

2015

“DRD’nin bireylere özel sunduğu yepyeni dünyada
her ihtiyaca uygun bir seçenek mutlaka var.”

İÇİNDEKİLER

02	KISACA DRD
03	2015 YILINDA DRD
04	BAŞLICA GÖSTERGELER
06	YÖNETİM KURULU
07	YÖNETİM KURULU'NUN MESAJI
08	GENEL MÜDÜR'ÜN MESAJI
10	SEKTÖREL GÖRÜNÜM
13	2015 YILI FAALİYETLERİNİN DEĞERLENDİRİLMESİ
13	Finansal Yönetim
15	Kurumsal Kiralama
21	Bireysel Kiralama
25	Satış Sonrası Hizmetler
29	Ürün Yönetimi ve Pazarlama
37	Satın Alma
41	Bilgi İşlem
45	İnsan Kaynakları
49	Süreç Geliştirme ve Planlama
53	İç Denetim
55	KSS FAALİYETLERİ
55	Çevre ve Topluma Duyarlı DRD
55	WWF İş Birliği
56	Burs Programları
57	GRUP ŞİRKETLERİ
57	DMA - Derindere Motorlu Araçlar
59	Hastane Derindere
60	Derindere 2. El
61	İŞBİRLİKLERİMİZ
64	YÖNETİM KURULU'NUN YILLIK FAALİYET RAPORUNA İLİŞKİN BAĞIMSIZ DENETÇİ RAPORU
66	31 ARALIK 2015 TARİHİ İTİBARIYLA FİNANSAL TABLOLAR VE BAĞIMSIZ DENETÇİ RAPORU

Müşterilerimizi en iyi biz anlarız

Başarılarımızı belirlenenin çok daha ötesine taşıyarak, şimdi de pazarı büyütme atağındayız. Bunu operasyonel kiralama faaliyetlerimizin yanı sıra yeni bir alan olan bireysel kiralama modelinde ilerleyerek gerçekleştireceğiz.

Temellerini attığımız bireysel kiralama modelinde hedeflerimize ulaşmak için büyük bir avantajımız var: Müşteri ihtiyaçlarını iyi anlamak...

Sektördeki deneyimimizle ve yaptığımız araştırmalarla müşterilerimizi daha yakından tanıyor, onlar gibi düşünüyor, böylece onlara en uygun ürün ve hizmet paketlerini sunuyoruz.

KISACA DRD

Aktif araç parkı 27.000 adedin üzerinde olan DRD, yüksek kalitede hizmetleri ve teknolojik altyapısı ile 5.000 adede varan kurumsal müşteriye hizmet vermektedir.

Derindere Grubu, sürekli kendini geliştiren güçlü insan kaynağı, yenilikçi ve profesyonel çalışma anlayışı ile sektördeki uzun yıllara dayanan geçmişini birleştirerek, geleceğin araç kiralama sektörüne uzanan yolda emin adımlarla ilerlemektedir. Üst düzey müşteri memnuniyeti, kaliteli hizmet, servislerine verdiği önem ve öncelik sayesinde sektörde haklı bir başarı elde etmiştir.

"%100 yerli sermayeli en büyük operasyonel filo kiralama şirketi" konumundaki DRD'nin, 2015 yılında pazar payı %9,7 seviyesindedir. Operasyonel filo kiralama hizmetlerinin yanı sıra bireysel uzun dönem araç kiralama alanındaki çalışmalarına da hız veren DRD'nin, aktif araç parkı 27.000 adedin üzerindedir. DRD, müşteri memnuniyetini ön planda tutan yaklaşımı ve yüksek kalitede hizmet sağlamaya yönelik yapılandırılmış teknolojik altyapısı ile 5.000 adede varan müşteriye hizmet vermektedir.

DRD, uluslararası standartlardaki hizmetleri ve müşteri memnuniyetini ön planda tutan hizmet anlayışıyla gerek paydaşları, gerekse müşterileri nezdinde güvenilir ve saygın bir marka algısına sahiptir. İstanbul Kağıthane'de yer alan Genel Müdürlüğü de dahil üç bölge müdürlüğü, 13 şube ve 1.300'ün üzerindeki servis noktasıyla DRD, yaygın bir hizmet ağına sahiptir. Gelecek kuşaklara yaşanabilir bir dünya bırakma hedefiyle, çevreye ve topluma faydalı projelere imza atarak, sürdürülebilirlik hedeflerine önemli katkılar sağlamaktadır.

Sektörde DRD:

- **Şeffaflık İlkesi:** Sektöründe faaliyet raporu yayımlayan ilk ve tek firma olarak DRD, beş yıldır finansal bilgilerini faaliyet raporu ve web sitesi yoluyla tüm şeffaflığıyla açıklamaktadır,
- **Finansal Güç:** Sektöründe ilk teminatsız tahvil ihracı yapan şirket konumundadır,
- **Yüksek Kredibilite:** Sektörde iki farklı uluslararası kredi derecelendirme kuruluşu tarafından değerlendirilen tek şirkettir,
- **Sektörel Öncülük:** Bireylere yönelik uzun dönemli (24 ay/36 ay) kiralamanın öncüsüdür,
- **Araç Parkı Değeri:** Sektörde araç filosunun değeri göz önünde bulundurulduğunda ilk sırada gelmektedir,
- **Tercih Edilirlik:** Pazarda müşteri portföyü en büyük şirket olma özelliği taşıyan DRD, 2015 yıl sonu itibarıyla pazarın %9,7'sini temsil etmekte ve her yıl bu payı %1 oranında artırmayı hedeflemektedir,
- **Güçlü Özkaynaklar:** Özkaynaklarını en hızlı büyüten şirketler arasında yer alan DRD, Fortune 500 listesinde de aktif büyüklüğü ile 110'uncu sıradadır.



DRD ARAÇ PARKI

27.419



FİLO KİRALAMA SEKTÖRÜNDE DRD'NİN PAZAR PAYI

%9,7

2015 YILINDA DRD

“%100 yerli sermayeli en büyük operasyonel filo kiralama şirketi” konumundaki DRD’nin, 2015 yılında pazar payı %9,7 seviyesindedir.

Sağlam Adımlarla Geleceğe...

DRD, 2015 yılında teknolojik yapılanmasına hız vermiş, çalışanları için yeni fırsatların yanı sıra önemli değerler yaratarak, müşterilerine en iyi, en güvenilir hizmeti vermek amacıyla faaliyetlerini sürdürmüştür.

Bireysel Kiralama

Yeni bir iş kolunun gelişimine öncülük ederek, bireysel uzun dönem kiralama alanında stratejik adımlar atılmış, gerçekleştirilen pazar araştırmaları ile bu hizmeti meslek gruplarına özel paketler haline getirmek üzere çalışmalar gerçekleştirilmiştir.

DRD Akademi

DRD, sektöründe başka bir örneği bulunmayan bir girişim ile DRD Akademi’nin ilk adımlarını atmış ve sektördeki insan kaynağı açığından yola çıkarak, kendi personelinin yetkinlik ve kapasitesinin geliştirilmesi yönünde güçlü adımlar atmaya başlamıştır.

Dijitalleşme Öncüsü

Yenilikçi pazarlama uygulamaları ve teknoloji yatırımları ile sektörde öncü kimliğini sürdüren DRD, Accenture Dijitalleşme Endeksi değerlendirmesi kapsamında Türkiye’nin Kiralama Sektöründe Dijital Öncüsü Ödülü’nü almaya hak kazanmıştır. Müşterilerine değer yaratan teknolojiye dayalı pazarlama uygulamaları ve Salesforce iş birliğiyle DRD, etkin bir CRM altyapısı kurmuştur.

İstikrarlı Gelişim

Sektörün en kaliteli ve değerli filosunu yaratmış; pazar payını bir önceki yılın üzerine çıkararak hedeflenenin üzerinde bir büyüme oranı yakalamıştır.



YAYGIN HİZMET AĞI

İSTANBUL KAĞITHANE’DE YER ALAN GENEL MÜDÜRLÜĞÜ DE DAHİL ÜÇ BÖLGE MÜDÜRLÜĞÜ, 13 ŞUBE VE 1.300’ÜN ÜZERİNDEKİ SERVİS NOKTASIYLA DRD, YAYGIN BİR HİZMET AĞINA SAHİPTİR.



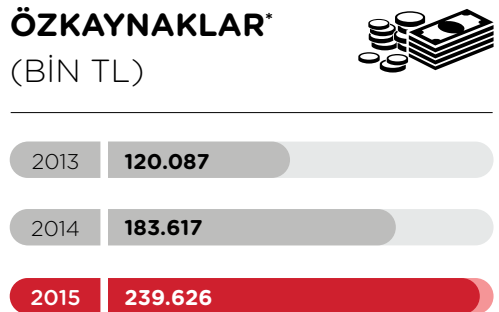
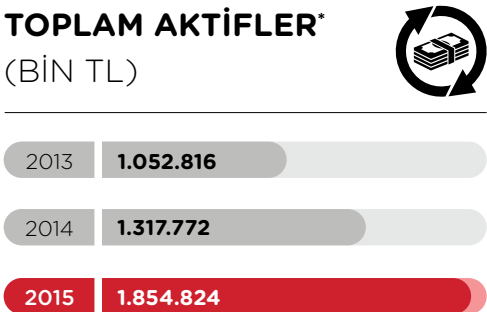
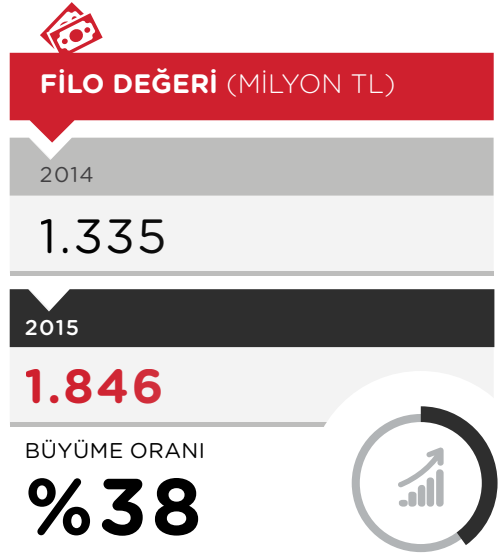
5.000 ADEDE VARAN MÜŞTERİ

DRD, MÜŞTERİ MEMNUNİYETİNİ ÖN PLANDA TUTAN YAKLAŞIMI VE YÜKSEK KALİTEDE HİZMET SAĞLAMAYA YÖNELİK YAPILANDIRILMIŞ TEKNOLOJİK ALTYAPISI İLE 5.000 ADEDE VARAN MÜŞTERİYE HİZMET VERMEKTEDİR.

BAŞLICA GÖSTERGELER

Özkaynaklarını en hızlı büyüyen şirketler arasında yer alan DRD, Fortune 500 listesinde de aktif büyüklüğü ile 110'uncu sıradadır.

Yüksek Verimlilik	2013	2014	2015
OPERASYONEL KİRALAMA İŞ KOLU (bin TL)			
Toplam Aktifler	930.126	1.214.483	1.854.824
Satışlar	446.255	564.386	667.283
Operasyonel Kâr	109.071	145.626	138.147
TÜM ŞİRKET (bin TL)			
Toplam Aktifler	1.052.816	1.317.772	1.854.824
Satışlar	539.061	689.862	667.283
Özkaynaklar	120.087	183.617	239.626
Operasyonel Kâr	110.826	142.542	138.148
Toplam Kapsamlı Gelir	16.341	63.529	52.581

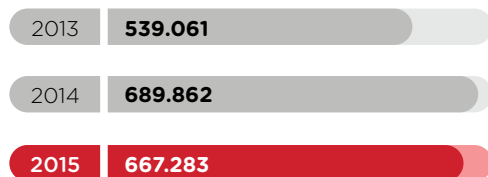


*DRD'nin tüm iş kollarını kapsayan göstergelerdir.

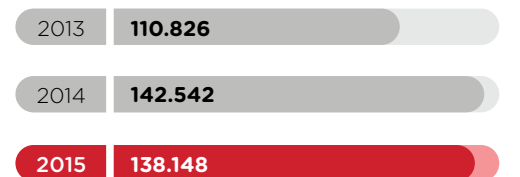
Yüksek Performans	2013	2014	2015
OPERASYONEL GÖSTERGELER			
Filo Araç Sayısı	19.731	22.127	27.419
Toplam Yatırım Değeri (bin TL)	1.048.050	1.334.710	1.845.457
Araç Yatırımları (adet)	8.750	10.627	13.035
Araç Yatırımları (bin TL)	494.779	710.447	940.575
Filo Yaşı (ay)	17	17	14
Müşteri Portföyü (adet)	3.199	3.757	4.655



SATIŞLAR*
(BİN TL)



OPERASYONEL KÂR*
(BİN TL)



*DRD'nin tüm iş kollarını kapsayan göstergelerdir.

YÖNETİM KURULU



Özkan Derindere

Yönetim Kurulu Başkanı

1963 Samsun doğumlu olan Özkan Derindere, okul yıllarından itibaren Şirket bünyesinde aktif olarak görev almaya başlamıştır. Özkan Derindere, 1979 yılından itibaren ortak olarak yönetimine katıldığı Derindere Şirketler Grubu'nun Yönetim Kurulu Başkanı olarak görev almaktadır.



Aytekinhan Yıldırıncı

Yönetim Kurulu Başkan Vekili

1957 İstanbul doğumlu olan Aytekinhan Yıldırıncı, iş hayatına 1975 yılında Mobil Oil Türk A.Ş.'de başlamıştır. 1976-1998 yılları arasında Europcar'da görev yapan Yıldırıncı, Genel Müdürlük görevinin ardından Derindere Şirketler Grubu'na transfer olmuştur. 35 yılı aşkın otomotiv sektörü deneyimiyle ülkemizde filo kiralama sektörünün kurumsallaşmasının öncüleri arasında yer alan Yıldırıncı, halen DRD Yönetim Kurulu Başkan Vekili olarak görev almaktadır.



Harun Çay

Yönetim Kurulu Üyesi

1963 Samsun doğumlu olan Harun Çay, 1987 yılından bu yana Derindere Şirketler Grubu'nda görev almaktadır. Çay, uzun yıllar sürdürdüğü Mali İşler Koordinatörlüğü görevinin ardından halen DRD bünyesinde Yönetim Kurulu Üyesi olarak görev almaktadır.

YÖNETİM KURULU'NUN MESAJI*

DRD olarak 2015 yılında da 940 milyon TL'yi aşkın toplam yatırımımız ve 27.000 aracı aşkın filo büyüklüğümüzle, sektör liderliğini elimizde tutuyoruz.

Küresel ekonomideki gelişmeler

Dünya ekonomisi, 2008 yılında yaşadığı krizin etkilerini hala tam olarak üzerinden atamadı. Küresel ve ulusal temelde yavaş, ancak temkinli bir büyüme eğiliminin yaşandığı bu özel dönemde, DRD olarak her zaman olduğu gibi faaliyetlerimize kararlılıkla devam ediyoruz. Kriz nedeniyle ortaya çıkan yapısal sorunların, dünyanın pek çok bölgesinde halen devam etmesi, önümüzdeki iki yıl boyunca da büyüme oranları üzerindeki baskının devam edeceğini gösteriyor. Diğer taraftan, küresel ticaretteki yavaşlama, dünya ticaret endekslerine de düşüş olarak yansıyor. Başta Çin olmak üzere, gelişmekte olan ülkelerdeki yüksek kamu ve özel sektör borçları ile düşük talep girdabına yakalanan ekonomiler arasında, büyüme oranını yüksek tutabilen çok az ülke mevcut. Nitekim 2015 yılı ortalarında Çin Merkez Bankası'nın, yuanın ABD doları karşısındaki değerini %1,9 aşağıda pozisyonlaması, dünya piyasalarını derinden etkiledi. Amerikan Merkez Bankası'nın faiz artırımı kararı ve parasal genişleme planlarına rağmen, TCMB para politikası çerçevesinde önemli bir değişim yapmadı. Artan kurun da etkisiyle ülkemizde enflasyon 2015 yılında, hedefin 3,3 puan üzerinde, %8,8 oranında gerçekleşti.

Küresel ekonomideki bu belirsizlik ve talep azlığıyla birlikte Türkiye ekonomisi ayrıca bulunduğu coğrafyada meydana gelen sarsıcı olaylardan da olumsuz etkilenmeye devam etti. Hepimizin bildiği gibi 2015 yılı Türkiye'yi iç ve dış politikada oldukça zorlayan bir yıl oldu. Haziran ve Kasım aylarında gerçekleşen iki seçim süreci, yılın özellikle ilk yarısında enerji fiyatlarında yaşanan gerileme ve euronun ABD doları karşısında %18'e varan düşüşü, başta otomobil olmak üzere, çeşitli alanlara yönelik talepleri, farklı yönlerde etkiledi. Kredi hacmindeki büyüme hızları, son üç senedir ilk defa önemli oranda geriledi. Ancak bu gerileme, ilk bakışta finansal istikrar açısından her ne kadar olumlu bir hava yaratsa da, kredi dönüşlerinde giderek bozulan yapı ve yeni talep yaratılmasında yaşanan yetersizlikler, bankacılık sektörünün, 2016 yılını da zor geçireceği öngörüsünü güçlendirdi.

Hedeflerinin üzerinde büyüyen DRD

Bütün bu olumsuzluklara rağmen, DRD olarak 2015 yılını, hedeflerimizin üzerinde bir yatırım tutarıyla kapattık. 940 milyon TL'yi aşkın toplam yatırım miktarımız ve 27.000 adedi aşkın araçtan oluşan toplam filo büyüklüğümüzle, sektör liderliğini elimizde tutuyoruz. "Türkiye'nin tamamı yerli sermayeli en büyük filo kiralama markası" olarak, Capital ve Fortune dergilerindeki "Türkiye'nin En Büyük 500 Şirketi" listelerindeki yerimizi koruyoruz. Kaliteli hizmet anlayışımızla, müşteri memnuniyetini her zaman ön planda tutuyor ve her yönüyle teknolojik bir şirket olmak üzere güçlü yatırımlar gerçekleştirmeye devam ediyoruz. Müşteri memnuniyetini ölçmek üzere yapılandırdığımız Touch Point uygulaması ve satış ekibimizin verimini artırmak için kurduğumuz "Salesforce" altyapısını, bizi geleceğe taşıyan yatırımlar olarak görüyoruz. Bireylere yönelik yıllık araç kiralama kavramını Türkiye'ye getiren ilk marka olarak, sektörde üstlenmiş olduğumuz öncü rolümüzü sürdürmeye de devam ediyoruz. Çalışanlarımızın kişisel ve profesyonel anlamda gelişmelerini sağlamak ve huzurlu bir çalışma ortamı sunmak için, pek çok yatırımı hayata geçiriyoruz. Bu konuda, sektörde örneği olmayan ve kiralama sektörüne yetkin çalışanlar yetiştiren çok önemli bir girişime imza atarak, DRD Akademisi'ni hayata geçirdik.

DRD, çalışanlarıyla, müşterileriyle ve tüm paydaşlarıyla, Türkiye'de otomobil sahibi olma algısını yeniden şekillendiriyor. İnsanımıza, gelişmiş ülkelerde kabul görmüş yaşam stillerini bugünden sunuyoruz. Derindere Şirketler Grubu vizyonu ile geleceği bugüne taşıyoruz. Şirketimizin, 2015 yılında gerçekleştirdiği atılımlarda emeği geçen iş ortaklarımıza, müşterilerimize, çalışanlarımıza ve paydaşlarımıza bu vesileyle bir kez daha teşekkür etmek istiyoruz.

Saygılarımızla,

Yönetim Kurulu

* Bu yazıda TÜSİAD tarafından hazırlanmış olan '2016 Yılına Girerken Türkiye ve Dünya Ekonomisi Raporu' kaynak olarak kullanılmıştır.

GENEL MÜDÜR'ÜN MESAJI

DRD olarak, geleceği anlatan bir hikâye yazmaya başladığımız bu yolda, her zaman olduğu gibi yenilikçi ve alanında öncü bir şirket olma ilkemizi sürdürmeye devam ediyoruz.



İlky Ersoy
Genel Müdür

1969 Kayseri doğumlu olan İlky Ersoy, iş hayatına 1991 yılında Garanti Bankası'nda başlamıştır. Garanti Bankası bünyesinde 2007 yılına kadar çeşitli görevler alan Ersoy, 2007 yılı itibarıyla DRD Filo Kiralama şirketine görevine başlamıştır. 2010 yılından bu yana DRD Filo Kiralama şirketine Genel Müdür olarak görev alan Ersoy, 2012-2015 yılları arasında da TOKKDER Yönetim Kurulu Başkanlığı görevini de üstlenmiş olup, halen DRD bünyesindeki göreviyle eş zamanlı olarak Rusya'da faaliyet gösteren Intermak Auto Leasing şirketine Yönetim Kurulu Üyeliği görevini sürdürmektedir.

2015 yılı ekonomik ve politik belirsizliklerin yaşandığı bir yıl oldu

Türkiye ve dünyada hem ekonomik hem de politik belirsizliklerin hâkim olduğu bir yıl olan 2015, yaşanan tüm olumsuzluklara rağmen, DRD olarak yatırım hedeflerimizin çok üzerinde bir seviyede tamamladığımız bir yıl oldu. Yıl boyunca yaşanan kur dalgalanmaları ve TL'nin euro ve ABD doları karşısında önemli oranda değer kaybetmesine karşın elde ettiğimiz başarılar; riskleri iyi yöneten, hızlı pozisyon alan Şirketimizin sektördeki kalıcı liderliğinin en önemli kanıtlarını oluşturmaktadır.

2015 yıl sonu itibarıyla Şirketimizin toplam satışları bir önceki yıla oranla %18 artarak, 667.293 milyon TL olarak gerçekleşti. Belirlenen hedeflerin üzerinde gerçekleşen bu satış rakamları, verimli ve planlı iş süreçleri neticesinde elde edilmiştir. Finans piyasalarının karşı karşıya olduğu olumsuz şartlar ve özellikle otomotiv sektörünü olumsuz yönde etkileyen kur değişiklikleri markaları ciddi anlamda zorladı. Ancak tüm bu olumsuzlukların, araç yatırım planlarını etkilememesi için gerekli önlemleri alan ve bu doğrultuda hareket eden Şirketimiz 2015 yılında araç filo büyüklüğünü 27.000 aracın üzerine çıkarmayı başardı.

