

AR-GE Merkezi ve İnovasyon

Migros benimsediği yenilikçilik yaklaşımıyla geleceğe yönelik yatırımlar yapmaya devam etmektedir. Perakende sektöründeki yapay zekâ çözümlerine odaklanan AR-GE Merkezi, Şirket'in güçlü bilgi teknolojileri altyapısı ile teknolojinin iş süreçlerine entegre edilmesi için çalışmalarını aralıksız olarak sürdürmektedir. AR-GE Merkezi aynı zamanda çeşitli AR-GE firmalarıyla iş birliği yapmaktadır. AR-GE faaliyetleri ile araştırma, bilimsel ve sistematik ürün geliştirme, akademik ve teknik AR-GE iş birlikleri oluşturma ve girişimci ekosistemini destekleyerek ortak inovasyon

geliştirme becerileri artırılmaktadır. Bunun yanı, bilimsel yayın vizyonu kazanılmış, ayrıca yenilikçi ve öncü çözüm sunma kabiliyeti de pekiştirilmiştir.

11 yıldır faaliyet gösteren Migros AR-GE Merkezi'nde 2024 yıl sonu itibarıyla 290 çalışan bulunmaktadır. 2024 yılında 10 ulusal patent ve 1 marka olmak üzere 11 başvuru yapılmış, devam eden başvuru adedi 45'e yükselmiştir. 2024 yılında gelen 1 faydalı model tescili ile birlikte AR-GE Merkezi'nin toplam tescili 23'e ulaşmıştır.

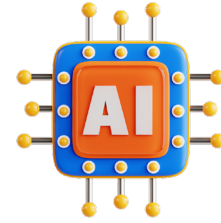
Yürütülen AR-GE projeleri ile maliyet düşürme, kayıpların azaltılması, ciro ve verimliliği artırma, iş gücü ve zaman tasarrufu, ek gelir yaratma, optimizasyon, iş süreçlerindeki anomalilerin tespiti, süreçlerin iyileştirilmesi, dijital dönüşüm ve inovasyon, sektörde rekabet avantajı gibi kazanımlar elde edilmektedir.

AR-GE Merkezi'nde, Migros'un yanı sıra paydaşlarına da (müşteriler, tedarikçiler, çiftçiler, girişimler vb.) katma değer sağlayacak yeni süreç ve çözümler geliştirilmektedir.

Migros yapay zekâ odaklı çözümlere yaptığı yatırımları ve çalışmaları sürekli olarak artırmaktadır. Bu kapsamda 2024 yılı AR-GE Merkezi ve inovasyon yatırımları **741 milyon TL**'ye ulaşmıştır.

Migros daha iyi hizmet sunmak için dijital araçları aktif bir şekilde kullanmaktadır. Hizmetler gerçek zamanlı olarak izlenirken müşterilerden gelen öneriler kişiselleştirilerek uygulamaya alınmaktadır.

AR-GE Merkezi, Şirket'in güçlü bilgi teknolojileri altyapısı ile teknolojinin iş süreçlerine entegre edilmesi için çalışmalarını aralıksız olarak sürdürmektedir.



Paydaşlara değer yaratma ilkesi temelinde şekillenen dijitalleşme ve yenilikçilik uygulamaları

Müşterilerin daha kolay ve hızlı alışveriş yapabilmesi için	Paydaşlara sunulan yaşam evreni genişletilmesi için	Yenilikçi girişimler teşvik edilmesi için	Alışveriş deneyiminin iyileştirilmesi ve kolaylaştırılması için	İş süreçlerindeki verimlilik artırılması için
Online alışveriş kanallarının iyileştirilmesi	Perakende odaklı yeni girişim ve iştirakler	Migros Up programı ile girişimcilik ekosistemine destek	Müşteri odaklı inovasyonlar	Kaynakların etkin kullanımı

Dijitalleşme ve Yenilikçi Uygulamalarımız



Migros One ve Online Kanallar

Çoklu kanal entegrasyonu ile büyüme stratejisi doğrultusunda, müşterilerinin istek ve taleplerini dikkate alarak online kanallarını sürekli geliştirmiş ve çeşitlendirmiştir. Bu kapsamda, **Migros Sanal Market, Migros Hemen, Migros Ekstra, Macroonline, Tazedirekt, Mion**'un online kanalı ve **Migros Yemek** operasyonları, Migros'un bağlı ortaklığı olan Dijital Platform Gıda Hizmetleri A.Ş. (Migros One) çatısı altında yürütülmektedir. Tüm bu online satış kanallarına entegre bir şekilde erişim sağlanabilmesi amacıyla Migros Mobil, bir

Super App hâline getirilmiş ve aynı zamanda **www.migros.com.tr** web sitesi üzerinden de hizmet sunulmaya devam edilmiştir.

2024 yılında Migros One, online market alışveriş alanlarında lider pozisyonunu sürdürmüş olup, Migros Yemek ile de en hızlı büyüyen yemek platformu olarak yılı tamamlamış, müşterilerine dakikalar içerisinde ulaşmak için çalışmalarını sürdürmüştür. Migros One, hızlı teslimattan ertesi gün / saatli teslimata kadar tüm teslimat yöntemlerinde müşteri beklentilerini karşılamak üzerine altyapısını kurmuştur.

