



الزعيم الفرنسي في أرض كاتي

منذ عام 2000

شرح المدينة

شركة مساهمة برأس مال 556,990 يورو - RCS Nice B 410 769 996 - رقم ضريبة القيمة المضافة: FR 78 410 769 996

- CSI هو قسم CATI لمجموعة Leaderfield، الشركة الفرنسية الرائدة في مجال الخدمات الميدانية الهاتفية والوجّهية. نشاطها مخصص بالكامل لجمع بيانات المسح الهاتفي، في BtoB و BtoC

• تأسست في عام 2000، وكانت في السابق شركة تابعة لأحد معاهد الأبحاث الرائدة في فرنسا. أصبحت CSI مزودًا مستقلًا تمامًا للخدمات الميدانية منذ عام 2016 دون أي روابط مع معاهد الأبحاث، والتي تعد جميعها عملاء مميزين يتم التعامل معهم على قدم المساواة.

- بفضل خبرتنا التي تليها أعلى معايير الجودة وتحسن باستمرار، فإننا نجعل هذه الخبرة متاحة الآن للمعاهد البحثية التي تتطلبها. تعد Leaderfield هي مزود الخدمة المفضل للمؤسسات التي تريد التميز عن المنافسة من خلال الجودة الاستثنائية، والتي يمكن أن يقدرها عملاؤها، دون الحاجة حتى إلى القلق بشأن المراقبة الدقيقة للحقول.

لماذا

سي اس اي؟

اختر الجودة

من خلال تكليف أرضك لشركة Leader Field، لديك ضمان بأن البيانات التي سيتم جمعها سوف تعكس الواقع بأكبر قدر ممكن من الدقة.

اختر راحة البال

يمكن لمسؤولي البحث لديك أن يكرسوا أنفسهم بالكامل لـ تحسين خدماتهم الخاصة. توفر فرقنا لهم راحة البال الكاملة وتوفيرًا كبيرًا في الوقت والطاقة. وبالإضافة إلى ذلك، سوف يتلقون بانتظام جميع البيانات اللازمة لمراقبة تقدم الأرض.

اختر القدرة على التكيف

لدى Leader Field القدرة على دعم وضمان أفضل النتائج للمساحات الصغيرة وكذلك الكبيرة. لدينا الموارد الفنية والبشرية اللازمة لإدارة جميع أعمالك دراسات.

اختر القدرة التنافسية

من خلال توزيع تكاليفنا الثابتة على عدد كبير من المراكز، وتحسين جميع العمليات باستمرار، والبحث عن الابتكارات وتكييفها وممارسة سياسة هامش معقولة، نتمكن من تقديم أسعار جذابة بشكل خاص لك.



مواردنا بشر

- إشراف استثنائي ستستمتع بالعمل معه
- 560 محققًا منتظمًا بمتوسط مدة خدمة 5 سنوات
- تم اختيارها بعناية لتناسب متطلبات مهنة الدراسة
- مدرب على ممارسات المسح الجيدة واستخدام CATI
- يتم التقييم والمراقبة بشكل مستمر لضمان جودة جمع البيانات وفقًا لمعيار ISO 20252

الملف الشخصي لـ

المحققين

• يتم اختيار محققينا على أساس اختبارات الكلام والمواقف

• يتم تدريبهم في البداية على ممارسات المسح الجيدة واستخدام أدواتنا البرمجيات، وبشكل مستمر وفقًا لاحتياجات وخصوصيات الدراسات

• **لديهم خبرة:** سياسة الولاء لدينا وموقعنا في وسط المدينة
تسمح لنا بالحد من حجم التداول

• يتم اختيارهم لكل دراسة حسب **خبرتهم** واستعدادهم
العلاقة مع السكان المدروسين

• يتم الدفع بالساعة: لا يتم منح أي مكافآت أداء لتجنب أي تحيز
ضار بجودة الدراسات

• **مدير دراسات BtoB و BtoC** لديهم أكثر من 20 عامًا من الخبرة المهنية في هذا المجال من النشاط. ويقومون بتنظيم الفرق وإطلاع جميع المحققين المكلفين بالتحقيق على الإجراءات اللازمة للتأكد من اتباع التعليمات. لدى العميل إمكانية الحضور والتدخل أثناء جلسات الإحاطة إذا رغب في ذلك

• **قائد الفريق** : سوف يقوم بمراقبة الحصص، ووضع استراتيجية للتقدم الموحد عبر جميع مستويات الحصص وتطوير قواعد التذكير. وسوف يقوم أيضًا بمراقبة تقارير الإنتاجية: مدة الاستبيان لكل محاور، وحالة الملف واتخاذ الإجراءات التصحيحية إذا لزم الأمر.