DRD eğitime ve çalışanına verdiği önemi her geçen gün artırıyor

DRD olarak, eğitime ve çalışanlarımıza verdiğimiz önemle büyüyen bir aile olmaya devam ediyoruz. Geçtiğimiz yıl itibarıyla toplam personel sayımızı 300 kişiye ulaştırdık. DRD olarak her zaman olduğu gibi yenilikçi ve alanında öncü bir şirket olma ilkemizi sürdürmeye devam ediyoruz. Bu noktada bizi ilkimizden sapmadan hedeflediğimiz başarılarla ulaştıracak en önemli gücümüzün sahip olduğumuz yetkin insan kaynağı olduğunun bilinciyle bu konuda güçlü yatırımlar yapıyoruz. 2015 yılında tohumları atılan ve 2016 yılı itibarıyla faaliyete geçecek olan DRD Akademi, eğitime ve çalışanlarımıza verdiğimiz önemin altını çizmektedir. Sektörün yetkin personel sıkıntısına bir çözüm olmakla birlikte, çalışanlarımıza da bir kariyer planlama olanağı sunacak olan DRD Akademi, ayrıca sektörümüz açısından da bir "ilk olma" özelliği taşıyor.

Günümüzün artan rekabetçi şartlarında çalışmanın her geçen gün daha da zorlaştığının farkındayız. Çalışanlarımıza ailemizin bir parçası gözıyla bakıyor ve çalışma ortamlarını, onları stresten uzaklaştıracak, keyifli bir hale getirmek için gereken her şeyi yapıyoruz. Onlara sunduğumuz imkân ve altyapı sayesinde, çalışma duyusunun bir tutku haline gelmesini hedefliyoruz.

Müşteri memnuniyetini her zaman ön planda tutarak ilerledik

Müşterilerimizin memnuniyeti, bizim de en önemli önceliğimizdir. Binlerce müşterimize aynı anda ulaşabildiğimiz mobil ve dijital platformlarımızla 7/24 kesintisiz hizmet vermeye devam ediyoruz. Yazılım konusunda gerçekleştirdiğimiz yatırımlar sonucunda müşterilerimize dokunuyor; verdiğimiz hizmetin onlardaki yansımaları her noktada takip ediyoruz. Bu doğrultuda, süreçlerimizi iyileştirmek, hizmet kalitemizi artırmak ve müşterilerimizin değerlendirmelerini eksiksiz almak üzere kurduğumuz Touch Point uygulamamız ile müşterilerimizden önemli geri bildirimler alıyoruz.

Sektörümüz, entegre bir bakış açısının kaçınılmaz olduğu bir sektördür. Tüm operasyonel birimlerin hızlı olduğu kadar uyumlu ve eşgüdümlü hareket etmesi, başarı için vazgeçilmez şartlardır. Müşteri memnuniyetini her zaman birinci sıraya koyduğumuz süreçlerimizde, teknoloji ve dijital yenilikleri kullanarak, hizmetlerimizin kalite ve hızını artırmış durumdayız. 2015 yılı içerisinde toplam 132.000 lastik değişimi ile 55.000 bakım işlemi gerçekleştirdik. Müşteri portföyümüzü büyütmek en büyük hedeflerimizden birini oluşturuyor. Geride bıraktığımız yıl itibarıyla toplam müşteri hacmimizi 5.000 adet seviyesine taşımış olmamız, bu anlamda markamızın artan tercih edilirlilik oranı için de önemli bir göstergedir.

DRD teknolojiyi yakından takip ederek ilklere imza atmaya devam ediyor

Teknolojiye yönelik sürekli yatırımlarıyla rekabet üstünlüğünü sürdürülebilir kılan Şirketimiz, geride bıraktığımız yıl önemli bir başarıya imza atarak ağırlıklı olarak bankacılık sektörünün uygulamaları ve altyapılarının ödüllendirildiği Accenture Dijitalleşme Endeksi çerçevesinde Türkiye'nin En Dijital Şirketleri arasında gösterilerek bizleri gururlandırmıştır.

Bireylere özel uzun dönem kiralama imkânı

Geçtiğimiz yıllarda başlattığımız bireysel yıllık satış faaliyetlerine 2015 yılında sistematik bir yaklaşımla devam ettik. Meslek gruplarına yönelik satış stratejilerimizin yanı sıra, müşterilere hızlı ve kolaylıkla araç kiralama olanağı sunan teknolojik altyapımızla bu alanda bir ilke imza attık. Bireysel yıllık araç kiralama sektöründe, geleceğe uzanan yolun kilometre taşlarını oluşturan Şirketimiz, satış sonrası hizmetleri ve servis ağıyla da bu alanda müşterilerine kesintisiz ve kaliteli hizmet sunmaya devam ediyor.

SEKTÖRÜNÜN DİJİTAL ÖNCÜSÜ

DRD, ACCENTURE DİJİTALLEŞME ENDEKSİ ÇERÇEVESİNDE TÜRKİYE'NİN EN DİJİTAL ŞİRKETLERİ ARASINDA GÖSTERİLİP, SEKTÖRÜNÜN DİJİTAL ÖNCÜSÜ SEÇİLME BAŞARISIYLA BİZLERİ GURURLANDIRMIŞTIR.

Uzun yıllardır DRD'nin önemli bir iş sahası olan operasyonel filo kiralama alanında, müşterilerimize yüksek kalitede hizmetler sunmaya devam ediyoruz. Araç filomuzun ağırlıklı olarak daha üst segmentteki otomobillerden oluşması yönünde yaptığımız yatırımlar, müşterilerimize verdiğimiz önemin bir göstergesi niteliğindedir.

Satış ekibimizin elini kuvvetlendirmek, onlara zaman kazandırmak ve müşterileriyle çok daha yakın ve rahat iletişime geçmelerini sağlamak için dünya çapında üne sahip bir CRM programı olan Salesforce uygulamasını kullanımlarına sunduk.

5.000 adede varan müşterilerimizin sayfalar, dosyalar, dolaplar dolusu bilgilerini, satış ekibimizin parmaklarının ucuna taşıyan Salesforce uygulamasıyla, müşterilerimize beklenti ve ihtiyaçlarını eksiksiz karşılayacak teklifler sunduk. İletişimi iki yönlü kurarak müşterilerimizin de bizi takip etmelerine olanak sağladık.

Geleceği anlatan bir hikâye yazmaya başladığımız bu yolda, neredeyse 20 yılı geride bıraktık. İş ortaklarımız, müşterilerimiz ve çalışanlarımız, her zaman hikâyemizin ana karakterleri oldu. Onlar sayesinde “%100 yerli sermayeli en büyük operasyonel filo kiralama şirketi” olduk; bunu bireysel kiralama alanındaki yeni başarılarımızla da taçlandırıp her alanda öncü kimliğimizi sürdürmeye devam edeceğiz.

Saygılarımla,



İlkey Ersoy
Genel Müdür

SEKTÖREL GÖRÜNÜM*

2015 yılında 8 milyar 526 milyon TL'lik yeni araç yatırımı yapan Türkiye operasyonel kiralama sektörünün aktif büyüklüğü ise 18 milyar TL'yi aşmıştır.

Otomotiv sektörü için önemli bir itici güç niteliğindeki operasyonel kiralama sektörü, 2015 yılı sonu itibarıyla toplam 42.634 müşteriyi ihtiyaçlarına uygun araçlarla buluşturmuştur.

Türkiye'de 0 km yeni otomobil satışlarının 2014 yılına göre %23,5 oranında arttığı^{**} 2015 yılında, Türkiye operasyonel kiralama sektörü, ülkemizde satılan 0 km araçların %17'si olan 123.000 adet yeni aracı filosuna katmıştır. 2015 yılında 2014 yılı sonuna göre %17'lik bir büyüme kaydeden sektörün filosundaki araç sayısı 277.225 adede ulaşmıştır.

2015 yılında 8 milyar 526 milyon TL'lik yeni araç yatırımı yapan Türkiye operasyonel kiralama sektörünün aktif büyüklüğü ise 18 milyar TL'yi aşmıştır.

Ekonomik büyüme için dış kaynağa ihtiyaç duyan bir ülke olarak kısıtlı kaynakların verimli kullanılması gerekmektedir. Operasyonel kiralama yöntemi, işletmelere kaynaklarının etkin kullanımı ve verimli çalışma olanağı sağlamaktadır. Dolayısıyla daha fazla müşterinin operasyonel kiralama sektörüne kazandırılması, ülke ekonomisine de önemli avantajlar sunmaktadır.

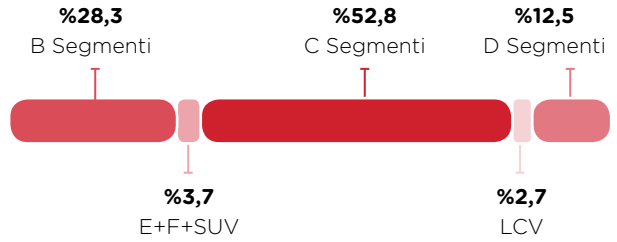
2015 yılında Renault %29,8'lik payı ile Türkiye operasyonel kiralama sektörünün en çok tercih edilen markası olmayı sürdürürken, %17,2 ile VW, %12,4 ile Ford, %10,1 ile Fiat markaları onu takip etmektedir.

Sektörün araç parkının yarısından fazlası (%52,8) C segment araçlardan oluşurken, B segment araçlar %28,3, D segment araçlar ise %12,5 pay almıştır. Bu araçların %94,3'i dizel araçlardan, %63,3'ü de manuel vitesli araçlardan oluşmaktadır.

* Bu bölümde TOKKDER tarafından hazırlanmış olan "2015 Yılı Operasyonel Kiralama Sektör Raporu" kaynak olarak kullanılmıştır.

** Kaynak: Otomotiv Distribütörleri Derneği (ODD)

FİLO KİRALAMA SEKTÖRÜ FİLO SEGMENT DAĞILIMI



SEKTÖR GENELİ TOPLAM 0 KM ARAÇ ALIM ADEDİ



0 KM ALIMLARDAKİ SEKTÖR PAYI (%)



KİRALAMA SEKTÖRÜ



Yakıt Tipi

DİZEL %94,3

BENZİNLİ %5,5

DİĞER %0,2



Şanzıman Tipi

MANUEL %63,3

OTOMATİK %36,7

OTOMOTİV SEKTÖRÜ



Yakıt Tipi

DİZEL %61,5

BENZİNLİ %38,5



Şanzıman Tipi

MANUEL %50,1

OTOMATİK %49,9

FİLO KİRALAMA SEKTÖRÜ - FİLO MARKA KARMASI

RENAULT



VW



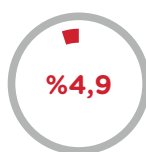
FORD



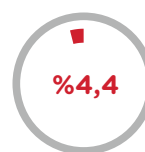
FIAT



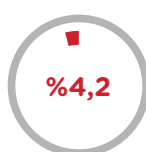
AUDI



OPEL



CITROEN



DİĞER



“RİSKLERİ ETKİN YÖNETİYORUZ”

Bence bankacılık zor iş. Yatırım fonları, bilançolar, cari işlemler, faiz oranları gibi birçok enstrümanı titizlikle takip ederken müşterilerinizi risklerden korumak için daima öngörülü hareket etmeniz gerekir. Tıpkı DRD gibi... Biz de DRD olarak müşterilerimizin tüm işlemlerini titizlikle takip ediyor, araçlarına ilişkin finansal ve operasyonel tüm riskleri büyük bir hassasiyetle yönetiyoruz.

“DRD’nin bireylere özel sunduğu yepyeni dünyada her ihtiyaca uygun bir seçenek mutlaka var.”

Volkan EREN
DRD Tele Satış Yöneticisi



“Volkan’ın bankacılara özel hizmet karması”



2015 YILI FAALİYETLERİNİN DEĞERLENDİRİLMESİ

FİNANSAL YÖNETİM

DRD, başarılı finansal performansını küresel ekonominin saygın kredi derecelendirme kuruluşlarından almış olduğu güçlü derecelendirme notlarıyla da teyit ettirmiştir.

Sektördeki deneyimin rakamlara yansımaları

Sektörde uzun yıllardır edindiği deneyim sayesinde, sektörünün öncü markası olarak DRD, yatırımları, araç filosu, güçlü sermaye ve finansal yapısıyla 2015 yılında da hedeflerinin üzerinde bir başarı yakalamıştır. Rekabet ve büyüme potansiyeli büyük olan sektör, büyük küresel oyuncuların yer aldığı ve genel Türkiye büyüme oranlarının üzerinde yüksek büyüme oranlarına sahip bir sektör özelliğindedir. DRD, bu potansiyeli görerek, 1 milyar euro aktif, 50.000 araç ve %10'u aşan bir pazar payını hedeflemektedir.

DRD için, geçtiğimiz yıl operasyonel olarak hedeflerini fazlasıyla gerçekleştirdiği ve dövizde endeksli bir sektör içerisinde, kur dalgalanmalarına rağmen, finansal anlamda da hedeflediği noktalara ulaştığı bir yıl olmuştur.

Yarattığı değerlerle 2015 yılında da ilk 500 arasında

DRD, her yıl Fortune ve Capital dergileri tarafından hazırlanan Türkiye'nin en büyük ilk 500 şirketi listesinde bu yıl 4. kez yer almayı başarmıştır. Gelişerek büyüyen DRD, 27.000 adedin üzerindeki araç filosu, Türkiye genelinde 1.300'ün üzerinde anlaşımlı servis noktası ve 5.000 adede varan müşterinin yer aldığı portföyü ile her gün yeni başarılarla imza atmaktadır.

Kendi ayakları üzerinde duran finansal yapı

DRD, 2014 yılı sonu ve 2015 yılı başına isabet eden dönem içerisinde sektöründeki ilk teminatsız tahvil ihracını gerçekleştirmiştir. Küresel rekabet şartları göz önünde bulundurulduğunda, DRD'nin kendi ayaklarının üzerinde durması ve özkaynaklarını güçlendirmesi daha da önem kazanmaktadır. DRD büyüme ile birlikte elde edilen kazancı tekrar yatırım olarak değerlendirerek kredibilitesini yükseltmeyi hedeflemektedir. Operasyonel

DRD Derecelendirme Notları



Kısa Dönem	A-3
Uzun Dönem	BBB
Görünüm	Stabil

FitchRatings

Uzun Dönem

Yerel Para Cinsinden	BBB
Görünüm	Stabil

nakit akışı anlamında, gelir-gider dengelerini korumaya odaklanmaktadır. Diğer tüm alanlarda olduğu gibi, finans yönetimi alanında da danışmanlık ve teknolojik altyapı sıklıkla ve başarıyla kullanılmaktadır. Her bir detayın önemli olduğu finansal raporlamalar, anlaşılır ve kapsamlı olarak hazırlanmaktadır.

Doğru politikalarla sektörde güçlü pozisyon

Hızlı ve dikkatli çalışan ve maliyetleri sürekli olarak kontrol ederek ilerleyen, doğru ürün, doğru müşteri ve doğru fiyatla iş yapma politikalarını ilkeleştirmiş olan DRD, sektöründe güçlü bir pozisyon sahibidir.

Finans yönetimi kapsamında gerçekleştirilen kredi değerlendirmesi, raporlama, muhasebe, faturalandırma gibi fonksiyonlar için de teknolojik altyapılar kullanılmaktadır. Kendi bünyesinde geliştirilmekte olan yeni ERP yazılımı sayesinde, finansal sonuçlar çok daha hızlı ve doğru bir şekilde çıkarılabilecek ve yol gösterici nitelikte olacaktır.

“ZAMAN TASARRUFU SAĞLIYORUZ”

Bence pilot olmak zor iş. Hayatını size emanet eden yolcularınızı koşullar ne olursa olsun kilometrelerce öteye en hızlı ve emniyetli şekilde ulaştırmanız gerekir. Tıpkı DRD gibi... Biz de DRD olarak müşterilerimize her kilometrede güven ve rahatlıkla yol almaları için gerekli hizmetleri sunuyor, ürün ve hizmetlerimizle önemli zaman tasarrufu sağlıyoruz.

“DRD’nin bireylere özel sunduğu yepyeni dünyada her ihtiyaca uygun bir seçenek mutlaka var.”

Erdem YILMAZ
DRD Portföy Yetkilisi



“Erdem’in pilotlara özel hizmet karması”



2015 YILI FAALİYETLERİNİN DEĞERLENDİRİLMESİ

KURUMSAL KİRALAMA

Müşteri odaklı süreçleriyle operasyonel kiralamayı geleceğe taşıyan DRD'nin öncelikli konuları arasında sürdürülebilir finansal ve operasyonel gelişim yer almaktadır.



Dinamik personeliyle müşterilere birinci sınıf hizmet

Sürdürülebilir finansal ve operasyonel gelişim, DRD'nin öncelikli konuları arasında yer almaktadır. Yeni ve mevcut müşterilerine yönelik ziyaretler, bu ziyaretler sonucu gerçekleşen satışlar ve araç parkını büyütmek üzere attığı adımlar bu önceliklere hizmet eden faaliyetler arasındadır. Tüm aktif ve potansiyel müşterilerine, aynı özen ve titizlikle yaklaşan DRD, hizmet kalitesiyle müşterilerinin ihtiyaçlarına en uygun ürün ve hizmetleri sunmaktadır. Operasyonel kiralamanın avantaj ve kolaylıklarının altını çizerek, uzun dönemli araç kiralama deneyimi olmayan kitlenin de sektöre ve DRD'ye kazandırılmasını hedeflemektedir. Şirket, bu hedefe, her ay 1.000'e yakın aracın DRD güvencesiyle trafiğe çıkmasını sağlayarak, emin adımlarla ilerlemektedir.

2015 yılı içinde toplam 16.800 adet müşteri ziyareti gerçekleştirilmiştir. Bu ziyaretler sonucunda 1.900 yeni kurumsal müşteri DRD portföyüne eklenmiştir. Türkiye çapında 50'nin üzerinde ilde kurumsal müşterileri bulunan DRD, güçlü saha ekibi sayesinde, müşterilerine daima yakın durmakta ve sürekli bilgilendirmelerde bulunmaktadır.

Güçlü yatırımlar

DRD, 2015 yılında 10.730 aracı kurumsal müşterileriyle buluşturmuştur. Kiralanan bu araç sayısı, hedeflenen yatırım tutarı da yükselmiş ve 2015 yılı için belirlenen hedefin üzerinde bir yatırım ile 940 milyon TL'nin üzerine çıkmıştır. Uzun dönem kiralamar 24-36-48 aylık yapılmakta olup %85'i 36 ay, %10'u 24 ay ve %5'i 48 ay kiralama şeklinde bir dağılıma sahiptir. Kiralamaların %90'ı euro, %10'u TL para birimi bazındadır.

Önümüzdeki yıl için kurumsal kiralama iş kolunda hedeflenen 12.500 araç adetlik yeni kiralama hacmi için, 25.000 müşteri ziyareti gerçekleştirilmesi ve 2.500'e yakın da yeni kurumsal müşterinin DRD bünyesine kazandırılması hedeflenmektedir. Otomotiv ve onu besleyen sektörlerin de dinamik kalması için bir itici güç olan bu hedefler, müşterilerin de en doğru ve ihtiyaçlarını karşılayan ürün ve hizmetlerle buluşmasını sağlamaktadır.

2015 YILI FAALİYETLERİNİN DEĞERLENDİRİLMESİ

KURUMSAL KİRALAMA

DRD, ‘Mikro Pazar Stratejisiyle’ müşterilerine her noktada daha yakın olarak hızlı esnek hizmetler sunmaktadır.

Yaygın hizmet ağı

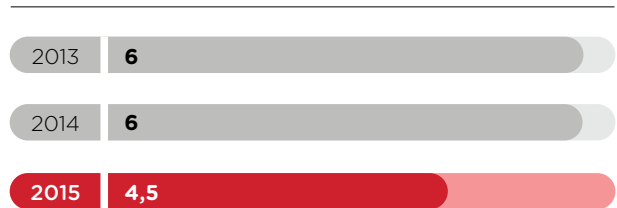
DRD 2008 yılından bu yana Türkiye çapında bölgesel yapılanmaya büyük önem vermektedir. Türkiye’nin özellikle iktisadi faaliyetinin yoğun olduğu bölgelerde, yaygın bir hizmet ağına olmasa DRD’nin en güçlü özelliklerinden biridir.

Bu çerçevede 2015 yılı itibarıyla DRD, ‘Mikro Pazar Stratejisiyle’ müşterilerine her noktada daha yakın olarak hızlı ve esnek çözümler, onları daha sık ziyaret ederek etkin hizmetler sunmayı amaçlamaktadır. Bu stratejinin gerçekleşmesi için en önemli gereksinim olan, satış noktalarının sayısının artırılmasına yönelik adımlar atan DRD, 2016 yılı itibarıyla mevcut şubelerinin sayısını artırmayı planlamaktadır. İstanbul Avrupa yakasında bulunan Kağıthane ve Trakya şubelerine ilave olarak Beşiktaş, Beylikdüzü, Zeytinburnu ve Tekirdağ, Anadolu yakasında ise Gebze, Ataşehir’deki Anadolu bölge müdürlüğü ile Koçaeli şubeye Pendik ve Ümraniye şubelerinin eklenmesi planlanmaktadır. DRD, 24 farklı noktada, pazara mikro bazda inmeye ve saha ekibini genişletip; güçlendirmeye yönelik çalışmalar yürütmektedir.

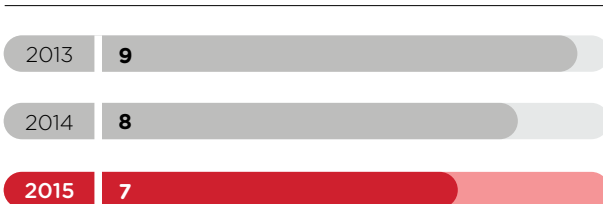


MÜŞTERİ PENETRASYONU (%)

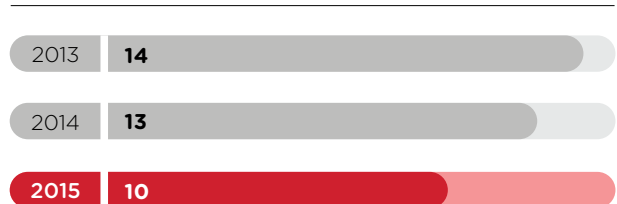
İLK 5



İLK 10



İLK 20



* DRD’nin yıllar itibarıyla en büyük 5, 10 ve 20 müşterisinin toplam araç parkındaki yüzdesel oranlarıdır.

