



## Motion om att konkretisera Regionens digitala arbetssätt inom Beställningscentralen serviceresor.

För att boka en resa kontaktas Beställningscentralen via telefon, där skall en handläggare genomföra bokningen. Sverige har en rad nationella minoriteterna men det saknas handläggare som behärskar alla språk. Språkens speciella status fastställs i språklagen (2009:600), som är en konsekvens av att Sverige anslöt sig till Europeisk stadga om landsdels- eller minoritetsspråk, samt genom lagen (2009:724) om nationella minoriteter och minoritetsspråk, som är en konsekvens av att Sverige ratificerade Ramkonvention om skydd för nationella minoriteter.

Lagen säger att de nationella minoritetsspråken ska skyddas och främjas. Den som tillhör en nationell minoritet ska ha rätt att lära sig, utveckla och använda sitt minoritetsspråk. Myndigheterna ska lyssna på de nationella minoriteterna och ta hänsyn till deras behov. **5 b §** Kommuner och regioner ska anta mål och riktlinjer för sitt minoritetspolitiska arbete.

Det är glädjande att Regionen i en av sina målsättningar har under punkt 6. *Nya digitala lösningar för en enklare vardag för invånare och medarbetar.* Dessutom står det att läsa under *Verksamhetsplan med budget 2025*, Region Örebro län vill vara en ledande region som drar nytta av digitaliseringens kraft för att utveckla verksamheten, nå organisationens mål och därigenom skapa ett effektivt och hållbart digitaliserat samhälle. Syftet med digitaliseringsstrategin är bland annat att tydliggöra hur Region Örebro län tillsammans med samverkande parter kan använda digitaliseringen som strategiskt verktyg för att vara en del i, och för att driva, samhällsutvecklingen, samt för att kunna erbjuda bättre samhällsservice och öka invånarnas delaktighet.

För att kunna beställa serviceresor eller närtrafik behöver man vid kontakt med Beställningscentralen för serviceresor behärska svenska. Jag menar att ser vi hur utvecklingen ser ut i världen finns det AI-verksamma telefoncentraler som använder artificiell intelligens för att förbättra kundservice och effektivisera kommunikation. Dessa system kan både hantera samtal på olika språk, boka serviceärenden genom att använda automatiserade system och chatbots. Dessa teknologier kan hantera bokningsförfrågningar, schemalägga servicebesök och till och med bekräfta avtalade tider med kunder. Genom att använda naturlig språkbehandling (NLP) kan AI tolka kundens önskemål och svara på frågor relaterade till tillgänglighet och priser.

Många företag inom olika branscher, såsom hantverkstjänster, vård och hotell, implementerar AI-lösningar för att effektivisera bokningsprocesser och förbättra kundupplevelsen. De kan självklart synkroniseras med kalendertjänster för att undvika dubbelbokningar och optimera schemaläggningen.

# Motion

2025-01-08

Till Regionfullmäktige



Med anledning av ovanstående föreslår vi Regionfullmäktige besluta:

- Att komma med förslag på hur vi kan framtidssäkra ett digitalt arbetssätt på Beställningscentralen för att kunna automatisera serviceresor, enligt motionens intentioner, med en AI integrerad telefoncentral.

**För Moderaterna**

**Erik Baecklund**