

Dijital İnovasyon ve Erişim

GRI 102-6, 102-7

Ülkemizin her yerinde müşterilerimizin hayatlarını kolaylaştırmayı ve ürünlerimize zahmetsizce erişebilmelerini çok önemsiyoruz. Bunu sağlamak için son teknolojik uygulamaları hayata geçiriyor ve iş birlikleri yoluyla sürdürülebilir iş modelleri yaratıyoruz. Sürdürülebilir büyüme için dijital dönüşümün önemine inanıyor ve çalışmalarımızı bu yönde şekillendiriyoruz. Ürünlerimizi, müşterilerimiz tarafından kolaylıkla erişilebilir kılmak ve mükemmel müşteri deneyimi yaratmak amacıyla online satış kanallarımız aracılığıyla sunduğumuz hizmetleri geliştiriyoruz. [Migros Sanal Market](#), [Tazedirekt](#), [Migros Hemen](#), [Macroonline](#) kanallarımızla mağazada satılan ürünlerimizi internet ortamında müşterilerimizle buluşturuyor, bu süreci destekleyecek iş birliklerini hayata geçiriyoruz.

Online operasyonlarımızı desteklemek için belirli lokasyonlardaki mağazalarımızda mini e-ticaret depoları kurduk. Böylece, hem ürün toplama verimliliğini hem de hizmet kalitesini artırdık. E-ticaret operasyonlarımızı daha verimli ve etkin yönetmek adına lojistik hizmet sağlayıcı Paket Lojistik ve Teknoloji A.Ş.'nin yüzde 25 hissedarı olduk.

Online satış hizmetlerimizden yararlanan aktif müşterilerimizin sayısı %120 arttı!



İNOVATİF HİZMETLER

Kuruluşumuzdan bu yana teknoloji tabanlı pek çok yeniliği hayata geçirerek modern perakendenin gelişimine katkı sağlıyor ve sektördeki öncü konumumuzu sürdürüyoruz.

Müşterilerimizin günlük yaşamdaki tüm ihtiyaçlarını mağazalarımız aracılığıyla gerçekleştirmelerine olanak sağlayacak iş birliklerine imza atıyoruz. Böylece mağazalarımız sadece alışveriş yapılan noktalar olmanın ötesine geçti. Yaptığımız iş birliklerinden bir yılda toplam 3 milyon müşterimiz faydalandı.

Hayatı kolaylaştıran uygulamalarımıza bir yenisini daha ekleyerek ilk kez bir ulaşım sistemi ile perakende sadakat programını birleştirdik. Bu entegrasyon ile tüm **İstanbulkart sahipleri aynı zamanda Money Kart avantajlarından faydalanabilir** hale geldi. Böylece müşterilerimiz İstanbulkart'a mağazalarımızda yükleme

yapabiliyor, alışverişlerini İstanbulkart ile ödeyebiliyor, Money Kartlarda biriken Moneylerini toplu taşımada kullanabiliyorlar.

Özellikle elektronik ürün kategorisi alışverişlerinde müşterilerimize yeni ve kolay bir ödeme alternatifi oluşturduk. Bankalarla yaptığımız iş birlikleri ile müşterilerimizin, elektronik ürünleri, mağazalarımızda çok kısa bir süre içerisinde en uygun fiyatın yanı sıra uygun kredi şartlarıyla temin edebilmesini sağladık. Ayrıca, **mağazadan mağazaya para transferi** hizmetimizle müşterilerimiz, banka hesaplarına ihtiyaç duymaksızın haftanın her günü, gece 22'ye kadar para gönderip alabiliyor. Mağazalarımızda, müşterilerimize iyi bir alışveriş deneyimi yaşatırken işlerini de kolaylaştırmak adına **170'in üzerinde kurumun faturalarının kasalarımızdan ödenebilmesini** sağladık. Ar-Ge merkezine sahip olmamızın getirdiği avantaj ve Silikon Vadisi'nde kurduğumuz iş birliklerimizle yeniliklerimize devam edeceğiz.

