



Case study sui fornitori di soluzioni eCOA UN NUOVO FLUSSO DI LAVORO eCOA INTEGRATO PER RIDURRE LE TEMPISTICHE E LE ATTIVITÀ AMMINISTRATIVE

MIGRAZIONE eCOA PIÙ
VELOCE DEL 33%

NUOVO FLUSSO
DI LAVORO

TRADUZIONE DI MATERIALI
DI DIVERSO TIPO

Lionbridge ha fornito supporto al cliente per la traduzione di materiali dall'inglese (Stati Uniti) allo spagnolo (Stati Uniti) per uno studio di fase 2 volto a valutare l'efficacia e la sicurezza di un farmaco somministrato per via orale come monoterapia negli adulti con dermatite atopica da moderata a grave. L'ambito del progetto includeva più file, tra cui **questionari, materiali di formazione e schermate di menu.**

Per completare il progetto, Lionbridge ha fornito i seguenti servizi di traduzione e migrazione eCOA:

- Traduzione nella lingua di destinazione
- Migrazione e controllo della qualità
- Traduzione inversa
- Aggiornamenti e test della piattaforma
- Revisione comparativa
- Revisione degli screenshot
- Desktop publishing
- Inserimento di screenshot e controllo della qualità
- Mappatura della migrazione

Molti di questi servizi sono standard per i progetti eCOA, ma il team di Lionbridge ha ideato un nuovo flusso di lavoro per gestire gli aggiornamenti e i test della piattaforma. Non tutti i fornitori di servizi linguistici sono in grado di offrire una soluzione come questa. Il team di Lionbridge ha lavorato all'interno della piattaforma del cliente per gestire gli aggiornamenti e fornire servizi di test.

In questo modo, abbiamo sostituito il tradizionale processo eCOA durante il quale un fornitore di servizi linguistici segnala i problemi ai clienti, lasciando a loro la gestione dell'implementazione.



Informazioni sul cliente

Il cliente è un'azienda multinazionale con esperienza pluridecennale e leader del settore Life Science che vanta numerosi clienti internazionali. Migliaia di organizzazioni in tutto il mondo si affidano a questa grande azienda per accelerare lo sviluppo di farmaci, garantire la qualità e la sicurezza dei prodotti, migliorare l'efficacia commerciale, produrre terapie ottimali per i pazienti, nonché migliorare l'accesso all'assistenza sanitaria e l'erogazione dei servizi.

METODOLOGIA



PIANIFICAZIONE

- Ambito del progetto e criteri per il successo
- Riunione iniziale
- Ruoli e responsabilità
- Pianificazione dettagliata e piano di comunicazione
- Punti di escalation
- Riunione di debriefing dopo il completamento



TEAM MULTIDISCIPLINARE

- 1 Global COA Director
- 1 Global Program Manager
- 1 Senior Project Manager
- 1 Senior Strategic Language Lead
- 1 Associate Project Manager
- 1 tecnico



COMUNICAZIONI

- Chiamata bisettimanale dedicata all'onboarding
- Rapporti sullo stato
- E-mail e chiamate per la risoluzione dei problemi
- Centralizzazione delle informazioni
- Trasparenza e attenzione ai punti critici

La sfida

Questo progetto presentava alcune sfide. In primo luogo, era il progetto pilota per un nuovo cliente. Durante tutto il processo sono pertanto sorte domande, comprese quelle relative alle funzionalità della piattaforma del cliente. Lionbridge doveva riuscire a rispondere in modo risolutivo a queste domande senza creare interruzioni che avrebbero potuto ritardare la consegna della traduzione.

In secondo luogo, il progetto era un progetto pilota per un nuovo tipo di flusso di lavoro, che richiedeva un supporto end-to-end di alto livello. I progetti di migrazione in genere richiedono una strettissima collaborazione con i clienti perché diversi passaggi sono al di fuori del controllo del fornitore di servizi linguistici.

Tali passaggi includono:

- Aggiornamento della piattaforma del cliente dopo la migrazione e prima della revisione degli screenshot
- Generazione di report sullo schermo
- Implementazione delle modifiche
- Importazione ed esportazione di file durante l'intero processo

Queste attività richiedono molto tempo e possono mettere a rischio la tempistica complessiva del progetto se si verifica un ritardo nel completamento delle fasi che devono essere gestite dal cliente.

La soluzione

Lionbridge ha supportato il fornitore di soluzioni eCOA riducendo drasticamente il suo sovraccarico amministrativo. Ci siamo occupati di alcuni passaggi che richiedono molto tempo e che tradizionalmente sono gestiti dal cliente. Il cliente ci ha fornito l'accesso alla sua piattaforma proprietaria e quindi abbiamo appreso come funzionava. A tale scopo, abbiamo usato materiali di formazione forniti dal cliente. Abbiamo anche collaborato con il cliente per risolvere alcuni problemi tecnici che ostacolavano l'esecuzione del progetto.

Dopo aver compreso come spostarci nella piattaforma e come usarne le funzionalità, abbiamo progettato un flusso di lavoro con punti di contatto minimi con il cliente. Potendo accedere alla piattaforma, Lionbridge si è occupata di molte delle attività tradizionalmente gestite dal cliente, tra cui l'aggiornamento della piattaforma durante la revisione degli screenshot, la generazione di report sullo schermo, nonché l'importazione e l'esportazione di file durante tutto il processo.



"IL NOSTRO NUOVO FLUSSO DI LAVORO HA RIDOTTO IL TEMPO COMPLESSIVO DEL PROGETTO DEL 33%."

I risultati

Sviluppando e applicando un nuovo flusso di lavoro, Lionbridge ha risolto una delle problematiche principali del cliente, a cui molti fornitori di servizi linguistici non pensano. Prendendoci carico di molte attività tradizionalmente svolte dal cliente, abbiamo ridotto drasticamente il carico di lavoro e le attività amministrative del fornitore di soluzioni eCOA, lasciandolo così libero di concentrarsi su altri aspetti importanti.

Un secondo vantaggio è stato che il nostro nuovo flusso di lavoro ha consentito al cliente di risparmiare molto tempo durante l'intero progetto.

Il nostro nuovo flusso di lavoro ha ridotto il tempo complessivo del progetto del 33%. Questo vantaggio è stato fondamentale per rispettare le scadenze ravvicinate tipiche dei trial clinici. Fornendo un supporto end-to-end di alto livello, Lionbridge ha ridotto drasticamente il

tempo che sarebbe altrimenti andato perso per le comunicazioni extra tra il suo team e il team del cliente. Grazie al nuovo flusso di lavoro è stato possibile completare ogni passaggio immediatamente dopo quello precedente.

Un terzo vantaggio è stata la consegna anticipata di tutte le traduzioni richieste. Con il nuovo flusso di lavoro e un'adeguata pianificazione, Lionbridge è stata in grado di consegnare le traduzioni al cliente prima del previsto. Abbiamo raggiunto questo risultato nonostante diversi aggiornamenti dei testi di origine e modifiche all'ambito del progetto.

Lionbridge ha documentato in modo proattivo e metodico questo flusso di lavoro e questo sarà un vantaggio in futuro, in quanto la documentazione ci permetterà di continuare a offrire i primi tre vantaggi a questo cliente e ad altri fornitori di soluzioni eCOA. La documentazione creata migliora l'esperienza del cliente consentendo un processo più fluido e rapido.



Supportare i risultati positivi per i pazienti

PER SAPERNE DI PIÙ:
[LIONBRIDGE.COM](https://www.lionbridge.com)