

CCRAAAFFFTING 2016-2020

SIMULERINGSMILJÖ FÖR ATT UTVECKLA TVÄRSEKTORIELL
ÅTERHÄMTNINGSFÖRMÅGA & DJUP SYSTEMFÖRSTÅELSE
CREATING COLLABORATIVE RESILIENCE AWARENESS, ANALYSIS AND ACTION FOR
THE FINANCE, FOOD AND FUEL SYSTEM IN INTERACTIVE GAMES

Högskolan i Skövde
Linköpings Universitet
Combitech
Mittuniversitetet



Störningar i betalningssystemet kan
ha stora konsekvenser för
transporter, drivmedelsförsörjning
och livsmedelsdistribution

www.his.se/CCRAAAFFFTING

Kontakt projektledare: joeri.van.laere@his.se // 070-5594895

SYFTEN MED DAGENS WORKSHOP

CLARION SIGN, STOCKHOLM, 24 NOV 2016, 12.00-16.00



- Förstå syftet med projektet
 - Hjälpa er att få en djupare **systemförståelse** kring betalsystem-drivmedel- transport- livsmedel
- Förstå vad projektet konkret handlar om
 - Bygga en simuleringsmiljö – spela 30 spel – upptäcka och utveckla **gemensamma handlingsalternativ** som är bra för alla aktörer
- Förstå hur kan din organisation kan utveckla sin krisberedskap genom projektet
 - Knyta kontakter med nyckelpersoner från andra sektorer
 - Hur påverkar andra sektorer er? Hur påverkar ni andra sektorer?
 - Hur kan ni ”*när det verkligen händer*” hjälpa snarare än stjälpna varandra (bra handlingsalternativ)
- Vad kan din organisation/sektor bidra till projektet?
 - Styra vilka scenarier vi ska välja!
 - Hjälpa oss att simulera era verksamheter på rätt sätt i simulering (validering)
 - Spela spelet => ni är en del av simuleringen!
 - Implementera lärdomarna

OM BETALNINGSSYSTEMET HALTAR ELLER KRASCHAR ...



Hur länge klarar olika medborgare,
livsmedelsbutiker, åkerier,
bensinstationer med mera sig

om bankkortet inte längre fungerar,
eller om pengar saknas på konton?

Vad är då samhällets resiliens
(dvs. har vi ett plan B)?



Problem med Swish kring lunch

2016-05-24

Betaltjänsten Swish låg nere ett tag kring lunchtid. "Det stämmer att vi drabbats av en produktionsstörning" säger pressansvarige Per Ekwall.

Problem med uttag ur flera bankomater

2015-09-16

Under fredagen upplevde Bankomat störningar vilket medförde att det inte gick att ta ut pengar från deras bankomater.

Man vet fortfarande inte vad felet berodde på.

– Vi utreder det naturligtvis, säger Johanna Holst, kommunikationsansvarig på Bankomat.

Bankerna i Grekland håller stängt en vecka

2015-06-28

På måndagen stänger bankerna i Aten. Också börshandeln ligger nere och kapitalkontroller införs för att undvika en bankkrasch. Under hela dagen ringlade köerna till bankomaterna i Aten långa i oro inför vad som komma skall. ... **Bankerna i Aten kommer nu att vara stängda fram tills 7 juli.** Samtidigt begränsas grekerna till att ta ut högst 60 euro per dag. Även Atenbörsen kommer att hållas stängd.

Card payment problem causes many businesses to only accept cash 2015-02-13 Technology problem stops debit and credit card payments at some shops, restaurants and pubs.

Card payments system crash disrupts shoppers 2010-10-03 Thousands of afternoon shoppers in the UK were unable to pay by credit or debit cards when a computer problem affected processing systems. Sainsbury's, Waitrose, Homebase and B&Q were among stores hit on Saturday.

HSBC hit by payments crash on payday

2015-08-25

The giant bank says it is having problems with the BACS payments system, as customers wait for their pay ahead of the bank holiday weekend. In addition, Friday is typically the day on which **house sales** complete, and the funds to buy and sell homes are transferred.



Nordeakunder kunde inte ta ut pengar

2015-06-05

Ett tekniskt fel gjorde det på fredagseftermiddagen svårt för Nordeas kortkunder att ta ut pengar och betala i **butiker**. Strax innan klockan 17 var felet avhjälpt.

