



Amgen ve Gensenta Diji-Gen Projesi ile Dijital Dönüşümde Fark Yaratmayı Hedefliyor



Duygu Yılmam
Amgen Türkiye ve Gensenta
Kıdemli Satış ve Pazarlama
Mükemmeliyeti Müdürü

Amgen ve Gensenta, insan kaynakları sistemleri ile bilgi teknolojileri sistemlerinden e-mail ve toplantı gibi dijital tanıtım araçlarına kadar her adımı dijitalleştiren Diji-Gen projesi ile dijital dönüşüm çalışmalarını sürdürüyor. Amgen Türkiye ve Gensenta Kıdemli Satış ve Pazarlama Mükemmeliyeti Müdürü Duygu Yılmam ve Gensenta Ticari Direktörü Selim Özyılmaz, "Sadece pandemi koşulları nedeniyle değil, işimizi daha verimli ve çağa uygun hale getirmek adına bu dönüşüme ön ayak olduk" dedi.

2010 yılında Türkiye pazarına giren biyoteknoloji şirketi Amgen, 2012'de bünyesine kattığı Türkiye'nin ilk biyobenzer üreticilerinden olan Gensenta ile dijital dönüşümü şirket kültürünün bir parçası haline getirmek için çalışmalarını sürdürüyor. Hem içerideki çalışanlarını hem de müşterileri ile olan iletişimini kapsayan bir proje yolculuğuna çıkan Amgen Türkiye ve Gensenta, insan kaynakları sistemleri ile bilgi teknolojileri sistemlerinden e-mail ve toplantı gibi dijital tanıtım araçlarına kadar her adımı dijitalleştiren Diji-Gen projesini pek çok paydaşla birlikte adım adım oluşturdu. Bu doğrultuda, özellikle tanıtım temsilcilerinin hem şirket içi hem de müşterileriyle iletişimlerini kolaylaştıracak tüm araçlar tek bir proje altında toplandı.

Amgen Türkiye ve Gensenta Kıdemli Satış ve Pazarlama Mükemmeliyeti Müdürü Duygu Yılmam, Diji-Gen projesiyle yeni normalin getirdiği belirsizlik algısını netleştirmeyi ve fırsatlara odaklanmayı hedeflediklerini söyledi. Yeni normale şirket olarak hızlı bir şekilde

adapte olduklarını dile getiren Yılmam, "Diji-Gen ile yeni normalde sektörde farklılaşmayı hedefliyoruz. Buna paralel eğitimler ile kişisel gelişimi destekleme ve müşterilerimizi de yeni normale hazırlama hedefimiz var, bu anlamda çalışmalarımızı halen sürdürüyoruz" dedi.

"Çözümlerimizi ihtiyaç ve beklentilere göre sürekli güncelliyoruz"

Gensenta Ticari Direktörü Selim Özyılmaz, şirketteki dijital dönüşüm süreci ile ilgili, "Sadece pandeminin fiziki iletişimi zorlaştıran koşulları nedeniyle değil, işimizi daha verimli ve çağa uygun hale getirmek için de bu dönüşüme ön ayak olduk" değerlendirmesinde bulundu. Süreci iki taraflı olarak yönettiklerini belirterek, "Birinci tarafta, şirket genelinde self-servis mantığı ile çalışan çözümleri yaygınlaştırıyoruz, ikinci tarafta da her iş biriminde takım üyelerini değişim elçileri olarak konumlandırıyoruz" yorumlarını ekledi. Özyılmaz, "Bu kişiler; araştıran, öğrenen ve





öncelikli olarak teknolojiyi deneyimleyen çalışanlardan oluşuyor. Bu 'dönüşüm liderleri', buldukları fonksiyondaki diğer çalışanlara destek olurken, aynı zamanda kullanıcı ve müşteri deneyimleriyle ilgili geri dönüşleri global tasarım ekipleriyle paylaşarak çözümlerin geliştirilmesinde etkin rol alıyorlar" diye konuştu.

Büyük değişim ihtiyacını dış paydaş iletişiminde de deneyimlediklerini kaydeden Özyılmaz, herkesin odağının dağıldığı pandemi döneminde, hekimlerin de bilgi ve iletişim bombardımanına tutulduğuna, ancak öncel bilgilere takip etmek için zaman bulamadıklarına dikkat çekti. "Bulduğumuz terapötik alanlarda hekimlerin bilgi paylaşım gereksinimlerini anlayarak, dijital kanal yatırımlarına göre iletişimimizi şekillendirdik. İnteraktif toplantıların yanı sıra ihtiyaç duyduklarında erişebilecekleri e-mail ve video içeriklerimizle hekimlerimizin zamanına göre bilgi paylaşımında bulduk. Bu, yaşayan ve hem ihtiyaçlara hem de beklentilere göre çözümlerimizi sürekli güncellediğimiz bir süreç. Bir yandan dijital gelişmelerin işimize nasıl hizmet edeceğini öğrenirken, diğer yandan ise müşterilerimizi dinleyerek onların değişen ihtiyacına nasıl yanıt verebileceğimizi düşünüyoruz" diye konuştu.