Müşteri beklentileri, lojistik altyapısı ve tedarikçi iş birliği süreçleri açısından yenilikçi uygulamalar devreye alınarak, online kanalların ürün çeşitliliği ve teslimat seçenekleri genişletilmiştir. Online kanallarda çağa uygun yapay zekâ ve kişiselleştirme uygulamaları müşteri ile buluşturulmaya devam edilmiş ve bu şekilde Migros One, teknoloji alanında da sektördeki lider pozisyonunu sürdürmüştür. Yapay zeka destekli platform **Migros Akıllı Yaşam Asistanı (MAYA)**, müşterilere tarif & ürün önerisinde bulunan "Ne Pişirsem" uygulaması, daha önceki siparişlerden sepete uygun öneriler sunan "Hazır -Sepet" uygulamaları Migros App içerisinde müşterilere sunulmaktadır. Ayrıca, geliştirilmiş arama ve öneri alanları ile müşterilere kişiselleştirilmiş bir alışveriş deneyimi sunulmaya devam edilmektedir.

2024 yılında online kanalların ürün çeşitliliği ve teslimat seçenekleri genişletilmiştir.



MIGROS ONE

Ürün Çeşidi

Hazır Yemek/
Tüketime Hazır

**MIGROS
yemek**

Gıda & Gıda Dışı/
Evde Tüketim

mion

**Taze
Direkt
EKSTRA**

**MIGROS
sanalmarket
macroonline**

**MIGROS
Hemen**

+Sonraki Gün

Aynı Gün

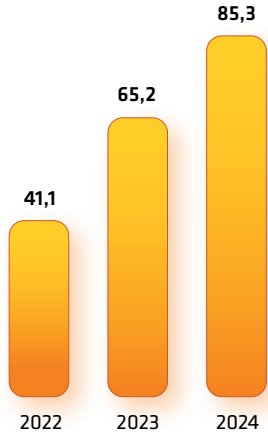
1 Saat içinde
Teslimat

Hızlı
Teslimat

Teslimat Zamanı

Dijitalleşme ve Yenilikçi Uygulamalarımız

Online Kanalların Yıllık Sipariş Sayısı (milyon)



MediaCat ve Ipsos iş birliği kapsamında yapılan Lovemark araştırmasında Migros Sanal Market ve Migros Hemen 2024 yılının **en sevilen online marketi** seçilmiştir. Araştırma doğrultusunda sektör ortalaması üzerindeki tavsiye skoru ile müşterilerin tavsiye ettiği online uygulamalardan biri olmuştur.

Migros One, Migros ekosistemi ile entegre hizmetler sunarak müşterilere avantajlı alışveriş deneyimi sunmaktadır. Müşteriler ödemelerini Money Cüzdan ile yapabilmekte, Şimdi AI Sonra Öde özelliğinden faydalanabilmektedir. Cüzdan ile ödeme müşteriler tarafından sıklıkla tercih edilmekte, her 4 müşteriden 1'i ödemesini Money Cüzdan üzerinden yapmaktadır.

Migros Sanal Market

Migros Sanal Market, 1997 yılından bu yana Türkiye'de online alışveriş deneyimini dönüştürerek müşterilerine güvenilir ve geniş kapsamlı hizmet sunmaktadır.

Müşterilere hızlı, güvenilir ve kolay bir alışveriş deneyimi sunmayı hedefleyen Migros Sanal Market, 20.000'in üzerinde ürün çeşidi ile geniş bir yelpaze sunmaktadır. Gıda ve temel tüketim ürünlerinden kişisel bakım, elektronik ve ev gereçlerine kadar uzanan zengin ürün çeşitliliği, müşterilerin ihtiyaçlarını eksiksiz bir şekilde karşılamayı mümkün kılmaktadır. Gelişmiş dijital altyapısı ve yaygın dağıtım ağı sayesinde, siparişler hızlı bir şekilde hazırlanmakta ve müşterilere ulaştırılmaktadır.

2024 yıl sonu itibarıyla Migros Sanal Market operasyonları tüm Türkiye'de 1.288 mağazada gerçekleşmiştir. Müşterilerin Migros Sanal Market üzerinden verdikleri siparişleri mağazadan kendilerinin teslim alabildiği **"Tıkla Gel AI"** seçeneği 81 ilde 1.281 mağazaya yaygınlaşmıştır. Teslimatlarda 36 adet elektrikli bisiklet kullanılmış, diğer elektrikli araçlar üzerinde test çalışmaları sürmektedir. Teslimat seçeneklerinde plastik poşetin yanı sıra alışveriş çantası alternatifi sunulmaktadır.

2024 yılında ayrıca Migros Sanal Market'in yapay zekâ destekli platformu **MAYA (Migros Akıllı Yaşam Asistanı)** hayata geçirilmiştir. Alışveriş hiper kişiselleştirilmiş bir deneyime dönüştüren MAYA, öğün planlayıcı özelliği sayesinde kişi sayısına göre yemeklerin kalori ve besin değerleri, porsiyon maliyeti ve haftalık menü planlamasına yer vermekte ve seçilen menülere

göre ihtiyaç duyulan ürünleri sepete ekleme imkânı sağlamaktadır. Bütçe dostu vegan, vejetaryen, glutensiz ve organik seçenekler de sunarken yemek tariflerinden ev bakımına, çocuk gelişiminden kişisel bakıma kadar geniş bir yelpazede videolar ve çözüm önerileriyle hayatı kolaylaştırmaktadır.

