



# FALLSTUDIE OM ECOA-LEVERANTÖRER

## NYTT INTEGRERAT eCOA-ARBETSFLÖDE FÖR KORTARE LEVERANSTIDER OCH MINSKAD ADMINISTRATION

33 PROCENT SNABBARE  
eCOA-MIGRERING

NYTT ARBETSFLÖDE  
FRÅN LIONBRIDGE

ÖVERSÄTTNING AV FLERA  
SLAGS MATERIAL

Lionbridge hjälpte kunden att översätta material från amerikansk engelska till amerikansk spanska till en fas 2-studie för att utvärdera effekten av och säkerheten hos ett oralt läkemedel. Läkemedlet är avsett som monoterapi för vuxna med måttlig till allvarlig atopisk dermatit. Projektet omfattade flera filer, bland annat **frågeformulär, utbildningsmaterial och menyskärmar**.

Under projektet levererade Lionbridge följande tjänster för översättning och eCOA-migrering:

- Översättning
- Tillbakaöversättning
- Jämförande granskning
- Desktop Publishing
- Kartläggning av migrering
- Migrering och kvalitetssäkring
- Uppdatering och testning av plattform
- Granskning av skärmbilder
- Infogande av skärmbilder och kvalitetssäkring

Många av tjänsterna är standard i eCOA-projekt, men Lionbridges team tog fram ett nytt arbetsflöde för att hantera uppdateringar och testning av plattformen. Det är inte alla språktjänstleverantörer som kan tillhandahålla den här lösningen. Lionbridges team arbetade på kundens plattform för att själva ansvara för plattformsuppdateringar och testning.

Processen ersatte den traditionella eCOA-processen, som innebär att en LSP rapporterar problem till kunden och låter dem sköta genomförandet på egen hand.



### Om kunden

Kunden är ett branschledande, multinationellt Life Sciences-företag med flera decenniers erfarenhet och en stor, internationell kundbas. Tusentals organisationer över hela världen förlitar sig på det här stora företaget för att få hjälp med att snabba på läkemedelsutveckling, säkerställa produkters kvalitet och säkerhet, effektivisera marknadsföring, få fram optimala behandlingar till patienter och förbättra tillgången till och leveransen av hälso- och sjukvård.

## METODIK



### PLANERING

- Projektets omfattning och framgångskriterier
- Kickoffmöte
- Roller och ansvarsområden
- Detaljerat schema och kommunikationsplan
- Eskaleringspunkter
- Debriefingmöte efter slutförande



### TVÄRVETENSKAPLIGT TEAM

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



### KOMMUNIKATION

- Onboarding-samtal varannan vecka
- Statusrapporter
- E-postmeddelanden och samtal för fokuserad felsökning
- Centraliserad information
- Transparens och fokus på viktiga punkter

## Utmaningen

Projektet medförde vissa utmaningar. För det första var det ett pilotprojekt för en ny kund. Det innebar att frågor uppstod under hela processen, som bland annat rörde funktionaliteten hos kundens plattform. Lionbridge behövde hitta sätt att lösa frågorna utan att skapa störningar som riskerade att försena leveransen av översättningar.

För det andra var projektet en pilot för ett nytt slags arbetsflöde. Vid den här sortens arbetsflöde behövs omfattande och heltäckande stöd. Migreringsprojekt kräver vanligtvis intensivt samarbete med kunden, eftersom flera steg är utom LSP:ns kontroll.

Det gäller exempelvis följande steg:

- Uppdatera kundens plattform efter migrering och inför granskning av skärmbilder
- Skapa rapporter om granskade skärmbilder
- Genomföra ändringar
- Importera och exportera filer under hela processen

De här arbetsuppgifterna är särskilt tidskrävande och om steg som kunden själv ansvarar för blir försenade, kan det leda till att tidslinjen för hela projektet förlängs.

## Lösningen

Lionbridge hjälpte eCOA-leverantören genom att väsentligt minska deras administration. Vi tog över vissa tidskrävande steg som vanligtvis utförs av kunden själv. Vi fick tillgång till kundens egen plattform och lärde oss sedan hur den fungerar. För att åstadkomma det använde vi utbildningsmaterial från kunden. Vi samarbetade också med kunden för att lösa vissa tekniska problem som påverkade genomförandet av projektet.

När vi väl hade lärt oss att navigera på plattformen och bland dess funktioner, designade vi ett arbetsflöde med minimala kontaktpunkter mot kunden. Efter att Lionbridge fått tillgång till plattformen tog vi över ansvaret för många uppgifter som vanligtvis utförs av kunden, bland annat uppdatering av plattformen under granskning av skärmbilder och import och export av filer under hela processen.



"VÅRT NYA ARBETSFLÖDE MINSKADE DEN TOTALA PROJEKTTIDEN MED 33 PROCENT".

## Resultaten

Genom att utveckla och använda ett nytt arbetsflöde kunde Lionbridge lösa ett av kundens största problem – ett som många LSP:er för närvarande inte arbetar med. Genom att ta över många uppgifter som brukar skötas av kunden själv kunde vi avsevärt minska eCOA-leverantörens arbetsbörda och administration. På så sätt fick de tid över att fokusera på viktigare saker.

En annan fördel var att vårt nya arbetsflöde sparade en hel del tid åt kunden under hela projektet.

Vårt nya arbetsflöde minskade den totala projekttiden med 33 procent. Det är en avgörande fördel för att hålla snäva deadlines i kliniska prövningar. Lionbridge tillhandahöll heltäckande stöd av hög kvalitet och såg till att kundens team inte behövde odsla tid på extra kommunikation

med Lionbridges team. Det nya arbetsflödet säkerställde att varje steg genomfördes direkt efter det föregående.

En tredje fördel var att alla nödvändiga översättningar levereras i god tid. Genom att använda det nya arbetsflödet och planera noggrant, kunde Lionbridge leverera översättningar till kunden före deadline. Vi lyckades leverera tidigare än bestämt trots flera uppdateringar av källmaterialet och ändringar i projektets omfattning.

Ytterligare en fördel väntar runt hörnet: Lionbridge har proaktivt och metodiskt dokumenterat arbetsflödet. Med hjälp av dokumentationen kan vi fortsätta uppnå de första tre fördelarna för kunden och andra eCOA-leverantörer, samtidigt som den förbättrar kundupplevelsen genom att skapa en smidigare och snabbare process.



Möjliggöra positiva patientutfall

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