

Kundupplevelser – e-handel och m-handel

Ek Dr Malin Sundström




Knallar, kundupplevelser och kunskap www.sir.se

IT och digitalisering förändrar köpbeteende – och handel

- Nya handelsformer
- E-handel ca 5% av total detaljhandel
- Kundmötet blir allt mer digitaliserat
- Med "nätet på fickan" får vi en ny typ av beteende
- Informationsökning, provning, beställning, betalning och service – sker på olika platser
- Hur vet vi vad kunderna vill ha – när de inte själva vet?



Adidas NEO



Den digitaliserade konsumenten




Kunden bestämmer var och när

- In-store-navigation
 - Bekvämlighet
 - Spara tid och energi




Knallar, kundupplevelser och kunskap www.siir.se

Kunden bestämmer vad och hur

- Individualisering av produkter
- Transparent prissättning
- Leveransinformation
- Mobilen som plånbok




Knallar, kundupplevelser och kunskap www.siir.se

Retail was Detail – Now Retail is Everywhere

- Kunden bryr sig inte om kanalen!
 - Behov
 - Begär



Knallar, kundupplevelser och kunskap www.siir.se

Konsumentinsikt

- Same, same...but different
 - Vi söker information på ett nytt sätt
 - Beslutsprocessen förändras
 - Flera olika skyltfönster
 - Nya "shoppingvänner"

Knallar, kundupplevelser och kunskap www.siir.se

Nu bygger vi ett handelslabb

- Grundprincip: When questions don't yield answers



Knallar, kundupplevelser och kunskap

www.siir.se

Forskning pågår

- Observationer
 - Informationsstöd
 - Interaktion mellan människa och produkt/tjänst
 - Individualisering



Knallar, kundupplevelser och kunskap

www.siir.se

Tack för mig



Malin.Sundstrom@hb.se

Swedish Institute for Innovative Retailing,

www.siir.se



Knallar, kundupplevelser och kunskap

www.siir.se