DET HÄNDER REDAN!!

li.u LINKÖPINGS
UNIVERSITET

COMBITECH


Mittuniversitetet
MID SWEDEN UNIVERSITY


1977
**HÖGSKOLAN
I SKÖVDE**


MSB

Myndigheten för
samhällsskydd
och beredskap

KONSEKVENSERNA AV BETALNINGSPROBLEM BLIR SAMHÄLLSKRISEN FALLER EN, FALLER ALLA!!



Bortfall av centrala delar av betalningssystemet kan få långtgående konsekvenser för samhället redan efter några timmar eller något dygn. (Riksrevisionen, 2007. Sida 88)

- Medborgare kan inte handla mat när kortbetalning eller bankerna inte fungerar
- Mat ska slängas i butikerna
- Medborgare kan inte handla drivmedel
- Transportföretag kan inte handla drivmedel
- Inga livsmedel kommer till butiken
- Förtroende för banker och staten sjunker
- Medborgare tömmer konton på bankerna
- När medborgare återigen kan handla mat köper de på sig stora mängder
- Brist på viktiga livsmedel på grund av transportproblem och hamstring

OBS: DET ÄR INTE EN ÖVNING ...



Övning =

- (under press) testa och utveckla era samarbetsrutiner och färdigheter ...

CCRAAAFFFTING =

- uppleva komplexitet av systemet (betalning+livsmedel+transport+ drivmedel)
- **i lugn och ro** tänka ut kloka handlingsplan
- en rikare upplevelse (i stället av att lista på papper eller visualisera i huvudet)

Fokus är på VAD SOM SKA GÖRAS (sakfrågan)

snarare än på HUR NI SKA SAMVERKA (träna och testa rutiner/färdigheter)

KÄRNAN

BETALNINGSSYSTEM+DRIVMEDELSFÖRSÖRJNING +
LIVMEDELSDISTRIBUTION + DATORSIMULERING +
ROLLSPELSSIMULERING = SYSTEMFÖRSTÅELSE



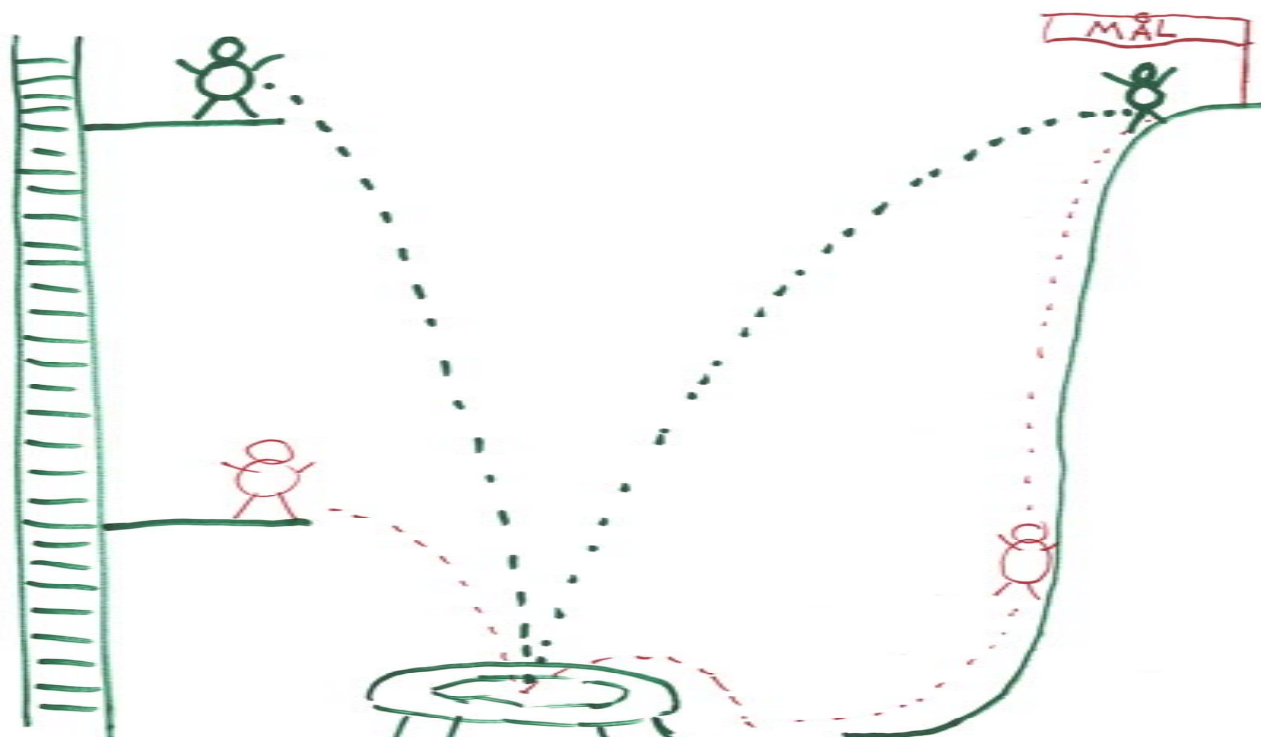
- Tillsammans **upptäcka systemens komplexitet** genom att spela och uppleva olika framtidsscenarier
- Förstå hur vi i vårt gemensammande agerande (o)medvetet kan **stärka eller hämma varandras intressen**
- se **fler åtgärdsalternativ** för **kollektiv återhämtning** + förstå effekterna av åtgärderna på det totala systemet = ökad kollektiv resiliens (en djupare systemförståelse inkl. handlingskraft)

