

#4 2024

Nu ratar företagen  
AI inom kundtjänst

Så kan företag  
växa utan  
externt kapital

Optimism  
dominerar  
bland svenska  
företag

Sveas utredare varnar för bedrägerier  
– och tipsar hur du kan skydda dig

Nyskapare  
vill ge solen en  
större plats i  
energimixen

Passionen för växter blommade  
ut till ett lönsamt e-handelsbolag

Smarta och hållbara lösningar har stärkt vårt varumärke, säger Lena Ljungquist, vd på Wexthuset.



**3** Nyskapare vill ge solen en större plats i energimixen **4**

Svea presenterar E-handelsläget – en djupdykning i svensk e-handel **6**

Experterna tipsar – så kan företag växa utan externt kapital **8**

Nu ratar företagen AI inom kundtjänst **10**

Svea Bank och Prisjakt lanserar podden E-handel 360° **12**

Passionen för växter blommade ut till ett lönsamt e-handelsbolag **14**

Optimism bland svenska företag trots ekonomiska utmaningar **16**

Sveas utredare varnar för bedrägerier – och tipsar hur du kan skydda dig **18**



**10** Nu ratar företagen AI inom kundtjänst



**14** Passionen för växter blommade ut till ett lönsamt e-handelsbolag



**16** Optimism dominerar bland svenska företag trots ekonomiska utmaningar



**18** Sveas utredare varnar för bedrägerier – och tipsar hur du kan skydda dig



Update utges av Svea Bank, Evenemangsgatan 31, 169 81 Solna Telefon 08 735 90 00  
 Ansvarig utgivare och chefredaktör Ulf Callerström E-post ulf.callerstrom@svea.com  
 Texter Spoon, Birdh, Ingrid Kindahl, Svea Bank Layout Jörgen Melin, Playgraphics  
 Foto Svea Bank, Adobe Stock m fl Illustrationer Anna Windborne Webbida svea.com

## Det glimmar i vintermörkret

Det kan verka mörkt just nu, men ljuset anas. Och då menar jag inte bara julgransljus. Jag menar att företagen börjat förbereda sig för expansion och tillväxt. Flera tecken tyder på det, och det kan du läsa om i det här numret av Update.

Visst finns det saker att oroa sig för. Världshandeln, den geopolitiska stabiliteten och elpriset – när jag skriver detta skenar det igen. Men de goda nyheterna finns också.

Det är inte bara storföretagen som är mer optimistiska. Sveas egna undersökningar visar att framtidstron ökar över hela linjen. Den fråga man nu ställer sig är inte "vågar vi växa"? Utan "hur"?

Vissa svar får du om du följer Sveas populära webinarer, och här i Update bjuder vi på en sammanfattning av det som sändes i oktober. Det handlar just om hur företag ska kunna växa utan att ta in externt kapital. Alltså utan att låna i banken eller dela med sig av ägandet till riskkapitalister. Har du tänkt på att ditt företag kanske sitter på tillgångar du inte kände till? Vår expert Gillis Wener berättar om hur du letar reda på dem och hur du kan omsätta dem. Spoiler: Ett sätt är att fakturera så snabbt som möjligt, så att pengarna hamnar på ditt konto pronto. Detta är så pass viktigt att det är bättre att erbjuda rabatt till kunder som betalar snabbt, än att kräva dröjsmålsränta av sena betalare.

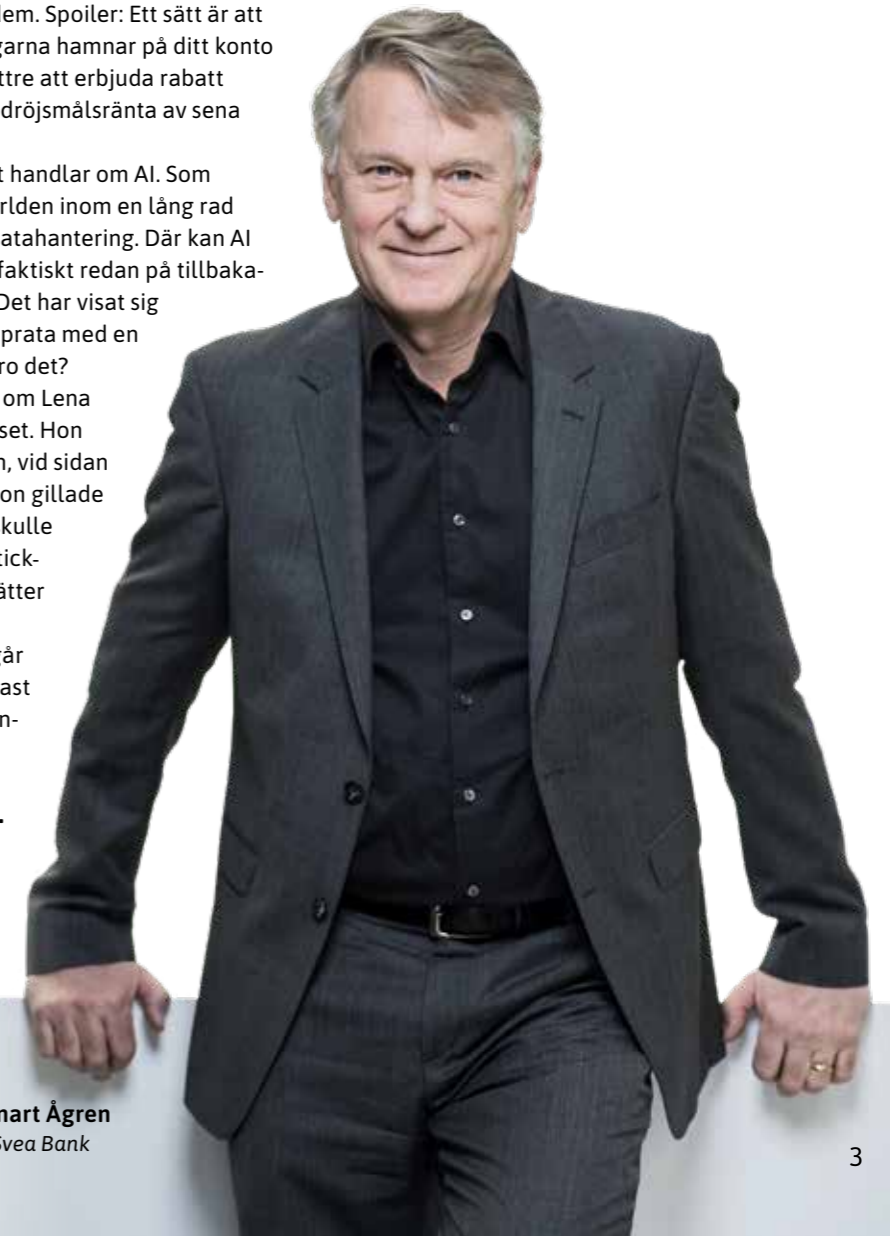
En överraskande artikel i det här numret handlar om AI. Som du vet används det allt flitigare i företagsvärlden inom en lång rad områden som marknadsföring, analys och datahantering. Där kan AI göra enorm nytta. Men på ett område är AI faktiskt redan på tillbakagång. Det handlar om kundservice. Varför? Det har visat sig att kunder som hör av sig till ett företag vill prata med en människa, inte en robot. Vem hade kunnat tro det?

