



Giao thức thực hiện làm việc từ xa

Bộ phận điều tra hình sự; 37 đại lộ Jean Médecin. 06000 Nice - Điện thoại :
+33 6 63 73 33 10 SA có vốn €556.990 - RCS Nice B 410 769 996 - VAT: FR 78 410 769 996

Làm việc từ xa là trọng tâm trong hoạt động của Leader Field. Cơ sở hạ tầng và công cụ truyền thông của chúng tôi được thiết kế sao cho không có sự khác biệt giữa làm việc từ xa và làm việc trực tiếp, dù là về mặt bảo mật, công thái học hay chất lượng công việc.

Nguyên tắc:

- Kết nối với CATI thông qua bảo mật kép: SSL VPN với tên người dùng và mật khẩu + kết nối với Voxco cũng bằng tên người dùng và mật khẩu.
- Không có điện thoại: các cuộc gọi được tạo ra bởi máy của chúng tôi đặt tại cơ sở của chúng tôi ở Nice và được truyền qua VOIP.
- Sau khi kết nối, chỉ những nhà điều tra được ủy quyền trong dự án mới có thể truy cập.
- Vì CATI Voxco chỉ có thể truy cập thông qua trình duyệt web nên nhà điều tra chỉ có thể truy cập vào không có dữ liệu nào khác ngoài những dữ liệu được hiển thị trên màn hình trong suốt cuộc gọi.
- Tất cả dữ liệu nghiên cứu được lưu trữ trên máy chủ của chúng tôi đặt tại trung tâm dữ liệu Equinix PA5 ở Aubervilliers*. Không có dữ liệu nào được xử lý trên phần cứng tại nhà và kết nối VPN không cho phép truy cập vào bất kỳ thư mục chia sẻ nào

- Máy khách VPN được cấu hình bởi CSI (fortiClient)
- Phần mềm VOIP được cấu hình bởi CSI (điện thoại Jitsi)
- CATI có thể truy cập bằng các trình duyệt web chính (Google Chrome, Mozilla Firefox, v.v.)
- Giao tiếp với ban quản lý được thực hiện thông qua nền tảng Jitsi, có thể truy cập thông qua trang chính trình duyệt web và không cần cài đặt.



Quy trình kết nối nhà

- Nhà điều tra kết nối với mạng CSI qua VPN
- Nhà điều tra sử dụng trình duyệt internet của mình để kết nối với nền tảng Voxco Agent.
- Nhà điều tra mở phần mềm VOIP của mình để kết nối với trung tâm cuộc gọi thông qua Nền tảng Voxco Agent

- Các công cụ truyền thông được triển khai, do tính thực tế và hiệu quả của chúng, được sử dụng cho cả các điều tra viên tại chỗ và các điều tra viên làm việc từ xa.
- Sử dụng nền tảng giao tiếp Jitsi trong suốt quá trình học để liên lạc luôn đồng hành cùng các nhà điều tra trong suốt cả ngày.
- Sử dụng tin nhắn tức thời qua Voxco để nhận thông tin trực tiếp trong quá trình thực địa.
- Giao tiếp qua email ngoài giờ làm việc để truyền tải thông tin quan trọng đối với các nhà điều tra.
- Tạo phòng họp để lắng nghe. Tiếp nhận riêng biệt từng điều tra viên, kết nối từ xa trên phần mềm nghe và giám sát cho phép chúng tôi kiểm tra thời gian kết nối và ngắt kết nối cũng như liên hệ nhanh với điều tra viên sau khi nghe.
- Sau khi nghiên cứu được triển khai, quyền truy cập vào nền tảng này sẽ được duy trì bất cứ khi nào nhà nghiên cứu cần trợ giúp hoặc muốn đặt câu hỏi. Gửi tin nhắn trực tiếp cho các nhà điều tra, nhận chúng trên cùng một nền tảng từ ban quản lý để phản hồi về việc lắng nghe hoặc đánh giá chất lượng hoặc năng suất. Khả năng quản lý có thể quan sát và xác minh bất cứ lúc nào sự hiện diện, mối liên hệ và hoạt động của từng nhà nghiên cứu trong nghiên cứu.
- Là một phần của nghiên cứu trực tiếp và từ xa, tất cả các nhà điều tra tại chỗ và làm việc từ xa tập hợp trên liên kết Jitsi dành riêng cho việc học tập để nghe tóm tắt và tóm tắt

Các công cụ giám sát được sử dụng trong bối cảnh làm việc trực tiếp vẫn được sử dụng theo cách tương tự để giám sát các điều tra viên làm việc từ xa:

- Sử dụng nền tảng chấm công tích hợp với Voxco để ghi lại thời gian đến, nghỉ và các nhà điều tra rời đi.
- Thực hiện các buổi nghe, với màn hình xem
- Có thể kiểm soát các bản ghi âm

- Chúng tôi cung cấp **dịch vụ nghe từ xa** và cũng có thể thực hiện bản ghi âm phỏng vấn.
- Có khả năng tham dự các buổi họp giao ban và họp rút kinh nghiệm cùng với các trưởng nhóm chuyên trách nghiên cứu và do đó có thể can thiệp để trả lời các câu hỏi hoặc nêu ra các điểm quan trọng.
- Tôn trọng cam kết của chúng tôi với khách hàng.
- Cung cấp thông tin cập nhật thường xuyên về tiến độ nghiên cứu thông qua cuộc gọi hội nghị hoặc video-hội nghị.

- Để đảm bảo và duy trì tính bảo mật của thông tin chúng tôi xử lý, vào tháng 11 năm 2021, chúng tôi đã chuyển toàn bộ máy chủ của mình đến trung tâm dữ liệu Equinix PA5 tại Aubervilliers. Các máy chủ này được theo dõi theo thời gian thực và được quản lý bởi nhà cung cấp dịch vụ SPIP Informatique của chúng tôi.

Chứng nhận Equinix:

SOC 1 Loại II

Tiêu chuẩn ISO 27001

HDA

Tiêu chuẩn ISO 9001:2015

Tiêu chuẩn ISO 14001:2015

SOC 2 Loại II

Tiêu chuẩn PCI DSS

OHSAS 18001

Tiêu chuẩn ISO22301

Tiêu chuẩn ISO 50001



LEADERFIELD – CSI
37 avenue Jean Medecin 06000 Nice
France

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