Migros Hemen

Migros Hemen, müşterilerin online alışverişte artan hızlı teslimat beklentilerini karşılamak ve rekabet gücünü artırmak amacıyla 2019 yılında hizmet vermeye başlamıştır. Kısa sürede sektörde önemli bir konum elde eden Migros Hemen, 2024 yılı sonu itibarıyla Migros Hemen, 81 ilde 585 mağaza üzerinden hizmet vermektedir. Hizmet kapsamında 2.500'ü aşkın ürün çeşidi ile temel tüketim ürünlerinden kişisel bakım ürünlerine kadar geniş bir ürün yelpazesi sunulmaktadır. Teslimat seçeneklerinde plastik poşetin yanı sıra alışveriş

çantası alternatifi sunulmaktadır. Siparişlerin hızlı ve hatasız bir şekilde hazırlanması için robotik otomasyon teknolojileri kullanılmaktadır. Bu yenilikçi yaklaşım, operasyonel verimliliği artırmakta ve müşterilere daha hızlı teslimat imkânı sağlamaktadır.



Dijitalleşme ve Yenilikçi Uygulamalarımız

Migros Ekstra

Migros Ekstra, 2021 yılında hayata geçirilerek Türkiye'nin 81 ilinde hizmet sunmaya başlamış ve geniş bir müşteri kitlesine ulaşmıştır. Platform, müşterilere hızlı ve kolay erişim imkânı ile elektronikten oyuncaya, giyim ve aksesuardan züccaciye 7.000'in üzerinde gıda dışı ürün çeşidi sunmaktadır. Sınırlı sayıda markalı çanta, tekstil ürünleri, spor ayakkabısı ve kişisel elektronik çeşitlerini uygun fiyatla satışa sunmaktadır. 2024 yılı sonunda Migros Ekstra, tüm illerde kargo hizmetiyle teslimat yaparak geniş dağıtım ağıyla müşteri memnuniyetini artırmayı sürdürmüştür.

Macroonline

Macrocenter'in, öne çıkan özel ürün portföyü ve yüksek hizmet standardı ile 2018 yılında kurduğu Macroonline e-ticaret kanalı 2024 yıl sonu itibarıyla 12 ilde hizmet vermektedir. 10.000'in üzerinde ürün çeşidi sunan Macroonline, teslimat seçeneklerinde plastik poşetin yanı sıra alışveriş çantası ve kâğıt poşet alternatifleri sunmaktadır.

Platform, Migros Mobil uygulaması, www.macrocenter.com.tr ve www.migros.com.tr adresleri üzerinden erişilebilir olup, zengin ürün çeşitliliği ve müşteri odaklı hizmet anlayışıyla online alışveriş deneyimini mükemmelleştirmeyi hedeflemektedir.

Tazedirekt

Tazedirekt, yerel üreticileri ve organik tarım yapan çiftlikleri destekleyerek aracılar tedarik edilen, kaynağı belli ürünleri müşterilerine sunmaktadır. Ürünler, titizlikle seçilmekte ve gıda mühendisleri tarafından özenle kontrol edilmektedir. Tazeligi korumak amacıyla özenle paketlenen ürünler, son kontrollerin ardından +4 derece soğutmalı araçlarla kapıya kadar teslim edilmektedir. Tazedirekt, yerel üretime verdiği destek ve tazelik garantisiyle sağlıklı ve güvenilir ürünlere kolay erişim sağlamaktadır.

74 çiftlikten direkt alım yapan Tazedirekt 2024 yıl sonu itibarıyla 5 ilde 3.500'ün üzerinde ürün çeşidi ile hizmet vermektedir. Tazedirekt'e www.tazedirekt.com ve www.migros.com.tr internet siteleri üzerinden ve Migros Mobil ile ulaşılabilir.

Migros Tedarikçi Akademisi kapsamında 41 Tazedirekt tedarikçisine gıda güvenliği, etik ve sosyal uygunluk konularında ücretsiz online eğitimler düzenlenmiştir. Eğitimler sonrası bağımsız denetimlerde başarı sağlayan firmalara "Tazedirekt Tedarikçi Akademisi Katılım Sertifikası" sunulmuştur.

Mion

Migros'un kişisel bakım mağazacılığı formatı Mion, 2024 yıl sonu itibarıyla Türkiye genelinde 29 ilde 100 mağaza ile hizmet vermektedir. Müşterilerine geniş bir ürün yelpazesi sunarak kişisel bakım alanında çeşitliliği artırmayı sürdüren Mion mağazalarının yanı sıra Migros Mobil altında yer alan online kanalı ile 9.000'in üzerinde ürün çeşidini

müşterilerine ulaştırmaktadır. Uygulama içerisinde cilt analizi imkânı sunulmakta olup, ihtiyaca yönelik ürün önerileri sağlanmaktadır. Ayrıca 2024 yılında Mion web sitesi açılmıştır.

