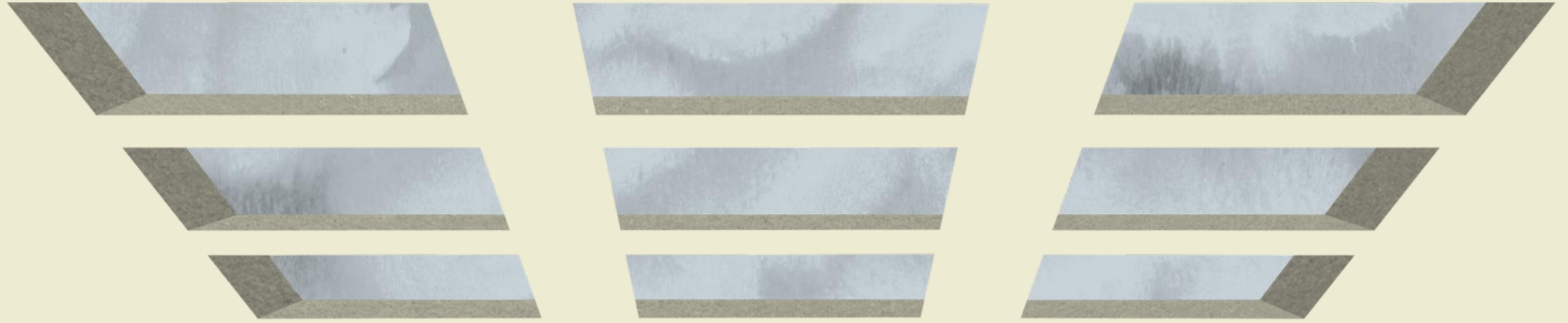




AI i detaljhandeln

Från potential till praktisk omställning



CENTER FOR
RETAILING

Sara Rosengren
sara.rosengren@hhs.se

FOUNDING PARTNERS



RETAIL CLUB PARTNERS



RETAIL PARTNERS



16 november, 2022



CFR EARLY INSIGHT #28 WHAT CAN RESEARCH TEACH US ABOUT AI IN RETAIL?

Sara Rosengren
sara.rosengren@hhs.se

Center for Retailing (CFR) at the Stockholm School of Economics has a mission to provide high-level academic education and to conduct world-class research on retailing in close collaboration with the Swedish retail industry. CFR Early Insight is a breakfast seminar series through which CFR faculty members share insights from ongoing research projects. The series provides a platform for employees at our partner companies to meet and discuss current challenges in retailing.

30 november, 2022



Sam Altman 

@sama - Nov 30, 2022

today we launched ChatGPT. try talking with it here:

chat.openai.com



STOCKHOLM SCHOOL
OF ECONOMICS

“In the short run, AI will provide evolutionary benefits; in the long run, it is likely to be revolutionary”

(Davenport 2018, p. 7)

1

AI och Organisationer



andoncafesthlm ...