Apropå mänsklighet: Missa inte artikeln om Lena Ljungquist, vd på e-handelsbolaget Wexthuset. Hon grundade sitt företag för över tjugo år sedan, vid sidan av sitt vanliga it-jobb. Anledningen var att hon gillade pelargoner – och vem gör inte det? Men få skulle klara av att omvandla ett intresse för små sticklingar till ett blomstrande företag som omsätter 50 miljoner kronor.

Bara en sak till: Svea Bank och Prisjakt går samman och släpper E-handel 360, en podcast som utforskar trender och konsumentbeteenden. Missa inte den!

God Jul och Gott Nytt år! Vi ses 2025.

”Det är bättre att erbjuda rabatt till kunder som betalar snabbt, än att kräva dröjsmålsränta av sena betalare.”



Lennart Ågren  
Vd, Svea Bank

# Nyskapare vill ge solen en större plats i energimixen



”Vår affärsidé – att rulla ut ett solparksnät längs med de svenska kraftledningsgatorna och på annan obrukbar mark – är unik och innebär att vi kan bidra starkt till den tillväxten.”

**Varför bygger vi inte stora solcellsparker längs med kraftledningsgatorna? Den frågan sådde ett litet frö som växte snabbt. I dag utvecklar Sunstreet Energy storskaliga solcellsparker i hela Sverige. Målet är att bygga anläggningar för sju miljarder kronor till 2030 – något som inte vore möjligt utan Svea Bank.**

Sunstreet Energy har på bara några år tagit plats som en viktig aktör i arbetet för att lösa den rådande energisituationen. Företaget grundades i januari 2022 och har sedan dess jobbat hårt för att lägga grunden för bolagets affärsidé – att bygga, äga och förvalta storskaliga solcellsparker på mark som inte är produktiv, till exempel kraftledningsgator, soptippar, barkborreskadad skog och vattenskadad åker.

I dag bidrar Sunstreets storskaliga infrastruktursatsning till att solenergin lyfts och att energilagring implementeras i landets energisystem. Företaget har nu sex pågående projekt som till-

sammans kommer att ge en omsättning på 100 miljoner kronor på årsbasis.

– Sverige behöver snabbt öka sin energiproduktion och solet är det energislåg som går absolut snabbast att bygga ut. Det är även ett av de mest långsiktigt lönsamma energislågen. Vi räknar själva med att få svarta siffror på sista raden redan 2025, säger Christian Tapper, vd på Sunstreet Energy.

#### Unik affärsidé

Christian Tapper har jobbat med förnybar energi sedan 2011 och var en av grundarna av solenergi- och energilagringbolaget Kraftpojarna som 2019

sålades vidare till OKQ8. Han har med andra ord en gedigen erfarenhet av branschen.

Så när han fick frågan ”Varför bygger vi inte stora solcellsparker längs med kraftledningsgatorna?” från Lars Ahlberg insåg han snart att det var en mycket bra idé.

– Det fanns inte så många stora solparker då och vi såg ju hur behovet av energi ökar stadigt

Prognosen är att vi kommer att fördubbla vår energikonsumtion till 2050 och det gör att solenergi kommer att bli ett viktigt och lönsamt komplement till andra energiinvesteringar, säger Christian Tapper.

– Vår affärsidé – att rulla ut ett solparksnät längs med de svenska kraftledningsgatorna och på annan obrukbar mark – är unik och innebär att vi kan bidra starkt till den tillväxten. Våra flexibla system gör det möjligt att bygga även på mer svårhanterlig och kuperad mark.

#### Äger hela processen

Sunstreet Energy ser också fördelarna med att själva såväl bygga anläggningar som äga och förvalta dem. Deras koncept innehåller alla led, från markidentifiering, tillstånd och projektering till byggnation, inkoppling och idrifttagning samt slutligen förvaltning, skötsel och demontering.

– Vi äger hela processen vilket är ovanligt. Men vi har en organisation med erfarna medarbetare som förstår alla de delstegen. Det gör att vi kan bygga ut solkraften i snabbare takt och

med god lönsamhet, säger Christian Tapper.

