



ÉTUDE DE CAS DES FOURNISSEURS D'eCOA UN NOUVEAU FLUX DE TRAVAIL D'eCOA INTÉGRÉ RÉDUIT LES DÉLAIS ET LA CHARGE ADMINISTRATIVE

MIGRATION eCOA 33 % PLUS RAPIDE

MISE EN PLACE D'UN NOUVEAU FLUX DE TRAVAIL

PLUSIEURS TYPES DE MATÉRIAUX TRADUITS

Lionbridge a aidé le client à traduire des documents de l'anglais américain vers l'espagnol américain pour une étude de phase 2 visant à évaluer l'efficacité et l'innocuité d'un médicament administré par voie orale. Le médicament est indiqué en monothérapie pour le traitement d'adultes atteints de dermatite atopique modérée à sévère. La portée du projet comprenait plusieurs fichiers, dont des questionnaires, du matériel de formation et des écrans de menu.

Pour mener à bien le projet, Lionbridge a effectué les services de traduction et de migration d'eCOA suivants :

- Traduction
- Migration et assurance qualité
- Rétro-traduction
- Mises à jour et tests de la plateforme
- Révision comparative
- Révision des captures d'écran
- Publication assistée par ordinateur
- Insertion de captures d'écran et assurance qualité
- Cartographie des migrations

Bon nombre de ces services sont standards dans le cadre des projets d'eCOA, mais l'équipe de Lionbridge a mis au point un nouveau flux de travail pour gérer les mises à jour et les tests de la plateforme. Tous les prestataires de services linguistiques (PSL) ne sont pas en mesure d'offrir cette solution. L'équipe de Lionbridge a travaillé à partir de la plateforme du client pour prendre en charge les mises à jour de la plateforme et fournir elle-même des tests.

Ce processus a remplacé le processus d'eCOA traditionnel, au cours duquel un PSL signalait les problèmes aux clients, les laissant gérer eux-mêmes leur résolution.



À propos du client

Ce client est une entreprise multinationale des sciences de la vie, leader de l'industrie, vieille de plusieurs décennies, avec une large clientèle internationale. Des milliers d'organisations dans le monde comptent sur cette grande entreprise pour les aider à accélérer le développement de médicaments, à garantir la qualité et la sécurité des produits, à améliorer l'efficacité commerciale, à offrir des traitements optimaux aux patients et à améliorer l'accès et la prestation des soins de santé.

MÉTHODOLOGIE



PLANIFICATION

- Périmètre du projet et critères de succès
- Réunion de lancement
- Rôles et responsabilités
- Programme et plan de communication détaillés
- Points d'escalade
- Réunion de débriefing à la conclusion du projet



ÉQUIPE PLURIDISCIPLINAIRE

- 1 directeur mondial COA
- 1 directeur des programmes mondiaux
- 1 chef de projet senior
- 1 responsable principal des langues stratégiques
- 1 responsable de projet associé
- 1 ingénieur



COMMUNICATION

- Appel d'intégration bihebdomadaire
- Rapports d'état
- E-mails et appels de dépannage ciblés
- Centralisation des informations
- Transparence et focalisation sur les points critiques

Le défi

Ce projet a présenté quelques défis. Premièrement, il s'agissait du projet pilote pour un nouveau client. En tant que tel, des questions ont surgi tout au long du processus, y compris celles liées à la fonctionnalité de la plateforme du client. Lionbridge devait naviguer dans la résolution de ces requêtes sans créer de perturbations qui auraient pu retarder la livraison de la traduction.

Deuxièmement, le projet était un projet pilote pour un nouveau type de flux de travail. Ce type de flux de travail nécessitait une assistance de haut niveau de bout en bout. Les projets de migration nécessitent généralement une collaboration intensive avec les clients, car plusieurs étapes échappent au contrôle du PSL.

Ces étapes sont les suivantes :

- Mise à jour de la plateforme du client après la migration et avant la révision de la capture d'écran
- Génération de rapports d'écran
- Mise en œuvre des modifications
- Importation et exportation de fichiers tout au long du processus

Particulièrement chronophages, ces tâches sont susceptibles de compromettre le calendrier global du projet en cas de retard dans l'achèvement des étapes incombant au client.

La solution

Lionbridge a aidé ce fournisseur d'eCOA en réduisant considérablement sa charge administrative. Nous avons assumé certaines des étapes chronophages, habituellement à la charge du client. En accédant à la plateforme exclusive du client, nous avons appris les procédures en place. Pour ce faire, nous avons utilisé les supports de formation fournis par le client. Nous avons également collaboré avec ce dernier pour résoudre certains problèmes techniques influant sur l'exécution du projet.

Après avoir compris comment naviguer sur la plateforme et ses fonctionnalités, nous avons mis au point un flux de travail impliquant un minimum de points de contact avec les clients. Grâce à son accès, Lionbridge a réussi à s'approprier de nombreuses tâches qui étaient traditionnellement détenues par le client, notamment la mise à jour de la plateforme lors de l'examen des captures d'écran, la génération de rapports d'écran et l'importation et l'exportation de fichiers tout au long du processus.



« DANS L'ENSEMBLE, NOTRE NOUVEAU FLUX DE TRAVAIL A RÉDUIT LE TEMPS CONSACRÉ AU PROJET DE 33 %. »

Les résultats

En développant et en utilisant un nouveau flux de travail, Lionbridge a résolu l'un des principaux problèmes du client, que de nombreux prestataires de services linguistiques ne ciblent pas actuellement. En prenant en charge de nombreuses tâches qui incombaient auparavant au client, nous avons considérablement réduit sa charge de travail et ses tâches administratives. Ce fournisseur d'eCOA a ainsi eu la possibilité de se concentrer sur d'autres tâches importantes.

Un deuxième avantage était que notre nouveau flux de travail permettait au client de gagner un temps considérable tout au long du projet.

Dans l'ensemble, notre nouveau flux de travail a réduit le temps consacré au projet de 33 %. Cet avantage est crucial lorsque les délais d'essais cliniques sont serrés. Avec une assistance de bout en bout de haut niveau, Lionbridge a permis d'économiser une partie du temps

consacré à la communication entre son équipe et celle du client. Ce nouveau flux de travail garantissait que chaque étape était terminée immédiatement après la précédente.

Un troisième avantage a consisté en la livraison rapide de toutes les traductions requises. Grâce au nouveau flux de travail et à une planification appropriée, Lionbridge a pu fournir les traductions au client plus tôt que prévu. Nous avons réalisé une livraison rapide malgré plusieurs mises à jour des sources et changements de portée du projet.

Pour pouvoir en profiter dans le futur, Lionbridge s'est appliquée à documenter ce flux de travail de manière proactive et méthodique. La documentation nous aidera à continuer à atteindre les trois premiers avantages pour ce client et les autres fournisseurs d'eCOA. Une telle documentation améliore l'expérience client en garantissant un processus plus fluide et plus rapide.



Permettre des résultats positifs pour les patients

POUR EN SAVOIR PLUS, RENDEZ-VOUS SUR
[LIONBRIDGE.COM](https://www.lionbridge.com)