



Líder francês em Cati Land

Desde 2000

CSI

SA com capital de € 556.990 - RCS Nice B 410 769 996 – IVA: FR 78 410 769 996

Quem somos nós?

- **CSI** é o departamento CATI do **grupo Leaderfield, líder francês em serviços de campo telefônicos e presenciais**. A sua atividade é inteiramente dedicada à recolha de dados de inquéritos telefônicos, em BtoB e BtoC
- **Criado em 2000**, antigamente uma subsidiária de um dos principais institutos de pesquisa da França. O CSI se tornou um provedor de serviços de campo **completamente independente desde 2016, sem vínculos com institutos de pesquisa**, que são todos clientes privilegiados tratados em pé de igualdade.
- Com uma expertise **que atende aos mais exigentes padrões de qualidade** e está em constante aprimoramento, agora disponibilizamos essa expertise para institutos de pesquisa que dela necessitam. **A Leaderfield é a prestadora de serviços escolhida por institutos que desejam se destacar da concorrência por meio de uma qualidade excepcional, que pode ser valorizada pelos próprios clientes, sem precisar se preocupar com o monitoramento rigoroso dos campos.**

ESCOLHA QUALIDADE

Ao confiar seu terreno à Leader Field, você tem a garantia de que o
Os dados coletados refletirão a realidade o mais próximo possível.

ESCOLHA A TRANQUILIDADE

Os seus investigadores podem dedicar-se integralmente a
melhorando seus próprios serviços. Nossas equipes proporcionam total
tranquilidade e economia significativa de tempo e energia. Além disso, eles
receberão regularmente todos os dados necessários para monitorar o andamento do
terreno.

ESCOLHA A ADAPTABILIDADE

A Leader Field tem a capacidade de apoiar e garantir a
melhores resultados tanto para parcelas pequenas quanto grandes.
Temos os recursos técnicos e humanos para gerir todos os seus
estudos.

ESCOLHA COMPETITIVIDADE

Ao amortizar nossos custos fixos em um grande número de posições, otimizar
constantemente todos os processos, buscar e adaptar inovações e praticar uma
política de margem razoável, podemos oferecer a você preços particularmente
atrativos.



Nossos recursos humano

- **Supervisão excepcional** com quem você gostará de trabalhar
- **560 investigadores regulares** com uma média de tempo de serviço de 5 anos
 - **Cuidadosamente selecionados** para atender às demandas da profissão de estudo
 - **Treinado** em boas práticas de pesquisa e no uso do CATI
 - **Avaliado e monitorado** continuamente para garantir a qualidade da coleta de dados **em conformidade com a norma ISO 20252**

Perfil do investigadores

- Nossos investigadores são recrutados com base em testes de fala e situacionais
- Eles são inicialmente treinados em boas práticas de pesquisa e no uso de nossos software, e continuamente de acordo com as necessidades e especificidades dos estudos
- **Eles são experientes** : nossa política de fidelidade e nossa localização no centro da cidade nos permita limitar a rotatividade
- São selecionados para cada estudo de acordo com sua **experiência** e **aptidão relacional** em relação à população estudada
- Pago por hora: não são concedidos bônus de desempenho para evitar qualquer preconceito prejudicial à qualidade dos estudos

Supervisão de campo

- **Gestores de estudos BtoB e BtoC** : têm mais de 20 anos de experiência profissional nesta área de atividade. Eles organizam as equipes e informam todos os investigadores designados para a investigação para garantir que as instruções sejam seguidas. O cliente tem a possibilidade, se desejar, de assistir e intervir durante os briefings
- **O Líder da Equipe** : ele monitorará as cotas, estabelecerá a estratégia para progresso uniforme em todos os níveis de cotas e desenvolverá regras de lembrete. Ele também monitorará relatórios de produtividade: duração do questionário por entrevistador, status do arquivo e tomará ações corretivas, se necessário.
- **O Supervisor** : Permanentemente no terreno, realiza escuta diária; monitoriza a qualidade dos questionários realizados ao longo da duração do inquérito, de forma a garantir continuamente a qualidade das informações recolhidas

Nossos recursos técnicos

Nossa plataforma conta com 212 posições equipadas com o sistema CATI (survey administration device) tipo Voxco Command Center 6:

- Coleta de dados em **servidores de alto desempenho** dedicados aos nossos estudos
- Transmissão de dados via rede **de fibra óptica dedicada** e segura com **backup SDSL**
- Disponibilização dos resultados dos estudos em servidor privado e seguro
- Acesso telefônico **VoIP** seguro e escuta remota automatizada de clientes
- **Backups locais e remotos diários automáticos** com restauração rápida em caso de necessidade

Poderoso sistema de chamadas preditivas que permite rediscagem automática de chamadas , eliminação de secretárias eletrônicas, chamadas sem resposta, números ocupados e outros números errados. O tempo de trabalho dos investigadores é bastante otimizado para processar apenas chamadas úteis. As taxas de investigação melhoraram significativamente. **Seu terreno será concluído em um prazo menor e os preços que cobraremos serão mais competitivos.**

Gestão e monitoramento de campo

A LEADERFIELD OFERECE UMA **SOLUÇÃO ADEQUADA**
SUAS NECESSIDADES EM TODAS AS ETAPAS DE
REALIZAÇÃO DE TERRENOS:

- Scripting fornecido internamente

Fornecemos regularmente um **relatório de progresso no campo:**

- Número de entrevistas realizadas
- Evolução das quotas por estratos • Duração do questionário
- Resultados de chamadas em arquivo • Taxa de penetração
- Transmissão de triagem plana
- Extração final do banco de dados para Excel ou outros formatos.

Nosso compromisso com a qualidade

- O monitoramento simultâneo da conversa e do andamento do questionário na tela é realizado diariamente por supervisores e ouvintes para verificar continuamente a aptidão profissional do entrevistador.
- Realizamos **controles rigorosos** para garantir a fiabilidade dos dados recolhidos e, consequentemente, dos resultados finais: **10% dos questionários respondidos são ouvidos**
- Trabalhamos com uma equipe de 20 supervisores e líderes de equipe **experientes** supervisionar o terreno e garantir o cumprimento das instruções e objetivos
- Oferecemos **escuta remota** e também podemos realizar gravações de entrevistas

Nossos compromissos em relação ao GDPR

Todos os nossos servidores são hospedados pela EQUINIX DATA CENTER, detentora das seguintes **certificações** : ISO 27001, ISO 9001:2015, ISO 22301, ISO 14001:2015, ISO 50001, SOC 1 Tipo II, SOC 2 Tipo II, PCI DSS, HDA, OHSAS 18001

Acesso aos dados pessoais limitado ao estritamente necessário (gerência/roteiro/gerentes de campo)

Treinamento regular das equipes sobre questões e procedimentos relacionados ao RGPD

Conexão remota via **SSL VPN protegida por ID e senha**

Entrega de extratos e exportações de forma **anônima** , não permitindo , em hipótese alguma, o rastreamento de dados pessoais

Transferência de arquivos contendo dados pessoais de forma criptografada através de um link seguro e protegido por uma senha complexa

Todos os nossos CATIs oferecem as seguintes informações por padrão:

- Notificação sobre a confidencialidade das respostas •
- Pedido de autorização antes de ouvir/gravar as pessoas entrevistadas • Lembrete dos direitos de acesso, retificação ou oposição aos dados pessoal

Duração da retenção de dados pessoais: 3 meses por defeito, seguida da destruição de todos **os dados pessoais**, salvo indicação em contrário do cliente, caso em que o período de retenção pode ser prorrogado sem exceder 24 meses

Desenvolvimento do teletrabalho

Prevendo um possível lockdown, assim que surgiu a Covid-19 e sua evidente gravidade, estudamos internamente e com nossos prestadores de serviços a possibilidade de mudar toda a produção para o teletrabalho. Quando o bloqueio foi anunciado, estávamos prontos.

Anúncio do governo sobre o lockdown em 16 de março de 2020 e início do primeiro estudo de teletrabalho em 17 de março. **Site operacional em teletrabalho a 100% da sua capacidade em 18 de março de 2020**

Com a mobilização de todos e as competências de cada um nos diferentes pontos a serem colocados em prática:

- Adoção de soluções de teletrabalho para todos os colaboradores
- Implementação de solução de escuta remota para a gerência e para os clientes;
- Implementação da plataforma de comunicação e videoconferência com clientes, gerência e equipe de produção.







LEADERFIELD – CSI

37 avenue Jean

Medecin 06000

Nice

France

Hedyeh JOHANN : +33 6

63 73 33 10

cati@leaderfield.fr