– Vår ambition är att bygga anläggningar för mellan 150 och 200 miljoner bara i år och för ytterligare en halv miljard nästa år. I dag står solenergi för knappt två procent av Sveriges energiproduktion, men jag skulle tro att den andelen ligger på cirka 15 procent redan 2040. Den utvecklingen vill vi vara med och driva.

För att en solpark ska kunna byggas med god lönsamhet är det också viktigt att det finns en inkopplingspunkt i nära anslutning till anläggningen.

– Därför säkerställer vi alltid att markområdet är lämpligt för solenergi. Inkopplingspunktens storlek avgör hur stor park vi kan bygga. I och med att vi bygger där elen förbrukas bidrar vi också till en decentraliserad produktion med stark lokal förankring och större riskspridning.

#### Bank som ser ambitionen

De höga ambitionerna och den offensiva tillväxten kräver naturligtvis även kapital.

– Det kan vi till stor del tacka Svea Bank för. De ger oss inte bara lån till våra olika projekt utan har även investerat i bolaget. Till skillnad från många andra banker lyssnar de och ser oss som individer. De tittar på vad vi vill åstadkomma, inte bara på resultat- och balansräkningen. Vi är seniorer med gedigen erfarenhet som vet vad vi håller på med. Det ser de och de tror på vår idé, säger Christian Tapper.



Företagsfinansiering hos Svea

# e-handelsläget

Tema | Black Friday

Q3  
2024



Ladda ner rapporten



## Svea presenterar E-handelsläget – en djupdykning i svensk e-handel

Nu presenterar Svea Bank rapporten E-handelsläget som varje kvartal analyserar tillståndet inom svensk e-handel. Rapporten bygger på insikter från svenska e-handelsföretag och belyser tillväxt, lönsamhet och framtidstro i branschen. För årets tredje kvartal är förväntningarna inför Black Friday i fokus.

### Topp tre effekter e-handlare upplever från Black Friday



Rapporten som ger en unik inblick i svensk e-handels mående innehåller även kommentarer från ledande branscheexperter på framstående företag. Från analyser av resultat, till trendspaningar och tips i lättsmälta intervjuformat.

– Med E-handelsläget vill vi erbjuda en tydlig bild av hur e-handeln mår och vad som väntar framåt. Både i form av utmaningar och möjligheter. För oss på Svea är det viktigt att stötta branschen med kunskap och lösningar som driver tillväxt och lönsamhet, säger Emma Lindgren, expert på handel och konsumtion på Svea Bank.

### E-handelsläget Q3 – svensk e-handel ger Black Friday ris och ros

I årets tredje upplaga av E-handelsläget riktas blickarna mot Black Friday. Resultatet visar att e-handelsbolagen är tudelade kring affärsnyttan med kampanjperioden. Närmare hälften uppger att man som e-handlare kan känna sig tvingad att delta på grund av att "alla andra gör det" och för att konsumenterna förväntar sig det. Hos de som inte väljer att delta uppger fyra av tio att det helt enkelt inte är lönsamt. Samtidigt skapar reaperioden bevisligen positiva effekter. Majoriteten av e-handlarna, 51 procent, som deltog i Black Friday 2023 såg en ökad försäljning och 44 procent såg en ökning av kunder.

– Att allt fler passar på att handla julklapparna redan under Black Friday påverkar e-handlarnas strategi. Både för Q4 och resten av året. Om analysen

### e-handelsläget

48%

Av e-handelsbolagen upplever en press från konsumenter att e-handlare ska delta i Black Friday



### e-handelsläget

1/4

E-handlare: "Förra årets resultat påverkades positivt av vår medverkan i Black Friday"



visar att aktiviteten inte kommer att vara lönsam bör man som e-handlare avstå. För de som däremot deltar krävs planering och en tydlig strategi att bli framgångsrik. Eftersom köpkraften är så pass stor under Black Friday kan perioden erbjuda goda möjligheter till nya kunder, ökad försäljning och långsiktig tillväxt, säger Emma Lindgren.

### Insikter från E-handelsläget Q3 med tema Black Friday

Fler e-handlare kommer att avstå att ha ett Black Friday-erbjudande än de som planerar att ha ett – 40 procent respektive 35 procent. 41 procent tycker inte det är lönsamt att delta medan 35 procent anger etiska- och eller hållbarhets-skäl.

Närmare hälften, 48 procent, känner sig tvingade att delta på grund av att "andra gör det".

84 procent kommer erbjuda nedsatt pris, 18 procent en extra gåva/produkt och 15 procent lägre eller fri frakt.

### Om E-handelsläget Q3

E-handelsläget är Svea Banks undersökning där svenska e-handlare svarar på frågor om e-handel, deras verksamhet och aktuella ämnen som är relevanta för svensk e-handel. Denna upplaga av undersökningen genomfördes mellan den 5 augusti och 9 oktober 2024 och besvarades av 405 e-handlare.

# Experterna tipsar – så kan företag växa utan externt kapital

**Optimismen spirar hos svenska företagare, särskilt inom industrin och handeln. Det finns utrymme för expansion igen – men hur finansierar man bäst sin tillväxt? Caroline Arenander, affärschef på Almi Stockholm Sörmland och Gillis Wener, försäljningschef på Svea Bank, ger sina bästa råd om hur företag kan växa genom att optimera sin likviditet.**

I vårt webinarium 24 oktober 2024 pratade vi om vår nya företagarundersökning som visar att det finns en stark framtidstro hos svenska företag. Särskilt inom industrin och handeln, trots en del osäkerhetsfaktorer i omvärlden. Patrik Widlund, marknadschef på Svea Bank, berättar att över hälften av företagen i undersökningen är positiva inför framtiden, medan endast 19 procent är pessimistiska.

– Den här undersökningen sänder väldigt positiva signaler om ekonomin framåt. Många företag vill satsa på personal, både genom nyanställningar och utbildning, säger Patrik Widlund och fortsätter:

– Många vill också utveckla sina affärsmodeller och nå nya geografiska marknader.

