



Francuski przywódca w Cati Land

Od 2000 roku

CSI

SA z kapitałem 556 990 € - RCS Nice B 410 769 996 – VAT: FR 78 410 769 996

Kim jesteśmy?

- CSI jest działem CATI grupy Leaderfield, francuskiego lidera w dziedzinie telefonicznych i bezpośrednich usług terenowych. Działalność firmy jest w całości poświęcona gromadzeniu danych z badań telefonicznych w modelu B2B i B2C
- Powstała w 2000 roku, wcześniej była spółką zależną jednego z wiodących instytutów badawczych we Francji. Od 2016 r. CSI jest całkowicie niezależnym dostawcą usług terenowych, niemającym żadnych powiązań z instytutami badawczymi. Wszystkie te podmioty są uprzywilejowanymi klientami, traktowanymi na równych zasadach.
- Dysponując wiedzą specjalistyczną odpowiadającą najwyższym standardom jakości i nieustannie ją udoskonalając, udostępniamy ją instytutom badawczym, które jej potrzebują. Leaderfield to dostawca usług wybierany przez instytuty, które chcą wyróżnić się na tle konkurencji wyjątkową jakością, którą docenią ich własni klienci, nie musząc przy tym martwić się o ścisły monitoring poszczególnych dziedzin.

Po co csi?

WYBIERZ **JAKOŚĆ**

Powierzając swoją ziemię firmie Leader Field masz gwarancję, że Zebrane dane będą odzwierciedlać rzeczywistość tak wiernie, jak to tylko możliwe.

WYBIERZ **SPOKÓJ DUCHA**

Twoi pracownicy naukowcy mogą w pełni poświęcić się ulepszania własnych usług. Nasze zespoły zapewniają im całkowity spokój ducha oraz znaczną oszczędność czasu i energii. Dodatkowo będą oni regularnie otrzymywać wszystkie dane niezbędne do monitorowania postępów prac na lądzie.

WYBIERZ **ADAPTACYJNOŚĆ**

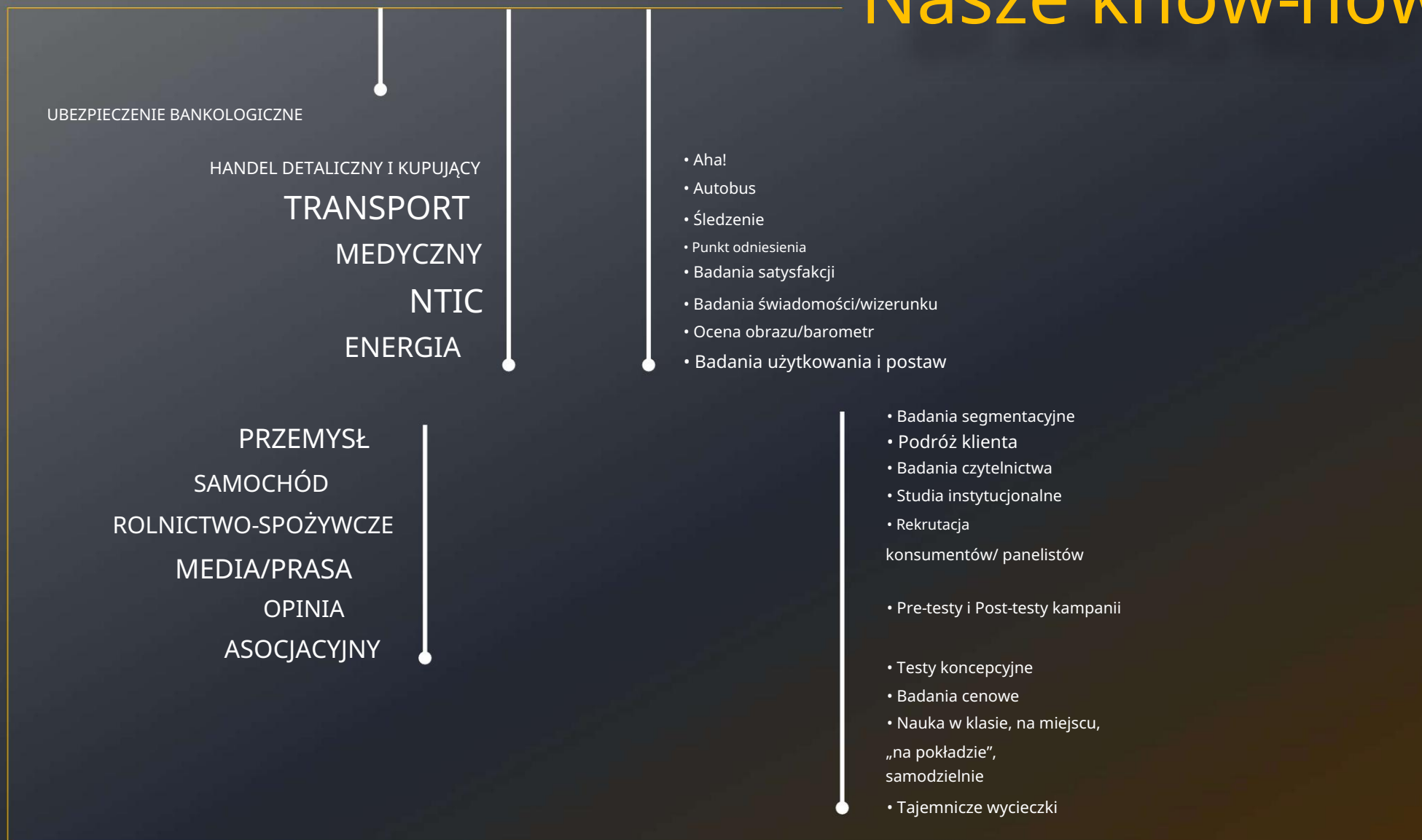
Lider Field ma możliwość wspierania i gwarantowania

