

Pressmeddelande 2023-10-06

Sveas e-handelsindikator Q3 visar:

Så kommer landets e-handlare att investera framöver

I Svea Banks senaste e-handelsindikator uppger fyra av fem e-handlare att deras tillväxt har varit svag, stillastående eller negativ under andra kvartalet. Närmare en tredjedel uppger dessutom att de kommer behöva ta in kapital inom ett år. Samtidigt svarar nära hälften att de kommer investera i marknadsföring i sociala medier och att det är en viktig förberedelse inför kommande månader. Detta indikerar att e-handlarna lägger in en högre växel efter en tuff period och att de har en viktig höst framför sig.

I Sveas senaste e-handelsindikator uppger över 17 procent att deras tillväxt varit negativ det senaste kvartalet. Hela 40 procent uppger att de haft svag tillväxt och över 20 procent menar att tillväxten uteblivit. Endast tre procent av e-handlarna har haft mycket stark tillväxt.

Under nuvarande kvartal tror närmare hälften att tillväxten kommer fortsätta vara svag, samtidigt som en fjärdedel är positivt inställda och tror på stark tillväxt. Närmare en femtedel av e-handlarna kommer behöva ta in externt kapital det närmaste året, den vanligaste orsaken är för att säkra tillväxt. Utöver det uppger 13 procent att de kommer behöva gå in med privatkapital i bolaget.

Köpkraft, räntor och inflation leder fortsatt till negativ påverkan

Hushållens försämrade köpkraft samt räntor och inflation är det som påverkar tillväxten mest negativt enligt e-handlarna. Effektivare marknadsföring är däremot det vanligaste svaret för att påverka tillväxten positivt.

Marknadsföring – främsta investeringen

För att förbereda verksamheten inför nuvarande kvartal uppger 45 procent att de ska satsa, eller redan har satsat, på marknadsföring i sociala kanaler och 40 procent på övrig marknadsföring. På frågan vad som är de mest prioriterade investeringarna framöver svarar e-handlarna även där marknadsföring. Hela 46 procent kommer satsa ytterligare på att synas i sociala kanaler. Men även utveckling av hemsida blir allt viktigare, något som 40 procent ser som en prioriterad investering.

Marknadsföring ligger också i topp när det kommer till efterfrågad kompetens. Mer än en tredjedel tror att det kommer vara den mest eftertraktade kompetensen för deras verksamhet. Community manager och skapare av content är också kompetenser med hög efterfrågan, vilket ligger helt i linje med e-handlarnas investeringar och förberedelser framåt.

– E-handlarna har stått inför många utmaningar det senaste året och många har därför behövt ställa om sin verksamhet. Konkurrensen har ökat samtidigt som konsumenternas plånbok är tunnare. Det gäller att stå ut i mängden och där spelar både kundupplevelsen på sajten och marknadsföringen roll. Vi ser att man nu trycker på gasen för att vinna slaget om kunderna, säger **Emma Lindgren, expert på digital konsumtion på Svea Bank.**

Starkt intresse för AI

Nära hälften har under det senaste året använt sig av någon form av AI i verksamheten. Den vanligaste anledningen är textgenerering. Mer än hälften av e-handlarna kan dessutom tänka sig att använda AI under kommande år, framför allt till textproduktion, bildredigering, göra research och ersätta uppgifter som anställda tidigare har gjort. 16 procent tror dessutom att kompetens inom AI kommer efterfrågas i högre utsträckning framåt.

– AI tar allt större plats, även för e-handlarna. I rådande ekonomi handlar mycket om att effektivisera i alla led och där kan AI underlätta, säger **Emma Lindgren, expert på digital konsumtion på Svea Bank.**

Här är de vanligaste sätten att förbereda sin e-handel inför kommande tre månader:

1. Marknadsföring i sociala kanaler	46%
2. Övrig marknadsföring	40%
3. Utveckla produkter och nya produkter	34%
4. Skala ned kostnader och/eller verksamheten	28%
5. Optimera kundresan och kundservice i e-handel/butik	21%

För ytterligare information, kontakta:

Emma Lindgren, expert på digital konsumtion, Svea Bank
emma.lindgren@svea.com

Om Svea

Svea Bank AB (publ) är en koncern med finansiell verksamhet i ett flertal europeiska länder. Med 40 års erfarenhet av att hjälpa företag och privatpersoner med deras likviditet är Svea ett naturligt val när de behöver en finansieringspartner. Sveas vision är att vara en ledande finansiell aktör i Europa. Läs mer på svea.com.

