



Svensk Handel
Säkerhetscenter

2021

Utförlig beskrivning av appen Säkerhetscenter

Anmäl säkerhetshändelse



Stöld



Bluffaktura



Tipsa/info



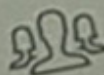
Skadegörelse



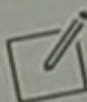
Hot & Våld



Inbrott



Grupper



Checklistor

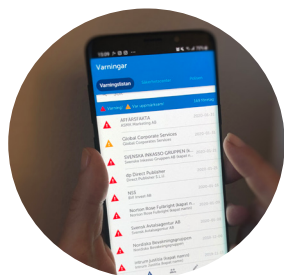


Min profil

Innehållsförteckning

Svensk Handel Säkerhetscenter - all säkerhet du behöver, samlad i en app	4
Funktioner och tjänster	4
Vem kan använda Säkerhetscenter?	5
Fördelar med att använda Säkerhetscenter	5
Säkerhetscenter – så funkar appen	5
Så anmäler du en säkerhetshändelse	5
Fördelar med utförliga anmälningar	6
Så gör du en polisanmälan	6
Totalbild av organisationens säkerhetshändelser	6
Incidentrapporteringssystem	7
Statistik för brottsuppföljning	7
Varningar	8
Relevanta varningar	8
Varningslistan – en del av Säkerhetscenter	8
Grupper	9
Starta egen grupp	9
Förslag på hur grupper kan användas	9
Krishantering med Kriskoll	11
Checklistor, FAQs och rådgivning	12
Checklistor för alla användare	12
Checklistor exklusiva för medlemmar i Svensk Handel	12
Checklistor för en grupp	12
Egna checklistor	13
GDPR	13
Nyhetsbrev	13
Säkerhetscenter Premium – din egen version av appen	14
Vanliga anpassningar av appen	14
Tillgång till Säkerhetscenters statistikverktyg	15

Utförlig beskrivning av appen Säkerhetscenter



Svensk Handel Säkerhetscenter - all säkerhet du behöver, samlad i en app

Världen förändras och utvecklas ständigt och detsamma gäller brottsligheten. För att kunna ligga steget före, arbeta proaktivt och målinriktat samt kunna agera på nya företeelser och brottsbeteenden behöver medarbetare inom handeln och myndigheter arbeta tillsammans.

Svensk Handel arbetar sedan länge för att öka tryggheten och säkerheten i svenska företag. En viktig del i det arbetet är att sprida information om aktuella säkerhetshändelser, på så sätt hjälper vi till att skydda företag och deras medarbetare.

Vi har också tagit fram en app som fungerar som en säkerhetsavdelning: Säkerhetscenter. Tillgänglig i din mobil, dygnet runt.

Med hjälp av Säkerhetscenter har pågående bedrägerier kunnat stoppas, serier av inbrott har klarats upp och ett stort antal företagare har haft hjälp av listan över bluffakturor som ingår i appen.

Funktioner och tjänster

Appen Säkerhetscenter har ett brett spektrum av funktioner och tjänster:

- Polisanmälan direkt i appen – snabbt och effektivt.
- Rapporteringssystem för incidenter.
- Varningslistan med information om bluffakturor.
- Varnar för pågående brottslighet i ditt geografiska närområde eller i din bransch.
- Grupper för samverkan med andra bolag eller olika avdelningar på ditt företag.
- Krishanteringsfunktion där medarbetare kan dela sin geografiska position, ange om de är i säkerhet samt ange kontaktuppgifter till anhöriga.
- Rutiner för riskbedömningar och skyddsronder.
- Stödfunktioner i form av checklistor och FAQs.

Om du vill bolagsanpassa appen finns det möjlighet att göra det både vad gäller utseende och innehåll. Du kan dessutom erhålla bolags- eller branschspecifik statistik via statistikverktyget Qlik Sense.

Vem kan använda Säkerhetscenter?

Säkerhet och trygghet är något vi skapar tillsammans. Vi har därför valt att tillgängliggöra Säkerhetscenter i sin standardversion till alla, oavsett bransch, helt utan kostnad. Det enda du behöver för att komma igång med appen är ett organisationsnummer som är kopplat till ett svenskt företag, en myndighet eller organisation.

