

Dijitalleşme ve Yenilikçi Uygulamalarımız

Sürdürülebilir bir büyüme sağlamak için dijital dönüşüme yönelik adımlar atmanın gerekliliği ve öneminin farkındayız. Bu farkındalık ile teknolojik uygulamalar hayata geçiriyor, müşterilerimizin ürünlere en kolay ve hızlı yoldan ulaşabilmeleri için online satış kanallarımız aracılığı ile sunduğumuz hizmetleri her geçen gün geliştiriyoruz. 2020 yılında **AR-GE ve inovasyon yatırımlarımız 43.178.146 TL**'ye ulaştı.



Kuruluşumuzdan bu yana teknoloji tabanlı pek çok yeniliği hayata geçirerek modern perakendenin gelişimine öncülük ediyoruz.

E-TİCARET KANALLARIMIZ

Müşterilerimiz, mağazalarımızda satılan ürünlere, **Migros Sanal Market, Tazedirekt, Migros Hemen, Macroonline** kanallarımız aracılığı ile kolaylıkla ulaşabiliyor. Türkiye'nin 81 ilinde online alışveriş hizmeti veriyoruz. 2020 yılında, şirketimizin online satışlarını önceki yıla oranla 3 kat artırmayı başardık. Bu başarının bir çıktısı olarak; 2020 yılı itibari ile **online satış kanallarımıza üye** olan müşterilerimizin sayısı **7,9 milyona** ulaştı.

Online satışlarımız bir yılda **3 kat** arttı.



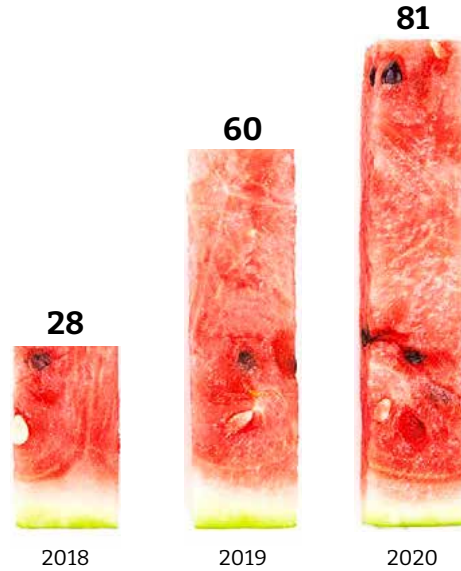
MİGROS SANAL MARKET

Belirli lokasyonlardaki Migros mağazalarımızda, bazı alanları e-ticaret operasyonu için tahsis ettik ve bu alanlara “e-ticaret mini depoları” kurarak hem ürün toplama verimliliğini hem de hizmet kalitesini artırdık. Bu mini depolar sayesinde bir ilke imza attık ve konumlandığımız taşıyıcı robotlar sayesinde e-ticaret siparişlerinin doğru ve hızlı bir şekilde robot yardımı ile toplanmasını sağladık.



Covid-19 salgınının etkisiyle yıl içerisinde değişen ve artış gösteren tüketici ihtiyaçları doğrultusunda, müşterilerimize sunduğumuz hizmet ağını genişletmek amacıyla ‘Tıkla Gel-al’ hizmetini erişime sunduk. Müşterilerimiz, bu hizmet sayesinde Migros Sanal Market üzerinden verdikleri siparişleri ‘Tıkla Gel-al’ hizmeti verilen mağazalardan kendileri teslim alabiliyor.

Migros Sanal Market Hizmeti Verilen İl Sayısı



2019 yılında 60 ilde faaliyet gösteren ‘Sanal Market’ operasyonlarımızı 2020 yılı itibariyle 81 ile yaygınlaştırdık.

Migros Sanal Market, Webrazzi tarafından gerçekleştirilen 2020 yılına damga vuran şirketler anketinde “Yılın Market Sipariş Servisi” kategorisinde birinciliğe layık görüldü!





TAZEDİREKT

Tazedirekt, "Ne Yediğini Önemse" sloganı ve yenilenen internet sitesi www.tazedirekt.com ile **6 farklı şehirde** hizmet sunuyor. Tazedirekt ile birlikte meyve-sebze tedarikini Türkiye'nin dört bir yanından özenle seçtiğimiz ve organik üretim yapan **20 çiftlikten aracısız** olarak yapıyoruz. Aynı zamanda satılan ürünlerin kaynağını, tüm şeffaflığı ile satış kanalları üzerinden müşterilerimize sunuyoruz. Üreticiler, internet sitemiz ve mobil uygulamamız üzerinden kendilerini ve ürünleri anlatabiliyor. Bu sayede müşterilerimizin aldıkları ürünleri daha yakından tanımalarını sağlıyoruz.

Taze
Direkt



MİGROS HEMEN

Migros olarak, değişen tüketici davranış ve beklentilerini karşılamak ve aynı zamanda şirketimizin rekabet gücünü artırmak amacı ile Migros Hemen uygulamasını 2019 yılında müşterilerimizin hizmetine sunduk. 2020 yılında faaliyet alanını hızlı bir şekilde genişleten Migros Hemen, **23 ilde** hizmet vermeye devam ediyor. Müşterilerimiz, Migros Hemen aracılığı ile ihtiyaç duydukları ürünlere Migros fiyatları, kalitesi ve güvencesiyle **30 dakika içerisinde** ulaşabiliyor. Mağazalarımız ve güçlü lojistik ağıımız sayesinde Migros Hemen'i 2021 yılında 30'dan fazla ilimizde müşterilerimizin hizmetine sunmayı hedefliyoruz.

