



Fransız lider Cati Toprakları 'nda

2000'den beri

Biz kimiz?

- CSI , telefon ve yüz yüze saha hizmetlerinde Fransa'nın lideri olan Leaderfield grubunun CATI departmanıdır . Faaliyeti tamamen BtoB ve BtoC formatı nda telefon anketi verilerinin toplanması na ayrı lmı ştı r.
- 2000 yılı nda kuruldu, daha önce Fransa'nın önde gelen araştırma enstitülerinden birinin yan kuruluşuydu. CSI, 2016 yılı ndan bu yana araştırma enstitüleriyle hiçbir bağlantı sı olmayan, tamamen bağımsız bir saha hizmet sağlayıcısı haline gelmiştir ve tüm araştırma enstitüleri eşit şartlarda muamele gören ayrıcalıklı müşterilerdir.
- En zorlu kalite standartlarını karşılayan ve sürekli gelişen uzmanlığı , artık buna ihtiyaç duyan araştırma enstitülerinin kullanımı na sunuyoruz . Leaderfield , kendi müşterilerinin de takdir edebileceği , alanların yakından takip edilmesi zorunluluğu olmadan , olağanüstü kaliteyle rekabette öne çıkmak isteyen enstitüler için tercih edilen hizmet sağlayıcıdır .

KALİTEYİ SEÇİN

Arazinizi Leader Field'a emanet ederek, aşağıdaki garantiye sahip olursunuz:
Toplanan veriler gerçeği mümkün olduğunca yansıttacaktır.

HUZURLUĞU SEÇİN

Araştırma görevlileriniz kendilerini tamamen adayabilirler
kendi hizmetlerini geliştirmek. Ekiplerimiz onlara gönül rahatlığı ve önemli
ölçüde zaman ve enerji tasarrufu sağlıyor. Ayrıca arazinin ilerleyişinin takibi için
gerekli tüm veriler düzenli olarak kendilerine iletilecek.

