirlik Yolculuğu” hedef çalışma alanlarını belirlemiş ve planlı şekilde çalışmalarına başlamıştır. Tepe Savunma’nın, 29 yıldır büyük bir azimle devam ettirdiği çalışmalar, “Sürdürülebilir Kalkınma Amaçları” kapsamındaki çalışma alanlara hizmet etmektedir. Bu rapor kapsamında, paydaşlara 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 amacıyla belirtilmiştir “GÜVENLE YENİ BİR GELECEK” olarak açıkladığı sürdürülebilirlik stratejilerini, beş ana başlık altında uygulayan Tepe Savunma, sürdürülebilirliğin pek çok alanı için tüm paydaşlarına katkılar sağlamaya devam etmektedir.

Çalışanların sosyal ve maddi haklarının korunmasından müşterilerin risk, güvenlik ve hakla ilgili olanaklarının daha güvenilir ve olası risklere karşı hazır olmasına, her müşterinin faaliyet alanına özel güvenlik çözümleri geliştirilerek güvenliğin artırılarak korunmasından, tedarikçilerin sürdürülebilirlik çalışmalarında denetim ve iyileştirmelerle geliştirilerek haklarının korunmasına özen gösteren Tepe Savunma, eğitim konusunda sürekli sağlanan desteklerin yanı sıra, daha spesifik ihtiyaç gösteren eğitim alanlarının geleceğinin korunmasına kadar çok geniş bir çerçevede sürdürülebilirlik çalışmalarına devam etmektedir.

TEPE SAVUNMA SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK RAPORUNDA YER ALAN SÜRDÜRÜLEBİLİR KALKINMA HEDEFLERİ (SKH) VE İLGİLİ OLDUĞU BÖLÜMLER		SAYFA NO
8, 9, 17	Tepe Savunma Finansal Göstergeler	22
4, 8, 9, 11, 16, 17	Sürdürülebilirlik Raporu Hakkında	25
4, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17	Sürdürülebilirlik Vizyonumuz, Stratejilerimiz, Taahhütlerimiz ve Paydaşlarla Diyalog	50
4, 8, 9, 16, 17	Kurumsal Yapımız	12
8, 9, 11, 12, 16, 17	Müşterilerimiz İle Bir Bütünüz	62
4, 7, 8, 9, 10, 12, 13	İnsan Kaynağımız, Değerlerimiz	83
3, 4, 6, 7, 8, 9, 11, 12, 13, 14, 15, 17	Tepe Akademi Uzaktan Eğitim Platformu	87
8, 12, 13	Tedarikçilerimiz	89
4, 8, 13, 17	Topluma Katkımız	91



TEPE SAVUNMA

2022

Sürdürülebilirlik Raporu