

Sayıları 200 bini bulan restoran ve benzeri işletmelerin, salgın tedbirlerinden en çok etkilenen kesimlerin başında geldiği bir gerçek. Evlerden siparişlerin dayanışma amaçlı arttığı gözlemlenirken, paket servise yönelen restoranların sayısı da hızla yükseldi. Sektöre e-ticaret yolu ile destek veren işletmelerin hizmet alanları da genişledi. Kimisi araba ile servis yaparken, kimisi de Türkiye'nin 81 iline hizmet götürüyor.



200 BİN İŞLETME PANDEMİDEN ETKİLENDİ

Online paket servis KOBİ'lere fırsat sunuyor

SELENAY YAĞCI
selenay.yagci@dunya.com



Geçen yıldan bu yana tüm dünyanın mücadele ettiği COVID-19 salgınının en çok etkilediği alanların başında yeme-içme sektörü geliyor. Hemen yanı başımızdaki, evimizin, işyerimizin karşısındaki işletmelerin süre açılmamasının ortaya çıkardığı sorunlar derinden hissediliyor. Restoran ve benzeri tesislerin sıkıntılarının tüm sektörler arasında bu kadar yüksek olmasının bir nedeni de sektörün büyüklüğü. Türkiye genelinde sayısı 200 binleri bulan işletmelerin, tedarik sağlayan işletmeler ve aileleri ile birlikte 10 milyonluk bir nüfusu temsil ettiği tahmin ediliyor.

KPMG tarafından yapılan bir araştırmaya göre, işletmelerin yüzde 72'si hayatta kalmak için sektörlerinin yeni normalini arıyor. Bu sektörlerin başında da yeme-içme geliyor. Salgın tedbirleri kapsamında kafe ve restoranlara getirilen kısıtlamalar, sektör oyuncularının online yemek siparişi ve gel-al gibi hizmetlere odaklanmasına sebep oldu. Türkiye'deki 200 bin restoran da bu değişimden payını aldı. Pandemiyle birlikte yemek kartı kullanıcılarının online ödemeleri iki katına çıktı.

KOBİ'lerin imdadına da online uygulamalar yetişti. İstanbul'da birçok lüks restoran da Anadolu'da hiç dijital olmayan restoranlar da online uygulamalarla yemek siparişine başladı.

Doğuş Holding'in restoran alanındaki kurumsal yapılanması d. ream'in çatısı altındaki Nusur-et'ten Parle'ye, Mezzaluna'dan Zuma'ya, Lacivert'ten Borsa'ya, Angie'ye, Roka'dan Rüya'ya, Da Mario'dan Vogue Restaurant'a, The Populist'ten Monocrome'a, Sait'ten Kitchette'e Kiva'dan Masa'ya, Gres-toran'dan Kebabçı Etiler'e birçok restoran online platformlar aracılığıyla paket servise başladı. Pizza zinciri Domino's, McDonald's gibi markalar yeni sipariş uygulamalarına yatırım yaptı. Türkiye'de tüm online platformlardaki günlük si-

pariş sayısı 2,5 milyona ulaştı. Günlük sipariş cirosu 100 milyon lira civarında. Türkiye'deki toplam online yemek siparişlerinin yıllık cirosunun 4 milyar doları aştığı tahmin ediliyor. Restoranların cirolarındaki online payı yüzde 8'lerdedi, bu oran giderek artıyor.

Online yemek siparişinde en çok bilinen uygulamalardan biri olan yemeksepeti'nin yanına GetirYemek, Fuudy, Yettim, Ne yiye-lim, Oburiks, Sodexoplus da dahil oldu. Hatta, e-ticaret sektörünün en büyük oyuncularını arasında yer-

alan Trendyol 'trendyolyemek' hizmetine başladı.

