



# Franse leider in Cati Land

Sinds 2000

CSI

SA met kapitaal van € 556.990 - RCS Nice B 410 769 996 - BTW: FR 78 410 769 996

# Wie zijn wij?

- **CSI** is de CATI-afdeling van de **Leaderfield-groep, de Franse marktleider op het gebied van telefonische en persoonlijke velddiensten**. De activiteit is volledig gericht op het verzamelen van telefonische enquêtegegevens, in BtoB en BtoC
- **Opgericht in 2000**, voorheen een dochteronderneming van een van de toonaangevende onderzoeksinstituten in Frankrijk. Sinds 2016 is CSI een **volledig onafhankelijke** velddienstverlener **die losstaat van de onderzoeksinstituten**. Deze zijn allemaal bevoorrechte klanten die op gelijke voet worden behandeld.
- Met expertise **die voldoet aan de hoogste kwaliteitsnormen** en die voortdurend wordt verbeterd, stellen wij deze expertise nu ter beschikking aan onderzoeksinstituten die hier behoefte aan hebben. **Leaderfield is de dienstverlener bij uitstek voor instituten die zich willen onderscheiden van de concurrentie door uitzonderlijke kwaliteit, die door hun eigen klanten gewaardeerd kan worden , zonder dat zij zich ook maar druk hoeven te maken over nauwlettend toezicht op de vakgebieden.**

# Waarvoor csi?

## **KIES KWALITEIT**

Door uw land aan Leader Field toe te vertrouwen, heeft u de garantie dat de verzamelde gegevens zullen de werkelijkheid zo goed mogelijk weerspiegelen.

## **KIES VOOR GEMOEDSRUST**

Uw onderzoeksmedewerkers kunnen zich volledig wijden aan hun eigen dienstverlening verbeteren. Onze teams zorgen ervoor dat zij zich nergens zorgen over hoeven te maken en dat ze aanzienlijk besparen op tijd en energie. Bovendien ontvangen zij regelmatig alle gegevens die nodig zijn om de voortgang van het terrein te bewaken.

## **KIES VOOR AANPASSINGSVERMOGEN**

Leader Field heeft de mogelijkheid om de beste resultaten voor zowel kleine als grote percelen. Wij beschikken over de technische en personele middelen om al uw studie.

## **KIES VOOR CONCURRENTIEKRACHT**

Door onze vaste kosten over een groot aantal posities te spreiden, alle processen voortdurend te optimaliseren, innovaties te zoeken en aan te passen en een redelijk margebeleid te voeren, kunnen wij u bijzonder aantrekkelijke prijzen aanbieden.

**BANCASSURANCE**

**DETAILHANDEL & WINKELLEN**

**VERVOER**

**MEDISCH**

**NTIC**

**ENERGIE**

- Ah hoc
- Bus
- Volgen
- Maatstaf
- Tevredenheidsonderzoeken
- Bewustwordings-/beeldstudies
- Beeldbeoordeling/barometer
- Gebruiks- en houdingsstudies

**INDUSTRIE**

**AUTO**

**LANDBOUW-VOEDSEL**

**MEDIA/PERS**

**MENING**

**ASSOCIATIEF**

- Segmentatiestudies
- Klantreis
- Lezersonderzoeken
- Institutionele studies
- Werving
- van consumenten/  
panelleden
- Pre-tests en post-tests van  
campagnes
- Concepttesten
- Prijsonderzoeken
- Studies in het klaslokaal, op locatie,  
"aan boord", zelf  
toegediend
- Mysterie Tours

# Onze middelen menselijk

- **Uitzonderlijke begeleiding** met wie u graag zult samenwerken
- **560 vaste onderzoekers** met een gemiddelde diensttijd van 5 jaar
  - **Zorgvuldig geselecteerd** om te voldoen aan de eisen van het studieberoep
  - **Getraind** in goede onderzoekspraktijken en het gebruik van CATI
  - Continue **beoordeling en monitoring** om de kwaliteit van de gegevensverzameling te waarborgen **in overeenstemming met de ISO 20252-norm**

# Profiel van de onderzoekers

- Onze onderzoekers worden gerekruteerd op basis van spraak- en situatietesten
- Ze worden in eerste instantie getraind in goede onderzoekspraktijken en het gebruik van onze software, en continu volgens de behoeften en specificiteiten van de studies
- **Ze zijn ervaren** : ons loyaliteitsbeleid en onze ligging in het stadscentrum laat ons de omzet beperken
- Ze worden voor elke studie geselecteerd op basis van hun **ervaring** en **geschiktheid relationeel** ten opzichte van de bestudeerde populatie
- Betaling per uur: er worden geen prestatiebonussen toegekend om vooroordelen te voorkomen schadelijk voor de kwaliteit van de studies

# Toezicht in het veld

- **BtoB- en BtoC-studiemanagers** : zij beschikken over meer dan 20 jaar professionele expertise in dit vakgebied. Zij organiseren de teams en instrueren alle onderzoekers die aan het onderzoek zijn toegewezen, om ervoor te zorgen dat de instructies worden opgevolgd. De klant heeft de mogelijkheid om, indien hij dat wenst, aanwezig te zijn en tijdens de briefings te interveniëren.
- **De teamleider** : hij houdt toezicht op quota's, stelt de strategie vast voor een uniforme voortgang op alle quotaniveaus en ontwikkelt herinneringsregels. Het houdt ook de productiviteitsrapporten bij: de duur van de vragenlijst per interviewer, de status van het dossier en neemt indien nodig corrigerende maatregelen.
- **De Supervisor** : Hij is permanent in het veld en voert dagelijks luistergesprekken; het bewaakt de kwaliteit van de vragenlijsten die gedurende de gehele duur van het onderzoek worden afgenomen, om de kwaliteit van de verzamelde informatie voortdurend te garanderen