ER ROLL I OLIKA FASER I PROJEKTET



	Projektaktiviteter	Roll samhällsaktörer
2020	Sammanfatta lärdomar från alla spelen	DRA NYTTA: djup förståelse för samband & möjliga åtgärder
2017- 2019	Genomföra 30 spel Utvärdera alla 30 spel	BIDRA : delta i spelen DRA NYTTA: ökad förståelse för samband & möjliga åtgärder
2016 - 2017	Kartlägga aktör, konsekvenser, åtgärder Bygga spelmiljö	BIDRA: Förklara för oss hur ni jobbar & delta i test-spel DRA NYTTA: första förståelse för samband mellan sektorer

HUR MYCKET TID FÖRVÄNTAS ERA ORGANISATIONER INVESTERA? VI SPELAR 30 SPEL – NI KAN EFTER BEHOV DELTA I VISSA (INTE ALLA)



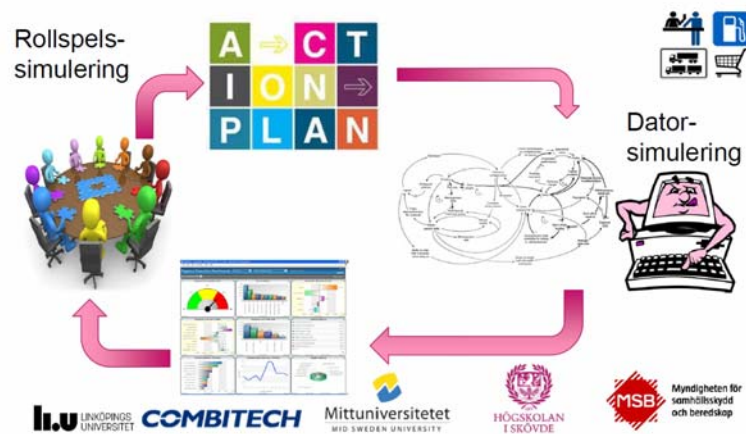
Satsar ni mer i början (under utveckling) , får ni mer studs ...

- ni får ut mer av projektet på vägen (en bättre simulering)
- ni slipper uppförbacken

Vi har mycket respekt för er tid och kommer be om riktade insatser vid behov

Ni kan hjälpa oss med att hänvisa oss till rätt person

HJÄLP OSS BYGGA SIMULERINGEN I SMÅGRUPPSDISKUSSIONER



- Vilka **konsekvenser** av störningar & åtgärder bör kunna visas i utfall av datorsimulering som är input till bordsdiskussionerna?
- Vilka **aktörer** är viktiga och bör sitta rund bordet?
- Vilka **tänkbara åtgärder** bör de kunna implementera i datorsimuleringen?