Migros Yemek

2022 yılında hayata geçirilen ve ilk olarak İstanbul, Ankara ve İzmir'de hizmet vermeye başlayan Migros Yemek 81 ilde hizmet sunmaktadır. Ayrıca 54 ilde kendi kuryeleriyle sipariş teslimatı yaptığı "Migros Yemek Teslimat" modelini 2025 yılında yaygınlaştırmayı hedeflemektedir. Zincir markaların ekosisteme katılmasıyla, toplamda 50.000'in üzerinde restoran üzerinden sipariş alma imkânı sağlamıştır. Migros Yemek, yıl boyu süren kampanya ve promosyonlarla müşteri sayısını artırmaya yönelik çalışmalar gerçekleştirmiştir.

74 çiftlikten direkt alım yapan Tazedirekt 2024 yıl sonu itibarıyla 5 ilde 3.500'ün üzerinde ürün çeşidi ile hizmet vermektedir.



Dijitalleşme ve Yenilikçi Uygulamalarımız

Migros kasalarında düzenlenen kazı kazan etkinlikleri ve fiş kampanyaları sayesinde Migros ile ortak müşterileriyle de etkileşim sağlamıştır. Sunduğu yenilikçi çözümler ve müşteri odaklı yaklaşımıyla Migros Yemek; Kristal Elma, Effie, Felis gibi prestijli ödülde toplam 6 ödül kazanmıştır.

Migros One Kitchen

2021 yılında hayata geçirilen Migros One Kitchen, merkezi noktalarda kurulan mutfaklarla çeşitli hedef kitlelere hitap eden özgün menüler oluşturmakta ve farklı markalara üretim ve tedarik hizmeti sunmaktadır. Migros One Kitchen, bulut mutfak modeliyle 38 mutfakta faaliyet yürütürken burger, salata, meze, pizza, tatlı ve kahve gibi farklı kategorilerdeki ürünlere odaklanmaktadır. 2024 yılında Migros One Kitchen çatısı altında 13 yeni marka açılmış, 200'ü aşkın yeni ürün çalışması yapılmıştır. Yenilikçi yaklaşımıyla Migros One Kitchen, gıda sektöründe müşteri memnuniyetini artırmayı ve sektöre değer katmayı hedeflemektedir.

Migros Toptan

Migros'un toptan satış formatı olan Migros Toptan, 2024 yıl sonu itibarıyla 27 mağaza ile faaliyet göstermekte olup bu mağazaların 18'i www.toptan.migros.com.tr üzerinden online satış hizmeti de vermektedir. Migros Toptan'ın online satış kanalı, 11 ilde yaklaşık 900 ürün çeşidi ile müşterilere ulaşmaktadır. Ürünlerin teslimatı soğuk zincir koruma standartlarına uygun araçlarda gerçekleştirilmektedir. Lojistik süreçler uzaktan izleme sistemi ile takip edilmekte, sipariş aşamaları hakkında müşterilere anlık bilgi akışı sağlanmaktadır.

Diğer İştirak ve Bağlı Ortaklıklar

MoneyPay

Migros'un finansal teknoloji alanında faaliyet gösteren iştiraki MoneyPay Ödeme ve Elektronik Para Hizmetleri A.Ş., bireysel ve kurumsal müşterilere yönelik kapsamlı finansal ürün ve hizmetler sunmaya devam etmiştir. Hem fiziksel hem de dijital kanallarda müşterilere güvenli ve yenilikçi ödeme çözümleri sunan MoneyPay, 2024 yılında müşteri deneyimini iyileştirme ve finansal işlemleri kolaylaştırma hedefi doğrultusunda birçok stratejik adım atmıştır.

- TROY altyapısı ile desteklenen dijital ve fiziksel Money ön ödemeli kartlarla ödeme imkânı sağlamaktadır.
- Money mobil uygulamasında tanımlanan saklı kredi ve banka kartlarıyla QR kod ve dijital cüzdan özelliklerini kullanıcılarına sunmaktadır.
- Colendi iş birliği sayesinde “**Şimdi Al, Sonra Öde**” özelliği ile 90 güne kadar ödeme erteleme imkânı sunulurken, banka iş birlikleriyle yapılan alışverişler ihtiyaç kredisi kullanılarak taksitlendirilebilmektedir.

MoneyPay uygulaması, 2024 yılında finansal hizmet portföyünü genişleterek havale, EFT, cep telefonu numarasıyla 7/24 ücretsiz para transferi ve Migros kasalarından veya ATM'lerden kolay para çekme gibi işlemleri mümkün kılmıştır. Bunun yanı sıra, Kıymetli Maden Yatırımı, Borsa İstanbul işlemleri ve Eşya Piyangosu gibi yenilikler eklenerek kullanıcıların finansal yatırımlarını çeşitlendirme imkânı artırılmıştır.



Migros'un köklü sadakat programı **Money** ile **MoneyPay** uygulamasının entegrasyonu, kullanıcılara finansal işlemlerini ve sadakat kampanyalarını tek bir platform üzerinden yönetme fırsatı sağlamıştır. Kullanıcılar, MoneyCüzdan özelliği ile finansal işlemlerini sürdürürken, kampanyaları aynı uygulama üzerinden takip edebilmektedir. MoneyPay, e-ticaret alanında da gelişim göstermiş; MoneyPay Sanal POS ve MoneyPay Link çözümleriyle işletmelerin güvenli ve hızlı ödeme almasını desteklemiştir. MoneyCüzdan, sadece Migros mağazalarında değil, aynı zamanda Migros Sanal Market, Migros Hemen, Migros Yemek, Migros Ekstra, Macroonline, Tazedirekt ve Mion gibi platformlarda avantajlı ödeme seçenekleri sunmaya devam etmiştir.