MÜŞTERİ PORTFÖYÜNÜN SEKTÖREL DAĞILIMI

Sektör	2014	2015
 Tıp ve tıbbi cihaz	%7,59	%6,97
 Makine ve yedek parça sanayi	%6,11	%5,82
 Bilgi teknolojileri	%5,98	%5,14
 Tekstil, konfeksiyon, ayakkabı	%5,01	%5,02
 Tarım-hayvancılık	%4,21	%4,70
 Finans ve sigorta	%5,61	%4,62
 Yiyecek ve içecek	%5,28	%4,49
 İnşaat	%2,61	%4,39
 Kimya	%4,11	%4,08
 Metal sanayi	%3,77	%4,04
 Mimarlık ve mühendislik	%2,10	%3,74
DİĞER	%47,62	%46,99

Güçlü saha ekibi

Sektörel bazda önemli eğitimlerden geçmiş uzman saha ekipleri sayesinde DRD'nin yurt genelinde, farklı sektör ve büyüklükteki kurumsal müşterilere yönelik operasyonel kiralama hizmetlerinin getirdiği avantajlar konusunda farkındalığının artırılması hedeflenmektedir. Bu sayede, filo büyüklüğünden bağımsız olarak, hizmet verilen kurumsal müşteri ağı giderek büyümekte ve farklı sektörlerin yer aldığı alternatif pazarlar yaratılmaktadır. Sahadaki deneyimi sayesinde, müşterilerinin beklenti ve ihtiyaçlarını etkin şekilde tanımlayan DRD, sunduğu hizmetlerle müşteri nezdinde güvenilir ve tercih edilen bir şirket olma özelliğini korumaktadır. Operasyonel kiralama sektörünün sunduğu avantajlar sayesinde kurumsal müşteriler önemli oranda tasarruf sağlayarak yatırım bütçelerini güçlendirmektedir.

27.419

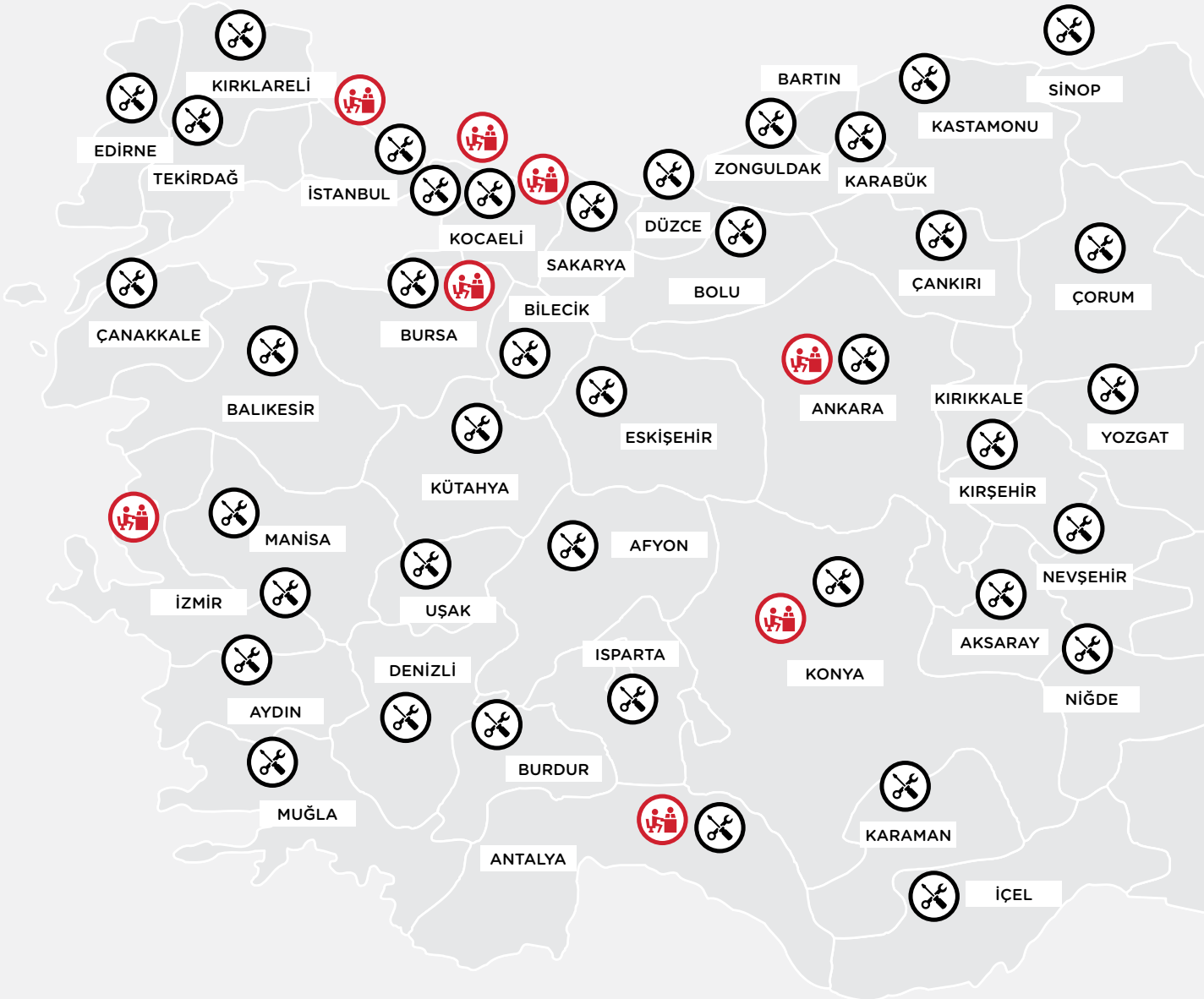
SEKTÖRDE ARAÇ DEĞERLİLİĞİ
AÇISINDAN İLK SIRADA OLAN DRD,
2015 YIL SONU İTİBARIYLA 27.419
ADETLİK ARAÇ PARKINA SAHİPTİR.

940 MİLYON TL

DRD, 2015 YILINDA
940 MİLYON TL'Yİ AŞKIN ARAÇ
YATIRIMI GERÇEKLEŞTİRMİŞTİR.

HER AN, HER YERDE DRD GÜVENCESİ

DRD, satış sonrası hizmetler alanında yüksek kalite standartları ve yetkin insan kaynağı ile müşterilerine ülke genelinde kesintisiz hizmet sunmaktadır.





BÖLGE MÜDÜRLÜĞÜ
VE ŞUBELERİ



SERVİS
NOKTALARI



“HİZMETLERİMİZLE GÜVEN VERİYORUZ”

Bence doktorluk zor iş. Hastalarınızı sağlığına kavuşturmak için gece gündüz çalışmanız, her koşulda görevinize odaklanırken herşeyden önemlisi sağlığını size emanet eden hastalarınıza yüksek güven sunmanız gerekir. Tıpkı DRD gibi... Biz de DRD olarak müşterilerimizin yola her çıktıklarında bize duydukları güvenle seyahat etmeleri için var gücümüzle çalışıyor, ülke genelinde yüksek standartlarda hizmet veriyoruz.

“DRD’nin bireylere özel sunduğu yepyeni dünyada her ihtiyaca uygun bir seçenek mutlaka var.”

Selçuk AKBULUT
DRD Bireysel Portföy Yetkilisi



“Selçuk’un doktorlara özel hizmet karması”



2015 YILI FAALİYETLERİNİN DEĞERLENDİRİLMESİ

BİREYSEL KİRALAMA

Türkiye’de ilk kez bireylere özel yıllık araç kiralama konseptine öncülük eden DRD, bireyleri “geleceğin araç sahipliği yöntemi” ile tanıştırmayı hedeflemektedir.



Müşterilerinin ihtiyaçlarına uygun çözümler

DRD, vizyonu doğrultusunda 2014 yılında temelleri atılan ve dünya genelinde benchmark niteliği taşıyan bireylere yönelik yıllık araç kiralama uygulamasıyla operasyonel kiralamanın tüm avantajlarını bireysel kiralamaya taşıyarak sektörde bir çığır aşmıştır.

Bireysel yıllık kiralama faaliyetleri kapsamında uygun maliyetle müşterilerinin ihtiyaç ve beklentilerine en uygun araç, marka ve modelleri sunmayı hedefleyen DRD, satış sonrası hizmetler alanında da bakım/onarım, yol yardım, lastik yönetimi, danışmanlık hizmetleriyle her an müşterilerinin yanında olmaktadır. Ekonomik anlamda oldukça avantajlı olan bireysel araç kiralama seçeneği ile müşteriler, herhangi bir peşinat ödemeksizin ve hiçbir ek masraf yapmaksızın bir araç sahibi olmanın tüm konforunu yaşamaktadır. Müşterilerine sunduğu araçlar ile ilgili sigorta, motorlu taşıtlar vergisi gibi birçok hizmet de sunulan paket içerisinde yer almakta, kiralama süresinin sonunda araç, DRD tarafından geri alınarak müşterilerin ikinci el satış kaynaklı değer kaybı riski ortadan kaldırılmaktadır. DRD, bireysel uzun dönemli kiralama faaliyetleri kapsamında herhangi kaza ya da arıza durumunda müşterilerine ikame araç sunarak koşulsuz müşteri memnuniyetini hedeflemektedir.

Alternatif satış kanalları

DRD, uzun vadede en önemli iş kolları arasında gördüğü bireysel yıllık kiralama sektöründe planladığı atılımları gerçekleştirmek üzere özel pazarlama stratejileri ve belirli hedef kitleleri oluşturmuştur. Şirket, bu alandaki satış stratejilerini belirli meslek gruplarının güncel ihtiyaç ve beklentileri ışığında yapılandırarak istikrarlı bir büyüme performansı yakalamayı hedeflemiştir. Bu kapsamda, gerek mesleki hayatlarında gerekse özel hayatlarında otomobile fazlasıyla ihtiyaç duyan, bu alanda kaliteli ürün ve hizmet arayan meslek gruplarına yönelik özel paketler geliştirilerek, müşterilerin hayatlarının kolaylaştırılması amaçlanmıştır.



2015 YILI FAALİYETLERİNİN DEĞERLENDİRİLMESİ

BİREYSEL KİRALAMA

DRD'den araç kiralayan müşteriler, sadece bir otomobil değil; kaliteli ve yaygın hizmet, teknolojik bir altyapı ve kendisine değer veren bir anlayışın da sahibi olmaktadır.

Pazar araştırması

2015 yılında Türk Tabipler Birliği ile yapılan anlaşma kapsamında, detaylı bir ihtiyaç analizi yapılarak ortaya çıkarılan ürün paketi doktorların hizmetine sunulmuştur. Bu özel paket kapsamında, diğer tüm hizmetlere ek olarak, vale hizmeti ve müşterilerin mevcut araçları için DRD tarafından ücretsiz sunulan ekspertiz hizmeti bulunmaktadır. DRD, müşterilerin mevcut araçlarının Derindere 2. el aracılığıyla, kurumsal bir şirket güvencesi ile satışı için destek sağlamaktadır. Meslek gruplarına yönelik özelleşmiş bu paket, başka bir meslek grubu söz konusu olduğunda o meslek grubunun ihtiyaçlarına göre şekillendirilmektedir. DRD'nin ilk etapta hedeflediği gruplar arasında, doktorlar, eczacılar, mali müşavirler, mühendisler, diş hekimleri gibi meslek grupları yer almaktadır.

Ayrıca, uzun yıllardır üst düzey bir memnuniyet ve başarı ile hizmet verilmekte olan kurumsal müşterilerin çalışanlarına da özel teklifler sunulmaktadır.

Teknolojik altyapı ile hızlı hizmet

DRD, Kredi Kayıt Bürosu (KKB) ile yaptığı anlaşma sayesinde, bireylere kiralayacağı araçlar için gerekli koşul ve yöntemi kendi bünyesinde değerlendirmektedir. Kapsamlı karar ağacına sahip bu dijital altyapı, DRD'nin müşterilerine çok daha hızlı ve güvenilir bir hizmet sunmasını sağlamaktadır. Online satış kanallarına yönelik yatırımlarına istikrarlı bir biçimde devam eden DRD, tele satış aracılığıyla da talep toplamaktadır. Bu kanallara ek olarak DRD, saha ekipleriyle müşterilerine birebir ulaşmakta ve onların ihtiyaçlarını detaylı olarak analiz etmektedir. DRD'nin hizmet vermekte olduğu tüm noktalarda bireysel yıllık kiralama hizmeti sunulmaktadır. Bireysel yıllık kiralama konusunda uzmanlaşmış satış danışmanları ile yoğun olarak İstanbul, Ankara, İzmir ve Bursa'da hizmet verilmektedir.

HIZLI HİZMET

KREDİ KAYIT BÜROSU İLE YAPTIĞI ANLAŞMA SAYESİNDE MÜŞTERİLERİN BAŞVURU VE TALEPLERİNİ KENDİ BÜNYESİNDE DEĞERLENDİREREK ONLARA DAHA HIZLI BİR HİZMET SUNMAKTADIR.

1.000 ADEDE VARAN MÜŞTERİ

DRD, İLK ADIMLARINI ATTIĞI BİREYSEL YILLIK KİRALAMA ALANINDA HIZLI BİR İVME KAZANARAK 2015'İN İKİNCİ YARISINDA TOPLAM 1.000 ADEDE VARAN SATIŞ HACMİNE ULAŞMIŞTIR.

Bu ekibin ve bölgelerin önümüzdeki yıllarda daha da büyütülmesi planlanmaktadır. 2015 yılı içerisinde, satış ekibinin gerçekleştirdiği 2.000 adet bireysel müşteri ziyareti sonrasında toplam 1.000 adede yakın araç müşterileriyle buluşmuştur.

DRD, müşterilerine, araç sahibi olmaktan daha fazlasını sunmaktadır. Müşteriler, DRD'den araç kiralayarak, sadece bir otomobil değil kaliteli ve yaygın hizmet, teknolojik bir altyapı ve kendisine değer veren bir anlayışın da sahibi olmaktadır. Kredi ile araç sahibi olmanın getirdiği faiz giderleri, motorlu taşıtlar vergisi, zorunlu trafik sigortası ve kasko gibi masrafların yanı sıra önemli bir zaman israfı olan periyodik bakım işlemleri ve kış lastiği değişim hizmetlerini de bu paketin içine dahil ederek, müşterilerine eşsiz bir fırsat sunmaktadır.



DRD, Genel Müdürlük Ofisi, Kağıthane

“ÖZENLE TAKİP EDİYORUZ”

Bence veteriner hekimlik zor iş. Aynı dili konuşmadığımız sevimli dostların muayene zamanlarını titizlikle takip etmeniz, bakım ve kontrollerini eksiksiz yaparak onları size emanet eden müşterilerinizin güvenine layık olmanız gerekir. Tıpkı DRD gibi... Biz de DRD olarak müşterilerimizin araçlarıyla ilgili tüm işlemleri özenle takip edip bakımlarını eksiksiz gerçekleştirirken, onlara her noktada ilgi ve alaka sunuyoruz.

“DRD’nin bireylere özel sunduğu yepyeni dünyada her ihtiyaca uygun bir seçenek mutlaka var.”

Şeyda CEYLAN
DRD Bütçe Planlama Uzmanı



“Şeyda’nın veteriner hekimlere özel hizmet karması”



2015 YILI FAALİYETLERİNİN DEĞERLENDİRİLMESİ

SATIŞ SONRASI HİZMETLER

Yaygın hizmet ağı ve profesyonel kadrosu ile hızlı ve güvenilir hizmetler sunan DRD, araç kiralama hizmetinin yanı sıra kapsamlı ve profesyonel bir filo yönetimi hizmeti sunmaktadır. Farklı sektörlerde yer alan kuruluşların iş modellerine en uygun çözüm alternatiflerini geliştirerek koşulsuz müşteri memnuniyeti ilkesiyle fark yaratmaktadır.

Mükemmel hizmet anlayışı

Müşterilerine en hızlı ve kaliteli hizmetleri sunma hedefiyle DRD, satış sonrası hizmetler alanında mükemmelliği yakalamayı hedeflemektedir. Müşterilerinin ihtiyaç ve beklentileri doğrultusunda hazırladığı hizmet paketleri ile onlara en hızlı ve doğru hizmetleri ulaştırmaktadır.

2015 yılı içerisinde, hizmet kalitesinin üst seviyeye taşınması amacıyla, satış sonrası hizmetler kapsamında benimsenmiş olan ürün bazlı yapı, fonksiyonel bazlı bir yapıya dönüştürülmüştür. Bu değişim sayesinde müşterilerin ihtiyaç ve talepleri çok daha iyi analiz edilerek, hizmet standartları ve süreçler sürekli olarak iyileştirilmektedir. Bu çerçevede yeni bir çalışma yapısı oluşturulmuştur.

Müşterilerin fikirlerine değer veren yaklaşım

Müşterilerinin memnuniyetini birinci sırada tutan DRD, bu konuda da öncü bir yaklaşım sergileyerek sunduğu hizmetlerle ilgili müşterilerden geri bildirimler almak üzere çalışmalar başlatmıştır. Touch Point uygulaması ile tüm



ÖZELLEŞTİRİLMİŞ PAKETLER

MÜŞTERİLERİNİN İHTİYAÇ VE HAYAT TARZINA GÖRE ŞEKİLENDİRİLEN HİZMET PAKETLERİYLE DRD, %100 MÜŞTERİ MEMNUNİYETİNİ HEDEFLEMEDİR.

müşterilerin, DRD servis noktaları ve tedarikçilerinden, DRD hizmet standartlarına uygun hizmetler alıp almadıklarının tespit edilmesine ve olası geliştirme alanlarına ilişkin geri bildirimlerin elde edilmesine yönelik bir sistem kurulmuştur. Sunduğu hizmetlerin kalitesini daima en yüksek seviyede tutmayı hedefleyen DRD, bu sistem üzerinden elde ettiği verileri hizmet standartlarını iyileştirmek ve geliştirmek üzere kullanmaktadır.



2015 YILI FAALİYETLERİNİN DEĞERLENDİRİLMESİ

SATIŞ SONRASI HİZMETLER

Sektöründe Türkiye'nin en geniş hizmet ağına sahip olan DRD, 2015 yılı içerisinde, Türkiye çapındaki servis sayısını 1.300 noktanın üzerine çıkarak önemli bir gelişme kaydetmiştir.



Yaygın hizmet ağı

Sektöründe Türkiye'nin en geniş hizmet ağına sahip olan DRD, 2015 yılı içerisinde, hasar servis noktalarının sayısını 50'den 85'e çıkarak bu ağın gücünün devamlılığını sağlamıştır. Hasar servis noktalarının tamamı online hasar sistemi kapsamına alınarak online servis ağı genişletilmiştir. Servis noktalarında 2015 yılı kapsamında toplam 26.000 hasar onarımı gerçekleştirilmiştir.

Hasar servislerine ilave olarak anlaşmalı yetkili mekanik servis noktalarının sayısı 820, lastik servis sayısı ise 345 adedin üzerine taşınmış; özellikle lastik servisi konusunda müşterilere lastik tedariki, değişimi ve saklama konusunda kusursuz hizmetler sağlanmıştır. Hasar ve cam servisleri de dahil olmak üzere, DRD'nin Türkiye çapındaki servis sayısı 1.300 noktanın üzerine çıkarak önemli bir gelişme kaydedilmiştir.



55.000 ADET BAKIM VE ONARIM

DRD'NİN SERVİS NOKTALARINDA, 2015 YIL SONU İTİBARIYLA, 55.000 ADET BAKIM VE ONARIM İŞLEMİ GERÇEKLEŞTİRİLMİŞTİR.

Satış sonrası hizmet kalitesine büyük önem veren DRD'nin servis noktalarında, 2015 yıl sonu itibarıyla, bakım ve onarım servislerinde toplam 55.000 işlem gerçekleştirilmiş ve tüm müşterilere yüksek kalite standartlarında hizmet verilmiştir. Güçlü teknolojik altyapısı sayesinde, yıl boyunca gerçekleşen servis girişlerinin %90'ı online sistem üzerinden alınarak, son derece hızlı bir şekilde çözülmüş ve müşterilerin memnuniyeti sağlanmıştır.



Türkiye genelindeki anlaşmalı lastik servislerinde, 2015 yılı içerisinde toplam 132.000'in üzerinde lastik değişim operasyonu başarılı bir şekilde gerçekleştirilmiştir. Özellikle mevsim değişimlerindeki yoğunluğun müşterilere olumsuz olarak yansımaması için, tüm müşterilerle sistematik şekilde iletişime geçilerek lastik değişimine yönelik talepleri alınmış ve oluşturulan randevu sistemi sayesinde, lastik değişimleri sorunsuz bir şekilde tamamlanmıştır.

Ayrıca DRD müşterileri, periyodik bakım, lastik değişimi, arıza sonrası çekici ya da yedek araç temini için DRD mobil uygulamalarını kullanarak, ihtiyaçlarını hızla karşılamaktadır. Uygulamanın yüklü olduğu mobil cihaz üzerinden, kaza sonrasında beyan edilmesi gereken fotoğraf ve olay mahali detaylarını kolaylıkla iletebilmektedirler.

Müşterilerinin iş sürekliliğini ön planda tutan DRD, 2015 yılı boyunca, hasar veya mekanik onarım nedeniyle anlaşmalı servislerine giren araçlarına karşılık olarak toplamda 90.000 günün üzerinde muadil araç desteği sağlamıştır. Bu sayede, müşterilerinin araçsız kalmasının önüne geçilmiş, kendi işlerine odaklanmalarına ve iş sürekliliklerine destek olunmuştur.

