



CASE STUDY SULLE ETICHETTE CLINICHE SUPERARE LE SFIDE DELLA TRADUZIONE DI ETICHETTE CLINICHE

18% DI ORDINI URGENTI

36 COMBINAZIONI LINGUISTICHE

99,3% DEI PROGETTI DI TRADUZIONE
CONSEGNATI RISPETTANDO LE
SCADENZE

50% DI RAPIDITÀ IN PIÙ NEI TEMPI DI
CONSEGNA RISPETTO ALL'ACCORDO
INIZIALE CON IL CLIENTE

La sfida

Lionbridge ha affrontato tre sfide complesse nell'assistere il cliente. La prima sfida è stata gestire i problemi tecnici posti da quattro lingue in particolare: ebraico, thai, coreano e giapponese. L'ebraico si legge da destra a sinistra, a differenza delle lingue con caratteri latini (come l'inglese), che vanno da sinistra a destra. In questo caso, le etichette dei farmaci sperimentali presentavano una combinazione di caratteri ebraici e latini. Si è così reso necessario affrontare una problematica unica, per elaborare correttamente entrambi i tipi di testo. In particolare, il sistema del cliente non sempre era in grado di elaborare correttamente i contenuti con testo ebraico con simboli come barra, trattino e così via, e testo inglese.

La seconda sfida è stata in relazione all'uso di tre lingue asiatiche: thai, coreano e giapponese.

Spesso, le traduzioni in queste lingue risultano più lunghe rispetto al testo originale. Questa maggiore lunghezza può rendere difficile adattare il nuovo testo allo spazio in genere assegnato sulle etichette, di un'unica riga. Il cliente necessitava di aiuto per decidere dove dividere il testo, in modo da adattarlo allo spazio previsto.

La terza sfida è stata rispettare le scadenze ravvicinate del cliente. Nel 2022, circa il 20% dei progetti assegnati a Lionbridge sono stati ordini urgenti. Abbiamo elaborato gli ordini urgenti entro due giorni lavorativi, anziché i consueti quattro giorni lavorativi. Gli ordini urgenti hanno aiutato l'azienda biofarmaceutica a completare più rapidamente le attività di avvio dei trial. Abbiamo creato etichette per studi il cui inizio era imminente o con scadenze ravvicinate imposte dalle normative.

Informazioni sul cliente

Il nostro cliente, con sede nel Regno Unito, è un'azienda biofarmaceutica globale. La sua missione è contribuire a prevenire e curare le malattie. È una tra le più grandi aziende biofarmaceutiche al mondo e si dedica in particolare alle malattie infettive e all'oncologia. Sviluppa farmaci e vaccini specializzati e innovativi attraverso una metodologia di ricerca approfondita, l'esperienza nel sistema immunitario umano e tecnologie avanzate.

Lionbridge supporta con orgoglio questo cliente dal 2016. Abbiamo offerto servizi in diverse aree a supporto degli studi clinici, tra cui la traduzione delle frasi delle etichette per i farmaci sperimentali (IMP).

La soluzione

Lionbridge ha assistito questo importante cliente in tre modi principali.

In primo luogo, Lionbridge ha fatto in modo che fosse possibile accedere facilmente al testo tradotto. Abbiamo consegnato le traduzioni al cliente in file Excel organizzati per lingua. Abbiamo inoltre fornito il testo tradotto in file di traduzione XML. Questo formato del prodotto si è reso necessario poiché le frasi originali in inglese possono contenere variabili (tag XML). Le variabili vengono usate per indicare i valori di temperatura, il nome e il dosaggio (mg/ml e così via) del farmaco e la quantità. In fase di esecuzione, le variabili vengono sostituite con il valore effettivo. Questi tag XML sono molto lunghi e complessi. Per mantenere le frasi leggibili per il cliente, i tag vengono sostituiti da segnaposto colorati nei file Excel finali usando una soluzione tecnica personalizzata. Questo formato ha consentito di importare facilmente i file direttamente nel sistema del cliente. Il nostro processo ha consentito di trasferire il contenuto tradotto da Lionbridge all'azienda biofarmaceutica in modo semplice, accurato e strutturato.