• **المشرف** : متواجد بشكل دائم في الميدان ويقوم بالاستماع بشكل يومي؛ -تقوم بمراقبة جودة الاستبيانات التي يتم إجراؤها طوال مدة المسح من أجل ضمان جودة المعلومات التي يتم جمعها بشكل مستمر

تحتوي منصتنا على 212 موقعًا مجهزًا بنظام 6 Voxco Command Center من النوع CATI (جهاز إدارة المسح):

- جمع البيانات على خوادم عالية الأداء مخصصة لدراساتنا
- نقل البيانات عبر شبكة الألياف الضوئية المخصصة الآمنة مع النسخ الاحتياطي SDSL
- توفير نتائج الدراسة على خادم خاص وآمن
- الوصول الآمن إلى الهاتف عبر بروتوكول VoIP والاستماع الآلي للعملاء عن بعد
- نسخ احتياطية يومية تلقائية محلية وعن بعد مع إمكانية الاستعادة السريعة في حالة الحاجة
- نظام اتصال تنبؤي قوي يسمح بإعادة الاتصال تلقائيًا بالمكالمات، وإزالة أجهزة الرد الآلي، وعدم الرد، والأرقام المشغولة والأرقام الخاطئة الأخرى . يتم تحسين وقت عمل المحققين بشكل كبير لمعالجة المكالمات المفيدة فقط، لقد تحسنت معدلات التحقيق بشكل ملحوظ. سيتم الانتهاء من أرضك في إطار زمني أقصر والأسعار التي نفرضها عليك ستكون أكثر تنافسية.

تقدم LEADERFIELD حلاً مناسباً

احتياجاتك في جميع مراحل

تحقيق الأراضي:

- البرمجة النصية المقدمة داخلياً

نحن نقدم لك بانتظام تقريراً عن التقدم في هذا المجال:

• عدد المقابلات التي أجريت

• تقدم الحصص حسب الطبقات • مدة الاستبيان

• نتائج المكالمات في الملف • معدل الاختراق

• نقل الفرز المسطح

• الاستخراج النهائي لقاعدة البيانات إلى Excel أو تنسيقات أخرى.

التزامنا بالجودة

• يتم إجراء مراقبة متزامنة للمحادثة وتقدم الاستبيان على الشاشة يوميًا من قبل المشرفين والمستمعين للتحقق بشكل مستمر من الكفاءة المهنية للمُحاور.

• نقوم بإجراء **رقابة صارمة** لضمان موثوقية البيانات التي تم جمعها وبالتالي النتائج النهائية: **يتم الاستماع إلى 10% من الاستبيانات المكتملة**

• نعمل مع فريق مكون من 20 مشرفًا وقائد فريق **ذوي خبرة** الإشراف على الأراضي والتأكد من الالتزام بالتعليمات والأهداف

• نحن نقدم **الاستماع عن بعد** ويمكننا أيضًا القيام بذلك تسجيلات المقابلات

التزاماتنا فيما يتعلق باللائحة العامة لحماية البيانات

يتم استضافة جميع خوادمنا بواسطة مركز بيانات ،EQUINIXالحائز على الشهادات التالية : ISO 9001:2015, ISO 22301, ISO 14001:1015, ISO 50001, SOC 1 27001النوع الثاني, SOC 2النوع الثاني, PCI DSS, HDA, OHSAS 18001

يقتصر الوصول إلى البيانات الشخصية على ما هو ضروري تمامًا (الإدارة / البرمجة النصية / مديري الميدان)

التدريب المنتظم للفرق على القضايا والإجراءات المتعلقة باللائحة العامة لحماية البيانات

الاتصال عن بعد عبر SSL VPNالمحمي بواسطة معرف وكلمة مرور

تسليم المستخلصات والصادرات بطريقة **مجهولة المصدر** لا تسمح بتتبع البيانات الشخصية تحت أي ظرف من الظروف

نقل الملفات التي تحتوي على بيانات شخصية بطريقة مشفرة عبر رابط آمن ومحمي بكلمة مرور معقدة

توفر جميع أجهزة CATI الخاصة بنا المعلومات التالية بشكل افتراضي:

• إشعار بشأن سرية الردود • طلب الحصول على إذن قبل الاستماع إلى الأشخاص الذين تمت مقابلتهم أو تسجيلهم • تذكير بحقوق الوصول إلى البيانات أو تصحيحها أو معارضتها

شخصي

مدة الاحتفاظ بالبيانات الشخصية: 3 أشهر افتراضيًا ثم يتم تدمير جميع **البيانات الشخصية** ما لم يتم توجيه العميل بخلاف ذلك وفي هذه الحالة يمكن تمديد فترة الاحتفاظ دون تجاوز 24 شهرًا

تطوير العمل عن بعد

تحتسبًا لاحتمال الإغلاق، بمجرد ظهور فيروس كوفيد 19 وخطورته الواضحة، قمنا بدراسة داخليًا ومع مقدمي الخدمات لدينا إمكانية تحويل جميع الإنتاج إلى العمل عن بعد. عندما تم الإعلان عن الإغلاق، كنا مستعدين.

إعلان الحكومة عن الإغلاق في 16 مارس 2020 وبدء أول دراسة للعمل عن بعد في 17 مارس. الموقع جاهز للعمل عن بعد بنسبة 100% من طاقته في 18 مارس 2020

مع تعبئة الجميع ومهارات كل منهم في النقاط المختلفة التي يجب وضعها في مكانها:

• اعتماد حلول العمل عن بعد لجميع الموظفين

• تنفيذ حل الاستماع عن بعد للإدارة والعملاء؛

• تنفيذ منصة التواصل ومؤتمرات الفيديو مع العملاء والإدارة وموظفي الإنتاج.







LEADERFIELD – CSI

37 avenue Jean

Medecin 06000

Nice

France

Hedyeh JOHANN : +33 6

63 73 33 10

cati@leaderfield.fr