Om undersökningen:

Undersökningen har besvarats av 268 svenska e-handlare genom Svea Banks kundpanel. Panelen ombeds att besvara frågor där de får bedöma hur deras företag går just nu och hur de tror att det kommer att gå de kommande tre månaderna. Undersökningen genomfördes mellan den 10 juli – 31 augusti 2023.

Bilaga

Hur upplever du att tillväxten har varit för din e-handel under de senaste tre månaderna (april, maj och juni)?

	Q3	Q2	Förändring i procent
Mycket stark	3,4%	2,4%	1%
Stark	17,5%	17,3%	0,2%
Svag	39,9%	35,5%	4,4%
Ingen tillväxt	22,8%	24,9%	-2,1%
Negativ tillväxt	16,4%	19,9%	-3,5%

Hur tror du att tillväxten kommer att vara för din e-handel under de kommande tre månaderna (juli, augusti och september)?

	Q3	Q2	Förändring i procent
Mycket stark	2,2%	2%	0,2%
Stark	24,3%	25,3%	-1%
Svag	46,6%	42,6%	4%
Ingen tillväxt	20,1%	20,7%	-0,6%
Negativ tillväxt	6,7%	9,4%	-2,7%

Vad av följande tror du kommer att påverka tillväxten för din e-handel mest negativt under de kommande tre månaderna (juli, augusti och september)?

Rådande köpkraft hos Sveriges hushåll	62,7%
Räntor och inflation	60,8%
Kriget i Ukraina	20,1%
Hårdare konkurrens på marknaden	20,1%
Rådande energipriser	17,9%
Rådande bränslepriser	13,4%
Låg efterfrågan för produkt/tjänst	13,1%
Ineffektiv/ingen marknadsföring	11,6%
Dålig likviditet i bolaget	11,2%
Politiska beslut (ex export- och importavgifter)	8,2%
Problem med lagerhållning	6,7%
Problem med logistik, leverans och returer	3,7%
Dålig utformning/design av sajten	3,7%
Bristande betalningslösningar	1,1%
Återgång till fysisk handel	1,1%
Bristande kundservice	0,7%
Annat	6,3%
Vet ej	3%
Ingenting	2,2%

Vad av följande tror du kommer att påverka tillväxten för din e-handel mest positivt under de kommande tre månaderna (juli, augusti och september)?

Effektivare/bättre marknadsföring	31%
Hög efterfrågan på produkt/tjänst	22,4%
Bättre utformning/design av sajten	16,4%
Bättre kundservice	12,7%
Mindre konkurrens på marknaden	11,9%
God likviditet i bolaget	10,4%
Rådande köpkraft hos Sveriges hushåll	9,3%
Räntor och inflation	8,6%
Smidigare logistik, leverans och returer	8,6%
Bättre betalningslösningar	6,7%
Färre fysiska butiker med samma produkter	5,6%
Rådande energipriser	4,5%
Billigare lagerhållning	4,1%
Politiska beslut (ex export och importavgifter)	3,7%
Kriget i Ukraina	3,7%
Rådande bränslepriser	3,4%
Annat	7,8%
Vet ej	11,9%
Ingenting	9%

Vad har du gjort/kommer du att göra för att förbereda din verksamhet de kommande tre månaderna (juli, augusti och september)?

Marknadsföring i sociala kanaler (ex. annonsering i Facebook, TikTok och influencersamarbeten)	45,1%
Övrig marknadsföring (ex. SEO, Google annonsering, banners, radio, etc)	40,3%
Utveckla produkter och nya produkter	32,8%
Skala ned kostnader och/eller verksamheten	28,4%
Optimera kundresan och kundservice i e-handel/butik	20,1%
Förhandla priser med leverantörer	17,9%
Försäljningsverktyg (ex. glömd kundkorg, rekommendationssystem, nyhetsbevakning)	15,3%
Lager, leverans och logistiklösningar (ex. returhantering, fler leveranssätt)	10,4%
Fokusera på hållbarhet	8,2%
Andra typer av IT-system (ex. byte av e-handelsplattform, ekonomisystem)	7,8%
Söka finansiering	6,3%
Addera försäljning via egen fysisk butik/andra fysiska återförsäljare	6,3%
Anställa/utbilda personal	5,6%
AI-baserade tjänster (ex. kundtjänst, contentproduktion, textproduktion)	5,2%
Addera försäljning via andra digitala återförsäljare/marknadsplatser (ex. Amazon)	5,2%
Annat	5,6%
Vet ej	3,0%
Ingenting	7,1%