Artan müşteri memnuniyet oranı

2015 yılında da müşteri memnuniyet ve bağlılıklarını ölçen anket ve çalışmalar sonucunda DRD'nin, yine sektör ortalamasının üzerinde bir müşteri memnuniyetine imza attığı görülmüştür. Bir sonraki kiralama deneyiminde tekrar DRD'yi tercih etme oranının ve DRD'ye duyulan güvenin çok yüksek seviyede olduğu izlenmiştir.

“RAHATINIZI DÜŞÜNÜYORUZ”

Bence reklam ajansı yönetmek zor iş. Müşterilerinizin önceliklerini, beklentilerini, ihtiyaçlarını doğru analiz etmeniz, verilen briefi en iyi şekilde hayata geçirerek onlara faaliyetlerinde rahatlık sunmanız gerekir. Tıpkı DRD gibi... Biz de DRD olarak müşterilerimizin araçlarıyla ilgili tüm yükleri üzerlerinden alırken, her noktada onların rahatını düşünüyoruz.

“DRD’nin bireylere özel sunduğu yepyeni dünyada her ihtiyaca uygun bir seçenek mutlaka var.”

ELİF KÖSEOĞLU
DRD Kurumsal İletişim Uzmanı



“Elif’in reklam ajanslarına özel hizmet karması”



2015 YILI FAALİYETLERİNİN DEĞERLENDİRİLMESİ

ÜRÜN YÖNETİMİ VE PAZARLAMA

DRD, sektördeki öncü konumunu, geliştirdiği ürünler, oluşturduğu alternatif satış kanalları ve bu alanlarda yaptığı yatırımlarla desteklemektedir.



Marka yönetiminde sürdürülebilir başarı

DRD, 2015 yılı içerisinde, bütüncül bir yaklaşım ve kurumsal bir strateji oluşturmak üzere, marka yönetimi, kurumsal iletişim, ürün yönetimi ve pazarlama fonksiyonlarını tek bir çatı altında toplayarak marka bünyesinde geliştirilen ürünlere DRD vizyonu ile geliştirilmiş aksiyon planları oluşturmayı hedeflemiştir. Bu ortak vizyon sayesinde, müşterilerin marka algısı da verimli bir biçimde şekillendirilecek ve daha yüksek bir müşteri memnuniyeti sağlanacaktır.

Bütünleşik bir yaklaşımla oluşturulan stratejilerle, sürdürülebilir bir başarı yakalamayı planlayan DRD, sektördeki öncü konumunu, geliştirdiği ürünler, oluşturduğu alternatif satış kanalları ve bu alanlarda yaptığı yatırımlarla desteklemektedir.

Bankalar ve Kredi Kayıt Bürosu (KKB) ile gerçekleştirilen ortaklıklar sayesinde müşterilerinin kredi değerlendirmelerini kendi bünyesinde gerçekleştirmeye başlayan DRD, sektörde ağırlıklı olarak kurumlara sunduğu filo kiralama hizmetini bireylere de vermeye başlamıştır. KKB ile gerçekleştirilen iş birliği kapsamında kurulan bir algoritma ve kredi puanlama sistemi ile bireysel müşterilerine daha hızlı ve güvenli hizmetler bütünü sunulmaktadır. Bu alanda, tele satış ve dijital satış gibi alternatif satış kanalları oluşturularak ürünün müşteriyle daha hızlı ve kolay bir biçimde buluşturulması sağlanmıştır.

2015 YILI FAALİYETLERİNİN DEĞERLENDİRİLMESİ

ÜRÜN YÖNETİMİ VE PAZARLAMA

DRD, 2015 yılında, kullanıcı odaklı web sitesi, online raporlama modülü Filomatik, DRDrive mobil uygulaması ve gelişmiş altyapısı gibi müşterilerine değer yaratan teknolojiye dayalı pazarlama uygulamaları ile Türkiye'nin En Dijital Şirketleri arasında gösterilmiştir.

Sektöre farklı bir yaklaşım

DRD için vazgeçilmez bir iş alanı ve ürünü olan kurumsal satış kanallarındaki penetrasyonunun artırılması ve hızlandırılması hedefi kapsamında, Şirket bir mikro pazar stratejisi geliştirerek, müşterilerine daha yakın olmayı, sürekli olarak ihtiyaç ve taleplerini dinleyerek, etkin hizmetler sunmayı amaçlamaktadır. DRD, 2016 yılı itibarıyla şube sayılarını artırmayı planlamaktadır. İstanbul Avrupa yakasında bulunan Kağıthane ve İkitelli şubelerine ilave olarak; Beşiktaş, Beylikdüzü, Zeytinburnu ve Tekirdağ, Anadolu yakasında ise Ataşehir'deki Anadolu bölge müdürlüğü ile Gebze şubeye Pendik, Kocaeli ve Ümraniye şubelerinin eklenmesi planlanmaktadır.

Sektörün dijitalleşmede tek öncüsü

DRD, yaptığı yatırımlarla her yıl teknolojik altyapısını daha da geliştirmekte ve bu alanda da sektörünün öncü şirketlerinden biri olma özelliğini sürdürmektedir. Bu alanda, kendi sektörü ile değil küresel anlamda lider firmalarla, Türkiye çapında ise teknolojiyi en üst düzeyde kullanan firmalarla birlikte değerlendirilmektedir. Küresel eğilimleri yakından takip eden ve teknolojik yapılanmasını da buna göre şekillendiren DRD, 2015 yılında, kullanıcı odaklı web sitesi, online raporlama modülü Filomatik, DRDrive mobil uygulaması ve gelişmiş altyapısı gibi müşterilerine değer yaratan teknolojiye dayalı pazarlama uygulamaları ile Accenture Dijitalleşme Endeksi Türkiye tarafından Türkiye'nin En Dijital Şirketleri arasında gösterilmiştir. Değişen pazar dinamikleri ve rekabetçi piyasa koşullarında dijitalleşmenin şirketlerin başarılarında önemli bir etken olduğu gözleminde hareketle, Boğaziçi Üniversitesi, Orta Doğu Teknik Üniversitesi, Türkiye Bilişim Vakfı ve Vodafone'un desteği ile hayata geçirilen Accenture Dijitalleşme Endeksi ile Avrupa Birliği Ekonomik Aktiviteler standartlarına göre sektörlerinin öncüsü 17 şirketin dijital karnesi çıkarılmıştır. Operasyonel kiralama sektöründe bu ödüle layık görülen tek marka olan DRD'nin de aralarında yer aldığı 'Dijitalleşme Öncüsü' şirketlerin seçilmelerindeki ana kriter dijitalleşmeyi şirketlerinin ana hedeflerine başarılı bir şekilde entegre etmeleri olarak belirtilmektedir. DRD, müşterilerine en hızlı ve yeni hizmeti sunmayı hedeflediği mobil uygulamaları ve teknolojik araçları sürekli yenilemekte, yeni fonksiyon ve özellikler katarak zenginleştirmekte ve geliştirmektedir.





Sponsorluklar ve Etkinlikler

Global Fleet Summit Türkiye 2015 sponsorluğu

DRD'nin resmi sponsorluğunda düzenlenen Global Fleet Summit Turkey, 2015 yılında ilk defa Türkiye'de gerçekleştirilmiştir. Hem ulusal hem de uluslararası filo yöneticilerinin ve filo sahiplerinin yer aldığı konferansa 15 farklı ülkeden 150 kişi katılım sağlamıştır. İki gün boyunca süren konferansta Türkiye filo pazarının yanı sıra Rusya, Kazakistan, Bulgaristan ve Romanya filo pazarları da temsilcileri tarafından katılımcılara tanıtılmıştır. Bölge ülkelerine ait filo pazarları konferansta tanıtılırken, katılımcılar arasında da yeni işbirlikleri için ortam yaratılmıştır. 2016 yılında da devamı gerçekleştirilecek olan konferansta Türkiye ve komşu ülkelerde hızla gelişmekte olan filo sektörünün ele alınması hedeflenmektedir.



Global Fleet Summit Turkey 2015/DRD Genel Müdürü İlkey Ersoy

DRD sponsorluğunda Endülüs yolculuğu

DRD, 2015 yılı içerisinde TRT'de (Türkiye Radyo ve Televizyon Kurumu) bir çok belgesele imza atan ünlü motosiklet gezgini ve belgeselci Erkan Öztürk'ün Endülüs yolculuğunun sponsoru olmuştur. Bu yolculuk kapsamında Öztürk, 57 günde dokuz ülke ziyaret etmiş ve 6.952 kilometrelik bir yol kat etmiştir.

Yolculuk boyunca Erkan Öztürk'ün nerede olduğunun takip edildiği bir sistem kurulmuş, hazırlanan www.endulusimparatorlugu.com sitesinden anlık paylaşımlar yapılarak, sosyal medya hesapları üzerinden yarışmalar düzenlenmiştir.

DRD Kristal Elma'da

14-16 Ekim 2015 tarihleri arasında Uniq İstanbul ve Volkswagen Arena'da gerçekleştirilen Kristal Elma Yaratıcılık Festivali, reklam, pazarlama, iletişim ve medya dünyasının önde gelen isimlerini buluşturmuştur. Türkiye ve dünyadan 120'nin üzerinde fikir önderi ve profesyonelin konuşmacı olarak katıldığı Festival'in bu yılki teması 'Şöhret (Fame)' olarak belirlenmiştir. Katılımcıların yoğun ilgi gösterdiği standında DRD, bireysel uzun dönem araç kiralama avantajlarını tanıtmıştır.

2015 YILI FAALİYETLERİNİN DEĞERLENDİRİLMESİ

ÜRÜN YÖNETİMİ VE PAZARLAMA

DRD, 2015 yılında Salesforce işbirliği ile satış ve pazarlama gücüne önemli katkılar sağlayacak gelişmiş CRM uygulaması DRD Hunter'ı devreye almıştır.

Sosyal medya kanallarının yönetimi ve etkin kullanımı

DRD, istikrarlı yönetimi ve iletişim çalışmalarındaki uzun yıllara dayanan deneyimi ile sosyal medya alanında da sektör ortalamalarının oldukça üzerinde bir performans sergilemektedir. Facebook'ta 80.000'in üzerinde takipçi sayısına ulaşan DRD, Twitter, LinkedIn, Youtube, Instagram gibi sosyal ağları da aktif olarak kullanmakta ve bu ağlar üzerinden müşterilere kesintisiz hizmet vermenin yanı sıra özel kampanyalar, çekilişler ve duyurular gerçekleştirmektedir.



Güçlü satış ve pazarlama gücü

Yenilikçi teknoloji uygulamalarına yönelik yatırımlarıyla DRD, 2015 yılında bir başka önemli girişimle hem satış gücünü artırmış hem de müşterilerine çok daha kaliteli hizmet vermeye başlamıştır. Salesforce iş birliği ile müşterilerinden tarafından gelen başvuru ve taleplerin otomatik olarak saha ekiplerine ulaşması, saha ekibinin müşterilere gerçekleştirdiği ziyaretlerin otomatik olarak takip edilebilmesi, birbirine yakın müşterilerin harita üzerinde takip edilerek ziyaretlerin daha efektif hale getirilmesine yönelik kapsamlı bir CRM uygulaması gerçekleştirilerek hizmete alınmıştır. Teknolojiye verdiği önemin karşılığını müşterilerine daha yakın olmak üzere kullanan DRD, bu uygulama sayesinde daha hızlı ve verimli saha çalışmaları yürütmektedir.

İhtiyaca göre hizmet

DRD, bireysel uzun dönem kiralama alanında müşteri tercih ve beklentilerini ölçmeye ve bu anlamda ihtiyaçlarına uygun ürün ve hizmetler geliştirmeye yönelik pazar araştırmaları gerçekleştirmiştir. Bireysel uzun dönem araç kiralama iş kolunu bu çerçevede şekillendiren DRD, bu araştırma sonuçlarına göre müşteri gruplarına özel hizmet paketleri hazırlamıştır.

Hizmet standartlarıyla müşterilere değer veren şirket

DRD, insan merkezli yönetim yapısı sayesinde, müşterilerine verdiği değeri de her zaman ilk sırada tutmaktadır. Müşteri Değer Yönetimi (Customer Value Management) ile sadece müşterilerin hizmet sonrası deneyimlerini ölçmekle kalmamakta, bu analiz sayesinde müşterilerine verdiği değer ve hizmeti en üst seviyeye çıkaracak yöntemler geliştirmektedir. Verdiği hizmetin standartlarını, tüm birimleri ve hizmet noktaları için birer anayasa olarak benimseyerek, müşterilerine temas ettiği her işlem özelinde uygulamaktadır. Müşterilerine verdiği sözlerin her daim arkasında olan DRD, bu standartları her noktada takip etmekte, aracı firmalar ve tedarik zinciri için de uygulamaktadır. Müşterilerinin en iyi hizmeti aldığından emin olmak için sürekli olarak geri bildirimler aldığı bir sistem geliştirmektedir.

Müşterilerine çok çeşitli alternatifler sunan DRD, sektör adına önemli gelişmelere imza atmış; tele satış ve dijital satış kanallarıyla, müşterilerine ulaşmada alternatif kanallar oluşturmuştur. 2015 yılı kapsamında çalışmalarına hız verdiği bireysel uzun dönem kiralama alanında, bu alternatif satış kanallarıyla çok kısa bir zaman aralığında çok önemli yol alınmıştır.

Başarının kaynağı: İnsan

Uzun vadeli stratejileri ve aksiyon planlarıyla sektöründe öncü konumda yer alan DRD, başarıya giden yolun insan kaynağından geçtiğinin farkında olarak bu alanda da çok önemli çalışmalara imza atmaktadır. Bilgi ve eğitimin gücü ve önemini her zaman ön planda tutarak, genç ve dinamik ekibini her anlamda donanımlı bir hale getirmek üzere de yatırımlar gerçekleştirmektedir. İlk adımları geçtiğimiz yıllarda atılmaya başlanan DRD Akademi, 2016 yılı ile birlikte, yapılandırılmış bir biçimde hayata geçirilecektir. Sadece DRD için değil tüm sektör için önemli bir adım olan DRD Akademi sayesinde, sektörün kalifiye eleman açığının da kapanmasına katkı sağlanacaktır.

Entegre hedefler

Bütüncül bir bakış açısı ve planlama yaklaşımını benimsemiş olan DRD, hedeflerini belirlerken sadece kendi hacim ve potansiyelini değil tüm sektörü dikkate almaya özen göstermektedir. Hedeflerini, sektörün büyüme eğilimleri, DRD'nin pazar payının gelişimi ve sektördeki mevcut pazar payını göz önünde bulundurarak belirlemektedir.

GÜCÜNE GÜÇ KATMAYA GELDİK!

Dünyanın en gelişmiş CRM ve satış modülü "Salesforce" artık "Hunter" uygulamasıyla DRD satış ekibinin hizmetinde.
Detaylı tanıtım ve sistemin size sağlayacağı avantajlara ilişkin bilgilendirme çok yakındır

- Yüksek satış performansı
- Global ölçekte lider uygulama
- Mobil satış yönetimi
- İşinize kesintisiz odaklanma
- Etkin takip
- Her noktada müşteri hakimiyeti

Güçüne Güç Katmaya Geldik! HUNTER by DRD



MÜŞTERİ ANALİZİ

SALESFORCE UYGULAMASIYLA MÜŞTERİLERİNİN TÜM MEVCUT VERİLERİNE HIZLI VE KOLAY BİR BİÇİMDE ULAŞAN SATIŞ YÖNETİMİ SAYESİNDE ETKİN BİR SATIŞ STRATEJİSİ HAYATA GEÇİRİLMİŞTİR.

2015 YILI FAALİYETLERİNİN DEĞERLENDİRİLMESİ

ÜRÜN YÖNETİMİ VE PAZARLAMA

DRD, müşterilerine tüm çağrı merkezi fonksiyonlarını internet üzerinden “hizmet” olarak sunmayı hedefleyen AloTech bulut yazılım teknolojisini uygulamaya almıştır.



Bulut teknolojisine geçiş

Kendisinin yürüttüğü projelerle birlikte, dışardan aldığı hizmetlerde de esnek bir dijital mimariyi hayata geçirmeyi hedefleyen DRD, 2015 yılında Çağrı Merkezi'ni bulut ortamına taşımıştır. Müşterilerine 7/24 hizmet vermekte olan bu merkez, ölçümlenebilir bir yapıya sahiptir. Çağrı merkezinin yanı sıra, müşterilerinden gelen talepleri tek bir alanda toplayarak takip edebilecek bir altyapı oluşturulmuştur. Bu sayede, ister mail üzerinden, ister web formları üzerinden, ister çağrı merkezinden gelen tüm müşteri istekleri ve şikayetleri, ortak bir platform üzerinden takip edilmekte ve ölçümlenmektedir. Müşterilerden gelen taleplerin ne kadar süre zarfında çözülmesi gerektiği sisteme tanımlanmış durumdadır ve bu sayede müşteri memnuniyeti ile ilgili de önemli veriler elde edilmektedir. Bu sistem DRD birimlerinin süreçlerini kolaylaştırmanın yanı sıra, müşterilerine de hız ve kaliteli hizmet olarak yansımaktadır.

AloTech bulut santral sistemi

DRD, müşterilerine tüm çağrı merkezi fonksiyonlarını internet üzerinden “hizmet” olarak sunmayı hedefleyen AloTech bulut yazılım teknolojisini uygulamaya almıştır. Geleneksel teknolojilerin aksine donanım, yazılım, sunucu gibi yatırım maliyetleri ve bakım, onarım, lisanslama ve upgrade gibi işletme gereksinimleri olmayan bulut hizmetleri sayesinde DRD Çağrı Merkezi, önemli oranda esneklik, maliyet avantajı, yönetim ve kullanım kolaylığı kazanmıştır. Alo-Tech bulut çağrı merkezi teknolojisi sayesinde, cevaplanan arama yüzdesi, ortalama hatta bekleme süresi, ortalama ayrılma süresi, hizmet seviyesi, ortalama yanıtlama süresi, ortalama görüşme süresi ve kaçan çağrılar anlık olarak raporlanmaya başlanmıştır.

DRD Çağrı Merkezi, AloTech Bulut Santral Sistemi başta olmak üzere yeni teknoloji yatırımları sayesinde 2015 yılında 231.908 adet çağrı karşılamış, 583.673 dakikalık inbound/outbound görüşme yapmış ve yılın ikinci yarısında 21.956 adet mail bildirimi almıştır.



Mi4biz (Managing Issues for Business)

DRD, farklı kanallardan gelen müşteri talep ve başvurularının tek elden yönetilmesi için Mi4biz portalını hayata geçirmiştir. Portalın güçlü altyapısı sayesinde, bildirim türlerine göre; hangi işlerin, hangi sırada, hangi öncelikte ve ne kadar sürede yapılacağı etkin bir biçimde planlanmaktadır. Yetkin bir insan kaynağı tarafından yönetilen portal, DRD'nin koşulsuz müşteri memnuniyeti ilkesi açısından kilit görevler üstlenmektedir.

Müşteri odaklı DRDrive uygulaması

Bilgi teknolojilerine ve müşteri odaklı yeni pazarlama uygulamalarına yaptığı yatırımlarla öne çıkan DRD, mobil yol yardım uygulaması DRDrive ile müşteri hizmetlerinde fark yaratmıştır. IOS ve Android işletim sistemli telefonlarla, Appstore ve Google Play Store üzerinden ücretsiz olarak indirilebilen uygulama ile arıza/kaza gibi acil müdahale gerektiren durumlarda DRD Assistance yol yardım hizmetlerine tek bir tuş yardımıyla erişilmekte, periyodik bakım şifresi veya lastik talebi gibi ihtiyaçlar da zahmetsizce gerçekleştirilebilmektedir.



DRDRIVE MOBİL YOL YARDIM UYGULAMASI

DRDRIVE UYGULAMASI İLE ACİL MÜDAHALE GEREKTİREN DURUMLARDA DRD ASSISTANCE YOL YARDIM HİZMETLERİNE TEK BİR TUŞ YARDIMIYLA ERİŞİLMEKTE; PERİYODİK BAKIM ŞİFRESİ, LASTİK TALEBİ GİBİ İHTİYAÇLAR ZAHMETSİZCE GERÇEKLEŞTİRİLEBİLMEKTEDİR.



“HER DETAYI PLANLIYORUZ”

Bence mimarlık zor iş. Yaşanacak mekanlar tasarlarken, estetik değerler kadar müşterilerinizin beklentilerini eksiksiz karşılayabilmek üzere her detayı planlamanız gerekiyor. Tıpkı DRD gibi... Biz de DRD olarak uzun yıllara dayanan deneyimlerimiz ve güçlü altyapımız ile müşterilerimizin iş modeli ve ihtiyaçlarını analiz ediyor, tüm detayları planlayarak onlara en uygun ürün ve hizmetleri sunuyoruz.

“DRD’nin bireylere özel sunduğu yepyeni dünyada her ihtiyaca uygun bir seçenek mutlaka var.”

Merve MUŞLU
DRD Satış Destek Uzman Yrd.



“Merve’nin mimarlara özel hizmet karması”



2015 YILI FAALİYETLERİNİN DEĞERLENDİRİLMESİ

SATIN ALMA

Müşteri beklenti ve ihtiyaçlarını sürekli analiz ederek araç parkı yapısını belirleyen DRD, araç filosunu, müşteri ve sektörün yeni trend ve gelişimi doğrultusunda sürekli ve planlı olarak büyötmektedir.



DRD, operasyonel filo yönetimi sektöründe elde ettiği başarıyı, kaliteli ürün ve hizmetleri, yaygın hizmet ağının yanı sıra, farklı marka ve modellerde araçları ile müşterilerinin ihtiyaçlarına uygun alternatifler sunarak sürdürmeyi hedeflemektedir. Müşterilerine sunduğu araç marka ve model çeşitliliğinde sürekliliğın sağlanmasını ilke edinen DRD, filosunun güncelliğini koruyarak sektördeki üstün konumunu sürdürmüştür. Müşteri beklenti ve ihtiyaçlarını sürekli analiz ederek araç parkı yapısını belirleyen DRD, araç filosunu, müşteri ve sektörün yeni trend ve gelişimi doğrultusunda sürekli ve planlı olarak büyötmektedir.

DRD, 2015 YILINDA 940 MİLYON TL'Yİ AŞKIN YATIRIM GERÇEKLEŞTİRMİŞTİR.

