

Tjänsteställe, handläggare
Beställning och trafik, Hanna Godlund

Sammanträdesdatum
2025-12-09

FöredragningsPM
Dnr: 25RS237

Organ
Regionstyrelsen

Besvarande av motion från Erik Baecklund (M) om att konkretisera Region Örebro läns digitala arbetssätt inom Beställningscentralen Serviceresor

Förslag till beslut

Regionstyrelsen föreslår regionfullmäktige besluta

att motionen anses besvarad, med hänvisning till det uppdrag som redan finns i verksamhetsplan för kollektivtrafiknämnden 2025.

Sammanfattning

Erik Baecklund (M) föreslår i en motion att Region Örebro län ska framtidssäkra Beställningscentralens digitala arbetssätt med hjälp av AI. Beställningscentralen hanterar cirka 460 000 samtal årligen och erbjuder idag digital bokning via appen *Serviceresan*. I verksamhetsplanen för 2025 finns ett uppdrag att undersöka hur AI kan användas inom serviceresor, inklusive möjligheten att införa en bokningsrobot.

Ärendet återremittades av regionfullmäktige den 14 oktober 2025, med stöd av kommunallagens regler om minoritetsåterremiss.

Ärendebeskrivning

Erik Baecklund (M) har lämnat in en motion med förslag om att framtidssäkra ett digitalt arbetssätt på Beställningscentralen, bland annat genom att införa en AI-integrerad telefoncentral för att automatisera serviceresor.

Beställningscentralen tar idag emot ungefär 460 000 samtal per år från både kunder och förare. Som komplement till telefonbokning erbjuder vi möjligheten att boka färdtjänstresor digitalt via appen *Serviceresan*. I dagsläget sker cirka 30 procent av bokningarna digitalt, och under hösten (Q3) kommer appen även kunna hantera ärenden för arbetsresor vilket kommer att öka användandet av

Tjänsteställe, handläggare
Beställning och trafik, Hanna Godlund

Sammanträdesdatum
2025-12-09

FöredragningsPM
Dnr: 25RS237

appen.

I verksamhetsplanen för 2025 finns ett uppdrag att ta reda på hur vi kan använda AI inom serviceresor för att öka effektiviteten och förbättra driftsäkerheten. Inom ramen för det uppdraget kommer ett arbete att inledas under tredje kvartalet med att undersöka möjligheterna till att införa en bokningsrobot. Vi kommer att titta på tekniska förutsättningar, hur mycket arbete som krävs, ekonomiska aspekter och om andra delar av Region Örebro län eller andra regioners beställningscentraler kan vara intresserade av liknande lösningar.

Under hösten så ska en förstudie genomföras för att utreda förutsättningarna att skapa en bokningsrobot för de beställningar som inkommer till beställningscentralen. Möjligheten att kunna hantera beställningar på andra språk ökar om vi har en bokningsrobot. Idag är beställningscentralen endast ålagda att hantera beställningar på svenska men de kunder som inte kan beställa på svenska kan via olika typer av tolktjänster genomföra sin beställning.

I de inledande kontakter som tagits gällande bokningsrobot så framgår att det är komplex teknik som krävs för att en robot ska kunna hantera olika dialekter och olika språk. Det finns olika tekniker som möjliggör dialogrobotar och det behöver utredas vilken teknik som bäst lämpar sig för beställningscentralens syfte. Det behöver även utredas hur en bokningsrobot kan interagera med logistikprogrammet som hanterar kundernas beställningar och möjliggör trafikledning av de fordon som är ute i trafik

Det innebär att det redan pågår ett arbete som ligger i linje med motionens förslag. Skulle regionen i framtiden välja att utveckla en bokningsrobot så skulle också förutsättningarna öka för att, såsom motionen pekar på, kunna hantera flera språk inom ramen för den tekniska lösningen.

Därför föreslås att motionen anses besvarad, med hänvisning till det uppdrag som redan finns i verksamhetsplanen för kollektivtrafiknämnden 2025.

