



**CSI**

**LEADER  
FIELD**

# Pemimpin Prancis di Cati Land

Sejak tahun 2000

CSI

SA dengan modal €556.990 - RCS Nice B 410 769 996 – PPN: FR 78 410 769 996

# Siapakah kami?

- **CSI** adalah departemen CATI dari **grup Leaderfield, pemimpin Prancis dalam layanan telepon dan lapangan tatap muka**. Aktivitasnya sepenuhnya didedikasikan untuk pengumpulan data survei telepon, di BtoB dan BtoC
- **Didirikan pada tahun 2000**, sebelumnya merupakan anak perusahaan dari salah satu lembaga penelitian terkemuka di Prancis. CSI telah menjadi penyedia layanan lapangan **yang sepenuhnya independen sejak tahun 2016 tanpa hubungan apa pun dengan lembaga penelitian**, yang semuanya merupakan klien istimewa yang diperlakukan sama.
- Dengan keahlian **yang memenuhi standar kualitas paling tinggi** dan terus ditingkatkan, kami kini menyediakan keahlian ini bagi lembaga penelitian yang membutuhkannya. **Leaderfield adalah penyedia layanan pilihan bagi lembaga yang ingin menonjol dibanding pesaingnya melalui kualitas luar biasa, yang dapat dinilai oleh klien mereka sendiri, tanpa perlu khawatir mengenai pemantauan ketat di lapangan.**

## **PILIH KUALITAS**

Dengan mempercayakan tanah Anda kepada Leader Field, Anda memiliki jaminan bahwa Data yang dikumpulkan akan mencerminkan kenyataan sedekat mungkin.

## **PILIH LAH KETENANGAN PIKIRAN**

Petugas penelitian Anda dapat mengabdikan diri sepenuhnya untuk meningkatkan layanan mereka sendiri. Tim kami memberi mereka ketenangan pikiran dan penghematan yang signifikan dalam hal waktu dan tenaga. Selain itu, mereka akan secara teratur menerima semua data yang diperlukan untuk memantau kemajuan tanah.

## **PILIH KEMAMPUAN BERADAPTASI**

Leader Field memiliki kemampuan untuk mendukung dan menjamin hasil terbaik untuk petak kecil maupun besar. Kami memiliki sumber daya teknis dan manusia untuk mengelola semua studi.

## **PILIH DAYA SAING**

Dengan mengamortisasi biaya tetap kami pada sejumlah besar posisi, mengoptimalkan semua proses secara terus-menerus, mencari dan mengadaptasi inovasi, serta mempraktikkan kebijakan margin yang wajar, kami dapat menawarkan harga yang sangat menarik bagi Anda.

**BANKASURANSI**

**ECERAN & PEMBELI**

**ANGKUTAN**

**MEDIS**

Bahasa Indonesia: NTIK

**ENERGI**

- Ah hoc
- Bis
- Pelacakan
- Patokan
- Studi kepuasan
- Studi Kesadaran/Citra
- Penilaian/barometer citra
- Studi penggunaan dan sikap

**INDUSTRI**

**MOBIL**

**PERTANIAN PANGAN**

**MEDIA/PERS**

**PENDAPAT**

**ASOSIATIF**

- Studi segmentasi
- Perjalanan pelanggan
- Studi pembaca
- Studi institusional
- Perekrutan konsumen/ panelis
- Pra-tes dan Pasca-tes kampanye
- Tes konsep
- Survei harga
- Belajar di kelas, di tempat, "di atas kapal", dikelola sendiri
- Tur Misteri

# Sumber daya kami manusia

- **Pengawasan luar biasa** yang akan membuat Anda senang bekerja dengannya
- **560 penyidik tetap** dengan masa kerja rata-rata 5 tahun
  - **Dipilih dengan cermat** agar sesuai dengan tuntutan profesi studi
  - **Terlatih** dalam praktik survei yang baik dan penggunaan CATI
  - **Dinilai dan dipantau** secara terus-menerus untuk memastikan kualitas pengumpulan data **sesuai dengan standar ISO 20252**

# Profil dari penyelidik

- Penyelidik kami direkrut berdasarkan tes bicara dan situasional
- Mereka awalnya dilatih dalam praktik survei yang baik dan penggunaan perangkat lunak, dan terus menerus sesuai dengan kebutuhan dan kekhususan penelitian
- **Mereka berpengalaman** : kebijakan loyalitas kami dan lokasi pusat kota kami memungkinkan kami untuk membatasi perputaran
- Mereka dipilih untuk setiap studi berdasarkan **pengalaman** dan **bakat** mereka **relasional** terhadap populasi yang diteliti
- Dibayar per jam: tidak ada bonus kinerja yang diberikan untuk menghindari bias berbahaya bagi kualitas penelitian

# Pengawasan lapangan

- **Manajer studi BtoB dan BtoC** : mereka memiliki lebih dari 20 tahun keahlian profesional di bidang kegiatan ini . Mereka mengatur tim dan memberi pengarahan kepada semua penyelidik yang ditugaskan dalam investigasi untuk memastikan instruksi diikuti. Klien memiliki kemungkinan, jika dia menginginkannya, untuk hadir dan melakukan intervensi selama pengarahan.
- **Pemimpin Tim** : dia akan memantau kuota, menetapkan strategi untuk kemajuan yang seragam di semua tingkat kuota dan mengembangkan aturan pengingat. Ia juga akan memantau laporan produktivitas: durasi kuesioner per wawancara, status berkas dan mengambil tindakan perbaikan jika perlu.
- **Supervisor** : Berada di lapangan secara permanen, ia melakukan pendengaran setiap hari; memantau kualitas kuesioner yang dilakukan selama survei berlangsung untuk terus menjamin kualitas informasi yang dikumpulkan

