



Французский  
лидер в стране  
Кати

С 2000 года

CSI

SA с капиталом 556 990 евро - RCS Nice B 410 769 996 – НДС: FR 78 410 769 996

# КТО МЫ?

- CSI — это САТI-подразделение группы Leaderfield, французского лидера в области телефонных и личных выездных услуг. Его деятельность полностью посвящена сбору данных телефонных опросов в BtoB и BtoC.
- Создано в 2000 году, ранее являлось дочерней компанией одного из ведущих научно-исследовательских институтов Франции. С 2016 года CSI стала полностью независимым поставщиком полевых услуг, не имеющим связей с научно-исследовательскими институтами, которые являются привилегированными клиентами, имеющими равный статус.
- Обладая экспертными знаниями, которые соответствуют самым строгим стандартам качества и постоянно совершенствуются, мы теперь предоставляем эти знания научно-исследовательским институтам, которым они необходимы. Leaderfield — это поставщик услуг, которого выбирают институты, желающие выделиться среди конкурентов за счет исключительного качества, которое могут оценить их собственные клиенты, и при этом им даже не нужно беспокоиться о пристальном мониторинге направлений.

# За что CSI?

## ВЫБИРАЙТЕ КАЧЕСТВО

Доверяя свою землю Leader Field, вы получаете гарантию того, что Собранные данные будут максимально точно отражать реальность.

## ВЫБИРАЙТЕ ДУШЕВНОЕ СПОКОЙСТВИЕ

Ваши научные сотрудники могут полностью посвятить себя улучшению собственных услуг. Наши команды обеспечивают им полное спокойствие и значительную экономию времени и энергии. Кроме того, они будут регулярно получать все данные, необходимые для мониторинга хода работ на земле.