RESTEN AV EFTERMIDDAGEN EN AKTIV WORKSHOP



Ni blir indelade i 3 grupper

- Uppgift A => Scenario "kortbetalningsstopp" (el finns, men telekom störs)
 - Vilka **konsekvenser** uppstår på kort och långsikt?
 - Vilka **aktörer** är mest berörda / viktiga i detta scenario?
 - Vilka **åtgärder** kan aktörerna tillsammans ta för att snarast återgå till normalläge?
- Uppgift B => Scenario "störningar i överföringar" (inga pengar på kontot hos vissa)
 - (samma frågor)
- Uppgift C => Tänk ut ett eget katastrofscenario!
 - Vilken grupp lyckas skriva fram värsta scenariot? (inte kortbetalningsstopp/inte störning i överföringar)
 - Vilket scenario som berör betalsystemet får värsta konsekvenser för livsmedel/transport/drivmedelsbranscherna & är svårast att möta?

DOKUMENTERA I RUMMEN!!

DET SOM INTE SKRIVS - GLÖMS BORT



- Det finns stora papper för att anteckna era tankar kring varje fråga – det är mycket viktigt för projektet att ni dokumenterar det ni tänker/säger!!
- Var inte rädd att bidra (*jag vet inte hur det fungerar, det kan inte hända ...*) det handlar inte om att ha det rätta svaret – det handlar om att ha fantasi ... våga skriva vad som ni tror ... vi fakta-granskar senare ...
- Ni behöver inte presentera era resultat vid återsamling
 - Leif Elofsson, Jonas Milton och Björn Kerlin går runt, antecknar och återrapporterar ”diamanterna”

Konsekvenser Kortbetalningsstopp CCRAAAFFFTING

Konsekvens	Vem berörs?
Matbutiker kan inte ta betalt med kort för matvaror	Matbutik, medborgare, kortutgivare, banker
Restauranger kan inte ta betalt med kort – fler medborgare köper matvaror i matbutiker	Restauranger, medborgare, matbutiker, kortutgivare, banker
Bensinstationer kan inte ta betalt med kort för drivmedel	Medborgare, åkerier, kortutgivare, banker
Delar av transporter till matbutiker (och tidigare i livsmedelskedjan) kan inte genomföras – brist på varor	Åkerier, matbutiker,
Stor efterfrågan efter kontanter från bankomater Kontanter tar efter ett tag slut i bankomater	Banker, bankomat
Hamstring (med kontanter) av basvaror (mejeri, kött, frukt) som hotas ta slut på grund av transportstörningar	Medborgare, matbutiker
Hamstring (med kontanter) av drivmedel	Medborgare, bensinstationer
Ökad transportbehov för kontanter, drivmedel och livsmedel som tar slut på grund av hamstring	Transportföretagen, bankomat, bensinstationer, matbutiker
Fyll på med ytterligare konsekvenser, eller utveckla ovanstående konsekvenser i mer detalj ...	
hotfalla situationer i butiker vid brist matvaror	polisen, matbutik medborgare



Ni behöver inte svara på alla frågor

Ni kan svara på de frågor där ni har mest inspiration/ insikt

Skriv gärna vad ni tror ...
vi kommer fakta-granska

UTFALL PANELDEBATT 15.15 -15.45

REFLEKTIONER LEIF, BJÖRN OCH JONAS SAMT INPUT FRÅN SALEN EFTER SMÅGRUPPSDISKUSSIONERNA



- **Kapacitet:** klarar alternativa betalningsflöden den stora mängden betalningar?
 - Om kortbetalning är 90% av flödet, kan alternativen då växla upp från 10% till 100%?
 - Är kontanter fortfarande en av dessa alternativ?
- **Kedjor:** det finns jätte många aktör i alla led i betalningsflöden & godsflöden
 - Kan vara svårt att hitta vad som orsakar störningar och var i kedjan problemet finns?
 - Det är många som kan påverkas eller behöver samordnas
 - Det tillkommer hela tiden nya spelare
 - Fåtal aktör kan vara ansvariga för merparten av flödet – flaskhals/beroenden (exempelvis: VISA/MASTERCARD)
 - Lastbilen är alltid en del av kedjan (kontanttransport, drivmedelstransport, livsmedelstransport, reservdelstransport)
- **Kritiska faktorer:** det handlar inte bara vad som händer, men även under vilka omständigheter
 - Det är viktigt **när** det händer (lönebetalningsdag, dag med mycket omsättning)
 - På landet eller i storstäder kan samma händelse ha olika konsekvenser
- **Förtroende:** osäkerhet kan vara ett större problem än den faktiska störningen
 - Vid osäkerhet, ryktesspridning och misstro blir kommunikationen avgörande
 - Var kan du köpa på krita (förtroende), var krävs omgående betalning (misstro)