



从招募到留用，
为患者奉上更顺畅的体验之旅

30-40 种语言

每批 5-12 份文件

在线培训设计

项目介绍

作为全球临床试验的患者服务提供商，Clincierge 需要在满足复杂语言和监管要求的前提下，完成各种文档的翻译。他们还现场提供现场口译服务，帮助患者、临床研究机构 (CRO) 和试验申办者建立起持久的关系。

Clincierge 对语言支持的需求与日俱增，为此对多家供应商进行了审查，最终选择 Lionbridge 为其提供优质的语言服务。Lionbridge 网罗一众语言专家，应客户所需，快速交付了优质服务，协助客户统筹提供理想体验。这次合作取得圆满成功，Clincierge 因此决定继续扩大与 Lionbridge 的合作。

客户简介

Clincierge 精心安排患者后勤工作，以此改善患者体验，提高临床试验的招募率、参与率和留用率。他们利用创新平台管理全球范围内的差旅事宜并为患者提供支持，以优化患者体验。



“ 通过与 Lionbridge 合作，我们可以更迅速、更准确地为患者、CRO 和试验申办者提供服务。 ”

面临的挑战

参与临床试验可能让人身心俱疲并面临很大的经济压力。特别是在罕见病试验中，患者和试验管理者可能相去甚远。严格的审核记录和知情同意规定要求用多种语言和当地语言变体进行精确翻译。Lionbridge 帮助 Clincierge 成功应对的挑战包括：

- 项目情况和周转时间出现的意外变动，有时甚至在项目进过半时出现变化
- 申办者在语言偏好和要求方面存在的差异
- 遵守国际法规，需要对文件版本进行严格控制
- 不同语言安排的临时请求，涵盖数十种语言

成果

Clincierge 对 Lionbridge 的表现尤为满意。Lionbridge 作为合作伙伴，成为客户患者服务供应链的重要组成部分，并日益赢得该客户的信赖。迄今为止，双方合作取得的亮眼成绩包括：

- 准时满足所有请求
- 可以灵活应对翻译量、范围和要求方面的变动
- 译员能根据需要熟悉相关主题
- 通过翻译记忆库节省成本
- 所有语言版本的质量稳定
- 灵活运营，量身定制，以适应 Clincierge 工作流程
- 快速、真诚地解决疑问，并且员工专心致志地提供服务

Clincierge 与 Lionbridge 的合作硕果累累，这促使他们不断增订 Lionbridge 服务，并将 Lionbridge 引荐给其他客户。随着 Clincierge 不断发展，双方公司对建立长期合作关系满怀热忱。

解决方案

Lionbridge 汇集了全球卓越的笔译和口译人员，而且组建起一支经验丰富的项目管理团队，帮助 Clincierge 多语言项目提质增速。

此次合作大获成功离不开以下关键因素：

- 由 Clincierge 提供翻译说明，以简化流程并确保文件和证书名称保持一致
- 团队和译员库能灵活适应新要求并调整规模，顺利应对翻译请求波动
- 流程可扩展，以满足紧急工作需求
- 提供全天候支持服务，满足多个时区的需求
- 井然有序的翻译记忆库可收录申办者的词汇偏好译法，同时更大幅度地提高申办者的效率