## Affärsmodeller och finansiell flexibilitet

Måste man då ta in externt kapital för att växa? För många företag är det en smart strategi att i stället hitta sätt att finansiera tillväxten internt. Att ha en sund balans- och resultaträkning är grundläggande, påpekar Gillis Wener.

– Det handlar om att analysera vad som redan finns i balansräkningen och se hur man kan kapitalisera på dessa resurser. Till exempel kundfordringar, lager och leasing. Att optimera sin affärsmodell kan frigöra kapital som behövs för tillväxt, säger han.

## Likviditet – nyckeln till ekonomisk stabilitet

Att hålla koll på företagets likviditet är avgörande för en hållbar tillväxt, menar experterna. Gillis Wener betonar vikten av att ha rätt betalningsvillkor i sina avtal för att säkerställa att kassaflödet är stabilt.



”Den här undersökningen sänder väldigt positiva signaler om ekonomin framåt. Många företag vill satsa på personal, både genom nyanställningar och utbildning”

– Att kunna fakturera snabbt och ha rutiner för att följa upp betalningar kan göra stor skillnad. Likviditeten påverkar även relationerna till dina leverantörer, så det är värt att ha koll på avtalen, säger han.

Caroline Arenander tillägger att företag också kan erbjuda rabatter för tidig betalning, vilket är ett sätt att förbättra likviditeten.

## Tänk långsiktigt och hitta rätt finansieringsmix

Både Almi och Svea Bank lyfter fram vikten av att tänka långsiktigt när det kommer till att växa och hantera företagens kapital. De rekommenderar företag att arbeta med sin balansräkning, stärka kassaflödet och samtidigt se över sina affärsprocesser för att frigöra resurser.

– Genom att ha stenköll på din resultat- och balansräkning och ta hjälp av experter när det behövs kan du optimera ditt

företag och få resurserna att räcka längre, säger Caroline Arenander.

– Mycket av detta låter kanske självklart, men ibland behöver man bli påmind, lägger Gillis Wener till. För företag som har en stabil grund kan lån, snarare än riskkapital, också vara ett alternativ. Detta för att undvika ägarspridning. Caroline Arenander förklarar:

– I en tidig fas kan eget kapital vara nödvändigt, men när bolaget växer kan lån vara ett bra sätt att finansiera expansionen utan att behöva dela ägande. Det är viktigt att förstå vilken finansieringsmix som passar ens specifika företag och bransch.

## Samarbete och stöd – viktigt för hållbar tillväxt

Förutom ekonomiska nyckeltal framhåller experterna vikten av hållbarhet och att utveckla en affärsmodell som kan han-

tera nya krav. Enligt Svea Banks undersökning är det många företag som också vill satsa på hållbarhet – en trend som Caroline Arenander ser som en stor affärsmöjlighet.

– Att vara hållbar innebär inte bara att man tar ett miljöansvar utan också att man skapar en långsiktig konkurrensfördel. Almi kan hjälpa företag att identifiera risker och möjligheter, säger hon.

## Vill du veta mer?

Artikeln är ett utdrag från vårt webinarium Finansiering av tillväxt. Du som vill veta mer kan se hela webinariet här:



# 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.



”Vi ser att företag blir allt mer medvetna om vikten av mänsklig kontakt i sin kundtjänst.”

**Emma Lindgren,**  
expert på digital konsumtion på Svea Bank.

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 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.

### 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.



# SVEA BANK OCH PRISJAKT LANSERAR PODDEN **E-HANDEL 360°**



## Om E-handelsläget

E-handelsläget är Svea Banks kvartalsvisa undersökning där svenska e-handlare svarar på frågor om tillväxt, lönsamhet, utmaningar och möjligheter i deras verksamhet. Varje kvartal har också temafrågor kopplat till aktuella ämnen som påverkar svensk handel just nu. E-handelsläget har genomförts sedan 2016, tidigare under namnet E-handelsindikatorn. Resultatet presenteras i form av pressmeddelanden och från november 2024 också i rapportform.

## Om Prisjakt

Prisjakt är Nordens ledande objektiva produkt- och prisjämförelsetjänst. Affärsidén har sedan starten 2002 alltid varit densamma – att hjälpa konsumenterna ta bättre köpbeslut. Det här gör Prisjakt genom att samla in och förmedla ärlig och transparent information, om allt från butiker, produkter och priser. Varje månad besöker miljontals konsumenter Prisjaktstjänst, som finns i Sverige, Norge, Danmark, Finland, Nya Zeeland, Frankrike och Storbritannien. Prisjakt är en del av Schibsted.

## Om Konsumentkompassen

I Konsumentkompassen tar Prisjakt tempen på svenskarnas konsumentbeteende och köpkraft. Varje kvartal genomförs en studie av Kantar, som tillsammans med Prisjaktens dataunderlag och analyser formar rapporten. Konsumentkompassen är framåtblickande och ger en fingervisning om hur det kommande kvartalet ser ut ur ett handelsperspektiv.

Ladda ner Konsumentkompassen på Prisjaktens webbplats



**Svea Bank och Prisjakt går samman och släpper branschpodden E-handel 360 – en podcast som utforskar trender, konsumentbeteenden och de frågor som formar framtidens detaljhandel. Svea Banks expert på handel och konsumtion, Emma Lindgren, leder podden tillsammans med Isabella Ahmadi, konsumentexpert på Prisjakt.**

Avsnitten bjuder på insikter och analyser från e-handlare och branschexperter som gästar podden. Kunskap och samtalsämnen hämtas även från Svea Banks kvartalsundersökning E-handelsläget och Prisjaktens kvartalsrapport Konsumentkompassen.

