

## ”Handelns behov av det mänskliga”

*Daniel Erlandsson*, vd Din Elon Butik, och *Stefan Borensjö*, detaljhandelsspecialist på SAS, har båda lång erfarenhet av att arbeta med digitalisering. Under den här programpunkten kommer dessa två parhästar i talarsammanhang ge konkreta exempel på vad AI kan bidra med i handeln och i vilka situationer som den mänskliga förmågan är överlägsen.

–Människan är superviktig i framtidens detaljhandel och försäljning. Och det finns dessutom ett stort behov av mänskliga kontakter idag, konstaterar Daniel Erlandsson.

Han pekar på risken av att handelsföretagens erbjudande kan bli utslätat, i ett läge när alla kedjor framöver använder AI. Här kan den mänskliga faktorn bli viktig för att bidra till det lilla extra som lyfter varumärke, kundupplevelse och försäljning.

Daniel Erlandsson är övertygad om att människan alltid kommer att trumfa AI i de samspel med en kund som är något mer avancerade än det mest basala:

–En människa kan på ett ögonblick uppfatta samtalsparternas stämningssläge. Här kan det bli riktigt tokigt med en alltför glättig AI som inte samspelar. Det kan ge badwill i slutänden. Likadant med den ”jobbige kunden”. Här fungerar, enligt mig, inte AI:ns lågaffektiva bemötande. Jag har jobbat i butik sedan 1997 och jag vet att man ibland helt enkelt behöver möta kundens energinivå för att backa samtalet. Det klarar inte AI:n på ett bra vis.

Stefan Borensjö tillägger utifrån sitt teknikperspektiv:

–Det är viktigt att fundera på vilka problem vi vill att tekniken ska lösa. Den ska inte bara finnas där för sin egen skull.

Han fortsätter:

–Tekniken är helt underbar. Men det är viktigt att ha helikopterperspektivet: vilken roll vill vi att tekniken ska ha i framtiden. Vad är det handeln egentligen behöver och vilka beslut vill vi reservera för människan och hålla tekniken utanför?