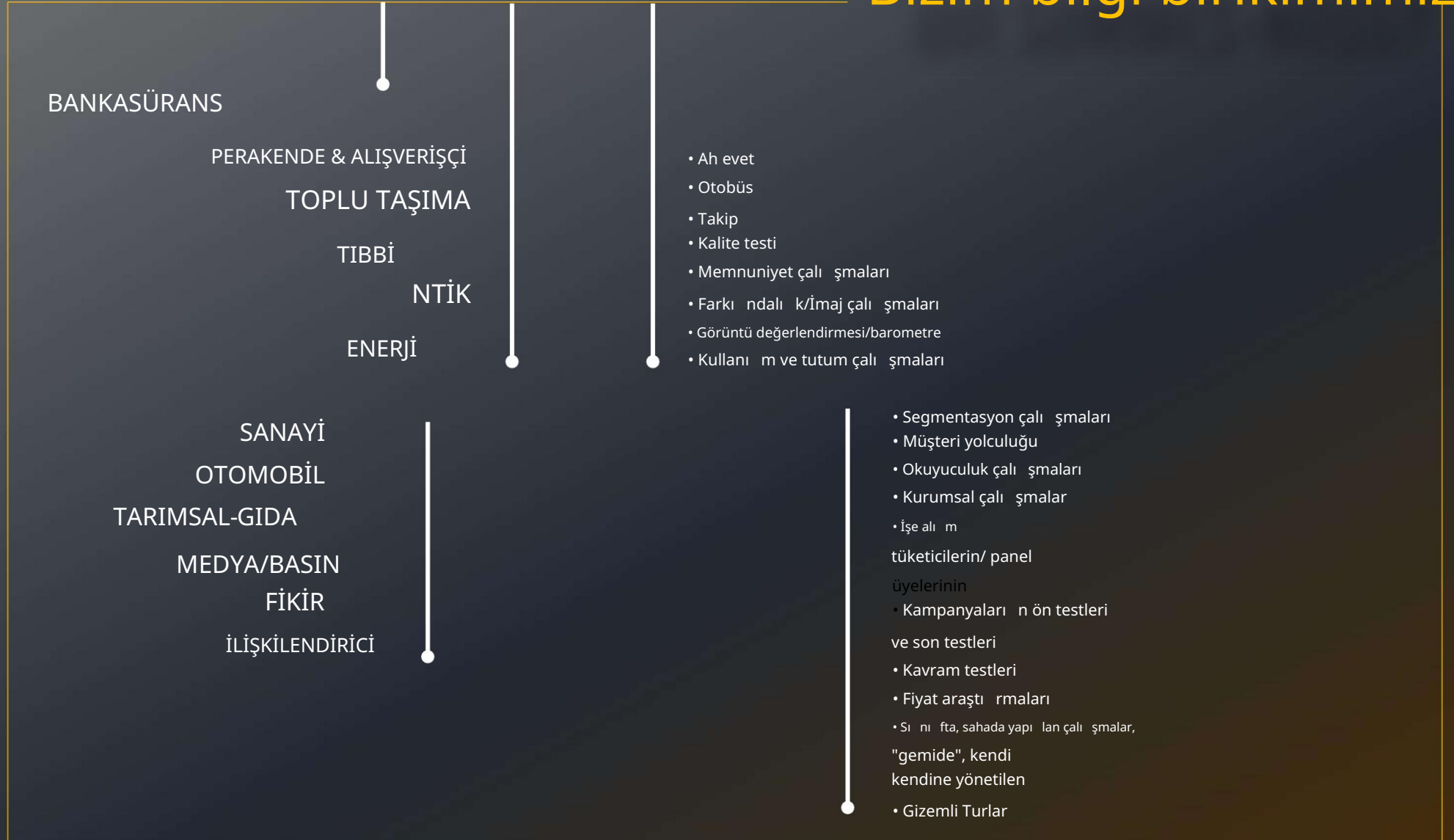
UYARLANABİLİRLİĞİ SEÇİN

Lider Saha, destekleme ve garanti etme yeteneğine sahiptir

Hem küçük hem de büyük parsellerde en iyi sonuçları elde ediyoruz.
Tüm süreçlerinizi yönetecek teknik ve insan kaynaklarına sahibiz.

REKABETÇİLİĞİ SEÇİN

Sabit maliyetlerimizi çok sayıda pozisyona dağıtarak, tüm süreçleri sürekli
iyileştirerek, yenilikleri arayıp uyarlayarak ve makul bir marj politikası uygulayarak
sizlere özellikle cazip fiyatlar sunabiliyoruz.



Kaynakları mı z insan

- Birlikte çalışmaktan keyif alacağı nı z olağanüstü bir denetim
- Ortalama 5 yıl lı k hizmet süresine sahip 560 daimi araştı rmacı
 - Çalış ma mesleğinin gereklerine uyacak şekilde dikkatlice seçilmiştir
 - İyi anket uygulamaları ve CATI kullanı mı konusunda eğitilmiş
 - ISO 20252 standardı na uygun veri toplama kalitesinin sağlanması için sürekli olarak değerlendirilir ve izlenir

Profili

araştırırmacı lar

- Araştırırmacı ları mı z konuşma ve durum testleri temelinde işe alı nmaktadır.
- Başlangı çta iyi anket uygulamaları ve anketlerimizin kullanı mı konusunda eğitim alı rlar. yazı lı m ve sürekli olarak çalı şmaları n ihtiyaçları na ve özelliklerine göre
- **Deneyimlidirler** : sadakat politikamı z ve şehir merkezindeki konumumuz ciroyu sı nı rlamamı za izin verin
- Her çalı şma için **deneyim** ve **yeteneklerine** göre seçilirler. incelenen nüfusa göre **ilişkisel**
- Saatlik ödeme: Herhangi bir önyargı yı önlemek için performans primi verilmez çalı şmaları n kalitesine zararlı

- **BtoB ve BtoC çalışma yöneticileri** : Bu faaliyet alanı nda 20 yılı aşkını mesleki uzmanlığına sahiptirler. Ekipleri organize ederler ve soruşturmaya atanan tüm araştırmacı lara talimatları nı uygulanması nı sağlamak için brifing verirler. Müşteri isterse brifinglere katılma ve müdahale etme olanağına sahiptir.
- **Ekip Lideri** : Kotaları izleyecek, tüm kota seviyelerinde tekdüze ilerleme stratejisini belirleyecek ve hatırlatma kuralları geliştirecektir. Ayrıca, verimlilik raporları nı da izleyecek: görüşmecisi başına anket süresi, dosya durumu ve gerekirse düzeltici eylemlerde bulunacak.
- **Denetmen** : Sürekli sahada olup, günlük dinlemeleri gerçekleştirir; Anket süresince gerçekleştirilen anketlerin kalitesini izleyerek toplanan bilgilerin kalitesini sürekli olarak garanti altına alır

Teknik

kaynakları mı z

Platformumuzda Voxco Command Center 6 tipi CATI sistemi (arazi yönetim cihazı) ile donatılmış 212 adet pozisyon bulunmaktadır:

- Çalışmaları mı za ayrı lımış **yüksek performanslı sunucularda** veri toplama
- **SDSL yedeklemeli** güvenli **özel fiber optik** ağ üzerinden veri iletimi
- Çalışma sonuçları nı n özel ve güvenli bir sunucuda sağlanması
- Güvenli **VoIP** telefon erişimi ve otomatik uzaktan müşteri dinleme
- Hızlı geri yükleme ile **otomatik günlük yerel ve uzaktan yedeklemeler** ihtiyaç halinde

Otomatik çağrı yeniden arama , telesekreterlerin, cevap vermeyen numaraları n, meşgul numaraları n ve diğer yanlı ş numaraları n ortadan kaldırılması na olanak tanıyan **güçlü tahmini arama sistemi** . Araştırmacı ları n çalışma saatleri yalnızca yararlı çağrı ları işlemek üzere büyük ölçüde optimize edilmiştir. Soruşturma oranları nda önemli iyileşmeler sağlandı . **Arsanımız daha kısa sürede tamamlanacak ve sizden talep ettiğimiz fiyatlar daha rekabetçi olacaktır** .

