

Tjänsteställe, handläggare
Beställning och trafik, Hanna Godlund

Sammanträdesdatum
2025-08-28

FöredragningsPM
Dnr: 25RS237

Kollektivtrafiknämnden

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

Förslag till beslut

Kollektivtrafiknämnden beslutar föreslå regionstyrelsen föreslå regionfullmäktige besluta

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

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 % 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
2025-08-28

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.

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.

Tjänsteställe, handläggare
Beställning och trafik, Hanna Godlund

Sammanträdesdatum
2025-08-28

FöredragningsPM
Dnr: 25RS237

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 kollektivtrafiknämnd 2025-08-28, Svar på motion från Erik Baecklund (M) om att konkretisera Region Örebro läns digitala arbetssätt inom Beställningscentralen serviceresor
Svar på motionen
Motionen

Johan Ljung
Områdeschef Kollektivtrafik

Skickas till:

Regionstyrelsen