



CSI

LEADER
FIELD

Französischer
Anführer im
Cati Land
Seit 2000

CSI

mit einem Kapital von 556.990 € – RCS Nizza B 410 769 996 – USt-IdNr.: FR 78 410 769 996

Wer sind wir?

- **CSI** ist die CATI-Abteilung der **Leaderfield-Gruppe, dem französischen Marktführer für telefonische und persönliche Außendienstleistungen**. Seine Tätigkeit konzentriert sich ausschließlich auf die Erhebung von Daten aus telefonischen Umfragen im B2B- und B2C-Bereich.
- **Gegründet im Jahr 2000**, ehemals eine Tochtergesellschaft eines der führenden Forschungsinstitute in Frankreich. Seit 2016 ist CSI ein **völlig unabhängiger** Felddienstleister **ohne Verbindungen zu den Forschungsinstituten**, die alle privilegierte Kunden sind und auf gleicher Augenhöhe behandelt werden.
- Mit unserem Know-how , **das höchsten Qualitätsansprüchen genügt** und sich ständig weiterentwickelt, stellen wir dieses Know-how nun auch Forschungsinstituten zur Verfügung, die es benötigen. **Leaderfield ist der Dienstleister der Wahl für Institute, die sich durch außergewöhnliche Qualität vom Wettbewerb abheben möchten, die von ihren eigenen Kunden geschätzt wird , ohne sich um eine genaue Überwachung der Felder kümmern zu müssen.**

Wofür CSI?

WÄHLEN SIE **QUALITÄT**

Wenn Sie Ihr Land Leader Field anvertrauen, haben Sie die Garantie, dass die erhobenen Daten sollen die Realität möglichst genau widerspiegeln.

WÄHLEN SIE **SICHERHEIT**

Ihre Forschungsmitarbeiter können sich voll und ganz darauf konzentrieren, Verbesserung ihrer eigenen Dienste. Unsere Teams sorgen für absolute Sicherheit und ermöglichen eine erhebliche Einsparung von Zeit und Energie. Darüber hinaus erhalten sie regelmäßig alle notwendigen Daten, um den Fortschritt des Grundstücks zu überwachen.