najlepsze wyniki zarówno na małych jak i dużych działkach.

Posiadamy zasoby techniczne i ludzkie, aby zarządzać wszystkimi Twoimi studia.

WYBIERZ **KONKURENCYJNOŚĆ**

Dzięki amortyzacji naszych stałych kosztów na dużą liczbę pozycji, ciągłej optymalizacji wszystkich procesów, poszukiwaniu i dostosowywaniu innowacji oraz stosowaniu rozsądnej polityki marżowej, jesteśmy w stanie zaoferować Państwu wyjątkowo atrakcyjne ceny.



Nasze zasoby człowiek

- Wyjątkowa opieka, z którą będziesz się dobrze bawić
- 560 stałych śledczych ze średnim stażem pracy 5 lat
 - Starannie dobrane , aby spełnić wymagania zawodu studenta
 - Szkolenie z zakresu dobrych praktyk ankieterskich i stosowania CATI
 - Ciągła ocena i monitorowanie w celu zapewnienia jakości zbierania danych zgodnie z normą ISO 20252

Profil śledczy

- Nasi badacze są rekrutowani na podstawie testów mowy i sytuacji
- Na początku przechodzą szkolenie w zakresie dobrych praktyk ankietowych i korzystania z naszych oprogramowania, w sposób ciągły, zgodnie z potrzebami i specyfiką badań
- **Mają doświadczenie** : nasza polityka lojalnościowa i lokalizacja w centrum miasta pozwalają nam ograniczyć rotację
- Do każdego badania są oni wybierani na podstawie swojego **doświadczenia** i **predyspozycji**. **relacyjny** w stosunku do badanej populacji
- Płatność za godzinę: nie przyznaje się żadnych premii za wyniki, aby uniknąć stronniczości szkodliwe dla jakości studiów

- **Menadżerowie badań BtoB i BtoC** : mają ponad 20 lat doświadczenia zawodowego w tej dziedzinie działalności. Organizują zespoły i instruuja wszystkich śledczych przydzielonych do prowadzenia śledztwa, aby zapewnić przestrzeganie instrukcji. Klient ma możliwość, jeżeli sobie tego życzy, uczestniczenia i interwencji podczas odpraw
- **Lider zespołu** : będzie monitorował kwoty, ustalał strategię jednolitego postępu na wszystkich poziomach kwot i opracowywał zasady przypominania. Będzie również monitorować raporty dotyczące produktywności: czas trwania kwestionariusza dla każdego ankietera, status pliku i w razie potrzeby podejmować działania korygujące.
- **Kierownik** : Stale w terenie, prowadzi codzienne nasłuchy; monitoruje jakość ankiet przeprowadzanych przez cały okres trwania badania, aby stale gwarantować jakość zbieranych informacji

Nasze zasoby techniczne

Nasza platforma dysponuje 212 stanowiskami wyposażonymi w system CATI (urządzenie do zarządzania badaniami) typu Voxco Command Center 6:

- Gromadzenie danych na wydajnych serwerach dedykowanych naszym badaniom
- Transmisja danych poprzez bezpieczną, dedykowaną sieć światłowodową z kopią zapasową SDSL
- Udostępnianie wyników badań na prywatnym i bezpiecznym serwerze
- Bezpieczny dostęp do telefonii VoIP i automatyczne zdalne podsłuchiwanie klientów
- Automatyczne codzienne kopie zapasowe lokalne i zdalne z szybkim przywracaniem
- w razie potrzeby

Potężny system predykcyjnego wybierania numerów, który umożliwia automatyczne nadpisywanie połączeń, eliminację automatycznych sekretarek, braku odpowiedzi, numerów zajętych i innych błędnych numerów. Czas pracy śledczych jest znacznie zoptymalizowany, aby mogli oni przetwarzać wyłącznie przydatne zgłoszenia. Wskaźniki dochodzeń znacznie się poprawiły. Twoja działka będzie gotowa w krótszym czasie, a ceny, które Ci proponujemy, będą bardziej konkurencyjne.