MoneyPay, 2024 yılında müşteri deneyimini iyileştirme ve finansal işlemleri kolaylaştırma hedefi doğrultusunda birçok stratejik adım atmıştır.



Dijitalleşme ve Yenilikçi Uygulamalarımız



Kurumsal tarafında ise MoneyPay, çalışanlara ve işverenlere esneklik kazandıran çözümleriyle dikkat çekmiştir. **ProFlex** adlı ürün ile çalışanlara farklı kategorilerde 30'dan fazla markada harcama özgürlüğü sağlanmış; **Money Business** ürünü ise yemek, yol, giyim, yakıt ve fatura gibi ihtiyaçlara tek bir çözüm sunarak şirketlere vergi avantajı ve verimlilik, çalışanlara kolaylık sağlamıştır.

Mimeda

Türkiye'nin ilk perakende medya şirketi olan Mimeda Medya Platform A.Ş. (Mimeda), perakendecilerin satış datasını fiziksel mağazalar, online kanallar ve dijital platformlarla entegre ederek müşterilerin alışveriş sırasında en doğru reklamı görmesini hedeflemektedir. 2021 yılından bu yana hizmet veren Mimeda, 2024 yıl sonu itibarıyla Migros Grup şirketleri dâhil olmak üzere 13 perakende iş ortağına hizmet vermeyi sürdürmektedir.

Mimeda, 2024 yılında IAB (Interactive Advertising Bureau) Türkiye Perakende Medya Komitesi başkanlığını üstlenmiş ve IAB USA ile IAB Europe ortaklığında hazırlanan **"Mağaza içi Perakende Medyası Tanımlaması ve Ölçüm Standartları"** rehberinin yayımlanmasına katkıda bulunmuştur. Bu çalışma, perakende medya sektöründeki standartların oluşturulması ve geliştirilmesine önemli katkılar sağlamıştır.

2024 yılı boyunca Mimeda, 350 marka ile iş birliği yaparak toplamda 4.627 farklı proje ve kampanyayı hayata geçirmiştir. Ayrıca, Mimeda tarafından geliştirilen self-servis perakende medya reklam teknolojisi olan Mlink, %100 büyüme ile 350'den fazla marka tarafından kullanılmıştır.

Mimeda, 2024 yılında L'Oréal için geliştirdiği yapay zekâ tabanlı segmentasyon modeli projesiyle MMA Smarties Turkey, MMA Smarties MENA ve The Hammers ödülleri toplam dört ödül kazanmıştır.

Ayrıca, Migros Up ile ortak inovasyon projeleri kapsamında PulpoAR firmasıyla birlikte geliştirilen cilt analizi ürünü için kişiselleştirilmiş ürün önerisi motoru ve reklam teknolojisi altyapısı sağlanmıştır. Bu ürünün 2025 yılı itibarıyla Migros Sanal Market ve Mion başta olmak üzere farklı perakendecilere entegre edilmesi planlanmaktadır.

Migen Enerji

Migen Enerji ve Elektrikli Araç Şarj Hizmetleri A.Ş. (Migen Enerji), elektrikli araçlara şarj hizmeti vermek ve Türkiye'nin elektrikli araç dönüşümüne katkı sağlamak için 2022 yılında kurulmuştur. Migros mağazalarının bulunduğu lokasyonlarda elektrikli araç sahibi müşterilere hızlı, güvenilir ve

rahat ulaşılabilir şarj hizmeti sunulmaktadır. Migen Enerji, 2024 yıl sonu itibarıyla **Miggo** markası ile 19 ilde 65 şarj istasyonu ile faaliyet göstermektedir. 2025 yılı için 150 şarj istasyonu kapasitesine ulaşmayı ve yenilenen Miggo Şarj mobil uygulaması ile müşterilerine ayrıcalıklı kampanyalar sunmayı hedeflemektedir. Migen Enerji 2024 yılında ayrıca "Elektrik Tedarik Lisansı" olarak faaliyet alanını genişletmek ve elektrik piyasasında aktif oyuncu olmak üzere adım atmıştır.

Mimeda, 2024 yıl sonu itibarıyla Migros Grup şirketleri dâhil olmak üzere 13 perakende iş ortağına hizmet vermeyi sürdürmektedir.



Dijitalleşme ve Yenilikçi Uygulamalarımız

Paket Taxi

Türkiye'nin uçtan uca entegre lojistik çözümleri sunan, e-ticaret taşıma hizmetinde öncü şirketi Migros'un bağlı ortaklığı Paket Lojistik ve Teknoloji A.Ş. (Paket Taxi) 2024 yıl sonu itibarıyla 81 ilde faaliyet göstermektedir. Migros One ile birlikte 425 markaya hizmet sağlayan Paket Taxi, 7.000 motokurye ve 650 araç ile hizmet vermektedir. 2024 yılında rota ve kurye optimizasyonu sağlamak amacıyla tasarlanan "The Kurye" projesi canlıya alınmış ve lojistik süreçlerinde hız ile verimlilik artışı hedeflenmiştir. Böylece sipariş teslimatlarında müşteri memnuniyetinin artırılması ve operasyonel maliyetlerin düşürülmesi amaçlanmaktadır.