– Vi ser den här podden som en möjlighet att erbjuda ett nytt perspektiv på hur e-handeln utvecklas, och vi tar med oss insikter från våra respektive företags undersökningar för att ge lyssnarna en helhetsbild – därav namnet E-handel 360, säger Isabella Ahmadi, konsumentexpert på Prisjakt.

– Varje kvartal tar vi tempen på Sveriges e-handlare i olika aktuella frågor som påverkar handeln just nu. Prisjakt rapporterar också från handeln varje kvartal men från ett konsumentperspektiv. Genom att kombinera våra undersökningar kan vi se vad som driver tillväxt och lönsamhet hos e-handlare, samtidigt som vi ser vad konsumenterna verkligen efterfrågar. Det ger oss chans att identifiera de områden där branschen måste agera för att möta marknadens förändringar, säger Emma Lindgren, expert på handel och konsumtion på Svea Bank.

I de tre första avsnitten djupdyker podden i hållbarhet – ett högaktuellt ämne där många e-handlare står inför stora förändringar för att möta konsumenternas växande krav. Bland gästerna finns Josephine Darlington, som leder projektet ASTER (Alliance for Sustainable E-commerce), drift- och hållbarhetschef Tony Ottebjør-Winkler på Elgiganten, och detaljhandelsexperten Jonas Arnberg.

# Passionen för växter blommade ut till ett lönsamt e-handelsbolag

Det hela började med små pelargonsticklingar redan när e-handel var ett ungt fenomen. Men passionen för växter gjorde att Wexthuset fick en snabb tillväxt. I dag har företaget närmare 10 000 produkter för hobbyodlare och omsätter drygt 50 miljoner kronor. – En viktig orsak till framgångarna är vårt fokus på smarta och hållbara lösningar. Det har stärkt vårt varumärke väsentligt, säger Lena Ljungquist, vd på Wexthuset.

När Lena Ljungquist grundade Wexthuset 2002 var det bara en liten bisyssla vid sidan av jobbet inom IT-branschen. Hon byggde en hemsida och sålde sedan små pelargonsticklingar som hon hade odlat på hyllor i källaren i sitt hem.

Intresset visade sig vara stort och ganska snart kunde hennes passion för växter och odling blomma ut helt. Hon hyrde in sig i ett växthus på Ekerö och utökade verksamheten successivt.

– Så småningom kunde jag också anställa några personer via Arbetsförmedlingens nystartsjobb. På så vis gav jag långtidssjukskrivna en möjlighet att komma tillbaka in i arbetslivet samti-

digt som jag fick avlastning, säger Lena Ljungquist.

## En doldis bland de stora

Hennes kompetens och erfarenheter inom IT kom också mycket väl till pass. Tillsammans med maken byggde hon ett avancerat affärssystem bakom hem-sidan och lärde sig allt om sökmotor-optimering. De bytte också till Svea Banks betallosning. Allt detta betalade sig snabbt och företaget växte.

– I dag är vi nummer 82 i synlighet på Google av alla e-handlare i alla branscher i Sverige. Och de 81 som ligger före oss på listan är välkända företag och e-handlare.

Nu har Wexthuset närmare 10 000 produkter i sortimentet – bland annat solcellsdriven bevattning, odlingsutrustning och växter. Pelargonsticklingarna är dock en liten del i dag. Wexthuset omsätter drygt 50 miljoner kronor, har elva anställda och en teknikavdelning i Vietnam.

## Återbrukar kartonger och minimerar luft

En av förklaringarna till Wexthuset framgångar är företagets fokus på hållbara lösningar. Att arbeta långsiktigt och hållbart har varit en viktig drivkraft från start och genom åren har Lena Ljungquist inte bara hjälpt många långtidssjukskrivna tillbaka i arbete, utan även hittat smarta och enkla sätt för att spara på miljön.

– Det finns så mycket man kan göra i vardagen för att hushålla på resurser. Till exempel återanvänder vi kartonger istället för att slänga dem. Och de kartonger som är för slitna strimlar vi och använder som skydd. Vi packar också saker i varandra, för det är så onödigt att skicka luft. Egentligen handlar det mest om sunt förnuft och det borde vara en självklarhet att göra så, men så är det inte i dag.

Det finns inte heller motsättning i att tänka på miljö- och arbetsförhållanden och att samtidigt vara lönsam, menar Lena Ljungquist.

– Tvärtom. Kunderna gillar oss just för att vi tänker så. Det stärker vårt varumärke och gör oss ännu mer lön-



” Det finns så mycket man kan göra i vardagen för att hushålla på resurser. Till exempel återanvänder vi kartonger istället för att slänga dem. Och de kartonger som är för slitna strimlar vi och använder som skydd.”

samma. Vi spar dessutom pengar på att vara mer effektiva i alla led.

## Ser klara affärsfördelar

Lena Ljungquist uppfattning bekräftas också av ”E-handelsläget”, som är Svea Banks årliga undersökning inom e-handel.

– I årets mätning hade vi just hållbarhet som tema och den visade att cirka hälften av alla e-handlare jobbar med hållbarhet på något sätt och många ser klara affärsfördelar med det. En tredjedel anger exempelvis att det stärker deras varumärke, berättar Emma Lindgren, expert på digitalisering och konsumtion på Svea Bank.

Av de som däremot inte alls jobbar med hållbarhet anger nära en femtedel att orsaken är att de tror att hållbar-

hetsarbete är kostsamt. Ungefär lika många avstår hållbarhetsarbete för att de saknar kompetens. Den främsta anledningen till att välja bort hållbarhet är tron om att inte kunna påverka: ”Vi tror inte att vi kan göra någon skillnad” uppges av 39 procent.

– Många tror att hållbarhetsarbete är något stort och svårt. Men så är det inte alls. Det handlar om att göra små praktiska och konkreta förändringar. Sedan kan man skala upp successivt. Precis som Wexthuset har gjort så smart och bra redan från start.