Zarządzanie i monitorowanie pola

LEADERFIELD ZAPEWNIĄ ODPOWIEDNIE ROZWIĄZANIE
TWOJE POTRZEBY NA WSZYSTKICH ETAPACH
REALIZACJA TERENU:

- Skrypty dostarczane wewnętrznie

Regularnie dostarczamy Państwu raport o postępach w terenie:

- Liczba przeprowadzonych wywiadów
- Progresja kwot według warstw • Czas trwania
kwestionariusza
- Wyniki połączeń w aktach •

Współczynnik penetracji

- Przekazywanie sortowania płaskiego
- Ostateczna ekstrakcja bazy danych do programu Excel lub innych formatów.

Nasze zaangażowanie w jakość

- Codziennie opiekunowie i słuchacze równolegle monitorują rozmowę i postępy wypełniania kwestionariusza na ekranie, aby na bieżąco sprawdzać kwalifikacje zawodowe osoby przeprowadzającej wywiad.
- Przeprowadzamy **rygorystyczne kontrole**, aby zapewnić wiarygodność zebranych danych, a co za tym idzie, również końcowych wyników: **10% wypełnionych kwestionariuszy jest odsłuchiwanych**
- Współpracujemy z zespołem 20 **doświadczonych** kierowników i liderów zespołów nadzorowanie terenu i zapewnianie przestrzegania instrukcji i celów
- Oferujemy **zdalne słuchanie** i możemy również przeprowadzić

nagrania wywiadów

Nasze zobowiązania dotyczące RODO

Wszystkie nasze serwery hostowane są przez EQUINIX DATA CENTER, posiadacza następujących **certykatów** : 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

Dostęp do danych osobowych ograniczony do tego, co jest absolutnie niezbędne (zarządzanie/skryptowanie/kierownicy terenowi)

Regularne szkolenia zespołów w zakresie zagadnień i procedur związanych z RODO

Zdalne połączenie przez **SSL VPN chronione identyfikatorem i hasłem**

Dostarczanie wyciągów i eksportów w sposób **anonimowy** , który w żadnych okolicznościach nie pozwala na odnalezienie danych osobowych

Przesyłanie plików zawierających dane osobowe w sposób zaszyfrowany za pomocą bezpiecznego łącza i chronionego złożonym hasłem

Wszystkie nasze narzędzia CATI domyślnie oferują następujące informacje:

- Powiadomienie dotyczące poufności odpowiedzi •
- Prośba o autoryzację przed wysłuchaniem/nagranie osób przesłuchiowanych •
- Przypomnienie o prawie dostępu, sprostowania lub sprzeciwu wobec danych osobisty

Czas przechowywania danych osobowych: domyślnie 3 miesiące, a następnie zniszczenie wszystkich **danych osobowych** , chyba że klient wyda inne instrukcje; w takim przypadku okres przechowywania może zostać przedłużony, jednak nie dłużej niż o 24 miesiące.

Rozwój telepracy

Przewidując możliwość wprowadzenia lockdownu, gdy tylko pojawił się Covid 19 i jego oczywista powaga, przeanalizowaliśmy wewnętrznie i z naszymi dostawcami usług możliwość przejścia całej produkcji na pracę zdalną. Kiedy ogłoszono lockdown, byliśmy gotowi.

Ogłoszenie przez rząd blokady 16 marca 2020 r. i rozpoczęcie pierwszego badania telepracy 17 marca.

Obiekt działający w trybie telepracy w 100% swoich możliwości 18 marca 2020 r.

Dzięki mobilizacji wszystkich i wykorzystaniu umiejętności każdego w różnych kwestiach, które należy wdrożyć :

- Wdrożenie rozwiązań telepracy dla wszystkich pracowników
- Wdrożenie rozwiązania do zdalnego słuchania dla kadry zarządzającej i klientów;
- Wdrożenie platformy do komunikacji i wideokonferencji z klientami, kadrą zarządzającą i pracownikami produkcyjnymi.







LEADERFIELD – CSI

37 avenue Jean

Medecin 06000

Nice

France

Hedyeh JOHANN : +33 6

63 73 33 10

cati@leaderfield.fr