GurmePack

Migros'un bağlı ortaklığı CRC Danışmanlık ve Organizasyon A.Ş. çatısı altında GurmePack markası ile sağlıklı ve dengeli beslenmeye yönelik menüler hazırlanmaktadır. GurmePack, özenle hazırlanan lezzetli ve pratik yemekleri hijyenik paketlerde müşterilerine sunmaktadır.

Girişimcilik Ekosistemi

Migros Up

Migros Up, girişimciler ile Migros uzmanlarını ortak bir ekip çatısı altında buluşturan ve yenilikçi çözümler üretilmesine olanak tanıyan bir ivmelendirme ve inovasyon programıdır.

Program,

- Migros'un çeşitli fonksiyonlarının ihtiyaçlarına yönelik olarak girişimcilerle iş birliği yapmasını sağlamakta,

- Stratejik iş birliklerini tetiklemekte

- Yenilikçi bir kültür oluşturmaktadır.

2024 yılında düzenlenen çağrı döneminde toplamda 203 girişim başvurusu alınmıştır. Başlatılan projeler arasında, Migros'un müşteri deneyimini iyileştirme ve operasyonel verimliliği artırma hedeflerine doğrudan katkı sağlayan üç önemli proje bulunmaktadır:

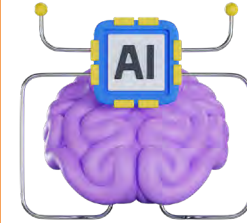
- Pure Skin Projesi:** Pulpo AR iş birliğiyle hayata geçirilen proje, Migros uygulaması üzerinden kullanıcıların cilt analizi yapmasına imkân tanımış ve bu sayede kullanıcılara uygun kozmetik ürünler önerilerek alışveriş deneyimi kişiselleştirilmiştir.
- Foresight Projesi:** Bomensoft ile başlatılan proje, mağaza içindeki şüpheli hareketlerin yapay zekâ yardımıyla anlık olarak tespit edilmesini sağlamış ve güvenlik süreçlerini dijitalleştirerek müşteri suistimallerini engellemiştir.
- What's in the Box Projesi:** Microne iş birliğiyle geliştirilen proje, dağıtım ve mağaza mal kabul süreçlerinde ürünlerin güvenli taşınmasını sağlayarak operasyonel süreçlerin verimliliğini artırmıştır.

Migros Up programı kapsamında 2024 yılında, önceki dönemden devam eden beş projenin ticarileştirilmesi ve yaygınlaştırılması süreci de başarıyla sürdürülmüş ve toplamda 15 proje tamamlayarak "2024 sonuna kadar 15 ortak inovasyon projesi geliştirme hedefini" gerçekleştirmiştir.

Öne çıkan diğer projeler:

- Dryers projesi:** Amanos girişimi ile geliştirilen ve atık ısı enerjisi kullanan kurutma makinesinde, tazeliğini yitiren meyve ve sebzeler kurutulmakta ve satışa hazır hâle getirilmektedir. Ataşehir MMM Migros mağazasına kurulan makine ile kurutulan ürünlerin satışı başlamıştır. Proje ile Anadolu Grubu Bi fikir Festivali'nde "Yeni Ürün" kategorisinde birincilik ödülü alınmıştır.
- WaMo projesi:** Hergele Mobility ile geliştirilen WaMo, elektrikli scooter teknolojisi temel alınarak, ürün toplama süreçlerini daha verimli ve ergonomik hale getirmek amacıyla tasarlanmıştır.

Migros, yapay zekâ destekli çözümleri operasyonel süreçlerine entegre ederek hem müşteri memnuniyetini artırmayı hem de iş süreçlerinde verimliliği sağlamaktadır.



Dijitalleşme ve Yenilikçi Uygulamalarımız

- **KolajeM:** Migros, Bugamed Biyoteknoloji ile geliştirdiği ortak inovasyon projesiyle, MİGET'ten (Migros Taze Et Üretim İşletmesi) çıkan organik içeriklerle üretilen kolajeni içeren Voop markalı Atelokolajenli Krem, Serum ve Güneş Kremini satışa sunmuştur.
- **Enerji Tüketimi Takip Sistemi (ETTA):** Servis Soft girişimi ile geliştirilen yapay zekâ destekli algoritmasıyla mağazaların enerji tüketimlerini saatlik olarak tahmin edip, anomalileri takip eden ETTA projesi 610 mağazaya yaygınlaştırılmıştır.

Müşterilere Yönelik İnovasyonlar

7/24 Self-Servis Otomat Mağazası

7/24 hizmet veren otomat mağazalar 2024 yılında, iki lokasyonda 200'e yakın ürün çeşidi ile müşterilere kesintisiz hizmet sunmuştur. Buna ek olarak, 9 ilde toplam 18 noktada self-servis otomatlar kullanıma açılmıştır.

Mkolay Kantin

Mkolay Kantin; iş yerlerinde, ofislerde veya plazalarda self-servis alışveriş deneyimi sunmaktadır. Mkolay Kantin, iş yerlerinde, ofislerde veya plazalarda **self-servis alışveriş** mobil alışveriş deneyimi sunmaktadır. Sistem ile müşteriler istedikleri ürünün barkodunu okutarak almakta, ödemeyi ise önceden sisteme tanımladıkları kredi/ banka kartı veya Moneypay cüzdan ile ödeme yapabilmektedir.