In secondo luogo, Lionbridge ha gestito le specifiche sfide poste dal testo in ebraico, thai, giapponese e coreano. Lionbridge ha inserito speciali caratteri di controllo Unicode nella frase di destinazione per le etichette che richiedevano testo in ebraico e inglese (o testo con simboli). Questi caratteri indicavano l'inizio e la fine del testo da sinistra a destra o da destra a sinistra. Lo scopo era definire l'ordine corretto degli elementi per il sistema del cliente. Lionbridge ha quindi consegnato i file tradotti tramite Lionbridge Language Cloud™. Abbiamo inoltre sviluppato uno script speciale per identificare i caratteri

ebraici "proibiti". I "caratteri proibiti" non venivano visualizzati correttamente nel sistema del cliente e sono stati quindi sostituiti con caratteri più accurati. Dopo l'importazione del contenuto tradotto nel sistema del cliente, è stato generato un file di traduzione in formato PDF che abbiamo usato per verificare che la traduzione venisse visualizzata senza errori. Questo processo iterativo ha garantito l'integrazione e la visualizzazione corrette del testo finale tradotto.

Insieme al cliente, Lionbridge ha sviluppato un nuovo flusso di comunicazione ottimizzato per migliorare l'agilità e l'efficienza del processo. In caso di invio di una richiesta di traduzione di etichette cliniche in una delle lingue asiatiche sopra elencate, il cliente informava Lionbridge se includeva una frase di destinazione lunga. Lionbridge ha chiesto agli specialisti della lingua di destinazione di fornire opzioni per le interruzioni di riga nella frase. Queste possibili opzioni sono state aggiunte nella consegna finale. L'azienda ha così potuto scegliere l'interruzione di riga da usare durante la fase di creazione dell'etichetta. È importante notare che il cliente non ha mai perso tempo aggiuntivo per richiedere queste informazioni a Lionbridge.

L'ultimo modo in cui Lionbridge ha supportato il cliente è stato aiutandolo a rispettare scadenze molto ravvicinate imposte dalle normative.

Anche se quasi nel 20% dei casi i progetti sono stati ordini urgenti, Lionbridge ha consegnato rispettando le scadenze nel 99,3% dei casi.

Le nostre consegne sono state in genere circa il 50% più veloci rispetto al tempo "standard" inizialmente concordato tra il cliente e Lionbridge. Abbiamo inoltre consegnato il 19,8% dei progetti in anticipo.

Le consegne in anticipo sono state effettuate da uno a quattro giorni prima della data prevista.

Team multidisciplinare

- 1 Senior Project Manager
- 1 Senior Project Manager di backup
- 2 Project Manager
- 2 Language Lead
- 1 Account Executive
- 1 Global Program Manager di Lionbridge

COMUNICAZIONI



Revisioni aziendali trimestrali



Chiamate ad-hoc in base alle esigenze

I risultati

Lionbridge ha aiutato il cliente a ottenere alcuni risultati significativi. In particolare, abbiamo migliorato notevolmente il processo di controllo della qualità linguistica. Le nostre procedure hanno ridotto drasticamente gli errori di traduzione. Nell'ultimo anno, Lionbridge ha raggiunto un **livello di accuratezza del 99,85%**. Questa riduzione degli errori di traduzione ha permesso al cliente di produrre etichette cliniche più accurate in **36 lingue di destinazione**, tra cui ebraico, thai, coreano e giapponese.

Un secondo risultato è stato consentire al cliente di gestire le esigenze relative alle etichette cliniche in modo più efficiente, anche in 36 lingue.

La maggiore efficienza dei processi ha consentito di rispettare facilmente le rigide scadenze imposte dalle diverse normative locali. In definitiva, il cliente ha potuto distribuire più velocemente i farmaci sperimentali per la ricerca clinica.

Nel complesso, la gestione efficiente delle traduzioni di etichette cliniche da parte di Lionbridge e il servizio di alto livello hanno aiutato il cliente a realizzare la missione di rendere il mondo un luogo più sano.

IL CASE STUDY IN CIFRE



7 anni di partnership



36 lingue di destinazione nel 2022, tra cui: ebraico, thai, coreano, giapponese



678 frasi tradotte nel 2022



18% di ordini urgenti



99,3% dei progetti di traduzione consegnati rispettando le scadenze



50% di rapidità in più nei tempi di consegna rispetto all'accordo iniziale con il cliente