



eCOA-ANBIETER FALLSTUDIE

EIN NEUER INTEGRIERTER eCOA-WORKFLOW FÜR KÜRZERE BEARBEITUNGSZEITEN UND WENIGER VERWALTUNGS-AUFWAND

33 % SCHNELLERE eCOA-MIGRATION

NEU ENTWICKELTER WORKFLOW

ÜBERSETZUNG VON MATERIALIEN
UNTERSCHIEDLICHER ART

Lionbridge unterstützte den Kunden bei der Übersetzung von Materialien aus dem US-Englischen ins US-Spanische für eine Phase-2-Studie zur Bewertung der Wirksamkeit und Sicherheit eines oral verabreichten Medikaments. Das Medikament ist als Monotherapie für Erwachsene mit mittelschwerer bis schwerer atopischer Dermatitis vorgesehen. Der Projektumfang umfasste mehrere Dokumente, darunter **Fragebögen, Schulungsmaterialien und Menübildschirme.**

Im Rahmen des Projekts führte Lionbridge die folgenden Übersetzungs- und eCOA-Migrationsdienste durch:

- Übersetzung in die Zielsprache
- Rückübersetzung in die Ausgangssprache
- Vergleichsreview
- Desktop-Publishing
- Abbildung der Migration
- Migration und Qualitätssicherung
- Plattform-Updates und Tests
- Review von Screenshots
- Einfügen von Screenshots und Qualitätssicherung

Viele dieser Services gehören zum Standard für eCOA-Projekte. Unser Team hat allerdings einen neuen Workflow entwickelt, um direkt von der Plattform des Kunden aus Updates durchzuführen und Tests zu ermöglichen. Nicht alle Sprachdienstleister (kurz: LSP) sind in der Lage, eine solche Lösung anzubieten.

Somit haben wir das traditionelle eCOA-Verfahren ersetzt, bei dem ein LSP dem Kunden Probleme meldete und dieser sich selbst um die Umsetzung kümmern musste.

Positive Ergebnisse für Patienten ermöglichen



Über den Kunden

Bei diesem Kunden handelt es sich um ein branchenführendes, seit Jahrzehnten bestehendes multinationales Unternehmen im Bereich der Life Sciences mit einem großen, internationalen Kundenstamm. Tausende von Organisationen weltweit verlassen sich darauf, dass es die Entwicklung von Medikamenten beschleunigt, die Produktqualität und -sicherheit gewährleistet, die kommerzielle Effektivität verbessert, Patienten optimale Behandlungen zukommen lässt und den Zugang zur Gesundheitsversorgung und deren Bereitstellung verbessert.

METHODIK



PLANUNG

- Projektumfang und Erfolgskriterien
- Kickoff-Meeting
- Rollen und Verantwortlichkeiten
- Detaillierter Zeit- und Kommunikationsplan
- Eskalationspunkte
- Nachbesprechung nach Abschluss des Projekts



MULTIDISZIPLINÄRES TEAM

- 1 Global COA Director
- 1 Global Program Manager
- 1 Leitender Projektmanager
- 1 Senior Strategic Language Lead
- 1 Stellvertretender Projektleiter
- 1 IT-Spezialist



KOMMUNIKATION

- Einarbeitungstreffen alle zwei Wochen
- Statusberichte
- Gezielte E-Mails und Anrufe zur Fehlerbehebung
- Zentralisierung von Informationen
- Transparenz und Fokus auf kritische Aspekte

Die Herausforderung

Dieses Projekt war mit einigen Herausforderungen verbunden. Zum einen war es das Pilotprojekt für einen neuen Kunden. Dementsprechend gab es während des gesamten Prozesses viele Fragen, u. a. in Bezug auf die Funktionalität der Plattform des Kunden. Lionbridge musste hier eine Lösung finden, ohne dass es zu Unterbrechungen und damit zu einer verzögerten Übersetzungslieferung kam.

Zum anderen ging es um eine völlig neue Art von Workflow. Dieser erforderte einen umfassenden End-to-End-Support auf hohem Niveau. Migrationsprojekte erfordern in der Regel eine intensive Zusammenarbeit mit dem Kunden, da mehrere Schritte außerhalb der Kontrolle des LSP liegen.

Dazu gehören:

- Aktualisierung der Plattform des Kunden nach der Migration und vor dem Screenshot-Review
- Erstellen von Bildschirmberichten
- Implementieren von Änderungen
- Importieren und Exportieren von Dateien während des gesamten Prozesses

Alle diese Schritte sind sehr zeitaufwändig. Sie können den gesamten Projektzeitplan gefährden, wenn sie auf Kundenseite verzögert durchgeführt werden.

Die Lösung

Lionbridge hat einige zeitaufwändige Prozesse übernommen, die traditionell in der Verantwortung der Kunden liegen, um den Verwaltungsaufwand für diesen eCOA-Anbieter zu verringern. Durch den Zugriff auf die firmeneigene Plattform des Kunden und mithilfe bereitgestellter Schulungsunterlagen konnten wir schnell verstehen, wie sie funktioniert. Außerdem arbeiteten wir mit dem Kunden zusammen, um einige technische Probleme zu lösen, die sich auf die Projektdurchführung auswirkten.

Nachdem wir uns mit der Plattform und ihren Funktionen vertraut gemacht hatten, entwarfen wir einen neuen Workflow. Durch den Zugriff konnte Lionbridge viele der Aufgaben übernehmen, die sonst vom Kunden erledigt werden müssen, wie z. B. die Aktualisierung der Plattform während des Screenshot-Reviews, die Erstellung von Bildschirmberichten sowie den Import und Export von Dateien während des gesamten Prozesses.



Positive Ergebnisse für Patienten ermöglichen



„DER NEUE WORKFLOW HAT DIE PROJEKTZEIT UM INSGESAMT 33 % VERKÜRZT.“

Die Ergebnisse

Durch die Entwicklung und Nutzung eines neuen Workflows hat Lionbridge ein Problem gelöst, das viele LSPs derzeit nicht bewältigen können. Durch die Übernahme vieler traditionell kundeneigener Aufgaben konnten wir die Arbeitsbelastung und den Verwaltungsaufwand des eCOA-Anbieters drastisch reduzieren. Dadurch konnte sich das Unternehmen auf andere wichtige Aufgaben konzentrieren.

Ein weiterer Vorteil war, dass der neue Workflow dem Kunden während des gesamten Projekts viel Zeit sparte.

Er verkürzte die Projektzeit um insgesamt 33 %. Gerade wenn enge Fristen für klinische Studien eingehalten werden müssen ist dies ein entscheidender Vorteil. Dank des umfassenden,

hochwertigen Supports konnte Lionbridge die Zeit einsparen, die durch die zusätzliche Kommunikation zwischen den verschiedenen Teams verloren gegangen wäre. Stattdessen konnten wir sicherstellen, dass alle Schritte unmittelbar nacheinander abgeschlossen wurden.

Ein dritter Vorteil war die frühzeitige Lieferung aller erforderlichen Übersetzungen. Dank des neuen Workflows und der richtigen Planung war dies trotz mehrerer Aktualisierungen des Quellcodes und Änderungen am Projektumfang möglich.

Um auch in Zukunft weiter von Nutzen zu sein, haben wir diesen Workflow proaktiv und methodisch dokumentiert. So können wir diesem Kunden und auch anderen eCOA-Anbietern künftig denselben Support bieten. Die Dokumentation verbessert außerdem das Kundenerlebnis durch einen reibungsloseren, schnelleren Prozess.

ERFAHREN SIE MEHR AUF
[LIONBRIDGE.COM](https://www.lionbridge.com)