Migros Sanal Market

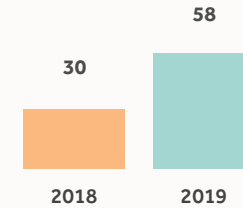
2019 yılında Migros Sanal Market ile hizmet verdiğimiz **il sayısını** neredeyse ikiye katlayarak **30'dan 58'e yükselttik**. Sanal Market operasyonu olmayan yerlerdeki müşterilerimiz için Migros kargo hizmetini devreye aldık. Böylece, taze ürünler dışında kalan tüm ürün portföyümüzü Türkiye'deki bütün ilçelere kadar ulaştırmaya başladık. **2020 yılında Migros Sanal Market hizmetimizi 81 ile yaygınlaştırarak taze ürünler dahil tüm siparişleri aynı gün** müşterilerimizin adreslerine **teslim edeceğiz**.

2019 yılında ayrıca, hizmet kalitemizi iyileştirmek ve sürdürülebilir büyüme sağlamak amacıyla İstanbul'da, Migros Sanal Market ekibinin

sipariş ve dağıtım operasyonlarını gerçekleştirdiği **Gölge Mağaza (Darkstore) operasyon merkezini açtık**. Fiziksel ve online satışı birlikte gerçekleştiren mağazalara kıyasla, gölge mağazalar daha fazla sipariş karşılama imkanıyla **Migros Sanal Market hizmet kapasitesini 5 kat artırıyor**. Tüm ürünlerinin Migros Sanal Market hizmeti için yönlendirilmesi sebebiyle daha fazla ürün çeşidi ve stok, online alışveriş yapan müşterilere sunuluyor. 2020 yılında gölge mağazalarımızı diğer illere de yaygınlaştırmayı hedefliyoruz.

MIGROS
sanalmarket

Migros Sanal Market Hizmeti
Verilen İl Sayısı



Tazedirekt

Tazedirekt online alışveriş kanalımız ile **organik üretim yapan anlaşmalı 20 çiftlikten aldığımız ürünleri** önceliği kaynağı belli ve organik beslenme olan **müşterilerimizin beğenisine sunuyoruz**. Müşterilerimizin aldıkları ürünleri daha yakından tanınmasını sağlamak amacıyla ürünlerin kaynağı ve üretici hikayelerini de tüm şeffaflığı ile Tazedirekt'in web sitesi üzerinden paylaşıyoruz. Tazedirekt satış kanalımızla ilgili detaylı bilgiyi Sağlıklı Yaşamı Destekleyen Online Kanalımız başlığı altında bulabilirsiniz.

**Taze
Direkt**
.com



Migros Hemen

2019 yılında ailemize katılan Migros Hemen ise hızlı teslimat modeli ile en fazla ürün çeşidini Migros fiyatlarıyla müşterilerimizin kapısına getiriyor. Migros Hemen ile müşterilerimizin ihtiyaç duyduğu **2.000'den fazla ürünü**, 3 büyük ildeki (İstanbul, İzmir, Ankara) 30 teslimat noktasından, **Migros fiyatları, kalitesi ve güvencesiyle maksimum 30 dakika içerisinde adreslerine teslim ediyoruz**.

MIGROS
hemen
Hemen kapında.



Macrocenter

Özel ürün seçenekleri ve hizmet standardına sahip Macrocenter mağazalarımıza ek olarak Macroonline mobil uygulamamız ile 5 ilde hizmet veriyoruz. 2020 yılında Bursa'nın da katılmasıyla, Macrocenter bulunan tüm illere Macrocenter ürün ve hizmetini online alışveriş seçeneği ile de ulaştıracağız.

macroonline



Trendyol

Migros Sanal Market ile alanında Türkiye'nin en yüksek sipariş hacmine sahip online alışveriş platformu Trendyol ile iş birliği yaptık ve ilk kez e-ticarette kendi platformumuz dışında bir kanalı müşterilerimize açtık. Yaptığımız iş birliği ile **Trendyol'da açılan Migros Sanal Market butiği üzerinden Migros'un güçlü ürün portföyü ve kampanyalarını müşterilerimizle buluşturuyoruz**.

trendyol
.com