

Pressmeddelande 2024-11-06

Ny undersökning visar:

Nu ratar företagen AI inom kundtjänst

När AI-användningen ökar bland svenska företag finns det ett område där trenden går åt motsatt håll. I Svea Banks senaste undersökning visar det sig att andelen som använder AI inom kundtjänst minskat med två tredjedelar bara under det senaste året – från 30 till 11 procent. En fjärdedel av företagen menar bland annat att AI kan uppfattas som opersonligt.

Användningen av AI ökar bland svenska företag och bara under det senaste året har antalet företag som implementerat tekniken i sin verksamhet tredubblats. Trots AI:s framfart visar det sig att antalet företag som använder AI i kundtjänst minskat drastiskt. Förra året uppgav 30 procent av företagen att de nyttjade AI för olika uppgifter inom kundtjänst – i år har andelen minskat till 11 procent.

Risk att uppfattas som opersonliga

När AI-användningen inom kundtjänst minskar är det fler som använder tekniken inom områden som inte inkluderar kundinteraktion. Exempelvis datahantering, analys och orderläggning. En fjärdedel av företagen uppger dessutom att verksamheten riskerar att uppfattas som opersonlig om de skulle implementera tekniken.

– Trots att AI utvecklas i en väldigt snabb takt ser vi att företag blir mer medvetna om vikten av mänsklig kontakt i sin kundtjänst. Det är även många som ser risken med att AI kan uppfattas opersonligt och det är troligtvis en anledning till att fler väljer bort tekniken i områden där kundkontakt krävs. Att hitta en balans mellan automatisering och mänskligt kundbemötande med kan bli avgörande för att möta konsumenters förväntningar framåt, **säger Emma Lindgren, expert på digitalisering, Svea Bank.**

Fördelarna med AI finns bortom kundservice

Samtidigt som marknadsföring samt datahantering och analys är områden där tekniken tillämpas som mest, finns det andra processer där företag ser att AI kan ha en positiv påverkan på försäljningen. Processer som inte kräver kundservice.

Närmare tre av fem, 57 procent, uppger att AI skulle kunna leda till effektivare säljprocesser och 55 procent menar att det skulle kunna resultera i effektivare marknadskampanjer. En tredjedel, 33 procent, ser även att kunderna kommer bli nöjdare av att företaget implementerar AI och 28 procent anser att det skulle bli kortare besluts- och köpprocesser för kunderna.

För ytterligare information, kontakta:

Emma Lindgren, expert på digitalisering, Svea Bank

Tel: 070 215 04 15

emma.lindgren@svea.com

Om AI-undersökningen 2024

Undersökningen är genomförd av Novus på uppdrag av Svea under perioden 27 maj – 13 juni 2024. Totalt har 500 telefonintervjuer genomförts med vd:ar, marknads- och försäljningschefer samt andra som ansvarar för försäljning genom digitala kanaler. Endast företag med 10 eller fler anställda har ingått i undersökningen.

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.

Bilaga

Överväger ni att integrera AI-teknik i ert företag?

	Totalt 2019	Totalt 2023	Totalt 2024
Ja	18%	31%	27%
Nej	69%	55%	37%
Vi använder redan AI	6%	10%	31%
Jag är inte bekant med AI	3%	2%	1%
Vet ej	4%	3%	4%

Inom vilka områden använder ni er av tekniken idag?

	Totalt 2023	Totalt 2024
Marknadsföring	40%	49%
Datahantering och analys	38%	38%
Produktion	26%	18%
Kundtjänst	30%	11%
Ekonomi och redovisning	12%	11%
Industri	2%	8%
Orderläggning	4%	8%
E-handel och rekommendationssystem	10%	7%
Riskhantering och säkerhet	8%	7%
Miljö och hållbarhet	2%	6%
Lagerhantering	8%	4%
Frakt och leverans	2%	3%
Annat	10%	34%

Vad anser du skulle kunna vara de största riskerna med att investera i AI i din verksamhet?

	Totalt 2023	Totalt 2024
Blir en säkerhetsrisk	29%	27%
Blir för opersonligt	25%	25%
Blir för dyrt	18%	20%
Blir för komplicerat för att hanteras av ordinarie personal	13%	17%
Kommer att oroa personal	8%	15%
Kommer att oroa kunder	7%	9%
Kommer att bli smartare än oss själva	5%	6%
Jag ser inga risker med AI	16%	16%
Annat	9%	8%
Vet ej	8%	11%

På vilket eller vilka av följande sätt tror du att AI skulle kunna påverka din försäljning positivt?

	Totalt 2023	Totalt 2024
Effektivare säljprocesser	48%	57%
Effektivare marknadskampanjer (marknadsföring, reklam, kampanjer)	43%	55%
Nöjdare kunder	24%	34%
Kortare besluts- och köpprocesser för kunderna	25%	28%
Mer personlig och bättre kundupplevelse	19%	24%
Högre kundlojalitet	17%	19%
Jag tror inte att AI skulle påverka mitt företags försäljning positivt	5%	8%
Vet ej	8%	4%

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.