



fransk leder i Cati Land

Siden 2000

CSI

SA med en kapital på 556.990 € - RCS Nice B 410 769 996 - moms: FR 78 410 769 996

Hvem er vi?

- **CSI** er CATI-afdelingen i **Leaderfield-gruppen, den franske leder inden for telefon- og ansigt-til-ansigt felttjenester.** Dets aktivitet er udelukkende dedikeret til indsamling af telefonundersøgel sesdata i BtoB og BtoC
- **Oprettet i 2000**, tidligere et datterselskab af et af de førende forskningsinstitutter i Frankrig. CSI er blevet en **fuldstændig uafhængig** field service provider **siden 2016 uden links til forskningsinstitutterne**, som alle er privilegerede kunder, der behandles på lige fod.
- Med ekspertise , **der lever op til de mest krævende kvalitetsstandarder** og konstant forbedres, stiller vi nu denne ekspertise til rådighed for forskningsinstitutter, der kræver det. **Leaderfield er den foretrukne serviceudbyder for institutter, der ønsker at skille sig ud fra konkurrenterne gennem enestående kvalitet, som kan værdsættes af deres egne kunder, uden selv at skulle bekymre sig om tæt overvågning af felterne.**

For hvad csi?

VÆLG KVALITET

Ved at overlade dit land til Leader Field, har du garantien for, at De indsamlede data vil afspejle virkeligheden så tæt som muligt.

VÆLG SINDSRO

Dine forskningsmedarbejdere kan hellige sig fuldt ud at forbedre deres egne tjenester. Vores teams giver dem fuldstændig ro i sindet og betydelige besparelser i tid og energi. Derudover vil de regelmæssigt modtage alle de nødvendige data for at overvåge landets fremskridt.