940 MİLYON

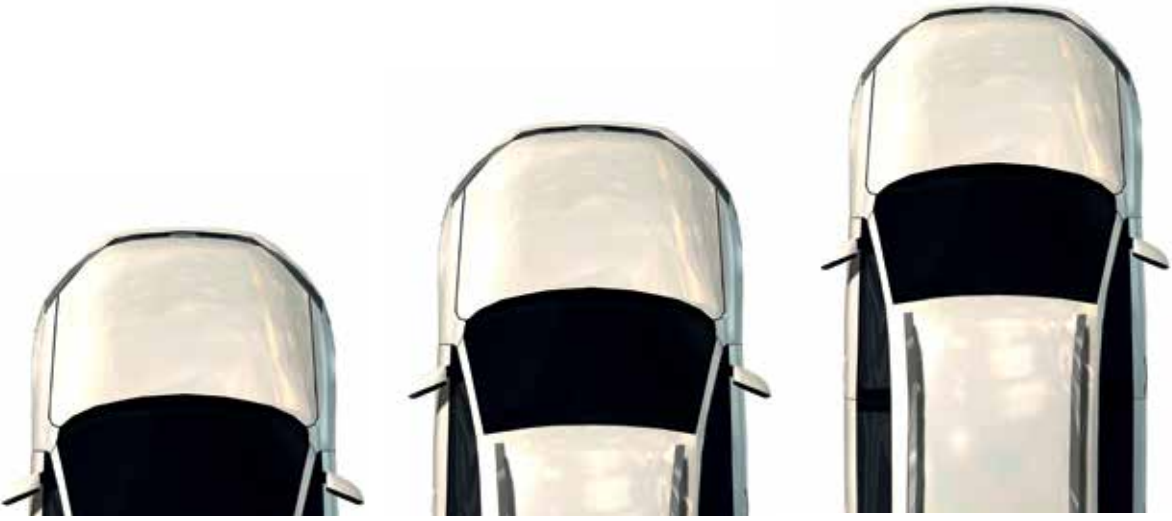
DRD 2015 YILI İÇERİSİNDE FİLOSUNA 13.050 ADET YENİ ARAÇ EKLEMİŞTİR.

13.050 ADET

2015 YILI FAALİYETLERİNİN DEĞERLENDİRİLMESİ

SATIN ALMA

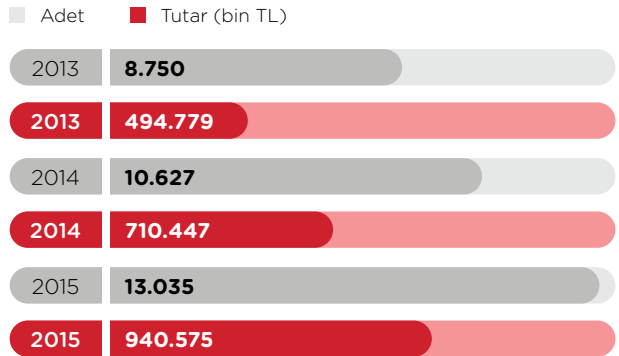
Sektördeki payını büyüterek, daha fazla müşteriye kiralama konforuyla tanıştırma hedefinde olan DRD'nin 2015 yılı için filosundaki araç adedinde %19'luk bir büyüme kaydedilmiştir.



Hedeflerin üzerinde bir büyüme

DRD, 2015 yılı içerisinde araç filosuna 13.050 adet yeni araç ekleyerek hedeflenen sayının yaklaşık 2.000 araç üzerine çıkmıştır. 2015 yılı kapsamında hedeflenen 11.000 adet araç için 940 milyon TL'yi aşkın yatırım gerçekleştirerek önemli bir büyüme sağlanmıştır. Sektördeki payını büyüterek, daha fazla müşteriye kiralama konforuyla tanıştırma hedefinde olan DRD'nin 2015 yılı için filosundaki araç adedinde %19'luk bir büyüme kaydedilmiştir. Bu büyüme mali açıdan da %25'lik bir hedef üzeri büyüme olarak yansımıştır. 2015 yılı sonu itibarıyla, müşterilerin kullanımına sunulmuş olan araç sayısı bir önceki yılın yaklaşık 10.000 adet üzerine çıkarak toplam 27.419 adet araç olarak kaydedilmiştir.

YENİ ARAÇ YATIRIMLARI





Üst segmentlere yönelik yatırım

DRD, son üç yıldır, filosunu büyütürken, üst segmentte yer alan araçların filo içindeki payını da artırmayı hedeflemektedir. Bu sayede, ortalama araç birim değerinde artış yakalamayı hedefleyen DRD, B segmenti araç parkını 2.500-3.000 adet seviyelerinde tutarken, C segmenti için bu hedefi 6.000-6.500 olarak belirlemektedir. 2015 yılı içerisinde filosuna kattığı B, B+ ve C segmentindeki araçların büyük kısmını Renault, Citroen, Fiat, Toyota ve Volkswagen markaları oluştururken, D, E ve F segmentinde ise Audi, Volvo, BMW ve Mercedes markaları ağırlıktadır.

Türkiye'nin her yerinde hizmet

DRD, Türkiye genelindeki yaygın hizmet ağına sahip. Araç filosunu oluştururken araçların %35'ini İstanbul dışındaki marka yetkili satıcıları üzerinden gerçekleştirmektedir. Bu sayede, hizmet ve servis ağını daha da genişleten DRD, bu bölgelerdeki müşterilerine de en hızlı ve kaliteli hizmetleri sunmaktadır.

DRD Filo Kiralama Araç Parkı Marka Dağılımları

Marka	Pay (%)
RENAULT	36,85
VOLKSWAGEN	14,38
AUDI	10,76
FIAT	8,84
CITROEN	6,05
TOYOTA	5,53
FORD	4,15
OPEL	2,37
MERCEDES	2,35
DACIA	2,17
PEUGEOT	1,57
HYUNDAI	1,55
BMW	1,45
SKODA	0,39
VOLVO	0,34
MINI	0,28
NISSAN	0,28
DİĞER	0,70
Genel Toplam	100

“HESABIMIZI İYİ YAPIYORUZ”

Bence mali müşavir olmak zor iş. Her zaman hesabınızı iyi yapmanız, müşterileriniz ile ilgili hiçbir detayı atlamadan sistemli olarak bilgilendirmelerde bulunmanız gerekir. Tıpkı DRD gibi... Biz de DRD olarak müşterilerimizin tüm maliyet kalemlerini etkin şekilde yönetirken, diledikleri zaman diledikleri yerde araçları ile ilgili tüm raporları “Filomatik” uygulamamız ile online olarak sunuyoruz.

“DRD’nin bireylere özel sunduğu yepyeni dünyada her ihtiyaca uygun bir seçenek mutlaka var.”

Cem SAK
DRD Muhasebe Yöneticisi



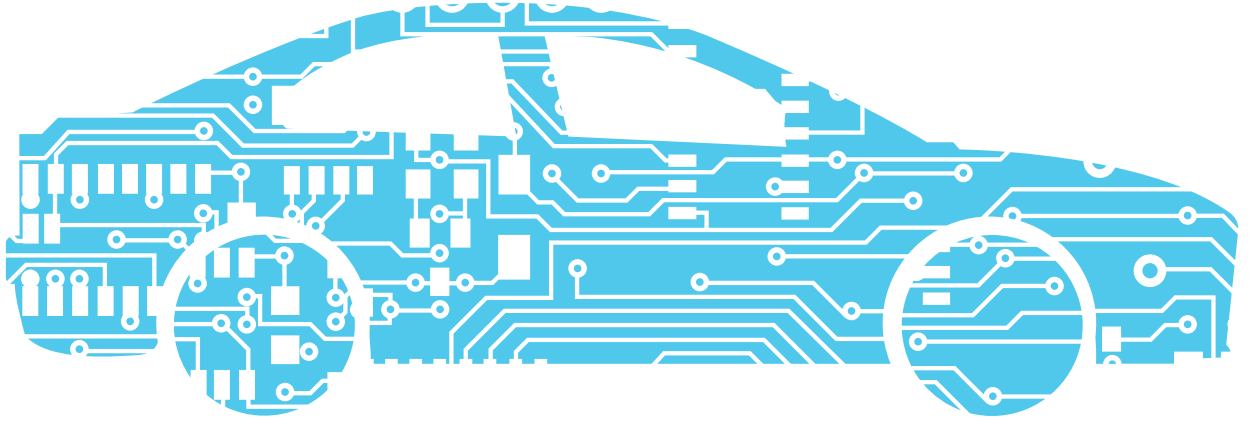
“Cem’in mali müşavirlere özel hizmet karması”



2015 YILI FAALİYETLERİNİN DEĞERLENDİRİLMESİ

BİLGİ İŞLEM

DRD, küresel yönelimleri yakından takip ederek, dijital ve teknolojik altyapısına yüksek ölçüde yatırım yapmaktadır.



Küresel eğilimleri yakından takip etmek

Dijitalleşme tüm dünyada, firmaların başarıları için kritik bir öneme sahiptir. DRD, bu kritik konuyla ilgili yatırım ve projelerle, bu alanda gelişime açık bir yaklaşım sergilemektedir. Gerek Türkiye’de gerekse küresel alanlarda gelişmeleri yakından takip ederek, bu gelişmeler ışığında müşterilerine en kaliteli hizmetleri sunmak üzere çalışmaktadır. Müşterilerine kullanım kolaylığı sağlayacak yenilikçi fikirler oluşturma, araştırma ve geliştirme çalışmaları yürütmek üzere yatırımlar gerçekleştirmektedir. Tüm bu yatırımlarla da, 7/24 kesintisiz hizmet sunmak DRD’nin öncelikleri arasındadır. DRD müşterilerine taahhüt ettiği şekilde, ilgili tüm dosya ve dokümanlara gerek web, gerekse mobil ortamlarda erişim imkanı sunmak için sağlam bir altyapıya sahiptir ve her geçen yıl bu yapıyı daha da sağlamlaştırmaktadır.

Elektronik dönüşüm tamamlandı

Önümüzdeki yıllarda, tüm dijital operasyonunu bulut teknolojisi üzerine taşımayı hedefleyen DRD, 2015 yılı itibarıyla tüm fatura süreçlerini dijitalleştirmiştir. Gelir İdaresi Başkanlığı tarafından belirlenen standartlara uygun olarak başlatılan e-Arşiv süreci sayesinde, faturalar müşterilere çok daha hızlı ve sorunsuz bir biçimde ulaştırılmaktadır. Müşterilerin onayı alınarak geçilen bu dönüşüm süreci kağıt kullanımını da minimuma indirmektedir. DRD, tüm e-Fatura, e-Arşiv Fatura ve e-Defter dönüşümlerini tamamlamış, tüm bu evrakları dijital ortama aktarmıştır.

2015 YILI FAALİYETLERİNİN DEĞERLENDİRİLMESİ

BİLGİ İŞLEM

Kendisinin yürüttüğü projelerle birlikte, dışarıdan aldığı hizmetlerde de esnek bir dijital mimariyi hayata geçirmeyi hedefleyen DRD, Çağrı Merkezi'ni bulut ortamına taşımıştır.



KÂĞITSIZ OFİS/DIRECT OFFICE

TÜM YAZIŞMALARINI DİJİTAL ORTAMA TAŞIYARAK ZAMANDAN TASARRUF EDERKEN, MÜŞTERİLERİNE DAHA İYİ HİZMET VERMEYİ AMAÇLAYAN DRD, BU SAYEDE DE KAĞITSIZ BİR OFİS OLUŞTURMAYI HEDEFLEMEDİR.

Müşterilere yakın olmak

Günümüzde, tüm dünya mobil ve dijital teknolojileri gündelik hayatında sıklıkla kullanmaktadır. DRD, şirket olarak, tüm dünyada öne çıkacak olan bu dijitalleşme sürecine hazır olmayı, faaliyet gösterdiği sektör genelinde de öncülük etmeyi amaç edinmiştir. Touch Point uygulaması sayesinde, bu dijitalleşme altyapısını müşteri ilişkilerine de taşımaktadır. Verilen hizmetin kalitesi ve müşteri memnuniyetini hızlı ve doğru bir biçimde ölçebilmek için hizmeti takiben müşteri ile iletişime geçerek görüş ve önerilerini alan bu sistem sayesinde, müşterilere sunulan hizmetin standartları her geçen gün artırılmaktadır.

Satışın gücüne dijital destek

Küresel anlamda kendini ispatlamış bir CRM uygulaması olan Salesforce, 2015 yılı itibarıyla DRD tarafından da kullanılmaya başlanmıştır. Bu uygulama sayesinde müşteriyle ilgili bilgiye mobil ortamda ulaşmak mümkün olmaktadır. Salesforce, DRD ekiplerinin müşteri istek ve ihtiyaçlarını yerinde değerlendirip kapsamlı teknolojik altyapı sayesinde eş zamanlı şekilde teklif formatına getirerek sonuçlandırabilmelerini sağlamaktadır.

Uygulama sadece DRD kullanımı için değil, aynı zamanda müşterilerin kullanımına da açıktır. İhtiyaç ve beklentilere birinci elden ulaşılabilmesi sağlayan bu program, daha hızlı ve doğru hizmet sunarak DRD'nin gelecekteki en önemli uygulamalarından biri haline gelecektir.





Dijital geleceğe doğru

Dijitalleşme ve mobil teknolojiler konusuna yaptığı yatırımlarla dikkat çeken DRD, kurumsal kaynak planlama anlamında da ERP Dönüşüm projesini 2016 yılı içinde tamamlanmayı planlamaktadır. Bu dönüşüm sayesinde, teknolojik gelişmelere daha hızlı tepki vermek ve ayak uydurmak konusunda önemli bir adım atılmış olacaktır.

Çevresel sorunların giderek ağırlaştığı günümüzde, etkin kaynak kullanımı büyük önem taşımaktadır. Bu konuda, filosunda bulundurduğu %100 elektrikli araçlara ek olarak çevreci bir yaklaşımı benimseyen DRD, en kısa zamanda 'O kağıt' kullanımını hayata geçirmeyi arzulamaktadır. Bu dijital ofis dönüşümü sayesinde, hem kağıtsız hem de hızlı bir evrak yönetim sistemine geçilmiş olacaktır. Belgelerin kaybolması ya da süreçlerin yavaşlığından kaynaklanan aksaklıkların önüne geçilerek, müşterilere daha hızlı ve kaliteli bir hizmet sunulması planlanmaktadır.



BULUT TEKNOLOJİSİ

DRD, TÜM SÜREÇLERİNDE HIZ VE KESİNTİSİZ ERİŞİME BÜYÜK ÖNEM VERMEKTE VE BULUT TEKNOLOJİSİNE YAPTIĞI YATIRIMLARLA FARK YARATMAKTADIR.

“UZMAN PROFESYONELLER YETİŞTİRİYORUZ”

Bence öğretmenlik zor iş. Her biri birbirinden değerli onlarca öğrenciyi tüm özellikleriyle tek tek tanıyarak, her biriyle özel olarak ilgilenip onları geleceğe eksiksiz hazırlamak gerekir. Tıpkı DRD gibi... Biz de DRD olarak öğretmenlerimiz gibi tüm çalışanlarımızın eğitim ve gelişim ihtiyaçları ile tek tek ilgileniyor; sektöre uzman profesyoneller yetiştirmek üzere kurduğumuz “DRD Akademi” ile onları her alanda özel eğitimler ile destekliyoruz.

“DRD’nin bireylere özel sunduğu yepyeni dünyada her ihtiyaca uygun bir seçenek mutlaka var.”



Tuğba GÜLCE
DRD İnsan Kaynakları Uzmanı



“Tuğba’nın öğretmenlere özel hizmet karması”



2015 YILI FAALİYETLERİNİN DEĞERLENDİRİLMESİ

İNSAN KAYNAKLARI

DRD, çalışanlarını şirketin en önemli kaynağı olarak değerlendirmekte ve onların gelişimi için önemli yatırımlar gerçekleştirmektedir.

Yetkin insan kaynağı ile geleceğe emin adımlar

DRD, kurumsal ve etik değerleri ön planda tutarak, çalışanlarının kişisel ve mesleki gelişimlerine katkı sağlamayı ilke edinmiştir. Çalışanlarının yetkinliklerini geliştirmek ve kurum bağlılığı yüksek bir insan kaynağı elde etmek hedefleri arasındadır. Mutlu ve donanımlı bir insan kaynağı, müşterilerin memnuniyetlerine de olumlu olarak yansımaktadır.

Tutkulu çalışanlar yaratmak

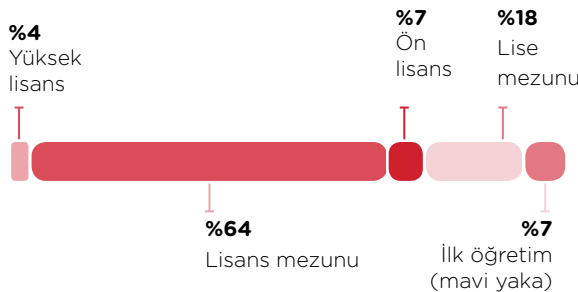
Çalışanlarının performansının, Şirket portföyü ve kârını olumlu yönde etkilediğinin farkındalığıyla DRD, bu başarıyı çalışanlarıyla da paylaşmaktan mutluluk duymaktadır. İnsan kaynaklarının bir şirketin bel kemiği olduğu inancıyla, bu alanda gerekli tüm yatırımları yapmakta, ihtiyaç olan alanlarda çeşitli eğitimler düzenleyerek süreçlerin iyileştirilmesini hedeflemektedir. Hay Group ile birlikte yürütülen proje ile 2015 yılında performans değerlendirme yapısı ve İK sistemi tamamen yenilenmiştir. DRD çalışanları, şirket hedefleri, bölüm hedefleri ve yetkinlik hedefleri olmak üzere üç ana başlık altında performans değerlendirmesine tabi tutulmaktadır. Şirket'in yıllık başarı

ve kârından Şirket çalışanları da pay almaktadır. Şirket'in hedefleri ne kadar yüksek oranda gerçekleşirse, çalışanlar da o oranda fazla performans prim ödemesine hak kazanmaktadır. Çalışanlarını, hızla büyüyen yapısının temel taşları olarak gören DRD, mutlu ve motivasyonu yüksek bir insan kaynağının müşteri memnuniyetine de olumlu olarak yansıdığının bilincindedir. Hızla büyüyen bir şirket olarak performans kriterlerini de sürekli güncellemekte ve revize etmekte, yaşayan bir sistem yaratmayı amaçlamaktadır.

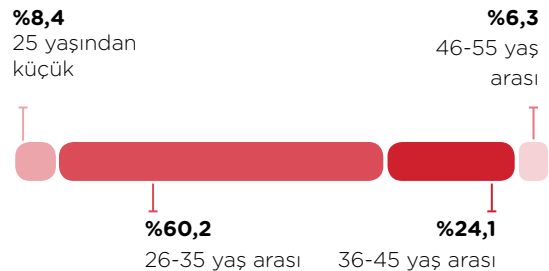
Rakamlarla İK

2015 Aralık sonu itibarıyla DRD toplam 300 çalışanıyla müşterilerine hizmet vermektedir. Bu çalışanların 109'u (%36) kadın ve 191'i (%64) erkeklerden oluşmaktadır.

ÇALIŞANLARIN EĞİTİM DURUMLARI



ÇALIŞANLARIN YAŞ DAĞILIMI



2015 YILI FAALİYETLERİNİN DEĞERLENDİRİLMESİ

İNSAN KAYNAKLARI

2016 yılında hayata geçmesi planlanan DRD Akademi ile önceki yıllarda çalışanlara yönelik gerçekleştirilen eğitimlerin daha etkin ve kapsamlı şekilde yapılması sağlanacaktır.

DRD Akademi

DRD, öğrenen organizasyon olma hedefini gerçekleştirmek üzere planladığı, DRD Akademi'nin kurulması çalışmalarını 2015 yılı itibarıyla tamamlamış bulunmaktadır. Kurumsal Üniversite modeli ile çalışacak olan akademide, her çalışanın ihtiyaçlarına göre eğitim planlamaları yapılmıştır.

2016 yılında hayata geçmesi planlanan DRD Akademi ile önceki yıllarda çalışanlara yönelik gerçekleştirilen eğitimlerin daha etkin ve kapsamlı şekilde yapılması sağlanacaktır. DRD Akademi programı, eğitim alan çalışanların gelişimlerini sürekli olarak izleyerek, bu eğitimlerde gösterdikleri başarıların hem kişisel gelişimlerine hem de terfi etmelerine yansımaları sağlayacaktır. Sektöre daha yetkin profesyoneller yetiştirmeyi amaçlayan DRD, geliştirdiği müfredat ve birlikte çalıştığı kurumlarla birlikte bu alanda önemli bir açığı kapatmayı hedeflemektedir.

DRD çalışanları 2015 yılında 28 farklı başlık altında eğitim almıştır. DRD Akademi'nin kurulmasına yönelik çalışmalara ağırlık verilmiş ve çalışanların gerçek bir okul mantığı ile eğitim alabilecekleri bir yapının oluşturulmasına yönelik adımlar atılmıştır. Akademi kapsamında eğitimler birbirini takip eden aşamalar halinde devam edecek, eğitim sonlarında sınav yapılacak ve başarılı olan çalışanlar akademiden mezun olacaktır. Şu an sektörde başka bir örneği bulunmayan DRD Akademi projesi ile çalışanlar kariyer planlamalarını yapma fırsatı da yakalayacaklardır.

"Sektörün Akademisi" sloganıyla faaliyet yürütecek DRD Akademi'de verilmesi planlanan eğitimler üç başlık altında toplanmıştır:

- Destekleyici Fonksiyon Eğitimleri
- Uzmanlık Eğitimleri
- Yönetici Eğitimleri

Eğitimin önemi

Sektördeki yetişmiş eleman sayısının az olması dolayısıyla, ağırlıklı olarak yeni mezunları işe almayı tercih eden DRD, aynı zamanda bir okul görevi görmek ve sektörde fark yaratacak insan kaynağını kendisi oluşturmaktadır.