Son bir yılda 25 binin üzerinde işletme Yemeksepeti'ne girdi

Yemeksepeti, 2020'nin başında 25 bin üye restorana ve 14 milyon kullanıcıya sahipken bu sayı pandemi sürecinin de etkisi ile hızlı bir artış yaşadı. Son bir yılda 50 binin üzerinde üye restorana 18 milyon kullanıcıya çıktı. Günlük sipariş ise 900 bin civarında. Yemeksepeti, yeni kısıtlamalarla birlikte sadece paket servis ve gel-al sipariş-

HEMENYOLDA, RESTORANLARA YÜZDE 42 SİPARİŞ ARTIŞI SAĞLADI



Sodexo paket servis çözümü HemenYolda'ya 2019'da yatırım yaptı. HemenYolda sağladığı avantajlarla üye restoranlara pandemi öncesi döneme kıyasla yüzde 42 sipariş artışı sağladı.

HemenYolda restoranınıza gelen siparişlerinizin teslimatını en verimli şekilde yönetmenizi sağlıyor. Paket servis uygulaması, üye iş yerlerinin paket servislerini sorunsuz bir şekilde gerçekleştirmesini sağlarken, müşterilerin de online olarak siparişlerinin nerede olduğunu takip etmesine imkan tanıyor. HemenYolda girişimi 150 restoranın sipariş sistemini destekliyor. Restoranların kurye ekiplerini sahada verimli bir şekilde yönetmelerini sağlayan HemenYolda yazılımı ile Sodexo üye işyerleri, online sipariş konusundaki hizmet kalitelerini en çok etkileyen unsurlardan biri olan paket servis ve kurye hizmetlerini iyileştiriyor.

Getiryemek, online siparişi 81 ile yaydı

Yemeksepeti'nin uzun süre tek başına hizmet verdiği online yemek siparişi sektörüne zamanla yeni oyuncular girdi. Bunlardan birisi de Getir bünyesinde 2019 yılında kurulan GetirYemek oldu. GetirYemek, 2'nci yaşında, Türkiye'nin 81 iline yayıldı. Henüz online yemek siparişi hizmeti bulunmayan 11 şehre GetirYemek ile ulaşıldı. Ardahan, Artvin, Bayburt, Bitlis, Gümüşhane, Hakkari, Kars, Kilis, Muş, Şırnak ve Tunceli'deki restoran ve müşteriler ilk kez online bir yemek platformu ile tanışmış oldu. Şu anda sisteme kayıtlı 30 bine yakın restoran bulunuyor. Getiryemek'te de komisyonlar, yüzde 8 civarında. Kurye hizmeti de veriyor. GetirYemek, restoranların kazançlarını ertesi gün öğlene kadar hesaplarına gönderiyor. Platform listelenmeleri ve kampanya katılımları gibi süreçler için herhangi bir ek ücret bulunmuyor. Paket servise olan talebin artırılması için restoranlara kampanya desteği sağlıyor. Bu kampanyalarda, restoranların verdikleri indirim kadar ek indirim sunuyor. GetirYemek verilerine göre son 2 yılın çok sipariş verilen bölgeleri İstanbul'da Beşiktaş, Kadıköy, Üsküdar, Şişli, Ankara'da ise Çankaya oldu. Kullanıcılar en çok lahmacun, kebab, burger, pizza ve tatlı çeşitleri siparişi verdi. Kruvasan, bowl, taco gibi şehrin yeni trendleri GetirYemek ile ilk defa paket servis hizmeti olarak ciddi hacmi yakaladı. Pandeminin başında kapanan, bir süre kapalı kaldıktan sonra ikinci dalgada sokağa çıkma kısıtlamaları dolayısıyla açılmayan ve paket

servis ile yeniden faaliyete başla-yan yaklaşık bin 500 restoran ise sipariş sayılarını geçen döneme göre 6 katına çıkarmış. 'Bi Mutluluk Hareketi' ile kaldırılan komisyona ek olarak üye restoranlara verilen reklam destekleri ve indirimlerle birlikte doğrudan ve dolaylı olarak sektöre tam 50 milyon TL değerinde destek sağlanmış.

