



환자 모집부터 유지까지 보다 원활한 환자 여정

30~40개 언어

배치당 문서 5~12건

이트레이닝 설계

프로젝트

Clincierge는 전 세계 임상시험을 위한 환자 서비스 제공업체로서, 규제 요건을 준수하면서 복잡한 용어가 포함된 다양한 문서를 번역해야 합니다. 또한 진료소를 방문하는 환자를 위해 현장 통역을 제공하여 환자, CRO, 임상시험의뢰자 간에 장기적인 관계가 형성될 수 있도록 지원해야 합니다.

Clincierge는 늘어나는 언어 지원 요구에 대응하기 위해 고품질 언어서비스를 제공하는 공급업체 여러 곳을 검토한 결과 라이온브리지를 선택했습니다. 라이온브리지는 언어전문가 네트워크를 통해 품질, 속도, 가용성을 보장함으로써 환자의 종합적인 경험을 최적화했습니다. 라이온브리지가 거둔 성공에 힘입어 Clincierge는 라이온브리지와 협업 범위를 계속해서 넓혀가고 있습니다.

고객사 관련 정보

Clincierge는 환자 관련 물류를 종합적으로 처리하는 서비스를 통해 환자가 보다 나은 경험을 하도록 지원함으로써 임상시험 모집, 참가, 유지 결과를 개선하고 있습니다. 이 회사는 혁신적인 플랫폼을 통해 전 세계 환자들의 이동을 지원하여 환자 여정을 개선합니다.



“우리는 라이온브리지와 파트너십을 통해 환자, CRO 및 임상시험의뢰자를 보다 신속하고 정확하게 지원할 수 있습니다.”

해결 과제

임상시험은 정서적, 신체적, 정신적, 재정적으로 참가자들을 지치게 만들 수 있습니다. 특히 희귀질환에 대한 임상시험의 경우 환자와 시험 관리자가 지리적으로 매우 멀리 떨어져 있을 수도 있습니다. 또한 엄격한 감사 추적과 환자 동의 규정으로 번역이 다양한 언어 및 언어 변이에 걸쳐 정확하게 이루어져야 합니다. 라이온브리지는 Clincierge가 다음과 같은 문제를 해결할 수 있도록 지원했습니다.

- 프로젝트 조건 및 처리시간의 예상치 못한 변경(가끔은 프로젝트 도중에도 변경)
- 임상시험의뢰자 간 선호 언어 및 요구사항의 차이
- 엄격한 문서 버전 관리를 요하는 국제 규정 준수 문제
- 수십 개의 언어를 포괄하는 다양한 언어 구성에 대한 즉석 번역 요청

결과

Clincierge는 라이온브리지가 거둔 성과에 크게 만족하며 환자 서비스 공급망을 구성하는 중요 요소로서 라이온브리지와 협업 수준을 점점 더 높이고 있습니다. 지금까지 라이온브리지가 파트너십을 통해 보여준 주요 성과는 다음과 같습니다.

- 모든 요청에 대한 정시 납품
- 번역 분량, 범위, 요구사항 등에 탄력적으로 대응
- 해당 주제에 정통한 번역사 지원
- 번역 메모리를 통한 비용 절감
- 여러 언어에 걸쳐 일관된 품질 유지
- Clincierge의 워크플로에 맞춘 유연한 운영
- 신속하고 투명한 문의사항 해결 및 직원들의 헌신적인 주의 노력

Clincierge는 라이온브리지와 협업을 통한 성공적인 성과로 계속해서 라이온브리지를 추가하며 다른 고객에게도 라이온브리지를 추천하고 있습니다. Clincierge가 계속해서 성장함에 따라 두 회사는 보다 열정을 가지고 장기적 관계를 도모하고 있습니다.

솔루션

Clincierge의 다국어 프로젝트를 지원하여 품질과 속도를 개선하기 위해 전 세계 라이온브리지를 번역사 및 통역사를 비롯해 숙련된 프로젝트 관리팀이 투입되었습니다. 이러한 파트너십이 성공할 수 있었던 핵심 요소는 다음과 같습니다.

- Clincierge에 번역 지침을 제공하여 프로세스를 간소화하고 파일 및 인증서 이름의 일관성 보장
- 요청에 따른 변화에 대응하기 위해 탄력적이고 확장 가능한 번역사 팀 구성
- 긴급 작업에도 대응할 수 있는 확장 가능한 프로세스
- 다양한 시간대에 서비스를 제공하기 위해 지원팀 항상 운영(follow-the-sun)
- 임상시험의뢰자 전반에 걸쳐 효율을 극대화하는 동시에 의뢰자 각각의 선호도를 반영할 수 있도록 체계화된 번역 메모리 사용