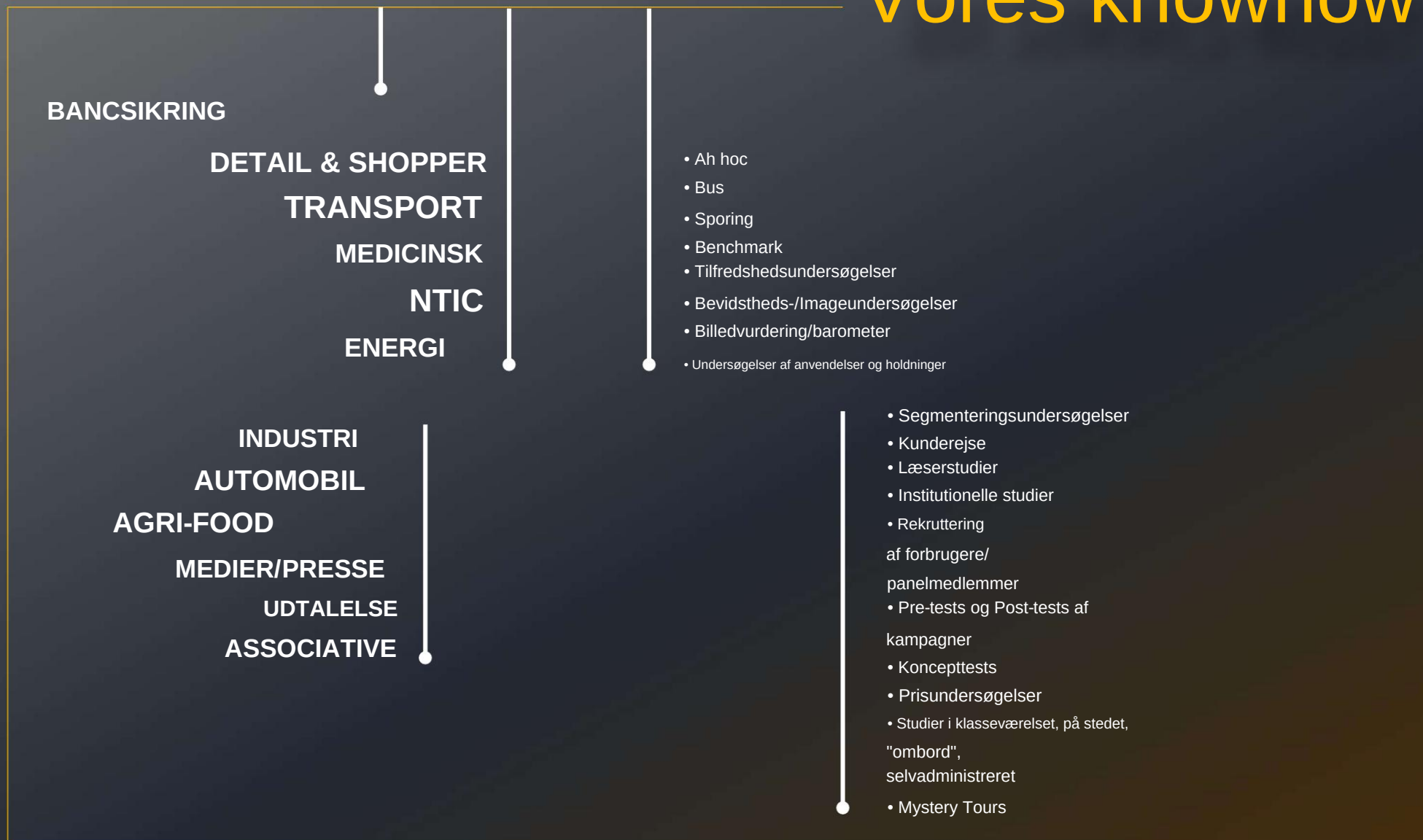
VÆLG TILPASNING

Leader Field har evnen til at understøtte og garantere bedste resultater for små såvel som store grunde.

Vi har de tekniske og menneskelige ressourcer til at administrere alle dine undersøgelser.

VÆLG KONKURRENCEEVNE

Ved at amortisere vores faste omkostninger over et stort antal stillinger, konstant optimere alle processer, opstå og tilpasse innovationer og praktisere en fornuftig marginpolitik, er vi i stand til at tilbyde dig særligt attraktive priser.



Vores ressourcer human

- **Enestående supervision**, som du vil nyde at arbejde sammen med
- **560 faste efterforskere** med en gennemsnitlig anciennitet på 5 år
 - **Omhyggeligt udvalgt** til at passe til studieprofessionens krav
 - **Uddannet** i god undersøgelsespraksis og brug af CATI
 - Løbende **vurderet og overvåget** for at sikre kvaliteten af dataindsamlingen **i overensstemmelse med ISO 20252 standarden**

Profil af efterforskere

- Vores efterforskere rekrutteres på baggrund af tale- og situationstests
- De er i første omgang uddannet i god undersøgelsespraksis og brugen af vores software, og løbende i henhold til undersøgelsesernes behov og særlige forhold
- **De er erfarne** : vores loyalitetspolitik og vores beliggenhed i centrum giver os mulighed for at begrænse omsætningen
- De udvælges til hver undersøgelse efter deres **erfaring** og **egnethed relationelle** over for den undersøgte befolkning
- Betalt pr. time: ingen præstationsbonusser tildeles for at undgå skævhed skadelig for kvaliteten af studierne

- **BtoB- og BtoC-studieledere** : de har over 20 års professionel ekspertise inden for dette aktivitetsområde. De organiserer holdene og orienterer alle efterforskere, der er tilknyttet efterforskningen, for at sikre, at instruktionerne bliver fulgt. Klienten har mulighed for, hvis han ønsker det, at deltage og gribe ind under briefingerne
- **Teamlederen** : han vil overvåge kvoter, fastlægge strategien for ensartede fremskridt på tværs af alle kvoteniveauer og udvikle påmindelsesregler. Det vil også overvåge produktivetsrapporter: spørgeskemaets varighed pr. interviewer, filstatus og træffe korrigerende handlinger, hvis det er nødvendigt.
- **Vejlederen** : Permanent i felten udfører han daglig lytning; det overvåger kvaliteten af de spørgeskemaer, der udføres i hele undersøgelsens varighed for løbende at garantere kvaliteten af de indsamlede oplysninger

Vores tekniske ressourcer

Vores platform har 212 positioner udstyret med Voxco Command Center
6 type CATI-system (undersøgelsesadministrationsenhed):

- Dataindsamling på **højtydende servere** dedikeret til vores undersøgelser
- Datatransmission via sikkert **dedikeret fiberoptisk** netværk med **SDSL backup**
- Levering af undersøgelsesresultater på en privat og sikker server
- Sikker **VoIP**- telefonadgang og automatiseret fjernaflytning af kunder
- **Automatisk daglige lokale og eksterne sikkerhedskopier** med hurtig gendannelse i tilfælde af behov