Online yemek servisini elektrikli arabalarla yürütüyor

Lüks ve premium adresler de dahil yeme-içme sektöründe de online'a doğru kayış söz konusu. Türkiye'de de dünyada da yeme içmenin en hızlı büyüyen dalı eve servis. Lucca ve Cantinery'nin kurucusu Cem Mirap ve ortaklarının girişimi Fuudy, evlere servis hizmetini elektrikli arabalar eşliğinde gerçekleştiriyor. Lüks yemek restoranlarından, ihtisas sahibi küçük ölçekli işletmelere kadar geniş bir işletme ağı bün-yesinde barındırıyor. Bugün 450 restoran ile çalışırken, Fuudy yönetimi gastronominin her alanından işletmelere açık olduklarını söylüyor. Yani bir mantar üreticisi de, ihtisas sahibi bir peynir imalatçısı, bir yufkacı da portföye girebiliyor. Bu anlamda Fuudy, gastronomi odaklı geniş kesimlerde faaliyet yürüten KOBİ düzeyindeki işletmeler için önemli bir açılım sağlıyor.

Fuudy günde bin dolayında sipariş alıyor. Online yeme-içme siparişi platformlarında en geniş kesime hizmet götüren kuruluşların başında geliyor, 29 kilometrelik mesafeye de eve teslim yapıyor. Şirketin, 2021 yılı hedefinde ise 1 milyon üyeye ulaşmak var.

Multinet Up ve iPara'dan iş birliği

Multinet Up ve iPara online ödeme restoran işletmelerinin hayatını kolaylaştıracak yenilikçi bir hizmete imza attı. MultiNet üye işyerleri, iPara'nın yeni ürünü MultiLink ile yemek ödemelerini link üzerinden tek bir tıkla gerçekleştirebilecek. Üstelik restoranların bu kolaylık ile tanışması için iki ay boyunca hiçbir ücret alınmayacak. MultiLink ile MultiNet üye iş yerlerinde kredi kartı ile ödeme yapmak isteyen tüm

müşterilere online ödeme olanağı sunuyor. Bu sayede restoranlar müşterilerine SMS ile gönderecekleri link üzerinden kart bilgileri ile online ödeme yapma imkânı sunabilecek. Böylelikle restoran web sitesi olmasa da online ödeme alabilecek. Müşteriler ise POS cihazı beklemeden kolayca ödemelerini yapabilecekler ve kartlarını sonradan ödemek üzere iPara Pass özelliği ile saklayabilecekler.



E-TİCARETTE
TEKNOLOJİ
GÜNDEMİ

Paketino'dan komisyonless web sitesi kurulumu

Paketino, online siparişler için komisyon ödemek istemeyenlere kendi web sitesini kurma hizmeti veriyor. Şirketten sağlanan teknik destek ile herhangi bir yazılım bilgisine ihtiyaç duymadan site kurulabiliyor. "Bana sadece kolay kullanılabilir bir online sipariş programı gerekiyor" denilmesi halinde, Paketino'nun online sipariş altyapısı da mevcut ve siteye hızlıca eklenebiliyor. Paketino'nun kolay kurulum sihirbazı ile başvuru sahibi, ister kendi alan

adıyla, isterse yeni oluşturulacak site adresiyle, 5 dakikadan az süre içinde online sipariş almaya başlayabiliyor. Kurulum için ayrıca bir ücret ödenmesine ihtiyaç duyulmuyor. Paketino ile oluşturulan web sitesinden sipariş veren müşterilerin bilgileri de direkt restoranlara ulaşıyor. Böylece müşterilerin eğilimlerine ve sipariş alışkanlıklarına göre gruplamalar yapılabiliyor, farklı gruplara özelleştirilmiş içerikte kampanyalar düzenlenebiliyor.