

# Helhetslösning med läkaren i fokus by Stretch

”Nu kan vi lita på att uppgifterna i medlemsregistret stämmer”



Sveriges läkarförbund bildades 1903 och är ett professions- och fackförbund för alla läkare under hela karriären.

Verksamheten är uppdelad i flera lokal- och yrkesföreningar och har även ett antal specialitets- och intresseföreningar samt ett studerandeförbund.

Förbundet har ca 55 000 medlemmar.



## Projektmål

- Möjliggöra för medlemmarna att själva kunna uppdatera och ändra information i sina medlemskap
- Frigöra tid internt
- Minskade administrationskostnader

## Projektgenomförande

- Vidareutveckling av Salesforce Service Cloud för att stödja viktiga self service-moment

## Verktyg

- Salesforce Community

## Effekt för Sveriges läkarförbund

- Minskad arbetsbelastning hos medlemservice gällande administration av enklare ärenden
- Mer tid till komplexa ärenden
- Mer tid till proaktiv medlemsvård

”Vi ser ett förändrat arbetssätt bland våra medarbetare, där vi idag nyttjar medlemsregistret på en annan nivå än tidigare. Det känns tryggt att ha Stretch som partner under denna resa.” - Emma Petersson, projektledare/medlemsvårdsansvarig/biträdande avdelningschef, Sveriges läkarförbund

## BAKGRUND OCH UTMANINGAR

Behoven och önskemålen kring en smidig lösning för ”Mina sidor” hade funnits hos Sveriges läkarförbund länge. Som en del i resan mot en förbättrad medlemsvård och mer effektiv medlemshantering ville förbundet möjliggöra för medlemmarna att själva kunna uppdatera och ändra specifik information i sina medlemskap. Det skulle inte bara underlätta för medlemmarna, utan även frigöra tid för medarbetarna internt.

En medlemsportal som är väl integrerad med befintligt medlemsregister var önskvärt, detta för att minimera tid och kostnad för anpassad utveckling.

## SAMARBETE OCH RESULTAT

Stretch Customer, som tidigare varit Sveriges läkarförbunds samarbetspartner vid implementationen av Salesforce Service Cloud, fick möjlighet att förlänga samarbetet med fokus på medlemsportalen. Befintlig lösning utvecklades med Salesforce Community så att medlemmarna själva skulle kunna administrera enklare uppgifter på egen hand, utan att de behövde kontakta förbundet.

Sveriges läkarförbund kunde tidigt se att medlemsportalen nyttjades aktivt av medlemmarna. Arbetsbelastningen hos medlemservice gällande ärenden om förändringar och uppdateringar i medlemskap minskade och tid kunde därmed frigöras för mer komplexa ärenden och proaktiv medlemsvård.

”Vi förlängde vårt samarbete med Stretch då vi var nöjda med deras tidigare arbete. Vår dialog har alltid varit bra och enkel. Även samarbetet mellan Stretch och vår webbyrå har fungerat jättebra.” – Kajsa Värna, biträdande förbundsdirektör/chef för

Vi på Stretch är stolta över det förtroende som Sveriges läkarförbund gett oss. Ett förlängt samarbete ger en djupare kundrelation och det är vi mycket glada för.