MGo

MGo; iş yerlerinde, ofislerde veya plazalarda self-servis alışveriş imkânı sağlamaktadır. Bu sistem ile kredi kartı veya banka kartını önceden tanımlayan müşteriler istedikleri ürünleri raftan alıp çıkmakta ve ödemeleri otomatik olarak gerçekleşmektedir. Kameralar ve sensörlü akıllı raflar aracılığıyla, yapay zekâ teknolojisi sayesinde alınan ürünler sisteme doğrudan aktararak ödeme direkt müşterinin kayıtlı olan kartından alınmaktadır. Ayrıca otomat formatında çalışan **MGo 7/24** ile de daha kısıtlı alanlarda hızlı alışveriş imkânı sunulmaktadır.

Migros Deniz Market

Migros Deniz Market, Migros Sanal Market uygulaması üzerinden Göcek ve Bozburun koylarında müşterilere 3.500'den fazla ürün çeşidini, mağazada görülen fiyatlar ve kampanyalar aynı olmak üzere benzersiz bir alışveriş deneyimi ile teslimat hizmeti sunmaktadır. Migros Deniz Market; kaliteli, lezzetli ve zengin menü alternatifleriyle tekne seyahatlerine büyük bir konfor getirmektedir. Migros Deniz Market, **"İnsansız teslimat araçları"** ile teslimat seçeneğini de ekleyerek müşterilere yeni nesil teknolojik teslimat hizmeti sağlamaktadır.

İş Süreçlerinde Verimlilik Uygulamaları

2024 yılında Ar-Ge ve inovasyon çalışmaları ile aşağıda belirtilen başlıca ürünler geliştirilmiştir. Bunların çoğu Şirket içi süreçlerde, iş süreçlerini iyileştirme amacıyla kullanılmaya başlanmıştır. Müşteriye yönelik olanlar için sahada pilot uygulamalar başlatılmış ve devam etmektedir.

Migros, teknolojik dönüşüm ve inovasyon odaklı yaklaşımıyla yapay zekâ destekli çözümleri operasyonel süreçlerine entegre ederek hem müşteri memnuniyetini artırmayı hem de iş süreçlerinde verimliliği sağlamaktadır.

2024 yılında dijital dönüşüm projeleri kapsamında aşağıdaki projeler gerçekleştirilmiştir:

Elektronik Etiket: Ürün fiyat etiketleri dijitalleştirme kapsamında 2024 yılında 38 mağazada elektronik etiket kurulumu tamamlanmıştır. Operasyonel mükemmellik hedefi doğrultusunda 2025 yılında proje 775 mağazada yaygınlaştırılmaya devam edecektir.

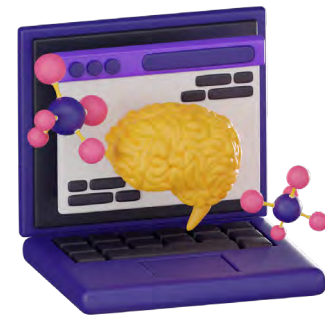
Jet Kasa 3.0: Jet Kasa operasyonlarının genişletilmesi kapsamında kasa kuyruklarının azaltılması, müşteri deneyiminin mükemmelleştirilmesi kapsamında 6 mağazada yeni nesil jet kasa dönüşümü sağlanmıştır. 2025 yılında Jet Kasa 3.0, 474 mağazada yaygınlaştırılacaktır.

Kaptan: Kurumsal mobil uygulamaların yer aldığı mobil uygulama mağazası Kaptan içerisindeki kurumsal uygulama sayısı 2024'te 42'ye yükselmiştir. En çok kullanılan ilk 5 uygulamanın 2023-2024 yılları toplam kullanım sayısı 10 milyona ulaşmıştır.

Çevik Dönüşüm: Şirket içerisinde farklı departmanlardan temsilcilerin bir araya gelmesi ile kurulan, hızlı ve etkin çözüm üretmeyi amaçlayan çevik takımların sayısı 93'e yükselmiştir.

Raf Reyon Ürün Tanıma: Yapay zekâ görüntü işleme teknolojisiyle geliştirilen sistemde raftaki ürünlerin görüntüden tespit edilerek yanlış konumlandırılan, mağazada stoğu olup reyonda olmayan ürünler belirlenmektedir. 5 mağazada uygulamada olan sistem ile operasyonel verimlilik sağlanmaktadır. Kullanıcı deneyimini arttırmak ve donanım maliyetlerini azaltmak amacıyla mobil uygulama/cihazlar aracılığıyla çekilen reyon görüntüleri üzerinde **yapay zekâ teknolojisi** ile planogram kontrolü yapılması çalışmaları devam etmektedir.

2024 yılında, sürdürülebilirlik odaklı (çevresel ve sosyal fayda sağlayan) AR-GE ve inovasyon yatırımı 83,2 milyon TL olmuştur.