– Marknaden är tuff i dag och jag menar att de som bygger in hållbara lösningar är de som vinner. Det stärker deras varumärke och de får mer lojala kunder, säger Emma Lindgren.



Läs tidigare artikel om Wexthuset i Update nr 4 2023

Betallosningar via Svea



E-handelsläget Q1 2024 - Tema Hållbarhet





# Optimism dominerar bland svenska företag trots ekonomiska utmaningar



Finansiering med Svea som partner



## Om undersökningen

Undersökningen genomfördes av Novus på uppdrag av Svea Bank. Totalt har 503 personer i ledningsgrupper på privata, svenska företag svarat på undersökningen, som genomförts via telefonintervjuer. Undersökningen genomfördes mellan 23 april – 23 maj 2024.

**Trots en svajande global ekonomi visar svenska företag en tydlig optimism inför framtiden. En ny undersökning från Svea Bank visar att företag inom såväl retail som tillverkningsindustri och tjänstesektorn förbereder sig för expansion och tillväxt. Samtidigt visar inköpschefsindex, PMI, att aktiviteten i svensk industri fortsätter att stärkas, med noterade nivåer som inte setts på över två år.**

**P**MI, en snabb konjunkturindikator där nivåer över 50 signalerar tillväxt, steg till 53,8 i november från 53,2 i oktober. Produktionen visade den starkaste utvecklingen.

– Att se industrin hålla tempot uppe trots globala utmaningar är positivt. Men för att den här trenden ska fortsätta behövs stabilitet i råvarupriser och investeringar i hållbarhet och kompetens. Samtidigt är osäkerheten kring exportmarknader och stigande kostnader faktorer att bevaka, säger Emma Lindgren, expert på digitalisering och konsumtion vid Svea Bank.

### Framtiden ser ljus ut för tjänstebolag

Fler ljusglimtar syns i ekonomin. Under tredje kvartalet ökade Sveriges BNP

med 0,3 procent jämfört med föregående kvartal och med 0,7 procent jämfört med samma period 2023. Även Konjunkturinstitutets Barometerindikator har stigit till 97,2 i november, vilket indikerar ett stämningsslag nära normalläget.

Svea Banks undersökning visar att 58 procent av företagen inom tjänstesektorn är ganska eller mycket optimistiska om framtiden. Branscher inom tjänstesektorn, som konsultverksamhet, SaaS och telekommunikation ser starka möjligheter till tillväxt, och en tredjedel planerar att expandera under det kommande året.

### Industriföretagen blickar utåt

Industriföretagen delar optimismen. Sex av tio uppger att de ser ljus på framtiden, och en tredjedel planerar att

expandera till nya geografiska marknader. Dessutom rapporterar nästan hälften att de kan genomföra sina tillväxtplaner utan att behöva extern finansiering.

– Att så många industriföretag planerar för tillväxt utan att förlita sig på extern finansiering är en styrka för svensk ekonomi. Nu återstår att se om dessa planer kan genomföras framgångsrikt, utan att lönsamheten påverkas negativt, säger Emma Lindgren.

### Retailföretag satsar på personal och utbildning

Svenska retailföretag ser relativt positivt på framtiden. Omkring fyra av tio företag är ganska eller mycket optimistiska när det gäller sin framtida utveckling, medan knappt tre av tio ser

mer pessimistiskt på situationen. Ungefär lika många planerar att expandera till nya geografiska marknader under det kommande året.

Undersökningen visar också att många företag inom retail har tydliga planer på att anställa fler människor och prioritera personalutbildning. Nära var femte företag har för avsikt att stärka sin personalstyrka, och en något mindre andel planerar att satsa på kompetensutveckling.

– I en tid där arbetslösheten ökar är det väldigt positivt att se att många företag ser behov av att stärka sin personalstyrka och höja kompetensen, säger Emma Lindgren.

# Sveas utredare varnar för bedrägerier – och tipsar hur du kan skydda dig

**Som företagare är du måltavla för de sofistikerade bedrägerier som ofta utförs av kriminella nätverk med enorma resurser i ryggen. Bedrägerier är en verksamhet som omsätter mångmiljardbelopp i Sverige. I den här artikeln vill vi speciellt uppmärksamma dig på tre vanliga former av bedrägerier: vishing/smishing, vd-bedrägerier samt bluffakturor.**

**Utvecklingen är alarmerande – och Svea har en egen grupp med bedrägeriutredare:**

– Vår uppmaning till dig som företagare är att du måste öka din medvetenhet om de alltmer avancerade och systematiska bedrägeriförsök som hotar din verksamhet. Lär dig att upptäcka varningssignalerna i tid, och se till att ha interna rutiner och processer på plats.

Svea vill speciellt uppmärksamma dig på tre vanliga former av bedrägerier: vishing/smishing, vd-bedrägerier samt bluffakturor.

– Glöm inte att det är dina pengar det handlar om. De är värda extra uppmärksamhet. Ett handslag räcker inte längre, konstaterar utredarna hos Svea.

## 1. Vishing/smishing – så här kan du bli lurad

Telefonbedrägerier är fortfarande ett problem, men både privatpersoner och företagare har lärt sig att vara på sin vakt för anonyma uppringare (vishing). Det har tvingat bedragarna att hitta nya knep. Bankernas bedrägeriutredare och polisen varnar för att en kombination av telefonsamtal och sms är bedragarnas nya favoritverktyg (vishing/smishing). Med hjälp av manipulerade telefonnummer lyckas bedragarna skapa meddelanden som ser ut som att de kommer från banken, inkasso, Skatteverket eller någon annan viktig avsändare. I sms:et uppmanas mottagaren att ringa avsändaren via det bifogade telefonnumret för att reda ut en akut situation. Till skillnad från telefonbedrägerier är det plötsligt du som ringer upp bedragaren!