Säkerhetscenter kan användas av bolagets VD, den engagerade kommun-polisen eller av medarbetare i receptionen. Ett organisationsnummer kan ha flera användare, exempelvis alla anställda i en butik eller alla butikschefer för en kedja. Det är helt upp till dig som användare att bestämma.

Ansvarar du för flera enheter så ger appen en överblick över samtliga händelser som rapporterats. Om du bolagsanpassar Säkerhetscenter finns möjlighet till ytterligare anpassningar (se Säkerhetscenter Premium).

Fördelar med att använda Säkerhetscenter

Syftet med Säkerhetscenter är att öka tryggheten och säkerheten för anslutna företag.

När du rapporterat in säkerhetshändelser – brott och andra typer av incidenter – via Säkerhetscenter analyseras data löpande. När vi ser mönster skickar vi ut säkerhetsvarningar med förslag på lämpliga åtgärder direkt till din app. Anmälningarna som du gör i appen kan du med ett par enkla tryck skicka till polisen, vilket sparar dig både tid och administration.

De säkerhetshändelser du och andra rapporterar in lagras, hanteras och bearbetas i våra databaser, självklart i enlighet med gällande lagstiftning. Den data som samlats in används som statistiskt underlag i Svensk Handels arbete med att driva trygghets- och säkerhetsfrågor gentemot politiker och andra beslutsfattare. När fler använder Säkerhetscenter regelbundet stärker vi vår gemensamma röst i opinionsbildandet.

Enskilda företag och branscher kan också använda sin insamlade data för att sprida kunskap internt om hur den egna verksamheten är utsatt. En bransch eller delbransch kan exempelvis enas om att tillsammans anmäla säkerhetshändelser via Säkerhetscenter för att få en samlad bild av vad som händer på området.

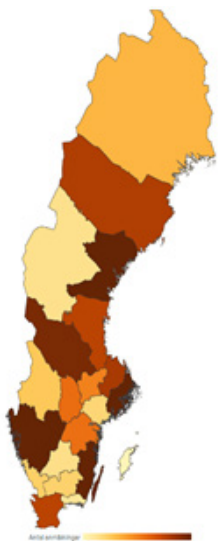
Säkerhetscenter – så funkar appen

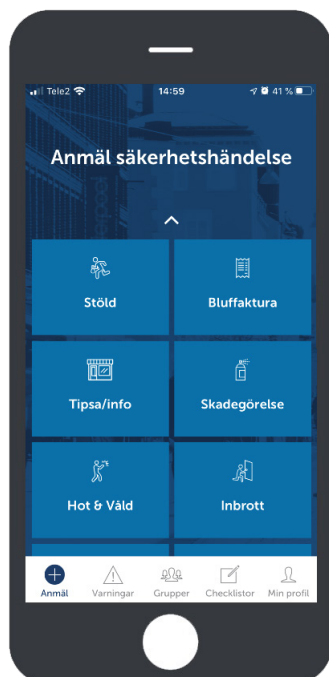
Så anmäler du en säkerhetshändelse

Det finns mycket som kan klassas som en säkerhetshändelse. Det kan gälla allt från enklare incidenter till brott. Det kan vara brottsliga angrepp som du vill rapportera men också anmäla till polisen. Det kan också vara andra typer av händelser, som till exempel en brand eller vattenskada.

Du kan anmäla alla typer av säkerhetshändelser som drabbar din verksamhet och du kan använda den enhet som passar dig; mobil, surfplatta eller via dator på vår webbplats svenskhandel.se.

Det är enkelt att göra en anmälan och du får iväg en grundläggande (enkel) anmälan på mindre än en minut.





Fördelar med utförliga anmälningar

Det finns flera fördelar med att göra en mer utförlig anmälan. Anmälningsformuläret guidar dig att fylla i alla nödvändiga uppgifter; frågor kring värde, var skadan inträffade, vilka brottsverktyg som användes, om det finns en övervakningsfilm och så vidare. Ju mer information din anmälan innehåller från början, desto större är möjligheterna att få brottet utrett vidare direkt. Det kan annars komma en förfrågan om komplettering från polisen i ett senare skede.