WÄHLEN SIE **ANPASSUNGSFÄHIGKEIT**

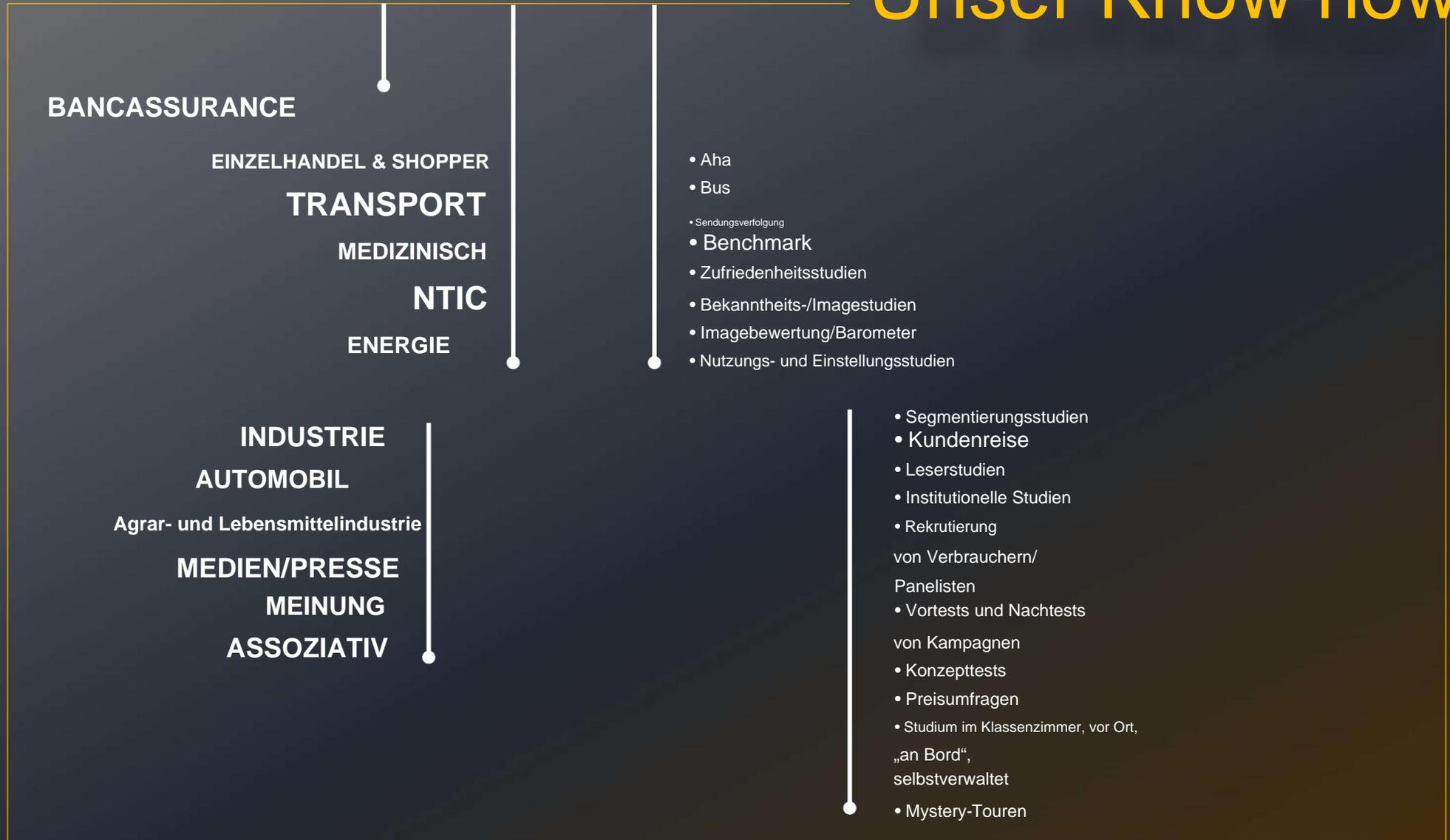
Leader Field hat die Fähigkeit, die

beste Ergebnisse sowohl für kleine als auch für große Grundstücke.

Wir verfügen über die technischen und personellen Ressourcen, um alle Ihre Studien.

ENTSCHEIDEN SIE SICH FÜR **WETTBEWERBSFÄHIGKEIT**

Durch die Amortisierung unserer Fixkosten auf eine Vielzahl von Positionen, die ständige Optimierung aller Prozesse, das Aufspüren und Anwenden von Innovationen sowie eine sinnvolle Margenpolitik sind wir in der Lage, Ihnen besonders attraktive Preise anzubieten.



Unsere Ressourcen menschlich

- **Außergewöhnliche Betreuung**, mit der Sie gerne zusammenarbeiten werden
- **560 reguläre Ermittler** mit einer durchschnittlichen Dienstzeit von 5 Jahren
 - **Sorgfältig ausgewählt**, um den Anforderungen des Studienberufs gerecht zu werden
 - **Schulung** in guter Umfragepraxis und der Verwendung von CATI
 - Kontinuierliche **Bewertung und Überwachung**, um die Qualität der Datenerfassung **gemäß ISO 20252-Standard** sicherzustellen

Profil des Ermittler

- Unsere Ermittler werden auf der Grundlage von Sprach- und Situationstests rekrutiert
- Sie werden zunächst in guter Umfragepraxis und der Verwendung unserer Software und kontinuierlich entsprechend den Bedürfnissen und Besonderheiten der Studien
- **Sie sind erfahren** : unsere Treuepolitik und unsere Lage im Stadtzentrum ermöglichen es uns, den Umsatz zu begrenzen
- Sie werden für jedes Studium entsprechend ihrer **Erfahrung** und **Eignung** ausgewählt **relational** zur untersuchten Bevölkerung
- Bezahlung nach Stunden: Es werden keine Leistungsprämien gewährt, um jegliche Benachteiligung zu vermeiden schädlich für die Qualität des Studiums