YENİ MEZUNLARA İŞ İMKANI

2015 YILI SONU İTİBARIYLA 300 KİŞİLİK PROFESYONEL KADROSUYLA SÜREKLİ BÜYÜYEN BİR YAPIYA SAHİP OLAN DRD, PERFORMANS KRİTERLERİNİ SÜREKLİ GÜNCELLEMEKTE VE YAŞAYAN BİR SİSTEM YARATMAYI HEDEFLERTEKTEDİR.

2015 yılında işe alınan 59 kişinin 19'u yeni mezunlar arasından seçilmiştir. Ayrıca üniversitelerin ilgili bölümlerinde halen eğitim gören öğrencilere yönelik yarı-zamanlı stajyerlik programına, 2015 yılında da devam edilmiştir. Müşterilerin memnuniyeti kadar çalışanlarının huzur ve mutluluğunu da önemseyen DRD, sektörde en hızlı büyüyen ve gelişen insan kaynağına ve en düşük personel devir hızına sahiptir. DRD, işe yeni başlayan her çalışanını, başladığı bölüme göre planlanmış bir oryantasyon sürecine tabi tutmaktadır. Her bölümdeki mentorlar aracılığıyla, yeni başlayanların gelişimleri izlenmekte ve değerlendirilmektedir. Bu program içerisinde, yeni başlayan çalışanların fikrine önem veren DRD, onlardan gelecek fikir ve önerileri de sisteme entegre etmektedir.

Öneri sistemi

2014 yılında çalışmalarına başlanan 'öneri sistemi' 2015 yılında uygulamaya geçmiştir. DRD, çalışanlarının katkılarıyla gün geçtikçe farklılaşan müşteri istek ve beklentilerini, daha üst seviyede karşılamak için her alanda yenilikler yaparak, süreçlerini geliştirmeyi hedeflemektedir. Öneri sistemi ile tüm çalışanları, tüm çalışma alanları ile ilgili önerilerini paylaşmakta ve iyileştirilmesi veya yeni uygulamaların devreye alınması konusunda da fikirlerini dile getirmektedir. Öneriler, Değerlendirme Komitesi tarafından değerlendirildikten sonra uygulanmasına karar verilen önerinin sahibi çalışan ödüllendirilmektedir.

KARİYERİNİZİ BİRLİKTE YUKARIYA TAŞIYALIM



DRD AKADEMİ
ÖZEL EĞİTİM
PROGRAMLARI

www.drdakademi.com

“7/24 DAİMA YANINIZDAYIZ”

Bence eczacılık zor iş. Müşterilerinizin acil ihtiyaçlarına karşın sürekli hazır olmanız, gece gündüz demeden sorunlarını çözmeye yönelik ihtiyaçlarına en uygun ilaçları sunmanız gerekir. Tıpkı DRD gibi... Biz de DRD olarak müşterilerimizin her koşulda 7/24 yanlarında olurken, mobil aplikasyonumuz “DRDrive” ile tüm hizmetlerimizi ellerinin altında hissetmelerini sağlıyoruz.

“DRD’nin bireylere özel sunduğu yepyeni dünyada her ihtiyaca uygun bir seçenek mutlaka var.”

Merve KOZLU
DRD İç Denetim Uzman Yrd.



“Merve’nin eczacılara özel hizmet karması”



2015 YILI FAALİYETLERİNİN DEĞERLENDİRİLMESİ

SÜREÇ GELİŞTİRME VE PLANLAMA

DRD deneyimleri uzun yıllara dayanan kadrosu ve bakış açısı ile bugüne kadar; yeni pazar araştırmaları, yatırım planları ve bunlara ait fizibilite çalışmalarını başarı ile yürütmüştür.



Bütünsel bakış açısı

2015 yılında Süreç Geliştirme ve Bütçe Planlama birimleri tek bir çatı altında toplanarak, DRD'nin uzun dönemli stratejileri doğrultusunda iş yapma biçimleri, mevcut süreçlerin yalınlaştırılması, müşteriye dokunan ve uzantısı olan iç süreçlerdeki iyileştirmeler konularına bakış açısı da tamamen değişmiştir. Yeni kurgu ile tüm iyileştirme ve geliştirme projelerinin tek noktada toplanması, bunların standart metodolojilerle yönetilmesi, ilişkili tarafları ve ortak kaynak kullanımı gibi konularda merkezi bir bakış açısının sağlanması hedeflenmektedir. Projelere analitik bakış ve önceliklendirme konularında tamamen bir değişimin yaşanmasını sağlayan bu kurgu, müşteri ve iş birimi ihtiyaçlarından ortaya çıkmıştır. Bu ihtiyaçların doğru analiz edilmesi ve bütünsel bir bakış ile belgelendirilmesi, teknolojinin evrensel standartlarda hazırlanan dokümanlar doğrultusunda kullanımı kolaylaştırmıştır.

Bütçe planlama

Bütçeleme ve bütçenin etkin takibi konusunda uzun yıllara dayanan bir tecrübeye sahip olan DRD, 2008 yılından bu yana her yıl kapsamlı bütçe çalışmaları gerçekleştirmektedir.



3.000 SAAT

2015 YILI KAPSAMINDA 3.000 SAATLİK ANALİZ ÇALIŞMASI GERÇEKLEŞTİRİLMİŞ VE ÇOK SAYIDA FARKLI PROJE HAYATA GEÇİRİLMİŞTİR.

Yenilikçi bütçeleme uygulamaları

Yenilikçi uygulamalarıyla rakiplerinden ayrılan DRD, standart bütçeleme metodolojisinin yanı sıra araç bazlı olarak hazırlanarak tüm parametrelerin sistemsel olarak hesaplandığı ve takip edildiği etkin bir bütçeleme süreci oluşturmuştur. Bütçeleme sürecinde yapılan fayda/maliyet analizleri ile yatırımlardan doğacak giderler ve sağlayacağı gelirler detaylı olarak değerlendirilerek doğru marka, model ve müşteri portföyüne yönelimle uzun vadeli stratejik planların ve yol haritasının belirlenmesinde kayda değer sonuçlara ulaşılmaktadır. Bütçelenen anahtar performans göstergelerinden yola çıkarak odak noktalarını belirleyen DRD, maliyet yönetiminde önemli artışlar sağlayarak verimliliğini artırmıştır. Şirket, uzun bir süreden bu yana sürdürdüğü bu çalışmalardan elde ettiği istatistiki veriler ile CRM göstergelerini etkin bir biçimde analiz ederek yüksek hedef gerçekleştirme oranlarına ulaşmıştır.

2015 YILI FAALİYETLERİNİN DEĞERLENDİRİLMESİ

SÜREÇ GELİŞTİRME VE PLANLAMA

2015 yılında 3.000 saatin üzerinde analiz çalışması yapılmış ve farklı projeler üzerinde çalışmalar gerçekleştirilmiştir.



Esnek fiyatlama stratejisi

Fiyatlama süreçlerini müşteri bazlı bir altyapı üzerinden gerçekleştiren DRD, esnek bütçe altyapısını fiyatlama modülüne uygulayarak tamamen parametrik ve bağımsız olarak işleyen “Müşteri Bazlı Fiyatlama” altyapısı ile çalışmaktadır. Bu sayede, anlık kârlılık takibi sağlanmasının yanı sıra yeni oluşan veriler ile de fiyatlama sistemi canlı tutulmaktadır.

Şirket ve müşteri açısından değer yaratacak istatistikler üreten bir altyapı ile sektöre örnek, dinamik bir fiyatlama yetkinliğine sahip olan DRD, hasar frekansları ve önleyici tedbirler üzerinde çalışarak fiyat optimizasyonu sağlamaktadır.

MIS raporlama

Sektör ve DRD deneyimleri uzun yıllara dayanan kadrosu ve bakış açısı ile bugüne kadar; yeni pazar araştırmaları, yatırım planları ve bunlara ait fizibilite çalışmaları başarı ile yürütülmüştür. İş kolu değerlendirmeleri ve uzun vadeli projeksiyonlar ile ilgili stratejik öneme sahip raporlama çalışmaları gerçekleştirilmiştir. Amaca özgü raporlamalar ile beraber, bu başlıklar da 2015 yılında gündeme alınmıştır. Ürün bazlı fiyatlama kapsamında ürün birimi ile kolektif çalışmalar sayesinde fiyatlama sistemi geliştirilmiştir. Geçtiğimiz yıl, mevcut fiyatlama modülünden 2 milyonu aşkın fiyatlama çalışması yapılmıştır.

Süreç geliştirme

Teknolojik gelişmelerin iş hayatında zorunlu kıldığı bu tip iyileştirmelerin yanı sıra, DRD hızlı büyümenin beraberinde getirdiği geçici çözümleri de sık sık gözden geçirmektedir. Tüm bunlara bütünsel olarak bakılabilmesi, etkin yönetilmesi, ilerleme takibi ve raporlanması amacıyla bir birim oluşturulmuştur. Bu birimle birlikte birçok proje gerçekleştirilmesi hedeflenmektedir. Bu bakış açısı sayesinde, birbirleriyle çok fazla ortak noktaları olmasına rağmen tek başına yürütülmeye çalışılan projelere hız kazandırılmıştır. Projelerin bir takvim çerçevesinde ve standart bir metodoloji ile yönetilmesi, sınırlı kaynakların kullanımının önceliklendirilmesi, aksiyon planları ve sorumlularının belirlenmesi, projelerin birbirleri ile ilişkilerinin görünür hale gelmesi ile ilişkili tarafların dahil edilmesi sağlanmıştır.

2015 yılında 3.000 saatin üzerinde analiz çalışması yapılmış ve farklı projeler üzerinde çalışmalar gerçekleştirilmiştir.

2015 YILINDA TAMAMLANAN PROJELER

Öneri Sistemi

İç müşteri öneri modülü



Hizmet Standartları

Müşteri hizmet standartlarının
yeniden yapılandırılması



Bireysel Kiralama Altyapısı

ERP içerisinden entegrasyon



E-arşiv

Faturalaştırma sürecinin
elektronik ortama taşınması



Müşteri Hizmetleri

Talep ve şikayet yönetiminin
yeniden yapılandırılması



Tahsilat Aramaları

Müşteri tahsilat bilgilendirmelerinin
yeniden yapılandırılması



Sözleşme Yönetimi

Sözleşme altyapısının
yenilenmesi



KKB

Bireysel ve küçük işletme risk
değerlendirme platformunun
kurulması



“SİZE ÖZEL SEÇENEKLER SUNUYORUZ”

Bence gayrimenkul danışmanlığı zor iş. Müşterilerinizin beklentilerini, ihtiyaçlarını, rahatını, ve mutluluğunu düşünerek onlar için en uygun seçenekleri belirlemeniz gerekir. Tıpkı DRD gibi... Biz de DRD olarak müşterilerimizin beklenti ve ihtiyaçlarını karşılamaya yönelik en uygun araç seçenekleri ve hizmet paketlerini oluşturur, onlara özel alternatif çözümler öneririz.

“DRD’nin bireylere özel sunduğu yepyeni dünyada her ihtiyaca uygun bir seçenek mutlaka var.”

Arzu ÖZKILIÇ
DRD Kıdemli Satış Uzmanı

ZEKERİYAKÖY’DE 5+2
KAPALI GARAJLI YÜZME HAVUZLU VILLA

KİRALANDI

11-15-00

EVİM
GAYRİMENKUL

“Arzu’nun gayrimenkul danışmanlarına özel hizmet karması”



2015 YILI FAALİYETLERİNİN DEĞERLENDİRİLMESİ

İÇ DENETİM

DRD, uluslararası standartlardaki işleyişi ve güçlü risk yönetimi sayesinde süreçlerini etkin olarak denetlemektedir.



Güçlü standartlar

İç denetim çalışmaları için Uluslararası İç Denetim Mesleki Uygulama Standartları'nı referans alan DRD, yıl bazında denetim planları oluşturmakta ve bu planları oluştururken risk analizi sonuçlarına göre önceliklendirme yapmaktadır.

Yıl boyunca, finansal, operasyonel, uygunluk ve özel denetim (usulsüzlük, proje analizleri vb.) gibi başlıklarda denetimler gerçekleştirilmektedir. Kullanılan yöntemler denetim türüne göre değişiklik göstermektedir.

Finansal denetim kapsamında UMS, VUK gibi kanun ve standartlar referans alınmaktadır. Muhasebe ve hesaplar bazında mizan ve muavinler alınarak, işlemlerin doğruluğu ve standartlara uygunluğu incelenmektedir.

Operasyonel denetim ise, iç kontrol ve risk yönetimi açısından süreçlerin analiz edildiği ve risklerin belirlendiği bir süreçtir.

Uygunluk denetimi, şirket prosedür ve politikaları referans alınarak gerçekleştirilmektedir.

Özel denetimler ise söz konusu vakaya göre değişiklik göstermektedir.

DRD'nin şeffaflık ilkesi

DRD, iş süreçlerinin paydaş katılımına açık olması ve şeffaflığına büyük önem vermekte ve bu anlamda şirket birimleri için özel prosedür ve kılavuzlar hazırlamaktadır. Paydaşlar, bu süreçlerle ilgili bilgi ve belgelere DRD'nin şeffaflık ilkesi çerçevesinde ulaşabilmektedir.

Risk yönetimi

Sektörün öncü şirketlerinden DRD, riskleri minimize etmeye yönelik politikalarıyla müşterilerinin güvenine layık bir yönetim biçimi benimsemektedir. Risk yönetimi açısından önemli adımların atıldığı 2013 yılında, Ernst&Young danışmanlığında tamamlanan kurumsal risk yönetimi çalışmaları kapsamında risk yönetimi politikaları oluşturulmuş, kurum risk envanteri çıkarılmış ve Riskin Erken Teşhisi Komitesi kurulmuştur. Ayrıca finansal yönetim bünyesinde piyasa, kredi ve likidite riskleri ile ilgili olarak modeller oluşturulmuştur. Aylık olarak toplanan 'riski erken teşhis' komitesi karşılaşılabilecek muhtemel riskleri gündeme getirerek, alınan kararlar sürekli olarak takip edilmektedir. Ayrıca denetim planı çerçevesinde de gerekli risk değerlendirmeleri yapılmaktadır.

İç denetim, kurum operasyonlarını geliştirmek ve değer katmak olan kilit rolünü yerine getirerek, risk yönetimi, kontrol ve yönetim süreçlerinin verimliliğinin değerlendirilmesi ve kurumun hedeflerine ulaşmasına yardımcı olmaktadır. Ayrıca, özellikle paydaşları için de önemli bir değer olan, etik kurallara uygun bir hesap verilebilirlik ortamı ve kültürün oluşmasını sağlamaktadır.

“KENDİMİZİ SÜREKLİ GELİŞTİRİYORUZ”

Bence öğrenci olmak zor iş. Vizelerden finallere sürekli bir koşuşturmaca içerisindeyken, geleceğimizin temellerini en iyi şekilde atmak için kendinizi sürekli geliştirmeniz gerekli. Tıpkı DRD gibi... Biz de DRD olarak yenilikçi uygulamalara ve teknolojiye sürekli yatırım yapıp müşterilerimizden aldığımız geribildirimlerle kendimizi müşterilerimize hep daha iyisini sunabilmek üzere sürekli geliştiriyoruz.

“DRD’nin bireylere özel sunduğu yepyeni dünyada her ihtiyaca uygun bir seçenek mutlaka var.”

Eda SAYIN
DRD İdari İşler Personeli



“Eda’nın öğrencilere özel hizmet karması”



KSS FAALİYETLERİ

ÇEVRE VE TOPLUMA DUYARLI DRD

Çevresel ve toplumsal değerlere verdiği önem ile de fark yaratan DRD, uzun yıllardır sürdürdüğü kurumsal sosyal sorumluluk projeleriyle örnek bir marka konumundadır.



Çevresel ve toplumsal değerlere verdiği önem ile de fark yaratan DRD, uzun yıllardır sürdürdüğü kurumsal sosyal sorumluluk projeleriyle örnek bir marka konumundadır. Gerçekleştirdiği faaliyetlerin çevreye etkisini azaltarak doğal kaynakları korumayı hedefleyen DRD, geleceği sosyal ve bireysel anlamda garantiye almak adına çok değerli sonuçları olan projelerinin sayısını her geçen yıl artırmaktadır.

WWF İŞ BİRLİĞİ



“Türkiye’nin Canı” Kampanyası’na kurumsal destek DRD, dünyanın en saygın ve büyük çevre kuruluşu WWF Türkiye’nin öncülüğünde “nesli tükenmekte olan canlı türlerinin korunması” amacıyla yürütülen “Türkiye’nin Canı” kampanyasına 2012 yılından bu yana destek vermektedir.

DRD’nin Türkiye genelinde sahip olduğu yaygın hizmet ağıının ve güçlü iş ortaklarının etkisiyle kampanyanın çok daha geniş çevrelere ulaştırılabilmesi için çeşitli iletişim kampanyaları düzenlenmiş, aynı zamanda kampanyaya ilişkin bilgilendirici öğeler DRD’nin kurumsal kimlik çalışmalarına entegre edilerek farklı platformlarda gerçekleştirilen çalışmalarla duyurumu sağlanmıştır.

Kampanya Çerçevesinde Korunmaya Alınan Türler

- Türkiye Tabiatını Koruma Derneği Hatay Şubesi; “Hatay Dağ Ceylanı Yaşam Ortamlarını İyileştirme ve Risklerin Azaltılması”,
- Samandağ Çevre Koruma ve Turizm Derneği’nin “Samandağ Kumsalı’nda Üreyen Yeşil Deniz Kaplumbağalarının Korunması”,
- Küre Dağları Ekoturizm Kooperatifi’nin “Küre Dağları’nın Şapkalı Gizemi: Mantarlar”,
- Boğaziçi Uluslararası Mağara Araştırma Derneği’nin “Yeraltının Dev Kanatları: Mısır Meyve Yarasaları”,
- Yaban Hayatı Araştırma Derneği’nin “Yer Yediuyuru Yok Olmasın”,
- Antalya Orkidelerini ve Biyolojik Çeşitliliğini Koruma Derneği’nin “Antalya’nın Beşi Bir Yerde”.

KSS FAALİYETLERİ

BURS PROGRAMLARI



Ülkelerin ekonomik ve sosyo-kültürel gelişimlerini sürdürebilmeleri, küresel ekonomik döngü içerisinde bilgi ve teknolojiye dayalı becerileri gelecek nesillere etkin şekilde aktarabilmelerine bağlıdır. Eğitim ve öğretimin bu süreçteki rolü ise şüphesiz çok önemlidir. Derindere Grubu, gelecek nesillerin daha güçlü ve daha modern şartlarda yaşamasını desteklemek üzere, 25 yılı aşkın süredir eğitim alanında önemli sosyal sorumluluk faaliyetleri yürütmektedir. Türkiye'nin toplumsal gelişimine nitelikli katkılar sağlayan bu projeler kapsamında, Türkiye'nin geleceği olarak gördüğü gençlerin eğitimlerine düzenli olarak sağladığı eğitim burslarıyla destek veren DRD, öğrenciler için ayrıca okul ve öğrenci yurdu yatırımları da gerçekleştirmektedir. Bu doğrultuda, Derindere Şirketler Grubu Kurucu Üyesi ve Onursal Başkanı Ömer Derindere, eğitim alanındaki hizmetlerinden dolayı 2009 yılında TBMM tarafından Onur Madalyası ile ödüllendirilmiştir. Derindere Grubu, önümüzdeki dönemlerde de, toplumsal sorumlulukları doğrultusunda burs faaliyetlerini istikrarlı bir biçimde sürdürmeyi ve Milli Eğitim'in gelişimine katkı sağlamayı hedeflemektedir.



1.000 BURSIYER

GEÇTİĞİMİZ YIL İTİBARIYLA DERİNDERE GRUBU BURSLARINDAN YARARLANAN TOPLAM 1.500 ÖĞRENCİ ÜNİVERSİTE EĞİTİMİNİ BAŞARIYLA TAMAMLAMIŞ; 1.000 ÖĞRENCİ İSE AKTİF OLARAK EĞİTİM HAYATLARINA DEVAM ETMEKTEDİR.

Geçtiğimiz yıl itibarıyla Derindere Grubu burslarından yararlanan toplam 1.500 öğrenci üniversite eğitimini başarıyla tamamlamış; 1.000 öğrenci ise aktif olarak eğitim hayatlarına devam etmektedir. Derindere Grubu, önümüzdeki dönemlerde de, eğitim alanında sürdürdüğü sosyal sorumluluk faaliyetlerini tüm hızıyla devam ettirmeyi hedeflemektedir.

GRUP ŞİRKETLERİ

DMA - DERİNDERE MOTORLU ARAÇLAR

2007 yılından bu yana faaliyet gösteren DMA, teknolojisini araçlara uygularken, bu konudaki çalışmalarını sürekli geliştirmeye devam etmektedir.

Elektrikli araçlarla sürdürülebilirliğe katkı

Derindere Motorlu Araçlar - DMA, Derindere Grubu'nun otomotiv sektöründeki geniş tecrübesinin ve teknoloji birikimlerinin bir sonucu olarak, ülkemizde elektrikli araç üretiminde öncülüğü üstlenmiş durumdadır. Daha temiz bir gelecek için önemli bir rol üstlenen elektrikli araçlar, ekonomik olmalarının ötesinde küresel ısınma ve iklim değişikliklerinde önemli bir etken olan gaz emisyonlarını önleyen yapılara sahiptir. DRD, Derindere Grubu bünyesindeki %100 elektrikli araç üreticisi DMA markası ile 2013 yılında başladığı iş birliğini 2015 yılında da tüm hızıyla sürdürmüş, sahip olduğu 0 emisyon değeri ile çevre odaklı teknolojisini yansıtan söz konusu elektrikli araçları müşterilerine sunmuştur.

Güçlü bir marka olarak, 2007 yılından bu yana faaliyet gösteren Derindere Motorlu Araçlar (DMA), kendi Ar-Ge faaliyetleri doğrultusunda geliştirdiği ve %100 kendisine ait olan DMA teknolojisini araçlara uygularken, bu konudaki çalışmalarını sürekli geliştirmeye devam etmektedir. Tüm tasarımı kendine ait yüksek performanslı bir elektrikli araç üretimini gerçekleştirmiş olan DMA, elektrikli araç konusunda ihtiyaç duyulabilecek her türlü parça ve nihai ürünün üretim, ithalat, ihracat ve satışı konusunda da çalışmalar yürütmektedir. Türkiye'de kendi alanında TSE Tip Onay Belgesi'ne sahip ilk %100 elektrikli olan bu araçlar İstanbul Beylikdüzü'nde bulunan DMA tesislerinde üretilmektedir.



