



## Betalalternativ, varuflöden, kommunikation och trygghet

Framgångsfaktorer är: att tidigt erbjuda många betalalternativ, trygghetsskapande kommunikation, att undvika hamstring eller stillestånd i varuförsäljning och att skapa trygghet i butiker genom extra personal. Vid en betalstörning är det viktigt att **erbjuda flera olika betalalternativ**, snarare än ett huvudalternativ som då troligen överbelastas. Näringsliv och myndigheter bör tillsammans **motverka svängningar i varuflöden** som kan orsakas av oberäkneliga kundbeteenden eller leveransproblem. Konsumenternas efterfrågan kan pendla mellan stillestånd och hamstring och transporter kan fördröjas när de har svårt att betala för sina drivmedel. Det är viktigt att säkra drivmedelstillgång för samhällsviktiga transporter och konsumenter. Trygghet skapas genom att ord (*“du kan handla som vanligt”*) och handling (det finns många betalalternativ) går hand i hand. Trygghet kan även ökas genom att **ta in extra personal** för att hjälpa kunderna och genom att ta in vakter vid stor köbildning eller ransonering. Kriskommunikationen bör **informera om vilka betalalternativ som finns, uppmana till att handla som vanligt, samt be om förståelse för köbildning och väntetider** pga. avvikande rutiner.

## En ny metod för att träna helhetssyn tillsammans

Projektet har utvecklat ett nytt övningskoncept där samhällsaktörer kan skapa kollektiv resiliens genom att träna helhetssyn och genom att hitta många olika lösningar på samma störning. Deltagarna har utmanats att lösa varandras problem utifrån ett helikopterperspektiv och fått spela samma scenario flera gånger om för att uppleva att samma störning kan eskalera på olika sätt, och att olika åtgärder kan behövas beroende på vilken typ av eskalering som är aktuell. När de väljer olika åtgärder, eller implementerar åtgärder tidigare eller senare, kan de erfara att händelseförloppet påverkas och att andra konsekvenser uppstår. På så sätt får speldeltagarna en djupare förståelse för hur åtgärder i olika sektorer påverkar effekten av den tvärsektorieella krishanteringen som näringsliv, medborgare och myndigheter tillsammans skapar.

Att näringsliv, medborgare och myndigheter utvecklar helhetssyn kan gynna krishantering i många olika händelser. Det finns stora likheter mellan de typer av utmaningar som uppstår i våra simuleringsspel vid en betalstörning och hur Covid-19 pandemin har påverkat många samhällssektorer. Jämförelser av dessa händelseförlopp och andra scenarier kan skapa en djupare förståelse för hur det svenska samhället kan agera vid störningar som påverkar många samhällsviktiga verksamheter samtidigt.

Kontakta oss:  
Tel: 0771-240 240  
registrator@msb.se  
www.msb.se

## Spela spelet!

Spelet "Om betalssystemet kraschar" finns tillgängligt för intresserade efter att projektet har avslutats.

Vill din ISF grupp träna helhetssyn? Vill du som kommun eller som länsstyrelse samla 8 till 12 aktörer från olika sektorer i samhället för att tillsammans utveckla förmågor att utöva tvärsektorieell krishantering?

Kontakta oss via projekthemsidan, så bokar vi in en speldag med er.

## Kontakt

[www.his.se/ombetalssystemetkraschar](http://www.his.se/ombetalssystemetkraschar)



Myndigheten för  
samhällsskydd  
och beredskap