- **BtoB- und BtoC-Studienmanager** : Sie verfügen über mehr als 20 Jahre Berufserfahrung in diesem Tätigkeitsbereich. Sie organisieren die Teams und weisen alle mit der Untersuchung beauftragten Ermittler ein, um sicherzustellen, dass die Anweisungen befolgt werden. Der Kunde hat die Möglichkeit, wenn er es wünscht, an den Briefings teilzunehmen und einzugreifen
- **Der Teamleiter** : Er überwacht die Quoten, legt die Strategie für einheitliche Fortschritte auf allen Quotenebenen fest und entwickelt Erinnerungsregeln. Darüber hinaus werden Produktivitätsberichte überwacht: Fragebogendauer pro Interviewer, Dateistatus und bei Bedarf werden Korrekturmaßnahmen ergriffen.
- **Der Supervisor** : Er ist ständig vor Ort und führt täglich Hörübungen durch. Es überwacht die Qualität der durchgeführten Fragebögen während der gesamten Dauer der Umfrage, um die Qualität der gesammelten Informationen kontinuierlich zu gewährleisten

Unsere technischen Ressourcen

Unsere Plattform verfügt über 212 Positionen, die mit dem CATI-System (Umfrageverwaltungsgerät) vom Typ Voxco Command Center 6 ausgestattet sind:

- Datenerfassung auf **Hochleistungsservern**, die speziell für unsere Studien bestimmt sind
- Datenübertragung über sicheres **dediziertes Glasfasernetz** mit **SDSL-Backup**
- Bereitstellung der Studienergebnisse auf einem privaten und sicheren Server
- Sicherer **VoIP**-Telefonzugang und automatisiertes Remote-Kundenabhören
- **Automatische tägliche lokale und Remote-Backups** mit schneller Wiederherstellung im Bedarfsfall

Leistungsstarkes Predictive-Calling-System, das eine automatische Wahlwiederholung und die Eliminierung von Anrufbeantwortern, Nichtantworten, besetzten Nummern und anderen falschen Nummern ermöglicht. Die Arbeitszeit der Ermittler wird stark optimiert, um nur nützliche Anrufe zu bearbeiten. Die Ermittlungsquoten haben sich deutlich verbessert. **Ihr Grundstück wird in kürzerer Zeit fertiggestellt und die Preise, die wir Ihnen berechnen, sind wettbewerbsfähiger.**

Feldmanagement und -überwachung

LEADERFIELD BIETET DIE **PASSENDE LÖSUNG**
IHRE BEDÜRFNISSE IN ALLEN PHASEN DER
GRUNDSTÜCKSVERTWERTUNG:

- Skripting intern bereitgestellt

Wir liefern Ihnen regelmäßig einen **Fortschrittsbericht aus dem Feld:**

- Anzahl der durchgeführten Interviews
- Verlauf der Quoten nach Schichten • Dauer
der Befragung
- Anrufergebnisse in Datei •
Penetrationsrate
- Übermittlung von Flachsorientierungen
- Abschließende Extraktion der Datenbank in Excel oder andere Formate.

Unser Qualitätsversprechen

- Eine gleichzeitige Überwachung des Gesprächsverlaufs und des Fragebogenverlaufs am Bildschirm erfolgt täglich durch Supervisoren und Zuhörer, um die fachliche Eignung des Interviewers kontinuierlich zu überprüfen.
- Wir führen **strenge Kontrollen** durch, um die Zuverlässigkeit der gesammelten Daten und damit der Endergebnisse zu gewährleisten: **10 % der ausgefüllten Fragebögen werden angehört**
- Wir arbeiten mit einem Team von 20 **erfahrenen** Vorgesetzten und Teamleitern
Beaufsichtigung des Geländes und Sicherstellung der Einhaltung von Anweisungen und Zielen
- Wir bieten **Fernüberwachung** an und können auch Interviewaufzeichnungen

