



LEADER
FIELD

Nhà lãnh đạo ngư ời Pháp tại Cati Land

Từ năm 2000

CSI

SA có vốn €556.990 - RCS Nice B 410 769 996 - VAT: FR 78 410 769 996

Chúng tôi là ai?

- CSI là bộ phận CATI của tập đoàn Leader ield, công ty hàng đầu tại Pháp về dịch vụ hỗ trợ trực tiếp và qua điện thoại. Hoạt động của nó hoàn toàn dành riêng cho việc thu thập dữ liệu khảo sát qua điện thoại, trong BtoB và BtoC
- Được thành lập vào năm 2000, trước đây là công ty con của một trong những viện nghiên cứu hàng đầu tại Pháp. CSI đã trở thành nhà cung cấp dịch vụ thực địa hoàn toàn độc lập kể từ năm 2016, không liên kết với các viện nghiên cứu, vốn đều là những khách hàng đặc quyền được đối xử bình đẳng.
- Với chuyên môn đáp ứng các tiêu chuẩn chất lượng khắt khe nhất và không ngừng cải thiện, chúng tôi hiện cung cấp chuyên môn này cho các viện nghiên cứu có nhu cầu. Leader ield là nhà cung cấp dịch vụ được các học viện lựa chọn khi muốn nổi bật hơn so với đối thủ cạnh tranh thông qua chất lượng vượt trội, được chính khách hàng của họ đánh giá cao mà không cần phải lo lắng về việc theo dõi chặt chẽ các lĩnh vực.

Vì cái gì CSI?

CHỌN CHẤT LƯỢNG

Bằng cách giao phó đất đai của bạn cho Leader Field, bạn có sự đảm bảo rằng Dữ liệu thu thập được sẽ phản ánh thực tế một cách gần nhất có thể.