TSE TİP ONAY BELGESİ

DMA, TÜRKİYE'DE KENDİ ALANINDA TSE TİP ONAY BELGESİNE SAHİP İLK %100 ELEKTRİKLİ ARAÇLARI ÜRETMEKTEDİR.

Elektrikli araç için yeni teknolojiler

DMA teknolojisine sahip araçlar İstanbul Beylikdüzü'nde konumlanan DMA tesislerinde üretilmektedir.

Bursa ve İstanbul Zeytinburnu'nda showroomları bulunan DMA, elektrikli araç teknolojisine yönelik önemli yeni yatırımlar gerçekleştirmektedir. Bu çerçevede geliştirmiş olduğu elektrikli araçların menzilinı gün geçtikçe geliştirmektedir. 2013 yılında 208 km olan menzil 2014 yılında 400 km'nin üzerinde çıkmıştır. Bu menzil değeri, %100 elektrikli araçlar göz önünde bulundurulduğunda, sadece ülkemizde değil, dünya genelinde de önemli bir başarı ve referans değer niteliğindedir. DMA, teknoloji yatırımlarını yalnız menzil değeri ile sınırlandırmayarak, araçların rahatlıkla her yerde şarj edilebilmesine olanak sağlayan bir yenilikle, şarj ünitelerinin araç içine entegre edildiği bir sistem geliştirmiştir.

%100 elektrikli ilk ticari araç

İTÜ iş birliği ile üretimini 2014 yılında tamamladığı %100 elektrikli ilk ticari araç neticesinde elde edilen deneyimini farklı araç kasa tipleri üzerinde de uygulamaya başlayan DMA, bu araçları tamamen Türk mühendislerin çalıştığı DMA Ar-Ge Merkezi'ni İTÜ Teknokent'te hizmete açmıştır. Üretilen ticari araç, 22+1 kişi taşıma kapasiteli ve 5,5 ton ağırlığındadır ve 115 kW'lık bataryasıyla 350 km'nin üzerinde bir menzile sahiptir. Türkiye'nin en gelişmiş merkezlerinden biri olan İTÜ Teknokent'te açılan Ar-Ge Merkezi ile hem öğretim görevlileri hem de öğrencilerle iyi bir sinerji yakalarken, aynı zamanda elektrikli araç bileşenleri, akıllı kontrol sistemleri ve ileri teknolojiler konusunda da ortak proje tanımları yapmıştır. İleri teknoloji otonom/robotik sürüş tekniklerinin de uygulandığı bir yerli platform üzerinde çalışmalarını sürdüren DMA, Teknokent'teki merkeziyle elektrikli araç teknolojisini daha ileri götürmek üzere Ar-Ge çalışmalarını başarıyla sürdürmektedir.

GRUP ŞİRKETLERİ

DMA - DERİNDERE MOTORLU ARAÇLAR



Vodafone 37. İstanbul Maratonu

%100 elektrikli, "0" emisyon değerine sahip çevreci ve doğa dostu olan araçları ile 37. Vodafone İstanbul Maratonu'nda resmi araç sponsoru olarak yer alan DMA, maraton boyunca koşucuların saati ve kalan süreyi takip etmelerini kolaylaştırmak üzere katılımcıların yanında yer almıştır. Kıtalararası tek maraton olan Avrasya Maratonu'nda 2. kez sponsor olarak yer alan DMA, sahip olduğu teknoloji ve know how ile ülkemizin otomotiv sanayinin dünya genelinde adından söz ettirmenin yanı sıra güçlü bir konuma gelmesi için önemli bir fırsat olarak görülen teknolojiyle, bugün olduğu kadar gelecek için de değer yaratmayı hedeflemektedir. DMA, İstanbul Maratonu'nun yanında her yıl düzenlenmekte olan Vodafone İstanbul Yarı Maraton için de araç sağlayarak, bu maratonun da, egzoz gazı salımı gerçekleştirmeyen "Yeşil Yarı Maraton" olarak adlandırılmasına katkı sağlamaktadır.

Taksi sektörüne yönelik güçlü adımlar

DMA mühendisleri tarafından geliştirilen ve üretilen Türkiye'nin ilk elektrikli taksisi 2014 yılında İstanbul'da hizmet vermeye başlamıştır. Taksi sektörü için oldukça ekonomik bir seçenek olarak öne çıkan DMA Taksi, günlük yaklaşık 12 TL seviyesinde bir elektrik tüketim maliyetiyle 420 km seviyesinde bir menzil değeri sunmaktadır.



ELEKTRİKLİ ARAÇ ÜRETİMİ

TÜM TASARIMI KENDİNE AİT YÜKSEK PERFORMANSLI BİR ELEKTRİKLİ ARAÇ ÜRETİMİNİ GERÇEKLEŞTİRMİŞ OLAN DMA, ELEKTRİKLİ ARAÇ KONUSUNDA İHTİYAÇ DUYULABİLECEK HER TÜRLÜ PARÇA VE NİHAİ ÜRÜNÜN ÜRETİM, İTHALAT, İHRACAT VE SATIŞI KONUSUNDA DA ÇALIŞMALAR YÜRÜTMEKTEDİR.

DMA Taksi araçlar, yakıt ekonomisinin yanı sıra bakım ihtiyacını neredeyse ortadan kaldıran teknolojisiyle de taksi pazarından önümüzdeki dönemlerde daha fazla pay almayı hedeflemektedir.

Önümüzdeki dönem DMA markası kapsamında gerçekleştirilen istikrarlı yatırımlar ve devam eden kapsamlı çalışmalar, ülkemiz ekonomisine ve otomotiv sektörüne önemli katkılar sağlamaktadır.

HASTANE DERİNDERE

Derindere Grubu, Hastane Derindere ile sağlık sektörüne yönelik önemli yatırımlar gerçekleştirmektedir.



Güvenilir hizmet anlayışı ve kurumsal altyapısı ile 1970 yılından bu yana faaliyet gösterdiği farklı alanların yanı sıra sağlık sektöründe de yeni yatırımlara imza atan Derindere Grubu, Hastane Derindere kapsamında uzun vadeli hedef ve stratejilerini hayata geçirmektedir. Hastane Derindere, Derindere Grubu'na duyulan güveni sağlık sektörüne de taşıyarak, tıbbi etik ilkelerden ödün vermeden, hasta haklarına saygılı, üst düzey teknolojilerle uluslararası kalitede hizmet sunmaktadır.

Bölgenin en büyük ve donanımlı özel sağlık kuruluşu

İstanbul'un kalbinin attığı Maslak, Levent, Mecidiyeköy gibi ana arterlere yakın konumu ile hızla gelişmekte olan Kağıthane İlçesi'nde, "bölgenin en büyük ve donanımlı özel sağlık kuruluşu" olarak öne çıkan Hastane Derindere, hasta odaklı hizmet anlayışı ile dünya standartlarında hizmetler sunmayı amaçlamaktadır. Yatak kapasitesinin 50'si yoğun bakım olan hastane, tüm genel branşlar başta olmak üzere; erişkin ve yeni doğan yoğun bakım ünitesi, yüksek donanımlı radyoloji ünitesi, kapsamlı biyokimya ve mikrobiyoloji laboratuvarı, dış polikliniği, gastroenteroloji ünitesi, odyoloji laboratuvarı, EEG, EMG ve uyku laboratuvarı gibi bölümlerinin yanı sıra uzman hekim kadrosu, ileri teknoloji ile donatılan gelişmiş tanı-tedavi üniteleri ve modern tesisi ile çağdaş sağlık anlayışına yeni bir boyut getirmektedir.

150 YATAK KAPASİTESİ

150 YATAK KAPASİTESİ İLE BÖLGENİN EN BÜYÜK VE DONANIMLI ÖZEL SAĞLIK KURULUŞU OLAN HASTANE DERİNDERE, HASTA ODAKLI HİZMET ANLAYIŞI İLE DÜNYA STANDARTLARINDA HİZMETLER SUNMAYI AMAÇLAMAKTADIR.

İnsan kaynağı ve teknolojiye yönelik yaptığı güçlü yatırımlarla, "Dijital Hastane" kavramının konuşulduğu günümüzde, geleceğin sağlık hizmetlerini bugüne taşıyan Hastane Derindere, kağıt kullanımı en alt seviyeye indirerek, hastaların tüm teşhis ve tedavi bilgilerinin yanı sıra, röntgen, ultrason, tomografi, MR gibi tüm görüntüleme bilgilerinin de bilgisayar ortamında izlenmesini sağlamaktadır. Tüm hastaların takibini bilgisayar ortamında gerçekleştiren Hastane Derindere doktorları, ihtiyaç halinde hastane dışında oldukları zamanlarda bile internet üzerinden güvenli bir ağ bağlantısı ile gerekli verilere ulaşabilmektedir. Hastane Derindere; konusunda uzman profesyonel kadrosu, hasta odaklı hizmet anlayışı, kalite politikası, ileri teknoloji ile donatılan tanı-tedavi üniteleri ve modern tesisi ile Derindere Grubu'nun faaliyet gösterdiği diğer sektörlerde olduğu gibi sağlık sektöründe de fark yaratma kararlılığıyla 2015 yılında faaliyete geçmiştir.

GRUP ŞİRKETLERİ

DERİNDERE 2. EL

Derindere 2. El, her hafta düzenlediği açık artırma organizasyonlarının yanı sıra İstanbul Zeytinburnu'ndaki 20.000 m²'lik 2. el merkezi ile faaliyetlerini sürdürmektedir.



Konusunda uzman kadrosu ve Derindere güvencesi ile ikinci el araç alım-satım hizmetlerini kurumsal bir çatı altında gerçekleştirerek tek noktadan tüm işlemlere ilişkin destek veren Derindere 2. El, farklı marka ve model araçlardan oluşan alternatifler sunmaktadır.

Derindere 2. El, otomotiv sektöründeki uzun yıllara dayanan tecrübeye sahip ekibiyle, İstanbul Zeytinburnu'nda 200 adedin üzerinde aracın sergilenmesine uygun 20.000 m² üzerine kurulu hizmet merkezini 2014 yılında hizmete açmıştır.

Derindere 2. El, ikinci elde kurumsal standartlar geliştirerek Zeytinburnu'nda yer alan perakende satış merkezinin yanı sıra İstanbul Kuyumcukent'te bulunan ikinci bir satış noktasında açık artırma organizasyonları düzenlemektedir. İkinci el araç satışlarının gerçekleştirildiği ihale salonunu müşterilerinin ihtiyaçlarına göre yenileyerek, süreçlere katma değer katmış olan Derindere 2. El satış sistemi kapsamında, ikinci el değerliliği yüksek olan DRD araçlarının satışı gerçekleştirilmektedir. DRD kapsamında uzun dönemli kiralanan araçların sözleşmelerinin sona ermesinin ardından, kurumsal ikinci el çözüm ortaklarıyla iş birliği ile bu araçları hızlı bir şekilde değerlendirmektedir. Derindere 2. El, uzun

yıllara dayanan veri tabanı ve pazar araştırmaları ile ikinci elde araçlarını maksimum iki haftalık süreçlerde değerlendirerek, gerekli nakit akışını sağlamaktadır.

Derindere 2. El, ikinci el sektöründe sahip olduğu güçlü konumla perakende pazarının yanı sıra DRD bünyesinde kiralamadan dönen araçlarla ikinci el araç pazarında önemli bir tedarik ağına sahiptir. Özellikle DRD filosu içerisinde tedarik edilen araçların önemli bir oranının pazarda yüksek oranda tercih edilen dizel motorlu araçlardan oluşması ve bu araçların periyodik bakımlarının üretici firma talimatlarına uygun şekilde düzenli olarak yetkili servislerde yapılması DRD araçlarının 2. el pazarında yüksek talep görmesini sağlamaktadır. Bu yüksek talep, DRD'nin kiralama dönemi sonunda ikinci elde değerlendirilen araç satış adetlerine de yansımaktadır. 2014 yılında toplam 8.105 adet araç ikinci elde değerlendirilirken, 2015 yılında 6.111 adet araç Derindere 2. El aracılığıyla satılmıştır. Bu şekilde şirket bünyesinde son dört yıl içerisinde ikinci elde gerçekleştirilen toplam satış adedi 23.270'e ulaşmıştır. Aynı dönem içerisinde operasyonel kiralama sektörünün bütününe bakıldığında ise; son üç yılda ikinci elde değerlendirilen toplam araç adedi 211.512'dir.

2. El Otomobil Satış Günleri

11-20 Eylül 2015 tarihlerinde CNR Expo'da gerçekleşen 2. el fuarı kapsamında Derindere 2. El, etkileyici bir stand ile yer almıştır. Her biri Derindere güvencesine sahip, ekspertizleri yapılmış, farklı marka ve model araçların alıcılarıyla buluştuğu stand, basın ve ziyaretçiler tarafından yoğun bir ilgi görmüştür.

Yıl	Satış (adet)	Ortalama Araç Yaşı (ay)	Satış/Alış (%)
2012	2.627	38	79
2013	6.417	33	86
2014	8.105	30	92
2015	6.111	34	88,2

İŞBİRLİKLERİMİZ

CAN KARAŞIKLI

Yönetim Kurulu Danışmanı

1994 yılına kadar çeşitli finansal kuruluşlarda görev alan Karaşıklı, 1994-1999 yılları arasında Toprak Leasing ve Toprak Faktoring şirketlerinde üst düzey görevlerde bulunmuştur. Toprak Sigorta ve Toprak Hayat Sigorta şirketlerinin Yönetim Kurulu Başkanlığı görevlerini de icra eden Karaşıklı, 1999-2006 yılları arasında ilk ismi Toprak Yatırım Bankası olan ve son olarak ismi Bank Pozitif'e dönüştürülen bankanın Genel Müdürlüğü ve daha sonra İç Kontrol ve Risk Yönetiminden Sorumlu Yönetim Kurulu Üyeliği görevlerini üstlenmiştir. Can Karaşıklı, 2007 yılından bu yana DRD bünyesinde Yönetim Kurulu Danışmanı olarak görev yapmaktadır.



NPS/CRM Hizmetleri

ASKBMM Consulting DRD, müşterilerinin memnuniyet seviyelerini ölçmeye ve hizmet standartlarını iyileştirmeye yönelik olarak 2013 yılı itibarıyla Türkiye, Orta Doğu ve Bağımsız Devletler Topluluğu bünyesinde çeşitli sektörler için danışmanlık hizmetleri sunan ASKBMM Danışmanlık kuruluşu ile iş birliğine gitmiştir. Gerçekleştirilen çalışmalar kapsamında öncelikli olarak yaratıcısı, kitabı en çok satanlar arasına giren ünlü yönetim uzmanı Fred Reichheld olan 'Net Desteklenme Skoru' (Net Promoter Score) çalışmalarına yer verilmiştir.



ERP Sistemi

Bilge Adam DRD, mevcut ERP sistemini en son teknolojik altyapıya uygun şekilde yenilemek üzere 2012 yılından bu yana Bilge Adam Bilişim Hizmetleri ile iş birliği içerisinde bulunmaktadır. Söz konusu iş birliği çerçevesinde müşteri hizmetleri, satış, finans, satın alma, satış destek, satış sonrası hizmetler, CRM, ikinci el yönetimi gibi süreçlerin entegrasyonu için gerekli çalışmalar sürdürülmektedir.



Bağımsız Denetim

Kurumsal yönetim anlayışı ve şeffaflık ilkesi çerçevesinde, son sekiz yılı her çeyrek dönem olmak üzere, 2003 yılından bu yana düzenli olarak bağımsız denetçilerden rapor alan DRD, bu çerçevede dünya genelinde 157 ülkede denetim, vergi ve danışmanlık hizmetleri sunan Başaran Nas Bağımsız Denetim ve Serbest Muhasebeci Mali Müşavirlik A.Ş. (a member of PricewaterhouseCoopers) ile iş birliği içerisinde. İç muhasebe sistemlerinin, verileri doğru şekilde kayıt altına alıp doğru sonuçları üretmesini temin etmenin yanı sıra, oluşturulan denetim raporları, finansal verilerin ötesinde şirketin faaliyet sonuçlarının da gelişimini göstermektedir.



Hukuk

Egemenoglu Hukuk Bürosu, kurulduğu 1968 yılından günümüze kadar gelişerek bugün 60'ın üzerinde avukat ile hukuk hizmetlerini sürdürmektedir. Uluslararası hukuk yayın organlarının Türkiye'nin önde gelen hukuk büroları arasında sayılan Egemenoglu, 2013 yılından bu yana DRD'ye hukuki danışmanlık hizmetleri sunmaktadır.



Sektörel Faaliyetler

Araç kiralama kuruluşlarını aynı çatı altında birleştirmek amacıyla 1996 yılında kurulan TOKKDER (Tüm Oto Kiralama Kuruluşları Derneği), araç kiralama konusunda ülkemizin önde gelen 90 firmasının üye olduğu önemli bir sektör kuruluşudur. DRD, TOKKDER ile sürdürdüğü iş birliği çerçevesinde mesleki ve uzmanlık eğitimleri, sektörel faaliyetler, etik ilkeler gibi çeşitli konularda ortak çalışmalar gerçekleştirmektedir.

İŞBİRLİKLERİMİZ



Veri Ambarı ve Raporlama

DRD, şirkette kullanılan birçok operasyonel programların veri tabanında bulunmakta olan dataların tek bir merkezde toplanması ve raporlanması için SAP Business Object programı üzerinden raporlama alt yapısını kurmaktadır.



Kredi Kartı ile Tahsilat

DRD, müşterilere ait kredi kartlarının güvenli bir ortamda kayıt altına alınması, düzenli ödemeler için verilecek talimat ile otomatik kredi kartlarından tahsilat işlemlerinin yapılması ve herhangi bir fatura ödemesi için tek tıkla kredi kartı ile ödeme altyapısının oluşturulması için Mobil Express ile iş birliği yapmıştır.



Müşteri Hizmetleri

DRD, müşterilerinin birçok kanaldan yapmış oldukları talep/şikâyetlerinin kayıt altına alınması, hizmet standartları çerçevesinde verilen sürelerde çözüm üretilmesinin takip edilmesi, gecikmelerde otomatik bilgilendirme ve eskalasyonların devreye girmesi amacıyla mi4biz müşteri hizmetleri programlarını kullanmaktadır.



Çağrı Merkezi Yazılımı

Çağrı Merkezi yazılımı ihtiyacının karşılanması için çalışmakta olduğumuz ve Turkcell Superonline çözüm ortağı olan firmadır. Bulut teknolojileri üzerine kurulu olan bu sistem ile Mi4Biz yazılımı entegre olarak çalışmaktadır. Donanım yatırımı ve bakım maliyetlerine katlanmak zorunda olmadığımız bu teknoloji sayesinde esnek bir alt yapıya sahibiz. İnternet olan ortamlardan erişim, kapasite artışının hızlı yapılabilmesi, aynı anda birçok çağrı merkezi ile çalışabilme gibi avantajlarda sağlamaktadır.



Doküman Yönetim Sistemi

Envision, Şirket'e gelen ve giden her dokümanın dijital ortamda saklanması için DRD'nin birlikte çalıştığı CBK Soft firmasına ait bir doküman yönetim sistemidir. Tüm dokümanların dijital ortamda saklanması yanı sıra ilgili iş süreçlerinin de bu yazılım üzerinden yapılması, ıslak imzalama süreçlerinin elektronik ortamda yapılması ve bu sayede kâğıtsız bir ofis ortamına geçiş hedeflenmektedir.



Müşteri Hizmetleri

Müşteri bilgilerinin tek platform altında toplanması, aktivitelerin bu platform üzerinden takip edilmesi ve satış kadrosunun müşteri ile ilgili tüm bilgilere bu platform üzerinden erişebilmesi amacıyla Salesforce CRM modülü çalışmalarına başlanmıştır. Müşterilerin birçok kanaldan yapmış oldukları hizmet taleplerinin, ilgili birimlere yönlendirilmesi ve hizmet standartları çerçevesinde verilen sürede dönülmesi, takip edilmesi ve raporlanması hedeflenmektedir.



ERP Sistemi

DRD, ERP sistemi ile tam entegre olacak şekilde entegrasyon çalışmalarını Logo firması ile sürdürmekte ve ERP sisteminde muhasebe ile ilgili yapılan her işlemin anında ve doğru olarak Logo programına entegre edilmesini hedeflemektedir.



Hasar Yönetim Operasyonları

DRD, hasar yönetim operasyonlarını yürütmek üzere ERP sistemi ile entegre çalışan Optimum ile iş birliği gerçekleştirmektedir. Platform, katalog sistemi sayesinde doğru parça seçimi, doğru tespitlerin yapılması; parça tedarik konusunda birçok tedarikçiyi sistemi içerisinde bulundurduğu için hızlı tedarik ve onarım süresinde kısalma sağlamaktadır.



Finansal Skorlama

DRD, bireysel risk değerlendirme konusunda ERP sistemi ile entegre olarak çalışan finansal skorlama altyapısını KKB ile yürüttüğü iş birliği çerçevesinde sağlamaktadır.



Office365 platformu

DRD, Office365 ile çalışanların kişisel bilgisayarlarına bağımlılığını kaldırıp, mobil çalışma modeline geçiş yapmak üzere çalışmalar başlatmıştır. Bu sayede mail, dokümantasyon, departmanlar arası iletişim ve ortak çalışma, anlık mesajlaşma, görüntülü konferans, online toplantı, kurum için sosyal medya vb. işlemler yürütülebilmektedir.



Çağrı Merkezi Hizmeti

DRD, çağrı merkezi hizmeti sağlamak için Webhelp Group ile iş birliği gerçekleştirmekte ve bu sayede iş süreçleri yönetimi ile dijital, sosyal ve geleneksel sesli iletişim kanalları aracılığıyla müşteri deneyimi yaratma üzerine uzmanlaşmış küresel bir BPO (Dış kaynaklı iş süreçleri hizmetleri) sağlamaktadır.