När du har gjort en anmälan finns den sparad i Säkerhetscenter. Du får också en kopia av rapporten via e-post. Du kan också skicka vidare din anmälan via e-post eller till dina grupper.

Behörighet att uppdatera anmälan

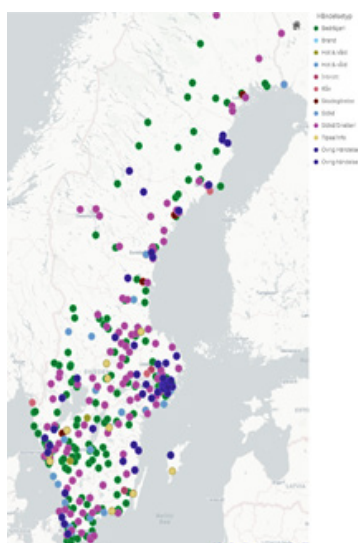
Om du har gjort en anmälan har du alltid möjlighet att uppdatera eller radera den i appen. Om du jobbar inom en större verksamhet finns det också möjlighet att ge fler personer behörighet att komma åt bolagets data i appen. De har då behörighet att granska och hantera samtliga ärenden som registrerats under ett eller flera specifika organisationsnummer.

Så gör du en polisanmälan

När du har anmält en säkerhetshändelse kan du välja att dela den med polisen. Ditt ärende skickas då till polismyndigheten där en formell anmälan upprättas. Efter ett par dagar kommer ett bekräftelsebrev från polisen. Din polisanmälan har då fått ett referensnummer, ett så kallat K-nummer. Du kan välja att lägga in K-numret i din anmälan i Säkerhetscenter, exempelvis för att bevaka rättsliga anspråk.

På samma sätt kan du göra med anmälningar som inkommer från andra håll i din verksamhet.

Om polis tillkallats till en brottsplats upprättas en anmälan på plats. När du får en kopia på anmälan kan du registrera ärendet i Säkerhetscenter. Genom att samla alla anmälningar i appen får du enkelt en överblick över alla säkerhetshändelser inom din verksamhet.



Totalbild av organisationens säkerhetshändelser

Det är viktigt att alla i verksamheten anmäler säkerhetshändelser för att du ska kunna bedriva ett effektivt brottsförebyggande arbete. Det finns dessutom lagkrav på att incidenter ska rapporteras och hanteras inom ramen för det systematiska arbetsmiljöarbetet (SAM).

Säkerhetscenter kan användas som digital hubb för alla typer av incidenter och underlättar en effektiv hantering, översyn och kontroll av säkerhetsarbetet.

Incidentrapporteringsystem

Med Säkerhetscenter får din organisation full kontroll över de händelser som inträffar. I tjänsten ingår flera meddelandetjänster. Här är några exempel på hur de kan användas:

Rapport via e-post: Säkerhetschef eller VD kan få en rapport via e-post så snart något anmäls.

Delningsfunktion: Anmälaren kan själv dela informationen direkt till olika ansvariga på företaget.

Delning i grupp: Ärendet kan spridas i flera olika grupper, både i och utanför den egna verksamheten. (se Egna grupper)

Svensk Handel erbjuder också större kedjor en egen inloggning till handelns centrala databas för att kunna ta del av all data från den egna verksamheten (se Säkerhetscenter Premium).

Statistik för brottsuppföljning

Alla data som registreras i Säkerhetscenter lagras i en central databas som är kopplad till ett sofistikerat statistiksystem. Statistiken ger Svensk Handel ett underlag som gör det möjligt för oss att redovisa brottsutvecklingen per bransch och region.

Med hjälp av statistiken går det att bland annat följa utvecklingen för olika brottstyper, se mönster utifrån tidpunkt, angreppssätt, val av brottsverktyg med mera.

Systemet möjliggör färdiga rapporter, antingen per organisationsnummer eller bransch. Det innebär också att vi kan erbjuda återkommande rapporter rörande säkerhetsläget i just din verksamhet.