Dijitalleşme ve Yenilikçi Uygulamalarımız

Meyve-Sebze Görüntü İşleme: Reyonlardaki kasa doluluk oranı yapay zekâ ile ölçülerek stok durumu anlık takip edilmektedir. 50 mağazada kullanılan uygulama sayesinde Migros müşterileri, ürünler bitmeden yenilendiği için taze ürünlere daha kolay erişebilmektedir. Ayrıca e-ticaret operasyonlarında yok satmanın önüne geçilerek müşteri memnuniyetini artırma hedeflenmiştir. Proje, **Microsoft MEA'da en iyi 3 başarı hikayesinden biri** olarak seçilmiştir.

Yapay Zekâ ile Suistimal Tespiti: Mağazalarda ödeme adımlarında meydana gelen bilinçsiz/bilinçli suistimallerin görüntüden yapay zekâ ile tespit edilerek insan gücü gerektiren kontrol süreçlerinin

ortadan kaldırılması, operasyonel veri ve yapay zekâ çıktılarına dayanan bir sistem ile takibi sağlanmaktadır.

Robotik Süreç Otomasyonu (RPA): Çalışanların rutin operasyonel işlerden zaman ve verimlilik kazanması, hata payının azaltılması, önem seviyesi yüksek ve işlem hacmi geniş tekrara dayalı görevlerin otomatikleştirilmesi için **yazılım robotları** kullanılmaktadır. Rutin işlerin otomasyonu ile aynı zamanda çalışanların katma değeri daha yüksek işlere odaklanması sağlanmaktadır. 2024 yıl sonu itibarıyla yazılım robotlarına aktarılan iş süreçleri aylık toplam 4.209 saate ulaşmıştır.

R10 Ödeme Sistemleri Platformu: Ödeme sistemleri konusunda çoklu kanal mimarisine sahip yazılım ve ödeme sistemleri altyapı dönüşümü olan R10 projesinde 2024 yılında, uygulama envanterinin %74'ünü tamamlanmıştır. R10'a geçen toplam mağaza sayısı 104'e, toplam kasa sayısı 219'a ulaşmıştır. Yeni açılacak **Macroiosk mağazaları R10** olarak kurulmaya başlanmış, One Kitchen ve Cafe kasalarının geçişi mevzuata uygun olarak R10 kasa kurulumu tamamlanmıştır. 1 mağazada R10 alt yapısı ile akıllı alışveriş sepeti devreye alınmıştır. Migros cirosunun yaklaşık %15'i, işlem sayısının yaklaşık %8,2'si R10 sisteminde gerçekleşmiştir.

TARO Robot Destekli Ürün Asistanı: Online satış operasyonlarındaki ürün toplama süreçlerine hız ve verimlilik katmak amacıyla geliştirilen, robot destekli ürün toplama asistanı TARO ile inovasyon ve teknoloji iş yapma süreçlerine entegre edilmektedir. TARO, aynı anda 3 siparişi birden alabilirken, online siparişleri 5 kat daha hızlı toplayabilmektedir. 2024 yılında Migros Sanal Market siparişleri 18 ilde 61 mağazada, Migros Hemen siparişleri 13 ilde 62 mağazada TARO aracılığıyla toplanmıştır. Tazedirekt, Mion ve Kargo operasyonlarında bu sisteme yer vermeye devam edilmektedir.

Sürdürülebilirlik Odaklı Ürün ve Hizmet Geliştirme

2024 yılında, önceki yıllarda olduğu gibi çevresel ve sosyal fayda amaçlı ürün ve hizmetlerin geliştirilmesi amacıyla AR-GE çalışmaları devam etmiştir. Önceki yıllarda başlatılan 10 proje ve yeni başlatılan 1 proje olmak üzere toplam 11 AR-GE projesi yürütülmüştür. 2024 yılında, sürdürülebilirlik odaklı (çevresel ve sosyal fayda sağlayan) AR-GE

ve inovasyon yatırımı 83,2 milyon TL olmuştur. **Projelerin 5'i AB Horizon ya da TÜBİTAK programları** çerçevesinde desteklenmektedir. Bu projelerden bazıları şunlardır:

- Tüm dağıtım merkezleri ve mağazalarda kurulu elektrik gücünün yenilenebilir enerji ile karşılanması için, gerekli yatırımının optimum kalite, maliyet ve lokasyon perspektifiyle modellenmesi ve bir karar destek sistemi oluşturulması,
- Taze gıda raf ömürlerinin sürdürülebilir biyolojik koruyucu teknolojiler ile artırılarak, ürün kayıplarının en aza indirilmesi, imha ve atıklarının azaltılması,
- Son tüketim tarihi yaklaşan ürünler için mağaza bazlı yapılan indirimlerin optimizasyonunun sağlanması ve efektif fiyatlandırılma ile ürün imhasının azaltılması,
- Çiftçilerin fayda sağlayacağı finansal sürdürülebilirlik modeli ve uygulama arayüzleri geliştirilerek, yerli tarım ürünlerinin devamlılığına katkı sağlanması,
- Karbon salınımını azaltmaya yönelik olarak metropollerde oluşturulan mikro konsolidasyon merkezleri, elektrikli taşıma araçları, optimum rota vb. akıllı sistemlerle müşteriye ürün teslimatının daha çevreci hale getirilmesi,
- Gıda emniyetini etkileyen iklimsel değişiklik, doğal afet, biyoçeşitlilik gibi faktörlerin araştırılarak, erken uyarı sistemi, dayanıklılık stratejilerinin belirlenmesi, sürdürülebilir tarım ihtiyaçları tespiti projesidir.