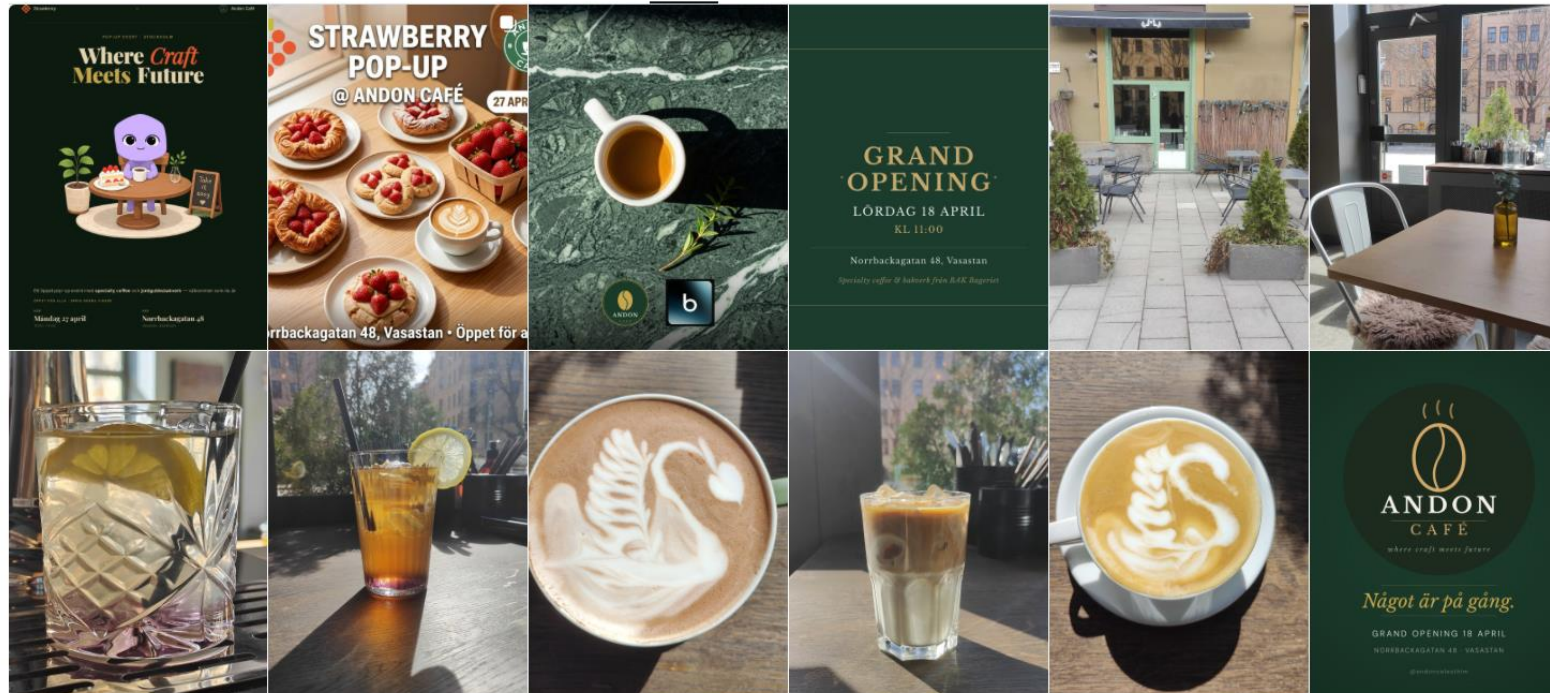
Andon Café

12 posts · 288 followers · 0 following

Where craft meets future 🍵 Hantverksskaffe i Vasastan, Stockholm.
Norrbackagatan 48. Öppnar 18 april!

