

Obemannad butik i Sillerud

Butiken

Silleruds livsmedel (Ica nära)

Butiken har förutom dagligvaror, är ombud för apotek, Systembolaget, Postnord och Svenska Spel. Försäljning av drivmedel genom Din-X. Butiken har hemsändningsverksamhet till ett 50-tal kunder men har utökats med hemkörning till många äldre under Corona-tider.

Butiken har en omsättning på cirka 10 mkr. En total yta på 350 kvm. Fyra anställda personer. Butiken går med plus men inga stora vinster. Det finns behov av att förbättra lönsamheten för att klara investeringar på sikt. Butiken har ett kundunderlag på 680 boendepersoner varav ca 50 % gör regelbundet sina inköp i butiken. Det finns alltså en potential att öka kundtrogenheten.

Bygden

Butiken har ett för landsbygdsbutiker strategiskt läge i Svensbyn vid E18 mellan Karlstad och Oslo. Närmaste butik finns västerut i Årjäng (20 km) och österut i Långserud (25 km), även det en landsbygdsbutik.

Svensbyn är en servicepunkt och man har bland annat en låg- och mellanstadieskola, dagis och fritids. Det finns en golfbana (Årjängs golfklubb) och trakten lockar många turister pga av bl a fina fiskesjöar som även är lämpade för kanotning. Butiken får därför många turister under sommarsäsong.

Ägaren

Rikard Ohlsson har drivit butiken i cirka 30 år. Han är en eldsjäl som brinner för sin bygd. Förutom butiken driver Rikard ett tågshotell (B&B) i en hitflyttad sovvagn som Rikard har köpt av SJ och flyttat till Svensbyn. Rikards fru Sinnika driver café och cateringverksamhet i det intilliggande gamla stationshuset. (Det fanns förr en järnväg där det idag bara är stationshuset kvar.)

Rickard är mycket utvecklingsinriktad och har drivit på Ica för att de ska se fördelarna med digitaliseringen för landsbygdsbutikerna. Mycket av Icas digitala utveckling, självskanning etc, har ju varit anpassat för de större butikerna. Men Rikard lyckades, efter många resor, övertyga Ica att starta ett pilot-projekt för att anpassa Icas system för den lilla butiken.

Obemannad butik

Pilotprojektet pågick december 2019-januari 2020 och innebar att man hade obemannad butik med självskanning men utan kameraövervakning. Ica bekostade en väktare. Väktaren var enbart en säkerhet för att säkerställa att ingen blev kvar i butiken eller att något annat hände. Det var viktigt eftersom butiken har ansvar för om en olycka sker när någon är inne i butiken.

Pilotprojektet var så lyckat att man bestämde sig för att gå vidare. Man såg bland annat att man ökade försäljningen och nådde nya kundgrupper. Kunderna var nöjda och ville att man skulle fortsätta med detta. Från pilotprojektet såg man vad man behövde utveckla och hur man skulle gå vidare.

Från den 6 november 2021 har man nu öppet dygnet runt. Butiken är bemannad 9-18 på vardagar och 10-18 på lördagar. (Söndagar är jag osäker på.) Övriga tider är alltså butiken obemannad. Livsmedel kan köpas dygnet runt men tobak, läkemedel och alkoholhaltiga drycker får inte säljas

under den obemannade tiden på dygnet. Ombudstjänsterna kan inte heller tillhandahållas när butiken inte är bemannad.

Ica har fått utveckla en särskild app för de funktioner som behövs för obemannad butik. På sikt kommer dessa funktioner troligen att integreras i Icas standard app. Man har även utvecklat entrésystem och anpassat viss utrustning som digitala kassor så att de har rätt storlek för den lilla butiken.

Entré sker med appen och e-legitimation. Kameran systemet (AI-system) räknar kunderna och du kan gå in 4 personer på en gång (familj). Kameran systemet känner av vad som händer i butiken och larmet går direkt till larmcentralen som kan se och höra vad som händer, när något händer, och kan även kommunicera med den som är i butiken. Det finns även en särskild larmknapp som går direkt till bevakningsbolaget.

Investeringen

Investeringen har omfattat: snabbkassa, kassapaketer, passagesystem entré, jalousier (för öl, tobak, läkemedel), el, nätverk, sensorer, kameror (AI-system), mikrofon, högtalare samt extra accesspunkter för wifi. Det sistnämnda var för att säkerställa att det fanns nätverkstäckning även på utsidan av butiken. Det finns även en laddare på utsidan så att ingen ska behöva stå med en urladdad mobil när ska logga in i butiken. Total investering på cirka 250 tkr varav Rikard har fått stöd med 85 %.

Det tillkom även en extra utgift då Rikard var tvungen att bygga om larmsystemet så att det var synkroniserat med övervakningssystemet.

På Ica säger man att en normalbutik kan klara sig med en investering på 200 tkr men det beror förstås på vad man har för utrustning innan.

Hur upplevs det av kunderna? Hur fungerar det för olika grupper?

Ica har genomfört kundundersökning och man har fått en extremt hög kundnöjdhet 83 % ger betyg 5 av 5. Ingen ger lägre betyg än 3. På Ica har man aldrig sett så höga siffror och man blev nästan misstänksam och tänker därför genomföra nya undersökningar med oberoende konsult.

Mest nöjda är kundgruppen 18-34 år där försäljningen har ökat med 34 %. Helt nya kunder har kommit till butiken. En stor grupp är skiftarbetare som pendlar till de större industrierna (Grums och Säffle i första hand).

