

# Samband

Information från Samres till kommuner, transportörer och resenärer. [www.samres.se](http://www.samres.se). Nr 2 • 2010

## Elddop för krisberedskapen

**Branden i Helsingborg var ett elddop för Samres krisberedskap. Men frukten av noggranna förberedelser kunde skördas och kunderna fick det de betalat för.**

Lördag morgon april 2010. Medan flertalet helsingborgare fortfarande sover så börjar ännu en arbetsdag på Samres beställningscentral, klockan halv sju som vanligt. Men 07.05 går larmet – det stora tryckeriet som ligger vägg-i-vägg har börjat brinna. Katastrof hotar. Samres personal får snabbt lämna sitt kontor och står utan möjlighet att svara på kundsamtal. Trafikchef och IT-chef larmas, samtidigt som personalen skickas hem.

– Jag var snabbt på plats, säger IT-chefen Eva Espe. Brandkåren varnade för explosionsrisk. Eftersom Samres i Helsingborg hanterar beställningar från

våra kunder i Skåne och Östergötland så skulle situationen kunnat bli mycket allvarlig, betonar Eva.

### Omdirigering av teletrafik

Om beställningscentralen brinner upp - hur hanterar man då alla samtal från gamla som behöver sin färdtjänst, sjuka som behöver sin sjukresa och andra som använder sig av anropsstyrd kollektivtrafik?

– Tack vare gediget förberedelsearbete märkte kunderna faktiskt ingenting. När personalen gick ur byggnaden var telefontrafiken redan omdirigerad till Samres beställningscentraler i Falköping och Tartu (Estland), förklarar Gunnel Andersson, trafikchef i Helsingborg. Sådan omdirigering förekommer redan idag vid t. ex. överbelastning av telenätet eller internetproblem.

### Kunskap om många uppdrag

– I vår krisplan har vi försökt ta med flertalet riskfaktorer, alltifrån brand till vattenläckor och influensa, fyller Eva Espe i. Därför är tekniken vid samtliga våra beställningscentraler sammankopplad. Dubbla backups och annat säkerhetstänkande inom IT-området bidrog också till att verksamheten kunde upprätthållas under branden. Genom att IT och intern kommunikation fungerade kunde de negativa konsekvenserna minimeras.

Ytterligare en viktig faktor är att personalen vid Samres olika kontor kontinuerligt utbildas inte bara för de uppdrag man normalt sett ansvarar för, utan även besitter kunskap om andra uppdrag, avslutar Eva.

Och hur det slutade? Jo, brandkåren gjorde sitt och Samres i Helsingborg kunde öppna redan nästa dag utan att någon märkte av problem.



Eva Espe, IT-chef för Samres.

## Avesta-modellen:

# Effektiv kollektivtrafik med Samres

I Avesta kommun, södra Dalarna, såg man kostnaderna för kollektivtrafiken växa sig allt större samtidigt som passagerarna blev färre. Tack vare viljan och modet att tänka nytt är det nu dags att sjösätta en mera effektiv modell, anpassad till lokala förhållanden.

Hösten 2009 började projektgruppen sitt arbete. Kommunen, huvudmannen Dalatrafik och Samres skulle i samverkan ta sig an kostnadsgaloppen och komma med förslag på hur kollektivtrafiken skulle kunna bli ett mer attraktivt alternativ. Oskar Jonsson vid Transportforskningsgruppen i Borlänge (TFK) fick leda arbetet.

– Ett effektivare fordonsutnyttjande är a och o, säger Oskar Jonsson. Anropsstyrd trafik är ett bra medel för att snabba upp busstrafiken. Här har Samres gjort en värdefull insats i projektet, särskilt

genom sina beräkningar och analyser av efterfrågan, fortsätter Oskar.

Samres arbetar sedan länge med anropsstyrd trafik:

– Vår verksamhet omfattar såväl färdtjänst som sjukresor och kollektivtrafik, förklarar Erika Lodin, trafikchef vid Samres i Ludvika. Vår breda erfarenhet blir högintressant för kollektivtrafiken när man där alltmer inser potentialen i kundpassade lösningar.

I Avesta vill kommunen fortsätta att erbjuda god kollektivtrafik i glesbefolkade områden. Samtidigt har långa och tidsödande bussruter svårigheter att möta konkurrensen från privatbilsismen. Genom den s.k. Avesta-modellen tror sig projektgruppen ha funnit en lösning:

– Den 20 juni i år blir det stora förändringar, utvecklar Erika. Stom-

men blir bussar på linjer som rätas ut. Därmed går bussen snabbare från start till mål, vilket frigör tid för att köra fler turer per dag.

Anropsstyrd trafik kompletterar, oftast med taxibilar som efter beställning hämtar resenären direkt vid hemmet och skjutsar till exempelvis snabbköpet eller närmsta hållplats för vidare resa med buss/tåg.