All statistik redovisas i aggregerad form, så att inga enskilda anmälare kan identifieras.





Varningar

Svensk Handels experter analyserar de ärenden som rapporteras in och identifierar mönster i dataflödet. Detta sker parallellt med annan informationsinhämtning från bland andra:

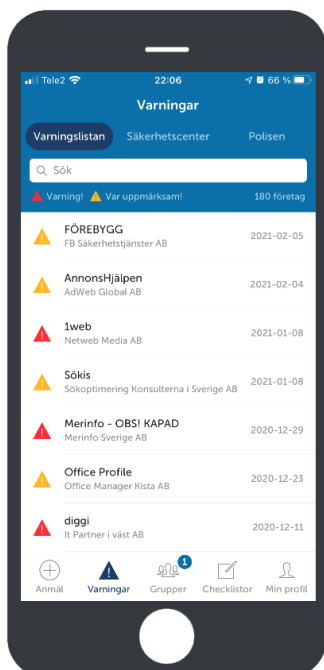
- Polisens nationella bedrägericenter (NBC)
- Polisens nationella operativa avdelning (NOA)
- Försäkringsbolag
- Säkerhetsföretag

Informationen sammanställs till varningar, som sedan skickas ut via push-notifikation direkt till app-användarens mobiltelefon eller surfplatta.

Relevanta varningar

Varningar kan riktas till en speciell bransch eller för ett utvalt geografiskt område.

Svensk Handels målsättning är att sprida våra varningar så brett som möjligt, men vi lägger samtidigt stor vikt vid att varje varning ska vara relevant för mottagaren.

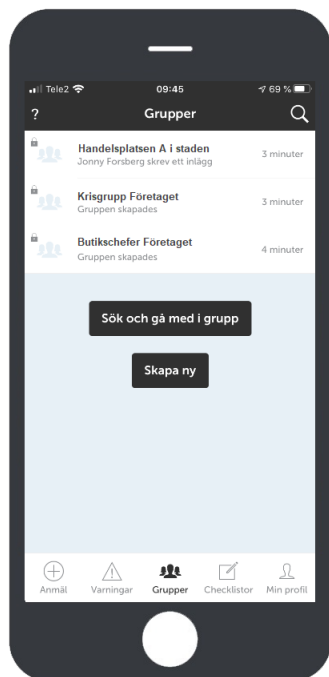


Varningslistan – en del av Säkerhetscenter

En populär tjänst från Svensk Handel är Varningslistan. Den samlar och listar företag som skickar ut bluffakturor. Genom att ge alla företag och organisationer tillgång till listan så har vi tillsammans lyckats minska bedragarnas intäkter med miljardbelopp under de senaste 10 åren.

Varningslistan ingår i appen Säkerhetscenter och du kan både följa de senaste publiceringarna och få råd och tips om hur du ska hantera en bluffaktura.

Om du själv blir utsatt för en bluffaktura kan du fotografera, polisanmäla och rapportera bluffakturan till oss på Varningslistan. Då hjälper du samtidigt andra att undvika samma bedragare.



Grupper

En central tjänst i Säkerhetscenter är möjligheten att samverka i grupper.

En grupp kan användas till:

- En grupp med butiker kring ett torg.
- Ett antal företagare i ett industriområde.
- Olika enheter på ett större företag.
- Alla medarbetare på en arbetsplats.

Med grupper kan du enkelt dela information vidare och bidra till det brottsförebyggande arbetet.

Gruppadministratör

Gruppens administratör kan ställa in så att användarna kan:

- Dela sina inrapporterade händelser.
- Skriva och svara på inlägg.

Gruppadministratören kan välja att begränsa dessa möjligheter för att själv kunna kontrollera inlägg innan de delas i gruppen.

Starta egen grupp

Om du är medlem i Svensk Handel har du möjlighet att skapa egna grupper.

Du som inte är medlem kan alltid söka medlemskap i en befintlig grupp som vanlig användare eller bli inbjuden av en gruppadministratör. En gruppadministratör kan både lägga till och ta bort användare ur grupper.