Yol Yardım ve Asistans

Uluslararası asistans zinciri Mapfre Asistencia bünyesinde hizmet vermekte olan Tur Assist, aynı kapsamdaki hizmetleri ticari veya binek tüm araç gruplarına aynı kalitede sağlayabilmektedir. DRD, yol yardım ve asistans hizmetleri için Tur Assist ile birlikte çalışmaktadır.



Ufuk Koç

1998 yılında kurulan UFUK KOÇ Strateji ve Yetkinlik Gelişimi Danışmanlık, 18 yılda 30 binden fazla katılımcıya ve 130'dan fazla şirkete ulaşmıştır. Türkiye'nin en çok çalışılmak istenen ilk 20 şirketinden 13'ü ve Türkiye'nin En Büyük 500 şirketinin 120'si ile işbirliği yapan firma, Türkiye'nin ilk kurumsal akademilerinin kuruluşunda yer almıştır. Çalışmalarıyla yurt içi ve yurt dışında birçok ödül alan firma, DRD Akademisi'nin kuruluşunda şirketimize hem danışmanlık hem de eğitimlerin verilmesi noktasında çözüm ortaklığı yapmıştır.



Hay Group

Global bir yönetim danışmanlığı şirketi olan Hay Group, şirket ve çalışanları potansiyellerine ulaştırmak ve stratejileri gerçeğe dönüştürmek için liderlerle birlikte çalışmaktadır. 49 ülkede 86 ofiste 4.000'in üzerinde çalışanı bulunan Hay Group ile DRD, 2013 yılından itibaren insan kaynakları süreçlerinin yeniden yapılandırılması projesi kapsamında çalışmalar başlatmış olup; piyasa ücret araştırması ve insan kaynakları danışmanlık konularında birlikteliklerine devam etmektedir.

YÖNETİM KURULU'NUN YILLIK FAALİYET RAPORUNA İLİŞKİN BAĞIMSIZ DENETÇİ RAPORU

Derindere Turizm Otomotiv Sanayi ve Ticaret A.Ş. Yönetim Kurulu'na

Yönetim Kurulunun Yıllık Faaliyet Raporunun Bağımsız Denetim Standartları Çerçevesinde Denetimine İlişkin Rapor

1. Derindere Turizm Otomotiv Sanayi ve Ticaret A.Ş.'nin ("Şirket") 31 Aralık 2015 tarihinde sona eren hesap dönemine ilişkin yıllık faaliyet raporunu denetlemiş bulunuyoruz.

Yönetim Kurulunun Yıllık Faaliyet Raporuna İlişkin Sorumluluğu

2. Şirket yönetimi, 6102 sayılı Türk Ticaret Kanunu'nun ("TTK") 514. maddesi uyarınca yıllık faaliyet raporunun finansal tablolarla tutarlı olacak ve gerçeği yansıtacak şekilde hazırlanmasından ve bu nitelikteki bir faaliyet raporunun hazırlanmasını sağlamak için gerekli gördüğü iç kontrolden sorumludur.

Bağımsız Denetçinin Sorumluluğu

3. Sorumluluğumuz, Şirket'in faaliyet raporuna yönelik olarak TTK'nın 397. maddesi çerçevesinde yaptığımız bağımsız denetime dayanarak, bu faaliyet raporunda yer alan finansal bilgilerin Şirket'in 25 Mart 2016 tarihli bağımsız denetçi raporuna konu olan finansal tablolarıyla tutarlı olup olmadığı ve gerçeği yansıtıp yansıtmadığı hakkında görüş vermektir.

Yaptığımız bağımsız denetim, Kamu Gözetimi, Muhasebe ve Denetim Standartları Kurumu tarafından yayımlanan Türkiye Denetim Standartları'nın bir parçası olan Bağımsız Denetim Standartları'na ("BDS") uygun olarak yürütülmüştür. Bu standartlar, etik hükümlere uygunluk sağlanmasını ve bağımsız denetimin, faaliyet raporunda yer alan finansal bilgilerin finansal tablolarla tutarlı olup olmadığına ve gerçeği yansıtıp yansıtmadığına dair makul güvence elde etmek üzere planlanarak yürütülmesini gerektirmektedir.

Bağımsız denetim, tarihi finansal bilgiler hakkında denetim kanıtı elde etmek amacıyla denetim prosedürlerinin uygulanmasını içerir. Bu prosedürlerin seçimi, bağımsız denetçinin mesleki muhakemesine dayanır.

Bağımsız denetim sırasında elde ettiğimiz bağımsız denetim kanıtlarının, görüşümüzün oluşturulması için yeterli ve uygun bir dayanak oluşturduğuna inanıyoruz.

Görüş

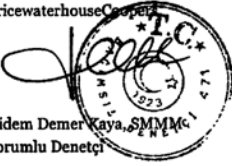
4. Görüşümüze göre yönetim kurulunun yıllık faaliyet raporu içinde yer alan finansal bilgiler, tüm önemli yönleriyle, denetlenen finansal tablolarla tutarlıdır ve gerçeği yansıtmaktadır.

Mevzuattan Kaynaklanan Diğer Yükümlülükler

5. TTK'nın 402. maddesinin üçüncü fıkrası uyarınca; BDS 570 "İşletmenin Sürekliliği" çerçevesinde, Derindere Turizm Otomotiv Sanayi ve Ticaret A.Ş.'nin öngörülebilir gelecekte faaliyetlerini sürdüremeyeceğine ilişkin raporlanması gereken önemli bir hususa rastlanılmamıştır.

Başaran Nas Bağımsız Denetim ve Serbest Muhasebeci Mali Müşavirlik A.Ş.
a member of PricewaterhouseCoopers

Başaran Nas Bağımsız Denetim ve
Serbest Muhasebeci Mali Müşavirlik A.Ş.
a member of
PricewaterhouseCoopers


Didem Demer Kaya, SMMM
Sorumlu Denetçi

İstanbul, 25 Mart 2016

DERİNDERE TURİZM OTOMOTİV SANAYİ VE TİCARET A.Ş.

BAĞIMSIZ DENETİMDEN GEÇMİŞ

31 ARALIK 2015 TARİHİ İTİBARIYLA BİLANÇO

(TUTARLAR AKSİ BELİRTİLMEDİKÇE TÜRK LİRASI [“TL”] OLARAK İFADE EDİLMİŞTİR.)

VARLIKLAR	Dipnot Referansları	31 Aralık 2015	31 Aralık 2014
Dönen Varlıklar		159.353.981	145.424.314
Nakit ve nakit benzerleri	5	15.478.866	27.908.674
Ticari alacaklar		40.859.130	70.932.844
-İlişkili taraflardan ticari alacaklar	6, 7	4.995.790	43.698.904
-İlişkili olmayan taraflardan ticari alacaklar	7	35.863.340	27.233.940
Diğer alacaklar		3.154.528	3.146.702
-İlişkili taraflardan diğer alacaklar	6	163.500	244.215
-İlişkili olmayan taraflardan diğer alacaklar	8	2.991.028	2.902.487
Stoklar	9	24.611.272	22.368.898
Peşin ödenmiş giderler	10	16.334.099	10.282.794
Cari dönem vergisi ile ilgili varlıklar		78.685	-
Kesin taahhüt-riskten korunma hesabı	11	17.953.793	7.176.635
Diğer dönen varlıklar	20	40.883.608	3.607.767
Duran Varlıklar		1.695.470.678	1.172.348.003
Operasyonel kiralamada kullanılan varlıklar	12	1.511.273.195	1.048.710.167
Kesin taahhüt-riskten korunma hesabı	11	23.019.734	9.201.633
Yatırım amaçlı gayrimenkuller	13	68.737.930	54.425.519
Maddi duran varlıklar	14	59.998.814	34.272.811
Maddi olmayan duran varlıklar	15	2.400.544	3.193.261
Peşin ödenmiş giderler		29.805.690	22.339.799
-İlişkili taraflara peşin ödenmiş giderler	6	29.805.690	21.253.905
-İlişkili olmayan taraflara peşin ödenmiş giderler	10	-	1.085.894
Diğer alacaklar		234.771	204.813
-İlişkili taraflardan diğer alacaklar	6	-	163.042
-İlişkili olmayan taraflardan diğer alacaklar	8	234.771	41.771
TOPLAM VARLIKLAR		1.854.824.659	1.317.772.317

31 Aralık 2015 tarihi itibarıyla sona eren hesap dönemine ait finansal tablolar, 25 Mart 2016 tarihinde Yönetim Kurulu adına İlkyay Ersoy (Genel Müdür) ve Fatih Kazdal (Finansal Yönetim Direktörü) tarafından onaylanmıştır. Yönetim Kurulu ve Genel Kurul'un finansal tabloları değiştirme yetkisi bulunmaktadır.

DERİNDERE TURİZM OTOMOTİV SANAYİ VE TİCARET A.Ş.

BAĞIMSIZ DENETİMDEN GEÇMİŞ

31 ARALIK 2015 TARİHİ İTİBARIYLA BİLANÇO

(TUTARLAR AKSİ BELİRTİLMEDİKÇE TÜRK LİRASI [“TL”] OLARAK İFADE EDİLMİŞTİR.)

YÜKÜMLÜLÜKLER	Dipnot Referansları	31 Aralık 2015	31 Aralık 2014
Kısa vadeli yükümlülükler		806.812.296	585.594.047
Kısa vadeli borçlanmalar	17	323.468.077	239.463.705
Uzun vadeli borçlanmaların kısa vadeli kısımları	17	311.061.353	222.230.626
Ticari borçlar		142.905.644	89.880.897
-İlişkili taraflara ticari borçlar	6, 7	5.312.678	5.139
-İlişkili olmayan taraflara ticari borçlar	7	137.592.966	89.875.758
Çalışanlara sağlanan faydalar kapsamında borçlar	20	472.450	533.189
Diğer borçlar		2.292.005	1.395.742
-İlişkili taraflara diğer borçlar	6	-	244.855
-İlişkili olmayan taraflara diğer borçlar	8	2.292.005	1.150.887
Ertelenmiş gelirler	10	17.490.862	27.163.236
Kısa vadeli karşılıklar		4.460.128	3.951.765
-Çalışanlara sağlanan faydalara ilişkin kısa vadeli karşılıklar	19	3.626.746	2.917.233
-Diğer kısa vadeli karşılıklar	20	833.382	1.034.532
Diğer kısa vadeli yükümlülükler	20	4.661.777	974.887
Uzun vadeli yükümlülükler		808.385.718	548.560.924
Uzun vadeli borçlanmalar	17	760.300.156	511.792.037
Uzun vadeli karşılıklar		1.782.553	5.852.682
-Çalışanlara sağlanan faydalara ilişkin uzun vadeli karşılıklar	19	1.782.553	5.852.682
Ertelenmiş vergi yükümlülüğü	28	46.303.009	30.916.205
Özkaynaklar		239.626.645	183.617.346
Ödenmiş sermaye	21	30.000.000	24.200.000
Ortak kontrole tabi teşebbüs veya işletmeleri içeren birleşmelerin etkisi	21	3.317.311	3.317.311
Sermaye düzeltmesi farkları	21	1.693.875	1.693.875
Kar veya zararda yeniden sınıflandırılmayacak birikmiş diğer kapsamlı gelirler veya giderler		49.086.580	(2.863.436)
-Çalışanlara sağlanan faydalara ilişkin aktüeryal ölçüm kayıpları (-)	19	(75.312)	(2.863.436)
-Bina yeniden değerlendirme farkları, net	14	10.017.782	-
-Operasyonel kiralama kullanılan varlıkların yeniden değerlendirme farkları, net	12	39.144.110	-
Kardan ayrılan kısıtlanmış yedekler	21	2.180.354	3.145.135
Geçmiş yıllar karları		152.717.452	88.197.065
Net dönem karı		631.073	65.927.396
TOPLAM KAYNAKLAR ve ÖZKAYNAKLAR		1.854.824.659	1.317.772.317

DERİNDERE TURİZM OTOMOTİV SANAYİ VE TİCARET A.Ş.

BAĞIMSIZ DENETİMDEN GEÇMİŞ 31 ARALIK 2015 TARİHİNDE SONA EREN YILA AİT KAR VEYA ZARAR VE DİĞER KAPSAMLI GELİR TABLOSU

(TUTARLAR AKSİ BELİRTİLMEDİKÇE TÜRK LİRASI [“TL”] OLARAK İFADE EDİLMİŞTİR.)

	Dipnot Referansları	1 Ocak- 31 Aralık 2015	1 Ocak- 31 Aralık 2014
Sürdürülen Faaliyetler:			
Hasılat	22	667.283.571	564.386.410
Satışların maliyeti (-)	22	(492.235.398)	(391.234.115)
Brüt kar		175.048.173	173.152.295
Pazarlama ve satış giderleri (-)	23	(16.673.010)	(11.383.346)
Genel yönetim giderleri (-)	23	(25.805.337)	(15.092.497)
Esas faaliyetlerden diğer gelirler/(giderler), net	24	5.577.844	(1.050.718)
Esas faaliyet karı		138.147.670	145.625.734
Yatırım faaliyetlerinden gelirler	25	863.063	6.787.722
Finansman gideri öncesi faaliyet karı		139.010.733	152.413.456
Finansman giderleri, net (-)	27	(130.627.951)	(68.286.340)
Vergi öncesi kar		8.382.782	84.127.116
Dönem vergi gideri (-)	28	(5.352.409)	-
Ertelenmiş vergi gideri (-)	28	(2.399.300)	(14.858.931)
Sürdürülen faaliyetler dönem net karı		631.073	69.268.185

DERİNDERE TURİZM OTOMOTİV SANAYİ VE TİCARET A.Ş.

BAĞIMSIZ DENETİMDEN GEÇMİŞ 31 ARALIK 2015 TARİHİNDE SONA EREN YILA AİT KAR VEYA ZARAR VE DİĞER KAPSAMLI GELİR TABLOSU

(TUTARLAR AKSİ BELİRTİLMEDİKÇE TÜRK LİRASI [“TL”] OLARAK İFADE EDİLMİŞTİR.)

	Dipnot Referansları	1 Ocak- 31 Aralık 2015	1 Ocak- 31 Aralık 2014
Durdurulan Faaliyetler:			
Durdurulan faaliyetler dönem zararı (-)	31	-	(3.340.789)
Net dönem karı		631.073	65.927.396
Sürdürülen faaliyetlerden hisse başına kazanç	29	0,02	2,31
Durdurulan faaliyetlerden hisse başına kayıp (-)	29	-	(0,11)
Kar veya zararda yeniden sınıflandırılmayacaklar		51.950.016	(2.397.533)
Aktüeryal kazanç/(kayıp)	19	3.485.155	(2.996.916)
Bina yeniden değerlendirme kazançları	14	12.522.228	-
Operasyonel kiralamada kullanılan varlıkların yeniden değerlendirme kazançları	12	48.930.137	-
Ertelenmiş vergi		(12.987.504)	599.383
Toplam kapsamlı gelir		52.581.089	63.529.863
Hisse başına kazanç	29	1,75	2,12

DERİNDERE TURİZM OTOMOTİV SANAYİ VE TİCARET A.Ş. BAĞIMSIZ DENETİMDEN GEÇMİŞ 31 ARALIK 2015 TARİHİNDE SONA EREN YILA AİT ÖZKAYNAKLAR DEĞİŞİM TABLOSU

(TUTARLAR AKSİ BELİRTİLMEDİKÇE TÜRK LİRASI [“TL”] OLARAK İFADE EDİLMİŞTİR.)

	Ödenmiş Sermaye	Sermaye düzeltme farkları	Ortak kontrole tabi teşebbüs veya işletmeleri içeren birleşmelerin etkisi	Geçmiş yıllar karları	Kardan ayrılan kısıtlanmış yedekler
1 Ocak 2014	24.200.000	1.693.875	3.317.311	73.411.630	1.589.182
Transferler	-	-	-	14.785.435	1.555.953
Toplam kapsamlı gelir	-	-	-	-	-
31 Aralık 2014	24.200.000	1.693.875	3.317.311	88.197.065	3.145.135
1 Ocak 2015	24.200.000	1.693.875	3.317.311	88.197.065	3.145.135
Sermaye artırımı	5.800.000	-	-	(5.800.000)	-
Transferler	-	-	-	70.320.387	(964.781)
Toplam kapsamlı gelir	-	-	-	-	-
31 Aralık 2015	30.000.000	1.693.875	3.317.311	152.717.452	2.180.354

DERİNDERE TURİZM OTOMOTİV SANAYİ VE TİCARET A.Ş.

BAĞIMSIZ DENETİMDEN GEÇMİŞ 31 ARALIK 2015 TARİHİNDE SONA EREN YILA AİT ÖZKAYNAKLAR DEĞİŞİM TABLOSU

(TUTARLAR AKSİ BELİRTİLMEDİKÇE TÜRK LİRASI [“TL”] OLARAK İFADE EDİLMİŞTİR.)

Kar veya zararda yeniden sınıflandırılmayacaklar					
Net kar	Aktüeryal (kayıp)/ kazanç, net	Bina yeniden değerlendirme farkları, net	Operasyonel kiralamada kullanılan varlıkların yeniden değerleme farkları, net	Toplam Özkaynak	
16.341.388	(465.903)	-	-	120.087.483	
(16.341.388)	-	-	-	-	
65.927.396	(2.397.533)	-	-	63.529.863	
65.927.396	(2.863.436)	-	-	183.617.346	
65.927.396	(2.863.436)	-	-	183.617.346	
-	-	-	-	-	
(65.927.396)	-	-	-	3.428.210	
631.073	2.788.124	10.017.782	39.144.110	52.581.089	
631.073	(75.312)	10.017.782	39.144.110	239.626.645	

DERİNDERE TURİZM OTOMOTİV SANAYİ VE TİCARET A.Ş.

BAĞIMSIZ DENETİMDEN GEÇMİŞ

31 ARALIK 2015 TARİHİNDE SONA EREN YILA AİT NAKİT AKIŞ TABLOSU

(TUTARLAR AKSİ BELİRTİLMEDİKÇE TÜRK LİRASI [“TL”] OLARAK İFADE EDİLMİŞTİR.)

	Dipnot Referansları	31 Aralık 2015	31 Aralık 2014
A. İşletme Faaliyetlerinden Elde Edilen Nakit Akışları:			
Sürdürülen faaliyetlerden elde edilen dönem net karı		631.073	69.268.185
Durdurulan faaliyetlerden elde edilen dönem net zararı (-)	31	-	(3.340.789)
Dönem Net Karı Mutabakatı ile İlgili Düzeltmeler			
Vergi	28	7.751.709	14.858.931
Amortisman ve itfa payı	13, 14, 15	3.988.259	1.153.614
Operasyonel kiralama amortismanı	12	37.906.452	36.128.762
Faiz gideri	27	73.395.273	67.289.420
Kur farkı zararı, net	27	118.885.854	(27.186.795)
Kesin taahhüt-riskten korunma hesabı	11, 27	(24.595.259)	62.309.861
Şüpheli alacak karşılıkları/(iptali)	7, 24	2.646.248	1.057.443
Kıdem tazminatı karşılığı	19	1.358.203	1.018.653
Prim ve kullanılmamış izin hakkı karşılığı	19	709.513	1.866.389
Stok değer düşüklüğü karşılıkları/(iptali)	9	-	(309.265)
Tahakkuk etmemiş finansman gideri	7	(268.786)	84.681
Tahakkuk etmemiş finansman geliri	7	(3.063.077)	(656.992)
Operasyonel kiralamada kullanılan varlıkların satış karı		(8.963.478)	(21.178.518)
Döviz kurundaki değişimin nakit ve nakde eşdeğer varlıklar üzerindeki etkisi		788.500	329.727
Faaliyetlerden Elde Edilen Nakit Akışları			
Bloke banka mevduatlarındaki net azalış/(artış)	5	127.500	(25.167)
Ticari alacaklardaki net artış (-)	7	(11.006.862)	(6.122.325)
İlişkili taraflardan alacaklardaki net azalış/(artış)	6,7	30.395.086	(16.504.139)
İlişkili olmayan taraflardan alacaklardaki net (artış)		(281.541)	(541.354)
Stoklardaki net artış (-)	9	(2.242.374)	(6.378.296)
Diğer dönen varlıklardaki net (artış)/azalış	20	(37.354.526)	8.287.612
Peşin ödenmiş giderlerdeki net artış (-)	10	(4.965.411)	(7.456.915)
İlişkili taraflara borçlardaki net artış/(azalış)	6	5.062.684	(4.221.280)
İlişkili olmayan taraflara borçlardaki net artış		48.858.326	34.671.902
Diğer kısa vadeli yükümlülüklerdeki net artış	20	3.425.001	1.510.374
Ertelenmiş gelirlerdeki net (azalış)/artış	10	(9.672.374)	8.022.008
Kıdem tazminatı ödemeleri	19	(1.943.177)	(368.034)
Operasyonel kiralamada kullanılan varlıkların satışından elde edilen nakit girişleri	22	330.365.477	336.890.182
Operasyonel kiralama yatırım harcamaları	12	(786.362.301)	(615.639.700)
İşletme faaliyetlerinde kullanılan net nakit (-)		(224.424.008)	(65.181.825)
B. Yatırım faaliyetlerinden kaynaklanan nakit akışları:			
Sabit kıymet alımlarından kaynaklanan nakit çıkışları (-)		(33.187.691)	(76.935.408)
Sabit kıymet satışından elde edilen nakit girişleri		17.035.800	30.402.070
Yatırım faaliyetlerinde kullanılan net nakit (-)		(16.151.891)	(46.533.338)
C. Finansman faaliyetlerinden kaynaklanan nakit akışları:			
Alınan kredilerdeki artış, net		302.457.364	194.791.835
Ödenen faiz (-)		(73.395.273)	(67.289.420)
Finansman faaliyetlerinde elde edilen net nakit		229.062.091	127.502.415
Döviz kurundaki değişimin nakit ve nakde eşdeğer varlıklar üzerindeki etkisi		(788.500)	(329.727)
Nakit ve nakit benzerlerindeki net (azalış)/artış		(12.302.308)	15.457.525
Nakit ve nakit benzerlerinin dönem başı bakiyesi		27.781.174	12.323.649
Nakit ve nakit benzerlerinin dönem sonu bakiyesi	5	15.478.866	27.781.174



2011

2012

2013

2014

2015



Sektörün ilk faaliyet raporu, şimdi 5 yaşında.