Follow

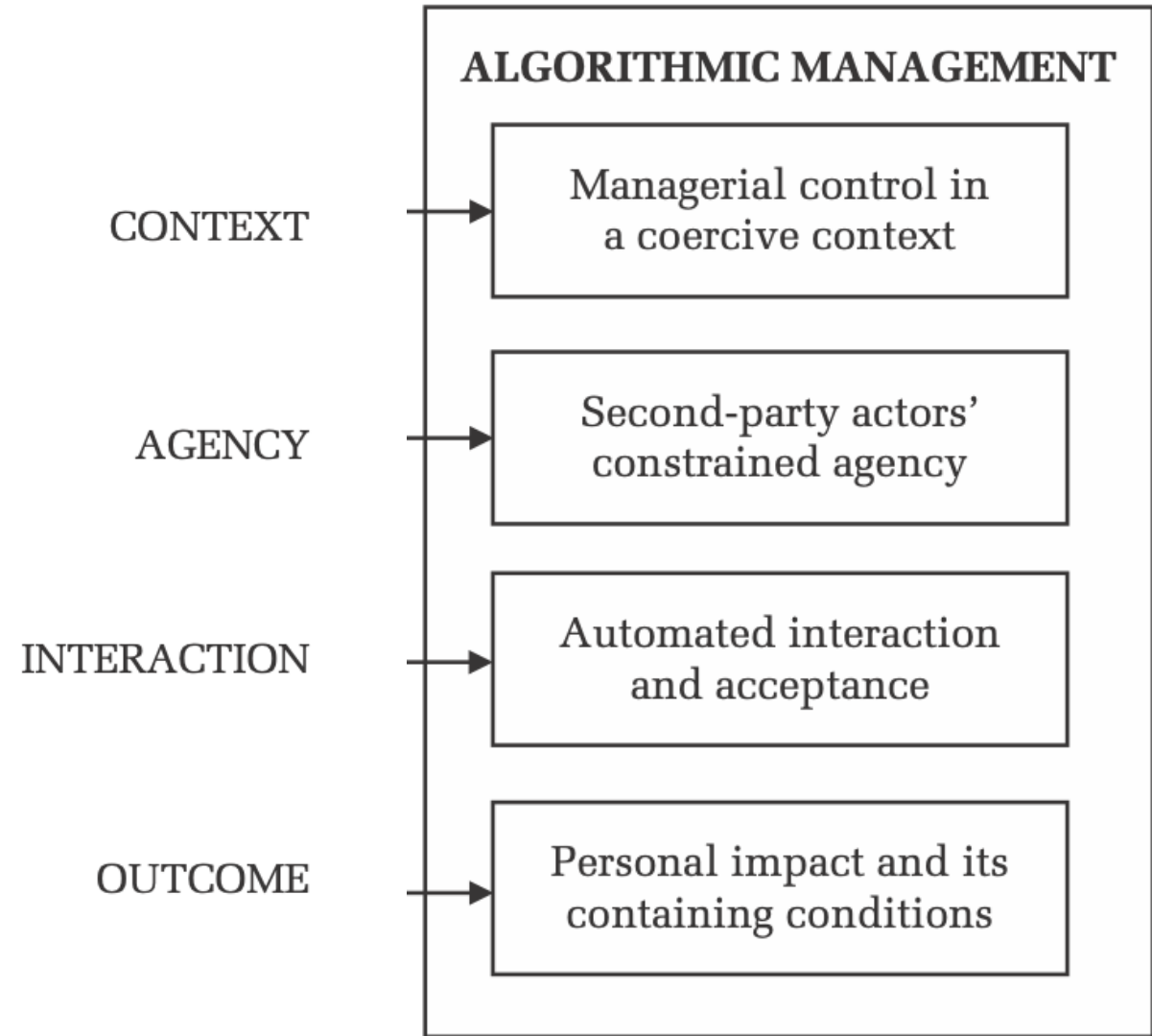
Message





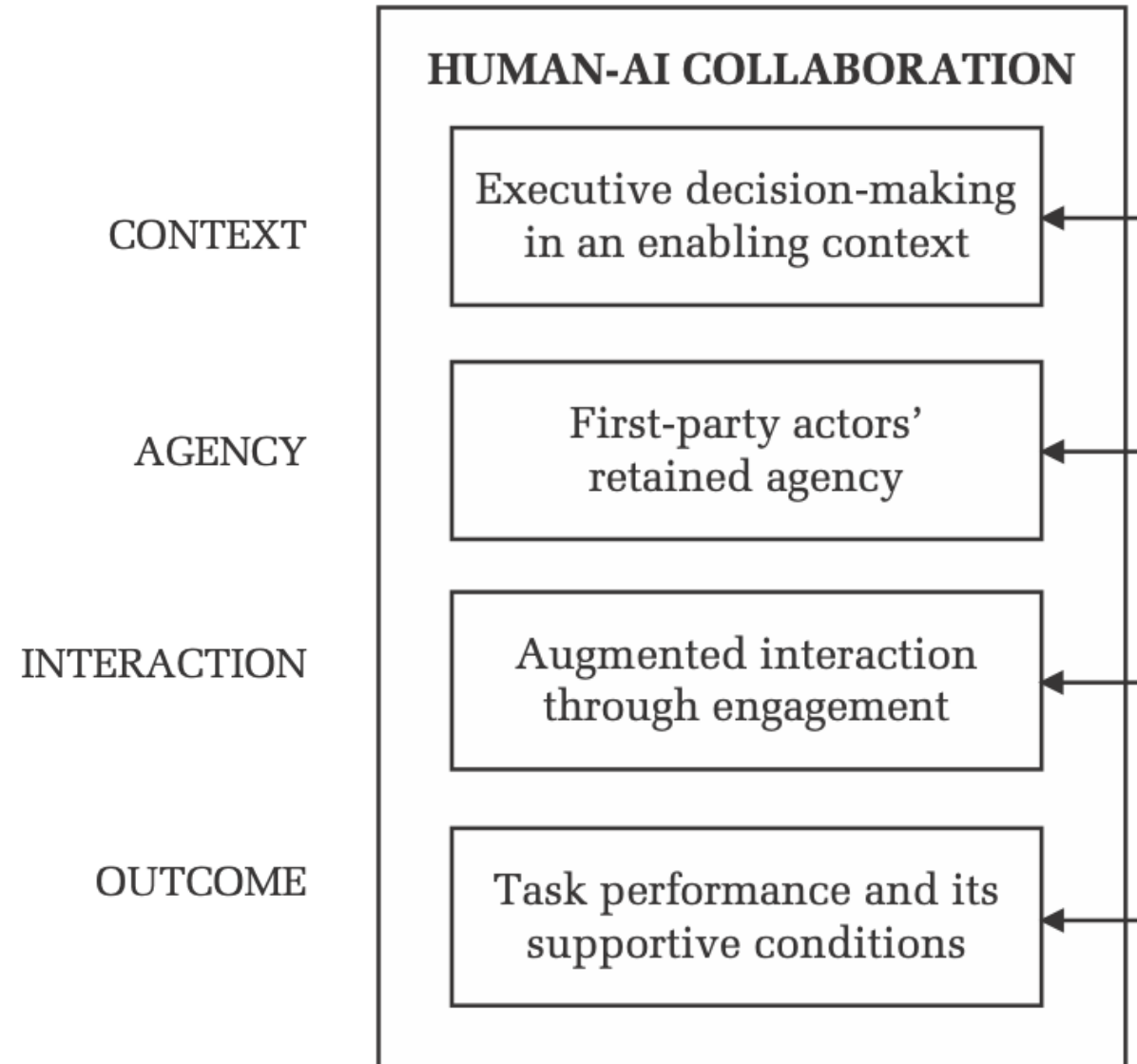
Algorithmic Management

Anställda interagerar med AI som utför kontrollfunktioner



Human-AI collaboration (HAIC)

