



**LEADER
FIELD**

Protocollo di attuazione telelavoro

CSI; 37 avenue Jean Médecin. 06000 Nizza - Tel. : +33 6 63 73 33 10 SA
con capitale di € 556.990 - RCS Nizza B 410 769 996 – IVA: FR 78 410 769 996

Il telelavoro è al centro delle attività di Leader Field. La nostra infrastruttura e i nostri strumenti di comunicazione sono stati progettati in modo che non vi sia alcuna differenza tra telelavoro e lavoro in presenza, sia in termini di sicurezza, ergonomia o qualità del lavoro.

Principi:

- Connessione a CATI tramite doppia sicurezza: VPN SSL con username e password + connessione a Voxco sempre tramite username e password.
- Nessun telefono: le chiamate vengono generate dalla nostra macchina situata nei nostri locali a Nizza e trasmesso tramite VOIP.
- Una volta connesso, solo gli investigatori autorizzati al progetto possono accedervi.
- Poiché CATI Voxco è accessibile esclusivamente tramite un browser web, l'investigatore ha accesso solo a nessun altro dato oltre a quello presentatogli sullo schermo durante la chiamata.
- Tutti i dati dello studio sono archiviati sui nostri server ospitati nel data center Equinix PA5 ad Aubervilliers*. Nessun dato viene elaborato sull'hardware domestico e la connessione VPN non consente l'accesso ad alcuna cartella condivisa

- Client VPN configurato da CSI (fortiClient)
- Software VOIP configurato da CSI (telefono Jitsi)
- CATI accessibile con i principali browser web (Google Chrome, Mozilla Firefox, ecc.)
- La comunicazione con la direzione avviene tramite la piattaforma Jitsi, accessibile tramite il sito principale browser web e non richiedono alcuna installazione.

- L'investigatore si connette alla rete CSI tramite VPN
- L'investigatore utilizza il proprio browser Internet per connettersi alla piattaforma Voxco Agent.
- L'investigatore apre il suo software VOIP per connettersi al call center tramite il Piattaforma agente Voxco

- Gli strumenti di comunicazione implementati, per la loro praticità ed efficacia, vengono utilizzati sia dagli investigatori in loco che da quelli in telelavoro.
- Utilizzo della piattaforma di comunicazione Jitsi durante lo studio per essere in contatto permanente con gli investigatori durante tutto il giorno.
- Utilizzo della messaggistica istantanea tramite Voxco per informazioni dirette durante il campo.
- Comunicazione via e-mail al di fuori dell'orario di lavoro per la trasmissione di informazioni importante per gli investigatori.
- Creazione di sale briefing per l'ascolto. Accoglienza personalizzata di ogni investigatore, collegamenti da remoto sul software di ascolto e supervisione che ci permettono di verificare i tempi di connessione e disconnessione e di contattare rapidamente l'investigatore dopo l'ascolto.
- Una volta avviato lo studio, l'accesso a questa piattaforma viene mantenuto ogni volta che il ricercatore ha bisogno di aiuto o desidera porre una domanda. Inviare messaggi in tempo reale agli investigatori e riceverli sulla stessa piattaforma dalla direzione per ricevere feedback sull'ascolto o per verificarne la qualità o la produttività. Possibilità per la direzione di osservare e verificare in ogni momento la presenza, la connessione e l'attività di ciascun ricercatore nello studio.
- Come parte di uno studio faccia a faccia e da remoto, tutti gli investigatori in loco e in telelavoro riunirsi sul link Jitsi dedicato allo studio per briefing e debriefing

Gli strumenti di monitoraggio utilizzati nel contesto del lavoro in presenza continuano ad essere utilizzati allo stesso modo per il monitoraggio degli investigatori che lavorano da remoto:

- Utilizzo di una piattaforma di cronometraggio integrata con Voxco per registrare arrivi, pause e gli investigatori se ne vanno.
- Realizzazione di sessioni di ascolto, con visualizzazione su schermo
- Possibile controllo delle registrazioni

- Offriamo **l'ascolto a distanza** e possiamo anche effettuare registrazioni di interviste.
- Possibilità di partecipare a briefing e debriefing insieme ai team leader dedicati allo studio e intervenire così per rispondere a domande o sollevare punti importanti.
- Rispetto degli impegni presi nei confronti dei nostri clienti.
- Fornire aggiornamenti regolari sullo stato di avanzamento dello studio tramite conference call o videoconferenza conferenza.

- Per garantire e mantenere la sicurezza delle informazioni che elaboriamo, a novembre 2021 abbiamo trasferito tutti i nostri server nel data center Equinix PA5 di Aubervilliers. Questi server sono monitorati in tempo reale e gestiti dal nostro fornitore di servizi SPIP Informatique.

Certificazioni Equinix:

SOC 1 Tipo II

La norma ISO 27001

HDA

La norma ISO 9001:2015

La norma ISO 14001:2015

SOC 2 Tipo II

Certificazione PCI-DSS

OHSAS 18001

Norma ISO 22301

Certificazione ISO 50001



LEADERFIELD – CSI
37 avenue Jean Medecin 06000 Nice
France

Hedyeh JOHANN : +33 6 63 73 33 10
cati@leaderfield.fr