

Sammanträdesdatum
2025-08-28

Beteckning
Dnr: 25RS237

Svar på motion om att konkretisera regionens digitala arbetssätt inom beställningscentralen

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 % av bokningarna digitalt, och under hösten (Q3) kommer appen även kunna hantera ärenden för arbetsresor vilket kommer att öka användandet av appen.

I verksamhetsplanen för 2025 finns ett uppdrag om 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.

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.

Med detta föreslår vi att motionen anses besvarad.

För Region Örebro län

Nina Höijer
Ordförande, kollektivtrafiknämnden