



LEADER
FIELD

Leader francese in Cati Land

Dal 2000

CSI

SA con capitale di € 556.990 - RCS Nizza B 410 769 996 – IVA: FR 78 410 769 996

Chi siamo?

- **CSI** è il dipartimento CATI del **gruppo Leaderfield, leader francese nei servizi telefonici e di contatto sul campo**. La sua attività è interamente dedicata alla raccolta di dati di indagini telefoniche, in ambito BtoB e BtoC
- **Creata nel 2000**, in precedenza filiale di uno dei principali istituti di ricerca in Francia. Dal 2016, CSI è diventato un fornitore di servizi sul campo **completamente indipendente, senza alcun legame con gli istituti di ricerca**, che sono tutti clienti privilegiati e trattati su un piano di parità.
- Grazie a competenze **che soddisfano i più severi standard qualitativi** e sono in continuo miglioramento, mettiamo ora a disposizione degli istituti di ricerca che ne hanno bisogno le nostre competenze. **Leaderfield è il fornitore di servizi preferito dagli istituti che vogliono distinguersi dalla concorrenza grazie a una qualità eccezionale, che può essere apprezzata dai propri clienti, senza nemmeno doversi preoccupare di un attento monitoraggio dei settori.**

Per quello csi?

SCEGLI LA QUALITÀ

Affidando il tuo terreno a Leader Field, hai la garanzia che il
I dati raccolti rifletteranno il più fedelmente possibile la realtà.

SCEGLI LA TRANQUILLITÀ

I tuoi addetti alla ricerca possono dedicarsi completamente a
migliorando i propri servizi. I nostri team garantiscono loro la massima
tranquillità e un notevole risparmio di tempo ed energia. Inoltre, riceveranno
regolarmente tutti i dati necessari per monitorare l'avanzamento dei lavori.

SCEGLI L'ADATTABILITÀ

Leader Field ha la capacità di supportare e garantire l'
risultati migliori sia per appezzamenti di piccole dimensioni che per quelli di grandi dimensioni.
Disponiamo delle risorse tecniche e umane per gestire tutti i vostri
studi.

SCEGLI LA COMPETITIVITÀ

Grazie all'ammortizzazione dei nostri costi fissi su un gran numero di posizioni,
all'ottimizzazione costante di tutti i processi, alla ricerca e all'adattamento delle
innovazioni e all'applicazione di una ragionevole politica di margine, siamo in
grado di offrirvi prezzi particolarmente interessanti.

BANCASSICURAZIONE

VENDITA AL DETTAGLIO E ACQUIRENTE

TRASPORTO

MEDICO

NTIC

ENERGIA

- Ah ecco
- Autobus
- Monitoraggio
- Segno di riferimento
- Studi sulla soddisfazione
- Studi di consapevolezza/immagine
- Valutazione dell'immagine/barometro
- Studi sull'uso e sugli atteggiamenti

INDUSTRIA

AUTOMOBILE

AGROALIMENTARE

MEDIA/STAMPA

OPINIONE

ASSOCIATIVO

- Studi di segmentazione
- Percorso del cliente
- Studi sul numero dei lettori
- Studi istituzionali
- Reclutamento dei consumatori/partecipanti
- Pre-test e post-test delle campagne
- Test concettuali
- Indagini sui prezzi
- Studi in aula, in loco, "a bordo", autogestito
- Tour del mistero

CSI

SA con capitale di € 556.990 - RCS Nizza B 410 769 996 – IVA: FR 78 410 769 996

Le nostre risorse umano

- **Supervisione eccezionale** con cui ti piacerà lavorare
- **560 investigatori regolari** con una anzianità media di servizio di 5 anni
 - **Selezionati con cura** per soddisfare le esigenze della professione di studio
 - **Formazione** sulle buone pratiche di indagine e sull'uso di CATI
 - **Valutati e monitorati** costantemente per garantire la qualità della raccolta dati **in conformità con lo standard ISO 20252**

Profilo del investigatori

- I nostri investigatori vengono reclutati sulla base di test linguistici e situazionali
- Vengono inizialmente formati sulle buone pratiche di indagine e sull'uso del nostro software, e continuamente in base alle esigenze e alle specificità degli studi
- **Sono esperti** : la nostra politica di fidelizzazione e la nostra posizione nel centro città ci permettono di limitare il turnover
- Vengono selezionati per ogni studio in base alla loro **esperienza** e **attitudine relazionale** verso la popolazione studiata
- Pagato a ore: non vengono assegnati bonus di rendimento per evitare qualsiasi pregiudizio dannoso per la qualità degli studi

Supervisione sul campo

- **Responsabili studi BtoB e BtoC** : vantano oltre 20 anni di esperienza professionale in questo ambito di attività. Organizzano le squadre e informano tutti gli investigatori assegnati alle indagini per garantire che le istruzioni vengano seguite. Il cliente ha la possibilità, se lo desidera, di presenziare e intervenire durante i briefing
- **Il Team Leader** : monitorerà le quote, stabilirà la strategia per un progresso uniforme su tutti i livelli di quota e svilupperà regole di promemoria. Monitorerà inoltre i report sulla produttività: durata del questionario per intervistatore, stato del fascicolo e, se necessario, adotterà misure correttive.
- **Il Supervisore** : Stabilmente sul campo, svolge attività di ascolto quotidiano; monitora la qualità dei questionari somministrati durante tutta la durata dell'indagine al fine di garantire costantemente la qualità delle informazioni raccolte