MİGROS
Hemen



MACROONLINE

Macrocenter aracılığıyla hizmet standartımız ve özel ürünlerimiz ile fark yaratmaya devam ediyor, **7 farklı şehirde** Macrocenter ürün ve kalitesini online olarak da tüketicilerimizle buluşturuyoruz. 2018 yılında çıkardığımız 'Macroonline' mobil uygulaması sayesinde sanal market operasyonlarımızda güçlü bir büyüme kaydettik. Bunun yanı sıra 2020 yılında, www.macrocenter.com.tr internet sitesini yenileyerek tekrar kullanıma açtık. Müşteri trafiğinin yoğun olduğu lokasyonlarda, küçük metrekare ihtiyacı ve hızlı yer bulma avantajına sahip olan **Macro Kiosk** markamızı devreye aldık.

macroonline

İNOVATİF HİZMETLERİMİZ

Sadakat programımız kapsamında **Money kart** sayesinde 2020 yılında 14 milyon tekil müşterimiz özel indirimlerimizden faydalandı. Ayrıca, 2019 yılında hayata geçirdiğimiz **İstanbul-kart ve Money Kart entegrasyonu** ile tüm İstanbul-kart sahipleri, Money Kart avantajlarından faydalanabiliyor. Bu sayede müşterilerimiz İstanbul-kart'a mağazalarımızda yükleme yapabiliyor, alışverişlerine dair ödemeleri İstanbul-kart ile gerçekleştirebiliyor ve Money Kartlarında biriken Money'lerini toplu taşımada kullanabiliyorlar.

Müşterilerimizin finansal çözümlere hızlı, kolay ve güvenle erişebilmesini hedefleyen **MoneyPay** aracılığı ile ödeme alternatifleri konusunda bir ilki müşterilerimize sunduk. Getirdiğimiz bu yenilik sayesinde MoneyPay, ilk aşamada Migros müşterileri için özel olarak tanımlanan hazır limitlerini kullanarak "alışverişini şimdi, ödemeyi sonra yap" seçeneğini kullanıma sunuyor. Bu sayede müşterilerimiz; kredi kartı, havale/EFT yöntemiyle, QR kod ile veya dilerlerse Migros Sanal Market'te ödeme yapabiliyor.



Covid-19 salgınının etkisi ile e-ticarete yönelik ilgi ile birlikte mağaza içi teması en aza indiren teknolojilere de ihtiyaç artışı gösterdi. Yapay zeka temelli çözümler, öğrenen algoritmalar ve self-servis çözümlerde artış yaşandı. Bu doğrultuda, 2020 yılında çok sayıda yeni projeye imza atarken, temelleri geçmiş yıllarda atılan pek çok projeyi de yıl içerisinde tamamladık.



E-Spor Kulüpler Birliği'nin ilk resmi sponsoru olmanın yanında 2020 yılında **Migros E-Spor platformunu** kurarak kendi e-spor turnuvalarımızı düzenlemeye başladık.

Müşterilerimizin; ürünleri kasada, yeniden okutmadan ve alışverişini pratik bir şekilde tamamlamalarına olanak sağlayan **MKolay** uygulamasını, müşteri beklentilerini yakından dinleyerek yeniden tasarladık. Bununla birlikte MKolay uygulamasının geçerli olduğu mağaza sayısını 62'ye yükselttik. Alışverişin tamamlanma anı olan ödeme aşamasını, Jet kasalar ile bir araya getirerek temassız bir alışveriş deneyimi tasarladık.

2020 yılında ön lansmanını yaptığımız **Migros Up**, Migros uzmanları ile girişimcileri aynı çevik ekipte bir araya getiren ortak inovasyon platformumuz. Lansmanda seçilen girişimciler Silikon Vadisi'nin uzmanlarında eğitim alma ve yatırımcılara projelerini anlatma imkanı yakalayacak. Yenilik üretmeyi hızlı ve etkin hale getirip, Türkiye girişimcilik ekosistemine değer katmayı hedefliyoruz.



Ürün güvenilirliğini ve izlenebilirliğini sağlamak amacıyla, **Vodafone iş birliğiyle** çiftçilerimizin tarlalarına **Dijital Tarım İstasyonları** kurmaya başladık. 2023 yılına kadar, gıda izlenebilirliğini sağlamak için dijital bir platform geliştirmeyi amaçlıyoruz.



Türkiye'de ilk kez **meyve – sebze blockchain ile izlenebilirlik** sağladık. Migros Mobil Uygulaması ile blockchain logolu 750'den fazla sebze ve meyvenin tarladan rafa uzanan yolculuğunu müşterilerimize sunduk.



Stok tutarsızlığı ihtimalini hesaplayan yapay zeka destekli sistemi **Microsoft ve Motive iş birliğinde** geliştirerek ürünlerimizin kamera sistemleriyle incelenmesi sayesinde ürün bulunurluğunu artırdık.

Müşterilerimizin temel ihtiyaç ürünlerine 7/24 erişimini sağlamak için otomat formatındaki **self servis mağazalarımızın** pilotunu yaptık.

