



## 從招募到留置，提供病人更順暢的臨床試驗歷程

30-40 種語言

每批次 5-12 份文件

線上訓練設計

### 專案內容

Clincierge 是為全球各地臨床試驗提供病人服務的供應商，為了遵循各地法規要求，他們有非常多使用複雜語言的文件需要翻譯。此外，他們也為臨床試驗回診提供現場口譯員服務，協助病人、臨床研究機構 (CRO) 及試驗委託者之間建立長久的關係。

為了因應他們拓展語言支援需求的目標，Clincierge 向 Lionbridge 尋求協助，希望我們能在他們進行多重廠商審查流程期間，提供高品質的語言服務。Lionbridge 龐大的語言專家人才提供了高品質、快速且持續不斷的服務，為他們的客戶統籌協調各種事項，進而提供最優異的體驗。這樣的優異成績，也促使 Clincierge 繼續擴大與 Lionbridge 間的合作關係。

### 客戶簡介

Clincierge 能透過統籌協調病人後勤事宜，提升病人的體驗並提高臨床試驗的招募率、參加率和留置率。他們運用創新的平台來管理全球各地的病人交通和支援工作，致力改善病人的臨床試驗歷程。



與 Lionbridge 搭檔合作，使我們能更快地為病人、臨床研究機構 (CRO) 與試驗委託者提供更正確的服務。

## 面臨的挑戰

無論在情緒、體能、心理以及財務上，參加臨床試驗都是個令人精疲力竭的過程。而且許多試驗，尤其是罕見疾病的試驗，病人與試驗管理人員往往身處於不同的地區。嚴格的追蹤稽核以及知情同意規範，也意味著必須精確地將相關文件翻譯至非常多種語言和在地方言。Lionbridge 協助 Clinecierge 解決的挑戰包括：

- 專案條件與交付時間的意外變動，有時甚至是在專案進行期間
- 不同試驗委託者在語言偏好及要求上的差異
- 嚴格的文件版本控管以遵循國際法規要求
- 臨時提出、涵蓋數十種語言的不同語言組合要求

## 成果

Clinecierge 對 Lionbridge 的表現極其滿意，更日益看重雙方的合作關係，視我們為其病人服務供應鏈的關鍵環節。截至目前，我們合作的重要焦點包括：

- 所有要求均準時交付
- 在翻譯規模、範疇及要求等方面的靈活彈性
- 譯者熟悉所要求處理的主題
- 運用翻譯記憶庫節省成本
- 展現跨語言一致的品質
- 配合 Clinecierge 工作流程而量身客製的彈性作業能力
- 專心致志服務的員工，能迅速並真誠地就詢問提出解決辦法

Clinecierge 與 Lionbridge 合作後所獲致的傲人成績，不但促使他們繼續選用來自 Lionbridge 的其他服務，更向其他客戶推介 Lionbridge 的優質服務。隨著 Clinecierge 持續成長，兩家公司都熱切希望建立長久穩定的合作關係。

## 解決方案

Lionbridge 擁有遍佈全球的筆譯人員和口譯人員，再加上經驗豐富的專案管理團隊，最終得以提升 Clinecierge 多語言專案的品質與交付速度。這次的合作關係之所以順暢成功，歸功於以下幾個要素：

- 提供來自 Clinecierge 的翻譯指示，簡化流程並確保使用一致的檔案與認證名稱
- 提供由團隊及譯者組成的人力資源，可靈活彈性配合要求規模的變動
- 可靈活調度的流程，因應緊急的工作
- 全球 24 小時不停歇的營運模式，方便服務多個時區
- 採用結構化的翻譯記憶庫，一方面可配合試驗委託者的偏好，一方面亦能跨委託者充分發揮效率