LEADERFIELD UYGUN BİR ÇÖZÜM SAĞLAR
HER AŞAMADA İHTİYAÇLARINIZ
ARAZİ GERÇEKLEŞTİRME:

- Senaryo yazılımı şirket içinde sağlanır

Sahadaki ilerleme raporunu düzenli olarak sizlere iletiyoruz :

- Yapılan görüşme sayısı
- Katmanlara göre kota ilerlemesi •
- Anketin süresi
- Dosyadaki çağrı sonuçları
- Penetrasyon oranı
- Düz sıralama iletimi
- Veritabanını Excel veya diğer formatlara son olarak çıktı alması .

Kalite taahhüdümüz

- Görüşmenin ve anketin ekran üzerindeki ilerleyişinin eş zamanlı takibi, günlük olarak süpervizörler ve dinleyiciler tarafından yapılarak görüşmecinin mesleki yeterliliği sürekli kontrol edilir.
- Toplanan verilerin ve dolayısıyla nihai sonuçların güvenilirliğini sağlamak için sıkı kontroller gerçekleştiriyoruz : Tamamlanan anketlerin %10'u dinlenmektedir.
- 20 deneyimli süpervizör ve ekip liderinden oluşan bir ekiple çalışıyoruz sahayı denetlemek ve talimatlara ve hedeflere uyulmasını sağlamak
- Uzaktan dinleme hizmeti sunuyoruz ve ayrıca şunları da gerçekleştirebiliyoruz: röportaj kayıtları

GDPR ile ilgili taahhütlerimiz

Tüm sunucuları mız aşağı daki **sertifikalara** sahip EQUINIX DATA CENTER tarafı ndan barı ndı rı lmaktadır : **ISO 27001, ISO 9001:2015, ISO 22301, ISO 14001:1015, ISO 50001, SOC 1 Tip II, SOC 2 Tip II, PCI DSS, HDA, OHSAS 18001**

Kişisel verilere erişim, kesinlikle gerekli olanla sınırlıdır (yönetim / komut dosyası / saha yöneticileri)

Ekiplerin GDPR ile ilgili konular ve prosedürler konusunda düzenli olarak eğitilmesi

Kimlik ve şifre ile korunan SSL VPN üzerinden uzaktan bağlantı

Kişisel verilerin hiçbir koşulda geriye dönük olarak izlenmesine izin vermeyecek şekilde özetlerin ve ihracatları n **anonim** bir şekilde teslimi

Kişisel verileri içeren dosyaları n güvenli bir bağlantı üzerinden şifrelenmiş bir şekilde ve karmaşık bir parola ile korunarak aktarı lması

Tüm CATI'lerimiz varsayı lan olarak aşağı daki bilgileri sunar:

- Cevapları n gizliliğine ilişkin bildirim
- Görüşülen kişilerin dinlenmesi/kaydedilmesi öncesinde yetki talebi
- Verilere erişim, düzeltme veya itiraz hakları nı n hatı rlatı lması
- Kişisel

Kişisel verilerin saklanma süresi: Varsayı lan olarak 3 ay, daha sonra müşteri tarafı ndan aksi belirtilmediği takdirde tüm **kişisel veriler** imha edilir , aksi takdirde saklama süresi 24 ayı geçmeyecek şekilde uzatı labilir.

Uzaktan çalışmanı n gelişimi

Olası bir karantinaya hazırlıklı olmak adına, Covid-19'un ortaya çıkması ve ciddiyetinin anlaşılmasıyla birlikte, tüm üretimi uzaktan çalışmaya geçirme olası lı ğını şirket içinde ve hizmet sağlayıcılarımla birlikte inceledik. Karantina ilan edildiğinde biz hazır dık.

Hükümetin 16 Mart 2020'de karantina ilan etmesi ve 17 Mart'ta ilk uzaktan çalışma çalışması nı n başlatılması . Site 18 Mart 2020'de kapasitesinin %100'ü oranında uzaktan çalışmayla faaliyete geçti

Herkesin seferber olması ve her birinin farklı noktalarda becerilerinin devreye girmesiyle :

- Tüm personel için uzaktan çalışma çözümünün benimsenmesi
- Yönetim ve müşteriler için uzaktan dinleme çözümünün uygulanması ;
- Müşteriler, yönetim ve prodüksiyon personeli ile iletişim ve görüntülü konferans platformunun uygulanması .







LEADERFIELD – CSI

37 avenue Jean

Medecin 06000

Nice

France

Hedyeh JOHANN : +33 6

63 73 33 10

cati@leaderfield.fr