



Implementatie protocol telewerken

CSI-onderzoek; 37 avenue Jean Médecin. 06000 Nice - Tel. : +33 6 63 73
33 10 SA met kapitaal van € 556.990 - RCS Nice B 410 769 996 - BTW: FR 78 410 769 996

Telewerken staat centraal in de activiteiten van Leader Field. Onze infrastructuur en communicatiemiddelen zijn zo ontworpen dat er geen verschil is tussen telewerken en fysiek werk, zowel wat betreft veiligheid, ergonomie als kwaliteit van het werk.

Principes:

- Verbinding met CATI via dubbele beveiliging: SSL VPN met gebruikersnaam en wachtwoord + verbinding met Voxco eveneens via gebruikersnaam en wachtwoord.
- Geen telefoon: de oproepen worden gegenereerd door onze machine die zich in onze vestiging in Nice bevindt en verzonden via VOIP.
- Zodra de verbinding tot stand is gebracht, hebben alleen onderzoekers die geautoriseerd zijn voor het project toegang tot het project.
- Omdat de CATI Voxco uitsluitend toegankelijk is via een webbrowser, heeft de onderzoeker alleen toegang tot geen andere gegevens dan die welke hem tijdens het gesprek op het scherm werden getoond.
- Alle onderzoeksgegevens worden opgeslagen op onze servers in het Equinix PA5-datacenter in Aubervilliers*. Er worden geen gegevens verwerkt op de thuishardware en de VPN-verbinding biedt geen toegang tot gedeelde mappen

- VPN-client geconfigureerd door CSI (fortiClient)
- VOIP-software geconfigureerd door CSI (Jitsi-telefoon)
- CATI toegankelijk met de belangrijkste webbrowsers (Google Chrome, Mozilla Firefox, enz.)
- Communicatie met het management verloopt via het Jitsi-platform, toegankelijk via de hoofdpagina webbrowsers en vereist geen installatie.

Thuis verbindings proces

- De onderzoeker maakt verbinding met het CSI-netwerk via VPN
- De onderzoeker maakt gebruik van zijn internetbrowser om verbinding te maken met het Voxco Agent-platform.
- De onderzoeker opent zijn VOIP-software om verbinding te maken met het callcenter via de Voxco Agent-platform

- De geïmplementeerde communicatiemiddelen worden, vanwege hun praktische toepasbaarheid en doeltreffendheid, zowel door onderzoekers ter plaatse als door onderzoekers die op afstand werken, gebruikt.
- Gebruik van het Jitsi communicatieplatform gedurende de studie om in contact te blijven permanent bij de onderzoekers gedurende de dag.
- Gebruik van instant messages via Voxco voor directe informatie tijdens het veld.
- Communicatie via e-mail buiten werkuren voor het overbrengen van informatie belangrijk voor onderzoekers.
- Creëren van briefingruimtes voor luisteraars. Individuele ontvangst van elke onderzoeker, externe verbindingen via de luister- en toezichtsoftware waarmee we de verbindings- en verbreektijden kunnen controleren en snel contact kunnen opnemen met de onderzoeker na het luisteren.
- Zodra het onderzoek is gestart, blijft de toegang tot dit platform behouden wanneer de onderzoeker hulp nodig heeft of een vraag wil stellen. Het versturen van liveberichten naar onderzoekers en het ontvangen van deze berichten op hetzelfde platform door het management, zodat zij feedback kunnen geven over het luisteren of de kwaliteit of productiviteit kunnen beoordelen. Mogelijkheid voor het management om op elk gewenst moment de aanwezigheid, verbinding en activiteit van elke onderzoeker in het onderzoek te observeren en te verifiëren.
- Als onderdeel van een face-to-face en remote studie, zullen alle onderzoekers ter plaatse en op afstand werken verzamelen op de Jitsi-link die speciaal is bedoeld om te studeren voor briefings en debriefings

De monitoringtools die worden gebruikt in het kader van face-to-facework, worden op dezelfde manier gebruikt voor het monitoren van onderzoekers die op afstand werken:

- Gebruik van een tijdregistratieplatform geïntegreerd met Voxco om aankomsten, pauzes en onderzoekers vertrekken.
- Luistersessies uitvoeren, met weergave op het scherm
- Mogelijke controle van opnames

- Wij bieden **luisteren op afstand aan** en kunnen ook interviewopnames.
- Mogelijkheid om samen met de teamleiders die zich met het onderzoek bezighouden, briefings en debriefings bij te wonen en zo vragen te beantwoorden of belangrijke punten aan te kaarten.
- Respect voor onze verplichtingen jegens onze klanten.
- Regelmatig updates geven over de voortgang van het onderzoek via een telefonische vergadering of video-conferentie.

- Om de veiligheid van de door ons verwerkte informatie te garanderen en te handhaven, hebben we in november 2021 al onze servers overgebracht naar het Equinix PA5-datacenter in Aubervilliers. Deze servers worden realtime bewaakt en beheerd door onze dienstverlener SPIP Informatique.

Equinix-certificeringen:

SOC 1 Type II
ISO 27001
HDA
ISO 9001:2015
ISO 14001:2015

SOC 2 Type II
PCI DSS
OHSAS-norm 18001
ISO 22301
ISO 50001



LEADERFIELD – CSI
37 avenue Jean Medecin 06000 Nice
France

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