Du som inte är medlem och vill få behörighet att starta en egen grupp kan skicka en förfrågan till oss på sakerhet@svenskhandel.se.

Förslag på hur grupper kan användas

Lokala grupper för samverkan mot brott

Kommunens brottsförebyggare, kommunpolis och/eller fastighetsägare i ett geografiskt område kan samarbeta i lokala grupper.

En grundförutsättning för en effektiv samverkan i en lokal grupp är engagerade och uthålliga aktörer som samlas kring en gemensam målbild, med syfte att öka säkerhet och trygghet i det valda området. En eller flera gruppadministratörer kan ta ansvar för att utveckla gruppen och att de gemensamma målen nås. Vanligtvis hittas eldsjälar i företagarföreningen eller bland kommunens brottsförebyggare.

Säkerhetscenter kan med fördel användas i befintliga samverkansformer som:

- Trygg i butik (Polisen)
- Olika modeller för platssamverkan, exempelvis BID, AMP eller EST
- Skydd mot rån i handeln (skyddabutiken.se)

eller andra liknande modeller.

Kommunalt proaktivt säkerhetsarbete

Kommuner kan använda sig av Säkerhetscenter för att dels få en överblick över brottsläget i kommunen på näringslivsnivå, dels för att samverka med och kommunicera med företagarna inom kommunen.

Genom att företagarna aktivt rapporterar in händelser som sker i och kring deras verksamheter får kommunen underlag och möjlighet att utgöra en viktig stödfunktion. Kommunen kan aktivt delta i gruppen genom att skriva inlägg, svara på frågor och hantera tips.

Rapporterade händelser kan sammanställas av Svensk Handel och skickas till kommunens kontaktpersoner på regelbunden basis. Rapporterna kan användas för att ge en mer utförlig lägesbild, bland annat vid samverkansmöten. Säkerhetscenter kan även exportera data till andra system som används i kommunernas brottsförebyggande arbete, till exempel EMBRACE.

Säkerhetscenter hos polisen

Svensk Handels mobilapplikation har testats av Polismyndighetens IT-avdelning. Efter testerna konstaterade myndigheten att Säkerhetscenter får laddas ner och användas på polisens telefoner.

Att som polis agera i sociala medier kräver fler avvägningar än de som enbart grundas i IT-säkerhet. Det kan dessutom uppstå konflikter i det polisiära arbetet kring hur polisen bör agera i olika sammanhang då svaren på vissa frågeställningar är oklara; ska polisen agera vid otillåten kommunikation i flödet eller hantera anmälningar som lämnas via kommentarsfälten?

Säkerhetscenter hanterar detta genom tydliga användarvillkor och möjlighet att stänga av de användare som inte följer uppsatta riktlinjer.

En vägledning kring hur polisen kan agera på olika kommunikationsplattformar har också tagits fram av Polisen Utvecklingscentrum Syd.

Samverkan kring det interna säkerhetsarbetet

Ytterligare ett användningsområde för gruppfunktionen är det interna säkerhetsarbetet i din organisation. Genom att låta samtliga medarbetare ingå i en bolagsintern grupp kan din ledning eller krisansvarig enkelt nå medarbetarna med relevant information.

Gruppfunktionen gör det möjligt att lägga upp egna checklistor och informationstexter. Egna krisrutiner, första hjälpen-instruktioner och annan företagsanpassad information som kan vara viktig att ha lättillgänglig delas med medarbetarna.

Rutin vid krishantering

Säkerhetscenter stärker ditt säkerhetsarbete på bred front, inte minst vid intern krishantering.

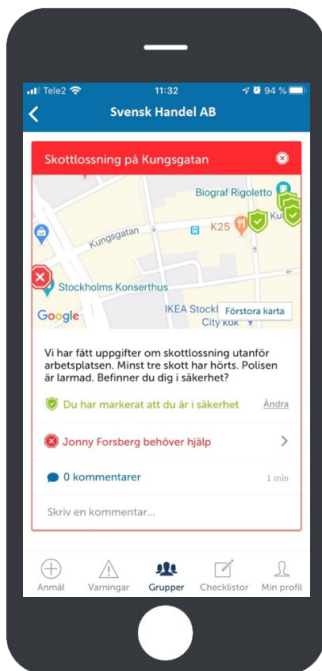
En krisansvarig gruppadministratör kan lägga upp både krishanteringsrutiner och checklistor för hur företaget hanterar olika typer av krissituationer. Informationen kan vara både på kommunikativ och praktisk nivå vid interna och externa situationer.