Även de äldre är nöjda eftersom de kan handla när det är få personer i butiken. En coroneffekt är att äldre kommer och handlar kl 4-5 på morgonen. Kunder från Årjäng har förvånande nog kommit till butiken, vilket väl får tillskrivas Corona, förmodligen för att det är trångt i butikerna i Årjäng.

Det finns troligen mörkertal för äldre som inte tar sig eller inte vill ta sig till butiken pga digitaliseringen. Men å andra sidan finns hemkörningen.

Hur påverkas butikens lönsamhet

Omsättningen har ökat med 40 % (jämfört 15-20 % för andra landsbygdsbutiker). Naturligtvis ökad lönsamhet vilket inneburit att Rikard har kunnat investera i en utkörningsbil för att klara den ökade utkörningen till äldre. Investeringsplaner börjar på att ta form hos Rikard kanske i form av

ombyggnation, kanske utbyggnad av butiken pga utökad service. Förändrat säljmönster gör att det finns behov av att göra om i butiken för att t.ex. sälja mer frukt och grönt.

Fungerar det med andra servicefunktioner

I dagsläget så fungerar inte konceptet med annan service men här finns planer som innebär att man skulle kunna ha paketutlämning, utlämning av receptbelagda läkemedel etc. Försäljning av tobak och öl, vin är svårt i nuläget. Det finns ju boxlösningar där du kan logga in med t.ex. en pinkod för att komma åt beställda varor.

Arbetsmiljö

Digitaliseringen har positiva effekter på arbetsmiljön och leder till en effektivare butik. Personalen behöver inte sitta i kassan hela tiden utan kan ägna sig åt annat när kunderna använder självskanning. Dessutom behöver de inte ha öppet på söndagar och helgdagar utan Rikard kan ge personalen mer helgledigt.

Säkerhetsaspekter

Obemannad butik ger en ökad säkerhet. Den fysiska inbrottsrisken minskar eftersom butiken är upplyst och det rör sig folk i butiken i stort sett dygnet runt. Kameran systemet (med AI) känner av hur folk rör sig. Kundräkning finns och medger att familjer går in (upp till 3 eller 4 personer). Ansiktsgenkänning skulle möjliggöra en ytterligare ökad säkerhet, men så vitt man vet är det inte tillåtet i nuläget.

Kommunernas roll

Kommunen har inte haft så stor roll för att genomföra den digitaliserade butiken förutom att vara påhejare. Men man ser vad det betyder att ha samlad service i servicepunkter. Betydelsen av att ha skola (låg- och mellanstadium), dagis, fritids och andra servicefunktioner förstärker varandra och kan butiken då vara öppen dygnet runt så underlättar det mycket för barnfamiljer. Kommunen kan förstås göra mycket annat som att upphandla livsmedel så att det gynnar den lokala handlaren som därmed får en bättre lönsamhet och stärker möjligheten att göra nödvändiga investeringar.

Hemsändningsverksamheten har underlättats av digitaliseringen genom att kunden kan lägga sin beställning i sin Ica-app och personalen kan plocka i kassar, skriva ut leveranssedlar och skicka allt med bilen.

Det förekommer diskussion om utökad hemkörning för hemtjänsten, men det får i så fall ske i form av en särskild upphandling. Ersättningen till butiken måste dock öka som är för dålig idag.

Butiken i Sillerud har i samverkan med kommunen så kallad Medborgar- och besöksservice dvs man tillhandahåller dator med Internet och skrivare och man hjälper äldre att betala räkningar. Man har även biblioteksservice i samverkan med länsbiblioteket.

Regionens roll

Regionens roll är att stödja enskilda insatser och också lyfta fram betydelsen av den samlade servicefunktionerna i RSP. Silleruds livsmedel är en prioriterad butik enligt RSP:n vilket innebär att stöd har kunnat lämnas med 85 % till de aktuella investeringarna.

Länsstyrelsens roll

Landsbygdsprogrammet kommer att vara värdefullt med nya stödmedel till kommersiell service. Länsstyrelsen har ju ett särskilt ansvar när det gäller betaltjänster och delta i utvecklingen av tjänster för äldre, funktionshindrade och andra som har svårt att ta del av digitala tjänster. Utvecklingen av obemannad butik är därför ett intressant case för deras del. För att hjälpa äldre att handla i obemannad butik så har gjorts försök att använda tags för att komma in och betala i butiken. Här finns dock en GDPR-problematik som behöver ses över.

Övrigt

För utländska turister finns en del utmaningar. Utländsk e-legitimation, appar för utländska besökare etc. Här finns en del kvar att arbeta med.

Hur Ica centralt kommer att gå vidare med andra butiker är i dagsläget oklart. Man bedriver obemannat på försök i en butik i Edsbyn. Det finns ett stort tryck från mindre butiker att Ica ska utveckla konceptet för många fler av sina handlare.

Ica funderar även på om man ska utveckla "container-modellen". Hittills har man inte ansett att det varit en del av Icas affärsmodell eftersom utbudet har varit för litet. Man kan bli så att man utvecklar även det konceptet som ett komplement till befintliga butiker och öppnar upp på platser där butiker har lagts ned.

Efter Corona kan man spekulera i att fler kommer att jobba hemifrån vilket också kan ge en möjlighet att öka försäljningen i typiska pendlarorter och som driver på utvecklingen.

Länk till mer info om det finns?

Allt om e-handel

<https://alltomhandel.com/2020/04/04/ica-sillerud-forst-ut-nar-ica-testar-obemannad-butik/>

Fri köpenskap

https://www.fri-kopenskap.se/article/view/690652/nu_borjar_ica_med_obemannad_butik_proppen_ur