



CASO PRÁCTICO DE PROVEEDORES DE eCOA NUEVO FLUJO DE TRABAJO DE eCOA INTEGRADO PARA REDUCIR TIEMPOS Y CARGAS ADMINISTRATIVAS

MIGRACIÓN DE eCOA UN
33 % MÁS RÁPIDA

DESARROLLO DE UN NUEVO
FLUJO DE TRABAJO

TRADUCCIÓN DE MÚLTIPLES
TIPOS DE MATERIALES

Con ayuda de Lionbridge, el cliente tradujo al español los materiales redactados en inglés (ambas lenguas en su variante estadounidense) para un estudio de segunda fase en el que se evaluaba la eficacia y la seguridad de un medicamento administrado por vía oral e indicado como monoterapia en adultos con dermatitis atópica entre moderada y grave. El alcance del proyecto incluía múltiples archivos, entre otros **cuestionarios, materiales de formación y pantallas de menú.**

Para llevar el proyecto a buen puerto, Lionbridge desempeñó los siguientes servicios de traducción y migración de las evaluaciones electrónicas de resultados clínicos (eCOA):

- Traducción directa
- Traducción inversa
- Estudio comparativo
- Maquetación
- Mapeo de la migración
- Migración y control de calidad
- Actualización y puesta a prueba de la plataforma
- Revisión de capturas de pantalla
- Introducción de capturas de pantalla y garantía de calidad

Muchos de estos servicios son habituales en los proyectos de eCOA, sin embargo, el equipo de Lionbridge diseñó un nuevo flujo de trabajo que le permitió ocuparse de las actualizaciones introducidas en la plataforma y de su puesta a prueba. Cabe destacar que no todos los prestadores de servicios lingüísticos tienen capacidad suficiente para ofrecer esta solución. Sin embargo, los profesionales de Lionbridge trabajaron desde la propia plataforma del cliente para ocuparse de las actualizaciones de la plataforma y realizar las pruebas.

Este procedimiento ha sustituido al proceso tradicional de eCOA, en el cual el proveedor de servicios lingüísticos debía informar de los problemas detectados a los clientes para que estos se encargasen de su implementación.



Acerca del cliente

El cliente es una multinacional líder en el sector biomédico con varias décadas de experiencia que posee una gran base internacional de clientes. En todo el mundo, miles de organizaciones recurren a esta gran empresa para que les ayude a acelerar el desarrollo de fármacos, a garantizar la calidad y la seguridad de los productos, a mejorar su eficacia comercial, a obtener tratamientos óptimos para los pacientes y a mejorar el acceso a la atención sanitaria y la prestación de este servicio.

METODOLOGÍA



PLANIFICACIÓN

- Alcance del proyecto y criterios de éxito
- Reunión inicial
- Funciones y responsabilidades
- Programa y plan de comunicación detallados
- Temas específicos
- Sesión informativa tras la finalización



EQUIPO MULTIDISCIPLINAR

- 1 director/a global de COA
- 1 gestor/a global del programa
- 1 gestor/a sénior del proyecto
- 1 coordinador/a lingüístico estratégico sénior
- 1 gestor/a de proyecto auxiliar
- 1 ingeniero/a



COMUNICACIÓN

- Llamada de incorporación dos veces a la semana
- Informes de estado
- Correos electrónicos y llamadas específicos para la resolución de problemas
- Centralización de la información
- Transparencia y atención a los puntos críticos

El reto

Este proyecto planteaba una serie de retos. En primer lugar, se trataba de un proyecto piloto para un nuevo cliente, por tanto, a lo largo de todo el proceso surgieron diversas preguntas, entre otras, algunas relacionadas con la funcionalidad de la plataforma del cliente. Lionbridge tuvo que lidiar con la resolución de estas dudas sin introducir alteraciones que pudieran retrasar la prestación del servicio de traducción.

En segundo lugar, el proyecto constituía una prueba para un nuevo tipo de flujo de trabajo que exigía una asistencia integral y de alto nivel. Normalmente, en los proyectos de migración suele ser imprescindible que exista una gran colaboración por parte del cliente, ya que algunos de los pasos escapan al control del prestador de servicios lingüísticos.

Estos pasos son los siguientes:

- Actualización de la plataforma del cliente tras la migración y antes de la revisión de capturas de pantalla
- Generación de informes de pantalla
- Aplicación de modificaciones
- Importación y exportación de archivos durante todo el proceso

Estas tareas requieren mucho tiempo y, además, pueden comprometer el calendario global del proyecto en caso de que se produjese un retraso en la finalización de los pasos que son responsabilidad del cliente.

La solución

Con la ayuda de Lionbridge, que asumió algunos de los pasos que tradicionalmente correspondían al cliente y que exigían mucho tiempo, este proveedor de eCOA logró reducir de manera drástica su carga administrativa. Lionbridge recibió acceso a la plataforma propia del cliente y aprendió a utilizarla gracias a los materiales de formación facilitados por el cliente. Asimismo, también se encargó de resolver algunos problemas técnicos que afectaban a la ejecución del proyecto.

Tras comprender cómo debíamos movernos por la plataforma y sus funcionalidades, diseñamos un flujo de trabajo con el menor número posible de puntos de contacto con el cliente. Con nuestro acceso, asumimos con gran éxito muchas de las tareas que tradicionalmente correspondían al cliente, incluida la actualización de la plataforma durante la revisión de las capturas de pantalla, la generación de informes de pantalla y la importación y exportación de archivos durante todo el proceso.



“GRACIAS A NUESTRO NUEVO FLUJO DE TRABAJO, HEMOS REDUCIDO LOS TIEMPOS DEL PROYECTO EN UN 33 % EN SU CONJUNTO”.

Los resultados

Al desarrollar y emplear un nuevo flujo de trabajo, Lionbridge abordó uno de los principales puntos débiles del cliente y del que numerosos prestadores de servicios lingüísticos actualmente no se ocupan. Al asumir multitud de tareas que tradicionalmente correspondían al cliente, logramos reducir drásticamente la carga administrativa y de trabajo de este proveedor de eCOA. Gracias a esto, dicho proveedor tuvo más tiempo para centrarse en otras tareas importantes.

La segunda de las ventajas es que, gracias a nuestro nuevo flujo de trabajo, el cliente obtuvo un considerable ahorro de tiempo durante todo el proyecto.

Nuestro nuevo flujo de trabajo redujo los tiempos del proyecto en un 33 % en su conjunto, una ventaja crucial a la hora de cumplir los plazos ajustados que caracterizan a los ensayos clínicos. Gracias a su asistencia integral de alto nivel, Lionbridge logró reducir el tiempo que se podría haber perdido en

la comunicación adicional entre su equipo y el del cliente. Además, esta nueva metodología también garantiza la finalización de cada uno de los pasos inmediatamente después del anterior.

La tercera ventaja fue que las traducciones necesarias se entregaron antes de lo previsto. Al emplear el nuevo flujo de trabajo y una planificación adecuada, Lionbridge fue capaz de enviar sus traducciones al cliente antes de tiempo, incluso a pesar de haberse introducido varias actualizaciones en el documento original y cambios de alcance en el proyecto.

Lionbridge ha documentado de manera proactiva y metódica este flujo de trabajo, lo que supone una ventaja para el futuro. Gracias a la documentación, podremos seguir obteniendo las tres primeras ventajas tanto en el caso de este cliente como en el de otros proveedores de eCOA y, además, podremos mejorar la experiencia del cliente, al garantizar un proceso más fluido y mejorado.



Propiciar resultados del paciente positivos

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