



Uygulama protokolü

uzaktan çalışma

Olay Yeri İnceleme; 37 Jean Médecin caddesi. 06000 Güzel - Tel. : +33 6 63 73 33 10
556.990 € sermayeli SA - RCS Nice B 410 769 996 – KDV: FR 78 410 769 996

Uzaktan çalışma, Leader Field'in operasyonlarının merkezinde yer alıyor. Altyapımız ve iletişim araçlarımız, güvenlik, ergonomi veya iş kalitesi açısından uzaktan çalışma ile yüz yüze çalışma arasında hiçbir fark olmayacak şekilde tasarlandı.

İlkeler:

- CATI'ye çift güvenlikle bağlantı: Kullanıcı adı ve şifre ile SSL VPN + Voxco'ya da kullanıcı adı ve şifre ile bağlantı.
- Telefon yok: Çağrılar Nice ve çevresindeki tesislerimizde bulunan makinemiz tarafından oluşturulmaktadır. VOIP ile iletilir.
- Bağlandıktan sonra, yalnızca projede yetkilendirilmiş araştırmacılar erişim sağlayabilir.
- CATI Voxco'ya yalnızca bir web tarayıcısı aracılığıyla erişilebildiğinden, araştırmacı yalnızca şuraya erişebilir: Görüşme sırasında kendisine ekranda gösterilenin dışında herhangi bir veri sunulmuyor.
- Tüm çalışma verileri Aubervilliers*'deki Equinix PA5 veri merkezinde barındırılan sunucularımızda saklanmaktadır. Ev donanımında hiçbir veri işlenmez ve VPN bağlantısı herhangi bir paylaşılan klasöre erişime izin vermez

- CSI (fortiClient) tarafından yapılandırılan VPN istemcisi
- CSI (Jitsi telefon) tarafından yapılandırılan VOIP yazılımı
- CATI, başlıca web tarayıcıları (Google Chrome, Mozilla Firefox, vb.) ile erişilebilir.
- Yönetimle iletişim, ana menüden erişilebilen Jitsi platformu aracılığıyla yapılır. web tarayıcıları için uygundur ve kurulum gerektirmez.

- Araştırmacı, VPN aracılığıyla CSI ağına bağlanır
- Araştırmacı, Voxco Agent platformuna bağlanmak için internet tarayıcısını kullanır.
- Araştırmacı, çağrı merkezine bağlanmak için VOIP yazılımını açar.
Voxco Agent platformu

- Uygulanan iletişim araçları, pratik ve etkili olması nedeniyle hem yerinde soruşturma yapanlar hem de uzaktan çalışan soruşturmacılar tarafından kullanılmaktadır.
- Çalışma boyunca iletişim halinde olmak için Jitsi iletişim platformunun kullanılması
Gün boyunca araştırmacılarla birlikte sürekli olarak.
- Sahada doğrudan bilgi almak için Voxco üzerinden anlık mesajlaşmanın kullanılması.
- Bilgi iletimi için çalışma saatleri dışında e-posta yoluyla iletişim araştırmacılar için önemlidir.
- Dinleme amaçlı brifing odalarının oluşturulması. Her araştırmacının bireysel olarak karşılanması, dinleme ve denetim yazılımında uzaktan bağlantı imkanı, bağlantı ve kopma sürelerinin kontrol edilebilmesi ve dinleme sonrasında araştırmacı ile hızlı bir şekilde iletişime geçilebilmesi.
- Çalışma başlatıldıktan sonra araştırmacının yardıma ihtiyacı olduğunda veya soru sormak istediğinde bu platforma erişimi sürdürülür. Araştırmacılara canlı mesajların gönderilmesi, dinlemeye ilişkin geri bildirimlerin alınması veya kalite ve üretkenliğin değerlendirilmesi için yönetim tarafından aynı platformda alınması. Yönetimin her araştırmacının çalışmadaki varlığını, bağlantısını ve faaliyetini istediği zaman gözlemlene ve doğrulama olanağı.
- Yüz yüze ve uzaktan çalışmanın bir parçası olarak, sahadaki ve uzaktan çalışan tüm araştırmacılar Brifingler ve bilgilendirmeler için çalışmaya ayrılmış Jitsi bağlantısında toplanın

Yüz yüze çalışma bağlamında kullanılan izleme araçları, uzaktan çalışan araştırmacıların izlenmesinde de aynı şekilde kullanılmaya devam etmektedir:

- Varışları, molaları ve saatleri kaydetmek için Voxco ile entegre bir zaman tutma platformunun kullanımı araştırmacılar ayrılır.
- Ekran görüntüleme ile dinleme seansları gerçekleştirmek
- Kayıtların olası kontrolü

- **Uzaktan dinleme** hizmeti sunuyoruz ve ayrıca şunları da gerçekleştirebiliyoruz: röportaj kayıtları.
- Çalışmaya katılan ekip liderleriyle birlikte brifing ve debriefinglere katılma ve bu sayede soruları yanıtlama veya önemli noktaları gündeme getirme imkânı.
- Müşterilerimize olan taahhütlerimize saygı.
- Çalışmanın ilerleyişi hakkında konferans görüşmesi veya video görüşmesi yoluyla düzenli güncellemeler sağlayın. konferans.

- İşlediğimiz bilgilerin güvenliğini garanti altına almak ve sürdürmek amacıyla, Kasım 2021'de tüm sunucularımızı Aubervilliers'deki Equinix PA5 veri merkezine taşıdık. Bu sunucular gerçek zamanlı olarak izlenir ve servis sağlayıcımız SPIP Informatique tarafından yönetilir.

Equinix Sertifikaları:

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

SOC 2 Tip II
PCI DSS
OHSAS 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