– Bedragarna använder gärna sms för då kan de lura mottagaren att tro att det är han eller hon som tar initiativet att ringa upp. Men problemet är ju att det är ett falskt telefonnummer som du uppmanas att ringa, säger en av bedrägeriutredarna hos Svea.

Bluffmeddelandet kan handla om att företagarens bankkonto har utsatts för ett bedrägeriförsök. Eller så de skrämmer de företagaren med en obetald faktura som riskerar att gå till inkasso. Utredarna hos Svea konstaterar att det är alldeles för få som kontrollerar att numret i sms:et verkligen

går till banken, myndigheten eller inkassobolaget.

– När du ringer det falska numret sitter bedragarna på andra sidan, och de har spelat in hur bankens kundtjänst låter. De är experter på social manipulation, de låter trevliga, professionella och trovärdiga.

### Gör så här

Rådet är att aldrig ringa ett telefonnummer som du får via sms, eller att klicka på länkar. Aldrig! Banker och myndigheter använder visserligen sms vid olika tillfällen – men de uppmanar dig aldrig att klicka på några länkar eller ringa. Ta reda på telefonnumret till banken och ring själv. Och ett av de viktigaste råden är att behålla lugnet:

– Bedragaren vill alltid skapa stress och oro genom att skrämja upp dig med exempelvis inkassokrav, bankproblem eller obetalda skulder. Rådet blir att stanna upp och ta det lugnt. Du måste vara väldigt kritisk och ställa dig frågan: "Är det här rimligt?".

## 2. Vd-bedrägerier – så här kan du bli lurad

Läckta lösenord är ett problem som kan orsaka stora skador. Utredarna hos Svea berättar om en tidigare händelse där en bedragare lyckades få tillgång till en företagares lösenord. Med hjälp av lösenordet kunde bedragaren läsa vd:ns samtliga mejlkonversationer. Bedragaren letade aktivt efter utvalda nyckelord i vd:ns mejl, och när ordet "betalning" dök upp var han redo att slå till.

– Bedrägeriet uppstod när vd:n kontaktade en utländsk leverantör angående betalningen av en stor faktura. Leverantören svarade vd:n och bifogade en faktura som pdf.

Men varken vd:n eller leverantören kände till att bedragaren bevakade hela mejlkedjan och lyckades stoppa mejlet med fakturan. Den ursprungliga fakturan förfalskades och bedragaren bytte ut leverantörens bankuppgifter till sina egna, därefter skickades den vidare till företagaren.

• **Vd:n och leverantören upptäckte inte att någon manipulerade deras mejlkonversation. Företagaren till och med ringde sin utländska motpart och dubbelkollade att de hade mejlat honom fakturan, vilket bekräftades.**

• **Men den försiktighetsåtgärden räckte inte. Företagaren blev lurad att betala cirka 2 miljoner kronor till bedragaren. Pengarna gick inte att få tillbaka, och bedrägeriet resulterade i att bolaget gick i konkurs, säger en av Sveas utredare.**

Sveas utredare berättar att läckta lösenord är en storskalig kriminell verksamhet – det sitter bedragare och läser tusentals företagares mejlkonversationer. Och de utsatta är sällan medvetna om att de blir skannade.

Det här är inget ovanligt, lösenord läcks hela tiden. Med hjälp av tekniskt avancerade upplägg skannas de massor av förutbestämda nyckelord i jakten på möjligheter att lura till sig pengar.

Läckta lösenord är ett problem som kan orsaka stora skador.

### Gör så här

Sveas utredare poängterar vikten av att dubbelkolla alla uppgifter.

• **Du behöver säkerställa varenda betalningsuppgift. Olika belopp bör hanteras lite olika, annars kanske inte vardagen funkar. Men om det är stora belopp måste du göra betydligt mer för att minska risken för bedrägerier. En enda felaktig betalning riskerar annars att fälla hela företaget.**

Läckta lösenord är ett betydande problem. En viktig åtgärd blir att inte slentrianmässigt använda samma lösenord till alla dina inlogg.

• **Du måste åtminstone byta lösenord var tredje månad, annars kan du vara ganska säker på att det har läckt ut, varnar utredarna.**

## 3. Bluffakturor – så här kan du bli lurad

Bluffakturor är ett samlingsnamn för fakturor som kräver betalning för varor eller tjänster som du inte har beställt eller fått levererade. Att hålla utkik efter bluffakturor är tyvärr en daglig sysselsättning för många företagare. Sveas bedrägeriutredare ser inga tecken på att problemet minskar i omfattning.

*Vår uppfattning är att bluffakturorna är en fortsatt lönsam verksamhet för de kriminella nätverken. Utskick av bluffakturor sker i stor skala, bedragarna har exempelvis egna tryckerier.*

### Gör så här

Kronofogden rekommenderar att den som får en felaktig faktura ska stryka ett streck över fakturan och skriva: "Invänder mot (bestridar) betalningsansvar – ej beställt". Skicka din invändning (bestridande) via mejl eller rekommenderat brev så att datum och tid framgår. Returnera fakturan till avsändaren. Spara en kopia på det du skickat.

Polisen uppmanar alla som får en bluffaktura att anmäla händelsen på telefon 114 14.

## Kontrollfrågor – har du koll på läget?

### 1. Har företaget bra processer?

Sveas bedrägeriutredare poängterar vikten av att ha bra interna processer. Den absolut lägsta nivån är dualitet, det innebär att det alltid är två personer som godkänner en transaktion.

### 2. Känner du dina affärskontakter?

Bli inte charmad av okända. Du ska veta vem du skickar pengar till eller tar emot dem av. Låter ett erbjudande för bra för att vara sant, så är det för bra för att vara sant. Garanterat! Det handlar om sunt företagande.