Kraftfuldt forudsigende opkaldssystem, der giver mulighed for automatisk genopkald af opkald , eliminering af telefonsvarer, ingen svar, optaget numre og andre forkerte numre. Efterforskernes arbejdstid er meget optimeret til kun at behandle nyttige opkald. Undersøgelsesraterne er væsentligt forbedret. **Din jord vil blive færdiggjort inden for en kortere tidsramme , og de priser, vi tager dig, vil være mere konkurrencedygtige.**

LEADERFIELD LEVERER EN PASSENDE LØSNING
DINE BEHOV I ALLE STADIER AF
LANDREALISATION:

- Scripting leveres internt

Vi giver dig løbende en **statusrapport på området:**

- Antal gennemførte interviews
- Progression af kvoter efter strata • Varighed af spørgeskemaet
- Opkaldsresultater på fil • Penetrationshastighed
- Transmission af fladsortering
- Endelig udtræk af databasen til Excel eller andre formater.

Vores kvalitetsforpligtelse

- Samtidig overvågning af samtalen og forløbet af spørgeskemaet på skærmen udføres dagligt af supervisorer og lyttere for løbende at kontrollere interviewerens faglige egnethed.
- Vi udfører **strengte kontroller** for at sikre pålideligheden af de indsamlede data og dermed af de endelige resultater: **10 % af de udfyldte spørgeskemaer bliver lyttet til**
- Vi arbejder med et team på 20 **erfarne** supervisorer og teamledere føre tilsyn med grundene og sikre overholdelse af instruktioner og mål
- Vi tilbyder **fjernlytning** og kan også udføre interviewoptagelser

Vores forpligtelser vedrørende RGPD

Alle vores servere hostes af EQUINIX DATA CENTER, indehaver af følgende **certificeringer** : ISO 27001, ISO 9001:2015, ISO 22301, ISO 14001:2015, ISO 50001, SOC 1 Type II, SOC 2 Type II, PCI DSS, HDA, OHSAS 18001

Adgang til personlige data begrænset til, hvad der er strengt nødvendigt (ledelse / scripting / field managers)

Regelmæssig træning af teams i spørgsmål og procedurer relateret til GDPR

Fjernforbindelse via **SSL VPN** beskyttet af ID og adgangskode

Levering af uddrag og eksport på en **anonym** måde, der under ingen omstændigheder tillader, at personoplysninger kan spores tilbage

Overførsel af filer indeholdende personlige data på en krypteret måde via et sikkert link og beskyttet af en kompleks adgangskode

Alle vores CATI'er tilbyder som standard følgende oplysninger:

- Underretning om fortrolighed af svar
- Anmodning om autorisation før aflytning/optagelse af de interviewede personer
- Påmindelse om retten til indsig, berigtigelse eller modsigelse af data personlig

Varighed af opbevaring af personoplysninger: 3 måneder som standard, derefter destruktion af alle **personlige data**, medmindre andet er instrueret af klienten, i hvilket tilfælde opbevaringsperioden kan forlænges uden at overstige 24 måneder

Udvikling af fjernarbejde

I påvente af en mulig lockdown, så snart Covid 19 dukkede op og dens åbenlyse alvor, undersøgte vi internt og med vores serviceudbydere muligheden for at omlægge al produktion til fjernarbejde. Da nedlukningen blev annonceret, var vi klar.

Regeringens meddelelse om nedlukningen den 16. marts 2020 og starten af den første telearbejdsundersøgelse den 17. marts. **Sitet er operationelt i fjernarbejde på 100 % af sin kapacitet den 18. marts 2020**

Med mobilisering af alle og hver enkelts færdigheder på de forskellige punkter, der skal på plads:

- Indførelse af fjernarbejdsløsninger for alle medarbejdere
- Implementering af en fjernlytteløsning for ledelsen og for kunder;
- Implementering af kommunikations- og videokonferenceplatformen med kunder, ledelse og produktionsmedarbejdere.







LEADERFIELD – CSI

37 avenue Jean

Medecin 06000

Nice

France

Hedyeh JOHANN : +33 6

63 73 33 10

cati@leaderfield.fr