– Om vi i Sverige ska nå målet att fördubbla kollektivtrafiken till år 2020 så måste Avesta-modellen vidareutvecklas och efterhand rullas ut i hela landet, menar Martin Andersson vid Samres. Vi har inte råd med tomma bussar och behöver pengar för investeringar. Avesta-modellen är ett bra exempel på hur man praktiskt kan gå till väga, och i kombination med IT och mobiltelefoni går vi en spännande framtid till mötes, avrundar Martin.



Martin Andersson, Samres



Erika Lodin, trafikchef vid Samres i Ludvika.



Projektgruppen, från vänster: Björn Floresjö, Dalatrafik, Bengt Hamelius, Dalatrafik, Kristina Andersson, Samres, Ann-Sofie Holgersson, Dalatrafik, Tomas Nordholm, Dalatrafik, Per Sköld, Avesta kommun och Peter Holmberg, Dalatrafik.

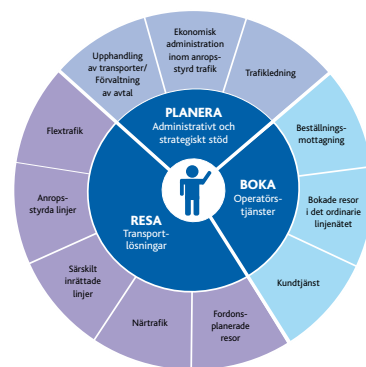
## Nytt uppdrag hos Skånetrafiken

Skånetrafiken har gett Samres i uppdrag att från juni i år och ett halvår framåt leda arbetet vid beställningscentralen i Helsingborg.

Gunnel Andersson, redan verksam vid Samres egen beställningscentral i Helsingborg, kommer tillsammans med Eva Gren, tillfälligt flyttad från Samres i Falköping, att leda ett 30-tal av Skånetrafikens medarbetare. Verksamheten

omfattar sjukresor, färdtjänst och anropsstyrd kollektivtrafik.

Bakgrunden är bland annat att Skånetrafikens nya boknings- och planeringssystem PASS behöver optimeras. En viktig aspekt är hur systemet kan vidareutvecklas för att harmoniera med personalens rutiner och arbetssätt och omvänt. Samres erfarenhet av att leda och sköta driften av beställningscentraler kommer här så att säga väl till pass - liksom Samres vana av arbete med målstyrd verksamhet.



Samres verksamhet – en palett av tjänster med kunden i centrum.

# Samres utvecklar färdtjänst i Estland

**Under tre månader undersökte Samres resor för handikappade och äldre i tio estniska kommuner. Analysen presenterades i början av maj vid ett seminarium i Rakvere, en stad ca tio mil öster om Tallin.**

Samres har genom dotterbolaget Samreis Eesti AS funnits på plats i Estland sedan 2004. Då började företaget utbilda personal för att kunna hantera telefonsamtal från kunder inom färdtjänst och sjukresor i Sverige. Platsen för Samres verksamhet var då som nu staden Tartu i södra Estland. Allt gick planenligt och det första beställnings-samtalet togs emot i mars 2005.

Nu går Samres vidare och utvecklar verksamheten i Estland genom att också arbeta med anropsstyrd trafik för Estniska uppdragsgivare:

– Bakgrunden är att tio kommuner omkring Rakvere, med sammanlagt 60 000 invånare, behövde utveckla resmöjligheterna för handikappade och äldre, berättar Björn Falk, VD på Samres. Idag

är det vi i Sverige kallar färdtjänst dåligt utbyggd i Estland och ofta saknas både strategi och rutiner. Samtidigt är det uppenbart att behovet är stort och växande.

Tillsammans med Jaan Löönik från kommunförbundet i Lääne Viruma väcktes idén om att Samres med sin långa erfarenhet av färdtjänst - och med estnisk personal i Tartu - kunde bidra till att utveckla färdtjänstverksamhet också i Estland.



Agnes Salundi, driftchef vid Samreis Eesti

Efter en offentlig upphandling fick Samres ett konsultuppdrag som bl. a. handlade om att under tre månader samla in information om resor för handikappade och äldre i de aktuella kommunerna.

– Med vår samlade kompetens och lokalkännedom visste vi vad man skulle leta efter, säger Agnes Salundi som är driftchef i Tartu. Och vi kunde ganska snabbt konstatera att det går att få ut betydligt mer av befintliga resurser. Med mera genomtänkta regelverk, bättre informationsflöden, anpassade fordonstyper m.m. - kan fler handikappade och sjuka få hjälp med att komma ut. Alla inser att mycket kan förbättras, och att framtiden lär kräva såväl mer resurser som en smidig organisation, avslutar Agnes.

Vid seminariet deltog ett 20-tal politiker och tjänstemän från kommunerna och socialministeriet samt fyra medarbetare från Samres.

## Visioner som skapar energi

### LEDAREN

När du läser detta nummer av Samband så har riksdagen med största sannolikhet tagit beslut om ny kollektivtrafiklag (prop. 2009/10:200), en förändring som öppnar för större dynamik och ökat resande. Reglerna träder i kraft den 1 januari 2012 men redan i dag pågår ett ambitiöst arbete inom ramen för det så kallade Fördubblingsprojektet i syfte att dubbla kollektivtrafikens marknadsandel.