Chefer och kunskapsarbetare samarbetar med AI för beslutsfattande



MANAGING WITH ARTIFICIAL INTELLIGENCE: AN INTEGRATIVE FRAMEWORK

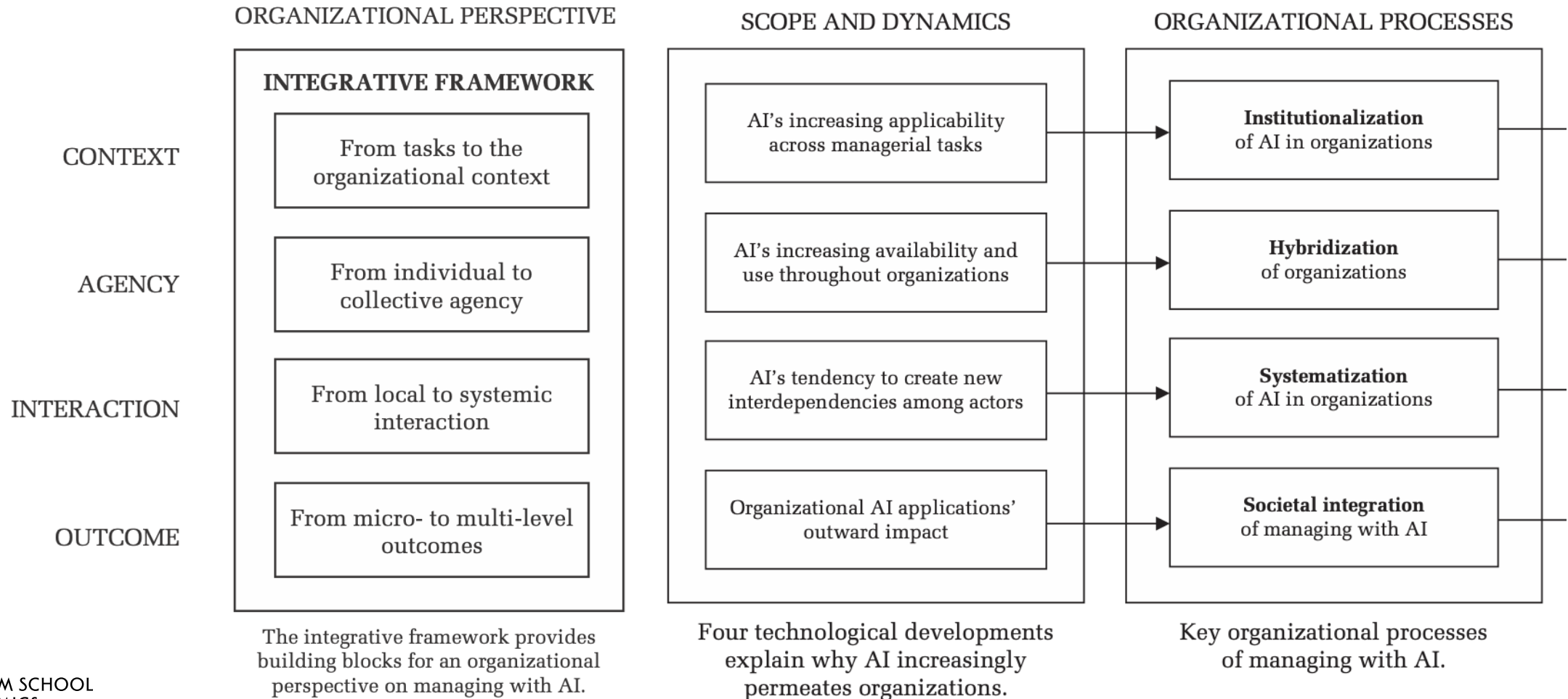
**LUIS HILLEBRAND
SEBASTIAN RAISCH
University of Geneva**

**JONATHAN SCHAD
Vrije Universiteit Amsterdam**

270 forskningsartiklar publicerade mellan 2018 och 2024 inom: entreprenörskap, management, human resource management, informationssystem, innovation, internationellt företagande, marknadsföring, organisationspsykologi, organisationsstudier, offentlig förvaltning, samhällsvetenskap och strategi

- Samtida AI, det vill säga AI-lösningar med förmågan att lära sig och agera autonomt
- Ledningsmässiga uppgifter, det vill säga att planera, organisera, leda, kontrollera och fatta beslut i frågor som påverkar organisationens måluppfyllelse i betydande utsträckning

Hur AI förändrar organisationer



Lovable har dubblat intäkterna sen i somras – väntas trippla värderingen

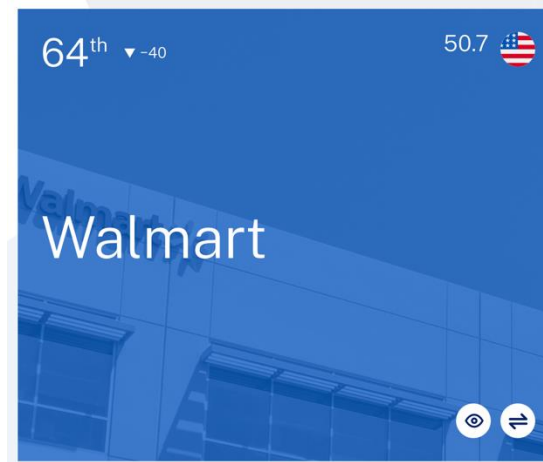
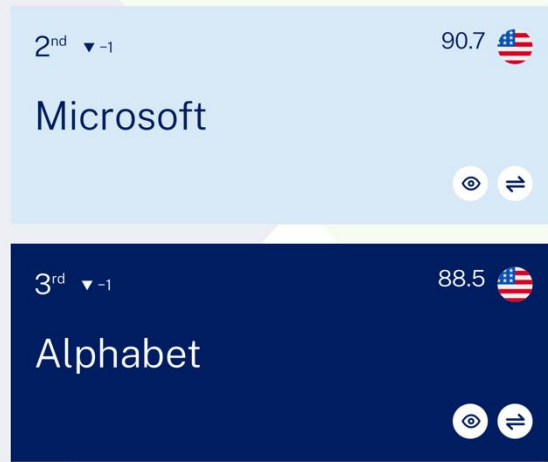
LOVABLE**AI**

18 nov 2025, kl 18:47



Lovables grundare Anton Osika och Fabian Hedin. Foto: Johan Carlberg SVD/TT





#5 Amazon
#11 Alibaba Group

IMD AI Maturity Ranking 2025

De 300 främsta företagen på Forbes 2000-listan 2024



På kort sikt kommer AI att medföra evolutionära fördelar; på lång sikt är det sannolikt att utvecklingen blir revolutionerande.