Vilka investeringar kommer vara av mest prioriterade för er?

Marknadsföring i sociala kanaler	45,5%
Utveckling av hemsida	40,3%
Övrig marknadsföring (ex. SEO, Google annonsering, banners, radio, etc)	38,8%
Utveckling av produkter	29,1%
Kundresan/kundservice	16,8%
Försäljningsverktyg (ex. glömd kundkorg, rekommendationssystem, nyhetsbevakning)	14,9%
Hållbarhet	9,7%
Lokaler anpassade för verksamheten	8,2%
Andra typer av IT-system	7,1%
AI-baserade tjänster (ex. kundtjänst, contentproduktion, textproduktion)	6,3%
Leverans och logistiklösningar (ex. returhantering, fler leveranssätt)	6%
Nytt/nya betalsystem	4,9%
Rekrytera ny personal	4,1%
Utbilda personal	3,7%
Logistikrobotar	0,7%
Annat	3,4%

Vet ej	3%
Ingenting	4,9%

Vilken typ av kompetens inom din verksamhet tror du kommer att efterfrågas mer framöver?

Marknadsföring i sociala kanaler	36,2%
Övrig marknadsföring	32,1%
Kundtjänst	17,5%
Community manager (utveckla de egna sociala kanalerna – skapa engagemang hos målgruppen och nå fler följare)	16,4%
Kompetens inom AI	15,7%
Contentskapare	13,8%
Logistik och lagereffektivisering	11,9%
Programmerare	9,7%
Ekonomi/administration	9%
IT-personal	8,6%
UX (användarvänlighet och kundresa)	6%
Risk och säkerhet	2,2%
Analytiker	2,2%
Annat	3,7%
Vet ej	14,9%

Vilken typ av kompetens inom din verksamhet tror du kommer att efterfrågas mindre framöver?

Programmerare	13,4%
Analytiker	13,1%
IT-personal	11,9%
Ekonomi/administration	11,9%
Analytiker	13,1%
Kompetens inom AI	9,7%
Risk och säkerhet	9%
Kundtjänst	8,6%
Contentskapare	8,2%
Logistik och lagereffektivisering	6,3%
Övrig marknadsföring	4,9%
Community manager	3,4%
UX	2,6%
Annat	1,1%
Vet ej	48,5%

Har du under det senaste året använt AI (ex. ChatGPT) kopplat till din verksamhet för att göra något av följande?

Skriva text, exempelvis produktbeskrivningar	31%
Göra research	17,9%
Redigera eller skapa bilder	7,8%
Ersätta arbetsuppgifter som jag tidigare köpt in eller som låg hos mina anställda	3,4%
Lagerhantering	1,9%

Jag har inte använt AI	53%
Annat	3,7%
Vet ej	6%

Skulle du under det kommande året kunna tänka dig använda AI (ex. ChatGPT) kopplat till något av följande?

Skriva text, exempelvis produktbeskrivningar	53%
Redigera eller skapa bilder	34%
Göra research	31,3%
Ersätta arbetsuppgifter som jag tidigare köpt in eller som låg hos mina anställda	20,9%
Lagerhantering	9,7%
Jag har inte använt AI	17,5%
Annat	4,5%
Vet ej	19,8%

Kommer ditt bolag behöva ta in externt kapital närmsta året?

Ja, för att säkra tillväxt	11,6%
Ja, för att säkra lönsamhet	0,7%
Ja, för att inte behöva skala ned verksamheten	1,5%
Ja, för att överleva	4,5%
Nej	49,3%
Nej, men jag kommer gå in med privatkapital	13,4%
Vet ej	19%