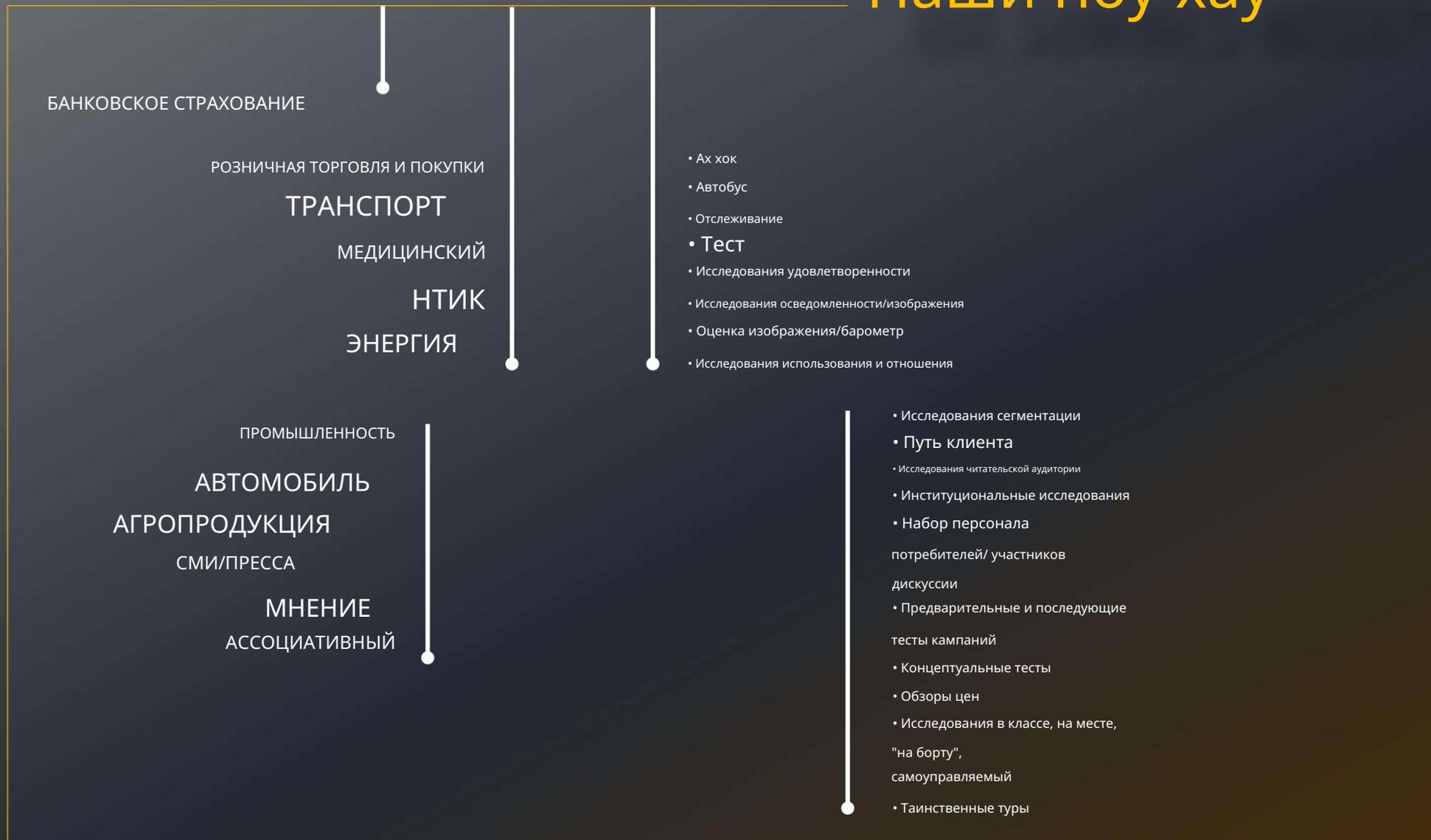
## ВЫБИРАЙТЕ АДАПТИРУЕМОСТЬ

Leader Field имеет возможность поддерживать и гарантировать наилучшие результаты как для небольших, так и для больших участков.

У нас есть технические и человеческие ресурсы для управления всеми вашими исследованиями.

## ВЫБИРАЙТЕ КОНКУРЕНТОСПОСОБНОСТЬ

Благодаря амортизации наших постоянных затрат по большому количеству позиций, постоянной оптимизации всех процессов, поиску и адаптации инноваций, а также проведению разумной маржинальной политики мы можем предложить вам особенно привлекательные цены.



# Наши ресурсы ЧЕЛОВЕК

- **Исключительный руководитель** , с которым вам понравится работать
- **560 штатных следователей** со средним стажем работы 5 лет
  - **Тщательно отобраны** , чтобы соответствовать требованиям учебной профессии
  - **Обучены** передовой практике проведения опросов и использованию CATI
  - Постоянная **оценка и мониторинг** для обеспечения качества сбора данных **в соответствии со стандартом ISO 20252**

# Профиль следователи

- Наши следователи отбираются на основе речевых и ситуационных тестов.
- Они изначально обучаются хорошей практике проведения обследований и использованию наших программное обеспечение, и постоянно в соответствии с потребностями и спецификой исследований
- **Они опытни** : наша политика лояльности и наше расположение в центре города позволяют нам ограничить оборот
- Они отбираются для каждого исследования в соответствии с их **опытом** и **способностями**.  
**относительно** изучаемой популяции
- Оплата почасовая: бонусы за производительность не выплачиваются, чтобы избежать предвзятости.  
вредно для качества исследований

- **Менеджеры по исследованиям BtoB и BtoC** : имеют более 20 лет профессионального опыта в этой сфере деятельности. Они организуют группы и инструктируют всех следователей, назначенных для расследования, чтобы гарантировать соблюдение инструкций. Клиент имеет возможность, если он пожелает, присутствовать и вмешиваться в ход брифингов.
- **Руководитель группы** : он будет контролировать квоты, разрабатывать стратегию для равномерного прогресса на всех уровнях квот и разрабатывать правила напоминаний. Он также будет отслеживать отчеты о производительности: продолжительность опроса на одного интервьюера, статус файла и при необходимости предпринимать корректирующие действия.
- **Руководитель** : постоянно находится на месте, осуществляет ежедневное прослушивание; контролирует качество анкет, заполняемых в течение всего периода исследования, чтобы постоянно гарантировать качество собираемой информации

# Наши технические ресурсы

Наша платформа имеет 212 позиций, оборудованных системой Voxco Command Center 6 type CATI (устройство администрирования обследований):