Vi ser tecken på hur AI förändrar affärsmodeller, organisationer och marknader, men också att detaljhandeln ligger efter.

2

Implementering av AI

Detaljhandeln ligger efter

- 12 % av detaljhandelsföretagen implementerat AI-agenter, jämfört med 55 % inom tech (Europa)
- AI betraktas som en del av IT-sourcing
- Legacy-system och fristående applikationer gör infrastrukturen olämplig för AI
- Man ställer inte rätt frågor:
~~Var kan vi använda AI~~ vs. Vilka är våra behov och utmaningar?



Fallgropar för AI i detaljhandeln

- Att inte se "bortom hypen"
- Övertro på analytics och data
- Att riskera kundernas förtroende
- Alla problem kräver eller gynnas inte av AI
- Att inte investera tillräckligt i AI-relaterade förmågor

(i) människor,
(ii) system,
(iii) processer, och
(iv) organisation

Trending now 1. Construction jobs playing the lottery 2. China dominates the world's lithium supply. The U.S. just found 328 years' worth in its own backyard 3. The U.S. economy is booming — just not where 50 million

THE FUTURE OF WORK

Europe

AI enabled Klarna to halve its workforce—now, the CEO is warning workers that other ‘tech bros’ are sugarcoating just how badly it’s about to impact jobs



By Preston Fore
Success Reporter

October 10, 2025, 10:54 AM ET

Add us on



Sebastian Siemiatkowski, who told Sam Altman he wanted Klarna to be ChatGPT's "favorite guinea pig," says too many CEOs are downplaying how disruptive AI will really be.
MICHAEL NAGLE/BLOOMBERG VIA GETTY IMAGES

I början av 2024 lanserade Klarna en OpenAI-driven chatbot för kundtjänst som företaget uppgav kan utföra arbete motsvarande 800 heltidsanställda agenter.

...

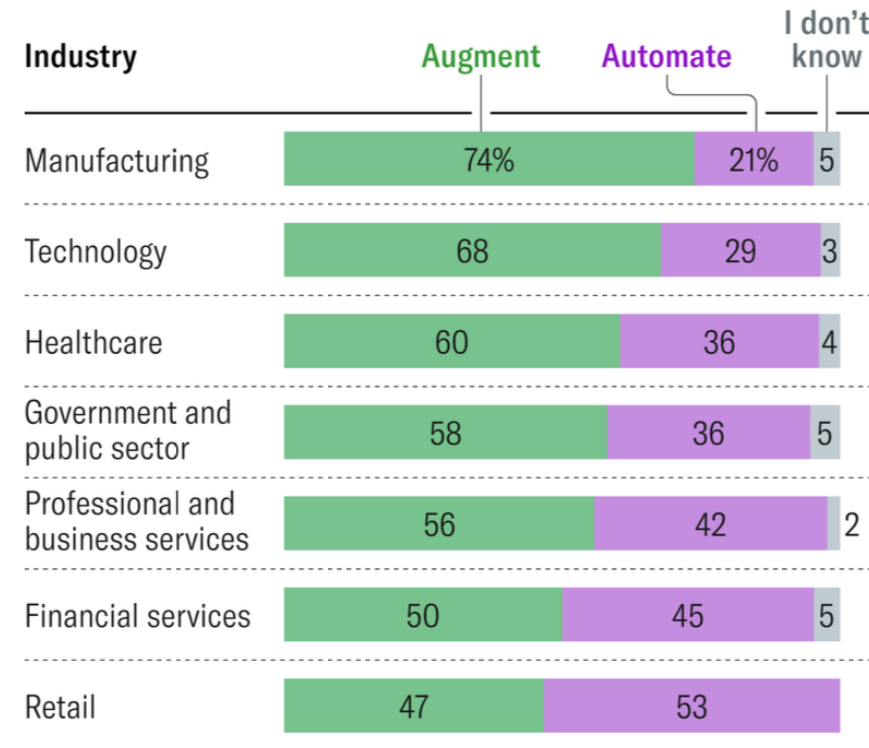
"Eftersom kostnaden tyvärr förefaller ha varit en alltför dominerande utvärderingsfaktor när detta organiserades blir resultatet lägre kvalitet", sade Siemiatkowski till *Bloomberg* i maj. "Att verkligen investera i kvaliteten på det mänskliga stödet är vägen framåt för oss."