# Sumber daya teknis kami

**Platform kami memiliki 212 posisi yang dilengkapi dengan** sistem CATI Voxco Command Center tipe 6 (perangkat administrasi survei):

- Pengumpulan data pada **server berkinerja tinggi** yang didedikasikan untuk studi kami
- Transmisi data melalui jaringan **serat optik khusus** yang aman dengan **cadangan SDSL**
- Penyediaan hasil studi pada server pribadi dan aman
- Akses telepon **VoIP** yang aman dan mendengarkan pelanggan jarak jauh secara otomatis
- **Pencadangan lokal dan jarak jauh harian otomatis** dengan pemulihan cepat jika diperlukan

**Sistem panggilan prediktif yang canggih yang** memungkinkan panggilan tersambung secara otomatis, menghilangkan mesin penjawab, tidak ada jawaban, nomor sibuk, dan nomor salah lainnya. Waktu kerja para penyelidik sangat dioptimalkan untuk hanya memproses panggilan yang bermanfaat. Tingkat investigasi telah meningkat secara signifikan. **Tanah Anda akan selesai dalam jangka waktu yang lebih singkat dan harga yang kami kenakan akan lebih kompetitif.**

# Manajemen dan pemantauan lapangan

LEADERFIELD MENYEDIAKAN SOLUSI YANG TEPAT  
KEBUTUHAN ANDA DI SEMUA TAHAP  
REALISASI TANAH:

- Skrip disediakan di rumah

Kami secara berkala memberi Anda laporan kemajuan di lapangan:

- Jumlah wawancara yang dilakukan
- Perkembangan kuota berdasarkan strata
- Durasi kuesioner
- Hasil panggilan pada file
- Tingkat penetrasi
- Transmisi sortasi datar
- Ekstraksi akhir database ke Excel atau format lainnya.

# Komitmen kualitas kami

- Pemantauan simultan terhadap percakapan dan kemajuan kuesioner di layar dilakukan setiap hari oleh pengawas dan pendengar untuk terus memeriksa kemampuan profesional pewawancara.
- Kami melakukan **kontrol ketat** untuk memastikan keandalan data yang dikumpulkan dan oleh karena itu hasil akhir: **10% dari kuesioner yang diselesaikan didengarkan**
- Kami bekerja dengan tim yang terdiri dari 20 supervisor dan pemimpin tim **yang berpengalaman** mengawasi lapangan dan memastikan kepatuhan terhadap instruksi dan tujuan
- Kami menawarkan **mendengarkan jarak jauh** dan juga dapat melakukan rekaman wawancara

# Komitmen kami terkait GDPR

Semua server kami dihosting oleh EQUINIX DATA CENTER, pemegang **sertifikasi** berikut : **ISO 27001, ISO 9001:2015, ISO 22301, ISO 14001:1015, ISO 50001, SOC 1 Tipe II, SOC 2 Tipe II, PCI DSS, Standar OHSAS 18001**

Akses ke data pribadi terbatas pada apa yang benar-benar diperlukan (manajemen / penulisan skrip / manajer lapangan)

## **Pelatihan rutin tim tentang masalah dan prosedur yang terkait dengan GDPR**

Koneksi jarak jauh melalui **SSL VPN** yang dilindungi oleh **ID dan kata sandi**

Pengiriman ekstrak dan ekspor secara **anonim** yang tidak memungkinkan data pribadi dilacak kembali dalam keadaan apa pun

Transfer file yang berisi data pribadi secara terenkripsi melalui tautan aman dan dilindungi oleh kata sandi yang rumit

Semua CATI kami menawarkan informasi berikut secara default:

- Pemberitahuan mengenai kerahasiaan jawaban •
- Permintaan izin sebelum mendengarkan/merekam orang yang diwawancarai • Peningkat mengenai hak akses, perbaikan atau penolakan terhadap data pribadi

Durasi penyimpanan data pribadi: 3 bulan secara default kemudian penghancuran semua **data pribadi** kecuali diinstruksikan lain oleh klien dalam hal ini periode penyimpanan dapat diperpanjang tanpa melebihi 24 bulan

# Pengembangan teleworking

Untuk mengantisipasi kemungkinan lockdown, segera setelah Covid 19 muncul dan keseriusannya terlihat jelas, kami mempelajari secara internal dan dengan penyedia layanan kami kemungkinan mengalihkan semua produksi ke kerja jarak jauh. Saat karantina wilayah diumumkan, kami sudah siap.

Pengumuman pemerintah tentang lockdown pada 16 Maret 2020 dan dimulainya studi teleworking pertama pada 17 Maret. **Situs beroperasi dalam teleworking pada 100% kapasitasnya pada 18 Maret 2020**

Dengan mobilisasi semua orang dan keterampilan masing-masing pada berbagai titik yang akan diterapkan :

- Penerapan solusi teleworking untuk semua staf
- Implementasi solusi mendengarkan jarak jauh untuk manajemen dan klien;
- Implementasi platform komunikasi dan konferensi video dengan klien, manajemen, dan staf produksi.



**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 AÉROPORTS, 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](mailto:cati@leaderfield.fr)