- Сбор данных на высокопроизводительных серверах, предназначенных для наших исследований
- Передача данных через защищенную выделенную оптоволоконную сеть с резервным копированием SDSL
- Предоставление результатов исследования на частном и безопасном сервере
- Безопасный доступ к VoIP- телефонии и автоматизированное удаленное прослушивание клиентов
- Автоматическое ежедневное локальное и удаленное резервное копирование с быстрым восстановлением в случае необходимости

Мощная система предиктивного набора номера, которая позволяет автоматически перезванивать , исключая автоответчики, отсутствие ответа, занятые номера и другие неправильные номера. Рабочее время следователей максимально оптимизировано для обработки только полезных звонков. Значительно улучшились показатели расследований. Ваш участок будет готов в более короткие сроки , а цены, которые мы вам предложим, будут более конкурентоспособными.

# Управление и мониторинг на местах

LEADERFIELD ПРЕДЛАГАЕТ ПОДХОДЯЩЕЕ РЕШЕНИЕ  
ВАШИ ПОТРЕБНОСТИ НА ВСЕХ ЭТАПАХ  
РЕАЛИЗАЦИЯ ЗЕМЛИ:

- Сценарии предоставляются внутри компании

Мы регулярно предоставляем вам отчет о ходе работ на местах:

- Количество проведенных интервью

- Прогрессия квот по слоям •

Продолжительность анкеты

- Результаты звонков в файле •

Уровень проникновения

- Передача плоской сортировки

- Окончательное извлечение базы данных в Excel или другие форматы.

# Наша приверженность качеству

- Одновременное наблюдение за ходом разговора и ходом заполнения анкеты на экране осуществляется ежедневно руководителями и слушателями для постоянной проверки профессиональной пригодности интервьюера.
- Мы осуществляем **строгий контроль**, чтобы гарантировать надежность собранных данных и, следовательно, конечных результатов: **прослушивается 10% заполненных анкет**.
- Мы работаем с командой из 20 **опытных** руководителей и бригадиров. надзор за территорией и обеспечение соблюдения инструкций и целей
- Мы предлагаем **удаленное прослушивание**, а также можем проводить записи интервью

# Наши обязательства в отношении GDPR

Все наши серверы размещены в EQUINIX DATA CENTER, имеющем следующие сертификаты : ISO 27001, ISO 9001:2015, ISO 22301, ISO 14001:1015, ISO 50001, SOC 1 Тип II, SOC 2 Тип II, PCI DSS, HDA, OHSAS 18001

Доступ к персональным данным ограничен строго необходимыми данными (управление/написание сценариев/менеджеры на местах)

Регулярное обучение команд по вопросам и процедурам, связанным с GDPR

Удаленное подключение через SSL VPN, защищенное идентификатором и паролем

Предоставление выписок и экспортных данных анонимным способом, не позволяющим отслеживать персональные данные ни при каких обстоятельствах.

Передача файлов, содержащих персональные данные, в зашифрованном виде по безопасному соединению и защищена сложным паролем.

Все наши САПІ по умолчанию предлагают следующую информацию:

- Уведомление о конфиденциальности ответов
- Запрос на разрешение перед прослушиванием/записью интервьюируемых лиц
- Напоминание о правах доступа, исправления или возражения против данных
- личный

Срок хранения персональных данных: по умолчанию 3 месяца, затем все персональные данные уничтожаются, если иное не указано клиентом; в этом случае срок хранения может быть продлен, но не более чем на 24 месяца.

# Развитие телеработы

В ожидании возможного карантина, как только появилась информация о COVID-19 и его очевидной серьезности, мы изучили внутри компании и совместно с нашими поставщиками услуг возможность перевода всего производства на удаленную работу. Когда объявили о карантине, мы были готовы.

Правительство объявило о введении карантина 16 марта 2020 года, а 17 марта началось первое исследование по удаленной работе . 18 марта 2020 года сайт работал в режиме удаленной работы на 100% своей мощности.

При мобилизации всех и навыков каждого по различным направлениям необходимо :

- Внедрение решений для удаленной работы для всех сотрудников
- Внедрение решения удаленного прослушивания для руководства и клиентов;
- Внедрение платформы для общения и видеоконференцсвязи с клиентами, руководством и производственным персоналом.



**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, stlf

**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)