STOCKHOLM SCHOOL
OF ECONOMICS

Att få med sig medarbetarna

What do you think your organization's ultimate motivation is?



Source: Jan-Emmanuel De Neve et al.



SUCCESS • MICROSOFT

Satya Nadella transformed Microsoft's culture during his decade as CEO by turning everyone into 'learn-it-alls' instead of 'know-it-alls'

By **Chloe Berger**

May 20, 2024, 3:58 PM ET



Satya Nadella, CEO of Microsoft for a decade, implements a growth-mindset model on employees.

BEN KRIEMANN / STRINGER—GETTY IMAGES

Source: Fortune

The Homework Apocalypse

Fall is going to be very different this year. Educators need to be ready.



ETHAN MOLLICK

JUL 01, 2023

ANNALS OF EDUCATION

WHAT HAPPENS AFTER A.I. DESTROYS COLLEGE WRITING?

The demise of the English paper will end a long intellectual tradition, but it's also an opportunity to reexamine the purpose of higher education.

By Hua Hsu

June 30, 2025



STOCKHOLM SCHOOL
OF ECONOMICS

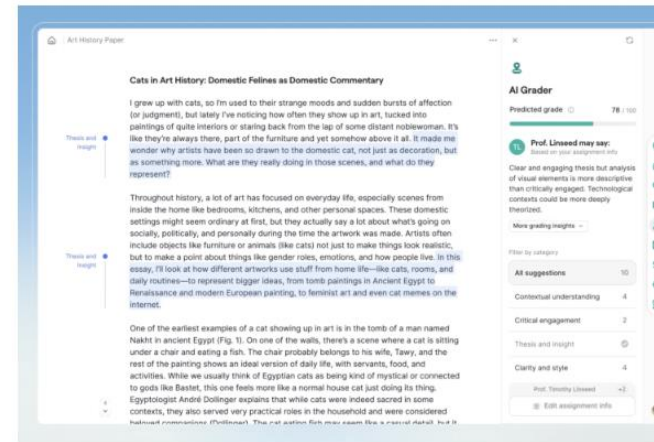
Everyone Is Cheating Their Way Through College

ChatGPT has unraveled the entire academic project.

May 7, 2025

NEWS AI

Grammarly says its AI agent can predict an A paper



Predicted score 78/100. Image: Grammarly

/ Nine AI agents for writing and grading assistance are launching today for Grammarly Free and Pro users.

by [Jess Weatherbed](#)

Aug 18, 2025 at 3:00 PM GMT+2



14 Comments (14 New)

Paradoxer i lärande med AI

- Expertparadoxen
 - AI:s nytta för tankefärdigheter på lägre nivå kan försvaga tänkandet på högre nivå
- Innovationsparadoxen
 - AI:s nytta för uppgifter på lägre nivå kan även hämma kreativt tänkande på högre nivå
- Jämlikhetsparadoxen
 - AI gynnar oproportionerligt experter och hämmar nybörjare
- Produktivt motstånd – där lärandet sker

TOPICS ▾

SERIES ▾

ARTICLES

PODCASTS

VIDEOS

SPECIAL REPORTS

When Does AI Assistance Undermine Learning?

February 24, 2026 • 7 min read

Wharton research shows that giving learners on-demand AI assistance can erode practice, "productive struggle," and long-term skill growth — even when they know it harms their learning.



KEY TAKEAWAYS

- Self-regulation fails even when students understand AI overuse harms learning — awareness alone doesn't prevent over-reliance.
- On-demand AI assistance reduces "productive struggle," the mechanism through which learning occurs.
- Motivation matters: Students with higher intrinsic motivation show better self-regulation.





Working Definition

jagged AI frontier

(noun)

The nonintuitive strengths and weaknesses of AI performance relative to human performance, and how it is changing over time.



Source: MIT Sloan

Att arbeta med AI – några resultat på individnivå

- Personer med lägre AI literacy är generellt mer mottagliga för AI (Tully et al. 2026)
 - Hög literacy kompenserar inte nödvändigtvis för låg domänkunskap – återigen paradoxer i lärande!
- Människor värderar sina egna bidrag av användandet av AI högre än andras (Celiktutan et al. 2024)
- Riskfylld ”cognitive offloading”, som kan få konsekvenser för andra (Niederhoffer et al. 2025; 2026)
- När AI betraktas som ett verktyg grundar människor sin acceptans på dess praktiska nytta, på samma sätt som de utvärderar andra tekniska verktyg avsedda att stödja utförandet av uppgifter och måluppfyllelse (t.ex. kostnads-nyttoanalys) (Li et al. 2026)
- När AI betraktas som en agent bedömer människor dess acceptabilitet utifrån dess förmåga att tänka, planera och agera, på liknande sätt som de skulle bedöma mänskliga aktörer (t.ex. komplex bedömning av förtroende, kontroll och etiska implikationer) (Li et al. 2026)

-> *Intentionalitet i såväl augmentation som automation*

AI-användning vs. produktivitet: Workslop

AI-genererat innehåll som ger sken av gott arbete men saknar substans för att på ett meningsfullt sätt föra en uppgift framåt

-> Tidskrävande och negativa känslor

Möjliga åtgärder:

- Gå från ett generellt påbud för AI-användning till att bygga förtroende och AI literacy. Skapa utrymme för samarbetspraktiker som att ge återkoppling, ställa frågor och dialog.
- Säkerställ agens i arbetet med AI genom att etablera tydliga förväntningar och normer för när och hur AI ska användas. Utforma processer som förstärker, snarare än ersätter, mänskligt omdöme.
- Organisationer behöver kompetens inom både teknik och sociala relationer. Potentiellt en ny roll för "AI collaboration architects" som kan identifiera friktion, anpassa AI-integrationer till medarbetares motivation och arbetsflöden samt koppla AI-strategier till specifika utfall.

