



## eCOA 제공업체 사례연구

일정 및 관리 부담 해소를 위한 새로운 통합 eCOA 워크플로

33% 빠른 eCOA 이전

새 워크플로 개발

여러 유형의 자료 번역



라이온브리지(Lionbridge)는 고객이 경구 투여 약물의 유효성과 안전성을 평가하기 위한 제2상 임상시험 자료를 영어(미국)에서 스페인어(미국)로 번역하도록 지원했습니다. 이 약물은 중등도에서 중증의 아토피피부염을 가진 성인을 위한 단일요법으로 사용됩니다. 이 프로젝트에는 **설문지, 교육 자료 및 메뉴 화면 등 여러 파일이 포함되었습니다.**

이 프로젝트를 완료하기 위해 라이온브리지는 다음과 같은 번역 및 eCOA 이전 서비스를 수행했습니다.

- 순번역
- 역번역
- 비교 검토
- 데스크톱 출판
- 이전 매핑
- 이전 및 품질 보증
- 플랫폼 업데이트 및 테스트
- 스크린샷 검토
- 스크린샷 삽입 및 품질 보증

eCOA 프로젝트를 위해서는 기본적으로 이처럼 많은 서비스가 제공되지만 라이온브리지 팀은 새로운 워크플로를 고안하여 플랫폼의 업데이트와 테스트를 진행했습니다. 모든 언어서비스 제공업체(LSP)가 이러한 솔루션을 제공할 수 있는 것은 아닙니다. 라이온브리지 팀은 고객의 플랫폼 내에서 직접 플랫폼 업데이트를 수행하고 테스트를 제공했습니다.

고객은 LSP가 고객에게 문제를 보고하면 고객이 직접 해당 문제를 처리하는 기존 eCOA를 대신하여 당사의 프로세스를 채택했습니다.



### 고객사 관련 정보

업계를 선도하는 수십 년 전통의 다국적 생명과학 기업인 이 고객은 전 세계에 대규모 고객 기반을 보유하고 있습니다. 이 대기업은 전 세계 수천 개의 조직이 빠른 속도로 의약품을 개발하고 제품의 품질과 안전성을 확보하며 시판 효과를 개선하고 환자에게 최적의 치료법을 제공하여 의료 서비스 접근성과 전달을 개선하도록 지원하고 있습니다.

## 방법론



## 계획

- 프로젝트 범위와 성공 기준
- 킥오프 미팅
- 역할 및 책임
- 세부 일정과 커뮤니케이션 계획
- 긴급 보고 라인
- 완료 후 보고 회의



## 종합적 전문가 팀

- 글로벌 COA 본부장 1명
- 글로벌 프로그램 관리자 1명
- 선임 프로젝트 관리자 1명
- 선임 전략적 언어 책임자 1명
- 부 프로젝트 관리자 1명
- 엔지니어 1명



## 커뮤니케이션

- 격주 온보딩 통화
- 상태 보고서
- 이메일 및 전화를 통한 집중적인 문제 해결
- 정보의 중앙집중화
- 투명성 및 핵심 사안에 집중

## 해결 과제

이 프로젝트에는 몇 가지 해결해야 할 과제가 있었습니다. 그중 첫 번째는 새 고객을 위한 파일럿 프로젝트로, 여기서는 고객 플랫폼의 기능 등 프로세스 전반에 걸쳐 쿼리가 발생했습니다. 라이온브리지는 번역 납품을 지연시킬 문제를 일으키지 않고 이러한 쿼리를 해결해야 했습니다.

두 번째 문제는 새로운 워크플로 유형에 대한 파일럿 프로젝트에서 발생했습니다. 이러한 유형의 워크플로를 위해서는 높은 수준의 전방위 지원이 필요했습니다. 일반적으로 이전을 위한 프로젝트에는 LSP의 관리 범위를 벗어나는 단계가 다수 있으므로 고객과의 긴밀한 협업이 필요합니다.