Om samtliga medarbetare lägger in mer detaljerade personuppgifter i sina användarprofiler så kan dessa uppgifter komma till användning i krissituationer.

Det kan vara till exempel;

- Alternativt telefonnummer.
- Personnummer.
- Adress.
- Uppgifter om närmast anhörig.

En krisansvarig gruppadministratör har tillgång till både de krisrutiner och personuppgifter som utgår från företagets organisationsnummer och kan därför agera snabbt och korrekt vid akuta händelser – exempelvis ta kontakt med närmast anhörig. Dygnet runt och direkt i sin telefon.



Krishantering med Kriskoll

Säkerhetscenter har en funktion som vi kallar 'Kriskoll'.

Kriskoll innebär att du som gruppadministratör kan skicka ett akut meddelande till dina anställda i händelse av en allvarlig incident, såsom en mer omfattande olycka eller vid misstanke om terrordåd.

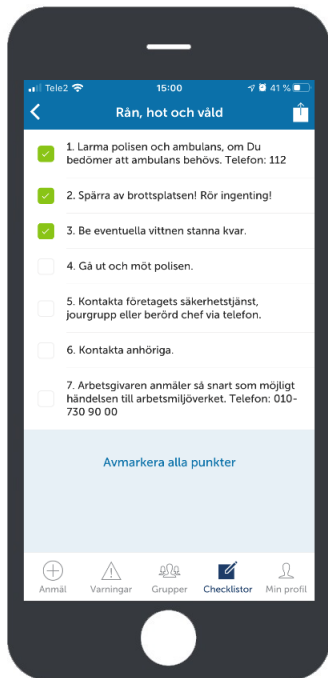
Meddelandet baseras på en beskrivning av det inträffade, samt ett antal frågor till respektive anställd:

- Är du i säkerhet?
- Är du i behov av hjälp?
- Var befinner du dig?

Gruppadministratören får position samt status för de medarbetare som besvarar meddelandet och kan då agera i enlighet med de krishanteringsrutiner som finns i organisationen. En rutin kan bland annat bestå av:

- Fortsatt söka medarbetare som inte svarat.
- Förmedla hjälp till personer som flaggat nödsituation – inom ramen för de riktlinjer som råder för situationen.

Gruppadministratören kan under hela förloppet hålla sin grupp uppdaterad om förändringar i situationen, uppmana till återsamling på en viss plats eller informera om att faran är över.



Checklistor, FAQs och rådgivning

Säkerhetscenter har ett antal färdiga checklistor, FAQs och rekommendationer som hjälper dig med vanliga frågeställningar. Några exempel är:

- Så här bör du agera vid ett rån (checklista)
- Vad gäller vid kamerabevakning? (FAQ)
- Så här hanterar du en bluffaktura (rådgivning)

Det finns ett antal checklistor i Säkerhetscenter. Vilka du får tillgång till varierar beroende på om du är medlem i Svensk Handel, om du ingår i en grupp eller administrerar individuella checklistor.

Checklistor för alla användare

Som användare får du tillgång till ett antal checklistor i Säkerhetscenter. De mer övergripande och generella listorna är tillgängliga för samtliga användare, här återfinns bland annat checklistor som hanterar:

- Bluffakturor
- Riktlinjer vid akuta incidenter

samt listor som utgör en grundläggande plattform för ditt generella säkerhetsarbete.

Checklistor exklusiva för medlemmar i Svensk Handel

Som medlem i Svensk Handel får du tillgång till ett större antal checklistor.

Du behöver först ange ditt medlemsnummer i Svensk Handel under 'Min profil'. När det är gjort så får du access till en heltäckande struktur för systematiskt säkerhetsarbete och en komplett strategi innehållande de komponenter du behöver för att skydda din verksamhet från rån, brott, stölder med mera.

