



Aider une entité gouvernementale à développer et à gérer une compétence urgente en un temps record.

Services d'exécution Technologie et cybersécurité

Le défi du client

Tout au long de la pandémie de COVID-19, des organisations de nombreux secteurs ont fait appel à Deloitte pour créer rapidement et de manière structurée des capacités à partir de zéro, et ensuite les mettre en œuvre afin que les clients puissent se concentrer sur leurs principaux services.

À la suite d'une décision de politiques publiques, notre client, une entité gouvernementale, a eu pour tâche de fournir à son effectif des jours de congés d'urgence payés pour maladie infectieuse liée à la COVID-19. Il a fait appel à Deloitte pour concevoir, créer et exécuter une solution entièrement gérée afin de traiter les demandes de remboursement d'au moins 300 000 employés.

Notre solution

Nous avons conçu, déployé, et nous gérons maintenant une solution multidisciplinaire de gestion des demandes fondée sur les outils, les technologies, les processus et les méthodes de gouvernance de Deloitte. Cette solution a été centrée sur les principales capacités d'affaires :

- Un portail employeur central pour gérer les demandes
- Processus simplifié du règlement des réclamations
- Traitement sécurisé des paiements par validation des comptes bancaires et virement électronique
- Protocoles robustes de gestion de la fraude

160 000 demandes soumises par des employeurs
par le portail de gestion des demandes
ont bénéficié à 510 000 de leurs employés.

Les résultats

Résultats accomplis, vite

- La solution a été mise en œuvre très rapidement. Le portail employeur a été lancé en trois semaines, et les processus complets en huit semaines, dépassant les attentes du client.

Favoriser l'innovation par l'automatisation

- Le traitement des demandes est automatisé et ne nécessite que 5 % de procédés manuels.

Une gestion complète des cas

- Déploiement d'une solution entièrement intégrée, reliant plusieurs applications, adaptée au cas d'utilisation de client et concrétisée par nos gens et nos processus.
- La plateforme soutient l'ensemble du processus, du traitement des demandes au paiement aux employeurs.

Capacités de conception rapides et précises

- Nous avons fourni des améliorations immédiates au processus de réception des demandes en intégrant un portail personnalisé pour les employeurs tout en travaillant sur le programme complet.
- Une intégration poussée est nécessaire pour soutenir ce type d'architecture et grâce à notre connaissance des meilleurs processus de gestion des demandes, nous avons créé une plateforme adaptée aux besoins dès le départ.

Personnes-ressources



Erick Vandeweghe

Associé directeur, Services d'exécution
evandeweghe@deloitte.ca

Nous vous présentons les Services d'exécution

Allez au-delà des modèles d'impartition conventionnels et passez à un environnement où vous exercez vos activités avec agilité et contrôle.

De la cybersécurité à la conformité fiscale en passant par la création d'applications personnalisées, notre portefeuille unique des Services d'exécution vous permet d'obtenir des résultats et d'innover continuellement, d'accélérer la croissance et de gérer les risques en toute confiance.

Les organisations cherchent à se développer et à innover. Les nouvelles technologies perturbatrices les font et les défont. Comme les compétences recherchées se font souvent rares et que l'évolution juridique et réglementaire est complexe, il est difficile de s'adapter, voire de réagir, au rythme des changements qui redéfinissent les entreprises aujourd'hui.

Deloitte vous offre un moyen d'intégrer un avantage continu. Nous fournissons la bonne combinaison de talents spécialisés et sectoriels difficiles à recruter, ainsi que des technologies et un savoir-faire en transformation. Au gré du changement de vos besoins.

deloitte.ca/execution