TeleHealth, tedavinin uygulanmasında dönüşüm yaratacak

Mobil, ölçeklenebilir, kullanıcı deneyiminin basit olduğu çözümlerin, her sektörde olduğu gibi sağlık alanında da öncelikli hale geleceğini dile getiren Selim Özyılmaz, "Sağlık sistemleri tüm dünyada imkânların eşitsizliği, ilacın tedariki, erişimde uygulanan farklı yerel politikalar ve hatta sahte ilaçlar gibi hâlihazırda birçok sorunla çözüm arayışındaydı. Çok daha karmaşık durumlarda sağlık süreçlerinin kesintisiz çalışması için altyapıların tasarlanması oldukça önemli. Önümüzdeki dönemde Teletıp platformlarının (TeleHealth) doktor, hasta ve tedavi süreçlerindeki etkileşimlerde katma değer sağlayacağını, tedavinin uygulanmasında dönüşüm yaratacağını öngörüyoruz" ifadelerini kullandı.

Ekiplerin dönüşümü sahiplenmesi önemli

Amgen Türkiye ve Gensenta Kıdemli Satış ve Pazarlama Mükemmeliyeti Müdürü Duygu Yılmaz, "Tüm Amgen ve Gensenta ekibinin dijital dönüşümü sahiplenmesini sağlamak ve paydaşlarımızın iş yaşamlarında hem kolaylık hem de fayda yaratmak amacıyla hayata geçirdiğimiz dijital dönüşüm projesi dijitalleşmeden çok daha fazlası" dedi.

Dijitalleşme talebinin en çok çalışanlar ve sağlık profesyonelleri tarafından arttığını vurgulayan Yılmaz şöyle devam etti: "Ekiplerin sanal zeminde birbirleri ile iletişimde kalabilmesi, deneyimlerini aktarması ve sosyalleşebilmesi için tüm ortak çalışma platformlarımızın kullanımını en üst düzeye taşıdık. Ayrıca, siber risklerle ilgili çalışanlarımızı bilgilendirdik ve tüm dijital platformlarda gerçekleştirilecek risklere karşı çalışanlarımızın farkındalığını artırmaya yönelik çalışmalarda bulduk."

"Çalışanları dönüşüm lideri olarak düşünüp, dijital yetkinliklerini artırmaya odaklandık"

Sağlık profesyonellerinin çalışma şartları ve içinde bulunduğu durum gereği onlara en hızlı, basit ve ihtiyaca yönelik uzaktan iletişim ve etkileşim çözümlerini sunduklarını kaydeden Duygu Yılmaz şunları paylaştı: "Özellikle sosyal mesafe sebebiyle tüm etkileşimlerimizi dijital ortamda gerçekleştirebilmek, yoğunlaştığımız konulardan biri. Bunu sağlarken, uygunluk süreçlerinin de doğru yönetilmesi çözümsel anlamda cevap aradığımız ana başlık. Sahip olduğumuz çözümlerin kullanımının öğrenilmesinin ve uygulanmasının en çok çaba sarf ettiğimiz alan olduğunu söyleyebilirim. Bu noktada, birer dönüşüm lideri olarak konumlandığımız çalışanlarımızın dijital yetkinliklerini artırmaya odaklandık. Öte yandan, verimlilik ve dijital dönüşüm arasındaki dengeyi kurmanın yolunun çevik çalışanlardan geçtiğini düşünüyoruz ve biz organizasyon olarak bu potansiyele sahibiz."



Selim Özyılmaz
Gensenta Ticari Direktörü



Amgen Türkiye ve Gensenta, Dijı-Gen projesini pek çok paydaşla birlikte adım oluşturdu. Bu doğrultuda, özellikle tanıtım temsilcilerinin hem şirket içi hem de müşterileriyle iletişimlerini kolaylaştıracak tüm araçlar tek bir proje altında toplandı. Amgen Türkiye ve Gensenta, Dijı-Gen projesiyle yeni normalin getirdiği belirsizlik algısını netleştirmeyi ve fırsatlara odaklanmayı hedefliyor.