Checklistor för en grupp

Om du är gruppadministratör kan du skapa checklistor som endast deltagarna i gruppen har tillgång till.

Du kan enkelt lägga upp bolagets egna rutiner och riktlinjer för det interna säkerhetsarbetet. Du kan till exempel skapa en grupp för bolagets krisledning och samla beredskapsplaner, kontaktlistor samt övrig relaterad information under den gruppens checklistor.

Tillfälliga grupper kan vara ett bra sätt att hantera ett större event med eventspecifika checklistor för säkerhetsarbetet.

Om du har en samverkansgrupp kan du lägga upp kontaktuppgifter till olika aktörer som polis, kommunens brottsförebyggare eller kontaktpersoner på gatukontoret. Du kan lägga upp metodanvisningar för 'Trygg i butik' eller andra aktuella samverkansmodeller.

De användningsområden för checklistor som är relevanta för just din grupp kan vara många.

Egna checklistor

Som användare kan du lägga upp egna checklistor i Säkerhetscenter som bara är tillgängliga för dig.

Du kan till exempel skapa egna kom-i-håg checklistor för sådant som ligger inom ditt ansvarsområde och som du behöver göra dagligen.



GDPR

Svensk Handel är en medlemsorganisation som har sina medlemmars bästa för ögonen. Att minska utsattheten för brott och öka tryggheten kring våra handelsplatser är en av våra viktigaste frågor. Parallellt med detta är det viktigt att de verktyg som våra medlemmar och andra användare använder i det brottsförebyggande arbetet möter gällande lagkrav kring dataskyddsförordningen (GDPR, The General Data Protection Regulation).

Bland den stora mängd digitala plattformar som erbjuds idag finns tyvärr exempel där gränssnitt, kanaler och kommunikationsmöjligheter saknar tillräckligt skydd mot övertramp enligt GDPR. Det råder oklarhet kring vilka uppgifter som får hanteras, vem som bär ansvar för felaktig användning samt hur ett effektivt brottsförebyggande arbete ska utföras utan att bryta mot gällande lag.

En prioriterad fråga vid utvecklingen av Säkerhetscenter har varit att skapa en applikation som uppfyller kraven enligt GDPR och hjälper användarna att inte bryta mot lagen. Tydliga användarvillkor, frågor med färdiga svarsalternativ och att Svensk Handel fortlöpande söker upp och raderar otillåtna personuppgifter (både manuellt och automatiserat) är några exempel på vad som gör Säkerhetscenter GDPR-kompatibel.

I slutändan är det ansvarstagande och välinformerade användares hantering av appen som avgör om datalagringen kan anses godtagbar. Svensk Handel eftersträvar att kontinuerligt informera dig som användare av Säkerhetscenter om vi hittar fall av olämpliga data i våra kontroller. Vi gör detta också i utbildande syfte för att minimera risken för brott mot GDPR.

Nyhetsbrev

Som användare av Säkerhetscenter får du ett nyhetsbrev av oss varje månad. Där går vi igenom den senaste brottsstatistiken, följer upp några av de varningar vi skickat ut samt flaggar för kommande händelser.



Säkerhetscenter Premium – din egen version av appen

Om din organisation har specifika behov och egna idéer kring hur ni skulle vilja använda Säkerhetscenter, så erbjuder vi Säkerhetscenter Premium som ger möjlighet att bolagsanpassa mobilapplikationen.

När ni köpt premiumversionen av appen får din organisation en verksamhetskod. Den kan era användare ange för att få tillgång till er unika och företagsanpassade version av Säkerhetscenter.