### 3. Är du godtrogen?

Glöm inte att det är dina pengar. De är värda lite extra uppmärksamhet. Ett handslag räcker inte längre.

### 4. Granskar du kontaktuppgifter?

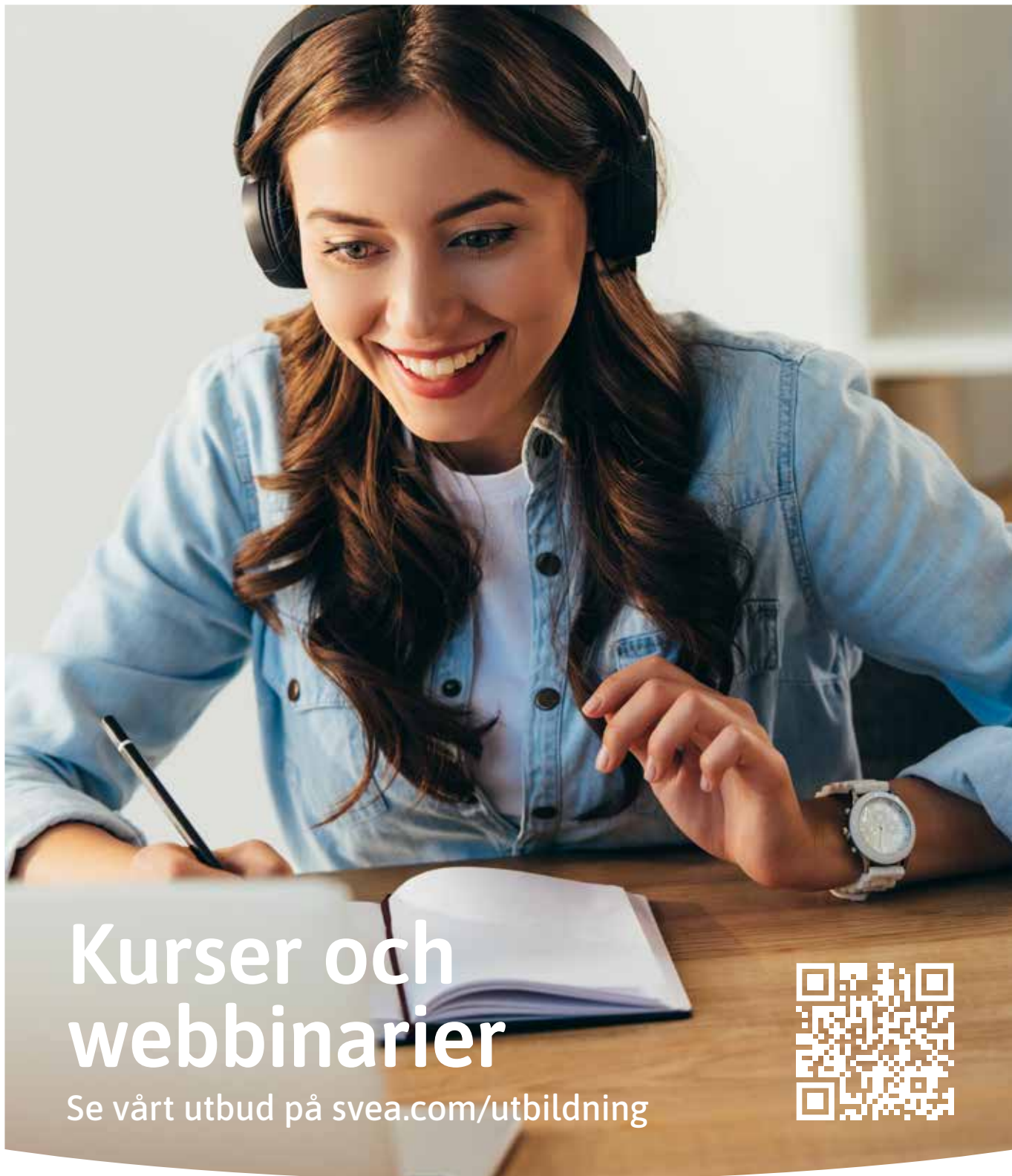
Dubbelkolla fakturor, framför allt om det handlar om större belopp. Kontrollera vem som har beställt vad av vem. Granska också utseendet på fakturan. Var extra uppmärksam när en leverantör eller annan affärskontakt plötsligt ändrar kontaktuppgifter eller betalningsrutiner.

### 5. Är du hälsosamt misstänksam?

Du ska vara positiv och se möjligheter i varje affär – men du ska samtidigt vara misstänksam så fort du ger någon behörighet till dina pengar. Om det dessutom är en situation där någon försöker stressa dig – då ska du bli ännu mer misstänksam.

### 6. Pratar du om bedrägerier?

Det är viktigt att öka medvetenheten om de enorma konsekvenser som bedrägerier orsakar i samhället. Ta för vana att diskutera hur du tillsammans med dina medarbetare ska jobba för bra processer som sätter stopp för bedragarna.



# Kurser och webinarier

Se vårt utbud på [svea.com/utbildning](https://svea.com/utbildning)



[svea.com](https://svea.com)

**SVEA**

Solna  
SE-169 81 Solna  
Sverige

Evenemangsgatan 31  
Tel: +46 8 735 90 00

Göteborg  
Box 2149  
SE-403 13 Göteborg  
Sverige

Otterhällegatan 12 B  
Tel: +46 31 17 25 45

Åseda  
Box 116  
SE-364 21 Åseda  
Sverige

Sveavägen 1  
Tel: +46 8 735 90 00

Svea Bank AB (publ)  
[svea.com](https://svea.com)  
[info@svea.com](mailto:info@svea.com)

Org. nr: 556158-7634  
Säte: Stockholm

Följ oss på LinkedIn