# Onze technische middelen

**Ons platform beschikt over 212 posities die zijn uitgerust met het** Voxco Command Center type 6 CATI-systeem (meetadministratie-apparaat):

- Gegevensverzameling op **krachtige servers** die speciaal voor onze studies zijn bedoeld
- Gegevensoverdracht via beveiligd **speciaal glasvezelnetwerk** met **SDSL-back-up**
- Verstrekking van studieresultaten op een privé- en beveiligde server
- Veilige **VoIP**- telefonische toegang en geautomatiseerd op afstand luisteren naar klanten
- **Automatische dagelijkse lokale en externe back-ups** met snelle herstelmogelijkheden in geval van nood

**Krachtig voorspellend oproepsysteem dat** automatisch opnieuw kiezen mogelijk maakt , en het uitschakelen van antwoordapparaten, geen antwoorden, nummers die bezet zijn en andere verkeerde nummers. De werktijd van de onderzoekers wordt zoveel mogelijk geoptimaliseerd, zodat alleen de nuttige oproepen worden verwerkt. De onderzoekscijfers zijn aanzienlijk verbeterd. **Uw perceel wordt sneller opgeleverd en de prijzen die wij u in rekening brengen zijn concurrerder.**



# Veldbeheer en monitoring

LEADERFIELD BIEDT EEN GESCHIKTE **OPLOSSING**  
**UW BEHOEFTE**N IN ALLE FASEN VAN  
LANDVERKOOP:

- Scripting in eigen beheer

Wij verstrekken u regelmatig een **voortgangsrapportage** over het veld:

- Aantal afgenomen interviews
- Voortgang van quota per strata • Duur van de vragenlijst
- Gespreksresultaten in het bestand
- Penetratiegraad
- Overdracht van vlakke sortering
- Definitieve extractie van de database naar Excel of andere formaten.

# Onze kwaliteitsbelofte

- De supervisors en luisteraars monitoren dagelijks gelijktijdig het gesprek en de voortgang van de vragenlijst op het scherm om voortdurend de professionele geschiktheid van de interviewer te controleren.
- Wij voeren **strikte controles** uit om de betrouwbaarheid van de verzamelde gegevens en dus van de uiteindelijke resultaten te waarborgen: **10% van de ingevulde vragenlijsten wordt beluisterd**
- Wij werken met een team van 20 **ervaren** supervisors en teamleiders toezicht houden op de terreinen en toezien op de naleving van instructies en doelstellingen
- Wij bieden **luisteren op afstand aan** en kunnen ook interviewopnames

# Onze toezeggingen met betrekking tot de AVG

Al onze servers worden gehost door EQUINIX DATA CENTER, houder van de volgende **certificeringen** : 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-norm

Toegang tot persoonsgegevens beperkt tot het strikt noodzakelijke (management/scripting/veldmanagers)

## **Regelmatige training van teams over kwesties en procedures met betrekking tot de AVG**

Externe verbinding via **SSL VPN** beveiligd met ID en wachtwoord

Levering van uittreksels en exporten op **anonieme** wijze, waarbij persoonlijke gegevens onder geen beding herleidbaar zijn

Versleutelde overdracht van bestanden met persoonsgegevens via een beveiligde verbinding, beveiligd met een complex wachtwoord

Al onze CATI's bieden standaard de volgende informatie:

- Kennisgeving over de vertrouwelijkheid van de antwoorden
- Verzoek om toestemming voordat er naar de geïnterviewde personen wordt geluisterd/opgenomen
- Herinnering aan de rechten van toegang, rectificatie of verzet tegen gegevens persoonlijk

Bewaartermijn van persoonsgegevens: standaard 3 maanden, daarna vernietiging van alle **persoonsgegevens** , tenzij anders geïnstrueerd door de klant, in welk geval de bewaartermijn kan worden verlengd met een maximum van 24 maanden.

# Ontwikkeling van telewerken

Ter voorbereiding op een mogelijke lockdown hebben we, zodra Covid-19 opdook en de ernst ervan duidelijk werd, intern en met onze dienstverleners de mogelijkheid onderzocht om de volledige productie over te schakelen op telewerken. Toen de lockdown werd aangekondigd, waren wij er klaar voor.

De aankondiging van de lockdown door de overheid op 16 maart 2020 en de start van de eerste studie naar telewerken op 17 maart. **Site operationeel in telewerken op 100% van zijn capaciteit op 18 maart 2020**

Met de mobilisatie van iedereen en de vaardigheden van ieder op de verschillende punten die moeten worden gerealiseerd :

- Aannee van telewerkoplossingen voor alle medewerkers
- Implementatie van een oplossing voor luisteren op afstand voor het management en voor klanten;
- Implementatie van het communicatie- en videoconferentieplatform met klanten, management en productiepersoneel.









LEADERFIELD – CSI

37 avenue Jean

Medecin 06000

Nice

France

Hedyeh JOHANN : +33 6

63 73 33 10

[cati@leaderfield.fr](mailto:cati@leaderfield.fr)