

Livet efter smartphone

Ann-Sofie Isaksson, Inter Ikea Systems Service, och Pernilla Jonsson, Ericsson Research, tog plats på scenen för att tala om nästa skifte i handeln. Det som ligger framför oss är övergången från en tvådimensionell skärmvärld till en tredimensionell värld.



– Just nu är vi så kära i våra smartphones. Shopping i 4G går via mobilen, men en annan verklighet väntar när 5G slår igenom, säger Pernilla Jonsson.

Hon berättar att 5G är betydligt snabbare, det som nu tar sekunder går på millisekunder. Det gör att nätverken blir betydligt snabbare, samtidigt som man kommer att kunna förvara data nära kunden. Artificiell intelligens, AI och virtual reality, VR, kommer att användas i helt nya kommunikationsverktyg, som smarta öronproppar som översätter tal och i smarta kontaktlinser som kan ge en "mixed reality". Det ger möjligheter att interagera med maskiner på samma sätt som med människor – röststyrning och styrning med gester kommer att höra till vardagen, förutspådde de båda.

Övergången från en tvådimensionell skärmvärld till en tredimensionell värld, är den övergripande trenden. En stor kundundersökning som Ericsson gjort visar att många tror att AR-glasögon kommer stort framöver. Visserligen är de klumpiga i dag, men många tror att de kommer att bli användbara. Med 5G kommer processorkraften kunna flyttas från själva glasögonen.

Allt nytt som kommer med 5G väntas påverka handeln en hel del.

Tekniken kommer att lösa grundläggande behov. De "tråkiga" köpen kommer att automatiseras. Detta frigör tid och energi för annat – exempelvis roliga inköp.

– En studie som Ericsson har genomfört visar att shopping faktiskt gör människor lyckliga, säger Pernilla Jonsson.

Studien visar att shopping har ett socialt värde och kunderna gillar shoppingupplevelsen i sig. Men det ställer högre krav på medarbetarna som ska vara kompetenta och inspirerande och verkligen kunna förmedla ett varumärke.

Så vad händer just i dag?

Anne-Sofie Isaksson berättar att IKEA testat olika samarbeten. Som exempel nämner hon PLACE-appen, som används för att se hur en ny möbel passar in hemma. Bara ta en bild på rummet, klicka på möbelen i katalogen och placera den på bilden.

Hon framhåller att tekniken inte får hamna mellan upplevelsen och konsumenten, aldrig vara ett irritationsmoment.

En ganska hårdknäckt nöt är leveranserna. Ikea testar olika sätt att få ut varorna till kunden. Visst går det att leverera på 30 minuter, men det kostar. Ikeas kundlöfte är ju låga priser, och frågan är hur man ska kunna ge bra service utan att det blir dyrt. En idé som IKEA testat är minivaruhus i stadskärnor och centralt placerade "planning studios" där kunden får hjälp att rita upp och beställa hem. I Stockholms city finns exempelvis en planeringsstudio för kök och man har testat en renodlad sovrumsbutik på pop-up ytorna i the Lobby, också det på Regeringsgatan.

Text: Dagmar Forne

Bildtext: T.v. Ann-Sofie Isaksson, Inter Ikea Systems Service, och t.h. Pernilla Jonsson, Ericsson Research. Foto: Ylva Åkesson