

SH

Svensk Handel

Guide

Så kommer du igång med AI-agenter

Baserad på insikter från Paytech Hub by
Svensk Handel den 7 november 2026

I samarbete med

nets: | part of nexi adyen walley avarda hui. kustom swish®

AI-agenter håller på att bli nästa stora förändring i handeln — lika stor som övergången från fysisk butik till e-handel. Under Paytech Hub träffen delade Ludvig Strand (Emerging Tech & AI Future Analyst på Axel Johnson Axel Johnson), Patricia Ferrer (VP Product management AI-agents, MasterCard Mastercard) och Christian Johansson (CTO, Dormy) med sig av vad handlare behöver göra redan nu.

1. Förstå vad en AI-agent är

Ludvig Strand, på Axel Johnson förklarade på följande sätt: **en chatbot svarar på frågor. En agent löser problem.**

En **AI-agent** kan:

- söka
- jämföra
- iterera när något går fel
- fatta beslut
- agera på egen hand
- och genomföra ett köp

Det är en självständig, problemlösande digital assistent som jobbar för konsumenten.

Länktips:

Lägg in filmklippet där Ludvig förklarar detta (rekommenderas som inledande video).

Rekommenderade externa resurser:

- OpenAI: What is an agent?
- OpenAI & Stripe: Agent Commerce Protocol (ACP)
- McKinsey: How autonomous agents will reshape commerce
- Shopify: AI-powered checkout

Din uppgift:

Se agenten som **en ny kund** — med helt andra behov än en människa.

2. Gör din produktdata maskinläsbar (det här är det viktigaste!)

Detta var **huvudbudskapet** från både Ludvig & Christian (Dormy). En AI-agent **läser inte text**. Den läser **fält**. Christian uttryckte det så här:

“Om din data inte är strukturerad kommer agenten välja någon annan.”

✓ Maskinläsbara fält = data i tydliga attribut

Exempel:

- Pris = 1499
- SizeRange = XS–XL
- Color = Black
- Material = Polyester
- DeliveryTime = 2–5 dagar
- MemberDiscount = 200 kr bonuscheck

Det var detta Christian menade när han pratade om **excelfiler**:

En kolumn per attribut. En agent måste kunna läsa din data som en tabell.

✓ Du kan skapa detta via:

- **PIM-system** (inRiver, Salsify, Plytix, Akeneo, Luminos)
- **E-handelsplattformen** (Shopify, Centra, WooCommerce, Norce)
- **API:er** (strukturerad produktdata direkt till agenten)
- **AI-verktyg** (t.ex. ChatGPT som omvandlar ostrukturerad text till maskinläsbara attribut)

✓ Data du måste strukturera:

- Pris
- Lager
- Produktattribut (storlek, material, färg)
- Leveransinformation
- Returvillkor
- Garantier
- Miljödata
- Recensioner
- Kampanjlogik
- Medlemspriser (ex: bonuscheckar)

Din uppgift:

Starta ett dataprojekt: gör alla produkter agentvänliga.

3. Bygg gränssnitt för agenter – inte för människor

Ludvig var tydlig:

“Vi måste bygga en sorts e-handel som är gjord för agenter.”

Det betyder att din butik behöver erbjuda:

✓ Snabba, stabila, tydliga datakällor

Agenter tolererar inte långsamma laddtider.

✓ Öppna API:er

Din produktdata måste kunna hämtas direkt, inte via skroll.

✓ Nya standarder som du behöver följa:

(Skriv ut alla förkortningar i artikeln)

- **MCP – Model Context Protocol**
Standard som gör att AI-agenter kan prata med olika system.
- **A2A – Agent-to-Agent Protocol**
Ger agenter möjligheten att kommunicera med andra agenter.
- **ACP – Agent Commerce Protocol**
Gör att agenter kan köpa, betala och genomföra transaktioner.

Detta blir **framtidens SEO** — “Agent Information Optimization” (AIO).

Din uppgift:

Be IT/e-handelsteamet att börja följa MCP och ACP nu.

4. Stärk förtroende — agenter gör objektiva val

Patricia Ferrer (Mastercard) var kristallklar:

“Trust, safety and visibility är grunden för agent commerce.”

AI-agenter “straffar” butiker med låg tillförlitlighet.

Det betyder att en butik med:

- dålig leveransprecision
- hög returgrad
- otydligt pris
- röriga villkor
- många chargebacks

Kommer automatiskt att prioriteras lägre i agentens rekommendationer.

Agenten vill minimera risk för sin användare.

För att bygga förtroende behöver du:

- verifierade **reviews**
- stabil & snabb **fulfilment**

- tydlig och transparent **check-out**
- klara **returprocesser**
- hög kvalitet på **produktdata**
- certifierade **säkerhetsstandarder**

Din uppgift:

Gör en checklista över hur ni kan förbättra er fulfilment-data.

5. Förstå kundens preferenser — agenten måste kunna tolka dem

Christian (Dormy) gav ett viktigt exempel:

“Kunder väljer inte alltid det mest logiska — de väljer det som känns rätt.”

Exempel från golfvärlden:

Ljudet när en klubba träffar bollen avgör ofta köpet — inte bara längd eller precision.

Det här betyder att ni behöver komplettera era produktattribut med:

- ljud
- tester
- videodemonstrationer
- sensoriska data
- kundrecensioner som beskriver känsla, stil, form

Din uppgift:

Börja bygga metadata som beskriver upplevelsen av produkten — inte bara specifikationerna.

6. Testa, följ och mät agenttrafik (den växer redan med 5 000 %)

Ludvig presenterade siffror som är svåra att ignorera: trafiken från AI-plattformar till retail har ökat **5 000 %** på ett år.

Du behöver därför börja mäta:

- trafik från GPTBot
- trafik från PerplexityBot
- okänd/direct trafik från AI-agenter
- konvertering från AI-assistenten

Testa också hur agenter ser er butik:

- Be ChatGPT: “Vilka är de bästa alternativen inom [kategori]?”
- Ser den er?
- Förstår den era produkter?
- Har ni bäst data i kategorin?

Din uppgift:

Sätt upp ett dashboard för agenttrafik i GA4 + Search Console.

7. Utbilda organisationen

Alla på träffen var överens:

Det här skiftet kräver nya kompetenser.

Du behöver utbilda:

- marknad → agent-optimering (AIO)
- e-handel → metadata + PIM
- IT → protokoll + API:er
- ledning → risker, möjligheter, affärsmodeller

Din uppgift:

Planera 2–3 interna utbildningstillfällen per år.

8. Börja nu — vänta inte på perfekta standarder

Ludvigs liknelse var tydlig:

“Vi är i början av agenthandeln. Precis som internet 1995. Men de som börjar nu kommer vara relevanta när allt är på plats.”

Standarderna utvecklas fortfarande, men den som väntar hamnar sist i agenternas rankning.

Din uppgift:

Starta små projekt — nu.

Sammanfattning: Dina första fem steg

- 1. Strukturera produktdata i maskinläsbara fält (PIM, API, AI-genererat).**
- 2. Följ och implementera MCP & ACP – framtidens agentstandarder.**
- 3. Bygg förtroende: bättre reviews, fulfilment och transparens.**
- 4. Testa agent-rekommendationer och följ agenttrafik.**
- 5. Utbilda organisationen och etablera en agent-strategi.**