CHỌN SỰ AN TÂM

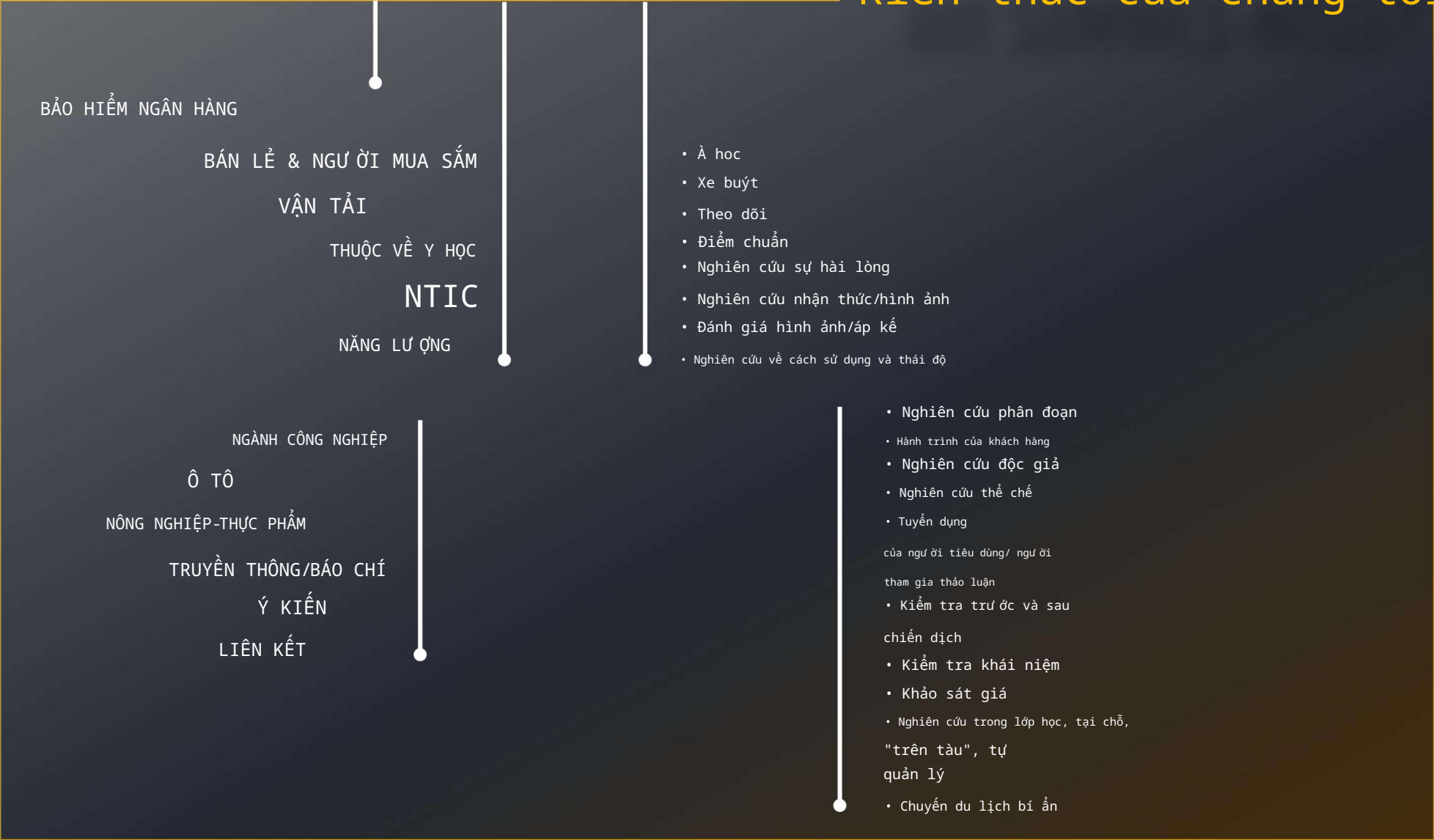
Các cán bộ nghiên cứu của bạn có thể cống hiến hết mình cho cải thiện dịch vụ của họ. Đội ngũ của chúng tôi mang đến cho họ sự an tâm hoàn toàn và tiết kiệm đáng kể thời gian và năng lượng. Ngoài ra, họ sẽ thường xuyên nhận được tất cả dữ liệu cần thiết để theo dõi tiến độ của đất đai.

CHỌN SỰ THÍCH NGHI

Leader Field có khả năng hỗ trợ và đảm bảo kết quả tốt nhất cho cả những lô đất nhỏ và lớn. Chúng tôi có nguồn nhân lực và kỹ thuật để quản lý tất cả nghiên cứu.

CHỌN SỨC CẠNH TRANH

Bằng cách khấu hao chi phí cố định trên nhiều vị thế, liên tục tối ưu hóa mọi quy trình, tìm kiếm và áp dụng các cải tiến cũng như thực hiện chính sách ký quỹ hợp lý, chúng tôi có thể cung cấp cho bạn mức giá đặc biệt hấp dẫn.



Tài nguyên của chúng tôi nhân loại

- Sự giám sát đặc biệt mà bạn sẽ thích làm việc cùng
- 560 điều tra viên thường xuyên với thời gian phục vụ trung bình là 5 năm
 - Được lựa chọn cẩn thận để phù hợp với nhu cầu của nghề nghiệp nghiên cứu
 - Được đào tạo về thực hành khảo sát tốt và sử dụng CATI
 - Liên tục đánh giá và giám sát để đảm bảo chất lượng thu thập dữ liệu tuân thủ tiêu chuẩn ISO 20252

Hồ sơ của các nhà điều tra

- Các nhà điều tra của chúng tôi được tuyển dụng dựa trên các bài kiểm tra về giọng nói và tình huống
- Họ được đào tạo ban đầu về thực hành khảo sát tốt và sử dụng phần mềm, và liên tục theo nhu cầu và đặc thù của các nghiên cứu
- Họ có kinh nghiệm : chính sách trung thành của chúng tôi và vị trí trung tâm thành phố của chúng tôi cho phép chúng tôi hạn chế doanh thu
- Họ được lựa chọn cho mỗi nghiên cứu theo kinh nghiệm và năng khiếu của họ liên quan đến dân số được nghiên cứu
- Trả lương theo giờ: không có tiền thưởng hiệu suất để tránh bất kỳ sự thiên vị nào có hại cho chất lượng học tập