다음과 같은 단계가 이에 속합니다.

- 이전을 마친 후와 스크린샷 검토 전의 고객 플랫폼 업데이트
- 화면 보고서 만들기
- 수정 이행
- 프로세스 전반에서의 파일 가져오기 및 내보내기

이러한 작업에는 특히 시간이 많이 소요됩니다. 고객이 주관하는 단계에서 지연이 발생할 경우 전체 프로젝트 일정이 흐트러질 위험이 있습니다.

## 솔루션

라이온브리지는 이 eCOA 제공업체가 관리 부담을 크게 해소할 수 있도록 지원했습니다. 당사는 기존에 고객이 주관하던 시간 소모적인 몇몇 단계를 맡아서 수행했으며, 고객의 독점 플랫폼에 대한 액세스 권한을 부여받아 고객이 제공한 교육 자료로 플랫폼의 작동 방식을 학습했습니다. 또한 프로젝트 실행에 타격을 주던 일부 기술적 문제를 고객과의 협업으로 해결했습니다.

당사는 플랫폼에서의 탐색 방식과 그 기능을 파악한 후 고객의 개입을 최소화하도록 워크플로를 설계했습니다. 라이온브리지는 고객에게 액세스 권한을 부여받은 후 스크린샷 검토 중에 플랫폼 업데이트하기, 화면 보고서 만들기, 프로세스 전반에서 파일 가져오기 및 내보내기 등 기존에 고객이 처리했던 많은 작업을 성공적으로 넘겨받아 수행할 수 있었습니다.



“새로운 워크플로를 통해 프로젝트 시간을 전체적으로 33%나 단축할 수 있었죠.”

## 결과

라이온브리지는 새로운 워크플로를 개발, 활용함으로써 고객이 겪고 있던 큰 어려움 중 하나를 해결했습니다. 현재 많은 LSP가 이 문제에 대해서는 손대지 못하고 있습니다. 반면 라이온브리지는 종래에 고객이 주관하던 작업들을 맡아서 수행함으로써 이 eCOA 제공업체의 업무량과 관리 부담을 획기적으로 줄일 수 있었습니다. 이를 통해 고객은 다른 중요 업무에 집중할 수 있는 시간을 확보할 수 있었습니다.

둘째, 고객은 새로운 워크플로를 통해 프로젝트 전반에 걸쳐 상당한 시간을 절약했습니다.

고객은 새로운 워크플로를 통해 프로젝트 시간을 전체적으로 33%나 단축할 수 있었습니다. 이는 촉박한 임상시험 마감 일정을 맞추는 데 매우 유리하게 작용합니다. 라이온브리지는 수준 높은 전방위 지원을 제공함으로써 당사와 고객사의 팀

간에 추가로 소통하느라 허비할 수 있었던 시간을 단축했습니다. 이 새로운 워크플로는 각 단계를 마치는 즉시 다음 단계로 넘어가서 완료되도록 보장합니다.

셋째, 필요한 모든 번역을 조기에 납품할 수 있다는 이점이 있습니다. 라이온브리지는 새로운 워크플로와 적절한 계획을 통해 예정보다 일찍 고객에게 번역을 제공할 수 있었습니다. 당사는 원문이 여러 차례 수정되고 프로젝트 범위가 변경되었음에도 불구하고 조기에 번역을 납품할 수 있었습니다.

라이온브리지는 장래에 얻을 수 있는 이점을 고려해 사전에 이 워크플로를 체계적으로 문서화했습니다. 당사는 이 문서를 통해 이 고객은 물론 다른 eCOA 제공업체가 앞서 언급한 세 가지 이점을 계속해서 누릴 수 있도록 지원할 수 있습니다. 이 문서는 보다 원활하고 신속한 프로세스를 보장함으로써 고객 경험을 개선하는 데 도움을 줍니다.



긍정적인 환자 결과 지원

자세히 알아보기:

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