Vanliga anpassningar av appen

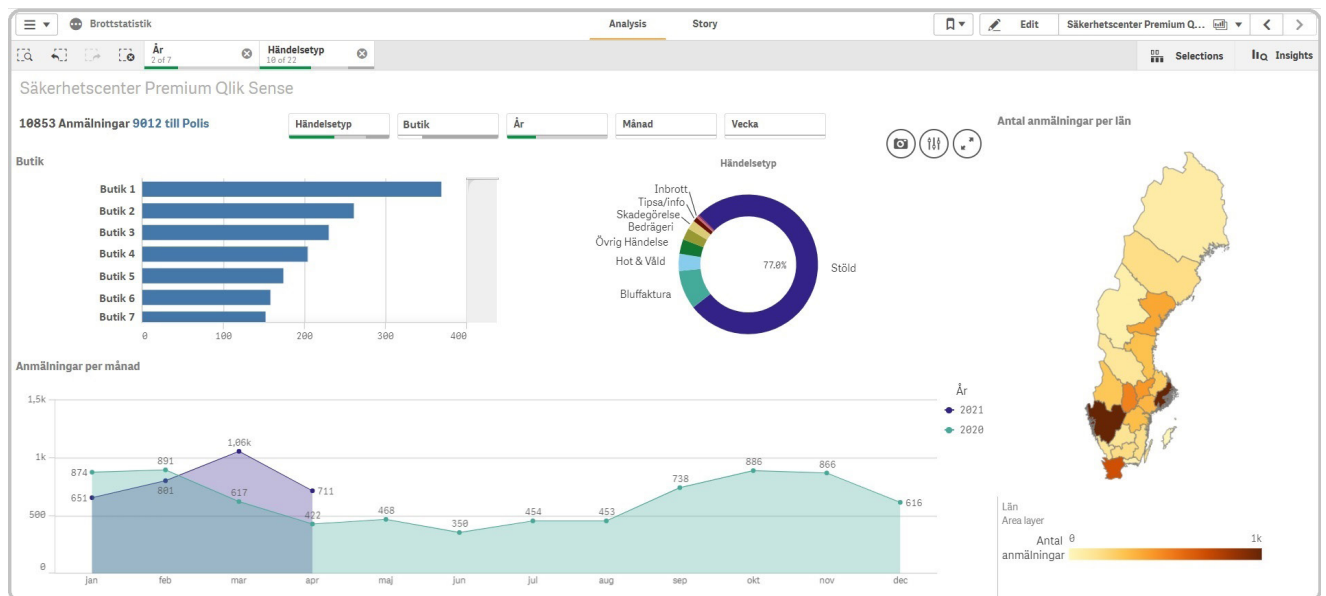
En bolagsanpassad version uppdateras med:

- Företagets logotyp
- Er färgsättning
- Typsnitt

samt andra varumärkesrelaterade signum som utgår från er grafiska profil.

Andra flöden och objekt som kan anpassas är:

- Anmälningsflöde i enlighet med era företagsspecifika premisser
- Checklistor och FAQs
- Riskbedömningar och skyddsronder



Tillgång till Säkerhetscenters statistikverktyg

Som premiumanvändare får du också tillgång till vårt kraftfulla statistikverktyg, med samma grafer och tabeller som Svensk Handels experter arbetar i.

Programmet är interaktivt – om du klickar på en brottstyp får du ut alla data kopplade till brottstypen. Du kan också granska statistiken närmare för att utröna detaljer, hela vägen ner till de ärenden som utgör källan till datan. Via länkar kommer du åt specifika ärenden och kan också redigera och modifiera dessa vid behov.

Del i samverkansgrupp för Säkerhetscenter

Som ägare till en bolagsanpassad app blir ditt företag också deltagare i vår samverkansgrupp 'Stor användare'. Vi träffas regelbundet för att dela erfarenheter och kunskap i syfte att kontinuerligt vidareutveckla Säkerhetscenter.

Kostnad för bolagsanpassning

Kostnaden för Säkerhetscenter Premium utgår från en grundmodell där egen layout, ett fast antal unika frågor och svar samt tillgång till bolagsdata via Qlik Sense ingår. Till detta kan du sedan koppla egna varningar, bolagsunika rapporter, utbildningsinsatser med mera.

Alla företag och branschorganisationer erbjuds möjligheten att bolagsanpassa säkerhetsappen. Medlemmar i Svensk Handel har dock ett starkt rabatterat och mycket förmånligt pris.

Kontakta oss på Svensk Handel för att få reda på vad en bolagsanpassad app skulle innebära för din del.

