



eCOA 提供商案例研究

全新的集成式 eCOA 工作流程, 缩短所需时间并减轻管理负担

eCOA 迁移速度提升 33%

开发出新工作流程

翻译完多种类型的材料

Lionbridge 帮助客户将一批材料由美式英语翻译为美式西班牙语, 用于评估一种口服药物的有效性和安全性的二期研究, 该药物拟作为中度至重度特应性皮炎成人患者的单药疗法。项目中涵盖多种文件, 包括**问卷、培训材料和菜单界面**。

为了完成该项目, Lionbridge 提供了下述翻译和 eCOA 迁移服务:

- 正向翻译
- 译文回译
- 比较审核
- 桌面排版
- 迁移映射
- 迁移和质量保证
- 平台更新和测试
- 屏幕截图审核
- 屏幕截图插入和质量保证

这些服务中有很多是 eCOA 项目的常规服务内容, 但 Lionbridge 团队设计了一个新的工作流程来处理平台更新和测试问题。并非所有语言服务提供商 (LSP) 都有能力提供这种解决方案。Lionbridge 团队从客户平台内部着手接管平台更新的工作, 并自行进行测试。

该流程取代了传统的 eCOA 流程, 在传统流程中, LSP 会将问题报告给客户, 由客户自行处理。



客户简介

这位客户是一家知名的跨国生命科学公司, 在业界深耕数十年, 拥有庞大的全球客户群。该客户为全球数千个组织提供支持, 帮助他们加快药物开发、确保产品质量与安全、提高商业效益、提供理想治疗方案以及改善医疗服务的获取和提供。

方法



规划

- 项目范围和成功标准
- 启动会议
- 角色和职责
- 详细的时间安排和沟通计划
- 可能要上报的问题
- 完成后的汇报会议



多学科团队

- 1 位全球临床结果评估 (CoA) 总监
- 1 位全球项目经理
- 1 位高级项目经理
- 1 位高级战略语言主管
- 1 位助理项目经理
- 1 位工程师



沟通

- 每两周一次入门引导电话会议
- 提供进展报告
- 集中排除故障的电子邮件和电话
- 集中处理信息
- 透明且关注关键问题

面临的挑战

该项目带来了一些新挑战。首先,这是新客户的一个试做项目,因此在项目过程中出现了疑问,其中一些疑问与客户平台的功能相关。Lionbridge 需要在不中断项目的情况下找到这些疑问的解决方案,以免推迟翻译交付时间。

其次,该项目是为了试行一种新的工作流程类型,这种类型的工作流程需要高水平的端到端支持。迁移项目通常需要与客户进行紧密协作,因为其中的几个步骤并不在 LSP 的控制范围内。

这些步骤包括:

- 在迁移后和屏幕截图审核前更新客户平台
- 生成屏幕报告
- 实施编辑
- 在整个流程中导入和导出文件

这些任务十分耗时。如果客户负责的某些步骤未能按时完成,可能会拖慢整个项目的进度。

解决方案

Lionbridge 协助该 eCOA 提供商大幅减轻了管理负担。我们将传统流程中由客户负责的某些耗时步骤纳入自己的工作范围, 客户允许我们访问其专有平台, 从而了解平台的运作方式。为此, 我们使用了客户提供的培训材料, 还与客户协作解决了一些影响项目执行的技术问题。

了解该平台的操作及功能后, 我们设计了一个尽可能减少客户操作的工作流程。通过访问该平台, Lionbridge 成功接管了以往由客户负责的许多任务, 包括在屏幕截图审核期间更新平台、生成屏幕报告以及在整个流程中导入和导出文件。



“我们的新工作流程将项目总用时缩短了 33%。”

成果

通过开发和部署新的工作流程, Lionbridge 解决了客户的一大难点, 而很多 LSP 当前并未关注到这一问题。通过接管许多以往由客户负责的任务, 我们大幅减少了该 eCOA 提供商的工作量并减轻了管理负担, 让他们能够将精力投入到其他重要任务中。

新工作流程的第二个优势是它在整个项目中为客户节省了大量时间。

我们的新工作流程将项目总用时缩短了 33%。在需要满足紧迫的临床试验截止时间的情况下, 这项优势至关重要。借助高水平的端到端支持, Lionbridge 缩短了可能因双方额外沟通而损失的时间。这一新工作流程能够确保每个步骤紧跟前一步骤快速完成。

第三个优势是能够提前交付所需翻译。通过新的工作流程和适当的规划, Lionbridge 提前为客户交付了翻译。尽管源内容更改数次, 项目范围多次变更, 我们仍成功实现了提前交付。

Lionbridge 已经专门系统记录了这一工作流程, 以期在未来有所助益。该记录将帮助我们继续为该客户以及其他 eCOA 提供商实现上述三个优势, 通过确保更顺畅快捷的流程改善客户体验。



助力实现理想治疗效果

更多详情, 请访问

[LIONBRIDGE.COM](https://www.lionbridge.com)