Beredning

Kollektivtrafiknämnden behandlade ärendet den 28 augusti 2025.

Kollektivtrafiknämnden beslutar föreslå regionstyrelsen föreslå regionfullmäktige besluta



Tjänsteställe, handläggare
Beställning och trafik, Hanna Godlund

Sammanträdesdatum
2025-12-09

FöredragningsPM
Dnr: 25RS237

att motionen anses besvarad, med hänvisning till det uppdrag som redan finns i verksamhetsplanen för kollektivtrafiknämnden 2025.

Yrkanden

Erik Baecklund (M), Cecilia Askeskär Philipsson (M), Thomas Vuolo (M), Greger Persson (SD), Peter Nyström (SD) och Fredrik Askhem (L) yrkar bifall till motionen.

Propositionsordning

Ordföranden ställer de båda förslagen mot varandra och finner att kollektivtrafiknämnden beslutar enligt förvaltningens förslag.

Reservationer

Erik Baecklund (M), Cecilia Askeskär Philipsson (M), Thomas Vuolo (M), Greger Persson (SD), Peter Nyström (SD) och Fredrik Askhem (L) reserverar sig mot kollektivtrafiknämndens beslut till förmån för motionen.

Regionstyrelsen behandlade ärendet den 29 september 2025.

Regionstyrelsen föreslår regionfullmäktige besluta

att motionen anses besvarad, med hänvisning till det uppdrag som redan finns i verksamhetsplanen för kollektivtrafiknämnden 2025.

Yrkanden

Erik Baecklund (M), Patrik Nyström (SD) och Willhelm Sundman (L) yrkar bifall till motionen.

Propositionsordning

Ordföranden ställer de båda förslagen mot varandra och finner att regionstyrelsen beslutar enligt förvaltningens förslag.

Reservationer

Erik Baecklund (M), Anna Nordqvist (M), Anna Stark (M), Patrik Nyström (SD), Elin Jensen (SD) och Willhelm Sundman (L) reserverar sig mot regionstyrelsens förslag till förmån för motionen.

Regionfullmäktige behandlade ärendet den 14 oktober 2025.

regionfullmäktige besluta

att motionen anses besvarad, med hänvisning till det uppdrag som redan finns i verksamhetsplanen för kollektivtrafiknämnden 2025.



Tjänsteställe, handläggare
Beställning och trafik, Hanna Godlund

Sammanträdesdatum
2025-12-09

FöredragningsPM
Dnr: 25RS237

Yrkanden

Nina Höijer (S) yrkar bifall till regionstyrelsens förslag.
Erik Baecklund (M) och Greger Persson (SD) yrkar på att ärendet återremitteras till förvaltningen för ytterligare beredning.
Markus Allard (ÖrP) yrkar avslag på motionen.

Propositionsordning

Efter att ha fått den ordningen godkänd ställer ordföranden först frågan om ärendet ska avgöras idag och finner att regionfullmäktige beslutar att ärendet återremitteras till regionstyrelsen för ytterligare beredning, och i enlighet med kommunallagens regler om minoritetsåterremiss.

Konsekvenser för miljö-, barn- och jämställdhetsperspektiven

En utveckling av AI inom serviceresor kan leda till att trafiken effektiviseras och att färre kilometer behöver köras än utan en utveckling och det är positivt ur miljöperspektiv. Någon påverkan på barn- och jämställdhetsperspektiven kan inte ses.

Ekonomiska konsekvenser

Svaret på motionen har inga ekonomiska konsekvenser. Ett införande av AI inom serviceresor kan innebära kostnadsbesparingar men det främsta syftet är att underlätta för resenärerna.

Beslutsunderlag

FöredragningsPM regionstyrelsen 2025-12-09
Svar på motionen
Motionen

Rickard Simonsson
Regiondirektör

Skickas till:

Regionfullmäktige