2

Framgångsrik implementering av AI kräver en lärande organisation med både AI literacy och domänkunskap.

Implementering och transformation med AI bör utgå från behov och utmaningar, eftersom att främja AI-användning utan intention kan sänka produktiviteten och förtroendet inom organisationen.

3

AI i detaljhandelsforskning

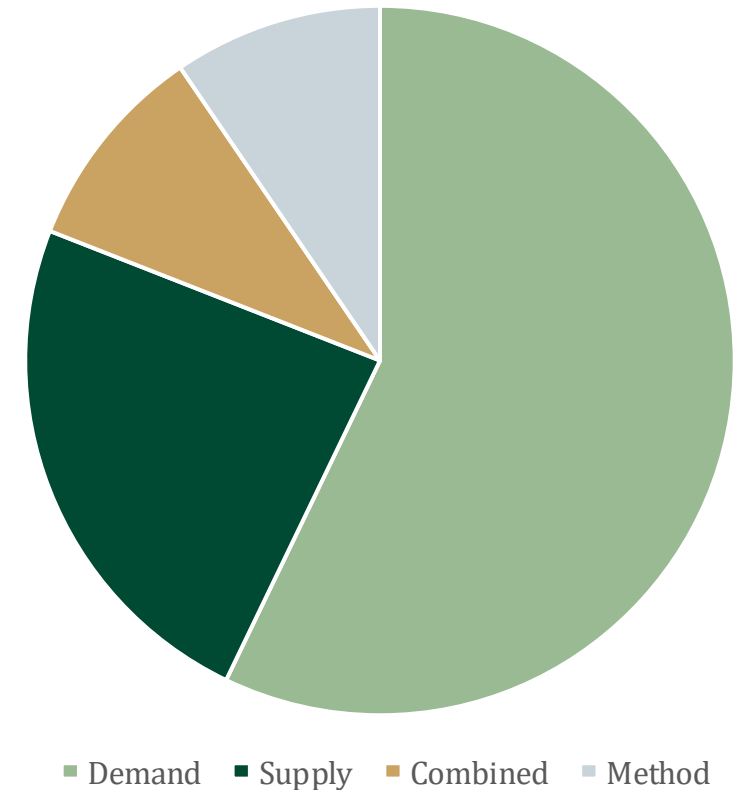
AI i Journal of Retailing

Januari 2023 – april 2026

21 artiklar, varav 10 artiklar med Artificial Intelligence som del av bidraget (48 %)

- Majoriteten av forskningen fokuserar på kunderbjudandet (58%)
- Forskning med fokus på organisationen fokuserar på efterfrågeprognoser och tillämpningar i butik (20 %)
- Kombinerade bidrag fokuserar på tillämpningar i butik, båda är konceptuella (100 %)

Focus of Articles



AI i fysisk implementering



More than Machines: The Role of the Future Retail Salesperson in Enhancing the Customer Experience

Alec Pappas^a, Elena Fumagalli^b, Maria Rouziou^c,
Willy Bolander^c  



Reimagining personalization in the physical store

Thomas P. Scholdra  , Julian R.K. Wichmann, Werner J. Reinartz



Leveraging In-Store Technology and AI: Increasing Customer and Employee Efficiency and Enhancing their Experiences

Dhruv Grewal^{a b c}, Sabine Benoit^{d e}, Stephanie M. Noble^{b f},
Abhijit Guha^g, Carl-Philip Ahlbom^b  , Jens Nordfält^b

ROLE EXPANSION

- Broadening the scope of a role beyond the initial job description or performing existing tasks in a new way.
- E.g., taking on more responsibilities and diversifying one's tasks within the organization

ROLE EXTENSION

- Extending the reach or application of a particular role into new areas or domains.
- E.g., taking on/creating new tasks that were previously not required for the role

ROLE DIMINUTION

- Diminishing the scope of a role from the initial job description or removing existing task
- E.g., automation replacing tasks that were previously required for the role

AI i detaljhandelns inköpsprocesser

- Kvalitativ studie, för närvarande 24 intervjuer (fler pågår)
- Införandet av AI i detaljhandelns inköp är ojämnt men accelererar, med en tydlig koncentration kring fem områden:

- (1) demand forecasting och sortimentsplanering,
- (2) automatiserade inköp och påfyllning,
- (3) leverantörsval och förhandling,
- (4) kontrakts- och operativ inköpshantering, samt
- (5) source-to-pay-automation.



