



eCOA 供應商個案研究

運用新的整合式 eCOA 工作流程，縮短時程並減輕行政管理負擔

ECO A 移轉速度提升 33%

開發新工作流程

翻譯多種資料類型

Lionbridge 協助客戶將一款口服藥二期臨床試驗的資料從美式英文翻譯至美式西班牙文，用於評估其療效及安全性。該藥物是用於治療成人中度或重度異位性皮膚炎的單方治療。這個專案的範疇囊括許多檔案，包括問卷、訓練教材以及螢幕選單等。

為了完成專案，Lionbridge 提供了以下的翻譯與電子臨床結果評估 (eCOA) 移轉服務：

- 翻譯
- 回譯
- 比較審閱
- 桌面排版
- 移轉對應
- 移轉與品管
- 平台更新與測試
- 螢幕截圖審閱
- 螢幕截圖插入與品管

上述其中許多服務，都是 eCOA 專案的標準項目，但 Lionbridge 團隊特別打造了新的工作流程，從客戶的平台內接手平台更新事宜並提供測試服務，來解決平台更新與測試的問題。不是每個語言服務供應商 (LSP) 都跟 Lionbridge 一樣，有能力提供這樣的解決方案。

傳統的 eCOA 流程，是語言服務供應商 (LSP) 將問題回報給客戶，再由客戶自行處理後續執行工作。而我們則以新的流程取代了這個舊有流程。



客戶簡介

我們的客戶是一家領先業界的跨國生命科學公司，在業界耕耘已有數十年之久。該企業擁有龐大的國際客群，全球數以千計的組織在他們的協助下，得以加快藥物研發腳步、確保產品的品質與安全性、提升商業成效、找出對病患最有療效的治療，以及增進醫療保健服務的取得及提供。

方法



規劃

- 專案範疇與成功條件
- 專案啟動會議
- 角色與職責
- 詳細的時程與溝通計畫
- 需要升級處理的事項
- 完成後的任務匯報會議



跨領域團隊

- 1名全球 COA 主管
- 1名全球方案經理
- 1名資深專案經理
- 1名資深策略語言組長
- 1名專案副理
- 1名工程師



溝通

- 兩週一次客戶導入通話會議
- 現況報告
- 以排解疑難為重點的電子郵件和通話會議
- 資訊集中化
- 透明公開並專注於關鍵要項

面臨的挑戰

這個專案有幾個挑戰需要解決。首先，這是新客戶的先導專案，因此在整個流程中自然也會出現不少疑問，包括一些跟對方平台功能相關的問題。Lionbridge 必須一方面找出這些問題的解決辦法，一方面避免任何可能導致翻譯交付延誤的作業中斷。

其次，這也是一個新類型工作流程的先導專案，而這種類型的工作流程需要高度且完備的支援。移轉專案通常會需要大量的客戶協同合作，因為有些步驟是 LSP 無法控管的。

這些步驟包括：

- 在移轉完成之後以及進行螢幕截圖審閱之前的這段期間，客戶平台的更新事宜
- 製作螢幕報告
- 執行校訂編輯
- 整個流程期間的檔案匯入與匯出

這些工作往往特別費時。而客戶負責的步驟如果無法如期完成，就很可能會影響到整個專案的時程。

解決方案

Lionbridge 接手了一些傳統上由客戶負責的費時步驟，成功協助此 eCOA 供應商大幅減輕了他們的行政管理負擔。為了達成任務，我們經客戶同意取得了他們專利平台的存取權，並參閱了客戶提供的訓練教材，以便了解該平台的運作方式。我們也與客戶通力合作，解決了一些有礙專案執行的技術問題。

了解如何使用平台及其功能後，我們設計了一個工作流程，將客戶接觸點降至最低。運用我們取得的存取權，Lionbridge 得以成功接手處理許多傳統上由客戶自行負責的工作，包括在螢幕截圖審閱期間更新平台、製作螢幕報告，以及在整個專案流程期間匯入和匯出檔案。



「我們的新工作流程將專案整體時間縮短了 33%。」

成果

Lionbridge 開發並運用新的工作流程，解決了客戶的一大痛點，同時也是許多 LSP 目前尚未著手解決的問題。將原本由客戶自行負責的許多任務轉由我們接手，使我們大幅減輕了此 eCOA 供應商的工作負荷與行政管理負擔，讓他們有更多時間可以專注在其他的重要工作。

這個新工作流程的第二個好處，是可以在專案期間為客戶節省大量的時間。

我們的新工作流程將專案整體時間縮短了 33%，這個好處對遵守緊湊的臨床試驗時程可謂非常重要。以高度且完備的支援為後盾，Lionbridge 團隊與客戶團隊之間能保持順暢的溝通，自然也就可大幅減少原本額外溝通所浪費的時間。這個新工作流程也確保每完成一個步驟，就能立即進行下一個步驟。

第三個好處，是能盡早交付所有必要的翻譯。新的工作流程加上妥善的規劃，讓 Lionbridge 得以提前將翻譯交付給客戶。即使專案曾有數次來源文本更新或範疇變更，我們仍舊能順利提早交付結果。

為了有助日後專案執行，Lionbridge 亦主動有條有理地記錄這個新的工作流程。這些文件不但有助我們持續為這個客戶及其他 eCOA 供應商獲致前述三項好處，也能確保我們可以更順暢、更快速地執行流程，進而提升客戶體驗。



協助達成理想的病患治療結果

如需深入了解，歡迎造訪
[LIONBRIDGE.COM](https://www.lionbridge.com)