Visionen är tydlig och framtidstron är stor, vilket skapar energi och nybygggaranda. För att till år 2020 dubbla det kollektiva resandets andel av vardagsresorna – där volymerna finns – kräver nytänkande och att gamla sanningar omprövas. Kollektivtrafiken måste ta

positionen som "det självklara resesättet" för allt fler, vilket i sin tur kräver att tillgängligheten, effektiviteten och smidigheten ökar.

För Samres innebär den nya lagen och det offentliga Sveriges vision att vi har tio spännande år att se fram emot. Ambitionerna öppnar för en större lust att ompröva gamla lösningar och att tänka nytt – här involveras vi allt oftare i nya projekt. Med vår kunskap så har vi goda möjligheter att vara den plattform som krävs för att t ex knyta ihop olika trafikslag till effektiva helhetslösningar.

Efterfrågan på våra tjänster inom detta område ökar ständigt – i Samband nummer 2/2010 kan du bland annat läsa om hur vi bistår i förändringsar-

betet i Avesta. Och till hösten kommer visionen att diskuteras på vår årliga kundkonferens Tillsammans. Men innan vi ses på Tillsammans har vi en skön sommarledighet att se fram emot!

Björn Falk, VD Samres





Att arbeta  
som trafikledare

Emelie Persson  
Ort: Falköping

#### Vad gör en trafikledare?

Jag jobbar inom TLÖ – Trafikledning / Övervakning. Vi hanterar förseningar och andra störningar som uppkommer. Vid behov letar jag upp ersättningsfordon för att minska förseningen för resenären. VIP-resor är en annan arbetsuppgift, t ex färdtjänst till dop, bröllop, begravningar.

#### Vilket geografiskt område arbetar du med?

Normalt sett Västra Götaland, Dalarna, Gävleborg. Inom Ledsagningsuppdraget hanterar vi jourtid åt Riksfärdtjänsten

#### Vad är största utmaningen i jobbet?

Stressen. Larm, missade läkartider, snöstorm ... allt kan hända. Min uppgift är att lösa problem om de uppstår. Blir en bil sen ringer vi upp resenären. Gäller det läkarbesök så ringer vi dit för att ordna upp situationen. Det gäller att ha ett gott minne, göra noteringar och komma ihåg detaljer!

#### Har jobbet förändrats under din tid vid Samres?

Ja, jag började hösten 2007, och under den här korta tiden har jag sett hur IT-utvecklingen gjort jobbet smidigare.

#### Vad är roligast med jobbet?

När man får bra respons från resenärerna. Jag uppskattar också kollegorna – inte minst här i trafikledningen i Falköping. Vi är 12 personer som sköter verksamheten från kl. 06-22 alla veckans dagar.

## Pionjärsatsning får fint besök

Samres beställningscentral i Moldaviens huvudstad Chisinau väcker uppmärksamhet. Nyligen fick man fint besök i form av Sveriges ambassadör Mats Åberg.



– Ja, det föll sig naturligt att besöka företaget, säger ambassadören på telefon från sin stationeringsort Bukarest. Detta är en av de första satsningarna som ett svenskt företag gör i landet. I Samres fall handlar det dessutom om en satsning som vuxit från det faktum att Sverige under ett antal år stöttat svenskutbildningen vid universitetet i Chisinau.

Den före detta Sovjetrepubliken Moldavien har länge haft politisk-ekonomiska svårigheter, där korruption varit ett av

många problem. Men framsteg görs, och Samres satsning är ett gott bevis för det.

– Det var kul att höra moldaviska tjejer ta emot telefonsamtal från svenska pensionärer, fortsätter Mats Åberg. Mitt

besök hos Samres i Chisinau bör i övrigt ses som en markering av Sveriges intresse för Moldaviens fortsatta utveckling, avslutar ambassadören.

*Sveriges ambassadör i Moldavien besökte Samres.*

#### Fakta Moldavien

Yta: 33 800 kvm

Invånarantal: 3 633 000

Huvudstad: Chisinau

Officiellt språk: Moldaviska (rumänska)

Statschef: Mihai Ghimpu

Statens struktur: 32 distrikt, 2 stadsdistrikt, 2 autonoma områden

Politiskt system: Republik. Parlament med 101 medlemmar. Val vart 4:e år.

Källa: Die Fischer Weltalmanach, <http://www.weltalmanach.de>



**SAMRES**

### Redaktionellt

Samband är organ för Samres.

Ansvärig utgivare: Björn Falk

Samres AB, Kyrkogatan 19, 222 22 LUND

Tel: 046-14 57 20. Fax: 046-14 13 45

Samres är ett företag som specialiserat sig på att driva beställningscentraler för främst färdtjänst, sjukresor och kompletteringstrafik.

Företaget är etablerat på tio orter, har ca 300 anställda och ombesörjer 6 miljoner resor per år. Bland kunderna återfinns 124 kommuner, nio landsting och sex läns- trafikbolag. Läs mer på [www.samres.se](http://www.samres.se).