

Pressmeddelande 2024-07-26

E-handelsläget från Svea Bank:

## Var fjärde e-handlare är stressad över den tekniska utvecklingen

**AI-teknik skapar både stress och möjligheter för Sveriges e-handlare. Sveas senaste undersökning E-handelsläget visar att utvecklingstakten för ny teknik numera går så snabbt att var fjärde e-handlare känner sig stressade över att hinna med. Dessutom anser 37 procent att AI är en säkerhetsrisk. Trots det är e-handlarna överens om att AI är här för att stanna. Bland de e-butiker som redan använder tekniken upplever man effekter som kostnadsbesparingar och effektivare marknadsföring.**

I undersökningen har 481 svenska e-handlare fått svara på frågor om AI. Och det visar sig att majoriteten ännu inte använder tekniken. 57 procent av e-handlarna uppger att de inte har använt AI under det senaste året i sin verksamhet. Men det är inte på grund av en bristande tilltro till AI:s potential. 62 procent uppger nämligen att de tror e-handlare kan bli mer lönsamma av att använda AI. Varannan e-handlare spår dessutom att AI kommer bidra till att lönsamheten ökar i hög grad.

- E-handlarna är överens om att potentialen är stor med AI – trots det ställer sig många avvaktande till att ta in det i verksamheten. Att trygghetsaspekten lyfts är ett sundhetstecken, en hög nivå av säkerhet är viktigt med all ny teknik, även AI. Många upplever också att det är svårt att veta var de ska börja, "one size fits all" finns inte när det kommer till AI. Ofta måste man testa sig fram, vilket kräver både tid och kunskap, **säger Emma Lindgren, expert på konsumtion & digitalisering på Svea Bank**

### Positiva effekter bland de e-butiker som använder AI

Nästan varannan e-handlare, 42 procent, uppger att de har använt AI under det senaste året. Och vinsterna är många. 31 procent uppger att deras marknadsföring har blivit effektivare. Nästan lika många, 30 procent, uppger att användandet av AI har lett till kostnadsbesparingar. Besparingar som delvis kan vara till följd av att AI ersatt personal och/eller arbetsuppgifter. 40 procent av e-handlarna tror nämligen att AI kommer ersätta arbetsuppgifter och personal i framtiden.

- Många ser positiva effekter som gynnar deras konkurrenskraft. Exempelvis har de som agerar snabbare och mer träffsäkert i sin marknadsföring potential att ta marknadsandelar. Att aktörer som använder AI får fördelar betyder dock inte alla e-butiker måste göra detta. Däremot är det viktigt att följa utvecklingen och känna till de möjligheter tekniken ger och hur den fungerar, **säger Emma Lindgren.**

### Topplista: Vad upplever E-handlarna har varit effekten av att använda AI?

1. Effektivare marknadsföring, 31 %
2. Kostnadsbesparingar, 30 %
3. Effektivare interna processer, 27 %
4. Möjlighet att fokusera mer på kärnverksamheten, 14 %
5. Ökad försäljning, 10 %

### Kontakt:

Emma Lindgren, expert på konsumtion och digitalisering, Svea Bank

E-post: [emma.lindgren@svea.com](mailto:emma.lindgren@svea.com)

Telefon: 070 215 04 15

### Om Sveas betallösningar

Sveas betallösningar används av 15 000 e-handlare i Norden med 7,5 miljoner betalande kunder. Erbjudandet består av betallösningar för e-handel och fysisk butik där Svea möter konsumenternas

förväntningar på en smidig kundupplevelse och handlarnas behov av hög konvertering. Affärsområdet är en del av Svea Bank AB. Läs mer på [svea.com](https://svea.com).

### Om E-handelsläget

E-handelsläget är Svea Banks kvartalsvisa undersökning där svenska e-handlare svarar på frågor om e-handel, deras verksamhet och aktuella ämnen som är relevanta för svensk e-handel. Denna upplaga av undersökningen genomfördes mellan 8 april och 17 maj 2024 och besvarades av 481 e-handlare. E-handelsläget har genomförts sedan 2016, tidigare under namnet E-handelsindikatorn.

### Bilaga

**Den tekniska utvecklingen sker snabbt inom e-handeln, känner du dig stressad över att inte hinna med i utvecklingen av nya innovationer och tekniker?**

Ja	28,5 %
Nej	62,8 %
Vet ej	8,7 %

**Har du/ni under det senaste året använt AI i er verksamhet?**

Ja	42 %
Nej	56,8 %
Vet ej	1,2 %

**Vad upplever ni har varit effekten av att använda AI?**

Effektivare marknadsföring	31,3 %
Kostnadsbesparingar	29,8 %
Effektivare interna processer	27,4 %
Möjlighet för ledning/medarbetare att fokusera mer på kärnverksamheten	13,9 %
Ökad försäljning	9,6 %
Förbättrade beslutsunderlag och strategier	9,1 %
Ineffektivitet/förvirring/missnöje bland medarbetare (pga t.ex. kunskapsbrist, ovilja att adoptera ny teknik)	1,4 %
Färre reklamationer/returer	0,5 %
Minskad försäljning	0,5 %
Annat	6,7 %
Vet ej	16,8 %

**I vilken grad tror du att e-handlare generellt sett kan bli mer lönsamma av att använda AI?**

I mycket hög grad	8,5 %
I ganska hög grad	41,8 %
I ganska låg grad	7,5 %
I mycket låg grad	3,7 %
Inte alls	11,2 %
Vet ej	27,2 %

**Instämmer du med något av följande?**

AI kommer ersätta arbetsuppgifter och personal	40,1 %
--	--------