Le nostre risorse tecniche

La nostra piattaforma dispone di 212 postazioni dotate del sistema CATI (dispositivo di somministrazione dei rilievi) tipo Voxco Command Center 6:

- Raccolta dati su **server ad alte prestazioni** dedicati ai nostri studi
- Trasmissione dati tramite **rete in fibra ottica dedicata** sicura con **backup SDSL**
- Fornitura dei risultati dello studio su un server privato e sicuro
- Accesso telefonico **VoIP** sicuro e ascolto automatizzato dei clienti da remoto
- **Backup automatici giornalieri locali e remoti** con ripristino rapido in caso di necessità

Potente sistema di chiamata predittiva che consente la ricomposizione automatica delle chiamate , l'eliminazione delle segreterie telefoniche, delle mancate risposte, dei numeri occupati e di altri numeri sbagliati. Il tempo di lavoro degli investigatori è notevolmente ottimizzato per elaborare solo le chiamate utili. I tassi di indagine sono notevolmente migliorati. **Il tuo terreno sarà ultimato in tempi più rapidi e i prezzi che ti applicheremo saranno più competitivi.**

Gestione e monitoraggio del campo

LEADERFIELD FORNISCE UNA SOLUZIONE ADATTA
LE VOSTRE ESIGENZE IN TUTTE LE FASI DEL
REALIZZAZIONE TERRENI:

- Scripting fornito internamente

Vi forniamo regolarmente un **rapporto sullo stato di avanzamento dei lavori sul campo:**

- Numero di interviste condotte
- Progressione delle quote per strato • Durata
del questionario
- Risultati delle chiamate in archivio •

Tasso di penetrazione

- Trasmissione della selezione piana
- Estrazione finale del database in Excel o altri formati.

Il nostro impegno per la qualità

- Il monitoraggio simultaneo della conversazione e dell'andamento del questionario sullo schermo viene effettuato quotidianamente da supervisori e ascoltatori per verificare costantemente l'attitudine professionale dell'intervistatore.
- Effettuiamo **controlli rigorosi** per garantire l'affidabilità dei dati raccolti e quindi dei risultati finali: **il 10% dei questionari compilati viene ascoltato**
- Lavoriamo con un team di 20 supervisori e team leader **esperti** supervisionare il terreno e garantire il rispetto delle istruzioni e degli obiettivi
- Offriamo **l'ascolto a distanza** e possiamo anche effettuare registrazioni di interviste

I nostri impegni in materia di GDPR

Tutti i nostri server sono ospitati da EQUINIX DATA CENTER, titolare delle seguenti **certificazioni** : ISO 27001, ISO 9001:2015, ISO 22301, ISO 14001:2015, ISO 50001, SOC 1 Tipo II, SOC 2 Tipo II, PCI DSS, Certificazione OHSAS 18001

Accesso ai dati personali limitato a quanto strettamente necessario (gestione/scripting/responsabili di campo)

Formazione regolare dei team su problematiche e procedure relative al GDPR

Connessione remota tramite **SSL VPN** protetta da ID e password

Consegna di estratti ed esportazioni in forma **anonima** che non consenta in nessun caso di risalire ai dati personali

Trasferimento di file contenenti dati personali in modo crittografato tramite un collegamento sicuro e protetto da una password complessa

Tutti i nostri CATI offrono di default le seguenti informazioni:

- Notifica relativa alla riservatezza delle risposte
- Richiesta di autorizzazione prima di ascoltare/registrarle le persone intervistate
- Promemoria dei diritti di accesso, rettifica o opposizione ai dati personale

Durata della conservazione dei dati personali: 3 mesi per impostazione predefinita, quindi distruzione di tutti **i dati personali** , salvo diversa istruzione del cliente, nel qual caso il periodo di conservazione può essere esteso senza superare i 24 mesi

Sviluppo del telelavoro

In previsione di un possibile lockdown, non appena si è manifestata la gravità del Covid 19, abbiamo studiato internamente e con i nostri fornitori di servizi la possibilità di trasferire tutta la produzione in telelavoro. Quando è stato annunciato il lockdown, eravamo pronti.

L'annuncio del governo del lockdown il 16 marzo 2020 e l'avvio del primo studio sul telelavoro il 17 marzo. **Sito operativo in telelavoro al 100% della sua capacità il 18 marzo 2020**

Con la mobilitazione di tutti e le competenze di ciascuno sui diversi punti da mettere in campo:

- Adozione di soluzioni di telelavoro per tutto il personale
- Implementazione di una soluzione di ascolto remoto per il management e per i clienti;
- Implementazione della piattaforma di comunicazione e videoconferenza con clienti, management e personale di produzione.







LEADERFIELD – CSI

37 avenue Jean

Medecin 06000

Nice

France

Hedyeh JOHANN : +33 6

63 73 33 10

cati@leaderfield.fr