Giám sát thực địa

- **Quản lý nghiên cứu BtoB và BtoC** : họ có hơn 20 năm kinh nghiệm chuyên môn trong lĩnh vực hoạt động này . Họ tổ chức các nhóm và thông báo tóm tắt cho tất cả các điều tra viên được giao nhiệm vụ điều tra để đảm bảo các hướng dẫn được tuân theo. Khách hàng có thể, nếu muốn, tham dự và can thiệp vào các cuộc họp giao ban
- **Trụ ởng nhóm** : sẽ theo dõi hạn ngạch, thiết lập chiến lược để đạt tiến độ đồng đều ở mọi cấp hạn ngạch và xây dựng các quy tắc nhắc nhở. Công cụ này cũng sẽ theo dõi các báo cáo về năng suất: thời lượng trả lời bằng câu hỏi của mỗi người phỏng vấn, trạng thái hồ sơ và thực hiện các hành động khắc phục nếu cần thiết.
- **Người giám sát** : Luôn có mặt tại hiện trường, thực hiện việc lắng nghe hàng ngày; nó giám sát chất lượng của các bảng câu hỏi được thực hiện trong suốt thời gian khảo sát để liên tục đảm bảo chất lượng thông tin thu thập được

Tài nguyên kỹ thuật của chúng tôi

Nền tảng của chúng tôi có 212 vị trí được trang bị hệ thống CATI
loại Voxco Command Center 6 (thiết bị quản lý khảo sát):

- Thu thập dữ liệu trên các máy chủ hiệu suất cao dành riêng cho các nghiên cứu của chúng tôi
- Truyền dữ liệu qua mạng cáp quang chuyên dụng an toàn với sao lưu SDSL
- Cung cấp kết quả nghiên cứu trên máy chủ riêng tư và an toàn
- Truy cập điện thoại VoIP an toàn và tự động lắng nghe khách hàng từ xa
- Sao lưu cục bộ và từ xa hàng ngày tự động với khả năng khôi phục nhanh trong trường hợp cần thiết

Hệ thống gọi dự đoán mạnh mẽ cho phép gọi lại cuộc gọi tự động, loại bỏ máy trả lời tự động, không trả lời, số bận và các số sai khác. Thời gian làm việc của các điều tra viên được tối ưu hóa để chỉ xử lý các cuộc gọi có ích. Tỷ lệ điều tra đã được cải thiện đáng kể. Đắt của bạn sẽ được hoàn thành trong thời gian ngắn hơn và mức giá chúng tôi tính cho bạn sẽ cạnh tranh hơn.

Quản lý và giám sát thực địa

LEADERFIELD CUNG CẤP MỘT GIẢI PHÁP PHÙ HỢP

NHU CẦU CỦA BẠN Ở MỌI GIAI ĐOẠN

THỰC HIỆN ĐẤT ĐAI:

- Kịch bản dự ợc cung cấp nội bộ

Chúng tôi thư ờng xuyên cung cấp cho bạn báo cáo tiến độ thực hiện dự án:

- Số lư ợng phòng v ấn dự ợc thực hiện
- Tiến trình phân bổ hạn ngạch theo từng tầng
lớp • Thời gian của bảng câu hỏi
- Kết quả cuộc gọi trên hồ sơ • Tỷ

lệ thâm nhập

- Truyền tải phân loại phẳng
- Trích xuất cuối cùng của cơ sở dữ liệu vào Excel hoặc các định dạng khác.