Data analytics och ekonomifunktionen

– en undersökning inom detaljhandeln

- Hur organisationer hanterar övergången till analytics-driven planering, prognoser, rapportering och resultatuppföljning, med fokus på ekonomifunktionen
- Fokus inte på tekniken i sig, utan på yrkesroller och samarbeten inom organisationer
- Longitudinell fallstudie av implementeringen av en ny AI-lösning under 18 månader
- Tvärsnittsstudie med intervjuer i nordiska detaljhandelsföretag



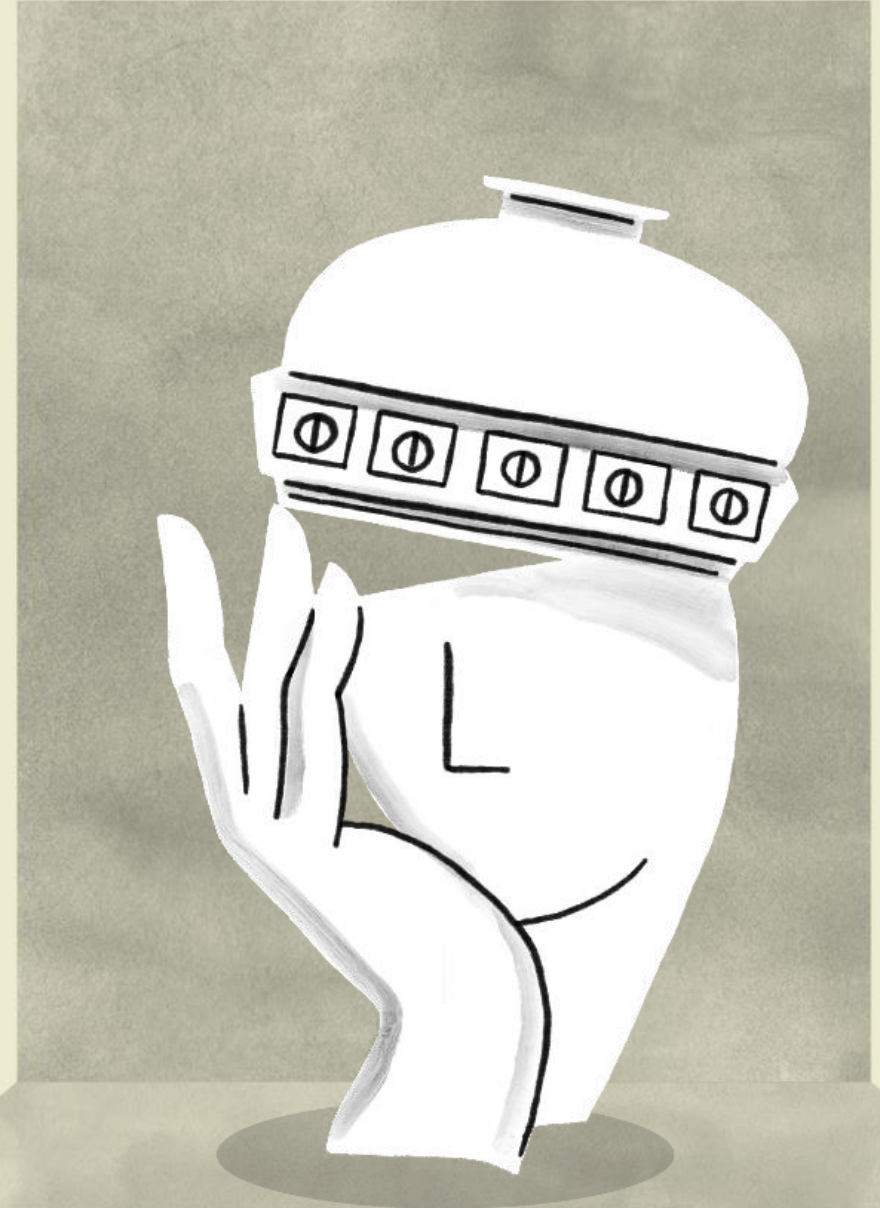
3

Akademisk forskning om detaljhandeln fokuserar huvudsakligen på kunderbjudande snarare än organisationen.

Vi ser ett ökande fokus på AI-implementering i fysiska butiker, men det återstår mycket att lära om AI:s inverkan på företag inom detaljhandeln.

Slutsatser, 7 maj 2026

1. På kort sikt kommer AI att medföra evolutionära fördelar; på lång sikt är det sannolikt att utvecklingen blir revolutionerande. Vi ser tecken på hur AI förändrar affärsmodeller, organisationer och marknader, men också att detaljhandeln ligger efter.
2. Framgångsrik implementering av AI kräver en lärande organisation med både AI literacy och domänkunskap. Implementering och transformation med AI bör utgå från behov och utmaningar, eftersom att främja AI-användning utan intention kan sänka produktiviteten och förtroendet inom organisationen.
3. Akademisk forskning om detaljhandeln fokuserar huvudsakligen på kunderbjudande snarare än organisationen. Vi ser ett ökande fokus på AI-implementering i fysiska butiker, men det återstår mycket att lära om AI:s inverkan på företag inom detaljhandeln.



@centerforretailing

LinkedIn:



Instagram:

