



REIBUNGSLOSER ABLAUF FÜR PATIENTEN, VON DER REKRUTIERUNG BIS ZUR BINDUNG

30 – 40 SPRACHEN

5 – 12 DOKUMENTE PRO BATCH

E-TRAINING-DESIGN

DAS PROJEKT

Als Anbieter von Patientenservices für weltweite klinische Studien muss Clincierge eine Vielzahl von Dokumenten mit komplexen sprachlichen und rechtlichen Anforderungen übersetzen. Darüber hinaus stellt das Unternehmen vor Ort Dolmetscher für Klinikbesuche bereit, um dauerhafte Beziehungen zwischen Patienten, CROs und Sponsoren aufzubauen.

Clincierge wandte sich auf der Suche nach qualitativ hochwertigen Sprachservices für den wachsenden Bedarf an Sprachsupport im Rahmen eines Anbieter-Auswahlverfahrens an Lionbridge. Die Linguisten des Lionbridge-Netzwerks konnten die benötigte Qualität, Schnelligkeit und Verfügbarkeit für eine optimale Erfahrung der Clincierge-Kunden bereitstellen. Und aufgrund der erfolgreichen Zusammenarbeit wird Clincierge die Beziehung zu Lionbridge ausbauen.

ÜBER DEN KUNDEN

Clincierge orchestriert die Patientenlogistik für eine bessere Patientenerfahrung und optimierte Rekrutierung, Teilnahme und Bindung für klinische Studien. Mit innovativen Plattformen werden Reisen und Betreuung von Patienten im Rahmen ihrer Beteiligung verwaltet.



“Durch die Zusammenarbeit mit Lionbridge können wir Patienten, Auftragsforschungsinstitute und Sponsoren schneller und präziser unterstützen.”

DIE HERAUSFORDERUNG

Die Teilnahme an klinischen Studien kann emotional, körperlich, geistig und finanziell sehr belastend sein. Vor allem bei Studien zu seltenen Krankheiten können sich Patienten und Studienleiter auf verschiedenen Kontinenten befinden. Strikte Audits und Vorschriften für die Einverständniserklärung erfordern präzise Übersetzungen in eine Vielzahl von Sprachen und lokalen Varianten. Lionbridge hat Clincierge bei der Bewältigung der folgenden Herausforderungen unterstützt:

- Unvorhersehbare Änderungen der Projektbedingungen und der Bearbeitungszeit, gelegentlich mitten im Projekt
- Unterschiedliche sprachliche Präferenzen und Anforderungen der Sponsoren
- Internationale Compliance, die eine strikte Versionsverwaltung für die Dokumente voraussetzt
- Ad-hoc-Anforderungen für unterschiedliche Sprachkonfigurationen, die Dutzende von Sprachen umfassen

DIE ERGEBNISSE

Clincierge ist mit der Leistung von Lionbridge äußerst zufrieden und verlässt sich zunehmend auf uns als wichtigen Bestandteil der Lieferkette für Patientenservices. Die wichtigsten Aspekte dieser Zusammenarbeit:

- Pünktliche Lieferung für alle Anforderungen
- Flexibilität bei Übersetzungsvolumen, -umfang und -anforderungen
- Thematische Kompetenz der Übersetzer
- Kosteneinsparungen durch Translation Memories
- Konsistente Qualität in allen Sprachen
- Flexible Abläufe, angepasst an den Clincierge-Workflow
- Schnelle und ehrliche Beantwortung von Anfragen, engagierte Betreuung durch Mitarbeiter

Die erfolgreiche Partnerschaft mit Lionbridge hat Clincierge veranlasst, zusätzliche Services aus der Lionbridge-Suite einzusetzen und Lionbridge anderen Kunden zu empfehlen. Und angesichts des fortgesetzten Wachstums von Clincierge freuen sich beide Seiten auf eine langfristige Zusammenarbeit.

DIE LÖSUNG

Die Übersetzer und Dolmetscher von Lionbridge konnten weltweit zusammen mit einem erfahrenen Projektmanagementteam Qualität und Bearbeitungszeit mehrsprachiger Clincierge-Projekte verbessern. Die wichtigsten Aspekte dieser erfolgreichen Partnerschaft:

- Bereitstellung von Übersetzungsanweisungen von Clincierge zur Optimierung des Prozesses und zur Gewährleistung einheitlicher Datei- und Zertifikatsnamen
- Flexibler und skalierbarer Pool von Teams und Übersetzern, um variierende Anforderungsvolumina zu bewältigen
- Skalierbarer Prozess für Eilaufträge
- Follow-the-sun-Support für die unterschiedlichen Zeitzonen
- Strukturierte Translation Memories, um Sponsorpräferenzen zu berücksichtigen und die Effizienz zu maximieren