Cam kết chất lượng của chúng tôi

- Người giám sát và người nghe đồng thời theo dõi cuộc trò chuyện và tiến trình trả lời bằng câu hỏi trên màn hình hàng ngày để liên tục kiểm tra năng lực chuyên môn của người phỏng vấn.
- Chúng tôi thực hiện các biện pháp kiểm soát chặt chẽ để đảm bảo độ tin cậy của dữ liệu thu thập được và do đó của kết quả cuối cùng: 10% số phiếu trả lời được lắng nghe
- Chúng tôi làm việc với một đội ngũ gồm 20 giám sát viên và trợ lý nhóm giàu kinh nghiệm giám sát mặt bằng và đảm bảo tuân thủ các hướng dẫn và mục tiêu
- Chúng tôi cung cấp dịch vụ nghe từ xa và cũng có thể thực hiện ghi âm phỏng vấn

Cam kết của chúng tôi liên quan đến RGPD

Tất cả các máy chủ của chúng tôi đều được lưu trữ tại EQUINIX DATA CENTER, đơn vị nắm giữ các chứng chỉ sau : ISO 27001, ISO 9001:2015, ISO 22301, ISO 14001:2015, ISO 50001, SOC 1 Loại II, SOC 2 Loại II, PCI DSS, HDA, OHSAS 18001

Quyền truy cập vào dữ liệu cá nhân chỉ giới hạn ở những gì thực sự cần thiết (quản lý / biên tập / quản lý thực địa)

Đào tạo thường xuyên cho các nhóm về các vấn đề và thủ tục liên quan đến GDPR

Kết nối từ xa qua SSL VPN được bảo vệ bằng ID và mật khẩu

Giao các bản trích xuất và xuất khẩu theo cách ẩn danh , không cho phép truy tìm dữ liệu cá nhân trong bất kỳ trữ ứng hợp nào

Chuyển các tập tin chứa dữ liệu cá nhân theo cách được mã hóa thông qua liên kết an toàn và được bảo vệ bằng mật khẩu phức tạp

Tất cả CATI của chúng tôi đều cung cấp thông tin sau theo mặc định:

• Thông báo về tính bảo mật của phản hồi • Yêu cầu ủy quyền trước khi nghe/ghi âm những người được phỏng vấn • Nhắc lại về quyền truy cập, chỉnh sửa hoặc phản đối dữ liệu riêng tư

Thời hạn lưu giữ dữ liệu cá nhân: 3 tháng theo mặc định sau đó hủy toàn bộ dữ liệu cá nhân trừ khi có chỉ dẫn khác của khách hàng, trong trữ ứng hợp đó thời hạn lưu giữ có thể được gia hạn nhưng không quá 24 tháng

Phát triển làm việc từ xa

Để chuẩn bị cho khả năng phong tỏa, ngay khi Covid 19 xuất hiện và mức độ nghiêm trọng rõ ràng của nó, chúng tôi đã nghiên cứu nội bộ và cùng với các nhà cung cấp dịch vụ về khả năng chuyển toàn bộ hoạt động sản xuất sang hình thức làm việc từ xa. Khi lệnh phong tỏa được ban hành, chúng tôi đã sẵn sàng.

Thông báo của chính phủ về lệnh phong tỏa vào ngày 16 tháng 3 năm 2020 và bắt đầu nghiên cứu làm việc từ xa đầu tiên vào ngày 17 tháng 3. Cơ sở hoạt động làm việc từ xa ở mức 100% công suất vào ngày 18 tháng 3 năm 2020

Với sự huy động của mọi người và kỹ năng của mỗi người ở những điểm khác nhau cần được thực hiện :

- Áp dụng giải pháp làm việc từ xa cho toàn thể nhân viên
- Triển khai giải pháp lắng nghe từ xa cho ban quản lý và khách hàng;
- Triển khai nền tảng truyền thông và hội nghị truyền hình với khách hàng, ban quản lý và nhân viên sản xuất.







LEADERFIELD – CSI

37 avenue Jean

Medecin 06000

Nice

France

Hedyeh JOHANN : +33 6

63 73 33 10

cati@leaderfield.fr