Unsere Verpflichtungen in Bezug auf die DSGVO

Alle unsere Server werden von EQUINIX DATA CENTER gehostet, Inhaber der folgenden **Zertifizierungen** : ISO 27001, ISO 9001:2015, ISO 22301, ISO 14001:1015, ISO 50001, SOC 1 Typ II, SOC 2 Typ II, PCI DSS, HDA, OHSAS 18001

Der Zugriff auf personenbezogene Daten ist auf das unbedingt Notwendige beschränkt (Management / Skripting / Feldmanager)

Regelmäßige Schulung der Teams zu Themen und Verfahren im Zusammenhang mit der DSGVO

Remote-Verbindung über **SSL VPN**, geschützt durch ID und Passwort

Übermittlung von Auszügen und Exporten in **anonymisierter** Form, die unter keinen Umständen einen Rückschluss auf personenbezogene Daten zulässt

Übertragung von Dateien mit personenbezogenen Daten verschlüsselt über einen sicheren Link und geschützt durch ein komplexes Passwort

Alle unsere CATIs bieten standardmäßig die folgenden Informationen:

- Benachrichtigung über die Vertraulichkeit der Antworten
- Einholung einer Genehmigung vor der Befragung/Aufzeichnung der befragten Personen
- Erinnerung an das Recht auf Zugang, Berichtigung oder Widerspruch zu den Daten persönlich

Dauer der Speicherung personenbezogener Daten: standardmäßig 3 Monate, danach Vernichtung aller **personenbezogenen Daten** , sofern der Kunde keine anderen Anweisungen erteilt. In diesem Fall kann die Speicherdauer verlängert werden, ohne 24 Monate zu überschreiten.

Entwicklung der Telearbeit

In Erwartung eines möglichen Lockdowns haben wir, sobald Covid 19 und seine offensichtliche Schwere auftraten, intern und mit unseren Dienstleistern die Möglichkeit geprüft, die gesamte Produktion auf Telearbeit umzustellen. Als der Lockdown angekündigt wurde, waren wir bereit.

Die Ankündigung der Ausgangssperre durch die Regierung am 16. März 2020 und der Beginn der ersten Studie zur Telearbeit am 17. März. **Der Standort war am 18. März 2020 im Telearbeitsbetrieb mit 100 % seiner Kapazität in Betrieb**

Durch die Mobilisierung aller und der jeweiligen Fähigkeiten zu den verschiedenen umzusetzenden Punkten :

- Einführung von Telearbeitslösungen für alle Mitarbeiter
- Implementierung einer Remote-Listening-Lösung für das Management und für Kunden;
- Implementierung der Kommunikations- und Videokonferenzplattform mit Kunden, Management und Produktionsmitarbeitern.



BANQUES :

Crédit du Nord, BNP PARIBAS, BPCE, CA, HSBC, GENERALI

INSTITUTIONS :

LA POSTE, VEOLIA, ERDF, GRDF

ASSURANCES :

Allianz, Groupama, MAIF, Humanis, M, M, A

TELECOM/NTIC :

bouygues, orange, SFR, CANAL+

TRANSPORTS :

SNCF, RATP, PARIS AÉROPORT, AÉROPORTS de LYON, stif

LABORATOIRES :

BOIRON, BAYER, Pierre Fabre

SERVICE PUBLIC :

Ministère de la Santé, Inserm, Cofp, AMF, Apec, FDJ

AUTOMOBILE

RENAULT, PEUGEOT

GRANDS GROUPES :

Auchan, OSSILOR, Coca-Cola, DISNEYLAND, Henkel, BUT, 3M, Intermarché



LEADERFIELD – CSI

37 avenue Jean

Medecin 06000

Nice

France

Hedyeh JOHANN : +33 6

63 73 33 10

cati@leaderfield.fr